

ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις

31 Δεκεμβρίου 2018

**Βάσει των Διεθνών Προτύπων
Χρηματοοικονομικής Αναφοράς**

Οι συνημμένες Χρηματοοικονομικές καταστάσεις εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS Α.Ε. την 26η Ιουνίου 2019 και έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.pds.gr

Πίνακας Περιεχομένων των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Σημείωση	Σελίδα
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ	3
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	4
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΣΤΑ ΊΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	5
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ	6
Σημειώσεις επί των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων:	
1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	7
2 ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	7
2.1 Πλαίσιο κατάρτισης των Χρηματοοικονομικών καταστάσεων	7
2.2 Ενσώματα πάγια	7
2.3 Άυλα περιουσιακά στοιχεία	7
2.4 Αναβαλλόμενοι φόροι εισοδήματος	7
2.5 Απαιτήσεις από πελάτες	7
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 Συνδεσμένων μερών	9
2.18 Συγκριτικά στοιχεία	9
2.19 Νέα λογιστιά πρότυπα και ερμηνείες	9
3 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	12
4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	13
4.1. Παράγοντες Χρηματοοικονομικού Κινδύνου	13
4.1.1. Κίνδυνος αγοράς	13
4.1.1.1. Κίνδυνος Συναλλάγματος	13
4.1.1.2. Κίνδυνος Τιμών	13
4.1.1.3. Κίνδυνος Επιτοκίων	13
4.1.2. Πιστωτικός Κίνδυνος	13
4.1.3. Κίνδυνος Ρευστότητας	13
4.2. Διαχείριση Κινδύνου Κεφαλαίων	13
4.3. Εκτιμήσεις σχετικά με Εύλογες Αξίες	14
5 ΕΝΣΩΜΑΤΑ ΠΑΠΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	14
6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	14
7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ	15
8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	15
9 ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ	15
10 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	16
11 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	16
12 ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	16

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

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

	Σημείωση	31.12.2018	31.12.2017
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό			
Ενσώματα πάγια	5	2.005.172,58	1.820.183,89
Πάγια υπο κατασκευή	7	0,00	2.550,00
Άυλα περιουσιακά στοιχεία	6	425.848,36	436.436,70
Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις	8	58.284,87	48.639,30
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	9	198.595,79	140.151,11
		2.687.901,60	2.447.961,00
Κυκλοφορούν ενεργητικό			
Απαιτήσεις από πελάτες	10	1.601.764,80	1.571.825,55
Λοιπές απαιτήσεις	10	330.236,51	156.202,41
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	11	2.579.855,70	2.803.940,79
		4.511.857,01	4.531.968,75
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ		7.199.758,61	6.979.929,75
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ			
Μετοχικό κεφάλαιο	12	4.976.898,00	4.976.898,00
Αποθεματικά	13	128.345,64	128.345,64
Κέρδη/ (Ζημίες) εις νέο		40.157,16	119.246,60
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		5.145.400,80	5.224.490,24
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Υποχρεώσεις παροχών προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	14	810.370,00	523.141,00
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		810.370,00	523.141,00
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Προμηθευτές	15	889.816,02	870.566,72
Λοιπές υποχρεώσεις	15	257.171,93	291.264,10
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	15	96.999,86	70.467,69
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.243.987,81	1.232.298,51
Σύνολο υποχρεώσεων		2.054.357,81	1.755.439,51
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ		7.199.758,61	6.979.929,75

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2018	31.12.2017
Έσοδα από παροχή υπηρεσιών	16	15.610.413,74	14.321.689,28
Κόστος πωληθέντων	17	(14.480.498,72)	(10.770.154,16)
Μικτό κέρδος		1.129.915,02	3.551.535,12
Έξοδα διάθεσης	17	(1.120.614,16)	(783.468,18)
Έξοδα διοίκησης	17	(121.929,14)	(2.564.078,52)
Λοιπά έσοδα/ (έξοδα) εκμετάλλευσης καθαρά	21	30.488,93	(28.548,18)
Αποτελέσματα εκμετάλλευσης		(82.139,35)	175.440,24
Χρηματοοικονομικά έσοδα/(έξοδα) καθαρά	19	4.656,52	2.867,51
Κέρδη / (Ζημίες) προ φόρων		(77.482,83)	178.307,75
Φόρος εισοδήματος	20	(27.834,70)	(62.316,90)
Κέρδη/ (Ζημίες) μετά από φόρους (Α)		(105.317,53)	115.990,85
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους			
Λοιπά Συνολικά Έσοδα	14	39.556,00	(20.787,00)
Φόροι	9	(10.720,48)	6.028,23
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους (Β)		28.835,52	(14.758,77)
Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα/(Ζημίες) μετά από φόρους (Α+Β)		(76.482,01)	101.232,08

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Σημείωση	Μετοχικό Κεφάλαιο	Λοιπά Αποθεματικά	Κέρδη εις νέο	Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2017	1.176.000,00	128.345,64	18.014,52	1.322.360,16
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους			(14.758,77)	(14.758,77)
Αύξηση κεφαλαίου	3.800.898,00			3.800.898,00
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους			(14.758,77)	(14.758,77)
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους			115.990,85	115.990,85
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους			101.232,08	101.232,08
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2017	4.976.898,00	128.345,64	119.246,60	5.224.490,24
Προσαρμογές μετάβασης στο ΔΠΧΑ 9	2, 19		(2.607,43)	(2.607,43)
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2018	4.976.898,00	128.345,64	116.639,17	5.221.882,81
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους	-	-	28.835,52	28.835,52
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους	-	-	(105.317,53)	(105.317,53)
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους	-	-	(76.482,01)	(76.482,01)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2018	4.976.898,00	128.345,64	40.157,16	5.145.400,80

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την 31.12.2018	31.12.2017
<u>Ταμειακές Ροές από Λειτουργικές Δραστηριότητες</u>			
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		(77.482,83)	178.307,75
Σύνολο κερδών προ φόρων		(77.482,83)	178.307,75
<u>Προσαρμογή κερδών προ φόρων</u>			
Προστίθενται: αποσβέσεις	5, 6	607.512,13	718.440,02
Προστίθενται: προβλέψεις	14	1.105.893,88	207.380,30
Αφαιρούνται : Τόκοι και Συναφή έσοδα	19	(5.073,40)	(3.487,74)
Προστίθενται: χρηματοοικονομικά έξοδα	19	416,88	620,23
Αποτελέσματα από ασώματα και ενσώματα πάγια	5, 6	(1.152,54)	50.289,17
<u>Μεταβολές κεφαλαίου κίνησης</u>			
Μείωση/ (αύξηση) απαιτήσεων	10	(44.692,01)	(67.292,61)
Προκαταβολές και λοιπές βραχυπρόθεσμες απαιτήσεις	10	(174.034,10)	(63.539,07)
(Μείωση)/ αύξηση υποχρεώσεων (πλην τραπεζών)	15	(791.451,99)	(104.317,92)
Μείον :			
Καταβλημένοι φόροι		(70.467,69)	
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		549.468,33	916.400,13
<u>Ταμειακές Ροές από Επενδυτικές Δραστηριότητες</u>			
Αγορές ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	5, 6, 7	(779.428,76)	(349.831,11)
Πωλήσεις/ Διαγραφές ενσώματων και άυλων παγίων περ. στοιχείων	5, 6, 7	1.218,82	
Χρηματικά διαθέσιμα Αποσχιζόμενου κλάδου			928.753,43
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		(778.209,94)	578.922,32
<u>Ταμειακές Ροές από Χρηματοδοτικές Δραστηριότητες</u>			
Μεταβολή μετοχικού κεφαλαίου			
Μερίσματα πληρωθέντα			
Τόκοι και συναφή έσοδα εισπραχθέντα	19	5.073,40	3.487,74
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβεβλημένα	19	(416,88)	(620,23)
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		4.656,52	2.867,51
Καθαρή αύξηση του ταμείου και ταμειακών ισοδύναμων		(224.085,09)	1.498.189,96
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		2.803.940,79	1.305.750,83
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	11	2.579.855,70	2.803.940,79

1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η "ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΕ" (στο εξής αναφερόμενη ως «Εταιρεία») συστάθηκε το 1996 υπό την επωνυμία ΕΤΒΑ NATWEST ΑΕ(ΔΑΚ). Από το 2014 ανήκει στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς σε ποσοστό 100%. Η εταιρεία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και η έδρα της είναι επί της οδού Σαλαμίνος 72-74 στη Καλλιθέα. Το 2017 με την από 7/4/2017 απόφαση της Γενικής Συνέλευσης εγκρίθηκε η απόσχιση του κλάδου Παραχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής & Ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με χρήση προηγμένων συστημάτων πληροφορικής & τηλεπικοινωνιών " της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία "ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΠΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ" και εισφοράς του στην εταιρεία σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1-5 του ν.2166/1993 και με ημερομηνία Λογιστικής Κατάστασης απόσχισης την 31.12.2016.

Με απόφαση της ίδιας Γ.Σ. τροποποιήθηκαν τα άρθρα 1,2 και 3 του Καταστατικού της εταιρείας, ως προς την επωνυμία, την έδρα και το σκοπό αυτής.

Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο ΓΕΜΗ με αριθμό 123024660000 και στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό 35031/06/Β/96/03). Η διάρκεια της είναι 50ετής και λήγει το 2046.

Η δραστηριότητα της εταιρείας αφορά τις υπηρεσίες call center.

Οι παρούσες Χρηματοοικονομικές καταστάσεις έχουν εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στις 26 Ιουνίου 2019 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 Χρηματοοικονομικών 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 Χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

Οι Χρηματοοικονομικές καταστάσεις έχουν καταρτιστεί από τη διοίκηση βάσει των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Αναφοράς («Δ.Π.Χ.Α.»), όπως έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση και ήταν σε υποχρεωτική ισχύ την 31 Δεκεμβρίου 2018.

Η ετοιμασία των Χρηματοοικονομικών 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 Χρηματοοικονομικών 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 Χρηματοοικονομικές 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. Έπιπλέον, 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 ενσώματων 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%
- Τηλέφωνα : 10%
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές & ηλεκτρονικά συγκροτήματα : 20%

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 χρηματορροών 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 εκτεστέρες 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, αναγνωρίζονται, αρχικά, στην εύλογη αξία τους. Μεταγενέστερα της αρχικής καταχώρησης, αποτιμώνται στην αξία αυτή, μείον των τυχόν ζημιών απομείωσης. Η εταιρεία χρησιμοποιεί την απλοποιημένη προσέγγιση (simplified approach), για την εκτίμηση των αναμενόμενων μελλοντικών ζημιών επί πιστώσεων (πιστωτικών ζημιών) των «Απαιτήσεων από Πελάτες» σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9. Για το κονδύλι «Απαιτήσεις από Πελάτες» που ταξινομείται και επιμετράται στο αποσβεσμένο κόστος αναγνωρίζεται κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση βάσει του πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη.

Οι αναμενόμενες Πιστωτικές Απώλειες υπολογίζονται στη βάση παραμέτρων κινδύνου λαμβάνοντας υπόψη ιστορικά δεδομένα. Οι παράμετροι κινδύνου είναι η εκτιμώμενη πιθανότητα αθέτησης (ακόμα και αν αυτή είναι πολύ χαμηλή), το ποσοστό της ζημίας πάνω στο οφειλόμενο κεφάλαιο με δεδομένο ότι ο πελάτης έχει αθετήσει να αποπληρώσει το οφειλόμενο ποσό (βάσει χρονοανάλυσης της εισπραξιμότητας των απαιτήσεων) και το υπόλοιπο που είναι εκθειμένη η εταιρεία σε περίπτωση αθέτησης του πελάτη κατά την ημερομηνία αναφοράς.

Η εκτίμηση πρόβλεψης επισφάλειας αναγνωρίζεται κατά την αρχική αναγνώριση για το χρηματοοικονομικό περιουσιακό στοιχείο «Απαιτήσεις από Πελάτες» που ταξινομείται και επιμετράται στο αποσβεσμένο κόστος. Για τις απαιτήσεις οι οποίες εκτιμώνται ως ανεπίδεκτες είσπραξης λαμβάνεται ποσοστό αθέτησης 100% και διαγράφονται μέσω της κράτησης για ενδεχόμενη απομείωση.

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 Χρηματοοικονομικών 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 παγίου στοιχείου και της παρούσας αξίας των ελαχίστων μισθωμάτων. Κάθε πληρωμή του μισθώματος επιμερίζεται μεταξύ των υποχρεώσεων και των χρηματοοικονομικών εξόδων ώστε να επιτυγχάνεται ένα σταθερό επιτόκιο στην υπολειπόμενη χρηματοοικονομική υποχρέωση. Οι αντίστοιχες υποχρεώσεις από το μίσθωμα, καθαρές από χρηματοοικονομικές χρεώσεις, περιλαμβάνονται στο παθητικό ως μακροχρόνιες υποχρεώσεις. Το μέρος του χρηματοοικονομικού κόστους που αφορά στο επιτόκιο καταχωρείται στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος κατά τη διάρκεια της περιόδου εκμίσθωσης ώστε να προκύπτει ένα σταθερό περιοδικό ποσοστό επιτοκίου επί του υπολοίπου των υποχρεώσεων για κάθε περίοδο. Τα ενσώματα πάγια στοιχεία που αποκτήθηκαν στα πλαίσια χρηματοδοτικών μισθώσεων αποσβένονται στην μικρότερη περίοδο μεταξύ διάρκειας της ωφέλιμης ζωής του στοιχείου, και της περιόδου διάρκειας της μίσθωσης.

