

ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Οικονομικές Καταστάσεις

31 Δεκεμβρίου 2016

Βάσει των Διεθνών Προτύπων
Χρηματοοικονομικής Αναφοράς

Οι συνημμένες οικονομικές καταστάσεις εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES Α.Ε. την 23η Ιουνίου 2017 έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.pdservices.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	8
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 και ερμηνείες	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 Επιτοκίων	11
4.1.2.	Πιστωτικός Κίνδυνος	11
4.1.3.	Κίνδυνος Ρευστότητας	11
4.2	Διαχείριση Κινδύνου Κεφαλαίων	12
4.3	Εκτιμήσεις σχετικά με Εύλογες Αξίες	12
6	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	14

Σημείωση

13	ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	14
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	16
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	ΑΜΟΙΒΕΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	18
29	ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	18
	ΕΚΘΕΣΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	19
	ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ	

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

	Σημείωση	31.12.2016	31.12.2015
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό			
Ενσώματα πάγια	5	2.066.930,43	1.953.106,00
Πάγια υπο κατασκευή	7	34.000,00	34.500,00
Άυλα περιουσιακά στοιχεία	6	608.793,00	619.045,75
Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις	8	47.147,40	38.478,00
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	9	517.572,58	400.202,11
		3.274.443,41	3.045.331,86
Κυκλοφορούν ενεργητικό			
Αποθέματα	10	1.108.774,68	909.831,02
Απαιτήσεις από πελάτες	11	2.358.781,34	2.433.242,75
Λοιπές απαιτήσεις	11	402.175,70	793.925,20
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	12	2.574.953,19	1.548.825,08
		6.444.684,91	5.685.824,05
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ		9.719.128,32	8.731.155,91
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		3.422.548,19	3.155.843,28
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		5.511.974,22	5.245.269,31
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Χρηματοδοτικές μισθώσεις	17	0,00	1.795,34
Υποχρεώσεις παροχών προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	15	1.756.207,84	1.351.883,21
Λοιπές προβλέψεις	16	70.000,00	70.000,00
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.826.207,84	1.423.678,55
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Χρηματοδοτικές μισθώσεις	17	0,00	7.302,98
Προμηθευτές	18	901.423,98	729.990,78
Λοιπές υποχρεώσεις	18	1.208.068,31	1.159.852,35
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	18	271.453,97	165.061,94
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		2.380.946,26	2.062.208,05
Σύνολο υποχρεώσεων		4.207.154,10	3.485.886,60
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ		9.719.128,32	8.731.155,91

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2016	31.12.2015
Έσοδα από παροχή υπηρεσιών	19	30.731.028,89	25.417.883,74
Έσοδα από πωλήσεις εμπ/των	19	583.708,36	385.722,99
Κόστος πωληθέντων	20	(26.319.793,25)	(21.795.833,85)
Μικτό κέρδος		4.994.944,00	4.007.772,88
Έξοδα διάθεσης	20	(2.511.652,24)	(2.225.366,86)
Έξοδα διοίκησης	20	(1.872.446,07)	(1.635.259,54)
Λοιπά έσοδα/ (έξοδα) εκμετάλλευσης καθαρά	24	170.359,43	111.790,61
Αποτελέσματα εκμετάλλευσης		781.205,12	258.937,09
Χρηματοοικονομικά έξοδα	22	(12.274,20)	(14.169,61)
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		768.930,92	244.767,48
Φόρος εισοδήματος	23	(255.044,83)	(184.618,54)
Κέρδη/ (Ζημιές) μετά από φόρους (Α)		513.886,09	60.148,94
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους			
Λοιπά Συνολικά Έσοδα	15	-348.142,51	180.928,00
Φόροι	9	100.961,33	(44.072,96)
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους (Β)		-247.181,18	136.855,04
Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα/(Ζημιές) μετά από φόρους (Α+Β)		266.704,91	197.003,98

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Σημείωση	Μετοχικό Κεφάλαιο	Λοιπά Αποθεματικά	Κέρδη εις νέο	Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων
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
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2016	380.900,00	1.708.526,03	3.155.843,28	5.245.269,31
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους	-	-	(247.181,18)	(247.181,18)
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους	-	-	513.886,09	513.886,09
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους	-	-	266.704,91	266.704,91
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2016	380.900,00	1.708.526,03	3.422.548,19	5.511.974,22

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2016	31.12.2015
<u>Ταμειακές Ροές από Λειτουργικές Δραστηριότητες</u>			
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		768.930,92	244.767,48
Σύνολο κερδών προ φόρων		768.930,92	244.767,48
<u>Προσαρμογή κερδών προ φόρων</u>			
Προστίθενται: αποσβέσεις	5, 6	892.145,17	774.272,21
Προστίθενται: προβλέψεις	15	56.181,67	239.318,04
Αφαιρούνται : έκτακτα έσοδα	24	(170.359,43)	(111.790,61)
Προστίθενται: χρηματοοικονομικά έξοδα	22	12.274,20	14.169,61
<u>Μεταβολές κεφαλαίου κίνησης</u>			
Μείωση/ (αύξηση) αποθεμάτων	10	(198.943,66)	(110.602,67)
Μείωση/ (αύξηση) απαιτήσεων	11	58.866,81	1.287.259,83
(Μείωση)/ αύξηση υποχρεώσεων (πλην τραπεζών)	17, 18	623.973,79	(320.847,05)
Μείον :			
Τόκοι πληρωθέντες	22	(15.554,13)	(17.176,69)
Καταβλημένοι φόροι			(575.170,52)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		2.027.515,34	1.424.199,63
<u>Ταμειακές Ροές από Επενδυτικές Δραστηριότητες</u>			
Αγορές ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	5, 6, 7	(996.238,38)	(1.584.875,11)
Πωλήσεις/ Διαγραφές ενσώματων και άυλων παγίων περ. στοιχείων	5, 6, 7	669,54	51.739,34
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		(995.568,84)	(1.533.135,77)
<u>Ταμειακές Ροές από Χρηματοδοτικές Δραστηριότητες</u>			
Εξοφλήσεις δανείων	17	(9.098,32)	(7.747,32)
Τόκοι και συναφή έσοδα εισπραχθέντα	22	3.279,93	2.943,54
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		(5.818,39)	(4.803,78)
Καθαρή αύξηση του ταμείου και ταμειακών ισοδύναμων		1.026.128,11	(113.739,92)
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		1.548.825,08	1.662.565,00
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	12	2.574.953,19	1.548.825,08

