



**Prezentacija poslovnih rezultata M+ Grupe  
za 2020. godinu**

# Izjava o odricanju od odgovornosti

Pristupanjem, pregledom i/ili slušanjem ove prezentacije i ostalih povezanih materijala i informacija potvrđujete da ste upoznati s ograničenjima koja su navedena u nastavku.

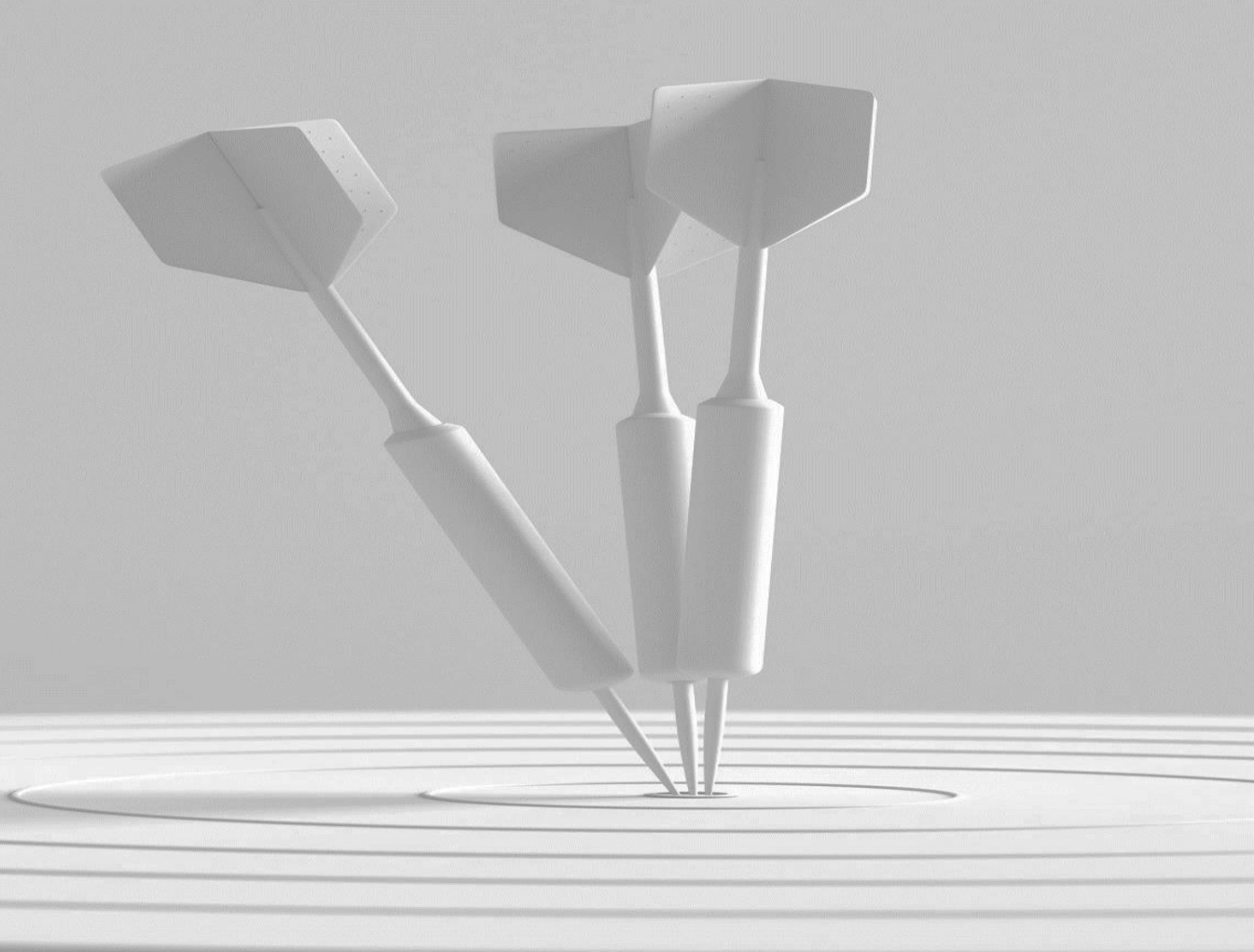
Sadržaj ove prezentacije ne smije se dalje distribuirati, umnožavati ili reproducirati u cijelosti ili bilo kojem dijelu, na bilo koji način. Ukoliko prezentacija nije namijenjena Vama, a u njezinu ste posjedu, obvezuju vas ista ograničenja vezana uz njezino korištenje te ste je dužni bez odlaganja vratiti društvu Meritus ulaganja d.d., Zagreb, Heinzelova ulica 62/a, OIB: 62230095889 (dalje u tekstu: "Društvo"), koje je ovu prezentaciju izradilo i čije je ona vlasništvo.

Informacije sadržane u ovoj prezentaciji utvrđene su na datum prezentacije odnosno na druge datume naznačene u samoj prezentaciji te Društvo i njegovi savjetnici napominju kako postoji mogućnost da se navedene informacije vezane za poslovanje i cjelokupni status Društva i drugih članova M+ Grupe te ostalih povezanih društava, njihov financijski položaj, imovinu i rezultate poslovanja te druge okolnosti, promijene nakon datuma ove prezentacije. Društvo i drugi članovi M+ Grupe te ostala povezana društva, kao i njihovi savjetnici, ne preuzimaju nikakvu odgovornost za procjene zainteresiranih strana koje budu imale pristup ovoj prezentaciji te ova prezentacija i ostali materijali ne mogu ni na koji način služiti kao zamjena za ostale upite i postupke koje bi zainteresirane strane inače morale (ili trebale) poduzeti kao niti za prosudbe koje su potrebne za Vaše svrhe.

Ništa navedeno u ovoj prezentaciji ne smije se smatrati preporukom za kupnju dionica ili savjetom, uključujući, ali ne ograničavajući se na savjete vezane uz ulaganje u dionice Društva, pravne ili financijske savjete. Svaki ulagatelj koji razmatra mogućnost kupnje i prodaje dionica Društva dužan je provesti vlastito sveobuhvatno ispitivanje, analizu, ocjenu i prosudbu svih podataka o činjenicama, rizicima, trendovima, procjenama i predviđanjima koji se odnose na Društvo i druge članove M+ Grupe te ostala povezana društva.

Informacije sadržane u ovoj prezentaciji nisu provjeravane niti potvrđene od strane neovisne osobe te Društvo i drugi članovi M+ Grupe te ostala povezana društva, kao niti njihovi savjetnici, ni na koji način ne odgovaraju niti jamče bilo kojoj osobi, bilo izravno ili posredno, za istinitost, točnost i potpunost informacija koje su iznesene u ovoj prezentaciji ili tijekom njezina izlaganja od strane predstavnika Društva.

M+ Group © 2021, All rights reserved



# Sadržaj

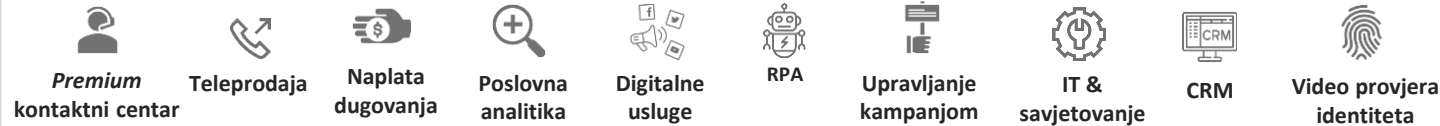
<b>+</b> Pregled M+ Grupe	<b>3</b>
<b>+</b> Strategija razvoja	<b>8</b>
<b>+</b> Klijenti Grupe i industrije	<b>11</b>
<b>+</b> COVID-19 utjecaj	<b>13</b>
<b>+</b> Financijski rezultati Grupe	<b>14</b>
<b>+</b> Ključni elementi uspješnost poslovanja Grupe	<b>16</b>
<b>+</b> Dodatak – bilanca, RDG i novčani tok	<b>17</b>
<b>+</b> Definicije i kratice	<b>21</b>

# Pregled M+ Grupe

Grupa je u 2020. godini ostvarila prihode od HRK 705 milijuna i EBITDA-u od HRK 125 milijuna ostvarivši 3,2x veće prihode i 5,7x veću EBITDA-u nego prije 2 godine

## Usluge

M+ nudi jedinstvenu kombinaciju usluga specijaliziranih rješenja multinacionalnim *blue-chip* kompanijama koje posluju u različitim industrijama



