

## 概 要

本概要旨在向閣下提供本文件所載資料的概覽。由於此為概要，故並未包含對閣下而言可能屬重要的所有資料，且應與本文件全文一併閱讀，以確保其完整性。閣下決定投資[編纂]前，應閱讀整份文件。

任何投資均涉及風險。有關投資[編纂]的部分特定風險載於本文件「風險因素」一節。閣下決定投資[編纂]前，應仔細閱讀該節。

### 業務概覽

根據行業研究報告，就2015年收入而言，我們是馬來西亞領先的呼出客戶聯絡服務供應商之一。我們主要為客戶提供金融產品的電話營銷服務，包括保險、信用卡、個人貸款及結餘轉賬。我們目前的客戶主要為銀行及保險公司。我們經營的五個客戶聯絡中心位處馬來西亞吉隆坡的中央商務區內，並於最後實際可行日期聘用1,412名員工，其中約963名為受過專業培訓的電話營銷銷售代表。

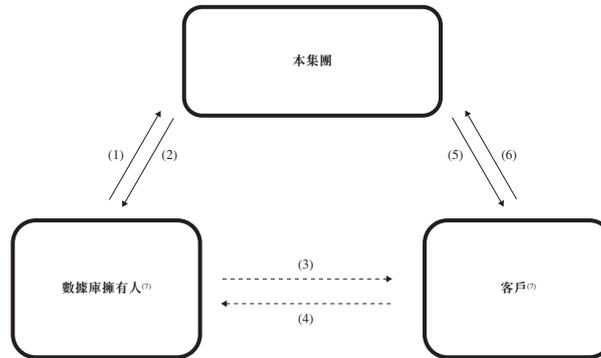
我們為外判予我們的客戶提供呼出客戶聯絡服務。於業績記錄期間，我們提供各項呼出客戶聯絡服務，包括就保險產品(包括傳統及回教保險產品)進行電話營銷服務、推廣信用卡、處理積分卡的兌換計劃、捐款計劃、進行客戶資料更新計劃、交叉銷售及向上銷售產品。考慮到多個因素，包括推銷產品的性質、項目規模、產品的複雜程度、項日期、系統設置、定制要求及一般市況後，我們通常按「成本加成法」為服務定價。

根據行業研究報告，呼出聯絡服務供應商的客戶(其有意外包其電話營銷職能)習慣上於委聘合適外包呼出聯絡服務供應商執行其電話營銷項目前從相關數據庫擁有人購入數據庫。根據該常規方法，呼出聯絡服務供應商通常被動等待及投標潛在客戶提供的項目，且對產品及項目管理規格的投入少或無。根據行業研究報告，馬來西亞大部份呼出聯絡服務供應商採納該常規業務模式。憑藉我們在電話營銷行業及金融行業的經驗，我們了解到需要呼出客戶聯絡服務的潛在客戶與擁有寶貴客戶聯絡資料的數據庫擁有人之間出現潛在資料差距。因此，與其採納傳統的業務模式(即呼出客戶聯絡服務供應商等待及競投潛在客戶提供的項目)，我們專注於通過與不同數據庫擁有人合作開拓商機。我們積極物色潛在數據庫擁有人(包括銀行、電信公司及積分卡公司)，藉著向彼等[編纂]針對其產品的電話營銷方案及將彼等推薦予我們的潛在客戶，繼而在本集團提供的電話營銷項目中使用其數據庫，協助彼等實現所擁有數據庫的價值。

## 概 要

我們的董事相信，將數據庫擁有人與潛在客戶聯繫起來的這種做法是我們的主要競爭優勢之一，不僅為我們創造商機，亦協助客戶及數據庫擁有人覓得新的業務夥伴，並促成客戶與我們合作的數據庫擁有人之間的交叉銷售。