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 Μητρώου 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 Σαλαμίνος 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 23 Ιουνίου 2017 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 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 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), αφαιρουμένων και των ζημιών απομείωσης. Οι ζημιές απομείωσης (αττώλειες 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 ουσιαστικούς 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 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 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

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

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 εναπομένοντα 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 αντλιογίζονται. 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

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

ΔΛΠ 19 Αναθεωρημένο (Τροποποίηση) «Παροχές σε Εργαζομένους»

Η περιορισμένου σκοπού τροποποίηση εφαρμόζεται σε εισφορές των εργαζομένων ή τρίτων μερών στα προγράμματα καθορισμένων παροχών και απλοποιεί 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»

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 Επιτρεπτών Μεθόδων Απόσβεσης»

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 ανάληψης των οικονομικών οφελών που ενσωματώνονται σε ένα άυλο περιουσιακό στοιχείο.

ΔΛΠ 16 και ΔΛΠ 41 (Τροποποιήσεις) «Γεωργία: Διαρκείς φυτείες»

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»

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»

Οι παρακάτω τροποποιήσεις περιγράφουν τις σημαντικότερες αλλαγές που υφίστανται 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 'προϋπόθεσης 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 βάσει 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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

ΔΠΧΑ 5 «Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία διακρατούμενα προς πώληση και διακοπείσες δραστηριότητες»

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 βοηθήσει τη διοίκηση να προσδιορίσει εάν οι όροι μίας συμφωνίας για εξυπηρέτηση ενός χρηματοοικονομικού περιουσιακού στοιχείου το οποίο έχει μεταβιβαστεί συνιστούν συνεχιζόμενη 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.

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 βασιζόμενη σε αρχές και αντιμετωπίζει ασυνέπειες και αδυναμίες στο τρέχων μοντέλο του ΔΛΠ 39. Ο Όμιλος βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης του ΔΠΧΑ 9 στις οικονομικές του καταστάσεις.

ΔΠΧΑ 15 «Εσοδα 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. Ο Όμιλος βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης του ΔΠΧΑ 15 στις οικονομικές του καταστάσεις.

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. Ο Όμιλος βρίσκεται στη διαδικασία εκτίμησης της επίδρασης του ΔΠΧΑ 16 στις οικονομικές του καταστάσεις. Το πρότυπο δεν έχει 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.

ΔΠΧΑ 2 (Τροποποιήσεις) «Ταξινόμηση και επιμέτρηση συναλλαγών που αφορούν παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2018)

Η τροποποίηση παρέχει διευκρινίσεις σχετικά με την βάση επιμέτρησης όσον αφορά παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών και διακανονίζονται σε μετρητά και τον λογιστικό χειρισμό σχετικά με τροποποιήσεις σε όρους που μεταβάλλουν μία παροχή που διακανονίζεται σε μετρητά σε παροχή που διακανονίζεται σε συμμετοχικούς τίτλους. Επιπλέον εισάγουν μία εξαίρεση όσον αφορά τις αρχές του ΔΠΧΑ 2 με βάση την οποία μία παροχή θα πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν να επρόκειτο να διακανονιστεί εξ ολοκλήρου σε συμμετοχικούς τίτλους, στις περιπτώσεις όπου ο εργοδότης υποχρεούται να παρακρατά ένα ποσό προς κάλυψη των φορολογικών υποχρεώσεων των εργαζομένων που προκύπτουν από παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών και να το αποδίδει στις φορολογικές αρχές. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΠΧΑ 4 (Τροποποιήσεις) «Εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9 Χρηματοοικονομικά μέσα στο ΔΠΧΑ 4 Ασφαλιστήρια συμβόλαια» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2018)

Οι τροποποιήσεις εισάγουν δύο προσεγγίσεις. Το τροποποιημένο πρότυπο θα α) παρέχει την επιλογή σε όλες τις οντότητες που εκδίδουν ασφαλιστήρια συμβόλαια να αναγνωρίζουν στα λοιπά συνολικά εισοδήματα και όχι στην κατάσταση αποτελεσμάτων τις τυχόν αποκλίσεις που θα προκύψουν λόγω της εφαρμογής του ΔΠΧΑ 9 πριν την έκδοση του νέου προτύπου για τα ασφαλιστήρια συμβόλαια, και β) παρέχει στις οντότητες, οι δραστηριότητες των οποίων αφορούν κυρίως τον κλάδο των ασφαλίσεων, την επιλογή για προσωρινή απαλλαγή από την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9 έως το 2021. Οι οντότητες οι οποίες θα αναβάλουν την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9, θα συνεχίσουν να εφαρμόζουν το υπάρχον πρότυπο ΔΛΠ 39 για τα χρηματοοικονομικά μέσα. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΛΠ 40 (Τροποποιήσεις) «Μεταφορές επενδυτικών ακινήτων» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2018)

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν ότι προκειμένου να μπορεί να πραγματοποιηθεί μεταφορά προς ή από τα επενδυτικά ακίνητα θα πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί αλλαγή στη χρήση. Προκειμένου να θεωρηθεί ότι έχει επέλθει αλλαγή στην χρήση ενός ακινήτου, θα πρέπει να αξιολογηθεί κατά πόσο το ακίνητο πληροί τον ορισμό και η αλλαγή στη χρήση να μπορεί να τεκμηριωθεί. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ε.Δ.Δ.Π.Χ.Π 22 «Συναλλαγές σε ξένο νόμισμα και προκαταβολές» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2018)

Η Διερμηνεία παρέχει καθοδήγηση σχετικά με πως προσδιορίζεται η ημερομηνία της συναλλαγής όταν εφαρμόζεται το πρότυπο που αφορά τις συναλλαγές σε ξένο νόμισμα, ΔΛΠ 21. Η Διερμηνεία έχει εφαρμογή όταν μία οντότητα είτε καταβάλει, είτε εισπράττει προκαταβολικά τίμημα για συμβάσεις που εκφράζονται σε ξένο νόμισμα. Η Διερμηνεία δεν έχει υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ετήσιες βελτιώσεις σε ΔΠΧΑ 2014 (Κύκλος 2014 – 2016) (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2017)