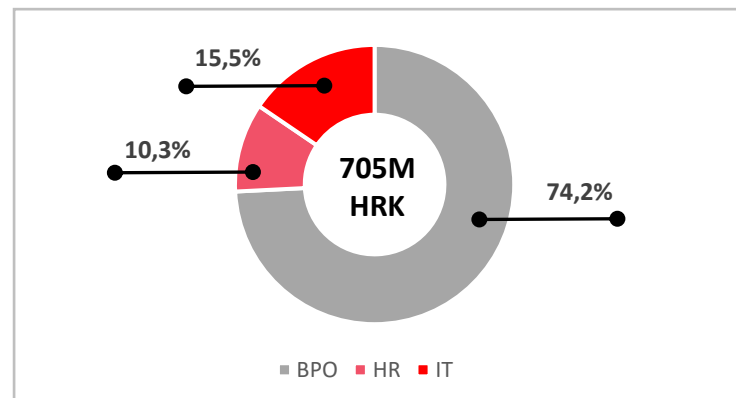
## Struktura prihoda po segmentima

- + Poslovni prihodi BPO segmenta, koji je glavni segment Grupe, za 2020. godinu iznosili su HRK 523 milijuna, EBITDA je iznosila HRK 101 milijun uz EBITDA maržu od 19,3% što je više od EBITDA marže Grupe
- + U 2020. godini, usluge HR segmenta, koji je u osnovi potpora BPO i IT segmentu, je generirao ukupno 10,3% prihoda Grupe te samo 0,1% EBITDA Grupe
- + Poslovni segment IT usluga uključuje prvenstveno prodaju svojih usluga i proizvoda, uključujući vlastita IT rješenja trećim stranama, a istovremeno pruža podršku poslovnom segmentu kontaktnog centra

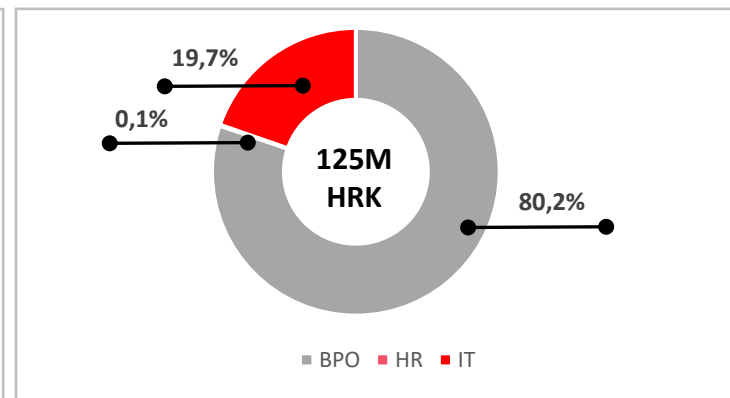
## Ključni poslovni i financijski podaci

Prihodi c.5x u 2016 - 2020	7.800+ zaposlenika	29 tvrtki unutar Grupe	5,4 milijuna odrađenih chat interakcija	17 lokacija u 9 zemalja	58 država u kojima pružamo usluge
EBITDA c.11x u 2016 - 2020	260+ klijenata	70 milijuna minuta razgovora u 2019.	105 milijuna poziva	5,8 milijuna odgovorenih e-mailova	27 jezika

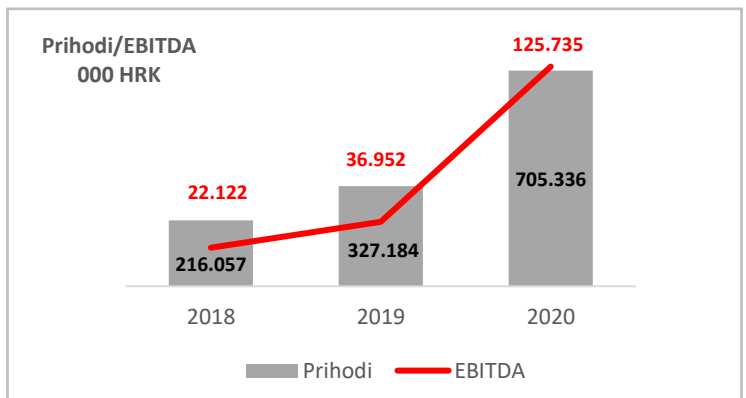
## Prihodi Grupe 2020.



## EBITDA Grupe 2020.



## Povijesni rezultati Grupe



# Pregled M+ Grupe

Grupa je vodeći pružatelj BPO usluga u Centralnoj Europi te posluje na ukupno 17 lokacija

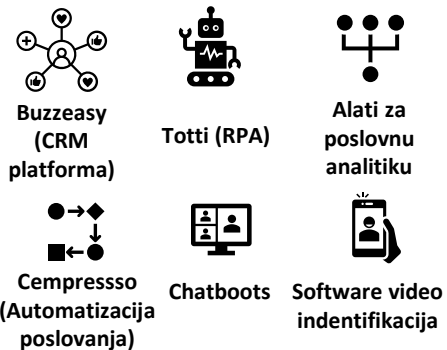
## Osnovne informacije

- + Osnovana 2007. godine kao društvo za odnose s kupcima te je u proteklih 5 godina postigla značajan organski rast i rast putem M&A transakcija.
- + M + Grupa vodeći je europski pružatelj BPO usluga s fokusom na BPO CRM, IT i HR rješenja. Unutar tih segmenata, tvrtka se usredotočuje na pružanje usluga visoke vrijednosti putem digitalnih kanala i tehnoloških rješenja.
- + M+ Grupa je među vodećim u industriji prema kvaliteti pružanja usluga, pružajući svoje usluge kroz gustu mrežu od 13 *onshore* i *nearshore* BPO lokacija, ojačanu s 4 centra za istraživanje i razvoj.
- + Tvrtka uslužuje klijente iz raznovrsnog skupa vrlo atraktivnih i otpornih sektora, poput e-trgovine, financijskih usluga, tehnologije i telekomunikacija.
- + Grupa je 2019. godine izašla na Zagrebačku burzu prikupivši HRK 93 milijuna svježeg kapitala dok je početkom 2020. godine ušla u strateško partnerstvo s Mid Europa Private Equity Partners pripojivši njihove BPO aktivnosti u Turskoj (CMC).