Όλες οι συμβάσεις μίσθωσης της Εταιρείας είναι λειτουργικές, και συνεπώς τα μισθώματα καταχωρούνται απευθείας στα Αποτελέσματα με την πραγματοποιήσή τους. Ήδη από 1.1.2019 ο λογιστικός χειρισμός της εταιρείας για τις μισθώσεις έχει αλλάξει και εφαρμόζεται το ΔΠΧΑ 16.

2.9. Αναγνώριση Εσόδων και Εξόδων

Οι κυριότερες πηγές εσόδου της εταιρείας είναι οι ακόλουθες:

- Παροχή υπηρεσιών: Τα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών αναγνωρίζονται την λογιστική περίοδο που παρέχονται οι υπηρεσίες και όταν ο έλεγχος της υπηρεσίας μεταβιβάζεται στον πελάτη, με βάση το στάδιο ολοκλήρωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας σε σχέση με το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών και επιμετρώνται βάσει του ανταλλάγματος που καθορίζεται στη σύμβαση με τον εκάστοτε πελάτη και δεν περιλαμβάνει ποσά που εισπράχθηκαν για λογαριασμό τρίτων. Η εταιρεία δε συνάπτει συμβάσεις όπου η περίοδος ανάμεσα στην μεταβίβαση των υπηρεσιών που έχουν υποσχεθεί στον πελάτη και της πληρωμής από τον πελάτη να υπερβαίνει τον ένα χρόνο. Συνεπώς η εταιρεία δεν προσαρμόζει το τίμημα της συναλλαγής για τη διαχρονική αξία του χρήματος.
- Έσοδα από μερίσματα: Τα έσοδα από μερίσματα (εφόσον υπάρχουν), αναγνωρίζονται κατά την ημερομηνία έγκρισης της διανομής τους από τη Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων.
- 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 μονάδας (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 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 απασχόλησής 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 συνεπώς 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 Χρηματοοικονομικές 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 αντιστοίχονται. 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

Δεν έχουν γίνει αναταξινόμησης στα συγκριτικά κονδύλια της Κατάστασης Οικονομικής Θέσης, της Κατάστασης Συνολικών Εσόδων ή της Κατάστασης Ταμειακών Ροών, παρά μόνο σε πίνακες των επιμέρους σημειώσεων, έτσι ώστε οι παρεχόμενες πληροφορίες στις σημειώσεις αυτές να είναι συγκρίσιμες με αυτές της τρέχουσας Χρήσης. Οι αναταξινόμησης αυτές δεν έχουν επίπτωση στην καθαρή θέση και τα αποτελέσματα της Εταιρείας.

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.

ΝΕΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΠΧΑ 31/12/2018

Υιοθέτηση Νέων και Αναθεωρημένων Διεθνών Προτύπων

Νέα πρότυπα, τροποποιήσεις προτύπων και διερμηνείες έχουν εκδοθεί και είναι υποχρεωτικής εφαρμογής για τις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018 ή μεταγενέστερα.

Στην χρήση 2018 Η εταιρεία υιοθέτησε τα πρότυπα ΔΠΧΑ 15 και ΔΠΧΑ 9. Όπου δεν αναφέρεται διαφορετικά οι άλλες τροποποιήσεις και ερμηνείες που ισχύουν για πρώτη φορά στη χρήση 2018, δεν έχουν επίδραση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της εταιρείας. Η εταιρεία δεν υιοθέτησε πρόωρα πρότυπα, ερμηνείες ή τροποποιήσεις που έχουν εκδοθεί από Σ.Δ.Λ.Π. και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση αλλά δεν έχουν υποχρεωτική εφαρμογή στη χρήση 2018.

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικά για την τρέχουσα οικονομική χρήση 2018

ΔΠΧΑ 9 «Χρηματοοικονομικά μέσα»

Στις 24 Ιουλίου 2014 το Συμβούλιο εξέδωσε την τελική έκδοση του ΔΠΧΑ 9, το οποίο περιλαμβάνει καθοδήγηση σχετικά με την ταξινόμηση και επιμέτρηση, την απομείωση και τη λογιστική αντιπαράθεση των χρηματοοικονομικών μέσων. Το πρότυπο αντικαθιστά το ΔΛΠ 39 και όλες τις προηγούμενες εκδόσεις του ΔΠΧΑ 9. Το ΔΠΧΑ 9 εφαρμόζεται υποχρεωτικά σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2018 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση στις 22 Νοεμβρίου 2016.

Η επίδραση από την υιοθέτηση του προτύπου στην παρούσα χρήση έχει ως εξής:

Παραδοχές στην υιοθέτηση του ΔΠΧΑ 9

Αλλαγή στη λογιστική πολιτική

Επίδραση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις ΔΛΠ 8

Εφαρμόστηκε η πρακτική διευκόλυνση που παρέχει το ΔΠΧΑ 9 σύμφωνα με την οποία η αρχική εφαρμογή από την επίδραση της νέας πολιτικής απομείωσης αναγνωρίζεται ως προσαρμογή στο υπόλοιπο έναρξης των κερδών εις νέον την 1 Ιανουαρίου 2018 και δεν επηρεάζει τα κονδύλια της κατάστασης οικονομικής θέσης της 31.12.2017.

Οι κατηγορίες των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται στο μοντέλο των αναμενόμενων πιστωτικών ζημιών του ΔΠΧΑ 9 είναι οι εξής:

• Απαιτήσεις από Πελάτες και Λοιπές Απαιτήσεις

• Ταμείο και Ταμειακά Ισοδύναμα

Η μεθοδολογία για την επιμέτρηση της απομείωσης, για κάθε μία από τις παραπάνω κατηγορίες αναθεωρήθηκε σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9. Η επίδραση από την εφαρμογή του νέου προτύπου «στα κέρδη εις νέον» ως συνέπεια της νέας μεθοδολογίας απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα «Κατάσταση Οικονομικής Θέσης την 1η Ιανουαρίου 2018».

Για τις εμπορικές απαιτήσεις εφαρμόστηκε η απλοποιημένη προσέγγιση (simplified approach). Σύμφωνα με την απλοποιημένη προσέγγιση, υπάρχουν δύο διαφορετικές μέθοδοι μέτρησης για τον προσδιορισμό των ζημιών απομείωσης:

α) Για τα Χρηματοοικονομικά στοιχεία χωρίς αντικειμενικές ενδείξεις ζημίας απομείωσης, η αναμενόμενη πιστωτική ζημία υπολογίζεται με τη χρήση πίνακα ποσοστών απομείωσης. Τα αναμενόμενα ποσοστά πιστωτικών ζημιών υπολογίζονται από την Εταιρεία βάσει ιστορικών και αναμενόμενων πληροφοριών καθώς και παραδοχών της Διοίκησης.

β) χρηματοοικονομικά μέσα με αντικειμενικές ενδείξεις απομείωσης κατά την ημερομηνία αναφοράς, επιμετρώνται ως απομειωμένα.

Το ταμείο και τα ταμειακά ισοδύναμα υπόκεινται σε έλεγχο απομείωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΔΠΧΑ 9 και δεν προέκυψε εκτιμώμενη ζημία απομείωσης. Η επίδραση της πρώτης εφαρμογής στο ποσό της απομείωσης των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων της 31.12.2017 σε σχέση με το αντίστοιχο ποσό έναρξης της χρήσεως 2018 (1.1.2018) αναλύεται ως εξής:

Πρόβλεψη απομείωσης απαιτήσεων όπως δημοσιεύτηκε την 31.12.2017 (σημείωση 10)	0,00
Κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση βάσει του πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη κατά την ημερομηνία μετάβασης (σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9)	2.607,43
Σύνολο απομείωσης απαιτήσεων την 01.01.2018 (σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9)	2.607,43

Πλήρης ανάλυση του ποσού της απομείωσης κατά την κλειόμενη χρήση παρατίθεται στη **σημείωση 10.B856**

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται η επίδραση της πρώτης εφαρμογής στα σχετικά υπόλοιπα των κονδυλίων των λογαριασμών της 31.12.2017 και 1.1.2018.

Κονδύλια που αναπροσαρμόστηκαν	Υπόλοιπο 31.12.2017 όπως δημοσιεύτηκαν	Προσαρμογή (Μετάβαση)	Υπόλοιπο 01.01.2018 ΔΠΧΑ 9
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
1. Απαιτήσεις από Πελάτες	1.571.825,55	(2.607,43)	1.569.218,12
2. Σύνολο Κυκλοφορούντος Ενεργητικού	4.531.968,75	(2.607,43)	4.529.361,32
3. Σύνολο Ενεργητικού	6.979.929,75	(2.607,43)	6.977.322,32
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ			
4. Κέρδη/ (Ζημιές) εις νέο	119.246,60	(2.607,43)	116.639,17
5. Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	5.224.490,24	(2.607,43)	5.221.882,81
6. Σύνολο Παθητικού	6.979.929,75	(2.607,43)	6.977.322,32

Ταξινόμηση

Με ημερομηνία μετάβασης την 1η Ιανουαρίου 2018, τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία κατατάσσονται στις παρακάτω κατηγορίες :

- Επιμέτρηση στην εύλογη αξία (είτε μέσω λοιπών συνολικών εσόδων, είτε μέσω αποτελεσμάτων),
- Επιμέτρηση στο αποσβεσμένο κόστος

Η κατάταξη εξαρτάται από τα αποτελέσματα αξιολόγησης του επιχειρηματικού μοντέλου διαχείρισης των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και των χαρακτηριστικών των συμβατικών ταμειακών ροών των διακρατούμενων τίτλων.

Δεν προέκυψαν διαφορές στην κατάταξη των περιουσιακών στοιχείων από την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9.

ΔΠΧΑ 15 «Εσοδα από συμβάσεις με πελάτες» και Διευκρινίσεις στο ΔΠΧΑ 15 «Εσοδα από Συμβάσεις με Πελάτες»

Στις 28 Μαΐου 2014 το ΣΔΛΠ εξέδωσε το ΔΠΧΑ 15 «Εσοδα από συμβάσεις με πελάτες» αποτελεί το νέο πρότυπο που αφορά στην αναγνώριση του εσόδου και συμπεριλαμβανομένων και των τροποποιήσεων επί του προτύπου που εκδόθηκαν στις 11 Σεπτεμβρίου του 2015 είναι υποχρεωτικής εφαρμογής σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018. Το ΔΠΧΑ 15 αντικαθιστά τα ΔΛΠ 18, ΔΛΠ 11 και τις διερμηνείες ΕΔΔΠΧΑ 13, ΕΔΔΠΧΑ 15, ΕΔΔΠΧΑ 18 και ΜΕΔ 31. Τον Απρίλιο του 2016, το ΙΑΣΒ προέβη στην έκδοση διευκρινίσεων στο ΔΠΧΑ 15 με σκοπό να παρασχεθούν διευκρινίσεις ως προς την εφαρμογή των εν λόγω αρχών.

Την 1 Ιανουαρίου 2018, η Εταιρία υιοθέτησε το ΔΧΠΑ 15, χρησιμοποιώντας την αναδρομική μέθοδο. Ωστόσο, η Εταιρία δεν είχε καμία επίδραση στην κερδοφορία, ή την χρηματοοικονομική θέση της κατά την πρώτη εφαρμογή του ΔΧΠΑ 15. Επομένως, δεν έγινε καμία προσαρμογή στο «Υπόλοιπο κερδών εις νέο» την 1 Ιανουαρίου 2018.

ΔΠΧΑ 4 «Ασφαλιστήρια Συμβόλαια» (Τροποποίηση) «Εφαρμογή του νέου ΔΠΧΑ 9 με το ΔΠΧΑ 4».

Το Συμβούλιο εξέδωσε στις 12 Σεπτεμβρίου 2016 τροποποιήσεις στο πρότυπο ΔΠΧΑ 4 ώστε να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες που προέκυψαν από την εφαρμογή του νέου προτύπου χρηματοοικονομικών μέσων (ΔΠΧΑ 9), πριν από την εφαρμογή του νέου τροποποιημένου από το συμβούλιο ΔΠΧΑ 4. Οι τροποποιήσεις εισάγουν δύο προσεγγίσεις: επικάλυψη και αναβολή. Το τροποποιημένο πρότυπο θα:

- δίνει την δυνατότητα στις εταιρίες που εκδίδουν ασφαλιστήρια συμβόλαια να αναγνωρίσουν στα λοιπά συνολικά έσοδα, και όχι στο κέρδος ή τη ζημία, την ασάθεια (ή τις τυχόν αποκλίσεις) που μπορεί να προκύψει (ουν) όταν το ΔΠΧΑ 9 εφαρμόζεται πριν την έκδοση του νέου προτύπου για τα ασφαλιστήρια συμβόλαια.
- παρέχει στις επιχειρήσεις των οποίων οι δραστηριότητες κατά κύριο λόγο συνδέονται με τις ασφάλειες, μια προαιρετική προσωρινή εξαίρεση από την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9 μέχρι 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.

Η τροποποίηση εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 3η Νοεμβρίου 2017.