Οι τροποποιήσεις που παρατίθενται παρακάτω περιγράφουν τις βασικές αλλαγές σε δύο ΔΠΧΑ. Οι τροποποιήσεις δεν έχουν υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΠΧΑ 12 "Γνωστοποίηση συμμετοχής σε άλλες οικονομικές οντότητες"

Η τροποποίηση παρέχει διευκρινήσεις σχετικά με το ότι η υποχρέωση για παροχή των γνωστοποιήσεων του ΔΠΧΑ 12 έχει εφαρμογή σε συμμετοχές σε οντότητες που έχουν κατηγοριοποιηθεί ως διακρατούμενες προς πώληση, εκτός της υποχρέωσης για παροχή συνοπτικής χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.

ΔΛΠ 28 "Συμμετοχές σε συγγενείς και κοινοπραξίες"

Οι τροποποιήσεις παρέχουν διευκρινήσεις ως προς το ότι όταν οι οργανισμοί διαχείρισης επενδύσεων κεφαλαίων, τα αμοιβαία κεφάλαια, και οντότητες με παρόμοιες δραστηριότητες εφαρμόζουν την επιλογή να επιμετρούν τις συμμετοχές σε συγγενείς ή κοινοπραξίες σε εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων, αυτή η επιλογή θα πρέπει να γίνει ξεχωριστά για κάθε συγγενή ή κοινοπραξία κατά την αρχική αναγνώριση.

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 22,75 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 διαθέσιμων, 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 Δεκέμβριος 2016		
Δανειακές Υποχρεώσεις από χρηματοδοτικές μισθώσεις	0,00	0,00
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	2.380.946,26	-
	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	-

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 περυσιακά στοιχεία της Εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	Κτιριακές εγκαταστάσεις	Έπιπλα & λοιπός εξοπλισμός	Σύνολο
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
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2016	1.673.699,78	1.609.166,46	3.282.866,24
Προσθήκες	337.666,92	263.103,67	600.770,59
Πωλήσεις / Διαγραφές		276.599,61	276.599,61
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2016	2.011.366,70	1.595.670,52	3.607.037,22
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2016	(252.217,12)	(1.077.543,12)	(1.329.760,24)
Αποσβέσεις χρήσης	(188.145,91)	(298.276,30)	(486.422,21)
Πωλήσεις / Διαγραφές		276.075,66	276.075,66
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2016	(440.363,03)	(1.099.743,76)	(1.540.106,79)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2016	1.571.003,67	495.926,76	2.066.930,43

Οι Συμβάσεις Χρηματοδοτικής Μίσθωσης εξοπλισμού έχουν εξοφληθεί στο σύνολο τους εντός της χρήσης 2016.

6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

	Λοιπά λογισμικά
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 2016	(871.598,58)
Αποσβέσεις χρήσης	(344.139,00)
Πωλήσεις / Διαγραφές	
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2016	(1.215.737,58)

Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2015	619.045,75
Κόστος	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2016	1.834.783,33
Προσθήκες	395.470,21
Πωλήσεις / Διαγραφές	
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2016	2.230.253,54
Συσσωρευμένες αποσβέσεις	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2016	(1.215.737,58)
Αποσβέσεις χρήσης	(405.722,96)
Πωλήσεις / Διαγραφές	
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2016	(1.621.460,54)
Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2016	608.793,00

7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Στο λογαριασμό "Ακίνητοποιήσεις υπό εκτέλεση" έχει αναγνωρισθεί ποσό ευρώ 34.000 που αφορά σε δαπάνες της Εταιρείας για ανάπτυξη λογισμικού προγράμματος σε εξέλιξη.

8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Αφορά εγγύηση σε ΔΕΗ και ενοίκια μισθώσεων

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Λοιπές δοσμένες εγγυήσεις	47.147,40	38.478,00
ΣΥΝΟΛΟ	47.147,40	38.478,00

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
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
2016	Αποζήμιωση προσωπικού	Σύνολο
Υπόλοιπο 01.01.2016	400.202,11	400.202,11
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	16.409,14	16.409,14
Πίστωση (χρέωση) στη καθαρή θέση	100.961,33	100.961,33
Σύνολο 31.12.2016	517.572,58	517.572,58

10 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
ΑΠΟΘΕΜΑ ΕΜΠ/ΤΩΝ	1.108.774,68	909.831,02

Το κόστος των αποθεμάτων που αναγνωρίστηκε ως έξοδο μέσα στη χρήση και περιλαμβάνεται στο κόστος πωληθέντων ανέρχεται σε Ευρώ 7.110.411,87 (2015: Ευρώ 5.018.414,87).

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>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Πελάτες	2.358.781,34	2.433.242,75
Παρακρατούμενος φόρος μερισμάτων	158.094,80	158.094,80
Χρεώστες Διάφοροι	76.649,25	39.129,90
Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	167.431,65	596.700,50
ΣΥΝΟΛΑ	2.760.957,04	3.227.167,95

12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Ταμείο	805,20	634,03
Καταθέσεις όψεως	2.574.147,99	1.548.191,05
ΣΥΝΟΛΑ	2.574.953,19	1.548.825,08

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 ρών.

