

ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Ατομικές Οικονομικές Καταστάσεις

31 Δεκεμβρίου 2012

Βάσει των Διεθνών Προτύπων
Χρηματοοικονομικής Αναφοράς

Οι συνημμένες οικονομικές καταστάσεις εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES Α.Ε. την 30η Απριλίου 2013 και έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.piraeusbank.gr & www.pds.gr

Πίνακας Περιεχομένων των Οικονομικών Καταστάσεων

Σημείωση	Σελίδα
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ	3
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	4
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΣΤΑ ΪΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	5
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ	6
Σημειώσεις επί των Οικονομικών Καταστάσεων:	
1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	7
2 ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	7
2.1 Πλαίσιο κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων	7
2.2 Ενσώματα πάγια	7
2.3 Άυλα περιουσιακά στοιχεία	7
2.4 Αναβαλλόμενοι φόροι εισοδήματος	8
2.5 Απαιτήσεις από πελάτες	8
2.6 Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	8
2.7 Μετατροπή ξένων νομισμάτων	8
2.8 Μισθώσεις	8
2.9 Αναγνώριση εσόδων και εξόδων	8
2.10 Μετοχικό κεφάλαιο	8
2.11 Δανεισμός	8
2.12 Παροχές σε εργαζομένους	9
2.13 Προβλέψεις	9
2.14 Απομείωση αξίας περιουσιακών στοιχείων	9
2.15 Αποθέματα	9
2.16 Μερίσματα	9
2.17 Συναλλαγές Συνδεσμένων μερών	9
2.18 Συγκριτικά στοιχεία	9
2.19 Νέα πρότυπα, τροποποιήσεις προτύπων και διερμηνείες	10
3 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	12
4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	12
4.1. Παράγοντες Χρηματοοικονομικού Κινδύνου	12
4.1.1. Κίνδυνος αγοράς	12
4.1.1.1. Κίνδυνος Συναλλάγματος	12
4.1.1.2. Κίνδυνος Τιμών	12
4.1.1.3. Κίνδυνος Επιτοκίων	12
4.1.2. Πιστωτικός Κίνδυνος	12
4.1.3. Κίνδυνος Ρευστότητας	12
4.2. Διαχείριση Κινδύνου Κεφαλαίων	13
4.3. Εκτιμήσεις σχετικά με Εύλογες Αξίες	13
5 ΕΝΣΩΜΑΤΑ ΠΑΓΙΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	13
6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	14
7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ	14
8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	14
9 ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ	15
10 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	15
11 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	15
12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	15

Σημείωση

13	ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	16
14	ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	16
15	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΛΟΓΩ ΕΞΟΔΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	16
16	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	17
17	ΛΟΙΠΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΕΚΤΑΚΤΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ	17
18	ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	17
19	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	17
20	ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	17
21	ΕΞΟΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	18
22	ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	18
23	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	19
24	ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	19
25	ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ	20
26	ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ	20
27	ΜΕΡΙΣΜΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ	20
28	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	20
29	ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ	20
	ΈΚΘΕΣΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	21
	ΈΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ	

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

	<u>Σημείωση</u>	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό			
Ενσώματα πάγια	5	847.958,70	1.089.368,21
Πάγια υπο κατασκευή	7	46.746,60	0,00
Άυλα περιουσιακά στοιχεία	6	209.979,14	267.928,07
Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις	8	6.529,00	71.331,84
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	9	195.403,63	189.792,60
		1.306.617,07	1.618.420,72
Κυκλοφορούν ενεργητικό			
Αποθέματα	10	235.844,19	135.357,30
Απαιτήσεις από πελάτες	11	2.971.821,11	1.866.143,71
Λοιπές απαιτήσεις	11	582.055,24	580.476,09
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	12	519.327,17	1.274.017,47
		4.309.047,71	3.855.994,57
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ		5.615.664,78	5.474.415,29
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ			
Μετοχικό κεφάλαιο	13	380.900,00	380.900,00
Αποθεματικά	14	2.008.526,03	1.708.526,03
Κέρδη/ (Ζημίες) εις νέο		607.918,40	564.632,19
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		2.997.344,43	2.654.058,22
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Χρηματοδοτικές μισθώσεις	18	70.443,22	85.664,49
Υποχρεώσεις παροχών προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	15	920.150,00	948.963,00
Λοιπές προβλέψεις	16	70.000,00	70.000,00
Προβλέψεις για έκτακτους κινδύνους	17	0,00	0,02
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.060.593,22	1.104.627,51
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Χρηματοδοτικές μισθώσεις	18	99.475,01	165.267,65
Προμηθευτές	19	229.739,21	478.170,38
Λοιπές υποχρεώσεις	19	1.094.517,70	1.052.987,03
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	19	133.995,21	19.304,50
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.557.727,13	1.715.729,56
Σύνολο υποχρεώσεων		2.618.320,35	2.820.357,07
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ		5.615.664,78	5.474.415,29

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2012	31.12.2011
Έσοδα από παροχή υπηρεσιών	20	15.680.659,06	15.851.415,46
Κόστος πωληθέντων	21	(12.440.676,64)	(13.225.381,62)
Μικτό κέρδος		3.239.982,42	2.626.033,84
Έξοδα διάθεσης	21	(1.605.379,56)	(1.615.719,76)
Έξοδα διοίκησης	21	(1.130.964,61)	(1.197.091,91)
Λοιπά έσοδα/ (έξοδα) εκμετάλλευσης καθαρά	25	(14.881,64)	79.450,81
Αποτελέσματα εκμετάλλευσης		488.756,61	(107.327,02)
Χρηματοοικονομικά έξοδα	23	(17.086,82)	(38.571,70)
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		471.669,79	(145.898,72)
Φόρος εισοδήματος	24	(128.383,58)	(78.767,23)
Κέρδη/ (Ζημιές) μετά από φόρους (Α)		343.286,21	(224.665,95)
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους		-	-
Λοιπά Συνολικά Έσοδα		-	-
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους (Β)		-	-
Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα/(Ζημιές) μετά από φόρους (Α+Β)		343.286,21	(224.665,95)

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Σημείωση	Μετοχικό Κεφάλαιο	Λοιπά Αποθεματικά	Κέρδη εις νέο	Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2011	380.900,00	1.708.526,03	789.298,14	2.878.724,17
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους	-	-	-	-
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους			(224.665,95)	(224.665,95)
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους	-	-	(224.665,95)	(224.665,95)
Μεταφορά κερδών σε τακτικό αποθεματικό	-	0,00	0,00	0,00
Μεταφορά κερδών σε αφορολόγητο αποθεματικό		0,00	0,00	0,00
Μερισμάτα Προηγούμενης Χρήσης	-			0,00
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2011	380.900,00	1.708.526,03	564.632,19	2.654.058,22
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2012	380.900,00	1.708.526,03	564.632,19	2.654.058,22
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους	-	-	-	-
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους			343.286,21	343.286,21
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους	-	-	343.286,21	343.286,21
Μεταφορά κερδών σε τακτικό αποθεματικό	-	0,00	0,00	0,00
Μεταφορά κερδών σε αφορολόγητο αποθεματικό		0,00	0,00	0,00
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	14	300.000,00	(300.000,00)	0,00
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2012	380.900,00	2.008.526,03	607.918,40	2.997.344,43

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2012	31.12.2011
<u>Ταμειακές Ροές από Λειτουργικές Δραστηριότητες</u>			
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		471.669,79	(145.898,72)
Σύνολο κερδών προ φόρων		471.669,79	(145.898,72)
<u>Προσαρμογή κερδών προ φόρων</u>			
Προστίθενται: αποσβέσεις	20	396.245,27	348.899,74
Προστίθενται: προβλέψεις	20	0,00	199.092,00
Αφαιρείται: Εσοδα από πώληση συμμετοχών		0,00	(9.999,06)
<u>Μεταβολές κεφαλαίου κίνησης</u>			
Μείωση/ (αύξηση) αποθεμάτων		(100.486,89)	(8.230,85)
Μείωση/ (αύξηση) απαιτήσεων		(1.048.064,74)	123.117,56
(Μείωση)/ αύξηση υποχρεώσεων (πλην τραπεζών)		(249.406,39)	173.759,59
Μείον :			
Τόκοι πληρωθέντες		(14.296,82)	(18.447,99)
Καταβλημένοι φόροι			(269.011,77)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		(544.339,78)	393.280,50
<u>Ταμειακές Ροές από Επενδυτικές Δραστηριότητες</u>			
Πωλήσεις/ (Αγορές) ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών	6, 7	(143.633,43)	(862.012,00)
Πωλήσεις συμμετοχών		0,00	440.000,00
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		(143.633,43)	(422.012,00)
<u>Ταμειακές Ροές από Χρηματοδοτικές Δραστηριότητες</u>			
Εξοφλήσεις δανείων	18	(66.717,09)	(186.914,91)
Μερίσματα που κατεβλήθησαν			0,00
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		(66.717,09)	(186.914,91)
Καθαρή αύξηση του ταμείου και ταμειακών ισοδύναμων		(754.690,30)	(215.646,41)
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		1.274.017,47	1.489.663,88
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	12	519.327,17	1.274.017,47

1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η "ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ" (στο εξής αναφερόμενη ως «Εταιρεία») συστάθηκε στις 5 Απριλίου 2000 και είναι εγγεγραμμένη στο ΓΕΜΙ με αριθμό 3795201000 και στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό 45738/01ΝΤ/Β/00/9(2012). Η διάρκεια της είναι 90ετής και λήγει το 2090. Η διεύθυνση της έδρας της Εταιρείας είναι επί της Σαλαμίνας 72-74 στην Καλλιθέα. Η κύρια μέτοχος είναι η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε και η Εταιρεία είναι μέλος του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα.

Η δραστηριότητα της εταιρείας αφορά τις υπηρεσίες call center.

Οι παρούσες οικονομικές καταστάσεις έχουν εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στις 30 Απριλίου 2013 και τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της Εταιρείας.

2 ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ

Οι κυριότερες λογιστικές αρχές που υιοθετήθηκαν και ακολουθούνται κατά τη σύνταξη των συνημμένων οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας σύμφωνα με τα Δ.Π.Χ.Α., περιλαμβάνονται στις παρακάτω αρχές. Οι λογιστικές αρχές έχουν εφαρμοσθεί με συνέπεια σε όλα τα έτη υπό αναφορά.

2.1. Πλαίσιο κατάρτισης οικονομικών καταστάσεων

Οι οικονομικές καταστάσεις έχουν καταρτιστεί από τη διοίκηση βάσει των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Αναφοράς («Δ.Π.Χ.Α.»), όπως έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η ετοιμασία των οικονομικών καταστάσεων σύμφωνα με τα Δ.Π.Χ.Α. απαιτεί τη χρήση ορισμένων σημαντικών λογιστικών εκτιμήσεων και την άσκηση κρίσης από τη Διοίκηση στη διαδικασία εφαρμογής των λογιστικών αρχών. Επίσης, απαιτείται η χρήση υπολογισμών και υποθέσεων που επηρεάζουν τα αναφερθέντα ποσά των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων, τη γνωστοποίηση ενδεχόμενων απαιτήσεων και υποχρεώσεων κατά την ημερομηνία σύνταξης των οικονομικών καταστάσεων και τα αναφερθέντα ποσά εισοδημάτων και εξόδων κατά τη διάρκεια του έτους υπό αναφορά. Παρά το γεγονός ότι αυτοί οι υπολογισμοί βασίζονται στην καλύτερη δυνατή γνώση της Διοίκησης σε σχέση με τις τρέχουσες συνθήκες και ενέργειες, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορεί τελικά να διαφέρουν από αυτούς τους υπολογισμούς.

