

Årsredovisning

Transcom Holding AB

Org.nr 556962-4108

Räkenskapsår 2022-01-01 – 2022-12-31



Fastställelseintyg

Undertecknad verkställande direktör intygar att resultaträkningen och balansräkningen i årsredovisningen har fastställts på årsstämman 10 maj 2023.

Årsstämman beslöt att godkänna styrelsens förslag till resultatdisposition.

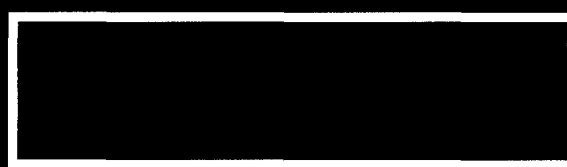
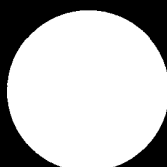
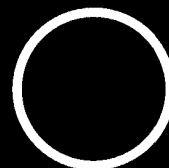
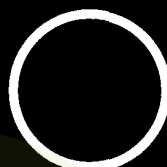
Jag intygar också att innehållet i årsredovisningen, koncernredovisningen och revisionsberättelsen stämmer överens med originalen.

Stockholm den 2023-05-17

Jonas Dahlberg

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jonas Dahlberg', written over the printed name.

Årsredovisning 2022



Transcom

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

Förvaltningsberättelse

2023061909863

Styrelsen och verkställande direktören för Transcom Holding AB (publ), organisationsnummer 556962-4108, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för räkenskapsåret 2022.

Transcom är en global outsourcingleverantör inom kundupplevelser (CX), som hjälper våra kunder att leverera kundupplevelser i världsklass över alla relevanta kanaler. Transcom erbjuder lösningar som täcker hela kundresan – kundservice & teknisk support, kundanskaffning, försäljning, regelefterlevnad, backoffice, innehållsmoderering m.m.

Transcoms kundservicespecialister levererar högkvalitativ kundservice och kundsupport via alla kanaler (röst, video, chatt, epost, sociala media). Våra tjänster möjliggörs av ledande digitala lösningar. Vi erbjuder våra tjänster genom ett omfattande nätverk av kontaktcenter och hemarbetande agenter. Transcom har en viktig roll vad gäller att öka kundlojaliteten 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 kunder

Transcoms kunder återfinns i Europa och Nordamerika och representerar praktiskt taget alla branscher och offentliga verksamhetsgrenar. Många av våra kunder är verksamma inom snabbväxande 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 telekommunikation & media. Kundupplevelsen är en särskiljande faktor inom alla dessa sektorer, och kvaliteten på kundserviceleveransen är en viktig parameter när kunder väljer 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 differentie-

Definition av marknaden – vilken bransch är vi verksamma inom?

Kundhantering (CX) är processerna för att hantera en organisations relationer med befintliga och potentiella kunder längs hela kundresan, och inkluderar: kundförvärv, försäljning och retention, kundvård och tekniskt support, backoffice samt regelefterlevnad. Det sker primärt genom fem kanaler:

- Telefoni, inklusive automatiskt talsvar
- Video
- Mejlsvår
- Digitala kanaler (sociala medier, chatt, meddelandetjänster)
- Hantering av webbaserade självbetjäningstjänster

Digital teknologi ingår i allt högre grad i kundprogram i syfte att förbättra upplevelsen för kunder och anställda.

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

rad 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 kundlojalitet och försäljning. Det är därför de har valt att samarbeta med Transcom, vars kärnverksamhet är att erbjuda högkvalitativ kundservice och support genom flera olika kanaler.

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.

2022 hade Transcom över 30 000 kundservicespecialister på över 85 kontaktcenter i 27 länder som levererade

Förvaltningsberättelse

tjänster på 33 språk till internationella kunder i olika branscher.

Finansiell översikt

Resultaträkning

Nettoomsättning för 2022 uppgår till 717,3 miljoner euro (623,1) med en tillväxt på 15,1%. Organisk tillväxt uppgick till 8,5%, icke-organisk tillväxt uppgick till 3,8% och valutakurseffekten uppgick till 2,8%. Bruttoresultatet uppgick till 169,8 miljoner euro (130,6) och rörelseresultatet till 35,4 miljoner euro (21,9). EBITDA exklusive jämförelsestörande poster uppgick till 93,3 miljoner euro (74,8). Jämförelsestörande poster uppgick till -10,3 miljoner euro (-9,9).

Kassaflöde

Kassaflöde från den löpande verksamheten uppgick till 52,4 miljoner euro (22,0), främst på grund av förbättrat rörelseresultat samt bättre utveckling av rörelsekapitalet. Kassaflödet från investeringsverksamheten uppgick till -33,6 miljoner euro (-45,3) och inkluderade förvärv av Forcontact och utbetalning av tilläggsköpeskilling för City Connect-förvärvet från 2021. Kassaflödet från finansieringsverksamheten uppgick till -25,8 miljoner euro (49,6). Totalt kassaflöde uppgick till -7,1 miljoner euro (26,4).

Skulder och finansiering

Nettoskulden uppgick till 326,8 miljoner euro (308,8). Nettoskuld/EBITDA exklusive jämförelsestörande poster uppgick till 3,5x (4,1x). 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. Den 31 december 2022 var 13,6 miljoner euro av SSRCF utnyttjad genom lån, exklusive garantier och utnyttjande av checkräkningskredit. Outnyttjade krediter uppgick till totalt 26,5 miljoner euro.

Väsentliga händelser under året

Den 19 december 2022 förvärvade Transcom Forcontact, en kundservicespecialist som specialiserat sig på e-handelsföretag inom lyx- och modevaror. Forcontact har 650 anställda fördelade på sex siter. Forcontact erbjuder främst nearshoretjänster till den italienska marknaden från siter i Albanien (tre siter), Kroatien, Kosovo och Spanien. Totalt övervärde har preliminärt klassificerats som goodwill per den 31 december 2022.

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 0,0 miljoner euro (0,3). Årets resultat uppgick till minus 7,2 miljoner euro (-14,0). Årets kassaflöde uppgick till minus 1,3 miljoner euro (1,8).

Väsentliga händelser efter rapportperiodens slut

Transcom har inte på något märkbart sätt varit finansiellt påverkad av Rysslands invasion av Ukraina 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 11,6% till 13% mellan 2019 och 2022. Transcoms långsiktiga mål är konsekvent tvåsiffrig marginal genom organisk tillväxt och EBITDA-marginal på 16% genom att fortsätta växa inom Handel- och Tekniksektorn 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. Transcom har inga siter eller anställda i Ryssland, Belarus eller Ukraina och inte heller några ryska eller belarusiska kunder. Vår exponering är begränsad till två internationella kunder med ett fåtal supporttjänster utförda på ryska från Serbien och betalda av kundernas lokala dotterbolag i Ryssland.

Koncernens ramverk för riskhantering och kontroll är utformat för att stödja identifieringen, bedömningen, över-

vakningen, 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
- Bedrägeri, korruption och andra oetiska beteenden
- Felaktigheter i leverantörskedjan (tredjepartsrisk)
- Risken för att inte lyckas med att implementera automation och teknisk innovation i vår leverans till kunderna

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 24. Riskernas potentiella påverkan samt Transcoms hantering och riskminimering beskrivs även i Bolagsstyrningsrapporten.

Bolagsstyrningsrapport

Bolagsstyrningsrapport har upprättats separat på frivillig basis och är tillgänglig på www.transcom.com/global/about-us/transcom-corporate-governance-report-2022.

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 www.transcom.com/global/about-us/transcom-sustainability-report-2022.

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	124 668 237
Årets resultat	-7 216 763
Summa	140 952 517

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

I ny räkning överföres:	
Övrigt tillskjutet kapital	23 501 042
Balanserade vinstmedel	117 451 475
Summa	140 952 517

Koncernen – Finansiell översikt

	2022	2021
Omsättning (miljoner euro)	717	623
EBIT (miljoner euro)	35,4	21,9
EBIT-marginal	4,9%	3,5%
EBIT exklusive jämförelsestörande poster (miljoner euro)	60,0	44,4
EBIT-marginal exklusive jämförelsestörande poster	8,4%	7,1%
EBITA (miljoner euro)	84,4	65,1
EBITA-marginal	11,8%	10,4%
EBITDA exklusive jämförelsestörande poster (miljoner euro)	93,3	74,8
EBITDA-marginal exklusive jämförelsestörande poster	13,0%	12,0%
Resultat före skatt (miljoner euro)	10,6	-5,2
Årets resultat (miljoner euro)	-0,5	-6,7
Kassaflöde från den löpande verksamheten, (miljoner euro)	52,4	22,0
Avkastning på eget kapital	-0,1%	-7,4%
Soliditet	15,6%	15,1%
Nettoskuld/EBITDA	3,5	4,1
(Alternativa resultatmått se sidan 45)		

Koncernen – Resultaträkning

Januari–december

2023061909865

TEUR	Not	2022	2021
Omsättning	3, 4	717 269	623 132
Kostnad för sålda varor och tjänster	5, 6, 7, 9, 26	-547 486	-492 471
Bruttoresultat		169 783	130 661
Marknadsföringskostnader	5, 6, 9, 26	-9 782	-8 325
Administrationskostnader	5, 6, 7, 8, 9, 26	-127 496	-101 442
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	26	2 903	1 015
Rörelseresultat		35 408	21 909
Finansiella intäkter	10	1 071	473
Finansiella kostnader	7, 10	-25 836	-27 585
Resultat före skatt		10 643	-5 204
Inkomstskatter	11	-11 135	-1 479
Årets resultat		-492	-6 683
Hänförligt till:			
– Moderbolagets ägare		-492	-6 683
– innehav utan bestämmande inflytande		-	-

Koncernen – Rapport över totalresultat

Januari–december

TEUR	Not	2022	2021
Årets resultat		-492	-6 683
Övrigt totalresultat			
<i>Övrigt totalresultat som kan komma att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:</i>			
Omräkningsdifferenser avseende utlandsverksamheter		1 784	4 067
Säkringsredovisning		955	-1 149
		2 739	2 918
<i>Övrigt totalresultat som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:</i>			
Aktuariella vinster/förluster på pensioner	19	1 129	-2 042
		1 129	-2 042
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		3 868	876
Totalresultat för året, netto efter skatt		3 375	-5 807
Hänförligt till:			
– moderbolagets ägare		3 375	-5 807
– innehav utan bestämmande inflytande		-	-

Koncernen – Rapport över finansiell ställning

2023061909866

TEUR	Not	December 31, 2022	December 31, 2021
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Goodwill	12	236 335	224 911
Övriga immateriella tillgångar	12	94 605	107 178
Materiella tillgångar	13	36 975	32 583
Nyttjanderätter	7	30 152	30 382
Uppskjutna skattefordringar	11	1 565	7 737
Övriga fordringar		6 539	5 869
Summa anläggningstillgångar		406 171	408 660
Omsättningstillgångar			
Kundfordringar	14	92 009	93 233
Skattefordringar		3 387	2 538
Övriga fordringar	15	22 771	13 441
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15	54 503	50 799
Likvida medel	16, 24	31 404	39 236
Summa omsättningstillgångar		204 073	199 247
SUMMA TILLGÅNGAR		610 244	607 907
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare			
Aktiekapital	17	55	55
Överkursfond		23 501	23 501
Reserver	17	-2 812	-6 680
Balanserade vinstmedel inklusive årets resultat		74 718	75 210
Summa eget kapital		95 462	92 085
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	18, 24, 27	322 250	307 910
Pensionsskulder	19	2 356	5 514
Leasing skuld	7, 18, 24, 27	18 265	16 900
Avsättningar	20	7 254	10 050
Uppskjutna skatteskulder	11	14 117	18 157
Övriga långfristiga skulder	21	4 900	–
Summa långsiktiga skulder		369 143	358 531
Kortfristiga skulder			
Räntebärande skulder	18, 24, 27	2 623	2 535
Leasing skuld	7, 18, 24, 27	12 696	15 200
Avsättningar	20	22 985	19 769
Leverantörsskulder		20 284	17 638
Skatteskulder		6 641	4 869
Övriga skulder	21	36 266	43 619
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	22	44 144	53 661
Summa kortsiktiga skulder		145 639	157 291
Summa skulder	24	514 782	515 822
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		610 244	607 907

Koncernen – Rapport över förändringar i eget kapital

TEUR	Not	Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare					Summa
		Aktie- kapital	Överkurs- fond	Verkligt värde reserv	Omräknings- reserv	Balanserade vinstmedel	
Per den 1 januari 2021	17	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	17	55	23 501	-3 268	-3 412	75 210	92 085
Per den 1 januari 2022	17	55	23 501	-3 268	-3 412	75 210	92 085
Årets resultat		-	-	-	-	-492	-492
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	2 084	1 784	-	3 868
Totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	2 084	1 784	-492	3 375
Per den 31 december 2022	17	55	23 501	-1 184	-1 628	74 718	95 462

Koncernen – Rapport över kassaflöden

Januari–december

2023061909867

TEUR	Not	2022	2021
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		10 643	-5 204
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Avskrivningar	9	48 950	43 226
Förändringar i avsättningar och pensionsskulder		-4 973	4 917
Övriga ej kassaflödespåverkande justeringar		-1 508	-4 759
Finansnetto		24 765	27 113
Betalda inkomstskatter		-8 165	-8 972
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		69 712	56 321
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		-10 121	-24 856
Förändringar av rörelseskulder		-7 203	-9 436
Förändringar i rörelsekapital		-17 324	-34 292
Kassaflöde från den löpande verksamheten, netto		52 388	22 029
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Investeringar i materiella tillgångar	13	-20 185	-18 659
Investeringar i immateriella tillgångar	12	-4 020	-2 227
Investeringar i dotterbolag, netto	25	-9 788	-23 694
Förändring av långfristiga tillgångar		138	-683
Erhållen ränta		245	-
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		-33 611	-45 263
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	18, 27	14 450	335 757
Amortering av lån	27	-1 770	-233 500
Betalning av leasingskuld	27	-16 332	-15 801
Betalda räntor och andra lånerelaterade kostnader		-22 198	-34 654
Övrigt kassaflöde från finansieringsverksamheten		-	-2 199
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		-25 849	49 603
Årets kassaflöde		-7 071	26 369
Likvida medel vid början av året		39 236	13 663
Årets kassaflöde		-7 071	26 369
Omräkningsdifferenser i likvida medel		-760	-797
Likvida medel vid årets slut		31 404	39 235

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 vi är över 30 000 specialister i 85 anläggningar i 27 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, organisationsnummer 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 17 april 2023. Dessa konsoliderade finansiella rapporter kommer att läggas fram för godkännande på årsstämman den 10 maj 2023.

Tillämpade redovisningsrekommendationer

Transcom Holding AB (publ) upprättar koncernredovisningen i enlighet med IFRS utfärdad 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 det 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

Inga nya eller ändrade IFRS standarder och tolkningar av standarder tillämpade från januari 2022 har haft någon materiell påverkan av Koncernens redovisade finansiella siffror och det förväntas inte heller ha någon effekt i framtida perioder.

Inga nya eller ändrade standarder och tolkningar av standarder som träder i kraft bedöms ha materiell påverkan av koncernens finansiella rapporter efter 2022 och inga nytvignva IFRS har tillämpats i förtid.

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 förvärv har utförts 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. I december 2022 förvärvades Forcontact. Det totala övertärdet har preliminärt klassificerats som goodwill per 31 december 2022.

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 i september 2022. Föränd-

ringar i de bedömningar och uppskattningar som används kan ha en betydande effekt på resultaträkningen och rapporten över finansiell ställning. Se not 1.2 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 skatterevisjoner, 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 rättstvistsens, 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 skatterevisjoner 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 Prestationsåtaganden

Redovisningsprinciper

Intäkter från kontrakt med kunder redovisas när kontrollen över varor och tjänster överförs 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 kundservice.

- Intäkter hänförliga till inkommande telefonförfrågningar om tjänster redovisas vid den tidpunkt som tjänsten tillhandahålls på en samtal-för-samtalbasis.
- 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 kontraktperiod för kundavtal är vanligtvis 1–3 år, men avtalsperioden kan enligt IFRS 15 vara kortare och motsvara perioden som omfattar kundens specifika krav på kundvolym som respektive kund begärt enligt vad som fastställts i kontraktet och som i regel löper under en kortare period, exempelvis 1–6 månader. Detta är även identifierat som Koncernens prestationsåtaganden. Per december 2022 uppgår intäkter från kundkontrakt till 210 402 tusen euro (2021: 186 891 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 93 970 tusen euro under 2022 avseende segment Engelskspråkiga marknader, och intäkterna från den näst största klienten uppgick till 40 123 tusen euro, hänförlig till segment Europa (2021: 82 700 tusen euro, segment Engelskspråkiga marknader, 41 737 tusen euro segment Europa). Externa intäkter för Sverige uppgick till 149 970 tusen euro (2021: 141 921 tusen euro) och totala anläggningstillgångar i Sverige uppgick till 8 090 tusen euro (2021: 5 367 tusen euro).

TEUR	2022		Summa Koncernen
	Engelskspråkiga marknader	Europa	
Intäkter från externa kunder	223 206	493 063	717 269
EBITDA exkl. jämförelsestörande poster	36 394	56 857	93 251
Transaktionsrelaterade avskrivningar			-48 950
Jämförelsestörande poster			-8 893
Rörelseresultat från segmenten			35 408
Finansnetto			-24 765
Resultat före skatt			10 643

TEUR	2021		Summa Koncernen
	Engelskspråkiga marknader	Europa	
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

Goodwill och övervärden per segment återspeglas i not 12.

Geografiskt område

TEUR	Intäkter ¹		Anläggningstillgångar ²	
	2022	2021	2022	2021
Sweden	149 970	141 921	8 090	5 367
USA	148 242	115 898	11 285	9 168
Tyskland	97 516	78 026	6 631	4 837
Spanien	75 129	80 255	5 036	4 717
Filippinerna	56 810	52 848	18 704	19 370
Italien	53 957	38 696	3 302	3 946
Kroatien	34 276	16 190	4 293	5 892
Övriga	101 369	99 298	20 384	24 266
Total	717 269	623 132	77 725	77 563

- 1) Intäkterna redovisas per det land där det fakturerande bolaget har sitt säte.
2) Avser materiella och immateriella anläggningstillgångar. Övervärden ingår inte.

