

accept

AUDIT & CONSULTING

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA
o overení riadnej individuálnej účtovnej závierky k 31. 12. 2019
a výročnej správy zostavenej za rok 2019

Crystal Call, a. s.
Háľkova 1/A
831 03 Bratislava
IČO: 35 880 805

Bratislava, august 2020

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA
Akcionárom, dozornej rade a predstavenstvu spoločnosti
Crystal Call, a. s.

Správa z auditu účtovnej závierky

Názor

Uskutočnili sme audit účtovnej závierky spoločnosti Crystal Call, a. s. („Spoločnosť“), ktorá obsahuje súvahu k 31. decembru 2019, 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 2019 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci sa k uvedenému dátumu podľa zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“).

Základ pre názor

Audit sme vykonali podľa medzinárodných audítorských 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 o štatutárnom audite a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „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 audítorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre náš názor.

Zdôraznenie skutočnosti

Upozorňujeme na Čl. „UDALOSTI, KTORÉ NASTALI PO DNI, KU KTORÉMU SA ZOSTAVUJE ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA“ na strane 3 v Poznámkach, v ktorom sa uvádza, že na konci roku 2019 sa prvýkrát objavili správy z Číny týkajúce sa COVID-19 (Coronavirus). V prvých mesiacoch roku 2020 sa vírus rozšíril do celého sveta a negatívne ovplyvnil mnoho krajín. Aj keď v čase zverejnenia tejto účtovnej závierky sa situácia neustále mení, zdá sa, že negatívny vplyv na svetový obchod, na firmy aj na jednotlivcov môže byť vážnejší, ako sa pôvodne očakávalo. Pretože sa situácia stále vyvíja, vedenie účtovnej jednotky si nemyslí, že je možné poskytnúť kvantitatívne odhady potenciálneho vplyvu súčasnej situácie na účtovnú jednotku. Akýkoľvek negatívny vplyv resp. straty zahrnie účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2020. Náš názor nie je z tohto dôvodu modifikovaný.

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 zachováваме 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 efektívnosť 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 audítorských 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 audítorských 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. Náš 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 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.

Posúdili sme, či výročná správa Spoločnosti obsahuje informácie, ktorých uvedenie vyžaduje zákon o účtovníctve.

Na základe prác vykonaných počas auditu účtovnej závierky, podľa nášho názoru:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2019 sú v súlade s účtovnou závierkou za daný rok,
- výročná správa obsahuje informácie podľa zákona o účtovníctve.

Okrem toho, na základe našich poznatkov o účtovnej jednotke a situácii v nej, ktoré sme získali počas auditu účtovnej závierky, sme povinní uviesť, či sme zistili významné nesprávnosti vo výročnej správe, ktorú sme obdržali pred dátumom vydania tejto správy audítora. V tejto súvislosti neexistujú zistenia, ktoré by sme mali uviesť.

V Bratislave, 12.08.2020



ACCEPT AUDIT & CONSULTING, s.r.o.
Baštová 38, 080 01 Prešov
licencia SKAU č. 000124
OR OS Prešov, vl.č. 2365/P

Januška

Zodpovedný audítor:
Ing. Marián Januška
licencia UDVA č. 1157

ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA

podnikateľ ov v podvojnóm účtovníctve

zostavená k **3 1 . 1 2 . 2 0 1 9**

Číselné údaje sa zarovnávajú vpravo, ostatné údaje sa píšú zľava. Nevyplnené riadky sa ponechávajú prázdne.

Údaje sa vypí najú paličkovým písmom (podľa tohto vzoru), písacím strojom alebo tlačiarňou, a to čiernou alebo tmavomodrou farbou.

Á Ä B Č D É F G H Í J K L M N O P Q R Š T Ú V X Ý Ž 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Daňové identifikačné číslo 2 0 2 1 8 0 5 2 2 5	Účtovná závierka <input checked="" type="checkbox"/> riadna <input type="checkbox"/> mimoriadna <input type="checkbox"/> priebežná	Účtovná jednotka <input checked="" type="checkbox"/> malá <input type="checkbox"/> veľká (vyznačí sa x)	Mesiac Rok od 0 1 2 0 1 9 do 1 2 2 0 1 9
IČO 3 5 8 8 0 8 0 5			Za obdobie
SK NACE 8 2 . 2 0 . 0			Bezprostredne predchádzajúce obdobie od 0 1 2 0 1 8 do 1 2 2 0 1 8

Priložené súčasti účtovnej závierky

 Súvaha (Úč POD 1-01)
(v celých eurách) Výkaz ziskov a strát (Úč POD 2-01)
(v celých eurách) Poznámky (Úč POD 3-01)
(v celých eurách alebo eurocentoch)

Obchodné meno (názov) účtovnej jednotky

C r y s t a l C a l l , a . s .