Οι περιοχές που εμπριέχουν μεγάλο βαθμό υποκειμενικότητας και είναι περίπλοκες, ή οι υποθέσεις και εκτιμήσεις που είναι σημαντικές για τις οικονομικές καταστάσεις αναφέρονται στην Σημείωση 3.

2.2 Ενσώματα Πάγια

Οι βελτιώσεις επί μισθωμένων ακινήτων, τα μεταφορικά μέσα, τα έπιπλα και ο λοιπός εξοπλισμός της Εταιρείας απεικονίζονται στο ιστορικό κόστος κτήσης τους μειωμένα με τις σωρευμένες αποσβέσεις και τις τυχόν απομειώσεις της αξίας τους. Το κόστος κτήσης περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες που συνδέονται άμεσα με την απόκτηση των στοιχείων. Επιπλέον, δαπάνες προστίθενται στη λογιστική αξία των ενσωμάτων παγίων ή καταχωρούνται ως ξεχωριστό πάγιο μόνον εάν αναμένεται να επιφέρουν μελλοντικά οικονομικά οφέλη στην Εταιρεία και το κόστος τους μπορεί να επιμετρηθεί αξιόπιστα. Το κόστος επισκευών και συντηρήσεων καταχωρείται στη κατάσταση συνολικού εισοδήματος όταν πραγματοποιούνται.

Τα ενσώματα πάγια στοιχεία εξετάζονται για τυχόν απομείωση αξίας όταν υπάρχουν ενδείξεις απομείωσης αξίας. Οι αποσβέσεις των ενσωμάτων παγίων λογίζονται με τη μέθοδο της σταθερής απόσβεσης, βάσει συντελεστών που προσεγγίζουν τη μέση ωφέλιμη ζωή των παγίων και είναι κυρίως οι ακόλουθοι:

- Βελτιώσεις επί μισθωμένων ακινήτων: Χαμηλότερη διάρκεια μεταξύ ωφέλιμης ζωής και της διάρκειας μίσθωσης
- Λοιπός εξοπλισμός και έπιπλα: 10 - 30%
- Τηλέφωνα : 8% και 30%

Οι υπολειμματικές αξίες και οι ωφέλιμες ζωές των ενσωμάτων παγίων υπόκεινται σε επανεξέταση σε κάθε τέλος χρήσεως.

Όταν οι λογιστικές αξίες των ενσωμάτων παγίων υπερβαίνουν την ανακτήσιμη αξία τους, η διαφορά (απομείωση) καταχωρείται άμεσα ως έξοδο στα αποτελέσματα.

Κατά την πώληση ενσωμάτων παγίων, η διαφορά μεταξύ του τιμήματος που λαμβάνεται και της λογιστικής τους αξίας καταχωρούνται ως κέρδη ή ζημιές στα αποτελέσματα.

2.3. Άυλα Περιουσιακά Στοιχεία

Τα άυλα περιουσιακά στοιχεία αναγνωρίζονται στο κόστος κτήσεως. Μεταγενέστερα αποτιμώνται στο ποσό αυτό μείον τις σωρευμένες αποσβέσεις και τις τυχόν σωρευμένες ζημιές απομείωσης της αξίας τους. Η ωφέλιμη ζωή των άυλων περιουσιακών στοιχείων μπορεί να είναι περιορισμένη ή απεριόριστη. Το κόστος των άυλων περιουσιακών στοιχείων με περιορισμένη ωφέλιμη ζωή (π.χ. λογισμικό) αποσβένεται βάσει συντελεστών που προσεγγίζουν την ωφέλιμη ζωή τους. Το κόστος λογισμικού αποσβένεται με την σταθερή μέθοδο εντός 3 – 4 ετών. Το κόστος των άυλων περιουσιακών στοιχείων με απεριόριστη ωφέλιμη ζωή δεν αποσβένεται. Υπολειμματικές αξίες δεν αναγνωρίζονται. Οι ωφέλιμες ζωές των άυλων περιουσιακών στοιχείων αξιολογούνται σε ετήσια βάση και οποιοσδήποτε τυχόν αναμορφώσεις εφαρμόζονται μελλοντικά. Τα άυλα περιουσιακά στοιχεία ελέγχονται για απομείωση τουλάχιστον ετησίως σε εξατομικευμένο επίπεδο ή σε επίπεδο μονάδας δημιουργίας χρηματορικών στην οποία ανήκουν. Τα άυλα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας αφορούν λογισμικό και έχουν περιορισμένη ωφέλιμη ζωή.

2.4. Αναβαλλόμενοι Φόροι Εισοδήματος

Οι αναβαλλόμενοι φόροι εισοδήματος, αφορούν περιπτώσεις προσωρινών διαφορών μεταξύ φορολογικής αναγνώρισης στοιχείων ενεργητικού και παθητικού και αναγνώρισης τους για σκοπούς σύνταξης των οικονομικών καταστάσεων και υπολογίζονται με χρήση των φορολογικών συντελεστών που θα ισχύουν κατά τις χρήσεις που αναμένεται να ανακτηθούν τα στοιχεία του ενεργητικού και να τακτοποιηθούν οι υποχρεώσεις. Οι αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις αναγνωρίζονται για όλες τις εκπεστέες προσωρινές διαφορές και τις αχρησιμοποίητες φορολογικές ζημιές κατά την έκταση που είναι πιθανό ότι θα υπάρξει επαρκές φορολογικό εισόδημα για να καλύψει τις προσωρινές διαφορές. Η αξία των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων ελέγχεται σε κάθε ημερομηνία της κατάστασης οικονομικής θέσης και μειώνεται κατά την έκταση που δεν αναμένεται να υπάρξει επαρκές φορολογητέο εισόδημα που θα καλύψει την αναβαλλόμενη φορολογική απαίτηση.

2.5. Απαιτήσεις από Πελάτες

Οι απαιτήσεις από πελάτες καταχωρούνται αρχικά στην εύλογη αξία τους και μεταγενέστερα αποτιμώνται στο αποσβέσιμο κόστος με την χρήση του πραγματικού επιτοκίου (εάν αυτές είναι απαιτητές σε διάστημα άνω του ενός έτους), αφαιρούμενων και των ζημιών απομείωσης (απώλειες από επισφαλείς απαιτήσεις) αναγνωρίζονται όταν υπάρχει αντικειμενική απόδειξη ότι η εταιρεία δεν είναι σε θέση να εισπράξει όλα τα ποσά που οφείλονται με βάση τους συμβατικούς όρους. Το ποσό της ζημιάς απομείωσης είναι η διαφορά μεταξύ της λογιστικής αξίας των απαιτήσεων και της παρούσας αξίας των εκτιμώμενων μελλοντικών ταμιακών ροών, προεξοφλουμένων με το πραγματικό επιτόκιο. Το ποσό της ζημιάς απομείωσης καταχωρείται ως έξοδο στα αποτελέσματα.

2.6. Ταμειακά Διαθέσιμα και Ισοδύναμα

Το ταμείο και τα χρηματικά διαθέσιμα είναι περιουσιακά στοιχεία μειωμένου κινδύνου και εμπεριέχουν υπόλοιπα με ληκτότητα μικρότερη των τριών μηνών από την πρώτη ημέρα απόκτησης τους όπως: μετρητά και χρηματικά διαθέσιμα σε Τράπεζες.

2.7. Μετατροπή Ξένων Νομισμάτων

Τα στοιχεία των οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας επιμετρώνται βάση του Ευρώ (€), που είναι το λειτουργικό νόμισμα και το νόμισμα παρουσίασης της Εταιρείας. Η Εταιρεία τηρεί τα λογιστικά της βιβλία σε Ευρώ. Συναλλαγές που γίνονται σε ξένα νομίσματα μετατρέπονται σε ευρώ με βάση την επίσημη τιμή του ξένου νομίσματος που ισχύει την ημέρα της συναλλαγής. Κατά την ημερομηνία της κατάστασης οικονομικής θέσης, οι απαιτήσεις και υποχρεώσεις σε ξένα νομίσματα μετατρέπονται σε ευρώ με βάση την επίσημη τιμή του ξένου νομίσματος που ισχύει την αντίστοιχη ημερομηνία. Τα κέρδη ή ζημιές από συναλλαγματικές διαφορές περιλαμβάνονται στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος.

2.8. Μισθώσεις

Οι μισθώσεις στις οποίες ο εκμισθωτής διατηρεί ουσιαστικά όλους τους κινδύνους, αλλά και τις ωφέλειες που απορρέουν από το ιδιοκτησιακό καθεστώς καταχωρούνται ως λειτουργικές μισθώσεις. Οι πληρωμές που πραγματοποιούνται στα πλαίσια των λειτουργικών μισθώσεων (καθαρές από τυχόν άλλα κίνητρα που έλαβε ο εκμισθωτής) καταχωρούνται αναλογικά στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος κατά την διάρκεια της μίσθωσης.

Ως χρηματοδοτικές μισθώσεις λογίζονται οι μισθώσεις ακινήτων, μηχανολογικών εγκαταστάσεων και λοιπού εξοπλισμού κατά τις οποίες η εταιρεία φέρει το σύνολο των κινδύνων και των ωφελειών που απορρέουν από την κυριότητα του παγίου. Οι χρηματοδοτικές μισθώσεις κεφαλαιοποιούνται κατά την έναρξη της μίσθωσης στην χαμηλότερη αξία που προκύπτει μεταξύ της εύλογης αξίας του παγίου στοιχείου και της παρούσας αξίας των ελαχίστων μισθωμάτων. Κάθε πληρωμή του μισθώματος επιμερίζεται μεταξύ των υποχρεώσεων και των χρηματοοικονομικών εξόδων ώστε να επιτυγχάνεται ένα σταθερό επιτόκιο στην υπολειπόμενη χρηματοοικονομική υποχρέωση. Οι αντίστοιχες υποχρεώσεις από το μίσθωμα, καθαρές από χρηματοοικονομικές χρεώσεις, περιλαμβάνονται στο παθητικό ως μακροχρόνιες υποχρεώσεις. Το μέρος του χρηματοοικονομικού κόστους που αφορά στο επιτόκιο καταχωρείται στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου εκμίσθωσης ώστε να προκύπτει ένα σταθερό περιοδικό ποσοστό επιτοκίου επί του υπολοίπου των υποχρεώσεων για κάθε περίοδο. Τα ενσώματα πάγια στοιχεία που αποκτήθηκαν στα πλαίσια χρηματοδοτικών μισθώσεων αποσβένονται στην μικρότερη περίοδο μεταξύ διάρκειας της ωφέλιμης ζωής του στοιχείου, και της περιόδου διάρκειας της μίσθωσης.

2.9. Αναγνώριση Εσόδων και Εξόδων

Τα έσοδα και τα έξοδα της Εταιρείας αναγνωρίζονται όταν καθίστανται δεδουλευμένα.

- τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών λογίζονται την περίοδο που παρέχονται οι υπηρεσίες, με βάση το στάδιο ολοκλήρωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας σε σχέση με το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών
- τα έσοδα από τόκους αναγνωρίζονται όταν καθίστανται δεδουλευμένα
- τα έξοδα αναγνωρίζονται όταν καθίστανται δεδουλευμένα

2.10. Μετοχικό Κεφάλαιο

Οι κοινές μετοχές κατατάσσονται στα ίδια κεφάλαια. Άμεσα κόστη για την έκδοση μετοχών, εμφανίζονται μετά την αφαίρεση του σχετικού φόρου εισοδήματος, σε μείωση του προϊόντος της έκδοσης.

2.11. Δανεισμός

Τα δάνεια καταχωρούνται αρχικά στην εύλογη αξία τους, μειωμένα με τα τυχόν άμεσα έξοδα για την πραγματοποίηση της συναλλαγής. Μεταγενέστερα αποτιμώνται στο αναπόσβεστο κόστος βάσει της μεθόδου του πραγματικού επιτοκίου. Τυχόν διαφορά μεταξύ του εισπραχθέντος ποσού (καθαρό από σχετικά έξοδα) και της αξίας εξόφλησης αναγνωρίζεται στα αποτελέσματα κατά την διάρκεια του δανεισμού βάσει της μεθόδου του πραγματικού επιτοκίου.

2.12. Παροχές σε Εργαζομένους

Οι παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία περιλαμβάνουν τόσο προγράμματα καθορισμένων εισφορών όσο και προγράμματα καθορισμένων παροχών. Το δεδουλευμένο κόστος των προγραμμάτων καθορισμένων εισφορών καταχωρείται ως έξοδο στην περίοδο που αφορά.

Η υποχρέωση που καταχωρείται στη κατάσταση οικονομικής θέσης για τα προγράμματα καθορισμένων παροχών είναι η παρούσα αξία της δέσμευσης για την καθορισμένη παροχή μείον την εύλογη αξία των περιουσιακών στοιχείων του προγράμματος και τις μεταβολές που προκύπτουν από τα μη αναγνωρισμένα αναλογιστικά κέρδη και ζημίες και το κόστος της προϋπηρεσίας. Η δέσμευση της καθορισμένης παροχής υπολογίζεται ετησίως από ανεξάρτητο αναλογιστή με τη χρήση της μεθόδου της προβλεπόμενης πιστωτικής μονάδος (projected unit credit method).

Τα αναλογιστικά κέρδη και οι ζημίες που προκύπτουν από τις προσαρμογές με βάση τα ιστορικά δεδομένα και είναι πάνω ή κάτω από το περιθώριο του 10% της σωρευμένης υποχρέωσης, καταχωρούνται στα αποτελέσματα μέσα στον αναμενόμενο μέσο ασφαλιστικό χρόνο των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα. Το κόστος προϋπηρεσίας καταχωρείται άμεσα στα αποτελέσματα με εξαίρεση την περίπτωση που οι μεταβολές του προγράμματος εξαρτώνται από τον εναπομένοντα χρόνο υπηρεσίας των εργαζομένων. Στην περίπτωση αυτή το κόστος προϋπηρεσίας καταχωρείται στα αποτελέσματα με τη σταθερή μέθοδο μέσα στην περίοδο ωρίμανσης.

2.13. Προβλέψεις

Οι προβλέψεις αναγνωρίζονται όταν η Εταιρεία έχει μία παρούσα δέσμευση (νομική ή τεκμαιρόμενη), ως αποτέλεσμα γεγονότων του παρελθόντος και είναι πιθανό ότι θα υπάρξει εκροή πόρων για τον διακανονισμό της δέσμευσης και το ποσό αυτής μπορεί να εκτιμηθεί αξιόπιστα. Σε περίπτωση που καταστεί πραγματικά βέβαιο, ότι μία εισροή οικονομικών ωφελειών θα προκύψει, το περιουσιακό στοιχείο και το σχετικό έσοδο καταχωρούνται στις οικονομικές καταστάσεις της περιόδου στην οποία η μεταβολή συμβαίνει. Οι προβλέψεις επανεξετάζονται σε κάθε ημερομηνία της κατάστασης οικονομικής θέσης και αν δεν είναι πλέον πιθανό ότι θα υπάρξει εκροή πόρων για τον διακανονισμό της δέσμευσης, οι προβλέψεις αντλογίζονται. Οι προβλέψεις χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό για τον οποίο αρχικά δημιουργήθηκαν. Δεν αναγνωρίζονται προβλέψεις για μελλοντικές ζημίες. Οι ενδεχόμενες απαιτήσεις και οι ενδεχόμενες υποχρεώσεις δεν αναγνωρίζονται.

2.14. Απομείωση Αξίας Περιουσιακών Στοιχείων

Σε κάθε ημερομηνία της κατάστασης οικονομικής θέσης και εφόσον υπάρχει οποιαδήποτε σχετική ένδειξη ότι ένα περιουσιακό στοιχείο μπορεί να είναι απομειωμένο, η Εταιρεία εκτιμά το ανακτήσιμο ποσό του περιουσιακού στοιχείου. Όταν και μόνο όταν, το ανακτήσιμο ποσό του περιουσιακού στοιχείου είναι μικρότερο από τη λογιστική αξία του, η τελευταία θα μειώνεται στο ανακτήσιμο ποσό του και θα αναγνωρίζεται μία ζημία απομείωσης.

Η ζημία απομείωσης καταχωρείται ως έξοδο στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος αμέσως, εκτός και αν προβλέπεται διαφορετικός λογιστικός χειρισμός από ένα άλλο ΔΛΠ. Μία ζημία απομείωσης που καταχωρήθηκε για ένα περιουσιακό στοιχείο σε προηγούμενα έτη αναστρέφεται αν και μόνον αν, έχει υπάρξει μία μεταβολή στις εκτιμήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για να προσδιοριστεί το ανακτήσιμο ποσό του περιουσιακού στοιχείου από την τελευταία ζημία απομείωσης που είχε καταχωρηθεί. Αν αυτό συμβαίνει, η λογιστική αξία του περιουσιακού στοιχείου πρέπει να αυξάνεται στο ανακτήσιμο ποσό του.

2.15. Αποθέματα

Τα αποθέματα αποτιμώνται στην χαμηλότερη αξία μεταξύ κόστους κτήσης και της καθαρής ρευστοποιήσιμης αξίας. Το κόστος προσδιορίζεται με τη μέθοδο του μέσου σταθμικού κόστους. Χρηματοοικονομικά έξοδα δεν περιλαμβάνονται στο κόστος κτήσεως των αποθεμάτων. Η καθαρή ρευστοποιήσιμη αξία εκτιμάται με βάση τις τρέχουσες τιμές πώλησης των αποθεμάτων στα πλαίσια της συνήθους δραστηριότητας αφαιρουμένων και των τυχόν εξόδων πώλησης, όπου συντρέχει περίπτωση.

2.16. Μερίσματα

Η διανομή μερίσματος αναγνωρίζεται ως υποχρέωση όταν η διανομή εγκρίνεται από την Γενική Συνέλευση των μετόχων.

2.17. Συναλλαγές συνδεδεμένων μερών

Τα συνδεδεμένα μέρη περιλαμβάνουν α) Τη μητρική Τράπεζα Πειραιώς, β) Εταιρείες που ελέγχει η μητρική Τράπεζα και με τις οποίες η Εταιρεία μας τελεί υπό κοινό έλεγχο, γ) Μέλη Δ.Σ. και Διοίκησης της Εταιρείας και δ) Οικονομικά εξαρτώμενα μέλη και συγγενείς πρώτου βαθμού (σύζυγοι, τέκνα, κ.ά.) των μελών Δ.Σ. και Διοίκησης. Συναλλαγές παρόμοιας φύσης γνωστοποιούνται συγκεντρωτικά. Όλες οι συναλλαγές με τη μητρική και τα συνδεδεμένα μέρη διενεργούνται με όρους που ισοδυναμούν με εκείνους που επικρατούν σε συναλλαγές σε καθαρά εμπορική βάση.

2.18. Συγκριτικά στοιχεία

Στις περιπτώσεις που κρίθηκε απαραίτητο, τα συγκριτικά στοιχεία των προηγούμενων χρήσεων αναξινομήθηκαν για να καταστούν ομοειδή με τα στοιχεία της τρέχουσας χρήσης.

2.19. Νέα λογιστικά πρότυπα και ερμηνείες

Συγκεκριμένα νέα πρότυπα, τροποποιήσεις προτύπων και διερμηνείες έχουν εκδοθεί, τα οποία είναι υποχρεωτικά για λογιστικές περιόδους που ξεκινούν κατά τη διάρκεια της παρούσας χρήσης ή μεταγενέστερα. Η εκτίμηση της Εταιρείας σχετικά με την επίδραση από την εφαρμογή αυτών των νέων προτύπων, τροποποιήσεων και διερμηνειών παρατίθεται παρακάτω:

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικές για την τρέχουσα οικονομική χρήση

ΔΠΧΑ 7 (Τροποποίηση) «Χρηματοοικονομικά Μέσα: Γνωστοποιήσεις» - μεταβιβάσεις χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων

Η παρούσα τροποποίηση παρέχει τις γνωστοποιήσεις για μεταβιβάσιμα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία που δεν έχουν αποαναγνωρισθεί εξ ολοκλήρου καθώς και για μεταβιβάσιμα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία που έχουν αποαναγνωρισθεί εξ ολοκλήρου αλλά για τα οποία η ΕΤαίρεια έχει συνεχιζόμενη ανάμιξη. Παρέχει επίσης καθοδήγηση για την εφαρμογή των απαιτούμενων γνωστοποιήσεων. Η τροποποίηση αυτή δεν έχει επίδραση στις οικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικές από περιόδους που ξεκινούν την ή μετά από 1 Ιανουαρίου 2013

ΔΠΧΑ 9 «Χρηματοοικονομικά μέσα» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2015)

Το ΔΠΧΑ 9 αποτελεί την πρώτη φάση στο έργο του ΣΔΛΠ (Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων) για την αντικατάσταση του ΔΛΠ 39 και αναφέρεται στην ταξινόμηση και επιμέτρηση των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων. Το ΣΔΛΠ στις επόμενες φάσεις του έργου θα επεκτείνει το ΔΠΧΑ 9 έτσι ώστε να προστεθούν νέες απαιτήσεις για την απομείωση της αξίας και τη λογιστική αντιστάθμιση. Η Εταιρεία βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης του ΔΠΧΑ 9 στις οικονομικές του καταστάσεις. Το ΔΠΧΑ 9 δεν μπορεί να εφαρμοστεί νωρίτερα από την Εταιρεία διότι δεν έχει υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μόνο όταν υιοθετηθεί, η Εταιρεία θα αποφασίσει εάν θα εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 9 νωρίτερα από την 1 Ιανουαρίου 2015.

ΔΛΠ 12 (Τροποποίηση) «Φόροι εισοδήματος» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013)

Η τροποποίηση του ΔΛΠ 12 παρέχει μια πρακτική μέθοδο για την επιμέτρηση των αναβαλλόμενων φορολογικών υποχρεώσεων και αναβαλλόμενων φορολογικών περιουσιακών στοιχείων όταν επενδυτικά ακίνητα επιμετρώνται με τη μέθοδο εύλογης αξίας σύμφωνα με το ΔΛΠ 40 «Επενδύσεις σε ακίνητα». Η τροποποίηση αυτή δεν έχει εφαρμογή στην Εταιρεία.