ΕΔΔΠΧΑ 22 Διερμηνεία «Συναλλαγές σε ξένο νόμισμα και Προκαταβολές»

Η Διερμηνεία 22 εκδόθηκε από το Συμβούλιο στις 8 Δεκεμβρίου 2016 και διευκρινίζει το λογιστικό χειρισμό για τις συναλλαγές που περιλαμβάνουν την είσπραξη ή την πληρωμή προκαταβολών σε ξένο νόμισμα. Συγκεκριμένα, εφαρμόζεται για τις συναλλαγές σε ξένο νόμισμα όταν η οικονομική οντότητα αναγνωρίζει ένα μη νομισματικό περιουσιακό στοιχείο ή μια μη νομισματική υποχρέωση που προκύπτει από την πληρωμή ή την είσπραξη προκαταβολών πριν η οικονομική οντότητα αναγνωρίσει το σχετικό περιουσιακό στοιχείο, έσοδο ή έσοδο. Σύμφωνα με τη διερμηνεία, η ημερομηνία της συναλλαγής, για τον σκοπό του καθορισμού της συναλλαγματικής ισοτιμίας, είναι η ημερομηνία της αρχικής αναγνώρισης των μη νομισματικών προπληρωμών του περιουσιακού στοιχείου ή της υποχρέωσης από λήψη προκαταβολής. Εάν υπάρχουν πολλαπλές πληρωμές ή εισπράξεις προκαταβολικά, η ημερομηνία της συναλλαγής καθορίζεται για κάθε πληρωμή ή είσπραξη.

Η διερμηνεία εφαρμόζεται σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 28η Μαρτίου 2018.

ΔΛΠ 40 «Επενδυτικά ακίνητα» Μεταφορές Επενδυτικών ακινήτων

Οι τροποποιήσεις στο ΔΛΠ 40 που εξέδωσε το Συμβούλιο στις 8 Δεκεμβρίου 2016 διευκρινίζουν ότι μια οικονομική οντότητα δύναται να μεταφέρει ένα ακίνητο προς ή από τις επενδύσεις σε ακίνητα, όταν, και μόνο όταν, υπάρχουν ενδείξεις αλλαγής της χρήσης. Μια αλλαγή της χρήσης προκύπτει, εάν το ακίνητο πληροί ή παύει να πληροί, τον ορισμό των επενδύσεων σε ακίνητα. Μια αλλαγή στις προθέσεις της διοίκησης για τη χρήση του ακινήτου από μόνη της δεν αποτελεί ένδειξη μιας αλλαγής στη χρήση.

Η τροποποίηση εφαρμόζεται σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 14η Μαρτίου 2018.

ΔΠΧΑ 2 Παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών (Τροποποίηση) «Ταξινόμηση και επιμέτρηση συναλλαγών που αφορούν παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών»

Η τροποποίηση παρέχει διευκρινίσεις σχετικά με τη βάση επιμέτρησης όσον αφορά παροχές που εξαρτώνται από την αξία των μετοχών και διακονούνται σε μετρητά και το λογιστικό χειρισμό σχετικά με τροποποιήσεις σε όρους που μεταβάλλουν μία παροχή που διακονείται σε μετρητά ή σε παροχή που διακονείται 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. Η τροποποίηση εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 26η Φεβρουαρίου 2018.

Ετήσιες Βελτιώσεις στα ΔΠΧΑ, Κύκλος 2014-2016

Οι κατωτέρω τροποποιήσεις του Κύκλου 2014-2016, εκδόθηκαν από το Συμβούλιο στις 8 Δεκεμβρίου 2016, έχουν εφαρμογή σε περιόδους που ξεκινούν την 1η Ιανουαρίου 2018 και υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 7η Φεβρουαρίου 2018.

Δ.Π.Χ.Α. 1 Πρώτη εφαρμογή των διεθνών προτύπων χρηματοοικονομικής αναφοράς

Η τροποποίηση διαγράφει τις «Βραχυπρόθεσμες εξαιρέσεις από τα Δ.Π.Χ.Α.» που προβλέπονταν από το Προσάρτημα Ε του Δ.Π.Χ.Α. 1 με το αιτιολογικό ότι έχουν υπηρετήσει πλέον τον σκοπό τους και δεν είναι πλέον απαραίτητες.

Δ.Π.Χ.Α. 12 Γνωστοποιήσεις συμμετοχών σε άλλες οντότητες: Διευκρίνιση του σκοπού του προτύπου.

Η τροποποίηση διευκρίνισε το πεδίο εφαρμογής του προτύπου προσδιορίζοντας ότι ορισμένες από τις γνωστοποιήσεις, ισχύουν για τις συμμετοχές της οντότητας που έχουν ταξινομηθεί ως διακρατούμενες προς πώληση, εκτός της υποχρέωσης για παροχή συνοπτικής χρηματοοικονομικής πληροφόρησης. Η τροποποίηση εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2017.

ΔΛΠ 28 «Επιμέτρηση Συγγενών Επιχειρήσεων ή Κοινοπραξιών στην εύλογη αξία»

Η τροποποίηση διευκρινίζει ότι η επιλογή που δίνεται οι επενδύσεις σε συγγενής ή σε κοινοπραξίες που κατέχονται από μια οντότητα που είναι ένας οργανισμός διαχείρισης επενδυτικών κεφαλαίων, ή άλλης οντότητας που πληροί τις προϋποθέσεις να επιμετρηθούν στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων είναι διαθέσιμη για κάθε μια επένδυση σε συγγενή ή κοινοπραξία ξεχωριστά κατά την αρχική αναγνώριση.

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικά για μεταγενέστερες περιόδους που δεν έχουν εφαρμοστεί νωρίτερα από την Εταιρεία

ΔΠΧΑ 16 «Μισθώσεις»

Στις 13 Ιανουαρίου 2016 το ΣΔΛΠ εξέδωσε το ΔΠΧΑ 16 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. Το νέο πρότυπο εφαρμόζεται σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2019 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 31η Οκτωβρίου 2017.

Μετάβαση στο ΔΠΧΑ 16

Η Εταιρεία θα επιλέξει να εφαρμόσει το πρότυπο στις συμβάσεις που είχαν αναγνωριστεί πριν την ημερομηνία έναρξης ισχύος του ΔΠΧΑ 16 ως μισθώσεις εφαρμόζοντας το ΔΛΠ 17 και την Διερμηνεία ΕΔΔΠΧΑ 4. Συνεπώς, η Εταιρεία δεν θα εφαρμόσει το πρότυπο στις συμβάσεις που δεν είχαν προηγουμένως προσδιοριστεί ως συμβάσεις μίσθωσης σύμφωνα με το ΔΛΠ 17 και τη Διερμηνεία ΕΔΔΠΧΑ 4.

Η Εταιρεία θα επιλέξει να χρησιμοποιήσει τις εξαιρέσεις που προβλέπονται από το πρότυπο για τις συμβάσεις μίσθωσης οι οποίες λήγουν εντός 12 μηνών από την ημερομηνία της αρχικής εφαρμογής και των συμβάσεων μίσθωσης για τις οποίες το υποκείμενο περιουσιακό στοιχείο είναι χαμηλής αξίας. Κατά τη διάρκεια της χρήσεως 2018, Η Εταιρεία διενήργησε αξιολόγηση της επίδρασης της υιοθέτησης του ΔΠΧΠ 16 και εκτιμά ότι θα αναγνωρίσει κατά την 1 Ιανουαρίου 2019, επιπλέον υποχρεώσεις από μισθώσεις ύψους περίπου € 1,6 εκκ. και αντίστοιχα δικαιώματα χρήσης παγίων ύψους περίπου € 1,6 εκκ, όπως αναλύονται στο κατωτέρω πίνακα:

Περιουσιακά στοιχεία

Ενσώματα πάγια (Δικαιώματα χρήσης)	1.623.112,63
Προκαταβολές	0,00
Αναβαλλόμενη Φορολογική απαίτηση	15.468,62
Σύνολο	1.638.581,25

Υποχρεώσεις

Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις από συμβάσεις μίσθωσης	1.372.072,07
Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις από συμβάσεις μίσθωσης	251.040,57
Σύνολο	1.623.112,64

ΔΠΧΑ 9 (Τροποποίηση) « Χρηματοοικονομικά Μέσα - Χαρακτηριστικά προπληρωμής με αρνητική αποζημίωση»

Το Συμβούλιο εξέδωσε στις 12 Οκτωβρίου 2017 τροποποιήσεις στο πρότυπο ΔΠΧΑ 9 ώστε να δοθεί η δυνατότητα τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία με χαρακτηριστικά προπληρωμής τα οποία επιτρέπουν ή απαιτούν από ένα αντισυμβαλλόμενο μέρος σε μια σύμβαση είτε να εξοφλήσει είτε να εισπράξει αποζημίωση για τον πρόωγο τερματισμό της σύμβασης, να μπορούν να αποτιμώνται στο αποσβεσμένο κόστος ή στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών συνολικών εσόδων.

Η τροποποίηση εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2019 και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση την 22 Μαρτίου 2018. Η τροποποίηση δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίπτωση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

ΕΔΔΠΧΑ 23 Διερμηνεία «Αβεβαιότητα σχετικά με το χειρισμό θεμάτων φορολογίας εισοδήματος»

Η Διερμηνεία 23 έχει εφαρμογή στον προσδιορισμό του φορολογητέου κέρδους (φορολογική ζημία), τις φορολογικές βάσεις, τις αχρησιμοποίητες φορολογικές ζημιές, τις αχρησιμοποίητες φορολογικές ελαφρύνσεις και τους φορολογικούς συντελεστές, όταν υπάρχει αβεβαιότητα ως προς την ορθότητα των φορολογικών χειρισμών σύμφωνα με το ΔΛΠ 12. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να εξετάζεται:

- εάν οι φορολογικοί χειρισμοί πρέπει να εξετάζονται συλλογικά ή εξατομικευμένα και υπό την παραδοχή ότι οι έλεγχοι θα διενεργηθούν από τις φορολογικές Αρχές έχοντας πλήρη γνώση των σχετικών πληροφοριών
- η πιθανότητα να γίνει αποδεκτός ο προσδιορισμός του φορολογητέου κέρδους (φορολογικής ζημίας), των φορολογικών βάσεων, των αχρησιμοποίητων φορολογικών ζημιών, των αχρησιμοποίητων πιστώσεων φόρου και των φορολογικών συντελεστών από τις φορολογικές Αρχές, και
- η επαναξιολόγηση των κρίσεων και εκτιμήσεων εάν αλλάξουν τα γεγονότα και οι περιστάσεις

Η διερμηνεία εφαρμόζεται σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2019.

Η τροποποίηση δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίπτωση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

Πρότυπα και Τροποποιήσεις Πρότυπων που δεν έχουν υιοθετηθεί από την Ε.Ε.:

ΔΠΧΑ 17 «Ασφαλιστήρια Συμβόλαια»

Στις 18 Μαΐου 2017 το ΣΔΛΠ εξέδωσε το ΔΠΧΑ 17, το οποίο αντικαθιστά το υφιστάμενο πρότυπο ΔΠΧΑ 4.

Το ΔΠΧΑ 17 θεσπίζει τις αρχές για την καταχώριση, αποτίμηση, παρουσίαση και τις γνωστοποιήσεις των ασφαλιστηρίων συμβολαίων με στόχο την παροχή μιας περισσότερο ομοιόμορφη προσέγγισης αποτίμησης και παρουσίασης για όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια.

Το ΔΠΧΑ 17 απαιτεί η αποτίμηση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων να μην διενεργείται στο ιστορικό κόστος αλλά στην τρέχουσα αξία με τρόπο συνεπή και με τη χρήση:

αμερόληπτων αναμενόμενων σταθμισμένων εκτιμήσεων μελλοντικών ταμειακών ροών με βάση επικαιροποιημένες παραδοχές, προεξοφλητικών επιτοκίων που αντικατοπτρίζουν τα χαρακτηριστικά ταμειακών ροών των συμβάσεων και εκτιμήσεων σχετικά με τους χρηματοοικονομικούς και μη κινδύνους που προκύπτουν από την έκδοση των ασφαλιστήριων συμβολαίων.

Το νέο πρότυπο εφαρμόζεται σε ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2021.

Ετήσιες Βελτιώσεις στα ΔΠΧΑ, Κύκλος 2015-2017

Οι κατωτέρω τροποποιήσεις του Κύκλου 2015-2017, εκδόθηκαν από το Συμβούλιο τον Δεκεμβρίου του 2017, έχουν εφαρμογή σε περιόδους που ξεκινούν την ή μετά από την 1 Ιανουαρίου 2019 και δεν έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι κατωτέρω τροποποιήσεις δεν αναμένεται να έχουν σημαντική επίπτωση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

ΔΠΧΠ 3 Συνενώσεις Επιχειρήσεων και ΔΠΧΑ 11 Κοινές Συμφωνίες

Οι τροποποιήσεις του ΔΠΧΑ 3 διευκρινίζουν ότι όταν μια οικονομική οντότητα αποκτά τον έλεγχο μιας επιχείρησης που αποτελούσε κοινή επιχείρησή της, θα πρέπει να προχωρήσει σε αποτίμηση των συμφερόντων που είχε προηγουμένως στην επιχείρηση αυτή.

Οι τροποποιήσεις του ΔΠΧΑ 11 διευκρινίζουν ότι μια οντότητα που συμμετέχει, αλλά δεν έχει από κοινού τον έλεγχο μιας κοινής επιχείρησης μπορεί να αποκτήσει από κοινού έλεγχο στην κοινή επιχείρηση, της οποίας η δραστηριότητα αποτελεί επιχείρηση όπως ορίζεται στο ΔΠΧΑ 3. Σε τέτοιες περιπτώσεις, τα συμφέροντα στην κοινή επιχείρηση που κατείχε προηγουμένως δεν αποτιμώνται εκ νέου.

