



## **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ**

Στην (N.E.A) Αγορά  
του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου



## Εταιρεία Τηλεφωνικού Μάρκετινγκ Α.Ε.

### ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΙΤΛΩΝ ΣΕ ΜΗ ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΗ ΑΓΟΡΑ ΤΟΥ ΧΑΚ (Ν.Ε.Α) ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΙΤΛΩΝ

Παρουσίαση  
ΑΙΤΗΤΡΙΑΣ ΕΚΔΟΤΡΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

*Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς δεν έχει εξετάσει ή εγκρίνει το περιεχόμενο του παρόντος Πληροφοριακού Εγγράφου Εισαγωγής (για τις περιπτώσεις που δεν απαιτείται η δημοσίευση Ενημερωτικού Δελτίου).*

*Οι Διοικητικοί Σύμβουλοι αναλαμβάνουν συλλογικά και ατομικά πλήρη ευθύνη όσον αφορά την ακρίβεια και ορθότητα των πληροφοριών και των στοιχείων που οφείλονται στο παρόν Πληροφοριακό Έγγραφο Εισαγωγής και διαβεβαιώνουν ότι δεν υπάρχουν άλλα ουσιαστικά γεγονότα που η παράλειψη τους θα καθιστούσε οποιαδήποτε δήλωση που περιέχεται σ' αυτό παραπλανητική.*

*Καθ' όλη τη διάρκεια εξέτασης της αίτησης για εισαγωγή των τίτλων της στο ΧΑΚ ο Σύμβουλος Εισαγωγής είναι η «Κυπριανίδης, Νικολάου και Συνεργάτες».*

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Το παρόν έγγραφο δεν αποτελεί Δημόσια Πρόσκληση προς το κοινό και δεν αποσκοπεί στην άντληση κεφαλαίων. Οι μετοχές των εταιρειών της εν λόγω Αγοράς δεν είναι εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά του ΧΑΚ. Οι πληροφορίες που δημοσιεύονται κατά την ένταξη σε διαπραγμάτευση και μετά από αυτή είναι λιγότερες από αυτές των ρυθμιζόμενων αγορών. Οι υποψήφιοι επενδυτές θα πρέπει να έχουν επίγνωση των κινδύνων που αναλαμβάνουν για επένδυση σε αυτές τις εταιρείες και θα πρέπει να αποφασίζουν να επενδύσουν σε αυτές μόνο μετά από προσεκτική εξέταση του παρόντος Πληροφοριακού Εγγράφου Εισαγωγής και εάν είναι δυνατό με τη συμβολή Ανεξάρτητου Χρηματοοικονομικού Συμβούλου.

*Η Ημερομηνία του Πληροφοριακού Έγγραφου Εισαγωγής είναι η 19<sup>η</sup> Μαρτίου 2010*

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

|  |    |
|--|----|
| Συνοπτικά Στοιχεία Έκδοσης .....                                       | 6  |
| Αποτίμηση Εταιρείας-Μεθοδολογία .....                                  | 7  |
| Μέθοδος Των Προεξοφλημένων Ταμειακών Ροών (Discounted Cash Flow) ..... | 7  |
| Μέθοδος Του Πολλαπλασίου Της Τιμής Προς Κέρδη (P/E) .....              | 8  |
| Διοικητικό Συμβούλιο Και Επαγγελματικοί Σύμβουλοι .....                | 9  |
| Διοικητικό Συμβούλιο .....   | 9  |
| Επαγγελματικοί Σύμβουλοι .....   | 9  |
| Στοιχεία Εταιρείας .....   | 9  |
| Συνοπτικές Οικονομικές Καταστάσεις .....                               | 10 |
| Λογαριασμός Αποτελεσμάτων .....  | 10 |
| Πωλήσεις / Κέρδη .....   | 11 |
| Ανάλυση Εσόδων .....   | 12 |
| Αριθμοδείκτες .....  | 13 |
| Ισολογισμός .....  | 14 |
| Χρηματοοικονομικοί Δείκτες .....                                       | 15 |
| Κατάσταση Ταμειακών Ροών .....   | 16 |
| Ιστορικό Και Επιχειρηματική Δραστηριότητα Του Εκδότη .....             | 17 |
| Ιστορικό .....   | 17 |
| Ανάλυση Συγκροτήματος .....  | 19 |
| Μετοχική Σύθεση .....  | 20 |
| Φορολογικό Καθεστώς .....  | 20 |
| Συνοπτικά Η Εξέλιξη Του Εκδότη Από Την Ίδρυση Του Μέχρι Σήμερα .....   | 20 |
| Δραστηριότητες .....   | 21 |
| Παρεχόμενες Υπηρεσίες .....  | 21 |
| Business Process Outsourcing (B.P.O.) .....                            | 22 |
| Ανάλυση Αγοράς .....   | 23 |
| Ζήτηση .....   | 23 |
| Συνολική Προσφορά Κλάδου .....   | 24 |
| Μερίδια Αγοράς .....   | 25 |

|  |    |
|--|----|
| Σημαντικές Συμβάσεις .....   | 26 |
| Εγκαταστάσεις - Ακίνητα Του Εκδότη.....  | 27 |
| Τεχνολογική Υποδομή.....   | 28 |
| Επενδύσεις.....  | 28 |
| Δικαστικές Διαφορές .....  | 29 |
| Ανάλυση Κύκλου Εργασιών .....  | 30 |
| Ανά Γεωγραφική Αγορά .....   | 30 |
| Πελάτες – Προμηθευτές.....   | 31 |
| Επιχειρηματικοί Κίνδυνοι .....   | 34 |
| Κίνδυνοι και αντιμετώπιση .....  | 34 |
| Περιγραφή Κινδύνων Της Εταιρείας Που Αφορούν: .....                            | 34 |
| Διαχείριση ανάπτυξης .....   | 35 |
| Εξέλιξη Μετοχικού Κεφαλαίου Και Διασπορά.....                                  | 36 |
| Εξέλιξη Μετοχικού Κεφαλαίου.....   | 36 |
| Διασπορά Μετοχικού Κεφαλαίου .....   | 37 |
| Κυριοι Μετοχοι.....  | 38 |
| Στόχοι – Προοπτικές – Επιχειρηματικό Σχέδιο – Άντληση Κεφαλαίων .....          | 39 |
| Στόχοι – Προοπτικές – Επιχειρηματικό Σχέδιο .....                              | 39 |
| Παραδοχές Λειτουργίας.....   | 43 |
| Προβλέψεις Εξόδων.....   | 44 |
| Παραδοχές Επενδύσεων .....   | 44 |
| Προβλέψεις Αποτελεσμάτων Χρήσης.....   | 45 |
| Συμπεράσματα .....   | 46 |
| Παρουσίαση Προορισμού Από Την Άντληση Κεφαλαίων Μέσω Της Δημόσιας Εγγραφής.... | 47 |
| Διοικητικό Συμβούλιο – Οργανωτική Δομή .....                                   | 47 |
| Οργανωτική Δομή .....  | 47 |
| Παρουσίαση της σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου .....                       | 47 |
| ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.....   | 49 |
| Οικονομικές Πληροφορίες.....   | 50 |
| Άλλες Πληροφορίες Για Τους Τίτλους Του Εκδότη .....                            | 51 |
| Τυχόν Περιορισμοί Στην Ελεύθερη Μεταβίβαση Των Τίτλων.....                     | 51 |
| Μερισματική Πολιτική της εκδότριας εταιρείας. ....                             | 51 |

|  |    |
|--|----|
| Γενικές Πληροφορίες Για Τον Εκδότη.....  | 52 |
| Περίληψη των κυριότερων συμπερασμάτων των ανεξάρτητων εμπειριστατωμένων ελέγχων..... | 52 |
| Κεντρικό Αποθετήριο και Μητρώο.....  | 54 |

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ**

|   |   |
|---|---|
| <b>Εγκεκριμένο μετοχικό κεφάλαιο</b>                | 1.574.875 μετοχές ονομαστικής αξίας €0,30<br>έκαστη, €472.463   |
| <b>Εκδομένο μετοχικό κεφάλαιο πριν την έκδοση</b>   | 1.574.875 μετοχές ονομαστικής αξίας €0,30<br>έκαστη, €472.463   |
| <b>Έκδοση Νέων Μετοχών</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Ιδιωτική Τοποθέτηση</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Δημόσια Εγγραφή</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Σύνολο νέων Μετοχών <sup>1</sup></b>             | Δ/Ε   |
| <b>Έκδοση Ομολόγων</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Ιδιωτική Τοποθέτηση</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Δημόσια Εγγραφή</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Σύνολο Ομολόγων</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Πώληση Υφιστάμενων μετοχών (αν εφαρμόζεται)</b>  | Βλέπετε πίνακα ανάλυσης μετόχων   |
| <b>Ιδιωτική Τοποθέτηση</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Δημόσια Εγγραφή</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Πώληση Υφιστάμενων Ομολόγων (αν εφαρμόζεται)</b> | Δ/Ε   |
| <b>Ιδιωτική Τοποθέτηση</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Δημόσια Εγγραφή</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Σύνολο μετοχών/ Ομολόγων μετά την έκδοση</b>     | Δ/Ε   |
| <b>Ονομαστική αξία μετοχής/ Ομολόγων</b>            | €0,30   |
| <b>Τιμή Διάθεσης προς το κοινό</b>                  | Δ/Ε   |
| <b>Αντληθέντα κεφάλαια</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Ιδιωτική Τοποθέτηση</b>                          | Δ/Ε   |
| <b>Δημόσια Εγγραφή</b>                              | Δ/Ε   |
| <b>Σύνολο</b>                                       | Δ/Ε   |
| <b>Χρηματιστηριακή Αξία</b>                         | €4.362.404 (1.574.875 μτχ @ €2,77)  |
| <b>Μέρισμα</b>                                      | Οι μετοχές δικαιούνται μέρισμα από τα κέρδη του οικονομικού έτους 2009. Δεν αναμένεται να δοθεί μέρισμα στο 2009. |



**ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ-ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

| Μεγέθη Εκδότη                                   | 2007      | 2008    | 2009<br>Προβλεπόμε<br>ενο | 2010<br>Προβλεπόμε<br>ενο |
|---|-----------|---------|---------------------------|---------------------------|
| Λογιστική αξία μετοχής 31/12                    | 1.615.445 | 973.397 | 1.555.922                 | 1.798.293                 |
| Κέρδη πριν τη φορολογία / μετοχή (*)            |           | (0,50)  | 0,44                      | 0,21                      |
| Κέρδη μετά τη φορολογία / μετοχή (*)            |           | (0,41)  | 0,37                      | 0,15                      |
| Τιμή Έκδοσης προς Λογιστική Αξία Μετοχής (P/BV) | 2,70      | 4,48    | 2,80                      | 2,43                      |
| Τιμή Έκδοσης προς κέρδη ανά μετοχή (P/E) (*)    |           |         | 7,50                      |                           |
| Εκτιμώμενη Αξία εισαγωγής                       |           |         | 4.362.404                 |                           |
| Τιμή διάθεσης προς το κοινό                     | -         | -       | 2,77                      | -                         |

**Σχόλια:**

1. Η σχέση P/E σε ενοποιημένη βάση, για το έτος 2009, έχει υπολογιστεί με βάση τον αριθμό μετοχών μετά την παρούσα αύξηση μετοχικού κεφαλαίου.
2. Η λογιστική αξία της μετοχής υπολογίστηκε με βάση τον αριθμό των μετοχών της 31/12/2009 προσαρμοσμένο για τη μεταβολή της ονομαστικής αξίας.

(\*).Για όλους τους υπολογισμούς χρησιμοποιήθηκε ο τρέχων αριθμός μετοχών που είναι 1.574.875.

Η αποτίμηση της εταιρείας έγινε με βάση δύο μεθόδους:

- i. τη μέθοδο των προεξοφλημένων ταμειακών ροών (discounted cash flow) και
- ii. τη μέθοδο του πολλαπλάσιου της τιμής προς κέρδη (P/E).

**ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΜΕΝΩΝ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (DISCOUNTED CASH FLOW)**

Με βάση αυτή την μέθοδο, η αποτίμηση ανήλθε σε €4.722.061.

Οι βασικές προϋποθέσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την αποτίμηση με βάση αυτή τη μέθοδο είναι οι ακόλουθες:

- Αποτελέσματα επόμενων 6 χρόνων όπως αυτά προϋπολογίσθηκαν.
- Αύξηση εσόδων ανά έτος κατά 23,00% ετησίως εκτός του 2011 όπου υπολογίσθηκε αύξηση 28% λόγω της αναμενόμενης επέκτασης στα Βαλκάνια.
- Αύξηση εξόδων διοίκησης κατά 3,00% ανά έτος.
- Απόδοση χωρίς κίνδυνο 4,65%.
- Συντελεστής  $\beta = 1,30$ .
- Πριμ αγοράς 11,00%.
- Κόστος ιδίων κεφαλαίων 19,00%.

- Κόστος δανεισμού 6,00%, μετά φόρων 4,50%.
- Μεσοσταθμικό κόστος κεφαλαίου 19,00%.

Οι προβλέψεις που χρησιμοποιήθηκαν για την πιο πάνω αποτίμηση πιθανόν να αλλάξουν λόγω αλλαγών στις συνθήκες της αγοράς, στα νομικά πλαίσια και ή λόγω άλλων απρόβλεπτων γεγονότων.

#### **ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙΟΥ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΠΡΟΣ ΚΕΡΔΗ (P/E)**

Με βάση την μέθοδο του P/E η αποτίμηση ανήλθε σε €4.368.931.

Επίσης βασιστήκαμε στο P/E με βάση το μέσο όρο της αγοράς του ΧΑΚ 9,6.

Για την εταιρεία χρησιμοποιήθηκε αξία P/E ίσο 7,50, το οποίο θεωρείται ικανοποιητικός και συντηρητικός με βάση τα δεδομένα της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη και το αποτέλεσμα της αποτίμησης με βάση τη μέθοδο των προεξοφλημένων ταμειακών ροών (discounted cash flow).

Οι προβλέψεις που χρησιμοποιήθηκαν για την πιο πάνω αποτίμηση πιθανόν να αλλάξουν λόγω αλλαγών στις συνθήκες της αγοράς, στα νομικά πλαίσια και ή λόγω άλλων απρόβλεπτων γεγονότων.

Με βάση τα πιο πάνω υιοθετήθηκε η δεύτερη μέθοδος, που οδηγεί σε μια πιο συντηρητική αναμενόμενη χρηματιστηριακή αξία. Η αναμενόμενη χρηματιστηριακή αξία στρογγυλοποιήθηκε σε €4.362.404 που αντιστοιχεί σε 1.574.875 μετοχές των €2,77 έκαστη.

## ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

|                      |                        |                              |
|----------------------|------------------------|------------------------------|
| Πρόεδρος             | Μιχαήλ Χρυσοχόου       | Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία |
| Μέλος                | Απόστολος Χρυσοχόου    | Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία |
| Μέλος                | Μάριος Δανέζης         | Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία |
| Μέλος                | Αναστάσιος Θεοφίλου    | Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία |
| Μέλος - Εκτελεστικός | Στέφανος Προβατόπουλος | Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία |

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

|  |   |
|--|---|
| Γραμματέας   | Δ/Ε   |
| Εγγεγραμμένο Γραφείο   | Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία                          |
| Τραπεζίτες   | EUROBANK, ALPHA BANK, ETE, PIRAEUS BANK, CITIBANK     |
| Ελεγκτές   | FRS GLOBAL AUDITORS A.E., Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές   |
| Διευθυντές Έκδοσης, Ανάδοχοι   | Δ/Ε   |
| Σύμβουλος Εισαγωγής  | Κυπριανίδης, Νικολάου και Συνεργάτες                  |
| Νομικοί Σύμβουλοι  | Χριστίνα Κατσάνου                                     |
| Ανεξάρτητοι Ελεγκτές Που Διενέργησαν Ανεξάρτητη Εμπειριστατωμένη Μελέτη          | ΣΟΛ Α.Ε.Ο.Ε -Horwath                                  |
| Ανεξάρτητοι Νομικοί Σύμβουλοι Που Διενέργησαν Ανεξάρτητη Εμπειριστατωμένη Μελέτη | Μιχάλης Ιωαννίδης Θεόδωρος Μακρής Δικηγορική Εταιρεία |

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Διεύθυνση Επικοινωνίας: Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία

Τηλέφωνο: +30 (210) 270 0100

Τηλεομοιότυπο: +30 (210) 277 0250

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: [phonemail@phonemarketing.gr](mailto:phonemail@phonemarketing.gr)

Ιστοσελίδα: [www.phonemarketing.gr](http://www.phonemarketing.gr)

Αριθμός Εγγραφής: 38872/01ΑΤ/Β/97/254

Ημερομηνία Σύστασης: 27/08/1997

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Οι πιο κάτω πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις της εταιρείας που ετοιμάστηκαν με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης.