ΔΠΧΑ 13 «Επιμέτρηση Εύλογης Αξίας» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013)

Το ΔΠΧΑ 13 παρέχει νέες οδηγίες σχετικά με την επιμέτρηση της εύλογης αξίας και τις απαραίτητες γνωστοποιήσεις. Οι απαιτήσεις του προτύπου δεν διευρύνουν τη χρήση των εύλογων αξιών αλλά παρέχουν διευκρινίσεις για την εφαρμογή τους σε περίπτωση που η χρήση τους επιβάλλεται υποχρεωτικά από άλλα πρότυπα. Το ΔΠΧΑ 13 παρέχει ακριβή ορισμό της εύλογης αξίας, καθώς και οδηγίες αναφορικά με την επιμέτρηση της εύλογης αξίας και τις απαραίτητες γνωστοποιήσεις, ανεξάρτητα από το πρότυπο με βάση το οποίο γίνεται χρήση των εύλογων αξιών. Επιπλέον, οι απαραίτητες γνωστοποιήσεις έχουν διευρυνθεί και καλύπτουν όλα τα περιουσιακά στοιχεία και τις υποχρεώσεις που επιμετρώνται στην εύλογη αξία και όχι μόνο τα χρηματοοικονομικά.

ΕΔΔΠΧΑ 20 «Δαπάνες απογύμνωσης υπαίθριων ορυχείων κατά το στάδιο της παραγωγής» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013)

Αυτή η διερμηνεία παρέχει καθοδήγηση για τη λογιστικοποίηση των δαπανών της απομάκρυνσης των στειρών υπερκείμενων («απογύμνωση») κατά το στάδιο της παραγωγής ενός ορυχείου. Βάσει αυτής της διερμηνείας, οι μεταλλευτικές οικονομικές οντότητες πιθανώς να χρειαστεί να διαγράψουν στα αποτελέσματα εισ-έξόδου της έναρξης της περιόδου τις ήδη κεφαλαιοποιημένες δαπάνες απογύμνωσης των ορυχείων οι οποίες δεν μπορούν να αποδοθούν σε ένα αναγνωρισμένο συστατικό ενός αποθέματος μεταλλεύματος ("ore body"). Η διερμηνεία έχει εφαρμογή μόνο σε δαπάνες υπαίθριων ορυχείων και όχι σε υπόγεια ορυχεία ή σε δραστηριότητες εξόρυξης πετρελαίου και φυσικού αερίου.

ΔΛΠ 1 (Τροποποίηση) «Παρουσίαση Οικονομικών Καταστάσεων» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιουλίου 2012)

Αυτή η τροποποίηση απαιτεί από τις οικονομικές οντότητες να διαχωρίσουν τα στοιχεία που παρουσιάζονται στα λοιπά συνολικά εισοδήματα σε δύο ομάδες, με βάση το αν αυτά στο μέλλον είναι πιθανό να μεταφερθούν στα αποτελέσματα χρήσεως ή όχι.

ΔΛΠ 19 (Τροποποίηση) «Παροχές σε Εργαζομένους» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013)

Αυτή η τροποποίηση επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην αναγνώριση και επιμέτρηση του κόστους των προγραμμάτων καθορισμένων παροχών και των παροχών εξόδου από την υπηρεσία (κατάργηση της μεθόδου του περιθωρίου), καθώς και στις γνωστοποιήσεις όλων των παροχών σε εργαζομένους. Οι βασικές αλλαγές αφορούν κυρίως στην αναγνώριση των αναλογιστικών κερδών και ζημιών, στην αναγνώριση του κόστους προϋπηρεσίας/ περικοπών, στην επιμέτρηση του εξόδου συντάξεων, στις απαιτούμενες γνωστοποιήσεις, στο χειρισμό των εξόδων και των φόρων που σχετίζονται με τα προγράμματα καθορισμένων παροχών, καθώς και στη διάκριση μεταξύ βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων παροχών.

ΔΠΧΑ 7 (Τροποποίηση) «Χρηματοοικονομικά Μέσα: Γνωστοποιήσεις» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013)

Το ΣΔΛΠ δημοσίευσε αυτή την τροποποίηση προκειμένου να συμπεριλάβει επιπλέον πληροφόρηση η οποία θα βοηθήσει τους χρήστες των οικονομικών καταστάσεων μίας οικονομικής οντότητας να αξιολογήσουν την επίδραση ή την πιθανή επίδραση που θα έχουν οι συμφωνίες για διακανονισμό χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος για συμψηφισμό που σχετίζεται με αναγνωρισμένα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία και υποχρεώσεις, στην οικονομική θέση της οικονομικής οντότητας.

ΔΛΠ 32 (Τροποποίηση) «Χρηματοοικονομικά Μέσα: Παρουσίαση» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2014)

Αυτή η τροποποίηση στις οδηγίες εφαρμογής του ΔΛΠ 32 παρέχει διευκρινίσεις σχετικά με κάποιες απαιτήσεις για τον συμψηφισμό χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων στην κατάσταση οικονομικής θέσης.

Ομάδα προτύπων σχετικά με ενοποίηση και από κοινού συμφωνίες (εφαρμόζονται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2014)

Το ΣΔΛΠ δημοσίευσε πέντε νέα πρότυπα σχετικά με ενοποίηση και τις από κοινού συμφωνίες: ΔΠΧΑ 10, ΔΠΧΑ 11, ΔΠΧΑ 12, ΔΛΠ 27 (Τροποποίηση), ΔΛΠ 28 (Τροποποίηση). Αυτά τα πρότυπα εφαρμόζονται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2014. Επιτρέπεται η πρόωρη εφαρμογή τους μόνο εάν ταυτόχρονα εφαρμοστούν και τα πέντε αυτά πρότυπα. Η Εταιρεία βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης των νέων προτύπων στις ενοποιημένες οικονομικές του καταστάσεις. Οι κυριότεροι όροι των προτύπων είναι οι εξής:

ΔΠΧΑ 10 «Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις»

Το ΔΠΧΑ 10 αντικαθιστά στο σύνολό τους τις οδηγίες αναφορικά με τον έλεγχο και την ενοποίηση, που παρέχονται στο ΔΛΠ 27 και στο SIC 12. Το νέο πρότυπο αλλάζει τον ορισμό του ελέγχου ως καθοριστικού παράγοντα προκειμένου να αποφασιστεί εάν μια οικονομική οντότητα θα πρέπει να ενοποιείται. Το πρότυπο παρέχει εκτεταμένες διευκρινίσεις που υπαγορεύουν τους διαφορετικούς τρόπους κατά τους οποίους μία οικονομική οντότητα (επενδυτής) μπορεί να ελέγχει μία άλλη οικονομική οντότητα (επένδυση). Ο αναθεωρημένος ορισμός του ελέγχου εστιάζει στην ανάγκη να υπάρχει ταυτόχρονα το δικαίωμα (η δυνατότητα να κατευθύνονται οι δραστηριότητες που επηρεάζουν σημαντικά τις αποδόσεις) και οι μεταβλητές αποδόσεις (θετικές, αρνητικές ή και τα δύο) προκειμένου να υπάρχει έλεγχος. Τα νέα πρότυπα παρέχει επίσης διευκρινίσεις αναφορικά με συμμετοχικά δικαιώματα και δικαιώματα άσκησης βέτο (protective rights), καθώς επίσης και αναφορικά με σχέσεις πρακτόρευσης / πρακτορευομένου.

ΔΠΧΑ 11 «Από κοινού Συμφωνίες»

Το ΔΠΧΑ 11 παρέχει μια πιο ρεαλιστική αντιμετώπιση των από κοινού συμφωνιών εστιάζοντας στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, παρά στη νομική τους μορφή. Οι τύποι των συμφωνιών περιορίζονται σε δύο: από κοινού ελεγχόμενες δραστηριότητες και κοινοπραξίες. Η μέθοδος της αναλογικής ενοποίησης δεν είναι πλέον επιτρεπτή. Οι συμμετέχοντες σε κοινοπραξίες εφαρμόζουν υποχρεωτικά την ενοποίηση με τη μέθοδο της καθαρής θέσης. Οι οικονομικές οντότητες που συμμετέχουν σε από κοινού ελεγχόμενες δραστηριότητες εφαρμόζουν παρόμοιο λογιστικό χειρισμό με αυτόν που εφαρμόζουν επί του παρόντος οι συμμετέχοντες σε από κοινού ελεγχόμενα περιουσιακά στοιχεία ή σε από κοινού ελεγχόμενες δραστηριότητες. Το πρότυπο παρέχει επίσης διευκρινίσεις σχετικά με τους συμμετέχοντες σε από κοινού συμφωνίες, χωρίς να υπάρχει από κοινού έλεγχος

ΔΠΧΑ 12 «Γνωστοποίηση συμμετοχής σε άλλες οικονομικές οντότητες»

Το ΔΠΧΑ 12 αναφέρεται στις απαιτούμενες γνωστοποιήσεις μιας οικονομικής οντότητας, συμπεριλαμβανομένων σημαντικών κρίσεων και υποθέσεων, οι οποίες επηρεάζουν στους αναγνώστες των οικονομικών καταστάσεων να αξιολογήσουν τη φύση, τους κινδύνους και τις οικονομικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τη συμμετοχή της οικονομικής οντότητας σε θυγατρικές, συγγενείς, από κοινού συμφωνίες και μη ενοποιούμενες οικονομικές οντότητες (structured entities). Μία οικονομική οντότητα έχει τη δυνατότητα να προβεί σε κάποιες ή όλες από τις παραπάνω γνωστοποιήσεις χωρίς να είναι υποχρεωμένη να εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 12 στο σύνολό του, ή το ΔΠΧΑ 10 ή 11 ή τα τροποποιημένα ΔΛΠ 27 ή 28.

ΔΛΠ 27 (Τροποποίηση) «Ατομικές Οικονομικές Καταστάσεις»

Το Πρότυπο αυτό δημοσιεύθηκε ταυτόχρονα με το ΔΠΧΑ 10 και σε συνδυασμό, τα δύο πρότυπα αντικαθιστούν το ΔΛΠ 27 «Ενοποιημένες και Ατομικές Οικονομικές Καταστάσεις». Το τροποποιημένο ΔΛΠ 27 ορίζει το λογιστικό χειρισμό και τις απαραίτητες γνωστοποιήσεις αναφορικά με τις συμμετοχές σε θυγατρικές, κοινοπραξίες και συγγενείς όταν μία οικονομική οντότητα ετοιμάζει ατομικές οικονομικές καταστάσεις. Παράλληλα, το Συμβούλιο μετέφερε στο ΔΛΠ 27 όρους του ΔΛΠ 28 «Επενδύσεις σε Συγγενείς Επιχειρήσεις» και του ΔΛΠ 31 «Συμμετοχές σε Κοινοπραξίες» που αφορούν τις ατομικές οικονομικές καταστάσεις.