ΔΛΠ 12 Φόροι Εισοδήματος

Το Συμβούλιο τροποποιώντας το ΔΛΠ 12 διευκρίνισε ότι μια οικονομική οντότητα πρέπει να καταχωρίζει όλες τις φορολογικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τη διανομή μερισμάτων στα αποτελέσματα, στα άλλα συνολικά εισοδήματα ή στα ίδια κεφάλαια, ανάλογα με το πού η οντότητα καταχώρισε την αρχική συναλλαγή από την οποία προέκυψαν τα διανεμόμενα κέρδη και εν συνεχεία το μέρισμα.

ΔΛΠ 23 Κόστος δανεισμού

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν ότι εάν ο δανεισμός που λήφθηκε ειδικά για την απόκτηση περιουσιακού στοιχείου παραμένει σε εκκρεμότητα και το σχετικό περιουσιακό στοιχείο έχει καταστεί έτοιμο για την προοριζόμενη χρήση ή πώληση του, τότε το υπόλοιπο του δανεισμού αυτού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στα κεφάλαια του γενικού δανεισμού κατά τον υπολογισμό του επιτοκίου κεφαλαιοποίησης.

ΔΛΠ 28 (Τροποποίηση) «Μακροπρόθεσμες συμμετοχές σε συγγενείς επιχειρήσεις και κοινοπραξίες»

Το Συμβούλιο, τον Οκτώβριο του 2017, εξέδωσε τροποποιήσεις στο πρότυπο ΔΛΠ 28 «Επενδύσεις σε συγγενείς επιχειρήσεις και κοινοπραξίες». Με αυτή την τροποποίηση, το Συμβούλιο διευκρίνισε ότι η εξαιρέση στο ΔΠΧΑ 9 ισχύει μόνο για συμμετοχές που παρακολουθούνται λογιστικά με τη μέθοδο της καθαρής θέσης. Οι οντότητες θα πρέπει να εφαρμόζουν το ΔΠΧΑ 9 στα άλλα συμφέροντα σε συγγενείς και κοινοπραξίες, συμπεριλαμβανομένων των μακροπρόθεσμων συμφερόντων στα οποία δεν εφαρμόζεται η μέθοδος της καθαρής θέσης και τα οποία, στην ουσία, αποτελούν μέρος της καθαρής επένδυσης σε αυτές τις συγγενείς και κοινοπραξίες. Η τροποποίηση εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2019.

ΔΛΠ 19 (Τροποποίηση) «Παροχές σε εργαζομένους» – Τροποποίηση, περικοπή ή διακανονισμός του Προγράμματος Παροχών.

Το Συμβούλιο των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων την 7η Φεβρουαρίου 2018 εξέδωσε τροποποίηση στο ΔΛΠ 19 με την οποία διευκρινίζει τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να προσδιορίζεται το κόστος υπηρεσίας όταν προκύπτουν αλλαγές στο πρόγραμμα καθορισμένων παροχών. Σύμφωνα με το ΔΛΠ 19 σε περίπτωση τροποποίησης, περικοπής ή διακανονισμού, απαιτείται επανυπολογισμός της καθαρής υποχρέωσης ή απαίτησης των καθορισμένων παροχών. Η τροποποίηση του ΔΛΠ 19 προβλέπει ότι θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν οι αναθεωρημένες παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν και κατά τον επανυπολογισμό της καθαρής υποχρέωσης ή απαίτησης προκειμένου να προσδιορισθεί το κόστος υπηρεσίας και ο καθαρός τόκος για την υπόλοιπη περίοδο μετά την αλλαγή στο πρόγραμμα. Επίσης, με την τροποποίηση του ΔΛΠ 19 αποσαφηνίζεται η επίδραση μίας τροποποίησης, περικοπής ή διακανονισμού στις απαιτήσεις αναφορικά με τον περιορισμό στην αναγνώριση της καθαρής απαίτησης (ανώτατο όριο περιουσιακού στοιχείου).

Η τροποποίηση εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2019. Η τροποποίηση δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίπτωση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

Τροποποιήσεις των παραπομπών στο εννοιολογικό πλαίσιο των ΔΠΧΑ (που εκδόθηκαν στις 29 Μαρτίου 2018)

Την 29η Μαρτίου 2018 το Συμβούλιο των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων εξέδωσε το αναθεωρημένο εννοιολογικό πλαίσιο το οποίο επανακαθορίζει:

- το σκοπό της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης,
- τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των Χρηματοοικονομικών καταστάσεων,
- τους ορισμούς του περιουσιακού στοιχείου, της υποχρέωσης, της καθαρής θέσης, καθώς και των εσόδων και των εξόδων,
- τα κριτήρια αναγνώρισης και τις οδηγίες σχετικά με τον χρόνο της διαγραφής περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις,
- τις βάσεις αποτίμησης και οδηγίες σχετικά με τον τρόπο που πρέπει να χρησιμοποιούνται και,
- έννοιες και καθοδήγηση σχετικά με την παρουσίαση και τις γνωστοποιήσεις

Ο σκοπός της αναθεώρησης του εννοιολογικού πλαισίου είναι η υποβοήθηση όσων προετοιμάζουν Χρηματοοικονομικές καταστάσεις να αναπτύξουν συνεπείς λογιστικές πολιτικές για συναλλαγές και άλλα γεγονότα που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των υπάρχοντων προτύπων ή όταν ένα πρότυπο δίνει δυνατότητα επιλογής μεταξύ λογιστικών πολιτικών. Επιπλέον, σκοπός της αναθεώρησης είναι να βοηθήσει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη να κατανοήσουν και να ερμηνεύσουν τα πρότυπα.

Το Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων εξέδωσε επίσης ένα συνοδευτικό έγγραφο, «Τροποποιήσεις στις παραπομπές του εννοιολογικού πλαισίου», το οποίο καθορίζει τις τροποποιήσεις των προτύπων που επηρεάζονται προκειμένου να επικαιροποιηθούν οι αναφορές στο αναθεωρημένο εννοιολογικό πλαίσιο.

Η τροποποίηση εφαρμόζεται από τους συντάκτες που αναπτύσσουν λογιστικές πολιτικές βάσει του εννοιολογικού πλαισίου, στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2020.

ΔΛΠ 1 και ΔΛΠ 8 (τροποποιήσεις) «Ορισμός του σημαντικού»

Οι τροποποιήσεις αποσαφηνίζουν τον ορισμό του σημαντικού και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να εφαρμοσθεί, συμπεριλαμβάνοντας στον ορισμό καθοδήγηση που μέχρι στιγμής έχει αναφερθεί σε άλλα ΔΠΧΑ. Ο ορισμός του σημαντικού, που αποτελεί μία σημαντική λογιστική έννοια στα ΔΠΧΑ, βοηθά τις εταιρείες να αποφασίσουν κατά πόσο οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνονται στις Χρηματοοικονομικές τους καταστάσεις. Ο επικαιροποιημένος ορισμός τροποποιεί το ΔΛΠ 1 «Παρουσίαση των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων» και το ΔΛΠ 8 «Λογιστικές Πολιτικές, Μεταβολές στις Λογιστικές Εκτιμήσεις και Λάθη». Η τροποποίηση διασφαλίζει ότι ο ορισμός του σημαντικού είναι συνεπής σε όλα τα πρότυπα των ΔΠΧΑ. Η τροποποίηση ισχύει από την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2020.

ΔΠΧΑ 3 (Τροποποίηση) «Συνενώσεις επιχειρήσεων»

Η τροποποίηση αφορά τη βελτίωση του ορισμού της επιχείρησης με σκοπό να βοηθήσει τις εταιρείες να καθορίσουν κατά πόσον μια εξαγορά που πραγματοποιούν αφορά επιχείρηση ή ομάδα περιουσιακών στοιχείων. Ο τροποποιημένος ορισμός της επιχείρησης επικεντρώνεται στο παραγόμενο προϊόν μιας επιχείρησης, που είναι η παροχή αγαθών και υπηρεσιών στους πελάτες, ενώ ο προηγούμενος ορισμός εστίαζε στις αποδόσεις με τη μορφή μερισμάτων, χαμηλότερου κόστους ή άλλου οικονομικού οφέλους απευθείας στους επενδυτές ή άλλους ιδιοκτήτες, μέλη ή συμμετέχοντες.

Οι εταιρείες υποχρεούνται να εφαρμόζουν τον τροποποιημένο ορισμό της επιχείρησης σε εξαγορές που θα πραγματοποιηθούν την ή μετά την 1η Ιανουαρίου 2020.

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 Χρηματοοικονομικών 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 του περιουσιακού στοιχείου ή της ομάδας περιουσιακών στοιχείων και σχηματίζεται πρόβλεψη για απομείωση της αξίας αυτών. Το ποσό της πρόβλεψης καταχωρείται στην κατάσταση συνολικού εισοδήματος.

4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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

4.1. Παράγοντες Χρηματοοικονομικού Κινδύνου

4.1.1. Κίνδυνος Αγοράς

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

4.1.1.1. Κίνδυνος Συναλλάγματος

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

4.1.1.2. Κίνδυνος Τιμών

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

4.1.1.3. Κίνδυνος Επιτοκίων

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

4.1.2. Πιστωτικός Κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος αφορά περιπτώσεις αθέτησης υποχρέωσης αντισυμβαλλομένων να εκπληρώσουν τις συναλλακτικές τους υποχρεώσεις. Οι συναλλαγές της Εταιρείας με πελάτες αναπτύσσονται κατόπιν αξιολόγησης της φερεγγυότητας και της αξιοπιστίας τους, προκειμένου να μην παρατηρούνται προβλήματα καθυστερήσεων πληρωμών και επισφαλειών. Σημειώνεται ότι οι απαιτήσεις της εταιρείας κατά κύριο λόγο προέρχονται από εταιρείες του ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Στον κατωτέρω πίνακα αναλύονται περαιτέρω οι απαιτήσεις της εταιρείας καθώς και ο μέγιστος πιστωτικός κίνδυνος στον οποίο εκτίθεται αυτή:

	31.12.2018	31.12.2017
Πλήρως εξυπηρετούμενες απαιτήσεις	1.601.764,80	1.569.218,12
<u>Απαιτήσεις σε καθυστέρηση</u>		
από 3 μήνες έως 12 μήνες	107,67	2.607,43
> 12 μήνες		
Κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση (σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9)	(107,67)	0,00
Απαιτήσεις από πελάτες (μετά από την κράτηση)	1.601.764,80	1.571.825,55

4.1.3. Κίνδυνος Ρευστότητας

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

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

	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκεμβρίου 2018		
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	1.243.987,81	-
	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκεμβρίου 2017		
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	1.232.298,51	-

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 2017	0,00	82.533,80	82.533,80
Προσθήκες	21.500,00	145.317,48	166.817,48
Προσθήκες λόγω εισφοράς κλάδου	1.965.256,40	1.577.905,16	3.543.161,56
Πωλήσεις / Διαγραφές		86.868,93	86.868,93
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2017	1.986.756,40	1.718.887,51	3.705.643,91
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2017	0,00	(82.532,98)	(82.532,98)
Αποσβέσεις χρήσης	(204.348,96)	(173.779,47)	(378.128,43)
Προσθήκες λόγω εισφοράς κλάδου	(427.526,47)	(1.084.140,08)	(1.511.666,55)
Πωλήσεις / Διαγραφές		86.867,94	86.867,94
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2017	(631.875,43)	(1.253.584,59)	(1.885.460,02)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2017	1.354.880,97	465.302,92	1.820.183,89
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2018	1.986.756,40	1.718.887,51	3.705.643,91
Προσθήκες	347.418,55	236.269,59	583.688,14
Πωλήσεις / Διαγραφές		3.966,64	3.966,64
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2018	2.334.174,95	1.951.190,46	4.285.365,41
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2018	(631.875,43)	(1.253.584,59)	(1.885.460,02)
Αποσβέσεις χρήσης	(244.738,18)	(153.958,90)	(398.697,08)
Πωλήσεις / Διαγραφές		3.964,27	3.964,27
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2018	(876.613,61)	(1.403.579,22)	(2.280.192,83)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2018	1.457.561,34	547.611,24	2.005.172,58

6 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

	Λοιπά λογισμικά
Κόστος	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2017	78.019,07
Προσθήκες	217.013,63
Προσθήκες λόγω εισφοράς κλάδου	2.228.901,32
Πωλήσεις / Διαγραφές	766.436,16
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2017	1.757.497,86
Συσσωρευμένες αποσβέσεις	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2017	(76.788,91)
Αποσβέσεις χρήσης	(340.311,59)
Προσθήκες λόγω εισφοράς κλάδου	(1.620.108,64)
Πωλήσεις / Διαγραφές	716.147,98
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2017	(1.321.061,16)
Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2017	436.436,70
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2018	1.757.497,86
Προσθήκες	198.290,62
Πωλήσεις / Διαγραφές	214.113,00
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2018	1.741.675,48

Συσσωρευμένες αποσβέσεις	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2018	(1.321.061,16)
Αποσβέσεις χρήσης	(208.815,05)
Πωλήσεις / Διαγραφές	214.049,09
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2018	(1.315.827,12)

Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2018	425.848,36
----------------------------------	------------

7 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

	31.12.2018	31.12.2017
Προκαταβολές για ανάπτυξη λογισμικού	0,00	2.550,00
	0,00	2.550,00

Το 2018 ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη λογισμικού για το "ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧ/ΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ", οπότε και η συνολική αξία αυτού, μεταφέρθηκε στους αντίστοιχους λ/σμούς παγίων.