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 01.01.2015	130.000	380.900,00
Υπόλοιπο 31.12.2015	130.000	380.900,00
	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2016	130.000	380.900,00
Υπόλοιπο 31.12.2016	130.000	380.900,00

14 ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

	Τακτικό αποθεματικό	Αφορολόγητο αποθεματικό	Ειδικό Αποθεματικό	Άλλα φορολογημένα αποθεματικά	Σύνολο αποθεματικών
2015					
Υπόλοιπο 01.01.2015	126.966,67	1.580.947,99		611,37	1.708.526,03
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	0,00			-	0,00
Σύνολο 31.12.2015	126.966,67	1.580.947,99	0,00	611,37	1.708.526,03
2016					
Υπόλοιπο 01.01.2016	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 31.12.2016	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:

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Παρούσα αξία υποχρεώσεων	1.756.207,84	1.351.883,21
Καθαρή Υποχρέωση στη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης	1.756.207,84	1.351.883,21

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

	<u>01.01.-31.12.2016</u>	<u>01.01.-31.12.2015</u>
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	135.188,69	154.007,00
Δαπάνη Τόκου	33.797,09	28.076,00
Απόσβεση κόστους υπηρεσίας που αφορά την προηγούμενη χρήση		
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού υπηρεσίας	1.419.740,58	101.308,00
Σύνολο στα Αποτελέσματα	1.588.726,36	283.391,00

Μεταβολή της υποχρέωσης στη κατάσταση οικονομικής θέσης:

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Υπόλοιπο έναρξης	1.351.883,21	1.427.537,36
Πληρωθείσες εισφορές	(1.532.544,69)	(178.117,15)
Σύνολο που επιβαρύνει τα Αποτελέσματα	1.588.726,36	283.390,99
Σύνολο εξόδου / (εσόδου) αναγνωρισμένο στην Καθαρή Θέση	348.142,95	(180.928,00)
Καθαρή Υποχρέωση στη κατάσταση οικονομικής θέσης	1.756.207,84	1.351.883,21

Η κίνηση της παρούσας αξίας της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Υπόλοιπο έναρξης	1.351.883,21	1.427.537,36
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	135.188,69	154.007,00
Δαπάνη Τόκου	33.797,09	28.076,00
Πληρωθείσες εισφορές	(1.532.544,69)	(178.117,15)
Επιπλέον έξοδα	1.419.740,58	101.308,00
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα περίοδο	325.409,29	(189.114,00)
Αναλογιστικά (κέρδη)/ ζημιές	22.733,67	8.185,99
Υπόλοιπο Λήξης	1.756.207,84	1.351.883,21

Οι κυριότερες αναλογιστικές παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής:

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Επιτόκιο προεξοφλήσεως	1,70%	2,50%
Μελλοντικές αυξήσεις μισθών	1,75%	1,75%
Μέσος όρος μελλοντικής απασχόλησης	26,20	26,78

16 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Πρόβλεψη	70.000,00	70.000,00
Σύνολα	70.000,00	70.000,00

Η Εταιρεία πρόβλεψε σε 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)
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>	3.801,28	<u>9.098,32</u>

	Συνολική υποχρέωση (κεφάλαιο + τόκοι)	Τόκοι	Καθαρή υποχρέωση (κεφάλαιο)
2016			
Έως 1 έτος	0,00	0,00	0,00
Από 1 έως 5 έτη	0,00		0,00
ΣΥΝΟΛΑ	<u>0,00</u>	0,00	<u>0,00</u>

18 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Προμηθευτές	901.423,98	729.990,78
Λοιπές υποχρεώσεις (ΦΠΑ, ΦΜΥ κλπ)	686.830,25	635.636,29
Ασφαλιστικοί Οργανισμοί	521.238,06	524.216,06
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	271.453,97	165.061,94
ΣΥΝΟΛΑ	2.380.946,26	2.054.905,07

19 ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών και πωλήσεις αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>01.01.-31.12.2016</u>	<u>01.01.-31.12.2015</u>
Πωλήσεις εμπ/των	583.708,36	385.722,99
Υπηρεσίες υποστήριξης	9.970.610,08	8.713.583,57
Υπηρεσίες call center	13.909.986,02	11.915.601,30
Πωλήσεις αεροχρόνου	6.693.330,00	4.606.770,00
Μηχανογραφικές υπηρεσίες	123.000,00	156.000,00
Λοιπές υπηρεσίες	34.102,79	25.928,87
ΣΥΝΟΛΑ	31.314.737,25	25.803.606,73

20 ΕΞΟΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Τα έξοδα ανά κατηγορία αναλύονται ως ακολούθως:

	ΚΩΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	12 μήνες έως 31 Δεκεμβρίου 2015		Σύνολο
		Έξοδα Διάθεσης	Έξοδα Διοίκησης	
Κόστος Πωληθέντων Εμπορευμάτων	(5.018.414,87)			(5.018.414,87)
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(9.680.967,03)	(1.180.605,76)	(937.580,25)	(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)

	Κόστος ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	12 μήνες έως 31 Δεκεμβρίου 2016		Σύνολο
		Έξοδα Διάθεσης	Έξοδα Διοίκησης	
Κόστος Πωληθέντων Εμπορευμάτων	(7.110.411,87)			(7.110.411,87)
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(10.733.428,90)	(1.308.954,79)	(1.039.508,87)	(13.081.892,56)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(169.066,54)	(20.617,87)	(16.494,30)	(206.178,71)
Παροχές Τρίτων	(7.386.539,45)	(723.182,03)	(723.182,03)	(8.832.903,52)
Φόροι - τέλη	(170.057,45)	(20.738,72)	(16.591,00)	(207.387,17)
Διάφορα έξοδα	(18.730,03)	(348.944,28)	(5.298,25)	(372.972,56)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(731.559,02)	(89.214,54)	(71.371,62)	(892.145,17)
ΣΥΝΟΛΑ	(26.319.793,25)	(2.511.652,24)	(1.872.446,07)	(30.703.891,56)

21 ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

	01.01.-31.12.2016	01.01.-31.12.2015
Αμοιβές έμμισθου προσωπικού	(8.784.758,55)	(8.914.617,55)
Εργοδοτικές εισφορές	(2.186.680,13)	(2.199.724,93)
Προβλέψεις αποζημίωσης	(1.588.726,81)	(239.318,04)
Έξοδα ασφαλιστρών	(379.805,73)	(323.641,15)
Έξοδα επιμόρφωσης	(135.467,34)	(113.831,35)
Παρεπόμενες παροχές	(6.454,00)	(8.020,00)
ΣΥΝΟΛΑ	(13.081.892,56)	(11.799.153,02)

Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31.12.2016 ήταν 467 εργαζόμενοι, έναντι 505 την 31.12.2015. Το 2016 αποχώρησαν 36 εργαζόμενοι, με ποσό αποζημίωσης 1.532.544,69 στα πλαίσια του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης του Ομίλου Τραπέζης Πειραιώς και έχει αναγνωρισθεί στα αποτελέσματα της χρήσης 2016. Για το 2015 οι εργαζόμενοι που αποχώρησαν ήταν 5 με ποσό αποζημίωσης 178.117,15

22 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

	01.01.-31.12.2016	01.01.-31.12.2015
Τόκοι χρηματοδοτικής μίσθωσης	(1.408,18)	(3.801,28)
Διάφορα τραπεζικά έξοδα	(14.145,95)	(13.311,87)
Έσοδα από τόκους	3.279,93	2.943,54
	(12.274,20)	(14.169,61)

23 ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Το ποσό των φόρων που λογίστηκε στα αποτελέσματα, έχει υπολογιστεί με χρησιμοποίηση των ονομαστικών φορολογικών συντελεστών, δηλαδή 29% (2015: 29%) για το φόρο εισοδήματος της Εταιρείας, ενώ ο συντελεστής υπολογισμού του αναβαλλόμενου φόρου είναι 29% λαμβάνοντας υπόψη την νομοθετημένη μεταβολή των συντελεστών.

	01.01.-31.12.2016	01.01.-31.12.2015
Φόρος εισοδήματος	(271.453,97)	(206.656,94)
Αναβαλλόμενος φόρος	16.409,14	22.038,40
Πρόβλεψη Φόρου για ανέλεγκτες χρήσεις	0,00	0,00
ΣΥΝΟΛΑ	(255.044,83)	(184.618,54)

	<u>01.01.-31.12.2016</u>	<u>01.01.-31.12.2015</u>
Κέρδη/(Ζημιές) προ φόρων	768.930,92	244.767,48
Φόρος υπολογισμένος με 29% (2015 - 29%)	(222.989,97)	(70.982,57)
Φόρος εξόδων που δεν εκπίπτουν για φορολογικούς σκοπούς	(32.054,87)	(76.098,39)
Επίδραση στον αναβαλλόμενο φόρο λόγω αύξησης συντελεστή		(37.537,58)
Φόροι	(255.044,83)	(184.618,54)

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 τις χρήσεις 2011,2012,2013, 2014 και 2015 πραγματοποιήθηκε ο φορολογικός έλεγχος και εκδόθηκε ή Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης χωρίς επιφύλαξη

Για τη χρήση 2016 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.-31.12.2015</u>
Έσοδα από επιδοτήσεις	330,00	0,00
Λοιπά έξοδα	(5.350,83)	(168.730,71)
Λοιπά έσοδα	175.380,26	280.521,32
ΣΥΝΟΛΑ	170.359,43	111.790,61

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>31.12.2016</u>	<u>31.12.2015</u>
Μέχρι 1 έτος	231.208,42	207.782,63
Από 1 έτος έως 5 έτη	957.409,77	888.389,52
Περισσότερα από 5 έτη	649.872,08	819.274,46
Σύνολο	1.838.490,27	1.915.446,61

26 ΜΕΡΙΣΜΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει προς την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος, για τη χρήση 2016, ποσού 3.422.548,19 ευρώ.

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 καθαρά εμπορική βάση.

	<u>01.01.-31.12.2016</u>	<u>01.01.-31.12.2015</u>
Έσοδα πωλήσεων	23.912.350,37	20.784.479,73
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	(316.733,55)	(327.875,00)

Χρηματοοικονομικά έξοδα	(11.132,12)	(17.108,65)
Αμοιβές και αποζημιώσεις μελών του Δ.Σ.	104.215,32	91.795,68
ΣΥΝΟΛΑ	23.688.700,02	20.531.291,76
Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	2.292.229,70	2.393.512,51
Προμηθευτές	(31.743,79)	(36.418,08)
ΣΥΝΟΛΑ	2.260.485,91	2.357.094,43

Για τις χρήσεις 2016 και 2015 δεν καταβλήθηκαν αμοιβές Διοικητικού Συμβουλίου.

28 ΑΜΟΙΒΕΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Οι συνολικές αμοιβές του νόμιμου ελεγκτή (ΣΟΛ .Α.Ε.) για τις χρήσεις 2015 , 2016 και σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 32 του άρθρου 29 του Ν. 4308/2014, αναλύονται ως εξής:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Για τον υποχρεωτικό έλεγχο των οικονομικών καταστάσεων	10.000,00	8.000,00
Έλεγχος σύμφωνα με το άρθρο 65Α του Ν. 4174/2013, για την έκδοση του ετήσιου φορολογικού πιστοποιητικού	<u>7.000,00</u>	<u>6.400,00</u>
ΣΥΝΟΛΑ	17.000,00	14.400,00

29 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Κατά τη συνεδρίαση του ΔΣ της 30ης Δεκεμβρίου 2016, αποφασίστηκε απόσχιση του κλάδου "Παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής & Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης με χρήση προηγμένων συστημάτων πληροφορικής & τηλεπικοινωνιών" της εταιρείας και εισφοράς του στην Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία "SPECIAL BUSINESS SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ " σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1-5 του Ν. 2166/1993. Η διαδικασία ολοκληρώθηκε με την απο 05.05.2017 ανακοίνωση, από την οποία προκύπτει ότι την 04.05.2017 καταχωρίστηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 979031, η από 07.04.2017 απόφαση της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης της απορροφούσας Εταιρείας, με την οποία εγκρίθηκε η απορρόφηση από την Εταιρεία του Κλάδου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1-5 του Ν. 2166/1993 (ως αναλυτική περιγραφή στην έκθεση του ΔΣ).

Επίσης το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση την μείωση του μετοχικού κεφαλαίου κατά €300.300.

Καλλιθέα , 23 Ιουνίου 2017

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο Δ/ΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ACT SERVICES A.E
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 λουτών Οικονομικών Καταστάσεων της εταιρείας για την 16η εταιρική χρήση **1/1/2016-31/12/2016**.

