20220824030550

Årsredovisning

Transcom Holding AB

Org.nr 556962-4108
Räkenskapsår 2021-01-01 – 2021-12-31

Fastställelseintyg
Undertecknad styrelseledamot intygar att resultaträkningen och balansräkningen i årsredovisningen har fastställts på årsstämma 30 juni 2022
Årsstämman beslöt att godkänna styrelsens förslag till resultatdisposition.

Jag intygar också att innehållet i årsredovisningen, koncernredovisningen och revisionsberättelsen stämmer överens med originalen.

Stockholm den 2022-06-30

Jonas Dahlberg

Förvaltningsberättelse

ank=20220712-20220713100914

Styrelsen och verkställande direktören för Transcom Holding AB (publ), organisationsnummer 556962-4108, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för räkenskapsåret 2021.

Transcom är en global kundhanteringsspecialist som erbjuder digitala kundupplevelsetjänster genom CX-rådgivning, kundservice, teknisk support, kundlojalitet, kundanskaffning, merförsäljning, innehållsmoderering, indrivning, och backoffice-tjänster genom ett omfattande nätverk av kontaktcenter och hemarbetande agenter. Transcom har en viktig roll vad gäller att öka kundlojalitet och på så sätt driva försäljning genom att säkerställa att slutkunderna får en positiv upplevelse av sina kontakter med de företag vi arbetar med.

Transcoms kundservicespecialister levererar högkvalitativ kundservice och kund-support via digitala och traditionella kanaler, exempelvis chatt, e-post, meddelandetjänster, sociala medier, telefon och video.

Transcoms kunder

Transcoms kunder återfinns i Europa och Nordamerika och representerar praktiskt taget alla branscher och offentliga verksamhetsgrenar. Många av våra kunder är verksamma inom snabbrörliga konsumentvaror, som kräver en mycket hög nivå av anpassningsbarhet till skiftande konsumentbehov och preferenser. Transcom har djup expertis och erfarenhet från en lång rad branscher, till exempel konsumentteknik, e-handel, detaljhandel, finansiella tjänster, allmännyttiga tjänster, logistik, och teiekommunikation & media. Kundupplevelsen är en särskiljande faktor inom alla dessa sektorer, och kvaliteten på kundserviceleveransen är en viktig parameter när kunder mellan olika varumärken.

Hur Transcom adderar värde

Transcom genererar värde för sina kunder genom att skapa positiva kundupplevelser, sänka kostnader och driva försäljning. Transcom gör detta genom att leverera högkvalitativ kundservice och support via ett antal olika kanaler på ett kostnadseffektivt sätt. Transcoms mål är att Bolagets aktiviteter också ska gynna andra delar av våra kunders verksamhet. Transcoms analyser kan till exempel generera insikter som i slutändan bidrar till att skapa en differentierad kundupplevelse, vilket kan stärka Transcoms kunders position på en alltmer konkurrensutsatt marknad.

För många av våra kunder är kvaliteten på kundservicen avgörande för att kunna genomföra strategier för att öka samarbeta med Transcom, vars kärnverksamhet är att erbjuda högkvalitativ kundservice och support genom flera olika kanaler.

Definition av marknaden – vilken bransch är vi verksamma inom?

Kundhantering är processerna för att hantera en organisations relationer med befintliga och potentiella kunder, och utgörs av fyra underkategorier: attrahera kunder, vinna kunder, kundlojalitet och merförsäljning till befintliga kunder, vilket primärt sker genom fem kanaler:
- Telefoni, inklusive automatiskt talsvar
- Video
- Mejlsvar
- Digitala kanaler (sociala medier, chatt, meddelandetjänster)
- Hantering av webbaserade självbetjäningstjänster

Help Desk outsourcing omfattar support för både enkla och mer komplicerade IT-relaterade problem, både internt inom en organisation och för externa kunder.

Operationell excellens

Transcoms tjänster levereras genom en strukturerad och välbeprövad process med rigorösa kvalitetskontroller. Fortlöpande förbättringsåtgärder med fokus på att stärka tjänstekvaliteten och förbättra effektiviteten är en integrerad del av den löpande verksamheten. Vi utvärderar ständigt kundernas upplevelse av de tjänster vi levererar med hjälp av olika nyckeltal, till exempel Customer Satisfaction Index, Customer Effort Index samt Net Promoter Index.

2021 hade Transcom över 30 000 kundservicespecialister på 69 kontaktcenter i 26 länder som levererade tjänster på 33 språk till internationella kunder i olika branscher.

Finansiell översikt

Resultaträkning

Nettoomsättning för 2021 uppgår till 623,1 miljoner euro (557,8) med en tillväxt på 11,7%. Organisk tillväxt uppgick till 9,9%, icke-organisk tillväxt uppgick till 2,5% och valutakurseffekten uppgick till –0,7%. Bruttoresultatet uppgick till 130,6 miljoner euro (126,7) och rörelseresultatet 21,9

sestörande poster uppgick till 31,8 miljoner euro (33,9). Jämförelsestörande poster uppgick till –9,9 miljoner euro (–22,4). Under 2020, –7,4 miljoner euro avseende kostnader relaterade till Covid-19 redovisades som jämförelsestörande poster. Från och med 2021 har alla Covid-relaterade kostnader, som uppgick till –4,7 miljoner euro för helåret, redovisats som rörelsekostnader .

Kassaflöde

Kassaflöde från den löpande verksamheten uppgick till 22,0 miljoner euro (50,3). Kassaflödet från investeringsverksamheten uppgick till –45,3 miljoner euro (–21,1) och inkluderade utbetalning av tilläggsköpeskilling för Awesome-förvärvet samt investeringar i nya siter och Work at Home (WAH). Kassaflödet från finansieringsverksamheten uppgick till 49,6 miljoner euro (–28,2) och inkluderar en emission av säkerställda obligationer med rörlig ränta om 315 miljoner euro (Notes) utfärdad den 18 juni 2021. Intäkterna från Notes har bland annat använts för förtida inlösen i sin helhet av de seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner, en senior osäkrad obligation (SUFRN) på 10 miljoner euro, ett seniort säkerställt lån på 20 miljoner euro och alla utestående belopp under det superseniora revolverande kreditfacilitetsavtalet (SSRCF) på 45 miljoner euro. Totalt kassaflöde uppgick till 26,4 miljoner euro (0,4).

Skulder och finansiering

Nettoskulden uppgick till 308,8 miljoner euro (233,3). Nettoskuld/EBITDA exklusive jämförelsestörande poster uppgick till 4,1x (3,3x). Koncernens finansiering inkluderar en emission av säkerställda obligationer med rörlig ränta om 315 miljoner euro med förfall i december 2026 (Notes) och ett nytt superseniort revolverande kreditfacilitetsavtal (New SSRCF) på 45 miljoner euro med förfall i juni 2026, som har ersatt de seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner, en senior osäkrad obligation (SUFRN) på 10 miljoner euro, ett seniort säkerställt lån på 20 miljoner euro och alla utestående belopp under det superseniora revolverande kreditfacilitetsavtalet (SSRCF) om 45 miljoner euro. Den 31 december 2021 var SSRCF outnyttjad, exklusive garantier och utnyttjande av checkräkningskredit. Outnyttjade krediter uppgick till totalt 40,6 miljoner euro.

Väsentliga händelser under året

Under det första kvartalet 2021 genomfördes den sista betalningen om 13,7 miljoner euro, avseende Awesome-förvärvet 2018.

Den 1 juli tog Transcom över två kontaktcenter i Essen och Berlin med 600 anställda vid avtalstillfället med Telefónica Deutschland/O2. Transaktionen inbegriper även en överenskommelse om att fortsätta tillhandahålla tjänster till Telefónica från de två siterna under de närmaste tre åren. Den 29 juli färdigställdes förvärvet av City Connect, främst inriktat på den tyska marknaden med leveranser från Balkan. City Connect har en årlig omsättning om 15 miljoner euro och tvåsiffrig lönsamhet samt stark tillväxt.

I september färdigställdes förvärvet av TMS Connected GmbH och TMS Connected Verwaltung GmbH vilket ökar de årliga intäkterna med 20 miljoner euro. Bolagen förvärvades från Transcoms systerbolag Transcom DACH Holding AB. Då alla bolagen är ytterst kontrollerade av samma moderbolag, Transcom TopCo AB, betraktas förvärvet som företagsförvärv under common control, varvid IFRS 3 Rörelseförvärv inte är tillämpbar. Finansieringen av koncernen inkluderar en emission av säkerställda obligationer med rörlig ränta om 315 miljoner euro med förfall i december 2026 (Notes). Notes är listad på The International Stock Exchange. Intäkterna från Notes har bland annat använts för förtida inlösen i sin helhet av de seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner, en senior osäkrad obligation (SUFRN) på 10 miljoner euro, ett seniort säkerställt lån på 20 miljoner euro och alla utestående belopp under det superseniora revolverande kreditfacilitetsavtalet (SSRCF) om 45 miljoner euro. Den 18 juni 2021 ingick Transcom också ett nytt superseniort revolverande kreditfacilitetsavtal (New SSRCF) på 45 miljoner euro med förfallodatum i juni 2026. De seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner har i samband med inlösen avnoterats från Nasdaq Stockholm. Notes och New SSRCF delar säkerhet och garantier i enlighet med bestämmelserna i ett intercreditor-avtal.

Forskning och utveckling

Transcom, som är ett tjänsteföretag, har ingen forskningsverksamhet såsom det definieras i IAS 38 Immateriella tillgångar. Utvecklingsverksamheten som bedrivs avser främst utveckling av IT-lösningar. Bolagets tjänsteerbjudande och lösningar utvecklas och förfinas fortlöpande för att säkerställa att Transcom har förmågan att följa med i den snabba utvecklingstakten i branschen, och för att snabbt kunna introducera nya och innovativa tjänster på marknaden.

Moderbolagets verksamhet

Moderbolaget, Transcom Holding AB, bedriver ingen rörelseverksamhet, men har del av koncernledningen anställd. Moderbolaget är ett registrerat aktiebolag med hemvist i Stockholm, Sverige. Huvudkontorets adress är Hälsingegatan 40, SE-113 43 Stockholm.

Rörelseresultatet uppgick till 0,1 miljoner euro (–0,1). Årets resultat uppgick till minus 14,0 miljoner euro (–9,3). Årets kassaflöde uppgick till 1,8 miljoner euro (–0,2).

ank=20220712-20220713109

Väsentliga händelser efter rapportperiodens slut

Transcom har inga siter eller anställda i Ryssland, Belarus eller Ukraina och inte heller några ryska eller belarusiska kunder. Vår exponering är begränsad till elva konsulter från en tredje part i Ukraina samt två internationella kunder med ett fåtal supporttjänster utförda på ryska från Baltikum och Serbien och betalda av kundens lokala dotterbolag i Ryssland.

Transcom har inte på något märkbart sätt varit finansiellt påverkad av situationen och den har inte heller haft någon direkt påverkan på de tjänster vi utför åt våra kunder. Det är dock svårt att vid denna tidpunkt bedöma de fulla effekterna av invasionen och de därav följande sanktionerna på den globala ekonomin.

Framtidsutsikter

Transcom har byggt en stabil grund med förbättrad justerad EBITDA marginal från 5% till 12% mellan 2015 och 2021. Transcoms långsiktiga mål är konsekvent tvåsiffrig marginal genom organisk tillväxt och EBITDA-marginal på 16% genom att fortsätta växa inom Handel- och Teknik-sektorn samt ökad expansion inom near- och offshore leverans. Vårt fokus kvarstår – lönsam tillväxt genom kundfokus och operationell excellens drivet av en stark kultur och starkt ledarskap.

Risker och osäkerhetsfaktorer

Det finns ett antal riskfaktorer som kan komma att inverka på Transcoms verksamhet och uppfyllande av Transcoms verksamhetsmål. Vi följer utvecklingen i Ryssland och Ukraina noga som vi redan nämnt ovan.

Koncernens ramverk för riskhantering och kontroll är utformat för att stödja identifieringen, bedömningen, övervakningen, hanteringen samt kontrollen av risker som är av betydelse för att uppnå Koncernens verksamhetsmål och tillhandahålla tillförlitlig finansiell information. De huvudsakliga riskerna för Transcom är specificerade i Transcoms bolagsstyrningsrapport. De inkluderar:

- Makroekonomiska risker
- Katastrofer, driftsstörningar och andra risker (inklusive IT eller nätverksstörningar)
- Kund- och branschkoncentrationsrisker
- Kapacitetsnyttjande, produktivitet och effektivitetsrisker
- Risker vad gäller nyanställning och personalomsättning
- Betydande kostnadsökningar
- Valutarisker
- Nedskrivningsrisker
- Risker vad gäller brott mot dataskydd
- Informationssäkerhet, teknik och cyberattacker
- Risker vad gäller brott mot uppförandekoder
- Skatterevisioner och tvisterisker

Transcom är också exponerat för valutaomräkningar vid omvandling av tillgångar, skulder, intäkter och kostnader, denominerade i en annan valuta än Transcoms redovisningsvaluta, som är euro. De främsta riskerna som uppkommer i samband med Koncernens finansiella instrument är likviditetsrisker, kredit/motpartsrisker, valutarisker samt ränterisker.

Styrelsen granskar och godkänner policyer för hanteringen av dessa risker. Ytterligare information om finansiella risker summeras i not 23.

Bolagsstyrningsrapport

Bolagsstyrningsrapport har upprättats separat på frivillig basis och är tillgänglig på http://www.transcom.com/global/about-us/transcom-corporate-governance-report-2021.

Transcom medarbetare och hållbarhet

Transcom Holding AB har valt att rapportera Hållbarhetsredovisningsrapporten separat från årsredovisningen i enlighet med Årsredovisningslagen, kapitel 6 paragraf 11. Hållbarhetsrapporten är tillgänglig på http://www.transcom.com/global/about-us/transcom-sustainability-report-2021.

Förslag till vinstdisposition

Moderbolagets och koncernens balans- och resultaträkningar är föremål för fastställande på årsstämma.

Till förfogande för Moderbolagets årsstämma står (i euro):

Övrigt tillskjutet kapital	23 501 042
Balanserade vinstmedel	138 680 327
Årets resultat	–14 012 089
Summa	**148 169 280**

Styrelsen och verkställande direktören föreslår att till årsstämmans förfogande stående vinstmedel disponeras på följande sätt:

I ny räkning överföres:	
Övrigt tillskjutet kapital	23 501 042
Balanserade vinstmedel	124 668 238
Summa	**148 169 280**

Koncernen – Finansiell översikt

	2021	2020
Omsättning (miljoner euro)	623	558
EBIT (miljoner euro)	21,9	11,5
EBIT-marginal	3,5 %	2,0%
EBITA exklusive jämförelsestörande poster (miljoner euro)	44,4	44,8
EBITA-marginal exklusive jämförelsestörande poster	7,1 %	8,0%
EBITDA (miljoner euro)	65,1	35,1
EBITDA-marginal	10,4 %	6,3%
EBITDA exklusive jämförelsestörande poster (miljoner euro)	74,8	56,6
EBITDA-marginal exklusive jämförelsestörande poster	12,0 %	10,2%
Resultat före skatt (miljoner euro)	-5,2	-7,9
Årets resultat (miljoner euro)	-6,7	-9,4
Kassaflöde från den löpande verksamheten, (miljoner euro)	22,0	50,3
Avkastning på eget kapital	-7,4 %	-8,1%
Soliditet	15,1 %	18,7%
Nettoskuld/EBITDA	4,1	3,6

(alternativa resultatmått se sidan 45)

ank=20220712-20220713310916

Koncernen – Resultaträkning

Januari–december

TEUR	Not	2021	2020
Omsättning	3, 4	623 132	557 800
Kostnad för sålda varor och tjänster	5,6,7,9,25	-492 471	–431 099
Bruttoresultat		**130 661**	**126 701**
Marknadsföringskostnader	5,6,9,25	-8 325	-5 643
Administrationskostnader	5,6,7,8,9,25	-101 442	-108 622
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	25	1 015	-940
Rörelseresultat		**21 909**	**11 497**
Finansiella intäkter	10	473	898
Finansiella kostnader	7, 10	-27 585	–20 343
Resultat före skatt		**-5 204**	**–7 949**
Inkomstskatter	11	-1 479	–1 481
Årets resultat		**-6 683**	**–9 429**
Hänförligt till:			
– Moderbolagets ägare		-6 683	–9 429
– innehav utan bestämmande inflytande		–	–

Koncernen – Rapport över totalresultat

Januari–december

TEUR	Not	2021	2020
Årets resultat		-6 683	-9 429
Övrigt totalresultat			
Övrigt totalresultat som kan komma att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:			
Omräkningsdifferenser avseende utlandsverksamheter		4 067	-3 237
Säkringsredovisning		-1 149	-181
		2 918	**-3 418**
Övrigt totalresultat som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:			
Aktuariella vinster/förluster på pensioner	18	-2 042	-691
		-2 042	**-691**
Övrigt totalresultat för året		**876**	**-4 110**
Totalresultat för året		**-5 807**	**-13 539**
Hänförligt till:			
– moderbolagets ägare		-5 807	-13 539
– innehav utan bestämmande inflytande		–	–

ank=20220712:20220713:0917

Koncernen – Rapport över finansiell ställning

TEUR	Not	31 december, 2021	31 december, 2020
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Goodwill	12	224 911	203 502
Övriga immateriella tillgångar	12	107 178	89 977
Materiella tillgångar	13	32 583	24 369
Nyttjanderätter	7	30 382	26 553
Uppskjutna skattefordringar	11	7 737	1 528
Övriga fordringar		5 869	2 800
Summa anläggningstillgångar		**408 660**	**348 730**
Omsättningstillgångar			
Kundfordringar	14	93 233	73 088
Skattefordringar		2 538	3 474
Övriga fordringar	15	13 441	11 960
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15	50 799	37 887
Likvida medel		39 236	13 663
Summa omsättningstillgångar		**199 247**	**140 071**
SUMMA TILLGÅNGAR		**607 907**	**488 801**
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare			
Aktiekapital	16	55	55
Övrigt tillskjutet kapital		23 501	20 501
Reserver	16	-6 680	-7 557
Balanserade vinstmedel inklusive årets resultat		75 210	78 582
Summa eget kapital		**92 085**	**91 581**
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	17, 23, 26	307 910	213 411
Pensionsskulder	18	5 514	3 113
Leasingskuld	7, 17, 23, 26	16 900	16 775
Avsättningar	19	10 050	157
Uppskjutna skatteskulder	11	18 157	16 637
Summa långfristiga skulder		**358 531**	**250 093**
Kortfristiga skulder			
Räntebärande skulder	17, 23, 26	2 535	1 632
Leasingskuld	7, 17, 23, 26	15 200	12 040
Avsättningar	19	19 769	24 659
Leverantörsskulder		17 638	20 120
Skatteskulder		4 869	8 884
Övriga skulder	20	43 619	33 177
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	21	53 661	46 615
Summa kortfristiga skulder		**157 291**	**147 127**
Summa skulder	23	**515 822**	**397 220**
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		**607 907**	**488 801**

Koncernen – Rapport över förändringar i eget kapital

		Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare					
TEUR	**Not**	**Aktie-kapital**	**Övrigt tillskjutet kapital**	**Verkligt värde reserv**	**Omräknings-reserv**	**Balanserade vinstmedel**	**Summa**
Per den 1 januari 2020	16	**55**	**20 501**	**795**	**-4 242**	**88 011**	**105 120**
Årets resultat		–	–	–	–	-9 429	**-9 429**
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		–	–	-872	-3 237	–	**-4 109**
Totalresultat för året, netto efter skatt		55	20 501	**-77**	**-7 479**	78 582	**91 581**
Aktieägartillskott		–	–	–	–		–
Per den 31 december 2020	16	**55**	**20 501**	**-77**	**-7 479**	**78 582**	**91 581**
Per den 1 januari 2021	16	**55**	**20 501**	**-77**	**-7 479**	**78 582**	**91 581**
Årets resultat		–	–	–	–	-6 683	**-6 683**
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		–	–	-3 191	4 067	–	**876**
Totalresultat för året, netto efter skatt		–	–	**3 191**	**4 067**	**-6 683**	**-5 807**
Aktieägartillskott, ej kontant		–	3 000	–	–	–	**3 000**
Effekter från transaktioner under common control		–	–	–	–	3 311	**3 311**
Per den 31 december 2021	16	**55**	**23 501**	**-3 268**	**-3 412**	**75 210**	**92 085**

ank=20220712;20220713109l8

Koncernen – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2021	2020
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		-5 204	-7 949
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Avskrivningar	9	43 226	36 870
Förändringar i avsättningar och pensionsskulder		4 917	2 186
Övriga ej kassaflödespåverkande justeringar		-4 759	-457
Finansnetto		27 113	19 445
Betalda inkomstskatter		-8 972	-4 881
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		**56 321**	**45 214**
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		-24 856	-17 718
Förändringar av rörelseskulder		-9 436	22 758
Förändringar i rörelsekapital		**-34 292**	**5 040**
Kassaflöde från den löpande verksamheten, netto		**22 029**	**50 255**
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Investeringar i materiella tillgångar	13	-18 659	-13 280
Investeringar i immateriella tillgångar	12	-2 227	-1 293
Investeringar i dotterbolag, netto	24	-23 694	-6 781
Vinst vid avyttring av materiella tillgångar	13	–	135
Förändring av långfristiga tillgångar		-683	49
Erhållen ränta		–	49
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		**-45 263**	**-21 121**
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	17, 26	335 757	29 207
Amortering av lån	26	-233 500	-29 316
Betalning av leasingskuld	26	-15 801	-12 341
Betalda räntor och andra lånerelaterade kostnader		-34 654	-16 325
Övrigt kassaflöde från finansieringsverksamheten		-2 199	–
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		**49 603**	**-28 775**
Årets kassaflöde		**26 369**	**359**
Likvida medel vid början av året		13 663	14 295
Årets kassaflöde		26 369	359
Omräkningsdifferenser i likvida medel		-797	-991
Likvida medel vid årets slut		**39 235**	**13 663**

Noter till Koncernens finansiella rapporter

Not 1 Sammanfattning av väsentliga redovisnings- och värderingsprinciper

Allmänt
Transcom Holding AB (publ) ("Bolaget" eller "Moderbolaget") och dess koncernbolag (tillsammans "Transcom" eller "Koncernen") är en global specialist inom kundservice och kundnöjdhet. Transcom levererar lösningar inom kundtjänst, försäljning och teknisk support genom vårt omfattande nätverk av kontaktcenter och hemagenter. Vid årsskiftet är vi 30 000 specialister i 69 anläggningar i 26 länder. Transcom Holding AB är ett privatägt bolag. Bolaget har sitt säte i Stockholm, Sverige. Adressen till Bolagets huvudkontor är Hälsingegatan 40, 113 43 Stockholm. Transcom Holding ägs av Transcom TopCo AB, organisations nummer 559088-4499 med säte i Stockholm, Som är det moderbolag som upprättar den högsta konsolideringen, i vilken Transcom Holding ingår i. De väsentliga ägarna till TopCo AB är Altor Fund IV (No.1) AB och Altor Fund IV (No. 2) AB. Koncernens finansiella rapporter godkändes av styrelsen den 13 april 2022. Dessa konsoliderade finansiella rapporter kommer att läggas fram för godkännande på årsstämman den 11 maj 2022.

Tillämpade redovisningsrekommendationer
Transcom Holding AB (publ) upprättar koncernredovisningen i enlighet med IFRS utfärdat av International Accounting Standards Board (IASB) och tolkningar av IFRS Interpretations Committee (IFRIC), som antagits av Europeiska unionen (EU). Koncernredovisningen avser till 1 januari–31 december för resultaträkningsposter och 31 december för balansposter. Upprättandet av finansiella rapporter i enlighet med IFRS kräver att vissa väsentliga uppskattningar och bedömningar används i redovisningen. Det kräver också att styrelsen och ledningen använder bedömningar i tillämpningen av Koncernens redovisningsprinciper. De områden som är mer komplexa eller i än högre grad kräver att styrelsen och ledningen använder sig av bedömningar, eller områden där antaganden och uppskattningar är väsentliga för Koncernens finansiella rapporter, återfinns i not 2.

Konsolidering
Koncernredovisningen omfattar de koncernbolag över vilka Koncernen har bestämmande inflytande. Bestämmande inflytande uppnås när Koncernen är exponerad för, eller har rätt till, en rörlig avkastning från sitt engagemang i företaget och kan påverka denna avkastning genom sitt inflytande i företaget. Här utgår man från antagandet att en majoritet av rösterna ger bestämmande inflytande.

Koncerninterna fordringar och skulder, intäkter och kostnader, samt orealiserade vinster och förluster som uppkommer från transaktioner mellan koncernföretag elimineras i koncernredovisningen.

Omräkning av utländsk valuta
Poster som ingår i den finansiella redovisningen i Transcoms dotterbolag redovisas i den valuta som finns i den primära ekonomiska omgivningen där den aktuella dotterbolaget verkar ('den funktionella valutan'). Koncernredovisningen presenteras i euro, som är Koncernens rapporteringsvaluta. Transaktioner i utländsk valuta omräknas till den funktionella valutan enligt de valutakurser som gäller på transaktionsdagen eller värderingsdagen i de fall posterna omvärderas. Valutakursvinster och förluster, som uppkommer vid betalning av sådana transaktioner och vid omräkning av monetära tillgångar och skulder i utländsk valuta till balansdagens kurs, redovisas i resultaträkningen. Resultat och finansiell ställning för samtliga koncernföretag (av vilka inget har en höginflationsvaluta), som har en annan funktionell valuta än Koncernens rapporteringsvaluta, omräknas enligt följande:
- tillgångar och skulder i balansräkningarna räknas om till balansdagens kurs;
- intäkter och kostnader för samtliga resultaträkningar räknas om till genomsnittlig valutakurs;
- och samtliga omräkningsdifferenser redovisas i övrigt totalresultat.

Vid konsolidering redovisas valutakursdifferenser från omräkningen av nettoinvesteringar i utländska verksamheter, samt från upplåning och övriga valutainstrument avsedda som säkringar av sådana investeringar, direkt i övrigt totalresultat. När en utländsk verksamhet delvis avyttras eller säljs omklassificeras valutakursdifferenser som tidigare redovisats i övrigt totalresultat i stället i resultaträkningen som en del av vinsten eller förlusten vid avyttringen.

Goodwill och justeringar av verkligt värde som uppkommer vid förvärv av en utlandsverksamhet behandlas som tillgångar och skulder hos denna verksamhet och omräknas till balansdagens kurs. Valutakursdifferenser som uppkommer redovisas direkt i övrigt totalresultat som årets förändringar i omräkningsreserven.

Kassaflödesanalys
Kassaflödesanalysen omfattar förändringar i tillgodohavanden av likvida medel. Koncernens likvida medel består av kassa och banktillgodohavanden med ursprungliga löptider på tre månader eller mindre.

Kassaflödet redovisas enligt den indirekta metoden, och fördelar sig på kassaflöde från den löpande verksamheten, investeringsverksamheten och finansieringsverksamheten. Kassaflödet från investeringsverksamheten omfattar endast faktiska utgifter för investeringar under året. Utländska koncernbolags transaktioner räknas om i kassaflödesanalyserna till periodens genomsnittliga valutakurs. Förvärvade och avyttrade koncernbolag redovisas som kassaflöden från investeringsverksamheten, netto efter avdrag för likvida medel i det förvärvade eller avyttrade företaget.

Förändringar av redovisningsprinciper
Per 1 januari 2021 har följande tillägg till standarder och tolkningar trätt ikraft:
- Tillägg till IFRS 4 - "Deferral of IFRS9",
- Tillägg till IFRS 9, IS 39, IFRS 7 etc, "Interest rate benchmark reform - Phase 2",
- Tillägg till IFRS 16 "Covid-19-related rent concessions beyond 30 june 2021", och
- IFRIC Agenda Decision: "Configuration or Customisation Costs in a Cloud Computing Arrangement (IAS 38 Intangible Assets)", 27 april 2021.

De nya standarderna och tolkningarna har inte ansetts ha någon väsentlig påverkan på koncernens redovisningsprinciper.

Transcom har inte förtidstillämpat nya och/eller reviderade/utökade standarder som är giltiga från och med 1 januari 2022:
- IFRS 17, ersätter IFRS 4, giltig från och med 1 januari 2023
- Tillägg till IFRS 3, giltig från och med 1 januari 2022
- Tillägg till IAS 16, giltig från och med 1 januari 2022
- Tillägg till IAS 37, giltig från och med 1 januari 2022
- "Annual improvements 2018-2020", giltig från och med 1 januari 2022
- Tillägg till IAS 1, "Classification of liabilities as current or non-current", giltig från och med 1 januari 2023
- Tillägg till AS 1, "Classification of liabilities as current or non-current", giltig från och med 1 januari 2023
- Tillägg till IAS 1 and IFRS Practice Statement 2, giltig från och med 1 januari 2023
- Tillägg till IAS 12 "Deferred tax related to assets and liabilities arising from a single transaction", giltig från och med 1 januari 2023, och
- Tillägg till IFRS 17 "Initial Application of IFRS 17 and IFRS 9 – Comparative Information", giltig från och med 1 januari 2023

Ingen av dessa kommande nya standarder eller tillägg bedöms få någon väsentlig påverkan på koncernens finansiella rapportering i framtiden.

ank=20220712;20220713109l9

Not 2 Viktiga uppskattningar och bedömningar för redovisningsändamål

Upprättandet av den finansiella rapporteringen i överensstämmelse med IFRS kräver användandet av vissa avgörande redovisningsmässiga uppskattningar. Vidare krävs att ledningen använder sin bedömningsförmåga vid tillämpningen av koncernens redovisningsprinciper. De områden som omfattar en högre grad av bedömning eller komplexitet, eller områden där antaganden och uppskattningar är av väsentlig betydelse för koncernredovisningen, finns beskrivna nedan.

Värdering av företagsförvärv

Värderingen av identifierbara tillgångar och skulder i samband med förvärvet av CityConnect har utförs genom omvärdering av poster som redan har bokförts i balansräkningen samt poster som inte tidigare har bokförts i balansräkningen, till exempel kundrelationer, till verkligt värde. Kundrelationer har värderats baserat på förväntade framtida kassaflöden från den förvärvade verksamhetens nuvarande kundportfölj. I denna värdering krävs en betydande insats från ledningen för att göra bedömningar för att kunna fastställa det belopp som kan redovisas.

Nedskrivning av goodwill och immateriella tillgångar

Koncernen utvärderar årligen redovisat värde för goodwill för en eventuell nedskrivning genom att jämföra prognostiserade diskonterade kassaflöden (med hjälp av en lämplig diskonteringsränta) förknippade med sådana tillgångar till det hänförliga redovisade värdet. En nedskrivningsprövning görs också om villkoren eller förutsättningarna skulle förändras, vilket skulle kunna tyda på att det kan finnas ett behov av nedskrivning. En nedskrivning redovisas när det uppskattade framtida diskonterade kassaflödet som genererades av tillgången understiger tillgångens redovisade värde. En nedskrivning beräknas som det belopp varmed tillgångens redovisade värde överstiger återvinningsvärdet. Koncernen genomförde sin årliga prövning av nedskrivning avseende goodwill under det fjärde kvartalet 2021. Förändringar i de bedömningar och uppskattningar som används kan ha en betydande effekt på resultaträkningen och rapporten över finansiell ställning. Se not 12 för mer information samt en känslighetsanalys av några av de antaganden som har gjorts.