8 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Αφορά εγγύηση σε ΔΕΗ και ενοίκια μισθώσεων

	31.12.2018	31.12.2017
Λοιπές δοσμένες εγγυήσεις	58.284,87	48.639,30
ΣΥΝΟΛΟ	58.284,87	48.639,30

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. Η αναβαλλόμενη φορολογική απαίτηση προέρχεται από τις διαφορές λογιστικής με φορολογική βάση στα κονδύλια της πρόβλεψης αποζημίωσης προσωπικού και από τις αποσβέσεις των βελτιώσεων επί μισθωμένων ακινήτων από την εφαρμογή διαφορετικών συντελεστών (ακολουθούν τη διάρκειά της μίσθωσης).

2017	Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά	Αποζημίωση προσωπικού	Σύνολο
Υπόλοιπο 01.01.2017	0,00	0,00	0,00
Προσθήκες λόγω απόσχισης κλάδου	(11.559,78)	137.531,87	125.972,09
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων		8.150,79	8.150,79
Πίστωση (χρέωση) στη καθαρή θέση	0,00	6.028,23	6.028,23
Σύνολο 31.12.2017	(11.559,78)	151.710,89	140.151,11
2018	Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά	Αποζημίωση προσωπικού	Σύνολο
Υπόλοιπο 01.01.2018	(11.559,78)	151.710,89	140.151,11
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	1.594,45	67.570,71	69.165,16
Πίστωση (χρέωση) στη καθαρή θέση	0,00	(10.720,48)	(10.720,48)
Σύνολο 31.12.2018	(9.965,33)	208.561,12	198.595,79

Στο άρθρο 47 του ΔΛΠ 12 «Φόροι εισοδήματος» ορίζεται ότι: «Τα αναβαλλόμενα φορολογικά περιουσιακά στοιχεία και υποχρεώσεις θα επιμετρώνται με τους φορολογικούς συντελεστές που αναμένονται να εφαρμοστούν στην περίοδο κατά την οποία θα τακτοποιηθεί το περιουσιακό στοιχείο ή η υποχρέωση, λαμβάνοντας υπόψη τους φορολογικούς συντελεστές (και φορολογικούς νόμους) που έχουν θεσπιστεί ή ουσιαστικά θεσπιστεί, μέχρι την ημερομηνία του ισολογισμού». Με το άρθρο 23 του ν.4579/2018 (ΦΕΚ Α' 201/03.12.2018), μειώνεται σταδιακά ο φορολογικός συντελεστής των κερδών από επιχειρηματική δραστηριότητα που αποκτούν τα νομικά πρόσωπα και οι νομικές οντότητες κατά μία ποσοστιαία μονάδα ανά έτος, αρχής γενομένης της μείωσης για τα εισοδήματα του φορολογικού έτους 2019. Συγκεκριμένα, για τα εισοδήματα του φορολογικού έτους 2018 θα εφαρμοστεί ο ήδη ισχύων φορολογικός συντελεστής (29%), ενώ για τα εισοδήματα του φορολογικού έτους 2019 ο φορολογικός συντελεστής ορίζεται σε είκοσι οκτώ τοις εκατό (28%), για τα εισοδήματα του φορολογικού έτους 2020 σε είκοσι επτά τοις εκατό (27%), για τα εισοδήματα του φορολογικού έτους 2021 σε είκοσι έξι τοις εκατό (26%) και για τα εισοδήματα του φορολογικού έτους 2022 και επομένων ο συντελεστής ορίζεται σε είκοσι πέντε τοις εκατό (25%). Στους κατωτέρω πίνακες αναλύεται το ποσό της αναβαλλόμενης φορολογίας όπως επιδρά στα αποτελέσματα της χρήσης 2018 κατά το ποσό που αφορά τη μεταβολή στη χρήση και το ποσό που οφείλεται λόγω αλλαγής του συντελεστή.

ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ 2018	Λογιστική Βάση	Φορολογική Βάση	Προσωρινή Διαφορά	31.12.2018
Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων)	876.613,61	916.474,90	(39.861,29)	(9.965,32)
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού	(810.370,00)	-	810.370,00	208.561,12
Σύνολο				198.595,79
ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ 2017	Λογιστική Βάση	Φορολογική Βάση	Προσωρινή Διαφορά	31.12.2017
Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων)	631.875,43	671.736,72	(39.861,29)	(11.559,77)
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού	(523.141,00)	-	523.141,00	151.710,88
Σύνολο				140.151,11

Επίδραση στην Κατάσταση Συνολικού Εισοδήματος 2018: 58.444,68

Ανάλυση	Μεταβολή Λόγω Αλλαγής Συντελεστών Φορολογίας	Μεταβολή που αφορά τη χρήση	Διαφορά (φόρος εισοδήματος) στην Κατάσταση Συνολικού Εισοδήματος
Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων)	1.594,45	-	1.594,45
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού	(20.925,64)	77.775,87	56.850,23
			-
Σύνολο	(19.331,19)	77.775,87	58.444,68

10 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η Διοίκηση έχει ορίσει ως πολιτική ότι οι απαιτήσεις της άνω των 60 ημερών είναι σε καθυστέρηση.

Σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9 η εταιρεία αναγνώρισε κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση βάσει του πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη συνολικού ποσού 107,67 € Για απαιτήσεις ποσού 1.559.917,27 € από τη μητρική αναγνώρισε κράτηση ποσού 107,67 € άνω των 60 ημερών καθυστέρησης είσπραξης.
Για τον υπολογισμό του ποσού της κράτησης έχουν αξιολογηθεί δεδομένα των προηγούμενων ετών

	<u>31.12.2018</u>	<u>31.12.2017</u>
Πελάτες	1.601.872,47	1.571.825,55
Κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση βάσει του πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη	(107,67)	
Χρεώστες Διάφοροι	259.768,82	140.261,27
Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	70.467,69	15.941,14
ΣΥΝΟΛΑ	1.932.001,31	1.728.027,96

11 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ

	<u>31.12.2018</u>	<u>31.12.2017</u>
Ταμείο	1.200,81	185,40
Καταθέσεις όψεως	2.578.654,89	2.803.755,39
ΣΥΝΟΛΑ	2.579.855,70	2.803.940,79

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

12 ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Το Μετοχικό Κεφάλαιο της Εταιρείας αποτελείται από 1.658.966 κοινές ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας 3,00 € η κάθε μία.

	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2017	400.000	1.176.000,00
αύξηση κεφαλαίου	1.258.966	3.800.898,00
Υπόλοιπο 31.12.2017	1.658.966	4.976.898,00
	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2018	400.000	4.976.898,00
Υπόλοιπο 31.12.2018	400.000	4.976.898,00

13 ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

	Τακτικό αποθεματικό	Άλλα φορολογημένα αποθεματικά	Σύνολο αποθεματικών
2017			
Υπόλοιπο 01.01.2017	128.345,64		128.345,64
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	0,00	-	0,00
Σύνολο 31.12.2016	128.345,64	0,00	128.345,64
2018			
Υπόλοιπο 01.01.2018	128.345,64	0,00	128.345,64
Μεταφορά κερδών σε ειδικό αποθεματικό	0,00	-	0,00
Σύνολο 31.12.2018	128.345,64	0,00	128.345,64

14 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΛΟΓΩ ΕΞΟΔΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Οι υποχρεώσεις για αποζημίωση προσωπικού προσδιορίστηκαν μέσω αναλογιστικής μελέτης.
Η κίνηση της υποχρέωσης όπως αναγνωρίζεται στον Ισολογισμό αναλύεται ως εξής:

Η κίνηση της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	<u>31.12.2018</u>	<u>31.12.2017</u>
Παρούσα αξία υποχρεώσεων	810.370,00	523.141,00
Καθαρή Υποχρέωση στη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης	810.370,00	523.141,00

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

	01.01.-31.12.2018	01.01.-31.12.2017
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα περίοδο	9.012,00	
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	39.954,00	39.686,71
Δαπάνη Τόκου	8.527,00	8.170,59
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού υπηρεσίας	1.045.901,12	159.522,00
Σύνολο στα Αποτελέσματα	1.103.394,12	207.379,30

Μεταβολή της υποχρέωσης στη κατάσταση οικονομικής θέσης:

	31.12.2018	31.12.2017
Υπόλοιπο έναρξης	523.141,00	0,00
Πληρωθείσες εισφορές	(776.609,12)	(179.274,14)
Σύνολο που επιβαρύνει τα Αποτελέσματα	1.103.394,12	207.379,30
Σύνολο εξόδου / (εσόδου) αναγνωρισμένο στην Καθαρή Θέση	(39.556,00)	20.787,00
Προσθήκες λόγω εισφοράς κλάδου		474.248,84
Καθαρή Υποχρέωση στη κατάσταση οικονομικής θέσης	810.370,00	523.141,00

Η κίνηση της παρούσας αξίας της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	31.12.2018	31.12.2017
Υπόλοιπο έναρξης	523.141,00	0,00
Προσθήκες λόγω εισφοράς κλάδου	0,00	474.248,84
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	39.954,00	39.686,71
Δαπάνη Τόκου	8.527,00	8.170,59
Πληρωθείσες εισφορές	(776.609,12)	(179.274,14)
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού υπηρεσίας	1.045.901,12	159.522,00
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα περίοδο	9.012,00	9.483,00
Αναλογιστικά (κέρδη)/ ζημιές	(39.556,00)	11.304,00
Υπόλοιπο Λήξης	810.370,00	523.141,00

Οι κυριότερες αναλογιστικές παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής:

	31.12.2018	31.12.2017
Επιτόκιο προεξοφλήσεως	1,77%	1,63%
Μελλοντικές αυξήσεις μισθών	1,75%	1,75%
Μέσος όρος μελλοντικής απασχόλησης	24,98	26,50

Στην αναλογιστική μελέτη που καταρτίστηκε περιλαμβάνεται στο ποσό της "καθαρής" συνολικής υποχρέωσης κατά την 31/12/2018 και το κόστος των εργαζομένων που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου μέσω παροχής μακροχρόνιας άδειας (sabbatical), καθώς και η υποχρεωτική ιδιωτική ασφάλιση για πέντε (5) έτη.

15 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	31.12.2018	31.12.2017
Προμηθευτές	889.816,02	870.566,72
Λοιπές υποχρεώσεις (ΦΠΑ, ΦΜΥ κλπ)	122.303,37	148.803,75
Ασφαλιστικοί Οργανισμοί	134.868,56	142.460,35
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	96.999,86	70.467,69
ΣΥΝΟΛΑ	1.243.987,81	1.232.298,51

16 ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών και πωλήσεις αναλύονται ως ακολούθως:

	01.01.-31.12.2018	01.01.-31.12.2017
Υπηρεσίες call center	15.508.413,74	14.223.850,57
Μηχανογραφικές & Διοικητικές υπηρεσίες	102.000,00	97.838,71
ΣΥΝΟΛΑ	15.610.413,74	14.321.689,28

17 ΕΞΟΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Τα έξοδα ανά κατηγορία αναλύονται ως ακολούθως:

		1/1/2017 έως 31/12/2017		
	Κόστος πωληθέντων	Έξοδα Διοίκησης	Έξοδα Διάθεσης	Σύνολο
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(2.584.021,38)	(582.195,33)	(165.170,74)	(3.331.387,45)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(73.002,02)	(17.673,97)	(5.014,17)	(95.690,16)
Παροχές Τρίτων	(7.351.012,57)	(1.779.698,54)	(504.906,36)	(9.635.617,47)
Φόροι - τέλη	(83.391,83)	(20.189,37)	(5.727,79)	(109.308,99)
Διάφορα έξοδα	(130.628,47)	(31.625,44)	(65.002,86)	(227.256,77)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(548.097,89)	(132.695,87)	(37.646,26)	(718.440,02)
ΣΥΝΟΛΑ	(10.770.154,16)	(2.564.078,52)	(783.468,18)	(14.117.700,86)

1/1/2018 έως 31/12/2018

	Κόστος πωληθέντων	Έξοδα Διοίκησης	Έξοδα Διάθεσης	Σύνολο
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(3.359.068,88)	(691.918,90)	(24.878,01)	(4.075.865,79)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(58.660,63)	(79.903,92)	0,00	(138.564,55)
Παροχές Τρίτων	(10.282.649,45)	(293.784,76)	(12.408,20)	(10.589.382,25)
Φόροι - τέλη	(40.964,92)	(5.197,76)	(13.326,94)	(59.489,62)
Διάφορα έξοδα	(165.982,48)	(19.816,89)	(66.968,15)	(252.227,68)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(573.172,37)	(29.991,92)	(4.347,83)	(607.512,13)
ΣΥΝΟΛΑ	(14.480.498,72)	(1.120.614,16)	(121.929,14)	(15.723.042,02)

18 ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

	01.01.-31.12.2018	01.01.-31.12.2017
Αμοιβές έμμισθου προσωπικού	(2.217.905,58)	(2.331.019,49)
Εργοδοτικές εισφορές	(570.259,13)	(585.996,49)
Προβλέψεις αποζημίωσης	(1.103.394,12)	(207.380,30)
Έξοδα ασφαλιστρών	(68.842,18)	(57.623,55)
Έξοδα επιμόρφωσης	(103.224,78)	(139.271,62)
Παρεπόμενες παροχές	(12.240,00)	(10.096,00)
ΣΥΝΟΛΑ	(4.075.865,79)	(3.331.387,45)

Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31.12.2018 ήταν 98 (2017: 120) εργαζόμενοι. Το 2018 αποχώρησαν 24 (2017: 5) εργαζόμενοι, με ποσό αποζημίωσης 712.547,02 € (2017:179.274,14) στα πλαίσια του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης του Ομίλου Τραπεζής Πειραιώς και έχει αναγνωρισθεί στα αποτελέσματα της χρήσης 2018.