下圖顯示我們與客戶及數據庫擁有人的關係：



附註：

- (1) • 指派本集團擔任其呼出客戶聯絡中心，以推廣客戶提供的產品
- 就特定項目將客戶聯絡資料傳送至本集團，並協助數據庫細分
- (2) • 將數據庫擁有人與潛在客戶聯繫起來
- 協助及與數據庫擁有人合作建立運作模式，乃符合其行業或內部監管規定
- (3) 通過其指定呼出客戶聯絡中心提供客戶聯絡資料
- (4) 支付客戶聯絡資料費
- (5) 提供呼出客戶聯絡服務
- (6) • 委任本集團擔任其外包呼出客戶聯絡服務供應商
- 支付呼出客戶聯絡服務費
- (7) 於業績記錄期間，我們與17名數據庫擁有人合作，其中10名亦為我們的客戶。

根據我們與數據庫擁有人的合作，數據庫擁有人指定本集團作為其呼出聯絡中心，而本集團將向數據庫擁有人介紹需要客戶聯絡名單的潛在客戶。數據庫擁有人透過[編纂]其數據庫予我們的客戶而變現其客戶聯絡名單的價值。我們客戶就使用數據庫向作為數據庫供應商的數據庫擁有人付款。我們客戶其後將委聘我們使用彼等自我們介紹的數據庫擁有人購入之數據庫以提供呼出聯絡服務，並向我們支付服務費。作為數據庫擁有人的指定呼出聯絡中心，我們亦透過建立不同運作模式協助數據庫擁有人符合其行業及內部監管規定，符合規定對數據庫擁有人傳輸及利用其數據庫屬必要。

## 概 要

我們透過檢閱潛在數據庫擁有人的簡介及探討彼等如何可利用其客戶聯絡資料數據庫的機會，積極物色潛在數據庫擁有人。我們帶同建議書接觸潛在數據庫擁有人，建議書乃有關彼等如何可自其數據庫產生收入，我們亦向彼等[編纂]我們的經驗及建議以協助彼等進行數據挖掘及取得相關內部及行業批准。我們透過以下方式取得與數據庫擁有人合作的機會：(i)來自我們過往及現有客戶及數據庫擁有人的轉介；及(ii)我們管理團隊的業務網絡，該團隊於保險業及電話營銷行業具經驗。於被指定為其呼出聯絡中心後，我們向數據庫擁有人就其自有產品[編纂]電話營銷建議，以及並透過引薦需要客戶聯絡服務的潛在客戶使用我們與之合作的數據庫擁有人的客戶聯絡名單，將潛在客戶與數據庫擁有人聯繫起來。

於業績記錄期間，我們與17名數據庫擁有人合作，其中10名亦為我們的客戶，我們就該等客戶的自有產品向彼等提供電話營銷建議方案。與我們合作的部分數據庫擁有人為金融機構，在外包呼出客戶聯絡服務及使用其數據庫方面受到BNM及其他政府機構的嚴格管制。我們與數據庫擁有人緊密合作以制定不同運作模式，據此，我們可使用客戶提供的數據庫為彼等提供外包客戶聯絡服務，同時滿足其受到規限的特定監管要求。於業績記錄期間，就提供客戶聯絡中心設施及員工管理方面，我們採納與數據庫擁有人訂立的以下三種不同運作模式：

- 總分包模式 — 透過我們的客戶聯絡中心及員工提供呼出客戶聯絡服務；
- 靈活派遣模式 — 透過派遣我們的員工在數據庫擁有人的客戶聯絡中心工作提供呼出客戶聯絡服務；及
- 混合模式 — 透過我們轉租予數據庫擁有人的聯絡中心由我們的員工或數據庫擁有人的員工提供呼出客戶聯絡服務。

有關運作模式的詳情，請參閱本文件第94頁「業務 — 我們的業務模式 — 與數據庫擁有人的運作模式」一節。

我們自主研發CRM系統，即電話應答解決方案系統。電話應答解決方案系統包括一套建基於我們的電話通訊系統並與其整合的軟件模組，其配備全面的數碼電話通訊功能，用於客戶聯絡中心的營運及管理並與我們的客戶及數據庫擁有人進行溝通。該系統可針對客戶需要定制而毋須依賴外部供應商，從而盡量提高成本效益。我們因本集團在電話應答解決方案系統的研發及商業化而獲授MSC地位，該獎項是由馬來西亞數位經濟機構(Malaysia Digital Economy Corporation)就各公司在資訊科技方面的傑出成就所頒授。因此，我們的附屬公司TRSB由2010年2月10日至2015年2月9日獲豁免就法定收入繳稅，為期五年。有關免稅已於2015年重續，而TRSB可由2015年2月10日至2020年2月9日進一步免稅，為期五年。