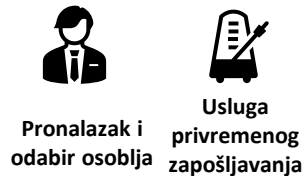
## BPO CRM



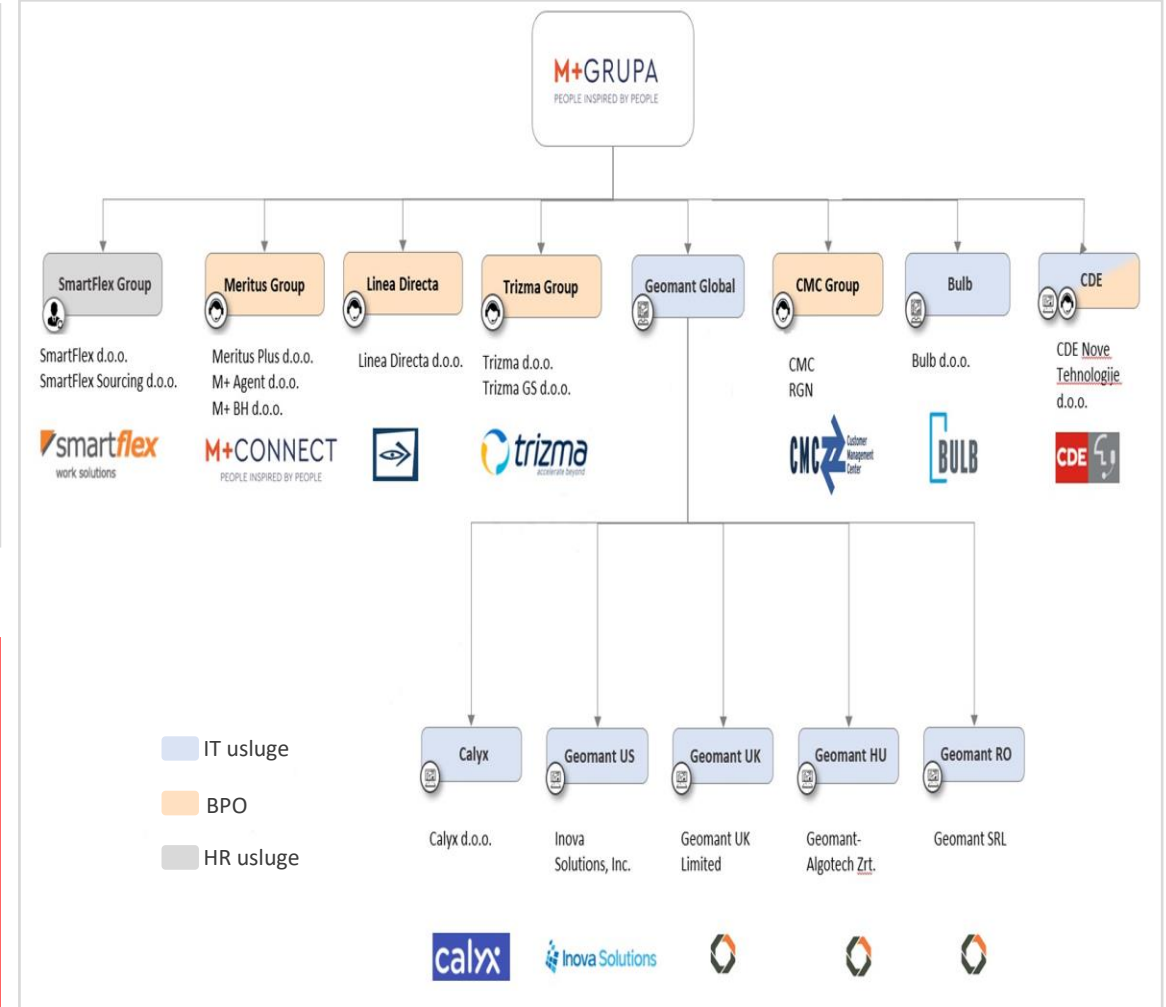
## IT usluge



## HR usluge



## Struktura Grupe



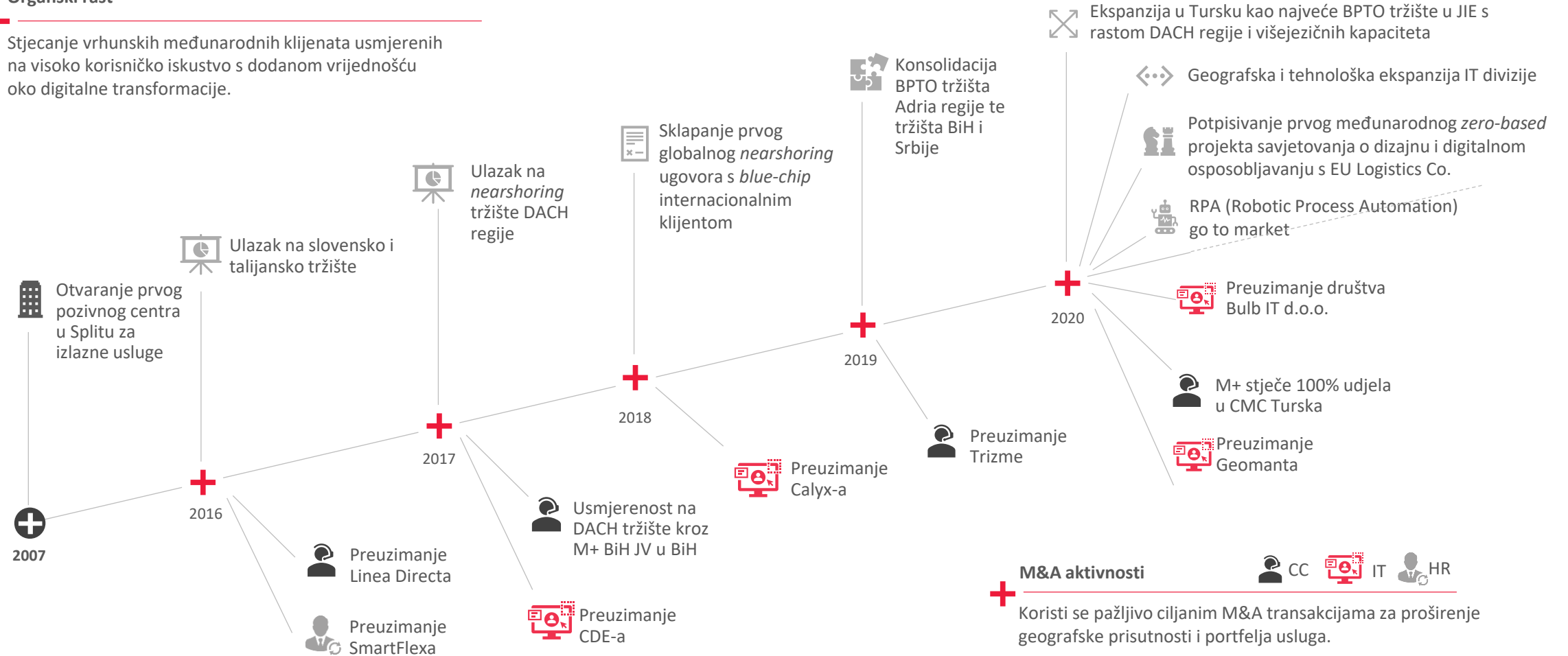
# Pregled M+ Grupe

M+ Grupa je potaknula svoj rast posljednjih godina organskim putem, ali i agresivnom M&A strategijom

## Organski rast



Stjecanje vrhunskih međunarodnih klijenata usmjerenih na visoko korisničko iskustvo s dodanom vrijednošću oko digitalne transformacije.



\*Naveden je dio M&A transakcija

# Pregled M+ Grupe

Najbolji menadžerski tim vrhunskih profesionalaca s dugogodišnjim iskustvom

## People inspired by People

Grupa okuplja profesionalce koji su predvodnici u industriji, uspješno upravljaju promjenama i osiguravaju visoku vrijednost za svoje klijente

Međunarodni menadžerski tim posjeduje potrebna znanja i vještine

Iskusan operativni tim podržava snažan prodajni tim na svim relevantnim zapadnoeuropskim tržištima



**+ Sandi Češko**  
Predsjednik Nadzornog odbora

Uspješan poduzetnik s bogatim poslovnim iskustvom, poznat kao osnivač i predsjednik Nadzornog odbora Studio Moderna Holdings – vodeće multi-brand, omnichannel retailer kompanije u Srednjoj i Istočnoj Europi



**+ Darko Horvat**  
Predsjednik Uprave

Preko 10 godina izvršnog iskustva u industriji i profesionalnim tvrtkama (tvrtke za reviziju, savjetovanje i porezno savjetovanje). Bivši viši menadžer za Deloitte Hrvatska i Deloitte USA, zadužen za procjenu rizika, financijsko planiranje za ključne klijente i korporativne financije



**+ Tomislav Glavaš**  
Član Uprave - CEO

Prije preuzimanja pozicije CEO bio je direktor kontrolinga i glavni direktor M+. BPTO i stručnjak za restrukturiranje. Pet godina iskustva U Deloitte-u Hrvatska, te Hrvatskom Telekomu gdje je bio zadužen za planiranje i izvještavanje, te restrukturiranja



**+ Banu Hizli**  
COO Grupe

23 godine iskustva u bankarskom i korisničkom sektoru, prethodno izvršni direktor i glavni direktor CMC-a. Prije nego što se pridružila CMC-u, 8 godina je upravljala nabavom BPO-a za Finansbank. Diplomirala je poslovnu administraciju na METU-u

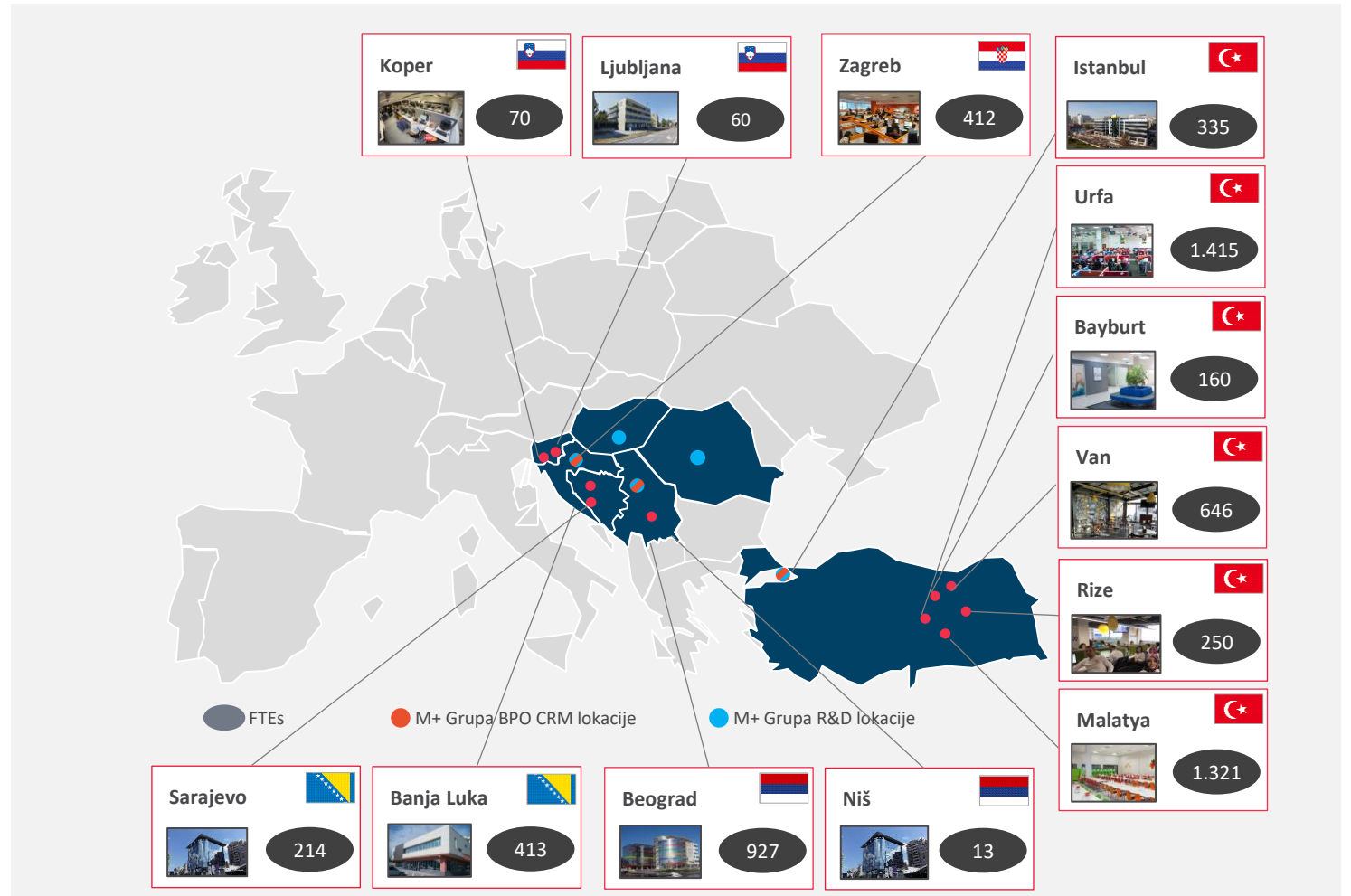
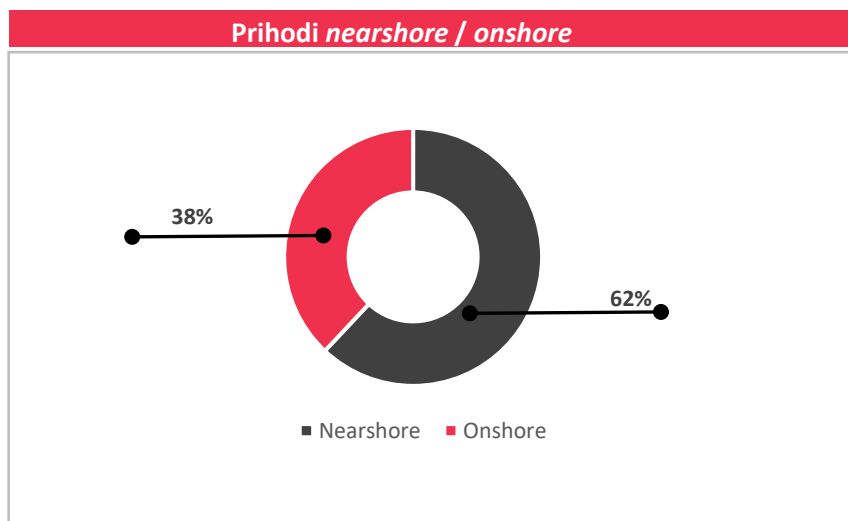
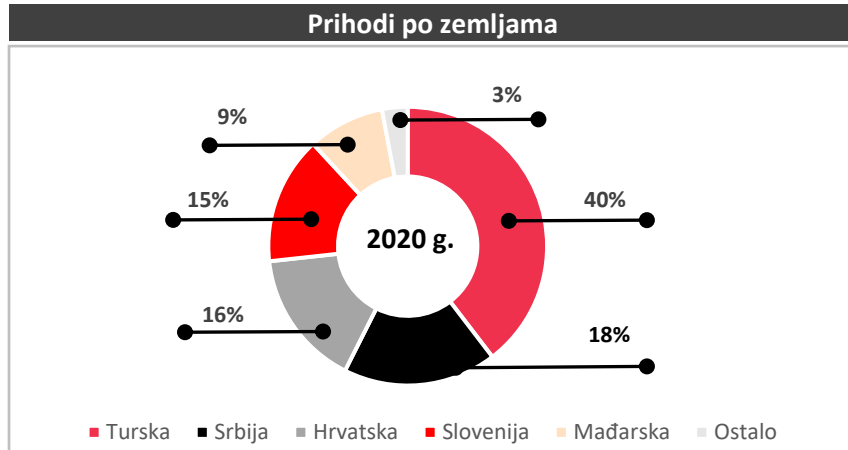