19 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

	01.01.-31.12.2018	01.01.-31.12.2017
Διάφορα τραπεζικά έξοδα	(416,88)	(620,23)
Έσοδα από τόκους	5.073,40	3.487,74
	4.656,52	2.867,51

20 ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Το ποσό των φόρων που λογίστηκε στα αποτελέσματα, έχει υπολογιστεί με χρησιμοποίηση των ονομαστικών φορολογικών συντελεστών, δηλαδή 29% (2017: 29%) για το φόρο εισοδήματος της Εταιρείας, ενώ ο συντελεστής υπολογισμού του αναβαλλόμενου φόρου έχει υπολογιστεί λαμβάνοντας υπόψη την νομοθετημένη μεταβολή των συντελεστών (2019-2022).

	01.01.-31.12.2018	01.01.-31.12.2017
Φόρος εισοδήματος	(96.999,86)	(70.467,69)
Αναβαλλόμενος φόρος	69.165,16	8.150,79
ΣΥΝΟΛΑ	(27.834,70)	(62.316,90)

	01.01.-31.12.2018	01.01.-31.12.2017
Κέρδη/(Ζημιές) προ φόρων	(77.482,83)	178.307,75
Φόρος υπολογισμένος με 29% (2017 - 29%)	22.470,02	(51.709,25)
Φόρος επί μη εκπιπτόμενων μόνιμων δαπανών	(31.805,01)	(10.607,65)
Επίδραση στο αποτέλεσμα λόγω μείωσης συντελεστή	(18.499,71)	
Φόροι	(27.834,70)	(62.316,90)

Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης

Για την χρήση 2011 και εντεύθεν, οι Ελληνικές Ανώνυμες Εταιρείες και οι Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης που οι ετήσιες Χρηματοοικονομικές τους καταστάσεις ελέγχονται υποχρεωτικά, 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 Ορκωτό Ελεγκτή Λογιστή ή ελεγκτική εταιρεία που ελέγχει τις ετήσιες Χρηματοοικονομικές καταστάσεις. Κατόπιν ολοκλήρωσης του φορολογικού ελέγχου, ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής ή ελεγκτική Εταιρεία εκδίδει στην εταιρεία «Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης» και στη συνέχεια ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής ή ελεγκτική Εταιρεία την υποβάλει ηλεκτρονικά στο Υπουργείο Οικονομικών το αργότερο έως το τέλος του δέκατου μήνα (ΠΟΛ 1108/2017) 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

Κατ' εφαρμογή σχετικών φορολογικών διατάξεων: α) της παρ. 1 του άρθρου 84 του ν. 2238/1994 (ανέλεγκτες υποθέσεις φορολογίας εισοδήματος), β) της παρ. 1 του άρθρου 57 του ν. 2859/2000 (ανέλεγκτες υποθέσεις Φ.Π.Α. και γ) της παρ. 5 του άρθρου 9 του ν. 2523/1997 (επιβολή προστίμων για υποθέσεις φορολογίας εισοδήματος), το δικαίωμα του Δημοσίου για την επιβολή του φόρου για τις χρήσεις μέχρι και το 2011 έχει παραγραφεί μέχρι την 31/12/2017, με την επιφύλαξη ειδικών ή εξαιρετικών διατάξεων που τυχόν προβλέπουν μεγαλύτερη προθεσμία παραγραφής και υπό τις προϋποθέσεις που αυτές ορίζουν.

Πέραν αυτών, κατά πάγια νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας και των διοικητικών δικαστηρίων, ελλείψει υφισταμένης στον Κώδικα Νόμων περί Τελών Χαρτοσήμου διατάξεως περί παραγραφής, η σχετική αξίωση του Δημοσίου για την επιβολή τελών χαρτοσήμου υπόκειται στην κατά το άρθρο 249 του Αστικού Κώδικα εικαστική παραγραφή.

Η Εταιρεία είχε υπαχθεί στο φορολογικό έλεγχο των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών, για τις χρήσεις 2011 - 2013 σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 82 του Ν. 2238/1994 και για τις χρήσεις 2014 και 2017 σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 65Α του Ν. 4174/2013, όπως ισχύει, και εκδόθηκαν Εκθέσεις Φορολογικής Συμμόρφωσης.

Για τις χρήσεις 2015 και 2017 δεν διενεργήθηκε φορολογικός έλεγχος. Η Διοίκηση εκτιμά ότι δεν θα προκύψουν σημαντικές φορολογικές υποχρεώσεις πέραν από αυτές που καταχωρήθηκαν και απεικονίζονται στις Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις.

Για τη χρήση 2018 η εταιρεία έχει υπαχθεί στο φορολογικό έλεγχο των Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών ο οποίος βρίσκεται σε εξέλιξη και το σχετικό φορολογικό πιστοποιητικό προβλέπεται να χορηγηθεί μετά τη δημοσίευση των Χρηματοοικονομικών καταστάσεων χρήσης 2018. 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

21 ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

	<u>01.01.-31.12.2018</u>	<u>01.01.-31.12.2017</u>
Λοιπά έξοδα	(9.965,53)	(52.178,33)
Λοιπά έσοδα	40.454,46	23.630,15
ΣΥΝΟΛΑ	30.488,93	(28.548,18)

22 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 Χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

	<u>31.12.2018</u>	<u>31.12.2017</u>
Μέχρι 1 έτος	251.040,57	273.819,33
Από 1 έτος έως 5 έτη	1.352.219,57	1.138.358,75
Περισσότερα από 5 έτη	19.852,50	503.550,03
Σύνολο	1.623.112,64	1.915.728,11

23 ΜΕΡΙΣΜΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ

Το ΔΣ της εταιρείας θα προτείνει στη Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη μη διανομή μερίσματος για τη χρήση του 2018

24 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.

Με τη μητρική	<u>01.01.-31.12.2018</u>	<u>01.01.-31.12.2017</u>
Έσοδα πωλήσεων	15.058.973,40	13.864.345,68
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	(23.702,71)	(46.681,26)
Χρηματοοικονομικά έσοδα/(έξοδα)	4.635,02	2.877,45
Αμοιβές και αποζημιώσεις μελών του Δ.Σ.	(84.374,94)	(36.184,13)
ΣΥΝΟΛΑ	14.955.530,77	13.784.357,74
Καταθέσεις όψεως	2.578.654,89	2.803.755,39
Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	1.559.917,27	1.524.654,26
Προμηθευτές	(0,01)	(5.237,69)
ΣΥΝΟΛΑ	4.138.572,15	4.323.171,96

Με λοιπά συνδεδεμένα μέρη	<u>01.01.-31.12.2018</u>	<u>01.01.-31.12.2017</u>
Έσοδα πωλήσεων	344.196,79	290.583,25
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	(77.018,85)	(48.322,28)
ΣΥΝΟΛΑ	267.177,94	242.260,97
Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	25.745,79	31.152,54
Προμηθευτές	(7.434,35)	(10.093,90)
ΣΥΝΟΛΑ	18.311,44	21.058,64

25 ΑΜΟΙΒΕΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Οι συνολικές αμοιβές του νόμιμου ελεγκτή για τις χρήσεις 2018, 2017 και σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 32 του άρθρου 29 του Ν. 4308/2014, αναλύονται ως εξής:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Για τον υποχρεωτικό έλεγχο των Χρηματοοικονομικών καταστάσεων	6.000,00	6.000,00
Έλεγχος σύμφωνα με το άρθρο 65Α του ν. 4174/2013, για την έκδοση του ετήσιου φορολογικού πιστοποιητικού	<u>6.000,00</u>	<u>6.000,00</u>
ΣΥΝΟΛΑ	12.000,00	12.000,00

26 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Δεν υπάρχουν ουσιώδη γεγονότα μετά την ημερομηνία του Ισολογισμού τα οποία να έχουν σημαντική επίδραση στις Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

Καλλιθέα , 26 Ιουνίου 2019

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ACT SERVICES Α.Ε.
Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΜΥΤΙΛΗΝΙΑΙΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΣ
ΑΔΤ ΑΚ 727537

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 SOLUTIONS 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 Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων της εταιρείας για την εταιρική χρήση **1/1/2018- 31/12/2018**.

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

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η εταιρεία «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» ιδρύθηκε το 1996 και εδρεύει στην Καλλιθέα επί της οδού Σαλαμίνος 72-74.

Το κύριο αντικείμενό της είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης (εργασίες call center). Πελάτες της εταιρείας είναι η μητρική του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς αλλά και θυγατρικές του ίδιου Ομίλου. Παράλληλα πελάτη της αποτελεί και η Astrobank Limited (πρώην Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου) με έδρα την Κύπρο. Καθώς η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με προηγμένα μέσα, το δίκτυο της πωλήσεων της Εταιρείας γεωγραφικά μπορεί να καλύψει το σύνολο του Ελλαδικού χώρου.

Η Εταιρεία διοικητικά απαρτίζεται από τους εξής Τομείς :

- **Contact Center**
 - Phone Banking
 - Retail Banking
 - Personal Banking
 - Insurance Team
 - Operators
 - AstroBank Team
 - Cards Customer Service
 - Branch Support
 - Merchant Support
 - Outbound
- **Τομέας Ποιότητας**
 - Support Team
 - Quality Assurance
 - Knowledge Management
 - Back Office
- **Τεχνικό Τμήμα & Υποστηρικτικές Εργασίες**
 - Ομάδα Ανάπτυξης & Υποστήριξης Εφαρμογών
 - Ομάδα Ανάπτυξης & Υποστήριξης Συστημάτων
 - Διασφάλιση πληροφοριών
 - Διεκπεραίωση Προμηθειών & Υποστήριξη Κτιριακών Εγκαταστάσεων

- **BI & Campaign Management**
 - Business Intelligence
 - Campaign Management
- **HR**
 - Ανθρώπινο Δυναμικό
 - Εκπαίδευση

Η εταιρεία διαθέτει επίσης Security Officer και Data Protection Officer (DPO).
Ο DPO ανήκει σε εξωτερική εταιρεία.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

Κατά τη διάρκεια της χρήσης του 2018, παρατηρήθηκε μείωση των εισερχόμενων κλήσεων προς τους agents της τάξης του 7,4%, σε σχέση με το 2017. Κατά το 2^ο εξάμηνο παρατηρήθηκε αύξηση των κλήσεων 4% σε σχέση με το 1^ο εξάμηνο του έτους, και συγκεκριμένα τον μήνα Δεκέμβριο οι κλήσεις προσέγγισαν τις 370.000, με μέσο αριθμό κλήσεων τους υπόλοιπους μήνες που δεν ξεπερνούσαν τις 330.000.

Η μείωση των κλήσεων οφείλεται κυρίως:

- α) Στην εξοικείωση των πελατών στα νέα μέσα ηλεκτρονικών συναλλαγών (ηλεκτρονική τραπεζική, κάρτες, POS)
- β) Στη βελτίωση των KPI's (μείωση των επαναλαμβανόμενων κλήσεων)
- γ) Στην αύξηση των κλήσεων που διεκπεραιώθηκαν από το αυτόματο σύστημα εξυπηρέτησης (IVR - Self-Services/ info messages)
- δ) Στη μείωση του impact στους πελάτες από προβλήματα στη χρήση του web banking (winbank)

Ειδικά για το 2^ο εξάμηνο η αύξηση οφείλεται κυρίως στις πληρωμές των βεβαιωμένων οφειλών του Δημοσίου, στην αύξηση της εμπορικής κίνησης την περίοδο των Χριστουγέννων, στην έναρξη της διαφημιστικής καμπάνιας για την προσέγγιση μη εξυπηρετούμενων οφειλών και στην έναρξη επιβολή fees στις ανανεώσεις και επανεκδόσεις χρεωστικών καρτών

Η εταιρεία προχώρησε σε ενίσχυση των απαντητικών ομάδων κατά το 1^ο 4μηνο, προκειμένου για τη βελτίωση των KPI's και την υποστήριξη νέων σημαντικών έργων (PFM, e-Loan, KYC κ.α.)
Μεταξύ των έργων που ολοκληρώθηκαν, τα σημαντικότερα ήταν η αναβάθμιση του VOICE IVR καθώς και η αναβάθμιση του CRM.