Avsättningar

Koncernen redovisar avsättningar när det finns en aktuell förpliktelse från en inträffad händelse; när det är sannolikt med överföring av ekonomiska fördelar och beloppet för kostnaden för transaktionen går att uppskatta på ett tillförlitligt sätt. Koncernen granskar utestående rättsfall, inklusive skatterevisioner, och följer utvecklingen i domstolsprocesser för att kunna bedöma behovet av avsättningar och upplysningar i de finansiella rapporterna. Bland de faktorer som tas under övervägande vid beslut om avsättningar är rättstvistens, kravets eller bedömningens art, den rättsliga processen och den potentiella skadenivån i den jurisdiktion där rättsprocessen, kravet eller bedömningen har uppkommit, hur fallet fortskrider (inklusive resultat efter tidpunkten för de finansiella rapporterna, men innan dessa rapporter offentliggörs), åsikter eller yttranden från juridiska rådgivare, erfarenhet av liknande fall och beslut från koncernledningen rörande hur man ska svara på rättsprocessen eller kravet.

Eventualförpliktelser

Koncernen har eventualförpliktelser hänförliga till rättstvister och rättsliga krav som uppkommer som en del av den löpande verksamheten. Transcoms integrerade och globala verksamhet kan leda till frågor samt medföra förseningar i fastställandet av koncernens skattemässiga ställning och kan leda till att koncernen tillfälligtvis är föremål för skatterevisioner vilka i vissa fall kan leda till tvister med skattemyndigheterna. I dessa tvister kan skattemyndigheterna ifrågasätta och invända mot koncernens antagna skatteposition. Tvister med skattemyndigheterna kan leda till rättegångsprövning vid domstol med utdragna skatteprocesser som följd.

Not 3 Intäkter från kundkontrakt

Redovisningsprinciper

Intäkter från kontrakt med kunder redovisas när kontrollen över varor och tjänster överförts till kunden till ett värde motsvarande vad Koncernen förväntar sig ha rätt till som ersättning för varorna eller tjänsterna. Intäkterna kommer huvudsakligen från tjänster inom kundtjänst.

- Intäkter hänförliga till inkommande telefonförfrågningar om tjänster redovisas vid den tidpunkt som tjänsten tillhandahålls på en samtal-för samtalsbasis.
- Intäkter från utgående samtal (telefonförsäljning) redovisas per den tidpunkt då tjänsterna tillhandahålls antingen på per samtalsbasis, per försäljningsbasis eller per indrivningsbasis i enlighet med en avtalsmässig överenskommelse som helt har uppfyllts. Här redovisas minskningar av intäkterna hänförliga till viten för avtalsbrott samt innehållna betalningar för underlåtenhet att klara specificerade minimiservicenivåer eller andra resultatbaserade utgifter.

Kostnad för att erhålla kontrakt och initialuppstartskostnader för att fullfölja kontrakt aktiveras och skrivs av under kontraktstiden.

Prestationsåtaganden

Koncernens kontraktsperiod för kundavtal är vanligtvis 1–3 år, men avtalsperioden kan enligt IFRS 15 vara kortare och motsvara perioden som omfattar kundens specifika krav på kundvolymer som respektive kund begärt enligt vad som fastställts i kontraktet och som i regel löper under en kortare period, exempelvis 1–6 månader. Volymkraven är miniminivå på åtagande och både intäkt och kassaflöde genereras under samma period. Detta är även identifierat som Koncernens prestationsåtaganden. Per december 2021 uppgår intäkter från kundkontrakt till 186 891 tusen euro (2020: 50 699 tusen euro).

Not 4 Segmentsinformation

Redovisningsprinciper

Rörelsesegment redovisas på ett sätt som är förenligt med den interna redovisningen, och utvärderas regelbundet av Koncernens högste verkställande beslutsfattare, dvs. koncernchefen.

Operativa segment

Koncernens segment för vilka redovisning ska lämnas är uppdelade som följer:

- Segment Engelskspråkiga marknader: tjänster levererade till multinationella kunder.
- Segment Europa: tjänster levererade till kunder baserade i Europa.

Intäkterna från den största kunden uppgick till 82 700 tusen euro under 2021 avseende segment Engelskspråkiga marknader, och intäkterna från den näst största klienten uppgick till 41 737 tusen euro, hänförlig till segment Europa (2020: 61 267 tusen euro, segment Engelskspråkiga marknader, 49 085 tusen euro segment Europa). Externa intäkter för Sverige uppgick till 141 921 tusen euro (2020: 144 146 tusen euro) och totala anläggningstillgångar i Sverige uppgick till 5 367 tusen euro (2020: 5 788 tusen euro).

	2021		
TEUR	**Engelskspråkiga marknader**	**Europa**	**Summa Koncernen**
Intäkter från externa kunder	229 892	393 240	**623 132**
EBITDA exkl. jämförelsestörande poster	37 494	37 384	**74 878**
Transaktionsrelaterade avskrivningar			**-43 226**
Jämförelsestörande poster			**-9 743**
Rörelseresultat från segmenten			**21 909**
Finansnetto			**-27 113**
Resultat före skatt			**-5 204**

	2020		
TEUR	**Engelskspråkiga marknader**	**Europa**	**Summa Koncernen**
Intäkter från externa kunder	195 293	362 507	**557 800**
EBITDA exkl. jämförelsestörande poster	30 320	26 319	**56 639**
Transaktionsrelaterade avskrivningar			**–22 736**
Jämförelsestörande poster			**–22 406**
Rörelseresultat från segmenten			**11 496**
Finansnetto			**–19 445**
Resultat före skatt			**–7 949**

Goodwill och övervärden per segment återspeglas i not 12.

Geografiskt område

	Intäkter[1]		Anläggningstillgångar[2]	
TEUR	**2021**	**2020**	**2021**	**2020**
Sverige	141 921	144 146	5 367	5 788
USA	115 898	88 716	9 168	2 746
Spanien	80 255	85 854	4 717	4 432
Tyskland	78 026	57 399	4 837	3 471
Filippinerna	52 848	56 036	19 370	19 802
Italien	38 696	37 966	3 946	1 088
Nederländerna	28 118	28 371	2 700	2 563
Övriga	87 370	59 312	22 427	15 847
Total	**623 132**	**557 800**	**77 563**	**55 736**

1) Intäkterna redovisas per det land där det fakturerande bolaget har sitt säte.

Not 5 Kostnader per kostnadsslag

TEUR	**2021**	**2020**
Produktionskostnader	-18 505	–14 135
Personalkostnader	-491 439	–431 586
Övrigt	-48 053	–62 772
Avskrivningar	-43 226	–36 870
Totala kostnader i resultaträkningen	**-601 223**	**–545 363**

ank=20220712-20220713|0920

Not 6 Anställda

Redovisningsprinciper

Kortsiktiga ersättningar till anställda såsom lön, sociala avgifter och semesterlön redovisas i den period som de anställda utför sina tjänster.

För pension, se not 18.

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

TEUR	2021	2020
Löner och övriga ersättningar	-414 043	–361 249
Sociala avgifter	-64 672	–56 933
Pensionskostnader	-12 336	–10 642
Summa	**-491 051**	**–428 824**

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter redovisas under följande poster i resultaträkningen

TEUR	2021	2020
Kostnad för sålda varor och tjänster	-438 092	–384 716
Marknadsföringskostnader	-5 179	–3 489
Administrationskostnader	-47 780	–40 619
Summa	**-491 051**	**–428 824**

Genomsnittligt antal anställda

	2021			2020		
	Kvinnor	Män	Summa	Kvinnor	Män	Summa
Albanien	238	139	**377**	170	252	**422**
Bosnien	112	125	**237**	53	75	**128**
Estland	154	141	**295**	132	118	**250**
Filippinerna	6 348	4 454	**10 802**	5 830	4 663	**10 493**
Italien	852	251	**1 103**	182	52	**234**
Kanada	218	238	**456**	260	358	**618**
Colombia	174	208	**382**	–	–	**–**
Kroatien	1 339	773	**2 112**	912	511	**1 423**
Lettland	330	151	**481**	215	144	**359**
Litauen	549	257	**806**	533	278	**811**
Nederländerna	386	470	**856**	203	332	**535**
Norge	119	151	**270**	92	111	**203**
Polen	728	358	**1 086**	563	291	**854**
Portugal	337	113	**450**	236	93	**329**
Nordmakedonien	142	121	**263**	–	–	**–**
Schweiz	–	–	**–**	–	1	**1**
Serbien	469	182	**651**	446	190	**636**
Slovenien	178	48	**226**	–	–	**–**
Spanien	2 784	901	**3 685**	2 432	781	**3 213**
Storbritannien	7	20	**27**	6	11	**17**
Sverige	744	925	**1 669**	577	778	**1 355**
Tunisien	913	767	**1 680**	710	544	**1 254**
Tyskland	787	713	**1 500**	379	309	**668**
Ungern	151	107	**258**	118	90	**208**
USA	1 135	664	**1 799**	929	641	**1 570**
Summa[1]	**19 194**	**12 277**	**31 471**	**14 978**	**10 623**	**25 601**

1) Summa genomsnittligt antal anställda inkluderar ej inhyrd personal.

Kvinnor i styrelsen och koncernledningen, %

	2021	2020
Styrelsen	14 %	–
Koncernledning	29 %	33 %

Ersättning till styrelsen

TEUR	2021	2020
Styrelsens ordförande:		
Fredrik Cappelen	50	50
Övriga styrelseledamöter:		
Alfred von Platen	30	30
Donald Hicks[1]	25	–
Lisa Stoner[1]	25	–
Eivind Roald	–	30
Mattias Holmström	30	30
Klas Johansson	30	30
Brent J Welch[1]	25	30
Summa	**215**	**200**

1) 30 tusen USD utbetalt. Omräknat till euro enligt årsgenomsnittskursen.

Not 6 Anställda, forts.

Ersättning och andra förmåner till ledande befattningshavare

	2021				
TEUR	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner[1]	Pensions-avgifter	Summa
VD och koncernchef:					
Jonas Dahlberg	434	85	13	219	**751**
Övriga ledande befattnings-havare:					
13 personer	3 061	730	188	466	**4 445**
Total	**3 494**	**815**	**201**	**685**	**5 196**

1] Med övriga förmåner avses kontantersättningar, bilförmån, sjukvårdsförsäkringar mm.

	2020				
TEUR	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner[1]	Pensions-avgifter	Summa
VD och koncernchef:					
Jonas Dahlberg	394	245	17	156	**811**
Övriga ledande befattnings-havare:					
14 personer	2 719	1 363	348	441	**4 871**
Total	**3 113**	**1 608**	**364**	**597**	**5 682**

1] Med övriga förmåner avses kontantersättningar, bilförmån, sjukvårdsförsäkringar mm.

Under 2021, bestod övriga ledande befattningshavare av följande personer: Jonas Dahlberg, Stefan Berg,Steffen Bagge, Eva Wikmark Walin, Snejana Koleva, Marie Wedin (från mars), Donald Berryman, Pernilla Oldmark, Gianluca Gemma, Juan Brun (januari till november) , Robert Kresing, Mark Lyndsell, Oliver Cook, Aaron Favara (januari till maj).

Följande riktlinjer gäller ersättning till ersättning till ledande befattningshavare inom Koncernen som för närvarande omfattar ledande befattningshavare i Transcom ("Ledande befattningshavare") samt styrelseledamöter i den utsträckning som de erhåller ersättning utöver sitt styrelseuppdrag. Ersättningen till de ledande befattningshavarna består av fast lön och rörlig lön. Den fasta lönen och andelen bonus kan variera mellan de ledande befattningshavarna, beroende på deras ansvar eller ställning. Nivån på den rörliga lönen är i enlighet med marknadspraxis, och beror på befattningshavarens ansvar och ställning, och beräknas utifrån en kombination av uppnådda resultat och individuella resultat. Övriga förmåner utgör ett begränsat belopp i förhållande till den totala ersättningen och motsvarar lokal praxis. I det fall Transcom ger besked om en uppsägning, har befattningshavaren rätt till lön under uppsägningstiden i enlighet med den lag som styr respektive anställningsförhållande.

I den händelse att uppsägning av de ledande befattningshavarna sker från Bolagets sida, har övriga ledande befattningshavare rätt till lön under en period om högst 12 månader. De ledande befattningshavarna har rätt till pensionsåtaganden, grundat på vad som är brukligt i det land där de är anställda. De ledande befattningshavarna erbjuds förmånsbestämda pensionsplaner. Premierna uppgår till högst 30 procent av den fasta lönen och betalas till försäkringsbolag. Stämmovalda styrelseledamöter kan i vissa fall arvoderas för tjänster inom sina respektive kompetensområden som inte utgör styrelsearbete. För dessa tjänster ska utgå ett marknadsmässigt arvode, vilket ska godkännas av styrelsen. Styrelsen har under särskilda omständigheter rätt att frångå ovanstående riktlinjer. Om sådan avvikelse sker, ska information om detta och skälet till avvikelsen redovisas vid närmast följande årsstämma. Styrelsens uppfattning är att ersättningen till vd och de övriga ledande befattningshavarna erbjuder en lämplig balans mellan att motivera de ledande befattningshavarna och att uppnå en välbalanserad konkurrensmässig ersättning som sammanför de ledande befattningshavarnas incitament med Transcoms och ägarnas intressen.

Not 7 Leasing

Redovisningsprinciper

Leasingavtalen är upptagna i balansräkningen som en nyttjanderätt och en motsvarande leasingskuld vid inledningsdatumet. Varje betalning fördelas mellan skuld och ränta. Räntan bokas över resultaträkningen under hela leaseperioden och reflekterar en konstant räntesats på kvarvarande leaseskuld. Nyttjanderätten skrivs av linjärt över den kortare av tillgångens nyttjandeperiod och leasingperioden.

Leasingskulden beräknas genom en nuvärdesberäkning av återstående leasebetalningar med avdrag för eventuella erhållna förmåner, variabla leasekostnader så som t ex index, eventuellt belopp för restvärdegaranti, lösenpris om rimligt säker att utnyttja den optionen samt avgifter vid uppsägning av kontrakt om man tror att den optionen kommer att utnyttjas.

Vid beräkning av nuvärdet använder Koncernen sin beräknade marginalränta vid inledningsdatumet om den implicita räntan för leasingkontraktet inte framgår.

Nyttjanderätten har ett värde motsvarande leasingkostnader minskat med avskrivning och eventuellnedskrivning samt justering för eventuell omvärdering av leaseskulden. Leasingkostnaderrna motsvarar den initiala leasingskulden, leasebetalningar som gjorts på eller innan inledningsdatum, minskat med erhållna förmåner, initiala direkta kostnader och återställandekostnader.

Transcom har valt att använda lättnadregeln att inte redovisa leasingavtal med en löptid på 12 månader eller mindre samt leasingavtal med en bakomliggande tillgång till lågt värde (tex kontorsutrustning), över balansräkningen. Istället tas de kostnaderna upp löpande i resultaträkningen.

Belopp i balansräkningen

Nyttjanderätter	Lokaler	IT-utrustning	Summa
Per 1 januari 2021	**25 957**	**596**	**26 553**
Tillkommit	19 028	206	**19 234**
Förvärv av dotterbolag	1 300	–	**1 300**
Förlängning	332	3	**335**
Avslut	-2 005	-8	**-2 013**
Avskrivning	-15 526	-237	**-15 763**
Omräkningsdifferens	705	29	**734**
Per 31 december 2021	**29 792**	**590**	**30 382**

Nyttjanderätter	Lokaler	IT-utrustning	Summa
Per 1 januari 2020	**25 358**	**558**	**25 916**
Tillkommit	15 379	309	**15 688**
Förlängning	172	–	**172**
Avslut	–910	–	**–910**
Avskrivning	–13 029	–248	**–13 277**
Omräkningsdifferens	–1 012	–23	**–1 035**
Per 31 december 2020	**25 957**	**596**	**26 553**

Lease skuld	Lokaler	IT-utrustning	Summa
Per 1 januari 2021	**28 199**	**617**	**28 816**
Tillkommit	19 028	206	**19 234**
Förvärv av dotterbolag	1 300	–	**1 300**
Förlängning	332	3	**335**
Avslut	-2 044	-8	**-2 052**
Ränta	1 996	43	**2 038**
Betalning	-17 415	-270	**-17 685**
Omräkningsdifferens	91	20	**111**
Per 31 december 2020	**31 487**	**612**	**32 099**
Långsiktig leasingskulder	16 487	412	**16 900**
Kortsiktig leasingskulder	15 000	200	**15 200**

ank=20220712-20220713310921

Not 7 Leasing, forts.

Lease skuld	Lokaler	IT–utrustning	Summa
Per 1 januari 2020	**26 891**	**574**	**27 465**
Tillkommit	15 379	309	**15 688**
Förlängning	123	–	**123**
Avslut	-485	–	**-485**
Ränta	1 753	39	**1 792**
Betalning	-13 879	-254	**-14 133**
Omräkningsdifferens	-1 583	-52	**-1 635**
Per 31 december 2020	**28 199**	**617**	**28 815**
Långsiktig leasingskulder	16 338	437	**16 775**
Kortsiktig leasingskulder	11 861	179	**12 040**

Förfallostrukturen avseende leasingskulden visas i not 23.

Belopp i resultaträkningen

	2021	2020
Avskrivning nyttjanderätter, Lokaler	-15 526	-13 029
Avskrivning nyttjanderätter, IT-utrustning	-237	-248
Räntekostnad leasingskuld	-2 039	-1 792
Kostnader avseende korttidsleasar	-2 451	-1 155
Kostnader avseende leasar till lågt värde	-502	-775
Variabla kostnader för leasingkontrakt	-1 927	-1 118
Summa	**-22 682**	**-18 117**

Kassaflöden till följd av IFRS 16 kontrakt

	2021	2020
Kassaflöden till följd av IFRS 16 kontrakt	15 801	14 133

Not 8 Ersättning till revisorer

TEUR	2021	2020
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-795	-681
Revisionsverksamhet utöver revisions-uppdraget	-284	-21
Skatterådgivning	-6	-63
Övriga tjänster	–	–
Övriga revisionsbolag		
Revisionsuppdrag	-17	-31
Summa	**-1 102**	**-796**

Med revisionsuppdrag avses den lagstadgade revisionen, dvs. granskningen av års- och koncernredovisningen och bokföringen, granskning av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, samt övriga arbetsuppgifter som det ankommer på företagets revisor att utföra.

Med revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget avses kvalitetssäkringstjänster dvs. dels sådan granskning av förvaltning, bolagsordning, stadgar eller avtal som ska utmynna i en rapport, ett intyg eller någon annan handling som är avsedd även för andra än uppdragsgivaren, dels rådgivning eller annat biträde som föranleds av iakttagelser vid ett granskningsuppdrag. Med skatterådgivning avses rådgivning inom bl.a. inkomstbeskattning och mervärdesskatt.

Not 9 Avskrivningar och nedskrivningar

Avskrivningar och nedskrivningar

TEUR	Post i rapport över finansiell ställning	2021	2020
Utvecklings-kostnader	Övriga immateriella tillgångar	-877	-1 211
Övriga immateriella tillgångar	Övriga immateriella tillgångar	-2 151	-1 947
Telefonväxel	Materiella tillgångar	-609	-648
Inventarier	Materiella tillgångar	-1 395	-1 211
Maskin- och programvara	Materiella tillgångar	-6 835	-4 754
Kontorsförbättringar	Materiella tillgångar	-3 043	-2 944
Nyttjanderätter	Nyttjanderätter	-15 763	-13 277
Summa operativa avskrivningar och nedskrivningar		**-30 674**	**-25 992**
Kundrelationer*	Övriga immateriella tillgångar	-12 552	-10 878
Summa		**-43 226**	**-36 870**

*) Hänför sig till nedskrivning av koncernmässiga övervärden

Av- och nedskrivningar redovisas i följande poster i resultaträkningen:

TEUR	2021	2020
Kostnad för sålda varor och tjänster	-25 979	-22 911
Marknadsföringskostnader	-1 703	-930
Administrationskostnader	-15 544	-13 029
Summa	**-43 226**	**-36 870**

Not 10 Finansiella intäkter och kostnader

Redovisningsprinciper

Finansiella intäkter och kostnader består av ränteintäkter på banktillgodohavanden samt fordringar och räntebärande värdepapper, bankavgifter, räntekostnader för lån, utdelningsintäkter, valutakursdifferenser, realiserade och orealiserade vinster på finansiella investeringar samt derivat som används i finansiella verksamheter.

Räntekostnader redovisas enligt effektivräntemetoden. Räntekostnader redovisas i den period som de avser.

Finansiella intäkter

TEUR	2021	2020
Ränteintäkter på banktillgodohavanden	16	69
Övriga finansiella intäkter	457	829
Summa	**473**	**898**

Finansiella kostnader

TEUR	2021	2020
Räntekostnader på banklån	-16 750	-14 899
Räntekostnader på leasingskulder	-2 038	-1 792
Övriga finansieringskostnader	-7 585	-2 180
Bankavgifter	-151	-218
Valutakursförluster	-1 061	-1 254
Summa	**-27 585**	**-20 343**

Not 11 Skatt

Redovisningsprinciper

Periodens skattekostnader utgörs av aktuell och uppskjuten skatt. Skatten redovisas i resultaträkningen, med undantag för den utsträckning i vilken den är hänförlig till poster som redovisas i övrigt totalresultat eller direkt i eget kapital. I sådana fall redovisas skatten även i övrigt totalresultat respektive direkt i eget kapital.

Den aktuella skattekostnaden beräknas på basis av de skattelagar som gäller eller som i allt väsentligt är implementerade per rapportdatumet i de länder där Bolaget och dess koncernbolag bedriver verksamhet och genererar beskattningsbara intäkter. Ledningen utvärderar regelbundet beslut som ligger till underlag för deklarationer med avseende på situationer där tillämpliga skattelagar är föremål för tolkningar. Ledningen fattar sedan beslut om avsättningar, där så är lämpligt, på basis av de belopp som enligt beräkningarna ska betalas till skattemyndigheterna.

Uppskjuten skatt redovisas genom metoden för beräkning av uppskjuten skatt på temporära skillnader som uppstår mellan det skattemässiga värdet på tillgångar och skulder och deras redovisade värde i koncernredovisningen.Uppskjutna skatteskulder redovisas emellertid inte, om de uppkommer vid den initiala redovisningen av goodwill. Uppskjuten skatt redovisas inte om den uppkommer vid den initiala redovisningen av en tillgång eller skuld i en transaktion, om den uppskjutna skatten inte är från ett rörelseförvärv som vid tidpunkten för transaktionen inte påverkar vare sig redovisningen eller det beskattningsbara resultatet. Uppskjutna skattefordringar och uppskjutna skatteskulder har värderats efter de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången realiseras eller skulden regleras enligt de skattesatser och skatteregler som har beslutats eller aviserats per balansdagen. Uppskjutna skattefordringar redovisas bara i den utsträckning som det är sannolikt att det kommer att finnas en framtida beskattningsbar vinst mot vilken det går att kvitta de temporära skillnaderna. Uppskjuten skatt redovisas på temporära skillnader som uppkommerpå investeringar i koncernbolag och närstående företag, med undantag för uppskjutna skatteskulder, där tidpunkten för återförandet av den temporära skillnaden kontrolleras av Koncernen, och det är sannolikt att den temporära skillnaden inte kommer att återföras inom en överskådlig framtid. Uppskjutna skattefordringar och skatteskulder kvittas när det finns en laglig rätt att kvitta aktuella skattefordringar mot aktuella skatteskulder, och när de uppskjutna skattefordringarna och skulderna härrör från skatter som beskattas av samma skattemyndighet, antingen på samma beskattningsbara enhet eller olika beskattningsbara

Inkomstskatter

TEUR	2021	2020
Aktuell inkomstskatt på årets resultat	-7 303	-6 279
Justering avseende tidigare år	750	35
Aktuell skatt	**-6 553**	**-6 244**
Uppkomst och återföring av temporära skillnader för innevarande år	5 527	4 719
Justering avseende tidigare år	-454	44
Uppskjuten skatt	**5 073**	**4 763**
Inkomstskatt	**-1 479**	**-1 481**

Effektiv skattesats

En avstämning av den lagstadgade skattesatsen till Bolagets effektiva skattesats, hänförlig till intäkter från den kvarvarande verksamheten gav följande resultat:

TEUR	2021	%	2020	%
Resultat före skatt	**-5 204**		**-7 949**	
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 20,6% / 21,4 %	1 072	-20,6	1 701	-21,4
Utländsk skattesats	2 231	-42,9	862	-10,8
Skattefria intäkter	223	-4,3	84	-1,1
Icke avdragsgilla kostnader	-859	16,5	-1 687	21,2
Tidigare redovisade uppskjutna skattefordringar, som utnyttjas under året	1 320	-25,4	2 102	-26,4
Förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	-4 729	90,9	-2 845	35,8
Justering avseende tidigare år	296	-5,7	79	-1,0
Källskatt	–	–	-326	4,1
Övrig skatt, ej standardskattesats[1]	-1 015	19,5	-1 141	14,4
Övrig skatt	-19	0,4	-310	3,9
Inkomstskatt	**-1 479**	**28,4**	**-1 481**	**18,6**

1) Övrig skatt, ej standardskattesats, avser regional skatt på näringsverksamhet.

ank=20220712;20220713130922

Not 11 Skatt, forts.

Uppskjutna skattefordringar

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2021	**375**	**8 593**	**900**	**-8 340**	**1 528**
Justeringar av öppningsbalansen	–	7	416	–	**422**
Förändringar i resultaträkningen	-16	3 504	-1 204	–	**2 284**
Förvärv av dotterbolag	–	–	3 545	–	**3 545**
Omklassificering	–	507	14	–	**488**
Kvittning av tillgångar/skulder	–	–	–	-564	**-564**
Per den 31 december 2021	**359**	**12 611**	**3 671**	**-8 904**	**7 737**

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2020	**468**	**7 123**	**742**	**-7 029**	**1 305**
Justeringar av öppningsbalansen	–	-28	–	–	**-28**
Förändringar i resultaträkningen	-93	1 591	140	–	**1 637**
Förändring av redovisningsprinciper	–	–	15	–	**15**
Omklassificering	–	-94	3	–	**-91**
Kvittning av tillgångar/skulder	–	–	–	-1 311	**-1 311**
Per den 31 december 2020	**375**	**8 593**	**900**	**-8 340**	**1 528**

Förlustavdrag

Uppskjutna skattefordringar redovisas för skattemässiga underskottsavdrag enbart i den utsträckning som det är sannolikt att de kan realiseras genom framtida beskattningsbara vinster. Koncernen har valt att inte redovisa uppskjutna skattefordringar avseende förluster uppgående till 43 997 tusen euro (2020: 54 943 tusen euro). 16 083 tusen euro (2020: 14 943 tusen euro) av dessa förluster har inget tidsbegränsat utnyttjandedatum. Motsvarande uppskjutna skattefordringar för underskotten, baserat på varje lands förväntade skattesats, skulle ha uppgått till 10 459 tusen euro (2020: 13 737 tusen euro).

TEUR	2021	2020
Förlustavdrag upptagna som uppskjuten skattefordran i balansräkningen	54 548	39 650
Förlustavdrag ej upptagna som uppskjuten skattefordran in balansräkningen	43 997	54 943
Summa	**98 545**	**94 593**
Löper ut om 1–5 år	4 713	15 135
Löper ut om 6–9 år	7 381	6 008
Löper ut om 10+ år	23 000	23 237
Inget utgångsdatum	63 451	50 213
Summa	**98 545**	**94 593**

Uppskjutna skatteskulder

TEUR	Materiella tillgångar	Immateriella tillgångar	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2021	**–**	**21 726**	**3 251**	**–8 340**	**16 637**
Justeringar av öppningsbalansen	–	–	3	–	**3**
Förändringar i resultaträkningen	–	–3 138	349	–	**–2 789**
Förvärv av dotterbolag	–	4 908	–	–	**4 908**
Omklassificering	–	–	–38	–	**–38**
Kvittning av tillgångar/skulder	–	–	–	–564	**–564**
Per den 31 december 2021	**–**	**23 496**	**3 565**	**–8 904**	**18 157**

TEUR	Materiella tillgångar	Immateriella tillgångar	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2020	**–**	**24 301**	**3 717**	**–7 028**	**20 989**
Justeringar av öppningsbalansen	–	–50	–17	–2	**–69**
Förändringar i resultaträkningen	–	–2 526	–599	–	**–3 125**
Omklassificering	–	–	150	–	**150**
Kvittning av tillgångar/skulder	–	–	–	–1 311	**–1 311**
Per den 31 december 2020	**–**	**21 726**	**3 251**	**–8 340**	**16 637**

Not 12 Goodwill och övriga immateriella anläggningstillgångar

Redovisningsprinciper

Goodwill

Goodwill utgörs av den positiva skillnaden mellan köpeskilling och verkligt värde av Koncernens andel av identifierbara tillgångar netto i det förvärvadekoncernbolaget per förvärvsdagen. Goodwill från förvärv av koncernbolag är inkluderat i "immateriella tillgångar". Goodwill redovisas till anskaffningsvärde minus ackumulerade nedskrivningar. Resultat från avyttringen av ett företag omfattar redovisad goodwill hänförlig till det sålda företaget.

Kundrelationer

Förvärvade avtalsmässiga kundrelationer redovisas till verkligt värde per förvärvsdagen. De avtalsmässiga kundrelationerna har en begränsad nyttjandeperiod,och redovisas till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar, och bedöms för nedskrivning när det finns en indikation på att en tillgångs värde har sjunkit. Avskrivning beräknas linjärt över den beräknade livstiden för kundrelationen, som är mellan 9 och 10 år.

Varumärken

Varumärken har identifierats under förvärv, grundat på diskonterade hypotetiska royaltybetalningar som bolaget skulle spara vid ägande av betalningar. Varumärken är inkluderat i "immateriella tillgångar" och redovisas till anskaffningsvärde minus ackumulerade nedskrivningar.

Utvecklingskostnader

Utgifter hänförliga till underhåll av programvara till datorer redovisas som kostnader vartefter de uppkommer. Utvecklingskostnader som är direkt hänförliga till design och testning av identifierbara och unika programvaruprodukter som kontrolleras av Koncernen redovisas som immateriella tillgångar när följande kriterier är uppfyllda:

- det är tekniskt möjligt att färdigställa programvaran så att den finns tillgänglig för användning;
- ledningen avser att färdigställa programvaran och använda eller sälja den;
- det finns kapacitet för att använda eller sälja programvaran;
- det går att visa hur programvaran kommer att generera framtida ekonomiska fördelar;
- det finns adekvata tekniska, finansiella och övriga resurser för att färdigställa utvecklingen samt att använda eller sälja programvaran; och
- utgifterna hänförliga till programvaran kan mätas på ett tillförlitligt sätt under utvecklingen.