**+ Domagoj Karadjole**  
CFO Grupe

Preko 18 godina profesionalnog iskustva u financijskim institucijama u nekoliko zemalja Srednje i Istočne Europe (Erste Group, HPB). Specijaliziran za razvoj poslovanja, upravljanje rizicima i financijama uz višegodišnje C-level menadžersko iskustvo

# Pregled M+ Grupe

Rasprostranjena mreža 13 „onshore” i „nearshore” BPO CRM lokacija strateških lociranih širom Europe





# Strategija razvoja

Grupa je kroz organski rast povećala svoj *nearshoring* segment s fokusom na *premium* globalne klijente

Strategija klijenta		
Povijesni ključni uspjesi Grupe		Novi globalni klijenti
2007 - 2015	2015 - 2018	2019 - danas
Lokalni klijenti	Lokalni / globalni klijenti	Globalni klijenti
Lokalni telekomi	Regionalna podružnica njemačke telekomunikacije kompanije 1	Multinacionalna farmaceutska blue-chip kompanija
Regionalne FMCG kompanije	Regionalna podružnica njemačke komunalne tvrtke	APAC tržišni lider u tehnološkom savjetovanju
Državne željeznice	Regionalna podružnica austrijske telekomunikacije kompanije 2	Globalna logistika i dostava paketa
Vodeće regionalne turističke agencije	Međunarodna tvrtka za pomoć na cesti	Globalna tvrtka za usluge osiguranja
	Brzo-rastuća regionalna TMT kompanija (ulaganje Tier 1 globalnog PE fonda)	Paneuropska digitalna modna e-trgovina
	Regionalna podružnica austrijske telekomunikacije kompanije 1	Brzo-rastući njemački startup iz područja e-trgovine
		Vodeća tvrtka za promet nekretninama u DACH regiji
Niske marže	Srednje marže	Visoke marže

## Strategija razvoja tehnoloških rješenja

Kao vodeći BPO/CRM igrač M+Grupa konsolidira tržište kroz sofisticirana tehnološka rješenja	2007				2013		2016		2018		2019		2020		Kasnije	
	<b>Umjetna inteligencija</b>															✓
<b>Robotska automatizacija</b>															✓	
<b>Customer interaction</b>															✓	
<b>Customer identification</b>															✓	
<b>Rješenja za telco sektor</b>															✓	
<b>Usluge ljudskih potencijala</b>															✓	
<b>Omnichannel</b>															✓	
<b>Ulazne usluge (Inbound)</b>															✓	
<b>Izlazne usluge (Outbound)</b>															✓	

Budući rast i diverzifikacija usluga usredotočenih na stupove tehnologije digitalnih mogućnosti u BPO CRM lancu vrijednosti

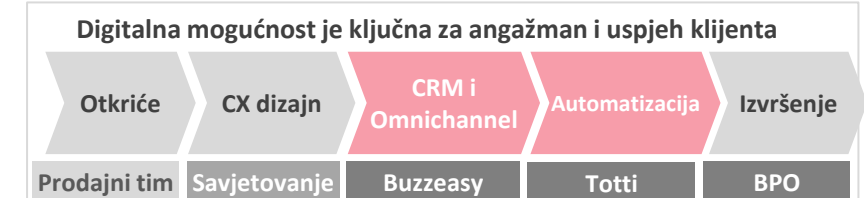
Strategija spajanja i preuzimanja usmjerena na zemljopisno širenje (Slovenija, Hrvatska, BiH, Srbija) i diverzifikacija usluga (HR, IT)

Stjecanje novih klijenata i tržišta radi iskorištavanja geografskih područja i usluga s digitalnom automatizacijom

## Jedinstvene prodajne ponude

Duboki sektorski know-how		
	% prihoda	Ukupni FTE
Financijske usluge i bankarstvo	23,2%	2.013
E-trgovina i logistika	19,5%	982
Elektronika	17,9%	841

## Digitalna mogućnost



Kompletni model isporuke započinje analizom CX Journey gdje su potrebe za CRM-om pokrivene Buzzeasy-om, repetitivni zadaci automatizirani su s Totti-jem, a upravljanje korisničkim iskustvom izvodi se od strane BPO segmenta M + Grupe.

## Agilnost i kompleksnost

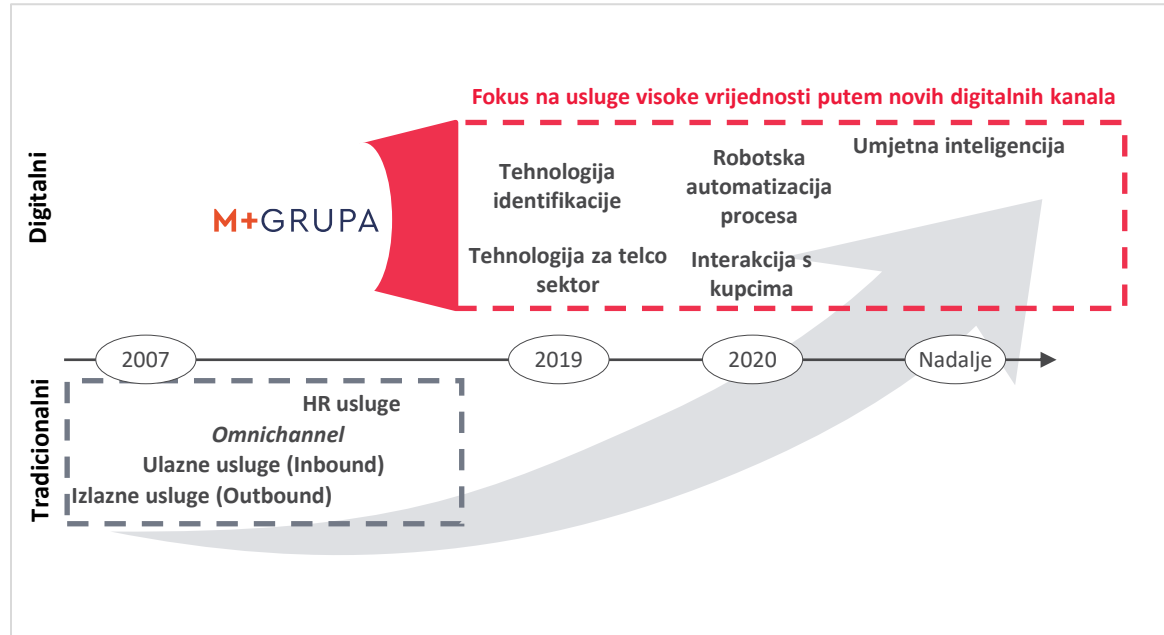
Grupa cilja i isporučuje najstroženije projekte korisničkog iskustva s višestrukim vještinama i višejezičnim kapacitetima u kombinaciji s IT i tehnološkim rješenjima.