ΔΛΠ 28 (Τροποποίηση) «Επενδύσεις σε Συγγενείς Επιχειρήσεις και Κοινοπραξίες»

Το ΔΛΠ 28 «Επενδύσεις σε Συγγενείς Επιχειρήσεις και Κοινοπραξίες» αντικαθιστά το ΔΛΠ 28 «Επενδύσεις σε Συγγενείς Επιχειρήσεις». Ο σκοπός αυτού του Προτύπου είναι να ορίσει τον λογιστικό χειρισμό αναφορικά με τις επενδύσεις σε συγγενείς επιχειρήσεις και να παραθέσει τις απαιτήσεις για την εφαρμογή της μεθόδου της καθαρής θέσης κατά τη λογιστική των επενδύσεων σε συγγενείς και κοινοπραξίες, όπως προκύπτει από τη δημοσίευση του ΔΠΧΑ 11.

ΔΠΧΑ 10, ΔΠΧΑ 11 και ΔΠΧΑ 12 (Τροποποίηση) «Ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις, από κοινού συμφωνίες και γνωστοποίηση συμμετοχής σε άλλες οικονομικές οντότητες: Οδηγίες μετάβασης» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013)

Η τροποποίηση στις οδηγίες μετάβασης των ΔΠΧΑ 10, 11 και 12 παρέχει διευκρινίσεις σχετικά με τις οδηγίες μετάβασης στο ΔΠΧΑ 10 και περιορίζει τις απαιτήσεις για παροχή συγκριτικής πληροφόρησης στις γνωστοποιήσεις του ΔΠΧΑ 12 μόνο για την περίοδο που προηγείται άμεσα της πρώτης ετήσιας περιόδου κατά την οποία εφαρμόζεται το ΔΠΧΑ 12. Συγκριτική πληροφόρηση για γνωστοποιήσεις σχετικά με συμμετοχές σε μη ενοποιούμενες οικονομικές οντότητες (structured entities) δεν απαιτείται. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΠΧΑ 10, ΔΠΧΑ 12 και ΔΛΠ 27 (Τροποποίηση) «Εταιρείες Επενδύσεων» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2014)

Η τροποποίηση του ΔΠΧΑ 10 ορίζει μια εταιρεία επενδύσεων και παρέχει μια εξαίρεση από την ενοποίηση. Πολλά επενδυτικά κεφάλαια και παρόμοιες εταιρείες που πληρούν τον ορισμό των εταιριών επενδύσεων εξαιρούνται από την ενοποίηση των περισσότερων θυγατρικών τους, οι οποίες λογιστικοποιούνται ως επενδύσεις σε εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων, παρόλο που ασκείται έλεγχος. Οι τροποποιήσεις στο ΔΠΧΑ 12 εισάγουν τις γνωστοποιήσεις που χρειάζεται να παρέχει μια εταιρεία επενδύσεων. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση

Τροποποιήσεις σε πρότυπα που αποτελούν ένα τμήμα του προγράμματος ετήσιων βελτιώσεων για το 2011 του ΣΔΛΠ (Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων)

Οι παρακάτω τροποποιήσεις περιγράφουν τις σημαντικότερες αλλαγές που υεισέρχονται στα ΔΠΧΑ ως επακόλουθο των αποτελεσμάτων του ετήσιου προγράμματος βελτιώσεων του ΣΔΛΠ που δημοσιεύτηκε τον Μάιο 2012. Οι τροποποιήσεις αυτές εφαρμόζονται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2013 και δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΛΠ 1 «Παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων»

Η τροποποίηση παρέχει διευκρινίσεις σχετικά με τις απαραίτητες γνωστοποιήσεις για τη συγκριτική πληροφόρηση όταν μια οικονομική οντότητα συντάσσει έναν επιπλέον ισολογισμό είτε (α) όπως απαιτείται από το ΔΛΠ 8 «Λογιστικές πολιτικές, μεταβολές των λογιστικών εκτιμήσεων και λάθη» είτε (β) εθελοντικά.

ΔΛΠ 16 «Ενσώματα πάγια»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως τα ανταλλακτικά και ο λοιπός εξοπλισμός συντήρησης ταξινομούνται ως ενσώματα πάγια και όχι ως αποθέματα όταν πληρούν τον ορισμό των ενσώματων παγίων, δηλαδή όταν χρησιμοποιούνται για περισσότερες από μία περιόδους.

ΔΛΠ 32 «Χρηματοοικονομικά μέσα: Παρουσίαση»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως ο φόρος εισοδήματος που σχετίζεται με τη διανομή αναγνωρίζεται στα αποτελέσματα και ο φόρος εισοδήματος που σχετίζεται με τα έξοδα συναλλαγών απευθείας στην καθαρή θέση αναγνωρίζεται στην καθαρή θέση, σύμφωνα με το ΔΛΠ 12.

ΔΛΠ 34 «Ενδιάμεση χρηματοοικονομική αναφορά»

Η τροποποίηση διευκρινίζει τις απαραίτητες γνωστοποιήσεις για τα περιουσιακά στοιχεία και υποχρεώσεις των τομέων στην ενδιάμεση χρηματοοικονομική αναφορά, σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 8 «Λειτουργικοί τομείς».

3 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Οι εκτιμήσεις και οι κρίσεις της διοίκησης επανεξετάζονται διαρκώς και βασίζονται σε ιστορικά δεδομένα και προσδοκίες για μελλοντικά γεγονότα, που κρίνονται εύλογες σύμφωνα με τα ισχύοντα.

Η εταιρεία προβαίνει σε εκτιμήσεις και παραδοχές σχετικά με την εξέλιξη των μελλοντικών γεγονότων. Παρά το γεγονός ότι οι υπολογισμοί αυτοί βασίζονται στην καλύτερη δυνατή γνώση της διοίκησης σε σχέση με τις τρέχουσες συνθήκες και ενέργειες, τα πραγματικά αποτελέσματα μπορεί τελικά να διαφέρουν από αυτούς τους υπολογισμούς. Οι εκτιμήσεις και παραδοχές που ενέχουν σημαντικό κίνδυνο να προκαλέσουν ουσιώδεις προσαρμογές στις λογιστικές αξίες των περιουσιακών στοιχείων και των υποχρεώσεων στους επόμενους 12 μήνες έχουν ως εξής:

(α) Απαιτείται κρίση από την εταιρεία για τον προσδιορισμό της πρόβλεψης για φόρο εισοδήματος. Υπάρχουν πολλές συναλλαγές και υπολογισμοί για τους οποίους ο τελικός προσδιορισμός του φόρου είναι αβέβαιος. Εάν ο τελικός φόρος είναι διαφορετικός από τον αρχικώς αναγνωρισθέντα, η διαφορά θα επηρεάσει τον φόρο εισοδήματος και την πρόβλεψη για αναβαλλόμενη φορολογία της περιόδου.

(β) Η εταιρεία σε κάθε ημερομηνία σύνταξης οικονομικών καταστάσεων εξετάζει αν υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι μία απαίτηση ή ομάδα απαιτήσεων έχει υποστεί απομείωση της αξίας της. Εάν υπάρχουν τέτοιες ενδείξεις, υπολογίζεται το ανακτήσιμο ποσό της απαίτησης ή της ομάδας απαιτήσεων και σχηματίζεται πρόβλεψη για απομείωση της αξίας των απαιτήσεων. Το ποσό της πρόβλεψης καταχωρείται στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος.

4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Με δεδομένο το αντικείμενο εργασιών (παροχή υπηρεσιών) της Εταιρείας, και λαμβάνοντας υπόψη ότι όλες οι απαιτήσεις και οι υποχρεώσεις της εταιρείας είναι ενήμερες και ο μέσος χρόνος είσπραξης ή πληρωμής τους είναι από ένα έως τρεις μήνες, οι επιμέρους αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται δεν δημιουργούν κινδύνους για την εταιρεία.

4.1. Παράγοντες Χρηματοοικονομικού Κινδύνου

4.1.1. Κίνδυνος Αγοράς

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Εταιρείας (παροχή υπηρεσιών call center) δεν υφίσταται άμεσος κίνδυνος αγοράς.

4.1.1.1. Κίνδυνος Συναλλάγματος

Δεν υφίσταται κίνδυνος συναλλάγματος διότι όλες οι συναλλαγές της εταιρείας είναι σε ευρώ.

4.1.1.2. Κίνδυνος Τιμών

Η Εταιρεία δεν εκτίθεται σε κίνδυνο τιμών σχετικά με χρηματοοικονομικά μέσα εφόσον δεν κατέχει τίτλους.

4.1.1.3. Κίνδυνος Επιτοκίων

Η Εταιρεία δε διαθέτει σημαντικά έντοκα στοιχεία ενεργητικού και συνακόλουθα τα έσοδα και οι λειτουργικές ταμειακές ροές της εταιρείας είναι σε μεγάλο βαθμό ανεξάρτητες από τις διακυμάνσεις των επιτοκίων.

Επιτοκιακός Κίνδυνος απορρέει από τις δανειακές υποχρεώσεις της Εταιρείας, οι οποίες αφορούν την απόκτηση εξοπλισμού μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης και διατηρούνται σε κυμαινόμενο επιτόκιο.

Με βάση την ανάλυση ευαισθησίας, μία αύξηση των κυμαινόμενων επιτοκίων κατά μισή ποσοστιαία μονάδα (0,5%) σε ετήσια βάση θα οδηγήσει σε ανάλογη μεταβολή των χρηματοοικονομικών εξόδων της Εταιρείας κατά € 5.125,47 περίπου ενώ αντίστοιχα μία μείωση κατά € 3.021,22

4.1.2. Πιστωτικός Κίνδυνος

Τα έσοδα της Εταιρείας και συνακόλουθα οι απαιτήσεις της προέρχονται από εταιρείες του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς. Ως αποτέλεσμα, δεν υφίσταται πιστωτικός κίνδυνος.

4.1.3. Κίνδυνος Ρευστότητας

Η καλή διαχείριση των διαθεσίμων, η χρηματοοικονομική διάρθρωση και η προσεκτική επιλογή συναλλαγών εξασφαλίζει έγκαιρα στην Εταιρεία την αναγκαία ρευστότητα για τις λειτουργίες της.

Ο παρακάτω πίνακας αναλύει τις χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της Εταιρείας σε ομάδες ληκτότητας σε σχέση με την εναπομένουσα περίοδο από την ημερομηνία σύνταξης των Οικονομικών Καταστάσεων και μέχρι την ημερομηνία που οι υποχρεώσεις καθίστανται ληξιπρόθεσμες.

	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκεμβρίου 2012		
Δανειακές Υποχρεώσεις	113.440,80	75.629,82
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	1.458.252,12	-
	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκεμβρίου 2011		
Δανειακές Υποχρεώσεις	181.161,70	108.602,60
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	1.550.461,91	-

Οι Υποχρεώσεις προς Προμηθευτές της Εταιρείας εξοφλούνται σε χρονικό διάστημα 1 έως 3 μηνών από την έκδοση των σχετικών παραστατικών βάσει πάγιας τακτικής της Εταιρείας.

4.2. Διαχείριση Κινδύνου Κεφαλαίων

Η διαχείριση κεφαλαίων αποσκοπεί στο να εξασφαλίσει στην Εταιρεία τη δυνατότητα να συνεχίσει τις δραστηριότητές της, ώστε να παρέχει κέρδη στους μετόχους και οφέλη στους άλλους ενδιαφερόμενους, διατηρώντας παράλληλα μια κεφαλαιουχική δομή που θα ελαχιστοποιεί το κόστος κεφαλαίου.

Εργαλεία διαχείρισης κεφαλαίων αποτελούν η μερισματική πολιτική, η έκδοση ή η επιστροφή κεφαλαίου και η αγοραπωλησία στοιχείων του ενεργητικού.

