

ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Οικονομικές Καταστάσεις

31 Δεκεμβρίου 2015

Βάσει των Διεθνών Προτύπων
Χρηματοοικονομικής Αναφοράς

Οι συνημμένες οικονομικές καταστάσεις εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES Α.Ε. την 20η Μαΐου 2016 και έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.pds.gr & www.piraeusbank.gr

Πίνακας Περιεχομένων των Οικονομικών Καταστάσεων

Σημείωση	Σελίδα
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ	3
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	4
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΣΤΑ ΙΔΙΑ 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	7
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	8
2.13 Προβλέψεις	9
2.14 Απομείωση αξίας περιουσιακών στοιχείων	9
2.15 Αποθέματα	9
2.16 Μερίσματα	9
2.17 Συναλλαγές Συνδεδεμένων μερών	9
2.18 Συγκριτικά στοιχεία	9
2.19 Νέα λογιστικά πρότυπα, τροποποιήσεις προτύπων και διερμηνείες	9
3 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	11
4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	11
4.1. Παράγοντες Χρηματοοικονομικού Κινδύνου	11
4.1.1. Κίνδυνος αγοράς	11
4.1.1.1. Κίνδυνος Συναλλάγματος	11
4.1.1.2. Κίνδυνος Τιμών	11
4.1.1.3. Κίνδυνος Επτοκίων	11
4.1.2. Πιστωτικός Κίνδυνος	11
4.1.3. Κίνδυνος Ρευστότητας	11
4.2. Διαχείριση Κινδύνου Κεφαλαίων	11
4.3. Εκτιμήσεις σχετικά με Εύλογες Αξίες	11
5 ΕΝΣΩΜΑΤΑ ΠΑΓΙΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	12
6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	12
7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ	13
8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	13
9 ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ	13
10 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	13
11 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	13
12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	13

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

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

	Σημείωση	31.12.2015	31.12.2014
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό			
Ενσώματα πάγια	5	1.953.106,00	1.388.330,51
Πάγια υπο κατασκευή	7	34.500,00	64.500,00
Άυλα περιουσιακά στοιχεία	6	619.045,75	388.833,33
Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις	8	38.478,00	6.558,00
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	9	400.202,11	378.163,71
		3.045.331,86	2.226.385,55
Κυκλοφορούν ενεργητικό			
Αποθέματα	10	909.831,02	799.228,35
Απαιτήσεις από πελάτες	11	2.433.242,75	4.084.918,80
Λοιπές απαιτήσεις	11	793.925,20	472.453,26
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	12	1.548.825,08	1.662.565,00
		5.685.824,05	7.019.165,41
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ		8.731.155,91	9.245.550,96
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ			
Μετοχικό κεφάλαιο	13	380.900,00	380.900,00
Αποθεματικά	14	1.708.526,03	1.708.526,03
Κέρδη/ (Ζημίες) εις νέο		3.155.843,28	2.958.839,30
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		5.245.269,31	5.048.265,33
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Χρηματοδοτικές μισθώσεις	17	1.795,34	5.285,32
Υποχρεώσεις παροχών προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	15	1.351.883,21	1.427.537,36
Λοιπές προβλέψεις	16	70.000,00	70.000,00
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.423.678,55	1.502.822,68
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Χρηματοδοτικές μισθώσεις	17	7.302,98	28.737,01
Προμηθευτές	18	729.990,78	756.288,01
Λοιπές υποχρεώσεις	18	1.159.852,35	1.353.824,01
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	18	165.061,94	555.613,92
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		2.062.208,05	2.694.462,95
Σύνολο υποχρεώσεων		3.485.886,60	4.197.285,63
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ		8.731.155,91	9.245.550,96

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2015	31.12.2014
Έσοδα από παροχή υπηρεσιών	19	25.417.883,74	23.457.174,27
Έσοδα από πωλήσεις εμπ/των	19	385.722,99	66.915,00
Κόστος πωληθέντων	20	(21.795.833,85)	(18.210.468,37)
Μικτό κέρδος		4.007.772,88	5.313.620,90
Εξοδα διάθεσης	20	(2.225.366,86)	(1.923.554,30)
Εξοδα διοίκησης	20	(1.635.259,54)	(1.477.089,14)
Λοιπά έσοδα/ (έξοδα) εκμετάλλευσης καθαρά	24	111.790,61	25.182,82
Αποτελέσματα εκμετάλλευσης		258.937,09	1.938.160,28
Χρηματοοικονομικά έξοδα	22	(14.169,61)	(8.457,40)
Κέρδη / (Ζημίες) προ φόρων		244.767,48	1.929.702,88
Φόρος εισοδήματος	23	(184.618,54)	(530.050,65)
Κέρδη/ (Ζημίες) μετά από φόρους (Α)		60.148,94	1.399.652,23
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους			
Λοιπά Συνολικά Έσοδα	15	180.928,00	-469.397,33
Φόροι	9	(44.072,96)	122.043,31
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους (Β)		136.855,04	-347.354,02
Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα/(Ζημίες) μετά από φόρους (Α+Β)		197.003,98	1.052.298,20

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Σημείωση	Μετοχικό Κεφάλαιο	Λοιπά Αποθεματικά	Κέρδη εις νέο	Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2014	380.900,00	1.708.526,03	1.906.541,09	3.995.967,12
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους			(347.354,02)	(347.354,02)
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους			1.399.652,23	1.399.652,23
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους			1.052.298,21	1.052.298,21
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2014	380.900,00	1.708.526,03	2.958.839,30	5.048.265,33
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2015	380.900,00	1.708.526,03	2.958.839,30	5.048.265,33
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους	-	-	136.855,04	136.855,04
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους	-	-	60.148,94	60.148,94
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους	-	-	197.003,98	197.003,98
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2015	380.900,00	1.708.526,03	3.155.843,28	5.245.269,31

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2015	31.12.2014
Ταμειακές Ροές από Λειτουργικές Δραστηριότητες			
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		244.767,48	1.929.702,88
Σύνολο κερδών προ φόρων		244.767,48	1.929.702,88
Προσαρμογή κερδών προ φόρων			
Προστίθενται: αποσβέσεις	5, 6	774.272,21	663.159,97
Προστίθενται: προβλέψεις	15	239.318,04	1.140.388,26
Αφαιρούνται: έκτακτα έσοδα		(111.790,61)	(21.342,43)
Προστίθενται: χρηματοοικονομικά έξοδα	22	14.169,61	8.457,40
Μεταβολές κεφαλαίου κίνησης			
Μείωση/ (αύξηση) αποθεμάτων	10	(110.602,67)	19.733,34
Μείωση/ (αύξηση) απαιτήσεων	11	1.287.259,83	(1.128.925,98)
(Μείωση)/ αύξηση υποχρεώσεων (πλην τραπεζών)	17, 18	(320.847,05)	(1.075.743,08)
Μείον:			
Τόκοι πληρωθέντες		(17.176,69)	(5.617,40)
Καταβλημένοι φόροι		(575.170,52)	(545.143,73)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		1.424.199,63	984.669,23
Ταμειακές Ροές από Επενδυτικές Δραστηριότητες			
Αγορές ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	5, 6, 7	(1.584.875,11)	(1.267.295,65)
Πωλήσεις/ Διαγραφές ενσώματων και άυλων παγίων περ. στοιχείων	5, 6, 7	51.739,34	598.757,14
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		(1.533.135,77)	(668.538,51)
Ταμειακές Ροές από Χρηματοδοτικές Δραστηριότητες			
Εξοφλήσεις δανείων	17	(7.747,32)	(40.427,49)
Τόκοι και συναφή έσοδα εισπραχθέντα		2.943,54	3.422,75
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		(4.803,78)	(37.004,74)
Καθαρή αύξηση του ταμείου και ταμειακών ισοδύναμων		(113.739,92)	279.125,98
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		1.662.565,00	1.383.439,02
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	12	1.548.825,08	1.662.565,00