Not 5 Kostnader per kostnadsslag

TEUR	2022	2021
Produktionskostnader	-17 177	-18 505
Personalkostnader	-549 160	-491 439
Övrigt	-66 574	-48 053
Avskrivningar	-48 950	-43 226
Totala kostnader i resultaträkningen	-681 861	-601 223

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 19.

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

TEUR	2022	2021
Löner och övriga ersättningar	-459 797	-414 043
Sociala avgifter	-73 892	-64 672
Pensionskostnader	-15 173	-12 336
Summa	-548 862	-491 051

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

TEUR	2022	2021
Kostnad för sålda varor och tjänster	-488 311	-438 092
Marknadsföringskostnader	-5 721	-5 179
Administrationskostnader	-54 829	-47 780
Summa	-548 862	-491 051

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

2022 TEUR	Löner och övriga ersättningar	Sociala avgifter	Pensionskostnader	Summa
Ledande befattningshavare	-3 772	-1 245	-524	-5 541
Styrelsen	-224	-	-	-224
Övriga anställda	-455 801	-72 647	-14 649	-543 097
Summa	-459 797	-73 892	-15 173	-548 862

2021 TEUR	Löner och övriga ersättningar	Sociala avgifter	Pensionskostnader	Summa
Ledande befattningshavare	-4 510	-1 488	-685	-6 683
Styrelsen	-215	-	-	-215
Övriga anställda	-409 318	-63 184	-11 651	-484 453
Summa	-414 043	-64 672	-12 336	-491 051

Genomsnittligt antal anställda

	2022			2021		
	Kvinnor	Män	Summa	Kvinnor	Män	Summa
Albanien	320	184	504	246	156	402
Bosnien	154	166	320	81	97	178
Estland	110	83	193	127	127	254
Filippinerna	4 525	6 103	10 628	4 724	5 842	10 566
Italien	245	177	422	174	134	308
Kanada	289	168	457	237	295	532
Colombia	182	248	430	86	104	190
Kroatien	1 123	686	1 809	912	522	1 434
Lettland	335	113	448	296	102	398
Litauen	487	227	714	466	209	675
Nederländerna	273	132	405	283	144	427
Norge	124	118	242	114	102	216
Polen	585	410	995	539	396	935
Portugal	130	68	198	120	60	180
Nordmakedonien	78	99	177	26	35	61
Serbien	468	198	666	453	160	613
Slovenien	133	53	186	81	32	113
Spanien	1,064	395	1 459	1 022	275	1 297
Storbritannien	16	13	29	12	9	21
Sverige	971	348	1 319	1 046	346	1 392
Tunisien	758	1 015	1 773	621	832	1 453
Tyskland	629	566	1 195	453	402	855
Ungern	74	153	227	51	140	191
USA	1,017	576	1 593	1 017	645	1 662
	14 090	12 299	26 389	13 187	11 166	24 353

1) Summa genomsnittligt antal anställda inkluderar ej inhyrd personal. Siffrorna för år 2021 har räknats om.

Kvinnor i styrelsen och koncernledningen, %

	2022	2021
Styrelsen	14 %	14 %
Koncernledning	29 %	29 %

Not 6 Anställda, forts.

Ersättning till styrelsen

TEUR	2022	2021
Styrelsens ordförande:		
Fredrik Cappelen	50	50
Övriga styrelseledamöter:		
Alfred von Platen	30	30
Donald Hicks ¹	33	25
Lisa Stoner ^{1,2}	8	25
Mattias Holmström	30	30
Klas Johansson ²	20	30
Brent J Welch ¹	33	25
Herman Korsgaard ²	10	–
Christine Timmins Barry ²	9	–
Summa	224	215

1) USD-beloppet har omvandlats till den genomsnittliga växelkursen
2) Styrelsemedlemmar som avgick under året: Lisa Stoner (juli), Klas Johansson (september).
Nya styrelsemedlemmar: Christine Timmins Barry och Herman Korsgaard från september 2022.

Ersättning och andra förmåner till ledande befattningshavare

TEUR	2022				Summa
	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner ¹	Pensionsavgifter	
VD och koncernchef:					
Jonas Dahlberg	424	84	11	160	679
Övriga ledande befattningshavare:					
Tio personer	2 515	274	464	364	3 617
Summa	2 939	358	475	524	4 296

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

TEUR	2021				Summa
	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner ¹	Pensionsavgifter	
VD och koncernchef:					
Jonas Dahlberg	434	85	13	219	751
Övriga ledande befattningshavare:					
13 personer	3 061	730	188	466	4 445
Summa	3 494	815	201	685	5 196

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

Under 2022, bestod övriga befattningshavare av följande personer: Jonas Dahlberg, Travis Coates (från september), Snejana Koleva, Steffen Bagge (slutade i juli), Stefan Berg, Robert Kresing, Gianluca Gemma, Pernilla Oldmark, Mark Lyndsell, Marie Wedin, Eva Wikmark (slutade i maj), Donald Berryman (slutade i december) och Oliver Cook.

Följande riktlinjer gäller 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. Stämموvalda styrelseledamöter kan i vissa fall arvoderas för tjänster inom sina respektive kompetensområden som inte utgör styrelsearbete. För dessa tjänster ska utgå ett marknadsmissigt 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 avvikelserna 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 väl-balanserad 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 leasingkund vid inledningsdatumet. Varje betalning fördelas mellan skuld och ränta. Räntan bokas över resultaträkningen under hela leasingperioden och reflekterar en konstant räntesats på kvarvarande leaseingskund. Nyttjanderätten skrivs av linjärt över den kortare av tillgångens nyttjandeperiod och leasingperioden.

Leasingkullen beräknas genom en nuvärdesberäkning av återstående leasingbetalningar med avdrag för eventuella erhållna förmåner, variabla leasingkostnader så som t ex index, eventuellt belopp för restvärdegaranti, lösenpris om rimligt säkert 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 eventuellt nedskrivning samt justering för eventuell omvärdering av leasingkullen. Leasingkostnaderna motsvarar den initiala leasingkullen, leasingbetalningar 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.

Koncernen är leasetagare och leasar huvudsakligen fastigheter och kontorsutrustning.

Belopp i balansräkningen

Nyttjanderätter	Lokaler	IT-utrustning	Summa
Per 1 januari 2022	29 792	590	30 382
Tillkommit	16 885	–	16 885
Förlängning	180	–	180
Avslut	–692	–	–692
Avskrivning	–16 526	–183	–16 709
Omräkningsdifferens	95	11	107
Per 31 december 2022	29 735	418	30 152

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

Not 7 Leasing, forts.

Leasingskuld	Lokaler	IT-utrustning	Summa
Per 1 januari 2022	31 487	612	32 100
Tillkommit	16 885	–	16 885
Förlängning	180	–	180
Avslut	–834	–	–834
Ränta	1 954	33	1 987
Betalning	–18 093	–212	–18 305
Omräkningsdifferens	–1 050	–3	–1 052
Per 31 december 2022	30 530	431	30 961

Långsiktiga leasingskulder	17 962	303	18 265
Kortsiktiga leasingskulder	12 579	118	12 696

Leasingskuld	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 2021	31 487	612	32 100

Långsiktiga leasingskulder	16 487	412	16 900
Kortsiktiga leasingskulder	15 000	200	15 200

Förfallostrukturen avseende leasingskulden visas i not 24.

Belopp i resultaträkningen

	2022	2021
Avskrivning nyttjanderätter, Lokaler	–16 526	–15 526
Avskrivning nyttjanderätter, IT-utrustning	–183	–237
Räntekostnad leasingskuld	–1 987	–2 039
Kostnader avseende korttidsleasor	–2 238	–2 451
Kostnader avseende leasor till lågt värde	–316	–502
Variabla kostnader för leasingkontrakt	–17	–1 927
Summa	–21 267	–22 682

Kassaflöden till följd av IFRS 16 kontrakt

	2022	2021
Kassaflöden till följd av IFRS 16 kontrakt	16 332	15 801

Not 8 Ersättning till revisorer

TEUR	2022	2021
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	–714	–795
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	–1	–284
Skatterådgivning	–16	–6
Övriga tjänster	–	–
Övriga revisionsbolag		
Revisionsuppdrag	–120	–17
Summa	–851	–1 102

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 kvalitets-säkringstjänster 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. Översiktlig granskning av delårsrapport ingår i revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget. 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	2022	2021
Utvecklingskostnader	Övriga immateriella tillgångar	–993	–877
Övriga immateriella tillgångar	Övriga immateriella tillgångar	–2 072	–2 151
Telefonväxel	Materiella tillgångar	–614	–609
Inventarier	Materiella tillgångar	–1 661	–1 395
Maskin- och programvara	Materiella tillgångar	–8 725	–6 835
Kontorsförbättringar	Materiella tillgångar	–3 962	–3 043
Nyttjanderätter	Nyttjanderätter	–16 709	–15 763
Summa operativa avskrivningar och nedskrivningar		–34 736	–30 674
Kundrelationer ¹	Övriga immateriella tillgångar	–14 214	–12 552
Summa		–48 950	–43 226

1) Hänförs sig till nedskrivning av koncernmässiga övervärden

Av- och nedskrivningar redovisas i följande poster i resultaträkningen:

TEUR	2022	2021
Kostnad för sålda varor och tjänster	–30 703	–25 979
Marknadsföringskostnader	–1 721	–1 703
Administrationskostnader	–16 526	–15 544
Summa	–48 950	–43 226

Not 10 Finansiella intäkter och kostnader**Redovisningsprinciper**

Finansiella intäkter och kostnader består av ränteutgifter 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	2022	2021
Ränteutgifter på banktillgodohavanden	78	16
Övriga finansiella intäkter	993	457
Summa	1 071	473

Finansiella kostnader

TEUR	2022	2021
Räntekostnader på banklån	–18 372	–16 750
Räntekostnader på leasingskulder	–1 987	–2 038
Övriga finansieringskostnader	–3 591	–7 585
Bankavgifter	–291	–151
Valutakursförluster	–1 595	–1 061
Summa	–25 836	–27 585

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 uppstår vid den initiala redovisningen av goodwill. Uppskjuten skatt redovisas inte om den uppstår 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 uppkommer på 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 enheter om det finns en intention att kvitta nettobeloppet.

Inkomstskatter

TEUR	2022	2021
Aktuell inkomstskatt på årets resultat	-8 943	-7 303
Justering avseende tidigare år	-49	750
Aktuell skatt	-8 992	-6 553
Uppkomst och återföring av temporära skillnader för innevarande år	-2 010	5 527
Justering avseende tidigare år	-133	-454
Uppskjuten skatt	-2 143	5 073
Inkomstskatt	-11 135	-1 479

Effektiv skattesats

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

TEUR	2022	%	2021	%
Resultat före skatt	10 643		-5 204	
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 20,6%	-2 192	-20,6	1 072	-20,6
Utländsk skattesats	-1 428	-13	2 231	-42,9
Skattefria intäkter	1 786	17	223	-4,3
Icke avdragsgilla kostnader	-1 043	-10	-859	16,5
Tidigare redovisade uppskjutna skattefordringar, som utnyttjas under året	1 465	14	1 320	-25,4
Förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	-8 287	-78	-4 729	90,9
Justering avseende tidigare år	-200	-2	296	-5,7
Källskatt	-161	-2	-	-
Övrig skatt, ej standardskattesats ¹	-1 217	-11	-1 015	19,5
Övrig skatt	140	1	-19	0,4
Inkomstskatt	-11 135	-105	-1 479	28,4

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

Not 11 Skatt, forts.**Uppskjutna skattefordringar**

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2022	359	12 611	3 671	-8 904	7 737
Justeringar av öppningsbalansen	-	-226	-1 205	-	-1 431
Förändringar i resultaträkningen	-37	-190	-1 659	-	-1 886
Förvärvade dotterbolag	1	-	-	-	1
Omklassificering	-	-	-703	-	-703
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-2 153	-2 153
Per den 31 december 2022	323	12 195	104	-11 057	1 565

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	-	423
Förändringar i resultaträkningen	-16	3 504	-1 204	-	2 284
Förvärv av dotterbolag	-	-	3 545	-	3 545
Omklassificering	-	507	14	-	521
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-564	-564
Per den 31 december 2021	359	12 611	3 671	-8 904	7 737

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 46 276 tusen euro (2021: 43 997 tusen euro).

20 130 tusen euro (2021: 16 038 tusen euro) av dessa förluster har inget tidsbegränsat utnyttjandedatum. Motsvarande uppskjutna skattefordringar för underskotten, baserat på varje lands förväntade skattesats, skulle ha uppgått till 12 315 tusen euro (2021: 10 459 tusen euro) samt 5 300 tusen euro (2021: 2 942 tusen euro) för förluster utan tidsbegränsat utnyttjandedatum.

TEUR	2022	2021
Förlustavdrag upptagna som uppskjuten skattefordran i balansräkningen	53 658	54 548
Förlustavdrag ej upptagna som uppskjuten skattefordran i balansräkningen	46 276	43 997
Summa	99 934	98 545
Löper ut om 1–5 år	1 274	4 713
Löper ut om 6–9 år	5 325	7 381
Löper ut om 10+ år	20 313	23 000
Inget utgångsdatum	73 022	63 451
Summa	99 934	98 545

Uppskjutna skatteskulder¹

TEUR	Materiella tillgångar	Immateriella tillgångar	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2022	-	23 496	3 565	-8 904	18 157
Justeringar av öppningsbalansen	-	1 150	3	-	1 153
Förändringar i resultaträkningen	-	-3 044	4	-	-3 040
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-2 153	-2 153
Per den 31 december 2022	-	21 602	3 572	-11 057	14 117

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

1) Uppskjuten skatteskuld för immateriella tillgångar beräknas på övervärden för varumärken vid förvärv. Koncernen redovisar inte uppskjutna skatteskulder för utbetalda vinster i dotterbolag i den mån de förväntas bli permanent investerade i internationella verksamheter. Dessa vinster, vars storlek inte kan beräknas, skulle kunna bli föremål för ytterligare skatt om de lämnas som utdelning eller om bolaget skulle sälja sina aktieinnehav i dotterbolaget.

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 förvärvade koncernbolaget 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	Utvecklingskostnader	Övrigt	Summa
Anskaffningsvärden						
Per den 1 januari 2022	224 911	127 338	23 209	18 530	16 228	410 214
Förvärv av dotterbolag	11 299	–	–	–	–	11 299
Investeringar	–	–	–	1 761	2 259	4 020
Avyttring	–	–	–	–4	–43	–47
Omräkningsdifferenser	125	1 033	–361	–172	368	993
Per den 31 december 2022	236 335	128 371	22 847	20 115	18 811	426 479
Ackumulerade av- och nedskrivningar						
Per den 1 januari 2022	–	–53 034	–	–16 854	–8 239	–78 127
Årets avskrivningar	–	–14 214	–	–993	–2 072	–17 279
Omräkningsdifferenser	–	36	–	320	–490	–134
Per den 31 december 2022	–	–67 212	–	–17 526	–10 801	–95 539
Redovisat värde per den 31 december 2022	236 335	61 159	22 847	2 588	8 010	330 940

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Varumärke	Utvecklingskostnader	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) Förvärv är relaterade till Forcontact

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 nedskrivningsbehov. Nedskrivningstesterna som genomfördes i september 2022 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 en konservativ treårig finansiell plan. Efter den prognostiserade perioden på tre år extrapolerar Bolaget kassaflöden baserat på en uppskattad konstant tillväxtfaktor om 2,1 procent (2021: 2,1 procent), beroende på koncernledningens uppfattning om marknaden. Den årliga omsättningsstillväxten 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 marknaden. Dessa faktorer överstiger inte de genomsnittliga långsiktiga tillväxtnivåerna för de relevanta marknaderna.

Den antagna konservativa genomsnittliga årliga intäktstillväxten uppgick till 10,7% (2021: 13,2%) för Europa och 1,7% (2021: 15,9%) för Engelskspråkiga marknader. Den antagna genomsnittliga årliga marginaltillväxten uppgick till 13,9% (2021: 18,7%) för Europa och 6,3% (2021: 23,1%) för Engelskspråkiga marknader.

Diskonteringsräntor före skatt har använts för Europa om 11,6 % (2021: 10,2%) och Engelskspråkiga marknader om 9,1% (2021: 9,7%) 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	2022	2021
Europa	170 952	160 481
Engelskspråkiga marknader	65 383	64 430
Summa	236 335	224 911

Varumärke

TEUR	2022	2021
Europa	17 330	17 669
Engelskspråkiga marknader	5 517	5 540
Summa	22 847	23 209

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.

2023061909872

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	Kontorsförbättringar	Summa
Anskaffningsvärden					
Per den 1 januari 2022	27 521	31 361	73 659	38 149	170 690
Investeringar	716	2 743	7 479	9 247	20 185
Avyttringar	-474	-683	-1 259	-832	-3 248
Omklassificeringar	1	301	-311	9	0
Omräkningsdifferenser	347	-74	1 154	687	2 114
Per den 31 december 2022	28 111	33 648	80 721	47 260	189 741
Akkumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2022	-26 046	-26 223	-56 632	-29 206	-138 107
Årets avskrivningar	-614	-1 661	-8 725	-3 961	-14 961
Avyttringar	471	582	965	672	2 690
Omklassificeringar	-	-42	58	-15	-
Omräkningsdifferenser	-361	85	-848	-1 264	-2 388
Per den 31 december 2022	-26 550	-27 259	65 182	-33 774	-152 766
Redovisat värde per den 31 december 2022	1 561	6 389	15 539	13 485	36 975
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
Akkumulerade 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

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 definierad via en materiell del av utestående kundfordringar hänförliga till två av Transcoms kunder. Risken bedöms ändå 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 24 för ytterligare information.