Direkt hänförliga utgifter som kapitaliseras som en del av programvaran omfattar personalkostnader för utvecklingen och en relevant del av de övergripande utgifterna.

Övriga utvecklingskostnader som inte uppfyller de här kriterierna redovisas som kostnader vartefter de uppkommer. Utvecklingskostnader som tidigare redovisats som en kostnad redovisas inte som en tillgång under en efterföljande period.

Utvecklingskostnader för programvara som redovisas som en tillgång skrivs av under den uppskattade nyttjandeperioden, som är mellan 3 och 5 år.

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Varumärke	Utvecklings-kostnader	Övrigt	Summa
Anskaffningsvärden						
Per den 1 januari 2021	**203 502**	**100 074**	**23 308**	**18 285**	**7 771**	**352 940**
Förvärv av dotterbolag	19 457	25 511	–	–	–	**44 968**
Investeringar	–	–	–	357	7 608	**7 965**
Avyttring	–	–	–	-41	–	**-41**
Omräkningsdifferenser	1 952	1 752	-99	-71	849	**4 383**
Per den 31 december 2021	**224 911**	**127 338**	**23 209**	**18 530**	**16 228**	**410 216**
Ackumulerade av- och nedskrivningar						
Per den 1 januari 2021	–	**-37 848**	–	**-15 235**	**-6 378**	**-59 461**
Förvärv av dotterbolag[1]	–	-2 078	–	–	–	**-2 078**
Årets avskrivningar	–	-12 552	–	-877	-2 151	**-15 580**
Omräkningsdifferenser	–	-556	–	-742	290	**-1 008**
Per den 31 december 2021	–	**-53 034**	–	**-16 854**	**-8 239**	**-78 127**
Redovisat värde per den 31 december 2021	**224 911**	**74 304**	**23 209**	**1 676**	**7 989**	**332 089**

1) Under 2019 gjordes en justering av Goodwill efter en slutgiltig översikt av de förvärvade nettotillgångarna.

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Varumärke	Utvecklings-kostnader	Övrigt	Summa
Anskaffningsvärden						
Per den 1 januari 2021	**205 226**	**100 760**	**23 122**	**17 603**	**7 835**	**354 547**
Investeringar	–	–	–	869	424	1 293
Avyttring	–	–	–	-240	-2	-242
Omräkningsdifferenser	-1 724	-686	186	53	-486	**-2 657**
Per den 31 december 2021	**203 502**	**100 074**	**23 308**	**18 285**	**7 771**	**352 940**
Ackumulerade av- och nedskrivningar						
Per den 1 januari 2020	–	**-26 139**	–	**-14 086**	**-4 531**	**-44 757**
Årets avskrivningar	–	-10 878	–	-1 211	-1 947	**-14 036**
Omräkningsdifferenser	–	-831	–	62	100	**-669**
Per den 31 december 2020	–	**-37 848**	–	**-15 235**	**-6 378**	**-59 461**
Redovisat värde per den 31 december 2020	**203 502**	**62 226**	**23 308**	**3 050**	**1 393**	**293 479**

ank=20220712;20220713110923

Not 12 Goodwill och övriga immateriella anläggningstillgångar, forts.

Test av nedskrivningsbehov för kassagenererande enheter som omfattar goodwill och varumärken

Test av nedskrivningsbehov ska ske årligen, eller när det finns indikationer på att det kan finnas neskrivningsbehov. Nedskrivningstesterna som genomfördes i september 2021 gav inga indikationer på nedskrivningsbehov. Sedan dess har det inte funnits några indikationer på nedskrivningsbehov.

Koncernen behandlar de geografiska områdena Europa och Engelskspråkiga marknader som kassagenererande enheter i enlighet med den betydelse som anges i IAS 36 Nedskrivningar.

Beräkningen av nyttjandevärdet grundade sig på följande huvudsakliga antaganden:

Kassaflödena prognostiserades utifrån tidigare erfarenheter, faktiska rörelseresultat samt de treåriga finansiella planerna som godkänts av styrelsen. Efter den prognostiserade perioden på tre år extrapolerar Bolaget kassaflöden baserat på en uppskattad konstant tillväxtfaktor om 2,1 procent, beroende på koncernledningens uppfattning om marknaden. Den årliga omsättningstillväxten i de prognostiserade kassaflödena har baserats på tidigare erfarenheter och förväntningar om framtida förändringar av marknadsförhållandena. Marknadsförhållandena beaktar olika risker och koncernledningens uppskattningar av förändringar på den marknad. Dessa faktorer överstiger inte de genomsnittliga långsiktiga tillväxtnivåerna för de relevanta marknaderna.

Den antagna genomsnittliga årliga intäktstillväxten uppgick till 13,2% för Europa och 15,9% för Engelskspråkiga marknader.

Diskonteringsräntor före skatt har använts för Europa om 10,2 procent (2020: 10,2 procent) och Engelskspråkiga marknader om 9,7 procent (2020: 9,7 procent) vid fastställandet av enheternas återvinningsvärden. Diskonteringsräntorna uppskattades baserat på tidigare erfarenheter, genomsnittlig vägd kapitalkostnad i branschen samt Koncernens branschrelaterade beta, justerat för att avspegla koncernledningens bedömningar av specifika risker hänförliga till enheten.

Rimliga möjliga förändringar i de viktiga antagandena (såsom diskonteringsräntor, intäkter/rörelsemarginal samt slutgiltig tillväxttakt) skulle inte medföra att någon nedskrivning behöver redovisas.

Det bokförda värdet för Goodwill och Varumärken för respektive region uppgick till:

Goodwill

TEUR	2021	2020
Europa	160 481	142 407
Engelskspråkiga marknader	64 430	61 095
Summa	**224 911**	**203 502**

Varumärke

TEUR	2021	2020
Europa	17 669	17 759
Engelskspråkiga marknader	5 540	5 549
Summa	**23 209**	**23 308**

Varumärken avser främst *Transcom* och *Xzakt*.

Kundrelationer och utvecklingskostnader

Kundrelationer utgörs huvudsakligen av immateriella tillgångar som identifierades under tidigare förvärv, grundat på de diskonterade kassaflöden som förväntas kunna härledas från användningen och den förväntade försäljningen av tillgången, fastställd per förvärvsdatumet.

Utvecklingskostnader består av belopp identifierade av koncernledningen där den bedömer att det föreligger tekniska och ekonomiska möjligheter, vilka vanligtvis bestäms med hänvisning till uppnåendet av vissa bestämda milstolpar i enlighet med en etablerad projektledningsmodell. Dessa kostnader är hänförliga till utvecklingen av tillgångar för användning inom Koncernen, ingen indikation på att värdet har minskat för koncernen.

Not 13 Materiella tillgångar

Redovisningsprinciper

Samtliga materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde, minskat med avskrivningar och eventuella nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår utgifter som direkt kan hänföras till förvärvet av tillgången.

Tillkommande utgifter för en tillgång läggs till tillgångens redovisade värde eller redovisas som en separat tillgång, beroende på vilket som är lämpligt, endast då det är sannolikt att de framtida ekonomiska förmånerna som är förknippade med tillgången kommer att komma Koncernen till godo och tillgångens anskaffningsvärde kan mätas på ett tillförlitligt sätt. Reparationer och underhåll redovisas som kostnader i resultaträkningen under den period de uppkommer. Avskrivningar på tillgångar beräknas linjärt för att fördela kostnaderna, med avdrag för deras restvärden, över den beräknade nyttjandeperioden. Det sker enligt följande::

• Telefonväxel	5 år
• Inventarier och installationer	3–5 år
• Datorer, maskin- och programvara	3–7 år
• Kontorsförbättringar och övrigt	3–5 år

Tillgångarnas restvärden och nyttjandeperioder granskas, och justeras vid behov, vid redovisningsperiodens slut. En tillgångs redovisade värde skrivs direkt ned till dess återvinningsvärde om tillgångens redovisade värde är högre än det uppskattade återvinningsvärdet.

TEUR	Telefonväxel	Inventarier	Maskin- och programvara	Kontors-förbättringar	Summa
Anskaffningsvärden					
Per den 1 januari 2021	**26 104**	**28 037**	**62 750**	**32 281**	**149 172**
Investeringar	719	2 656	11 981	3 615	**18 971**
Avyttringar	-67	-266	-496	-167	**-996**
Omklassificeringar	–	-3	229	-226	**–**
Omräkningsdifferenser	765	937	-805	2 646	**3 543**
Per den 31 december 2021	**27 521**	**31 361**	**73 659**	**38 149**	**170 690**
Ackumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2021	**-24 740**	**-24 287**	**-50 515**	**-25 261**	**-124 802**
Årets avskrivningar	-609	-1 395	-6 835	-3 043	**-11 882**
Avyttringar	64	258	351	31	**704**
Omklassificeringar	2	–	-2	–	**–**
Omräkningsdifferenser	-763	-799	369	-933	**-2 126**
Per den 31 december 2021	**-26 046**	**-26 223**	**-56 632**	**-29 206**	**-138 107**
Redovisat värde per den 31 december 2021	**1 475**	**5 138**	**17 027**	**8 943**	**32 583**
Anskaffningsvärden					
Per den 1 januari 2020	**26 757**	**26 988**	**58 253**	**31 492**	**143 490**
Investeringar	396	2 187	8 308	2 389	**13 280**
Avyttringar	-85	-553	-1 627	-136	**-2 401**
Omräkningsdifferenser	-964	-585	-2 184	-1 464	**-5 197**
Per den 31 december 2020	**26 104**	**28 037**	**62 750**	**32 281**	**149 172**
Ackumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2020	**-25 120**	**-24 192**	**-49 246**	**-23 440**	**-121 998**
Årets avskrivningar	-648	-1 211	-4 754	-2 944	**-9 556**
Avyttringar	85	548	1 541	63	**2 237**
Omräkningsdifferenser	943	568	1 944	1 060	**4 515**
Per den 31 december 2020	**-24 740**	**-24 287**	**-50 515**	**-25 261**	**-124 802**
Redovisat värde per den 31 december 2020	**1 364**	**3 750**	**12 235**	**7 020**	**24 369**

ank=20220712-20220713|0924

Not 14 Kundfordringar

Redovisningsprinciper

Kundfordringar redovisas i kategorin Tillgångar värderade till upplupet anskaffningsvärde. Kundfordringar är fordringar utestående från kunderna för tjänster utförda som en del av den löpande verksamheten. Om betalning väntas ske inom ett år eller kortare tid (eller under ett företags normala verksamhetscykel om längre), klassificeras de som kortfristiga fordringar. I annat fall redovisas de som långfristiga fordringar. Kundfordringar redovisas initialt till verkligt värde och värderas därefter till upplupet anskaffningsvärde med hjälp av effektivräntemetoden, minus avsättning för nedskrivningar. Om den förväntade fordringen är kortfristig, görs redovisningen till upplupet anskaffningsvärde utan diskontering. Riskkoncentration är definerad via en materiell del av utestående kundfordringar hänförliga till två av Transcoms kunder. Risken bedöms ändock som låg baserat på historiskt låga kundförluster, nuvarande förhållanden och framåtblickande makroekonomiska förhållanden. Nedskrivning fastställs individuellt. Behovet av nedskrivning tas under övervägande ett specifikt antal dagar efter det att fordringen har förfallit till betalning, eller om Transcom blir medvetet om att motparten har blivit insolvent. Nedskrivningar redovisas som administrativa kostnader i Koncernens resultaträkning. Se not 23 för ytterligare information.

TEUR	2021	2020
Kundfordringar – brutto	93 813	73 880
Förväntade kreditförluster	-580	-792
Kundfordringar – netto	**93 233**	**73 088**

Bokfört värde efter avdrag för förväntade kreditförluster antas motsvara ungefärligt verkligt värde.

Förväntade kreditförluster

TEUR	2021	2020
Per den 1 januari	**-792**	**-459**
Reserveringar	139	-313
Nyttjade reserveringar	71	32
Omklassificering	–	-53
Omräkningsdifferenser	2	3
Per den 31 december	**-580**	**-792**

Översikt över åldersanalysen för kundfordringar

TEUR	2021	2020
<30 dagar	8 913	5 674
30–60 dagar	1 399	514
60–90 dagar	84	199
90–120 dagar	407	52
>120 dagar	2 596	1 684
Summa	**13 399**	**8 123**

Utestående förfallna kundfordringar har ökat jämfört med föregående år och uppgått till 13 399 tusen euro (8 123) till följd av senarelagda betalningar vid årsskiftet från flertalet kunder. Baserat på tidigare erfarenheter, och dialog med kunderna, ser Transcom en låg risk för signifikanta kundförlusten. Konstaterade kundförluster uppgick till 71 tusen euro (32).

Not 15 Övriga fordringar, förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

Övriga fordringar

TEUR	2021	2020
Momsfordringar	4 455	3 606
Belopp att erhålla från statliga myndigheter	3 564	3 169
Klientmedelsrelaterade fordringar	669	585
Omvärdering av derivat	–	692
Övriga fordringar[1]	4 753	3 908
Summa	**13 441**	**11 960**

1) Övriga fordringar hänför sig huvudsakligen till förskottsbetalningar och omvärdering av derivat.

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

TEUR	2021	2020
Förutbetalda kostnader	6 992	4 594
Upplupna intäkter	43 807	33 293
Summa	**50 799**	**37 887**

Not 16 Eget kapital

Aktiekapital

Transcoms aktiekapital per 31 december 2021 är fördelat på 11 937 773 aktier (2020: 11 937 773) med ett kvotvärde på 0,0046 euro cent per aktie (2020: 0.0046 euro cent). Alla aktier berättigar till vardera en röst.

Tillkommande kostnader direkt hänförliga till emission av nya stamaktier eller optioner visas i eget kapital (aktiekapital och övrigt tillskjuten kapital) som ett avdrag, efter skatt, från behållningen.

Utdelningar

Lämnade utdelningar redovisas som en skuld i koncernredovisningen i den period under vilken utdelningarna beslutats av årsstämman. Alla aktier är berättigade till samma utdelning.

Reserver i egna kapitalet	Reserv kassaflödessäkring	Reserv för värdering av finansiella tillgångar till verkligt värde via övrigt total resultat	Reserv för omräkning av utländsk verksamhet	Summa
Per den 1 januari 2021	**1 360**	**-1 437**	**-7 479**	**-7 557**
Valutakursdifferenser vid omräkning av utländsk verksamhet	–	–	4 067	4 067
Valutaterminskontrakt	-1 149	–	–	-1 149
Omvärdering av förmånsbaserad pensionsskuld	–	-2 042	–	-2 042
Per den 31 december 2021	**211**	**-3 479**	**-3 412**	**-6 680**

Reserver i egna kapitalet	Reserv kassaflödessäkring	Reserv för värdering av finansiella tillgångar till verkligt värde via övrigt total resultat	Reserv för omräkning av utländsk verksamhet	Summa
Per den 1 januari 2020	**1 541**	**-746**	**-4 242**	**-3 447**
Valutakursdifferenser vid omräkning av utländsk verksamhet	–	–	-3 237	-3 237
Valutaterminskontrakt	-181	–	–	-181
Omvärdering av förmånsbaserad pensionsskuld	–	-691	–	-691
Per den 31 december 2020	**1 360**	**-1 437**	**-7 479**	**-7 557**

Transaktioner under common control

En common control transaktion är en överföring av tillgångar eller utbyte av eget kapital inflytande mellan enheter som kontrolleras av samma ultimata moderbolag. IFRS 3 Rörelseförvärv är inte tillämplig på common control transaktioner. Eftersom båda parterna i transaktionen kontrolleras av samma ultimata moderbolag kan inte verkligt värde fastställas på ett tillförlitligt sätt. Således redovisas istället förvärvade tillgångar och skulder till historiska värden. Skillnaden mellan erlagd köpeskilling och det historiska värdet av de förvärvade nettotillgångarna redovisas i rapporten över förändringen i eget kapital.

I september 2021 slutfördes förvärvet av TMS Connected GmbH och TMS Connected Verwaltung GmbH som bidrar med årlig intäkter om 20 miljoner euro. Bolagen förvärvades av Transcoms systerbolag Transcom DACH Holding AB. Eftersom samtliga involverade bolag kontrolleras av samma ultimata moderbolag, Transcom TopCo AB, betraktas förvärvet som en common control transaktion. För mer information se not 24. Transaktionen resulterade i effekt från common control transaktion om 3 311 tusen euro som redovisats irapporten över förändring i eget kapital.

ank=20220712;20220713110925

Not 17 Räntebärande skulder

Redovisningsprinciper

Räntebärande skulder klassificeras som övriga finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde, vilket bestäms utifrån den effektivränta som beräknades när skulden togs upp. Detta innebär att över- och undervärden, liksom direkta kostnader i samband med upptagande av lån, periodiseras över skuldens löptid.

Långfristiga räntebärande skulder har en förutsedd förfallotid på mer än ett år, medan kortfristiga räntebärande skulder har en förfallotid på mindre än tolv månader.

TEUR	2021	2020
EUR Revolverande kreditfacilitet	–	–
USD Revolverande kreditfacilitet	–	–
Säkrade obligationer med rörlig ränta	315 000	–
Osäkrade obligationer	–	10 000
Säkerställda obligationer	–	180 000
EUR säkerställd lånefacilitet	–	20 000
Icke avskrivna transaktionskostnader	-8 539	-860
Leasing skuld	32 099	28 815
Upplupen ränta	779	–
Övriga lån	3 205	5 901
Summa	**342 544**	**243 857**

Långfristiga räntebärande skulder	307 910	213 411
Kortfristiga räntebärande skulder	2 535	1 632
Summa	**310 445**	**215 043**

TEUR	2021	2020
Långfristiga lesae skulder	16 899	16 775
Kortfristiga lease skulder	15 200	12 040
Summa	**32 099**	**28 815**

TEUR	2021	2020
Outnyttjade krediter[1]	40 642	43 374
Summa	**40 642**	**43 374**

1) I outnyttjade krediter ingår även outnyttjade limiter i cashpoolerna.

Den 18 juni 2021 emitterade Transcom nya säkerställda obligationer med rörlig ränta om 315 miljoner euro med förfall i december 2026 (Notes), noterade på The International Stock Exchange. Innehavare av obligationen erhåller kvartalsvis kupong om EURIBOR plus 525 bas punkter årligen, begränsat till 0% golv och kvartalsvis reset. Intäkterna från Notes har bland annat använts för förtida inlösen i sin helhet av de seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner, en senior osäkrad obligation (SUFRN) på 10 miljoner euro, ett seniort säkerställt lån på 20 miljoner euro och alla utestående belopp under det superseniora revolverande kreditfacilitetsavtalet (SSRCF) på 45 miljoner euro. Den 18 juni 2021 ingick Transcom också ett nytt superseniort revolverande kreditfacilitetsavtal (New SSRCF) på 45 miljoner euro med förfallodatum i juni 2026. De seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner har i samband med inlösen avnoterats från Nasdaq Stockholm. Den rörliga räntan under Notes baseras på EURIBOR plus en marginal och räntan på New SSRCF baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. För New SSRCF åtar sig företaget att uppfylla vissa fiansiella covenanter om så kallase testvilkor överträds. Ingen överträdelse av testvillkor skedde under 2021. Notes och New SSRCF delar säkerhet och garantier i enlighet med bestämmelserna i ett intercreditor-avtal. Vid ett eventuellt ägarbyte har långivarna under New SSRCF rätt att säga upp sina åtaganden och innehavare av Notes har rätt att kräva återköp av obligationer.

I juli 2021 erhölls ett nytt lån via BBVA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, om 1 000 tusen euro.

I tabellen nedan visas förfallostrukturen för koncernens räntebärande skulder inklusive räntor.

TEUR	2021	2020
Mindre än sex månader	8 288	8 235
Mellan sex och tolv månader	8 819	8 237
Mellan ett och två år	17 567	26 261
Mellan två och fem år	356 290	208 224
Summa	**390 964**	**250 957**

Not 18 Pensionsskulder

Redovisningsprinciper

Koncernföretagen har olika typer av pensionsplaner. Pensionsplanerna fonderas vanligtvis genom försäkringsbolag eller förvaltade fonder, fastställda av periodiska aktuariella beräkningar. Koncernen har både förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner.

En avgiftsbestämd pensionsplan är en pensionsplan enligt vilken Koncernen betalar fasta avgifter till en separat enhet. Koncernen har inte lagstadgade eller informella förpliktelser att betala ytterligare belopp om fonden inte har tillräckliga tillgångar för att betala alla ersättningar till anställda som hänför sig till de anställdas tjänstgöring under innevarande eller tidigare perioder.

En förmånsbestämd plan definieras i normalfallet av det belopp av pensionsförpliktelsen som en anställd erhåller vid pensioneringen, vanligtvis beroende av en eller flera faktorer, såsom ålder, anställningstid och lön. Skulden som redovisas i rapporten över finansiell ställning avseende förmånsbestämda pensionsplaner är nuvärdet av den förmånsbestämda pensionsförpliktelsen vid redovisningsperiodens slut, med avdrag för verkligt värde av planens tillgångar. Den förmånsbestämda förpliktelsen beräknasårligen av oberoende aktuarier med hjälp av PUC-metoden (Projected Unit Credit Method). Nuvärdet av den förmånsbestämda förpliktelsen fastställs genom att diskontera beräknade framtida kassaflöden med hjälp av räntenivåerfrån högkvalitativa företagsobligationer som är noterade i den valuta som förmånen kommer att betalas i, och som har löptider som ungefär överensstämmer med villkoren för den relaterade pensionsförpliktelsen.

Aktuariella vinster och förluster som uppkommer genom erfarenhetsbaserade justeringar och förändringar av aktuariella antaganden redovisas i övrigt totalresultat för den period under vilken de uppkommer.

Kostnader för ersättningar efter avslutad anställning redovisas direkt i resultatet, såvida inte förändringarna av pensionsplanen har som villkor att den anställde förblir i tjänst under en specificierad period (intjänandeperioden). I sådana fall skrivs kostnaderna för ersättningar efter avslutad anställning av linjärt under intjänandeperioden.

Koncernen har pensionsplaner i Italien, Filippinerna och USA avseende avgångsvederlag och förmånsbestämda pensionsplaner. En fullständig aktuariell värdering genomfördes den 31 december 2021 av en kvalificerad, oberoende aktuarie förutom i bolaget Awesome pga små belopp. Det finns inga förvaltningstillgångar knutna till pensionsplanerna i Italien, Filippinerna och/eller USA.

Avstämning av rapport över finansiell ställning

TEUR	2021	2020
Italien	428	598
Filippinerna	5 085	2 514
USA	1	1
Skuldernas verkliga värde	**5 514**	**3 113**

Analys av belopp som belastar rörelseresultatet

	2021				2020			
TEUR	**Italien**	**Filippinerna**	**USA**	**Summa**	**Italien**	**Filippinerna**	**USA**	**Summa**
Kostnader under pågående tjänstgöring	–	358	–	358	–	332	–	**332**
Kostnader efter tidigare tjänstgörning	–	–	–	–	–	–	–	–
Summa rörleseresultats-belastning	–	**358**	–	**358**	–	**332**	–	**332**

Analys av belopp som belastar övriga finansiella kostnader

	2021				2020			
TEUR	**Italien**	**Filippinerna**	**USA**	**Summa**	**Italien**	**Filippinerna**	**USA**	**Summa**
Ränta på skulder avseende pensionsplaner	–	76	–	**76**	–	67	–	**67**
Summa rörelseresultats-belastning	–	**76**	–	**76**	–	**67**	–	**67**

Huvudsakliga antaganden använda av aktuarien för beräkning av de förmånsbestämda pensionsplanerna

	2021			2020		
%	**Italien**	**Filippinerna**	**USA**	**Italien**	**Filippinerna**	**USA**
Löneökningsgrad	2,0	2,0	–	2,0	2,0	–
Diskonteringsränta	0,4-0,6	5,0-5,1	–	0,4–0,6	3,7	–

Antaganden gällande framtida dödstal har gjorts i enlighet med publicerad statistik och erfarenheter i samtliga länder.

Belopp redovisat i rapporten över finansiell ställning – förändringar i underskott under året

	2021				2020			
TEUR	**Italy**	**Philippines**	**USA**	**Total**	**Italy**	**Philippines**	**USA**	**Total**
Per den 1 januari	**598**	**2 514**	**1**	**3 113**	**1 758**	**1 559**	**1**	**3 318**
Förändring under året								
Kostnader för tjänstgöring under innevarande år samt regleringar	–	358	–	**358**	–	332	–	**332**
Räntekostnad	–	76	–	**76**	0,2	67	–	**67**
Kostnader efter tidigare tjänstgöring	–	–	–	–	-	–	–	–
Avgifter	–	–	–	–	–	-105	–	**-105**
Aktuariella vinster/förluster till följd av förändrade finansiella antaganden	46	1 996	–	**2 042**	-20	711	–	**691**
Betalda förmåner	-216		–	–	-1 140	–	–	**-1 140**
Omräkningsdifferenser	–	141	–	**141**	–	-50	–	**-50**

ank=20220712;20220713109926

Not 18 Pensionsskulder, forts.

Den italienska skulden skulle öka med 28 TEUR (39) om diskonteringsräntan sänktes med 0,5 procent. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 25 TEUR (35).
Den filippinska skulden skulle öka med 143 TEUR (162) om diskonteringsräntan sänktes med en procentenhet. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 192 TEUR (189). Om inflationsantagandet i Filippinerna skulle öka med en procentenhet, ökar skulden med 116 TEUR (168), medan motsvarande minskning sänker skulden med 195 TEUR (194).

Alecta

Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverige tryggas genom en försäkring i Alecta.

Företag som redovisar enligt IFRS ska redovisa ersättningar till anställda enligt IAS 19. Premiebetald ITP 2 i Alecta går ej att redovisa enligt IFRS / IAS 19. Det betyder att företag som betalar premier för förmånsbestämd ITP 2 Ålderspension och / eller Familjepension, ska redovisa kostnaderna som avgiftsbestämda. Detta enligt rådet för finansiell rapportering. Anledningen till att man ej kan redovisa avgifterna enligt IFRS /IAS 19 är att för merparten av de intjänade pensionsförmånerna saknas hos Alecta information om fördelning av intjänandet mellan arbetsgivare. Hela intjänandet är istället registrerat på den sista arbetsgivaren. Alecta saknar därför möjlighet att göra en exakt fördelning av tillgångar och avsättningar till respektive arbetsgivare. Dessutom saknas ett i alla avseende fastställt regelverk för hur eventuella överskott eller underskott som kan uppkomma ska hanteras.

Not 19 Avsättningar

Redovisningsprinciper

Avsättningar för omstruktureringskostnader, rättsliga anspråk och övriga förpliktelser redovisas när: Koncernen har en aktuell legal eller informell förpliktelse som ett resultat av tidigare händelser; det är sannolikt att det kommer att krävas ett utflöde av resurser för att reglera förpliktelsen; det går att göra en tillförlitlig uppskattning av beloppet. Avsättningar för omstruktureringar består av viten för brutna leasingavtal samt avgångsvederlag till de anställda. Avsättningar redovisas inte för framtida rörelseförluster.

Avsättningar värderas till nuvärdet av de kostnader som förväntas krävas för att reglera skulden med hjälp av en ränta före skatt som speglar aktuella marknadsbedömningar av pengars tidsvärde och riskerna som är specifika för förpliktelsen.

TEUR	Rättsliga och skatte-krav	Omstruk-turering	Övrigt[1]	Summa
Per den 1 januari 2021	**10 534**	**200**	**14 082**	**24 816**
Gjorda avsättningar	62	5 805	15 835	**21 702**
Nyttjade avsättningar	–	–4 179	-12 050	**-16 229**
Återförda avsättningar	–66	–1 114	–73	**-1 253**
Omräkningsdifferenser	–	–	783	**783**
Per den 31 december 2021	**10 530**	**712**	**18 577**	**29 819**
Långfristiga avsättningar	–	–	10 050	**10 050**
Kortfristiga avsättningar	10 530	712	8 527	**19 769**
Summa	**10 530**	**712**	**18 577**	**29 819**

TEUR	Rättsliga och skatte-krav	Omstruk-turering	Övrigt[2]	Summa
Per den 1 januari 2020	**11 922**	**2 073**	**20 409**	**34 404**
Gjorda avsättningar	1 716	–	1 605	**3 322**
Nyttjade avsättningar	–	-273	-6 789	**-7 062**
Omklassificering inom kortfristiga skulder[3]	-3 069	-828	-36	**-3 933**
Återförda avsättningar	-34	-770	–	**-804**
Omräkningsdifferenser	–	-2	-1 108	**-1 110**
Per den 31 december 2020	**10 534**	**200**	**14 082**	**24 816**

TEUR	Rättsliga och skatte-krav	Omstruk-turering	Övrigt[2]	Summa
Långfristiga avsättningar	–	–	157	**157**
Kortfristiga avsättningar	10 534	200	13 926	**24 659**
Summa	**10 534**	**200**	**14 082**	**24 816**

1) Övriga avsättningar per 31 december 2021 var relaterade till förväntade framtida betalningar av kostnader för nya kontrakt samt tilläggsköpeskillingar hänförliga till förvärvet av City Connect.
2) Övriga avsättningar per 31 december 2020 består främst av tilläggsköpeskillingar hänförliga till förvärvet av Awesome.

Not 20 Övriga skulder

TEUR	2021	2020
Momsskulder	8 929	2 352
Sociala kostnader	10 422	8 292
Skulder till offentliga myndigheter	1 247	4 808
Skulder till anställda	4 028	3 343
Statliga stödprogram till följd av COVID-19	12 146	11 747
Övriga kortfristiga skulder	6 847	2 636
Summa	**43 619**	**33 177**

Not 21 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2021	2020
Upplupna personalrelaterade kostnader	26 944	26 633
Övriga upplupna kostnader[1]	17 555	19 902
Förutbetalda intäkter	9 162	80
Summa	**53 661**	**46 615**

1) Övriga upplupna kostnader hänför sig främst till tillfälliga agenter, underleverantörer och hyror.

Not 22 Åtaganden och eventualförpliktelser

Redovisningsprinciper

En eventualförpliktelse redovisas när det finns ett möjligt åtagande som härrör från inträffade händelser och vars förekomst bekräftas endast av en eller flera osäkra framtida händelser eller när det finns ett åtagande som inte redovisas som en skuld eller avsättning på grund av att det inte är troligt att ett utflöde av resurser kommer att krävas.