Συγκεκριμένα :

Κανάλια επικοινωνίας

- Σε σχέση με το 2017, υπήρξε μείωση των εισερχόμενων κλήσεων προς τους agents κατά 7,4% και οριακή μείωση των εισερχόμενων κλήσεων γενικά κατά 1,7%
- Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν αυξήθηκε κατά 6 ποσοστιαίες μονάδες, αποτέλεσμα της ενίσχυσης των απαντητικών ομάδων.
- Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 sec. (Service Level) αυξήθηκε κατά 20 ποσοστιαίες μονάδες.
- Το ποσοστό αυτόματης εξυπηρέτησης των πελατών από το IVR αυξήθηκε κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες και έκλεισε στο 9,8% έναντι του 6,8 % του 2017
- Τα records εξερχόμενων κλήσεων παρουσίασαν μείωση 26% σε σχέση με το 2017
- Αύξηση 41% είχαν οι φόρμες επικοινωνίας των πελατών μέσω της Winbank ενώ τα e-mails των πελατών παρουσίασαν μείωση κατά 11%

- Ο μέσος χρόνος απάντησης των κλήσεων μειώθηκε από τα 56 sec. το 2017 στα 22 sec., με στόχο τα 30 sec.
- Το 82% των εισερχομένων κλήσεων απαντήθηκε εντός 20 sec, με στόχο το 70%.
- Το Answer Rate έκλεισε στο 94%, έναντι στόχου 90%.
- Ο αριθμός των κλήσεων στις οποίες έγινε δειγματοληπτικός έλεγχος για την ποιότητα εξυπηρέτησης αυξήθηκε κατά 30% σε σχέση με το 2017.
- Ο δείκτης ποιότητας των κλήσεων αυξήθηκε κατά 2 ποσοστιαίες μονάδες και έφτασε στο 92%.
- Σε σχετικά υψηλά επίπεδα συνέχισε να κινείται το ποσοστό διατήρησης πελατών πιστωτικών καρτών (save group), οι οποίοι αιτήθηκαν ακύρωση της πιστωτικής τους κάρτας, φτάνοντας στο 63%, παρά την αλλαγή στις παραμέτρους υπολογισμού και στις προϋποθέσεις κατάθεσης προσφοράς.

Ικανοποίηση Πελατών

- Η ικανοποίηση των πελατών για την εξυπηρέτηση που δέχτηκαν μέσω του Contact Center αναλύεται ως εξής: Πολύ ικανοποιημένοι και ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 88% και Μη ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 12% (αντίστοιχοι δείκτες European Banking Call Centers για το 2017: 87,3% Ικανοποιημένοι και 12,7% Μη Ικανοποιημένοι).
- Ο αριθμός των παραπόνων των πελατών μειώθηκε σημαντικά και διαμορφώθηκε σε 14 παράπονα ανά χίλιες κλήσεις.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Για την εκπαίδευση του προσωπικού το 2018 δαπανήθηκαν 42.007 ώρες σε σύνολο 207 εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Ειδικότερα, το κόστος για την εκπαίδευση του προσωπικού το 2018 ανήλθε σε 103.224,78 €.

Σημαντικότερα έργα/ σημεία αναφοράς:

- Ενίσχυση των απαντητικών και υποστηρικτικών ομάδων για βελτίωση των KPI's και υποστήριξη νέων υπηρεσιών.
- Αναβάθμιση του συστήματος δρομολόγησης και διαχείρισης κλήσεων VOICE IVR στην έκδοση Diamant 9.
- Αναβάθμιση του CRM (CoMaS phase II: υλοποιήσεις μείωσης AHT, Dialer)
- Παύση πωλήσεων Ασφαλιστικών Προϊόντων
- Δημιουργία νέων Self-Services στην φωνητική πύλη (voice IVR)
- Εγκατάσταση Video Banking
- Αλλαγή στη δομή του Τομέα Banking με τη δημιουργία νέων dedicated ομάδων Retail Banking και Insurance Support.
- Υποστηρίχθηκαν πολλές καμπάνιες και νέες υπηρεσίες της Τράπεζας, εκ των οποίων οι σημαντικότερες ήταν:
 - Διαφημιστική καμπάνια ρύθμισης μη εξυπηρετούμενων οφειλών
 - Νέο Πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας (Project Future)
 - Υποστήριξη διαφημιστικής καμπάνιας για το ΕΚΟ II
 - Υποστήριξη των κλήσεων για τις επιστολές σε πελάτες για το Νόμο Κατσέλη και την Αδράνεια Λογαριασμών
 - Τροποποίηση λειτουργικότητας reset & unlock winbank password
 - Υποστήριξη κλήσεων για το eLoan
 - Υποστήριξη νέας στρατηγικής Retention Πιστωτικών Καρτών
 - Υποστήριξη των κλήσεων για την επιβολή fees στις ανανεώσεις και επανεκδόσεις χρεωστικών καρτών

Επίσης, σε συνεργασία με τη Μονάδα Προμηθειών της Τράπεζας Πειραιώς, διενήργησε διαγωνισμούς σχετικά με την εύρεση νέων συνεργατών για την υποστήριξη των κτιριακών και ηλεκτρο-μηχανολογικών της εγκαταστάσεων με απώτερο στόχο τη μείωση του κόστους.

Η διοίκηση της Εταιρείας παρέχει κατεύθυνση, ηγεσία καθώς και ένα κατάλληλο περιβάλλον για τη λειτουργία της, ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλοι οι διαθέσιμοι πόροι της δραστηριοποιούνται πλήρως για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών της.

α) Στην παροχή υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

γ) Σεβασμό για το περιβάλλον.

```

graph TD
    President["President  
B. INCORPORATED, LLC."]
    President --- ContactCenter["Contact Center Director  
A. Karpagala  
(System Manager)"]
    President --- ContactCenterTech["Contact Center Tech  
S. Vahia  
(Network Manager)"]
    President --- BusinessIntelligence["Business Intelligence & Campaign Management  
A. Rajaraman  
(Business)"]
    President --- IT["IT Systems & Administrative Services  
A. Sankaran  
(Network Manager)"]
    President --- ProductivityDevelopment["Productivity Development & Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    President --- Accounting["Accounting & Finance  
M. Sankaran"]
    President --- HumanResources["Human Resources  
M. Sankaran  
(Manager)"]
    President --- QualitySupport["Quality Support  
G. Sankaran  
(Manager)"]
    President --- Security["Security Officer  
A. Sankaran  
(Manager)"]

    ContactCenter --- PhoneBanking["Phone Banking / Cold Bank Phone Banking / Telemarketing / Outreach"]
    ContactCenter --- Telesupport["Telesupport / Telesales / Telesupport / Telesales"]
    ContactCenter --- Supervisors["Supervisors  
A. Sankaran  
M. Parakkal (PPT Part Time)"]
    ContactCenter --- TeamLeads["Team Leads"]
    ContactCenter --- Agents["Agents"]

    ContactCenterTech --- TechSupport["Tech Support  
A. Sankaran  
(System Manager)"]
    ContactCenterTech --- TechSupport2["Tech Support  
A. Sankaran  
(System Manager)"]
    ContactCenterTech --- TeamLeads2["Team Leads"]
    ContactCenterTech --- Agents2["Agents"]

    BusinessIntelligence --- DataSupport["Data Support  
A. Sankaran  
(Business)"]
    BusinessIntelligence --- DataSupport2["Data Support  
A. Sankaran  
(Business)"]
    BusinessIntelligence --- TeamLeads3["Team Leads"]
    BusinessIntelligence --- Agents3["Agents"]

    IT --- SystemsSupport["Systems Support  
A. Sankaran  
(Network Manager)"]
    IT --- AdminServices["Administrative Services  
A. Sankaran  
(Network Manager)"]
    IT --- Helpdesk["Helpdesk  
A. Sankaran  
(Network Manager)"]
    IT --- TeamLeads4["Team Leads"]
    IT --- Agents4["Agents"]

    ProductivityDevelopment --- HR["HR  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    ProductivityDevelopment --- Training["Training  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    ProductivityDevelopment --- QualitySupport2["Quality Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    ProductivityDevelopment --- TeamLeads5["Team Leads"]
    ProductivityDevelopment --- Agents5["Agents"]

    Accounting --- AccountingSupport["Accounting Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    Accounting --- AccountingSupport2["Accounting Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    Accounting --- TeamLeads6["Team Leads"]
    Accounting --- Agents6["Agents"]

    HumanResources --- HRSupport["HR Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    HumanResources --- HRSupport2["HR Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    HumanResources --- TeamLeads7["Team Leads"]
    HumanResources --- Agents7["Agents"]

    QualitySupport --- QualitySupport3["Quality Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    QualitySupport --- QualitySupport4["Quality Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    QualitySupport --- TeamLeads8["Team Leads"]
    QualitySupport --- Agents8["Agents"]

    Security --- SecuritySupport["Security Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    Security --- SecuritySupport2["Security Support  
A. Sankaran  
(Project Manager)"]
    Security --- TeamLeads9["Team Leads"]
    Security --- Agents9["Agents"]
  
```

Ο κύκλος εργασιών κατά την κλειόμενη χρήση ανήλθε σε **15.610.413,74** ευρώ.

KYPIOTEROI KINΔYNOI

Αντιμετώπιση Χρηματοοικονομικών Κινδύνων

Κίνδυνος Αγοράς

Λόγω του αντικειμένου εργασιών της Εταιρείας (παροχή υπηρεσιών) και λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι όλες οι απαιτήσεις και υποχρεώσεις είναι ενήμερες (μέσος χρόνος είσπραξης - πληρωμής: έως 1 μήνας), δεν υφίσταται άμεσος κίνδυνος αγοράς.

Πιστωτικός & Συναλλαγματικός Κίνδυνος

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 της Τράπεζας Πειραιώς. Σε κάθε περίπτωση οι συναλλαγές της Εταιρείας με πελάτες αναπτύσσονται κατόπιν αξιολόγησης της φερεγγυότητας και της αξιοπιστίας τους, προκειμένου να μην παρατηρούνται προβλήματα καθυστερήσεων πληρωμών και επισφαλειών.

Κίνδυνος Ρευστότητας

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

Κίνδυνος απαξίωσης αποθεμάτων

Η εταιρεία, λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της (παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης - εργασίες call center) δεν διατηρεί αποθέματα και ως εκ τούτου δεν εκτίθεται στον εν λόγω κίνδυνο.

Λειτουργικοί Κίνδυνοι

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.

Το επίπεδο έκθεσης της Εταιρείας σε λειτουργικό κίνδυνο παραμένει χαμηλής κρισιμότητας βάσει των δεικτών οικονομικής επίπτωσης & ποιοτικών επιπτώσεων και το περιβάλλον ελέγχου αξιολογείται ως επαρκές.

Παρατηρείται βελτίωση των απόλυτων τιμών των δεικτών οικονομικής επίπτωσης & περιβάλλοντος ελέγχου & μικρή επιδείνωση του δείκτη ποιοτικών επιπτώσεων.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Η εταιρεία, αναγνωρίζει τις υποχρεώσεις της απέναντι στο περιβάλλον και της ανάγκης συνεχούς βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεών της, έτσι ώστε να επιτυγχάνει μια ισορροπημένη οικονομική ανάπτυξη σε αρμονία με την προστασία του περιβάλλοντος.

Η περιβαλλοντική πολιτική της, εστιάζεται στα ακόλουθα:

- Εξοικονόμηση ενέργειας με την ανάπτυξη συστήματος παρακολούθησης της κατανάλωσης φυσικών πόρων

- Διαρκής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος

ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Η Εταιρεία είναι εργοδότης ίσων ευκαιριών και τηρεί πολιτική ίσων ευκαιριών στα θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, ανεξάρτητα από φύλο, φυλή, ηλικία, χρώμα, θρησκεία, γενετήσιο προσανατολισμό, εθνικότητα ή φυσική ικανότητα. Οι ίσες ευκαιρίες αφορούν στη δίκαιη και αμερόληπτη αντιμετώπιση όλων των ανθρώπων και τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών που ενθαρρύνουν και σέβονται τη διαφορετικότητα και διασφαλίζουν την αξιοπρέπεια, τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και στην ευρύτερη κοινωνία.

Το προσωπικό που απασχολείται στην Εταιρεία, τόσο στους Τομείς του Contact Center όσο και στα υποστηρικτικά Τμήματα, είναι 98 στελέχη από τα οποία 8 συμμετέχουν στο πρόγραμμα αποχώρησης μακροχρόνιας άδειας. Επίσης, τις εργασίες της Εταιρείας υποστηρίζει προσωπικό εξωτερικών συνεργατών που ανέρχεται σε 479 στελέχη.

Εντός του 2018 και στο πλαίσιο του Προγράμματος Αποχώρησης της Τράπεζας Πειραιώς, αποχώρησαν οικειοθελώς 24 στελέχη.

Η ασφάλεια στην εργασία για τους εργαζομένους αποτελεί κυρίαρχη προτεραιότητα και απαραίτητη προϋπόθεση στην λειτουργία της Εταιρείας.