TEUR	2022	2021
Kundfordringar – brutto	92 716	93 813
Förväntade kreditförluster	-707	-580
Kundfordringar – netto	92 009	93 233

Bokfört värde efter avdrag för nedskrivningar av kundfordringar antas motsvara ungefärligt verkligt värde.

Förväntade kreditförluster

TEUR	2022	2021
Per den 1 januari	-580	-792
Reserveringar	-177	139
Återförda reseveringar	36	-
Nyttjade reserveringar	2	71
Omklassificering	-	-
Omräkningsdifferenser	12	2
Per den 31 december	-707	-580

Översikt över åldersanalysen för kundfordringar

TEUR	2022	2021
Ej förfallna	78 648	79 834
<30 dagar	8 419	8 913
30–60 dagar	1 742	1 399
60–90 dagar	978	84
90–120 dagar	292	407
>120 dagar	1 930	2 596
Summa	92 009	93 233

Utestående förfallna kundfordringar har minskat jämfört med föregående år och uppgår till 13 361 tusen euro (13 399) 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 kundförluster. Konstaterade kundförluster uppgick till 2 tusen euro (71).

Not 15 Övriga fordringar, förutbetalda kostnader och upplupna intäkter**Övriga fordringar**

TEUR	2022	2021
Momsfordringar	6 338	4 455
Belopp att erhålla från statliga myndigheter	4 664	3 564
Klientmedelsrelaterade fordringar	796	669
Omvärdering av derivat	264	-
Övriga fordringar ¹	10 709	4 753
Summa	22 771	13 441

1) Övriga fordringar hänförs sig huvudsakligen till förskottsbetalningar

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

TEUR	2022	2021
Förutbetalda kostnader	8 407	6 992
Upplupna intäkter	46 096	43 807
Summa	54 503	50 799

Not 16 Likvida medel

Likvida medel består av	2022	2021
Kassa och bank	31 404	39 236
Summa likvida medel	31 404	39 236

Not 17 Eget kapital

Aktiekapital

Transcoms aktiekapital per 31 december 2022 är fördelat på 11 937 773 aktier (2021: 11 937 773) med ett kvotvärde på 0,0046 euro cent per aktie (2021: 0.0046 euro cent). Alla aktier berättigar till vardera en röst och har samma rätt till utdelning.

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 kassa- flödessakring	Reserv för värdering av finansiella tillgångar till verkligt värde via övrigt totalt resultat	Reserv för omräkning av utländsk verksamhet	Summa
Per den 1 januari 2022	211	-3 479	-3 412	-6 680
Valutakursdifferenser vid omräkning av utländsk verksamhet	-	-	1 784	1 784
Valutaterminskontrakt	955	-	-	955
Omvärdering av förmånsbaserad pensionsskuld	-	1 129	-	1 129
Per den 31 december 2022	1 166	-2 350	-1 628	-2 812

Reserver i egna kapitalet	Reserv kassa- flödessakring	Reserv för värdering av finansiella tillgångar till verkligt värde via övrigt totalt 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

Not 18 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	2022	2021
USD Revolverande kreditfacilitet	13 595	–
Säkrade obligationer med rörlig ränta	315 000	315 000
Icke avskrivna transaktionskostnader	–6 807	–8 539
Leasing skuld	30 961	32 100
Upplupen ränta	1 103	779
Övriga lån	1 982	3 205
Summa	355 834	342 544

Långfristiga räntebärande skulder	322 250	307 910
Kortfristiga räntebärande skulder	2 623	2 535
Summa	324 873	310 445

TEUR	2022	2021
Långfristiga leasingkulder	18 265	16 900
Kortfristiga leasingkulder	12 696	15 200
Summa	30 961	32 100

TEUR	2022	2021
Outnyttjade krediter ¹	26 538	40 642
Summa	26 538	40 642

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

Koncernens finansiering består dels av seniora 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 baspunkter årligen, begränsat till 0% golv och kvartalsvis reset. Ett superseniorat revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) på 45 miljoner euro med förfalldatum i juni 2026. Räntan på SSRCF baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. För SSRCF åtar sig företaget att uppfylla vissa finansiella covenant om så kallade testvillkor överträds. Ingen överträdelse av testvillkor skedde under 2022. Notes och SSRCF delar säkerhet och garantier i enlighet med bestämmelserna i ett intercreditor-avtal.

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

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

TEUR	2022	2021
Mindre än sex månader	12 076	8 288
Mellan sex och tolv månader	11 906	8 819
Mellan ett och två år	23 329	17 567
Mellan två och fem år	368 117	356 290
Summa	415 428	390 964

Not 19 Pensionskulder

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 hänförs 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 beräknas årligen 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 räntnivåer från 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 specificerad 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 2022 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	2022	2021
Italien	458	428
Filippinerna	1 895	5 085
USA	4	1
Skuldernas verkliga värde	2 356	5 514

Analys av det belopp som belastar övriga finansiella kostnader

TEUR	2022				2021			
	Italien	Filippinerna	USA	Summa	Italien	Filippinerna	USA	Summa
Kostnader under pågående tjänstgöring	–	136	–	136	–	358	–	358
Kostnader efter tidigare tjänstgöring	–	–	–	–	–	–	–	–
Summa rörelseresultatsbelastning	–	136	–	136	–	358	–	358

Analys av det belopp som belastar övriga finansiella kostnader

TEUR	2022				2021			
	Italien	Filippinerna	USA	Summa	Italien	Filippinerna	USA	Summa
Ränta på skulder avseende pensionsplaner	11	24	–	35	–	76	–	76
Summa rörelseresultatsbelastning	11	24	–	35	–	76	–	76

Huvudsakliga antaganden använda av aktuarien för beräkning av de förmånsbestämda pensionsplanerna

%	2022			2021		
	Italien	Filippinerna	USA	Italien	Filippinerna	USA
Löneökningegrad	2,0	2,0	–	2,0	2,0	–
Diskonteringsränta	2,67	5,1–7,7	–	0,4–0,6	5,0–5,1	–

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

TEUR	2022				2021			
	Italien	Filippinerna	USA	Summa	Italien	Filippinerna	USA	Summa
Per den 1 januari	428	5 085	1	5 514	598	2 514	1	3 113
Förändring under året								
Kostnader för tjänstgöring under innevarande år samt regleringar	–	136	–	136	–	358	–	358
Räntekostnad	11	24	–	35	–	76	–	76
Avgifter	–	–4 215	–	–4 215	–	–	–	–
Aktuariella vinster/förluster till följd av förändrade finansiella antaganden	19	1 110	–	1 129	46	1 996	–	2 042
Betalda förmåner	–	–	–	–	–216	–	–	–216
Omräkningsdifferenser	–	–244	3	–241	–	141	–	141
Per den 31 december	458	1 895	4	2 356	428	5 085	1	5 514

Den italienska skulden skulle öka med 8,5 tusen euro om diskonteringsräntan sänktes med 0,25 procent. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 8,2 tusen euro. Den filippinska skulden skulle öka med 46 tusen euro (2021: 142) om diskonteringsräntan sänktes med en procentenhet. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 32 tusen euro (2021: 192).

Not 19 Pensionskulder, forts.**Alecta**

För tjänstemän i Sverige tryggas ITP 2-planens förmånsbestämda pensionsåtaganden för ålders- och familjepension (alternativt familjepension) genom en försäkring i Alecta.

Enligt ett uttalande från Rådet för finansiell rapportering, UFR 10 Redovisning av pensionsplanen ITP 2 som finansieras genom försäkring i Alecta, är detta en förmånsbestämd plan som omfattar flera arbetsgivare.

För räkenskapsåret 2022 har bolaget inte haft tillgång till information för att kunna redovisa sin proportionella andel av planens förpliktelser, förvaltningsstillgångar och kostnader vilket medfört att planen inte varit möjligt att redovisa som en förmånsbestämd plan.

Pensionsplanen ITP 2 som tryggas genom en försäkring i Alecta redovisas därför som en avgiftsbestämd plan.

Premien för den förmånsbestämda ålders- och familjepensionen är individuellt beräknad och är bland annat beroende av lön, tidigare intjänad pension och förväntad återstående tjänstgöringstid.

Not 20 Avsättningar**Redovisningsprinciper**

Avsättningar för omstruktureringkostnader, 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 rörelseförkluster.

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 krav	Omstrukturering	Övrigt ¹	Summa
Per den 1 januari 2022	10 530	712	18 577	29 819
Gjorda avsättningar	176	252	15 742	16 170
Nyttjade avsättningar	–	–802	–4 705	–5 507
Återförda avsättningar	–8	–	–10 613	–10 621
Omräkningsdifferenser	–	–	378	378
Per den 31 december 2022	10 698	162	19 379	30 239
Långfristiga avsättningar	–	–	7 254	7 254
Kortfristiga avsättningar	10 698	162	12 125	22 985
Summa	10 698	162	19 379	30 239

TEUR	Rättsliga krav	Omstrukturering	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

1) Övriga avsättningar per 31 december 2022 var i huvudsak relaterade till förväntade framtida betalningar av kostnader för nya kontrakt samt tilläggsköpeskillingar hänförliga till förvärvet av City Connect och Forcontact.

Not 21 Övriga skulder

TEUR	2022	2021
Momsskulder	3 143	8 929
Sociala kostnader	9 823	10 422
Skulder till offentliga myndigheter	2 042	1 247
Skulder till anställda	6 989	4 028
Statliga stödprogram till följd av COVID-19	9 836	12 146
Övriga kortfristiga skulder	4 433	6 847
Summa	36 266	43 619

Transcom har skjutit upp vissa skattebetalningar (moms och sociala avgifter), främst i Sverige, vilket möjliggjorts av statliga stödåtgärder till följd av COVID-19. Betalningsplanen för de slutgiltiga återbetalningarna har mottagits, varför 4 900 tusen euro har klassats om till övriga långfristiga skulder.

Not 22 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2022	2021
Upplupna personalrelaterade kostnader	25 532	26 944
Övriga upplupna kostnader ¹	18 156	17 555
Förutbetalda intäkter	456	9 162
Summa	44 144	53 661

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

Not 23 Åtaganden och eventalförpliktelser**Redovisningsprinciper**

En eventalförpliktelse 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.

Eventalförpliktelser

Koncernen har eventalförpliktelser 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 2022 är sex koncernföretag föremål för skatterevisjoner. 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.

Koncernen har inga väsentliga eventalförpliktelser per 31 december 2022. Utöver ovanstående skatterisker kan koncernen omfattas av andra skattekrav för vilka risken för framtida ekonomiska utflöden för närvarande anses vara marginell.

Not 24 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument

De främsta riskerna som uppkommer i samband med Koncernens finansiella instrument är likviditetsrisker, kredit- och motpartsrisker, valutarisiker, 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.

Risikexponeringen 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 skulden under de seniora säkerställda obligationerna med rörlig ränta och lån under det revolverande kreditfacilitetsavtalet. Räntan på de seniora säkerställda obligationerna beräknas som EURIBOR plus 525 baspunkter årligen och räntan på lån under den revolverande kreditfaciliteten beräknas som IBOR plus en marginal, som baseras på gruppens nettoskuld i förhållande till gruppens EBITDA.

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

Om räntan i euro skulle öka med 1 procentenhet, skulle det få en effekt på resultatet före skatt med 3 159 tusen euro och om räntan i USD skulle öka med 1 procentenhet, skulle det få en effekt på resultatet före skatt med 136 tusen euro, baserat på utestående lån per 31 december 2022. 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

Valuta	2022		2021	
	Genomsnittlig kurs	Slutkurs	Genomsnittlig kurs	Slutkurs
US dollar, USD	1,06	1,07	1,19	1,13
Svenska kronor, SEK	10,63	11,12	10,15	10,25
Filippinska pesos, PHP	57,23	59,32	58,38	57,76

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 intäkters 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 Revisionskommitté. Den största exponering är i Filippinerna, med exponering PHP mot USD. Under 2022 har 56 procent (2021: 40 procent) av det förväntade nettoflödet av försäljning och kostnader säkrats genom köp av terminkontrakt 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 2022 var 52,2 (2021: 53,4) 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 2022 ha haft följande påverkan på Koncernens egna kapital: EUR gentemot USD -14 397/+17 596 tusen euro och EUR gentemot SEK med -10 586/+12 939 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 2022 ha haft följande påverkan på Koncernens nettovinst: EUR gentemot USD -1 022/+1 249 tusen euro och gentemot SEK med +144/ -177 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 motparts 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 korrigeringar vidtas om de på förhand överenskomna gränserna skulle ha överskridits. Motpartsrisken avseende banker dämpas genom att Koncernens likviditetshandling 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 utnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten som beskrivs i not 17, samt andra finansieringskällor som från tid till annan kan implementeras av Koncernen. Den utnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten uppgick per den 31 december 2022 till 26 538 tusen euro inklusive utnyttjad cash pool limit (2021: 40 642 tusen euro inklusive utnyttjad 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 2023.

Not 24 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument, forts.**Klassificering av Koncernens finansiella tillgångar och skulder**

2022 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	6 539	–	–	6 539	
Summa finansiella anläggningstillgångar	6 539	–	–	6 539	
Kundfordringar	92 009	–	–	92 009	
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	68 604	–	264	68 867	
Likvida medel	31 404	–	–	31 404	
Summa finansiella omsättningstillgångar	192 016	–	264	192 280	
Summa finansiella tillgångar	198 555	–	264	198 818	
Finansiella skulder					
Räntebärande skulder	322 250	–	–	322 250	2
Leasingskulder	18 265	–	–	18 265	
Avsättningar och earn-out ²	3 647	3 607	–	7 254	3
Summa långfristiga finansiella skulder	344 162	3 607	–	347 770	
Räntebärande skulder	2 623	–	–	2 623	2
Leasingskulder	12 696	–	–	12 696	
Avsättningar och earn-out ²	13 500	9 485	–	22 985	3
Leverantörsskulder	20 284	–	–	20 284	
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader ⁴	54 461	–	–	54 461	2
Summa kortfristiga finansiella skulder	103 564	9 485	–	113 049	
Summa finansiella skulder	447 727	13 092	–	460 819	

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	2
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	2
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	

1) Det redovisade värdet motsvarar det verkliga värdet med undantag för räntebärande skulder för vilka verkligt värde är 91 110 tusen euro (80 519) 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 2022 inkluderar potentiell tillägsköpeskilling för förvärvet av CityConnect och Forcontact. Dessa är baserade på vissa EBITDA-mål för åren 2022–2023. Det nominella beloppet för avsättningen är 8 700 tusen euro för 2023 och 5 000 tusen euro för 2024.

3) Det har inte skett någon omklassificering mellan nivå 1 och nivå 2 under 2022.

4) Verkligt värde på derivat för kassaflödessäkringar är härledda från noterade marknadspriser på aktiva marknader.

2023061909876

Not 24 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument, forts.**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 tilläggsköpeskillningar hänförligt till förvärv av andra bolag som inte värderas med hjälp av observerbara marknadsdata, såsom marknadspriser eller modeller.

Finansiella skulder, nivå 3

TEUR	2022	2021
Per den 1 januari	9 465	13 401
Tillkomna	8 238	9 344
Utbetalt	-5 000	-13 675
Förändringar i verkligt värde	389	395
Per den 31 december	13 092	9 465

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 termiskontrakt 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

TEUR	2022			2021		
	<1 år	1–5 år	Verkligt värde	<1 år	1–5 år	Verkligt värde
Finansiella tillgångar						
Övriga fordringar	–	6 539	6 539	–	5 869	5 869
Summa finansiella anläggningstillgångar	–	6 539	6 539	–	5 869	5 869
Kundfordringar	92 009	–	92 009	93 233	–	93 233
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	68 867	–	68 867	57 248	–	57 248
Likvida medel	31 404	–	31 404	39 236	–	39 236
Summa finansiella omsättningstillgångar	192 280	–	192 280	189 717	–	189 717
Summa finansiella tillgångar	192 280	6 539	198 818	189 717	5 869	195 586
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	391 446	391 446	–	373 857	373 857
Leasingskulder	–	18 265	18 265	–	16 900	16 900
Avsättningar	–	7 254	7 254	–	10 050	10 050
Summa långfristiga finansiella skulder	–	416 966	416 966	–	400 807	400 807
Räntebärande skulder	24 519	–	24 519	17 107	–	17 107
Leasingskulder	12 696	–	12 696	15 200	–	15 200
Avsättningar	22 985	–	22 985	19 769	–	19 769
Leverantörsskulder	20 284	–	20 284	17 638	–	17 638
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	54 461	–	54 461	88 118	–	88 118
Summa kortfristiga finansiella skulder	134 945	–	134 945	157 832	–	157 832
Summa finansiella skulder	134 945	416 966	551 991	157 832	400 807	558 639

Not 25 Förvärv av dotterbolag

Redovisningsprinciper

Koncernbolag konsolideras i sin helhet 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 förvärvat koncernbolagets tillgångar och övertar dess skulder och eventalförpliktelser.

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 eventalförpliktelser.

Anskaffningsvärdet för koncernbolagsaktierna respektive rörelsen utgörs av vederlagets verkliga värden per överlåtelsedagen. I anskaffningsvärdet inkluderas villkorade köpeskillningar som skuldförts till verkligt värde per förvärvstidpunkten. Rörelseförvärv redovisas enligt förvärvsmetoden.

Identifierade förvärvade tillgångar och övertagna skulder värderas till verkligt värde vid förvärvstillfället. Den positiva skillnaden mellan köpeskillningen och nettovärdet av förvärvade tillgångar och övertagna skulder till verkligt värde och eventalförpliktelser redovisas som goodwill.

Den 19 december 2022 förvärvade Transcom 100% av aktier med röst rätt i Forcontact, en kundserviceexpert som specialiserat sig på e-handelsföretag inom lyx- och modevaror. Forcontact har 650 anställda fördelade på sex siter. Forcontact erbjuder främst nearshoretjänster till den italienska marknaden från siter i Albanien (tre siter), Kroatien, Kosovo och Spanien. Totalt övervärde har preliminärt klassificerats som goodwill per den 31 december 2022. 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 synergi samt den tillkommande personalstyrkan i de förvärvade bolagen.