Sídlo účtovnej jednotky

Ulica

H Á L K O V A

Číslo

1 / A

PSC

Obec

8 3 1 0 3 B R A T I S L A V A I I I

Označenie obchodného registra a číslo zápisu obchodnej spoločnosti

Telefónne číslo

Faxové číslo

E-mailová adresa

Zostavená dňa:

1 0 . 0 8 . 2 0 2 0

Schválená dňa:

. . 2 0

Podpisový záznam štatutárneho orgánu účtovnej jednotky alebo člena štatutárneho orgánu účtovnej jednotky alebo podpisový záznam fyzickej osoby, ktorá je účtovnou jednotkou:

Záznamy daňového úradu

Miesto pre evidenčné číslo

Odtlačok prezentačnej pečiatky daňového úradu



Ozna- čenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1 Korekcia - časť 2	Netto 2 Netto 3	
	SPOLU MAJETOK r. 02 + r. 33 + r. 74	01	3 4 7 7 9 3 2	2 8 1 0 7 0 0	
			6 6 7 2 3 2		2 9 6 5 8 7 5
A.	Neobežný majetok r. 03 + r. 11 + r. 21	02	1 7 6 1 2 0 0	1 1 1 0 0 2 3	
			6 5 1 1 7 7		1 2 0 6 7 5 4
A. I.	Dlhodobý nehmotný majetok súčet (r. 04 až r. 10)	03	1 6 2 8 8 7	5 5 5	
			1 6 2 3 3 2		1 2 2 2
A. I. 1.	Aktivované náklady na vývoj (012) - /072, 091A/	04			
2.	Softvér (013) - /073, 091A/	05	1 5 8 8 8 7	0	
			1 5 8 8 8 7		0
3.	Oceniteľné práva (014) - /074, 091A/	06	4 0 0 0	5 5 5	
			3 4 4 5		1 2 2 2
4.	Goodwill (015) - /075, 091A/	07			
5.	Ostatný dlhodobý nehmotný majetok (019, 01X) - /079, 07X, 091A/	08			
6.	Obstarávaný dlhodobý nehmotný majetok (041) - 093	09			
7.	Poskytnuté preddavky na dlhodobý nehmotný majetok (051) - 095A	10			
A. II.	Dlhodobý hmotný majetok súčet (r. 12 až r. 20)	11	1 3 4 7 5 5 6	8 5 8 7 1 1	
			4 8 8 8 4 5		9 4 1 9 0 0
A. II. 1.	Pozemky (031) - 092A	12	2 7 2 7 2	2 7 2 7 2	
					2 7 2 7 2
2.	Stavby (021) - /081, 092A/	13	6 5 2 1 6 2	6 0 8 0 6 4	
			4 4 0 9 8		6 2 0 8 0 6
3.	Samostatné hnutelné veci a súbory hnutelných vecí (022) - /082, 092A/	14	6 6 8 1 2 2	2 2 3 3 7 5	
			4 4 4 7 4 7		2 2 5 7 7 5



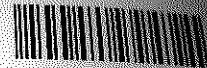
Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1 Korekcia - časť 2	Netto 2	Netto 3
4.	Pestovateľské celky trvalých porastov (025) - /085, 092A/	15			
5.	Základné stádo a ľahné zvieratá (026) - /086, 092A/	16			
6.	Ostatný dlhodobý hmotný majetok (029, 02X, 032) - /089, 08X, 092A/	17			
7.	Obstarávaný dlhodobý hmotný majetok (042) - 094	18			6 8 0 4 7
8.	Poskytnuté preddávky na dlhodobý hmotný majetok (052) - /095A/	19			
9.	Opravná položka k nadobudnutému majetku (+/- 097) +/- 098	20			
A. III.	Dlhodobý finančný majetok súčet (r. 22 až r. 32)	21	2 5 0 7 5 7	2 5 0 7 5 7	2 6 3 6 3 2
A.III.1.	Podielové cenné papiere a podiely v prepojených účtovných jednotkách (061A, 062A, 063A) - /096A/	22	2 5 0 7 5 7	2 5 0 7 5 7	2 6 3 6 3 2
2.	Podielové cenné papiere a podiely s podielovou účasťou okrem v prepojených účtovných jednotkách (062A) - /096A/	23			
3.	Ostatné realizovateľné cenné papiere a podiely (063A) - /096A/	24			
4.	Pôžičky prepojeným účtovným jednotkám (066A) - /096A/	25			
5.	Pôžičky v rámci podielovej účasti okrem prepojeným účtovným jednotkám (066A) - /096A/	26			
6.	Ostatné pôžičky (067A) - /096A/	27			
7.	Dlhové cenné papiere a ostatný dlhodobý finančný majetok (065A, 069A, 06XA) - /096A/	28			



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1	Netto 2	Netto 3
			Korekcia - časť 2		
8.	Pôžičky a ostatný dlhodobý finančný majetok so zostatkovou dobou splatnosti najviac jeden rok (066A, 067A, 069A, 06XA) - /096A/	29			
9.	Účty v bankách s dobou viazanosti dlhšou ako jeden rok (22XA)	30			
10.	Obstarávaný dlhodobý finančný majetok (043) - /096A/	31			
11.	Poskytnuté preddavky na dlhodobý finančný majetok (053) - /095A/	32			
B.	Obežný majetok r. 34 + r. 41 + r. 53 + r. 66 + r. 71	33	1 6 3 1 0 3 9	1 6 1 4 9 8 4	
			1 6 0 5 5		1 7 2 0 9 5 7
B. I.	Zásoby súčet (r. 35 až r. 40)	34	4 9	4 9	2 0
B. I. 1.	Materiál (112, 119, 11X) - /191, 19X/	35			
2.	Nedokončená výroba a polotovary vlastnej výroby (121, 122, 12X) - /192, 193, 19X/	36			
3.	Výrobky (123) - /194/	37			
4.	Zvieratá (124) - /195/	38			
5.	Tovar (132, 133, 13X, 139) - /196, 19X/	39	4 9	4 9	2 0
6.	Poskytnuté preddavky na zásoby (314A) - /391A/	40			
B. II.	Dlhodobé pohľadávky súčet (r. 42 + r. 46 až r. 52)	41	1 9 6 3 5	1 9 6 3 5	8 5 3 3
B.II.1.	Pohľadávky z obchodného styku súčet (r. 43 až r. 45)	42			