Η εταιρεία διατηρεί σε όλους τους χώρους εργασίας υλικά «πρώτων βοηθειών» (φάρμακα, επιδέσμους, κλπ.) και διαθέτει «τεχνικό ασφαλείας» και «ιατρό εργασίας» σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία, τα καθήκοντα των οποίων είναι :

1. Υποδείξεις και συμβουλές στον εργοδότη σε θέματα σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια εργασίας και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων
2. Καταχώρηση των υποδείξεων του στο ειδικό βιβλίο της επιχείρησης
3. Προτάσεις μέτρων ασφαλείας των εγκαταστάσεων και των τεχνικών μέσων
4. Επιθεώρηση των συνθηκών εργασίας και προτάσεις μέτρων αντιμετώπισης κάθε σχετικού προβλήματος
5. Διερεύνηση, καταγραφή και αξιολόγηση τυχόν εργατικών ατυχημάτων και προτάσεις μέτρων αποτροπής παρομοίων περιστατικών στο μέλλον
6. Εποπτεία της εκτέλεσης ασκήσεων πυρασφάλειας και συναγερμού για διαπίστωση ετοιμότητας των εργαζομένων
7. Συμβουλευτική δράση προς τους εργαζόμενους και εκπαίδευσή τους για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφαλείας εργασίας
8. Εκπόνηση σχεδίων αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Οι βασικοί χρηματοοικονομικοί δείκτες της εταιρείας για τις χρήσεις 2018 και 2017 έχουν ως εξής:

	2018		2017	
1. Συντε/στής παγιοποίησης περιουσίας				
<u>Μη κυκλοφορούν Ενεργητικό</u> χ 100	<u>2.687.902</u>	37%	<u>2.447.961</u>	35%
Σύνολο Ενεργητικού	7.199.759		6.979.930	
 <u>Κυκλοφορούν Ενεργητικό</u> χ 100	<u>4.511.857</u>	63%	<u>4.531.969</u>	65%
Σύνολο Ενεργητικού	7.199.759		6.979.930	

2. Συντελεστής δανειακής επιβάρυνσης				
<u>Ίδια Κεφάλαια</u>	<u>5.145.401</u>		<u>5.224.490</u>	
Σύνολο Υποχρεώσεων	2.054.358	2,50	1.755.440	2,98
3. Συντελεστής κάλυψης πάγιου ενεργητικού				
<u>Ίδια Κεφάλαια</u>	<u>5.145.401</u>		<u>5.224.490</u>	
Μη κυκλοφορούν Ενεργητικό	2.687.902	191%	2.447.961	213%
4. Συντελεστής κάλυψης βραχ/σμων υποχρεώσεων				
<u>Κυκλοφορούν Ενεργητικό</u>	<u>4.511.857</u>		<u>4.531.969</u>	
Βραχ/σμες Υποχρεώσεις	1.243.988	3,63	1.232.299	3,68
5. Συντ/στής Μ.Ο. προθεσμίας είσπραξης απαιτήσεων				
<u>Απαιτήσεις από πελάτες χ 365</u>	<u>1.601.765</u>		<u>1.571.826</u>	
Πωλήσεις	15.610.414	37,45	14.321.689	40,06
6. Συντ/στής Μ.Ο. προθεσμίας εξόφλησης προμηθευτών				
<u>Υποχρεώσεις προς προμηθευτές χ 365</u>	<u>1.146.988</u>		<u>1.161.831</u>	
Κόστος Πωλήσεων	14.480.499	28,91	10.770.154	39,37
7. Απόδοση ιδίων κεφαλαίων				
<u>Καθαρό κέρδος προ φόρων χ 100</u>	<u>-77.483</u>		<u>178.308</u>	
Ίδια Κεφάλαια	5.145.401	-1,51%	5.224.490	3,41%
8. Κάλυψη τοκοχρεωλύσιου				
<u>Κ.Π.Φ.Α.Τ</u>	<u>525.373</u>	-	<u>893.880</u>	-
Τόκοι χρεωστικοί	-4.657	112,83	-2.868	311,73
9. Συντελεστής μικτού κέρδους				
<u>Μικτό Κέρδος</u>	<u>1.129.915</u>		<u>3.551.535</u>	
Πωλήσεις	15.610.414	7,24%	14.321.689	24,80%
10. Απόδοση απασχολούμενου κεφαλαίου				
<u>Καθαρό κέρδος προ φόρων</u>	<u>-77.483</u>		<u>178.308</u>	
Σύνολο Ενεργητικού	7.199.759	-1,08%	6.979.930	2,55%
11. Κυκλοφορική ταχύτητα συνολικού ενεργητικού				
<u>Πωλήσεις</u>	<u>15.610.414</u>		<u>14.321.689</u>	
Σύνολο Ενεργητικού	7.199.759	2,17	6.979.930	2,05
12. Δείκτης άμεσης ρευστότητας				
<u>Κυκλοφορούν ενεργητικό - αποθέματα</u>	<u>4.511.857</u>		<u>4.531.969</u>	
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	1.243.988	3,63	1.232.299	3,68

13. Κυκλοφορική ταχύτητα αποθεμάτων

<u>Αποθέματα τέλους χ 365 ημέρες</u>	<u>0</u>		<u>0</u>	
Κόστος Πωληθέντων	14.480.499	0,00	10.770.154	0,00

14. Χρηματοδότηση κυκλοφορούντος ενεργητικού

<u>Κεφάλαιο κίνησης</u>	<u>3.267.869</u>		<u>3.299.670</u>	
Κυκλοφορούν ενεργητικό	4.511.857	72,43%	4.531.969	72,81%

ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Ο κυριότερος στόχος της διοίκησης για το 2019 είναι η βελτίωση των αποτελεσμάτων της ώστε να στηρίξει τον κύριο πελάτη της (Τράπεζα Πειραιώς) στο ταξίδι της αυτοματοποίησης των διαδικασιών και της ψηφιοποίησης της εξυπηρέτησης των πελατών. Επιδιώκεται επίσης η ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να επιτευχθεί η ανάπτυξη πωλήσεων σε νέες αγορές ή η διεύρυνση του πελατολογίου της.

ΙΔΙΕΣ ΜΕΤΟΧΕΣ

Η εταιρεία δεν κατέχει ίδιες μετοχές.

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η εταιρεία διαθέτει γραφεία και στην οδό Γαμβέτα 6-10 στην Αθήνα.

ΧΡΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Η Εταιρεία δεν χρησιμοποιεί «χρηματοπιστωτικά μέσα».

Προτάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση τη μη διανομή μερίσματος.

Καλλιθέα 26 Ιουνίου 2019

Για το Διοικητικό Συμβούλιο

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ
Χ 045797

Έκθεση Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή

Προς τους Μετόχους της Εταιρείας :
«ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΕ»

Έκθεση Ελέγχου επί των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Γνώμη

Έχουμε ελέγξει τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΕ» (η Εταιρεία), οι οποίες αποτελούνται από την κατάσταση οικονομικής θέσης της 31^{ης} Δεκεμβρίου 2018, 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.

Κατά τη γνώμη μας, οι συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογα, από κάθε ουσιώδη άποψη, την οικονομική θέση της εταιρείας «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΕ» κατά την 31η Δεκεμβρίου 2018, 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.

Βάση γνώμης

Διενεργήσαμε τον έλεγχο μας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου (ΔΠΕ) όπως αυτά έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία. Οι ευθύνες μας, σύμφωνα με τα πρότυπα αυτά περιγράφονται περαιτέρω στην ενότητα της έκθεσής μας “Ευθύνες ελεγκτή για τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων”. Είμαστε ανεξάρτητοι από την Εταιρεία, καθ’ όλη τη διάρκεια του διορισμού μας, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Ελεγκτών, όπως αυτός έχει ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία και τις απαιτήσεις δεοντολογίας που σχετίζονται με τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων στην Ελλάδα και έχουμε εκπληρώσει τις δεοντολογικές μας υποχρεώσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και του προαναφερόμενου Κώδικα Δεοντολογίας. Πιστεύουμε ότι τα ελεγκτικά τεκμήρια που έχουμε αποκτήσει είναι επαρκή και κατάλληλα να παρέχουν βάση για τη γνώμη μας.

Ευθύνες της διοίκησης επί των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Η διοίκηση έχει την ευθύνη για την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων σύμφωνα με τα ΔΠΧΑ όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί

από την Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως και για εκείνες τις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου που η διοίκηση καθορίζει ως απαραίτητες, ώστε να καθίσταται δυνατή η κατάρτιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων απαλλαγμένων από ουσιώδες σφάλμα, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος.

Κατά την κατάρτιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, η διοίκηση είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση της ικανότητας της Εταιρείας να συνεχίσει τη δραστηριότητά της, γνωστοποιώντας όπου συντρέχει τέτοια περίπτωση, τα θέματα που σχετίζονται με τη συνεχιζόμενη δραστηριότητα και τη χρήση της λογιστικής αρχής της συνεχιζόμενης δραστηριότητας, εκτός και εάν η διοίκηση είτε προτίθεται να ρευστοποιήσει την Εταιρεία ή να διακόψει τη δραστηριότητά της ή δεν έχει άλλη ρεαλιστική εναλλακτική επιλογή από το να προβεί σ' αυτές τις ενέργειες.

Ευθύνες ελεγκτή για τον έλεγχο των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Οι στόχοι μας είναι να αποκτήσουμε εύλογη διασφάλιση για το κατά πόσο οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις, στο σύνολο τους, είναι απαλλαγμένες από ουσιώδες σφάλμα, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος και να εκδώσουμε έκθεση ελεγκτή, η οποία περιλαμβάνει τη γνώμη μας. Η εύλογη διασφάλιση συνιστά διασφάλιση υψηλού επιπέδου, αλλά δεν είναι εγγύηση ότι ο έλεγχος που διενεργείται σύμφωνα με τα ΔΠΕ, όπως αυτά έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, θα εντοπίζει πάντα ένα ουσιώδες σφάλμα, όταν αυτό υπάρχει. Σφάλματα δύναται να προκύψουν από απάτη ή από λάθος και θεωρούνται ουσιώδη όταν, μεμονωμένα ή αθροιστικά, θα μπορούσε εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρέαζαν τις οικονομικές αποφάσεις των χρηστών, που λαμβάνονται με βάση αυτές τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις.

Ως καθήκον του ελέγχου, σύμφωνα με τα ΔΠΕ όπως αυτά έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, ασκούμε επαγγελματική κρίση και διατηρούμε επαγγελματικό σκεπτικισμό καθ' όλη τη διάρκεια του ελέγχου. Επίσης:

- Εντοπίζουμε και αξιολογούμε τους κινδύνους ουσιώδους σφάλματος στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος, σχεδιάζοντας και διενεργώντας ελεγκτικές διαδικασίες που ανταποκρίνονται στους κινδύνους αυτούς και αποκτούμε ελεγκτικά τεκμήρια που είναι επαρκή και κατάλληλα για να παρέχουν βάση για τη γνώμη μας. Ο κίνδυνος μη εντοπισμού ουσιώδους σφάλματος που οφείλεται σε απάτη είναι υψηλότερος από αυτόν που οφείλεται σε λάθος, καθώς η απάτη μπορεί να εμπεριέχει συμπαιγνία, πλαστογραφία, εσκεμμένες παραλείψεις, ψευδείς διαβεβαιώσεις ή παράκαμψη των δικλίδων εσωτερικού ελέγχου.
- Κατανοούμε τις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου που σχετίζονται με τον έλεγχο, με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών κατάλληλων για τις περιστάσεις, αλλά όχι με σκοπό τη διατύπωση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των δικλίδων εσωτερικού ελέγχου της Εταιρείας.

- Αξιολογούμε την καταλληλότητα των λογιστικών αρχών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και το εύλογο των λογιστικών εκτιμήσεων και των σχετικών γνωστοποιήσεων που έγιναν από τη Διοίκηση.
- Αποφαινόμαστε για την καταλληλότητα της χρήσεως από τη διοίκηση της λογιστικής αρχής της συνεχιζόμενης δραστηριότητας και με βάση τα ελεγκτικά τεκμήρια που αποκτήθηκαν για το εάν υπάρχει ουσιώδης αβεβαιότητα σχετικά με γεγονότα ή συνθήκες που μπορεί να υποδηλώνουν ουσιώδη αβεβαιότητα ως προς την ικανότητα της Εταιρείας να συνεχίσει τη δραστηριότητά της. Εάν συμπεράνουμε ότι υφίσταται ουσιώδης αβεβαιότητα, είμαστε υποχρεωμένοι στην έκθεση ελεγκτή να επιστήσουμε την προσοχή στις σχετικές γνωστοποιήσεις των χρηματοοικονομικών καταστάσεων ή εάν αυτές οι γνωστοποιήσεις είναι ανεπαρκείς να διαφοροποιήσουμε τη γνώμη μας. Τα συμπεράσματά μας βασίζονται σε ελεγκτικά τεκμήρια που αποκτώνται μέχρι την ημερομηνία της έκθεσης ελεγκτή. Ωστόσο, μελλοντικά γεγονότα ή συνθήκες ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα η Εταιρεία να παύσει να λειτουργεί ως συνεχιζόμενη δραστηριότητα.
- Αξιολογούμε τη συνολική παρουσίαση, τη δομή και το περιεχόμενο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των γνωστοποιήσεων, καθώς και το κατά πόσο οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις απεικονίζουν τις υποκείμενες συναλλαγές και τα γεγονότα με τρόπο που επιτυγχάνεται η εύλογη παρουσίαση.

Μεταξύ άλλων θεμάτων, κοινοποιούμε στη διοίκηση, το σχεδιαζόμενο εύρος και το χρονοδιάγραμμα του ελέγχου, καθώς και σημαντικά ευρήματα του ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων όποιων σημαντικών ελλείψεων στις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου εντοπίζουμε κατά τη διάρκεια του ελέγχου μας.

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:

- Κατά τη γνώμη μας η Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου έχει καταρτισθεί σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές απαιτήσεις του άρθρου 43α του κ.ν. 2190/1920 και το περιεχόμενο αυτής αντιστοιχεί με τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της χρήσεως που έληξε την 31/12/2018.
- Με βάση τη γνώση που αποκτήσαμε κατά τον έλεγχό μας, για την εταιρεία «**ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΑΕ**» και το περιβάλλον της, δεν έχουμε εντοπίσει ουσιώδεις ανακρίβειες στην Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού της Συμβουλίου.

Αθήνα, 28 Ιουνίου 2019

Κωνσταντίνος Σπ. Κουφός
Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής
Α.Μ. ΣΟΕΛ 13631

ΣΟΛ Α.Ε.
Μέλος Δικτύου Crowe Global
Φωκ. Νέγρη 3, 112 57 Αθήνα
Α.Μ. ΣΟΕΛ 125