

ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις

31 Δεκεμβρίου 2019

**Βάσει των Διεθνών Προτύπων
Χρηματοοικονομικής Αναφοράς**

Οι συνημμένες Χρηματοοικονομικές καταστάσεις εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS Μ. Α.Ε. την 15η Ιουνίου 2020 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 ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	5
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ	6
Σημειώσεις επί των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων:	
1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ 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	8
2.6 Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	8
2.7 Μετατροπή ξένων νομισμάτων	8
2.8 Μισθώσεις	8
2.9 Αναγνώριση εσόδων και εξόδων	9
2.10 Μετοχικό κεφάλαιο	9
2.11 Δανεισμός	9
2.12 Παροχές σε εργαζομένους	9
2.13 Προβλέψεις	9
2.14 Απομείωση αξίας περιουσιακών στοιχείων	9
2.15 Αποθέματα	9
2.16 Μερίσματα	9
2.17 Συναλλαγές Συνδεόμενων μερών	10
2.18 Συγκριτικά στοιχεία	10
2.19 Νέα λογιστικά πρότυπα και ερμηνείες	10
3 ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	11
4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	11
4.1 Παράγοντες Χρηματοοικονομικού Κινδύνου	11
4.1.1 Κίνδυνος αγοράς	11
4.1.1.1 Κίνδυνος Συναλλάγματος	11
4.1.1.2 Κίνδυνος Τιμών	11
4.1.1.3 Κίνδυνος Επιτοκίων	11
4.1.2 Πιστωτικός Κίνδυνος	12
4.1.3 Κίνδυνος Ρευστότητας	12
4.2 Διαχείριση Κινδύνου Κεφαλαίων	12
4.3 Εκτιμήσεις σχετικά με Εύλογες Αξίες	12
5 ΕΝΣΩΜΑΤΑ ΠΑΓΙΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	12
6 ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΧΡΗΣΗΣ	13
7 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	13
8 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ	14
9 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	14
10 ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ	14
11 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	15
12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	15

Σημείωση

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

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

	Σημείωση	31.12.2019	31.12.2018
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό			
Ενσώματα πάγια	5	1.641.554,24	2.005.172,58
Περιουσιακά Στοιχεία με δικαίωμα Χρήσης	6	1.366.697,17	
Πάγια υπο κατασκευή	8	2.024,00	0,00
Αυλα περιουσιακά στοιχεία	7	312.804,02	425.848,36
Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις	9	59.983,83	58.284,87
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	10	190.991,70	198.595,79
		3.574.054,96	2.687.901,60
Κυκλοφορούν ενεργητικό			
Απαιτήσεις από πελάτες	11	1.370.795,47	1.601.764,80
Λοιπές απαιτήσεις	11	387.820,32	330.236,51
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	12	4.205.216,67	2.579.855,70
		5.963.832,46	4.511.857,01
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ		9.537.887,42	7.199.758,61
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ			
Μετοχικό κεφάλαιο	13	4.976.898,00	4.976.898,00
Αποθεματικά	14	176.925,68	128.345,64
Κέρδη/ (Ζημίες) εις νέο		931.825,47	40.157,16
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		6.085.649,15	5.145.400,80
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Υποχρεώσεις παροχών προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	15	806.237,94	810.370,00
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις από μισθώσεις	16	1.131.454,10	
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.937.692,04	810.370,00
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις			
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις από μισθώσεις	17	264.665,17	
Προμηθευτές	17	669.555,66	889.816,02
Λοιπές υποχρεώσεις	17	255.459,82	257.171,93
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	17	324.865,58	96.999,86
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.514.546,23	1.243.987,81
Σύνολο υποχρεώσεων		3.452.238,27	2.054.357,81
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ		9.537.887,42	7.199.758,61

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

	Σημείωση	Χρήση που έληξε την	
		31.12.2019	31.12.2018
Έσοδα από παροχή υπηρεσιών	18	13.662.870,38	15.610.413,74
Κόστος πωληθέντων	19	(11.356.700,90)	(14.480.498,72)
Μικτό κέρδος		2.306.169,48	1.129.915,02
Έξοδα διάθεσης	19	(105.505,96)	(121.929,14)
Έξοδα διοίκησης	19	(884.325,79)	(1.120.614,16)
Λοιπά έσοδα/ (έξοδα) εκμετάλλευσης καθαρά	23	20.732,72	30.488,93
Αποτελέσματα εκμετάλλευσης		1.337.070,45	(82.139,35)
Χρηματοοικονομικά έσοδα/(έξοδα) καθαρά	21	(22.852,35)	4.656,52
Κέρδη / (Ζημίες) προ φόρων		1.314.218,10	(77.482,83)
Φόρος εισοδήματος	22	(342.617,38)	(27.834,70)
Κέρδη/ (Ζημίες) μετά από φόρους (Α)		971.600,72	(105.317,53)
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους			
Λοιπά Συνολικά Έσοδα	15	(41.500,08)	39.556,00
Φόροι	10	10.147,71	(10.720,48)
Λοιπά Συνολικά Έσοδα μετά από φόρους (Β)		(31.352,37)	28.835,52
Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα/(Ζημίες) μετά από φόρους (Α+Β)		940.248,35	(76.482,01)

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Σημείωση	Μετοχικό Κεφάλαιο	Λοιπά Αποθεματικά	Κέρδη εις νέο	Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων
Προσαρμογές μετάβασης στο ΔΠΧΑ 9			(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
Υπόλοιπο Έναρξης την 1 Ιανουαρίου 2019	4.976.898,00	128.345,64	40.157,16	5.145.400,80
Λοιπά συνολικά έσοδα / (ζημιές) μετά από φόρους	-	-	(31.352,37)	(31.352,37)
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους	-	-	971.600,72	971.600,72
Σχηματισμός Τακτικού αποθεματικού		48.580,04	(48.580,04)	0,00
Σύνολο αναγνωρισμένων καθαρών εσόδων / (ζημιών) μετά από φόρους	-	-	891.668,31	940.248,35
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2019	4.976.898,00	176.925,68	931.825,47	6.085.649,15

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

	<u>Σημείωση</u>	Χρήση που έληξε την 31.12.2019	31.12.2018
<u>Ταμειακές Ροές από Λειτουργικές Δραστηριότητες</u>			
Κέρδη / (Ζημιές) προ φόρων		1.314.218,10	(77.482,83)
Σύνολο κερδών προ φόρων		1.314.218,10	(77.482,83)
<u>Προσαρμογή κερδών προ φόρων</u>			
Προστίθενται: αποσβέσεις	5 , 7	677.783,86	607.512,13
Προστίθενται: αποσβέσεις περιουσιακών στοιχείων με δικαίωμα χρήσης	6	282.006,96	
Προστίθενται: προβλέψεις	15	45.632,14	1.105.893,88
Αφαιρούνται : Τόκοι και Συναφή έσοδα	21	(6.471,18)	(5.073,40)
Προστίθενται: χρηματοοικονομικά έξοδα	21	29.323,53	416,88
Αποτελέσματα από ασώματα και ενσώματα πάγια	5 , 7	37,83	(1.152,54)
<u>Μεταβολές κεφαλαίου κίνησης</u>			
Μείωση/ (αύξηση) απαιτήσεων	11	229.270,37	(44.692,01)
Προκαταβολές και λοιπές βραχυπρόθεσμες απαιτήσεις	11	(29.028,54)	(174.034,10)
(Μείωση)/ αύξηση υποχρεώσεων (πλην τραπεζών)	17	(313.236,75)	(791.451,99)
Μείον :			
Καταβλημένοι φόροι		(125.555,11)	(70.467,69)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες		2.103.981,21	549.468,33
<u>Ταμειακές Ροές από Επενδυτικές Δραστηριότητες</u>			
Αγορές ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	5, 7, 8	(203.183,03)	(779.428,76)
Πωλήσεις/ Διαγραφές ενσώματων και άυλων παγίων περ. στοιχείων	5, 7, 8		1.218,82
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες		(203.183,03)	(778.209,94)
<u>Ταμειακές Ροές από Χρηματοδοτικές Δραστηριότητες</u>			
Πληρωμές υποχρεώσεων από μισθώσεις		(252.584,86)	
Τόκοι και συναφή έσοδα εισπραχθέντα	21	6.471,18	5.073,40
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβεβλημένα	21	(29.323,53)	(416,88)
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		(275.437,21)	4.656,52
Καθαρή αύξηση του ταμείου και ταμειακών ισοδύναμων		1.625.360,97	(224.085,09)
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		2.579.855,70	2.803.940,79
Ταμείο και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	12	4.205.216,67	2.579.855,70

1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η "ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΜΟΝ. Α.Ε." (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 δραστηροποιείται στην Ελλάδα και η έδρα της είναι επί της οδού Σαλαμίνας 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 15 Ιουνίου 2020 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 2019.

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. Επιπλέον, δαπάνες προστίθενται στη λογιστική αξία των ενσωμάτων παγίων ή καταχωρούνται ως ξεχωριστό πάγιο μόνον εάν αναμένεται να επιφέρουν μελλοντικά οικονομικά οφέλη στην Εταιρεία και το κόστος τους μπορεί να επιμετρηθεί αξιόπιστα. Το κόστος επισκευών και συντηρήσεων καταχωρείται στη κατάσταση συνολικού εισοδήματος όταν πραγματοποιούνται.

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

- Βελτιώσεις επί μισθωμένων ακινήτων: Σύμφωνα με τη διάρκεια της μίσθωσης
- Λοιπός εξοπλισμός και έπιπλα: 10%
- 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 χρηματοροών στην οποία ανήκουν. Τα άυλα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας αφορούν λογισμικό και έχουν περιορισμένη ωφέλιμη ζωή.