Η εταιρεία συντάσσει οικονομικές καταστάσεις σύμφωνα με τα Ελληνικά λογιστικά πρότυπα. Η περίοδος 2009 είναι η πρώτη περίοδος που οι οικονομικές καταστάσεις συντάσσονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) που έχουν υιοθετηθεί από την Ε.Ε. και ως ημερομηνία μετάβασης θεωρείται 1η Ιανουαρίου 2008 και στο εξής.

## ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

| (€)   | 9 μήνες<br>2009         | 9 μήνες<br>2008         | 2008        | 2007        |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| Κύκλος Εργασιών                               | 3.208.319               | 5.632.791               | 7.692.192   | 6.283.496   |
| μεταβολή πωλήσεων %                           |                         |                         | 22,4%       | -5,9%       |
| Κόστος Πωλήσεων                               | 4.230.164               | 5.125.914               | 7.074.084   | 5.570.994   |
| μεταβολή κόστους πωλήσεων %                   |                         |                         | 27,0%       | 4,7%        |
| Μεικτό Κέρδος/(Ζημιά)                         | (1.021.845)             | 506.877                 | 618.108     | 712.502     |
| μεταβολή μικτού κέρδους %                     |                         |                         | -13,2%      | -56,0%      |
| Άλλα Εισοδήματα                               | 2.473.533               | 4.135                   | 16.435      | 1.115.083   |
| Έξοδα   | 898.173                 | 1.126.480               | 1.368.115   | 679.815     |
| (Ζημιά)/Κέρδος από εργασίες                   | 553.515                 | (615.468)               | (733.572)   | 4.147.770   |
| (Ζημιά)/Κέρδος πριν τη φορολογία              | 543.963                 | (667.010)               | (789.070)   | 4.080.106   |
| (Ζημιά)/Κέρδος μετά τη φορολογία              | 370.471                 | (557.765)               | (642.048)   | 2.663.087   |
| (Ζημιά)/Κέρδος ανά μετοχή (σεντ)              | 2,30                    | (0,39)                  | (3,98)      | 16,51       |
| <b>Χρηματοοικονομικοί Δείκτες</b>             | <b>9 μήνες<br/>2009</b> | <b>9 μήνες<br/>2008</b> | <b>2008</b> | <b>2007</b> |
| Ποσοστό Μεικτού Κέρδους (Gross Profit Margin) | (31,85)%                | 8,99%                   | 8,04%       | 11,34%      |
| Ποσοστό Καθαρού Κέρδους (Net Profit Margin)   | 11,55%                  | (10,26)%                | (8,35)%     | 42,38%      |

**Επισημάνσεις:** Αναφορά σε σημαντικές διακυμάνσεις από έτος σε έτος στα οικονομικά μεγέθη με σχετική επεξήγηση.

1. *Κύκλος εργασιών :*

*2008 :Αύξηση κατά 22,4% έναντι του 2007 οφείλεται στις καλές συνεργασίες πώλησης τραπεζικών προϊόντων, όπως με Αγροτική Τράπεζα κ.α.*

*2009 :Μείωση σε σχέση με το 2008 οφείλεται σε business interruption.*

*Η αύξηση σε σχέση με το 9μηνο 2009 οφείλεται στις αποζημιώσεις που εμφανίζονται στο 9μηνο στα λοιπά έσοδα εκμετάλλευσης.*

2. *Μεταβολή στο κόστος πωλήσεων :*

2009 :Αν και τα έσοδα μειώνονται, το κόστος πωλήσεων μειώνεται κατά μεγαλύτερο ποσοστό λόγω των αποζημιώσεων.

3. Το 2009 αναμένεται μεταβολή του μικτού κέρδους:

Ισχύει το ίδιο, δηλ. μείωση κατά μικρότερο ποσοστό των πωλήσεων από ότι η μείωση του κόστους πωλήσεων λόγω αποζημιώσεων, επομένως η μεταβολή του μικτού κέρδους σε σχέση με το 2008 να είναι πολύ μεγαλύτερη.

Για τα έτη 2009 και 2010 η εταιρεία αναμένεται να πραγματοποιήσει καθαρά κέρδη της τάξης των €580.000 και €240.000 αντίστοιχα.

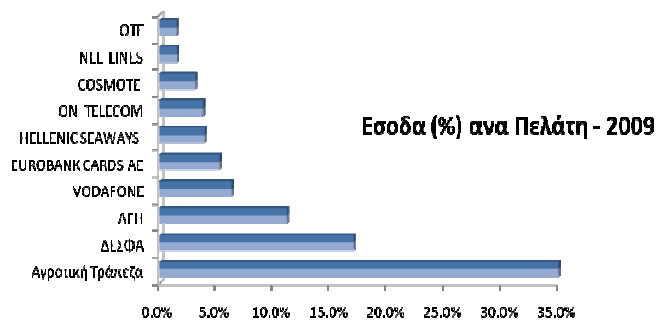
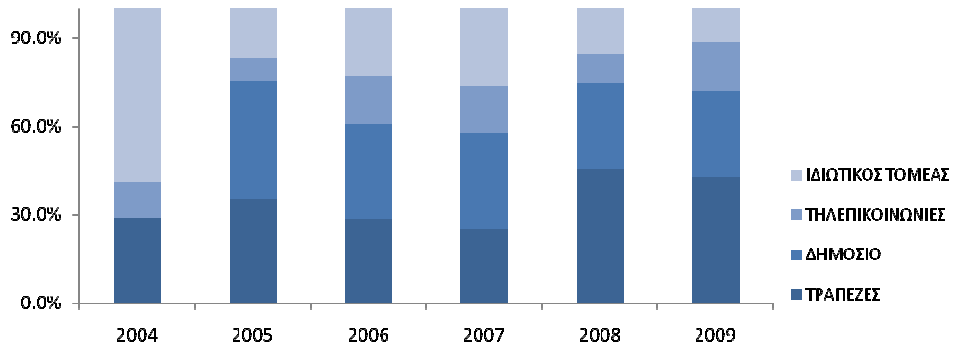
## ΠΩΛΗΣΕΙΣ / ΚΕΡΔΗ



## ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΟΔΩΝ

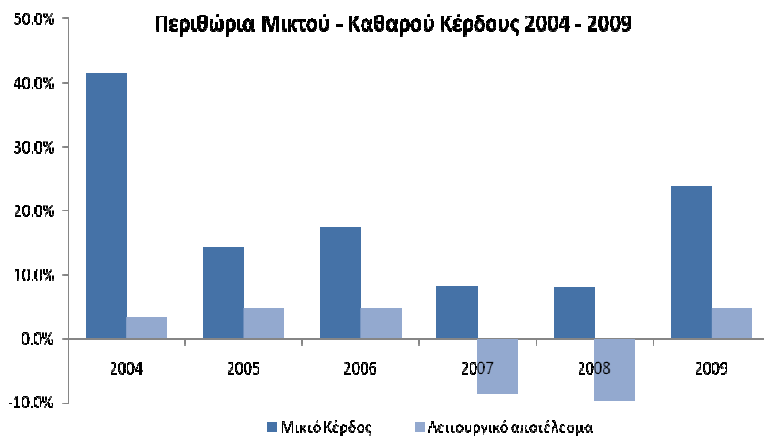
Τα έσοδα της εταιρείας προέρχονται από τέσσερις τομείς, με τις Τράπεζες και τον Δημόσιο τομέα να καλύπτουν περισσότερο από το 70% του κύκλου εργασιών

### Πηγές εσόδων



## ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ

- Το μικτό περιθώριο κέρδους, το λειτουργικό περιθώριο κέρδους και το ΚΠΦΤΑ (EBITDA) της εταιρείας παρουσιάζουν εντυπωσιακή αύξηση το 2009.
- Το μικτό περιθώριο και το λειτουργικό περιθώριο της εταιρείας τα τελευταία χρόνια παρέμεινε σταθερά υψηλό.
- Κατά το 2007 & 2008, η PhoneMarketing sa ενίσχυσε την παρουσία της στην αγορά, αναλαμβάνοντας ορισμένα μη κερδοφόρα συμβόλαια, τα οποία επιβάρυναν τα αποτελέσματα, παρουσιάζοντας τελικά μια μικρή κάμψη, η οποία όμως διορθώθηκε αποτελεσματικά το 2009.



**ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

| (€)   | 9 μήνες<br>2009   | 2008              | 2007             |
|---|-------------------|-------------------|------------------|
| Μη κυκλοφορούν ενεργητικό                       | 7.411.838         | 7.231.078         | 7.309.385        |
| Κυκλοφορούν ενεργητικό:                         |                   |                   |                  |
| • Αποθέματα                                     | -                 | -                 | -                |
| • Χρεώστες                                      | 4.654.260         | 3.326.358         | 2.439.004        |
| • Μετρητά στην τράπεζα και στο ταμείο           | 185.819           | 24.239            | 199.199          |
| <b>Σύνολο Ενεργητικού</b>                       | <b>12.251.917</b> | <b>10.581.675</b> | <b>9.947.588</b> |
| <b>Κεφάλαιο και αποθεματικά:</b>                |                   |                   |                  |
| Μετοχικό Κεφάλαιο                               | 472.463           | 472.463           | 472.463          |
| Αποθεματικά                                     | 871.406           | 500.935           | 1.142.983        |
| Συμφέρον μειονότητας                            | -                 | -                 | -                |
| Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις                      | 7.040.288         | 5.788.087         | 3.841.591        |
| Τρέχουσες υποχρεώσεις                           | 3.867.760         | 3.820.191         | 4.490.552        |
| <b>Σύνολο Κεφαλαίου μετόχων και υποχρεώσεων</b> | <b>12.251.917</b> | <b>10.581.675</b> | <b>9.947.588</b> |

Στο σύνολο χρεωστών περιλαμβάνεται υπόλοιπο με τη μητρική εταιρεία Hellas Phone SA €25.358 και στο σύνολο τρεχουσών υποχρεώσεων υπόλοιπο με τη τελική μητρική εταιρεία Executive SA €4.008.440.

Αναφορά σε σημαντικές διακυμάνσεις από έτος σε έτος στα οικονομικά μεγέθη με σχετική επεξήγηση.

- Μη κυκλοφορούν ενεργητικό :  
Η διαφορά μεταξύ 2008/2009 οφείλεται σε αποσβέσεις.
- Χρεώστες :  
Περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις πελατών καθώς και τις προβλέψεις από τις απαιτήσεις αποζημιώσεων από τις ασφαλιστικές εταιρίες και το Δημόσιο.
- Μετοχικό κεφάλαιο :  
Παραμένει το ίδιο όπως και το 2008.
- Αποθεματικά το 2009 :  
Αυξάνονται κατά το ποσό των αποτελεσμάτων εις νέον.
- Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις :  
Περιλαμβάνει κυρίως υποχρεώσεις προς την EXECUTIVE A.E. και σε ασφαλιστικούς οργανισμούς.
- Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις :  
Περιλαμβάνει υποχρεώσεις προς προμηθευτές και υποχρεώσεις προς ασφαλιστικούς οργανισμούς.

## ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

| Χρηματοοικονομικοί Δείκτες  | 9 μήνες 2009 | 2008   | 2007    |
|---|--------------|--------|---------|
| ΣΧΕΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ (GEARING RATIO)  | -            | 2,64%  | 31,23%  |
| ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΤΡΕΧΟΥΣΑΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ (ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ / ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ)                             | 125,14%      | 87,71% | 58,75%  |
| ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΑΜΕΣΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ (QUICK RATIO) (ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ – ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ / ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ) | 125,14%      | 87,71% | 58,75%  |
| ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΧΡΕΩΣΤΩΝ (ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΧΡΕΩΣΤΕΣ / ΠΩΛΗΣΕΙΣ)  | 44,37%       | 38,18% | 36,88%  |
| ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΠΙΣΤΩΤΩΝ (ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΠΙΣΤΩΤΕΣ / ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ)   | 31,08%       | 12,94% | 20,56 % |

Αναφορά σε σημαντικές διακυμάνσεις από έτος σε έτος στα οικονομικά μεγέθη με σχετική επεξήγηση.

1. Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας :

Το 2009 βελτιώνεται σε σχέση με το 2008 λόγω μεγαλύτερης αύξησης των απαιτήσεων (απο Δημόσιο και ασφαλιστικές εταιρίες) και των διαθεσίμων από ότι η αύξηση των βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων. Έτσι οι τρέχουσες υποχρεώσεις καλύπτονται πλήρως από το κυκλοφορούν ενεργητικό.

2. Ισχύει το ίδιο με το (1) διότι δεν υπάρχουν αποθέματα.

**ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ**

| (€)   | 9 μήνες<br>2009 | 9 μήνες<br>2008 | 2008      |
|---|-----------------|-----------------|-----------|
| Κέρδος / (Ζημία) από εργασίες πριν τις αλλαγές στο κεφαλαίο κίνησης | 946.958         | (248.689)       | (244.534) |
| Καθαρή ροή μετρητών από/(για) εργασίες                              | 801.123         | 570.347         | 782.059   |
| Καθαρή ροή μετρητών από/(για) επενδυτικές δραστηριότητες            | (613.863)       | (185.647)       | (478.269) |
| Καθαρή ροή μετρητών από/(για) χρηματοδοτικές δραστηριότητες         | (25.679)        | (478.768)       | (478.751) |
| Καθαρή αύξηση μετρητών και αντίστοιχων μετρητών                     | 161.580         | (94.068)        | (174.960) |
| Μετρητά και αντίστοιχα μετρητών στην αρχή του/της έτους / περιόδου  | 24.239          | 199.199         | 199.199   |
| Μετρητά και αντίστοιχα μετρητών στο τέλος του/της έτους / περιόδου  | 185.819         | 105.131         | 24.239    |

*Διαφορά στον λογαριασμό «Κέρδος / (Ζημία) από εργασίες πριν τις αλλαγές στο κεφάλαιο κίνησης» προέρχεται από την διαφορά στα κέρδη προ φόρων μεταξύ 31/12/2008 και 9μηνου 2009, που ήταν αντίστοιχα € (789.070) και €543.963. Η ζημία του 2008 προέκυψε από την μετατροπή σε ΔΛΠ όπου ορισμένοι λογαριασμοί του κυκλοφορούντος ενεργητικού μηδενίστηκαν με αντίστοιχη επίπτωση στα αποτελέσματα χρήσης.*

**ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «PHONE Marketing S.A.» ιδρύθηκε στις 27-8-1997 από τους : 1) Δημήτριο Κεχαγιά του Γεωργίου και της Ελευθερίας και 2) Φώτιο Αγγελόπουλο του Γεωργίου και της Μαρίας, με μετοχικό κεφάλαιο 10.000.000 δρχ., διαιρούμενο σε 10.000 μετοχές των 1.000 δρχ. η καθεμία και διάρκεια 50 χρόνια.

Με το υπ'αριθμό 3/29.12.1999 πρακτικό αποφασίστηκε από την Τακτική Γενική Συνέλευση, αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά 40.000.000 δρχ. και έτσι το συνολικό μετοχικό κεφάλαιο ανήλθε στα 50.000.000 δρχ, διαιρούμενο σε 50.000 μετοχές των 1.000 δρχ. η καθεμία.

Στις 24/1/2000 το 30% του μετοχικού κεφαλαίου αγοράστηκε από ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΑΙΧΜΗ Ανώνυμη Εταιρεία Συμμετοχών» ( ΑΡ. ΜΑΕ 47166/01ΑΤ/Β/00/454 ) με έδρα το Μαρούσι Αττικής (Ερυθρού Σταυρού 5).