Under det tredje kvartalet 2021 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. Under det första kvartalet betalades 5 miljoner euro för City Connect förvärvet.

TEUR ¹	2021
Erlagd köpeskillning	3 521
Erlagd köpeskillning, tidigare års förvärv	13 675
Förvärvad kassa	-9 128
Kassaflöde från förvärv av dotterbolag, netto	8 068
Avsättning för tilläggsköpeskillningar, kortfristig, verkligt värde ¹	4 672
Avsättning för tilläggsköpeskillningar, långfristig, verkligt värde ¹	4 306
Övrigt vederlag, ej kontant	3 000
Total köpeskillning	20 046
Fördelning av köpeskillningen:	
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 tilläggsköpeskillningar	13 675
Summa	20 046

1) Tabellen visar City Connect

Under det tredje kvartalet 2021 tog Transcom över två kontaktcenter i Essen och Berlin med 600 anställda vid avtalstillfället med Telefónica Deutschland/O2. Transaktionen inkluderade även en överenskommelse om att fortsätta tillhandahålla tjänster till Telefónica från de två siterna under de närmaste tre åren.

Under det tredje kvartalet 2021 färdigställdes även förvärvet av TMS Connected GmbH and TMS Connected Verwaltung GmbH vilket ökade de årliga intäkterna med 20 miljoner euro. Bolagen förvärvades från Transcoms systembolag Transcom DACH Holding AB. Då alla bolagen är ytterst kontrollerade av samma moderbolag, Transcom TopCo AB, betraktades förvärvet som företagsförvärv under common control, varvid IFRS 3 Rörelseförvärv inte var tillämplig.

TEUR ²	2021
Erlagd köpeskillning	17 025
Förvärvad kassa	-1 399
Kassaflöde från common control transaktioner, netto	15 626
Total köpeskillning	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

2) Tabellen visar TMS samt kontaktcenter i Essen och Berlin

Not 26 Väsentliga avyttringar och jämförelsestörande poster

TEUR	2022	2021
Omstruktureringskostnader	-5 346	-9 512
Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster	-5 004	-378
Summa	-10 350	-9 890
varav avskrivningar	-1 457	-147
Summa exkl. avskrivningar	-8 893	-9 743

De totala jämförelsestörande posterna uppgick till -10 350 tusen euro (-9 890). De operativa jämförelsestörande posterna är huvudsakligen relaterade till kostnadsbesparingsprogrammet (kostnader för avgångsvederlag och nerdragning av siter) och de transaktionsrelaterade jämförelsestörande posterna är relaterade till förvärv.

Operativa jämförelsestörande poster

TEUR	2022	2021
Kostnad för sålda varor och tjänster	-3 423	-6 471
Administrationskostnader	-1 923	-2 374
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	-	-667
Summa	-5 346	-9 512

Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster

TEUR	2022	2021
Administrationskostnader	-5 004	-378
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	-	-
Summa	-5 004	-378

Not 27 Förändringar i skulder från finansieringsverksamheten

2022, TEUR	Per den 1 januari	Förvärvade balanser från dotterbolag	Kassaflöden netto	Valutakursförändringar	Lånekostnader	Övriga ej kassaflödespåverkande förändringar	Per den 31 december
Lån	310 313	-	12 707	-	-	1 747	324 767
Övriga lån	132	-	-26	-	-	-	106
Leasingskulld	32 100	-	-16 332	-1 052	-	16 245	30 961
Summa	342 545	-	-3 975	-1 052	-	18 316	355 834

2021, TEUR	Per den 1 januari	Förvärvade balanser från dotterbolag	Kassaflöden netto	Valutakursförändringar	Lånekostnader	Övriga ej kassaflödespåverkande förändringar	Per den 31 december
Lån	214 883	-	102 284	93	-9 323	2 376	310 313
Övriga lån	159	-	-27	-	-	-	132
Leasingskulld	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

Not 28 Ställda panter och garantier

Aktier i materiella dotterbolag uppgick till 236 373 tusen euro (2021: 223 122 tusen euro) och används som säkerhet. En del av New SSRFC-avtalet används för bankgarantier samt cashpool limiter. Per den 31 december 2022 hade Koncernen utestående bankgarantier till en summa av 5 313 tusen euro (2021: 5 604 tusen euro) varav 4 528 tusen euro under New SSRFC. Bolaget stödjer också sina koncernbolag genom garantier som utfärdas som en del av den löpande verksamheten.

Not 29 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

Vid årets utgång har Transcom ett utestående lån till Transcom TopCo AB, utfärdat i september 2021, om 2 200 tusen euro med tillkommande upplupen ränta om 192 tusen euro.

Övriga transaktioner med Altor utgörs av konsultarvoden och legala kostnader uppgående till 93 tusen euro (2021: 272).

För ersättning till styrelsen och ledande befattningshavare, se not 6. Koncernens ägarstruktur framgår av Moderbolagets not A7.

Not 30 Händelser efter redovisningsperioden

Redovisningsprinciper

Om händelser inträffar som är väsentliga, men som inte har beaktats 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.

Om händelser inträffar som är väsentliga, men som inte har beaktats 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.

Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat efter redovisningsperiodens utgång.

Moderbolaget – resultaträkning

Januari–december

2023061909878

TEUR	Not	2022	2021
Omsättning	A2	5 171	5 553
Bruttoresultat		5 171	5 553
Administrationskostnader	A3, A4	-5 136	-5 191
Övriga rörelsekostnader		-	-3
Rörelseresultat		35	359
Ränteintäkter och liknande intäkter	A5	11 597	8 443
Räntekostnader och liknande kostnader	A5	-20 876	-22 814
Resultat före skatt		-9 244	-14 012
		2 028	-
Skatt	A6	-	-
Årets resultat¹⁾		-7 216	-14 012

1) Årets resultat motsvarar totalresultat.

Moderbolaget – Balansräkning

TEUR	Not	31 december 22	31 december 21
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Finansiella anläggningstillgångar			
Aktier i koncernföretag	A7	281 919	281 919
Fordringar hos koncernföretag		165 309	168 243
Övriga fordringar	A13	–	2 246
Summa finansiella anläggningstillgångar	A10	447 228	452 408
Summa anläggningstillgångar		447 228	452 408
Omsättningstillgångar			
Fordringar hos koncernföretag		3 344	3 185
Övriga fordringar		74	23
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		548	1 833
Summa omsättningstillgångar	A10	3 966	5 041
SUMMA TILLGÅNGAR		451 193	457 448
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	23 501
Balanserad vinst		124 668	138 680
Årets resultat		-7 216	-14 012
Summa fritt eget kapital		140 953	148 169
Summa eget kapital	A8	141 008	148 224
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	A9	309 289	307 257
Övriga räntebärande skulder	A13	–	–
Summa långfristiga skulder	A9,A10	309 289	307 257
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		84	332
Skatteskulder		207	–
Övriga skulder		396	1 288
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	A11	209	347
Summa kortfristiga skulder	A10	896	1 967
Summa skulder		310 185	309 224
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		451 193	457 448

Moderbolaget – Rapport över förändringar i eget kapital

2023061909879

TEUR	Not	Totalt antal aktier (tusental)	Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Totalt eget kapital
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
Per den 1 januari 2022		11 938	55	23 501	124 668	148 224
Årets resultat		–	–	–	–7 216	–7 216
Per den 31 december 2022	A8	11 938	55	23 501	117 452	141 008

Moderbolaget – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2022	2021
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		-7 216	-14 012
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Finansiella poster, netto		9 279	14 371
Betalda inkomstskatter		-	-
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		2 063	359
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		-210	-717
Förändringar av rörelseskulder		-1 071	208
Förändringar i rörelsekapital		-1 281	-509
Kassaflöde från den löpande verksamheten		782	-150
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Erhållen ränta		11 597	8 443
Förändringar av långfristiga fordringar		2 246	-2 246
Förändringar av långfristiga fordringar hos koncernföretag		2 934	-76 434
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		16 777	-70 237
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	A9	2 032	315 000
Amortering av lån	A9	-	-211 196
Betalda räntor och övriga lånerelaterade kostnader		-20 876	-31 666
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		-18 844	72 138
Årets kassaflöde		-1 285	1 751
Likvida medel vid början av året		1 833	82
Årets kassaflöde, netto		-1 285	1 751
Likvida medel vid årets slut¹		548	1 833

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

Moderbolaget

Noter till finansiella rapporter

2023061909880

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 2022 uppgick koncernintern försäljning till 5 171 tusen euro (5 553 tusen euro) relaterade till administrativa kostnader och tjänster.

Not A3 Anställda

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

TEUR	2022		Summa
	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	
Löner	-1 646	-	-1 646
Pensionskostnader	-365	-	-365
Sociala avgifter	-547	-	-547
Summa	- 2 558	-	- 2 558

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

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

	2022		Summa
	Kvinnor	Män	
Sverige	2	4	6
Summa	2	4	6

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

Not A4 Ersättning till revisorer

TEUR	2022	2021
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-10	-6
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-40	-284
Skatterådgivning	-6	-6
Summa	-56	-296

Not A5 Ränteintäkter/räntekostnader och liknande poster

Ränteintäkter och liknande poster

TEUR	2022	2021
Ränteintäkter från koncernföretag	10 869	8 370
Valutakursförluster netto	728	73
Summa	11 597	8 443

Räntekostnader och liknande poster

TEUR	2022	2021
Räntekostnader på banklån	-17 621	-16 211
Övriga finansieringskostnader	-2 249	-6 462
Bankavgifter	-	-
Valutakursförluster netto	-1 006	-68
Summa	-20 876	-22 741

Not A6 Skatter

Inkomstskatt

Under 2021 och 2022 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	2022	2021
Resultat före skatt	-7 216	-14 012
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 20,6 % (2021: 20,6 %)	1 486	2 886
Förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	-1 486	-2 886
Inkomstskatt	-	-

Not A7 Aktier i koncernföretag**Redovisningsprinciper**

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

Koncernföretag	Registrerat i	Säte	Organisations- nummer	31 december 2022	
				Bokfört värde, TEUR	Kapital/andel av rösterna (%)
Transcom WorldWide AB	Sverige	Stockholm	556880-1277	242 120	100
Transcom WorldWide Albania SHPK	Albanien	Durres			
Transcom WorldWide d.o.o Tuzla	Bosnien	Tuzla			
Transcom WorldWide (North America) Inc.	Kanada	St. Catharine's			
Transcom Insurance Agency Inc.	Kanada	St. Catharine's			
Transcom WorldWide d.o.o.	Kroatien	Osijek			
Transcom Worldwide Egypt LLC	Egypt	Kairo			
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	Rolvsoy			
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 deFamalicão			
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		
Transvoice AB	Sverige	Stockholm	556482-8654		
Tolk- och språktjänst i Östergötland AB	Sverige	Norrköping	556658-1368		
Transcom WorldWide AG	Schweiz	Zurich			
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.	Slovenien	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		
Forcontact Europe s.A	Schweiz	Chiasso			
Forcontact Albania shpk	Albanien	Vlorë			

202306190988



Koncernföretag	Registerat i	Säte	Organisations-nummer	31 december 2022	
				Bokfört värde, TEUR	Kapital/andel av rösterna (%)
Techcontact shpk	Albanien	Vlorë			
Forcontact Iberia SL	Spanien	Barcelona			
Forcontact Istria ltd	Kroatien	Umag			
Forcontact Kosovo shpk	Kosovo	Pristina			
Forcontact USA INC	USA	Miami			
Summa				281 919	

1) Koncernbolagen Transcom WorldWide (UK) Limited (registration number 02785250) och Top Up Mortgages Limited (registration number 02203000) är undantagna från kraven i Companies Act 2006 (sektion 479a) som berör revision av enskilda konton.

Anskaffningsvärde

TEUR	2022	2021
Per den 1 januari	281 919	278 919
Investeringar i koncernföretag	–	3 000
Per den 31 december	281 919	281 919

Not A8 Eget kapital

Transcoms aktiekapital per 31 december 2022 fördelat på 11 937 773 (11 937 773) aktier med ett kvotvärde på 0,0046 euro cent per aktie (0,0046). Alla aktier berättigar till vardera en röst.

Not A9 Räntebärande skulder

TEUR	2022	2021
EUR Revolverande kreditfacilitet	–	–
Säkrade Obligationer	315 000	315 000
Osäkrade Obligationer	–	–
Säkrade Obligationer	–	–
EUR säkerställd lånefacilitet	–	–
Icke avskrivningsbara lånekostnader	–6 785	–8 522
Upplupen ränta	1 074	779
Övriga lån	–	–
Summa	309 289	307 257
Kortfristiga räntebärande skulder	1 074	779
Långfristiga räntebärande skulder	308 215	307 257
Summa	309 289	307 257

Koncernens finansiering består dels av seniora 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 baspunkter årligen, begränsat till 0% golv och kvartalsvis reset. Ett superseniorat revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) på 45 miljoner euro med förfalldatum i juni 2026. Räntan på SSRCF baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. För SSRCF åtar sig företaget att uppfylla vissa finansiella covenant om så kallade testvillkor överträds. Ingen överträdelse av testvillkor skedde under 2022. Notes och 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 (2021: 281 919) som säkerhet för finansieringen av koncernen.

En del av SSRCF används för bankgarantier och cash pool limiter.

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

Per den 31 december 2022 var 13 595 tusen euro av SSRCF utnyttjad av dotterbolaget Transcom Worldwide AB, exklusive garantier och utnyttjande av cash pool limit (31 december 2021: utnyttjad, exklusive garantier och utnyttjande av cash pool limit).

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

TEUR	2022	2021
Mindre än sex månader	11 397	7 422
Mellan sex och tolv månader	11 586	8 337
Mellan ett och två år	22 982	16 538
Mellan två och fem år	354 243	355 411
Summa	400 208	387 707

Not A10 Mål och policier 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 skulden under de seniora säkerställda obligationerna. Räntan på de seniora säkerställda obligationerna beräknas som EURIBOR plus en marginal. Ränterisken är inte säkrad, vare sig genom derivatinstrument eller på annat sätt. Om räntan i euro skulle öka med 1 procentenhet skulle det ge en negativ effekt på Bolagets resultat med 3 150 tusen euro baserat på utestående obligationer per 31 december 2022.

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 +/- 145 TEUR, 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 2023.

Klassificering av Koncernens finansiella tillgångar och skulder

TEUR ¹	2022		2021	
	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde
Finansiella tillgångar				
Fordringar hos koncernbolag	165 309	165 309	168 243	168 243
Övriga fordringar	74	74	2 246	2 246
Summa finansiella anläggningstillgångar	165 383	165 383	170 489	170 489
Fordringar hos koncernbolag	3 344	3 344	3 185	3 185
Likvida medel	548	548	1 833	1 833
Summa finansiella omsättningstillgångar	3 892	3 892	5 018	5 018
Summa finansiella tillgångar	169 275	169 275	175 507	175 507
Finansiella skulder				
Räntebärande skulder ¹	309 289	309 289	307 257	307 257
Summa långfristiga finansiella skulder	309 289	309 289	307 257	307 257
Skatteskulder	207	207		
Leverantörsskulder	84	84	332	332
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	606	606	1 032	1 032
Summa kortfristiga finansiella skulder	897	897	1 363	1 363
Summa finansiella skulder	310 186	310 186	308 620	308 620

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

Förfallostruktur för Koncernens finansiella tillgångar och skulder, baserat på avtalsenliga odiskonterade betalningar

TEUR	2022			2021		
	<1 år	1–5 år	Verkligt värde	<1 år	1–5 år	Verkligt värde
Finansiella tillgångar						
Fordringar hos koncernbolag	–	165 309	165 309	–	168 243	168 243
Övriga fordringar	–	–	–	–	2 246	2 246
Summa finansiella anläggningstillgångar		165 309	165 309		170 489	170 489
Fordringar hos koncernbolag	3 344	–	3 344	3 185	–	3 185
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	74	–	74			
Likvida medel	548	–	548	1 833	–	1 833
Summa finansiella omsättningstillgångar	3 966	–	3 966	5 018	–	5 018
Summa finansiella tillgångar	3 966	165 309	169 275	5 018	170 489	175 507
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	309 289	309 289	–	371 948	371 948
Summa långfristiga finansiella skulder	–	309 289	309 289	–	371 948	371 948
Räntebärande skulder	–	–	–	15 759	–	15 759
Leverantörsskulder	84	–	84	332	–	332
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	813	–	813	1 032	–	1 032
Summa kortfristiga finansiella skulder	897	–	897	17 122	–	17 122
Summa finansiella skulder	897	309 289	310 186	17 122	371 948	389 070

Not A11 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2022	2021
Upplupna personalkostnader	108	158
Övriga kostnader	101	189
Summa	209	347

Not A12 Ställda panter och garantier

Det finns ställda panter i materiella bolag uppgående till 281 919 tusen euro (2021: 281 919) som säkerhet för finansiering av koncernen. En del av SSRFC används för bankgarantier och cash pool limiter. Inga garantier finns per 31 december 2022.

Not A13 Transaktioner med närstående

Altor har fakturerat konsultarvoden och legala kostnader om 93 tusen euro (195).

Vid årets utgång har Transcom ett utestående lån till Transcom TopCo AB, utfärdat i september 2021, om 2 200 tusen euro med tillkommande upplupen ränta om 192 tusen euro.

För ytterligare information, se not 6, 16, 24 och A3 för övriga transaktioner med närstående.

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	124 668 237
Årets resultat	-7 216 762
Summa	140 952 516

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

I ny räkning överföres:

Övrigt tillskjutet kapital	23 501 042
Balanserade vinstmedel	117 451 475
Summa	140 952 516

Styrelsens underskrifter

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.