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1 Korekcia - časť 2	Netto 2 Netto 3	
1.a.	Pohľadávky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	43			
1.b.	Pohľadávky z obchodného styku v rámci podielovej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	44			
1.c.	Ostatné pohľadávky z obchodného styku (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	45			
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	46			
3.	Ostatné pohľadávky voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	47			
4.	Ostatné pohľadávky v rámci podielovej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	48			
5.	Pohľadávky voči spoločníkom, členom a združeniu (354A, 355A, 358A, 35XA) - /391A/	49			
6.	Pohľadávky z derivátových operácií (373A, 376A)	50			
7.	Iné pohľadávky (335A, 336A, 33XA, 371A, 374A, 375A, 378A) - /391A/	51			
8.	Odložená daňová pohľadávka (481A)	52	1 9 6 3 5	1 9 6 3 5	8 5 3 3
B.III.	Krátkodobé pohľadávky súčet (r. 54 + r. 58 až r. 65)	53	1 4 3 3 9 7 8	1 4 1 7 9 2 3	
			1 6 0 5 5	1 4 6 2 9 3 4	
B.III.1.	Pohľadávky z obchodného styku súčet (r. 55 až r. 57)	54	1 3 8 1 1 3 9	1 3 6 5 0 8 4	
			1 6 0 5 5	1 2 8 8 2 1 3	
1.a.	Pohľadávky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	55	3 9 8 7 8	3 9 8 7 8	8 6 5 7 9
1.b.	Pohľadávky z obchodného styku v rámci podielovej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	56	4 0 1 2 7	4 0 1 2 7	3 7 5 0 0



Ozna- čenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie Netto 3	
			1	Brutto - časť 1		Netto 2
				Korekcia - časť 2		
1.c.	Ostatné pohľ. adávky z obchodného styku (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	57	1 3 0 1 1 3 4	1 2 8 5 0 7 9		
			1 6 0 5 5		1 1 6 4 1 3 4	
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	58				
3.	Ostatné pohľ. adávky voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	59				
4.	Ostatné pohľ. adávky v rámci podielovej účasti okrem pohľ. a- dávok voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	60				
5.	Pohľ. adávky voči spoločníkom, členom a združeniu (354A, 355A, 358A, 35XA, 398A) - /391A/	61				
6.	Sociálne poistenie (336A) - /391A/	62				
7.	Daňové pohľ. adávky a dotácie (341, 342, 343, 345, 346, 347) - /391A/	63	1 9 5 8 1	1 9 5 8 1		
					1 0 9 0 3 6	
8.	Pohľ. adávky z derivátových operácií (373A, 376A)	64				
9.	Iné pohľ. adávky (335A, 33XA, 371A, 374A, 375A, 378A) - /391A/	65	3 3 2 5 8	3 3 2 5 8		
					6 5 6 8 5	
B.IV.	Krátkodobý finančný majetok súčet (r. 67 až r. 70)	66				
B.IV.1.	Krátkodobý finančný majetok v prepoje- ných účtovných jednotkách (251A, 253A, 256A, 257A, 25XA) - /291A, 29XA/	67				
2.	Krátkodobý finančný majetok bez krátkodobé- ho finančného majetku v prepojených účtov- ných jednotkách (251A, 253A, 256A, 257A, 25XA) - /291A, 29XA/	68				
3.	Vlastné akcie a vlastné obchodné podieľy (252)	69				
4.	Obstarávaný krátkodobý finančný majetok (259, 314A) - /291A/	70				



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1	Netto 2	Netto 3
B.V.	Finančné účty r. 72 + r. 73	71	1 7 7 3 7 7	1 7 7 3 7 7	2 4 9 4 7 0
B.V.1.	Peniaze (211, 213, 21X)	72	2 7 5	2 7 5	4 5
2.	Účty v bankách (221A, 22X, +/- 261)	73	1 7 7 1 0 2	1 7 7 1 0 2	2 4 9 4 2 5
C.	Časové rozlíšenie súčet (r. 75 až r. 78)	74	8 5 6 9 3	8 5 6 9 3	3 8 1 6 4
C.1.	Náklady budúcich období dlhodobé (381A, 382A)	75			
2.	Náklady budúcich období krátkodobé (381A, 382A)	76	5 5 7 6 2	5 5 7 6 2	1 4 9 2 4
3.	Príjmy budúcich období dlhodobé (385A)	77			
4.	Príjmy budúcich období krátkodobé (385A)	78	2 9 9 3 1	2 9 9 3 1	2 3 2 4 0