Eventualförpliktelser

Koncernen har eventualförpliktelser hänförliga till rättstvister och rättsliga krav som uppkommer som en del av den löpande verksamheten. Koncernens integrerade och globala verksamhet kan medföra komplexitet samt förseningar i fastställandet av koncernens skattemässiga ställning, vilket kan i vissa fall leda till tvister med skattemyndigheterna. I dessa tvister kan skattemyndigheterna ifrågasätta och invända mot koncernens antagna skatteposition. Tvister med skattemyndigheterna kan leda till rättegångsprövning vid domstol med utdragna skatteprocesser som följd. Per den 31 december 2021 är elva koncernföretag föremål för skatterevisioner. Några av dessa revisioner har resulterat i omprövningar av tidigare beskattningsbeslut, medan andra fortfarande är i ett tidigt skede och förslag till omprövningsbeslut har ännu inte erhållits. Per den 31 december 2021 osäkra skattepositioner till 932 tusen euro (2020: 3 844)

Koncernen har inga väsentliga eventualförpliktelser per 31 december 2021. Utöver ovanstående skatterisker kan koncernen omfattas av andra skattekrav för vilka riskenför framtida ekonomiska utflöden för närvarande anses vara marginell.

Not 23 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument

De främsta riskerna som uppkommer i samband med Koncernens finansiella instrument är likviditetsrisker, kredit- och motpartsrisker, valutarisker, samt ränterisker. Styrelsen granskar och godkänner policyer för att hantera samtliga risker som sammanfattas nedan.

Ledningens kontroller och processer

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att fastställa Koncernens mål och policyer avseende finansiella risker, med målet att skapa policyer som har till syfte att i möjligaste mån minska riskerna, utan att detta får alltför stor påverkan på Koncernens konkurrenskraft och flexibilitet. Styrelsen har delegerat befogenheten att utforma och driva de tillhörande processerna till Koncernens finansavdelning.

Riskexponeringen övervakas och rapporteras till ledningen kvartalsvis, tillsammans med nödvändiga åtgärder när toleransnivåerna har uppnåtts.

För redovisningen av marknadsrisker kräver IFRS 13 en känslighetsanalys som visar effekterna av hypotetiska förändringar i relevanta riskvariabler i resultaträkningen och eget kapital.

Ränterisker

Koncernens exponering för risker i förändringar i marknadsräntor är främst hänförlig till lån under det säkerställda lånefacilititets-avtalet. Räntan på lån under faciliteten beräknas som IBOR plus en marginal.

Ränterisken är inte säkrad i nuläget, vare sig genom derivatinstrument eller på annat sätt.

Om räntan i euro skulle öka med 10 procent, skulle det få en effekt på resultatet före skatt med 1 657 tusen euro. Detta under förutsättning att övriga variabler hålls konstanta när det gäller Koncernens resultat före skatt (till följd av lån med rörlig ränta). Det sker ingen väsentlig påverkan på Koncernens eget kapital.

Valutarisker

Följande huvudsakliga valutakurser har använts för att räkna om transaktionerna i utländska valutor till euro i de finansiella rapporterna.

Valutakurser

	2021		2020	
Valuta	Genomsnittlig kurs	Slutkurs	Genomsnittlig kurs	Slutkurs
US dollar, USD	1,19	1,13	1,15	1,23
Svenska kronor, SEK	10,15	10,25	10,48	10,03
Filippinska pesos, PHP	58,38	57,76	56,78	59,13

Eftersom Koncernen bedriver internationell verksamhet är Koncernen föremål för två sorters valutarisker:

Transaktionsrisker kan uppkomma när Koncernen fakturerar kunder i en valuta och måste betala för sina kostnader i en annan valuta. Koncernen strävar efter att minimera dessa förändringar genom att matcha intäktens valuta med kostnadernas valuta, genom att förhandla om prisjusteringar och/eller indexering av avtal till valutakurser, samt genom att implementera säkringsinstrument från fall till fall, under nära övervakning av Styrelse och Revisionskommitte. Den största exponering är i Filippinerna, med exponering PHP mot USD. Under 2021 har 40 procent (2020: 40 procent) av det förväntade nettoflödet av försäljning och kostnader säkrats genom köp av terminskontrakt för en period av 6 till 12 månader.

Omräkningsrisker är en följd av omräkningar av tillgångar, skulder, intäkter och kostnader, noterade i en valuta som inte är Koncernens rapportvaluta, till Koncernens rapportvaluta, som är euro. Under 2021 var 53,4 (2020: 56,7) procent av Koncernens omsättning i valutor som inte var Koncernens rapportvaluta. Styrelsen har beslutat att inte säkra dessa exponeringar, då de inte utgör någon direkt exponering mot kassaflödet.

Beträffande Koncernens egna kapital skulle en tioprocentig förändring av valutakurserna per den 31 december 2021 ha haft följande påverkan på Koncernens egna kapital: EUR gentemot USD –4 735/+5 787 tusen euro och EUR gentemot SEK med –3 139/+3 837 tusen euro . Exponeringar mot övriga valutor skulle inte ha haft någon substantiell inverkan för Koncernen.

När det gäller Koncernens nettovinst skulle en tioprocentig förändring av de genomsnittliga valutakurserna under 2021 ha haft följande påverkan på Koncernens nettovinst: EUR gentemot USD –675/+825 tusen euro och gentemot SEK med –25/+31 tusen euro. Exponeringar mot övriga valutor har inte haft någon substantiell inverkan för Koncernen.

Kredit/och motpartsrisker

Med avseende på kreditrisker som härrör från Koncernens finansiella tillgångar, som består av behållning från kreditförsäljning samt likvida medel, härrör Koncernens exponering för kreditrisker från konkurs från motpartens sida, med en maximal exponering motsvarande redovisat värde för dessa instrument.

Innan nya konton godtas, och närhelst det är praktiskt genomförbart, utförs kreditprövningar med hjälp av en ansedd extern källa. Kreditrisken granskas på månadsbasis av högsta ledningen, och korrigerande åtgärder vidtas om de på förhand överenskomna gränserna skulle ha överskridits. Motpartsrisken avseende banker dämpas genom att Koncernens likviditetshantering koncentreras till ett begränsat antal av de främsta bankerna i var och en av de regioner där Koncernen bedriver verksamhet.

En vidare analys av bruttokundfordringar, avsättningar och en åldersanalys av nettokundfordringar återfinns i not 14. Den maximala exponeringen för kreditrisk utgörs av det redovisade värdet för samtliga finansiella tillgångar i resultaträkningen.

Likviditetsrisker

Likviditetsrisken härrör från Koncernens hantering av rörelsekapitalet, samt från finansiella avgifter och huvudsakliga återbetalningar på Koncernens skuldinstrument.

Koncernen övervakar den här risken genom att använda sig av en konsoliderad kassaflödesmodell för att kunna identifiera toppar och behov inom likviditeten, samt för att identifiera fördelar som går att uppnå genom kontrollerade placeringar samt ett utnyttjande av tillgängliga medel.

En betydande motverkande faktor avseende Koncernens likviditetsrisk är den outnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten som beskrivs i not 17, samt andra finansieringskällor som från tid till annan kan implementeras av Koncernen. Den outnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten uppgick per den 31 december 2021 till 40 642 tusen euro inklusive outnyttjad cash pool limit (2020: 43 374 tusen euro inklusive outnyttjad cash pool limit). Likviditetsrisken anses vara stabil och styrelsen anser att det kapital som krävs för att uppfylla bolagets åtaganden kommer att vara tillgängligt under räkenskapsåret 2022.

ank=20220712;20220713109927

Not 23 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument, forts.

Klassificering av Koncernens finansiella tillgångar och skulder

2021[1] TEUR	Finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde	Finansiella instrument värderade till verkligt värde via resultaträkningen[1]	Derivat avseende kassaflödessäkringar	Summa redovisat värde	Nivå[3]
Finansiella tillgångar					
Övriga fordringar	5 869	–	–	5 869	
Summa finansiella anläggningstillgångar	**5 869**	**–**	**–**	**5 869**	
Kundfordringar	93 233	–	–	93 233	
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	57 248	–		57 248	
Likvida medel	39 236	–	–	39 236	
Summa finansiella omsättningstillgångar	**189 717**	**–**	**–**	**189 717**	
Summa finansiella tillgångar	**195 586**	**–**	**–**	**195 586**	
Finansiella skulder					
Räntebärande skulder	307 910	–	–	307 910	
Leasingskulder	16 900	–	–	16 900	
Avsättningar[2]	5 439	4 611	–	10 050	3
Summa långfristiga finansiella skulder	**330 249**	**4 611**	**–**	**334 860**	
Räntebärande skulder	2 535	–	–	2 535	
Leasingskulder	15 200	–	–	15 200	
Avsättningar[2]	14 915	4 854	–	19 769	3
Leverantörsskulder	17 638	–	–	17 638	
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader[4]	86 733	–	1 385	88 118	2
Summa kortfristiga finansiella skulder	**137 021**	**4 854**	**1 385**	**143 260**	
Summa finansiella skulder	**467 270**	**9 465**	**1 385**	**478 120**	

2020[1] TEUR	Finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde	Finansiella instrument värderade till verkligt värde via resultaträkningen[1]	Derivat avseende kassaflödessäkringar	Summa redovisat värde	Nivå[3]
Finansiella tillgångar					
Övriga fordringar	2 801	–	–	2 801	
Summa finansiella anläggningstillgångar	**2 801**	**–**	**–**	**2 801**	
Kundfordringar	73 088	–	–	73 088	
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	41 193	–	692	41 885	2
Likvida medel	13 663	–	–	13 663	
Summa finansiella omsättningstillgångar	**127 944**	**–**	**692**	**128 636**	
Summa finansiella tillgångar	**130 745**	**–**	**692**	**131 437**	
Finansiella skulder					
Räntebärande skulder	213 411	–	–	213 411	
Leasingskulder	16 775	–	–	16 775	
Avsättningar	157	–	–	157	
Summa långfristiga finansiella skulder	**230 343**	**–**	**–**	**230 343**	
Räntebärande skulder	1 632	–	–	1 632	
Leasingskulder	12 040	–	–	12 040	
Avsättningar	11 258	13 401	–	24 659	3
Leverantörsskulder	20 120	–	–	20 120	
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	52 477	–	–	52 477	
Summa kortfristiga finansiella skulder	**97 527**	**13 401**	**–**	**110 928**	
Summa finansiella skulder	**327 870**	**13 401**	**–**	**341 271**	

1) Det redovisade värdet motsvarar det verkliga värdet med undantag för räntebärande skulder för vilka verkligt värde är 65 947 tusen euro (35 913) högre än det redovisade värdet.
2) Verkligt värde för avsättningar skulder har beräknats genom användandet av DCF värderingsmodell.Värderingen kräver att ledningen gör vissa uppskattningar, inklusive uppskattade kassaflöden, diskonteringsränta, kreditrisk och volatilitet. Uppskattningarna kan göras med rimlighet och användas i ledningens bedömning av verkligt värde för dessa avsättningar. Avsättningar per 31 Dec 2021 inkluderar potentiell tilläggsköpeskilling för förvärvet av CityConnect. Dessa är baserade på vissa EBITDA-mål för 2021–2022. Det nominella beloppet för avsättningen är 5 000 tusen euro för2022 och 5 000 tusen euro för 2023. Under 2021 har 13 694 tusen euro betalats hänförligt till återstående tilläggsköpeskilling för förvärvet av Awesome OS.
3) Det har inte skett någon omklassificering mellan nivå 1 och nivå 2 under 2021.
4) Verkligt värde på derivat för kassaflödessäkringar är härledda från noterade marknadspriser på aktiva marknader.

Värderingsteknik, nivå 2

Verkligt värde för derivat för kassaflödessäkringar fastställs genom marknadsnoterade forwardväxelkurser på balansdagen och beräkningar av nuvärdet baseras på avkastningskurvor för motparter med hög kreditvärdighet inom respektive valuta.

Värderingsteknik, nivå 3

Avsättningar för tilläggsköpeskillingar hänförligt till förvärv av andra bolag som inte värderas med hjälp av observerbara marknadsdata, såsom marknadspriser eller modeller.

Not 23 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument, forts.

Finansiella skulder, nivå 3

TEUR	2021	2020
Per den 1 januari	13 401	19 912
Tillkomna	9 344	–
Utbetalt	-13 675	-6 781
Förändringar i verkligt värde	395	270
Per den 31 december	**9 465**	**13 401**

Redovisningsprinciper

Långfristiga fordringar och övriga fordringar
Långfristiga fordringar och övriga fordringar redovisas i kategorin Tillgångar värderade till upplupet anskaffningsvärde och värderas till sitt diskonterade nuvärde, om deras förväntade förfallotid överstiger 12 månader. Om förfallotiden är kortare, värderas de till anskaffningsvärde.

Likvida medel
Likvida medel består av kassamedel samt omedelbart tillgängliga tillgodohavanden hos banker och motsvarande institut samt övriga kortfristiga placeringar med en ursprunglig löptid på tre månader eller mindre. I Koncernens rapport över finansiell ställning redovisas checkräkningskrediter under räntebärande skulder inom kortfristiga skulder.

Leverantörsskulder
Leverantörsskulder klassificeras i kategorin finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde. Leverantörsskulder har kort förväntad löptid och värderas utan diskontering till nominellt belopp.

Derivat för kassaflödessäkringar
Derivat avseende kassaflödessäkringar klassificeras under kategorin säkringsredovisning. Säkringsderivatinstrumentet avser försäljning och inköp av terminskontrakt för en period av normalt 6 till 12 månader.

Säkringsderivatinstrumentet redovisas till verkligt värde varje period då den effektiva delen av förändringen redovisas i övrigt totalresultat och presenteras i eget kapital. Skillnaden mellan den effektiva delen av förändringen i säkringsderivatinstrumentet och hela förändringen i verkligt värde (ineffektiv del) redovisas i resultaträkningen. Förändringen i verkligt värde för säkringsinstrumentet som överförs till övrigt totalresultat omklassificeras till resultaträkning under samma period som den säkrade posten påverkar resultaträkningen och redovisas i omsättning.

Övriga skulder, upplupna kostnader och förutbetalda intäkter
Övriga skulder, upplupna kostnader och förutbetalda intäkter redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

Förfallostruktur för Koncernens finansiella tillgångar och skulder

	2021			2020		
TEUR	<1 år	1–5 år	Verkligt värde	<1 år	1–5 år	Verkligt värde
Finansiella tillgångar						
Övriga fordringar	–	5 869	5 869	–	2 801	2 801
Summa finansiella anläggningstillgångar	**–**	**5 869**	**5 869**	**–**	**2 801**	**2 801**
Kundfordringar	93 233	–	93 233	73 088	–	73 088
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	57 248	–	57 248	41 885	–	41 885
Likvida medel	39 236	–	39 236	13 663	–	13 663
Summa finansiella omsättningstillgångar	**189 717**	**–**	**189 717**	**128 636**	**–**	**128 636**
Summa finansiella tillgångar	**189 717**	**5 869**	**195 586**	**128 636**	**2 801**	**131 437**
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	373 857	373 857	–	234 484	234 484
Leasingskulder	–	16 900	16 900	–	16 775	16 775
Avsättningar	–	10 050	10 050	–	157	157
Summa långfristiga finansiella skulder	**–**	**400 807**	**400 807**	**–**	**251 416**	**251 416**
Räntebärande skulder	17 107	–	17 107	16 472	–	16 472
Leasingskulder	15 200	–	15 200	12 040	–	12 040
Avsättningar	19 769	–	19 769	24 659	–	24 659
Leverantörsskulder	17 638	–	17 638	20 120	–	20 120
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	88 118	–	88 118	52 477	–	52 477
Summa kortfristiga finansiella skulder	**157 832**	**–**	**157 832**	**125 768**	**–**	**125 768**
Summa finansiella skulder	**157 832**	**400 807**	**558 639**	**125 768**	**251 416**	**377 184**

ank=20220712;20220713109928

Not 24 Rörelseförvärv

Redovisningsprinciper

Koncernredovisningen omfattar de koncernbolag över vilka Koncernen har bestämmande inflytande. Bestämmande inflytande uppnås när Koncernen är exponerad för, eller har rätt till, en rörlig avkastning från sitt engagemang i företaget och kan påverka denna avkastning genom sitt inflytande i företaget. Här utgår man från antagandet att en majoritet av rösterna ger bestämmande inflytande. Koncernbolag konsolideras till fullo från det datum då bestämmande inflytande uppnåtts. Konsolideringen upphör från det datum då bestämmande inflytande ej längre föreligger. Koncernredovisningen är upprättad enligt förvärvsmetoden, vilket innebär att förvärv av ett koncernbolag betraktas som en transaktion där Koncernen indirekt förvärvar koncernbolagets tillgångar och övertar dess skulder och eventualförpliktelser.

I Koncernens eget kapital ingår därmed endast den del av koncernbolagens eget kapital som tillkommit efter förvärvet. Det koncernmässiga anskaffningsvärdet fastställs genom en förvärvsanalys i anslutning till förvärvet. I analysen fastställs dels anskaffningsvärdet för andelarna eller rörelsen, dels det verkliga värdet på förvärvsdagen av förvärvade identifierbara tillgångar samt övertagna skulder och eventualförpliktelser. Anskaffningsvärdet för koncernbolagsaktierna respektive rörelsen utgörs av vederlagets verkliga värden per överlåtelsedagen. I anskaffningsvärdet inkluderas villkorade köpeskillingar som skuldförts till verkligt värde per förvärvstidpunkten. Rörelseförvärv redovisas enligt förvärvsmetoden. Identifierade förvärvarde tillgångar och övertagna skulder värderas till verkligt värde vid förvärvstillfället. Den positiva skillnaden mellan köpeskillingen och nettovärdet av förvärvade tillgångar och övertagna skulder till verkligt värde och eventualförpliktelser redovisas som goodwill.

Förvärvad goodwill hänför sig till underliggande stabil intjäningsförmåga som bolagen haft under det sista året, den ansedda tillväxtpotentialen i intjäning kopplats till framtida kunder och synnergier samt den tillkommande personalstyrkan i de förvärvade bolagen. Om de förvärvade bolagen hade konsoliderats från och med den 1 januari 2021 hade koncernens intäkter uppgått till 643 miljoner euro, och resultat före skatt till –3 miljoner euro.

TEUR	2021	2020
Erlagd köpeskilling	3 521	–
Erlagd köpeskilling, tidigare års förvärv	13 675	6 781
Förvärvad kassa	-9 128	–
Kassaflöde från förvärv av dotterbolag, netto	**8 068**	**6 781**
Avsättning för tilläggsköpeskillingar, kortfristig, verkligt värde[1]	4 672	–
Avsättning för tilläggsköpeskillingar, långfristigt, verkligt värde[1]	4 306	–
Övrigt vederlag, ej kontant	3 000	–
Total köpeskilling	**20 046**	**–**
Fördelning av köpeskillingen:		
Förvärvade nettotillgångar	-10 807	–
Negativ goodwill, redovisad som Övrig intäkt i Resultaträkningen	-681	–
Goodwill	4 102	–
Kundrelationer	17 196	–
Uppskjuten skatteskuld	-3 439	–
Betalning av tidigare avsättningar för tilläggsköpeskillingar	13 675	–
Summa	**20 046**	**–**

1) Per den 31 december 2021, uppgick det bokförda värdet för långfristig avsättning och kortfristig avsättning för tilläggsköpeskillingar till 4 395 tusen euro respektive 4 769 tusen euro.

Under det första kvartalet 2021 genomfördes den sista betalningen om 13,7 miljoner euro, avseende Awesomeförvärvet 2018.

Den 1 juli tog Transcom över två kontaktcenter i Essen och Berlin med 600 anställda vid avtalstillfället med Telefónica Deutschland/O2. Transaktionen inbegriper även en överenskommelse om att fortsätta tillhandahållatjänster till Telefónica från de två siterna under de närmaste tre åren.

Den 29 juli färdigställdes förvärvet av 100% av City Connect, främst inriktat på den tyska marknaden med leveranser från Balkan. City Connect har en årlig omsättning om 15 miljoner euro och tvåsiffrig lönsamhet samt stark tillväxt.

Common control transaktioner

I september slutförde Transcom förvärvet av 100% av TMS Connected GmbH and TMS Connected Vervwaltung GmbH som addedrar ytterligare årliga intäkter om 20 miljoner euro. Bolagen förvärvades från Transcoms systerbolag Transcom DACH Holding AB. Eftersom alla bolagen kontrolleras av samma ultimata moderbolag, Transcom TopCo AB, anses förvärvet utgöra en common control transaktion vårvid IFRS 3 Rörelseförvärv inte är applicerbar.

TEUR	2021	2020
Erlagd köpeskilling	17 025	–
Förvärvad kassa	-1 399	–
Kassaflöde från common control transaktioner, netto	**15 626**	–
Total köpeskilling	**15 626**	–
Förvärvade nettotillgångar	-614	–
Bokfört värde i det ultimata moderbolaget på förvärvsdagen:		
Kundrelationer	6 237	–
Uppskjuten skatt	-1 996	–
Goodwill	15 310	–
Eget kapital, effekter från common control transaktioner	**3 311**	–
Kassaflöde från förvärv av dotterbolag, netto	8 068	–
Kassaflöde från common control transaktioner, netto	-15 626	–
Summa	**23 694**	–

Not 25 Jämförelsestörande poster

TEUR	2021	2020
Omstruktureringskostnader	-9 512	-20 812
Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster	-378	-1 595
Summa	**-9 890**	**-22 406**
varav avskrivningar	-147	–
Summa exkl. avskrivningar	**-9 743**	**-22 406**

Jämförelsestörande poster uppgick till -9 890 tusen euro (-22 406). Detta inkluderar kostnader för onerösa leasingkontrakt til följd av övergången till en permanent arbeta-hemifrån-model, kostnader för omstruktureringsprogrammet i Spanien, omstruktureringskostnader för overheadbesparingar, kostnader hänförlig till tyfonen Odette i december i Filippinerna

Operativa jämförelsestörande poster

TEUR	2021	2020
Kostnad för sålda varor och tjänster	-6 471	-3 567
Administrationskostnader	-2 374	-17 245
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	-667	–
Summa	**-9 512**	**-20 812**

Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster

TEUR	2021	2020
Administrationskostnader	-378	-219
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	–	-1 376
Summa	**-378**	**-1 595**

Not 26 Förändringar i skulder från finansieringsverksamheten

2021, TEUR	Per den 1 januari	Förvärvade balanser från dotterbolag	Kassaflöden netto	Valutakurs-förändringar	Låne-kostnader	Övriga ej kassa-flödespåverkande förändringar	Per den 31 december
Lån	214 883	–	102 284	93	-9 323	2 376	**310 313**
Övriga lån	159	–	-27	–	–	–	**132**
Leasingskuld	28 815	1 300	-15 801	111	–	17 675	**32 100**
Summa	**243 857**	**1 300**	**86 456**	**204**	**-9 323**	**20 051**	**342 545**

2020, TEUR	Per den 1 januari	Förvärvade balanser från dotterbolag	Kassaflöden netto	Valutakurs-förändringar	Låne-kostnader	Övriga ej kassa-flödespåverkande förändringar	Per den 31 december
Lån	214 536	–	-82	533	–	-104	**214 883**
Övriga lån	185	–	-26	–	–	–	**159**
Leasingskuld	27 466	–	-12 341	-1 635	–	15 325	**28 815**
Summa	**242 186**	**–**	**-12 449**	**-1 102**	**–**	**15 221**	**243 857**

Not 27 Ställda panter och garantier

Aktier i materiella dotterbolag har ställts som säkerhet för låneavtalet uppgående till 223 122 tusen euro (2020: 211 264 tusen euro). En del av New SSRCF avtalet används för bankgarantier samt cashpools limiter. Per den 31 december 2021 hade Koncernen utestående bankgarantier till en summa av 5 604 tusen euro (2020: 4 778 tusen euro) varav 4 264 tusen euro under New SSRCF. Bolaget stödjer också sina koncernbolag genom garantier som utfärdas som en del av den löpande verksamheten.

Not 28 Transaktioner med närstående

Redovisningsprinciper

Närstående parter definieras som bolag eller individer som har ett kontrollerande inflytande över Transcom, däribland andra bolag som ägs av Altor Fund IV, dotterbolag samt ledande befattningshavare och styrelseledamöter, inklusive deras respektive familjemedlemmar.

Upplysning lämnas för transaktioner som har resulterat i en överföring av tillgångar, tjänster eller förpliktelser mellan närstående parter, oberoende om ett pris har erlagts.

Transaktioner med närstående

I Augusti 2021 förvärvade Transcom TMS Connected GmbH o Co KG, ett systerbolag utanför koncernen. Förvärvet betrktas som ett en common control transaktion. För ytterligare information, se note 16 och 24. Fram till tidpunkten för förvärvet sålde koncernen tjänster till TMS uppgående till 1 318 tusen euro (2020: 4 964)

Under 2021 har Transcom erhållit ränteintäkter om 137 tusen euro avseende ett lån till Transcom TopCo AB om 1 140 tusen eur, som återbetalades i juni 2021. Vid årets utgång har Transcom ett utestående lån till Transcom TopCo AB om 2 200 tusen euro med tillkommande upplupen ränta om 46 tusen euro.

Övriga transaktioner med Altor utgörs av konsultarvoden och legala kostnader uppgående till 272 tusen euro (2020: 102). För ersättning till styrelsen och ledande befattningshavare, se not 6.

Not 29 Händelser efter redovisningsperioden

Redovisningsprinciper

Om händelser inträffar som är väsentliga, men som inte har beaktas när beloppen i rapporten över koncernens totalresultat eller rapporten över koncernens finansiella ställning fastslås, kommer upplysningar tillhandahållas som ger information om händelsens art, samt om möjligt, den uppskattade finansiella effekten. Väsentlighet definieras som underlåtenhet av information som skulle kulla påverka ekonomiska beslut som användare fattar med utgångspunkt från den finansiella rapporten.

Väsentliga händelser som bekräftar omständigheter som existerade på balansdagen och som inträffade efter balansdagen, men före tdpunkten för godkännande av årsredovisningen kommer att beloppen iårsredovisningen justeras. Väentliga händelser som bekräftar omständigheter som existerade på balansdagen och som inträffade

Händelser efter balansdagen

Transcom har inga siter eller anställda i Ryssland, Belarus eller Ukraina och inte heller några ryska eller belarusiska kunder. Vår exponering är begränsad till elva konsulter från en tredje part i Ukraina samt två internationella kunder med ett fåtal supporttjänster utförda på ryska från Baltikum och Serbien och betalda av kundens lokala dotterbolag i Ryssland.

Transcom har inte på något väsentligt sätt påverkats av situationen och den har inte heller haft någon direkt påverkan på de tjänster vi utför åt våra kunder. Det är dock svårt att vid denna tidpunkt bedöma de fulla effekterna av invasionen och de därav följande sanktionerna på den globala ekonomin.

ank=20220712;20220713130929

Moderbolaget – Resultaträkning

Januari–december

TEUR	Not	2021	2020
Omsättning	A2	5 553	3 303
Bruttoresultat		**5 553**	**3 303**
Administrationskostnader	A3, A4	-5 191	-3 410
Övriga rörelsekostnader		-3	-25
Rörelseresultat		**359**	**-131**
Ränteintäkter och liknande intäkter	A5	8 443	5 920
Räntekostnader och liknande kostnader	A5	-22 814	-15 113
Resultat före skatt		**-14 012**	**-9 324**
Skatt	A6	–	–
Årets resultat[1]		**-14 012**	**-9 324**

1) Årets resultat motsvarar totalresultat.

Moderbolaget – Balansräkning

TEUR	Not	December 31, 2021	December 31, 2020
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Finansiella anläggningstillgångar			
Aktier i koncernföretag	A7	281 919	278 919
Fordringar hos koncernföretag		168 243	91 809
Övriga fordringar	A13	2 246	-
Summa finansiella anläggningstillgångar	A10	**452 408**	**370 728**
Summa anläggningstillgångar		**452 408**	**370 728**
Omsättningstillgångar			
Fordringar hos koncernföretag		3 185	2 431
Övriga fordringar		23	60
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		1 833	82
Summa omsättningstillgångar	A10	**5 041**	**2 573**
SUMMA TILLGÅNGAR		**457 448**	**373 300**
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (11 937 773 aktier, kvotvärde 0,0046 euro per aktie)	A8	55	55
Summa bundet eget kapital		**55**	**55**
Fritt eget kapital			
Övrigt tillskjutet kapital		23 501	20 501
Balanserad vinst		138 680	148 004
Årets resultat		-14 012	-9 324
Summa fritt eget kapital		**148 169**	**159 181**
Summa eget kapital	A8	**148 224**	**159 236**
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	A9	307 257	211 107
Övriga räntebärande skulder	A13	-	1 196
Summa långfristiga skulder	A9, A10	**307 257**	**212 303**
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		332	371
Övriga skulder		1 288	569
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	A11	347	821
Summa kortfristiga skulder	A10	**1 967**	**1 761**
Summa skulder		**309 224**	**214 064**
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		**457 448**	**373 300**

ank=20220712:20220713109S0

Moderbolaget – Rapport över förändringar i eget kapital

TEUR	Not	Totalt antal aktier (tusental)	Aktie-kapital	Övrigt tillskjutet kapital	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Totalt eget kapital
Per den 1 januari 2020		11 938	55	20 501	148 004	168 560
Årets resultat		–	–	–	–9 324	–9 324
Per den 31 december 2020	A8	11 938	55	20 501	138 680	159 236
Per den 1 januari 2021		11 938	55	20 501	138 680	159 236
Årets resultat		–	–	–	-14 012	-14 012
Aktieägartillskott		–	–	3 000	-	3 000
Per den 31 december 2021	A8	11 938	55	23 501	124 668	148 224

Moderbolaget – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2021	2020
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		-14 012	-9 324
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Finansiella poster, netto		14 371	9 193
Betalda inkomstskatter		–	–
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		**359**	**-131**
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		-717	1 159
Förändringar av rörelseskulder		208	596
Förändringar i rörelsekapital		**-509**	**1 755**
Kassaflöde från den löpande verksamheten		**-150**	**1 624**
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Erhållen ränta		8 443	5 956
Förändringar av långfristiga fordringar		-2 246	–
Förändringar av långfristiga fordringar hos koncernföretag		-76 434	–9 635
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		**-70 237**	**–3 679**
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	A9	315 000	20 000
Amortering av lån	A9	-211 196	–3 000
Betalda räntor och övriga lånerelaterade kostnader		-31 666	–15 107
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		**72 138**	**1 893**
Årets kassaflöde		**1 751**	**–162**
Likvida medel vid början av året		82	244
Årets kassaflöde, netto		1 751	–162
Likvida medel vid årets slut[1]		**1 833**	**82**

1) Likvida medel vid årets slut motsvarar totala likvida medel.

ank=20220712;20220713100931

Moderbolaget
Noter till finansiella rapporter

Not A1 Moderbolagets redovisnings- och värderingsprinciper

Transcom Holding AB ("Moderbolaget") med organisationsnummer 556962-4108 är ett registrerat bolag med säte i Stockholm, Sverige. Adressen till Bolagets huvudkontor är PO Box 34220, SE-100 26 Stockholm.

Moderbolaget har upprättat årsredovisningen i enlighet med årsredovisningslagen (1995:1554) samt rekommendationen RFR 2 Redovisning för juridiska personer från Rådet för finansiell rapportering. RFR 2 innebär att Moderbolaget, i årsredovisningen för den juridiska personen, måste tillämpa samtliga av EU:s godkända IFRS så långt det är möjligt inom ramen för årsredovisningslagen, samt med beaktande av kopplingen mellan redovisning och beskattning. Rekommendationen specificerar undantag och tillägg avseende IFRS.