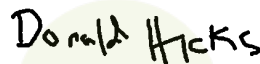
Stockholm



Fredrik Cappelen
Ordförande



Mattias Holmström
Styrelseledamot



Donald Hicks
Styrelseledamot



Alfred Von Platen
Styrelseledamot



Brent J. Welch
Styrelseledamot



Christine Thimmes
Styrelseledamot

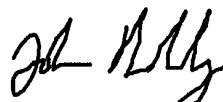


Herman Korsgaard
Styrelseledamot



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 räkenskapsåret 2022. 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 2022 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 2022 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 miss-tag, 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 räkenskapsåret 2022 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 revisions sed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisors sed 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 sty-

Revisionsberättelse

relsens 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 tryggt 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

Alternativa resultatmätt och andra definitioner

2023061909885

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

Alternativa resultatmätt

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 och avskrivningar på leasing enligt IFRS 16.

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som EBITDA exklusive jämförelsestörande poster såsom definierat ovan. Syftet med att visa EBITDA 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 avyttringar.

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

Nettoskuld/EBITDA exklusive jämförelsestörande 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



Transcom

Transcom Holding AB (publ)
Hälsingegatan 10
SE-113 43 Stockholm, Sweden
Organisationsnummer: 556962-1103
www.transcom.com

2023061909886

Sustainability Report 2022



Transcom

Tr

Contents

1. Transcom 2022	3
1.1 CEO comment	4
1.2 Transcom at a glance	5
1.3 Governance	7
1.4 Strategy, policies, and practices	8
1.5 Stakeholder engagement	10
1.6 Determining material topics	12
2. Transcom Cares	18
2.1 People development	19
2.2 Inclusion & diversity	25
2.3 Community engagement	29
2.4 Environment & climate	31
2.5 Business ethics	35
2.6 Security & privacy	38
2.7 How Transcom supports the Sustainable Development Goals	41
3. Report details	42
3.1 About the report	43
3.2 Workforce data	45
3.3 PAI indicators	47
3.4 GRI Content index	48
4. Auditor's report on the statutory sustainability statement	51



2023061909887

1. Transcom 2022



1.1 CEO comment



Transcom works with the most brilliant brands on earth. Our promise to them, and to our people, is to be relentlessly committed to their ambition. We're also committed to driving a sustainable agenda, and creating positive, lasting change for the planet, its people, and the communities where we operate.

Entering the post-pandemic world in January 2022, we did not expect to be thrown into a new global crisis by February 24, when Russia invaded Ukraine. This senseless and cruel war has caused a massive humanitarian crisis, and triggered global ripple effects. Transcom does not have any sites or employees in Ukraine or Russia. But we're a company that puts people first, a community that reaches out to help others where we can. Our people showed solidarity, unity, and care, and many local Transcom Cares activities were centered around helping the people of Ukraine. You can read more about this under *Community engagement* on page 29.

In last year's sustainability report, we described our efforts on evaluating how we, as a global organization, can achieve carbon-neutrality, working towards an abatement plan in line with the Paris Agreement, and assessing our entire environmental footprint by looking at relevant scope 3 emissions not yet quantified. We're progressing this initiative with setting 2022 as a base year, and doing a full GHG inventory to be able to set firm targets for emission reduction. You can read more about our efforts and progress under *Environment & climate* on page 31.

During the past years, culture and leadership has been one of the main drivers for our strategy. Being a people centric business, we need to

ensure that we have a solid employee value proposition, not only providing financial stability and skills development, but providing a culture of support, trust, inclusion, empowerment, collaboration, and continuous learning. One of the highlights of the year was to articulate our company values. Acknowledging the fact that it's not about what we say but how we act, we're now making sure that all our employees understand our values and the entailing behaviors through training and discussions. We are implementing them in key processes, from attraction and recruitment to offboarding. You can read more under *People development* on page 19, and *Inclusion & diversity* on page 25.

Transcom continued to grow during the year, organically with 8 new locations and 3 office expansions, and through the acquisition of Forcontact, a customer experience specialist with 650 employees across six sites in Albania, Croatia, Kosovo, and Spain. The majority of these new sites are in nearshore locations.

I'm pleased to present our sustainability actions and performance during 2022 in this report.

Stockholm, Jonas Dahlberg, President & CEO



1.2 Transcom at a glance

This report presents the sustainability efforts of Transcom Holding AB and its subsidiaries (hereafter Transcom) during 2022. Transcom is a global company with 30,021 customer experience specialists in 27 countries*. The report includes data from Awesome OS, located in the Philippines and the United States, Xzakt Kundrelation AB, located in Sweden, City Connect with operations in Croatia, North Macedonia, and Slovenia, and TMS connected!, located in Germany, all part of the Transcom Group.

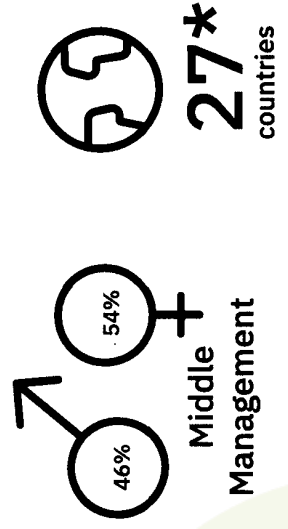
We offer digitally enhanced customer experience (CX) services to some of the world's most ambitious brands through a variety of services – CX advisory, customer care, technical support, customer retention, customer acquisition, cross-selling and upselling, content moderation, collections, and backoffice services. In our daily work, our local customer experience experts serve our clients' customers in digital and traditional channels, via 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.

On December 19, 2022, Transcom acquired Forcontact, a customer services provider specialized in fashion and luxury retail and e-commerce. Forcontact, headquartered in Switzerland, has 650 employees, and offices in Albania (3 sites), Croatia, Kosovo, and Spain. Due to the integration of the company, its data will be excluded from this year's 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.



30,021
employees

33
languages

Estimated
2 million
customer service
interactions per day

717.3M EUR
Revenue 2022

326.8M EUR
net debt
 (Includes IFR 16
 (lease liabilities))

*Middle management; Team Leaders and Business Managers
 **Albania, Bosnia and Herzegovina, Canada, Colombia, Croatia, Egypt, Estonia, Germany, Hungary, Italy, Kosovo, Latvia, Lithuania, the Netherlands, North Macedonia, Norway, the Philippines, Poland, Portugal, Serbia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Tunisia, the United Kingdom, USA. Not part of sustainability data: Kosovo, Switzerland



Value chain and sustainability

Operations	Client life cycle	Employee life cycle
Workforce management	Implementation & transition	Attracting & recruiting
Performance management	Client governance	Onboarding & training
Quality & customer experience	Client satisfaction	Development & retention

Insights & reporting

Continuous improvement process

Value chain and its connection to sustainability:

Take proactive measures against fraud and corruption

Reduce climate and environmental impact of operations

Ensure a sustainable supply chain

Promote diversity, equality, and inclusion

Encourage community and employee engagement

Attract, support, and retain a talented and engaged workforce



1.3 Governance

At Transcom, sustainability is an integral part of our corporate strategy, business culture and day-to-day operations. The CEO has the overall responsibility for sustainability, and refers strategic plans including ESG related actions to the Board of Directors for decision. The Board of Directors provide governance and oversight over the strategy, operations, and management. The Board also actively and regularly reviews governance best practices, including overseeing Transcom's senior management, to whom it has delegated the authority to manage the day-to-day operations, including ESG related matters.

Our sustainability program Transcom Cares focuses on the six core areas that we consider the most material to our operations:

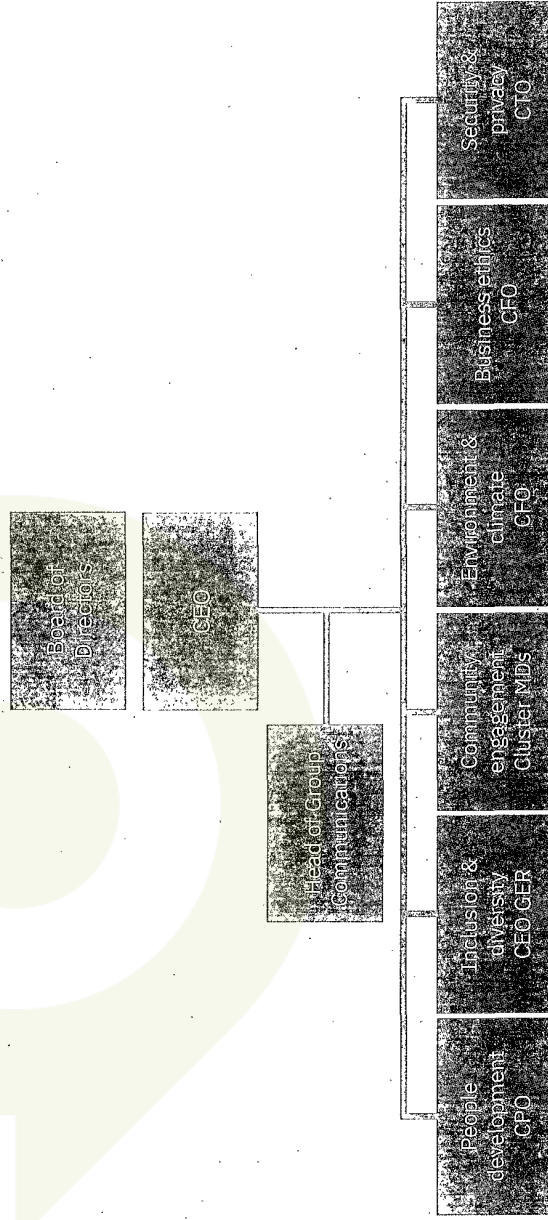
- **People development:** Actively empower and support our people in their current role and future career.
- **Inclusion & diversity:** Create an inclusive and diverse workplace.
- **Community engagement:** Unlock the power of local communities by actively contributing to the overall equality, opportunity, and sustainability.
- **Environment & climate:** Reduce and mitigate our negative environmental impact through the way we think, act, and procure.

- **Business ethics:** Ensure that our actions, interactions, activities, and decisions are rooted in a core sense of ethics and responsibility.
- **Security & privacy:** Be trusted by employees, clients, and clients' customers to handle their data and safeguard integrity and privacy.

Each area has an executive sponsor leading the efforts, setting and following up on targets.

Local and global actions, targets, and results are followed up on a yearly basis.

The CEO is supported by the Head of Group Communications who leads the continuous development of our sustainability framework, reporting, and communication. The Audit Committee and the Board of Directors reviews and approves the sustainability report before its release.



A detailed overview of Transcom's governance structure can be found in the Corporate Governance Report 2022.



1.4 Strategy, policies, and practices

Transcom has policies within all relevant sustainability areas, owned by the Board of Directors and revised on an annual basis. The Group Executive Leadership Team is responsible for ensuring compliance. The Chief Financial Officer is responsible for the governance of our internal policies, including policies related to sustainability. Our policy framework is available to all employees through the intranet.

Transcom's Code of Business Conduct (CoBC) is available in 22 languages and 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. This means that Transcom should conduct due diligence, apply the precautionary principle, and respect human rights, particularly regarding employees and workers in emerging economies and developing markets. The CoBC applies to all Transcom employees, consultants, contractual partners, and board members.

All employees need to read and sign the Code when they are hired, and are recertified every second year thereafter. The Group management is responsible for ensuring compliance with the CoBC, followed up continuously within the day-to-day operations. Owing to our onboarding and regular training program, the awareness of our CoBC is high. The Code of Business Conduct training completion rate in 2022 was 95%, including new hires and employees with more than two years of service.

Transcom's Supplier Code of Business Conduct sets out the standards which all vendors and suppliers providing products and/or services to Transcom as well as their employees, consultants, and subcontractors, are expected to comply with. The code covers human rights, labor rights, environmental protection, and anti-corruption practices. Our Supplier Code of Business Conduct shall be signed by all vendors that we have a relationship with for one year or longer, and for vendors we place orders with an amount above 5,000 EUR per year, only exception being if they have an even more comprehensive Code of Business Conduct in place. During 2022, we did not have any complaints related to our Supplier Code of Business Conduct.

Transcom's Whistleblower policy is available in 22 languages. It is an essential part of our vow to take appropriate action against wrongdoings through our Code of Business Conduct. Promoting a culture where anyone feels safe to act and report any wrongdoings related to our operations, we encourage our employees and suppliers to report any suspected non-compliance with the Code of Business Conduct and Supplier Code of Business Conduct. Complaints can be sent in through email, mail, or via a form on our intranet. When a complaint of a malpractice is received they go through a confidential assessment process, where the reporter has the option to stay anonymous. The investigation process depends on the concern and situation. It could be escalated to the Chairman of Transcom's Board of Audit Committee, an independent auditor, the police, or other law enforcement authority. The whistleblower will be notified about the progress and what actions have been decided unless circumstances do not permit it. During 2022, we had 27 reports via the whistleblower function. All reports have been investigated and closed. The reports concerned harassment, discrimination, work environment, labor law violation, and violation of GDPR. In 22 cases, actions were taken, whereof five cases led to disciplinary action, three warnings and two dismissals.



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

Transcom's environmental policy is a guide to facilitate decision-making and to ensure environmental considerations are taken in all parts of our business. It applies to all managers, employees, workers, contracted workers, affiliates, and other contractual partners associated with or representing Transcom. We shall always strive to minimize our impact on the environment, with a specific focus on, but not limited to, energy consumption, climate impact, and resource consumption. The policy dictates compliance with national laws and regulations, but also to follow the precautionary principle, and always do a risk analysis of environmental risks, including impacts on biodiversity and ecosystems before embarking on new business ventures, facilities, activities, or projects. Non-compliance with the environmental policy should be reported via the whistleblower function. During 2022, we had no complaints via the whistleblower function.

Transcom's group travel policy aims at minimizing the environmental footprint of travel, and applies to all employees, contractors, consultants or temporary staff traveling for business purposes. With the policy, Transcom aims to minimize travel to save money, time, and reduce our environmental impact. Digital options are always to be preferred, especially for internal meetings.

Approval of travel bookings follow the grandfather principle. Transcom's emissions due to business travel is followed up on an annual basis and presented in our scope 3 emissions.

Transcom's equality and diversity policy the Board of Directors applies to the members of Transcom's Board. It sets out the Board of Directors commitment to promoting equality and diversity by enhancing a culture that includes and values different cultures, perspectives, and experiences. It highlights all Board members' responsibility to be observant and report on all incidents of discrimination, including, but not limited to, harassment, offensive treatment, and victimization. The policy is based on the UN Global Compact, Swedish and EU legislation. Transcom is striving towards a gender balance of 50/50 at all levels. All Transcom's operations and governance bodies shall, by means of training, skills development, and other suitable

measures, promote gender balance in various types of work, within various categories of workers, and in management positions. The results of the policy are reported in this report under Inclusion & diversity and Workforce data.

Risk and impact management

Transcom's risk management and control framework is designed to support the identification, assessment, monitoring, and management of risks significant to the achievement of Transcom's business objectives and negative impacts on human rights and the environment. We continuously work to improve the policies governing the management and control of both financial and non-financial risks and impacts. Our overall goal when it comes to sustainability is to minimize and mitigate any negative impacts that Transcom has caused or contributed to connected to harming people and the environment. A comprehensive risk assessment is conducted yearly and can be found in our corporate governance report.

Compliance with laws and regulations

During 2022, there were no significant instances of non-compliance with laws and regulations.



1.5 Stakeholder engagement

Transcom regularly engages with stakeholders to identify and assess impacts, and to identify which sustainability aspects are considered to be most material for each stakeholder group. This helps us understand, prioritize and manage our sustainability impacts. Transcom's Group Executive Leadership Team is ultimately responsible for defining what stakeholders to engage with, based on the degree to which Transcom's operations depend and have an impact on the stakeholder in question.

Our key stakeholders are our employees, owners, investors, and clients (see table on page 11). To ensure that all stakeholders are heard and understood, and our strategy is in line with their expectations, our approach is to have close, integrated, and continuous dialogues around sustainability through a variety of mechanisms; surveys, meetings, direct dialogue, and interviews. All employees and workers are invited to share their feedback through a survey available in 22 languages on a biannual basis. The outcome of these engagements help us prioritize critical issues, and provide insight on emerging opportunities and trends.



Stakeholder(s)	Why we engage	How we engage
Transcom's Executive Leadership Team	To set the strategic direction and priorities and understand what issues are most important in different geographies	ELT meetings Workshops and briefings ESG surveys
Cluster Leadership Teams	To understand local relevance and prioritization of actions	Meetings Workshops, dialogues, and briefings ESG surveys
Employees (including workers)	To understand which sustainability topics are most important to our people	Quarterly Pulse surveys 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 & dialogue Client satisfaction surveys Quarterly Business Reviews Sustainability audits, assessments, and disclosures (such as EcoVadis, CDP) ESG questions in RFPs and tenders
Owners	To understand demands and requirements, challenges and opportunities	Board meetings Continuous dialogue Policies and reports ESG surveys
Investors	To understand demands and requirements, challenges and opportunities	Investor meetings ESG surveys Reporting disclosures (such as CDP)



1.6 Determining material topics

We have assessed Transcom's impacts on the economy, the environment, and people (including human rights), as well as the impacts on the business, i.e. the most significant sustainability risks and opportunities. The sources used are primarily corporate risk assessments, stakeholder dialogues and engagement, and senior leadership engagement activities. The assessment has considered whether the impacts are actual or potential, direct or indirect, through our business, supply chain, or business relationships. Both short- and long-term impacts have been considered. The significance has been assessed according to the severity, scale, scope, and likelihood of the impact.

Our **sustainability topics** were first defined in 2012 during Transcom's first materiality analysis, and have since regularly been updated, reviewed, and refined. They are based on our significant economic, environmental, and social impacts, and guided by sustainability frameworks and reporting standards, such as the Global Reporting Initiative (GRI), UN Global Compact, and the Sustainable Development Goals. They are prioritized through internal and external stakeholder dialogues. Over the years, our sustainability topics have been updated and refined with input from stakeholders, changing legislation, and our analysis of megatrends.