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 **31.314.737,25** ευρώ, και αναλύεται ως εξής :

	01.01.-31.12.2016	01.01.-31.12.2015
Πωλήσεις εμπτ/των	583.708,36	385.722,99
Υπηρεσίες υποστήριξης	9.970.610,08	8.713.583,57
Υπηρεσίες call center	13.909.986,02	11.915.601,30
Πωλήσεις αεροχρόνου	6.693.330,00	4.606.770,00
Μηχανογραφικές υπηρεσίες	123.000,00	156.000,00
Λοιπές υπηρεσίες	34.102,79	25.928,87
ΣΥΝΟΛΑ	31.314.737,25	25.803.606,73

Τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε **768.930,92** Ευρώ.

Κατά τη συνεδρίαση του ΔΣ της 30ης Δεκεμβρίου 2016, αποφασίστηκε απόσχιση του κλάδου "Παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής & Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης με χρήση προηγμένων συστημάτων πληροφορικής & τηλεπικοινωνιών" της εταιρείας και εισφοράς του στην Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία "SPECIAL BUSINESS SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ" (στο εξής: η «Απορροφούσα») σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1-5 του Ν. 2166/1993.

Για το σκοπό της απόσχισης και εισφοράς του Κλάδου στην Απορροφούσα, συντάχθηκε η από 31.12.2016 Λογιστική Κατάσταση του Κλάδου. Η διαπίστωση της λογιστικής αξίας των περιουσιακών στοιχείων του Κλάδου διενεργήθηκε από τον Ορκωτό Ελεγκτή Λογιστή κ. Κωνσταντίνο Κουφό, του ελεγκτικού οίκου ΣΟΛ α.ε.ο.ε., σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 2 εδάφιο γ' του Ν. 2166/1993, ο οποίος συνέταξε την αντίστοιχη από 06.04.2017 Έκθεση Ελέγχου.

Επίσης τα Διοικητικά Συμβούλια τόσο της Εταιρείας, όσο και της Απορροφούσας κατά τις συνεδριάσεις τους που πραγματοποιήθηκαν την 05.04.2017, ενέκριναν το από κοινού καταρτισθέν από 05.04.2017 Σχέδιο Σύμβασης Απόσχισης και Εισφοράς Κλάδου.

Περαιτέρω οι Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των Μετόχων τόσο της Απορροφούσας όσο και της Εταιρείας, κατά τις συνεδριάσεις τους που έλαβαν χώρα την 07.04.2017 ομόφωνα και παμψηφεί ενέκριναν την απόσχιση του Κλάδου της Εταιρείας και την εισφορά του στην Απορροφούσα, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1-5 του Ν. 2166/1993 και με ημερομηνία Λογιστικής Κατάστασης απόσχισης την 31.12.2016, ούτως ώστε το σύνολο των στοιχείων του ενεργητικού και παθητικού του Κλάδου να μεταβιβαστεί στην Απορροφούσα, έναντι απόδοσης στην Εταιρεία μετοχών τις οποίες θα εξέδιδε η Απορροφούσα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ως άνω από 05.04.2017 Σχέδιο Σύμβασης Απόσχισης και Εισφοράς Κλάδου.

Επίσης οι ίδιες ως άνω Γενικές Συνελεύσεις της Απορροφούσας και της Εταιρείας, ενέκριναν την ως άνω από 31.12.2016 Λογιστική Κατάσταση του Κλάδου, την από 06.04.2017 Έκθεση Ελέγχου του Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή κ. Κωνσταντίνου Κουφού για τη διαπίστωση της λογιστικής αξίας των περιουσιακών στοιχείων του εισφερόμενου στην Απορροφούσα Κλάδου, το από 05.04.2017 Σχέδιο Σύμβασης Απόσχισης και Εισφοράς του Κλάδου και όρισαν εκπροσώπους και εντολοδόχους για την υπογραφή στο όνομα και για λογαριασμό των ως άνω εταιρειών, της συμβολαιογραφικής πράξης απόσχισης του Κλάδου της Εταιρείας και εισφοράς του στην Απορροφούσα.

Περαιτέρω, η από 07.04.2017 Έκτακτη Γενική Συνέλευση της Απορροφούσας αποφάσισε, πέραν των προεκτεθέντων και την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Απορροφούσας, κατά το ποσό των τριών εκατομμυρίων οκτακοσίων χιλιάδων οκτακοσίων ενενήντα οκτώ (€3.800.898,00) Ευρώ, ήτοι κατά το ποσό που αντιστοιχεί στη λογιστική αξία των περιουσιακών στοιχείων του Κλάδου, όπως αυτή προκύπτει από την ως άνω Έκθεση Ελέγχου διαπίστωσης της λογιστικής αξίας των περιουσιακών στοιχείων του Κλάδου.

Ειδικότερα η ως άνω Γενική Συνέλευση αποφάσισε την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Απορροφούσας κατά τρία εκατομμύρια οκτακόσιες χιλιάδες οκτακόσια ενενήντα οκτώ (€3.800.898,00) Ευρώ, την ακύρωση τετρακοσίων χιλιάδων (400.000) μετοχών, ονομαστικής αξίας δύο ευρώ και ενενήντα τεσσάρων λεπτών (€ 2,94) έκαστη και την έκδοση ενός εκατομμυρίου εξακοσίων πενήντα οκτώ χιλιάδων εννιάκοσίων εξήντα έξι (1.658.966) νέων μετοχών, ονομαστικής αξίας τριών ευρώ (€ 3,00) έκαστη καθώς και την αντίστοιχη τροποποίηση του άρθρου 5 παράγραφος 1 (περί μετοχικού κεφαλαίου) του Καταστατικού της Απορροφούσας.

Σε συνέχεια των ανωτέρω καταρτίστηκε και υπεγράφη μεταξύ της Απορροφούσας και της Εταιρείας η υπ' αριθμόν 19.200/27.04.2017 Σύμβαση Απόσχισης, Εισφοράς και Αναδοχής Κλάδου ανώνυμης εταιρείας με απορρόφηση από άλλη ανώνυμη εταιρεία, κατά τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 και Ν. 2166/1993 – Αύξηση του Κεφαλαίου της απορ-

ροφούσας κατά το ποσό των τριών εκατομμυρίων οκτακοσίων χιλιάδων οκτακοσίων ενενήντα οκτώ (€3.800.898,00) Ευρώ του Συμβολαιογράφου Πειραιά κ. Στέφανου Κωνσταντίνου Βασιλάκη.