Årsredovisningen avser 1 januari till 31 december för poster i resultaträkningen och den 31 december för poster i balansräkningen.

I årsredovisningen används euro, som är Moderbolagets rapporteringsvaluta, avrundat till tusental euro (TEUR).

Moderbolaget tillämpar samma redovisningsprinciper som Koncernen, med undantag för det som anges nedan.

Not A2 Koncernintern omsättning och kostnad för sålda tjänster

Under 2021 uppgick koncernintern försäljning till 5 553 tusen euro (3 303 tusen euro) relaterade till administrativa kostnader och tjänster.

Not A3 Anställda

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

	2021		
TEUR	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	Summa
Löner	-1 673	-459	**-2 132**
Pensionskostnader	-467	-147	**-614**
Sociala avgifter	-513	-194	**-708**
Summa	**-2 653**	**-800**	**-3 453**

	2020		
TEUR	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	Summa
Löner	-1 552	-329	**-1 881**
Pensionskostnader	-266	-28	**-294**
Sociala avgifter	-424	-103	**-527**
Summa	**-2 242**	**-460**	**-2 702**

Personalkostnader är rapporterade som administrativa kostnader i resultaträkningen. Lönekostnaderna inklusive övriga ersättningar och sociala avgifter vidarefaktureras i sin helhet till Transcom Worldwide AB och hanteras på samma rad i resultaträkningen.

Ersättningar, andra förmåner samt eventuella övriga rättigheter till styrelsen, vd och andra ledande befattningshavare, se not 6 för Koncernen.

Genomsnittligt antal anställda

	2021		
	Kvinnor	Män	Summa
Sverige	3	6	**9**
Summa	**3**	**6**	**9**

	2020		
	Kvinnor	Män	Summa
Sverige	2	6	**8**
Summa	**2**	**6**	**8**

Not A4 Ersättning till revisorer

TEUR	2021	2020
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-6	-6
Revisionsverksamhet utöver revisions-uppdraget	-284	–
Skatterådgivning	-6	-53
Total	**-296**	**-59**

Not A5 Ränteintäkter/räntekostnader och liknande poster

Ränteintäkter och liknande poster

TEUR	2021	2020
Ränteintäkter från koncernföretag	8 370	5 803
Valutakursförluster netto	–	117
Summa	**8 370**	**5 920**

Räntekostnader och liknande poster

TEUR	2021	2020
Räntekostnader på banklån	-16 211	-13 997
Övriga finansieringskostnader	-6 462	-1 057
Bankavgifter	–	-59
Valutakursförluster netto	-68	–
Summa	**-22 741**	**-15 113**

Not A6 Skatter

Inkomstskatt

Under 2020 och 2021 finns ingen inkomstskatt att rapportera.

Effektiv skattesats

En avstämning av den lagstadgade skattesatsen till Bolagets faktiska skattesats, hänförlig till resultat från kvarvarande verksamheten, resulterade i:

TEUR	2021	2020
Resultat före skatt	**-14 012**	**-9 324**
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 20,6 % (2020: 21,4 %)	2 886	1 995
Förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	-2 886	-1 995
Inkomstskatt	**–**	**–**

ank=20220712;20220713310932

Not A7 Aktier i koncernföretag

Redovisningsprinciper

Andelar i koncernföretag redovisas av Moderbolaget till kostnad, inklusive transaktionskostnader med avdrag för eventuella nedskrivningar.

				31 december 2021	
Koncernföretag	**Registrerat i**	**Säte**	**Organisations-nummer**	**Bokfört värde, TEUR**	**Kaptial/andel av rösterna (%)**
Transcom WorldWide AB	Sverige	Stockholm	556880-1277	242 120	100
Transcom WorldWide Albania SHPK	Albanien	Duress			
Transcom WorldWide d.o.o Tuzla	Bosnia	Tuzla			
Transcom WorldWide (North America) Inc.	Kanada	St. Catharines			
Transcom Insurance Agency Inc.	Kanada	St. Catharines			
Transcom WorldWide d.o.o.	Kroatien	Osijek			
IK Transcom Europe GmbH	Tyskland	Düsseldorf			
Transcom WorldWide GmbH	Tyskland	Rostock			
Transcom Halle GmbH	Tyskland	Halle			
Transcom Rostock GmbH	Tyskland	Rostock			
Transcom Services GmbH	Tyskland	Rostock			
TMS Connected Gmbh & Co. KG	Tyskland	Mannheim			
TMS Connected Verwaltungs GmBH	Tyskland	Mannheim			
Transcom Essen GmBH	Tyskland	Potsdam			
Transcom Berlin GmBH	Tyskland	Düsseldorf			
Transcom Hungary Kft.	Ungern	Budapest			
Transcom WorldWide SpA	Italien	Milano			
Transcom Worldwide Italy Holding Srl	Italien	Milano			
Transcom Worldwide Italy Srl	Italien	Milano			
SIA Transcom WorldWide Latvia	Lettland	Riga			
Transcom WorldWide Vilnius UAB	Litauen	Vilnius			
Transcom Europe Holding B.V.	Nederländerna	Amsterdam			
Transcom AB	Sverige	Karlskoga	556201-3234		
Transcom Denmark A/S	Danmark	Vordingborg			
Transcom Eesti OÜ	Estland	Tallinn			
Transcom Norge AS	Norge	Rolvsø			
Transcom WorldWide B.V.	Nederländerna	Groningen			
Transcom WorldWide (Australia) Pty Ltd	Australien	Sydney			
Transcom WorldWide (Philippines) Holding, Inc.	Filippinerna	Pasig City			
Transcom WorldWide (Philippines), Inc.	Filippinerna	Pasig City			
Offsourcing Philippines Inc.	Filippinerna	Davao			
BeAwesome Inc.	Filippinerna	Davao			
Transcom WorldWide Poland Sp. z o.o.	Polen	Olsztyn			
TWW Serviços de Helpline e de Atendimento Telefónico Lda	Portugal	Vila Nova de Famalicão			
Transcom Worldwide D.O.O. Beograd	Serbien	Belgrad			
Transcom WorldWide Spain S.L.U.	Spanien	Madrid			
Transcom Worldwide Global S.L.	Spanien	Madrid			
Transvoice Sweden AB	Sverige	Karlskoga	556653-6370		
Stockholms Tolkförmedling AB	Sverige	Stockholm	556482-8654		
Tolk- och språktjänst i Östergötland AB	Sverige	Norrköping	556658-1368		
Transcom WorldWide AG	Schweiz	Zürich			
Transcom WorldWideTunisie Sarl	Tunisien	Tunis			
Transcom WorldWide (UK) Limited[1]	Storbritannien	St Albans, Herts			
Top Up Mortgages Limited[1]	Storbritannien	St Albans, Herts			
Newman & Company Limited	Storbritannien	Leeds			
Cloud 10 Corp	USA	Denver			
Transcom WorldWide (US) Inc.	USA	Delaware			
Awesome OS Inc	USA	Los Angeles			
Connecting People and Technologies Limited	Irland	Dublin			
City Connect d.o.o	Kroatien	Varaždin			
Connect 2 Protect D.O.O	Kroatien	Varaždin			
People Connect d.o.o.	Kroatien	Varaždin			
City Connect, posredovanje d.o.o.	Serbien	Brežice			
Agencija za marketing Citi Konekt DOO Skopje	Nordmakedonien	Skopje			
GVP Communication AB	Sverige	Stockholm	556943-3294	39 799	100
Xzakt Kundrelation AB	Sverige	Stockholm	556588-8913		
LEG Communication AB	Sverige	Stockholm	556748-8951		
AGF Communication AB	Sverige	Stockholm	556888-0586		
Total				**281 919**	

1) Koncernbolagen Transcom WorldWide (UK) Limited (registration number 02785250) och Top Up Mortgages Limited (registration number 02203000) är undantagna från kraven

Not A7 Aktier i koncernföretag, forts.

Anskaffningsvärde

TEUR	2021	2020
Per den 1 januari	**278 919**	**278 919**
Investeringar i koncernföretag	3 000	–
Per den 31 december	**281 919**	**278 919**

Not A8 Eget kapital

Transcoms aktiekapital per 31 december 2021 fördelat på 11 937 773 aktier med ett kvotvärde på 0,0046 euro cent per aktie. Alla aktier berättigar till vardera en röst.

Not A9 Räntebärande skulder

TEUR	2021	2020
EUR Revolverande kreditfacilitet	–	–
Säkrade Obligationer	315 000	–
Osäkrade Obligationer	–	10 000
Säkrade Obligationer	–	180 000
EUR säkerställd lånefacilitet	–	20 000
Icke avskrivningsbara lånekostnader	-8 522	-810
Upplupen ränta	779	1 917
Övriga lån	–	1 196
Summa	**307 257**	**212 303**
Långfristiga räntebärande skulder	307 257	212 303
Summa	**307 257**	**212 303**

Den 18 juni 2021 emitterade Transcom Holding AB nya säkerställda obligationer med rörlig ränta om 315 miljoner euro med förfall i december 2026 (Notes). Intäkterna från Notes har bland annat använts för förtida inlösen i sin helhet av de seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner, en senior osäkrad obligation (SUFRN) på 10 miljoner euro, ett seniort säkerställt lån på 20 miljoner euro och alla utestående belopp under det superseniora revolverande kreditfacilitetsavtalet (SSRCF) på 45 miljoner euro. Den 18 juni 2021 ingick Transcom också ett nytt superseniort revolverande kreditfacilitetsavtal (New SSRCF) på 45 miljoner euro med förfallodatum i juni 2026. De seniora säkerställda obligationerna med fast ränta om 180 miljoner har i samband med inlösen avnoterats från Nasdaq Stockholm. Den rörliga räntan under Notes baseras på EURIBOR plus en marginal och räntan på New SSRCF baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. För New SSRCF åtar sig företaget att uppfylla vissa fiansiella covenanter om så kallade testvillkor överträds. Ingen överträdelse av testvillkor skedde under 2021. Notes och New SSRCF delar säkerhet och garantier i enlighet med bestämmelserna i ett intercreditor-avtal.

Det finns ställda panter i materiella bolag uppgående till 281 919 tusen euro (2020: 278 919) som säkerhet för finansieringen av koncernen. En del av SSRCF används för bankgarantier och cash pool limiter.

Vid ett eventuellt ägarbyte har långivarna under New SSRCF rätt att säga upp sina åtaganden och innehavare av Notes har rätt att kräva återköp av obligationer.

Per den 31 december 2021 var SSRCF outnyttjad, exklusive garantier och utnyttjande av cash pool limit (31 december 2020: outnyttjad, exklusive garantier och utnyttjande av cash pool limit).

I tabellen nedan visas förfallostrukturen för Bolagets räntebärande skulder, inklusive räntor.

TEUR	2021	2020
Mindre än sex månader	7 422	7 305
Mellan sex och tolv månader	8 337	7 474
Mellan ett och två år	16 538	24 680
Mellan två och fem år	355 411	206 749
Summa	**387 707**	**246 209**

ank=20220712:20220713310933

Not A10 Mål och policyer för risker i hanteringen av finansiella instrument

Finansiella risker utgörs huvudsakligen av marknadsrisker (inklusive ränte- och valutarisker), kreditrisk och likviditetsrisk. Den riskhanteringspolicy som antagits av styrelsen har som mål att minimera den negativa påverkan på Bolagets finansiella resultat och position.

Ränterisk

Bolagets exponering för risker i förändringar i marknadsräntor är främst hänförlig till lån under det säkerställda lånefacilitetets avtalet. Räntan på lån under faciliteten beräknas som IBOR plus en marginal. Ränterisken är inte säkrad, vare sig genom derivatinstrument eller på annat sätt. Om räntan i euro skulle öka med 10 procent skulle det ge en negativ effekt på Bolagets resultat med 1 654 tusen euro baserat på utestående lån per 31 december 2021.

Valutarisk

Försäljningen sker huvudsakligen i Bolagets rapportvaluta, som är euro, medan inköpen huvudsakligen sker i svenska kronor och euro. Vid årets utgång var Bolaget exponerat för valutarisker, huvudsakligen hänförliga till fordringar hos samt skulder till koncernföretag. Om valutakurserna för samtliga valutor hade varit 5 procent högre/lägre, skulle påverkan på resultatet ha blivit -/+ 129 tusen euro, baserat på exponeringen på balansdagen.

Kreditrisk

Bolaget strävar efter att dess motparter ska ha bästa möjliga kreditvärdering. Den övervägande delen av de finansiella fordringarna avser koncernföretag.

Likviditetsrisk

Likviditetsrisken avser risken för att det inte finns tillräckliga likvida medel och avyttringsbara värdepapper eller överenskomna lånemöjligheter för att stänga marknadspositionerna. Likviditetsrisken bedöms vara stabil, och styrelsen bedömer att det kapital som krävs för att klara Bolagets åtaganden kommer att finnas tillgängligt under räkenskapsåret 2022.

Klassificering av finansiella tillgångar och skulder

	2021		2020	
TEUR[1]	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde
Finansiella tillgångar				
Fordringar hos koncernbolag	168 243	168 243	91 809	91 809
Övriga fordringar	2 246	2 246	–	–
Summa finansiella anläggningstillgångar	**170 489**	**170 489**	**91 809**	**91 809**
Fordringar hos koncernbolag	3 185	3 185	2 431	2 431
Likvida medel	1 833	1 833	82	82
Summa finansiella omsättningstillgångar	**5 018**	**5 018**	**2 513**	**2 513**
Summa finansiella tillgångar	**175 507**	**175 507**	**94 322**	**94 322**
Finansiella skulder				
Räntebärande skulder[1]	307 257	307 257	210 386	210 386
Summa långfristiga finansiella skulder	**307 257**	**307 257**	**210 386**	**210 386**
Leverantörsskulder	332	332	371	371
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	1 032	1 032	1 390	1 390
Summa kortfristiga finansiella skulder	**1 363**	**1 363**	**1 761**	**1 761**
Summa finansiella skulder	**308 620**	**308 620**	**212 147**	**212 147**

1) Det redovisade värdet motsvarar det verkliga värdet med undantag för räntebärande skulder för vilka verkligt värde är 65 470 tusen euro (21,043) högre än det redovisade värdet.

Förfallostruktur för finansiella tillgångar och skulder

	2021			2020		
TEUR	<1 år	1–5 år	Verkligt värde	<1 år	1–5 år	Verkligt värde
Finansiella tillgångar						
Fordringar hos koncernbolag	-	168 243	168 243	-	91 809	91 809
Övriga fordringar	–	2 246	2 246	–	–	–
Summa finansiella anläggningstillgångar	**–**	**170 489**	**170 489**	**-**	**91 809**	**91 809**
Fordringar hos koncernbolag	3 185	–	**3 185**	2 431	–	**2 431**
Likvida medel	1 833	–	**1 833**	82	–	**82**
Summa finansiella omsättningstillgångar	**5 018**	–	**5 018**	**2 513**	–	**2 513**
Summa finansiella tillgångar	**5 018**	**170 489**	**175 507**	**2 513**	**91 809**	**94 322**
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	371 948	**371 948**	–	231 429	**231 429**
Summa långfristiga finansiella skulder	**–**	**371 948**	**371 948**	**–**	**231 429**	**231 429**
Räntebärande skulder	15 759	–	**15 759**	14 780	–	**14 780**
Leverantörsskulder	332	–	**332**	371	–	**371**
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	1 032	–	**1 032**	2 825	–	**2 825**
Summa kortfristiga finansiella skulder	**17 122**	–	**17 122**	**17 976**	–	**17 976**
Summa finansiella skulder	**17 122**	**371 948**	**389 070**	**17 976**	–	**249 405**

Not A11 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2021	2020
Upplupna personalkostnader	158	821
Övriga kostnader	189	–
Summa	**347**	**821**

Not A12 Ställda panter och garantier

Det finns ställda panter i materiella bolag uppgående till 281 919 tusen euro (2020: 278 919) som säkerhet för finansiering av koncernen. En del av SSRCF används för bankgarantier och cash pool limiter. Inga garantier finns per 31 december 2021

Not A13 Transaktioner med närstående

Altor har fakturerat konsultarvoden och legala kostnader uppgående till 195 tusen euro (102).

Under 2021 har Transcom erhållet ränteintäkter uppgående till 137 tusen euro avseende ett lån om 1 140 tusen euro till Transcom TopCo AB, som återbetalades i juni 2021. Vid årsskiftet hade Transcom ett utestående lån till Transcom TopCo AB 2 200 tusen euro, med tillkommande 46 tusen euro i upplupen ränta.

Se not 6, 16, 24, and A3 för ytterligare information.

Not A14 Vinstdisposition

Moderbolagets och Koncernens balans- och resultaträkningar är föremål för fastställande på årsstämma.

Till förfogande för Moderbolagets årsstämma står (i euro):	
Övrigt tillskjutet kapital	23 501 042
Balanserade vinstmedel	138 680 327
Årets resultat	–14 012 089
Summa	**148 169 280**

Styrelsen och verkställande direktören föreslår att till årsstämmans förfogande stående vinstmedel disponeras på följande sätt:

I ny räkning överföres:	
Övrigt tillskjutet kapital	23 501 042
Balanserade vinstmedel	124 668 238
Summa	**148 169 280**

ank=20220712;20220713103934

Undertecknade intygar att koncernredovisningen och årsredovisningen har upprättats i enlighet med International Financial Reporting Standards ("IFRS"), anpassade till tillämpningen inom Europeiska unionen för Koncernen samt årsredovisningslagen och RFR2 för Moderbolaget, samt gällande redovisningsprinciper för såväl Koncernen som Moderbolaget, samt att årsredovisningen och koncernredovisningen ger en rättvisande av Koncernens och Moderbolagets ställning och resultat. Förvaltningsberättelsen ger en rättvisande bild över verksamhetens utveckling, Koncernens och Moderbolagets finansiella ställning och beskriver väsentliga risker och osäkerheter för Koncernen.

Stockholm

Fredrik Cappelen
Ordförande

Klas Johansson
Styrelseledamot

Mattias Holmström
Styrelseledamot

Alfred Von Platen
Styrelseledamot

Brent J. Welsch
Styrelseledamot

Lisa Stoner
Styrelseledamot

Donald Hicks
Styrelseledamot

Jonas Dahlberg *Vd och koncernchef*

Vår revisionsberättelse har lämnats den dag som framgår av vår elektroniska underskrift

Ernst & Young AB

Johan Holmberg
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Transcom Holding AB (publ), org.nr 556962-4108

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Transcom Holding AB (publ) för år 2021. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 1–41 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), såsom de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och resultaträkningen och rapport över finansiell ställning för koncernen.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS såsom de antagits av EU. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om att årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.

ank=20220712;20220713109335

- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.
- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

Vi måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning av Transcom Holding AB (publ) för år 2021 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen.

Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm den dag som framgår av vår elektroniska underskrift

Ernst & Young AB

Johan Holmberg
Auktoriserad revisor

ank=20220712;20220713103936

Alternativa resultatmått och andra definitioner

Syftet med Transcoms alternativa resultatmått är att ge ytterligare information som bidrar till en mer fullödig jämförelse av resultatet år från år, och att ge en indikation på koncernens prestation och finansiella ställning. De alternativa resultatmått som anges nedan anses vara allmänt vedertagna.

Alternativa resultatmått

EBIT: motsvarar rörelseresultat i Transcomkoncernens resultaträkning

EBITA: definieras som rörelseresultat med återläggning av avskrivningar på transaktionsrelaterade immateriella tillgångar.

Jämförelsestörande poster: sällsynta händelser eller aktiviteter som inte ingår i den normala affärsverksamheten, framförallt omstruktureringar.

EBITA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som Transcoms rörelseresultat exklusive jämförelsestörande poster med återläggning av avskrivningar på transaktionsrelaterade immateriella tillgångar. Syftet med att visa EBITA exklusive rörelsestörande poster är att ge en mer transparent jämförelse år från år, som exkluderar effekten av händelser som inte ingår i Transcoms normala affärsverksamhet, till exempel omstruktureringar och reavinster eller förluster från avyttring av verksamheter.

EBITDA: definieras som rörelseresultat med återläggning av avskrivningar på anläggningstillgångar.

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som Transcoms EBITDA exklusive jämförelsestörande poster enligt definitionen ovan, beräknat exklusive effekten av IFRS 16.

Nettoskuld: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionsskulder, exklusive leasingskuld enligt IFRS 16, med avdrag för likvida medel per balansdagen.

Nettoskuld/EBITDA exklusive jämförelsstörande poster: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionsskulder, med avdrag för likvida medel per balansdagen delat med EBITDA exklusive jämförelsestörande poster (R12).

R12: avser tidsramen för de senast föregående tolv månaderna.

Avkastning på eget kapital: nettoresultat (rullande 12 månader) dividerat med genomsnittligt eget kapital. (genomsnittet räknas ut baserat på värdet på balansdagen de senaste fem kvartalen).

Soliditet: totalt eget kapital dividerat med balansomslutningen på balansdagen.

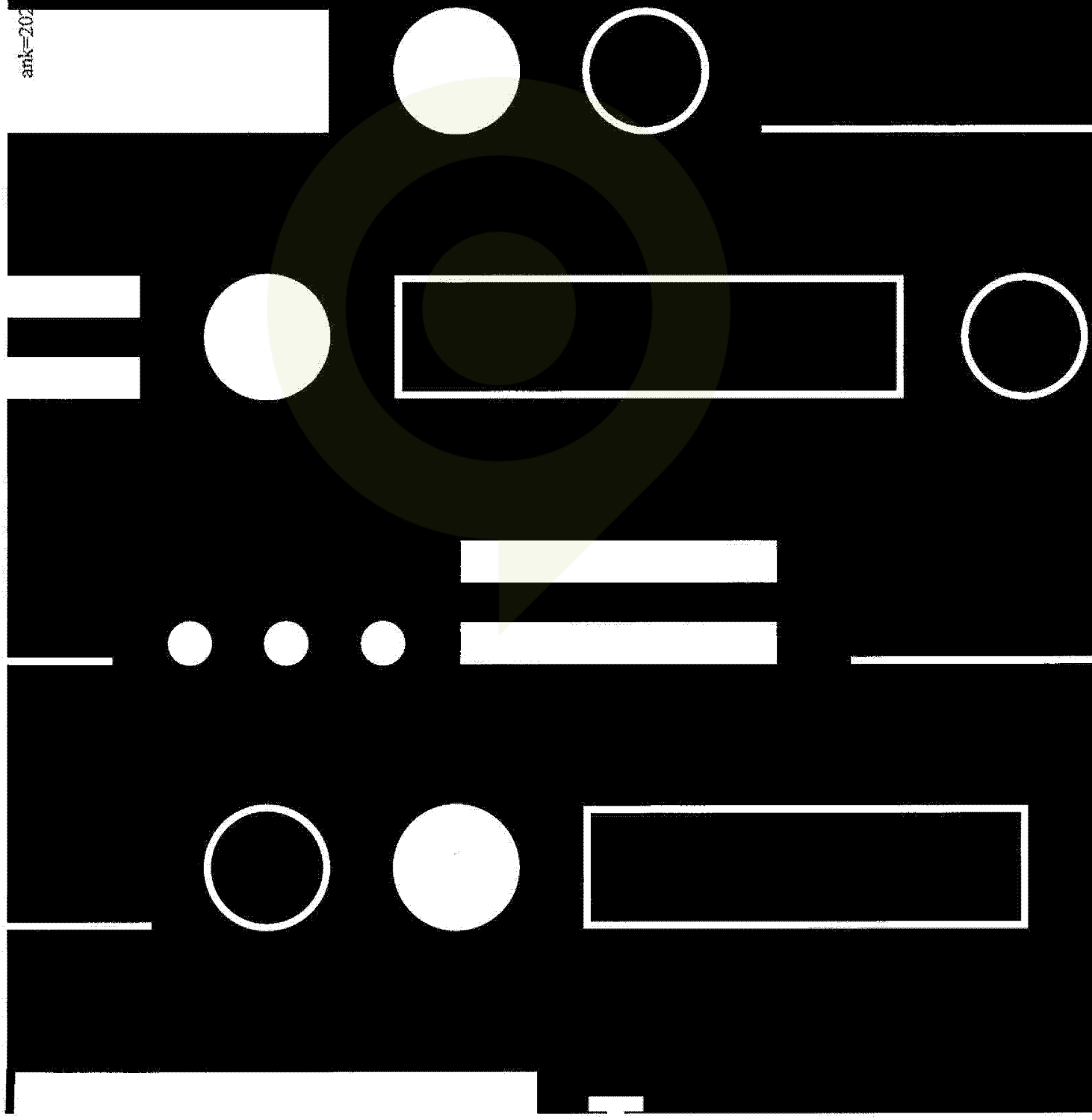
Övriga definitioner

SSFRN: Senior Secured Fixed Rate Notes

SSRCF: Super Senior Revolving Credit Facility

SURFN: Senior Unsecured Fixed Rate Notes

Corporate Governance Report 2021



Corporate Governance Report 2021

Overview

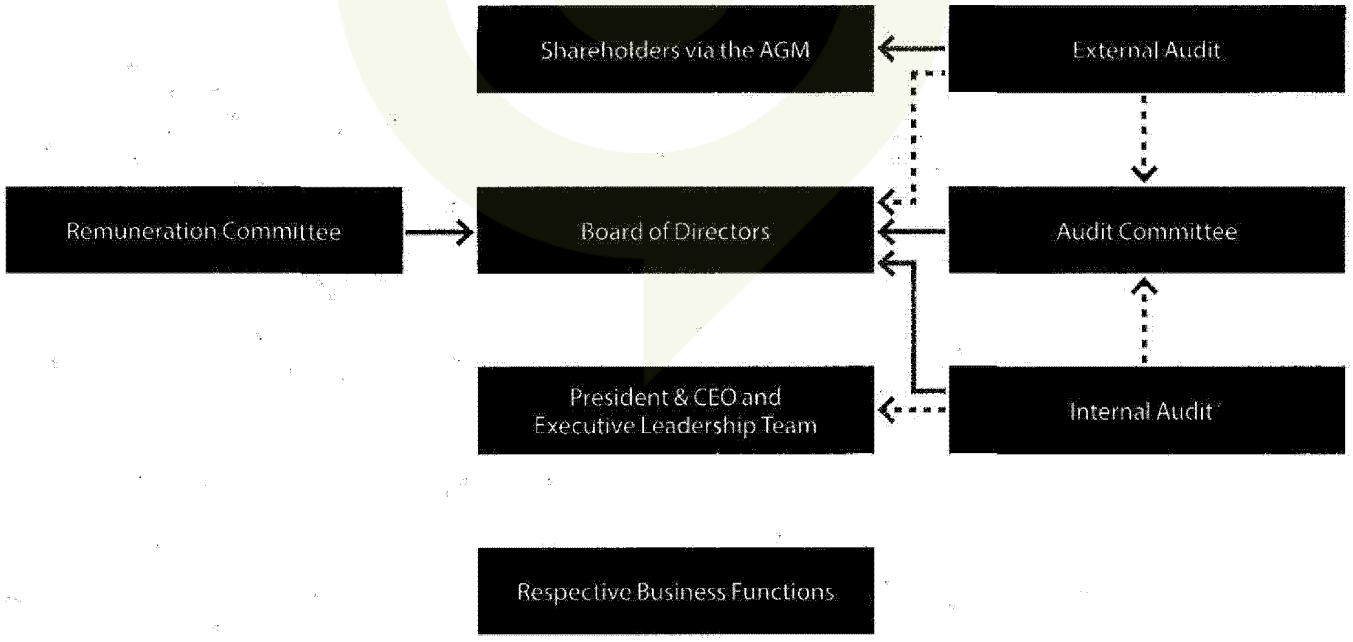
Transcom Holding AB (publ) ("Transcom" or the "Company") is a Swedish public company, with a corporate bond listed on the International Stock Exchange located in Guernsey.

As a Swedish public company Transcom is subject to the Swedish Companies Act, the Annual Accounts Act and other applicable Swedish and foreign laws and regulations.

In addition, to ensure compliance with all applicable legal requirements, Transcom has adopted internal instructions and guidelines, including the Code of Business Conduct, Supplier Code of Business Conduct as well as a number of internal policies as explained further below. The Board of Directors has also approved and implemented rules of procedures for the work of the Board.

This report is prepared in accordance with the Swedish Annual Accounts Act.

Transcom's Corporate Governance structure



* Internal audit, control and compliance are managed by Group Finance.

ank=20220712-20220713109338

Articles of association

Transcom's Articles of Association (as defined below), which form the basis of the governance of the Company's operations, set forth the Company's name, the seat of the Board, the object of the business activities, the shares and share capital of the Company and contain rules with respect to the shareholders' meetings. The Articles of Association does not contain any limitations as to how many votes each shareholder may cast at shareholders' meetings, nor any provisions regarding the appointment and dismissal of Board members or amendments to the Articles of Association.

Share

The share capital of Transcom is composed of ordinary shares. Each share regardless of series represents one vote. Transcom is a privately owned company. Altor Fund IV is the majority owner, alongside significant minority investor Gunilla von Platen (founder and previous owner of Xzakt Kundrelation), as well as key people from the Transcom management team.

Board of Directors

As per the applicable Swedish laws, the Board of Directors is elected by the shareholders' at the Annual General Meeting (AGM) or an Extraordinary General Meeting (EGM), and can be removed at any time, with or without cause, by a resolution in the aforementioned shareholders' meetings. The Board of Directors of the Company (the "Board of Directors") is ultimately responsible for the organization of Transcom and the management of its operations.

Composition of the Board of Directors of the Company

The Board of Directors as at 31 December 2021 is comprised of seven directors whereof:

- Three directors are independent vis-à-vis major shareholders and
- Seven directors are independent vis-à-vis the management and the Company.

In the AGM 2021, it was resolved that the board of directors shall consist of seven directors and two deputy directors.

It was resolved to re-elect Fredrik Cappelen, Mattias Holmström, Klas Johansson, Brent J Welch, and Alfred von Platen, and elect Donald Hicks and Lisa Stoner as directors of the board. It was resolved to re-elect Gunilla von Platen and Sabrina Castenfelt as deputy directors.

Remuneration of the Board of Directors

The remuneration of the members of the Board of Directors is approved by the AGM. The proposal is based on benchmarking of peer group company compensation and company size. The members of the Board of Directors do not schemes. Furthermore, Transcom did not grant any loan to any member of its Board of Directors.

The total amount of remuneration and other benefits granted directly or indirectly by the Company to the members of its Board of Directors is provided in note 6 in Transcom's Annual Report 2021.

Responsibilities and duties of the Board of Directors

The Board of Directors is in charge of the overall governance and strategic direction of the Company, providing effective support for, and control of, the activities of the Transcom Executive Management Team. It is responsible for the performance of all acts of administration necessary for accomplishing the Company's purposes, except for matters reserved by Swedish law to the general meeting of shareholders.

The Board of Directors has adopted rules of procedure for its internal activities which include rules pertaining to the number of Board meetings to be held, the matters to be handled at such regular Board meetings, and the duties of the Chairman (the "Rules of Procedure"). The work of the Board is also governed by rules and regulations which include the Swedish Companies Act, and the Articles of Association, as well as internal policy documents.

