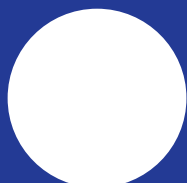
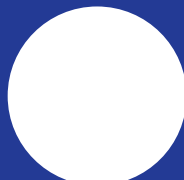
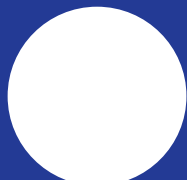


Årsredovisning 2019



Transcom

Innehåll

Förvaltningsberättelse	1
Finansiell översikt	4
Koncernens finansiella rapporter och noter	5
Moderbolagets finansiella rapporter och noter	29
Styrelsens underskrifter	39
Revisionsberättelse	40
Definitioner	44

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Transcom Holding AB (publ), organisationsnummer 556962-4108, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för räkenskapsåret 2019.

Transcom är en global kundhanteringsspecialist som erbjuder tjänster inom kundtjänst, försäljning och teknisk support genom sitt omfattande nätverk av kontaktcenter och agenter som arbetar från hemmet.

Transcom har en viktig roll vad gäller att öka kundlojalitet och driva försäljning genom att säkerställa att slutkunderna får en positiv upplevelse av sina kontakter med de företag som vi arbetar med. Transcoms kundservice-specialister levererar högkvalitativ kundservice och kundsupport via ett antal olika kanaler, exempelvis telefon, e-post, chatt och sociala medier.

Transcoms klienter återfinns över hela världen och representerar praktiskt taget alla branscher och offentliga verksamhetsgrenar. Många av våra klienter är verksamma inom snabbrikliga konsumentvarubranscher, där en mycket hög nivå av anpassningsbarhet till skiftande konsumentbehov och preferenser är nödvändig.

Transcom har djup kunskap och erfarenhet inom en lång rad branscher, till exempel telekom & media, konsumentteknik, finansiella tjänster, e-handel, detaljhandel, försörjning och logistik. Kundupplevelsen är en viktig särskiljande faktor inom alla dessa sektorer, och kvaliteten på kundtjänstleveransen är alltså en tungt vägande faktor när kunder väljer vilka varumärken de vill stödja.

Transcoms verksamhet genererar värde för klienterna genom att stödja skapandet av bra kundupplevelser, samtidigt som kostnaderna kan minskas och klienterna får hjälp att generera försäljningstillväxt. Transcom gör detta direkt genom att leverera högkvalitativ kundtjänst och kundsupport via ett antal olika kanaler på ett kostnadseffektivt sätt. Men Transcoms mål är också att Bolagets aktiviteter ska gynna andra delar av våra klienters verksamhet.

Transcoms analysförmåga kan till exempel generera insikter som i slutändan bidrar till att skapa en differentierad kundupplevelse, vilket stärker Transcoms klienters positionering på en alltmer konkurrensutsatt marknad. Som en global specialist på lösningar för outsourcad kundservice har Transcom en viktig roll när det gäller att säkerställa att slutkunderna får en positiv upplevelse av sina kontakter med de företag som vi arbetar med. För många av våra klienter är kvaliteten på kundtjänsten avgörande för deras förmåga att implementera sina servicebaserade

Definition av marknaden – vilken bransch är vi verksamma inom?

Kundhantering är processerna för att sammanföra en organisation med befintliga och potentiella kunder, och utgörs av fyra underkategorier: Välja kunder, vinna kunder, behålla kunder och utöka affärerna med befintliga kunder, vilket primärt sker genom fem kanaler:

- Telefoni, inklusive automatiskt talsvar
- Mejlsvar
- Webbchatt
- Digitala kanaler (sociala medier, meddelande-appar)
- Kunskapshantering för webbaserade självbetjäningstjänster

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

strategier för att öka kundlojaliteten och driva försäljningen. Det är därför de har valt att samarbeta med Transcom, vars kärnverksamhet är att erbjuda högkvalitativ kundservice och support genom flera olika kanaler. Bolagets tjänster levereras genom en strukturerad och väl beprövad 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.

2019 hade Transcom cirka 26 000 kundtjänstspecialister på 50 kontaktcenter i 20 länder som levererar tjänster på 33 språk till internationella kunder i olika branscher.

Den 27 juli 2018 förvärvade Transcom Awesome OS, som har konsoliderats från och med 27 juli 2018.

Finansiell översikt

Resultaträkning

Nettoomsättning för 2019 uppgår till 541,5 miljoner euro (543,6). Bruttoresultatet uppgick till 116,3 miljoner euro (91,1) och Rörelseresultatet 19,7 miljoner euro (-12,6). Rörelseresultatet exklusive jämförelsestörande poster uppgick till 28,1 miljoner euro (22,0). Jämförelsestörande

poster om totalt 8,4 miljoner euro (34,6) bestod av operationella jämförelsestörande poster om –8,5 miljoner euro, huvudsakligen omstruktureringskostnader relaterade till People, Passion, and Performance-programmet (PPP) och avslut av olönsamma kontrakt. Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster uppgick till 0,1 miljoner euro, inklusive nettoresultat av avyttringen i Spanien.