2.4 Αναβαλλόμενοι Φόροι Εισοδήματος

Οι αναβαλλόμενοι φόροι εισοδήματος, αφορούν περιπτώσεις προσωρινών διαφορών μεταξύ φορολογικής αναγνώρισης στοιχείων ενεργητικού και παθητικού και αναγνώρισης τους για σκοπούς σύνταξης των οικονομικών καταστάσεων και υπολογίζονται με χρήση των φορολογικών συντελεστών που θα ισχύουν κατά τις χρήσεις που αναμένεται να ανακτηθούν τα στοιχεία του ενεργητικού και να τακτοποιηθούν οι υποχρεώσεις. Οι αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις

αναγνωρίζονται για όλες τις εκπεστές προσωρινές διαφορές και τις αχρησιμοποίητες φορολογικές ζημιές κατά την έκταση που είναι πιθανό ότι θα υπάρξει επαρκές φορολογικό εισόδημα για να καλύψει τις προσωρινές διαφορές. Η αξία των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων ελέγχεται σε κάθε ημερομηνία της κατάστασης οικονομικής θέσης και μειώνεται κατά την έκταση που δεν αναμένεται να υπάρξει επαρκές φορολογητέο εισόδημα που θα καλύψει την αναβαλλόμενη φορολογική απαίτηση.

2.5. Απαιτήσεις από Πελάτες

Οι απαιτήσεις από πελάτες, 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 υπόψιν 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 αθέτησει να αποπληρώσει το οφειλόμενο ποσό (βάσει χρονοανάλυσης της εισπραξιμότητας των απαιτήσεων) και το υπόλοιπο που είναι εκτεθειμένη 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

Μισθώσεις

Η Εταιρία έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την απλοποιημένη προσέγγιση καταχωρίζοντας, κατά την ημερομηνία αρχικής εφαρμογής, δικαίωμα χρήσης περιουσιακού στοιχείου με ποσό που ισούται με την υποχρέωση από τη μίσθωση, προσαρμοσμένο κατά το ποσό τυχόν προπληρωμένων ή δουλευμένων μισθωμάτων που αφορούν την εν λόγω μίσθωση. Η συγκριτική πληροφόρηση δεν έχει επαναδιατυπωθεί και εξακολουθεί να γνωστοποιείται σύμφωνα με το ΔΛΠ 17 και την Διερμηνεία ΕΔΔΠΧΑ 4.

α) Όταν η Εταιρία είναι μισθωτής

Η Εταιρία αναγνωρίζει ένα δικαίωμα χρήσης περιουσιακού στοιχείου και μια υποχρέωση μίσθωσης κατά την έναρξη της μίσθωσης. Το δικαίωμα χρήσης αρχικά αποτιμάται στο κόστος, το οποίο περιλαμβάνει το ποσό της αρχικής αναγνώρισης της υποχρέωσης μίσθωσης, τυχόν πληρωμές μισθωμάτων που πραγματοποιήθηκαν κατά την έναρξη ή πριν από την έναρξη της μίσθωσης μείον οποιαδήποτε κίνητρα μίσθωσης έχουν εισπραχθεί, τυχόν αρχικά έσοδα έξοδα και την εκτίμηση της υποχρέωσης για τυχόν έξοδα αποκατάστασης του δικαιώματος χρήσης περιουσιακού στοιχείου.

Μετά την αρχική αναγνώριση, το δικαίωμα χρήσης αποτιμάται στο κόστος κτήσης μειωμένο με τις τυχόν σωρευμένες αποσβέσεις και ζημιές απομείωσης και προσαρμοσμένο κατά την τυχόν επανεκτίμηση της υποχρέωσης από τη μίσθωση.

Το δικαίωμα χρήσης αποσβένεται με τη μέθοδο της σταθερής απόσβεσης έως το τέλος της περιόδου μίσθωσης, εκτός και εάν στην σύμβαση προβλέπεται μεταβίβαση της κυριότητας του υποκείμενου περιουσιακού στοιχείου στην Εταιρία στο τέλος της περιόδου μίσθωσης. Στην περίπτωση αυτή το δικαίωμα χρήσης αποσβένεται στην διάρκεια της ωφέλιμης ζωής του υποκείμενου περιουσιακού στοιχείου. Επιπλέον, το δικαίωμα χρήσης ελέγχεται για ζημιές απομείωσης, εάν υπάρχουν, και προσαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου υπάρχει αναπροσαρμογή της υποχρέωσης μίσθωσης.

Η υποχρέωση μίσθωσης κατά την αρχική αναγνώριση αποτελείται από την παρούσα αξία των μελλοντικών υπολειπόμενων πληρωμών μισθωμάτων. Η Εταιρία για να προεξοφλήσει τα υπολειπόμενα μελλοντικά μισθώματα, χρησιμοποιεί το οριακό επιτόκιο δανεισμού (IBR).

Οι πληρωμές μισθωμάτων που περιλαμβάνονται στην απότιμήση της υποχρέωσης από μισθώσεις περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- σταθερές πληρωμές,
- μεταβλητές πληρωμές που εξαρτώνται από ένα δείκτη ή ένα επιτόκιο,
- ποσά που αναμένεται να καταβληθούν βάσει των εγγυήσεων υπολειμματικής αξίας,
- την τιμή άσκησης του δικαιώματος αγοράς που η Εταιρία εκτιμά ότι θα ασκήσει και ποινές για καταγγελία μίσθωσης, εάν στον καθορισμό της διάρκειας της μίσθωσης έχει ληφθεί υπόψη η άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας από την Εταιρία.

Μετά την ημερομηνία έναρξης της μισθωτικής περιόδου, η υποχρέωση από τη μίσθωση μειώνεται με τις καταβολές των μισθωμάτων, αυξάνεται με το χρηματοοικονομικό έξοδο και επανεκτιμάται για τυχόν επανεκτιμήσεις ή τροποποιήσεις της μίσθωσης.

Επανεκτίμηση γίνεται όταν υπάρχει μεταβολή στις μελλοντικές πληρωμές μισθωμάτων που μπορεί να προκύπτουν από τη μεταβολή ενός δείκτη ή εάν υπάρχει μια μεταβολή στην εκτίμηση της Εταιρίας για το ποσό που αναμένεται να καταβληθεί για μια εγγύηση υπολειμματικής αξίας, μεταβολή στη διάρκεια της σύμβασης μίσθωσης και μεταβολή στην εκτίμηση άσκησης του δικαιώματος αγοράς του υποκείμενου στοιχείου, εφόσον υπάρχει. Όταν η υποχρέωση μίσθωσης αναπροσαρμόζεται, γίνεται και αντίστοιχη προσαρμογή στη λογιστική αξία του δικαιώματος χρήσης ή καταχωρείται στα αποτελέσματα όταν η λογιστική αξία του δικαιώματος χρήσης μειωθεί στο μηδέν.

Σύμφωνα με την πολιτική που επέλεξε να εφαρμόσει η Εταιρία, το δικαίωμα χρήσης αναγνωρίζεται σε διακριτή γραμμή στον Ισολογισμό με τίτλο «Δικαίωμα χρήσης περιουσιακών στοιχείων» και η υποχρέωση μίσθωσης διακριτά από τις άλλες υποχρεώσεις στα κονδύλια «Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις μισθώσεων» και «Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις μισθώσεων». Στις περιπτώσεις που η Εταιρία λειτουργεί ως υπεκμισθωτής με λειτουργική μίσθωση το δικαίωμα χρήσης που αφορά στην κύρια σύμβαση περιλαμβάνεται στην κατηγορία «Επενδύσεις σε ακίνητα».

Η Εταιρία επέλεξε να κάνει χρήση της εξαιρέσεως που παρέχει το ΔΠΧΑ 16 και να μην αναγνωρίζει δικαίωμα χρήσης και υποχρέωση μίσθωσης για μισθώσεις των οποίων η διάρκεια δεν υπερβαίνει τους 12 μήνες ή για μισθώσεις στις οποίες το υποκείμενο περιουσιακό στοιχείο είναι χαμηλής αξίας (αξίας μικρότερης των € 5.000 όταν είναι καινούργιο).

β) Όταν η Εταιρία είναι εκμισθωτής

i. Χρηματοδοτικές μισθώσεις: Στις περιπτώσεις συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης, στις οποίες η Εταιρία λειτουργεί ως εκμισθωτής, το συνολικό ποσό των μισθωμάτων, που προβλέπει η σύμβαση μίσθωσης, καταχωρείται στην κατηγορία δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών. Η διαφορά, μεταξύ της παρούσας αξίας (καθαρή επένδυση) των μισθωμάτων και του συνολικού ποσού των μισθωμάτων, αναγνωρίζεται ως μη δεδουλευμένος τόκος και εμφανίζεται αφαιρετικά των απαιτήσεων. Οι εισπράξεις των μισθωμάτων μειώνουν τη συνολική απαίτηση από μισθώματα, ενώ το χρηματοοικονομικό έσοδο αναγνωρίζεται με τη μέθοδο του δεδουλευμένου. Οι απαιτήσεις από χρηματοδοτικές μισθώσεις εξετάζονται για απομείωση της αξίας τους, σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9.

ii. Λειτουργικές μισθώσεις: Στις περιπτώσεις λειτουργικών μισθώσεων, η Εταιρία κατατάσσει το μισθωμένο παγίο ως στοιχείο του ενεργητικού, διενεργώντας αποσβέσεις με βάση την ωφέλιμη ζωή του. Τα ποσά των μισθωμάτων, που αντιστοιχούν στη χρήση του μισθωμένου παγίου αναγνωρίζονται ως έσοδα, στην κατηγορία λοιπά έσοδα, με τη μέθοδο του δεδουλευμένου.

Όταν η Εταιρία είναι ενδιαμέσως εκμισθωτής, αξιολογεί την κατάταξη της υπεκμισθωσης κάνοντας αναφορά στο δικαίωμα χρήσης της κύριας μίσθωσης, δηλαδή η Εταιρία συγκρίνει τους όρους της κύριας μίσθωσης με αυτούς της υπεκμισθωσης.