During 2022, we conducted a new materiality analysis and updated our material topics. Compared to the previous reporting period, we have grouped several topics together, to align with our sustainability framework, make the material topics more comprehensible, and actions and reporting on actions and results more clear. The changes are as follows; *Attract and retain a talented and engaged work-force, Training and development, Health and well-being at work* have been combined to the topic *Attract, support, and retain a talented and engaged workforce. Ensure equal opportunities and diversity among employees and management and Safeguard non-discriminatory and ethical conduct towards end-customers and clients* have been combined to the topic *Promote diversity, equality, and inclusion*. Finally, *Reduce energy consumption and greenhouse gas emissions in own operations* and *Reduce and have proper disposal of e-waste* have been combined to the topic *Reduce climate and environmental impact of operations*.

The analysis is based upon our actual and potential impacts on the economy, environment, and people (including human rights), how sustainability issues impact Transcom and our operations as well as how Transcom impacts the topics throughout our value chain, today and in the future. Our material topics are ranked by their respective significance to Transcom.



Impact	Actual/ potential	Negative/ positive	Material topic	Managing impacts
<p>Our business is prone to high attrition. If we cannot attract, support, develop and retain employees we will not be able to support our clients. This could potentially have a negative impact on Transcom through substantial financial loss.</p>	<p>Potential</p>	<p>Negative</p>	<p>Attract, support, and retain a talented and engaged workforce</p>	<p>We are mitigating a potential negative impact through robust talent management and career development programs that help us in talent retention. Quarterly employee satisfaction surveys and other benchmarking exercises to identify improvement areas and further strengthen our position as an employer of choice in our industry.</p>
<p>Transcom offers content moderation as a service to clients. There is a risk that content flagged is violent or in other ways upsetting to the moderator, and repeated exposure may be damaging to the moderators' wellbeing. Not having established programs in place could lead to a negative impact on our employees' mental health.</p>	<p>Potential</p>	<p>Negative</p>	<p>Attract, support, and retain a talented and engaged workforce</p>	<p>We are preventing a negative impact by having an established health and wellness program that combines content moderation AI, people tools, and leadership education to support our people.</p>
<p>Transcom has many locations in emerging markets and developing economies. Through employment, providing career opportunities, training, being an equal opportunity employer, and offering good working conditions, we can contribute to the economic development and growth and the overall sustainability of these communities. By having a strong focus on training and employee development, Transcom has a positive impact on youth and adults with relevant skills for employment.</p>	<p>Actual</p>	<p>Positive</p>	<p>Attract, support, and retain a talented and engaged workforce</p>	<p>Read more under <i>People development</i> on page 19 and <i>Inclusion & diversity</i> on page 25.</p>
<p>Transcom has a zero-tolerance for discrimination and offers equal remuneration for work of equal value. By doing so, we positively impact equality for vulnerable groups and contribute to the overall equality of the communities where we are present.</p>	<p>Actual</p>	<p>Positive</p>	<p>Promote diversity, equality, and inclusion</p>	<p>We're creating a positive impact (and preventing a negative impact) on our employees and local societies where we operate by reinforcing a 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.</p>



Impact	Actual/ potential	Negative/ positive	Material topic	Managing impacts
<p>Many of our employees live in areas at high risk to extreme weather events. This may pose threats to our employees' health, but also to their property, and it may affect their ability to get to work and/or work. This also has an actual, negative impact on Transcom.</p>	Actual	Negative	Encourage community and employee engagement	<p>Through local programs, we can mitigate the negative effects of extreme weather events by extending extra support to employees in times of needs and financial emergencies, cover for medical expenses, aid during times of calamities and bereavement, in addition to the support offered by the company.</p>
<p>Actively contributing to a better society with local community and employee engagement activities increases the well-being and commitment of our employees. This has an actual, positive impact on, and of, Transcom.</p>	Actual	Positive	Encourage community and employee engagement	<p>Read more under <i>Community engagement</i> on page 29.</p>
<p>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. This could potentially have a negative impact on Transcom through financial loss and/or reputational damage.</p>	Potential	Negative	Ensure data protection and security	<p>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 gives 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.</p>
<p>About one third of Transcom's employees are based in the Philippines, at high risk to extreme weather events. The continuity of our operations may be affected by natural disasters and extreme weather such as cyclones and hurricanes. Any sustained disruption of our services may lead to deterioration in our profitability from the affected site/country, and expose us to legal risk due to contractual obligations to clients.</p>	Actual	Negative	Ensure data protection and security	<p>To mitigate the negative effects of extreme weather events, 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 backup & disaster recovery plans and strategies. We have secured insurance against business interruptions. We have processes and procedures.</p>



Impact	Actual/ potential	Negative/ positive	Material topic	Managing impacts
<p>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. This could potentially have a negative impact on Transcom through financial loss and/or reputational damage.</p>	<p>Potential</p>	<p>Negative</p>	<p>Take proactive measures against fraud and corruption</p>	<p>We collaborate with our clients continuously to identify and address fraud risks in a structured manner. We have secured insurance against such misconduct.</p>
<p>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. This could potentially have a negative impact on Transcom through financial loss and/or reputational damage.</p>	<p>Potential</p>	<p>Negative</p>	<p>Take proactive measures against fraud and corruption</p>	<p>We have zero tolerance towards any corrupt and unethical practices. Our Code of Business Conduct is available in 22 languages. All our employees sign this document when they start their employment, and undergo a refresh training every second year thereafter. They are given suitable training on the key values of the Code. All managers receive relevant training on this topic regularly.</p>
<p>Information technology plays a fundamental role in our business to communicate with our clients and provide services to our clients' customers. This leads to a negative environmental footprint from the acquisition and use of IT equipment.</p>	<p>Actual</p>	<p>Negative</p>	<p>Reduce climate and environmental impact of operations</p>	<p>Transcom takes a proactive approach to ensure environmental protection and mitigate our negative environmental footprint. 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. We monitor and report on our emissions, and are currently working on an abatement plan in line with the Paris Agreement.</p>



Impact	Actual/ potential	Negative/ positive	Material topic	Managing impacts
<p>Transcom's clients, owners, employees, and investors are increasingly environmentally aware. An increasing amount of stakeholders are actively demanding us to comply with delivering information on emissions exposure. Having a sound environmental strategy and firm targets for reducing our environmental impact is vital to secure future contracts and attracting investors. The potential financial impact of not having a sound strategy could be loss of potential new contracts, and a decreasing interest from investors.</p>	Actual	Positive	Reduce climate and environmental impact of operations	Read more under <i>Environment & climate</i> on page 31
<p>In our ongoing efforts to mitigate our negative impact by reducing our emissions, we are working with our landlords to influence a shift to renewable energy sources for our office energy consumption. Energy efficiency and environmental certifications are highlighted in our list of requirements when selecting new office locations.</p>	Actual	Positive	Reduce climate and environmental impact of operations	Read more in <i>Environment & climate</i> on page 31
<p>Through its business relationships, Transcom may be contributing to supply chain malpractices or violations against ethical business practices, respect for human and labor rights and environmental protection. Having and enforcing a sound supplier code of conduct can have a positive effect on our supply chain through highlighting and setting expectations with regards to the ten principles of the UN Global Compact.</p>	Potential	Negative	Ensure a sustainable supply chain	<p>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, only exception being if the supplier has a 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 Compact's ten principles. If Transcom detects breaches towards the code, corrective measures can be demanded. If the supplier does not act accordingly, contracts with the supplier may be terminated.</p>



Material topics	Description	Transcom Cares pillar
Attract, support, and retain a talented and engaged workforce	<p>Ensure employee satisfaction and continuous development. Ensure that employees can easily attain a healthy lifestyle. <i>Through high standard of working conditions, skills development, talent management, wellness programs, focus on ergonomics, ensuring work-life balance.</i></p>	People development
Promote diversity, equality, and inclusion	<p>Ensure an equal and diversified workplace, actively counteract discrimination and safeguarding non-discriminatory and ethical conduct in Transcom's operations towards all stakeholders. <i>Through active measures, policy documents, risk assessments, training, and internal routines.</i></p>	Inclusion & diversity
Encourage community and employee engagement	<p>Transcom should facilitate and encourage community engagement, especially when the initiatives have a strong connection to Transcom's core business. <i>Through locally defined action plans.</i></p>	Community engagement
Ensure data protection and security	<p>Ensure customer data privacy and security through e.g. safe handling of personal information as well as GDPR and California Consumer Privacy Act compliance. <i>Through active measures, policy documents, risk assessments, training, and internal routines.</i></p>	Security & privacy
Take proactive measures against fraud and corruption	<p>Transcom should proactively work against all forms of corrupt practices. <i>Through a robust governance system, consisting of policy documents, risk assessment, training, and internal routines, ensuring compliance with national and international legislation on corruption issues like Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) and UK Bribery Act.</i></p>	Business ethics
Reduce climate and environmental impact of operations	<p>Actively work to reduce and mitigate environmental and climate impact through Transcom's operations. <i>Through actively controlling and monitoring impacts and addressing reductions in a structured manner.</i></p>	Environment & climate
Ensure a sustainable supply chain	<p>Ensure compliance with human rights, labor rights, environmental and anti-corruption requirements in Transcom's supply chain. <i>Through active measures, policy documents, risk assessments, training, and internal routines.</i></p>	Business ethics



2. Transcom Cares



2.1 People development

As a big employer in many of our locations, and active within a sector with high attrition rates, with many entry-level jobs that require little to no work experience, Transcom has a huge responsibility when it comes to supporting and developing a talented and engaged workforce. The consequences if we do not act responsibly could range from financial risks for Transcom, as we could not provide services to our clients if we cannot attract employees; to impacts on entire communities, if we do not equip our employees with relevant skills for current and future employment. We have a strong, global, learning & development division, and easily accessible tools where all of our employees can develop their skills. We promote internal career opportunities and are proud to be a breeding ground for future leaders. Our focus on leadership and culture in combination with our quarterly employee surveys ensure that our people can influence their workplace environment and conditions. This can positively affect their cognitive, emotional, and physical wellbeing.

Training

From initial onboarding, to soft skills training, Transcom provides opportunities throughout the employee journey. Our agents learn about direct client and customer interaction, and strengthen their communication and technology skills in a

fast-paced and dynamic work environment. We use different teaching methods to fit each learner and task; gamification, virtual reality, external learning, peer-to-peer learning, mentoring, and coaching. Our e-learning platform Transcom University, is a cloud based solution, accessible for all our employees. It features a digital course catalog with over 400 courses, of which around 100 are focused on career development, providing the learner an overview of content focused on competency development and corporate compliance. In 2022, 172 content materials were developed and published to support the global policy framework, leadership development, client and government requirements, and implementation of process changes. Each Transcom employee accessed Transcom University at least three times within 2022, and spent an average of 25-48 minutes learning for self-development, to complete mandatory courses, and to access content on leadership and culture.

Transcom is continuing to increase the percentage of employees that work from home as a permanent position, and thus continues to focus on developing materials for remote leaders, and guides for agents and supervisors. This ensures that we provide a workplace that supports health and wellbeing for our employees regardless if they work from home or at a site.

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

Career development

By setting clear targets for each employee, recognizing the importance of our employees receiving regular performance reviews, and establishing career development plans, we're supporting each employee's opportunity to grow and progress. During 2022, we rolled out a global talent management and succession planning framework during the year, to ensure support for both local teams and talents. We have a clearly defined process for career development, supported by Transcom Discover, a professional development program that uses a phased approach in career development to build our internal talent bench.

We have a continuous focus on leadership development for our frontline leaders. The Team Leader and Business Manager Playbooks are part of our Global Operating Model, and support a consistent approach in performance management, giving our frontline leaders a solid basis for their work and developing their leadership skills.

Measuring our employees' perception of career development opportunities, we can see that we reached a yearly average of 64.1% in our employee satisfaction survey, which is slightly below last year's results (65.5pp). This is an area

that we are constantly working with, both on a global and local basis. A global career group has been created on our intranet, where we share best practices and success stories as well as all open positions. On a cluster level, we have established internal academies, mentor and internship programs. We will continue to focus on this topic and ensure that our employees are well aware of all opportunities open to them.

Another KPI falling slightly behind last year's in our employee satisfaction survey is manager feedback for skills development. The yearly average for 2022 is 84.7 (-0.3pp). We believe that the new global talent management and succession planning framework that was rolled out in 2022 will support managers to continue to develop their talents.

Employee satisfaction

Our quarterly employee Pulse satisfaction survey gives us a chance to improve the overall quality of our workplace through employee feedback. The survey covers leadership and engagement, organization and working conditions, personal satisfaction and communication. We take feedback from our employees seriously, and perform a detailed analysis of the results every quarter on a global and local level. The results are presented to the global and local leadership

teams, who in turn discuss the results with their teams to decide and implement concrete actions.

During 2022, the global satisfaction rate was 74.9%, which represents a decline of 1.5pp from the previous year. On a global level, there were two main improvement areas in 2022; *Transcom listens* and *career development opportunities*. Actions regarding *career development opportunities* are listed above. For *Transcom listens*, apart from the Pulse survey itself, we have focused Pulse result feedback sessions, and digital and/or physical town hall meetings with open Q&As globally and in all clusters to increase the information flow and offer more ways for our employees to voice concerns and engage in workplace improvements. We have a strong focus on not only ensuring that our employees voice their opinions in our quarterly surveys but that they are turned into a roadmap to change, which is why we were happy to acknowledge that 71% of the respondents say that results have been discussed and actions are either already taken or under way.

As part of our ongoing focus on leadership and culture, we engaged with hundreds of people from all over the world, different geographies, teams, and functions, to find and articulate the essence of our company culture – our company values and employee value proposition.

Our values reflect a commitment to all stakeholders – each other, our clients and our owners.

Respecting and embracing our individual differences, recognizing that we can achieve more as a team than individually and that we're committed to developing and never standing still. We are sure that reinforcing this positive company culture will help improve employee satisfaction and reduce attrition in the coming years. To ensure that our values are known, understood, and lived, we have developed training programs targeting new employees, CSRs and leaders, complementing internal communication, team workshops and individual conversations.

Hello, a



Our values

We're here to support

We're customer experience experts. Committed to ensuring our clients' success by making every interaction with their customers as easy, enjoyable, and fruitful as possible. And always thinking about how we can go from good to brilliant.

We keep our promises

We take commitments seriously. To our clients, our company, and each other. We're responsive, honest, and communicative. By being transparent with opportunities and requirements, we always deliver beyond expectations.

We come as we are

We're diverse by nature, inclusive by choice. We provide equal opportunities and we never tolerate

discrimination. Our inclusive culture helps broaden our perspectives, and drive innovation.

We're team players

We make everyone feel supported, encouraged, and welcome from day one. We value every person's contribution, and consider every point of view. We're all accountable for our actions, and their results. Together, we celebrate success, solve issues, and share learnings.

We're lifelong learners

We have an open mind and are always willing to learn. Striving to do things smarter and better. This is how we improve, grow, innovate, and go through change one step at a time.

Our employee value proposition

At Transcom, we're relentlessly committed. To our clients and each other. Every day, someone starts their journey with Transcom. Taking the potential that they have today and turning it into skills for the future. Getting recognized for working hard, being a team player, and supporting others. Championing positive, lasting change in their teams and communities. That's just how we are at Transcom. Here we care, and root for each other. You're included, just as you are, from day one. And with the right mindset, there's no end to how far we can go together.

Creating jobs in emerging markets and developing countries

Employment is essential to economic development and growth. Transcom has an important role to play, especially in emerging markets and developing countries. By providing career opportunities, training, being an equal opportunity employer, and offering good working conditions, we can contribute to the overall sustainability of the local communities. And given the fact that we are the first employer for many of our employees, we can help set a positive standard for our employees.

During 2022, Transcom grew by opening 8 new locations and further expanding 3 locations. By expanding our presence, we created 787 new job opportunities in emerging markets and developing economies.

Wellness

Transcom has a history of promoting wellness among our employees. These are some of the local activities we saw during 2022:

Bosnia and Herzegovina – Sponsoring employees playing basket in Banja Luka

Croatia – Celebrating the World Bicycle Day by proposing bicycle routes in different cities

North America – Monthly Health Newsletters sharing regular wellness information and recognized holidays focused on wellbeing; Tips to stay healthy during flu season, recognizing International Stress Awareness Day, World Mental Health Day, and National Fitness Day, regular webinars on topics such as mental health and stress awareness

Latvia – Free life coaching sessions to discuss work and private life; Celebrating Transcom's birthday with an employee hike

Lithuania – Monthly lectures with external speakers on topics such as health, nutrition, movement, sports, and a healthy lifestyle

Netherlands – Implementing Lifecheck, an app that can help employees stop smoking, eat healthy, exercise, and consult a doctor for medical complaints

Serbia – Celebrating World mental health day with a video about the most common mental health problems in the workplace, how to recognize them and what to do. Also, she talked about prevention, connecting it to Transcom benefits, for eg. free psychological counseling and Fit pass. The Serbian team also arranged an online discussion for employees about healthy habits. The participants shared one recipe each to create an online cookbook, which was distributed to all employees.

Sweden – Health week, a week where each day have its own focus: mental health, physical health, Happiness, teambuilding and food, with visits from local gyms and organizations.

Topic	Targets 2021-2023	2022	2021	2020
Attract, support, and retain a talented and engaged workforce	Measure and constantly improve global employee satisfaction score and employee participation rate	74.9%*	76.4%*	71.6%*
	Measure and constantly improve global employee perception of career development opportunities	64.1%*	64.6%*	57.2%*
	Measure and constantly improve global employee manager feedback for skills development	84.7%*	85.0%*	81.3%*
Create job opportunities in emerging markets and developing economies**		787	856	453

*Average participation rate in the quarterly Pulse survey 2022 67.2% (65.2% in 2021, 42.2% in 2020)

**As defined by the International Monetary Fund: Albania, Bosnia and Herzegovina, Colombia, Croatia, Egypt, Hungary, North Macedonia, Philippines, Poland, Serbia, Tunisia, increase of employees per 31 Dec 2022 compared to last year

2.2 Inclusion & diversity

Through our focus on and actions within inclusion and diversity, we impact the Sustainable Development Goal 5. Gender equality and Goal 10. Reduced inequalities through reinforcing our zero-tolerance for any form of discrimination through policies, training, anonymized digital hiring processes, and gender sensitive recruitment.