Η εταιρία δεν είχε δανειακά κεφάλαια από Τράπεζες στις προηγούμενες χρήσεις και στη τρέχουσα χρήση και κατά συνέπεια δεν υφίσταται χρηματοοικονομική μόχλευση.

4.3 Εκτιμήσεις σχετικά με Εύλογες Αξίες

Οι αξίες κτήσης μείον της σχηματισμένες προβλέψεις των απαιτήσεων και των υποχρεώσεων της Εταιρείας δεν παρουσιάζουν σημαντικές αποκλίσεις από τις εύλογες αξίες αυτών.

5 ΕΝΣΩΜΑΤΑ ΠΑΓΙΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τα ενσώματα πάγια περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	Κτιριακές εγκαταστάσεις	Έπιπλα & λοιπός εξοπλισμός	Σύνολο
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2011	97.919,46	2.695.693,73	2.793.613,19
Προσθήκες	595.457,37	97.770,69	693.228,06
Πωλήσεις / Διαγραφές		1.552.243,35	1.552.243,35
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2011	693.376,83	1.241.221,07	1.934.597,90
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2011	(58.287,31)	(2.120.514,40)	(2.178.801,71)
Αποσβέσεις χρήσης	(25.476,38)	(180.223,57)	(205.699,95)
Πωλήσεις / Διαγραφές		1.539.271,97	1.539.271,97
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2011	(83.763,69)	(761.466,00)	(845.229,69)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2011	609.613,14	479.755,07	1.089.368,21
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2012	693.376,83	1.241.221,07	1.934.597,90
Προσθήκες	49.556,82	35.669,75	85.226,57
Πωλήσεις / Διαγραφές	125.833,31	261.202,46	387.035,77
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2012	617.100,34	1.015.688,36	1.632.788,70
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2012	(83.763,69)	(761.466,00)	(845.229,69)
Αποσβέσεις χρήσης	(49.295,61)	(197.951,88)	(247.247,49)
Πωλήσεις / Διαγραφές	75.960,96	231.686,22	307.647,18
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2012	(57.098,34)	(727.731,66)	(784.830,00)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2012	560.002,00	287.956,70	847.958,70

Συμπεριλαμβάνονται μισθωμένα πάγια που αφορούν ηλεκτρονικό εξοπλισμό που το αναπόσβεστο υπόλοιπό τους στις 31.12.2012 ήταν 182.434,61 €.

6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Λοιπά λογισμικά

Κόστος	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2011	1.165.995,66
Προσθήκες	181.755,95
Πωλήσεις / Διαγραφές	877.285,13
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2011	470.466,48
Συσσωρευμένες αποσβέσεις	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2011	(936.623,12)
Αποσβέσεις χρήσης	(143.199,79)
Πωλήσεις / Διαγραφές	877.284,50
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2011	(202.538,41)
Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2011	267.928,07
Κόστος	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2012	470.466,48
Προσθήκες	91.048,85
Πωλήσεις / Διαγραφές	
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2012	561.515,33
Συσσωρευμένες αποσβέσεις	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2012	(202.538,41)
Αποσβέσεις χρήσης	(148.997,78)
Πωλήσεις / Διαγραφές	
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2012	(351.536,19)
Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2012	209.979,14

7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Στο λογαριασμό "Ακίνητοποιήσεις υπό εκτέλεση" έχει αναγνωρισθεί ποσό ευρώ 46.746,60 που αφορά σε δαπάνες της Εταιρείας για ανάπτυξη λογισμικού προγράμματος σε εξέλιξη.

8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Δοσμένες εγγυήσεις ενοικίου	-	64.831,84
Λοιπές δοσμένες εγγυήσεις	6.529,00	6.500,00
ΣΥΝΟΛΟ	6.529,00	71.331,84

Κατά τη διάρκεια της χρήσης η Εταιρεία εισέπραξε το ποσό της εγγύησης ενοικίου ευρώ 64.831,84 λόγω αλλαγής της έδρας της.

9 ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ

Οι αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις και υποχρεώσεις συμψηφίζονται όταν υπάρχει εφαρμόσιμο νομικό δικαίωμα να συμψηφισθούν οι τρέχουσες φορολογικές απαιτήσεις έναντι των τρεχουσών φορολογικών υποχρεώσεων και όταν οι αναβαλλόμενοι φόροι εισοδήματος αφορούν στην ίδια φορολογική αρχή.

2011	Αποζήμιωση προσωπικού	Σύνολο
Υπόλοιπο 01.01.2011	179.255,33	179.255,33
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	10.537,27	10.537,27
Σύνολο 31.12.2011	189.792,60	189.792,60

2012	Αποζήμιωση προσωπικού	Σύνολο
Υπόλοιπο 01.01.2012	189.792,60	189.792,60
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	5.611,03	5.611,03
Σύνολο 31.12.2012	195.403,63	195.403,63

10 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ

ΑΠΟΘΕΜΑ ΕΜΠ/ΤΩΝ	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
	235.844,19	135.357,30

Το κόστος των αποθεμάτων που αναγνωρίστηκε ως έξοδο μέσα στη χρήση και περιλαμβάνεται στο κόστος πωληθέντων ανέρχεται σε Ευρώ 1.616.619,61 (2011 : Ευρώ 1.364.740,23).

11 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η Εταιρεία θεωρεί ότι όλες οι απαιτήσεις από πελάτες θα εισπραχθούν εντός της επόμενης χρήσης καθώς το μεγαλύτερο μέρος προέρχεται από τη μητρική τράπεζα και τις εταιρείες του Ομίλου.

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Πελάτες	2.971.821,11	1.866.143,71
Επισφαλείς Πελάτες	-	18.020,60
Χρεώστες Διάφοροι	203.818,23	356.441,08
Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	378.237,01	224.035,01
Προβλέψεις επισφαλών πελατών	0,00	(18.020,60)
ΣΥΝΟΛΑ	3.553.876,35	2.446.619,80

12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Ταμείο	837,19	379,33
Καταθέσεις όψεως	518.489,98	1.273.638,14
ΣΥΝΟΛΑ	519.327,17	1.274.017,47

Τα υπόλοιπα των ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων που εμφανίζονται στη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης αφορούν λογαριασμούς όψεως και χρεωστικό υπόλοιπο αλληλόχρεου λογαριασμού και αποτελούν τα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα για σκοπούς της κατάστασης ταμειακών ροών.

13 ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Το Μετοχικό Κεφάλαιο της Εταιρείας αποτελείται από 130.000 κοινές ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας 2,93 € η κάθε μία.

	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2011	130.000	380.900,00
Υπόλοιπο 31.12.2011	130.000	380.900,00
	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2012	130.000	380.900,00
Υπόλοιπο 31.12.2012	130.000	380.900,00

14 ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

	Τακτικό αποθεματικό	Αφορολόγητο αποθεματικό	Ειδικό Αποθεματικό	Άλλα φορολογημένα αποθεματικά	Σύνολο αποθεματικών
2011					
Υπόλοιπο 01.01.2011	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03
Μεταφορά κερδών σε αφορολόγητο αποθεματικό	0,00			-	0,00
Σύνολο 31.12.2011	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03
2012					
Υπόλοιπο 01.01.2012	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	0,00	0,00	300.000,00	-	300.000,00
Σύνολο 31.12.2012	126.966,67	1.580.947,99	300.000,00	611,37	2.008.526,03

Στην Έκτακτη Γενική Συνέλευση της Εταιρείας την 15 Οκτωβρίου 2012 αποφασίστηκε η δημιουργία ειδικού φορολογηθέντος αποθεματικού για μία πενταετία με μεταφορά από τον λογαριασμό "Κέρδη εις Νέο" ποσού ευρώ 300.000 βάσει κριτηρίων συμμετοχής της Εταιρείας σε πρόγραμμα κρατικής ενίσχυσης.

15 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΛΟΓΩ ΕΞΟΔΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Η κίνηση της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	31.12.2012	31.12.2011
Παρούσα αξία υποχρεώσεων	868.691,00	455.458,00
Μη καταχωρηθείσες αναλογιστικές (ζημιές)/ κέρδη	51.459,00	493.505,00
Καθαρή Υποχρέωση στη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης	920.150,00	948.963,00

Τα ποσά που επιβάρυναν τα αποτελέσματα της χρήσης έχουν ως εξής:

	01.01.-31.12.2012	01.01.-31.12.2011
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	75.952,00	86.808,00
Δαπάνη Τόκου	22.773,00	21.047,00
Απόσβεση μη καταχωρηθέντων αναλογιστικών (κερδών)/ ζημιών	(15.399,00)	(10.447,00)
Απόσβεση κόστους υπηρεσίας που αφορά την προηγούμενη χρήση	11.550,00	0,00
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού υπηρεσίας	(95.836,00)	85.684,00
Σύνολο στα Αποτελέσματα	(960,00)	183.092,00

Μεταβολή της υποχρέωσης στη κατάσταση οικονομικής θέσης:

	31.12.2012	31.12.2011
Υπόλοιπο έναρξης	948.962,00	779.371,00
Πληρωθείσες εισφορές	(27.852,00)	(13.500,00)
Σύνολο που επιβαρύνει τα Αποτελέσματα	(960,00)	183.091,00
Καθαρή Υποχρέωση στη κατάσταση οικονομικής θέσης	920.150,00	948.962,00

Η κίνηση της παρούσας αξίας της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	31.12.2012	31.12.2011
Υπόλοιπο έναρξης	455.458,00	420.932,00
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	75.952,00	86.808,00
Δαπάνη Τόκου	22.773,00	21.047,00
Πληρωθείσες εισφορές	(27.852,00)	(13.500,00)
Επιπλέον έξοδα	(89.468,00)	74.945,00
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα περίοδο	11.550,00	0,00
Αναλογιστικά (κέρδη)/ ζημιές	420.278,00	(134.774,00)
Υπόλοιπο Λήξης	868.691,00	455.458,00

Οι κυριότερες αναλογιστικές παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής::

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Επιτόκιο προεξοφλήσεως	3,20%	5,00%
Μελλοντικές αυξήσεις μισθών	2,00%	2,00%
Μέσος όρος μελλοντικής απασχόλησης	28,22	29,09

16 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Πρόβλεψη	70.000,00	70.000,00
Σύνολα	<u>70.000,00</u>	<u>70.000,00</u>

Η Εταιρεία προέβη πρόβλεψη ύψους 70.000,00 για την ανέλεγκτη χρήση του 2010 .