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 ΓΕΜΗ με αριθμό 3795201000 και στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό 45738/01NT/B/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, και ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι παρούσες οικονομικές καταστάσεις έχουν εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στις 20 Μαΐου 2015 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 αναφερόμενα ποσά των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων, τη γνωστοποίηση ενδεχόμενων απαιτήσεων και υποχρεώσεων κατά την ημερομηνία σύνταξης των οικονομικών καταστάσεων και τα αναφερόμενα 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 εμπεριέχουν 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 οι ακόλουθοι:

- Βελτιώσεις επί μισθωμένων ακινήτων: Σύμφωνα με τη διάρκεια της μίσθωσης
- Λοιπός εξοπλισμός και έπιπλα: 10%
- Μεταφορικά μέσα: 20 - 30%
- Τηλέφωνα: 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 5 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 χρηματοροών 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 εκπεστές 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. Οι ζημιές 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 ουσιαστικό κίνδυνο, 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 πάγιου 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 κόστος 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

α) Βραχυπρόθεσμες παροχές .

Οι βραχυπρόθεσμες παροχές προς το προσωπικό σε χρήμα και σε είδος, καταχωρούνται ως έξοδο όταν καθίστανται δεδουλευμένες.

β) Παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία.

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 ζημιές 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 ζημιές που προκύπτουν από τις προσαρμογές με βάση τα ιστορικά δεδομένα καταχωρούνται στη καθαρή θέση. Το κόστος προϋπηρεσίας καταχωρείται άμεσα στα αποτελέσματα με εξαίρεση την περίπτωση που οι μεταβολές του προγράμματος εξαρτώνται από τον εναπομείοντα χρόνο υπηρεσίας των εργαζομένων. Στην περίπτωση αυτή το κόστος προϋπηρεσίας καταχωρείται στα αποτελέσματα με τη σταθερή μέθοδο μέσα στην περίοδο ωρίμανσης.

Παροχές τερματισμού της απασχόλησης

Οι παροχές τερματισμού απασχόλησης είναι πληρωτέες όταν ο όμιλος, είτε τερματίζει την απασχόληση εργαζομένων πριν την συνταξιοδότηση, είτε μετά από απόφαση εργαζομένων να δεχθούν προσφορά παροχών από την Εταιρεία σε αντάλλαγμα του τερματισμού της απασχόλησης τους. Η Εταιρεία αναγνωρίζει τις παροχές τερματισμού της απασχόλησης ως υποχρέωση και έξοδο κατά την προγενέστερη μεταξύ των ακόλουθων ημερομηνιών: α) όταν η οικονομική οντότητα δεν δύναται πλέον να αποσύρει την προσφορά των εν λόγω παροχών· και β) όταν η οικονομική οντότητα αναγνωρίζει κόστος αναδιάρθρωσης που εμπίπτει στο πεδίο του ΔΛΠ 37 και συνεπάγεται την καταβολή παροχών τερματισμού της απασχόλησης. Παροχές τερματισμού της απασχόλησης που οφείλονται 12 μήνες μετά την ημερομηνία του ισολογισμού προεξοφλούνται.

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 αντιλογίζονται. Οι προβλέψεις χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό για τον οποίο αρχικά δημιουργήθηκαν. Δεν αναγνωρίζονται προβλέψεις για μελλοντικές ζημιές. 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 αναταξινομήθηκαν 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 υποχρεωτικά για την τρέχουσα οικονομική χρήση

ΕΔΔΠΧΑ 21 «Εισφορές»

Αυτή η διερμηνεία ορίζει τον λογιστικό χειρισμό μιας υποχρέωσης πληρωμής εισφοράς που έχει επιβληθεί από την κυβέρνηση και δεν είναι φόρος εισοδήματος. Η διερμηνεία διευκρινίζει πως το δεσμευτικό γεγονός βάσει του οποίου θα έπρεπε να σχηματιστεί η υποχρέωση καταβολής εισφοράς (ένα από τα κριτήρια για την αναγνώριση υποχρέωσης σύμφωνα με το ΔΛΠ 37) είναι η ενέργεια όπως περιγράφεται στη σχετική νομοθεσία η οποία προκαλεί την πληρωμή της εισφοράς. Η διερμηνεία μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την αναγνώριση της υποχρέωσης αργότερα από ότι ισχύει σήμερα, ειδικότερα σε σχέση με εισφορές οι οποίες επιβάλλονται ως αποτέλεσμα συνθηκών που ισχύουν σε μια συγκεκριμένη ημερομηνία.

Ετήσιες Βελτιώσεις σε ΔΠΧΑ 2013

Οι παρακάτω τροποποιήσεις περιγράφουν τις σημαντικότερες αλλαγές που υπεισέρχονται σε τρία ΔΠΧΑ ως επακόλουθο των αποτελεσμάτων του κύκλου 2011-13 του ετήσιου προγράμματος βελτιώσεων του ΣΔΛΠ.

ΔΠΧΑ 3 «Συνενώσεις επιχειρήσεων»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως το ΔΠΧΑ 3 δεν έχει εφαρμογή στην λογιστικοποίηση του σχηματισμού οποιασδήποτε από κοινού δραστηριότητας βάσει του ΔΠΧΑ 11 στις οικονομικές καταστάσεις της ίδιας της από κοινού δραστηριότητας.

ΔΠΧΑ 13 «Επιμέτρηση εύλογης αξίας»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως η εξαίρεση που παρέχει το ΔΠΧΑ 13 για ένα χαρτοφυλάκιο χρηματοοικονομικών απαιτήσεων και υποχρεώσεων ('portfolio exception') έχει εφαρμογή σε όλα τα συμβόλαια (συμπεριλαμβανομένων των μη χρηματοοικονομικών συμβολαίων) εντός του πεδίου εφαρμογής του ΔΛΠ 39/ΔΠΧΑ 9.

ΔΛΠ 40 «Επενδύσεις σε ακίνητα»

Το πρότυπο τροποποιήθηκε προκειμένου να διευκρινιστεί πως το ΔΛΠ 40 και το ΔΠΧΑ 3 δεν είναι αμοιβαίως αποκλειόμενα.