Označenie a	STRANA PASÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie 4	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 5
	SPOLU VLASTNÉ IMANIE A ZÁVÄZKY r. 80 + r. 101 + r. 141	79	2 8 1 0 7 0 0	2 9 6 5 8 7 5
A.	Vlastné imanie r. 81 + r. 85 + r. 86 + r. 87 + r. 90 + r. 93 + r. 97 + r. 100	80	2 2 0 3 7 9 6	2 3 8 3 4 0 2
A.I.	Základné imanie súčet (r. 82 až r. 84)	81	3 3 2 0 0	3 3 2 0 0
A.I.1.	Základné imanie (411 alebo +/- 491)	82	3 3 2 0 0	3 3 2 0 0
2.	Zmena základného imania +/- 419	83		
3.	Pohl' adávky za upísané vlastné imanie (/-/353)	84		
A.II.	Emisné ážio (412)	85		
A.III.	Ostatné kapitálové fondy (413)	86	3 0 0 0 0	3 0 0 0 0
A.IV.	Zákonné rezervné fondy r. 88 + r. 89	87	6 6 4 0	6 6 4 0
A.IV.1.	Zákonný rezervný fond a nedeliteľ' ný fond (417A, 418, 421A, 422)	88	6 6 4 0	6 6 4 0
2.	Rezervný fond na vlastné akcie a vlastné podiely (417A, 421A)	89		



Ozna- čenie a	STRANA PASÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie 4	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 5
A.V.	Ostatné fondy zo zisku r. 91 + r. 92	90		
A.V.1.	Štatutárne fondy (423, 42X)	91		
2.	Ostatné fondy (427, 42X)	92		
A.VI.	Oceňovacie rozdiely z precenenia súčet (r. 94 až r. 96)	93	2 4 1 7 2 4	2 5 3 4 0 9
A.VI.1.	Oceňovacie rozdiely z precenenia majetku a záväzkov (+/- 414)	94	2 4 1 7 2 4	2 5 3 4 0 9
2.	Oceňovacie rozdiely z kapitálových účasí (+/- 415)	95		
3.	Oceňovacie rozdiely z precenenia pri zlúčení, splnutí a rozdelení (+/- 416)	96		
A.VII.	Výsledok hospodárenia minulých rokov r. 98 + r. 99	97	1 0 6 0 2 7 9	1 2 8 6 2 8 1
A.VII.1	Nerozdelený zisk minulých rokov (428)	98	1 0 6 0 2 7 9	1 2 8 6 2 8 1
2.	Neuhradená strata minulých rokov (-/429)	99		
A.VIII.	Výsledok hospodárenia za účtovné obdo- bie po zdanení +/- r. 01 - (r. 81 + r. 85 + r. 86 + r. 87 + r. 90 + r. 93 + r. 97 + r. 101 + r. 141)	100	8 3 1 9 5 3	7 7 3 8 7 2
B.	Záväzky r. 102 + r. 118 + r. 121 + r. 122 + r. 136 + r. 139 + r. 140	101	6 0 5 8 1 3	5 8 2 4 6 1
B.I.	Dlhodobé záväzky súčet (r. 103 + r. 107 až r. 117)	102		- 7 5 7 3
B.I.1.	Dlhodobé záväzky z obchodného styku súčet (r. 104 až r. 106)	103		
1.a.	Záväzky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 475A, 476A)	104		
1.b.	1.b.	105		
1.c.	Ostatné záväzky z obchodného styku (321A, 475A, 476A)	106		
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	107		
3.	Ostatné záväzky voči prepojeným účtovným jednotkám (471A, 47XA)	108		
4.	Ostatné záväzky v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (471A, 47XA)	109		
5.	Ostatné dlhodobé záväzky (479A, 47XA)	110		
6.	Dlhodobé prijaté preddavky (475A)	111		
7.	Dlhodobé zmenky na úhradu (478A)	112		
8.	Vydané dlhopisy (473A/-/255A)	113		
9.	Záväzky zo sociálneho fondu (472)	114		- 7 5 7 3
10.	Iné dlhodobé záväzky (336A, 372A, 474A, 47XA)	115		
11.	Dlhodobé záväzky z derivátových operácií (373A, 377A)	116		
12.	Odlžený daňový záväzok (481A)	117		



Označenie a	STRANA PASÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie 4	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 5
B. II.	Dlhodobé rezervy r. 119 + r. 120	118	4 9 0 0 0	
B. II. 1	Zákonné rezervy (451A)	119		
2.	Ostatné rezervy (459A, 45XA)	120	4 9 0 0 0	
B.III.	Dlhodobé bankové úvery (461A, 46XA)	121		
B.IV.	Krátkodobé záväzky súčet (r. 123 + r. 127 až r. 135)	122	4 3 8 9 7 8	4 4 5 2 3 1
B.IV.1.	Záväzky z obchodného styku súčet (r. 124 až r. 126)	123	1 3 8 8 4 4	1 6 6 7 3 4
1.a.	Záväzky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 322A, 324A, 325A, 326A, 32XA, 475A, 476A, 478A, 47XA)	124	1 9 1 4 2	5 5 7 8
1.b.	Záväzky z obchodného styku v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 322A, 324A, 325A, 326A, 32XA, 475A, 476A, 478A, 47XA)	125		3 3 0 6 7
1.c.	Ostatné záväzky z obchodného styku (321A, 322A, 324A, 325A, 326A, 32XA, 475A, 476A, 478A, 47XA)	126	1 1 9 7 0 2	1 2 8 0 8 9
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	127		
3.	Ostatné záväzky voči prepojeným účtovným jednotkám (361A, 36XA, 471A, 47XA)	128		
4.	Ostatné záväzky v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (361A, 36XA, 471A, 47XA)	129		
5.	Záväzky voči spoločníkom a združeniu (364, 365, 366, 367, 368, 398A, 478A, 479A)	130		
6.	Záväzky voči zamestnancom (331, 333, 33X, 479A)	131	1 5 0 1 0 8	1 4 9 4 7 3
7.	Záväzky zo sociálneho poistenia (336A)	132	8 4 9 7 6	8 4 2 0 7
8.	Daňové záväzky a dotácie (341, 342, 343, 345, 346, 347, 34X)	133	6 5 0 5 0	4 4 8 1 7
9.	Záväzky z derivátových operácií (373A, 377A)	134		
10.	Iné záväzky (372A, 379A, 474A, 475A, 479A, 47XA)	135		
B.V.	Krátkodobé rezervy r. 137 + r. 138	136	1 1 7 8 3 5	1 4 4 8 0 3
B.V.1.	Zákonné rezervy (323A, 451A)	137	6 9 8 6 3	6 1 1 3 6
2.	Ostatné rezervy (323A, 32X, 459A, 45XA)	138	4 7 9 7 2	8 3 6 6 7
B.VI.	Bežné bankové úvery (221A, 231, 232, 23X, 461A, 46XA)	139		
B.VII.	Krátkodobé finančné výpomoci (241, 249, 24X, 473A, I-/255A)	140		
C.	Časové rozlíšenie súčet (r. 142 až r. 145)	141	1 0 9 1	1 2
C.1.	Výdavky budúcich období dlhodobé (383A)	142		
2.	Výdavky budúcich období krátkodobé (383A)	143	1 0 9 1	1 2
3.	Výnosy budúcich období dlhodobé (384A)	144		
4.	Výnosy budúcich období krátkodobé (384A)	145		