## 概 要

### 生產力

下表顯示於業績記錄期間我們營運的五個客戶聯絡中心的使用率：

	截至12月31日止年度		
	2014年	2015年	2016年
服務座席總數(「A」) <sup>(1)</sup>	1,066	1,142	1,147
每月預訂的服務座席平均數量(「B」) <sup>(2)</sup>	793	939	1,022
使用率 <sup>(3)</sup> (%)	82.5	86.5	86.1
每月預訂的每個服務座席產生的平均收入(令吉)	6,088	6,127	5,967

附註：

- (1) 於我們經營的五個客戶聯絡中心可用的服務座席總數。有關該五個客戶聯絡中心的進一步詳情，請參閱本節「物業」一段。
- (2) 有關數字指年內我們的客戶每月預訂的服務座席平均數量。
- (3) 我們經營的五個客戶聯絡中心使用率計算如下：

$$\text{使用率} = \frac{(\text{B}-\text{透過靈活派遣模式每月預訂的服務座席平均數量})}{(\text{A}-\text{為監管及質量保證人員保留的服務座席數量})} \times 100\%$$

於業績記錄期間，我們將五個客戶聯絡中心維持在佔相同樓面面積的同一相關用地。於整個業績記錄期間，由於我們重新排列服務座席以容納設置更多的服務座席，可使用的服務座席數量稍為增加。使用率於業績記錄期間增加的一般趨勢普遍與客戶每月預訂的服務座席平均數量增加一致。

### 定價

一般而言，我們就向客戶提供的呼出聯絡服務有兩種不同定價計劃，一種為固定費用，另一種為績效驅動。我們每月按預訂的服務座席收取統一比率，加上相關電話服務供應商費用按我們的固定費用定價模式收費。就我們的績效驅動定價模式而言，我們一開始收取最低費用，繼而根據於推出項目前共同協定的KPI水平逐層遞升。

## 概 要

下表展示截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度各年就各定價模式的收入、平均每月預訂的服務座席及每個服務座席每月產生的平均服務費。

	截至12月31日止年度					
	2014年		2015年		2016年	
固定費用定價模式產生的收入(千令吉)	20,610	35.6%	18,959	27.5%	12,981	17.7%
績效驅動定價模式產生的收入(千令吉)	<u>37,330</u>	<u>64.4%</u>	<u>50,047</u>	<u>72.5%</u>	<u>60,180</u>	<u>82.3%</u>
總收入(千令吉)	<u><u>57,939</u></u>	<u><u>100.0%</u></u>	<u><u>69,005</u></u>	<u><u>100.0%</u></u>	<u><u>73,161</u></u>	<u><u>100.0%</u></u>
固定費用定價模式中平均每月預訂的服務座席	263	33.2%	259	27.6%	162	15.9%
績效驅動定價模式中平均每月預訂的服務座席	<u>530</u>	<u>66.8%</u>	<u>680</u>	<u>72.4%</u>	<u>860</u>	<u>84.1%</u>
平均每月預訂的總服務座席	<u><u>793</u></u>	<u><u>100.0%</u></u>	<u><u>939</u></u>	<u><u>100.0%</u></u>	<u><u>1,022</u></u>	<u><u>100.0%</u></u>
固定費用定價模式中每個服務座席產生的平均每月服務費(令吉)	6,519		6,104		6,675	
績效驅動定價模式中每個服務座席產生的平均每月服務費(令吉)	5,874		6,135		5,834	
每個服務座席產生的平均每月服務費(令吉)	6,088		6,127		5,967	

定價模式乃於與客戶磋商後釐定，於業績記錄期間，績效驅動定價模式的所產生收入及平均每月預訂的服務座席呈現上升趨勢。

### 我們的客戶

截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，本集團向五大客戶作出的銷售合計佔我們的總收入分別約74.6%、67.4%及62.7%，而來自我們最大客戶的收入則佔本集團同年總收入分別約18.6%、20.0%及20.4%。於業績記錄期間，本集團全部五大客戶均為國際保險公司及銀行集團，而該等公司需要推銷其傳統或回教保險產品或銀行產品的客戶聯絡中心服務。於業績記錄期間及於最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人及擁有本集團已發行股本5%以上的股東於本集團任何五大客戶中擁有任何權益。

