



RAPORT ROCZNY

Od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2025 roku

PISMO ZARZĄDU DO AKCJONARIUSZY I INWESTORÓW

Szanowni Państwo,

Przekazujemy w Państwa ręce raporty roczne prezentujące działalność spółki Cyfrowe Centrum Serwisowe S.A. oraz Grupy Kapitałowej Cyfrowe Centrum Serwisowe S.A. w roku 2025.

Miniony rok był okresem licznych wyzwań, wymagających od nas elastyczności, determinacji oraz poszukiwania nowych rozwiązań biznesowych. Wydarzenia zarówno w kraju, jak i na arenie międzynarodowej — w szczególności skutki działań wojennych w Ukrainie, utrzymująca się presja inflacyjna oraz wzrost cen energii i paliw — miały istotny wpływ na warunki prowadzenia działalności gospodarczej. Pomimo intensywnych działań dostosowawczych wyniki finansowe Spółki nie osiągnęły oczekiwanego poziomu. Wierzymy jednak, że podjęte w tym czasie działania stanowią solidny fundament dla poprawy sytuacji i dalszego stabilnego rozwoju.

Jednym z kluczowych wyzwań, z którymi mierzyliśmy się w 2025 roku, pozostawały zakłócenia w łańcuchach dostaw towarów i komponentów oraz ograniczony popyt na część produktów dystrybuowanych przez Spółkę. W odpowiedzi na te trudności konsekwentnie wdrażaliśmy rozwiązania usprawniające procesy logistyczne i zwiększające efektywność operacyjną. Równolegle prowadziliśmy działania ukierunkowane na identyfikację nowych możliwości rynkowych, które w przyszłości mogą przyczynić się do poprawy wyników Spółki.

Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej kontynuowały proces reorganizacji wewnętrznych procesów biznesowych, aby lepiej dostosować się do dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego. Naszym celem było nie tylko ograniczenie wpływu czynników zewnętrznych, lecz także długofalowe zwiększenie efektywności ekonomicznej oraz rozwój nowych obszarów działalności.

W 2025 roku intensywnie pracowaliśmy nad zawieraniem nowych kontraktów oraz renegocjacją już obowiązujących umów, tak aby poszerzyć zakres świadczonych usług i poprawić ich rentowność. W rezultacie podpisaliśmy i rozpoczęliśmy realizację szeregu istotnych umów, w tym:

- umowy o świadczenie usług serwisowych z Lenovo (International) Cooperatief U.A., obejmującej serwis oraz logistykę wybranych urządzeń marek Motorola i Lenovo,
- umowy z Golden Apex Worldwide Limited, dotyczącej obsługi serwisowej wybranych produktów oznaczonych znakiem towarowym realme,
- umowy z INNSE Sp. z o.o., dotyczącej obsługi serwisowej urządzeń obsługiwanych przez INNSE w ramach procesu likwidacji szkód, awarii lub innych zdarzeń ubezpieczeniowych,
- umowy z Xiaomi Technology Netherlands B.V. o świadczenie usług serwisowych w zakresie wybranych urządzeń „XIAOMI”,
- umowy z Honor Technologies (Czech) s.r.o. w zakresie obsługi serwisowej urządzeń marki HONOR – obecnie w fazie wdrożenia,

- umowy z Brightway Innovation Intelligent Technology (Suzhou) Co., Ltd, dotyczącej obsługi serwisowej hulajnóg elektrycznych – również w trakcie wdrażania.

Podejmowane działania mają na celu dalsze wzmocnienie pozycji rynkowej Spółki oraz przygotowanie jej na kolejne etapy rozwoju.

W obszarze dystrybucji prowadzimy intensywne działania promocyjne mające na celu zwiększenie rozpoznawalności oferowanych produktów oraz wprowadzanie do oferty nowych, innowacyjnych rozwiązań odpowiadających na aktualne potrzeby konsumentów. Rozszerzanie portfolio produktowego pozwala zwiększyć atrakcyjność oferty i elastycznie reagować na zmiany zachodzące na rynku.