Επίσης στις 24/1/2000 το 30% του μετοχικού κεφαλαίου αγοράστηκε από τον Ιωάννη Μαρκόπουλο. Με το υπ'αριθμό 9/28.6.2002 πρακτικό αποφασίστηκε από την Τακτική Γενική Συνέλευση, μετατροπή του μετοχικού κεφαλαίου σε ευρώ και μείωσή του κατά € 235,14, και έτσι το συνολικό μετοχικό κεφάλαιο ανήλθε στα € 146.500 διαιρούμενο σε 50.000 μετοχές των €2,93 η καθεμία.

Στις 28-6-2002 μέτοχοι της εταιρείας ήταν οι : 1) Δημήτριος Κεχαγιάς του Γεωργίου με ποσοστό 40%, 2) η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΑΙΧΜΗ Ανώνυμη Εταιρεία Συμμετοχών» ( ΑΡ. ΜΑΕ 47166/01ΑΤ/Β/00/454 ) με έδρα το Μαρούσι Αττικής (Ερυθρού Σταυρού 5), με ποσοστό 30% και 3) ο Ιωάννης Μαρκόπουλος με ποσοστό 30%.

Με το υπ'αριθμό 11/6.4.2004 πρακτικό αποφασίστηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση, αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά €200.001,80 και έτσι το συνολικό μετοχικό κεφάλαιο ανήλθε στα €345.501,80, διαιρούμενο σε 118.260 μετοχές των €2,93 η καθεμία.

Το 2004 το 80% του μετοχικού κεφαλαίου αγοράστηκε από την ανώνυμη εταιρεία «Hellas Phone SA» με έδρα την Καλλιθέα (Ελ.Βενιζέλου 46). Πωλητές του 80% ήταν οι 1) Δημήτριος Κεχαγιάς του Γεωργίου με ποσοστό 40%, 2) η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΑΙΧΜΗ Ανώνυμη Εταιρεία Συμμετοχών» ( ΑΡ. ΜΑΕ 47166/01ΑΤ/Β/00/454 ) με έδρα το Μαρούσι Αττικής (Ερυθρού Σταυρού 5), με ποσοστό 10% και 3) ο Ιωάννης Μαρκόπουλος με ποσοστό 30%.

Με το υπ'αριθμό 13/1.3.2005 πρακτικό αποφασίστηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση, η μετατροπή των μετοχών της εταιρείας σε ονομαστικές.

Με το υπ'αριθμό 15/30.6.2005 πρακτικό αποφασίστηκε από την Τακτική Γενική Συνέλευση, αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά €62.013,45 και έτσι το συνολικό μετοχικό κεφάλαιο ανήλθε στα €408.515,25 διαιρούμενο σε 139.425 μετοχές των €2,93 η καθεμία.

Με το υπ'αριθμό 16/13.12.2005 πρακτικό αποφασίστηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση, αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά €63.947,25 και έτσι το συνολικό μετοχικό κεφάλαιο ανήλθε στα 472,462,50, διαιρούμενο σε 161.250 μετοχές των €2,93 η καθεμία.

Στις 21 Δεκεμβρίου 2009, η εταιρεία προχώρησε σε μετατροπή της ονομαστικής αξίας της μετοχής από €2,93 έκαστη σε €0,30, με διαίρεση του συνολικού αριθμού των μετοχών από 161.250 σε 1.574.875 (1:9,77).



Η PhoneMarketing sa ιδρύθηκε το 1997 έχοντας στόχο την παροχή ολοκληρωμένων επιχειρησιακών λύσεων τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Από το 2004 η εταιρεία Phone Marketing S.A είναι θυγατρική της Hellas Phone S.A με ποσοστό συμμετοχής 80%. Σήμερα το ποσοστό συμμετοχής της στην εταιρεία είναι 59,76%.

Η εταιρεία Hellas Phone S.A εξαγοράστηκε κατά 49% από την Executive Financial Services S.A στις 30/10/2006. Μετέπειτα στις 21/9/2007 η Executive Financial Services S.A εξαγόρασε επιπλέον το 27,25%, κατέχοντας μέχρι και σήμερα το 76,25% .

Στις 21 Δεκεμβρίου 2009 το Δ.Σ της εταιρείας αποφάσισε όπως προχωρήσει σε διαπραγμάτευση με το ΧΑΚ με σκοπό τη εισαγωγή της εταιρείας στη Νεοαναπτυσσόμενων Εταιρειών Αγορά (Ν.Ε.Α.) του ΧΑΚ.

*Σήμερα, η PhoneMarketing sa αποτελεί μια καταξιωμένη εταιρεία παροχής υπηρεσιών Contact Center. Ρόλος της PhoneMarketing sa είναι να αυξάνει την επικοινωνιακή αποτελεσματικότητα των πελατών της, αναλαμβάνοντας τη διαχείριση των call centers των πελατών της.*

Οι υπηρεσίες που παρέχει η PhoneMarketing sa για λογαριασμό των πελατών της, είναι:

- Η ανάπτυξη πωλήσεων
- Η εξυπηρέτηση πελατών
- Η παροχή τεχνικής βοήθειας (help desk)
- Η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου (directory assistance)
- Η διεκπεραίωση ερευνών αγοράς, καταναλωτικών τάσεων

Διαθέτει εξειδικευμένο και διαρκώς εκπαιδευόμενο ανθρώπινο δυναμικό και αυτοματοποιημένα πληροφοριακά και τηλεπικοινωνιακά μέσα.

Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2000 και είναι μία από τις 5 εταιρείες στην Ελλάδα που έχουν εγκαταστήσει και εφαρμόζουν Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφάλεια των Πληροφοριών κατά το πρότυπο ISO 27001:2005.

Είναι ένα από τα ιδρυτικά μέλη και έχει ταυτόχρονα την προεδρία του συνδέσμου εταιρειών Call Centers.

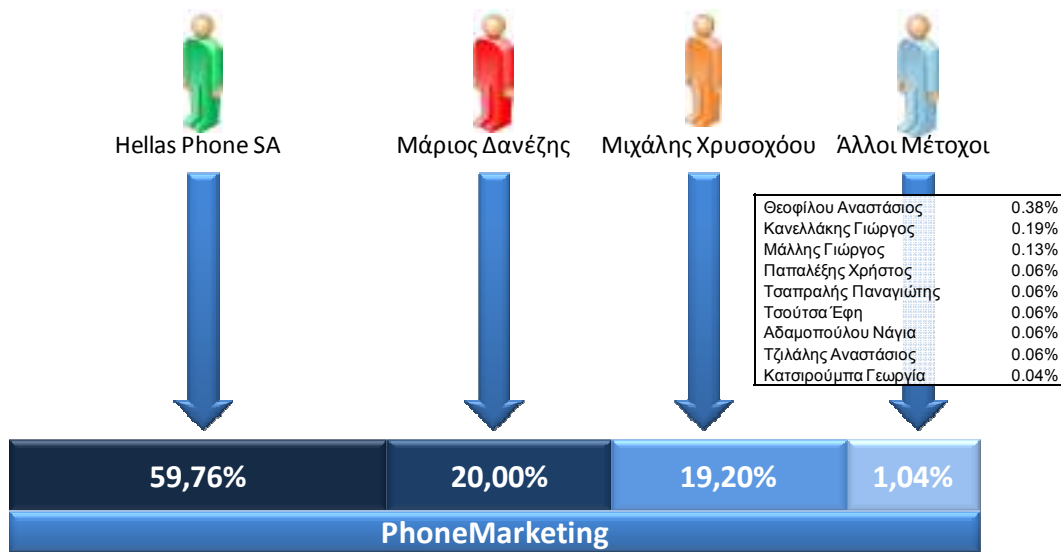
## ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑΤΟΣ

- Μιχάλης Χρυσοχόου 95,83% της Executive Financial Services (EFS)
- EFS 76.25% της Hellas Phone (HPH)
- HPH 59,76% της Phone Marketing (PHM)



## ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

- ΗΡΗ 59,76% της Phone Marketing (PHM)
- Μ. Δανέζης 20,00% της ΡΗΜ
- Μιχάλης Χρυσοχόου 19,20% της ΡΗΜ
- Άλλοι κάτω του 2%, σύνολο 1,04%.



## ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

Η εταιρεία φορολογείται σύμφωνα με τους φορολογικούς νόμους που ισχύουν στη Ελλάδα.

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΕΚΔΟΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΊΔΡΥΣΗ ΤΟΥ ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ

Η εξέλιξη του εκδότη αναφέρεται στο ιστορικό της εταιρείας.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Η Phone Marketing δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών επιχειρησιακών λύσεων τηλεφωνικής επικοινωνίας μέσω:

- Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης- μελέτη διαδικασιών λειτουργίας δημόσιων φορέων και οργανισμών, συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και τυποποίηση πληροφοριών, αυτοματοποίηση της ψηφιακής παραγωγής τους και διάθεση στους πολίτες.
- Εισερχόμενες κλήσεις-πληροφόρηση, ενημέρωση, κρατήσεις, πωλήσεις, παραγγελίες, τηλεφωνικό κέντρο, έρευνες αγοράς, customer service, customer care.
- Μίσθωσης προσωπικού.
- Εκπαίδευσης προσωπικού.

Η εταιρεία προσφέρει υπηρεσίες e-government, contact center (εισερχομένων και εξερχόμενων κλήσεων), back office, data entry, data hosting, business process outsourcing (BPO), disaster site.

Η εταιρεία παρουσίασε σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών την περίοδο 2004-2009, με τον μέσο ρυθμό αύξησης των πωλήσεων να ξεπερνά το 28%.

Το μεγαλύτερο κόστος της εταιρείας προέρχεται από το προσωπικό που αντιπροσωπεύει περίπου το 73% του εσόδου.

Η Phone Marketing SA έχει σημαντικό χαρτοφυλάκιο πελατών, δυνατότητα συμμετοχής στους μεγάλους διαγωνισμούς του Δημοσίου και management υψηλών δυνατοτήτων.

## ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

|   |  |
|---|--|
| Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μελέτη διαδικασιών λειτουργίας δημοσίων φορέων και οργανισμών, συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και τυποποίηση πληροφοριών, αυτοματοποίηση της ψηφιακής παραγωγής τους και διάθεση στους πολίτες</li> </ul> |
| Εισερχόμενες Εξερχόμενες κλήσεις          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πληροφόρηση, ενημέρωση, κρατήσεις, πωλήσεις, παραγγελίες, τηλεφωνικό κέντρο, έρευνες αγοράς, customer service, customer care.</li> </ul>  |
| Cloud Computing                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AaaS</b> (Application as a Service)</li> <li>• <b>SaaS</b> (Software as a Service)</li> <li>• <b>Paas</b> (Platform as a Service)</li> <li>• <b>IaaS</b> (Infrastructure as a Service)</li> </ul>      |
| Λοιπές Υπηρεσίες (μίσθωση προσωπικού κ.α) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση εξοπλισμού εταιρείας για υλοποίηση έργων CRM, υπηρεσίες εκπαίδευσης</li> </ul>  |
| Business Process Outsourcing              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάθεση μη κρίσιμων λειτουργιών για την επιχείρηση και των ευθυνών τους, σε τρίτους εξειδικευμένους συνεργάτες</li> </ul>   |

## BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (B.P.O.)

**Ορισμός B.P.O. :** «Η ανάθεση μη κρίσιμων διαδικασιών (non-core) μίας επιχείρησης σε εξωτερικούς εξειδικευμένους συνεργάτες, οι οποίοι έχουν την ευθύνη για την εκτέλεση των διαδικασιών αυτών. Έτσι η επιχείρηση συγκεντρώνεται στην επιτέλεση μόνο των κρίσιμων διαδικασιών της (core business) με σημαντικό κοστολογικό όφελος».

Η Phone Marketing διαθέτει σημαντικές υποδομές όπως προσωπικό, εξοπλισμό (Hardware, CTI κ.α.), λογισμικό, τεχνογνωσία ανάλυσης, σχεδίασης και διαχείρισης διαδικασιών ώστε να παράσχει τις ολοκληρωμένες αυτές υπηρεσίες, αποτελεσματικά και οικονομικά, προς όφελος του τελικού χρήστη.

Η τιμολόγηση διαφοροποιείται βάση των συμβάσεων ανά πελάτη. (π.χ. αμοιβή ανά ολοκληρωμένη πώληση, αμοιβή ανά παραχθείσα εξερχόμενη κλήση, αμοιβή ανά ληφθείσα εισερχόμενη κλήση, αμοιβή ανά διατεθείσα εργατοώρα, αμοιβή σύμβασης ολοκληρωμένου έργου).

### **Δραστηριότητες θυγατρικής εταιρείας Hellas Phone S.A.:**

Η HP είναι αδρανής εταιρεία με μόνο έσοδο τα κέρδη της θυγατρικής εταιρείας Phone Marketing S.A.

### **Δραστηριότητες μητρικής εταιρείας EXECUTIVE S.A.:**

Η κύρια δραστηριότητά της είναι η ενημέρωση των οφειλετών των πελατών της για ληξιπρόθεσμες οφειλές. Η εταιρεία δεν αναλαμβάνει να εισπράττει για λογαριασμό των πελατών της. Η δραστηριότητα εκτείνεται μέχρι και την φάση της «προδικαστικής επίλυσης» των διαφορών μεταξύ των πελατών της και των οφειλετών.

Ειδικότερα η δραστηριότητα της εταιρείας επικεντρώνεται στην εξώδικη ενημέρωση οφειλών, πριν από την διενέργεια δικαστικών πράξεων και το στάδιο έναρξης της αναγκαστικής εκτέλεσης καθώς και την διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των οφειλών, ενεργώντας κατ'εντολή κυρίως και για λογαριασμό Τραπεζικών Ιδρυμάτων, Δημοσίων Οργανισμών και άλλων εταιρειών.



## ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ

### ΖΗΤΗΣΗ

Στο μέγεθος της αγοράς δεν έχουν συνυπολογισθεί τα εσωτερικά Contact Centers των μεγάλων εταιρειών

- Το σύνολο της αγοράς για το 2008 είναι € 202 εκατ. και προέρχεται από τέσσερις μεγάλες κατηγορίες πελατών. (Στο μέγεθος της αγοράς δεν έχουν συνυπολογισθεί τα εσωτερικά Contact Centers των μεγάλων εταιρειών).
- Οι Τράπεζες τροφοδοτούν την αγορά μέσω της προώθησης των προϊόντων τους.
- Το Δημόσιο, ενισχύει την ζήτηση με το outsourcing τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- Οι Τηλεπικοινωνίες, χρησιμοποίησαν εταιρείες τηλεφωνικών υπηρεσιών για την διεύρυνση της πελατειακής βάσης των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας και εναλλακτικών παρόχων σταθερής τηλεφωνίας και την προώθηση ευρυζωνικών υπηρεσιών κλπ.
- Ο Ιδιωτικός τομέας ζητά υπηρεσίες τηλεπωλήσεων προϊόντων, έκδοσης εισιτηρίων, τεχνικής υποστήριξης κλπ.

| ΔΙΑΦΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ 2008 |                                  |   |                          |                       |                    |
|----------------------------|----------------------------------|---|--------------------------|-----------------------|--------------------|
| ΤΡΑΠΕΖΕΣ                   | Αριθμός νέων καρτών              | Αριθμός νέων καταναλωτικών δανείων          | Εκτιμώμενη συμμετοχή (%) | Προμήθεια /πώληση €   | Σύνολο €           |
|                            | 300.000                          | 900.000                                     | 24%                      | 120                   | 34.560.000         |
| ΔΗΜΟΣΙΟ                    | Ποσό ενεργών συμβολαίων έτους    | Μέση διάρκεια εξυπηρέτησης συμβολαίων - έτη |                          |                       | Σύνολο €           |
|                            | 160.000.000                      | 2   |                          |                       | 80.000.000         |
| ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ            | Ποσό ενεργών συμβολαίων έτους    |   |                          |                       | Σύνολο €           |
|                            | 35.000.000                       |   |                          |                       | 35.000.000         |
|                            | Μετακινήσεις συνδρομητών         | Εκτιμώμενη συμμετοχή                        |                          | Προμήθεια μετακίνησης | Σύνολο €           |
|                            | 200.000                          | 25%   |                          | 125                   | 6.250.000          |
| ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ           | Ύψους συμβολαίων μέσης εταιρείας | Αριθμός εταιρειών κλάδου                    | Μέση διάρκεια συμβολαίων |                       | Σύνολο €           |
|                            | 2.500.000                        | 37  | 2                        |                       | 46.250.000         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΖΗΤΗΣΗΣ</b>      |                                  |   |                          |                       | <b>202.060.000</b> |

- Τα κέρδη του κλάδου αυξήθηκαν συνολικά από €5,9 εκ. το 2007 σε €8,5εκ. το 2008.
- Ο συνολικός τζίρος της αγοράς ανήλθε το 2008 σε € 202 εκ. χωρίς να υπολογίζεται ο τζίρος των εισπρακτικών εταιρειών.
- Το 60% περίπου της αγοράς συγκεντρώνεται στις δύο πρώτες εταιρείες TELEPERFORMANCE και NEWSPHONE.

## ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΛΑΔΟΥ

Συνολικά στην αγορά παρατηρείται κινητικότητα μέσω εξαγορών και συγχωνεύσεων καθώς και η είσοδος νέων, μικρών όμως, επιχειρήσεων στο κλάδο (συγχώνευση CCH – Newsphone, εξαγορές της Action plan, E value, Infote, Teleprime, Mediaphone κ.α).

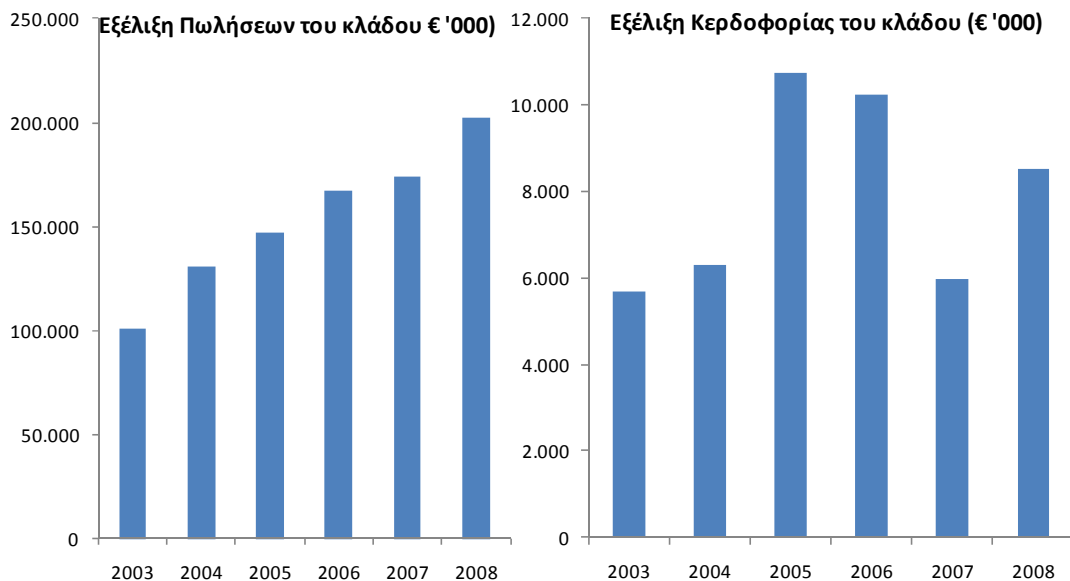
Στην επαρχία, έχουν ιδρυθεί και λειτουργούν πολύ μικρές επιχειρήσεις, μέχρι 30 θέσεων.

Οι πωλήσεις παρουσιάζουν την περίοδο 2003-2008 μία μέση αύξηση 14,8%.

Τα κέρδη προ φόρων του κλάδου παρουσιάζουν μέση ετήσια αύξηση κοντά στο 8,3%, αλλά με σημαντικές αυξομειώσεις.

Το 2007 η κερδοφορία του κλάδου μειώθηκε σημαντικά ενώ το 2008 αυξήθηκε πάνω από 40%.

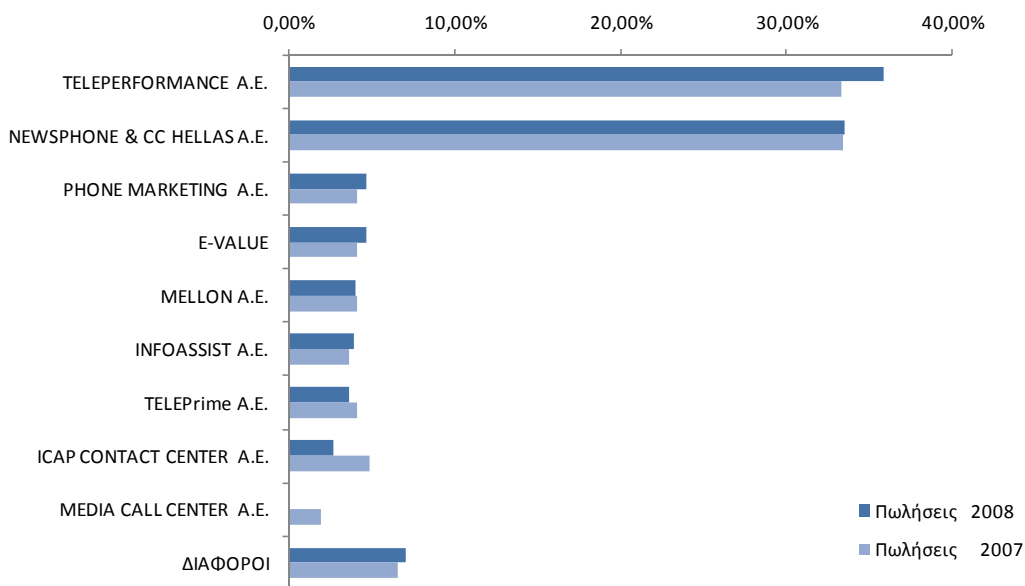
| Ρυθμός αύξησης αγοράς  | 2003    | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | CAGR  |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| <b>Πωλήσεις</b>        | 101.111 | 130.869 | 147.007 | 167.363 | 174.090 | 202.000 | 14,8% |
| <b>Κέρδη προ φόρων</b> | 5.701   | 6.314   | 10.734  | 10.218  | 5.970   | 8.500   | 8,3%  |



## ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ

Η αγορά παρουσιάζει μεγάλη συγκέντρωση, με τους δύο κύριους παίκτες να κατέχουν άνω του 60% της αγοράς.

- Κυρίαρχο ρόλο στην αγορά των υπηρεσιών call centers κατέχουν οι εταιρείες Teleperformance (30,4%) και Newsphone Hellas με την θυγατρική της Call Center Hellas (28,4%).
- Στην υπόλοιπη αγορά συμμετέχουν περισσότερες από 30 εταιρείες με χαμηλά μερίδια.



*\*« Τα στοιχεία που αφορούν την ανάλυση της αγοράς προέρχονται από μελέτες, ισολογισμούς, εκτιμήσεις και άλλες πηγές αφού προηγουμένως προσαρμόστηκαν ώστε να αντιστοιχούν και να είναι συγκρίσιμα με τα στοιχεία της εκδότριας εταιρίας».*

**ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**

| Κατηγορία Πελάτη                                      | Υπηρεσίες   | Διάρκεια / Ανανέωση   |
|---|---|---|
| <b>i. Τράπεζες</b>                                    |   |   |
| ΤΡΑΠΕΖΑ   | Η τράπεζα ανέθεσε στην εταιρεία και η εταιρεία ανέλαβε να προωθεί στο κοινό τα προϊόντα και τις υπηρεσίες καταναλωτικής πίστης της τράπεζας (πιστωτικές κάρτες που εκδίδει η τράπεζα)   | Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο                      |
| ΤΡΑΠΕΖΑ   | Η τράπεζα ανέθεσε στην εταιρεία και η εταιρεία ανέλαβε τη διαχείριση εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων και την παροχή υπηρεσιών καταχώρησης δεδομένων από το προσωπικό της στο ειδικό λογισμικό της τράπεζας. Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από την εταιρεία στις εγκαταστάσεις της τράπεζας   | Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο                      |
| ΤΡΑΠΕΖΑ   | Η τράπεζα ανέθεσε στην εταιρεία και η εταιρεία ανέλαβε τη διαχείριση εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων και την παροχή υπηρεσιών καταχώρησης δεδομένων από το προσωπικό της στο ειδικό λογισμικό της τράπεζας. Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από την εταιρεία στις εγκαταστάσεις της τράπεζας   | Ετήσια με δυνατότητα παράτασης κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των μερών |
| <b>II. Συμβάσεις με τρίτα φυσικά ή νομικά πρόσωπα</b> |   |   |
| ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ                              | Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής προώθησης με το σύστημα εξερχομένων κλήσεων σε πρόσωπα του καταλόγου   | Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο                      |
| ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ                                   | Εξυπηρέτηση πελατών της Ναυτιλιακής εταιρείας σε επίπεδο κρατήσεων και πωλήσεων εισιτηρίων, παροχή πληροφοριών για δρομολόγια μέσω εισερχόμενης επικοινωνίας καθώς και την εξυπηρέτηση εξερχόμενης επικοινωνίας (τηλεφωνικής ή sms) για τυχόν ενημέρωση επιβατικού κοινού για τροποποιήσεις.  | Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο                      |
| ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ                                   | Τηλεφωνική υποστήριξη (αναλυτικά στο άρθρο 2 της σύμβασης)  | Ετήσια, 1/5/2009 – 30/4/2010  |
| ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ   | Παροχή υπηρεσιών προώθησης μέσω εξερχόμενης τηλεφωνίας με σκοπό διερεύνηση ενεργών πελατών για διατήρηση υπάρχοντος ασφαλιστηρίου συμβολαίου είτε να προτείνει την μεταφορά του οχήματος τους σε άλλη συνεργαζόμενη εταιρεία ή και την ασφάλιση άλλου οχήματος και την διενέργεια εξερχομένων κλήσεων σε ανενεργό πελατολόγιο για προώθηση εναλλακτικής πρότασης ασφαλιστηρίου συμβολαίου αυτοκινήτου | Ένα έτος από την ημέρα υπογραφής, δηλ. από 20/7/2009                |
| ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ                              | Παροχή υπηρεσιών προώθησης αφενός ευρυζωνικών πακέτων και αφετέρου του ηλεκτρονικού επαγγελματικού οδηγού Business Club βάσει συγκεκριμένης προσφοράς που θα της παρέχει η αντισυμβαλλόμενη εταιρεία.   | Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο                      |
| ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ                   | Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης – εξυπηρέτησης εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ειδικότερα αναφέρονται στην   | Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο                      |

εν λόγω σύμβαση.

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Παροχή υπηρεσιών προώθησης αφενός ευρυζωνικών πακέτων και αφετέρου του ηλεκτρονικού επαγγελματικού οδηγού Business Club.

Αόριστη διάρκεια- Αυτόματη ανανέωση κάθε χρόνο

ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Παροχή υπηρεσιών όπου η εταιρεία ανέλαβε την σύσταση πελατών με στόχο την προώθηση και εν συνεχεία την μεταπώληση προϊόντων της εταιρεία Τηλεπικοινωνιών Α.Ε.Β.Ε.

Δοκιμαστική περίοδος 30 ημερών για Ιαν 2010 & μετά με μονομερή έγγραφη δήλωση για ένα (1) έτος

#### ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ - ΑΚΙΝΗΤΑ ΤΟΥ ΕΚΔΟΤΗ

Η εταιρεία δεν έχει στην κατοχή της ακίνητη περιουσία. Στις οικονομικές καταστάσεις περιλαμβάνονται ποσά που κεφαλαιοποιήθηκαν και αφορούν βελτιώσεις των μισθωμένων κτιρίων.

Το ακίνητο που στεγάζει το εγγεγραμμένο γραφείο της εταιρείας είναι μισθωμένο.

- Ενοίκιο Κεντρικό : € 7.809 τον μήνα
- Αορίστου διάρκειας
- Αναπροσαρμογή μισθώματος : Ετησίως
- Ύψος ασφαλιστικής κάλυψης και για τις δύο εταιρίες :€ 750.000

## ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Η PhoneMarketing sa στεγάζεται σε κτίριο συνολικής επιφάνειας 1.160 τ.μ.

Η PhoneMarketing sa διαθέτει εξειδικευμένο εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας:

- σύστημα τηλεπικοινωνιών (Παραγωγής & Διοίκησης) Aspect Unified IP (Release 6.5) συνολικής χωρητικότητας 500 θέσεων εργασίας.
- λογισμικό CRM «ΑΡΟΤΡΟΝ» της CENTENTIA συγκρότημα Πληροφοριακών Συστημάτων IBM Blade-Servers / Blade-Centers συνολικής ισχύος 12 CPU's / 36 GHz / 96 GB RAM
- κεντρικό επιχειρησιακό σύστημα αποθήκευσης δεδομένων (Storage Area Network – SAN) τύπου IBM «DS4800» συνολικής χωρητικότητας 2,5 TB
- Ως συμπληρωματικά συστήματα σε περίπτωση βλάβης (back up), η εταιρεία διαθέτει, σύστημα υποστήριξης τηλεπικοινωνιών AVAYA Lucent S8700 (200 θέσεις εργασίας / 10 κυκλώματα τηλεπικοινωνιών τύπου «E1»)

## ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Η εταιρεία πραγματοποίησε σημαντικές επενδύσεις την τελευταία τριετία, συνολικού ύψους € 2,9 εκατ για να υποστηρίξει την ανάπτυξή της.

Κατά τα τελευταία έτη πραγματοποιήθηκε συνολική επένδυση € 800 χιλ. για την εγκατάσταση ενοποιημένου συστήματος διαχείρισης κλήσεων.

Το σύστημα διαχείρισης κλήσεων, μέσω της νέας τεχνολογικής πλατφόρμας ASPECT Unified IP, δημιουργεί τις προϋποθέσεις για:

- την ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής από κλήση σε κλήση - συγκεκριμένα ο χρόνος αδράνειας πρόκειται να μειωθεί από 90 σε 10 δευτερόλεπτα.
- την αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων έως και 25%, καθώς ο χρόνος αδράνειας των εργαζομένων θα μειωθεί στο 7% του χρόνου εργασίας τους, σε αντίθεση με το 32% που ήταν μέχρι τώρα.
- τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη της εταιρείας δημιουργεί απαιτήσεις επένδυσης για κάθε νέα θέση εργασίας (όχι εργαζόμενο) της τάξης των € 2.000.

Δεν υπάρχει εξάρτηση του εκδότη από δικαιώματα ευρεσιτεχνίας, άδειες εκμετάλλευσης, άδειες λειτουργίας.



**ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ**

| Θέμα  | Ποσό   | Σημειώσεις   |
|---|--|--|
| <b>A. Η εταιρεία ως <u>ενάγουσα</u></b>   |  |  |
| 1.ΠΡΟΣΦΥΓΗ<br>ΚΑΤΑ ΠΡΑΞΗΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ<br>ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ<br>Κατά ΣΩΜΑΤΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ<br>ΕΡΓΑΣΙΑΣ του Υπουργείου<br>Απασχόλησης και Κοινωνικής<br>Προστασίας  | € 10.000   | Από 9/5/2008 προσφυγή της εταιρείας.<br>Δικάσιμος δεν έχει προσδιορισθεί μέχρι σήμερα,<br>έκβαση <u>κατ' εκτίμηση νομικών συμβούλων</u><br><u>αναμένεται ευμενής για την εταιρεία.</u>   |
| 2.ΠΡΟΣΦΥΓΗ<br>ΚΑΤΑ ΠΡΑΞΗΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ<br>ΠΡΟΣΘΕΤΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ<br>Κατά της απόφασης της<br>ΤΟΠΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΟΥ<br>ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ Ι.Κ.Α.<br>Ε.Τ.Α.Μ.   | € 445.485,63   | Από 22/9/2008 προσφυγή της εταιρείας.<br>Δικάσιμος δεν έχει προσδιορισθεί μέχρι σήμερα,<br>έκβαση προσφυγής <u>κατ' εκτίμηση νομικών</u><br><u>συμβούλων αναμένεται ευμενής για την</u><br><u>εταιρεία.</u>  |
| 3.ΕΦΕΣΗ<br>ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ<br>Έφεση στο Εφετείου Αθηνών για<br>απόφαση Μονομελούς<br>Πρωτοδικείου Αθηνών για αγωγή<br>αντιδίκου, με την οποία<br>επιδικάστηκε προσωρινό<br>εκτελεστό €8.256,70 και ποσό<br>€2.697,63 αναστάληκε με<br>προσωρινή διαταγή. | Ακύρωση<br>απόφασης<br>καταβολής<br>€8.256,70<br>(€2.697,63<br>αναστάληκε) | Αγωγή αντιδίκου 18/12/2006 για ποσού €<br>6,797,82 λόγω άκυρης και καταχρηστικής<br>απόλυσης € 50,000 και χρηματική ικανοποίηση<br>για ηθική βλάβη συν νομίμων τόκων<br>υπερημερίας από 21/12/2006, που επιδίκασε ως<br>προσωρινός εκτελεστό ποσό €8.256,70,<br>(€2.697,63 αναστάληκε με προσωρινή διαταγή)<br>. Η εταιρεία άσκησε Έφεση 6/4/2009. Δικάσιμος<br>11/5/2010, έκβαση <u>κατ' εκτίμηση νομικών</u><br><u>συμβούλων αναμένεται ευμενής για την</u><br><u>εταιρεία.</u>                                |
| <b>B. Συμβιβασμοί</b>   |  |  |
| National Union Fire Insurance<br>Company of Pittsburgh PA   | € 1.100.000  | Για να αποφευχθούν δικαστικές ενέργειες υπό<br>όρους : προς ολοσχερή εξόφληση αξιώσεων<br>εταιρείας κατά της ασφαλιστικής εταιρείας<br>ύστερα από τρομοκρατική ενέργεια 25/3/2009<br>κατά της εταιρείας και της "EXECUTIVE<br>FINANCIAL SERVICES". €500K έχει<br>προκαταβληθεί, €200k καταβλήθηκε με την<br>υπογραφή του συμφωνητικού και υπόλοιπο<br>€400k θα καταβαλλόταν μέχρι 31/1/2010. Η<br>εταιρεία διατηρεί & παρακρατεί υπέρ αυτής<br>όλες τις αξιώσεις εναντίον τρίτων που πηγάζουν<br>από ίδια αιτία. |
| <b>Γ. Η εταιρεία ως <u>εναγόμενη</u></b>  |  |  |
| ΑΓΩΓΗ<br>ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ ΜΠΟΣΙΝΑΚΟΥ  | €95.460<br>πλέον<br>€73.598.70<br>πλέον<br>€15.000                         | Αγωγή 22/10/2008 για καταβολή του ποσού<br>€95.460 (+νόμιμοι τόκοι υπερημερίας) και<br>επικουρικός € 73.598.70 λόγω άκυρης και<br>καταχρηστικής απόλυσης καθώς και €15.000<br>για χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης.<br>Νέα δικάσιμος 18/2/2011. Έκβαση <u>κατ' εκτίμηση</u><br><u>νομικών συμβούλων αναμένεται ευμενής για</u><br><u>την εταιρεία.</u>   |

Κατά το 2009 υπήρξε απώλεια στον κύκλο εργασιών της εταιρείας λόγω τρομοκρατικής ενέργειας στα γραφεία της εταιρείας. Τα γραφεία της Εταιρείας παρέμειναν κλειστά για το διάστημα ανακατασκευής και επιδιόρθωσης των γραφείων, με αποτέλεσμα η Εταιρεία να έχει απώλεια στον κύκλο εργασιών. Η Εταιρεία έχει λάβει αποζημιώσεις από την ασφαλιστική εταιρεία και αναμένει περετέρω αποζημιώσεις από το Ελληνικό Δημόσιο, αφού έγιναν αποδεκτές οι απαιτήσεις για αποζημίωση. Προβλέψεις αναμένεται να περιληφθούν στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις του 2009.

|                           | Phonemarketing        | Παρατηρήσεις  |
|---------------------------|-----------------------|---|
| AIG Ασφαλιστική           | 1,100,000.00 €        | Εισπράχθηκε ήδη   |
| AXA Ασφαλιστική           | 200,000.00 €          | Δημιουργήθηκε πρόβλεψη  |
| Απαίτηση από Ελλ. Δημόσιο | 1,300,000.00 €        | Η συνολική απαίτηση είναι πολύ μεγαλύτερη και θα φθασει συνολικά περίπου τα € 5 - 5,7εκ. (και για τις δύο εταιρείες EFS και PHM) μείον τα εισπραχθέντα από τις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες ποσά |
| <b>Σύνολο</b>             | <b>2,600,000.00 €</b> |   |

#### ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

##### Συνοπτικά Στοιχεία Αποτελεσμάτων Χρήσης

| Αποτελέσματα Χρήσης (€ '000) | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Πωλήσεις                     | 2.940 | 4.857 | 6.680 | 6.283 | 7.692 | 7.100 |
| Μεταβολή Πωλήσεων %          |       | 65,2% | 37,5% | -5,9% | 22,4% | -7,7% |

#### ΑΝΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Όλες οι δραστηριότητες της εταιρείας εστιάζονται στην Ελλάδα.

**ΠΕΛΑΤΕΣ – ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ**

Αναφορά στους σημαντικότερους πελάτες/ προμηθευτές του εκδότη και του ποσοστού του Κύκλου Εργασιών ή των αγορών που αντιπροσωπεύουν (σε περίπτωση που εφαρμόζεται).

| <b>PHONEMARKETING<br/>ΤΖΙΡΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2008</b> |                   |               |
|---|-------------------|---------------|
| ΑΤΕ ΚΑΡΤΑ Α.Ε.                                |                   | 33.6%         |
| ΔΕΣΦΑ Α.Ε                                     |                   | 9.3%          |
| ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.                       |                   | 8.2%          |
| ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ                 |                   | 8.0%          |
| COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ            |                   | 4.0%          |
| ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ        |                   | 4.0%          |
| ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΕΡΙΟΥ Α.Ε.                |                   | 3.9%          |
| ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.                            |                   | 3.1%          |
| EUROBANK CARDS ΑΕ                             |                   | 2.9%          |
| HELLENIC SEAWAYS MARITIME SA                  |                   | 2.6%          |
| ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ         |                   | 2.5%          |
| VODAFONE-PANAFON ΑΕΕΤ                         |                   | 2.1%          |
| MANTIS ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε.                       |                   | 1.6%          |
| ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ                       |                   | 1.4%          |
| ΟΝ Α.Ε.                                       |                   | 1.4%          |
| ΔΙΑΦΟΡΟΙ                                      |                   | 11.3%         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ 2008</b>                            | <b>€7.692.192</b> | <b>100.0%</b> |

| <b>PHONEMARKETING<br/>ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΜΕΧΡΙ 30.9.2009</b> |  | <b>€</b> |
|--|--|----------|
| ΑΤΕ ΚΑΡΤΑ  |  | 38.72    |
| ΔΕΣΦΑ  |  | 15.06    |
| ΔΕΠΑ   |  | 12.37    |
| VODAFONE   |  | 5.24     |
| EUROBANK CARDS ΑΕ                                      |  | 5.07     |
| HELLENIC SEAWAYS MARITIME SA                           |  | 4.10     |
| ΟΝ TELECOM   |  | 3.74     |
| COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ                     |  | 3.04     |
| ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ                  |  | 1.62     |
| ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ΓΡΑΜΜΩΝ NEL                                |  | 1.54     |
| ΧΡΥΣΟΣ ΟΔΗΓΟΣ  |  | 1.12     |
| MULTICHOICE HELLAS SA                                  |  | 0.94     |
| ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ                          |  | 0.87     |
| Π & Ρ ΔΑΒΑΡΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ ΕΠΕ                |  | 0.69     |

|  |                   |
|--|-------------------|
| ΛΟΓΟΘΕΤΗ                               | 0.54              |
| WIND HELLAS                            | 0.51              |
| ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ                         | 0.50              |
| ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΕ                | 0.49              |
| EURONET CARD SERVICES                  | 0.48              |
| ΑΨΙΣ ΔΙΑΦΗΜ.ΥΠΗΡ.ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ&ΤΗΛ/ΚΗΣ ΑΕ | 0.45              |
| DHL                                    | 0.39              |
| RED SYSTEMS                            | 0.35              |
| ΔΗΜΟΣ ΔΡΑΠΕΤΣΩΝΑΣ                      | 0.27              |
| ΙΜΜ                                    | 0.25              |
| ΕΜΠΟΡΙΚΗ CREDICOM                      | 0.24              |
| PRODUCTA DIRECT ΕΠΕ                    | 0.19              |
| ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ                       | 1.23              |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΧΡΙ 30.9.2009</b>          | <b>€3.208.319</b> |
|  | <b>100.00</b>     |

|                         | TELEPERFORMANCE   | NEWSPHONE (CCH)                                | ACTION PLAN              | PHONEMARKETING  | TELEPRIME    | CARE DIRECT   | TELERESPONSE                                 |
|-------------------------|---|--|--------------------------|---|--------------|---|--|
| <b>ΔΗΜΟΣΙΟ</b>          |   | Διάφορες υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου, ΙΚΑ | ΕΠΑ                      | Όμιλος Ελληνικών Ταχυδρομείων, Υπουργείο Απασχόλησης, ΟΑΣΑ, ΔΕΠΑ, ΔΕΣΦΑ, Δήμος Αμαρουσίου |              |   |  |
| <b>ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ</b>  | Cosmote, Ericsson   | Υπηρεσίες 11880                                |                          | Cosmote ,ΟΤΕ  | Tellas, Wind |   | Vivodi, Tellas, Cosmote                      |
| <b>ΤΡΑΠΕΖΕΣ</b>         | Citibank, Diners, Εθνική Τράπεζα  | Eurobank, Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank           | Εθνική Τράπεζα, Eurobank | Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Αγροτική, Εγνατία, Alpha, Marfin                                |              |   | Barclays, Εθνική Τράπεζα, Eurobank           |
| <b>ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ</b> | Alcatel, Compaq, PepsiCo, Shell, Microland, Toyota, Mercedes, Fiat, Lufthansa | Bayer, Novartis                                | ΔΟΛ                      | Hellenic Seaways, Dixon's, Oriflame, Mercedes, P&G, Phillip Morris, Siemens               |              | Procter and Gamble, Sara Lee, Friesland, Carrefour, Alumil Hellas | Sanyo, Algonet, Όμιλος Σαράντη, Volvo, Hertz |

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

### ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει η εταιρεία σχετίζονται αποκλειστικά με ενδεχόμενη αδυναμία της να εκμεταλλευθεί την εκρηκτική άνοδο της αγοράς:

- αδυναμία να αντεπεξέλθει στο ρυθμό αύξησης της ζήτησης

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ:

#### ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ:

Η εταιρεία διατρέχει τον κίνδυνο απώλειας εισοδήματος από ανταγωνιστικές εταιρείες. Η εταιρεία διατηρεί την τρίτη θέση μεταξύ των εταιριών call center σε σχέση με τα έσοδα με πρώτη την TELEPERFORMANCE και δεύτερη την NEWSPHONE. Η τεχνογνωσία και εμπειρία των στελεχών της και οι καλές και δοκιμασμένες σχέσεις της με τις τράπεζες από όπου προήλθε το μεγαλύτερο ποσοστό του εσόδου της, αποτελούν μία πρόσθετη εγγύηση για την συνέχιση της επιτυχημένης της πορείας.

#### ΕΞΑΡΤΗΣΗ ΑΠΟ ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ:

Η εταιρεία αντιμετωπίζει τον κίνδυνο εξάρτησης από ορισμένα σημαντικά στελέχη, με σημαντική εμπειρία του κλάδου της αγοράς. Από το οργανόγραμμα φαίνεται ότι η εταιρεία έχει αρκετά στελέχη τα οποία λόγω της συνεχούς εκπαίδευσης τους, αλλά και της πολιτικής της εταιρείας να εφαρμόζει συνεχές rotation δεν αντιμετωπίζει τέτοιο κίνδυνο. Επιπλέον η αγορά εργασίας είναι σε ύφεση λόγω της τρέχουσας χρηματοπιστωτικής κρίσης και ως εκ τούτου οι πιθανότητες να συμβεί εκτεταμένη εκροή στελεχών είναι μειωμένες.

#### ΕΞΑΡΤΗΣΗ ΑΠΟ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ:

Η εταιρεία αντιμετωπίζει τον κίνδυνο εξάρτησης από ορισμένους σημαντικούς πελάτες, από τους οποίους επιτυγχάνει ένα σημαντικό ποσοστό του κύκλου εργασιών της. Πιθανή απώλεια ενός σημαντικού πελάτη μπορεί να προκαλέσει σημαντική μείωση στο κύκλο εργασιών της εταιρείας. Παρ' όλο που εταιρεία έχει δοκιμασμένες σχέσεις με τους πελάτες της, με τα πλείστα συμβόλαια να ανανεώνονται κάθε έτος, είναι σε θέση να μπορεί να επιτύχει νέες συμβάσεις προς αντικατάσταση πιθανόν απωλειών. Συνεπώς δεν υφίσταται σημαντικός κίνδυνος εξάρτησης από μεμονωμένους πελάτες.

#### ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ:

Η εταιρεία πιθανόν να αντιμετωπίσει κίνδυνο ρευστότητας καθώς το κεφάλαιο κίνησης της είχε καταστεί αρνητικό. Ο αρνητικός δείκτης κεφαλαίου κίνησης οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο έκτακτο γεγονός της τρομοκρατικής/εμπρηστικής ενέργειας που έλαβε χώρα κατά τον μήνα Μάρτιο 2009, με συνέπεια να υπάρξει σημαντική υστέρηση εσόδων για τους επόμενους τρεις έως πέντε μήνες. Η συνέχιση της αποτελεσματικής διαχείρισης του κινδύνου ρευστότητας κρίνεται ως καθοριστικής σημασίας παράγοντας για τη διατήρηση της απρόσκοπτης λειτουργίας της εταιρείας στο μέλλον.

#### ΕΞΑΡΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ:

Οι υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία την καθιστούν πλήρως εξαρτωμένη από τον τεχνολογικό εξοπλισμό και δίκτυα επικοινωνίας, με αποτέλεσμα να διατρέχει τον κίνδυνο απώλειας εισοδήματος

σε περιπτώσεις διακοπής της συνεχούς λειτουργίας των συστημάτων. Παράλληλα διατρέχει τον κίνδυνο τα συστήματα να καταστούν απαρχαιωμένα. Η εταιρεία επενδύει σημαντικά ποσά τόσο στην ανανέωση του εξοπλισμού της όσο και στην συνεχή συντήρηση και αναβάθμιση των συστημάτων της, ώστε να ελαττώνει τον κίνδυνο στο ελάχιστο.

#### **ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ:**

Ο κίνδυνος επιτοκίου είναι ο κίνδυνος όπου η αξία των χρηματοοικονομικών μέσων διακυμαίνεται εξαιτίας αλλαγών στα επιτόκια της αγοράς. Καθώς η Εταιρεία δεν έχει σημαντικά περιουσιακά στοιχεία που να φέρουν τόκο, εκτός του παρατραβήγματος, τα έσοδα και η ροή μετρητών από εργασίες της Εταιρείας είναι ουσιαστικά ανεξάρτητα από αλλαγές στα επιτόκια της αγοράς.

#### **ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ**

Ο πιστωτικός κίνδυνος προκύπτει όταν η αδυναμία των συμβαλλομένων μερών να εξοφλήσουν τις υποχρεώσεις τους θα μπορούσε να μειώσει το ποσό των μελλοντικών ταμειακών εισροών από χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία κατά την ημερομηνία του ισολογισμού. Από την πείρα της εταιρείας και από τη φύση του πελατολογίου της, φαίνεται ότι ο κίνδυνος αυτός είναι μειωμένος.

