



**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.

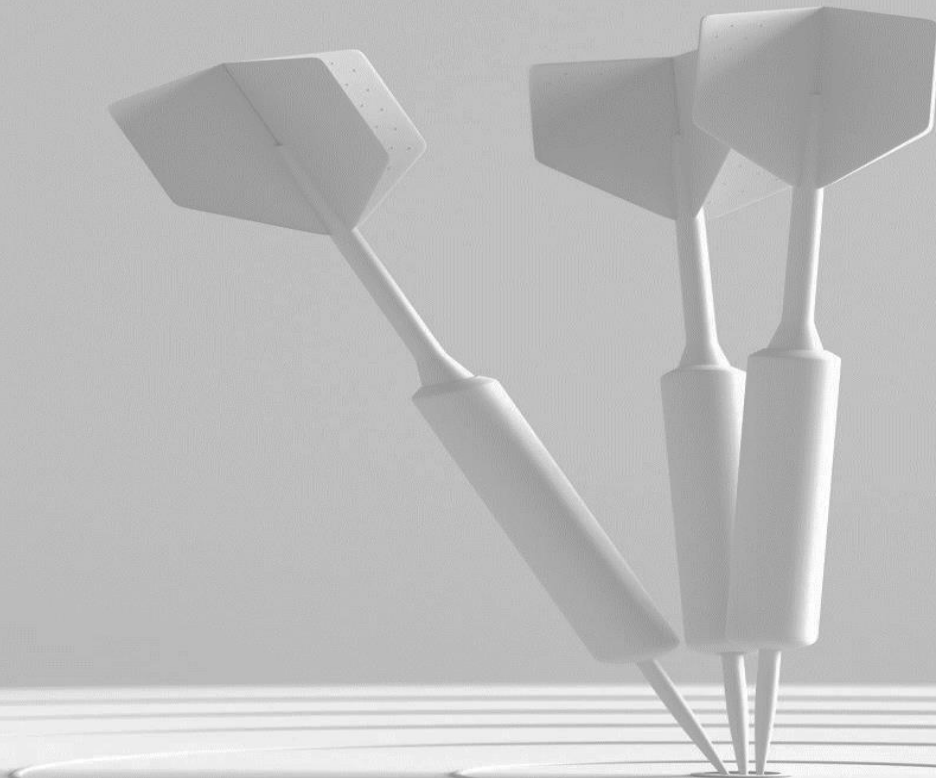
Sadržaj ove prezentacije ne smije se dalje distribuirati, umnožavati ili reproducirati u cijelosti ili bilo kojem dijelu, na bilo koji način. Ukoliko prezentacija nije namijenjena Vama, a u njezinu ste posjedu, obvezuju vas ista ograničenja vezana uz njezino korištenje te ste je dužni bez odlaganja vratiti društvu Meritus ulaganja d.d., Zagreb, Heinzelova ulica 62/a, OIB: 45680057371 (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. Društvo i drugi članovi M+ Grupe te ostala povezana društva, kao niti njihovi savjetnici, ne preuzimaju odgovornost za odluke bilo koje osobe donesene na temelju ove prezentacije.