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικά για μεταγενέστερες περιόδους

ΔΠΧΑ 9 «Χρηματοοικονομικά μέσα» και μεταγενέστερες τροποποιήσεις στο ΔΠΧΑ 9 και ΔΠΧΑ 7 (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2018)

Το ΔΠΧΑ 9 αντικαθιστά τις πρόνοιες του ΔΛΠ 39 που αφορούν στην ταξινόμηση και επιμέτρηση των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων και συμπεριλαμβάνει επίσης ένα μοντέλο αναμενόμενων πιστωτικών ζημιών το οποίο αντικαθιστά το μοντέλο των πραγματοποιημένων πιστωτικών ζημιών που εφαρμόζεται σήμερα. Το ΔΠΧΑ 9 καθιερώνει μία προσέγγιση της λογιστικής αντιστάθμισης βασισμένη σε αρχές και αντιμετωπίζει ασυνέπειες και αδυναμίες στο τρέχων μοντέλο του ΔΛΠ 39. 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.

ΔΠΧΑ 15 «Έσοδα από Συμβόλαια με Πελάτες» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2018)

Το ΔΠΧΑ 15 εκδόθηκε τον Μάιο του 2014. Σκοπός του προτύπου είναι να παρέχει ένα ενιαίο, κατανοητό μοντέλο αναγνώρισης των εσόδων από όλα τα συμβόλαια με πελάτες ώστε να βελτιώσει τη συγκρισιμότητα μεταξύ εταιρειών του ίδιου κλάδου, διαφορετικών κλάδων και διαφορετικών κεφαλαιαγορών. Περιλαμβάνει τις αρχές που πρέπει να εφαρμόσει μία οικονομική οντότητα για να προσδιορίσει την επιμέτρηση των εσόδων και τη χρονική στιγμή της αναγνώρισής τους. Η βασική αρχή είναι ότι μία οικονομική οντότητα θα αναγνωρίσει τα έσοδα με τρόπο που να απεικονίζει τη μεταβίβαση των αγαθών ή υπηρεσιών στους πελάτες στο ποσό το οποίο αναμένει να δικαιούται σε αντάλλαγμα για αυτά τα αγαθά ή τις υπηρεσίες. Η Εταιρεία

βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης του ΔΠΧΑ 15 στις οικονομικές του καταστάσεις. Το πρότυπο δεν έχει υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΠΧΑ 16 «Μισθώσεις» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2019)

Το ΔΠΧΑ 16 εκδόθηκε τον Ιανουάριο του 2016 και αντικαθιστά το ΔΛΠ 17. Σκοπός του προτύπου είναι να εξασφαλίσει ότι οι μισθωτές και οι εκμισθωτές παρέχουν χρήσιμη πληροφόρηση που παρουσιάζει εύλογα την ουσία των συναλλαγών που αφορούν μισθώσεις. Το ΔΠΧΑ 16 εισάγει ένα ενιαίο μοντέλο για το λογιστικό χειρισμό από την πλευρά του μισθωτή, το οποίο απαιτεί ο μισθωτής να αναγνωρίζει περιουσιακά στοιχεία και υποχρεώσεις για όλες τις συμβάσεις μισθώσεων με διάρκεια άνω των 12 μηνών, εκτός εάν το υποκείμενο περιουσιακό στοιχείο είναι μη σημαντικής αξίας. Σχετικά με το λογιστικό χειρισμό από την πλευρά του εκμισθωτή, το ΔΠΧΑ 16 ενσωματώνει ουσιαστικά τις απαιτήσεις του ΔΛΠ 17. Επομένως, ο εκμισθωτής συνεχίζει να κατηγοριοποιεί τις συμβάσεις μισθώσεων σε λειτουργικές και χρηματοδοτικές μισθώσεις, και να ακολουθεί διαφορετικό λογιστικό χειρισμό για κάθε τύπο σύμβασης. Η Εταιρεία βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης του ΔΠΧΑ 16 στις οικονομικές του καταστάσεις. Το πρότυπο δεν έχει υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΛΠ 19 Αναθεωρημένο (Τροποποίηση) «Παροχές σε Εργαζομένους» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Φεβρουαρίου 2015)

Η περιορισμένη σκοπού τροποποίηση εφαρμόζεται σε εισφορές των εργαζομένων ή τρίτων μερών στα προγράμματα καθορισμένων παροχών και αποποιεί την λογιστικοποίηση των εισφορών όταν είναι ανεξάρτητες του αριθμού των ετών που παρέχεται η εργασία, για παράδειγμα, εισφορές εργαζομένων που υπολογίζονται βάση ενός σταθερού ποσοστού του μισθού.

ΔΠΧΑ 11 (Τροποποίηση) «Από κοινού Συμφωνίες» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2016)

Αυτή η τροποποίηση απαιτεί από έναν επενδυτή να εφαρμόσει την μέθοδο της εξαγοράς όταν αποκτά συμμετοχή σε μία από κοινού δραστηριότητα η οποία αποτελεί μία 'επιχείρηση'.

ΔΛΠ 16 και ΔΛΠ 38 (Τροποποιήσεις) «Διευκρίνιση των Επιτρεπών Μεθόδων Απόσβεσης» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2016)

Αυτή η τροποποίηση διευκρινίζει ότι η χρήση μεθόδων βασισμένων στα έσοδα δεν είναι κατάλληλες για τον υπολογισμό των αποσβέσεων ενός περιουσιακού στοιχείου και επίσης διευκρινίζει πως τα έσοδα δεν θεωρούνται κατάλληλη βάση επιμέτρησης της ανάλωσης των οικονομικών οφελών που ενσωματώνονται σε ένα άυλο περιουσιακό στοιχείο.

ΔΛΠ 16 και ΔΛΠ 41 (Τροποποιήσεις) «Γεωργία: Διαρκείς φυτείες» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2016)

Αυτές οι τροποποιήσεις αλλάζουν τη χρηματοοικονομική αναφορά των διαρκών φυτειών, όπως τα αμπέλια και τα δέντρα που παράγουν φρούτα. Οι διαρκείς φυτείες πρέπει να λογιστικοποιούνται με τον ίδιο τρόπο όπως τα ιδιοκατασκευασμένα ενσώματα πάγια. Συνεπώς, οι τροποποιήσεις συμπεριλαμβάνουν τις διαρκείς φυτείες στο πεδίο εφαρμογής του ΔΛΠ 16, αντί του ΔΛΠ 41. Η παραγωγή που αναπτύσσεται στις διαρκείς φυτείες παραμένει στο πεδίο εφαρμογής του ΔΛΠ 41.

ΔΛΠ 27 (Τροποποίηση) «Ατομικές οικονομικές καταστάσεις» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2016)

Αυτή η τροποποίηση επιτρέπει στις οικονομικές οντότητες να χρησιμοποιούν την μέθοδο της καθαρής θέσης προκειμένου να λογιστικοποιήσουν τις επενδύσεις σε θυγατρικές, κοινοπραξίες και συγγενείς στις ατομικές τους οικονομικές καταστάσεις και επίσης ξεκαθαρίζει τον ορισμό των ατομικών οικονομικών καταστάσεων.

ΔΛΠ 1 (Τροποποιήσεις) «Γνωστοποιήσεις» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2016)

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν τις οδηγίες του ΔΛΠ 1 σχετικά με τις έννοιες της σημαντικότητας και της συγκέντρωσης, την παρουσίαση των μερικών αθροισμάτων, την δομή των οικονομικών καταστάσεων και τις γνωστοποιήσεις των λογιστικών πολιτικών.