In order to carry out its work more effectively, the Board of Directors has created an Audit Committee and a Remuneration Committee . The Rules of Procedure specify the duties that the board has delegated to the Audit Committee and how the committee is to report to the board. The committees handle business within their respective areas and present recommendations and reports on which the Board of Directors may base its decisions and actions. However, all members of the Board of Directors have the same responsibility for decisions made and actions taken, irrespective of whether issues have been reviewed by such committees or not.

Internal control

The Board of Directors has overall responsibility for Transcom's risk and internal control systems and for monitoring their effectiveness. The Board of Directors monitors the ongoing process by which critical risks to the business are identified, evaluated and managed.

Transcom's internal control systems are designed to manage and mitigate rather than eliminate risks that might affect the achievement of its objectives, and can only provide reasonable and not absolute assurance against material misstatement or loss. In assessing what constitutes reasonable assurance, the Board of Directors and the Executive Management considers the materiality of financial and nonfinancial risks and the relationship between the costs of, and benefit from, internal control systems.

The principal features of the Group's systems of internal control are designed to:

- Maintain proper accounting records
- Provide reliable financial information
- Identify and manage business risks
- Maintain compliance with appropriate legislation and regulation;
- Identify and adopt best practice; and
- Safeguard assets.

Each year the Audit Committee assesses the effectiveness of Transcom's risk management and internal controls system on the basis of:

- Established policies, including those already described, which are in place to manage perceived risks
- The continuous enterprise wide process for identifying, evaluating and managing the significant risks to the achievement of the Group's objectives
- Reports to the Audit Committee on the results of External auditor's work and Internal audit reviews, both including action plans from the concerned Management

The chairman of the Audit Committee informs the Board of Directors of the results of the above.

External auditors have assessed the effectiveness of internal control procedures as adequate. The principal features of the control framework are detailed below.

Control environment

The Board of Directors reviews and approves the annual budget and three-year plan which includes a quantified assessment of planned operating and financial performance for the next financial year for each business unit, together with a strategic plan for the Group for the following two years.

Transcom has an established governance framework, the key features of which include:

- Rules of procedures for the Board of Directors and instruction for each of its committees
- A clear organizational structure, with documented delegation of authority from the Board to the CEO
- Board-approved Whistleblower policy, Environmental policy, Code of Business Conduct and Supplier Code of Business Conduct to promote ethical, sustainable and transparent business practices within the Group
- Board-approved key policies including Financial and Treasury policy, Instruction for financial reporting, Insider Trading policy and Communications policy; and
- Accounting manual and reporting instructions to ensure the completeness and correctness of financial reporting and its compliance with IFRS requirements.

Furthermore, a number of corporate functions are responsible for promoting effective internal control in separately defined areas. Among these, the central finance organization, including Group Financial Control and Group Business Control, as well as the Group Communications department play important roles in ensuring correct and timely financial reporting. In addition, Group Internal Audit, fulfilled by E&Y, evaluates the operations of the Company to identify any shortcomings in internal controls.

Risk assessment

The Group's risk management and control framework is designed to support the identification, assessment, monitoring, management and control of risks that are significant to the achievement of the Group's business objectives and to provide reliable financial information. Transcom's risk management is based on the following key principles:

a. Comprehensive scope: Risks are assessed for a number of defined categories. The CEO and Executive Leadership Team are responsible for reviewing and monitoring the financial, strategic, human resources, operational, commercial, technological, compliance and other applicable risks. It monitors the completeness of the Group's risk profile on a regular basis through a Group risk monitoring framework. This helps the Company to proactively identify the most important risks. The risk assessment process also entails identification of risk owners in the Company
b. Regular reporting: Risks are evaluated in terms of their potential impact and likelihood. The results of the risk assessment along with mitigation plans for key risks are presented to the Audit Committee on a periodic basis for review. Further, results of risk assessment are also reported to the Board
c. Follow-up: Risk mitigation plans are followed up on a periodic basis and the status of mitigation plans/activities are periodically reported to the Audit Committee
d. Risks and business planning: The business plans are based on key market, client, economic and financial assumptions. The business planning process also includes an assessment of the risk and sensitivities underlying the projections.

The Finance function is responsible for coordinating the risk management processes in the Group and consolidating the periodic risk reporting for the Board of Directors and the Audit Committee.

Transcom continuously works to improve the policies which govern the management and control of both financial and non-financial risks. The adoption of these policies throughout the Group enables a broadly consistent approach to the management of risk at business unit level.

For a summary of key risks Transcom faces while operating in a highly fragmented and competitive global indus-

ank=20220712-20220713:0939

Information and communication

Policies and guidelines of significance to financial reporting are regularly updated and communicated to the employees concerned. Detailed reporting instructions are provided to Group companies periodically.

Transcom has taken initiatives to furthermore strengthen information, training, awareness and communication related to policies and governance principles.

Further, all employees are required to sign the Code of Business Conduct when starting their employment with Transcom and are given suitable training on the key values. In addition, Transcom has implemented a Supplier Code of Business Conduct to promote ethical business practices in our supply chain.

Control activities

The Cluster Managing Directors, with support from their respective management teams, are responsible for the implementation of control activities in compliance with Transcom's policies and governance documents (including the Accounting policy) as well as for managing any further risks that they may identify. This includes controls in the financial reporting processes as well as controls in other processes which could be expected to impact financial reporting.

The Audit Committee, in addition to the Board, reviews interim and Annual Reports prior to publication.

Follow-up

Monthly performance and financial reports are produced for each cluster, with comparisons to budget. Reports are consolidated for overall review by the CEO and CFO as well as top level business leaders and functional leaders together with forecasts for the income statement and cash flow.

The Board of Directors also regularly reviews the actual performance of the business compared with budgets, forecasts and previous periods, as well as other key performance indicators. The Board of Directors reviews the effectiveness of established internal controls through the Audit Committee, as de- scribed above.

Transcom's Group Finance is responsible for following up on critical risks and action plans and reporting the status of action plans to the Audit Committee on a periodic basis. Further Transcom's annual audit plan, that is, the scope and the areas of operations to be reviewed during audits, is reviewed and approved each year by the Audit Committee. Risk-based internal audits are carried out independently to evaluate if the key risks are managed appropriately.

Corporate responsibility

Control against corruption

In order to be successful and create value, Transcom needs to meet the expectations of all its key stakeholders: clients, employees and investors, as well as the communities that the Company is a part of. This is the basis for Transcom's CSR work, which forms an integral part of the Company's day-to-day business activities. At Transcom, CSR means that we always do our utmost to do the right thing by our clients, our people and our communities. This ambition is encapsulated in Transcom Cares, the Company's CSR governance framework. Transcom's Code of Business Conduct, available in 18 languages, covers the four areas of The UN Global Compact, environmental care, human rights, labor rights and anticorruption practices, all of which Transcom respects and supports fully. The principles are an integral part of Transcom's corporate strategy.

Whistleblower process

The Board of Directors has established a whistle blowing process which enables personnel to report violations in accounting, reporting, internal controls, noncompliance with Code of Business Conduct, Group policies, applicable laws, etc.

Employees are requested to report the matters to the local Human Resources manager or to Transcom's internal whistleblower function at whistleblower. reporting@ transcom.com. The whistleblower reporting mechanism facilitates anonymous reporting. All allegations are taken seriously and an enquiry is conducted to not only investigate the alleged violations, but also to identify root causes to facilitate further strengthening of internal controls.

Risks and risk management

Risk	How it may impact Transcom	Transcom's management of risk
Business risks		
Macro-economic risks	Deterioration and/or sustained volatility in economic conditions in the markets in which Transcom operates may adversely affect its clients' businesses and the level of demand for Transcom's services which could have a material adverse effect on our revenue, profitability & strategy.	We continuously observe the economic development and evolution of our clients' business trends to align our strategy and goals in view of the ever evolving economic condition.
Disasters, disruption & hazard risks (including IT or network failure)	Continuity of our operations may be affected by natural disasters, wars, terrorist attacks, other civil disturbances, epidemics, technical failures etc. Any sustained disruption of our services may lead to deterioration in our profitability from the affected site/country/region. Information technology infrastructure failures can cause disruptions in our business activities.	We carry out detailed business impact analysis and have developed business continuity plans, which are periodically evaluated and updated. For technological risks, we have developed back up & disaster recovery plans and strategies. We have secured insurance against business interruptions.
Client & industry concentration	A significant portion of the Company's revenue is generated from a confined sample of clients within certain industry sectors. Any significant loss of work from one or more of these clients, or a prolonged downturn in one or more of these industry verticals, could adversely affect our business.	We continuously work on adding new clients to our portfolio to diversify the client concentration. The Company has a rigorous governance process for oversight and management of commercial risks.
Capacity utilization & productivity/ efficiency risks	Our financial results depend on our capacity utilization and our ability to manage our workforce efficiently in view of client demands. Any sustained failure in ensuring optimal capacity utilization and/ or optimal efficiency may have a material adverse effect on the Company's overall profitability.	We have established a governance structure for review of investments in capacity. Our core processes are designed to optimize these critical KPIs. We systematically and continuously monitor capacity utilization and efficiency for each client, site, and program and continuously identify remediation plans and focus areas for improvement.
Talent attraction and retention risks	If Transcom is unable to attract and retain skilled staff, this may adversely impact the Company's business. The customer care outsourcing industry is prone to high staff attrition.	Transcom has deployed robust talent management and career development programs that help us in talent retention. Furthermore, the Company carries out periodic employee satisfaction surveys and other benchmarking exercises to identify improvement areas and further strengthen our position as an employer of choice in our industry.
Significant increase in input costs	If we are unable to pass on any significant increase in our key input costs – Human resources, technology, telecommunication, etc. to clients, our operating results could be adversely affected. Historically, there have been shifts in the relative geographic concentration of contact centers, following the trend in production costs.	Transcom strives to apply bespoke pricing and/or commercial models with clients, where possible. We continuously evaluate new locations for our delivery centers in countries with stable and competitive wages and other input costs.
Currency risks	We are exposed to exchange rate fluctuations: Transcom exposure: In some contracts (mostly offshore delivery) we have costs and revenues in different currencies. Transcom exposure: A movement in the value of a currency relative to the Euro (which is Transcom's reporting currency) could impact the results.	Transcom continuously monitors foreign exchange fluctuations. As a principle, we aim to avoid foreign exchange fluctuation risks by trying to negotiate contracts with costs and revenues in the same currency. Furthermore, the Audit Committee has established a formal hedging policy which governs the terms, conditions and procedure for any hedging transaction executed by the Company.
Impairment risk	A substantial part of our assets consists of goodwill and any significant impairment would affect our results and shareholders' equity.	We annually evaluate the Goodwill on our balance sheet to identify any necessary impairment requirements, in view of the best available information.

ank=20220712;20220713109940

Risk	How it may impact Transcom	Transcom's management of risk
Risks of breach of data privacy	Today's business environment is faced with the risk of data theft or data leakage (client, customer, and employee data). The challenge is to ensure that security controls and practices are sufficient to mitigate those risks. Data privacy is also subject to frequently changing rules and regulations, which sometimes conflict among the various jurisdictions and countries.	Transcom has reviewed the entire Data Privacy framework and taken necessary measures in order to fully comply with the General Data Protection Regulation (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679). An external Data Processing Officer (DPO) supports the organization in the implementation process of the regulation, as well as continuously give guidance and solid advice in GDPR related matters. We continue to monitor developments and new requirements to ensure that we have a strong and consistent data protection framework.
Information security, technology and cyber- attacks	We are exposed to the risk of inadequate information security from internal sources (Data leakage) and external sources (Cyber-attacks). Weak information security controls across entities expose the company to cyber-attacks. Data leakage causes distrust amongst our clients and their customers, and could possibly cause a monetary impact on Transcom.	We systematically and continuously monitor IT incidents and continuously identify remediation plans and focus areas for improvement. Our processes are constantly strengthened to ensure that cyberattacks, if any, are averted, and they do not result in liability and reputational harm to the company.
Employee misconducts	Our employees owing to the inherent nature of the industry and service offerings may be able to perpetrate frauds or other misconducts which may not only affect Transcom, but also its clients. Most of the client contracts hold Transcom liable for damages and/or liabilities arising due to fraud.	We collaborate with our clients continuously to identify and address fraud risks in a structured manner. We have secured insurance against such misconduct.
Tax audits & litigation	The Group is subject to tax audits in the normal course of business. A negative outcome in respect of such audits or litigation may have a materially adverse effect on the Group's business, financial condition and results of operations, beyond what has already been provided for. Refer to note 11 and note 19 for details.	We observe all applicable laws, rules, regulations and disclosure requirements. We seek to plan and manage our tax affairs efficiently in all the jurisdictions in which we operate and to ensure that decisions taken are supported with documentation that supports the facts, conclusions and risks involved. We en- gage external tax experts for advice in complex matters to ensure that our interpretation and application of tax laws of the concerned jurisdiction is consistent and prudent. We follow tax litigations closely and create provisions in relation to tax risks for which management believes it is probable. All transactions we engage in must have business purposes or commercial rationale.
Corporate Social Responsibility-related risks		
Fraud, corruption and other unethical practices	We have operations in countries that have been assessed as more exposed to corrupt practices. Any corrupt practices engaged in by our employee(s) may affect our goal to be a responsible corporate citizen.	We have zero tolerance towards any corrupt and unethical practices. Our Code of Business Conduct is available in 18 languages. All our employees sign this document when they start their employment. They are given suitable training on the key values of the Code. All managers receive relevant training regularly.
Supply chain malpractices (Third-party risks)	Any violations of ethical business practices by our vendor(s) may affect our goal to be a responsible corporate citizen.	We have implemented our Supplier Code of Business Conduct (SCoBC) based on the 10 principles of the UN Global compact. The SCoBC covers ethical business practices, respect for human and labor rights, and environmental protection. All suppliers, including their employees, agents and subcontractors are expected to adhere to the SCoBC and make a commitment by signing. We also ensure environmentally certified buildings if possible when renewing rental contracts and procure IT equipment with as low energy consumption as possible.

Stockholm
The Board of Directors in Transcom Holding AB (publ)

Fredrik Cappelen
Chairman of the Board

Klas Johansson
Member of the Board

Mattias Holmström
Member of the Board

Alfred von Platen
Member of the Board

Donald Hicks
Member of the Board

Lisa Stoner
Member of the Board

Brent J. Welch
Member of the Board

Jonas Dahlberg
President & CEO

Auditor's report on the Corporate Governance Statement

ank=20220712;20220713|0941

To the general meeting of the shareholders in Transcom Holding AB, corporate identity number 556962-4108

Engagement and responsibility

It is the board of directors who is responsible for the corporate governance statement for the year 2021 and that it has been prepared in accordance with the Annual Accounts Act.

The scope of the audit

Our examination has been conducted in accordance with FAR's auditing standard RevU 16 The auditor's examination of the corporate governance statement. This means that our examination of the corporate governance statement is different and substantially less in scope than an audit conducted in accordance with International Standards on Auditing and generally accepted auditing standards in Sweden. We believe that the examination has provided us with sufficient basis for our opinions.

Opinions

A corporate governance statement has been prepared. Disclosures in accordance with chapter 6 section 6 the second paragraph points 2–6 the Annual Accounts Act and chapter 7 section 31 the second paragraph the same law are consistent with the annual accounts and the consolidated accounts and are in accordance with the Annual Accounts Act.

Stockholm the day as evidenced by our electronic signature

Ernst & Young AB

Johan Holmberg



Contents

1. Transcom 2021	**3**
1.1 Transcom at a glance	4
1.2 CEO comment	6
1.3 Our sustainability approach	7
1.4 Focus on what matters	11
1.5 Stakeholder engagement	12
2. Transcom Cares	**17**
2.1 People development	18
2.2 Inclusion & diversity	21
2.3 Community engagement	25
2.4 Environment & climate	28
2.5 Business ethics	32
2.6 Security & privacy	35
2.7 How Transcom supports the Sustainable Development Goals	38
3. Report details	**39**
3.1 About the report	40
3.2 Workforce data	41
3.3 GRI Content index	44
4. Auditor's report on the statutory sustainability statement	**49**

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310943

1. Transcom 2021



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

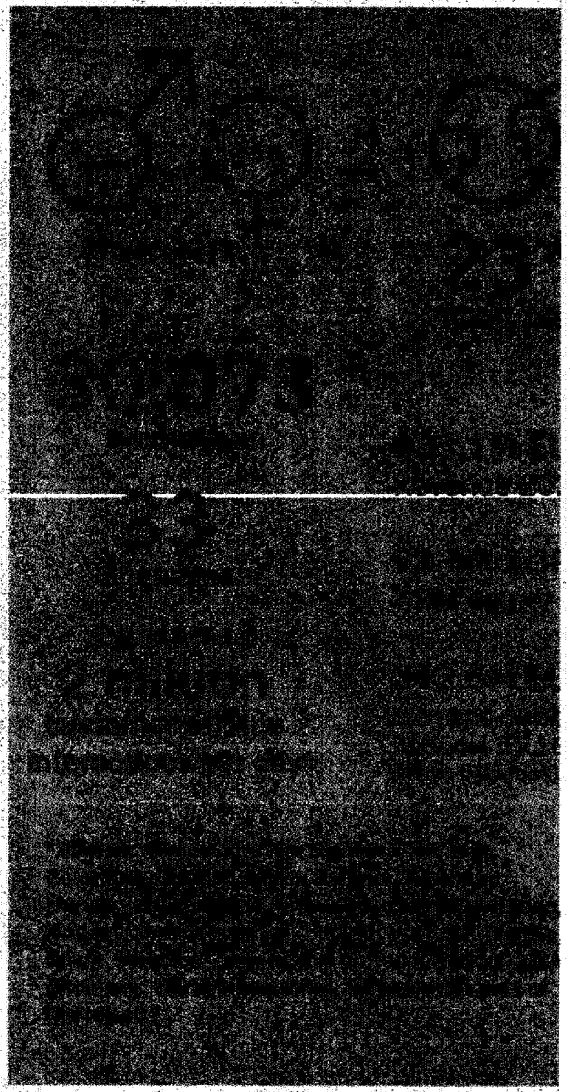
1.1 Transcom at a glance

This report presents the sustainability efforts of Transcom Holding AB and its subsidiaries (hereafter Transcom) during 2021. Transcom is a global company with 30,073 customer experience specialists in 23 countries*. The report includes data from Awesome OS, located in the Philippines and the United States, and Xzakt Kundrelation AB, located in Sweden, both part of the Transcom Group. We offer digitally enhanced customer experience (CX) services to some of the world's most ambitious brands. We do this through a variety of services – CX advisory, customer care, technical support, customer retention, customer acquisition, cross-selling and upselling, content moderation, collections, and backoffice services. In our daily work, our local customer experience experts serve our clients' customers in digital and traditional channels; chat, email, messaging, social media, voice, and video. We work with over 300 clients globally within the Ecommerce & Tech, Services & Utilities, and Cable & Telecom sectors.

This report also includes data from Transvoice, located in Sweden, and part of the corporate Group. Transvoice is an interpretation and language services company.

During 2021, Transcom acquired City Connect, an omnichannel customer experience specialist with operations in Croatia, North Macedonia, and Slovenia, and TMS connected!, a customer service provider specialized in the utilities industry in Germany. Given the late integration of these two companies into the Group, their data will be excluded from this year's report. We also opened operations in Moldova, however during 2021, we only had a limited number of consultants working from home, why no data is presented in this report.

Transcom's global headquarter is located in Stockholm, Sweden. Transcom is a privately owned company where the majority owner is Altor Fund IV, together with significant minority investor Gunilla von Platen (founder and former owner of Xzakt Kundrelation), as well as key people from Transcom's management team.



Transaction 09222115557467159218 Signed AVP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310944

Value chain and sustainability

Client relationship and retention	Employee life cycle	Operations
Implementation & transition	Attracting & recruiting	Workforce management
Client governance	Onboarding & training management	Performance management
Client satisfaction	Employee development & retention	Quality & customer experience
Insights & reporting		
Continuous improvement process		

Value chain and its connection to sustainability:

Safeguard non-discrimination and ethical conduct towards end customer	Attract and retain a talented and engaged workforce, training and development, health and well-being at work	Reduce energy consumption and greenhouse gas emissions in own operations
Ensure customer data protection and security	Ensure equal opportunities and diversity among employees and management	Reduce and have proper disposal of e-waste
Client satisfaction	Support community engagement	Counteract fraud, bribery, and other corrupt prac in customer, client, and supplier interactions
		Have a sustainable supply chain

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

1.2 CEO comment



Transcom works with the most brilliant brands on earth. Our promise to them is to be relentlessly committed to their ambition. During the past year, it was more evident than ever that we are not only partnering around customer experience and digital transformation, but in our joint ambition to drive a sustainable agenda, creating a positive, lasting change for the planet, its people, and the communities where we operate. We are excited to have continuous conversations with our current and future clients, owners, suppliers, and employees around sustainability; analyzing results, setting targets, initiating action and projects. In 2022, we will intensify our work within environment and climate, setting more precise targets and taking a more active approach to reduce our carbon footprint.

During 2021, we increased our efforts in creating a better workplace and employee experience, focusing on culture and leadership. What are the characteristics of great leaders? What do we offer new talents? What does a diverse workplace look like? How do we make sure that all of our 30,000 employees develop to the best of their abilities? We look forward to continuing this work together with all the corners of Transcom during 2022, and are certain that this will help improve employee satisfaction, reduce attrition, and lead to an increase of internal promotions in the coming years.

In July, we launched our revised policy fram work. We realize the importance of a well-defined governance structure. But even mor importantly, we realize that our efforts in thi area are futile if our employees don't know h to access the policies, don't understand ther and don't follow them. Apart from spending considerable time on the content of the polic we also intensified training and compliance checks. At the core is our Code of Business Conduct, that guides our employees how we business at Transcom, and how to find more deeper knowledge in our other policies.

Despite being in the midst of a global pande we saw the corners of the Transcom univers expand substantially during the year. In Aug Transcom acquired City Connect, an omnich customer experience specialist with operati in Croatia, North Macedonia, and Slovenia. W also added operations in Colombia and Mold – all in all we can summarize 25 new locatio and expansions, and a large increase in emp ees worldwide.

In this report, I'm pleased to present our sus ability actions and performance during 2021

Stockholm
Jonas Dahlberg, President & CEO

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310945

1.3 Our sustainability approach

Sustainability has always been an integral part of our corporate strategy, business culture, and day-to-day operations. Our sustainability program Transcom Cares focuses on the six core areas that we consider the most material to our operations. Each area has an executive sponsor leading the efforts, setting and following up on targets.

People development: Actively empower and support our people in their current role and future career. Executive sponsor: Chief People & Communications Officer, Marie Wedin

Inclusion & diversity: Create an inclusive and diverse workplace. Executive sponsor: Chief Executive Officer Global English Region, Mark Lyndsell

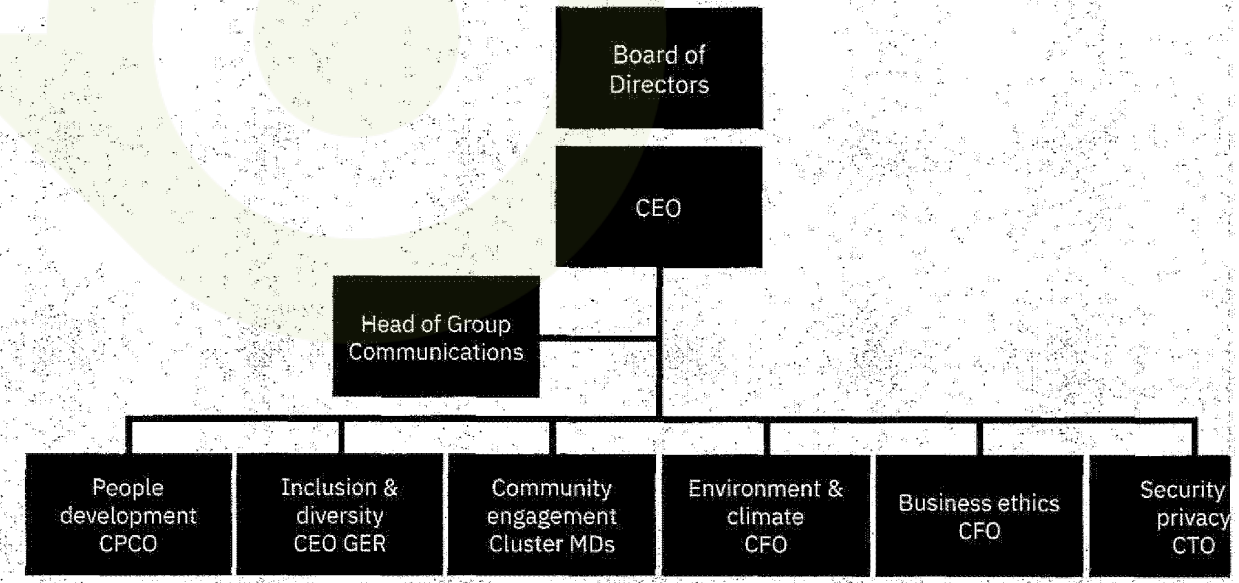
Community engagement: Unlock the power of local communities by actively contributing to the overall equality, opportunity, and sustainability. Executive sponsors: Cluster Managing Directors

Environment & climate: Reduce and mitigate our negative environmental impact through the way we think, act, and procure. Executive sponsor: Chief Financial Officer, Snejana Koleva

Business ethics: Ensure that our actions, interactions, activities, and decisions are rooted in a core sense of ethics and responsibility. Executive sponsor: Chief Financial Officer, Snejana Koleva

Security & privacy: Be trusted by employees, clients, and clients' customers to handle their data and safeguard integrity and privacy. Executive sponsor: Chief Technology Officer, Stefan Berg

To ensure that we progress within each area of sustainability, the audit committee and the Board of Directors conduct regular follow-up on each sustainability topic. The CEO has ove responsibility for sustainability, supported by The Head of Group Communications who lea the continuous development of our sustainal framework, reporting, and communication.



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Risk management and governance

Transcom's risk management and control framework identifies, assesses, monitors, and manages risks that are significant to our operations and business objectives. The identified sustainability risks and mitigations are listed below.

Risk	How it may impact Transcom	Transcom's risk management

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;202071310946

Risk	How it may impact Transcom	Transcom's risk management
Risks of breach of data privacy	Today's business environment is faced with the risk of data theft or data leakage (client, customer, and employee data). The challenge is to ensure that security controls and practices are sufficient to mitigate those risks. Data privacy is also subject to frequently changing rules and regulations, which sometimes conflict among the various jurisdictions and countries.	Transcom has reviewed the entire Data Privacy framework an taken necessary measures in order to fully comply with the General Data Protection Regulation (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679). An external Data Processing Officer (DPO) suppor the organization in the implementation process of the regulat as well as continuously gives guidance and solid advice in GD related matters. We continue to monitor developments and n requirements to ensure that we have a strong and consistent data protection framework.
Employee misconducts	Owing to the inherent nature of the industry and service offerings, our employees may be able to perpetrate frauds or other misconducts which may not only affect Transcom, but also its clients. Most of the client contracts hold Transcom liable for damages and/or liabilities arising due to fraud.	We collaborate with our clients continuously to identify and address fraud risks in a structured manner. We have secured insurance against such misconduct.
Fraud, corruption and other unethical practices	We have operations in countries that have been assessed as more exposed to for corrupt practices. Any corrupt practices engaged in by our employee(s) may affect our goal to be a responsible corporate citizen.	We have zero tolerance towards any corrupt and unethical pra tices. Our Code of Business Conduct is available in 18 languages All our employees sign this document when they start their employment, and undergo a refresh training every second yea thereafter. They are given suitable training on the key values o the Code. All managers receive relevant training on this topic regularly.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Governance

Transcom has policies within all relevant sustainability areas. The policies are owned by the Board of Directors and revised on an annual basis. In 2021, we did a major revision to our policy framework, reviewing the content and the governance framework, from securing the communication, signing, and training processes, to streamlining a global compliance process including monitoring, risk assessments, and internal audits.

Our Code of Business Conduct sets expectations and guidance for how we conduct business. It covers human rights, labor rights, environmental protection, and anti-corruption practices and ensures that we act with integrity towards all our stakeholders. Transcom is dedicated to doing business in line with international initiatives and sustainability standards, such as the OECD Guidelines for Multinational Enterprises, the UN Global Compact, the Fundamental Conventions of the International Labour Organization, the UN Universal Declaration of Human Rights, and the UN Guiding Principles on Business and Human Rights. The CoBC applies to all Transcom employees, consultants, contractual partners, and board members. All employees need to certify their acceptance of adherence upon hire, and every second year thereafter. The Code of Business Conduct training completion rate in 2021 was 93%, including new hires and employees with more than two years of service. The Group management is responsible for ensuring compliance with the CoBC, followed up continuously within the day-to-day operations. Through our onboarding and regular training program, the awareness of our CoBC is high.

Our Supplier Code of Business Conduct sets out the standards which all suppliers providing products and/or services to Transcom as well as the suppliers' employees, consultants, and subcontractors, are expected to comply with. The code covers human rights, labor rights, environmental protection, and anti-corruption practices. We take effort to include the Supplier Code of Business Conduct in all significant procurement processes. During 2021, we did not have any complaints related to our Supplier Code of Business Conduct.

Through our Code of Business Conduct, we vow to take appropriate action against wrongdoings. We promote a culture where anyone feels safe and is encouraged to act and report any wrongdoings related to our operations. Our **Whistleblower policy** is an essential part of this commitment. Transcom encourages our employees and suppliers to report any suspected non-compliance with the Code of Business Conduct and Supplier Code of Business Conduct. Compla can be sent in through email, mail, or via a fo on our intranet. When a complaint or malpra is received they go through a confidential as ment process, where the reporter has the op to stay anonymous.

The investigation process depends on the concern and situation. It could be escalated to the Chairman of Transcom's Board of Aud Committee, an independent auditor, the poli or other law enforcement authority. The repo er will be notified about the progress and wh actions have been decided, unless circumsta do not permit it. During 2021, we had 20 rep via the whistleblower function. The reports concerned work environment, fraud, threat, harassment. All reports have been investigat and closed but two that are currently under investigation. Three cases, regarding harass ment, led to a disciplinary action; two warnir and one dismissal.