- 27 materinjih jezika
- Kvalificirani i raznovrsni agenti
- Složene operacije
- Udaljene operacije
- Brza isporuka  
Do 300 FTE-ova mjesečno
- Održivost  
Potencijal rasta zbog ostavljanja utiska

# Strategija razvoja

M + Grupa nudi široku ponudu usluga usmjerenih na visoko složena BPO CRM rješenja

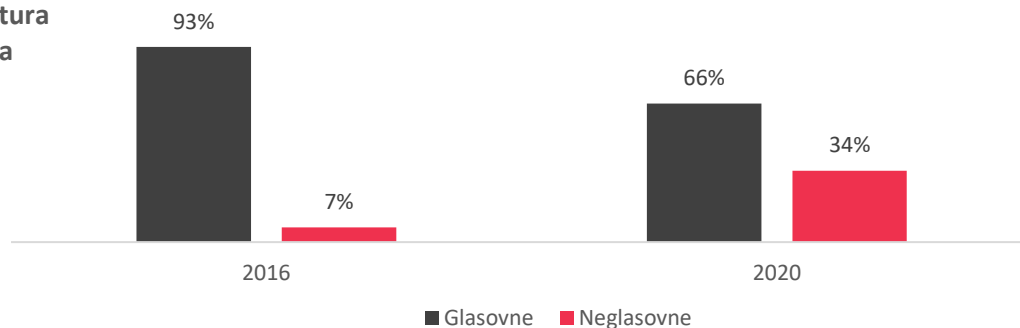
## Strategija rješenja i razvoj usluga



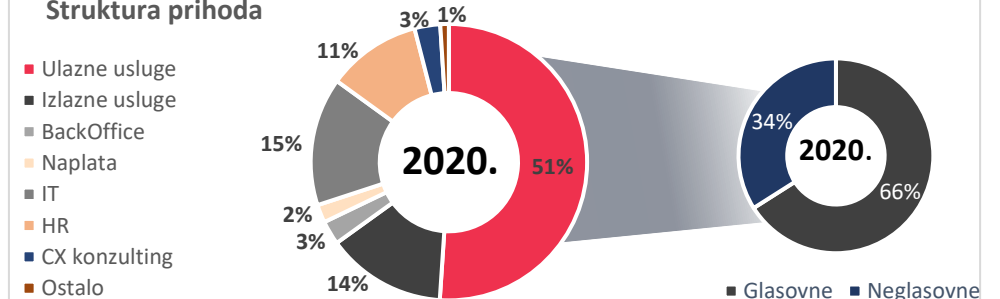
## Proizvodi i usluge

- + Grupa svojim klijentima nudi širok spektar usluga usmjerenih na pružanje najsloženijih projekata korisničkog iskustva
- + Pružanje usluga temelji se na mogućnostima višestrukih vještina i više jezika koji se kombiniraju s IT i tehnološkim rješenjima
- + Grupa se usredotočuje na pružanje visokokvalitetnih usluga putem digitalnih kanala, uključujući proširenu stvarnost i umjetnu inteligenciju.
- + U budućnosti, Grupa planira ubrzati prelazak s glasovnih (Voice) na neglasovne (Non voice) usluge
- + Isporučuje najsloženije projekte korisničkog iskustva s višestrukim sposobnostima i višejezičnim kapacitetima u kombinaciji s IT i tehnološkim rješenjima
- + Snažni R&D tim od preko 150 predanih ljudi omogućuje Grupi da bude predvodnik svih tehnoloških dostignuća na tržištu

### Struktura usluga



### Struktura prihoda



# Strategija razvoja

Dokazana M&A platforma koja se bazira na *buy and build* strategiji značajno je utjecala na rast Grupe u prethodnom periodu

M&A fokus				
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Grupa je uspostavila platformu za kupnju i daljnji razvoj poduzeća</li> <li>+ Grupa posjeduje interni M&amp;A tim sa značajnim iskustvom koji kontinuirano radi na potencijalnim transakcijama</li> <li>+ Uz to, Grupa je pokazala snažne rezultate integracije poslovanja pokazujući da može značajno utjecati na povećanje poslovnih prihoda i EBITDA-e preuzetih kompanija</li> <li>+ Kroz M&amp;A aktivnosti konsolidirana su tržišta Centralne, Istočne i Zapadne Europe</li> <li>+ Proširena je ponuda proizvoda i usluga kroz akvizicije društava u Hrvatskoj i izvan Hrvatske</li> <li>+ M&amp;A aktivnosti su bile fokusirane na strateška tržišta za daljnji razvoj Grupe</li> </ul>	<p><b>13</b> M&amp;A transakcija u periodu od 2017. do 2020. godine</p>	<p><b>3</b> M&amp;A transakcije u 2020. godini</p>	<p><b>187%</b> prosječan porast prihoda poduzeća nakon stjecanja</p>	<p><b>192%</b> prosječan porast EBITDA-e poduzeća nakon stjecanja</p>

## M+Grupa uspješno je integrirala nove akvizicije uz značajne sinergije



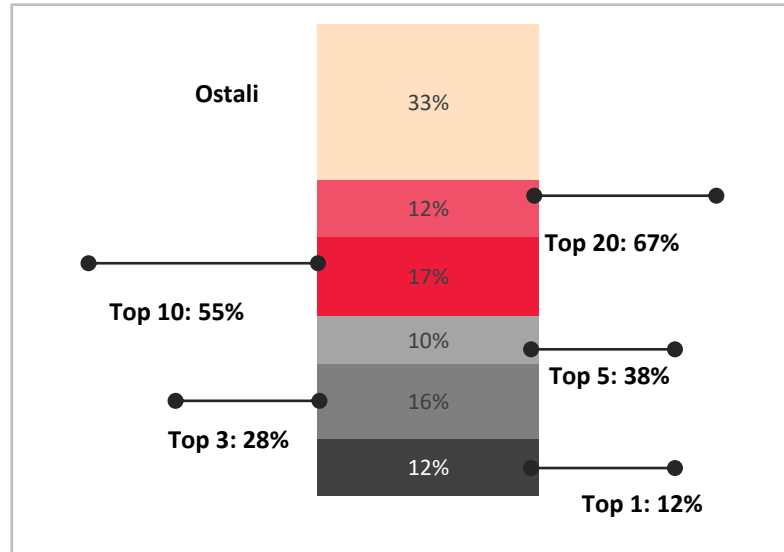
# Klijenti Grupe i industrije

Diverzificirana baza klijenata iz atraktivnih industrija osigurava visoku razinu otpornosti Grupe u vrijeme kriza

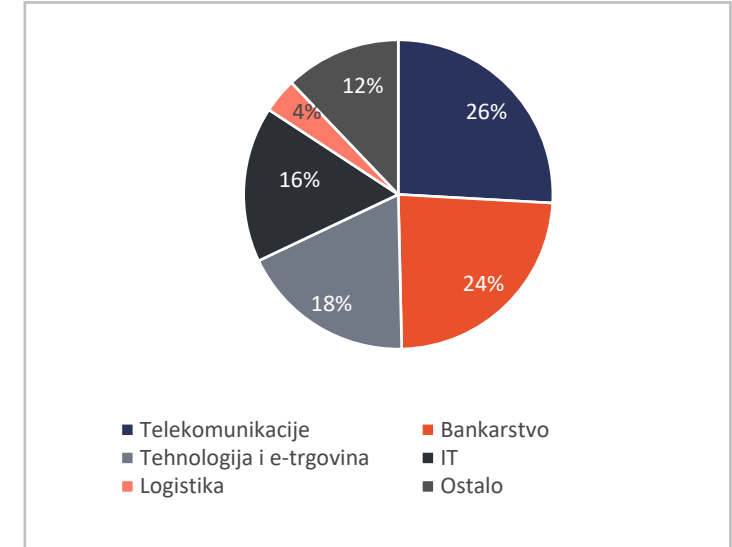
## Klijenti Grupe

- + M + Grupa servisira brzo rastuće i visoko profitabilne te stabilne industrije, uključujući tehnologiju i e-trgovinu, financijske usluge i bankarstvo te IT
- + Grupa nudi visokokvalitetne usluge i održava dugoročne odnose s klijentima, što je istaknuto u prosječnom trajanju preko 9 godina za Top 10 klijenata
- + Kompanija uslužuje preko 260 klijenata na raznim atraktivnim tržištima
- + U okolnostima pandemije COVID-19, Grupa je uspjela značajno povećati svoju prisutnost u industriji logistike, tehnologije i e-trgovine te pridobiti nove *blue-chip* klijente
- + Diverzifikacija baze klijenata i niska koncentracija najvećih klijenata snažno doprinose stabilnosti i profitabilnosti