M+ Group © 2021, All rights reserved

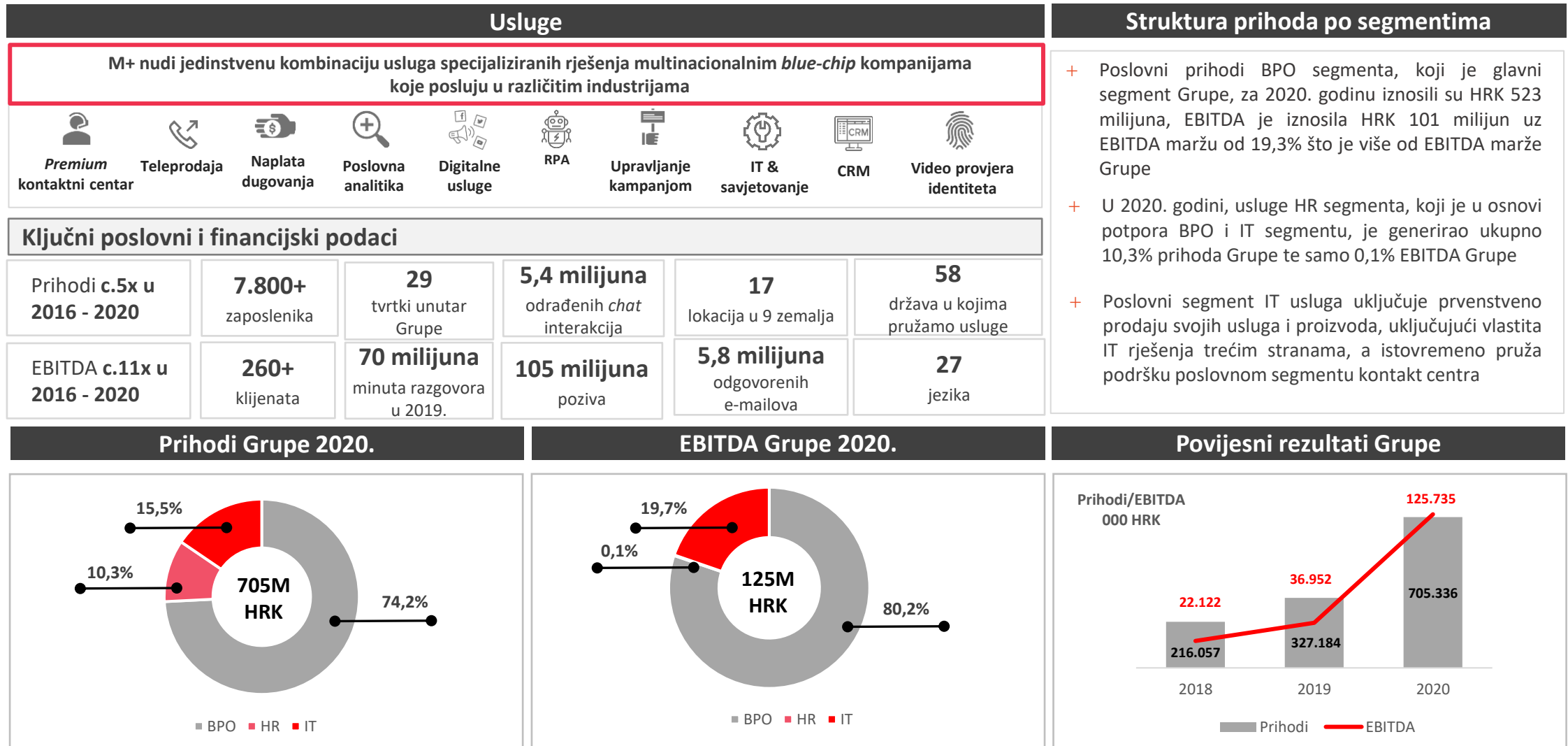


# Sadržaj

|   |           |
|---|-----------|
| <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



# Pregled M+ Grupe

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

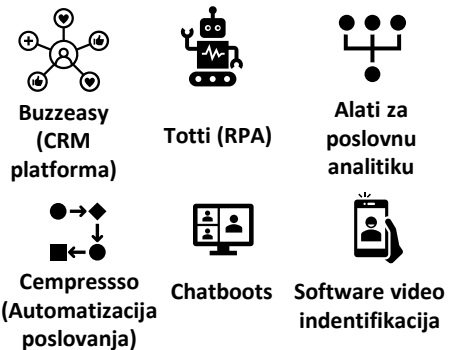
## Osnovne informacije

- + 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)