Označenie a	Text b	Číslo riadku c	Skutočnosť	
			bežné účtovné obdobie 1	bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 2
			*	Čistý obrat (časť účt. tr. 6 podľa zákona)
**	Výnosy z hospodárskej činnosti spolu súčet (r. 03 až r. 09)	02	5 7 0 7 8 3 6	5 7 1 1 8 7 5
I.	Tržby z predaja tovaru (604, 607)	03		
II.	Tržby z predaja vlastných výrobkov (601)	04		
III.	Tržby z predaja služieb (602, 606)	05	5 6 0 4 5 6 9	5 6 7 2 7 0 9
IV.	Zmeny stavu vnútroorganizačných zásob (+/- účtovná skupina 61)	06		
V.	Aktivácia (účtovná skupina 62)	07		
VI.	Tržby z predaja dlhodobého nehmotného majetku, dlhodobého hmotného majetku a materiálu (641, 642)	08	1 4 9 0	2 2 5 9
VII.	Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti (644, 645, 646, 648, 655, 657)	09	1 0 1 7 7 7	3 6 9 0 7
**	Náklady na hospodársku činnosť spolu r. 11 + r. 12 + r. 13 + r. 14 + r. 15 + r. 20 + r. 21 + r. 24 + r. 25 + r. 26	10	4 7 6 6 5 9 8	4 7 4 0 3 5 2
A.	Náklady vynaložené na obstaranie predaného tovaru (504, 507)	11		
B.	Spotreba materiálu, energie a ostatných neskladovateľných dodávok (501, 502, 503)	12	1 1 0 8 1 1	7 2 2 2 2
C.	Opravné položky k zásobám (+/-) (505)	13		
D.	Služby (účtovná skupina 51)	14	1 3 9 9 1 4 2	1 5 0 0 6 2 2
E.	Osobné náklady (r. 16 až r. 19)	15	3 0 8 5 2 7 2	3 0 1 3 9 7 3
E.1.	Mzdové náklady (521, 522)	16	2 1 7 9 7 6 7	2 1 6 2 3 1 8
2.	Odmeny členom orgánov spoločnosti a družstva (523)	17		
3.	Náklady na sociálne poistenie (524, 525, 526)	18	7 5 4 1 3 3	7 2 3 9 3 9
4.	Sociálne náklady (527, 528)	19	1 5 1 3 7 2	1 2 7 7 1 6
F.	Dane a poplatky (účtovná skupina 53)	20	1 4 3 6 6	1 1 0 0 8
G.	Odpisy a opravné položky k dlhodobému nehmotnému majetku a dlhodobému hmotnému majetku (r. 22 + r. 23)	21	1 2 9 4 4 3	1 1 6 4 5 8
G.1.	Odpisy dlhodobého nehmotného majetku a dlhodobého hmotného majetku (551)	22	1 2 9 4 4 3	1 1 6 4 5 8
2.	Opravné položky k dlhodobému nehmotnému majetku a dlhodobému hmotnému majetku (+/-) (553)	23		
H.	Zostatková cena predaného dlhodobého majetku a predaného materiálu (541, 542)	24		
I.	Opravné položky k pohľadávkam (+/-) (547)	25	3 2 9	- 6 9 5 1
J.	Ostatné náklady na hospodársku činnosť (543, 544, 545, 546, 548, 549, 555, 557)	26	2 7 2 3 5	3 3 0 2 0
***	Výsledok hospodárenia z hospodárskej činnosti (+/-) (r. 02 - r. 10)	27	9 4 1 2 3 8	9 7 1 5 2 3