ΔΠΧΑ 10, ΔΠΧΑ 12 και ΔΛΠ 28 (Τροποποιήσεις) «Εταιρείες επενδύσεων: Εφαρμογή της απαλλαγής από την υποχρέωση ενοποίησης» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2016)

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν την εφαρμογή της απαλλαγής των εταιρειών επενδύσεων και των θυγατρικών τους από την υποχρέωση ενοποίησης. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΛΠ 12 (Τροποποιήσεις) «Αναγνώριση αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων σε μη πραγματοποιηθείσες ζημιές» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2017)

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν τον λογιστικό χειρισμό σχετικά με την αναγνώριση αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων σε μη πραγματοποιηθείσες ζημιές που έχουν προκύψει από δάνεια που επιμετρώνται στην εύλογη αξία. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΛΠ 7 (Τροποποιήσεις) «Γνωστοποιήσεις» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2017)

Οι τροποποιήσεις εισάγουν υποχρεωτικές γνωστοποιήσεις που παρέχουν τη δυνατότητα στους χρήστες των οικονομικών καταστάσεων να αξιολογήσουν τις μεταβολές των υποχρεώσεων που προέρχονται από χρηματοδοτικές δραστηριότητες. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ετήσιες Βελτιώσεις σε ΔΠΧΑ 2012 (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Φεβρουαρίου 2015)

Οι παρακάτω τροποποιήσεις περιγράφουν τις σημαντικότερες αλλαγές που υπεισέρχονται σε ορισμένα ΔΠΧΑ ως επακόλουθο των αποτελεσμάτων του κύκλου 2010-12 του ετήσιου προγράμματος βελτιώσεων του ΣΔΛΠ.

ΔΠΧΑ 2 «Παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών»

Η τροποποίηση διευκρινίζει τον ορισμό της 'προύπθεσης κατοχύρωσης' και ορίζει διακριτά τον 'όρο απόδοσης' και τον 'όρο υπηρεσίας'.

ΔΠΧΑ 3 «Συνενώσεις επιχειρήσεων»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως η υποχρέωση για ενδεχόμενο τίμημα το οποίο πληροί τον ορισμό του χρηματοοικονομικού στοιχείου ταξινομείται ως χρηματοοικονομική υποχρέωση ή ως στοιχείο της καθαρής θέσης βάση των ορισμών του ΔΛΠ 32 «Χρηματοοικονομικά μέσα: Παρουσίαση». Επίσης διευκρινίζει πως κάθε ενδεχόμενο τίμημα, χρηματοοικονομικό και μη χρηματοοικονομικό, που δεν είναι στοιχείο της καθαρής θέσης επιμετράται στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων.

ΔΠΧΑ 8 «Λειτουργικοί τομείς»

Η τροποποίηση απαιτεί τη γνωστοποίηση των εκτιμήσεων της διοίκησης όσον αφορά την συνάθροιση των λειτουργικών τομέων.

ΔΠΧΑ 13 «Επιμέτρηση εύλογης αξίας»

Η τροποποίηση διευκρινίζει ότι το πρότυπο δεν αποκλείει τη δυνατότητα της επιμέτρησης βραχυπρόθεσμων απαιτήσεων και υποχρεώσεων στα ποσά των τιμολογίων σε περιπτώσεις όπου η επίπτωση της προεξόφλησης είναι ασήμαντη.

ΔΛΠ 16 «Ενσώματα πάγια» και ΔΛΠ 38 «Άυλα περιουσιακά στοιχεία»

Και τα δύο πρότυπα τροποποιήθηκαν προκειμένου να διευκρινιστεί ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίζονται η προ αποσβέσεων λογιστική αξία του περιουσιακού στοιχείου και οι συσσωρευμένες αποσβέσεις όταν μια οικονομική οντότητα ακολουθεί τη μέθοδο της αναπροσαρμογής.

ΔΛΠ 24 «Γνωστοποιήσεις συνδεδεμένων μερών»

Το πρότυπο τροποποιήθηκε προκειμένου να συμπεριλάβει ως συνδεδεμένο μέρος μία εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες βασικού διοικητικού στελέχους στην οικονομική οντότητα ή στην μητρική εταιρεία της οικονομικής οντότητας.

Ετήσιες Βελτιώσεις σε ΔΠΧΑ 2014 (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2016)

Οι τροποποιήσεις που παρατίθενται παρακάτω περιγράφουν τις βασικές αλλαγές σε τέσσερα ΔΠΧΑ.

ΔΠΧΑ 5 «Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία διακρατούμενα προς πώληση και διακοπήσεις δραστηριότητας»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως όταν ένα περιουσιακό στοιχείο (ή ομάδα στοιχείων) αναταξινομείται από «διακρατούμενο προς πώληση» σε «διακρατούμενο προς διανομή», ή το αντίθετο, αυτό δεν αποτελεί αλλαγή στο σχέδιο για πώληση ή διανομή και δεν πρέπει να λογιστικοποιείται σαν αλλαγή.

ΔΠΧΑ 7 «Χρηματοοικονομικά μέσα: Γνωστοποιήσεις»

Η τροποποίηση προσθέτει συγκεκριμένες οδηγίες προκειμένου να βοηθηθεί η διοίκηση να προσδιορίσει εάν οι όροι μίας συμφωνίας για εξυπηρέτηση ενός χρηματοοικονομικού περιουσιακού στοιχείου το οποίο έχει μεταβιβαστεί ανιστόνυ συνεχίζονται ανάμειξη και διευκρινίζει πως οι επιπρόσθετες γνωστοποιήσεις που απαιτούνται βάσει της τροποποίησης του ΔΠΧΑ 7 «Γνωστοποιήσεις – Συμψηφισμός χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων» δεν απαιτούνται για όλες τις ενδιάμεσες περιόδους, εκτός εάν απαιτείται από το ΔΛΠ 34.

ΔΛΠ 19 «Παροχές σε εργαζομένους»

Η τροποποίηση διευκρινίζει πως, όταν προσδιορίζεται το επιτόκιο προεξόφλησης για τις υποχρεώσεις παροχών προσωπικού μετά την έξοδο από την υπηρεσία, το σημαντικό είναι το νόμισμα στο οποίο παρουσιάζονται οι υποχρεώσεις και όχι η χώρα στην οποία αυτές προκύπτουν.

ΔΛΠ 34 «Ενδιάμεση χρηματοοικονομική αναφορά»

Η τροποποίηση διευκρινίζει την έννοια του «πληροφόρηση που γνωστοποιείται οπουδήποτε αλλού στην ενδιάμεση χρηματοοικονομική αναφορά» που αναφέρεται στο πρότυπο.

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 εισπραχής 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 και ηλεκτρονικού εμπορίου) δεν υφίσταται άμεσος κίνδυνος αγοράς.

4.1.1.1. Κίνδυνος Συναλλάγματος

Δεν υφίσταται κίνδυνος συναλλάγματος διότι όλες οι συναλλαγές της εταιρίας 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 εταιρίας 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/μείωση των κυμαινόμενων επιτοκίων κατά μισή ποσοστιαία μονάδα (0,5%) σε ετήσια βάση θα οδηγήσει σε ανάλογη μεταβολή των χρηματοοικονομικών εξόδων της Εταιρείας κατά 107,80 ευρώ περίπου.