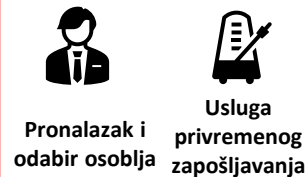
## BPO CRM



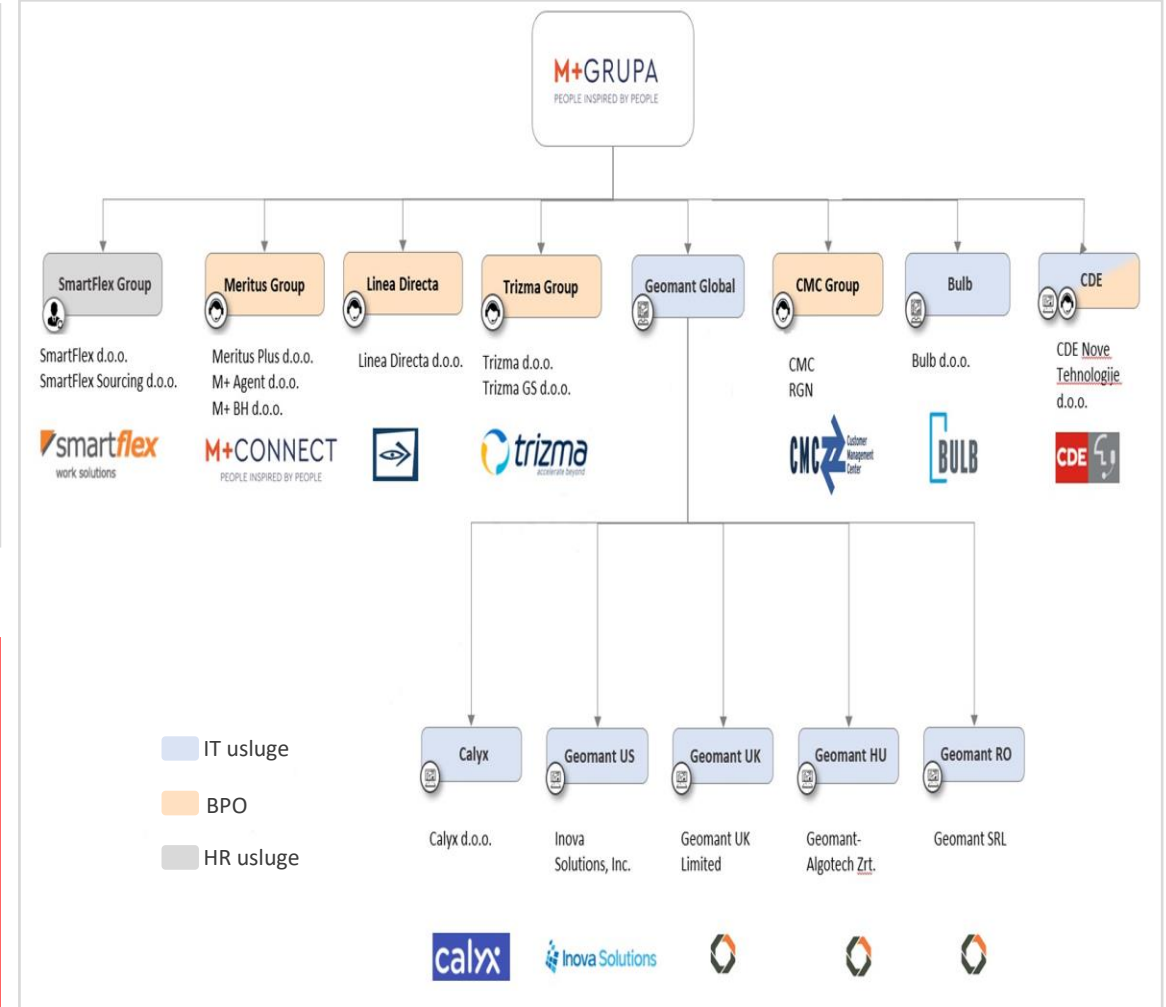
## IT usluge



## HR usluge



## Struktura Grupe



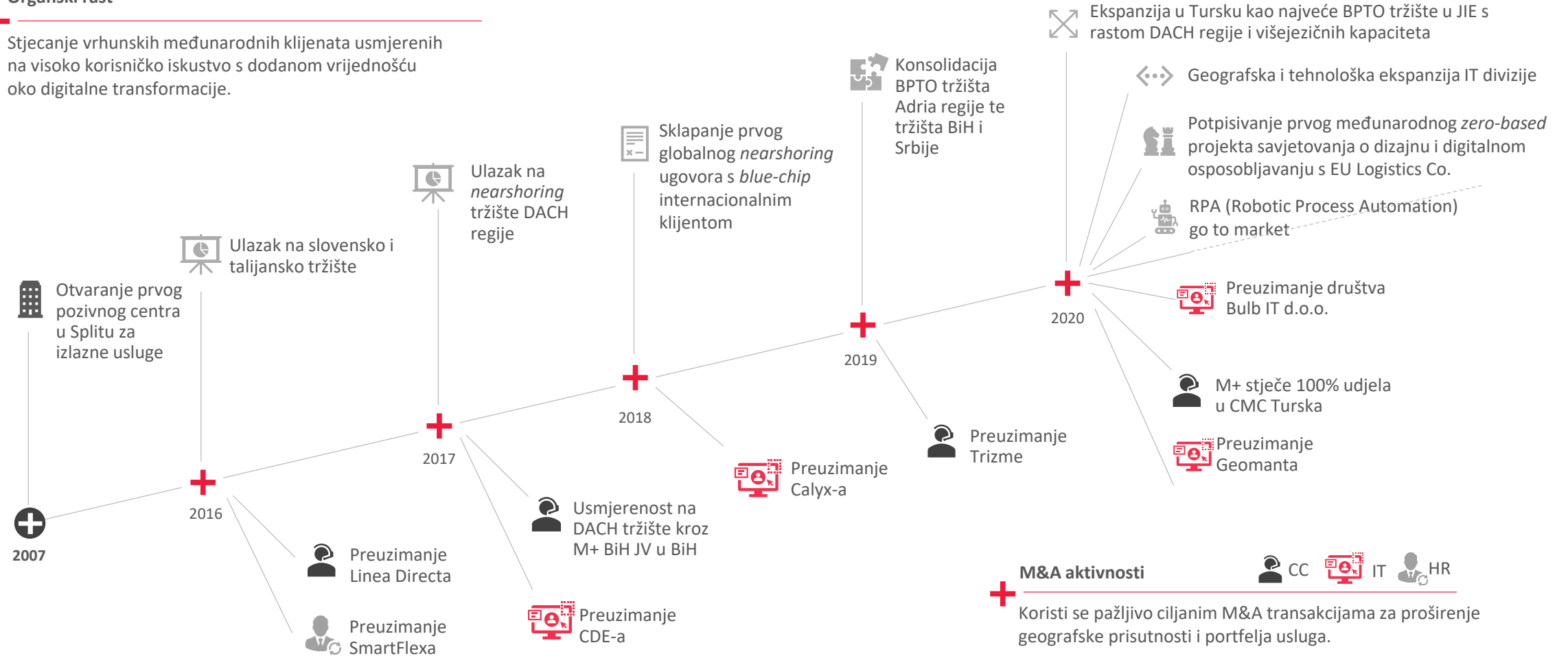
# Pregled M+ Grupe

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

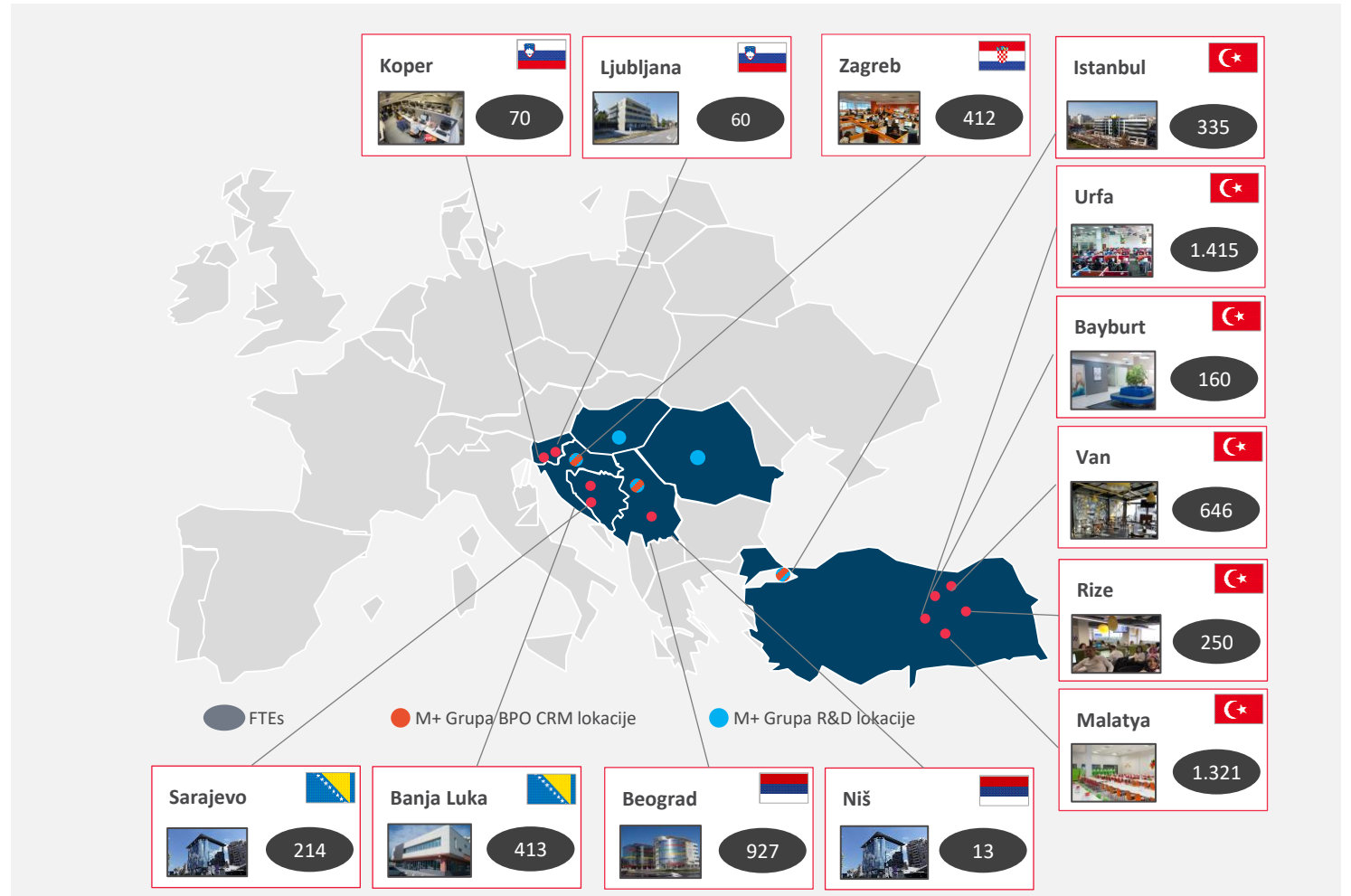
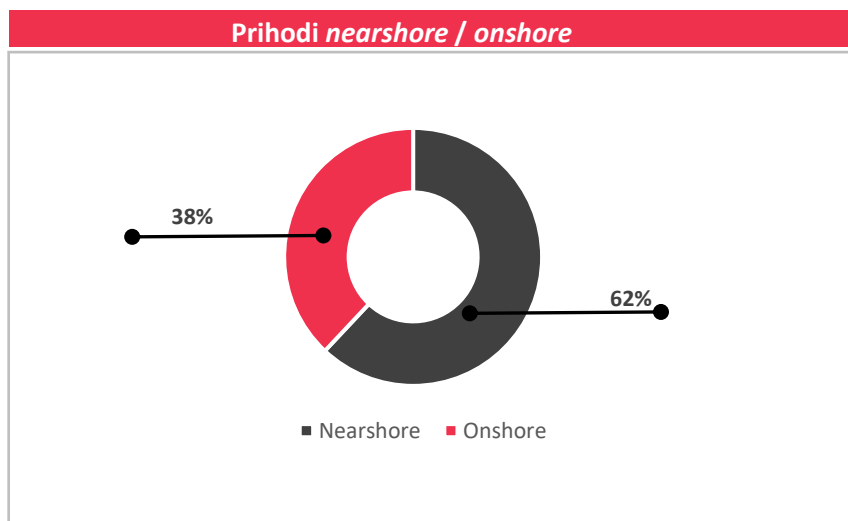
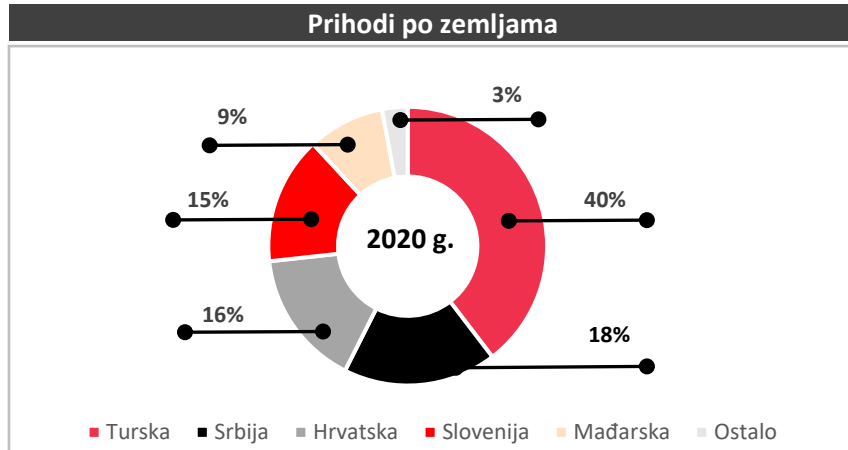


**+ Domagoj Karadjole**  
CFO Grupe

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   |
| <b>Niske marže</b>                    | <b>Srednje marže</b>   | <b>Visoke marže</b>                                  |

## 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

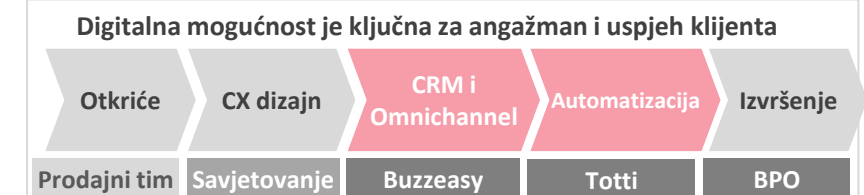
Strategija spajanja i preuzimanja usmjerena na zemljopisno širenje (Slovenija, Hrvatska, BiH, Srbija) i diverzifikacija usluga (HR, IT)

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

## Jedinstvene prodajne ponude

| Duboki sektorski <i>know-how</i> |           |            |
|----------------------------------|-----------|------------|
|                                  | % 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