Ozna- čenie a	Text b	Číslo riadku c	Skutočnosť	
			bežné účtovné obdobie	bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2
*	Pridaná hodnota (r. 03 + r. 04 + r. 05 + r. 06 + r. 07) - (r. 11 + r. 12 + r. 13 + r. 14)	28	4 0 9 4 6 1 6	4 0 9 9 8 6 5
**	Výnosy z finančnej činnosti spolu r. 30 + r. 31 + r. 35 + r. 39 + r. 42 + r. 43 + r. 44	29	1 0 1 6 3 2	2 1 0 4 0
VIII.	Tržby z predaja cenných papierov a podielov (661)	30	1 1 7 4	
IX.	Výnosy z dlhodobého finančného majetku súčet (r. 32 až r. 34)	31	9 9 4 3 1	2 0 3 2 3
IX.1.	Výnosy z cenných papierov a podielov od prepojených účtovných jednotiek (665A)	32		
2.	Výnosy z cenných papierov a podielov v podielovej účasťi okrem výnosov prepojených účtovných jednotiek (665A)	33		
3.	Ostatné výnosy z cenných papierov a podielov (665A)	34	9 9 4 3 1	2 0 3 2 3
X.	Výnosy z krátkodobého finančného majetku súčet (r. 36 až r. 38)	35		
X.1.	Výnosy z krátkodobého finančného majetku od prepojených účtovných jednotiek (666A)	36		
2.	Výnosy z krátkodobého finančného majetku v podielovej účasťi okrem výnosov prepojených účtovných jednotiek (666A)	37		
3.	Ostatné výnosy z krátkodobého finančného majetku (666A)	38		
XI.	Výnosové úroky (r. 40 + r. 41)	39	1 0 0 7	6 9 1
XI.1.	Výnosové úroky od prepojených účtovných jednotiek (662A)	40	1 0 0 7	6 9 1
2.	Ostatné výnosové úroky (662A)	41		
XII.	Kurzové zisky (663)	42	2 0	2 6
XIII.	Výnosy z precenenia cenných papierov a výnosy z derivátových operácií (664, 667)	43		
XIV.	Ostatné výnosy z finančnej činnosti (668)	44		
**	Náklady na finančnú činnosť spolu r. 46 + r. 47 + r. 48 + r. 49 + r. 52 + r. 53 + r. 54	45	1 4 1 5 6	8 8 6 9
K.	Predané cenné papiere a podiely (561)	46	1 1 9 1	
L.	Náklady na krátkodobý finančný majetok (566)	47		
M.	Opravné položky k finančnému majetku (+/-) (565)	48		
N.	Nákladové úroky (r. 50 + r. 51)	49		3 6 4
N.1.	Nákladové úroky pre prepojené účtovné jednotky (562A)	50		3 6 4
2.	Ostatné nákladové úroky (562A)	51		
O.	Kurzové straty (563)	52	5 7 3 4	1 7 0 3
T.	Náklady na precenenie cenných papierov a náklady na derivátové operácie (564, 567)	53		
Q.	Ostatné náklady na finančnú činnosť (568, 569)	54	7 2 3 1	6 8 0 2



Ozna- čenie a	Text b	Číslo riadku c	Skutočnosť	
			bežné účtovné obdobie 1	bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 2
			***	Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti (+/-) (r. 29 - r. 45)
****	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie pred zdanením (+/-) (r. 27 + r. 55)	56	1 0 2 8 7 1 4	9 8 3 6 9 4
R.	Daň z príjmov (r. 58 + r. 59)	57	1 9 6 7 6 1	2 0 9 8 2 2
R.1.	Daň z príjmov splatná (591, 595)	58	2 0 7 8 6 3	2 0 9 8 2 2
2.	Daň z príjmov odložená (+/-) (592)	59	- 1 1 1 0 2	
S.	Prevod podielov na výsledku hospodárenia spoločníkom (+/- 596)	60		
****	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení (+/-) (r. 56 - r. 57 - r. 60)	61	8 3 1 9 5 3	7 7 3 8 7 2

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

Názov účtovnej jednotky	Crystal Call a.s.				
Sídlo účtovnej jednotky	Háľkova 1/A 831 03 Bratislava Slovenská republika				
Opis vykonávanej činnosti účtovnej jednotky	aktívny a pasívny telemarketing služby call centra služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov počítačové služby faktoring a forfaiting				
Dátum schválenia účtovnej závierky za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie	23.08.2019				
Právny dôvod zostavenia účtovnej závierky	riadna účtovná závierka za účtovné obdobie od 01.01.2019 do 31.12.2019				
Údaje o skupine účtovných jednotiek	účtovná jednotka je materskou účtovnou jednotkou, a je oslobodená od povinnosti zostaviť konsolidovanú účtovnú závierku podľa §22 ods. 10 zákona o účtovníctve; dcérske účtovné jednotky: Crystal Call Hungaria Kft. H-1021 Budapest, Ötvös János utca 3. Crystal Call s.r.o. CZ-76001 Zlín, nám. T. G. Masaryka 2433 Crystal Call, sp. z o.o. PL-43300 Bielsko-Biala, ul. Malkowskiego 11C/2 Crystal Call SRL RO-410 Oradea, Cuza Voda 50				
Priemerný prepočítaný počet zamestnancov	<table border="1"><tr><td>rok 2019</td><td>188,3</td></tr><tr><td>rok 2018</td><td>190,3</td></tr></table>	rok 2019	188,3	rok 2018	190,3
rok 2019	188,3				
rok 2018	190,3				

INFORMÁCIE O PRIJATÝCH POSTUPOCH

Predpoklad zostavenia účtovnej závierky	účtovná závierka bola zostavená za predpokladu nepretržitého pokračovania účtovnej jednotky vo svojej činnosti
Účtovné zásady a metódy	účtovné metódy a zásady boli aplikované podľa zákona o účtovníctve č. 431/2002 Z.z.