17 ΛΟΙΠΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΕΚΤΑΚΤΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Πρόβλεψη	0,00	0,02
Σύνολο	<u>0,00</u>	<u>0,02</u>

18 ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Δανειακές υποχρεώσεις από συμβάσεις χρηματοδοτικών μισθώσεων (leasing):

	Συνολική υποχρέωση (κεφάλαιο +τόκοι)	Τόκοι	Καθαρή υποχρέωση (κεφάλαιο)
2011			
Έως 1 έτος	181.161,70	15.894,05	165.267,65
Από 1 έως 5 έτη	108.602,60	22.938,11	85.664,49
ΣΥΝΟΛΑ	<u>289.764,30</u>	<u>38.832,16</u>	<u>250.932,14</u>
2012			
Έως 1 έτος	113.440,80	13.965,79	99.475,01
Από 1 έως 5 έτη	75.629,82	5.186,60	70.443,22
ΣΥΝΟΛΑ	<u>189.070,62</u>	<u>19.152,39</u>	<u>169.918,23</u>

19 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Προμηθευτές	229.739,21	478.170,38
Λοιπές υποχρεώσεις (ΦΠΑ , ΦΜΥ κλπ)	504.670,91	412.517,75
Ασφαλιστικοί Οργανισμοί	589.846,79	640.469,28
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	133.995,21	19.304,50
ΣΥΝΟΛΑ	<u>1.458.252,12</u>	<u>1.550.461,91</u>

20 ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι πωλήσεις της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Υπηρεσίες υποστήριξης	8.652.444,60	8.786.024,36
Υπηρεσίες call center	4.766.511,68	4.585.973,02
Πωλήσεις αεροχρόνου	1.684.085,00	1.432.268,00
Μηχανογραφικές υπηρεσίες	312.000,00	324.000,00
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	38.180,00	17.440,00
Λοιπές υπηρεσίες	227.437,78	705.710,08
ΣΥΝΟΛΑ	<u>15.680.659,06</u>	<u>15.851.415,46</u>

21 ΕΞΟΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Τα έξοδα ανά κατηγορία αναλύονται ως ακολούθως:

	12 μήνες έως 31 Δεκεμβρίου			
	2 0 1 1			
	Κόστος πωληθέντων	Έξοδα Διάθεσης	Έξοδα Διοίκησης	Σύνολο
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(10.459.413,02)	(1.275.538,18)	(1.020.430,55)	(12.755.381,75)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(149.901,14)	(18.280,63)	(14.624,50)	(182.806,27)
Παροχές Τρίτων	(2.254.876,03)	(125.270,91)	(125.270,91)	(2.505.417,84)
Φόροι - τέλη	(66.849,66)	(8.152,40)	(6.521,93)	(81.523,99)
Διάφορα έξοδα	(8.244,01)	(153.587,66)	(2.332,02)	(164.163,70)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(286.097,78)	(34.889,98)	(27.911,98)	(348.899,74)
ΣΥΝΟΛΑ	(13.225.381,62)	(1.615.719,76)	(1.197.091,90)	(16.038.193,29)

	12 μήνες έως 31 Δεκεμβρίου			
	2 0 1 2			
	Κόστος πωληθέντων	Έξοδα Διάθεσης	Έξοδα Διοίκησης	Σύνολο
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(9.878.172,29)	(1.204.655,16)	(963.724,14)	(12.046.551,59)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(145.972,51)	(17.801,53)	(14.241,22)	(178.015,26)
Παροχές Τρίτων	(2.023.271,30)	(112.403,97)	(112.403,97)	(2.248.079,25)
Φόροι - τέλη	(56.314,51)	(6.867,63)	(5.494,11)	(68.676,24)
Διάφορα έξοδα	(12.024,92)	(224.026,73)	(3.401,55)	(239.453,20)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(324.921,11)	(39.624,54)	(31.699,62)	(396.245,27)
ΣΥΝΟΛΑ	(12.440.676,64)	(1.605.379,56)	(1.130.964,61)	(15.177.020,81)

22 ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

	<u>01.01.-31.12.2012</u>	<u>01.01.-31.12.2011</u>
Αμοιβές έμμισθου προσωπικού	(9.250.044,33)	(9.681.278,42)
Εργοδοτικές εισφορές	(2.599.150,70)	(2.700.899,83)
Αποζημιώσεις προσωπικού	(27.852,02)	0,00
Προβλέψεις αποζημίωσης	0,00	(183.092,00)
Έξοδα ασφαλιστρων	(125.852,94)	(154.696,61)
Έξοδα επιμόρφωσης	(32.486,60)	(30.092,89)
Παρεπόμενες παροχές	(11.165,00)	(5.322,00)
ΣΥΝΟΛΑ	(12.046.551,59)	(12.755.381,75)

23 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

	<u>01.01.-31.12.2012</u>	<u>01.01.-31.12.2011</u>
Τόκοι χρηματοδοτικής μίσθωσης	(13.965,79)	(15.894,05)
Διάφορα τραπεζικά έξοδα	(3.121,03)	(22.677,65)
	(17.086,82)	(38.571,70)

24 ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Το ποσό των φόρων που λογίστηκε στα αποτελέσματα, έχει υπολογιστεί με χρησιμοποίηση των ονομαστικών φορολογικών συντελεστών, δηλαδή 20% (2011 20%) για το φόρο εισοδήματος της Εταιρείας, ενώ ο συντελεστής υπολογισμού του αναβαλλόμενου φόρου είναι 20% λαμβάνοντας υπόψη την νομοθετημένη μεταβολή των συντελεστών.

	<u>01.01.-31.12.2012</u>	<u>01.01.-31.12.2011</u>
Φόρος εισοδήματος	(133.995,21)	(19.304,50)
Αναβαλλόμενος φόρος	5.611,63	10.537,27
Πρόβλεψη Φόρου για ανέλεγκτες χρήσεις	0,00	(70.000,00)
ΣΥΝΟΛΑ	(128.383,58)	(78.767,23)

	<u>01.01.-31.12.2012</u>	<u>01.01.-31.12.2011</u>
Κέρδη/(Ζημιές) προ φόρων	471.669,79	(145.898,72)
Φόρος υπολογισμένος με 20% (2011 - 20%)	(94.333,96)	29.179,74
Έξοδα που δεν εκπίπτουν για φορολογικούς σκοπούς	(39.812,22)	(50.022,20)
Εισόδημα μη υποκείμενο στο φόρο	5.762,60	0,00
Πρόβλεψη φόρου για ανέλεγκτες χρήσεις	0,00	(70.000,00)
Επίδραση στον αναβαλλόμενο φόρο λόγω μείωσης συντελεστή		12.075,23
Φόροι	(128.383,58)	(78.767,23)

Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης

Για την χρήση 2011 και εντεύθεν, οι Ελληνικές Ανώνυμες Εταιρείες και οι Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης που οι ετήσιες οικονομικές τους καταστάσεις ελέγχονται υποχρεωτικά, υποχρεούνται να λαμβάνουν «Ετήσιο Πιστοποιητικό» που προβλέπεται στην παρ. 5 του άρθρου 82 του Ν.2238/1994, το οποίο εκδίδεται μετά από φορολογικό έλεγχο που διενεργείται από τον ίδιο Νόμιμο Ελεγκτή ή ελεγκτικό γραφείο που ελέγχει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις. Κατόπιν ολοκλήρωσης του φορολογικού ελέγχου, ο Νόμιμος Ελεγκτής ή ελεγκτικό γραφείο εκδίδει στην εταιρεία «Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης» και στη συνέχεια ο Νόμιμος Ελεγκτής ή ελεγκτικό γραφείο την υποβάλλει ηλεκτρονικά στο Υπουργείο Οικονομικών το αργότερο εντός δέκα ημερών από την καταληκτική ημερομηνία έγκρισης του ισολογισμού της εταιρείας από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Το Υπουργείο Οικονομικών θα επιλέξει δείγμα εταιρειών τουλάχιστον της τάξης του 9% για έλεγχο από τις αρμόδιες ελεγκτικές υπηρεσίες του Υπουργείου. Ο έλεγχος αυτός θα πρέπει να ολοκληρωθεί σε διάστημα όχι αργότερο των δεκαοκτώ μηνών από την ημερομηνία υποβολής της «Έκθεσης Φορολογικής Συμμόρφωσης» στο Υπουργείο Οικονομικών.

Ανέλεγκτες φορολογικές χρήσεις

Η Εταιρεία δεν έχει ελεγχθεί από τις φορολογικές αρχές για τη χρήση 2010.

Για τη χρήση 2011 πραγματοποιήθηκε ο φορολογικός έλεγχος και εκδόθηκε η Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης.

Για τη χρήση 2012 ο φορολογικός έλεγχος ήδη διενεργείται από την ΣΟΛ Α.Ε. Κατά την ολοκλήρωση του φορολογικού ελέγχου, η διοίκηση της Εταιρείας δεν αναμένει να προκύψουν σημαντικές φορολογικές υποχρεώσεις πέραν από αυτές που καταχωρήθηκαν και που απεικονίζονται στις οικονομικές καταστάσεις.

Σύμφωνα με το ΔΛΠ 12(παρ 47) και το ΔΛΠ 10 (παρ 22) η αλλαγή φορολογικού συντελεστή που πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2013 αποτελεί μη διορθωτικό γεγονός και κατά συνέπεια ο τρέχων και αναβαλλόμενος φόρος εισοδήματος υπολογίστηκαν με τον ισχύοντα συντελεστή κατά την 31η Δεκεμβρίου 2012. Σε περίπτωση εφαρμογής του νέου συντελεστή στις προσωρινές διαφορές της 31ης Δεκεμβρίου 2012, αναβαλλόμενη φορολογική απαίτηση θα εμφανίζονταν αυξημένη κατά Ευρώ 55.209.

25 ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

	<u>01.01.-31.12.2012</u>	<u>01.01.-31.12.2011</u>
Έσοδα από ενοίκια	0,00	41.430,72
Έσοδα από πιστωτικούς τόκους	3.886,06	4.151,34
Έσοδα από εφ'άπαξ πληρωμή φόρων	0,00	2.201,10
Έσοδα από πώληση συμμετοχών	0,00	9.999,06
Έσοδα από επιδοτήσεις	28.127,89	28.491,84
Αποζημίωση λύσης μίσθωσης	(32.415,98)	0,00
Λοιπά έξοδα	(67.110,37)	(23.723,25)
Λοιπά έσοδα	52.630,76	16.900,00
ΣΥΝΟΛΑ	(14.881,64)	79.450,81

26 ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

Η Εταιρεία δεν έχει ενδεχόμενες υποχρεώσεις και δεσμεύσεις σε σχέση με τράπεζες, λοιπές εγγυήσεις και άλλα θέματα που προκύπτουν στα πλαίσια της μέχρι τώρα δραστηριότητας. Δεν αναμένεται να προκύψουν ουσιαστικές επιβαρύνσεις από τις ενδεχόμενες υποχρεώσεις. Δεν αναμένονται πρόσθετες πληρωμές, κατά την ημερομηνία σύνταξης αυτών των οικονομικών καταστάσεων.

Η μελλοντική υποχρέωση που απορρέει από συμβάσεις λειτουργικής μίσθωσης αναλύεται ως εξής:

	<u>31.12.2012</u>	<u>31.12.2011</u>
Μέχρι 1 έτος	31.720,00	53.679,10
Από 1 έτος έως 5 έτη	134.784,00	134.784,00
Περισσότερα από 5 έτη	188.136,00	221.832,00
Σύνολο	354.640,00	410.295,10

27 ΜΕΡΙΣΜΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει προς την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων την μη διανομή μερίσματος, για τη χρήση 2012.

28 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της, η Εταιρεία συναλλάσσεται με άλλες εταιρείες του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Όλες οι συναλλαγές με τη μητρική και τα συνδεδεμένα μέρη διενεργούνται με όρους που ισοδυναμούν με εκείνους που επικρατούν σε συναλλαγές σε καθαρά εμπορική βάση.