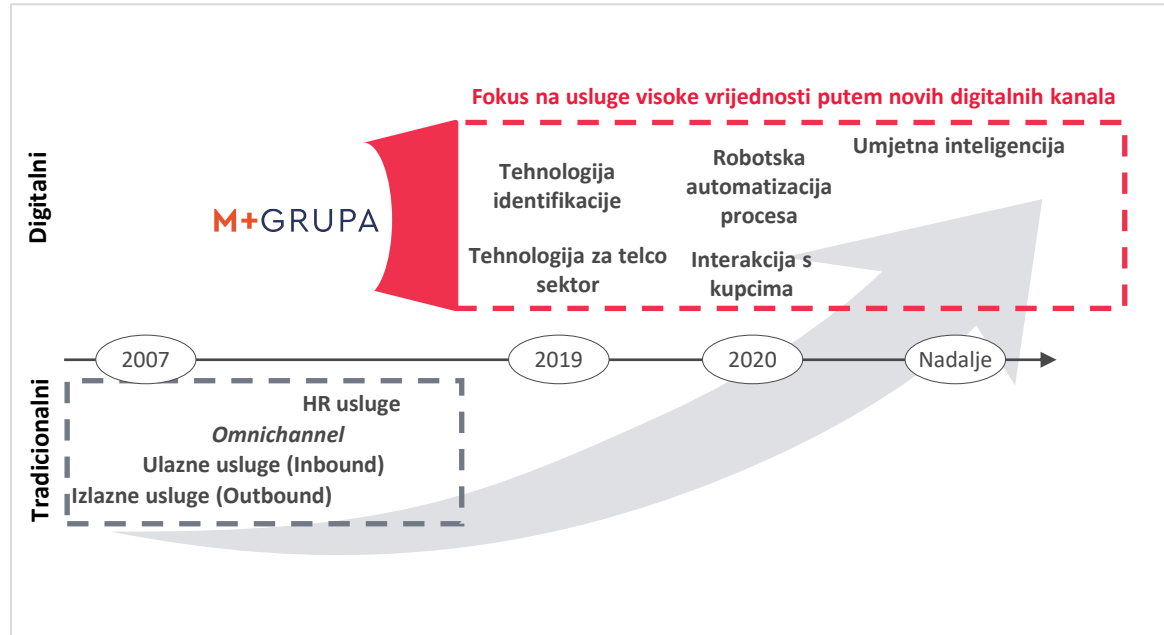
Grupa cilja i isporučuje najstroženije projekte korisničkog iskustva s višestrukim vještinama i višejezičnim kapacitetima u kombinaciji s IT i tehnološkim rješenjima.

- 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

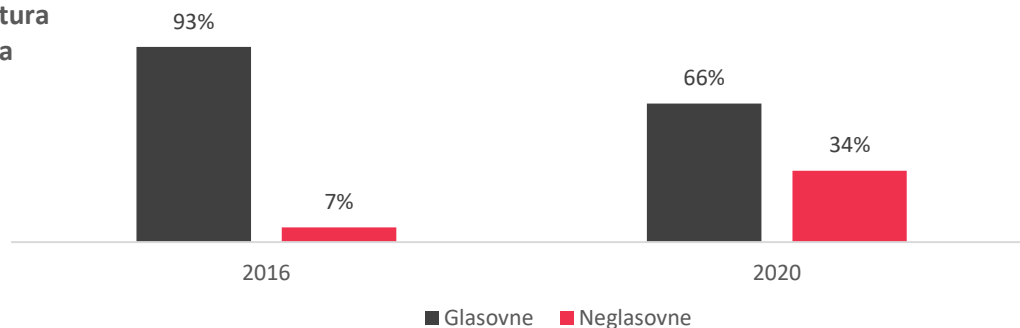
## Strategija rješenja i razvoj usluga



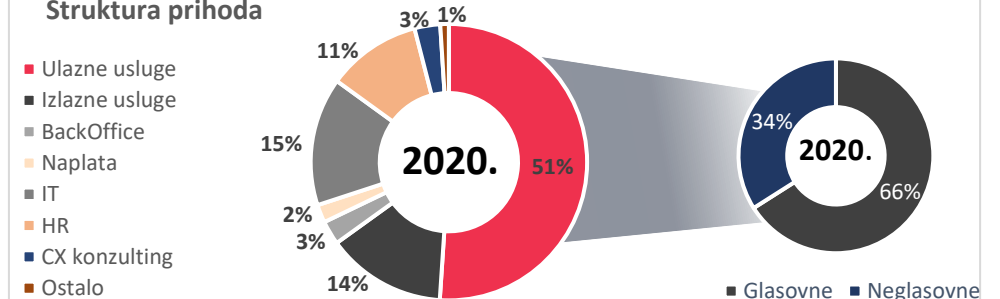
## Proizvodi i usluge

- + 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

- + Grupa je uspostavila platformu za kupnju i daljnji razvoj poduzeća
- + Grupa posjeduje interni M&A tim sa značajnim iskustvom koji kontinuirano radi na potencijalnim transakcijama
- + Uz to, Grupa je pokazala snažne rezultate integracije poslovanja pokazujući da može značajno utjecati na povećanje poslovnih prihoda i EBITDA-e preuzetih kompanija
- + Kroz M&A aktivnosti konsolidirana su tržišta Centralne, Istočne i Zapadne Europe
- + Proširena je ponuda proizvoda i usluga kroz akvizicije društava u Hrvatskoj i izvan Hrvatske
- + M&A aktivnosti su bile fokusirane na strateška tržišta za daljnji razvoj Grupe