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. We pay equal wages for work of equal value and foster an understanding and appreciation for the diversity reflected in different backgrounds, experiences, and ideas. We provide an inclusive work environment with respect for each other, our clients and their customers, our business partners, and suppliers.

Recruitment

Our digital recruitment practices minimize hiring biases through the validated screening assessment used at the beginning of the process. By combining technology and human intelligence, we identify the best candidates with the correct competencies and skills for the position. We are aware of the potential issue with biased AI and 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 building awareness on a global level is an important step when it comes to fighting underrepresentation.

In December of 2021, we introduced a training on unconscious bias and micro-aggression in the workspace, to help better understand how biases occur and their impact, to eliminate discriminatory behavior and support an increase of inclusion of underrepresented talent. Our objective was to make this training mandatory for all managers in 2022. The course was however developed for the North American market. During 2022, our global learning & development team decided to develop a new version of the course, more targeted to Europe. Both courses are available for all employees globally on our e-learning platform Transcom University, and will be mandatory for managers from 2023. Discussing biases has also been added to our Leadership Development Program.

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 wellbeing.

Early 2022, most of the pandemic restrictions had been removed, meaning our staff could return to the office. Having seen the benefits

with remote work from all stakeholders – our company, employees, and clients – we are continuing to offer work-at-home as a permanent way of working. Acknowledging that providing work-at-home opportunities can also increase the inclusion of people with disabilities, we aim to offer work-at-home opportunities in all countries, making it easier to join, and grow with Transcom without the need to commute to a physical location. During 2022, 25% of our employees had permanent work-at-home employment. We have fine-tuned our recruitment and operational practices to ensure that both our physical and virtual workplace supports employee wellbeing, and our global Learning & Development team is continuously developing courses and materials to support leaders, supervisors, and agents in a remote workforce.

Gender equality

Transcom offers equal pay for equal work and promotes gender balance amongst managers. To have a representative illustration of our global workforce, we are comparing data for employees with similar jobs and responsibilities, singling out our three major groups of employees – Customer Service Representatives (agents), representing 83% of our global workforce; and our frontline leaders, Team Leaders and Business Managers, representing 7% of our global work-

force alongside data for the group Executive Leadership Team. On a global level, we have 61% women in the group. The gender distribution on a global level for mid management is 46/54% (M/F), and the salary and remuneration stands at 97 vs 96%. We recognize that we have room for improvement, especially when it comes to the executive leadership, however, we are pleased to see that the pay gap is reducing compared to 2021. We have an equality and diversity policy for our Board of Directors, which is annually monitored. Our goal is to have a sound 50/50 gender balance on all levels of management.

Open and transparent dialogue

We value the opportunity to engage in open dialogue with our employees across the company and we respect our employees' right to freedom of association. At Transcom, 34% of employees are covered by collective bargaining agreements. The percentage represents employees from Germany, Italy, the Netherlands, North Macedonia, Norway, Spain, Sweden, and Tunisia. For workers not hired by Transcom, we take effort in ensuring that they have comparable working conditions and terms of employment.

Local activities

Our global teams are fostering inclusivity by celebrating diverse holidays, including but not limited to Dr. Martin Luther King Jr. Day, Black History Month, International Women's Day, International Men's day, Cinco de Mayo, Juneteenth, Military Spouse Appreciation Day, Pride Month, International Non-Binary People's Day, Rosh Hashanah, Diwali, Pregnancy and Infant Loss Remembrance Day, Ruby Bridges Day, Hanukkah, Indigenous People's Day, World Day for Cultural Diversity, International Day of Persons with Disabilities, and religious holidays. These days are celebrated by raising awareness, sponsorships, events, and by offering employees specialties like cakes or food specific to the holiday. Other activities during 2022:

Bosnia and Herzegovina – Monthly pre-paid coffee in a café providing job opportunities for people with special needs.

North America – Valuing Generational Diversity workshop in response to employee feedback surrounding ageism in the workplace.

North America – Employee belonging town hall to have a transparent discussion with executive leadership about evolving company culture and fostering an inclusive work environment.



North America – Impact sourcing candidates. In North America, efforts are made to include more underrepresented minorities. One of the ways to reach and attract these groups is through partnerships. During 2022, Transcom established a relationship with the Military Spouse Employment Partnership focused on finding jobs for and retaining military spouses. To date, Transcom has hired 17 military spouses. Connections with 53 Historically Black Colleges and Universities were also established, and jobs were posted to their career pages. To date, Transcom has hired 45 graduates to start their careers as advisors with us. We created partnerships with employment services that specifically support underserved communities, and facilitated 8 webinars with 130 candidates during November–December 2022.



Topic	Targets 2021-2023	2022	2021	2020
Promote diversity, equality, and inclusion	Improve the representation of women in management, with a goal of gender balance (50/50) on all levels	<p>Executive Leadership Team: 70/30 (M/F)</p> <p>Mid Management: 46/54* (M/F)</p> <p>Delay in rollout of course – European version published, mandatory from 2023</p>	<p>Executive Leadership Team: 60/40% (M/F)</p> <p>Managers: 55/45% (M/F)</p> <p>Course developed and rolled out during 2021</p>	<p>Executive Leadership Team: 67/33% (M/F)</p> <p>Managers: 58/42% (M/F)</p> <p>-</p>

*Note that comparisons on the level "managers" to previous years is no longer possible since the selection has changed (from Executive Leadership Team direct reports to the middle management levels Team Leader and Business Manager).



2.3 Community engagement

Transcom has always had a strong focus on community engagement, driven by our passionate employees. The actions contribute to a better society at large, and increases the wellbeing and commitment of our employees. Our community engagement program is integrated into our operations. Every country sets their own plan, depending upon local needs. During 2022, over 200 local activities were carried out globally.

Many activities were done in solidarity and support for the people of Ukraine and all the civilians directly and indirectly affected by the war. Even if Transcom does not have any operations in Ukraine, we are a community that reaches out to help others where we can. In North America, the local team provided employees and their friends, families, and communities, with resources to help support Ukrainian refugees, as well as support for leaders to manage employee reactions to traumatic events. Our teams across Europe, in Estonia, Germany, Lithuania, Netherlands, Poland, and Spain, supported each other through anxiety, sadness and anger through sessions with psychologists, but we also teamed up to participate in events, donated money, food, medical support, clothes, and volunteered in help centers.

We did fundraisers, engaged employees in marathons, did solidarity challenges together with associations and NGOs.

The activity that got a lot of attention this year was the Transcom Bees project. It started with sponsoring a local beekeeper in Rostock, Germany. The honey we got from the beehive was given to employees, and sold discounted in the local Transcom Store. Today, we have local Transcom Bees projects in Germany, Spain, Poland, and Serbia (and many more to follow). The project not only provides us with honey, but is the basis of an educational program for Transcom employees about the importance of bees as pollinators of crops.

More local activities

More local community and people engagement initiatives were done during the year. Here is a selection:

Albania – Sharing another kind of love for Saint Valentine's Day, the love for the weak and in need of help, the team supported two families in Durres and Shkodër.

Albania – Donating food to the volunteers in the River Cleanup Albania project.

Bosnia and Herzegovina – Supporting the organization "Heart for Children with Cancer" by buying hoodies where all the proceeds go to children with cancer and their families.

Bosnia and Herzegovina, Canada, Croatia, Philippines, US – Sleeves up campaigns to encourage employees to donate blood.

Topic

Targets 2021-2023

Encourage community and employee engagement

All countries of operations have a defined community engagement plan that they actively work with



2.4 Environment & climate

2023061909901

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.

Transcom takes a proactive approach to ensure environmental protection and mitigate the negative environmental footprint of our operations. Our employees are guided by our Environmental, Travel, and Purchasing policies, as well as our Code and Supplier of Business Conduct.

During 2022, we did a full GHG (greenhouse gas) inventory to consider all relevant direct and indirect emissions from Transcom's operation and value chain. This was done in order to set a new base year for our GHG emissions, part of our plan to set an abatement plan in line with the Paris Agreement (Science-Based Targets methodology) for scope 1 and 2. This meant adding several categories previously not measured, why comparisons to previous years is no longer possible.

From 2022, we are reporting on the scope 3 categories relevant for Transcom's operations: 3.1 purchased goods and services, 3.3 fuel-related activities, 3.5 waste in operations, 3.6 business travel, and 3.7 employee commuting & remote work. The last category, employee commuting & remote work is by far our largest source of emissions. It is calculated on a combination of the estimated commuting footprint of employees working from site, and the energy consumption of employees with permanent remote positions.

Energy consumption in operations

One of our main environmental impacts is the energy consumption of our office facilities. We continuously strive to reduce scope 2 emissions. When looking for new office locations, we strive for environmentally certified buildings, when possible, and we work with our landlords to influence the energy mix to include more renewable energy sources. During 2022, 8 new sites were opened, of which 3 had environmental certifications. At our offices, sound environmental practices such as waste recycling is in place.

Technology

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

To reduce our impact, our IT organization promotes the use of smart, energy efficient technology solutions, but also optimizes coding and storage to reduce resource consumption. Refurbished equipment is purchased if possible, and if new electronics need to be procured, we



select retailers with a high standard of environmental certifications to reduce greenhouse gas emissions and other pollutants. Our Supplier Code of Business Conduct is included in all substantial procurements. The only exception is when the vendor can prove that their sustainability programs go beyond Transcom's demands.

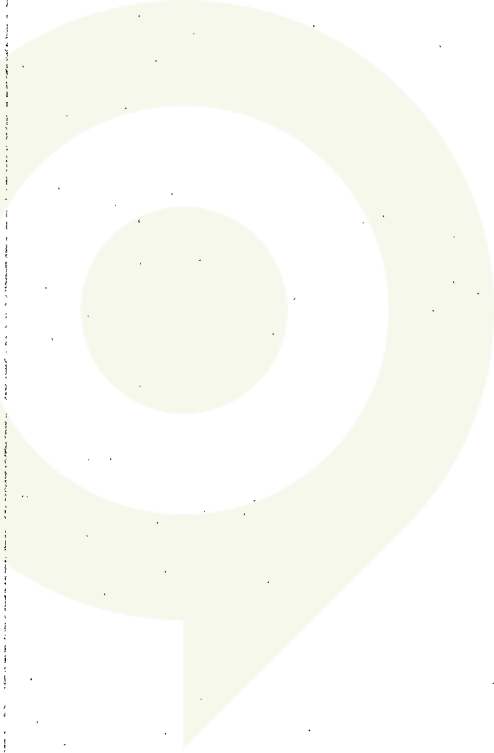
When the equipment needs to be disposed of, it is taken care of by local facilities or third parties with adequate knowledge of sustainable end of life solutions.

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.



Topic	Targets 2021-2023	2022 (base year)
Reduce climate and environmental impact of operations	Actively seek to reduce our energy consumption year over year: Scope 2 emissions through choosing environmentally certified buildings when selecting new office locations Scope 3 emissions through smarter traveling and investing in technical solutions for meetings	See tables on page 34.



2.5 Business ethics

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.

Transcom has operations in 27 countries, some of which have higher perceived levels of corruption. This, and the fact that our employees may be able to perpetrate frauds or other misconducts due the inherent nature of our industry and service offerings, means that it is of utmost importance that we hold ourselves to the highest ethical standards of conduct towards all stakeholders. This includes our clients, their customers, our employees, investors, and the general society. We earn the trust and respect of everyone that comes in contact with our company through our actions and behaviors, every day.

Ethical conduct

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-corruption practices and ensures that we act with integrity towards all our stakeholders. We require every employee to certify their acceptance of adherence upon hire, and every second year thereafter. We also expect employees in management positions to communicate the guidelines of our code, and be able to answer questions about it as well as create a work environment that encourages employees to come forward with questions or concerns.

More information about the CoBC and follow up procedures can be found under Strategy, policies, and practices (on page 8).

Anti-corruption

Transcom consistently enforces a proactive stance to corruption in all its forms. We do not tolerate any form of corruption, whether direct or indirect, by employees, or business partners who act on our behalf. We have reduced the likelihood of corruption in our day-to-day operations by implementing a zero-tolerance to all types of corrupt practices with the help of steering and policy documents. Anti-corruption is part of our Code of Business Conduct and Supplier Code of Business Conduct. These policies require our employees, partners, and suppliers to comply with all applicable national laws and regulations.

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 and every second year thereafter. This year, we had a 95% completion rate for the employees concerned; new hires and the mandatory biannual training for employees with more than two years of tenure, on our Code of Business Conduct training.

We conduct risk assessments on all parts of our business using Transparency International's Corruption Perception Index to know where Transcom needs to focus 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 function, in line with our Whistleblower policy. These policies are described in more detail in the chapter *Strategy, policies, and practices* (on page 8).

Sustainable supply chain

Transcom's responsibility, encompassing human rights, labor rights, environment, and anti-corruption, does not only include our own operations but 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 a clear process to evaluate our new suppliers and include the Supplier Code of Business Conduct in all significant procurement processes. If a supplier hasn't signed our Supplier Code of Business Conduct, 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 Compact's ten principles. If Transcom detects breaches towards the code, we can demand corrective measures, and if the supplier does not act accordingly, the contract can be terminated.

However, Transcom believes that cooperation and dialogue are the best ways to improve our own as well as our suppliers' sustainability performance. Transcom is always open to support our suppliers and safeguard that no breaches towards human rights, labor rights, environmental protection, or corruption emerge in our supply chain.

As noted in the chapter *Strategy, policies, and practices* on page 8, the most prominent risks in our supply chain are social risks related to temporary agencies/staffing and subcontractors.

This is why we are focusing our efforts on these vendor categories, ensuring that all new vendors have signed the Code. We have decentralized supplier management, where the responsibility to assess and ensure compliance with our code of conduct lies with the local organizations.

During 2022, there were no confirmed incidents of corruption.

Topic	Targets 2021-2023	2022	2021	2020
Take proactive measures against fraud and corruption	100% of employees trained in Code of Business Conduct, at hiring and every 2 years after	95% completion rate CoBC	93% completion rate CoBC	90% CoBC refresh 100% new employees
Ensure a sustainable supply chain	100% of new temp agencies and sub-contractors signed Supplier Code of Business Conduct	97%	90%	-



2.6 Security & privacy

By developing and implementing policies, training, and programs to effectively address customer data protection and security, we contribute to the Sustainable Development Goal 16. Peace, justice and strong institutions.

Today's business environment is faced with the risk of data theft or leakage. Ensuring data protection and privacy is a priority for us. Understanding that technology in the forms of security controls is not enough, we need to ensure that safety and security measures go hand in hand with the latest technology and human insights. We therefore 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 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 2022, we had a 95% 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 about security and data protection, all active employees go through a mandatory online security training upon hire and every year thereafter.

We are employing several security frameworks to improve our concept of layered security and defense in depth. 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.

Compliance

Transcom operates in 27 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.

During 2022, Transcom did not have any substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data.

Local activities

Cyber Security Flash News

The Italian Cluster created and launched a Cyber Security communication campaign targeted to all employees with the aim to inform them about the main threats represented by ransomware, phishing, social engineering and building security. Contents were organized in chapters and spread on a biweekly basis with the aim to involve people to have an active role in data protection. Employees in Albania, Croatia, Hungary, Italy, and Tunisia received these flashes.



Topic	Targets 2021-2023	2022	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	95%	94%	96%
	100% of active employees trained in basic security awareness and behavior upon hire and every year thereafter	80%*	- **	-

*Completion rate for all active employees per December 31, 2022, that have received security awareness and behavior training within the past 12 months. For PCI compliant projects, the completion rate is 95%.

**The completion rate of 98% was incorrectly reported in the sustainability report for 2021. This number was for the Global English Region, the only region where the internet security awareness training was mandatory in 2021.



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 in our operations, as well as the amount of renewable energy.

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. 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 and minimize the use of natural resources through recycling, reuse, and through our procurement processes.

13. Climate action

13.3 Transcom monitors and reports on the amount of energy consumed, according to source. Awareness on environmental protection 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 regardless of region or situation. We have a zero tolerance policy on corrupt practices on all levels. Our whistleblower policy applies to Transcom employees, agency workers, contractors, and home agents.



3. Report details



3.1 About the report

Publication date: April 18, 2022

Reporting period: January 1 – December 31, 2022

Frequency: Yearly

Contact in charge of the report:

Helene Ruda, Head of Group Communications,
helene.ruda@transcom.com

This sustainability report covers the business of Transcom Holding AB. The full list of legal entities can be found in Transcom Annual Report 2022.

Employee data is collected from internal HR systems. The HR data is stated in Headcount and is an average over the reporting period, January 1-December 31, 2022. 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 has 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, Macedonia, Serbia, and Tunisia.

Scope 1 and 2 emissions are calculated based on the Greenhouse Gas Protocol standard and IES. Emission factors have been taken from DEFRA

and Association of Issuing Bodies (AIB). Scope 3 category 1 purchased goods and services, category 3 fuel-related activities and category 5 waste generated in operations are all based on activity data collected by Transcom and based on the Greenhouse Gas Protocol standard. Scope 3, category 7 emissions for business travel have been provided by third parties.

In comparison to last year, Transcom is including data from the City Connect and TMS connected! acquisitions done in 2021. City Connect has operations in Croatia, North Macedonia, and Slovenia, and TMS connected! has operations in Germany.

For the material topic *Promote diversity, equality, and inclusion*, GRI 405-1, we have updated the way we report on salary and remuneration data to have a more like-for-like comparison. We are now comparing gender, age, and salary & remuneration data for three employee categories – the group Executive Leadership Team, middle management (Team Leaders and Business Managers), and Customer Support Representatives (CSRs or agents). For middle management and employees, these are the largest comparable roles, similar across the globe, which will give a fairer indication of how Transcom works with equal salary for equal work in all markets where we are present.

For workforce data, we have made several changes. Previous years, employees that are not employed by, but whose work is controlled by Transcom (for example temporary staff, contractors), have been reported as *employees*. This year, these external employees are reported as *workers*. Transitioning to the GRI Universal Standard and preparing for the CSRD, we are going from reporting workforce data as per December 31 to a yearly average headcount to align with our financial reporting.