## Diverzifikacija klijenata



## Raspodjela prihoda po industrijama



### Telekomunikacije



### Bankarstvo



### Tehnologija i e-trgovina



### IT



### Logistika



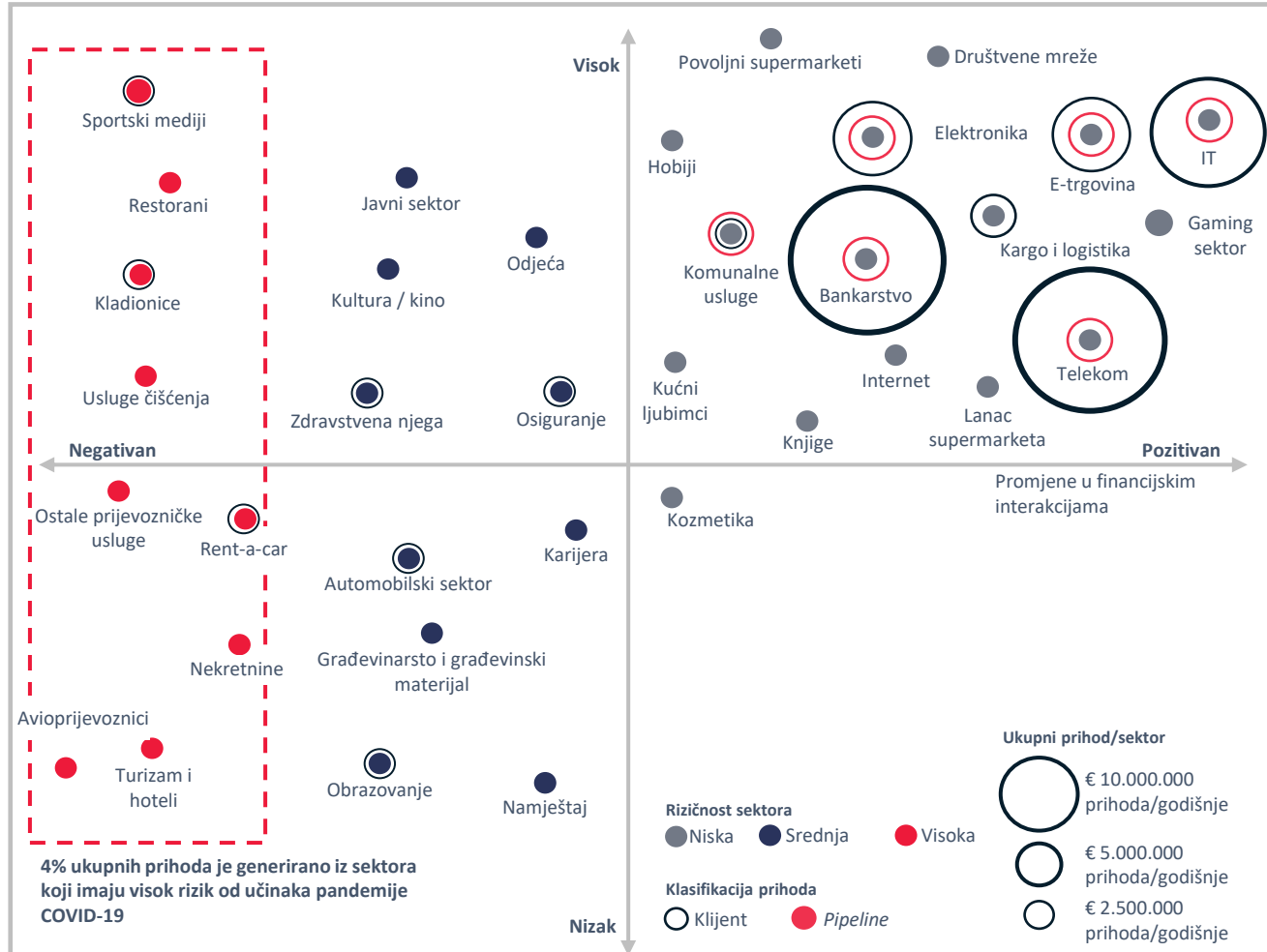
### Ostalo



# Klijenti Grupe i industrije

Grupa posluje s klijentima u industrijama koje pokazuju visoku otpornost i nizak rizik poslovanja i u trenucima pandemije

## Razvoj poslovnih prihoda po industrijama



## COVID-19

- + Kombinacija klijenata i djelatnosti Grupe pokazala je značajnu otpornost na krizu jer glavni segmenti industrije nisu doživjeli pad volumena poslovanja
- + Grupa je implementirala konkretne kratkoročne mjere za rješavanje izazova povezanih s izbijanjem pandemije u veljači 2020. godine, uključujući migraciju usluga i zaposlenika na model rada od kuće u svim entitetima i zemljama koja je funkcionirala glatko i dovršena je za manje od tri tjedna
- + Kao rezultat toga, pandemija je dovela do novih prilika zbog povećane spremnosti klijenta za outsourcing i ukupnih troškovnih prednosti u modela rada od kuće

## Glavne vertikalne Grupe

**Telekomunikacije**  
Niska rizičnost

**Financijska industrija**  
Niska rizičnost

**Tehnološki sektor**  
Niska rizičnost

**E-trgovina**  
Niska rizičnost

**IT**  
Niska rizičnost

**Logistika**  
Niska rizičnost

# COVID-19 utjecaj

Grupa je tijekom COVID-19 krize pokazala značajnu otpornost na krizu i sposobnost u kratkom vremenu prilagoditi svoje poslovanje

## Značajna otpornost na krizu

Miks industrija unutar portfelja Grupe pokazao je značajnu otpornost na krizu jer glavni segmenti industrije nisu imali pad u volumenu poslovanja. M+ Grupa je pokazala sposobnost brzog prilagođavanja svojih operacija, primjenjujući model rada od kuće gdje god je to bilo moguće. Nakon prvih nekoliko tjedana, Grupa je uspjela povećati opseg svog poslovanja, što je u konačnici rezultiralo i boljim financijskim rezultatima.

### Implementirane kratkoročne mjere

- ➕ Provedba svih zdravstvenih preventivnih mjera kojima se osigurava siguran povratak agenata i ostalih zaposlenika u urede
- ➕ Provodi se rigorozno praćenje svih mjera zdravstvene prevencije
- ➕ Potpuna implementacija poslovnog modela rada od kuće
- ➕ Razvoj plana kontinuiteta poslovanja za sljedeće valove COVID-19



U samo devet dana, nakon tzv. lockdowna, 100% agenata premješteno je na rad od kuće tijekom prvog vala i pojave COVID-19



Vrijeme odaziva na rad od kuće (100%)

HRVATSKA	6 dana
SLOVENIJA	8 dana
SRBIJA	4 dana
B&H	9 dana
TURSKA	9 dana

## Tzv. „novo normalno“

### Interakcija na daljinu

Poduzeća i kupci se moraju prilagoditi radu na udaljenim lokacijama u budućnosti

### Digitalizacija

Utjecaj na CX, ali i smanjenje troškova i povećanje profitabilnosti

### Konsolidacija tržišta

Slabiji igrači će se konsolidirati ili će bankrotirati i nestati

### Virtualni prostori

Tvrtke se moraju mijenjati iz fizičkih lokacija u virtualne

### Komunikacija

Promjena komunikacije korisničkog kanala s tradicionalne na digitalnu

### Volatilnost cijena

Volatilnije promjene u očekivanjima kupaca i stanju na tržištu

### Fleksibilnost

Usredotočenost na fleksibilnost ciljem zaštite marže u budućim izazovnim razdobljima

### AI

Razvoj AI i ostalih IT rješenja koja se bave novim CX-om

### Usredotočenost na kompetencije

Koncentriranje na segmente visoke marže što ih čini temeljnim organizacijskim kompetencijama



COVID-19 promijenio je način na koji tvrtke posluju u svim industrijama te je utjecao i na CRM industriju. Prilagođavanje tim promjenama nije samo izazov, već i prilika

**TOP 5**  
faktora u  
srednjem i  
dugom roku



Dizajn potpuno digitalnog korisničkog iskustva



Implementacija AI procesnih rješenja



Razvoj BCM-a za iduću krizu



Konsolidacija tržišta (M&A)



Razvoj alternativnih operativnih modela

# Financijski rezultati Grupe

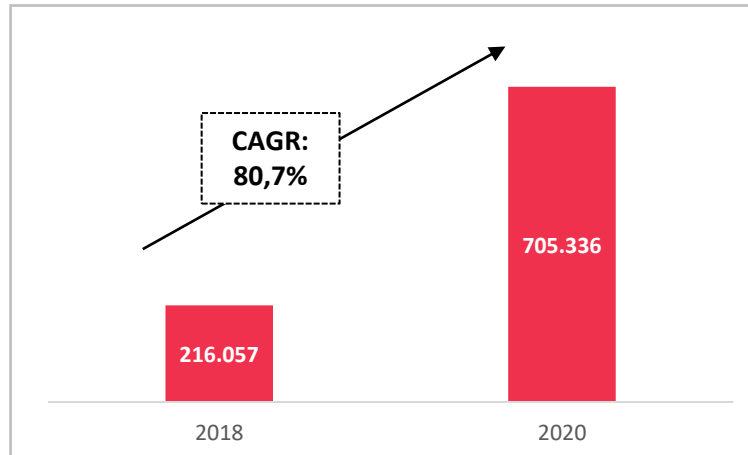
Snažna financijska pozicija te rastuća profitabilnost temeljena na ekonomiji obujma