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

	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκέμβριος 2015		
Δανειακές Υποχρεώσεις από χρηματοδοτικές μισθώσεις	11.104,26	1.795,34
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	2.054.905,07	-
	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκέμβριος 2014		
Δανειακές Υποχρεώσεις από χρηματοδοτικές μισθώσεις	33.095,53	6.129,10
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	2.665.725,94	-

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 2014	628.800,34	1.252.164,60	1.880.964,94
Προσθήκες	404.859,23	419.175,10	824.034,33
Πωλήσεις / Διαγραφές		412.837,38	412.837,38
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2014	1.033.659,57	1.258.502,32	2.292.161,89
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2014	(81.943,91)	(969.521,76)	(1.051.465,67)
Αποσβέσεις χρήσης	(35.162,82)	(230.039,13)	(265.201,95)
Πωλήσεις / Διαγραφές		412.836,24	412.836,24
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2014	(117.106,73)	(786.724,65)	(903.831,38)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2014	916.552,84	471.777,67	1.388.330,51
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2015	1.033.659,57	1.258.502,32	2.292.161,89
Προσθήκες	640.040,21	402.403,48	1.042.443,69
Πωλήσεις / Διαγραφές		51.739,34	51.739,34
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2015	1.673.699,78	1.609.166,46	3.282.866,24
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2015	(117.106,73)	(786.724,65)	(903.831,38)
Αποσβέσεις χρήσης	(135.110,39)	(342.557,81)	(477.668,20)
Πωλήσεις / Διαγραφές		51.739,34	51.739,34
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2015	(252.217,12)	(1.077.543,12)	(1.329.760,24)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2015	1.421.482,66	531.623,34	1.953.106,00

Συμπεριλαμβάνονται μισθωμένα πάγια που αφορούν ηλεκτρονικό εξοπλισμό που το αναπόσβεστο υπόλοιπό τους στις 31.12.2015 ήταν 9.882,57 €. Στη χρήση 2015 πραγματοποιήθηκε αλλαγή εκτίμησης της ωφέλιμης ζωής των βελτιώσεων - επεκτάσεων σε ακίνητα τρίτων (χρήση 2014 :4%- χρήση 2015 : σύμφωνα με την υπολειπόμενη διάρκεια της μίσθωσης), και προέκυψε διαφορά ήτοι: 81.660,15. Συνεπώς τα αποτελέσματα και τα ίδια κεφάλαια ωφελήθηκαν κατά το ποσό αυτό.

6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

		Λοιπά λογισμικά
Κόστος		
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2014		1.003.090,35
Προσθήκες		443.261,32
Πωλήσεις / Διαγραφές		185.919,76
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2014		1.260.431,91
Συσσωρευμένες αποσβέσεις		
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2014		(659.557,07)
Αποσβέσεις χρήσης		(397.958,03)
Πωλήσεις / Διαγραφές		(185.916,52)
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2014		(871.598,58)
Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2014		388.833,33
Κόστος		
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2015		1.260.431,91
Προσθήκες		574.351,42
Πωλήσεις / Διαγραφές		
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2015		1.834.783,33
Συσσωρευμένες αποσβέσεις		
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2015		(871.598,58)
Αποσβέσεις χρήσης		(344.139,00)
Πωλήσεις / Διαγραφές		

Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2015 (1.215.737,58)

Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2015 619.045,75

7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Στο λογαριασμό "Ακινήτοποιήσεις υπό εκτέλεση" έχει αναγνωρισθεί ποσό ευρώ 34.500 που αφορά σε δαπάνες της Εταιρείας για ανάπτυξη λογισμικού προγράμματος σε εξέλιξη.

8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Αφορά εγγύηση σε ΔΕΗ και ενοίκια μισθώσεων

	<u>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
Λοιπές δοσμένες εγγυήσεις	38.478,00	6.558,00
ΣΥΝΟΛΟ	38.478,00	6.558,00

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.

	Αποζήμιωση προσωπικού	Σύνολο
2014		
Υπόλοιπο 01.01.2014	230.556,61	230.556,61
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	25.563,79	25.563,79
Πίστωση (χρέωση) στη καθαρή θέση	122.043,31	122.043,31
Σύνολο 31.12.2014	378.163,71	378.163,71
	Αποζήμιωση προσωπικού	Σύνολο
2015		
Υπόλοιπο 01.01.2015	378.163,71	378.163,71
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	66.111,36	66.111,36
Πίστωση (χρέωση) στη καθαρή θέση	(44.072,96)	(44.072,96)
Σύνολο 31.12.2015	400.202,11	400.202,11

10 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ

	<u>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
ΑΠΟΘΕΜΑ ΕΜΠ/ΤΩΝ	909.831,02	799.228,35

Το κόστος των αποθεμάτων που αναγνωρίστηκε ως έξοδο μέσα στη χρήση και περιλαμβάνεται στο κόστος πωληθέντων ανέρχεται σε Ευρώ 5.018.414,87 (2014: Ευρώ 3.025.000,66).

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>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
Πελάτες	2.433.242,75	4.084.918,80
Παρακρατούμενος φόρος μερισμάτων	158.094,80	158.094,80
Χρεώστες Διάφοροι	39.129,90	37.459,68
Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	596.700,50	276.898,78
ΣΥΝΟΛΑ	3.227.167,95	4.557.372,06

12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ

	<u>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
Ταμείο	634,03	1.083,42
Καταθέσεις όψεως	1.548.191,05	1.661.481,58
ΣΥΝΟΛΑ	1.548.825,08	1.662.565,00

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 01.01.2014	130.000	380.900,00
Υπόλοιπο 31.12.2014	130.000	380.900,00

	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2015	130.000	380.900,00
Υπόλοιπο 31.12.2015	130.000	380.900,00

14 ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

2014	Τακτικό αποθεματικό	Αφορολόγητο αποθεματικό	Ειδικό Αποθεματικό	Άλλα φορολογημένα αποθεματικά	Σύνολο αποθεματικών
Υπόλοιπο 01.01.2014	126.966,67	1.580.947,99		611,37	1.708.526,03
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	0,00			-	0,00
Σύνολο 31.12.2014	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03
2015					
Υπόλοιπο 01.01.2015	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	0,00	0,00		-	0,00
Σύνολο 31.12.2015	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03