Αντίθετα, εάν η κύρια μίσθωση είναι μια βραχυπρόθεσμη μίσθωση στην οποία η Εταιρία εφαρμόζει την εξαίρεση που περιγράφεται παραπάνω, τότε κατατάσσει την υπεκμίσθωση ως λειτουργική μίσθωση. Στην περίπτωση αυτή, η Εταιρία αναγνωρίζει τα ποσά των μισθωμάτων, που αντιστοιχούν στην υπεκμίσθωση του μισθωμένου παγίου ως έσοδα, στην κατηγορία λοιπά έσοδα, με τη μέθοδο του δεδουλευμένου.

Όλες οι συμβάσεις μίσθωσης της Εταιρείας είναι λειτουργικές.

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 κόστη για την έκδοση μετοχών, εμφανίζονται μετά την αφαίρεση του σχετικού φόρου εισοδήματος, σε μείωση του προϊόντος της έκδοσης.

2.11. Δανεισμός

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

2.12. Παροχές σε Εργαζομένους

α) Βραχυπρόθεσμες παροχές .

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

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 απασχόλησης τους. Η Εταιρεία αναγνωρίζει τις παροχές τερματισμού της απασχόλησης ως υποχρέωση και έξοδο κατά την προγενέστερη μεταξύ των ακόλουθων ημερομηνιών: α) όταν η οικονομική οντότητα δεν δύναται πλέον να αποσύρει την προσφορά των εν λόγω παροχών και β) όταν η οικονομική οντότητα αναγνωρίζει κόστος αναδιάρθρωσης που εμπίπτει στο πεδίο του ΔΛΠ 37 και συνεπάγεται την καταβολή παροχών τερματισμού της απασχόλησης. Παροχές τερματισμού της απασχόλησης που οφείλονται 12 μήνες μετά την ημερομηνία του ισολογισμού προεξοφλούνται.

2.13. Προβλέψεις

Οι προβλέψεις αναγνωρίζονται όταν η Εταιρεία έχει μία παρούσα δέσμευση (νομική ή τεκμαιρόμενη), ως αποτέλεσμα γεγονότων του παρελθόντος και είναι πιθανό ότι θα υπάρξει εκροή πόρων για τον διακανονισμό της δέσμευσης και το ποσό αυτής μπορεί να εκτιμηθεί αξιόπιστα. Σε περίπτωση που καταστεί πραγματικά βέβαιο, ότι μία εισροή οικονομικών ωφελειών θα προκύψει, το περιουσιακό στοιχείο και το σχετικό έσοδο καταχωρούνται στις 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 αντισταθμίζονται. 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 αναταξινομήσεις 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 αναταξινομήσεις αυτές δεν έχουν επίπτωση στην καθαρή θέση και τα αποτελέσματα της Εταιρείας.

2.19. Νέα λογιστικά πρότυπα και ερμηνείες

Νέα πρότυπα, τροποποιήσεις προτύπων και διερμηνείες: Συγκεκριμένα νέα πρότυπα, τροποποιήσεις προτύπων και διερμηνείες έχουν εκδοθεί, τα οποία είναι υποχρεωτικά για λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την 1 Ιανουαρίου 2019 ή μεταγενέστερα. Η εκτίμηση του Ομίλου σχετικά με την επίδραση από την εφαρμογή αυτών των νέων προτύπων, τροποποιήσεων και διερμηνειών παρατίθεται παρακάτω.

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικά για την τρέχουσα οικονομική χρήση

ΔΠΧΑ 16 «Μισθώσεις»

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

Επίδραση από την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 16

Η Εταιρεία εφάρμοσε αναδρομικά το πρότυπο σε όλες τις ενεργές την 1.1.2019 συμβάσεις μίσθωσης αναγνωρίζοντας τη σωρευτική επίπτωση της αρχικής εφαρμογής στην καθαρή θέση της 1.1.2019 και δεν αναμόρφωσε τα κονδύλια της συγκριτικής περιόδου σύμφωνα με τις μεταβατικές διατάξεις του προτύπου. Κατά συνέπεια, τα κονδύλια της συγκριτικής περιόδου δεν είναι συγκρίσιμα.

Κάνοντας χρήση της πρακτικής διευκόλυνσης (practical expedient) που παρέχεται από το ΔΠΧΑ 16 η Εταιρεία, κατά την ημερομηνία πρώτης εφαρμογής, δεν επαναξιολόγησε εάν μία σύμβαση αποτελεί ή εμπεριέχει μία μίσθωση και συνεπώς εφάρμοσε το πρότυπο μόνο στις συμβάσεις που είχαν προηγουμένως αναγνωριστεί ως μισθώσεις σύμφωνα με το ΔΛΠ 17.

Επίσης, η Εταιρεία επέλεξε κατά τη μετάβαση τις ακόλουθες πρακτικές διευκολύνσεις που παρέχονται από το πρότυπο:

- εφάρμοσε ενιαίο προεξοφλητικό επιτόκιο ανάλογα με τη διάρκεια της μίσθωσης για όλες τις κατηγορίες μισθώσεων
- εξείρεσε το αρχικό κόστος σύμβασης από την αποτίμηση του δικαιώματος χρήσης,
- χρησιμοποίησε την αποκτιθείσα γνώση για τον καθορισμό της διάρκειας μίσθωσης εάν η σύμβαση περιλαμβάνει δικαιώματα παράτασης ή καταγγελίας της μίσθωσης και
- για τον προσδιορισμό της αξίας κτήσεως του στοιχείου ενεργητικού με δικαίωμα χρήσης θεώρησε πως αυτή είναι ίση με την υποχρέωση από τη μίσθωση, προσαρμοσμένη κατά το ποσό τυχόν προπληρωμένων ή δουλεμένων μισθωμάτων που αφορούν την εν λόγω μίσθωση και τα οποία είχαν αναγνωριστεί στον ισολογισμό αμέσως πριν από την ημερομηνία της αρχικής εφαρμογής.

Επιπρόσθετα, η Εταιρεία επέλεξε να κάνει χρήση της εξαίρεσης και δεν εφάρμοσε τις νέες διατάξεις στις μισθώσεις των οποίων η διάρκεια δεν υπερβαίνει τους 12 μήνες (short term) καθώς και στις μισθώσεις στις οποίες το στοιχείο που εκμισθώνεται είναι χαμηλής αξίας (αξίας μικρότερης των € 5.000 όταν είναι καινούργιο).

Η Εταιρεία για να προεξοφλήσει τα υπολειπόμενα μελλοντικά μισθώματα χρησιμοποίησε το διαφορικό επιτόκιο (IBR) το οποίο προσδιόρισε χρησιμοποιώντας ως επιτόκιο αναφοράς το επιτόκιο του εξασφαλισμένου δανεισμού (secured funding).

Ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του ΔΠΧΑ 16, η εταιρεία αναγνώρισε την 1.1.2019 δικαίωμα χρήσης περιουσιακών στοιχείων ποσού 1.623.112,64, και υποχρεώσεις από μισθώσεις ποσού 1.623.112,64 € (Βραχυπρόθεσμες (Οι κυριότερες κατηγορίες μισθώσεων αφορούν μισθώσεις ακινήτων όπως αυτές παρουσιάζονται στη σημείωση 6)).

Η συμφωνία των υποχρεώσεων μισθώσεων που αναγνωρίστηκαν την 1.1.2019 σε σχέση με τις δεσμεύσεις λειτουργικών μισθώσεων που γνωστοποιήθηκαν σύμφωνα με το ΔΛΠ 17 την 31.12.2018 έχει ως εξής:

Δεσμεύσεις λειτουργικών μισθώσεων που γνωστοποιήθηκαν την 31.12.2018	1.623.112,64 €
Πλέον: υποχρεώσεις από χρηματοδοτικές μισθώσεις την 31.12.2018	0,00
(Μείον): βραχυπρόθεσμες μισθώσεις και μισθώσεις παγίων μη σημαντικής αξίας την 1.1.2019	0,00
Πλέον/(μείον): προσαρμογές την 1.1.2019, λόγω διαφορετικής αντιμετώπισης των επιλογών παράτασης και λήξης των συμβολαίων	0,00
Πλέον/(μείον): λοιπές προσαρμογές	0,00
Υποχρεώσεις μισθώσεων που αναγνωρίστηκαν την 1.1.2019	1.623.112,64 €

Οι ανωτέρω τροποποιήσεις δεν είχαν σημαντική επίπτωση στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

ΔΠΧΑ 9 (Τροποποιήσεις) «Δικαιώματα πρόωρης αποπληρωμής με καταβολή αρνητικής ποινής εξόφλησης»

Οι τροποποιήσεις παρέχουν στις εταιρείες την δυνατότητα, εφόσον πληρούν μία συγκεκριμένη συνθήκη, να επιμετρούν χρηματοοικονομικά στοιχεία με δικαίωμα πρόωρης αποπληρωμής και καταβολή αρνητικής ποινής εξόφλησης (negative compensation) στο αναπόσβεστο κόστος ή στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών συνολικών εισοδημάτων αντί στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων.

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

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν ότι οι οντότητες πρέπει να λογιστικοποιούν τις μακροπρόθεσμες συμμετοχές τους σε μία συγγενή εταιρεία ή κοινοπραξία - στις οποίες δεν εφαρμόζεται η μέθοδος της καθαρής θέσης - με βάση το ΔΠΧΑ 9.

Ε.Δ.Π.Χ.Α 23 «Αβεβαιότητα σχετικά με τον χειρισμό θεμάτων φορολογίας εισοδήματος»

Η Διερμηνεία παρέχει επεξηγήσεις ως προς την αναγνώριση και επιμέτρηση του τρέχοντος και αναβαλλόμενου φόρου εισοδήματος όταν υπάρχει αβεβαιότητα σχετικά με την φορολογική αντιμετώπιση κάποιων στοιχείων. Το Ε.Δ.Π.Χ.Α 23 έχει εφαρμογή σε όλες τις πτυχές της λογιστικοποίησης του φόρου εισοδήματος όταν υπάρχει τέτοια αβεβαιότητα, συμπεριλαμβανομένου του φορολογητέου κέρδους/ζημιάς, της φορολογικής βάσης των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων, τα φορολογικά κέρδη και φορολογικές ζημιές και τους φορολογικούς συντελεστές.