## 概 要

有關我們客戶的詳情，請參閱本文件第122頁「業務 — 客戶」一節。

### 我們的供應商

本集團向供應商租用辦公室及專用電話線。我們亦根據混合運作模式向數據庫擁有人支付數據庫擁有人員工的獎勵掛鈎佣金，據此呼出客戶聯絡服務乃由數據庫擁有人的員工提供。於業績記錄期間，我們僅向一名數據庫擁有人員工支付有關獎勵掛鈎佣金。獎勵掛鈎佣金一般基於月內達至的銷售數目及金額而支付予數據庫擁有人的電話營銷服務代表。於業績記錄期間，就達至事前釐定KPI的銷售而言，支付予各電話營銷服務代表的每月獎勵掛鈎佣金範圍介乎約5令吉至7,100令吉。

截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，本集團來自五大供應商的開支合共佔其他經營開支總額分別約72.5%、77.6%及52.4%。截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，我們向最大供應商支付的總開支分別佔約24.3%、22.9%及15.8%。於業績記錄期間及於最後實際可行日期，概無董事、彼等各自的聯繫人及擁有本集團已發行股本5%以上的股東於本集團任何五大供應商中擁有任何權益。除一名供應商(為我們根據混合運作模式與之合作的數據庫擁有人及我們呼出客戶聯絡服務的客戶)外，於業績記錄期間概無五大供應商為我們的客戶。

有關我們供應商的詳情，請參閱本文件第125頁「業務 — 我們的供應商」一節。

### 我們的競爭優勢

我們認為，以下競爭優勢有助於我們的過往成功及未來發展潛力：

- 經驗豐富且穩定的管理團隊；
- 創新而靈活的呼出電話營銷解決方案；
- 作為馬來西亞領先的外包呼出客戶聯絡服務供應商之一，並在提供各式各樣金融產品的呼出客戶聯絡服務方面具豐富經驗；
- 自主研發的可定制CRM系統；
- 行之有效的人力資源管理及培訓；
- 透過檢討一項銷售所包含所有通話的全面質量保證；及
- 強大的數據安全及嚴格數據控制。

## 概 要

有關詳情，請參閱本文件第85頁「業務 — 競爭優勢」一節。

### 業務策略

以下構成我們目前的業務策略：

- 透過擴大能力進一步鞏固我們作為馬來西亞領先呼出客戶聯絡服務供應商之一的市場地位；
- 設立一個派遣客戶聯絡中心，藉此善用派遣客戶聯絡服務的潛力。我們計劃通過從我們現有的呼出客戶聯絡服務客戶（主要為金融機構）獲取客戶以打入派遣客戶聯絡服務市場；及
- 升級及提升現有資訊科技系統；並開發一個結算與對賬服務的綜合系統。

有關詳情，請參閱本文件第88頁「業務 — 業務策略」一節。

### 競爭格局

根據行業研究報告，於2015年外包呼出客戶聯絡服務行業約有200間服務供應商。外包呼出客戶聯絡中心服務行業相對集中於五大營運者，以2015年收入計合共佔市場份額約70.4%。就2015年收入而言，本集團為第三大服務供應商，佔市場份額約16.0%。外包呼出客戶聯絡中心服務供應商就服務質量、實施合適客戶聯絡中心系統及大數據分析以及與上游產品及服務供應商建立穩定夥伴關係互相競爭。我們的董事預期日後競爭將仍然激烈。