Transcom's slavery and human trafficking statement (in accordance with the UK Mode Slavery Act) is a step taken to strengthen hu rights protection throughout our value chain All forms of modern slavery, forced or child l exploitation and servitude are prohibited at Transcom and in our value chain.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

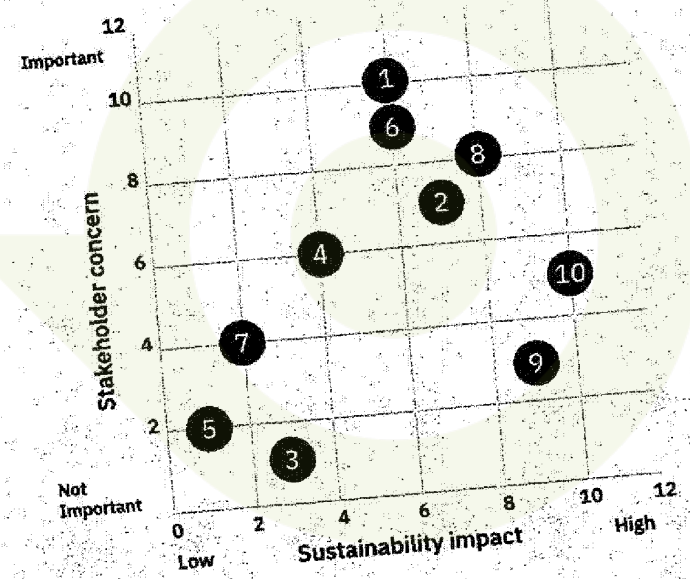
ank=20220712;202207131094

1.4 Focus on what matters

Transcom conducted its first **materiality analysis** in 2012, and has continuously developed it since. Our materiality analysis lets us identify the most relevant sustainability issues within human rights, labor rights, environmental protection, and anti-corruption for our stakeholders and our business, and ensure that we have the right priorities.

In late 2019, we began the process of conducting a new materiality analysis, starting with updating our topics. Due to the needed shift of focus during the pandemic, the process was delayed. We are currently conducting stakeholder dialogues to finalize the materiality analysis and materiality matrix.

In the **materiality matrix**, our topics have been prioritized using two common methods; stakeholder dialogues and impact analysis. In the impact analysis, we analyzed how the sustainability topics impact Transcom and our operations as well as how Transcom impacts the topics throughout our value chain. The topics in the top right corner of the matrix are the most material for us and thus our core focus. Note that the materiality matrix is from 2019, and currently under revision. The updated materiality analysis and matrix will be presented in the sustainability report for 2022.



1. Endorse training and talent management
2. Ensure customer data protection and security
3. Have ethical and environment friendly suppliers
4. Safeguard non-discriminatory and ethical conduct towards end-customers
5. Initiate energy reduction at offices
6. Promote equal opportunity and diversity among employees
7. Reduce and have proper disposal of e-waste
8. Support community engagement
9. Take proactive anti-corruption measures
10. Take proactive measures against fraud

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

1.5 Stakeholder engagement

Transcom conducts stakeholder dialogues and materiality analyses in order to identify which sustainability aspects are considered to be most material. The identification and selection of which stakeholder groups to engage with is based on the degree to which Transcom's operations depend and have an impact on the stakeholder in question. Transcom's Group Executive Leadership Team is responsible for defining what stakeholders to engage with.

To ensure that all stakeholders are heard and our strategy is in line with their expectations and demands, we have an internal structure that ensures close, integrated, and continuous dialogues. Our key stakeholders are our employees, owners, investors, and clients (see table on page 13). Our stakeholder engagement process consists of a blended approach of surveys and interviews. On a biannual basis, all of our employees are invited to share their feedback through a survey available in 18 languages. We conduct interviews with clients, selected to form a representation of our global client base, our owners, and investors. We are using a decentralized approach to encourage continuous dialogues around sustainability, where individual functions are engaging with their key audience. The outcome of these dialogues help us prioritize critical issues, and provide insight on emerging opportunities and trends.

In 2021, we intensified our stakeholder dialogues and the first results of these dialogues are accounted for under *Sustainability – the employee perspective 2021* (page 16). It will be part of the new materiality analysis, together with input from all our stakeholders.



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712:2022071310948

Stakeholder(s)	Why we listen	How we listen	Most important aspects (2019)
Transcom's Executive Leadership Team	To set the strategic direction and priorities and understand what issues are most important in our different geographies	ELT meetings Workshops and briefings	Be an equal opportunity employer Be transparent with financial reporti Work proactively with anti-corruptio
Employees	To understand which sustainability issues are most important to our people	Quarterly Pulse survey ESG Surveys Ambassador/employee networks	
Clients	To understand the challenges our clients and their industries face, and what this means for our cooperation	Client relationship management and dialogue Voice of Client surveys Quarterly Business Reviews Sustainability audits ESG questions in RFPs and tenders Client-led reporting disclosures (such as EcoVadis or CDP)	Have fair and transparent recruitmer practices Be an equal opportunity employer Focus on fair working conditions for employees
Owners	To understand the demands and requirements, the challenges and opportunities	Board meetings Meetings and reports on ESG ESG surveys	Provide continuous training for employees Be transparent with financial reporti Have fair and transparent recruitmer practices
Investors	To understand the demands and requirements, the challenges and opportunities	Investor meetings ESG surveys Reporting disclosures (such as CDP)	Provide continuous training for employees Be transparent with financial reporti

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Our **sustainability topics** are identified guided by sustainability frameworks and reporting standards, such as the Global Reporting Initiative (GRI), UN Global Compact, and the Sustainable Development Goals. Our topics were updated in 2020 to ensure alignment with today's most critical issues.

Topic	Definition

Transaction 09222L15557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310949

Topic	Definition
Reduce and have proper disposal of e-waste	Minimize e-waste in Transcom's operations as well as ensure sustainable and safe e-waste management. Transcom also extends the life of electronics for as long as possible and consider buying refurbished electronics if possible.
Safeguard non-discriminatory and ethical conduct towards end-customers and clients	Ensure that clients and customers are treated in a non-discriminatory way and that customer experie specialists actively counteract discrimination. This can be done through policy documents, training and internal routines.
Counteract fraud, bribery, and other corrupt practices in customer, client, and supplier interactions	Transcom should proactively work against bribery, nepotism, facilitation payments, embezzlement a other corrupt practices through implementing a robust governance system. The governance system should ensure compliance with national and international legislation on corruption issues like Foreig Corrupt Practices Act (FCPA) and UK Bribery Act. Counteract and proactively work against fraud, bribery and other corrupt practices while handling customer and client interactions through e.g. policy documents, risk assessment, and internal routin
Sustainable supply chain	Ensure compliance with human rights, labor rights, environmental and anti-corruption requirements Transcom's supply chain. This includes compliance with international sustainability guidelines like th UN Global Compact as well as national legislation like the Modern Slavery Act in the UK.
Ensure customer and client data security and privacy	Ensure customer data privacy and security through e.g. safe handling of personal information as well GDPR and California Consumer Privacy Act compliance.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Sustainability – the employee perspective (2021)

During March, 2021, Transcom invited all employees to participate in a sustainability survey, available in 18 languages to capture as many voices as possible. Over 530 employees responded to the anonymous and voluntary survey. This testament to the importance sustainability has for our employees was further cemented in the response to the question "How important is it that Transcom works with sustainability", with the average rating of 8.6 (0-not important, 10-very important).

The three most important sustainability topics for our employees were*:

1. Attract and retain a talented and engaged workforce
2. Training and development
3. Ensure employee health and well-being at work

Our employees contributed with many ideas for how to improve our focus on sustainability:

- Increased focus in waste reductions, for example less plastic in canteens and better hardware
- Energy savings, for example turning off computers at the end of the day and allowances for bikes or charging poles for electric cars
- More focus on developing work-at-home, given its many benefits from a sustainability perspective, for example health and well-being of our employees and reduced emissions from commuting

Our employees are also asking for an increase in communication around sustainability and even more opportunities to engage.



** We are aware that the results differ from the most important aspects for employees in our previous stakeholder dialogues. This will be taken into consideration in the new materiality analysis and matrix.*

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

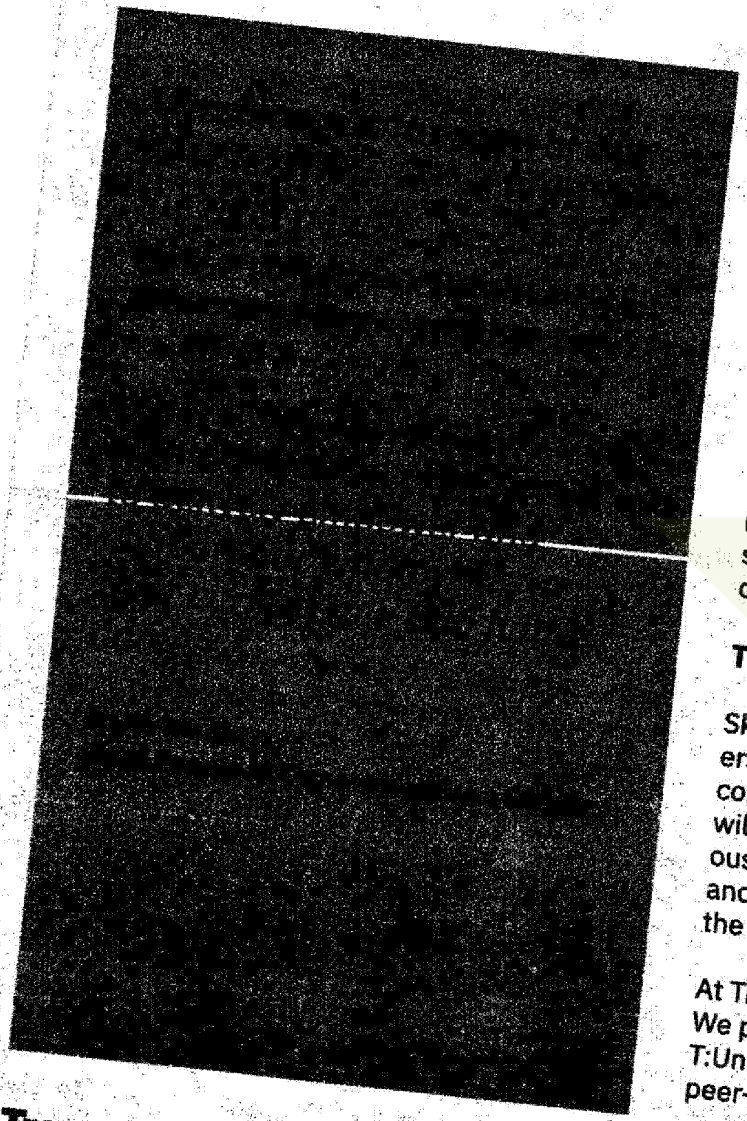
ank=20220712;2022071310950

2. Transcom Cares



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

2.1 People development



Transcom's employees are relentlessly committed. To our clients, our colleagues, and not the least, to their own dreams and visions. We are proud to be a breeding ground for future leaders, where our agents learn about direct client and customer interaction, strengthen communication and technology skills in a fast-paced and dynamic environment. These are among the most sought after soft skills in a changing job market.

Through our strong focus on training and employee development, we impact the *Sustainable Development Goal 4. Quality Education* since we increase the number of employees with relevant skills for employment, and promote sustainable development.

Training

Skills training is one of the top perks young workers look for in a job. Having a competitive and compelling learning and development offering will not only help us attract talent. By continuously investing in our people, helping them grow and develop, we will make them stay – which is the ultimate return on investment.

At Transcom, learning is a continuous process. We provide internal learning through our T:University platform, but also external learning, peer-to-peer learning, and mentoring.

T:University is a cloud based solution, accessit for all our employees, from any device. It fea tures a digital course catalog with almost 40 courses, of which around 100 are focused or career development, providing the learner a overview of content focused on competency development and corporate compliance. Onl in 2021, 86 new courses were added to supp the new global policy framework, leadership development, and client and government re- quirements. A continued focus area was the work-at-home experience, both from a leade and an agent perspective. With titles like ren leadership for leaders, and guides for agents supervisors, we ensure that we provide a wo place that supports health and well-being fo employees regardless if they work from hom at a site.

Career development

Transcom has a clearly defined process for career progression, as a line manager or in a specialist role. Our program for professional development, Transcom Discover, is a profes sional development program designed to bu nurture, and retain our top talents through competency-based learning.

During 2021, we continued the rollout of the Team Leader and Business Manager Playboc

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

These frontline leadership playbooks are part of our Global Operating Model, supporting a consistent approach in performance management. The program gives our 1,300 Team Leaders and 160 Business Managers a solid basis for their work and develops their leadership skills. A standardized way of working with clear targets, regular performance reviews, and individual career development plans supports each employee's opportunity to grow and lays a foundation for their future careers. We are pleased to see that 86% of our Team Leaders and 85% of our Business Managers have completed the mandatory training in the playbooks and adapted this new way of working, or are well underway.

We recognize the importance of our employees receiving regular performance reviews and career development plans, and are happy to see that our employees' perception of career development opportunities reached a yearly average of 64.6% in our quarterly employee satisfaction surveys, up from 57.2% in 2020.

We were pleased to see that our efforts lead to an increase in manager feedback for skills development, with a yearly average of 85.0%, compared to 81.3% during 2020. We will continue to monitor and report on these parameters, aiming to constantly improve the rates.

Employee satisfaction

One of the most important tools for managers in Transcom is the quarterly employee Pulse satisfaction survey. It gives us valuable feedback and a chance to improve our company, leadership, engagement, employee experience, and overall quality of our workplace. It covers leadership and engagement, organization and working conditions, personal satisfaction and communication.

During 2021, the yearly average satisfaction score was 76.4%, up almost five percentage points from 2020 (71.6%). We believe that a structured process to turn employee feedback into concrete actions, clear and concise communication, and a survey rhythm that is synchronized to operations, have been key to maintaining a high participation rate, averaging 65.2% during 2021.

Transcom has for the past years increased the focus on culture and leadership as well as employee well-being. In 2022, we are continuing these efforts, by focusing on our core values, and employee value proposition, which we believe will further improve the global satisfaction rates. In the Transcom Sustainability Report 2020, we described that we were aiming to find an additional KPI, employee engagement score.

After analyzing our current survey data and t insights we can draw from it, we have decide stick to the global satisfaction score and rep on average participation rate for increased transparency.

Creating jobs in emerging markets and developing countries

Employment is essential to economic develc ment and growth, and Transcom has an impc ant role to play, especially in emerging mark and developing countries. We are the first er ployer for many of our employees. By provid career opportunities, training, being an equa opportunity employer, and offering good wor conditions, we can also contribute to the ove sustainability of the local communities.

During 2021, Transcom opened no less than new offices and expansions, with a heavy co centration in the Adriatic region, with new of in Bosnia, Croatia, and Serbia, but also throu the acquisition of City Connect* in August, al adding Slovenia and North Macedonia to our global footprint.

Transcom created 856 new job opportunitie emerging markets and developing economie by expanding our presence and opening up r offices during 2021.

*Note that the data from City Connect is not included in this due to the late integration. It will be disclosed in the sustain report for 2022

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Topic	Targets 2021-2023	2021	2020

**Average participation rate in the quarterly Pulse survey 2021 65.2% (42.2% in 2020)*

*** As defined by the International Monetary Fund: Albania, Bosnia and Herzegovina, Croatia, Egypt, Hungary, Philippines, Poland, Serbia, Tunisia, increase of employees per 31 Dec 2021 compared to last year*

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310952

2.2 Inclusion & diversity

"Inclusion and diversity for a company like Transcom is both natural and necessary. In our ambitions to constantly improve, we need radical transparency and to hear and learn from all points of view. Our mission, simply put, is to continue to evolve an inclusive and diverse workplace."

Mark Lyndsell
CEO Global English Region

We have over 30,000 employees in 26 countries spanning five continents, and we are serving over 300 clients' customers through approximately 2 million interactions in 33 languages every day. We value the diversity reflected in different backgrounds, experiences, and ideas to provide an inclusive work environment with respect for each other, our clients and their customers, our business partners, and suppliers. An inclusive work environment helps broaden our perspectives, drive innovation, make better decisions, and understand our clients' customers better. Transcom is a meritocracy where all evaluations are based on competence, qualifications, and performance. We provide equal opportunities to all qualified candidates and employees and we have a zero-tolerance for any form of discrimination.

Through our focus on and actions within inclusion and diversity, we impact the *Sustainable Development Goal 5. Gender equality* and *10. Reduced inequalities* through reinforcing our zero-tolerance for any form of discrimination through policies, training, anonymized digital hiring processes, and gender sensitive recruitment. We pay equal remuneration for work of equal value, and foster an understanding and appreciation for diversity.

Recruitment

Our digital recruitment practices minimize hi
biases through the validated screening asse
ment used at the beginning of the process. E
combining technology and human intelligenc
we identify the best candidates with the corr
competencies and skills for the position. We
aware of the potential issue with biased AI a
actively work with our suppliers and internal
innovation teams to ensure that the ethical
concerns of AI and robotics are minimized.

Training

We believe that understanding bias and build
awareness on a global level is an important s
when it comes to fighting underrepresentati
In December of 2021, we introduced manda
training for managers, and optional training f
all employees on unconscious bias and micr
aggression in the workspace, to help better
understand how biases occur and their impa
Our target is to have a course completion rat
100% for this program from 2022, to elimina
discriminatory behavior and support an incre
of inclusion of underrepresented talent. The
step course is available for all employees glo
on our e-learning platform T:University.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Work environment

We acknowledge that the work environment, both physical and virtual, can be a hindrance for inclusion. This is one of the aspects we consider in our ongoing project to renovate and revitalize our sites to provide our employees with a workplace that supports their physical health and mental well-being.

In 2021, over 50% of our staff were working from home, either temporary, as a consequence of pandemic restrictions, or as a permanent way of working. We continued to fine-tune our recruitment and operational practices to ensure that our virtual workplace supports employee well-being regardless of location. The Learning & Development team developed courses and training materials to support leaders, supervisors, and agents in a remote workforce. Our global HR community created a structure to easily inspire each other through sharing best practices and wellness initiatives rolled out in different geographies across our Transcom network.

Acknowledging that providing work-at-home opportunities can also increase the inclusion of people with disabilities, we will continue to offer work-at-home opportunities for all job levels in all countries also after the pandemic, making it easier to join, and grow with Transcom without the need to commute to a physical location.

Employee engagement and awareness

Our employee engagement teams facilitated webinars and released podcasts on topics such as mental health, mindfulness, HIV / AIDS awareness, and African American History as it relates to Systemic Racism. Additionally, we recognized the LGBTQIA+ community, celebrating their history, contributions, and lived experiences.

Transcom is committed to a continuous focus on increasing knowledge about DEIB (Diversity, Equity, Inclusion, and Belonging) topics and making intentional efforts to break down barriers, stand against ignorance, and eliminate discrimination.

Gender equality

Transcom has a history of working with equal pay for equal work and having a sound gender balance for managers. On a global level, we have 61% women in the group, and 45% female managers globally. However, we have room for improvement, and a number of initiatives to improve the representation of women in management are under way. We have an equality and diversity policy for our Board of Directors, which is annually monitored. Our [illegible] is to have a sound 50/50 gender balance on levels of management.

Open and transparent dialogue

We value the opportunity to engage in open dialogue with our employees across the com[illegible] and we respect our employees' right to freed[illegible] of association. At Transcom, 32% of employ[illegible] are covered by collective bargaining agreem[illegible] The percentage represents employees from Latvia, Netherlands, Norway, Spain, Sweden Tunisia.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712:2022071310953

North America Diversity Council

In 2021, our Diversity Council in North America continued efforts to identify and support opportunities for growth and systemic change through the implementation of an annual employee survey to learn the DEIB (Diversity, Equity, Inclusion, and Belonging) topics that are most important to our workforce. We used this feedback to execute a calendar of celebrations, activities, and events that would be most impactful to our employees and the communities where we live and work.

Additionally, we reviewed practices, policies, and processes to identify ways to prioritize our commitment to drive genuine positive change. We modified our supplier procurement processes to increase diverse vendor partnerships. Additionally, we accomplished successful internal and external visual and communication campaigns that increased representation and celebration of marginalized groups. These are just a few examples of how we have illustrated our dedication to fostering a culture that is authentic in promoting diversity, equity, inclusion, and belonging. Please don't take our word for it, here's what our employees are saying:

"I believe that Transcom is really dedicated to the people part of our business. It's also very refreshing to have leaders who truly care about diversity."

-Anonymous Pulse Survey Response

"Transcom is extremely inclusive and accepting of everyone."

-Anonymous Pulse Response

"Transcom is doing a good job creating a fun environment and building an inclusive atmosphere with diversity."

-Anonymous Pulse Response

"Transcom shows a culture of inclusiveness and diversity which is very important to me."

–Anthony



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Topic	Targets 2021-2023	2021	2020

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

2.3 Community engagement

ank=20220712:2022071310954

Our mission: To unlock the power of local communities by actively contributing to the overall equality, opportunity, and sustainability.

"What I find most relevant with our new way of working is that it is transparent and communal. Everybody knows the process, and can get as involved as they please. And trust me, they do! There are ongoing discussions everywhere in our offices, and no lack of project suggestions. We know that the actions we do are the right ones – because not only have they been suggested and prioritized by our employees, but they have put their own time and efforts into making them come true"

Anna Romanska
Project Manager for Global Marketing & Communications.

Transcom has a history of having a strong focus on local employee and community engagement driven by our passionate employees. The actions of our local teams not only contribute to a better society at large, but also increases well-being and commitment of our employees. Our community engagement program is integrated into our operations, providing employees the opportunity to volunteer and contribute within areas that they are most passionate about. Every country sets its own plan, depending upon the local needs. This year, we are highlighting the focused work from two of our geographies, Poland and the Philippines.

Poland – cultivating the socially-conscious company

To foster a culture of social responsibility, and capture our peoples' interest and engagement, Transcom Poland rolled out a new strategy for local Transcom Cares initiatives in 2020.

The goal is both to raise awareness around sustainability topics and inspire changes in the everyday behavior of employees.
The strategy and key success factor since the program launched has been maximal employee involvement. From prioritizing what sustainability themes to work with (yearly through a survey), to suggesting activities (monthly via email), to actually becoming the owner of the project. A annually selected Transcom Cares committe consisting of employee representatives and managers, receives all proposals, selects the activities and sets the plan and budget. They also follow-up and evaluate the programs, as well as drive the overall communication thro the entire process.

During 2021, Transcom Poland carried out four employee initiatives, three information campaigns, and four charity activities, all wit the three topics selected by their employees physical wellness, mental health, and charity drives for different causes.

Women's day run: Together with our emplo we took part in a run to help the "Women an Children" Foundation

Charity Match: Szymon entered Transcom ir a charity football match to support the Engli Summer & Winter Camp organization

Anti-depression campaign: Julia proposed information campaign to increase awareness depression, and designed the visuals for it

Anti-stress campaign: We organized a serie themed days aimed at combating stress at w such as Origami Day and Popcorn Day

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Psychologist consultations: We made a number of slots available to all employees for free psychological consultations together with the Harmony Centre

Playground fundraiser: Justyna from Olsztyn collected Transcom gadgets for a fundraiser to build a playground for disabled children in Olsztyn

Philippines – In the spirit of Malasakit

What came to be our global sustainability framework, Transcom Cares, started as a grassroots initiative in the Philippines in 2009. This local sustainability program today has two missions – helping employees in times of needs and financial emergencies, and helping and partnering with our local communities. It is strongly connected to the culture of Malasakit, a Filipino trait simply translated as 'genuine care/interest' fostered in Transcom Philippines.

For our first mission, employees can help their colleagues by raising funds through *Share & Shirt up* and *Jacket for a Cause* campaigns (wherein they can donate to the fund and get Transcom-branded merchandise in return) or by donating the monetary value of their Paid Time Off (PTO) credits. These funds are used to help their fellow employees cover for medical expenses, send their dependents to schools, help them secure college degrees, or aid them during times of calamities and bereavement.

The second mission is community engagement. Employees can help and partner with their local communities on diversity and inclusion projects, such as reaching out to indigenous people, caring for children in foster home, or combating HIV stigma and discriminations; or caring for the environment, through waterways cleanup, replanting mangroves along coastlines or simply helping to plant more trees.

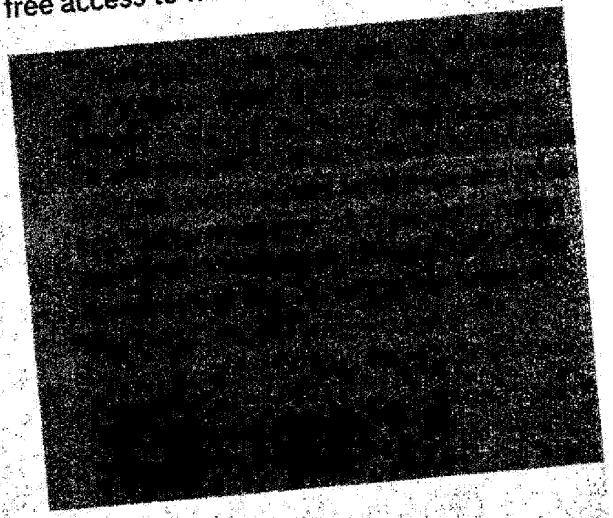
Due to the pandemic and community restrictions in the Philippines during 2021, most activities were focused on Covid related action and activities.

Transcom Cares was able to give financial and medical assistance to at least **1,061 employees**:

- to employees who were afflicted with COVID-19 (121 employees): EUR 21,000
- to employees who were affected by calamities such as super typhoons and floods (231 employees): EUR 38,600
- through various loans and grants (709 employees): EUR 137,000

Through its partnership with MindNation, Tra
com sought ways to uplift its employees thro
monthly mental health webinars and podcas
as well as through weekly 15-minute virtual
motivational sessions. 625 employees also
benefited from the professional counseling a
consultation services provided by MindNatio

Transcom pushed its advocacy to fight the st
surrounding AIDS and HIV by partnering with
the Philippine Educational Theater Associati
(PETA) and sponsored the online viewing of
the stage play titled "Under My Skin". 1,100
employees and 400 partners from local gove
ment units, non-government organizations,
health and educational institutions were give
free access to watch the play.



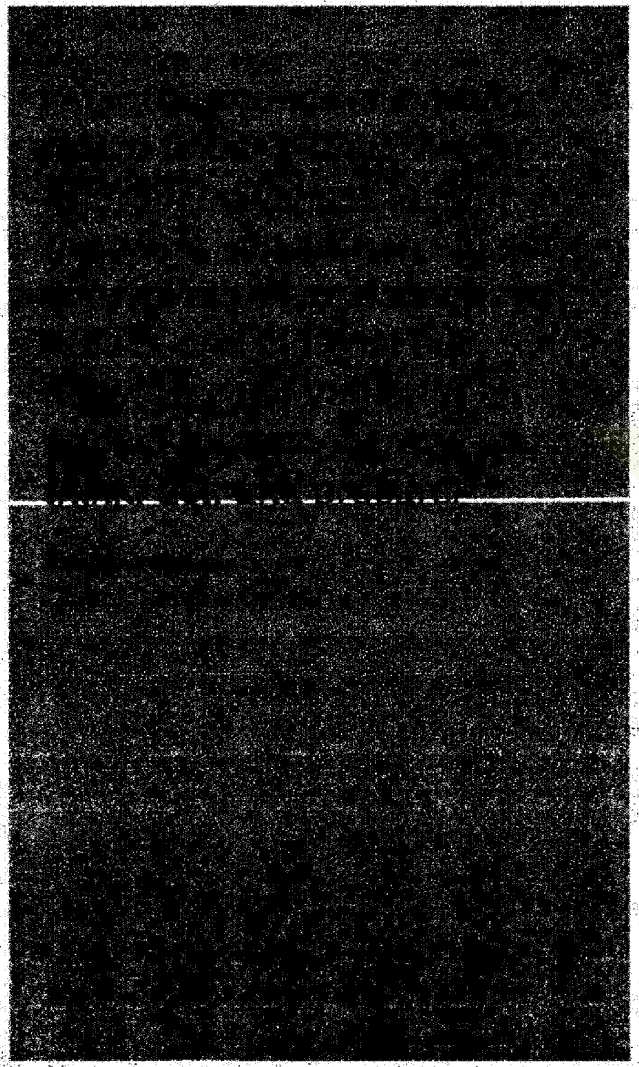
Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;202207131095S

Topic	Targets 2021-2023
Support community engagement	**All countries of operations have a defined community engagement plan that they actively work with**

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

2.4 Environment & climate



Transcom is taking a proactive approach to ensure environmental protection and mitigate our negative environmental footprint. We are currently evaluating how we, as a global organization, can achieve carbon-neutrality, working towards an abatement plan in line with the Paris Agreement (Science-Based Targets methodology) for Scope 1 and 2. During 2022, we will also start assessing our Scope 3 emissions further, to gain deeper insights on the remaining relevant categories not yet quantified.

Our environmental impact is identified within three main areas; e-waste, business travel, and energy consumption within our office facilities. To minimize our impact, our environmental and travel policies steer our employees in the right direction. We follow the precautionary principle in our operations.

Through our environmental actions, we contribute to the *Sustainable Development Goals 7. Affordable and clean energy* and *13. Climate action* on a target level, through increasing the share of renewable energy as well as improving awareness-raising on climate change mitigation.

E-waste

Technology plays a fundamental role in our business. We continuously seek to prolong the lifecycle of our hardware to lower the amour of e-waste, and to be part of a more circular economy. We recognize the importance of th Waste Electrical and Electronic Equipment Directive (WEEE Directive) and the local was regulations in the countries where we are present.

Refurbished equipment is purchased if poss and if new electronics need to be procured, select retailers with a high standard of environmental certifications, such as Energy-sta to reduce greenhouse gas emissions and oth pollutants. Our Supplier Code of Business Co duct shall be signed by all vendors that we h a relationship with for one year or longer, an vendors we place orders with an amount abo 5,000 EUR per year. The only exception is wl the vendor can prove that their sustainability programs go beyond Transcom's demands.

When the equipment needs to be disposed c is taken care of by local facilities or third par with adequate knowledge of sustainable enc life solutions. The disposal of e-waste is und the responsibility of the local management. development of a global governance progran ensure a holistic approach to our e-waste fo print is under development, and will be rolle out in the coming years.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310956

Business travel

Transcom has a strict travel policy, and a rigorous approval process to book business trips to avoid unnecessary travel. Our rule of thumb is that travel should be minimized to reduce environmental impact, save money, and time. Travel for internal meetings should be avoided and digital first options should always be preferred. For 2021, we continued to see the effects of the pandemic in minimized traveling, with a continued decrease of scope 3 emissions by almost 40%. The emissions from company cars, scope 1, was reduced from 145 tonnes CO2e 2020 to 52 tonnes CO2e in 2021, or 64%.

The shift from physical to digital events continued during 2021. What started off as a pandemic effect, where our larger company gatherings had to be transformed to digital events, resulted in a better overall employee experience. More people were included, and more events could be held. This has led to a lasting change in the way we work with events and internal communication.

Office energy consumption

When we are looking for new office facilities, energy-efficient solutions are preferred. At all our offices, sound environmental practices are in place such as waste separation, recycling and energy-efficient behavior.

For 2021, we have updated the method for calculating our emissions, including both location-based and market-based scope 2 emissions, with updated emission factors. This was done in preparations for upcoming legislative changes, but also to have a more correct representation of our emissions. *Please note that this makes comparisons to previous years misleading – even though we see a 21% decrease in total energy usage in MWh, our emissions have increased by 37%.*

During 2021, approximately 50% of our global workforce were working from home, either temporary, as a consequence of pandemic restrictions, or as a permanent way of working. We opened 19 new sites, of which three had environmental certifications. We will continue to strive for environmentally certified buildings if possible when selecting new office locations, but also to work with our landlords to influence the energy mix to include more renewable energy sources, to actively seek to reduce scope 2 emissions.