ΔΛΠ 19 (Τροποποιήσεις) «Τροποποίηση προγράμματος, περικοπή ή διακανονισμός»

Οι τροποποιήσεις καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο οι οντότητες πρέπει να προσδιορίζουν τα συνταξιοδοτικά έξοδα όταν λαμβάνουν χώρα αλλαγές σε συνταξιοδοτικά προγράμματα καθορισμένων παροχών.

Ετήσιες βελτιώσεις σε ΔΠΧΑ (Κύκλος 2015 – 2017)

Οι τροποποιήσεις που παρατίθενται παρακάτω περιλαμβάνουν αλλαγές σε τέσσερα ΔΠΧΑ.

ΔΠΧΑ 3 «Συνενώσεις επιχειρήσεων»

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν πως μία οντότητα επαναμετρά το ποσοστό που κατείχε προηγουμένως σε μία από κοινού ελεγχόμενη δραστηριότητα όταν αποκτά τον έλεγχο της επιχείρησης αυτής.

ΔΠΧΑ 11 «Από κοινού συμφωνίες»

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν πως μία οντότητα δεν επαναμετρά το ποσοστό που κατείχε προηγουμένως σε μία από κοινού ελεγχόμενη δραστηριότητα όταν αποκτά από κοινού έλεγχο στην επιχείρηση αυτή.

ΔΛΠ 12 «Φόροι εισοδήματος»

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν πως μία οντότητα λογιστικοποιεί όλες τις επιπτώσεις στο φόρο εισοδήματος από πληρωμές μερισμάτων με τον ίδιο τρόπο.

ΔΛΠ 23 «Κόστος δανεισμού»

Οι τροποποιήσεις διευκρινίζουν πως μία οντότητα χειρίζεται ως μέρος του γενικού δανεισμού οποιοδήποτε δάνειο αναλήφθηκε ειδικά για την ανάπτυξη ενός περιουσιακού στοιχείου όταν το στοιχείο αυτό είναι έτοιμο για τη χρήση την οποία προορίζεται ή την πώλησή του.

Πρότυπα και Διερμηνείες υποχρεωτικά για μεταγενέστερες περιόδους

ΔΠΧΑ 17 «Ασφαλιστήρια συμβόλαια» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2021)

Το ΔΠΧΑ 17 εκδόθηκε τον Μάιο του 2017 και αντικαθιστά το ΔΠΧΑ 4. Το ΔΠΧΑ 17 καθιερώνει τις αρχές για την αναγνώριση, επιμέτρηση και παρουσίαση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που βρίσκονται στο πεδίο εφαρμογής του προτύπου καθώς και τις σχετικές γνωστοποιήσεις. Σκοπός του προτύπου είναι να διασφαλίσει ότι μία οντότητα παρέχει σχετικές πληροφορίες οι οποίες να παρουσιάζουν την εύλογη εικόνα σχετικά με αυτά τα συμβόλαια. Το νέο πρότυπο επιλύει τα προβλήματα συγκρισιμότητας που είχε δημιουργήσει το ΔΠΧΑ 4 καθώς απαιτεί όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια να λογιστικοποιούνται με τρόπο συνεπή. Οι ασφαλιστικές υποχρεώσεις θα επιμετρώνται σε τρέχουσες αξίες και όχι σε ιστορικό κόστος. Το πρότυπο δεν έχει υιοθετηθεί ακόμη από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΔΠΧΑ 3 (Τροποποιήσεις) «Ορισμός συνένωσης επιχείρησης» (εφαρμόζεται στις ετήσιες λογιστικές περιόδους που ξεκινούν την ή μετά την 1 Ιανουαρίου 2020)

Ο νέος ορισμός εστιάζει στην έννοια της απόδοσης μιας επιχείρησης με τη μορφή παροχής αγαθών και υπηρεσιών στους πελάτες σε αντίθεση με τον προηγούμενο ορισμό ο οποίος εστίαζε στις αποδόσεις με τη μορφή μερισμάτων, χαμηλότερου κόστους ή άλλου οικονομικού οφέλους σε επενδυτές και

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: .

	31.12.2019	31.12.2018
Πλήρως εξυπηρετούμενες απαιτήσεις	1.370.795,47	1.601.764,80
<u>Απαιτήσεις σε καθυστέρηση</u>		
από 3 μήνες έως 12 μήνες	107,67	107,67
> 12 μήνες		
Κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση (σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9)	(107,67)	-107,67
Απαιτήσεις από πελάτες (μετά από την κράτηση)	1.370.795,47	1.601.764,80

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 Δεκέμβριος 2019		
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές	1.514.546,23	1.131.454,10
	Μέχρι 1 έτος	Από 1 έτος έως 5 έτη
31 Δεκέμβριος 2018		
Προμηθευτές, λοιπές υποχρεώσεις και τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	1.243.987,81	-
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 περουσιακά στοιχεία της Εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	Κτιριακές εγκαταστάσεις	Έπιπλα & λοιπός εξοπλισμός	Σύνολο
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

Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2019	2.334.174,95	1.951.190,46	4.285.365,41
Προσθήκες	0,00	115.113,36	115.113,36
Πωλήσεις / Διαγραφές		905,00	905,00
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2019	2.334.174,95	2.065.398,82	4.399.573,77
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2019	(876.613,61)	(1.403.579,22)	(2.280.192,83)
Αποσβέσεις χρήσης	(260.229,05)	(218.502,63)	(478.731,68)
Πωλήσεις / Διαγραφές		904,98	904,98
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2019	(1.136.842,66)	(1.621.176,87)	(2.758.019,53)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2019	1.197.332,29	444.221,95	1.641.554,24
6 ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΧΡΗΣΗΣ			
	LEASING	ΚΤΙΡΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2018	0,00	0,00	0,00
Προσθήκες			0,00
Πωλήσεις / Διαγραφές			0,00
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2018	0,00	0,00	0,00
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2018	0,00	0,00	0,00
Αποσβέσεις χρήσης			0,00
Πωλήσεις / Διαγραφές			0,00
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2018	0,00	0,00	0,00
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2018	0,00	0,00	0,00
Κόστος			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2019	0,00	1.623.112,64	1.623.112,64
Προσθήκες	17.775,81	7.815,68	25.591,49
Πωλήσεις / Διαγραφές			
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2019	17.775,81	1.630.928,32	1.648.704,13
Συσσωρευμένες αποσβέσεις			
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2019	0,00	0,00	0,00
Αποσβέσεις χρήσης	(888,78)	(281.118,18)	(282.006,96)
Πωλήσεις / Διαγραφές			0,00
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2019	(888,78)	(281.118,18)	(282.006,96)
Αναπόσβεστη αξία 31 Δεκεμβρίου 2019	16.887,03	1.349.810,14	1.366.697,17
7 ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
			Λοιπά λογισμικά
Κόστος			
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
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2019			1.741.675,48
Προσθήκες			86.950,65
Πωλήσεις / Διαγραφές			261.137,18
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2019			1.567.488,95

Συσσωρευμένες αποσβέσεις	
Υπόλοιπο έναρξης 1 Ιανουαρίου 2019	(1.315.827,12)
Αποσβέσεις χρήσης	(199.957,16)
Πωλήσεις / Διαγραφές	261.099,35
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου 2019	(1.254.684,93)

Αναπόσβεστη αξία Δεκεμβρίου 2019 312.804,02

8 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ

	31.12.2019	31.12.2018
Προκαταβολές για ανάπτυξη λογισμικού	2.024,00	0,00
	2.024,00	0,00

Το ποσό αφορά ανάπτυξη λογισμικού για το "ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧ/ΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (ΚΜ)", το οποίο και ολοκληρώθηκε το Φεβρουάριο του 2020 οπότε και η συνολική αξία αυτού, μεταφέρθηκε στους αντίστοιχους λ/σμούς παγίων.

9 ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Αφορά εγγύηση σε ΔΕΗ και ενοίκια μισθώσεων

	31.12.2019	31.12.2018
Λοιπές δοσμένες εγγυήσεις	59.983,83	58.284,87
ΣΥΝΟΛΟ	59.983,83	58.284,87

10 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 διάρκεια της μίσθωσης).

	Μισθώσεις Ακινήτων	Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων)	Αποζημίωση προσωπικού	Σύνολο
2018				
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
	Μισθώσεις Ακινήτων & αυτ/των	Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων)	Αποζημίωση προσωπικού	Σύνολο
2019				
Υπόλοιπο 01.01.2019	0,00	(9.965,33)	208.561,12	198.595,79
Πίστωση (χρέωση) στη κατάσταση αποτελεσμάτων	7.061,30	398,62	(25.211,72)	(17.751,80)
Πίστωση (χρέωση) στη καθαρή θέση		0,00	10.147,71	10.147,71
Σύνολο 31.12.2019	7.061,30	(9.566,71)	193.497,11	190.991,70

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.

Ο φορολογικός συντελεστής για το 2019 ανέρχεται σε 24%. Στους κατωτέρω πίνακες αναλύεται το ποσό της αναβαλλόμενης φορολογίας όπως επιδρά στα αποτελέσματα της χρήσης 2019 κατά το ποσό που αφορά τη μεταβολή στη χρήση και το ποσό που οφείλεται λόγω αλλαγής του συντελεστή.

ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ 2019	Λογιστική Βάση	Φορολογική Βάση	Προσωρινή Διαφορά	31.12.2019
Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων)	876.613,61	916.474,90	(39.861,29)	(9.566,70)
Πρόβλεψης αποζημίωσης προσωπικού	-806.237,94	0,00	806.237,94	193.497,11
Μισθώσεις Ακινήτων & αυτ/των	1.366.697,17		(1.366.697,17)	(328.007,32)
Υποχρεώσεις από ακίνητα	(1.396.119,27)		1.396.119,27	335.068,62
Σύνολο				190.991,70
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)
Πρόβλεψης αποζημίωσης προσωπικού	(810.370,00)	-	810.370,00	208.561,12
Σύνολο				198.595,79

Επίδραση στην Κατάσταση Συνολικού Εισοδήματος 2019: (7.604,09)

Ανάλυση	Μεταβολή Λόγω Αλλαγής Συντελεστών Φορολογίας	Μεταβολή που αφορά τη χρήση	Διαφορά (φόρος εισοδήματος) στην Κατάσταση Συνολικού Εισοδήματος
Μισθωμένα Ακίνητα (Διαφορά Αποσβέσεων) Πρόβλεψης αποζημίωσης προσωπικού	398,62	-	398,62
Μισθώσεις Ακινήτων & αυτ/των	(14.072,32)	(991,69)	(15.064,01)
Υποχρεώσεις από ακίνητα		(328.007,32)	(328.007,32)
		335.068,62	335.068,62
Σύνολο	(13.673,70)	6.069,61	(7.604,09)

11 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 έχει αναγνωρίσει σε κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση βάσει του πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη συνολικού ποσού 107,67 € των προηγούμενων ετών .

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Πελάτες	1.370.903,14	1.601.872,47
Κράτηση για ενδεχόμενη απομείωση βάσει του πιστωτικού κινδύνου του εκάστοτε πελάτη	(107,67)	(107,67)
Χρεώστες Διάφοροι	290.820,46	259.768,82
Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	96.999,86	70.467,69
ΣΥΝΟΛΑ	1.758.615,79	1.932.001,31

12 ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Ταμείο	1.222,73	1.200,81
Καταθέσεις όψεως	4.203.993,94	2.578.654,89
ΣΥΝΟΛΑ	4.205.216,67	2.579.855,70

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.

13 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 01.01.2018	400.000	1.176.000,00
Αύξηση κεφαλαίου	1.258.966	3.800.898,00
Υπόλοιπο 31.12.2018	1.658.966	4.976.898,00
	Αριθμός μετοχών	Μετοχικό κεφάλαιο
Υπόλοιπο 01.01.2019	400.000	4.976.898,00
Υπόλοιπο 31.12.2019	400.000	4.976.898,00

14 ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

2018	αποθεματικό	φορολογημένα	αποθεματικών
Υπόλοιπο 01.01.2018	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
2019			
Υπόλοιπο 01.01.2019	128.345,64	0,00	128.345,64
Σχηματισμός Τακτικού Αποθεματικού	48.580,04	-	48.580,04
Σύνολο 31.12.2019	176.925,68	0,00	176.925,68

15 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>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Παρούσα αξία υποχρεώσεων	806.237,94	810.370,00
Καθαρή Υποχρέωση στη Κατάσταση Οικονομικής Θέσης	806.237,94	810.370,00

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

	<u>01.01.-31.12.2019</u>	<u>01.01.-31.12.2018</u>
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα περίοδο		9.012,00
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	27.935,52	39.954,00
Δαπάνη Τόκου	13.399,21	8.527,00
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού υπηρεσίας	37.987,17	1.045.901,12
Σύνολο στα Αποτελέσματα	79.321,90	1.103.394,12

Μεταβολή της υποχρέωσης στη κατάσταση οικονομικής θέσης:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Υπόλοιπο έναρξης	810.370,00	523.141,00
Πληρωθείσες εισφορές	(124.954,04)	(776.609,12)
Σύνολο που επιβαρύνει τα Αποτελέσματα	79.321,90	1.103.394,12
Σύνολο εξόδου / (εσόδου) αναγνωρισμένο στην Καθαρή Θέση	41.500,08	(39.556,00)
Καθαρή Υποχρέωση στη κατάσταση οικονομικής θέσης	806.237,94	810.370,00

Η κίνηση της παρούσας αξίας της υποχρέωσης αναλύεται ως εξής:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Υπόλοιπο έναρξης	810.370,00	523.141,00
Κόστος τρέχουσας υπηρεσίας	27.935,52	39.954,00
Δαπάνη Τόκου	13.399,21	8.527,00
Πληρωθείσες εισφορές	(124.954,04)	(776.609,12)
Κέρδος (κόστος) περικοπών/ διακανονισμών/ τερματισμού	37.987,17	1.045.901,12
Κόστος υπηρεσίας παρελθούσας χρήσης, που αναγνωρίστηκε στην τρέχουσα	0,00	9.012,00
Αναλογιστικά (κέρδη)/ ζημιές	41.500,08	(39.556,00)
Υπόλοιπο Λήξης	806.237,94	810.370,00

Οι κυριότερες αναλογιστικές παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Επιτόκιο προεξοφλήσεως	0,96%	1,77%
Μελλοντικές αυξήσεις μισθών	1,40%	1,75%
Μέσος όρος μελλοντικής απασχόλησης	24,24	24,98

Στην αναλογιστική μελέτη που καταρτίστηκε περιλαμβάνεται στο ποσό της "καθαρής" συνολικής υποχρέωσης κατά την 31/12/2019 και το κόστος των εργαζομένων που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου μέσω παροχής μακροχρόνιας άδειας (sabbatical), καθώς και η υποχρεωτική ιδιωτική ασφάλιση για τα υπόλοιπα τέσσερα (4) έτη έως και την ολοκλήρωση του προγράμματος.

16 Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις από μισθώσεις

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις από μισθώσεις ακινήτων	1.118.075,36	0,00
Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις από μισθώσεις αυτοκινήτων	13.378,74	
	1.131.454,10	0,00

Στις Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις απεικονίζονται οι Υποχρεώσεις πέραν του έτους από τη Χρηματοδοτική Μίσθωση των αυτοκινήτων, αλλά και την Μίσθωση των Κτιρίων των Εγκαταστάσεων βάσει ΔΠΧΑ 16

17 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
Προμηθευτές	669.555,66	889.816,02
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	264.665,17	
Λοιπές υποχρεώσεις (ΦΠΑ, ΦΜΥ κλπ)	138.927,44	122.303,37
Ασφαλιστικοί Οργανισμοί	116.532,38	134.868,56
Τρέχουσες φορολογικές υποχρεώσεις	324.865,58	96.999,86
ΣΥΝΟΛΑ	1.514.546,23	1.243.987,81

18 ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών και πωλήσεις αναλύονται ως ακολούθως:

	<u>01.01.-31.12.2019</u>	<u>01.01.-31.12.2018</u>
Υπηρεσίες call center	13.547.820,38	15.508.413,74
Μηχανογραφικές & Διοικητικές υπηρεσίες	115.050,00	102.000,00
ΣΥΝΟΛΑ	13.662.870,38	15.610.413,74

19 ΕΞΟΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Τα έξοδα ανά κατηγορία αναλύονται ως ακολούθως:

		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)

		1/1/2019 έως 31/12/2019		
	Κόστος πωληθέντων	Έξοδα Διοίκησης	Έξοδα Διάθεσης	Σύνολο
Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	(2.039.697,90)	(540.108,29)	(23.744,17)	(2.603.550,36)
Αμοιβές και έξοδα τρίτων	(70.897,74)	(74.867,36)	0,00	(145.765,10)
Παροχές Τρίτων	(8.145.194,34)	(192.325,64)	(7.059,57)	(8.344.579,54)
Φόροι - τέλη	(44.002,27)	(5.261,33)	(9.203,66)	(58.467,26)
Διάφορα έξοδα	(157.641,51)	(18.372,96)	(57.460,11)	(233.474,59)
Αποσβέσεις παγίων στοιχείων	(899.267,14)	(53.390,21)	(8.038,45)	(960.695,80)
ΣΥΝΟΛΑ	(11.356.700,90)	(884.325,79)	(105.505,96)	(12.346.532,65)

20 ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Αμοιβές έμμισθου προσωπικού	(1.835.028,32)	(2.217.905,58)
Εργοδοτικές εισφορές	(485.943,65)	(570.259,13)
Προβλέψεις αποζημίωσης	(79.321,90)	(1.103.394,12)
Έξοδα ασφαλίσεων	(97.018,28)	(68.842,18)
Έξοδα επιμόρφωσης	(94.108,21)	(103.224,78)
Παρεπόμενες παροχές	(12.130,00)	(12.240,00)
ΣΥΝΟΛΑ	(2.603.550,36)	(4.075.865,79)

Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31.12.2019 ήταν 93 (2018: 98) εργαζόμενοι.

21 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Διάφορα τραπεζικά έξοδα	(121,80)	(416,88)
Έσοδα από τόκους	6.471,18	5.073,40
Τόκοι χρηματοδοτικών μισθώσεων	(29.201,73)	
	(22.852,35)	4.656,52

22 ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Το ποσό των φόρων που λογίστηκε στα αποτελέσματα, έχει υπολογιστεί με χρησιμοποίηση των ονομαστικών φορολογικών συντελεστών, δηλαδή 24% (2018: 29%) για το φόρο εισοδήματος της Εταιρείας. Με τον ίδιο συντελεστή έχει γίνει και ο υπολογισμός του αναβαλλόμενου.

	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Φόρος εισοδήματος	(324.865,58)	(96.999,86)
Αναβαλλόμενος φόρος	(17.751,80)	69.165,16
ΣΥΝΟΛΑ	(342.617,38)	(27.834,70)

	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Κέρδη/(Ζημιές) προ φόρων	1.314.218,10	(77.482,83)
Φόρος υπολογισμένος με 24% (2018 - 29%)	(315.412,34)	22.470,02
Φόρος επί μη εκπιπόμενων μόνιμων δαπανών	(13.531,33)	(31.805,01)
Επίδραση στο αποτέλεσμα λόγω μείωσης συντελεστή	(13.673,71)	(18.499,71)
Φόροι	(342.617,38)	(27.834,70)

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 υποβάλλει 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 έως το 2013 έχει παραγραφεί μέχρι την 31/12/2019, με την επιφύλαξη ειδικών ή εξαιρετικών διατάξεων που τυχόν προβλέπουν μεγαλύτερη προθεσμία παραγραφής και υπό τις προϋποθέσεις που αυτές ορίζουν.