OCENENIE MAJETKU A ZÁVÄZKOV

Dlhodobý nehmotný a hmotný majetok	obstarávacou cenou
Oprávk (odpisy) dlhodobého nehmotného a hmotného majetku	odpisy dlhodobého majetku sú stanovené vychádzajúc z predpokladanej doby jeho používania a predpokladaného priebehu jeho opotrebenia bez zohľadnenia prípadnej realizovateľnej hodnoty majetku ku koncu životnosti; drobný nehmotný resp. hmotný majetok s ocenením nepresahujúcim 2400 resp. 1700 EUR sa neaktivuje ako dlhodobý majetok, ale účtuje sa do prevádzkových nákladov bežného obdobia
Dlhodobý finančný majetok	hodnotou zistenou metódou vlastného imania
Pohľadávky	prí ich vzniku - menovitou hodnotou postúpené pohľadávky - obstarávacou cenou
Opravné položky k pohľadávkam	sú stanovené vo výške 100% v účtovníctve vykázanéj hodnoty neuhradenej pohľadávky nad 1 rok po splatnosti
Finančný majetok	menovitou hodnotou
Závazky	menovitou hodnotou
Časové rozlíšenie	ocenenie vo výške, ktorá je potrebná na dodržanie zásady vecnej a časovej súvislosti s účtovným obdobím
Majetok a záväzky v cudzej mene	prepočet na EUR kurzom ECB

ODPISOVÝ PLÁN

druh majetku	doba odpisovania (v rokoch / v mesiacoch)	sadzba odpisovania (ročná / mesačná)	odpisová metóda
Dlhodobý nehmotný majetok			
know-how	6 / 72	16,67% / 1,39%	lineárna
software	4 / 48	25,00% / 2,08%	lineárna
Dlhodobý hmotný majetok			
Stavby	40 / 480	2,5% / 0,21%	lineárna
stavebné úpravy (kabeláž)	12 / 144	8,33% / 0,69%	lineárna
osobné mot. vozidlá	4 / 48	25,00% / 2,08%	lineárna
počítače a kanc. technika	4 / 48	25,00% / 2,08%	lineárna
aktívne sieťové prvky IT	6 / 72	16,67% / 1,39%	lineárna
nábytok	6 / 72	16,67% / 1,39%	lineárna
strojné zariadenia	6 / 72	16,67% / 1,39%	lineárna

Odpisovať sa začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po uvedení dlhodobého majetku do používania.

UDALOSTI, KTORÉ NASTALI PO DNI, KU KTORÉMU SA ZOSTAVUJE ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA

Na konci roku 2019 sa prvýkrát objavili správy z Číny týkajúce sa COVID-19 (Coronavirus). V prvých mesiacoch roku 2020 sa vírus rozšíril do celého sveta a negatívne ovplyvnil mnoho krajín. Aj keď v čase zverejnenia tejto účtovnej závierky sa situácia neustále mení, zdá sa, že negatívny vplyv na svetový obchod, na firmy aj na jednotlivcov môže byť vážnejší, ako sa pôvodne očakávalo. Pretože sa situácia stále vyvíja, vedenie účtovnej jednotky si nemyslí, že je možné poskytnúť kvantitatívne odhady potenciálneho vplyvu súčasnej situácie na účtovnú jednotku. Akýkoľvek negatívny vplyv resp. straty zahŕňa účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2020.



Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2019

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

V Bratislave, dňa: 11.8.2020

Identifikačné a základné údaje o spoločnosti

Obchodné meno:	Crystal Call, a.s.
IČO:	35 880 805
Sídlo:	Háľkova 1/A, Bratislava 831 03
Deň zápisu:	02.04.2004
Právna forma:	akciová spoločnosť
Základné imanie:	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 centrá
- prenájom dopravných prostriedkov (pozemných, vodných, vzdušných)
- vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta v sektore: 1. poistenia alebo zaistenia, 2. poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov
- služby v oblasti styku a komunikácie s verejnosťou
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov
- počítačové služby
- faktoring a forfaiting

Priemerný počet zamestnancov: 188,3
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 2019

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2019. V rámci roku 2019 sme sa v rámci spoločnosti Crystal Call, a.s. vybrali cestou kvalitatívnych na úkor kvantitatívnych riešení jednotlivých výziev, ktoré nás v rámci roku 2019 postretli.

V oblasti získavania nových klientov sme sa sústredili na segment veľkých a stredne-veľkých spoločností hlavne na trhoch v rámci Slovenskej, Maďarskej a Rumunskej republiky. Primárny fókus bol na oblasť pasívneho tele-marketingu (informačné linky, help-desk linky, objednávkové linky). Vytvorili sme nový spôsob osločovania klientov formou nových propagačných materiálov a zamerali sme sa primárne na spoločnosti podľa vopred pripravenej databázy TOP spoločností na jednotlivých trhoch. Máme za to, že práve táto obchodná stratégia pomôže spoločnosť Crystal Call, a.s. a jej dcérske spoločnosti v rámci iných krajín udržať v rámci špičky v strednej Európe.

V rámci technického zabezpečenia sme pristúpili k finálnemu výberu partnera na dodávku callcentrového systému. Z ekonomicky – technických dôvodov bola vybraná spoločnosť Aheeva (súčasný dodávateľ technického riešenia, kde sa bude v rámci roku 2020 realizovať zásadný upgrade systému, ktorý nám zabezpečí možnosť ešte lepšieho poskytovania služieb existujúcim a potenciálnym klientom.