## Financijski podaci

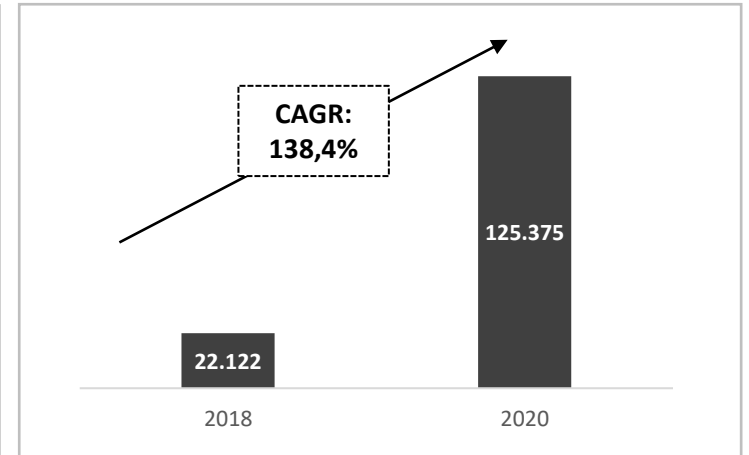
000 HRK	2018	2019	2020
Prihodi	216.057	327.184	705.336
EBITDA	22.122	36.952	125.735
<i>EBITDA marža</i>	10,24%	11,29%	17,83%
Neto dobit	8.465	7.621	43.150
Neto novac / (neto dug)	(52.589)	30.602	12.975

Izvor: Financijski izvještaji Grupe

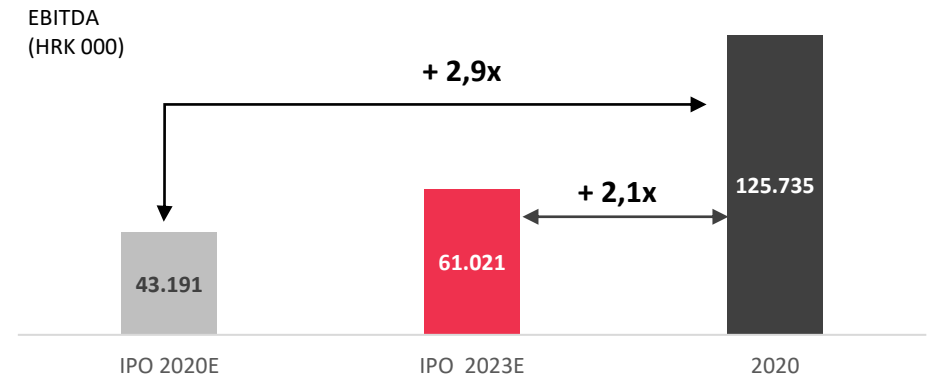
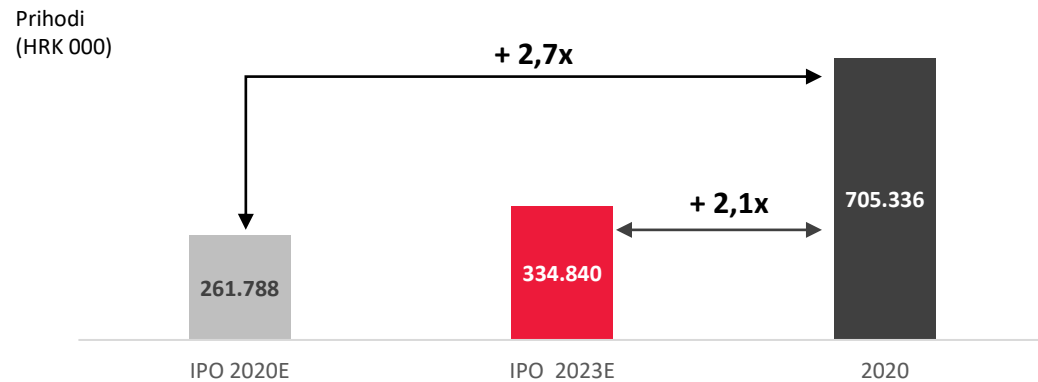
## Prihodi (000 HRK)



## EBITDA (000 HRK)



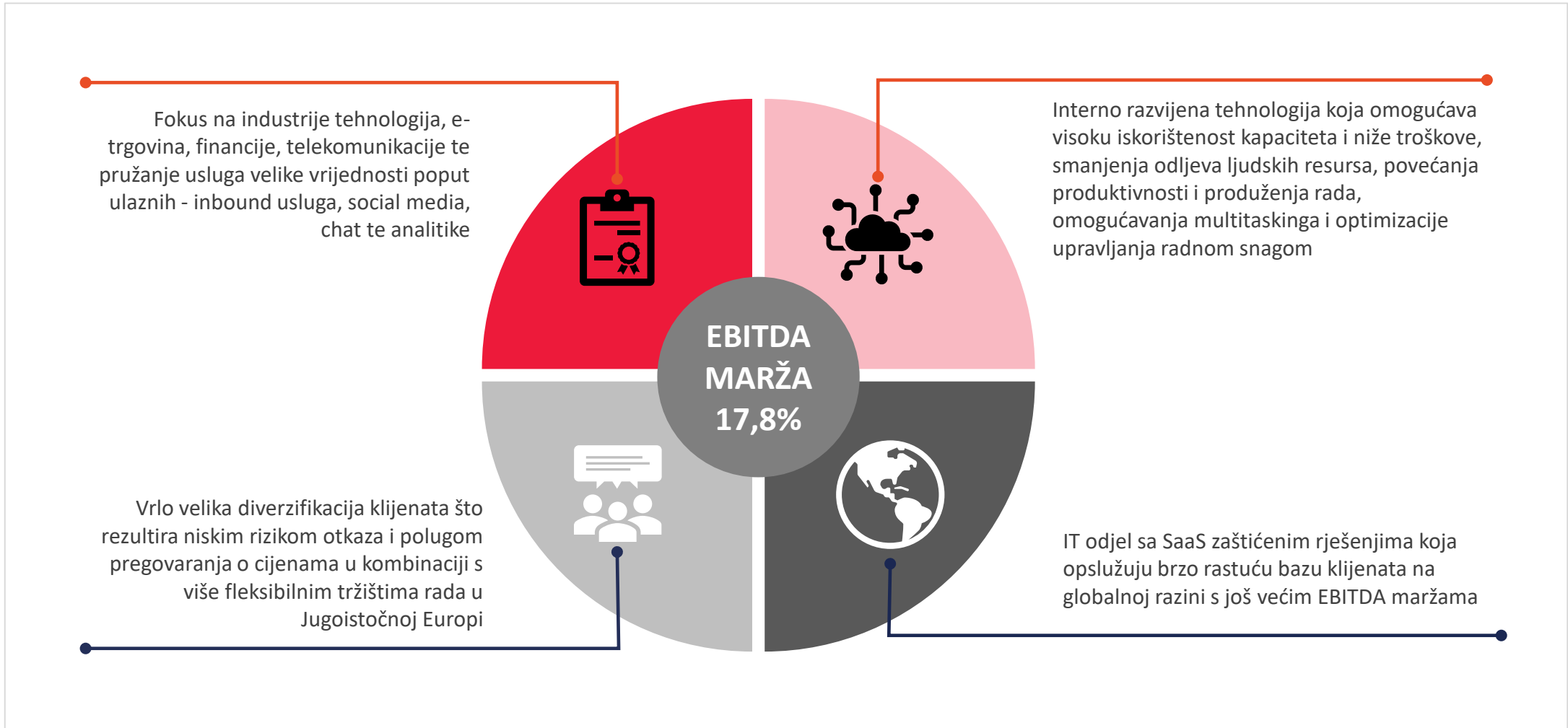
## Realizacija / IPO



Izvor: Financijski izvještaji Grupe, Prospekt uvrštenja 2018 (IPO)

# Financijski rezultati Grupe

Iznadprosječna profitabilnost kao rezultat diverzificirane baze klijenata, nearshiring strategije te IT segmenta unutar Grupe





# Ključni elementi uspješnog poslovanja M+Grupe

- + Vodeća Europska BPO platforma s visoko razvijenim *nearshoring* modelom operativnog poslovanja
- + Strategija fokusirana na digitalnu transformaciju i migraciju na neglasovne usluge osigurava iznadprosječni tržišni rast
- + Diverzificirana baza klijenata iz različitih industrija osigurava otpornost i stabilnost u poslovanju
- + Dokazana M&A platforma koja se bazira na *buy and build* strategiji
- + Snažni financijski rezultati koje karakterizira brz rast prihoda, visoka EBTIDA marža i niska zaduženost
- + Menadžerski tim s dugogodišnjim iskustvom u industriji