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Topic	Targets 2021-2023	2021	2020

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310957

GRI 302-03

Energy intensity (Mwh/employee)	
0.664	0.892

Co2e intensity (Mwh/employee)	
0.292	0.233

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

Total CO2e emissions (tons) *NB: The methodology for calculating Scope 2 has been updated for 2021, increasing data quality and accuracy. This means that comparisons to previous years are misleading.*		
Diesel	5	141
Gasoline	47	4
Electricity	7,734	5,363
District heating	790	834
District cooling	70	69

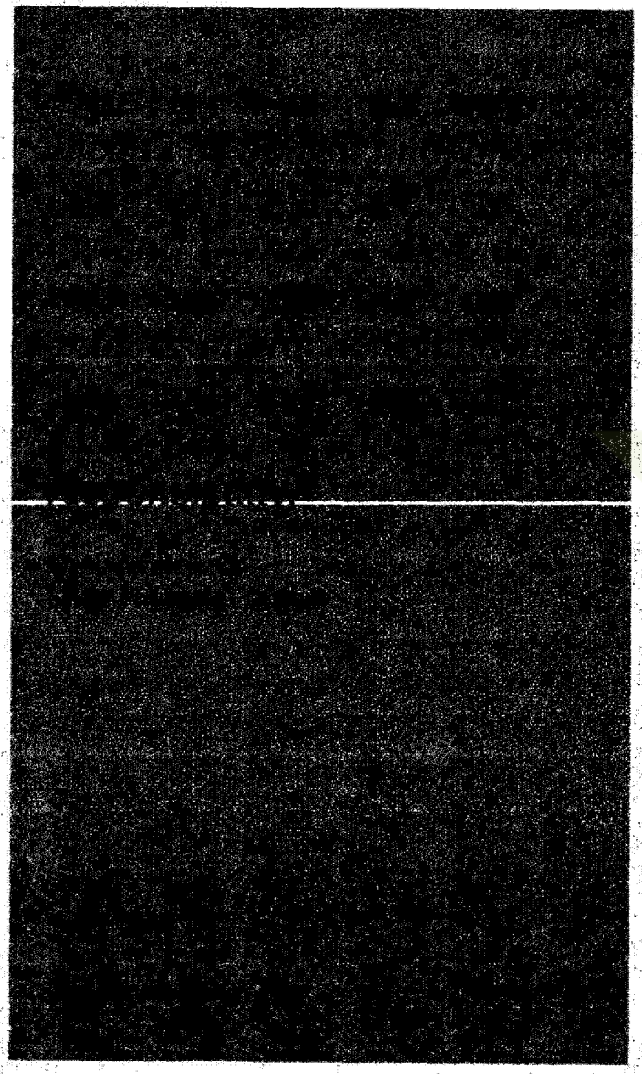
**Scope 1 emissions occur from sources that are owned or controlled by Transcom. This includes emissions from company cars.*
**Scope 2 emissions accounts for emissions from purchased electricity, heating and cooling consumed by Transcom.*
**Scope 2 market-based is 8,944 ton CO2e.*
**Scope 3 emissions accounts for emissions that are not owned or controlled by Transcom but occur due to Transcom activities. The disclosed data includes emissions from business travel*

GRI 305-1

Energy & fuel					
Diesel	8,013.7		54,200.9		Liter
Gasoline	18,797.8		1,895.2		Liter
Diesel	5.4	21.1	155.5	371.5	MWh
Gasoline	14.0	185.5	0.9	16	MWh
Electricity	3,156.2	14,091.5	3,019.7	16,642.9	MWh
District heating	77.5	2,171.9	40.3	4,742.7	MWh
District cooling	22.9	212.9	16.9	393.0	MWh

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

2.5 Business ethics



Transcom is active in 26 countries around the world. We have over 30,000 employees. We hold ourselves to the highest ethical standards of conduct towards our stakeholders, including our clients and their customers, our employees, investors, and the general society. We must earn the trust and respect of everyone that comes in contact with our company. And this we do through our actions and behaviors, every day, in every interaction.

Through our strong focus on business ethics, we contribute to the *Sustainable Development Goals 8. Decent work and economic growth*, and *16. Peace, justice and strong institutions* by implementing policies, training, and programs to effectively address and mitigate all forms of corruption, as well as having strict and explicit statements on human rights, labor rights, and environmental issues.

Ethical conduct

Being the voice of our clients, and directly addressing their customers, it is our responsibility to safeguard non-discriminatory and ethical conduct towards our clients and their end-customers. Our Code of Business Conduct sets the expectations and guidance for how we conduct business, and helps us make sound, legal, ethical decisions. It covers human rights, labor rights, environmental protection, and anti-corruptic practices and ensures that we act with integ towards all our stakeholders. We require eve employee to certify their acceptance of ad- herence upon hire, and every second year th after. We also expect employees in managen positions to communicate the guidelines of c code, and be able to answer questions abou it as well as create a work environment that encourages employees to come forward witl questions or concerns. More information abc the Code and follow up procedures can be fc under *Governance* (page 10).

Anti-corruption

Consistently enforcing a proactive stance to corruption in all its forms is of the utmost importance to us. Transcom does not tolerat any form of corruption, whether direct or ind by employees or business partners who act o our behalf. We have reduced the likelihood o corruption in our day-to-day operations by ir menting a zero-tolerance to all types of corr practices with the help of steering and polic documents. Anti-corruption is part of our Co of Business Conduct and Supplier Code of Business Conduct. These policies require ou employees, partners, and suppliers to comp with all applicable national laws and regulati

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310958

To ensure that all employees are aware of our core values within anti-corruption, all new employees need to undergo training and certify their acceptance of our Code of Business Conduct, where anti-corruption is one of the topics covered, upon hire. Hired employees receive regular repetition of the training every second year. This year, we had a 93% completion rate for the employees concerned, new hires and the mandatory biannual training for employees with more than two years of tenance, on our Code of Business Conduct training.

Being a global company means Transcom needs to be aware of different country-specific risks. We conduct risk assessments on all parts of our business looking at Transparency International's Corruption Perception Index to know where Transcom needs to focus and take extra measures to prevent corruption. Each country's risk register includes the risks of corruption through the scope of the internal audit and, when strategically necessary, in risk assessments for business development.

In our efforts to combat corruption, employees, clients, and partners are encouraged to raise concerns about potential misconduct through our whistleblower system, in line with our Whistleblower policy. These policies are described in more detail in the chapter *Our sustainability approach* (page 7).

Sustainable supply chain

Transcom's responsibility, encompassing the four areas human rights, labor rights, environment, and anti-corruption, does not only include our own operations but spans our entire value chain. We do our utmost to ensure that our suppliers attain the highest ethical, social and environmental standards.

Our suppliers can be divided into four main categories; IT and network, temporary staff and recruitment agencies, facilities-related suppliers, and other miscellaneous suppliers. Two-thirds of our suppliers are situated in Europe and the remainder in North America and the Asia-Pacific region. We have decentralized supplier management, meaning that we don't have a central purchasing organization. The responsibility lies with the local organizations.

We have a clear process to evaluate our new suppliers and take effort to include the Supplier Code of Business Conduct in all significant procurement processes. If a supplier hasn't signed our Code, it is because they have an even more comprehensive Code of Business Conduct in place. By signing the Supplier Code of Business Conduct the supplier as well as their subsidiaries, including employees, agents and subcontractors, need to commit to the provisions in the code.

The code is based on the UN Global Compac ten principles. If Transcom detects breaches towards the code, corrective measures can b demanded. If the supplier does not act acco dingly, contracts with the supplier may be te minated. However, Transcom always believe that cooperation and dialogue are the best w to improve our own as well as our suppliers' sustainability performance. Transcom is alw open to support our suppliers and safeguard no breaches towards human rights, labor rigl environmental protection, or corruption eme in our supply chain.

As noted in the chapter *Risk management an governance* (page 8), the most prominent ris our supply chain are social risks related to te porary agencies/staffing and sub-contractor This is why we are focusing our efforts on the vendor categories, ensuring that all new ven have signed the Code.

During 2021, there were zero confirmed incidents of corruption.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Topic	Targets 2021-2023	2021	2020

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712:2022071310959

2.6 Security & privacy

"We have a huge responsibility towards our stakeholders – employees, clients, and their customers – to safeguard the integrity and privacy of their data. At Transcom, we earn this trust every day through our structured and focused work."

Stefan Berg
Chief Technology Officer

Every day, our over 30,000 customer experience specialists handle approximately 2 million interactions with our clients' customers. Ensuring protection of the data and privacy is a priority for us, and we understand that technology alone is not enough. We need to ensure that safety and security measures go hand in hand with the latest technology and human knowledge, which is why we have a strong focus on training and awareness.

GDPR

Transcom has a well-established governance structure to ensure compliance with applicable data protection laws. Compliance is monitored by a steering committee including the Global Data Protection Officer, Global Head of Legal, Global Chief People & Communications Officer, Global Chief Information Security Officer and Global IT Operations. All GDPR related policies are available to employees via the intranet. All employees located within the EU, or those who handle clients based in the EU, undergo mandatory digital GDPR training during the onboarding process, and every second year thereafter.

In 2021, we had a 94% completion rate of our GDPR training for employees located within the EU or handling clients based in the EU (new hires or employees with more than two years' tenure).

Information security

To establish and reinforce the knowledge ab
security and data protection, all employees h
ling production or personal data, or supporti
the management of them, go through securit
awareness training within 30 days of hire, an
every year thereafter. During 2021, a new m
datory online training was created and rollec
for all employees to raise the security aware
even further. Our target, starting from 2022,
have all active employees complete this trai
upon hire and every year thereafter.

We are employing several frameworks to imp
our concept of layered security and defense
depth, i.e. the PCI DSS, ISO/IEC 27001:201
COBIT 5, NIST SP 800-53 R4, NIST CSF and
similar security frameworks. Transcom follo
a risk based approach to define the counter-
measures used to protect our operations ag
the continually changing threat landscape. T
means that we can reach the control level m
rity we consider appropriate for our business
vironment and risk exposure in a comprehen
way. We continuously follow security alerts a
event related information from our productic
IT environment to be able to respond timely
any incident.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

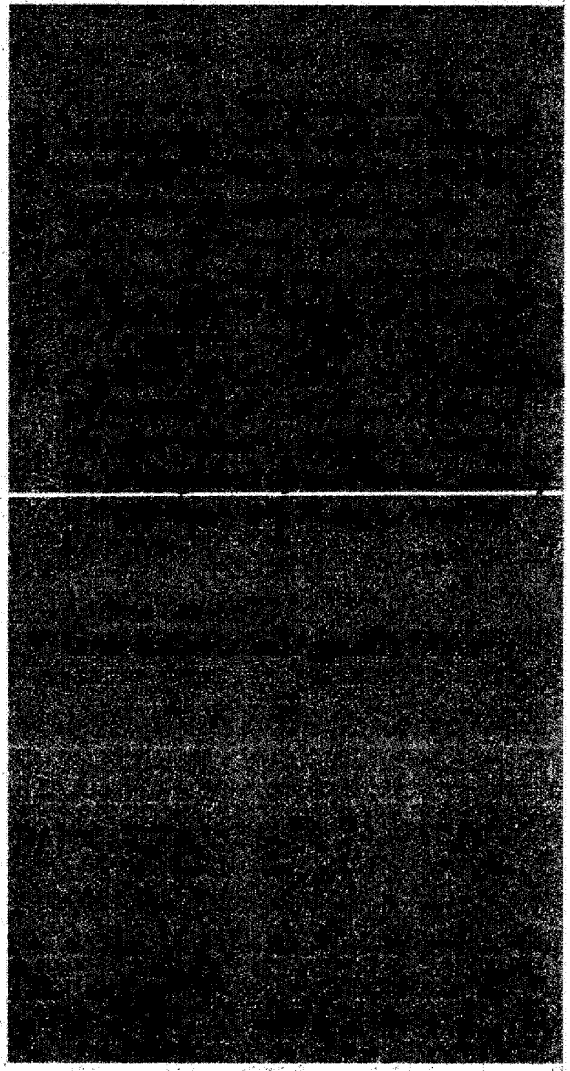
We are employing several frameworks to improve our concept of layered security and defense in depth, i.e. the PCI DSS, ISO/IEC 27001:2013, COBIT 5, NIST SP 800-53 R4, NIST CSF and similar security frameworks. Transcom follows a risk based approach to define the countermeasures used to protect our operations against the continually changing threat landscape. This means that we can reach the control level maturity we consider appropriate for our business environment and risk exposure in a comprehensive way. We continuously follow security alerts and event related information from our production IT environment to be able to respond timely to any incident.

From 2020, a mature and solid information security organization became even more important when Covid forced us to rapidly enable work-at-home for our traditional brick and mortar operations. Having 16 years' experience of work-at-home, and following the framework developed for our COPC certified North American work-from-home operations, we could continue to offer safe and continuous operations despite the pandemic. In 2021, Transcom continued to provide services in a combination of brick-and-mortar and work-at-home scenarios to meet our clients' need for flexibility on service delivery.

Compliance

Transcom operates in 26 countries. To ensure that all applicable laws and regulations are followed, our legal team continuously reviews and adopts new legislative requirements from the countries where we provide services for clients. Our efforts when it comes to compliance includes external audits, and internal control assessments. The annual risk assessment process provides assurance that the implemented countermeasures are working appropriately. When explicitly required by clients, Transcom delivers services under security certification such as PCI DSS, ISO 27001:2013, SOC2 or other, specific certifications like TISAX.

During 2021, Transcom did not have any substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data.



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;202207

Topic	Targets 2021-2023	2021	2020
Ensure customer and client data security and privacy	100% of active employees within the EU and/or working with European clients are GDPR compliant, and equivalent regulations if/where applicable	94%	96%
	100% of active employees trained in basic security awareness and behavior upon hire and every year thereafter	98%	-

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

2.7 How Transcom supports the Sustainable Development Goals

4. Quality education

4.4 We offer training programs available to all of our employees to promote productivity and diversification, supporting the increase of youth and adults with relevant skills.

4.7 Our Code of Business Conduct, signed by all employees, includes information on human rights, labor rights, environmental issues, and anti-corruption, global citizenship, and appreciation of cultural diversity.

5. Gender equality

5.1 & 5.5 We ensure non-discrimination in employment through e.g. policies, training, anonymized hiring processes, and gender-sensitive recruitment. We pay equal remuneration, including benefits, for work of equal value. We ensure equal access to training programs and have a zero-tolerance for any form of discrimination.

7. Affordable and clean energy

7.2 We monitor and report on the amount of energy consumed, according to source.

7.3 We are actively seeking to reduce energy consumption in our own operations through choosing energy-efficient buildings when selecting new office locations.

8. Decent work and economic growth

8.2 We have implemented appropriate training programs to support technological learning and innovation and address eventual negative impacts on the workforce.

8.7 We have strict and explicit statements on human rights, labor rights, environmental issues and anti-corruption in our Supplier Code of Business Conduct to increase awareness, promote sustainable development and sustainable practices.

10. Reduced inequalities

10.2 & 10.3 We always promote equal respect and support to women and men in our organization and when performing customer service activities. We consider the diversity of language and culture, and have a zero-tolerance policy on any form of discrimination.

12. Responsible consumption and production

12.5 We promote sustainable consumption a minimize the use of natural resources throug recycling, reuse, and through our procureme processes.

13. Climate action

13.3 Transcom monitors and reports on the amount of energy consumed, according to source. Awareness on environmental protect is raised through our environmental policy.

16. Peace, justice and strong institutions

16.3 We develop and implement policies, training, and programs to effectively address customer data protection and security.

16.5 We develop and implement policies, training and programs to effectively address and mitigate all forms of corruption regardle of region or situation. We have a zero toleran policy on corrupt practices on all levels. Our whistle-blower policy applies to Transcom employees, agency workers, contractors, an home agents.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310961

3. Report details



Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

3.1 About the report

Reporting period: January – December 2021

Reporting standard: Global Reporting Initiatives Standards

Publication of previous report: April 2021

Contact in charge of the report: Helene Ruda, Head of Group Communications, helene.ruda@transcom.com

This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option, the EU Non-Financial Reporting Directive (Directive 2004/95/EU) and the Swedish Legislative Annual Accounts Act (ÅRL), hence this report acts as Transcom's Statutory Sustainability Report.

Scope and Boundaries

This sustainability report covers the business of Transcom Holding AB. The full list of legal entities can be seen in Transcom Annual Report 2021.

Our employee data is collected from our internal HR systems. The HR data is stated in Headcount and is per December 31, 2021. There is a possibility of a 1% discrepancy in the HR data due to different dates of closing the HR-data among the countries.

Salary and remuneration data have been collected in local currencies and converted through currency exchange rates from the European Central Bank (ECB) and the Central Banks of Albania, Bosnia and Herzegovina, Colombia, Egypt, Serbia, and Tunisia.

Scope 1 and 2 emissions are calculated based on the Greenhouse Gas Protocol standard and IES. Emission factors used have been taken from DEFRA and Association of Issuing Bodies (AIB). Scope 3 emissions include business travel and have been provided by third parties. Comparison of GHG emissions to previous years are no longer possible, due to a refinement of the method for calculating our GHG emissions. We will set a new base year for our GHG emissions in 2022.

In comparison to last year Transcom has expanded its operations to include Colombia, and Moldova. Colombia is part of this report. In Moldova, we only had a limited number of consultants working from home, which is why no data no data is presented in this report. During 2021, the Transcom Group acquired City Connect, an omnichannel customer experience specialist with operations in Croatia, North Macedonia, and Slovenia, and TMS connected!, a customer service provider specialized in the utilities industry in Germany. Given the late integration of the two companies, their data has been exclude from this year's report.

Our material topics "Reduce and have prope disposal of e-waste", "Sustainable supply ch "Safeguard non-discriminatory and ethical c duct towards end-customers and clients" an "Support community engagement" do not h quantifiable data presented in this report. W are working on developing global framework to measure KPIs for these topics. Instead, t are thoroughly described in the managemen approach disclosure in the sections 2.3 Com nity Engagement on page 25, 2.4 Environme & climate on page 28, and 2.5 Business ethi on page 32.

External assurance

No independent third-party assurance has b conducted on the GRI-data. However, EY Sw AB has conducted an assurance in accordan with FAR's auditing standard RevR 12.

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712:2022071310962

3.2 Workforce data

GRI	Total number of employees by contract type		
102-08			
	Permanent	4515	7489
	Temporary	1614	2967
	Permanent	5423	7717
	Temporary	134	214

GRI	Total number of employees by employment type		
102-08			
	Full time	4297	5703
	Part time	1931	4654
	Full time	5474	7828
	Part time	83	103

GRI	Total employee count	
102-08	Male	11686
	Female	18387

GRI	Gender distribution of employees		
405-1			
	Executive managers	60%	40%
	Managers	55%	45%
	Employees	39%	61%
	Managers	55%	45%
	Employees	37%	63%
	Managers	55%	45%
	Employees	41%	59%

GRI	Age distribution of employees			
405-1				
	Executive Management	0%	70%	30%
	Managers	15%	70%	15%
	Employees	43%	49%	8%
	Managers	1%	75%	24%
	Employees	34%	54%	13%
	Managers	25%	67%	8%
	Employees	54%	42%	3%

Transaction 09222115557467159218 Signed AVP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

GRI	Diversity of the Board			
405-1				
GRI	Executive salary & remuneration – ratio women to men*			
405-2				

Europe includes our operations in Albania, Bosnia and Herzegovina, Croatia, Egypt, Estonia, Germany, Hungary, Italy, Latvia, Lithuania, the Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Serbia, Spain, Sweden, and Tunisia.

Global English Region includes our operations in Canada, Colombia, the Philippines, United Kingdom, and USA.

**The following countries have been excluded from the manager category since they do not have enough representatives of each gender to make an accurate and representative calculation: Global English Region: Canada, Colombia, Egypt, UK, and USA; Europe: Albania, Bosnia and Herzegovina, Estonia, Hungary, Latvia, Norway, Portugal, Tunisia, and Transvoice*

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712:2022071310963

3.3 GRI Content index

GRI standard	Disclosure	Chapter	Fulfillment	Comments
GRI 102: General Disclosures				
	102-1 Name of the organization	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-2 Activities, brands, products, and services	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-3 Location of headquarters	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-4 Location of operations	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-5 Ownership and legal form	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-6 Markets served	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-7 Scale of the organization	1.1 Transcom at a glance	Fulfilled	
	102-8 Information on employees and other workers	3.2 Workforce data	Fulfilled	
	102-9 Supply chain	2.5 Business ethics	Fulfilled	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	2.5 Business ethics, 3.1 About the report	Fulfilled	
	102-11 Precautionary Principle or approach	2.4 Environment	Fulfilled	
	102-12 External initiatives	2.3 Community engagement, 2.7 How Transcom supports the Sustainable Development Goals	Fulfilled	
	102-13 Membership of associations			Transcom is not an active mer in any sustainability associatio
	102-14 Statement from senior decision-maker	1.2 CEO comment	Fulfilled	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	1.4 Our sustainability approach, 1.5 Risk management and governance	Fulfilled	
	102-18 Governance structure	1.4 Our sustainability approach	Fulfilled	

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

GRI standard	Disclosure	Chapter	Fulfillment	Comments
GRI 102: General Disclosures				

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310964

GRI standard	Disclosure	Chapter	Fulfillment	Comments
Material topics **GRI 200 Economic Standard Series**				
GRI 103: Management approach (2016)	**103-1 Explanation of the material topic and its Boundary**	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	103-2 The management approach and its components	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	103-3 Evaluation of the management approach	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
GRI 205: Anti-corruption (2016)	**205-1 Operations assessed for risks related to corruption**	**1.6 Risk management, 2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
GRI 300 Environmental standards				
GRI 103: Management approach (2016)	**103-1 Explanation of the material topic and its Boundary**	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	103-2 The management approach and its components	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	103-3 Evaluation of the management approach	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
GRI 302: Energy (2016)	**302-1 Energy consumption within the organization**	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	302-3 Energy intensity	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
GRI 305: Emissions (2016)	**305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions**	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
GRI 103: Management approach (2016)	**103-1 Explanation of the material topic and its Boundary**	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	103-2 The management approach and its components	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	
	103-3 Evaluation of the management approach	**2.4 Environment**	**Fulfilled**	

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

GRI standard	Disclosure	Chapter	Fulfillment	Comments
GRI 400 Social Standards				
GRI 103: Management approach (2016)				
GRI 404: Training and education (2016)				
GRI 103: Management approach (2016)				
GRI 405: Diversity and equal opportunity (2016)				
GRI 103: Management approach (2016)				
GRI 418: Customer privacy (2016)				

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

ank=20220712;2022071310965

GRI standard	Disclosure	Chapter	Fulfillment	Comments
GRI 103: Management approach (2016)	**103-1 Explanation of the material topic and its Boundary**	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	103-2 The management approach and its components	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	103-3 Evaluation of the management approach	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
GRI 103: Management approach (2016)	**103-1 Explanation of the material topic and its Boundary**	**2.3 Community engagement**	**Fulfilled**	
	103-2 The management approach and its components	**2.3 Community engagement**	**Fulfilled**	
	103-3 Evaluation of the management approach	**2.3 Community engagement**	**Fulfilled**	
GRI 103: Management approach (2016)	**103-1 Explanation of the material topic and its Boundary**	**1.5 Risk management & governance, 2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	103-2 The management approach and its components	**1.5 Risk management & governance, 2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	
	103-3 Evaluation of the management approach	**2.5 Business ethics**	**Fulfilled**	

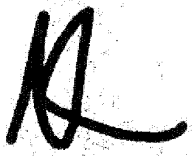
Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Stockholm

The Board of Directors in Transcom Holding AB (publ)



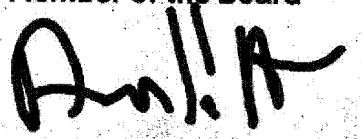
Fredrik Cappelen
Chairman of the Board



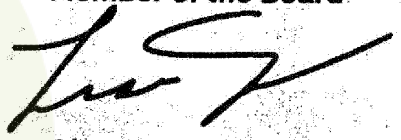
Klas Johansson
Member of the Board



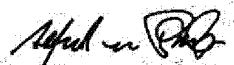
Mattias Holmström
Member of the Board



Donald Hicks
Member of the Board



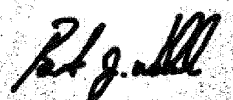
Lisa Stoner Member
of the Board



Alfred von Platen
Member of the Board



Jonas Dahlberg
President & CEO



Brent J. Welch
Member of the Board

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

4. Auditor's report on the statutory sustainability statement

ank=20220712:2022071310966

To the general meeting of the shareholders in Transcom Holding AB, corporate identity number 556962-4108

Engagement and responsibility
It is the board of directors who is responsible for the corporate governance statement for the year 2021 and that it has been prepared in accordance with the Annual Accounts Act.

The scope of the audit
Our examination has been conducted in accordance with FAR's auditing standard RevR 12. The auditor's opinion regarding the statutory sustainability statement. This means that our examination of the sustainability statement is different and substantially less in scope than an audit conducted in accordance with International Standards on Auditing and generally accepted auditing standards in Sweden. We believe that the examination has provided us with sufficient basis for our opinions.

Opinions
A statutory sustainability statement has been prepared.

Stockholm the day as evidenced by our electronic signature
Ernst & Young AB

Johan Holmberg

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2

Transcom

Transaction 09222115557467159218 Signed AvP2, BW2, DH2, FC2, KJ2, LS2, MH2, JH2, JD2

Verification

Transaction 09222115557467159218

ank=20220712:20220713109567

Document

Transcom Holding_AR_GR_SR_2021
Main document
108 pages
Initiated on 2022-04-13 13:09:16 CEST (+0200) by Karin Östlin (KÖ2)
Finalised on 2022-04-13 18:02:52 CEST (+0200)

Initiator

Karin Östlin (KÖ2)
Transcom Worldwide AB
Company reg. no. 556880-1277
karin.ostlin@transcom.com
+46704625000

Signing parties

Alfred von Platen (AvP2)
Transcom BoD
ID number 196807150492
alfred.von.platen@xzakt.com
+46702716010

BankID

The name returned by Swedish BankID was "ALFRED VON PLATEN"
Signed 2022-04-13 17:34:16 CEST (+0200)

Brent Welch (BW2)
Transcom BoD
brent.welch@uintaconsulting.com
+18018655883

Signed 2022-04-13 17:42:17 CEST (+0200)

Donald Hicks (DH2)
Transcom BoD
donaldhicksj@gmail.com
+14086135202

Signed 2022-04-13 14:04:58 CEST (+0200)

Fredrik Cappelen (FC2)
Transcom BoD
ID number 195704296259
fredrik.cappelen@investab.se
+46705670800

SIGNATURES scrive.

Verification

Transaction 09222115557467159218

	BankID *The name returned by Swedish BankID was "Ulf Fredrik Cappelen"* *Signed 2022-04-13 14:55:01 CEST (+0200)*
Klas Johansson (KJ2) Transcom BoD *ID number 197611245973* *klas.johansson@altor.com* +46730799122 BankID *The name returned by Swedish BankID was "Klas Erik Johansson"* *Signed 2022-04-13 15:06:06 CEST (+0200)*	Lisa Stoner (LS2) Transcom BoD *lisa.stoner@uber.com* *+16165105282* *Signed 2022-04-13 17:31:33 CEST (+0200)*
Mattias Holmström (MH2) Transcom BoD *ID number 198302104693* *mattias.holmstrom@altor.com* +46730799116 BankID	Johan Holmberg (JH2) EY *ID number 198310142917* *johan.holmberg@se.ey.com* BankID

SIGNATURES scrive.

Verification

Transaction 09222115557467159218

ank=20220712:20220713109 68

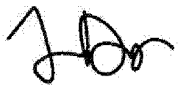


The name returned by Swedish BankID was "MATTIAS HOLMSTRÖM"
Signed 2022-04-13 17:30:36 CEST (+0200)

The name returned by Swedish BankID was "JOHAN HOLMBERG"
Signed 2022-04-13 18:02:52 CEST (+0200)

Jonas Dahlberg (JD2)
Transcom
ID number 7309118532
jonas.dahlberg@transcom.com





The name returned by Swedish BankID was "Rolf Jonas Dahlberg"
Signed 2022-04-13 14:50:11 CEST (+0200)

This verification was issued by Scrive. Information in italics has been safely verified by Scrive. For more information/evidence about this document see the concealed attachments. Use a PDF-reader such as Adobe Reader that can show concealed attachments to view the attachments. Please observe that if the document is printed, the integrity of such printed copy cannot be verified as per the below and that a basic print-out lacks the contents of the concealed attachments. The digital signature (electronic seal) ensures that the integrity of this document, including the concealed attachments, can be proven mathematically and independently of Scrive. For your convenience Scrive also provides a service that enables you to automatically verify the document's integrity at: https://scrive.com/verify



ank=20220712;20220713109969

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Transcom Holding AB (publ), org.nr 556962-4108

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Transcom Holding AB (publ) för år 2021. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 1-41 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), såsom de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och resultaträkningen och rapport över finansiell ställning för koncernen.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet *Revisorns ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS såsom de antagits av EU. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om att årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen *fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen* om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.
- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

Vi *måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade* omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning av Transcom Holding AB (publ) för år 2021 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar *enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Penneo dokumentnyckel: 6ZPF6-HPQ4T-N02N7-PEGKN-XZMLE-OZEB7

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm den dag som framgår av vår elektroniska underskrift

Ernst & Young AB

Johan Holmberg
Auktoriserad revisor

Penneo dokumentnyckel: 6ZPF6-HPQ4T-N02N7-PEGXN-XZMLE-OZEB7

ank=20220712;20220713310970

PENNEO

Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Dokumentet är signerat genom Penneo™ för säker digital signering. Tecknarnas identitet har lagrats, och visas nedan.

"Med min signatur bekräftar jag innehållet och alla datum i detta dokumentet."

JOHAN HOLMBERG
Auktoriserad revisor
På uppdrag av: Ernst & Young AB
Serienummer: 19831014xxxx
IP: 147.161.xxx.xxx
2022-04-13 18:59:54 UTC

BankID

Penneo dokumentnyckel: 6ZPF6-HPQ4T-N02N7-PEGXN-XZMLE-OZEB7

Detta dokument är digitalt signerat genom Penneo.com. Den digitala signeringsdatan i dokumentet är säkrad och validerad genom det datorgenererade hashvärdet hos det originella dokumentet. Dokumentet är låst och tidsstämplat med ett certifikat från en betrodd tredje part. All kryptografisk information är dokumentet i Adobe Reader bör du se att dokumentet är certifierat med **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>** Detta garanterar att dokumentets innehåll inte har ändrats.

Årsredovisning 2021

ank=202

Innehåll

Förvaltningsberättelse	1
Finansiell översikt	4
Koncernens finansiella rapporter och noter	5
Moderbolagets finansiella rapporter och noter	31
Styrelsens underskrifter	41
Revisionsberättelse	42
Definitioner	45