Rovnako sme sa zamerali aj na doplnenie jednotlivých tímov v rámci spoločnosti (ekonomické oddelenie, projektové oddelenie), kde sme sa zamerali hlavne na jazykové zručnosti pre potreby budúceho rozširovania pôsobnosti spoločnosti Crystal Call, a.s.

K jednému zo strategických rozhodnutí radíme utlmenie pobočky v rámci Českej republiky a presunutie personálnych kapacít spojených s Českým trhom ako takým na Slovensko.

V roku 2019 sa nám podarilo otvoriť novú pobočku v rámci mesta Rožňava. Mesto bolo vybrané hlavne z dôvodu vysokej miery nezamestnanosti a možnosti využitia štátnych stimulov pre zamestnávanie znevýhodnených občanov.

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

Na konci roku 2019 sa prvýkrát objavili správy z Číny týkajúce sa COVID-19 (Coronavirus). V prvých mesiacoch roku 2020 sa vírus rozšíril do celého sveta a negatívne ovplyvnil mnoho krajín. Aj keď v čase zverejnenia tejto účtovnej závierky sa situácia neustále mení, zdá sa, že negatívny vplyv na svetový obchod, na firmy aj na jednotlivcov môže byť vážnejší, ako sa pôvodne očakávalo. Pretože sa situácia stále vyvíja, vedenie účtovnej jednotky si nemyslí, že je možné poskytnúť kvantitatívne odhady potenciálneho vplyvu súčasnej situácie na účtovnú jednotku. Akýkoľvek negatívny vplyv resp. straty zahŕnie účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2020. 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 2020 ciele v nasledovných oblastiach:

Technická oblasť

Implementácia upgradu call centrového systému Aheeva, prechod mailového servera na platformu Exchange a zavedenie internej komunikácie pomocou služby Microsoft Teams, ktorá by mala slúžiť aj na efektívnejšiu komunikáciu s klientami, čo by malo mať za následok zníženie nákladov a zvýšenie rentability jednotlivých projektov. Rovnako cieľom je neustále zlepšovanie bezpečnosti údajov a postupné zlepšovanie procesov spojených s normou ISO 27001.

Taktiež spoločnosť plánuje posilniť tzv. second level support pomocou nových externých dodávateľov. Ďalšou veľkou výzvou v rámci technickej oblasti bude doladenie procesov na prácu z domu, ktorú by sme chceli začať využívať vo väčšej miere hlavne na pozícii operátor call centra

Personálna oblasť

Neustále pokračovať v dopĺňaní jednotných manažérskych tímov. Bude potrebné vytvorenie hlavne manažérskej vetvy pre obsluhu klientov zo zahraničia a to konkrétne požiadaviek na obsluhu

a spracovanie hovorov v anglickom a nemeckom jazyku. V tejto oblasti vidíme aj najväčší potenciál v rámci rozvoja spoločnosti.

Obchodná oblasť

Zameranie sa primárne na TOP 800 firiem ako potencionálnych zákazníkov zo Slovenska. Oslovenie každej z nich v rámci roku 2020 o započatie komunikácie ohľadom poskytovania našich služieb. V rámci druhej polovice roka 2020 začať oslovovať aj zahraničné spoločnosti s ponukou služieb nemecky a anglicky hovoriacich operátorov (prvé kroky v rámci tejto aktivity boli započaté už v roku 2019). Na základe výsledkov prvého pol roka 2020 prípadné rozšírenie obchodného oddelenia o kolegov, ktorí sa budú primárne zameriavať iba na zahraničné trhy.

Marketingová oblasť

V rámci marketingovej oblasti sa dajú ciele pre rok 2020 rozdeliť na dva hlavné:

Interný marketing – starostlivosť a informovanie zamestnancov o dianí v spoločnosti a pomocou rôznych kanálov zvyšovať lojalitu zamestnancov a rovnako týmto spôsobom zefektívňovať nábor nových zamestnancov hlavne na pozíciu operátor call centra. Medzi hlavné piliere interného marketingu pre rok 2020 považujeme program Crystal Care a spustenie intranetu.

Externý marketing – hlavne formou internetového marketingu (propagácia pomocou PPC reklamy, prípadne sociálnej siete LinkedIn) neustále oslovovať nových potencionálnych zákazníkov, dokončenie propagačných a prezentačných videí spoločnosti. V druhom pol roku účasť na odborných konferenciách nielen na Slovensku ale aj v zahraničí.

Ako vedenie spoločnosti veríme, že kombináciou vyššie uvedených cieľov sa nám podarí v rámci roku 2020 ešte viac upevniť postavenie spoločnosti Crystal Call, a.s. v rámci stredoeurópskeho trhu a v prípade dobrých ekonomických vyhládok v rámci Európy aj navýšenie obratu a následne aj zisku spoločnosti.

Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2019 spoločnosť dosiahla v roku 2019 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 831 952,94 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 1 060 279,04 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	29,60%
Rentabilita vl. kapitálu	37,75%
Rentabilita tržieb	14,58%
Likvidita	
Bežná likvidita	2,90
Pohotová likvidita	2,90
Okamžitá likvidita	0,32

Crystal Call
Crystal Call, a.s. Communicating Business
Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35 880 895 IČ DPH: SK2021805225

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

Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2019, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2019
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2019
3. Poznámky k 31.12.2019