**13**  
M&A  
transakcija  
u periodu  
od 2017.  
do 2020.  
godine

**3**  
M&A  
transakcije  
u 2020.  
godini

**187%**  
prosječan  
porast  
prihoda  
poduzeća  
nakon  
stjecanja

**192%**  
prosječan  
porast  
EBITDA-e  
poduzeća  
nakon  
stjecanja

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



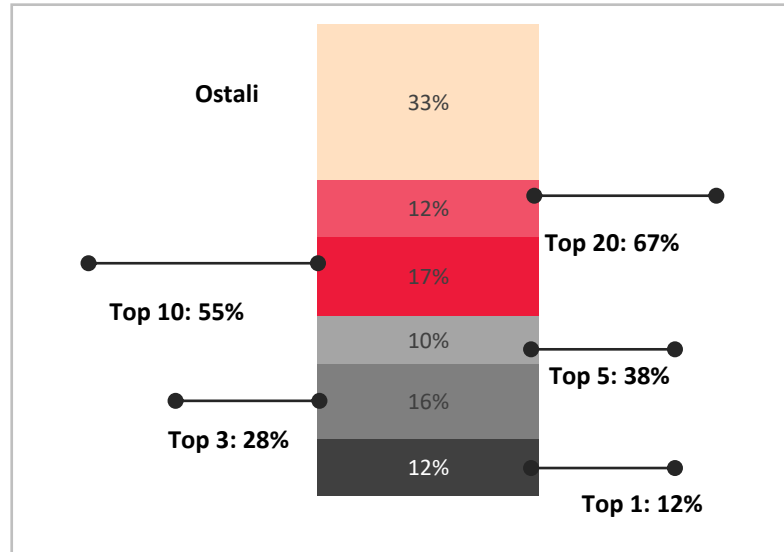
# Klijenti Grupe i industrije

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

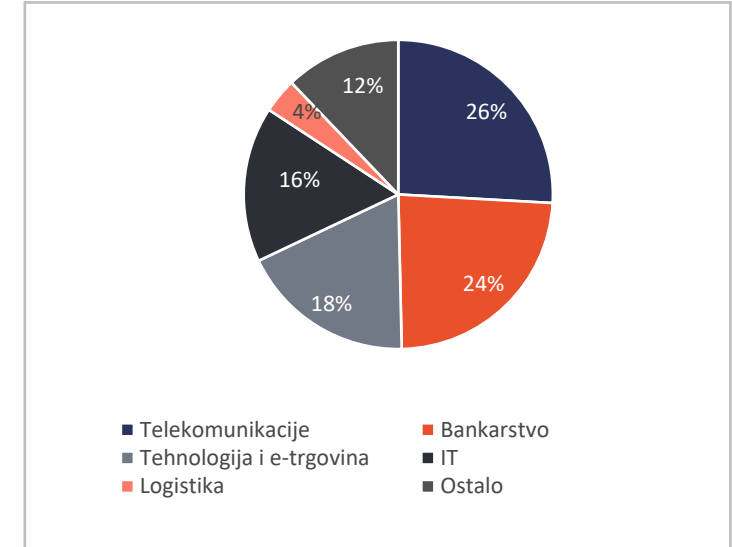
## Klijenti Grupe

- + 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



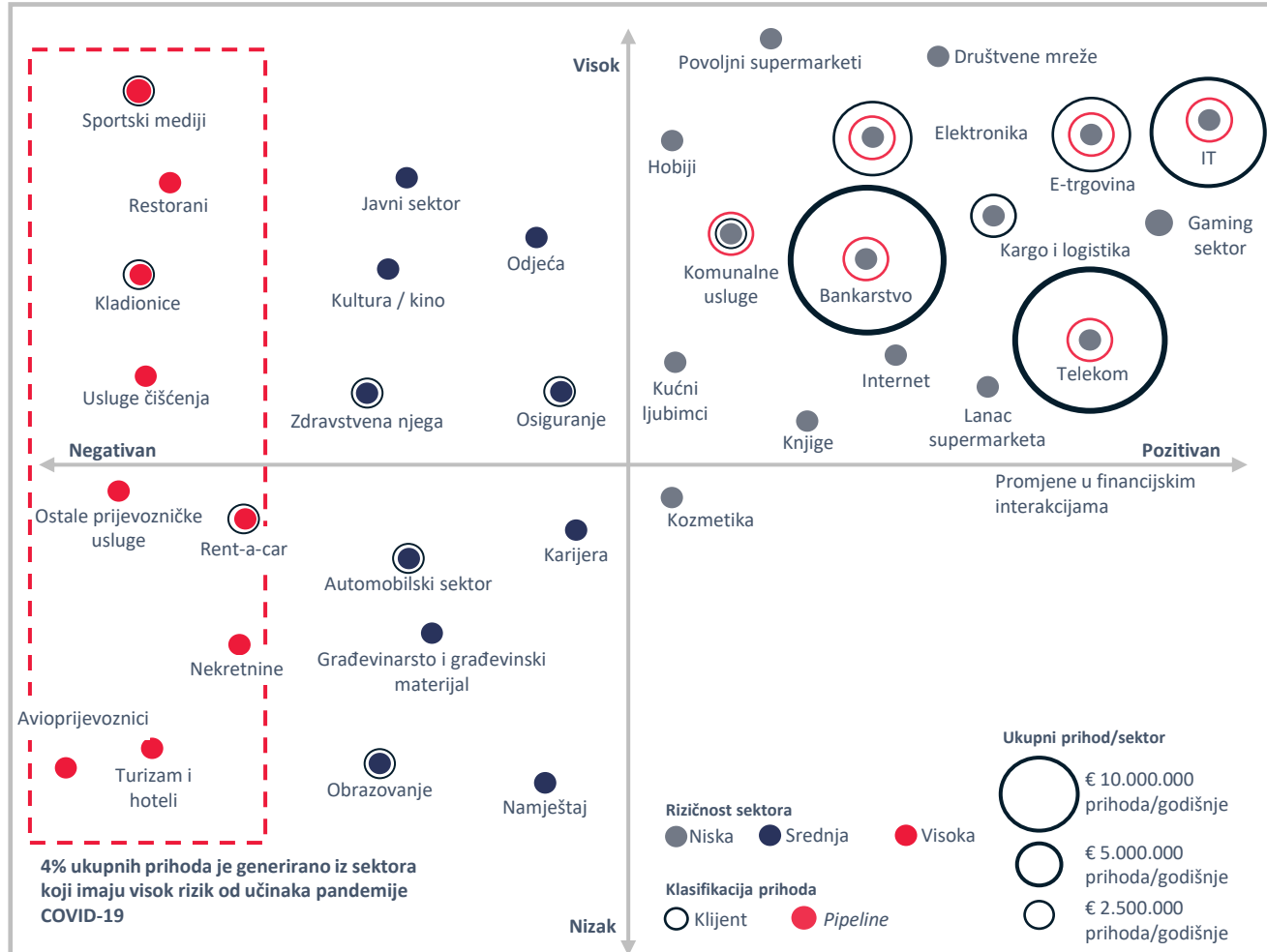
### Ostalo



# 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

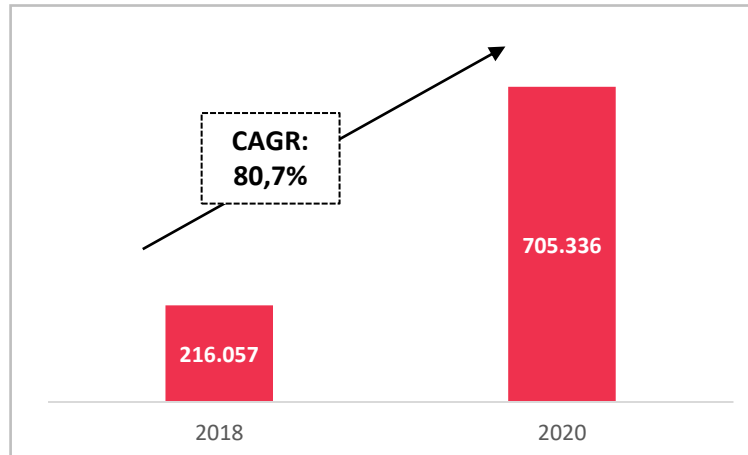