Τέλος, κατόπιν της τήρησης των απαιτούμενων διατυπώσεων δημοσιότητας, εξεδόθη η υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 806959/05.05.2017 ανακοίνωση του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών – Διεύθυνση Μητρώων και Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων- Τμήμα Μητρώου – Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ.

Από την ως άνω 05.05.2017 ανακοίνωση προκύπτει ότι την 04.05.2017 καταχωρίστηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 979031, η από 07.04.2017 απόφαση της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης της Απορροφούσας με την οποία εγκρίθηκε η απορρόφηση του Κλάδου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1-5 του Ν. 2166/1993, την υπ' αριθμόν 19.200/27.04.2017 πράξη του Συμβολαιογράφου Πειραιά κ. Στέφανου Κωνσταντίνου Βασιλάκη, την από 06.04.2107 έκθεση πιστοποίησης της λογιστικής αξίας κατά την 31.12.2016 των περιουσιακών στοιχείων του Κλάδου του ως άνω Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή, τις από 07.04.2017 αποφάσεις των Γενικών Συνελεύσεων της Απορροφούσας και της Εταιρείας καθώς επίσης και η τροποποίηση των άρθρων 1,2,3 παράγραφος 1 και 5 του Καταστατικού της Απορροφούσας. Επίσης την ίδια ως άνω ημερομηνία καταχωρίστηκε στο Γ.Ε.ΜΗ. και ολόκληρο το νέο κείμενο του Καταστατικού της Απορροφούσας μαζί με τις τροποποιήσεις του.

Κατά τη διάρκεια της χρήσης του 2016, η εταιρεία συνέχισε να αντιμετωπίζει αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων της τάξης του 6%, σε σχέση με το 2015. Ειδικά το 2^ο εξάμηνο παρατηρήθηκε αύξηση των κλήσεων 11% σε σχέση με το 1^ο εξάμηνο του έτους, και συγκεκριμένα τον μήνα Δεκέμβριο οι κλήσεις ξεπέρασαν τις 400.000.

Οι λόγοι ήταν κυρίως εποχιακοί, καθώς ο τελευταίος μήνας του χρόνου έχει να κάνει με αύξηση των συναλλαγών (Χριστούγεννα, διαγωνισμοί πιστωτικών καρτών, πληρωμές Δημοσίου), καθώς και με το λανσάρισμα της νέας υπηρεσίας Yellow. Αποτέλεσμα της αύξησης ήταν οι ποσοτικοί αλλά και οι ποιοτικοί δείκτες τον Δεκέμβριο να διαμορφωθούν σε χαμηλά επίπεδα. Εξαιρεση αποτελούν οι δείκτες ικανοποίησης του πελάτη (C.SAT) και επίλυσης αιτήματος κατά την πρώτη επικοινωνία (FCR), οι οποίοι διατηρήθηκαν σε υψηλά επίπεδα και συγκεκριμένα >80%.

Η εταιρεία από την πλευρά της προχώρησε σε ενίσχυση των απαντητικών ομάδων με επιπλέον προσωπικό. Επίσης, τον Νοέμβριο ολοκλήρωσε επιτυχώς την ενοποίηση των απαντητικών ομάδων τραπεζικών συναλλαγών & τεχνικής υποστήριξης, με στόχο την ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Αξιοσημείωτο είναι ότι ολοκληρώθηκαν πολλά έργα, με σημαντικότερο από όλα την αντικατάσταση του κεντρικού συστήματος επικοινωνίας πελατών (TK-CTI).

Συγκεκριμένα :

Κανάλια επικοινωνίας

- Υπήρξε αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων κατά 6% σε σχέση με το 2015.
- Το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων αυξήθηκε κατά 15% σε σχέση με το 2015, αποτέλεσμα της ενίσχυσης των απαντητικών ομάδων.
- Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 sec. (Service Level) αυξήθηκε 14 ποσοστιαίες μονάδες.
- Το ποσοστό αυτόματης εξυπηρέτησης των πελατών από το IVR για πιστωτικές κάρτες αυξήθηκε κατά 54% έναντι του 2015 και κατά 29% αυτό της αυτόματης εξυπηρέτησης των πελατών από το IVR για ξεκλείδωμα/ επανέκδοση κωδικών Winbank.
- Τα records εξερχόμενων κλήσεων παρουσίασαν αύξηση 52% σε σχέση με το 2015, με το μεγαλύτερο ποσοστό να αφορά έρευνες ικανοποίησης πελατών (surveys).
- Αύξηση 9% είχαν οι φόρμες επικοινωνίας των πελατών μέσω της Winbank και αντίστοιχα τα e-mails των πελατών αυξήθηκαν κατά 6%. Σημαντική αύξηση 55%, σε σχέση με το 2015, παρατηρήθηκε στην τηλεφωνική ενημέρωση των πελατών για alerts.

Αριθμοδείκτες και Δείκτες Επιδόσεων

• Απόδοση ιδίων κεφαλαίων

	2016		2015	
<u>Καθαρό κέρδος προ φόρων</u> χ 100	<u>768.931</u>	13,95%	<u>244.767</u>	4,67 %
Ίδια Κεφάλαια	5.511.974		5.245.269	

• Συντελεστής μικτού κέρδους

	2016		2015	
<u>Μικτό Κέρδος</u>	<u>4.994.944</u>	15,95%	<u>4.007.773</u>	15,53%
Πωλήσεις	31.314.737		25.803.607	

• Απόδοση απασχολούμενου κεφαλαίου

	2016		2015	
<u>Καθαρό κέρδος προ φόρων</u>	<u>768.931</u>	7,91%	<u>244.767</u>	2,80%
Σύνολο Ενεργητικού	9.719.128		8.731.156	

- Ο μέσος χρόνος απάντησης των κλήσεων μειώθηκε από τα 82 sec. το 2015 στα 43 sec., με στόχο τα 30 sec.
- Το 68% των εισερχόμενων κλήσεων απαντήθηκε εντός 20 sec, με στόχο το 70%.