Jednym z perspektywicznych kierunków rozwoju jest sprzedaż telefonów poddanych procesowi odnowienia (refurbishingu). Postrzegamy ten segment nie tylko jako potencjalnie ważny filar przyszłej działalności Spółki, ale także jako działanie wspierające ideę gospodarki obiegu zamkniętego — wydłużające cykl życia produktów i ograniczające ilość elektroodpadów. Takie podejście wpisuje się w rosnącą świadomość ekologiczną konsumentów oraz oczekiwania wobec odpowiedzialnego biznesu.

Istotnym elementem naszej działalności pozostaje również współpraca z placówkami edukacyjnymi. Już kolejny rok wspieramy Zespół Szkół Nr 1 w Piasecznie, uczestnicząc w kształceniu przyszłych specjalistów w zawodach technik elektronik oraz technik teleinformatyk. Uczniowie mają możliwość odbywania praktyk zawodowych w naszej firmie, zdobywania wiedzy i doświadczenia, a najlepsi z nich otrzymują stypendia.

W 2025 roku rozszerzyliśmy również nasze działania edukacyjne poprzez udział w międzynarodowym programie Erasmus+, który umożliwia wymianę doświadczeń między uczniami i nauczycielami z różnych krajów. Dzięki temu młodzi specjaliści mogą poznawać najnowsze technologie oraz najlepsze praktyki stosowane na europejskim rynku serwisowym. Współpraca ta wspiera także proces pozyskiwania nowych talentów i budowania w przyszłości silnego, wykwalifikowanego zespołu.

Dbamy również o jakość świadczonych usług w sposób widoczny dla naszych klientów. W minionym roku odnotowaliśmy wzrost ocen i opinii w serwisie Google, co stanowi dla nas istotne potwierdzenie skuteczności podejmowanych działań oraz rosnącego zaufania klientów.

Aktywnie rozwijamy także relacje międzynarodowe poprzez udział w kluczowych wydarzeniach branżowych, takich jak targi GSMx Barcelona, IFA Berlin oraz RETECH DAYS EUROPE. Obecność na tych wydarzeniach umożliwia nam nawiązywanie nowych partnerstw, wymianę doświadczeń oraz identyfikację kierunków rozwoju, które mogą przełożyć się na dalsze wzmocnienie naszej oferty i pozycji rynkowej.

W naszej ocenie istotne perspektywy rozwoju na najbliższy rok obrotowy Spółki koncentrują się na trzech komplementarnych obszarach. W segmencie dystrybucji aktywny udział w

międzynarodowych targach branżowych sprzyja nawiązywaniu relacji z partnerami zagranicznymi, co otwiera nowe możliwości zarówno w zakresie sprzedaży, jak i odkupu urządzeń. W obszarze serwisu kluczowe znaczenie ma dalsze zwiększanie rozpoznawalności Spółki na rynku oraz systematyczna rozbudowa portfolio autoryzowanych marek, co przekłada się na rosnący napływ urządzeń do obsługi serwisowej. Jednocześnie dbamy o stabilność operacyjną i rozwój kompetencji organizacji — poprzez aktywną obecność w szkołach technicznych skutecznie przyciągamy nowych specjalistów, usprawniając proces rekrutacji oraz konsekwentnie budując wizerunek Spółki jako eksperta w obszarze serwisowania urządzeń elektronicznych na rynku krajowym.

Choć wyniki finansowe minionego roku nie spełniły w pełni naszych założeń, jesteśmy przekonani, że działania podjęte w 2025 roku stworzyły solidne podstawy dla przyszłego wzrostu oraz dalszego wzmocnienia pozycji rynkowej Spółki. Wierzymy, że konsekwentna realizacja przyjętej strategii przyniesie oczekiwane rezultaty w kolejnych okresach.

Rozwój Grupy Kapitałowej, wprowadzane zmiany oraz nasze działania na rzecz edukacji i wspierania młodych ludzi nie byłyby możliwe bez zaangażowania i codziennej pracy naszych Pracowników. W imieniu Zarządu pragniemy serdecznie podziękować wszystkim naszym Partnerom i Interesariuszom za okazane zaufanie, a Pracownikom za ich profesjonalizm, zaangażowanie oraz wkład w realizację wspólnych celów.

Z wyrazami szacunku

Zarząd

Cyfrowe Centrum Serwisowe S.A.

Piaseczno, dnia 19 marca 2026