#### **ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ**

Η Εταιρεία υπόκειται σε συναλλαγματικό κίνδυνο που προκύπτει από διάφορες συναλλαγές και υπόλοιπα. Ο συναλλαγματικός κίνδυνος προκύπτει από μελλοντικές εμπορικές συναλλαγές και αναγνωρισμένα περιουσιακά στοιχεία και υποχρεώσεις που αποτιμώνται σε νόμισμα το οποίο δεν είναι το νόμισμα λειτουργίας της εταιρείας. Η εταιρεία δεν διατρέχει συναλλαγματικό κίνδυνο αφού οι συναλλαγές της γίνονται κατά βάση σε Ευρώ.

#### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Η εταιρεία γνωρίζει ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης σε ότι αφορά το οικονομικά της αποτελέσματα και μεγέθη. Η μελλοντική της ανάπτυξη της θα εξαρτηθεί σε σημαντικό βαθμό από την βελτίωση και τεχνολογική αναβάθμιση των βασικών της Πληροφοριακών Συστημάτων και την ικανότητα των στελεχών της να διατηρήσουν τον διοικητικό και οικονομικό έλεγχο της εταιρίας και την πρωτοπορία της στην αγορά.

**ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΣΠΟΡΑ**
**ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ                                   | ΜΕΤΟΧΕΣ                       | ΑΞΙΑ ΜΕΤΟΧΗΣ | ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ | ΜΕΤΟΧΟΙ   |
|--|-------------------------------|--------------|-------------------|---|
| Από την ίδρυση μέχρι 28/12/1999              | 10.000 ανώνυμες μετοχές       | 1.000 ΔΡΧ    | 10.000.000 ΔΡΧ    | Δημήτρης Κεχαγιάς<br>Φώτης Αγγελόπουλος               |
| <b>ΑΥΞΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</b>                      |                               |              |                   |   |
| 29/12/1999                                   | 50.000 ανώνυμες μετοχές       | 1.000 ΔΡΧ    | 50.000.000 ΔΡΧ    | Δημήτρης Κεχαγιάς<br>Φώτης Αγγελόπουλος               |
| <b>ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΣΕ ΕΥΡΩ-ΜΕΙΩΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</b>    |                               |              |                   |   |
| 28/06/2002                                   | 50.000 ανώνυμες μετοχές       | €2,93        | €146.500          | Δ.Κεχαγιάς 40%<br>ΑΙΧΜΗ Α.Ε. 30%<br>Ι.Μαρκόπουλος 30% |
| <b>ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΣΕ ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΕΣ ΜΕΤΟΧΕΣ</b>      |                               |              |                   |   |
| 01/03/2005                                   | 50.000 ονομαστικές μετοχές    | €2,93        | €146.500          | Δ.Κεχαγιάς 40%<br>ΑΙΧΜΗ Α.Ε. 30%<br>Ι.Μαρκόπουλος 30% |
| <b>ΑΥΞΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</b>                      |                               |              |                   |   |
| 06/04/2004                                   | 118.260 ονομαστικές μετοχές   | €2,93        | €346.502          | ΑΙΧΜΗ Α.Ε. 20%<br>HELLAS PHONE Α.Ε.80%                |
| <b>ΑΥΞΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</b>                      |                               |              |                   |   |
| 30/06/2005                                   | 139.425 ονομαστικές μετοχές   | €2,93        | €408.515          | ΑΙΧΜΗ Α.Ε. 20%<br>HELLAS PHONE Α.Ε.80%                |
| <b>ΑΥΞΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</b>                      |                               |              |                   |   |
| 13/12/2005                                   | 161.250 ονομαστικές μετοχές   | €2,93        | €472.463          | ΑΙΧΜΗ Α.Ε. 20%<br>HELLAS PHONE Α.Ε.80%                |
| 22/5/2006                                    | 161.250 ονομαστικές μετοχές   | €2,93        | €472.463          | Μ. ΔΑΝΕΖΗΣ 20%<br>HELLAS PHONE Α.Ε.80%                |
| <b>ΝΕΕΣ ΜΕΤΟΧΕΣ-ΜΕΙΩΣΗ ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ</b> |                               |              |                   |   |
| 21/12/2009                                   | 1.574.875 ονομαστικές μετοχές | €0,30        | €472.463          | Μ. ΔΑΝΕΖΗΣ 20%<br>HELLAS PHONE Α.Ε.80%                |

**ΔΙΑΣΠΟΡΑ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

|  | Αριθμός Μετόχων (όπου εφαρμόζεται) | Αριθμός Μετοχών (άμεση και έμμεση) | Ποσοστό (%)   |
|--|------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| Πρόεδρος(Σημ. 1)   | 1                                  | 302.231                            | 19,20%        |
| Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου (Σημ. 2)   | 2                                  | 320.975                            | 20,38%        |
| Γενικός Διευθυντής   | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Προϊστάμενος Λογιστηρίου   | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Οικονομικός Διευθυντής   | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Γραμματέας   | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Ελεγκτές   | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Αγορά Ιδίων Μετοχών  | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Ταμείο Προνοίας Υπαλλήλων  | Δ/Ε                                | Δ/Ε                                | Δ/Ε           |
| Κύριοι Μέτοχοι άνω του 5% (Σημ. 3)   | 1                                  | 941.119                            | 59,76%        |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>4</b>                           | <b>1.564.325</b>                   | <b>99,34%</b> |
| Υπάλληλοι της εκδότριας  | 5                                  | 7.550                              | 0,48%         |
| Διασπορά σε τρίτους  | 3                                  | 3.000                              | 0,18%         |
| Σύνολο Μετοχικού Κεφαλαίου   | 12                                 | 1.574.875                          | 100%          |
| Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα με ποσοστό κατοχής του κάθε μετόχου ξεχωριστά να μην υπερβαίνει το 2% των μετοχών. | 11                                 | 47.550                             | 3,02%         |
| <b>Ολικό (Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα)</b>   | <b>12</b>                          | <b>1.574.875</b>                   | <b>100%</b>   |

**Σημειώσεις:**

1. Ο πρόεδρος είναι ο κ. Μιχάλης Χρυσόχου, ο οποίος κατέχει άμεσα 35.000 μετοχές και έμμεσα, μέσω των κ.κ. Αγνή Χρυσόχου-μητέρα (31.000), Έφη Αδαμοπούλου-σύζυγος (236.231) κατέχει 267.231 μετοχές.
2. Ο κ. Μάριος Δανέζης κατέχει άμεσα 314.975 μετοχές και ο κ. Αναστάσιος Θεοφίλου κατέχει άμεσα 5.000 μετοχές και έμμεσα μέσω της κ. Μαρίας Γυφτοπούλου-σύζυγος 1.000 μετοχές.
3. Η εταιρεία Hellas Phone SA. (Δεν έχουν περιληφθεί μέτοχοι με ποσοστό πάνω του 5% που περιλήφθηκαν πιο πάνω).

Η εταιρεία δεσμεύεται να μεταβιβάσει εντός 3 μηνών μετοχές σε τουλάχιστο άλλα 7 άτομα από το ευρύ κοινό.

**ΚΥΡΙΟΙ ΜΕΤΟΧΟΙ**

| ΜΕΤΟΧΟΣ                        | ΑΜΕΣΑ   | ΕΜΜΕΣΑ  | ΣΥΝΟΛΟ           |               |
|--------------------------------|---------|---------|------------------|---------------|
|                                |         |         | ΜΕΤΟΧΕΣ          | %             |
| Μέτοχος Α –<br>Hellas Phone SA | 941.119 | -       | 941.119          | 59,76         |
| Μέτοχος Β – Δανέζης Μάριος     | 314.975 | -       | 314.975          | 20,00         |
| Μέτοχος Γ – Μιχάλης Χρυσόχου   | 35.000  | 267.231 | 302.231          | 19,20         |
| Άλλοι μέτοχοι                  |         |         | 16.550           | 1,04          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                  |         |         | <b>1.574.875</b> | <b>100,00</b> |

## ΣΤΟΧΟΙ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ – ΑΝΤΛΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

### ΣΤΟΧΟΙ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

#### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ - ΌΡΑΜΑ

Η **PhoneMarketing sa** θα είναι η μία από τις τρεις μεγαλύτερες εταιρείες contact centre στην Ελλάδα και μέχρι το 2014, θα ηγείται της αγοράς υπηρεσιών e-government και Business Process Outsourcing

#### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ – ΆΞΟΝΕΣ

Η εταιρική στρατηγική της PHONE Marketing θα αναπτυχθεί στους εξής άξονες:

- Προσθήκη της δραστηριότητας Business Process Outsourcing (BPO).
- Προσθήκη της δραστηριότητας Cloud Computing.
- Προσθήκη νέων πελατών κυρίως από το Δημόσιο τομέα.
- Ισχυρή παρουσία στον τραπεζικό τομέα.
- Επέκταση υφιστάμενων συνεργασιών με τις μεγάλες εταιρείες του ιδιωτικού τομέα.
- Διατήρηση συμβολαίων στις τηλεπικοινωνίες.
- Επέκταση στις Βαλκανικές αγορές.

#### ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΣΤΙΣ ΒΑΛΚΑΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ

- Εξετάζεται η προοπτική επέκτασης της εταιρείας μετά το 2011 στις Βαλκανικές αγορές.
- Οι Βαλκανικές οικονομίες αναπτύσσονται με ρυθμούς σημαντικά ταχύτερους από την Ελλάδα.
- Η καταναλωτική πίστη αυξάνεται πολύ ταχύτερα του ΑΕΠ.
- Η εταιρεία θα εκπονήσει αρχικά αναλυτική μελέτη σκοπιμότητας για κάθε μία από τις Βαλκανικές χώρες και για όσες αποτελούν ευκαιρία, λεπτομερές Επιχειρηματικό Σχέδιο.

#### ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ – ΤΡΑΠΕΖΕΣ

- Η εταιρεία θα συνεχίσει να παρέχει μεταξύ άλλων, υπηρεσίες τηλεφωνικού μάρκετινγκ προς τις Τράπεζες μέσω διαχείρισης call centers για προώθηση νέων προϊόντων (π.χ. δάνεια, κάρτες).
- Οι Τράπεζες, παρά την χρηματοπιστωτική κρίση 2008-9, προβλέπεται να συνεχίσουν να τροφοδοτούν την ζήτηση, λόγω της συνεχόμενης, με μικρότερο ρυθμό, πιστωτικής επέκτασης στην Ελλάδα.

- Η πιστωτική επέκταση αυξήθηκε με ρυθμό άνω του 21% το 2007 και με 15,9% το 2008 παρά την χρηματοοικονομική κρίση. Το 2009 αναμένεται να κλείσει με αύξηση 4% που είναι πολύ πιο πάνω από τα αντίστοιχα Ευρωπαϊκά επίπεδα.
- Ο ρυθμός επιχειρηματικών δανείων διαμορφώθηκε τον Αύγουστο του 2009 στο 7,3% από 18,7% που ήταν στο τέλος Δεκεμβρίου του 2008.
- Τα αντίστοιχα ποσοστά προς τα νοικοκυριά ήταν 4,7% από 12,8% του Δεκεμβρίου του 2008.
- Το μέγεθος της αγοράς δανείων προς τα νοικοκυριά, ανήλθε τον Ιανουάριο του 2009 στα €117,3 δις και εκτιμάται σε € 172 δις το 2014 (€ 104 εκ. το 2007)
- Η αγορά για υπηρεσίες τηλεφωνικών κλήσεων ανήλθε το 2008 σε €36 εκ. και αναμένεται να εξελιχθεί το 2014 σε €97 εκ.
- Η εκτίμηση αυτή είναι συντηρητική, δεδομένου ότι δεν λαμβάνεται υπόψη τα επόμενα χρόνια καμία αύξηση της συμμετοχής των τηλε-πωλήσεων στις συνολικές χορηγήσεις στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων και καρτών.

#### ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ – ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

- Η ζήτηση στον Δημόσιο τομέα εξαρτάται από τις εκταμιεύσεις του ΕΣΠΑ
- Από το συνολικό προϋπολογισμό του ΕΣΠΑ για την προγραμματική περίοδο 2007-2013 (€ 2,9 δις) εκτιμάται ότι περίπου € 1,3 δις, αφορούν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών κλπ)
- Λαμβάνοντας υπόψη την χρονική υστέρηση που παρατηρείται σε κάθε προγραμματική περίοδο για την εκταμίευση των κοινοτικών κονδυλίων, εκτιμάται σημαντική αύξηση της ζήτησης κοντά στο τέλος της προγραμματικής περιόδου
- Το μέγεθος της αγοράς εκτιμάται σε € 660 εκατ το 2014 (€ 85 εκατ το 2008)
- Ο κλάδος, ιστορικά χαρακτηρίζεται από χαμηλές προμήθειες, οι οποίες αναμένεται να αυξηθούν

#### ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ – ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

- Στις τηλεπικοινωνίες η αύξηση της αγοράς θα προέρχεται από την ανάπτυξη των εναλλακτικών παροχών τηλεφωνίας και ευρυζωνικών υπηρεσιών
- Ο μέσος ρυθμός αύξησης της αγοράς τηλεπικοινωνιών είναι συνδεδεμένος με το ΑΕΠ, το οποίο αναμένεται να παρουσιάσει μείωση το 2009 και μετά να εξελιχθεί ώστε τελικά να επιτύχει ρυθμούς ανόδου περίπου 3%.
- Η ζήτηση του κλάδου των Τηλεπικοινωνιών αναμένεται να αποφέρει έσοδα το 2014 της τάξης των € 55 εκατ. από € 35 εκατ. το 2008
- Ο αυξημένος ανταγωνισμός μεταξύ των παρόχων τηλεφωνίας, δημιουργεί προϋποθέσεις αύξησης των προμηθειών

#### ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

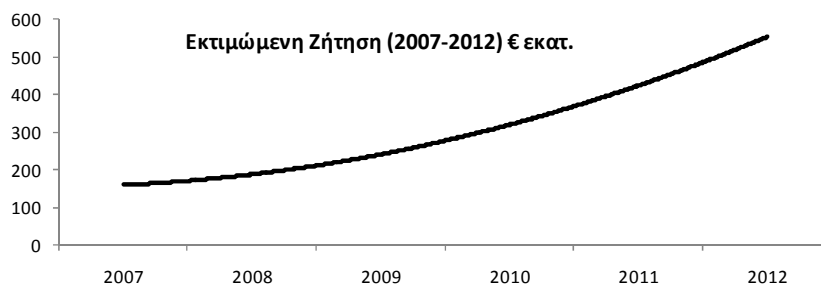
- Η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και η αύξηση του ΑΕΠ τροφοδοτούν την ζήτηση καταναλωτικών προϊόντων και κατ'επέκταση υπηρεσιών call centers.
- Η ζήτηση στον κλάδο επηρεάζεται αρνητικά από την ισχυρή ανάπτυξη των διαδικτυακών αγορών, οι οποίες φέρουν σε άμεση επαφή πωλητή-αγοραστή χωρίς να χρειάζεται η διαμεσολάβηση του call center.
- Ο ρυθμός μεγέθυνσης της αγοράς αναμένεται γύρω στο 6% και αναμένεται να προσεγγίσει τα € 65 εκατ. το 2014 (€ 45 εκατ το 2008).
- Η μέτρια αύξηση της ζήτησης δεν αναμένεται να πιέσει προς τα πάνω τις τιμές.

## ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

| Κλάδοι Ζήτησης   | Οδηγοί Ζήτησης  | Outsourcing | Αμοιβές              |
|------------------|---|-------------|----------------------|
| Τράπεζες         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Κάρτες</li> <li>Δάνεια (πιστωτική επέκταση)</li> </ul>       | Σταθερό     | Σταθερές ή αυξητικές |
| Δημόσιο          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Εξυπηρέτηση πολίτη μέσα από ΕΣΠΑ (εκταμιεύσεις)</li> </ul>   | Πλήρες 100% | Αυξητικές            |
| Τηλεπικοινωνίες  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Πρώθηση ευρυζωνικών υπηρεσιών και προϊόντων (ΑΕΠ)</li> </ul> | Σταθερό     | Αυξητικές            |
| Ιδιωτικός τομέας | <ul style="list-style-type: none"> <li>Πρώθηση (ζήτηση καταναλωτικών)</li> </ul>                    | Σταθερό     | Σταθερές ή αυξητικές |

Η αγορά, αναμένεται να μεγεθύνεται τα επόμενα έτη με μέσο ετήσιο ρυθμό 32%, λαμβάνοντας υπόψη:

- τα ιστορικά οικονομικά στοιχεία της αγοράς υπηρεσιών call center.
- την δυναμική ζήτηση που μπορεί να προκύψει από το outsource των εν λόγω υπηρεσιών.
- Ο Δημόσιος τομέας με βάση τα χαρακτηριστικά μεγέθους, ανάπτυξης και κερδοφορίας παρουσιάζεται ως μία ιδιαίτερα ελκυστική αγορά.
- Εξίσου ελκυστική παρουσιάζεται και η αγορά των Τραπεζών, λόγω της συνεχόμενης πιστωτικής επέκτασης στην Ελλάδα.
- Οι αγορές των τηλεπικοινωνιών και του λοιπού ιδιωτικού τομέα παρουσιάζουν χαμηλή κερδοφορία και μέτριο δυναμικό ανάπτυξης.



## ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η παραγωγικότητα θα αυξηθεί λόγω της νέας τεχνολογίας.

Για τα επόμενα 5 έτη, εκτιμάται ότι η εταιρεία θα ακολουθήσει ρυθμό ανάπτυξης των πωλήσεων 18-20% ετησίως.

| <i>Κατηγορία Εσόδου</i>                           | <i>Μέση Αύξηση (%)</i> |
|---|------------------------|
| <i>Κύριες δραστηριότητες</i>                      | <i>22%</i>             |
| <i>Δραστηριότητες στα Βαλκάνια και Αν. Ευρώπη</i> | <i>30%</i>             |
| <i>BPO (Business Process Outsource)</i>           | <i>25%</i>             |
| <i>Cloud Computing</i>                            | <i>37%</i>             |
| <i>Δημόσιο</i>                                    | <i>29%</i>             |
| <b>Σύνολο Εσόδων</b>                              | <b>25%</b>             |

Το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας (FTEs) θα πρέπει να παρουσιάσει μια μέση αύξηση 9% για να μπορέσει να επιτευχθεί ο πιο πάνω ρυθμός αύξησης των εσόδων, και μέση παραγωγικότητα να διαμορφώνεται στην περιοχή των € 36 χιλ./άτομο το 2014 από € 18 χιλ./άτομο το 2009 (μέση αύξηση 15%)- έχει γίνει η παραδοχή ότι η χρήση του ενοποιημένου συστήματος διαχείρισης κλήσεων επιφέρει σταδιακή αύξηση της παραγωγικότητας.

## ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΕΞΟΔΩΝ

- Το κόστος πωληθέντων επηρεάζεται άμεσα από τις αμοιβές προσωπικού που αντιστοιχεί στο 73% των εσόδων. Από το 2011 το ποσοστό αυτό μειώνεται κατά 0,5% ετησίως.

Η μέση αύξηση/μείωση ανά κατηγορία εξόδου αναλύεται ως ακολούθως:

| Κατηγορία Εξόδου          | Μέση Αύξηση/Μείωση (%) |
|---------------------------|------------------------|
| <b>Κόστος Πωλήσεων</b>    | <b>25%</b>             |
| <i>Αμοιβές Προσωπικού</i> | 32%                    |
| <i>Τηλεπικοινωνίες</i>    | 13%                    |
| <i>Ενοίκια</i>            | 10%                    |
| <i>Λοιπά έξοδα</i>        | -10%                   |
| <b>Έξοδα Διοίκησης</b>    | <b>2%</b>              |
| <b>Έξοδα Διάθεσης</b>     | <b>2%</b>              |
| <b>Άλλα έξοδα</b>         | <b>-34%</b>            |

- Επίσης το κόστος πωληθέντων επηρεάζεται άμεσα και από κόστος των τηλεπικοινωνιών που αντιστοιχεί στο 4,5% των εσόδων. Από το 2011 το ποσοστό αυτό μειώνεται κατά 0,1% ετησίως.
- Το ενοίκιο αυξάνεται από την ανάγκη για επιπλέον χώρους από το 2012, οπότε και ο αριθμός προσωπικού (FTEs) αυξάνεται σημαντικά.
- Τα λοιπά έξοδα που περιλαμβάνουν επισκευές και συντηρήσεις εγκαταστάσεων και αναλώσιμα.
- Τα έκτακτα έξοδα, τα οποία αφορούν σε ρυθμίσεις προστίμων καθυστερήσεων πληρωμής σε Δημόσιο και Ασφαλιστικούς Οργανισμούς μειώνονται σταδιακά έως το 2013.

## ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

- Απαιτούνται περίπου € 2.000 για κάθε νέα θέση εργασίας το 2010, προκειμένου να καλυφθούν ανάγκες σε τηλεφωνική υποδομή και έπιπλα.
- Το κόστος ανά θέση εργασίας μειώνεται σταδιακά σε € 1.500 χιλ. το 2014, λόγω μείωσης της αξίας των licences & hardware.
- Για την επέκταση των χώρων υπολογίστηκαν επιπλέον επενδύσεις € 190 χιλ. το 2012.
- Η εταιρεία αναμένεται να πραγματοποιήσει επενδύσεις ύψους € 1,1 εκατ. την επόμενη πενταετία, (μέσος ρυθμός αύξησης 2010-2014, 41%).
- Συντελεστής φορολογίας εισοδήματος ίσος με 25%.

#### ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΗΣ

- Από το 2009 η εταιρεία επιστρέφει στην κερδοφορία η οποία ενισχύεται σημαντικά μετά το 2010.
- Το μικτό κέρδος αναμένεται να παρουσιάσει μια μέση αύξηση της τάξης του 22%, με το μικτό περιθώριο κέρδους να αυξάνεται με μέσο ρυθμό 18%.
- Τα αποτελέσματα προ φόρων αυξάνονται κατά μέσο όρο 38%.
- Το καθαρό κέρδος θα παρουσιάσει μια μέση αύξηση 35%, με το περιθώριο κέρδους να αυξάνεται με 8% κατά μέσο όρο.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η PhoneMarketing sa δραστηριοποιείται σε μία αγορά σημερινού μεγέθους € 202 εκατ., με πολύ υψηλά περιθώρια ανάπτυξης.

Η ζήτηση προέρχεται κυρίως από τις Τράπεζες και από τον Δημόσιο τομέα. Οδηγοί της ανάπτυξης είναι η αύξηση της καταναλωτικής πίστης και οι αναμενόμενες εκταμιεύσεις από το ΕΣΠΑ.

Η ζήτηση αναμένεται να τριπλασιαστεί μέχρι το 2014, ξεπερνώντας τα € 880 εκατ.

Η εταιρική στρατηγική θα αναπτυχθεί στους εξής άξονες:

- προσθήκη νέων πελατών κυρίως από το Δημόσιο
- ισχυρή παρουσία στον τραπεζικό τομέα
- επέκταση υφιστάμενων συνεργασιών με τις μεγάλες εταιρείες του ιδιωτικού τομέα
- διατήρηση συμβολαίων στις τηλεπικοινωνίες
- βελτίωση κερδοφορίας
- επέκταση στα Βαλκάνια

Από το 2009 η PhoneMarketing sa επιστρέφει στην κερδοφορία η οποία ενισχύεται σημαντικά μετά το 2010

Η απόδοση ιδίων κεφαλαίων παραμένει σε υψηλά επίπεδα.

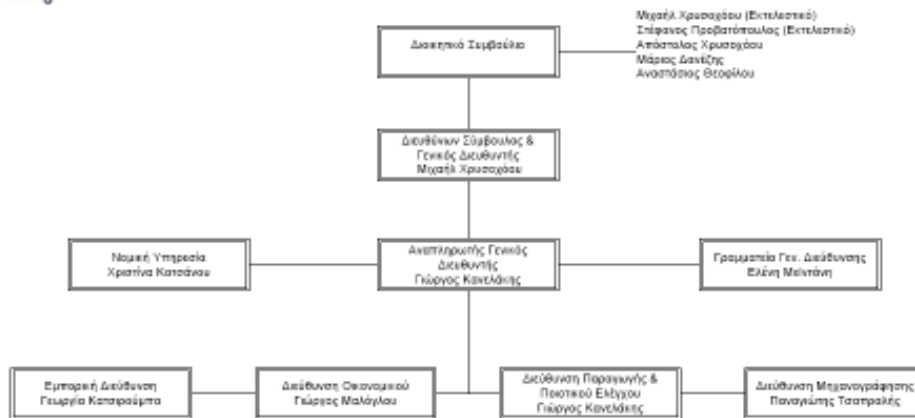
Η αποτίμηση της εταιρείας, βρίσκεται στην περιοχή € 4,4 εκατ. έως € 4,7 εκατ.



## ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΆΝΤΛΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

(δεν υφίσταται)

## ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ – ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



## ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

Η εταιρεία είναι οργανωμένη σε πέντε Διευθύνσεις.

Η Διεύθυνση Παραγωγής και Ποιοτικού Ελέγχου χωρίζεται σε τέσσερα τμήματα και φροντίζει συνολικά για τον σωστό σχεδιασμό και την υλοποίηση των εργασιών που αναλαμβάνει η εταιρεία.

## ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

### ΜΙΧΑΗΛΗΣ ΧΡΥΣΟΧΟΟΥ - ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ-ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ:

Κατέχει Δίπλωμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (DERRE COLLEGE).

Διετέλεσε χρέη προέδρου και διευθύνοντος συμβούλου στις ακόλουθες εταιρείες:

- EXECUTIVE SA, HELLAS PHONES SA, PHONE MARKETING SA (από το 2002 μέχρι σήμερα)
- FINTRUST SA (από το 1995 μέχρι 2002)

Επίσης υπηρέτησε σε διευθυντικές θέσεις στις ακόλουθες εταιρείες:

- GOLF SA-Γενικός Διευθυντής (από το 1993 μέχρι 1995)
- TITAN AE-Εμπορικός Διευθυντής (από το 1991 μέχρι 1993)
- FIAT AUTO SPA-Εμπορικός Διευθυντής Δυκτίου (από το 1989 μέχρι 1991)

#### **ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΧΡΥΣΟΧΟΥ – ΜΕΛΟΣ Δ.Σ:**

Εργάστηκε στη Διεύθυνση & Διαχείριση Εμπορευμάτων της Ολυμπιακής Αεροπορίας από το 1950 μέχρι και το 1993, που ήταν και το έτος συνταξιοδότησής του.

#### **ΣΤΕΦΑΝΟΣ ΠΡΟΒΑΤΟΠΟΥΛΟΣ - ΜΕΛΟΣ Δ.Σ. (ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ)**

Κατέχει πτυχίο International Management από το Πανεπιστήμιο Huddersfield, UK και Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Louisville, USA.

Τα τελευταία χρόνια εργάζεται στη «Phone Marketing SA» σαν Διευθυντής Επιχειρήσεων (2007 μέχρι 2009) και σαν Διευθυντής Πωλήσεων από το 2009. Προηγούμενα εργάστηκε σαν Λογιστής, Διευθυντής Πωλήσεων, Σύμβουλος Επιχειρήσεων για τις εταιρείες «Promauto Ltd», «Equinox Direct Response», «T-Network SA» και «Titan Capital Management SA»

#### **ΜΑΡΙΟΣ ΔΑΝΕΖΗΣ - ΜΕΛΟΣ Δ.Σ**

Κατέχει πτυχίο και Μεταπτυχιακό στην Πολιτική Μηχανική από το Πανεπιστήμιο Manchester, UK

Έχει πείρα 20 χρόνων σε Οικοδομικές Επιχειρήσεις και Οικοδομικά Έργα. Εργάστηκε επίσης στο Χρηματιστήριο, σαν Γενικός Διευθυντής στη εταιρεία «Προστασία Α.Ε.» και «Γενική Εξυπ. Προστασία Α.Ε», σαν Διευθύνων Σύμβουλος στο ξενοδοχείο Αεροδρομίου Αθηνών «SOFITEL ΑΕ» και είναι αντιπρόεδρος στην εταιρεία «Phone Marketing ΑΕ»

#### **ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΘΕΟΦΙΛΟΥ - ΜΕΛΟΣ Δ.Σ.**

Απόφοιτος του S.E.L.E.T.E. HELLAS στην Ηλεκτρονική Μηχανολογία, απόφοιτος στην Φυσική, Αστρονομία και Στατιστική του Nasson College, USA, απόφοιτος Πυρηνικής Φυσικής του Tennessee Technological University, USA.

Από το 2006 υπηρετεί τις εταιρείες «Phone Marketing SA» & «Executive Financial Services SA» σαν COO στην Αθήνα. Προηγούμενα εργάστηκε σαν COO στην «Newsphone Group of Companies» & «Call Center Hellas SA », στην Αθήνα, στην «Flat Free Hellas Ltd» στην Αθήνα σαν Managing Director, στην «Grade Lists SA» στην Αθήνα σαν Πρόεδρος και σαν Γενικός Διευθυντής στις εταιρείες «Grade Integrated SA» & «Satom Group of Companies» στην Αθήνα. Είναι ανεξάρτητος σύμβουλος καθώς και Production Director & Technical Director σε διάφορες εταιρείες

#### **ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

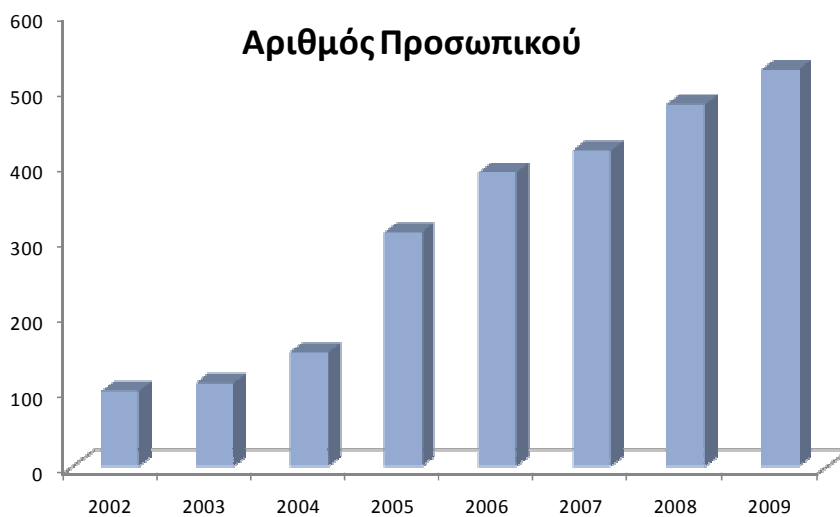
Δεν έχουν γίνει σημαντικές συναλλαγές ούτε έχουν συμφωνηθεί να πραγματοποιηθούν μεταξύ του εκδότη και των μελών των οργάνων διοίκησης, διεύθυνσης ή εποπτείας ή οποιονδήποτε μέτοχο που κατέχει ποσοστό μεγαλύτερο του 5% του εκδοθέντος κεφαλαίου ή συνδεδεμένων με αυτούς προσώπων.

#### **ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ**

Δεν έχουν παρασχεθεί από τον εκδότη στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου οποιαδήποτε δάνεια καθώς και εγγυήσεις προς όφελος τους.

## ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Το μόνιμο προσωπικό της εταιρείας το 2008 αριθμούσε 480 και αναμένεται το 2009 να ανέλθει σε 525 άτομα, εκ των οποίων 8 άτομα εντάσσονταν στον διοικητικό προσωπικό.



Ο μέσος όρος του προσωπικού που απασχολούσε η εταιρεία αναλύεται ως εξής :

|      |     |                     |
|------|-----|---------------------|
| 2009 | 525 | (αύξηση κατά 9,4%)  |
| 2008 | 480 | (αύξηση κατά 14,8%) |
| 2007 | 418 |                     |

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

(επισυνάπτονται ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις για 2007, 2008 και 9 μήνες 2009)

Η καθαρή θέση του εκδότη με βάση τις τελευταίες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις για την περίοδο 9 μηνών που έληξε στις 30 Σεπτεμβρίου 2009 ήταν €1.343.868 (σύνολο ιδίων κεφαλαίων). Στις 31 Δεκεμβρίου 2008 καθαρή θέση ήταν €973.397.