15 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΛΟΓΩ ΕΞΟΔΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Η κίνηση της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	31.12.2015	31.12.2014
Παρούσα αξία υποχρεώσεων	1.351.883,21	1.427.537,36
Καθαρή Υποχρέωση στη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης	1.351.883,21	1.427.537,36
Τα ποσά που επιβάρυναν τα αποτελέσματα της χρήσης έχουν ως εξής:		
	01.01.-31.12.2015	01.01.-31.12.2014
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	154.007,00	104.808,06
Δαπάνη Τόκου	28.076,00	28.463,63
Απόσβεση κόστους υπηρεσίας που αφορά την προηγούμενη χρήση		
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού υπηρεσίας	101.308,00	1.007.116,57
Σύνολο στα Αποτελέσματα	283.391,00	1.140.388,26
Μεταβολή της υποχρέωσης στη κατάσταση οικονομικής θέσης:	31.12.2015	31.12.2014
Υπόλοιπο έναρξης	1.427.537,36	813.246,49
Πληρωθείσες εισφορές	(178.117,15)	(995.494,72)
Σύνολο που επιβαρύνει τα Αποτελέσματα	283.390,99	1.140.388,26
Σύνολο εξόδου / (εσόδου) αναγνωρισμένο στην Καθαρή Θέση	(180.928,00)	469.397,32
Καθαρή Υποχρέωση στη κατάσταση οικονομικής θέσης	1.351.883,21	1.427.537,35
Η κίνηση της παρούσας αξίας της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:	31.12.2015	31.12.2014
Υπόλοιπο έναρξης	1.427.537,37	813.246,49
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	154.007,00	104.808,06
Δαπάνη Τόκου	28.076,00	28.463,63
Πληρωθείσες εισφορές	(178.117,15)	(995.494,72)
Επιπλέον έξοδα	101.308,00	1.007.116,57
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα περίοδο	(189.114,00)	455.280,82
Αναλογιστικά (κέρδη)/ ζημιές	8.185,99	14.116,51
Υπόλοιπο Λήξης	1.351.883,21	1.427.537,37
Οι κυριότερες αναλογιστικές παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής:	31.12.2015	31.12.2014
Επιτόκιο προεξοφλήσεως	2,50%	2,00%
Μελλοντικές αυξήσεις μισθών	1,75%	1,75%
Μέσος όρος μελλοντικής απασχόλησης	26,78	27,05

16 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

	<u>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
Πρόβλεψη	70.000,00	70.000,00
Σύνολα	70.000,00	70.000,00

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

17 ΔΑΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Δανειακές υποχρεώσεις από συμβάσεις χρηματοδοτικών μισθώσεων (leasing):

	Συνολική υποχρέωση (κεφάλαιο +τόκοι)	Τόκοι	Καθαρή υποχρέωση (κεφάλαιο)
2014			
Έως 1 έτος	33.095,53	4.358,52	28.737,01
Από 1 έως 5 έτη	6.129,10	843,78	5.285,32
ΣΥΝΟΛΑ	<u>39.224,63</u>	<u>5.202,30</u>	<u>34.022,33</u>
2015			
Έως 1 έτος	11.104,26	3.801,28	7.302,98
Από 1 έως 5 έτη	1.795,34		1.795,34
ΣΥΝΟΛΑ	<u>12.899,60</u>	<u>3.801,28</u>	<u>9.098,32</u>

18 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
Προμηθευτές	729.990,78	756.288,01
Λοιπές υποχρεώσεις (ΦΠΑ , ΦΜΥ κλπ)	635.636,29	826.289,05
Ασφαλιστικοί Οργανισμοί	524.216,06	527.534,96
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	165.061,94	555.613,92
ΣΥΝΟΛΑ	<u>2.054.905,07</u>	<u>2.665.725,94</u>

19 ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών και πωλήσεις αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>01.01.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Πωλήσεις εμπ/των	385.722,99	66.915,00
Υπηρεσίες υποστήριξης	8.713.583,57	9.290.146,93
Υπηρεσίες call center	11.915.601,30	10.947.938,62
Πωλήσεις αεροχρόνου	4.606.770,00	2.926.770,00
Μηχανογραφικές υπηρεσίες	156.000,00	273.000,00
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	0,00	17.280,00
Λοιπές υπηρεσίες	25.928,87	2.038,72
ΣΥΝΟΛΑ	<u>25.803.606,73</u>	<u>23.524.089,27</u>

20 ΕΞΟΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Τα έξοδα ανά κατηγορία αναλύονται ως ακολούθως:

	12 μήνες έως 31 Δεκεμβρίου 2014			
	Κομmiss πωληθέντων	Έξοδα Διάθεσης	Έξοδα Διοίκησης	Σύνολο
Κόστος Πωληθέντων Εμπορευμάτων	(3.025.000,66)			(3.025.000,66)
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(10.459.537,57)	(1.275.553,36)	(1.012.983,06)	(12.748.074,00)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(142.228,92)	(17.344,99)	(13.875,99)	(173.449,90)
Παροχές Τρίτων	(3.968.271,32)	(388.515,16)	(388.515,16)	(4.745.301,63)
Φόροι - τέλη	(62.610,97)	(7.635,49)	(6.108,40)	(76.354,86)
Διάφορα έξοδα	(9.027,77)	(168.189,29)	(2.553,73)	(179.770,79)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(543.791,16)	(66.316,01)	(53.052,80)	(663.159,97)
ΣΥΝΟΛΑ	<u>(18.210.468,37)</u>	<u>(1.923.554,30)</u>	<u>(1.477.089,14)</u>	<u>(21.611.111,81)</u>

12 μήνες έως 31 Δεκεμβρίου
2015

	Κόστος πωληθέντων	Έξοδα Διάθεσης	Έξοδα Διοίκησης	Σύνολο
Κόστος Πωληθέντων Εμπορευμάτων	(5.018.414,87)			(5.018.414,87)
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(9.680.967,03)	(1.180.605,75)	(937.580,24)	(11.799.153,02)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(180.341,97)	(21.992,93)	(17.594,34)	(219.929,24)
Παροχές Τρίτων	(6.061.176,56)	(593.421,86)	(593.421,86)	(7.248.020,28)
Φόροι - τέλη	(202.465,85)	(24.690,97)	(19.752,80)	(246.909,62)
Διάφορα έξοδα	(17.564,38)	(327.228,11)	(4.968,52)	(349.761,01)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(634.903,19)	(77.427,24)	(61.941,78)	(774.272,21)
ΣΥΝΟΛΑ	(21.795.833,85)	(2.225.366,86)	(1.635.259,54)	(25.656.460,25)

21 ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

	<u>01.01.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Αμοιβές έμμισθου προσωπικού	(8.914.617,55)	(8.981.051,56)
Εργοδοτικές εισφορές	(2.199.724,93)	(2.336.906,58)
Προβλέψεις αποζημίωσης	(239.318,04)	(1.140.388,26)
Έξοδα ασφαλίσεων	(323.641,15)	(206.042,65)
Έξοδα επιμόρφωσης	(113.831,35)	(69.080,95)
Παρεπόμενες παροχές	(8.020,00)	(14.604,00)
ΣΥΝΟΛΑ	(11.799.153,02)	(12.748.074,00)

Στο πλαίσιο του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης του Ομίλου Τραπέζης Πειραιώς η Εταιρεία συμμετείχε στο 4ο τρίμηνο του 2014 στο νέο πρόγραμμα εθελουσίας αποχώρησης προσωπικού στην Ελλάδα, στο οποίο συμμετείχαν 30 εργαζόμενοι. Το εν λόγω πρόγραμμα αποχώρησης προσωπικού επιβάρυνε τα έξοδα λειτουργίας της Εταιρείας για το 4ο τρίμηνο του 2014 κατά ποσό Ευρώ 995.494,72 και έχει αναγνωριστεί στο λογαριασμό προβλέψεις αποζημίωσης προσωπικού. Το 2015 αποχώρησαν 5 άτομα με ποσό αποζημίωσης 178.117,15

22 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

	<u>01.01.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Τόκοι χρηματοδοτικής μίσθωσης	(3.801,28)	(4.358,52)
Διάφορα τραπεζικά έξοδα	(13.311,87)	(4.098,88)
Έσοδα από τόκους	2.943,54	
	(14.169,61)	(8.457,40)

23 ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Το ποσό των φόρων που λογίστηκε στα αποτελέσματα, έχει υπολογιστεί με χρησιμοποίηση των ονομαστικών φορολογικών συντελεστών, δηλαδή 29% (2014: 26%) για το φόρο εισοδήματος της Εταιρείας, ενώ ο συντελεστής υπολογισμού του αναβαλλόμενου φόρου είναι 29% λαμβάνοντας υπόψη την νομοθετημένη μεταβολή των συντελεστών.