有關詳情，請參閱本文件第49頁「行業概覽」一節。

### 財務資料

下表載列於業績記錄期間的經審核綜合財務資料概要。閣下應細閱以下財務資料連同本文件附錄一會計師報告所載的財務資料（包括其附註）。

## 概 要

### 我們綜合損益及其他全面收入表的選定項目

	截至12月31日止年度		
	2014年 千令吉	2015年 千令吉	2016年 千令吉
收入	57,939	69,005	73,161
其他收入及收益	481	643	834
員工成本	(33,535)	(40,326)	(44,795)
折舊	(1,888)	(1,481)	(1,343)
其他經營開支	(8,110)	(8,755)	(13,291)
<b>經營溢利</b>	<b>14,887</b>	<b>19,086</b>	<b>14,566</b>
財務成本	(55)	(51)	(248)
<b>除稅前溢利</b>	<b>14,832</b>	<b>19,035</b>	<b>14,318</b>
所得稅收入／(開支)	77	(3)	(3)
<b>年內溢利及全面收入總額</b>	<b>14,909</b>	<b>19,032</b>	<b>14,315</b>

本集團的收入主要是來自提供電話營銷服務。我們的收入來自我們於馬來西亞提供服務。截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，我們的總收入分別約為57.9百萬令吉、69.0百萬令吉及73.2百萬令吉。於業績記錄期間，我們超過80%收入來自保險界客戶，其中主要包括保險公司及銀行集團的保險聯營公司，而該等公司需要就傳統或回教保險產品向與我們合作的其他數據庫擁有人所提供的數據庫特選客戶進行電話營銷的呼出客戶聯絡服務。

下表載列於業績記錄期間本集團按我們的客戶所在行業劃分的收入：

行業界別	截至12月31日止年度					
	2014年		2015年		2016年	
	千令吉	%	千令吉	%	千令吉	%
保險	52,830	91.2	58,522	84.8	59,069	80.7
銀行及金融	1,276	2.2	5,082	7.4	7,136	9.8
電信	2,682	4.6	3,782	5.5	713	1.0
其他	1,151	2.0	1,619	2.3	6,243	8.5
<b>總計</b>	<b>57,939</b>	<b>100</b>	<b>69,005</b>	<b>100</b>	<b>73,161</b>	<b>100</b>

## 概 要

有關詳情，請參閱第167頁「財務資料 — 影響綜合損益及其他全面收入表若干主要項目之描述 — 收入」一節。

截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，我們錄得純利分別約為14.9百萬令吉、19.0百萬令吉及14.3萬百令吉。

截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，我們的純利率分別約為25.7%、27.6%及19.6%。我們的純利率由截至2014年12月31日止年度上升1.9%至截至2015年12月31日止年度，主要是由於截至2015年12月31日止年度的成本控制措施導致其他經營開支增幅相對少於收入增幅。由截至2015年12月31日止年度至截至2016年12月31日止年度，我們的純利率下降8.0%，主要是由於年內為籌備[編纂]所產生的[編纂]導致其他經營開支增加。

### 我們綜合財務狀況表的選定項目

	於12月31日		
	2014年 千令吉	2015年 千令吉	2016年 千令吉
流動資產	18,221	18,896	23,365
流動負債	8,284	5,404	7,463
流動資產淨值	9,937	13,492	15,902

於業績記錄期間，我們的流動資產主要包括貿易應收款項和銀行及現金結餘。於業績記錄期間，我們的流動負債主要包括應計及其他應付款項。於2014年、2015年及2016年12月31日，本集團的流動資產淨值分別約為9.9百萬令吉、13.5百萬令吉及15.9百萬令吉。

### 主要財務比率

下表載列年內或期內或於所示日期的若干財務比率概要：

	截至12月31日止年度		
	2014年	2015年	2016年
<b>盈利能力比率</b>			
股本回報率(%)	114.1	120.9	80.6
總資產回報率(%)	67.3	87.6	54.7
	於12月31日		
	2014年	2015年	2016年
流動比率	2.2	3.5	3.1
資本負債比率(%)	7.5	5.0	19.9

## 概 要

我們截至2015年12月31日止年度的股本回報率增加乃由於年內純利增加，部分被年內錄得保留溢利以致我們於2015年12月31日的儲備增加所抵銷。截至2016年12月31日止年度，股本回報率減少乃由於年內純利減少及2016年12月31日的儲備增加。我們於業績記錄期間總資產回報率的波幅在很大程度上與我們於業績記錄期間純利的波幅一致。