Οι οικονομικές καταστάσεις του εκδότη έχουν συνταχθεί κατά τις διατάξεις:

- (i) του περί Εταιρειών Νόμου που αφορούν τις οικονομικές καταστάσεις των εταιρειών ή κατά τις αντίστοιχες διατάξεις του εθνικού δικαίου του κράτους-μέλους στο οποίο έχει συσταθεί ο εκδότης ή κατά τις διατάξεις τρίτου κράτους στο οποίο έχει συσταθεί ο εκδότης οι οποίες πρέπει να είναι ισοδύναμες των αντίστοιχων της Δημοκρατίας και σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς ή κατά άλλο τύπο που καθορίζεται με απόφαση του Συμβουλίου.
- (ii) έχουν ελεγχθεί από αναγνωρισμένο ελεγκτικό οίκο, σύμφωνα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα.
- (iii) παρέχουν αληθινή και δίκαιη εικόνα της περιουσίας, της οικονομικής καταστάσεως και των αποτελεσμάτων του εκδότη, συμπεριλαμβανομένων της χρηματοοικονομικής επίδοσης και των ταμειακών ροών της.

Στην τελευταία έκθεση ελεγκτών της εταιρείας ΔΕΝ εκφράζεται οποιαδήποτε επιφύλαξη ή δήλωση αδυναμίας έκφρασης γνώμης ή ουσιαστική αβεβαιότητα ή επισύρεται η προσοχή των επενδυτών (*Qualification on the auditors' report*).

## ΆΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΙΤΛΟΥΣ ΤΟΥ ΕΚΔΟΤΗ

### ΤΥΧΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΤΩΝ ΤΙΤΛΩΝ.

Δεν υπάρχουν περιορισμοί στην ελεύθερη μεταβίβαση τίτλων.

Η εταιρεία δεν έχει παραχωρήσει ειδικά δικαιώματα σε οποιονδήποτε μέτοχο.

Οι τίτλοι που προτείνονται για εισαγωγή είναι πλήρως αποπληρωμένοι.

### ΜΕΡΙΣΜΑΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΚΔΟΤΡΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Η εταιρεία προτίθεται να διανέμει ως μέρισμα ένα ικανοποιητικό ποσοστό των κερδών.

Η διανομή μερίσματος θα εξαρτηθεί:

- Από την ύπαρξη κερδών
- Από την ύπαρξη ρευστότητας (ανάγκες για κεφάλαιο κίνησης)
- Από την ανάγκη επανεπένδυσης κερδών

Το αναμενόμενο ποσοστό μερίσματος θα κυμαίνεται σε 2-5% επί της ονομαστικής αξίας.

Δεν αναμένεται όμως η καταβολή μερίσματος για το 2009.

## ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΚΔΟΤΗ

Αναμενόμενη χρηματιστηριακή αξία - €4.362.404 (1.574.875 μτχ @ €2,77)

Η εταιρεία προτίθεται να εφαρμόσει τις βασικές αρχές του κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης με την δημιουργία επιτροπής ελέγχου και τον διορισμό ανεξάρτητων μη εκτελεστικών συμβούλων.

Η εφαρμογή του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης αναμένεται κατά το 2011.

Η ιστοσελίδα της εταιρία στο Διαδίκτυο είναι – [www.phonemarketing.gr](http://www.phonemarketing.gr)

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΝ ΕΜΠΕΡΙΣΤΑΤΩΜΕΝΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ:

Κατά την ανάλυση των κονδυλίων Οικονομικής Θέσης, Αποτελεσμάτων Χρήσεως και Συνολικών Εσόδων προέκυψαν τα ακόλουθα:

1. Κατά την περίοδο 01.01-30.09.2009 διενεργήθηκαν μειωμένες αποσβέσεις επί των ενσώματων περιουσιακών στοιχείων και επί των αϋλων περιουσιακών στοιχείων ποσού € 16.000,00 και € 45.000,00 περίπου αντίστοιχα, με συνέπεια τα αποτελέσματα χρήσεως μετά φόρων και τα ίδια κεφάλαια της Εταιρείας να εμφανίζονται αυξημένα κατά το ποσό των € 45.750,00 περίπου.

2. Πιστωτικά υπόλοιπα συνολικού ποσού € 27.712,48, τα οποία αφορούν ληφθείσες προκαταβολές από πελάτες, θα έπρεπε να εμφανίζονται στο λογαριασμό «Προμηθευτές και λοιπές υποχρεώσεις», με ισόποση αύξηση του λογαριασμού «Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις». Επιπλέον, χρεωστικά υπόλοιπα συνολικού ποσού € 327.202,68, τα οποία αφορούν δοθείσες προκαταβολές, θα έπρεπε να εμφανίζονται στο λογαριασμό «Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις», με ισόποση αύξηση του λογαριασμού «Προμηθευτές και λοιπές υποχρεώσεις». Επιπλέον, ο λογαριασμός «Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις», περιλαμβάνει λοιπές απαιτήσεις ποσού € 120.000,02, οι οποίες έχουν χαρακτηριστεί ως ανεπίδεκτες εισπράξεως. Η διοίκηση της Εταιρείας κατά την 01.01.2008 προχώρησε στην πλήρη απομείωση της αξίας αυτών. Η διενεργηθείσα σχετική λογιστική εγγραφή είχε ως αποτέλεσμα την ισόποση αύξηση του υπολοίπου του λογαριασμού «Προμηθευτές και λοιπές υποχρεώσεις» αντί ισόποση μείωση του λογαριασμού «Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις». Επίσης, το υπόλοιπο του λογαριασμού «Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις» εμφανίζεται αυξημένο κατά € 500.000,00, καθώς η λογιστικοποίηση είσπραξης αποζημίωσης προσαύξησε το υπόλοιπο του λογαριασμού «Προμηθευτές και λοιπές υποχρεώσεις», αντί να μειώσει το λογαριασμό «Πελάτες και λοιπές απαιτήσεις».

3. Κατά την 30.09.2009 υφίστανται απαιτήσεις ποσού € 25.357,80 από συνδεδεμένη εταιρεία και ποσού € 341.300,01, η οποία αφορά απαίτηση από προκαταβολές που δίδονται προς Μέλη του διοικητικού Συμβουλίου για προώθηση των εργασιών της Εταιρείας. Κατά την εν λόγω ημερομηνία υφίστανται υποχρεώσεις ποσού € 200.229,46, οι οποίες αφορούν υποχρεώσεις προς συνδεδεμένα μέρη. Οι εν λόγω γνωστοποιήσεις θα έπρεπε να περιλαμβάνονται στη γνωστοποίηση των συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη.

#### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΝΟΜΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ:

I. Στο κεφ. 1.6 της έκθεσης αναφερόμαστε στο δικαίωμα προτίμησης που διατηρούν οι υφιστάμενοι μέτοχοι σε περίπτωση αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου ανάλογα με τη συμμετοχή τους στο υφιστάμενο μετοχικό κεφάλαιο.

II. Επαναλαμβάνουμε στο σημείο αυτό απόσπασμα από το κεφ. VI της εκθέσεώς μας υπό τον τίτλο «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» :

« Σύμφωνα με όσα αναφέρουμε στο κεφάλαιο που εξετάζεται το νομοθετικό - θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της υπό έλεγχο εταιρείας, με την επιφύλαξη του εκεί σχολιασμού κάποιων εκ των καταστατικών της σκοπών για κάποιους από τους οποίους προκειμένου να δραστηριοποιηθεί η εν λόγω εταιρεία απαιτείται διοικητική άδεια (μίσθωση εργαζομένων) ή πρόκειται να απαιτηθεί εις το μέλλον διοικητική άδεια (παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης οφειλετών), η δραστηριότητα της εταιρείας ως αυτή προκύπτει από το εταιρικό της προφίλ και από τις προσκομισθείσες σημαντικότερες συμβάσεις της δεν απαιτείται κανενός είδους ειδικής διοικητικής άδειας αλλά η λειτουργία της διέπεται από το Νόμο περί Ανωνύμων Εταιρειών ως αυτός ισχύει σήμερα. »

III. Στο κεφ. V της έκθεσης αναφερόμαστε αναλυτικά σε καταστατικούς σκοπούς της εταιρείας οι οποίοι παραπέμπουν σε νομοθετικά πλαίσια τους όρους και τις πρόνοιες των οποίων δεν πληρεί η εταιρεία. Ειδικότερα αναφερόμαστε στο κεφ. I περίπτωση υπ' αριθμ. 13 του άρθρου 4 του καταστατικού όπου ορίζεται ότι : «13. Η μίσθωση εκπαιδευμένου προσωπικού της εταιρείας προς εκτέλεση και επίτευξη του σκοπού της πώλησης και προώθησης προϊόντων στους ενδιαφερόμενους πελάτες, καθώς και η μίσθωση θέσεων εργασίας της σε αυτούς.» , στο κεφ. II περίπτωση ζ) του ίδιου άρθρου καθόσον εκεί ορίζεται ότι : «ζ) ο χρησιδανεισμός εξειδικευμένου προσωπικού της εταιρείας στις εγκαταστάσεις των πελατών της» αλλά και στο Στο κεφ. II περίπτωση δ) και στ) του άρθρου 4 του καταστατικού ορίζεται ότι : «δ) η παροχή υπηρεσιών διαχειρίσεως επισφαλειών ιδιωτών και επιχειρήσεων και η διαμεσολάβηση με αμοιβή ή άλλο οικονομικό αντάλλαγμα, για την επιδίωξη είσπραξης ή και αυτή την είσπραξη, με κάθε νόμιμο μέσο, παντός ποσού οφειλομένου από τρίτους προς τους αντισυμβαλλόμενους πελάτες της εταιρείας και η απόδοση των εισπραχθέντων από την εταιρεία προς τους εν λόγω αντισυμβαλλομένους της, με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ν. 2396/1996 περί προσωπικών δεδομένων, ε) ... στ) η μερική ή ολική εκχώρηση απαιτήσεων ή άλλου δικαιώματος των προς τούτο αντισυμβαλλομένων με την εταιρεία κατά τρίτων, με ταυτόχρονη παροχή οικονομικού ανταλλάγματος από την εταιρεία προς τους εν λόγω αντισυμβαλλομένους της ».

Εντούτοις, να σημειωθεί ότι από την μελέτη των συμβάσεων της εταιρείας, οι οποίες μας προσκομίστηκαν, η τελευταία δεν δραστηριοποιείται πάνω στους καταστατικούς αυτούς σκοπούς αλλά σε έτερους αναφερόμενους στην εν λόγω μελέτη.

Συνακόλουθα, η εταιρεία δεν κινείται εκτός ορίων του νομοθετικού πλαισίου που την διέπει αλλά, ωστόσο, προς αποφυγή δημιουργίας σύγχυσης των τρίτων συναλλασσόμενων θα ήτο θεμιτή η απάλειψη εκ του καταστατικού των εν λόγω σημείων του.

IV. Στο κεφ. VII ii) της έκθεσης αναφερόμαστε σε δύο εκ των συμβάσεων της εταιρείας με τρίτους οι οποίες αφορούν τις εταιρείες "ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΕΣΒΟΥ Α.Ε." και "ΧΕΛΛΕΝΙΚ ΣΗΓΟΥΕΙΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ". Από τη μελέτη των δύο συμβάσεων, στη σύμβαση με τη δεύτερη εταιρεία, υπάρχει όρος που απαγορεύει την υπό έλεγχο εταιρεία να συνεργαστεί με ναυτιλιακές επιχειρήσεις που ασκούν όμοιες ή ανταγωνιστικές δραστηριότητες με τη «ΧΕΛΛΕΝΙΚ ΣΗΓΟΥΕΙΣ Α.Ν.Ε.» άλλως απειλείται κατάπτωση ποινικής ρήτρας. Οι εκπρόσωποι της υπό έλεγχο εταιρείας μας διαβεβαιώνουν περί γραπτής συναίνεσης της «ΧΕΛΛΕΝΙΚ ΣΗΓΟΥΕΙΣ Α.Ν.Ε.», ωστόσο ουδέν έγγραφο συναφές μαζί με τις εν λόγω συμβάσεις μας προσκομίστηκε.

V. Στο κεφ. XI 2. της έκθεσής μας αναφερόμαστε διεξοδικά κυρίως στην συνύπαρξη τόσο του Χρυσοχόου Μιχαήλ όσο και του Χρυσοχόου Απόστολου με τις ίδιες ιδιότητες στα διοικητικά

συμβούλια δύο εταιρειών (Πρόεδρος – Διευθύνων Σύμβουλος ο πρώτος και Μέλος ο δεύτερος), ήτοι της υπό έλεγχο εταιρείας και της εταιρείας με την επωνυμία «EXECUTIVE ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», η οποία αυτή συνύπαρξη και δεδομένου του γεγονότος ότι από αντιπαραβολή των καταστατικών σκοπών των δύο εταιρειών – οι οποίες δεν έχουν καμία ενδο-ομιλική σχέση ή σχέση μητρικής προς θυγατρική - προκύπτει ότι κάποιοι εξ αυτών είναι ταυτόσημοι, αναφύονται σύμφωνα με το Ν. 2190/1920 όπως αυτός ισχύει σήμερα θέματα σύγκρουσης συμφερόντων, ανταγωνισμού και υποχρέωση πίστης.

Επισημαίνουμε, ωστόσο, ως αυτό σημειώνεται σε έτερα σημεία της εκθέσεώς μας ότι οι δραστηριότητες των δύο εταιρειών ως αυτές περιγράφονται από τις προσκομισθείσες σε εμάς συμβάσεις τους με τρίτους, δεν συμπίπτουν ως προς το περιεχόμενό τους και συνεπώς δεν προκύπτει παραβίαση των εκ του νόμου υποχρεώσεων των ανωτέρω δύο προσώπων. Ωστόσο, δεν αποκλείεται μία μελλοντική ένσταση μετόχων της εταιρείας εξαιτίας του γεγονότος και συνεπώς φρόνιμο θα ήτο να λυθεί το θέμα αυτό είτε με την τροποποίηση των καταστατικών των δύο εταιρειών ως προς τους σκοπούς τους είτε με την αποχώρηση των δύο αυτών προσώπων από το Δ.Σ. μίας εκ των εταιρειών.

Τέλος, οι ανωτέρω επισημάνσεις θα πρέπει να διαβαστούν και να ερμηνευτούν σε συνάρτηση με το πλήρες κείμενο της σχετικής εκθέσεως ενώ είναι ενδεικτικές και όχι περιοριστικές υπό την έννοια ότι και έτερα σημεία της σχετικής μας εκθέσεως δύνανται να χρίζουν της δέουσας προσοχής Σας.

#### **ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΑΠΟΘΕΤΗΡΙΟ ΚΑΙ ΜΗΤΡΩΟ**

Η εταιρεία είναι έτοιμη και ικανή να παραδώσει το Μητρώο της στο Κεντρικό Αποθετήριο και Μητρώο και να ανταποκριθεί σε οποιαδήποτε υποχρέωση της.

Δεν εκδίδονται ομόλογα και ως εκ τούτου δεν μπορεί να γίνει αναφορά σε όρους έκδοσης ομολόγων.

Το Συμβούλιο του Χρηματιστηρίου έχει την ευχέρεια να ζητήσει επιπρόσθετα στοιχεία ή πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΚΥΡΙΑΝΙΔΕΣ, ΝΙΚΟΛΑΟΥ & ASSOCIATES

Σύμβουλος Εισαγωγής

Μιχάλης Χρυσόχου

Πρόεδρος

της εκδότριας εταιρείας



PhoneMarketing A.E.

Εργασίας 2, 14234, Νέα Ιωνία

Τηλέφωνο: +30 (210) 270 0100

Τηλεομοιότυπο: +30 (210) 277 0250

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: [phonemail@phonemarketing.gr](mailto:phonemail@phonemarketing.gr)

Ιστοσελίδα: [www.phonemarketing.gr](http://www.phonemarketing.gr)