---

Dodatak



# Konsolidirana bilanca

u kunama	na 31.12.2018. (revidirano, konsolidirano)	na 31.12.2019. (revidirano, konsolidirano)	na 31.12.2020. (nerevidirano, konsolidirano)
<b>AKTIVA</b>	<b>107.034.080</b>	<b>283.007.007</b>	<b>801.337.683</b>
<b>DUGOTRAJNA IMOVINA</b>	<b>57.567.376</b>	<b>116.157.015</b>	<b>498.612.481</b>
Nematerijalna imovina	33.497.685	90.401.785	464.199.128
Materijalna imovina	18.903.649	21.684.287	26.880.263
Dugotrajna financijska imovina	1.634.333	367.446	267.767
Potraživanja	0	0	3.824.178
Odgođena porezna imovina	3.531.709	3.703.497	3.441.145
<b>KRATKOTRAJNA IMOVINA</b>	<b>46.571.829</b>	<b>161.028.195</b>	<b>282.982.016</b>
Zalihe	127.221	87.735	1.147.519
Potraživanja	35.058.968	47.625.949	115.719.322
Kratkotrajna financijska imovina	2.986.847	3.010.551	7.959.095
Novac u banci i blagajni	8.398.793	110.303.960	158.156.080
Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i nenaplaćeni prihodi	2.894.875	5.821.797	19.743.186
<b>PASIVA</b>	<b>107.034.080</b>	<b>283.007.007</b>	<b>801.337.683</b>
<b>KAPITAL I REZERVE</b>	<b>15.577.917</b>	<b>115.600.000</b>	<b>425.844.060</b>
<b>REZERVIRANJA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10.391.273</b>
<b>DUGOROČNE OBVEZE</b>	<b>43.871.885</b>	<b>70.655.459</b>	<b>200.070.444</b>
Obveze za zajmove, depozite i slično	0	0	41.452.939
Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	43.871.885	45.446.515	108.031.564
Obveze za predujmove	0	0	7.239.071
Ostale dugoročne obveze	0	24.688.823	26.859.640
Odgođena porezna obveza	0	520.121	16.487.230
<b>KRATKOROČNE OBVEZE</b>	<b>47.130.879</b>	<b>94.131.137</b>	<b>130.266.039</b>
Obveze prema društvima povezanim sudjelujućim interesom	0	0	406.591
Obveze za zajmove, depozite i slično	10.854.845	10.987.022	0
Obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama	6.261.002	23.262.192	37.150.266
Obveze za predujmove	0	0	197.704
Obveze prema dobavljačima	5.275.035	10.655.798	25.829.786
Obveze prema zaposlenicima	13.821.005	14.630.258	21.582.777
Obveze za poreze, doprinose i slična davanja	3.490.011	8.265.307	30.833.666
Ostale kratkoročne obveze	7.428.981	26.330.560	14.265.249
Odgođeno plaćanje troškova i budući prihodi	453.399	2.620.411	34.765.867

# Račun dobiti i gubitka

u kunama	2018. (revidirano, konsolidirano)	2019. (revidirano, konsolidirano)	2019./2018.	2020. (nerevidirano, konsolidirano)	2020./2019.
<b>POSLOVNI PRIHODI</b>	<b>216.057.420</b>	<b>327.183.645</b>	<b>51,4%</b>	<b>705.335.838</b>	<b>116%</b>
Prihodi od prodaje	213.776.998	325.276.661	52%	685.398.641	111%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	0	0	-	14.824	-
Ostali poslovni prihodi	2.280.422	1.906.984	-16%	19.922.373	945%
<b>POSLOVNI RASHODI</b>	<b>210.604.967</b>	<b>311.642.698</b>	<b>48%</b>	<b>648.241.041</b>	<b>108%</b>
Materijalni troškovi	24.513.975	28.188.583	15%	94.799.776	236%
Troškovi osoblja	161.613.247	243.370.929	51%	447.626.493	84%
Amortizacija	4.488.746	21.408.264	377%	68.640.678	221%
Ostali troškovi	7.808.001	18.674.922	139%	28.395.850	52%
Vrijednosna usklađenja	12.180.998	0	-100%	0	-
Rezerviranja	0	0	-	325.446	-
Ostali poslovni rashodi	0	0	-	8.452.798	-
<b>FINANCIJSKI PRIHODI</b>	<b>6.187.726</b>	<b>1.150.651</b>	<b>-81%</b>	<b>32.924.515</b>	<b>2761%</b>
<b>FINANCIJSKI RASHODI</b>	<b>3.063.171</b>	<b>5.503.484</b>	<b>80%</b>	<b>41.459.073</b>	<b>653%</b>
<b>DOBIT PRIJE OPOREZIVANJA</b>	<b>8.577.008</b>	<b>11.188.114</b>	<b>30%</b>	<b>48.560.239</b>	<b>334%</b>
<b>POREZ NA DOBIT</b>	<b>1.964.498</b>	<b>3.567.566</b>	<b>82%</b>	<b>5.410.315</b>	<b>52%</b>
<b>NETO DOBIT</b>	<b>6.612.510</b>	<b>7.620.548</b>	<b>15%</b>	<b>43.149.924</b>	<b>466%</b>

# Novčani tok

u kunama	2018. (revidirano, konsolidirano)	2019. (revidirano, konsolidirano)	2020. (nerevidirano, konsolidirano)
Novac iz poslovanja	23.185.735	29.365.031	102.254.824
Novčani izdaci za kamate	0	0	-21.642.862
Plaćeni porez na dobit	-2.086.896	-3.567.387	-5.410.315
<b>NOVČANI TOK IZ POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>	<b>21.098.839</b>	<b>25.797.644</b>	<b>75.201.647</b>
Novčani primici od prodaje finansijskih instrumenata	0	541.221	0
Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	1.280.332	1.780.324	0
Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	-9.134.287	-20.994.887	-26.093.300
Novčani izdaci za stjecanje finansijskih instrumenata	-229.223	0	0
Novčani izdaci s osnove danih zajmova i štednih uloga za razdoblje	0	0	-4.516.679
Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	0	0	-329.686
<b>NOVČANI TOK OD INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI</b>	<b>-8.083.178</b>	<b>-18.673.342</b>	<b>-30.939.665</b>
Novčani primici od povećanja temeljnog (upisanog) kapitala	0	93.029.300	0
Novčani primici od glavnice kredita, pozajmica i drugih posudbi	18.596.443	59.035.262	72.926.062
Ostali novčani primici od finansijskih aktivnosti	0	103.494	0
Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita, pozajmica i drugih posudbi i dužničkih finansijskih instrumenata	-25.389.433	-44.043.223	-49.762.000
Novčani izdaci za isplatu dividendi	-10.122.230	-1.689.636	0
Ostali novčani izdaci od finansijskih aktivnosti	0	-11.654.332	-19.573.924
<b>NOVČANI TOK OD FINANCIJSKIH AKTIVNOSTI</b>	<b>-16.915.220</b>	<b>94.780.865</b>	<b>3.590.138</b>
<b>NETO POVEĆANJE ILI SMANJENJE NOVČANIH TOKOVA</b>	<b>-3.899.559</b>	<b>101.905.167</b>	<b>47.852.120</b>
<b>NOVAC I NOVČANI EKIVALENTI NA POČETKU RAZDOBLJA</b>	<b>12.298.352</b>	<b>8.398.793</b>	<b>110.303.960</b>
<b>NOVAC I NOVČANI EKIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA</b>	<b>8.398.793</b>	<b>110.303.960</b>	<b>158.156.080</b>

# Definicije i kratice

AI	Artificial Intelligence; umjetna inteligencija	ESG	Environmental, Social and Governance; okolišni, socijalni i upravljački
APAC	Asia-Pacific; Azija-Pacifik	FMCG	Fast Moving Consumer Goods; roba široke potrošnje
BCM	Business Continuity Management; kontinuitet poslovanja	FTE	Full-time employee; zaposleni na puno radno vrijeme
BiH	Bosna i Hercegovina	HR	Human Resources; ljudski resursi
BPO	Business Process Outsourcing, eksternalizacija poslovnih procesa	HRK	Hrvatska kuna
BPTO	Business Process and Information Technology Outsourcing, eksternalizacija poslovnih i tehnoloških procesa	IT	Informacijska tehnologija
CAGR	Compound Annual Growth Rate; prosječna godišnja stopa rasta	JIE	Jugoistočna Europa
CC	Call centar	JV	Joint venture; zajednički pothvat
CEO	Chief Executive Officer; glavni izvršni direktor	M&A	Merger & acquisitions; spajanja i preuzimanja
CFO	Chief Financial Officer; glavni financijski direktor	RPA	Robotic Process Automation; robotska procesna automatizacija
CRM	Customer Relationship Management; upravljanje odnosima s klijentima	R&D	Research and Development; istraživanje i razvoj
CX	Customer Experience; korisničko iskustvo	SaaS	Software as a Service; softver kao usluga
DACH	Njemačka (D), Austrija (A), Švicarska (CH)		
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; zarada prije kamata, poreza, deprecijacije i amortizacije		

---

Hvala na pozornosti!