我們的流動比率由2014年12月31日約2.2增加至2015年12月31日約3.5，主要由於(i)我們的貿易應收款項增加；及(ii)我們於2015年12月31日的應付股息減少。2016年12月31日，流動比率減至3.1主要由於2016年12月31日的借款(指我們的銀行透支)增加。

資本負債比率是我們的總債務除以權益總額。債務包括應付融資租賃款項及借款。資本負債比率由2014年12月31日約7.5%減至2015年12月31日約5.0%，主要由於(i)償還融資租賃承擔；及(ii)年內錄得保留溢利，以致我們於2014年及2015年12月31日的儲備增加。於2016年12月31日，資本負債比率增加至約19.9%，主要由於2016年12月31日的借款(指我們的銀行透支)增加。銀行透支增加主要是由於年內[編纂]的現金需要。

### 我們的控股股東

緊隨[編纂]及[編纂](假設並無[編纂]獲行使亦無計及根據購股權計劃可能發行的任何股份)後，Ng Chee Wai先生將通過Marketing Intellect間接持有本公司已發行股本約[編纂]%。就上市規則而言，Ng Chee Wai先生及Marketing Intellect為本公司的控股股東。有關詳情，請參閱本文件第140頁「與我們控股股東的關係」一節。

### 未來計劃及所得款項用途

經扣除與[編纂]有關的[編纂]以及其他估計開支後，[編纂]的[編纂]估計約為[編纂]百萬港元(假設[編纂]為每股[編纂]港元，即指示性[編纂]範圍的中位數，並假設[編纂]並無獲行使)。

我們擬將[編纂]用作以下用途：

- 約[編纂]百萬港元或[編纂]約[編纂]%將會用作透過於馬來西亞吉隆坡的合適地點設立總產能約為490個服務座席的額外兩個呼出客戶聯絡中心，擴充呼出客戶聯絡服務業務，以捕捉現有及潛在客戶對呼出客戶聯絡的額外需求，其中約[編纂]百萬港元將會用作設立客戶聯絡中心，而約[編纂]百萬港元將會用作招聘員工、支付租金及其他相關開支；

## 概 要

- 約[編纂]百萬港元或[編纂]約[編纂]%將會用作於馬來西亞吉隆坡的合適地點設立產能約為210個服務座席的一個派遣客戶聯絡中心，以開展業務向現有及潛在客戶提供派遣客戶聯絡服務，其中約[編纂]百萬港元將會用作設立一個客戶聯絡中心，而約[編纂]百萬港元將會用作聘請客戶服務代理及支援人員；
- 約[編纂]百萬港元或[編纂]約[編纂]%將會用作升級及提升我們的資訊科技系統；並開發一個結算與對賬的綜合系統；及
- 約[編纂]百萬港元或[編纂]約[編纂]%將會用作本集團一般營運資金。

在[編纂]不足以撥支上文所載之目的之情況下，我們擬透過多種方法撥支有關餘額，當中包括經營所產生的現金、銀行貸款及其他借款(按適用者)。有關詳情，請參閱本文件第198頁「未來計劃及所得款項用途—所得款項用途」一節。

### 於香港[編纂]的理由

我們相信，[編纂]為實行業務策略的重要步驟。本公司在香港尋求[編纂]，原因為香港優越的國際化水平，全球金融市場上地位成熟，具備充足的機構資本及基金留意香港[編纂]的公司。故此，本公司相信此處有較高的流動性及估值，並能接觸更多的分析員及投資者群，有助我們有需要時在日後進行籌資。董事相信[編纂]有助提升本集團在國際間的品牌認知程度及知名度，令本公司的服務更為潛在本地及國際客戶所熟悉。有關詳情，請參閱本文件第199頁「未來計劃及所得款項用途—於香港[編纂]的理由」一節。

### [編纂]統計數字

	根據最低指示性	根據最高指示性
	[編纂]每股[編纂]	[編纂]每股[編纂]
	[編纂]港元計算	[編纂]港元計算
[編纂]時的股份市[編纂] <sup>(1)</sup>	[編纂]港元	[編纂]港元
每股未經審核備考經調整有形資產淨值 <sup>(2)</sup>	[編纂]港元	[編纂]港元