Snažna financijska pozicija te rastuća profitabilnost temeljena na ekonomiji obujma

## Financijski podaci

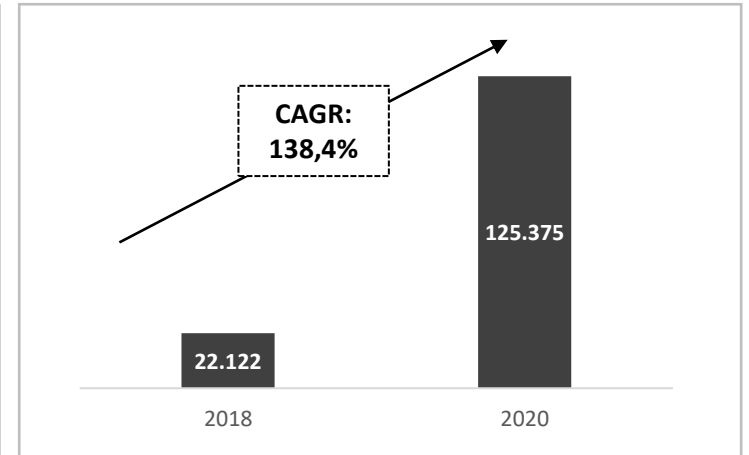
| 000 HRK                 | 2018     | 2019    | 2020    |
|-------------------------|----------|---------|---------|
| Prihodi                 | 216.057  | 327.184 | 705.336 |
| EBITDA                  | 22.122   | 36.952  | 125.735 |
| <i>EBITDA marža</i>     | 10,24%   | 11,29%  | 17,83%  |
| Neto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

Izvor: Financijski izvještaji Grupe

## Prihodi (000 HRK)

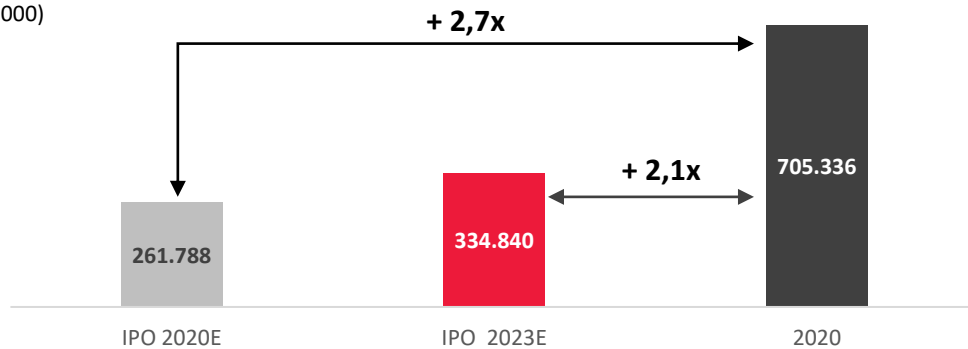


## EBITDA (000 HRK)

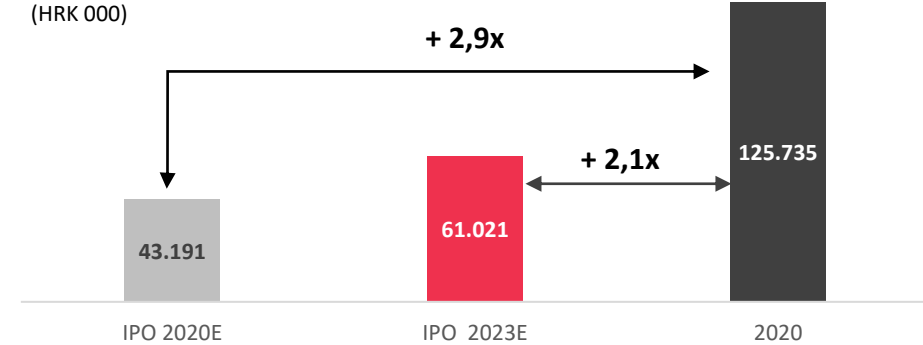


## Realizacija / IPO

Prihodi (HRK 000)