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 , 2017 και 2018 σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 65Α του Ν. 4174/2013, όπως ισχύει, και εκδόθηκαν Εκθέσεις Φορολογικής Συμμόρφωσης.

Για τις χρήσεις 2015 και 2016 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 2019 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 2019. 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 Χρηματοοικονομικές καταστάσεις.

23 ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ - ΕΞΟΔΑ

Στα λοιπά Λειτουργικά έσοδα περιλαμβάνονται έσοδα ενοικίων, από υπεκμίσθωση χώρων των εγκαταστάσεων της εταιρείας

	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Λοιπά έσοδα	(997,80)	(9.965,53)
Λοιπά έσοδα	21.730,52	40.454,46
ΣΥΝΟΛΑ	20.732,72	30.488,93

24 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.

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

	31.12.2019	31.12.2018
Μέχρι 1 έτος	264.665,17	251.040,57
Από 1 έτος έως 5 έτη	1.131.454,10	1.352.219,57
Περισσότερα από 5 έτη	0,00	19.852,50
Σύνολο	1.396.119,27	1.623.112,64

25 ΜΕΡΙΣΜΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ

Το ΔΣ της εταιρείας θα προτείνει στη Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος από τα κέρδη της χρήσης 2019, ύψους 900.000 €

26 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	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Έσοδα πωλήσεων	13.151.264,43	15.058.973,40
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	(28.966,38)	(23.702,71)
Χρηματοοικονομικά έσοδα/(έξοδα)	4.214,26	4.635,02
Αμοιβές και αποζημιώσεις μελών του Δ.Σ.	(90.083,26)	(84.374,94)
ΣΥΝΟΛΑ	13.036.429,05	14.955.530,77
Καταθέσεις όψεως	4.203.993,94	2.578.654,89
Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	1.319.240,42	1.559.917,27
Προμηθευτές	(0,01)	(0,01)
ΣΥΝΟΛΑ	5.523.234,35	4.138.572,15

Με Λοιπά συνδεδεμένα μέρη	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
Έσοδα πωλήσεων	265.424,79	344.196,79
Άλλα έσοδα/(έξοδα) καθαρά	12.277,32	(77.018,85)
ΣΥΝΟΛΑ	277.702,11	267.177,94
Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις	27.945,21	25.745,79
Προμηθευτές	0,00	(7.434,35)
ΣΥΝΟΛΑ	27.945,21	18.311,44

27 ΑΜΟΙΒΕΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Οι συνολικές αμοιβές του νόμιμου ελεγκτή για τις χρήσεις 2019, 2018 και σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 32 του άρθρου 29 του Ν. 4308/2014, αναλύονται ως εξής:

	2019	2018
Για τον υποχρεωτικό έλεγχο των Χρηματοοικονομικών καταστάσεων	6.000,00	6.000,00
Ελεγχος 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

28 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Η εμφάνιση στις αρχές του 2020 του κορωνοϊού (Covid-19) και η εξάπλωσή αυτού την επόμενη περίοδο σε επίπεδα πανδημίας, έχει οδηγήσει σε λήψη προληπτικών μέτρων αλλά και μέτρων περιορισμού της εξάπλωσης του ιού.

Ορισμένα από αυτά τα μέτρα – ενδεικτικά: τηλεργασία, προσωρινή αναστολή λειτουργίας εκπαιδευτικών δομών καθώς και περιστολή των μη αναγκαίων μετακινήσεων του προσωπικού μεταξύ των κτιρίων της εταιρείας – δεν επηρεάζουν σημαντικά την καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας και κατ'επέκταση εκτιμάται ότι δεν θα επηρεαστούν και τα οικονομικά στοιχεία αυτής για τη χρήση του 2020, χωρίς όμως να μπορεί να εκτιμηθεί στην παρούσα φάση η επίδρασή τους με αξιόπιστο τρόπο.

Η Εταιρεία παρακολουθεί επισταμένως τις εξελίξεις ούτως ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα στις απαιτήσεις του παγκόσμιου αλλά και εγχώριου περιβάλλοντος.

Επιπρόσθετα, με γνώμονα την προστασία των εργαζομένων, η Εταιρεία έχει λάβει μέτρα μείωσης του κινδύνου έκθεσης του προσωπικού στον ιό (τηλεργασία, όπου είναι αυτό εφικτό), και βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) για θέματα που αφορούν τον κορωνοϊό, ώστε να λαμβάνει όλες τις οδηγίες και μέτρα σχετικά με την προστασία και ασφάλεια του προσωπικού.

Καλλιθέα, 15 Ιουνίου 2020

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

Για την
PRICEWATERHOUSECOOPERS
BUSINESS SOLUTIONS AE
Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ 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 ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ 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 **1/1/2019- 31/12/2019**.

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

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία «ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» ιδρύθηκε το 1996 και εδρεύει στην Καλλιθέα επί της οδού Σαλαμίνας 72-74.

Το κύριο αντικείμενό της είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης (εργασίες Contact 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 Public Company Limited (πρώην Astrobank Limited και πρώην Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου) με έδρα την Κύπρο. Καθώς η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με προηγμένα μέσα, το δίκτυο των 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/ Private 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 2019, παρατηρήθηκε αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων προς τους agents της τάξης του 1,50%, σε σχέση με το 2018. Κατά το 2^ο εξάμηνο παρατηρήθηκε αύξηση των κλήσεων 27% σε σχέση με το 1^ο εξάμηνο του έτους, και συγκεκριμένα τον μήνα Δεκέμβριο οι κλήσεις προσέγγισαν τις 400.000, με μέσο αριθμό κλήσεων τους υπόλοιπους μήνες τις 330.000.

Η αύξηση των κλήσεων οφείλεται κυρίως:

- a) Στην αύξηση των επιπτώσεων στους πελάτες από προβλήματα στη χρήση του web banking (winbank) καθώς και στη λειτουργία των καρτών και των POS.
- b) Ειδικά για το 2^ο εξάμηνο η αύξηση οφείλεται σε 3 κυρίως λόγους:
 - Στον αυξημένο ρυθμό αποχώρησης των συνεργατών (μεγάλες αναμονές και επαναλαμβανόμενες κλήσεις)
 - Στη μοναδικοποίηση του κινητού extra pin & στην εφαρμογή της PDS2 στις συναλλαγές
 - Στην αύξηση της εμπορικής κίνησης κατά την περίοδο των Χριστουγέννων.

Μεταξύ των έργων που ολοκληρώθηκαν, τα σημαντικότερα ήταν η αυτοματοποιημένη συλλογή κινητών στο Voice IVR για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με την αποκατάσταση του προβλήματος των συστημάτων (Winbank/Cards/POS), η αυτοματοποιημένη ταυτοποίηση εμπορικών συνεργατών μέσω IVR καθώς και η αναδιαμόρφωση της καμπάνιας των παραπόνων της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Συγκεκριμένα :

Κανάλια επικοινωνίας

- Σε σχέση με το 2018, υπήρξε αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων προς τους agents κατά 1,50% και αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων γενικά κατά 11%
- Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν μειώθηκε κατά 15 ποσοστιαίες μονάδες, αποτέλεσμα της αύξησης του ρυθμού αποχώρησης (turn over) των απαντητικών ομάδων.
- Το ποσοστό των κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 sec. (Service Level) μειώθηκε κατά 29 ποσοστιαίες μονάδες.
- Το ποσοστό αυτόματης εξυπηρέτησης των πελατών από το IVR αυξήθηκε κατά 1,2 ποσοστιαίες μονάδες και έκλεισε στο 11% έναντι του 9,8 % του 2018
- Τα records εξερχόμενων κλήσεων παρουσίασαν μείωση 30% σε σχέση με το 2018
- Αύξηση 41% είχαν οι φόρμες επικοινωνίας των πελατών μέσω της Winbank και τα e-mails των πελατών παρουσίασαν αύξηση κατά 31%
- Ο μέσος χρόνος απάντησης των κλήσεων αυξήθηκε από τα 22 sec. το 2018 στα 99 sec., με στόχο τα 30 sec.
- Το 53% των εισερχόμενων κλήσεων απαντήθηκε εντός 20 sec, με στόχο το 70%.

- Το Answer Rate έκλεισε στο 79%, έναντι στόχου 90%.
- Ο αριθμός των κλήσεων στις οποίες έγινε δειγματοληπτικός έλεγχος για την ποιότητα εξυπηρέτησης αυξήθηκε κατά 6,36% σε σχέση με το 2018.
- Ο δείκτης ποιότητας των κλήσεων αυξήθηκε κατά 1 ποσοστιαία μονάδα και έφτασε στο 93%.
- Σε υψηλά επίπεδα συνέχισε να κινείται το ποσοστό διατήρησης πελατών πιστωτικών καρτών (save group), οι οποίοι αιτήθηκαν ακύρωση της πιστωτικής τους κάρτας, φτάνοντας στο 72%.