## 概 要

附註：

1. 股份市[編纂]乃根據預期緊隨[編纂]及[編纂]完成後予以發行的[編纂]股股份計算，但不計及因行使[編纂]或根據購股權計劃可能授出的任何購股權而可能配發或發行的任何股份或本公司根據發行授權及購回授權可能配發、發行或購回的任何股份。
2. 有關詳情，請參閱本文件附錄二「未經審核備考經調整有形資產淨值」一段。

### [編纂]

屬非經常性質的估計[編纂]約為[編纂]百萬令吉(假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元(即指示性[編纂]每股[編纂][編纂]港元至[編纂]港元的中位數))，其中[編纂]百萬令吉預計將於我們的綜合損益及其他全面收入表中扣除作為開支，而[編纂]百萬令吉預計將於[編纂]後撥充資本。截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，[編纂]分別為[編纂]、[編纂]及[編纂]百萬令吉於本集團的損益及其他全面收入表中扣除。餘下的[編纂]約[編纂]百萬令吉預計將於我們截至2017年12月31日止年度的損益及其他全面收入表中扣除。我們的董事謹此強調，上述[編纂]為目前估計的金額，僅供參考，且將予確認之實際金額可根據審核及當時可變因素和假設變動而予以調整。我們的董事認為，該等[編纂]將會對截至2017年12月31日止年度的純利造成負面影響。

### 股息

截至2014年、2015年及2016年12月31日止年度，本集團宣派的股息總額分別約為13.6百萬令吉、16.4百萬令吉及12.3百萬令吉。於2016年12月31日之後，本集團宣派中期股息合共5百萬令吉。所有已宣派股息已於最後實際可行日期前全數派付，而本集團以我們的內部資源撥付該等股息所需資金。我們現時並無任何計劃於緊隨[編纂]後分派定期股息，惟此舉措乃可予變更。我們的董事會可在考慮到營運、盈利、財務狀況、現金需要及可動用性以及其當時可能認為相關的其他因素後於未來宣派股息。股息的任何宣派及派付以及金額須遵循我們的章程文件以及公司法的規定，包括獲得股東批准。於未來宣派的股息可能會亦可能不會反映我們過往宣派的股息，並將由董事會全權酌情決定。我們目前並無任何具體股息政策。

## 概 要

### 主要風險因素

我們相信，我們的業務營運涉及無法控制的若干風險。以下為我們的董事視為重大的部分風險摘要：

- 於業績記錄期間，我們的五大客戶佔我們的總收入超過60%，而大部份於保險界別。產生自任何這些客戶的收益出現任何下跌，將對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響；
- 客戶聯絡服務行業是勞工密集的業務。員工數目出現任何不足，或增加員工成本，可能對我們的業務、經營業績、財務狀況及前景造成重大不利影響；
- 我們的競爭力及收入的持續能力，視乎能否維持我們與合作的數據庫擁有人的關係，倘若無法保持的話，我們的業務、經營業績及財務狀況可能受到不利影響；及
- 我們依靠主要管理人員。

有關詳情，請參閱本文件第25頁「風險因素」一節。

### 近期發展及並無重大不利變動

我們的業務營運於業績記錄期間後維持穩定。我們客戶的服務座席平均數量由截至2016年12月31日止年度的每月1,023個增至截至2017年3月31日三個月的每月1,112個。

於2016年12月31日之後，本集團宣派中期股息合共5百萬吉令。所有已宣派股息已於最後實際可行日期前悉數派付，而本集團以內部資源為派付該等股息提供資金。

經進行董事認為適當的充分盡職審查工作並審慎周詳考慮後，我們的董事確認，除本節「[編纂]」一段所載將予產生的[編纂]外，(i)自2016年12月31日起及直至本文件日期，我們經營所在的市況或行業及環境並無發生對我們的財務或經營狀況產生重大不利影響的重大不利變動；(ii)自2016年12月31日起及直至本文件日期，本集團的貿易及財務狀況或前景並無發生重大不利變動；及(iii)自2016年12月31日起及直至本文件日期，概無發生任何事件會對本文件附錄一載列的會計師報告所示資料產生重大不利影響。