For the material topic *Reduce climate and environmental impact of operations*, GRI 302 and 305, we have set 2022 as a new base year for our GHG emissions. We have reassessed our Scope 1 and 3 emissions and are reporting on more relevant categories. Comparisons of GHG emissions for scope 1 and 3 are no longer possible to previous years.

Scope 3 category 7, *Employee commuting & remote work* is based on the percentage of employees working from home and number of working days per year. As for *Employee commuting*, the calculation is based on the percentage of employees working from site and an assumption of commuting alternative and distance per day. As for *Remote work*, the calculation for energy consumption per person and day is based on the region (APAC, EMEA, AMER), based on a study

using data from the International Energy Agency (IEA). The yearly energy consumption per person is used to calculate the environmental footprint dependent on what country the employee is based in.

An error in the headcount reported in last year's report has been discovered. The correct number of employees (including workers) for 2021 was 30 455, whereas 30 073 was reported.

An error in the scope 1 emissions reported in last year's report has been discovered. The correct emissions in metric tons CO₂e for scope 1 was 65, whereas 52 was reported.

An error in the completion rate for the internet security awareness training was discovered in last year's report. The completion rate of 98% was for the Global English Region, the only region where the training was mandatory in 2021.

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



3.2 Workforce data

Transcom supports some of the world's leading brands with customer service. Most of our clients have seasonal ramps, due to product launches, sales, or high-season sales, where there is a need to ramp up the number of staff in customer service. This accounts both for the relatively high number of temporary employees and workers in the reported numbers.

The vast majority of workers are customer support representatives from temporary staffing agencies. The percentage of workers corresponds to seasonal ramps described above. In previous years, they were reported as Transcom employees since they have the same roles and responsibilities as Transcom employees. To ensure the wellbeing of our workers, all our temporary staffing agencies

need to sign and adhere to our Supplier Code of Business Conduct, covering the ten principles of the UN Global Compact.

GRI	January 1, 2022 - December 31, 2022				
	Female	Male	Other*	Not disclosed	Total
2-7	18,269	11,753	-	-	30,021
	16,203	10,532	-	-	26,734
	2,066	1,221	-	-	3,287
	-	-	-	-	0
	13,954	10,032	-	-	23,985
	4,315	1,721	-	-	6,036
GRI	January 1, 2022 - December 31, 2022				
2-8	2,004				

*Includes Germany, Italy, Netherlands, North Macedonia, Norway, Spain, Sweden, and Tunisia.

GRI	January 1, 2022 - December 31, 2022		
	Global English Region	Europe	Total
2-7	13,071	16,950	30,021
	12,943	13,791	26,734
	128	3,159	3,287
	-	-	-
	13,051	10,934	23,985
	20	6,016	6,036

GRI	Gender distribution of employees			
405-1	Executive Leadership	70%	30%	
	Middle management	46%	54%	
	Employees	37%	63%	
	Middle management	42%	58%	
	Employees	36%	64%	
	Middle management	50%	50%	
	Employees	39%	61%	
	Age distribution of employees			
	Executive Leadership	0%	50%	50%
Middle management	28%	65%	7%	
Employees	47%	44%	9%	
405-1	Middle management	22%	67%	10%
	Employees	35%	51%	14%
	Middle management	36%	61%	3%
Employees	62%	35%	3%	

GRI	Diversity of the Board		
405-1	Board of Directors	86%	14%
	Board of Directors	0%	43%
GRI	Executive salary & remuneration – ratio women to men*		
405-2	Executive Leadership	86%	76%
	Middle management	97%	96%
	Employees	98%	98%
	Middle management	96%	95%
	Employees	97%	96%
	Middle management	98%	98%
Employees	99%	100%	

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

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

Executive Leadership consists of the Group Executive Leadership Team.

Middle management consists of Team Leaders and Business Managers.

3.3 Principal Adverse Impact indicators

PAI indicator	Transcom 2022
GHG emissions (Scope 1, 2, 3 and total)	Scope 1: 2,602 Scope 2: 10,615* Scope 3: 18,995 Total: 32,211
GHG intensity (ton CO2e per MEUR)	44.9
Exposure to companies active in the fossil fuel sector	No
Share of non-renewable energy consumption and production	11%
Energy consumption intensity (MWh per MEUR)	40.2
Activities negatively affecting biodiversity sensitive areas	No
Emissions to water	N/A
Hazardous waste ratio	0
Violations of UN Global Compact principles and Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) Guidelines for Multinational Enterprises	0
Lack of processes and compliance mechanisms to monitor compliance with UN Global Compact principles and OECD Guidelines for Multinational Enterprises	No
Unadjusted gender pay gap	2.4%
Board gender diversity	86/14% (M/F)

*Market based, Scope 2 Location based: 10,174

**Unadjusted gender pay gap equation: (average hourly gross pay of full-time male employees - average hourly gross pay of full-time female employees)/average hourly gross pay of full-time male employees

3.4 GRI Content index

Statement of use	Transcom Holding AB has reported the information cited in this GRI content index for the period 2022-01-01 - 2022-12-31 with reference to the GRI Standards.		
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021		
GRI standard	Disclosure	Location	Comment
General disclosures			
GRI 2: General Disclosures 2021			
	2-1 Organizational details	Transcom at a glance, p5	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	Transcom at a glance, p5	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	About the report, p43	
	2-4 Restatement of information	About the report, p43-44	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	Transcom at a glance, p5	
	2-7 Employees	Workforce data, p45	
	2-8 Workers who are not employees	Workforce data, p45	
	2-9 Governance structure and composition	Governance, p7	
	2-11 Chair of the highest governance body	Corporate Governance Report 2022	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Governance, p7	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	Governance, p7	
	2-16 Communication of critical concerns	Strategy, policies, and practices, p8	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Corporate Governance Report 2022	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	CEO comment, p4	
	2-23 Policy commitments	Strategy, policies, and practices, p8	

	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concern	Strategy, policies, and practices, p8
	2-27 Compliance with laws and regulations	Strategy, policies, and practices, p9
	2-29 Approach to stakeholder engagement	Stakeholder engagement, p10
	2-30 Collective bargaining agreements	Inclusion & diversity, p26
Material topics		
GRI 3: Material topics 2021	3-1 Process to determine material topics	Stakeholder engagement, p10; Omission: Information incomplete: We have yet to prioritize our impacts Determining material topics, p12
GRI 404: Training and education (2016)	3-2 List of material topics	Determining material topics, p17
GRI 405: Diversity and equal opportunity (2016)	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	People development, p19
GRI 418: Customer privacy 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Workforce data, p45
GRI 205 Anti-corruption (2016)	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Workforce data, p45
GRI 302: Energy (2016)	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Security & privacy, p38
GRI 305: Emissions (2016)	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Business ethics, p36
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Business ethics, p36
	302-1 Energy consumption within the organization	Environment & climate, p34
	302-3 Energy intensity	Environment & climate, p34
	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Environment & climate, p34
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Environment & climate, p34
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Environment & climate, p34



Stockholm

The Board of Directors in Transcom Holding AB (publ)



Fredrik Cappelen
Chairman of the Board



Mattias Holmström
Member of the Board

Alfred von Platen

Member of the Board



Christine Timmins Barry
Member of the Board

Donald Hicks

Donald Hicks

Member of the Board



Brent J. Welch

Member of the Board

Herman Korsgaard

Member of the Board



Jonas Dahlberg
President & CEO



4. Auditor's report on the statutory sustainability statement

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 2022 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

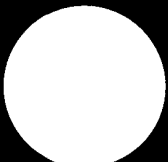
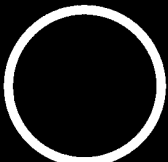
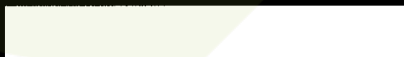
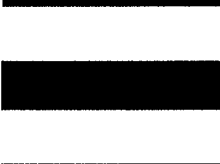




Transcom



Corporate Governance Report 2022



Transcom

Corporate Governance Report 2022

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.

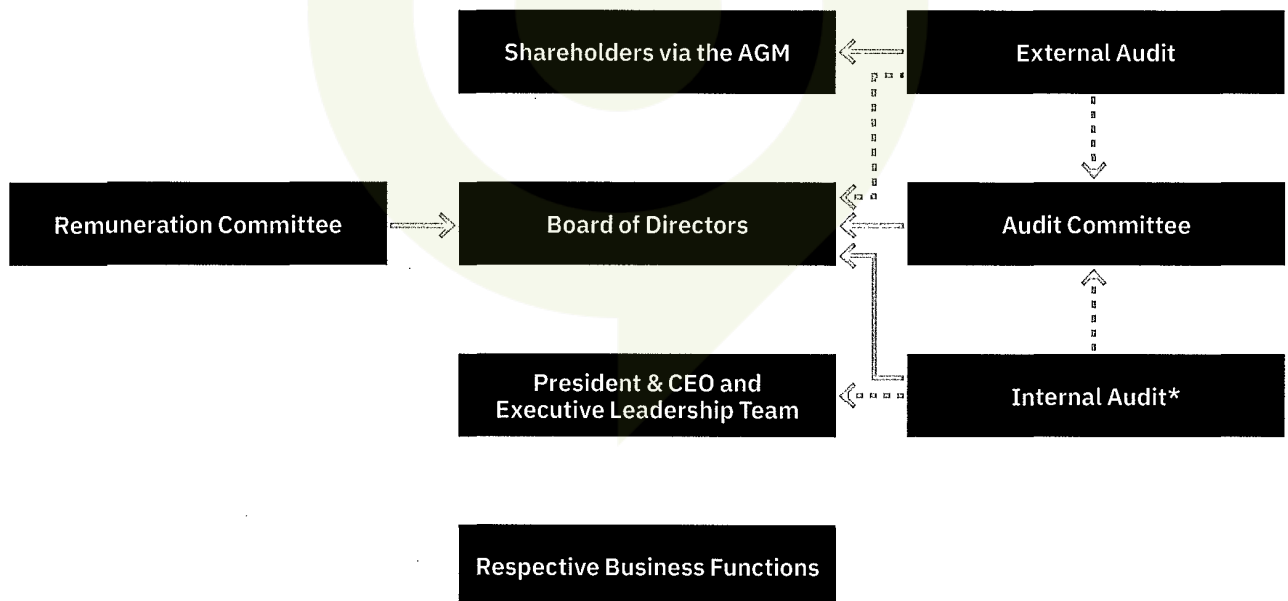
As a Swedish public company Transcom is subject to the Swedish Companies Act, the Annual Accounts Act and other applicable Swedish and foreign laws and regulations.

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 of Directors including instructions for the CEO.

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.

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 of 31 December 2022 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 2022, 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, Alfred von Platen, Donald Hicks and Lisa Stoner as Directors of the Board. It was resolved to re-elect Gunilla von Platen and elect Herman Korsgaard as deputy directors.

During the year Klas Johansson and Lisa Stoner resigned as Directors of the Board. At an EGM held in September 2022 it was resolved to elect Herman Korsgaard and Christine Timmins Barry as Directors of the Board, and Vemund Wöien as Deputy Director.

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 participate in the Company's short term incentive 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 2022.

Responsibilities and duties of the Board of Directors

The Board of Directors oversees the overall governance and strategic direction of the Company, providing effective support for, and control of, the activities of the Transcom Executive Leadership 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.

To carry out its work more effectively, the Board of Directors has created an Audit Committee, a Remuneration Committee, and an Investment 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

Corporate Governance Report

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 Group 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.

Risk assessment

Transcom's risk management and internal control framework is designed to support the identification, assessment, monitoring, management and control of risks that are significant to the achievement of business objectives, ensure compliance and to provide reliable financial information. The CEO and Executive Leadership Team (ELT) are responsible for reviewing and monitoring the financial, strategic, human resources, operational, commercial, technological, compliance, ESG and other applicable risks. ELT monitors the Group's risk profile, which helps the Company to proactively identify the most important risks.

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 and to the Board on a regular basis for review and follow up.

The Group's business plans are based on key market, client, economic and financial assumptions. The business planning process includes an assessment of the risk and sensitivities underlying the projections.

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 industry, refer to pages 8-10.

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 further strengthen information, training, awareness and communication related to policies and governance principles.

Furthermore, 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 described 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.

Sustainability

Sustainability is an integral part of our corporate strategy, business culture, and day-to-day operations. We are committed to driving a sustainable agenda, and creating positive, lasting change for the planet, its people, and the communities where we operate, thus creating value for all our stakeholders; clients, investors, employees, and local communities. Our overarching ESG framework Transcom Cares is aligned with our core business and covers our material topics; people development, inclusion & diversity, community engagement, environment, business ethics, security & privacy. Transcom's Code of Business Conduct is available in 22 languages and covers the four areas of the UN Global Compact; human rights, labor rights, environment and anti-corruption.

Whistleblower process

The Board of Directors has established a whistleblowing 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

Business risks	How it may impact Transcom	Transcom's management of risk
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, profit ability & strategy.	We continuously monitor and analyze 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 backup & disaster recovery plans and strategies. We have secured insurance against business interruptions.
Client & industry concentration	Between 40-50% of the Company's revenue is generated from the top 10 clients, and 47% of the revenue is generated by clients in the eCom&Tech sector. 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 aligned with 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 to review investments in capacity. Our core processes are designed to optimize the operation-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.	Transcom has deployed robust talent acquisition, management and career development programs to support talent attraction and 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 significant increase in our key input costs – Human resources, technology, telecommunication, etc. to clients, our operating results could be adversely affected.	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. In some contracts (mostly offshore delivery) we have costs and revenues in different currencies. A movement in the value of a currency relative to the Euro (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 natural hedging, i.e. contracts with costs and revenues in the same currency. For cases where this is not possible, the Audit committee has established procedures and limits for foreign currency hedging through forward contracts..
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.

Business risks	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 is continuously reviewing the Data Privacy framework in order to ensure full compliance 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 gives 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 continuously strengthened to ensure that cyber-attacks, if any, are averted, and they do not result in liability and reputational harm to the company.
Risks associated with digital innovation and adoption	Inability to successfully develop and implement automated, digital and technical solutions might adversely affect our ability to deliver value to clients and, in turn, have an impact on our client relationship, revenue and operating results	Transcom services are enabled by leading digital capabilities and solutions, and our success depends on our ability to continue leveraging the latest technology and stay at the forefront of the digital development and automation in our industry. If Transcom lags behind, this could adversely impact our client relationships and business, and ability to win new clients.
Employee misconducts	The Clients give Transcom and our employees great trust and responsibility. As a consequence there is a risk that employees may be able to perpetrate frauds or other misconducts which could 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.	All employees receive mandatory training in Transcom's Code of Business Conduct. 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 to evidence the facts, conclusions and risks involved. We engage 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.
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 22 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)	Through its business relationships, Transcom may be contributing to supply chain malpractices or violations against ethical business practices, respect for human and labor rights and environmental protection.	We have implemented 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 sub-contractors are expected to adhere to the SCoBC and make a commitment by signing.

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



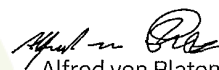
Fredrik Cappelen
Chairman of the Board



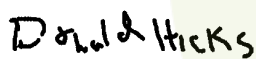
Herman Korsgaard
Member of the Board



Mattias Holmström
Member of the Board



Alfred von Platen
Member of the Board



Donald Hicks
Member of the Board



Christine Timmins Bock
Member of the Board



Brent J. Welch
Member of the Board



Jonas Dahlberg
President & CEO



Transcom

Transcom Holding AB (publ)
Hälsingegatan 40
SE-113 43 Stockholm, Sweden
Company registration number: 556962-1108
www.transcom.com

Verification

Transaction 09222115557491022094

Document

Transcom Annual Report, Sustainability and Governance Report 2022

Main document

109 pages

Initiated on 2023-04-17 19:41:01 CEST (+0200) by Karin Östlin (KÖ)

Finalised on 2023-04-17 21:20:01 CEST (+0200)

Initiator

Karin Östlin (KÖ)

Transcom Worldwide AB

Company reg. no. 556880-1277

karin.ostlin@transcom.com

+46704625000

Signing parties

Alfred von Platen (AvP)

Transcom BoD

ID number 196807150492

alfred.von.platen@xzakt.com

+46702716010



The name returned by Swedish BankID was "ALFRED VON PLATEN"

Signed 2023-04-17 20:08:51 CEST (+0200)

Brent Welch (BW)

Transcom BoD

brent.welch@uintaconsulting.com

+18018655883

Signed 2023-04-17 21:06:31 CEST (+0200)

Donald Hicks (DH)

Transcom BoD

donaldhicksj@gmail.com

+14086135202

Fredrik Cappelen (FC)

Transcom BoD

ID number 195704296259

fredrik.cappelen@investab.se

+46705670800



Verification

Transaction 09222115557491022094

202306190917

Signed 2023-04-17 19:55:46 CEST (+0200)



The name returned by Swedish BankID was "Ulf Fredrik Cappelen"

Signed 2023-04-17 19:46:18 CEST (+0200)

Mattias Holmström (MH)
Transcom BoD
ID number 198302104693
mattias.holmstrom@altor.com
+46730799116



The name returned by Swedish BankID was "MATTIAS HOLMSTRÖM"

Signed 2023-04-17 19:44:33 CEST (+0200)

Johan Holmberg (JH)
EY
ID number 198310142917
johan.holmberg@se.ey.com



The name returned by Swedish BankID was "JOHAN HOLMBERG"

Signed 2023-04-17 21:20:01 CEST (+0200)

Christine Timmins Barry (CTB)
Transcom BoD
cbarry0106@gmail.com
+15132896579

Signed 2023-04-17 20:25:26 CEST (+0200)

Herman Korsgaard (HK)
Transcom BoD
herman.korsgaard@altor.com
+4793400332

Signed 2023-04-17 19:47:15 CEST (+0200)

Jonas Dahlberg (JD)
ID number 7309118532
jonas.dahlberg@transcom.com
+46703472383



Verification

Transaction 09222115557491022094



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Dahlberg'.

The name returned by Swedish BankID was "Rolf Jonas Dahlberg"
Signed 2023-04-17 21:10:45 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>