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 85% και Μη ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση 15% (αντίστοιχοι δείκτες European Banking Call Centers για το 2018: 87,3% Ικανοποιημένοι και 12,7% Μη Ικανοποιημένοι).
- Ο αριθμός των παραπόνων των πελατών διαμορφώθηκε στο 0,54% έναντι του 0,14% το 2018.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Το 2019 υπήρξε μεγάλο ποσοστό οικειοθελών αποχωρήσεων (turnover) προσωπικού και συνεργατών που έφτασε το 36% (από 25% το 2018). Συνέπεια των απωλειών του προσωπικού ήταν να υπάρχουν μεγάλες αναμονές, να μειωθεί η ικανοποίηση των πελατών και να αυξηθεί το ποσοστό των παραπόνων (βλ. προηγούμενη παράγραφο)

Για την εκπαίδευση του προσωπικού το 2019 δαπανήθηκαν 37.726 ώρες σε σύνολο 122 εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Σημαντικότερα έργα/ σημεία αναφοράς:

- Ενίσχυση των απαντητικών και υποστηρικτικών ομάδων για βελτίωση των KPI's και υποστήριξη νέων υπηρεσιών.
- Έναρξη εξυπηρέτησης κλήσεων Private από εξειδικευμένη ομάδα
- Υποχρεωτική πρόσβαση σε PFM μέσω Web & Mobile Banking
- Υιοθέτηση της εφαρμογής Appian για την υποβολή των αιτημάτων καρτών
- Δημιουργία ειδικής τηλεφωνικής γραμμής (210 32 88 200) αυτόματης εξυπηρέτησης πελατών για επιβεβαίωση συναλλαγής/ών με κάρτα
- Υποστηρίχθηκαν πολλές καμπάνιες και νέες υπηρεσίες της Τράπεζας, εκ των οποίων οι σημαντικότερες ήταν:
 - Ανάρτηση μηνύματος σε ~450k πελάτες για επικαιροποίηση στη winbank
 - Υλοποίηση push notification στο πλαίσιο της PSD2
 - Ολοκλήρωση μοναδικοποίησης κινητών extra pin & PDS2 στις συναλλαγές
 - Νέες προμήθειες για συναλλαγές σε web/ mobile/ phone banking (πληρωμές)
 - Deployment «Μοναδικοποίηση κινητού τηλεφώνου σε υπάρχοντες χρήστες»
 - Έναρξη αιτήσεων για το Project Future
 - Συνεργασία της Τράπεζας Πειραιώς και της Intrum
 - Νέα λειτουργικότητα SCA (Strong Customer Authentication) για web συναλλαγές με τη χρήση του mobile app

ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

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.

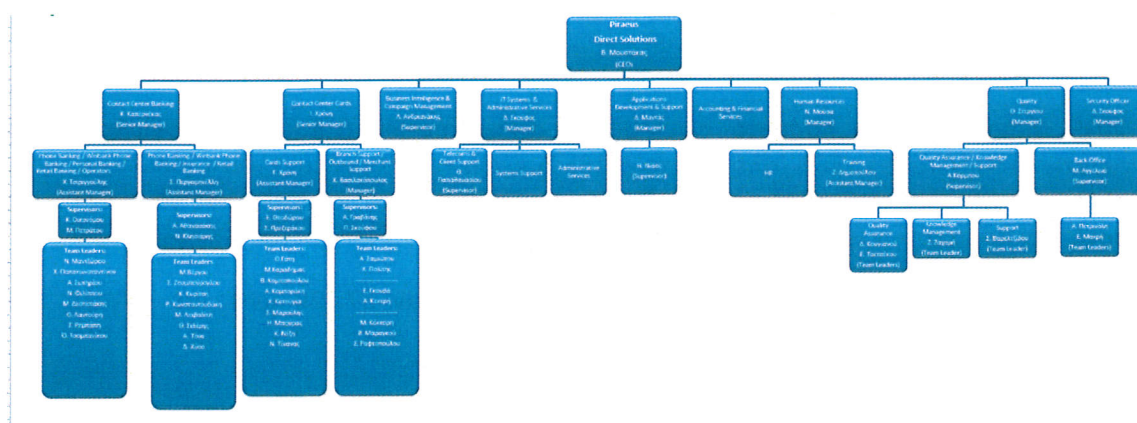
Οι πολιτικές της Εταιρίας στα στάδια της παραγωγικής και λειτουργικής της δραστηριότητας δίνουν έμφαση:

α) Στην παροχή υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

β) Την εφαρμογή διαδικασιών που στηρίζονται σε διαφάνεια και δικαιοσύνη και την καθιέρωση κοινών αρχών και κανόνων.

γ) Σεβασμό για το περιβάλλον.

Η Δομή της εταιρείας αποτυπώνεται στο πιο κάτω Οργανόγραμμα:



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ

Ο κύκλος εργασιών κατά την κλειόμενη χρήση ανήλθε σε **13.662.870,38** ευρώ.

Τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε **1.314.218,10** Ευρώ.

ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

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.

Ένα νέος κίνδυνος που προέκυψε το 2019 και βρίσκεται υπό παρακολούθηση είναι ο υψηλός ρυθμός αποχωρήσεων του προσωπικού, συνέπεια του ανοίγματος της αγοράς εργασίας και η προσφορά νέων θέσεων. Ο κίνδυνος με το μεγάλο ποσοστό αποχωρήσεων εστιάζεται στους μεγάλους χρόνους αναμονής για να εξυπηρετηθούν οι πελάτες, στο χαμηλό βαθμό ικανοποίησης και στα αυξημένα παράπονα. Η εταιρεία προσαρμόστηκε σχετικά άμεσα στα νέα δεδομένα με νέες συνεργασίες για την εύρεση του προσωπικού, ενίσχυση του τμήματος εκπαίδευσης, ευνοϊκότερο πακέτο αποδοχών και επιβραβεύσεων και πιο ευέλικτο περιβάλλον εργασίας.

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.

Κίνδυνος από πανδημία Η εμφάνιση στις αρχές του 2020 του κορωνοϊού (Covid-19) και η εξάπλωσή αυτού την επόμενη περίοδο σε επίπεδα πανδημίας, έχει οδηγήσει σε λήψη προληπτικών μέτρων αλλά και μέτρων περιορισμού της εξάπλωσης του ιού.

Ορισμένα από αυτά τα μέτρα – ενδεικτικά: τηλεργασία, προσωρινή αναστολή λειτουργίας εκπαιδευτικών δομών καθώς και περιστολή των μη αναγκαίων μετακινήσεων του προσωπικού μεταξύ των κτιρίων της εταιρείας – δεν επηρεάζουν σημαντικά την καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας και κατ' επέκταση **εκτιμάται ότι δεν θα επηρεαστούν και τα οικονομικά στοιχεία αυτής για τη χρήση του 2020**, χωρίς όμως να μπορεί να εκτιμηθεί στην παρούσα φάση η επίδραση τους με αξιόπιστο τρόπο.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε ομόφωνα εφαρμογή συγκεκριμένων ενεργειών για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της τρέχουσας κατάστασης, όπως:

- Έχει συσταθεί ομάδα διαχείρισης για την κρίση, ώστε να υπάρχει συντονισμός και ταχεία αντίδραση στις εξελίξεις.

- Έχουν ενεργοποιηθεί επί 24ωρου βάσεως και τα δύο κτίρια της εταιρείας (Καλλιθέα και Ομόνοια) και έχει γίνει διαχωρισμός του προσωπικού και των συνεργατών ανά κτίριο ούτως ώστε να μην απαιτούνται μετακινήσεις μεταξύ των δύο κτιρίων και οι ομάδες να εργάζονται σταθερά στις εγκαταστάσεις.
- Περισσότερο από το 60% του ενεργού προσωπικού και των συνεργατών εργάζεται σήμερα απομακρυσμένα (Work from Home). Όπου έχει χρειαστεί, η εταιρεία έχει εφοδιάσει τους εργαζόμενους με εξοπλισμό (π.χ. laptop) ώστε να μπορούν να παραμένουν λειτουργικοί και δημιουργικοί. Η τηλεεργασία εξασφαλίζει πλήρη πρόσβαση στις εφαρμογές που αξιοποιεί ο εργαζόμενος και χρήση collaboration εργαλείων για την εύρυθμη διεκπεραίωση των εργασιών.
- Εργαζόμενοι που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες εργάζονται αποκλειστικά απομακρυσμένα.
- Έχουν δημιουργηθεί νέες θέσεις εργασίας ούτως ώστε, για τους εργαζόμενους που παραμένουν onsite, να μειωθεί η πυκνότητα συγκέντρωσης ατόμων στον ίδιο χώρο και να διασφαλίζονται οι ασφαλείς αποστάσεις.
- Έχουν γίνει ακόμη πιο εντατικές οι εργασίες καθαρισμού από το συνεργείο καθαρισμού με επιπλέον τακτικό καθαρισμό και απολύμανση σε επιφάνειες, πόμολα, πληκτρολόγια κλπ. Ταυτόχρονα ελέγχθηκε εκ νέου και πιστοποιήθηκε η ποιότητα και η καταλληλότητα των υλικών καθαρισμού.
- Αντισηπτικά χεριών και χειροπετσέτες μίας χρήσης ήταν ήδη διαθέσιμα από πριν σε όλους τους χώρους της εταιρείας.
- Όλες οι συναντήσεις πραγματοποιούνται μέσω τηλεφώνου/ τηλεδιάσκεψης.
- Οι επισκέψεις στα κτίρια της εταιρείας από εξωτερικούς συνεργάτες έχουν περιοριστεί στις απολύτως απαραίτητες (π.χ. παράδοση εξοπλισμού).
- Διακόπηκαν προσωρινά τα εκπαιδευτικά προγράμματα σε αίθουσα και αξιοποιούνται εναλλακτικές μέθοδοι απομακρυσμένης εκπαίδευσης.
- Έχει αναθεωρηθεί η πολιτική για τις επαγγελματικές μετακινήσεις εντός της χώρας ή στο εξωτερικό με σκοπό τον προληπτικό περιορισμό των κρουσμάτων, με αναβολή προγραμματισμένων ταξιδιών. Για τον ίδιο λόγο, αποτρέπονται οι εργαζόμενοι και από προσωπικές μετακινήσεις στο εξωτερικό. Εφόσον εργαζόμενος επιστρέφει από ταξίδι, παραμένει κατ' οίκον, σύμφωνα και με τις οδηγίες της Πολιτείας, για 14 ημέρες. Ομοίως έχουν αναβληθεί όλες οι συναντήσεις με συνεργάτες που προέρχονται από το εξωτερικό.
- Παρέχεται άδεια ειδικού σκοπού για εργαζομένους, σύμφωνα με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου που εξέδωσε η κυβέρνηση και εξετάζονται κατά περίπτωση άλλες ειδικές άδειες, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Έχει ενεργοποιηθεί ο Ιατρός Εργασίας της PDS φροντίζοντας την εστιασμένη στην κρίση του Κορωνοϊού ανάγκη 24ωρης τηλεϊατρικής κάλυψης των έκτακτων υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας των εργαζομένων, των συνεργατών και των μελών των οικογενειών τους. Ο Ιατρός Εργασίας είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή τηλεφωνικά για όλους, παρέχοντας ιατρικές συμβουλές και κατευθύνσεις.
- Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο, σε συνεννόηση με τον Ιατρό Εργασίας και τον ΕΟΔΥ, οι εργαζόμενοι, οι συνεργάτες της εταιρείας και μέλη της οικογένειάς τους μπορούν να εξεταστούν δωρεάν στο νοσοκομείο Ερρίκος Ντυνάν.
- Σε κάθε περίπτωση εμφάνισης συμπτωμάτων (όπως βήχα, πονόλαιμου, πυρετού), οι εργαζόμενοι παραμένουν σε κατ' οίκον περιορισμό, ακολουθώντας τις οδηγίες του Ιατρού Εργασίας και του ΕΟΔΥ.
- Για το προσωπικό και τους συνεργάτες που εντάσσονται στο ομαδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα που παρέχει η εταιρεία, καλύπτονται νοσηλείες που οφείλονται σε Κορωνοϊό COVID-19.
- Τα Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων (EAPs) που παρέχει η εταιρεία σε όλο το προσωπικό και τους συνεργάτες της, έχουν εμπλουτιστεί με τη δυνατότητα προγραμματισμού δωρεάν τηλεσυνεδριών ψυχοκοινωνικής υποστήριξης από εξειδικευμένους συμβούλους ψυχικής υγείας. Επίσης, παραμένει η δυνατότητα 24ωρης