- Το Answer Rate αυξήθηκε κατά 7 ποσοστιαίες μονάδες έναντι του 2015 και έκλεισε στο 91%, έναντι στόχου 90%.
- Ο δείκτης ποιότητας των κλήσεων διατηρήθηκε στο 87%.
- Σε υψηλά επίπεδα κινήθηκε το ποσοστό διατήρησης πελατών πιστωτικών καρτών (save group), οι οποίοι αιτήθηκαν ακύρωση της πιστωτικής τους κάρτας, φτάνοντας στο 76%.

Ικανοποίηση Πελατών

- Η ικανοποίηση των πελατών για την εξυπηρέτηση που δέχτηκαν μέσω του Contact Center ήταν: Πολύ ικανοποιημένοι και ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 86% και Μη ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 14% (αντίστοιχοι δείκτες European Banking Call Centers για το 2016: 87,3% Ικανοποιημένοι και 12,7% Μη Ικανοποιημένοι).
- Ο αριθμός των παραπόνων των πελατών μειώθηκε κατά 0,04 ποσοστιαίες μονάδες έναντι του 2015.

Ανθρώπινο Δυναμικό

- Για την εκπαίδευση του προσωπικού το 2016 δαπανήθηκαν 56.810 ώρες.
- Η σχέση Agent προς Trainer ήταν 96 : 1 (αντίστοιχος δείκτης παγκοσμίως 30 : 1)

Σημαντικότερα έργα/ σημεία αναφοράς:

- Ενίσχυση των απαντητικών και υποστηρικτικών ομάδων για βελτίωση των KPI's και υποστήριξη νέων υπηρεσιών.
- Ενοποίηση ομάδων λειτουργικής και τεχνικής υποστήριξης Winbank
- Επέκταση υποδομών - Ανακαίνιση 2 ορόφων στο κτίριο της Γαμβέτα ύψους 274.920,46
- Ολοκλήρωση DR Site (Εναλλακτικού Μηχανογραφικού Κέντρου) και Δοκιμή
- Έναρξη σταυροειδών πωλήσεων Ασφαλιστικών Προϊόντων
- Ολοκλήρωση Συστήματος Διαχείρισης Γνώσης
- Εξυπηρέτηση της "Κάρτας Αγρότη", δημιουργία ειδικής γραμμής εξυπηρέτησης ενεργοποίησης για τους συνα- δέλφους από τα καταστήματα
- Ολοκλήρωση μετάπτωσης καρτών και εμπορικών συνεργατών πρώην Γενικής στα συστήματα της Πειραιώς
- Υποστήριξη της νέας redesigned Winbank για ιδιώτες
- Υποστήριξη της νέας υπηρεσίας "Winbank Wallet"
- Δημιουργία ειδικής γραμμής εξυπηρέτησης Δικτύου για θέματα POS
- Έναρξη εξυπηρέτησης Prepaid ΕΚΑΣ και ΚΕΑ
- Δημιουργία ειδικής γραμμής εξυπηρέτησης πελατών SBB
- Υποστήριξη του νέου προγράμματος επιβράβευσης "Yellow" (> 20.000 κλήσεις)
- Υποστήριξη της νέας redesigned Winbank site για επιχειρήσεις
- Δημιουργία ειδικής γραμμής εξυπηρέτησης κλήσεων από eBranches
- Επαναπιστοποίηση της εταιρείας στα πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας πληροφοριών ISO 9001/ 2015 και ISO 27001/ 2013 αντίστοιχα

Αντιμετώπιση Λειτουργικών Κινδύνων

Η εταιρεία αξιοποιεί σύστημα αυτοαξιολόγησης λειτουργικών κινδύνων (Risk & Control Self-Assessment – RCSA) σε συνεργασία με τη μονάδα Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων και Κινδύνων Αγοράς της Τράπεζας Πειραιώς. Αξιολογήθηκαν οι οικονομικές επιπτώσεις, οι ποιοτικές επιπτώσεις και το περιβάλλον ελέγχου.

Σύμφωνα με την καταγραφή, δεν υφίσταται καμία μεταβολή στην αξιολόγηση κινδύνων από την προηγούμενη επισκόπηση των αποτελεσμάτων RCSA. Συνεπώς το επίπεδο έκθεσης της Εταιρείας σε Λειτουργικό Κίνδυνο παραμένει χαμηλό βάσει δυνητικής οικονομικής επίπτωσης, καθώς και ποιοτικών επιπτώσεων, ενώ το περιβάλλον ελέγχου αξιολογείται ότι χρήζει βελτίωσης.

- Η εταιρεία δεν κατέχει ίδιες μετοχές και από το 2015 διαθέτει γραφεία και στην οδό Γαμβέτα 6-10 στην Αθήνα.

Προτάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση τη διανομή μερίσματος ποσού €3.422.548,19 από τα κέρδη της κλειόμενης χρήσεως του 2016 και προηγούμενων χρήσεων. Η διανομή μερίσματος τελεί υπό την έγκριση της Ετήσιας Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

Καλλιθέα, 23 Ιουνίου 2017
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 2016, τις καταστάσεις συνολικού εισοδήματος, μεταβολών ιδίων κεφαλαίων και ταμειακών ροών της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, καθώς και περιλήψη 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, που έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία (ΦΕΚ/Β'/2848/23.10.2012). 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 παρουσίασης 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 2016, 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

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η διοίκηση έχει την ευθύνη για την κατάρτιση της Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου, κατ' εφαρμογή των διατάξεων της παραγράφου 5 του άρθρου 2 (μέρος Β) του Ν. 4336/2015, σημειώνουμε ότι:

- α) Κατά τη γνώμη μας η Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου έχει καταρτισθεί σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές απαιτήσεις του άρθρου 43α του Κωδ. Ν. 2190/1920 και το περιεχόμενο αυτής αντιστοιχεί με τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της χρήσης που έληξε την 31/12/2016.
- β) Με βάση τη γνώση που αποκτήσαμε κατά το έλεγχό μας, για την Εταιρεία ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ και το περιβάλλον της, δεν έχουμε εντοπίσει ουσιώδεις ανακρίβειες στην Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού της Συμβουλίου.

Αθήνα, 26 Ιουνίου 2017

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