	<u>01.01.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Φόρος εισοδήματος	(206.656,94)	(555.614,44)
Αναβαλλόμενος φόρος	22.038,40	25.563,79
Πρόβλεψη Φόρου για ανέλεγκτες χρήσεις	0,00	0,00
ΣΥΝΟΛΑ	(184.618,54)	(530.050,65)

	<u>01.01.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Κέρδη/(Ζημιές) προ φόρων	244.767,48	1.929.702,88
Φόρος υπολογισμένος με 29% (2014 - 26%)	(70.982,57)	(501.722,75)
Φόρος εξόδων που δεν εκπίπτουν για φορολογικούς σκοπούς	(76.098,39)	(28.327,90)
Επίδραση στον αναβαλλόμενο φόρο λόγω αύξησης συντελεστή	(37.537,58)	0,00
Φόροι	(184.618,54)	(530.050,65)

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 και το άρθρο 65Α του Ν. 4174/2013, 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 έως την 10η ημέρα του έβδομου μήνα από την λήξη της διαχειριστικής περιόδου. Το Υπουργείο Οικονομικών επιλέγει δείγμα εταιρειών για έλεγχο σύμφωνα με το άρθρο 26 του Ν. 4174/2013.

Ανέλεγκτες φορολογικές χρήσεις

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

Για τη χρήση 2013 και 2014 πραγματοποιήθηκε ο φορολογικός έλεγχος και εκδόθηκε η Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης χωρίς επιφύλαξη

Για τη χρήση 2015 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

24 ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

	<u>01.01.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Έσοδα από πιστωτικούς τόκους	0,00	3.422,75
Έσοδα από επιδοτήσεις	0,00	26.228,70
Λοιπά έξοδα	(168.730,71)	(178.193,19)
Λοιπά έσοδα	280.521,32	173.724,56
ΣΥΝΟΛΑ	111.790,61	25.182,82

25 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 ουσιώδεις 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>31.12.2015</u>	<u>31.12.2014</u>
Μέχρι 1 έτος	207.782,63	118.789,54
Από 1 έτος έως 5 έτη	888.389,52	407.404,98
Περισσότερα από 5 έτη	819.274,46	294.366,70
Σύνολο	1.915.446,61	820.561,22

26 ΜΕΡΙΣΜΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει προς την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων την μη διανομή μερίσματος, για τη χρήση 2015.

27 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.-31.12.2015</u>	<u>01.01.-31.12.2014</u>
Έσοδα πωλήσεων	20.784.479,73	20.498.476,59
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	(327.875,00)	(23.264,18)
Χρηματοοικονομικά έξοδα	(17.108,65)	(8.454,40)
ΣΥΝΟΛΑ	20.439.496,08	20.466.758,01

Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	2.393.512,51	3.983.799,36
Προμηθευτές	(36.418,08)	(24.303,17)
ΣΥΝΟΛΑ	2.357.094,43	3.959.496,19

Για τις χρήσεις 2015 και 2014 δεν καταβλήθηκαν αμοιβές Διοικητικού Συμβουλίου.

28 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

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

Καλλιθέα , 20 Μαΐου 2016

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ACT SERVICES Α.Ε
Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΚΑΣΕΛΑΚΗ ΕΥΤΥΧΙΑ
ΑΔΤ: ΑΚ 532379

ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ
ΑΔΤ Χ 045797

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 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 15η εταιρική χρήση **1/1/2015-31/12/2015**.

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 25.803.666,73 ευρώ.

Τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε 244.767,48 Ευρώ.

Κατά τη διάρκεια της χρήσης του 2015, η εταιρεία συνέχισε να αντιμετωπίζει αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων της τάξης του 33%, σε σχέση με το 2014. Ειδικά το 2^ο εξάμηνο παρατηρήθηκε πολύ μεγάλη αύξηση των κλήσεων σε σχέση με το 1^ο εξάμηνο του έτους, δημιουργώντας έτσι νέο ρεκόρ εισερχόμενων κλήσεων τον Ιούλιο και Δεκέμβριο που ξεπέρασαν τις 560.000 και 430.000 αντίστοιχα. Οι λόγοι ήταν κυρίως τα capital controls & ΠΝΠ αλλά και εποχιακοί, καθώς και οι δύο μήνες έχουν να κάνουν με αύξηση των συναλλαγών (τουριστική περίοδος, Χριστούγεννα) αλλά και την πρόθεση των πελατών να κλείσουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις, κυρίως προς τους Δημόσιους και Ασφαλιστικούς φορείς. Αποτέλεσμα της αύξησης ήταν οι ποσοτικοί αλλά και οι ποιοτικοί δείκτες να «παρασυρθούν» σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα τους μήνες αυτούς. Εξαιρέση αποτελούν οι δείκτες ικανοποίησης του πελάτη (C.SAT) και επίλυσης αιτήματος κατά την πρώτη επικοινωνία (FCR) οι οποίοι παρουσίασαν οριακή μείωση.

Η εταιρεία από την πλευρά της προχώρησε σε ενοποίηση των απαντητικών ομάδων των μεταπτωμένων τραπεζών για κλήσεις πιστωτικών καρτών, με αποτέλεσμα την ταχύτερη και ποιοτικότερη διαχείρισή τους. Επίσης, εκκίνησε τη διαδικασία ενοποίησης των απαντητικών ομάδων τραπεζικών συναλλαγών & τεχνικής υποστήριξης καθώς και τη διαδικασία ενίσχυσης με επιπλέον προσωπικό για όλες τις απαντητικές & υποστηρικτικές ομάδες, με χρονικό ορίζοντα πλήρους υλοποίησης τον Οκτώβριο 2016.

Αξιοσημείωτο είναι ότι ολοκληρώθηκαν πολλά έργα με σημαντικότερο από όλα το αυτόματο σύστημα φωνητικής αναγνώρισης για έρευνες ικανοποίησης πελατών.

Συγκεκριμένα :

Κανάλια επικοινωνίας

- Υπήρξε σημαντική αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων κατά **33%** σε σχέση με το 2014.
- Το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων αυξήθηκε κατά **27%**, αποτέλεσμα της ενίσχυσης των απαντητικών ομάδων.
- Το ποσοστό αυτόματης εξυπηρέτησης των πελατών από το IVR για πιστωτικές κάρτες αυξήθηκε κατά **44%** έναντι του 2014 και κατά **36%** αυτό της αυτόματης εξυπηρέτησης των πελατών από το IVR για ξεκλείδωμα/ επανέκδοση κωδικών Winbank.
- Τα records εξερχόμενων κλήσεων παρουσίασαν μείωση **41%** κυρίως λόγω cap. controls.
- Αύξηση **86%** παρουσίασαν οι προσπάθειες επικοινωνίας των πελατών μέσω του καναλιού Chat ενώ το ποσοστό των επικοινωνιών που τελικά εξυπηρετήθηκε αυξήθηκε κατά **73%**. Η αύξηση των επικοινωνιών οφείλεται κυρίως στη στροφή των πελατών προς τα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας, λόγω και της ταχύτερης ανταπόκρισης έναντι των παραδοσιακών (τηλέφωνο).
- Αύξηση **11%** είχαν οι φόρμες επικοινωνίας των πελατών μέσω της Winbank, επόμενο της συνολικής αύξησης των ενεργών πελατών της Winbank αλλά και λόγω των capital controls. Αντίστοιχα τα e-mails των πελατών αυξήθηκαν κατά **75%**.
- Αντίθετα το Click2Call μειώθηκε κατά 33%, έδειξε της μη χρήσης ή της απλοποίησης των διαδικασιών της Winbank Direct.