	<u>01.01.-31.12.2012</u>	<u>01.01.-31.12.2011</u>
Έσοδα πωλήσεων	15.680.659,06	14.419.147,46
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	53.718,95	(16.019,69)
Έσοδα από μερίσματα	0,00	0,00
Χρηματοοικονομικά έξοδα	(17.086,82)	(38.537,76)
ΣΥΝΟΛΑ	15.717.291,19	14.364.590,01
Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	2.925.973,90	1.848.388,29
Προμηθευτές	(18.827,00)	(18.480,97)
ΣΥΝΟΛΑ	2.907.146,90	1.829.907,32

Για τις χρήσεις 2012 και 2011 δεν καταβλήθηκαν αμοιβές Διοικητικού Συμβουλίου.

29 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

Δεν υπάρχουν γεγονότα μετά την ημερομηνία της κατάστασης οικονομικής θέσης που να επηρεάζουν τις τρέχουσες οικονομικές καταστάσεις.

Αθήνα, 30 Απριλίου 2013

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ. &
ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ACT SERVICES Α.Ε.
Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΣΠΥΡΙΔΩΝ ΑΘ. ΠΑΠΑΣΠΥΡΟΥ
ΑΔΤ Φ 050411

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΧΡ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ
ΑΔΤ ΑΦ 049333

ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
Α.Δ.Τ. : ΑΖ 525970
Αρ. Αδείας Ο.Ε.Ε. 12685 - Α τάξης

**ΕΚΘΕΣΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
«ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»
ΠΡΟΣ ΤΗΝ
ΤΑΚΤΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ**

Κύριοι μέτοχοι,

Το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε για να εγκρίνει τα στοιχεία της Κατάστασης Οικονομικής Θέσης, της Κατάστασης Συνολικού Εισοδήματος και των λοιπών Οικονομικών Καταστάσεων της εταιρείας για την 12η εταιρική χρήση 1/1/2012- 31/12/2012.

Οι Οικονομικές καταστάσεις συντάχθηκαν σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς και ελέγχθηκαν από την ελεγκτική εταιρεία "ΣΟΛ ΑΕ".

Ο κύκλος εργασιών κατά την κλειόμενη χρήση ανήλθε σε 15.680.659,06 ευρώ.

Τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε 471.669,79 Ευρώ.

Κατά τη διάρκεια της χρήσεως 2012 η εταιρεία λόγω της απότομης και μη αναμενόμενης αύξησης των κλήσεων το Β' εξάμηνο, αποτέλεσμα της εξαγοράς της ΑΤΕBank από τη Τράπεζα Πειραιώς αλλά και της μείωσης του προσωπικού που πραγματοποιήθηκε το πρώτο εξάμηνο, παρουσίασε σημαντική απόκλιση από τους συμφωνημένους ποσοτικούς δείκτες απόδοσης (σημειώνονται υπογραμμισμένοι). Αντίθετα οι ποιοτικοί δείκτες κινήθηκαν στα ίδια ή καλύτερα επίπεδα με εκείνα του προηγούμενου έτους (σημειώνονται με έντονη γραφή). Αξιοσημείωτο είναι ότι ολοκληρώθηκαν πολλά έργα, τα περισσότερα εκ των οποίων μη προγραμματισμένα, με στόχο την ενδυνάμωση των υποδομών, τη προσφορά νέων υπηρεσιών και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Συγκεκριμένα :

- Υπήρξε οριακή Μείωση 1% των εισερχόμενων κλήσεων αλλά αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων προς agents σε σχέση με το 2011
- Το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων μειώθηκε κατά 6%, αποτέλεσμα της αύξησης των κλήσεων προς agents
- Μείωση 16% των κλήσεων μέσω IVR (αυτομ. σύστημα πληροφόρησης & συναλλαγών)
- Σημαντική μείωση κατά 27% παρουσίασαν τα records που διαχειριστήκαμε στις εξερχόμενες κλήσεις εντός του 2012
- Σε πολύ υψηλά επίπεδα κινήθηκε το ποσοστό διατήρησης πελατών πιστωτικών καρτών (save group), οι οποίοι αιτήθηκαν ακύρωση της πιστωτικής τους, φτάνοντας στο 72%, βελτιωμένο κατά 5% έναντι του αντίστοιχου του 2011
- Ο Μέσος Χρόνος απάντησης των κλήσεων αυξήθηκε στα 34 δευτερόλεπτα, με στόχο τα 21.
- Το 62% των κλήσεων που δέχτηκε το Call Center απαντήθηκε εντός 20 δευτερολέπτων με στόχο το 80%.
- Το Answer Rate μειώθηκε στο 91%, έναντι στόχου 95%.
- Ο δείκτης ποιότητας των κλήσεων μειώθηκε οριακά στο 84%
- Υπήρξε αυξημένος αριθμός παραπόνων λόγων των μεγάλων χρόνων αναμονής κατά τη διάρκεια των τελευταίων 2 μηνών του έτους
- Ο δείκτης ικανοποίησης υπαλλήλων έφτασε το 66%
- Η σχέση Agent προς Trainer ήταν 35 : 1 (αντίστοιχος δείκτης παγκοσμίως 25 : 1)
- Η ικανοποίηση των πελατών για την εξυπηρέτηση που δέχτηκαν μέσω του callcenter ήταν: Πολύ ικανοποιημένοι και ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 92,3 % και Μη ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 1,9 % (αντίστοιχοι δείκτες παγκοσμίως, 82% Ικανοποιημένοι και 18% Μη Ικανοποιημένοι).

Αντιμετώπιση Χρηματοοικονομικών Κινδύνων

- Λόγω του αντικειμένου εργασιών της εταιρείας (παροχή υπηρεσιών), και λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι όλες οι απαιτήσεις και υποχρεώσεις είναι ενήμερες (μέσος χρόνος είσπραξης - πληρωμής : ένας έως δύο μήνες) δεν υφίσταται κίνδυνος αγοράς.
- Παράλληλα η εταιρεία δεν εκτίθεται σε κινδύνους συναλλάγματος, σε κίνδυνο τιμών αλλά και πιστωτικό κίνδυνο, εφόσον συναλλάσσεται αποκλειστικά σε ευρώ, δεν κατέχει τίτλους, αλλά και τα έσοδά της και κατ'επέκταση οι απαιτήσεις της προέρχονται από εταιρείες του Ομίλου.
- Ο κίνδυνος των επιτοκίων απορρέει από τις δανειακές υποχρεώσεις της Εταιρείας, οι οποίες αφορούν την απόκτηση εξοπλισμού μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης και διατηρούνται σε κυμαινόμενο επιτόκιο. Μία μεταβολή των επιτοκίων κατά μισή ποσοστιαία μονάδα θα μεταβάλλει τα χρηματοοικονομικά έξοδα της Εταιρείας κατά 5.125,47 ευρώ.
- Η καλή διαχείριση των διαθεσίμων, η χρηματοοικονομική διάρθρωση και η προσεκτική επιλογή των συναλλαγών εξασφαλίζει έγκαιρα την αναγκαία ρευστότητα για τις λειτουργίες της .

Η επόμενη χρήση προβλέπεται να έχει αυξημένο όγκο κλήσεων σε σχέση με την παρούσα χρήση λόγω της πλήρους μετάπτωσης των προϊόντων και υπηρεσιών των πελατών της πρώην ΑΤΕBank στη Τράπεζα Πειραιώς.

Αθήνα, 30 Απριλίου 2013
Για το Διοικητικό Συμβούλιο

Ο Αντιπρόεδρος &
Δ/νων Σύμβουλος

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΧΡ. ΣΥΡΜΑΚΕΖΗΣ

ΑΔΤ ΑΕ 049333

Έκθεση Ελέγχου Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή

Προς τους Μετόχους της Εταιρείας ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES A.E

Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων

Ελέγξαμε τις συνημμένες οικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES A.E., οι οποίες αποτελούνται από την κατάσταση οικονομικής θέσης της 31ης Δεκεμβρίου 2012, τις καταστάσεις συνολικού εισοδήματος, μεταβολών ιδίων κεφαλαίων και ταμειακών ροών της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, καθώς και περίληψη σημαντικών λογιστικών αρχών και μεθόδων και λοιπές επεξηγηματικές πληροφορίες.

Ευθύνη της Διοίκησης για τις Οικονομικές Καταστάσεις

Η διοίκηση έχει την ευθύνη για την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση αυτών των οικονομικών καταστάσεων σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως και για εκείνες τις εσωτερικές δικλίδες, που η διοίκηση καθορίζει ως απαραίτητες, ώστε να καθίσταται δυνατή η κατάρτιση οικονομικών καταστάσεων απαλλαγμένων από ουσιώδη ανακρίβεια, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος.

Ευθύνη του Ελεγκτή

Η δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε γνώμη επί αυτών των οικονομικών καταστάσεων με βάση τον έλεγχό μας. Διενεργήσαμε τον έλεγχό μας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου. Τα πρότυπα αυτά απαιτούν να συμμορφωνόμαστε με κανόνες δεοντολογίας, καθώς και να σχεδιάζουμε και διενεργούμε τον έλεγχο με σκοπό την απόκτηση εύλογης διασφάλισης για το εάν οι οικονομικές καταστάσεις είναι απαλλαγμένες από ουσιώδη ανακρίβεια.

Ο έλεγχος περιλαμβάνει τη διενέργεια διαδικασιών για την απόκτηση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις γνωστοποιήσεις στις οικονομικές καταστάσεις. Οι επιλεγόμενες διαδικασίες βασίζονται στην κρίση του ελεγκτή περιλαμβανομένης της εκτίμησης των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας των οικονομικών καταστάσεων, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος. Κατά τη διενέργεια αυτών των εκτιμήσεων κινδύνου, ο ελεγκτής εξετάζει τις εσωτερικές δικλίδες που σχετίζονται με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της εταιρείας, με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών κατάλληλων για τις περιστάσεις, αλλά όχι με σκοπό την έκφραση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών δικλίδων της εταιρείας. Ο έλεγχος περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση της καταλληλότητας των λογιστικών αρχών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και του εύλογου των εκτιμήσεων που έγιναν από τη διοίκηση, καθώς και αξιολόγηση της συνολικής παρουσίασης των οικονομικών καταστάσεων.

Πιστεύουμε ότι τα ελεγκτικά τεκμήρια που έχουμε συγκεντρώσει είναι επαρκή και κατάλληλα για τη θεμελίωση της ελεγκτικής μας γνώμης.

Γνώμη

Κατά τη γνώμη μας, οι συνημμένες οικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογα, από κάθε ουσιώδη άποψη, την οικονομική θέση της Εταιρείας ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES A.E κατά την 31η Δεκεμβρίου 2012 και τη χρηματοοικονομική της επίδοση και τις ταμειακές της ροές για τη χρήση που έληξε την ημερομηνία αυτή σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Αναφορά επί Άλλων Νομικών και Κανονιστικών Θεμάτων

Επαληθεύσαμε τη συμφωνία και την αντιστοίχιση του περιεχομένου της Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου με τις συνημμένες οικονομικές καταστάσεις, στα πλαίσια των οριζόμενων από τα άρθρα 43α και 37 του Κ.Ν. 2190/1920.

Αθήνα, 31 Μαΐου 2013
Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής



ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ Δ. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΣ
Αρ Μ ΣΟΕΛ 11631

Συνεργαζόμενοι Ορκωτοί Λογιστές α.ε.ο.ε.
μέλος της Crowe Horwath International
Φωκ. Νέγρη 3, 11257 Αθήνα
Αρ Μ ΣΟΕΛ 125