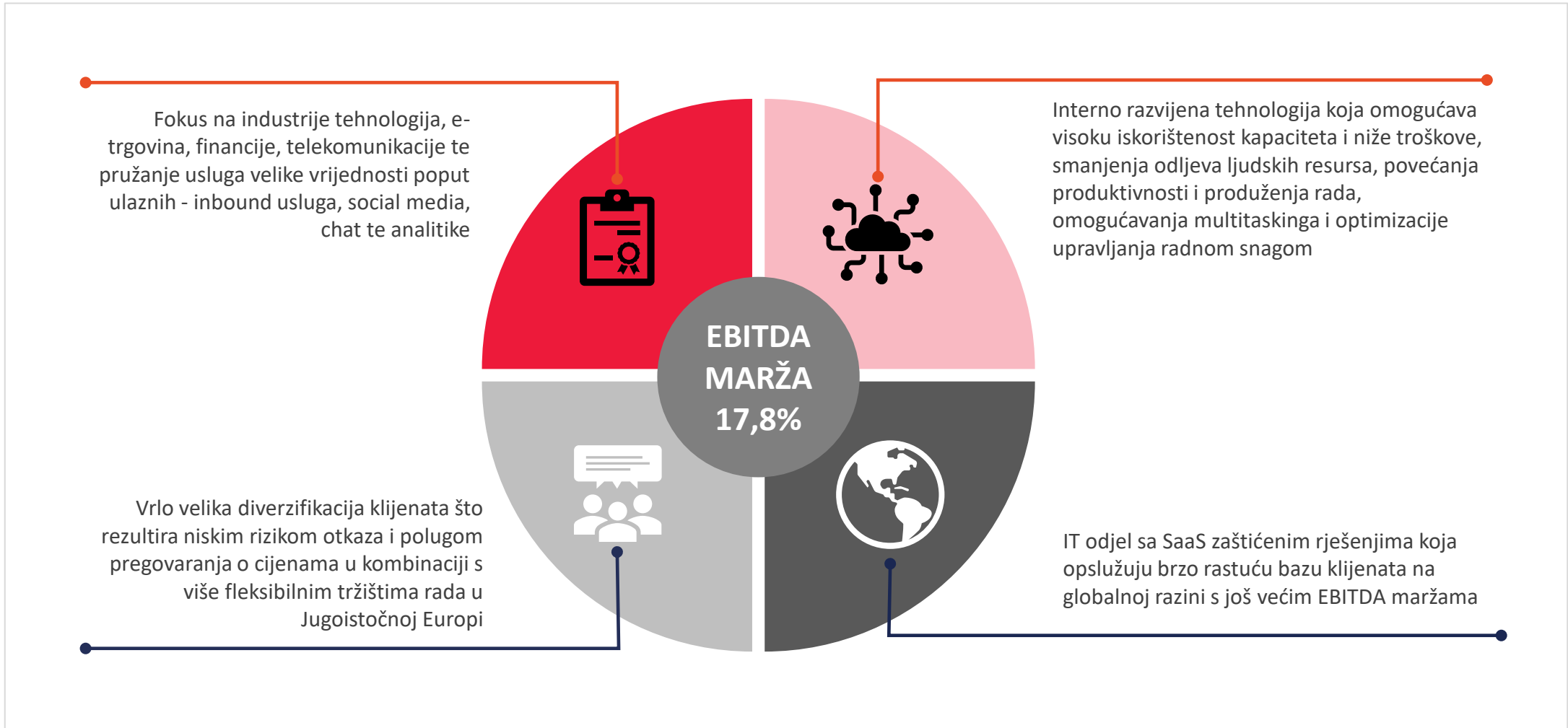
EBITDA (HRK 000)



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 EBITDA marža i niska zaduženost
- + Menadžerski tim s dugogodišnjim iskustvom u industriji

---

Dodatak



# Konsolidirana bilanca

| u kunama   | na 31.12.2018.<br>(revidirano,<br>konsolidirano) | na 31.12.2019.<br>(revidirano,<br>konsolidirano) | na 31.12.2020.<br>(nerevidirano,<br>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,<br>konsolidirano) | 2019. (revidirano,<br>konsolidirano) | 2019./2018.  | 2020. (nerevidirano,<br>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  | FMCG | Fast Moving Consumer Goods; roba široke potrošnje            |
| APAC   | Asia-Pacific; Azija-Pacifik   | FTE  | Full-time employee; zaposleni na puno radno vrijeme          |
| BCM    | Business Continuity Management; kontinuitet poslovanja  | HR   | Human Resources; ljudski resursi                             |
| BiH    | Bosna i Hercegovina   | HRK  | Hrvatska kuna  |
| BPO    | Business Process Outsourcing, eksternalizacija poslovnih procesa  | IT   | Informacijska tehnologija                                    |
| BPTO   | Business Process and Information Technology Outsourcing, eksternalizacija poslovnih i tehnoloških procesa                 | JIE  | Jugoistočna Europa   |
| CAGR   | Compound Annual Growth Rate; prosječna godišnja stopa rasta   | JV   | Joint venture; zajednički pothvat                            |
| CC     | Call centar   | M&A  | Merger & acquisitions; spajanja i preuzimanja                |
| CEO    | Chief Executive Officer; glavni izvršni direktor  | RPA  | Robotic Process Automation; robotska procesna automatizacija |
| CFO    | Chief Financial Officer; glavni financijski direktor  | R&D  | Research and Development; istraživanje i razvoj              |
| CRM    | Customer Relationship Management; upravljanje odnosima s klijentima   | SaaS | Software as a Service; softver kao usluga                    |
| CX     | Customer Experience; korisničko iskustvo  |      |  |
| 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!