Δείκτες Επιδόσεων

- Ο μέσος χρόνος απάντησης των κλήσεων αυξήθηκε από τα 59 sec. το 2014 στα 82 sec., με στόχο τα 30 sec.
- Το 54% των εισερχόμενων κλήσεων απαντήθηκε εντός 20 sec, με στόχο το 70%.
- Το Answer Rate μειώθηκε κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες έναντι του 2014 και έκλεισε στο 84%, έναντι στόχου 90%.
- Ο δείκτης ποιότητας των κλήσεων διατηρήθηκε στο 86%.
- Σε υψηλά επίπεδα κινήθηκε το ποσοστό διατήρησης πελατών πιστωτικών καρτών (save group), οι οποίοι αιτήθηκαν ακύρωση της πιστωτικής τους κάρτας, φτάνοντας στο 71%.

Ικανοποίηση Πελατών

- Η ικανοποίηση των πελατών για την εξυπηρέτηση που δέχτηκαν μέσω του Contact Center ήταν: Πολύ ικανοποιημένοι και ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 90% και Μη ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 10 % (αντίστοιχοι δείκτες παγκοσμίως για το 2015, 76,3% ικανοποιημένοι και 23,7% Μη ικανοποιημένοι).

- Υπήρξε αυξημένος αριθμός παραπόνων λόγω των μεγάλων χρόνων αναμονής, του νέου συστήματος φωνητικής εξυπηρέτησης αλλά και της επίπονης διαδικασίας ταυτοποίησης των πελατών σε θέματα εξυπηρέτησης καρτών.

Ανθρώπινο Δυναμικό

- Για την εκπαίδευση του προσωπικού το 2015 δαπανήθηκαν 48.762 ώρες.
- Η σχέση Agent προς Trainer ήταν 82 : 1 (αντίστοιχος δείκτης παγκοσμίως 30 : 1)

Τέλος σημειώνουμε ότι κατά τη διάρκεια του 2015 διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης του προσωπικού και το ποσοστό διαμορφώθηκε στο 69,71%.

Σημαντικότερα έργα/ σημεία αναφοράς:

- Ενοικίαση και ανακαίνιση του κτιρίου επί της Γαμβέτα 6-10 στην Αθήνα
- Στα πλαίσια της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου και λόγω των περιορισμών που τέθηκαν σε ισχύ από τις 28/06, αναλάβαμε την διαχείριση των αιτημάτων πελατών για την αποστολή εμβασμάτων στο εξωτερικό και τη διαχείριση μισθοδοσιών εταιρειών.
- Δημιουργία ομάδας εξυπηρέτησης Personal Segment
- Δημιουργία εξειδικευμένης ομάδας εξυπηρέτησης εμπόρων
- Έναρξη λειτουργίας ειδικής γραμμής εξυπηρέτησης πελατών Private banking
- Έναρξη λειτουργίας ειδικής γραμμής εξυπηρέτησης Ενόπλων Δυνάμεων
- Επέκταση δραστηριότητας Antiattrition στις Πιστωτικές Κάρτες όλων των Τραπεζών
- Αντικατάσταση του συστήματος εξυπηρέτησης καρτών B24 από το Authentic
- Bin migration 90.000 credit cards (CPB, ATE, BoC, Millennium)
- Bin migration 180.000 debit cards (Millennium, Γενική)
- Bin migration 92.000 prepaid cards (BoC)
- Δημιουργία συστήματος αυτόματων πληρωμών/ δωρεών για τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα
- Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης πελατών με σύστημα αναγνώρισης ομιλίας
- Αλλαγή της εμπορικής σχέσης με την Politis στα πλαίσια του YellowDay
- Κλιμακωτή χρέωση Τράπεζας (μεγαλύτερη έκπτωση για περισσότερους υπαλλήλους)
- Επίσημη μελέτη για το περιθώριο κέρδους της δραστηριότητας Call Center της PDS
- Επαναπιστοποίηση της εταιρείας στα πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας πληροφοριών ISO 9001/2008 και ISO 27001/2005 αντίστοιχα
- Ανάπτυξη του πρώτου προγράμματος ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) από την ομάδα εκπαίδευσης
- Βράβευση με το χρυσό βραβείο στο διαγωνισμό BITE Awards 2015, στην κατηγορία Call Center Technologies, για το σύστημα Φωνητικής Αναγνώρισης και Εξυπηρέτησης Ανοιχτού Διαλόγου (NLU Voice IVR)
- Συμμετοχή στο διαγωνισμό του ΕΙΕΠ και πρόκριση στους φιναλίστ

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: 1 έως 2 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 107,80 ευρώ.

Αθήνα, 20 Μαΐου 2016
Για το Διοικητικό Συμβούλιο

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ
Χ 045797

Έκθεση Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή

Προς τους Μετόχους της Εταιρείας «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

Έκθεση Ελέγχου επί των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Ελέγξαμε τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», οι οποίες αποτελούνται από την κατάσταση χρηματοοικονομικής θέσης της 31^{ης} Δεκεμβρίου 2015, 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 Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις

Η διοίκηση έχει την ευθύνη για την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση αυτών των χρηματοοικονομικών 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 χρηματοοικονομικών 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 χρηματοοικονομικών 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 χρηματοοικονομικές 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 χρηματοοικονομικές καταστάσεις. Οι επιλεγόμενες διαδικασίες βασίζονται στην κρίση του ελεγκτή περιλαμβανομένης της εκτίμησης των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας των χρηματοοικονομικών 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 χρηματοοικονομικών 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 παρουσίας των χρηματοοικονομικών 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 χρηματοοικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογα, από κάθε ουσιώδη άποψη, την οικονομική θέση της Εταιρείας «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» κατά την 31^η Δεκεμβρίου 2015, 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.

Έκθεση επί Άλλων Νομικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων

Επαληθεύσαμε τη συμφωνία και την αντιστοίχιση του περιεχομένου της Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου με τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις, στα πλαίσια των οριζόμενων από τα άρθρα 43α (παρ.3^α) και 37 του κ.ν. 2190/1920.

Αθήνα, 7 Ιουνίου 2016
Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής



ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΠ. ΚΟΥΦΟΣ
Αρ. Μ. ΣΟΕΛ 13631
Συνεργαζόμενοι Ορκωτοί Λογιστές
α.ε.ο.ε.
μέλος της Crowe Horwath International
Φωκ. Νέγρη 3, 11257 Αθήνα
Αρ. Μ ΣΟΕΛ 125