δωρεάν τηλεφωνικής υποστήριξης για το προσωπικό και τους συνεργάτες για θέματα που τους απασχολούν σε κάθε πτυχή της ζωής τους. Παράλληλα, σε συνεργασία με τα Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων (EAPs), το προσωπικό και οι συνεργάτες λαμβάνουν συμβουλές σε σχέση με το πώς να χειριστούν ζητήματα που προκύπτουν και να ενδυναμώσουν τον εαυτό τους απέναντι στις συνθήκες της περιόδου που διανύουμε.

- Για την ενημέρωση για όλα τα δεδομένα και τις εξελίξεις, έχει δημιουργηθεί το εσωτερικό subsite COVID-19 (μέσω του Intranet της εταιρείας), το οποίο ανανεώνεται καθημερινά με πλούσιο υλικό που αφορά γενική ενημέρωση, οδηγίες από τον ΕΟΔΥ, πρακτικούς οδηγούς και συμβουλές. Στην πληροφόρηση έχουν άμεση πρόσβαση όλο το προσωπικό και οι συνεργάτες της εταιρείας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, στα πλαίσια της παρακολούθησης των εξελίξεων και τις κατευθύνσεις της Πολιτείας αλλά και του ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, δηλώνει ότι βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) για θέματα που αφορούν τον κορωνοϊό, ώστε να λαμβάνει όλες τις οδηγίες και μέτρα σχετικά με την προστασία και ασφάλεια του προσωπικού. Παράλληλα θα επανέρχεται, όποτε απαιτείται, για περαιτέρω επικαιροποίηση των σχετικών μέτρων προστασίας της υγείας των εργαζομένων αλλά και περαιτέρω ενεργειών για την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία της Εταιρείας.

Η Εταιρεία παρακολουθεί επισταμένως τις εξελίξεις ούτως ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα στις απαιτήσεις του παγκόσμιου αλλά και εγχώριου περιβάλλοντος.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Η εταιρεία, αναγνωρίζει τις υποχρεώσεις της απέναντι στο περιβάλλον και της ανάγκης συνεχούς βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεων 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 93 στελέχη από τα οποία 8 συμμετέχουν στο πρόγραμμα αποχώρησης μακροχρόνιας άδειας. Επίσης, τις εργασίες της Εταιρείας υποστηρίζει προσωπικό εξωτερικών συνεργατών που ανέρχεται σε 403 στελέχη.

Η ασφάλεια στην εργασία για τους εργαζομένους αποτελεί ύψιστη 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 τους 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

Παράλληλα παρακολουθεί τις εξελίξεις όσο αφορά την εξάπλωση του COVID 19 και τον αντίκτυπό τους στο εργασιακό περιβάλλον όπως περιγράφεται αναλυτικά στο κίνδυνο από πανδημία .

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Οι βασικοί χρηματοοικονομικοί δείκτες της εταιρείας για τις χρήσεις 2019 και 2018 έχουν ως εξής:

	2019		2018	
1. Συντε/στής παγιοποίησης περιουσίας				
<u>Μη κυκλοφορούν Ενεργητικό</u> χ 100	<u>3.574.055</u>		<u>2.687.902</u>	
Σύνολο Ενεργητικού	9.537.887	37%	7.199.759	37%
<u>Κυκλοφορούν Ενεργητικό</u> χ 100	<u>5.963.832</u>		<u>4.511.857</u>	
Σύνολο Ενεργητικού	9.537.887	63%	7.199.759	63%
2. Συντελεστής δανειακής επιβάρυνσης				
<u>Ίδια Κεφάλαια</u>	<u>6.085.649</u>		<u>5.145.401</u>	
Σύνολο Υποχρεώσεων	3.452.238	1,76	2.054.358	2,50
3. Συντελεστής κάλυψης πάγιου ενεργητικού				
<u>Ίδια Κεφάλαια</u>	<u>6.085.649</u>		<u>5.145.401</u>	
Μη κυκλοφορούν Ενεργητικό	3.574.055	170%	2.687.902	191%
4. Συντελεστής κάλυψης βραχ/σμων υποχρεώσεων				
<u>Κυκλοφορούν Ενεργητικό</u>	<u>5.963.832</u>		<u>4.511.857</u>	
Βραχ/σμες Υποχρεώσεις	1.514.546	3,94	1.243.988	3,63

5. Συντ/σής Μ.Ο. προθεσμίας είσπραξης απαιτήσεων				
<u>Απαιτήσεις από πελάτες χ 365</u>	<u>1.370.795</u>		<u>1.601.765</u>	
Πωλήσεις	13.662.870	36,62	15.610.414	37,45
6. Συντ/σής Μ.Ο. προθεσμίας εξόφλησης προμηθευτών				
<u>Υποχρεώσεις προς προμηθευτές χ 365</u>	<u>1.189.681</u>		<u>1.146.988</u>	
Κόστος Πωλήσεων	11.356.701	38,24	14.480.499	28,91
7. Απόδοση ιδίων κεφαλαίων				
<u>Καθαρό κέρδος προ φόρων χ 100</u>	<u>1.314.218</u>		<u>-77.483</u>	
Ίδια Κεφάλαια	6.085.649	21,60%	5.145.401	-1,51%
8. Κάλυψη τοκοχρεωλυσίου				
<u>Κ.Π.Φ.Α.Τ</u>	<u>2.297.766</u>		<u>525.373</u>	
Τόκοι χρεωστικοί	22.852	100,55	-4.657	-
9. Συντελεστής μικτού κέρδους				
<u>Μικτό Κέρδος</u>	<u>2.306.169</u>		<u>1.129.915</u>	
Πωλήσεις	13.662.870	16,88%	15.610.414	7,24%
10. Απόδοση απασχολούμενου κεφαλαίου				
<u>Καθαρό κέρδος προ φόρων</u>	<u>1.314.218</u>		<u>-77.483</u>	
Σύνολο Ενεργητικού	9.537.887	13,78%	7.199.759	-1,08%
11. Κυκλοφορική ταχύτητα συνολικού ενεργητικού				
<u>Πωλήσεις</u>	<u>13.662.870</u>		<u>15.610.414</u>	
Σύνολο Ενεργητικού	9.537.887	1,43	7.199.759	2,17
12. Δείκτης άμεσης ρευστότητας				
<u>Κυκλοφορούν ενεργητικό - αποθέματα</u>	<u>5.963.832</u>		<u>4.511.857</u>	
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	1.514.546	3,94	1.243.988	3,63
13. Κυκλοφορική ταχύτητα αποθεμάτων				
<u>Αποθέματα τέλους χ 365 ημέρες</u>	<u>0</u>		<u>0</u>	
Κόστος Πωληθέντων	11.356.701	0,00	14.480.499	0,00
14. Χρηματοδότηση κυκλοφορούντος ενεργητικού				
<u>Κεφάλαιο κίνησης</u>	<u>4.449.286</u>		<u>3.267.869</u>	
Κυκλοφορούν ενεργητικό	5.963.832	74,60%	4.511.857	72,43%

ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Ο κυριότερος στόχος της διοίκησης για το 2020 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.

Παράλληλα παρακολουθεί τις εξελίξεις όσο αφορά την εξάπλωση του COVID 19 όπως αναφέρθηκε πιο πάνω στους κινδύνους από πανδημία

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 διανομή μερίσματος, ύψους 900.000,00€

Καλλιθέα, 15 Ιουνίου 2020

Για το Διοικητικό Συμβούλιο

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ
Χ 045797

Έκθεση Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή

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

Έκθεση Ελέγχου επί των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Γνώμη

Έχουμε ελέγξει τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της **«ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS Μ.ΑΕ»** (η Εταιρεία), οι οποίες αποτελούνται από την κατάσταση οικονομικής θέσης της 31^{ης} Δεκεμβρίου 2019, 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 Μ.ΑΕ»** κατά την 31η Δεκεμβρίου 2019, 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 150 του Ν. 4548/2018 και το περιεχόμενο αυτής αντιστοιχεί με τις συνημμένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης που έληξε την 31/12/2019.
- Με βάση τη γνώση που αποκτήσαμε κατά τον έλεγχό μας, για την εταιρεία «**ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS Μ.ΑΕ**» και το περιβάλλον της, δεν έχουμε εντοπίσει ουσιώδεις ανακρίβειες στην Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού της Συμβουλίου.

Αθήνα, 18 Ιουνίου 2020

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