Kassaflöde

Kassaflöde från den löpande verksamheten förbättrades och uppgick till 51,4 miljoner euro (2,5). Detta är främst en följd av ökad vinst och förbättrat rörelsekapital jämfört med föregående år. Kassaflödet från investeringsverksamheten uppgick till –18,2 miljoner euro (–41,8) och inkluderade utbetalning av tilläggsköpeskilling för Awesome-förvärvet samt investeringar i nya siter på Filippinerna och i Tunisien. Dessutom bidrar försäljningen av delar av den spanska verksamheten med en positiv kassaflödes-effekt på 6,5 miljoner euro. Kassaflödet från finansieringsverksamheten uppgick till –32,1 miljoner euro (34,1) eftersom detta år påverkades av att betalning av leasing introducerades i finansieringsverksamheten, som en följd av IFRS 16. Nettopåverkan av återbetalning av lån och checkräkningskredit uppgick till –3,5 miljoner euro (37,6). Kassaflödet uppgick totalt till 1,1 miljoner euro (–5,2).

Skulder och finansiering

Nettoskulden/EBITDA uppgick till 4,2 (5,3). Nettoskulden är lägre än föregående år och uppgick till 203,7 miljoner euro (207,8). Koncernens finansiering inkluderar seniora säkerställda obligationer med fast ränta för 180 miljoner euro med fem års löptid, en senior säkrad obligation (SUFRN) om 10 miljoner euro och ett revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) om 45 miljoner euro som per december 2019 hade ett utnyttjande om 19,2 miljoner euro i lån, exklusive garantier och utnyttjande av checkräkningskredit. Outnyttjade krediter uppgick till 20,0 miljoner euro.

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 –0,3 miljoner euro. Årets resultat uppgick till –7,6 miljoner euro. Årets kassaflöde uppgick till 0,2 miljoner euro.

Väsentliga händelser efter rapportperiodens slut

Per 1 januari 2020 befordrades Jonas Dahlberg från CFO till VD och koncernchef.

Den 5 februari 2020 förlängde Transcom den osäkrade obligationen om 10 miljoner euro med tolv månader. Nytt förfallodatum är juli 2021. Den 31 mars 2020 ingick Transcom ett nytt seniorstättat kreditfacilitetsavtal om 20 miljoner euro. Kreditfaciliteten förfaller till betalning i mars 2023.

Transcom övervakar aktivt coronaviruset/COVID-19:s effekter på anställda, kunder och tjänsteerbjudande. Under februari 2020 införde Transcom preventiva åtgärder på alla siter/kontor för att aktivt säkerställa anställdas säkerhet och förhindra ytterligare spridning av coronaviruset. Transcom för proaktiva dialoger med nyckelkunder om kontinuitetsåtgärder, i det fall att ett betydande affärsavbrott skulle uppstå. Transcom levererar kundservice på distans, genom 26 000 anställda i 50 anläggningar och som hemarbete-agenter, på tre kontinenter. Vår kundportfölj består till största del av företag som levererar tjänster utan fysiska interaktioner. Vi upplever för närvarande en ökning av den totala efterfrågan på grund av COVID-19-pandemin, främst inom e-handel, men också inom telekommunikation och finansiella tjänster. Transcom har en mycket begränsad exponering för resesektorn. På kort sikt förväntar vi oss neutral eller positiv påverkan på den samlade efterfrågan av våra tjänster. Transcoms största risk i denna pandemi är statliga regleringar, som påverkar personalnärvaro och produktionskapacitet på våra anläggningar. Vi kör för närvarande något under normal produktion på grund av störningar på Filippinerna, i Italien och Spanien. Vi flyttar just nu volymer från våra anläggningar till leverans av hemarbete-agenter, för att öka vår flexibilitet och motståndskraft. Möjligheten att skifta till hemarbete beror på vilken typ av tjänst som levereras, den tekniska miljön och breddkapacitet. Ovan generella uppdatering baseras på den nuvarande situationen och kan komma att ändras beroende på hur situationen utvecklas. Just nu är det för tidigt att bedöma den långsiktiga effekten på Transcom.

Framtidsutsikter

Transcom har byggt en grund med förbättrad EBITDA marginal från 5% till 9% mellan 2015 och 2019. Nu är Bolagets mål tvåsiffrig marginal och en stabil organisk tillväxt genom klientfokus och verksamhetsoptimering, med stöd i ett starkt ledarskap.

Risker och osäkerhetsfaktorer

Det finns ett antal riskfaktorer som kan komma att inverka på Transcoms verksamhet, vilka i olika grad skulle påverka Transcoms omsättning, verksamhet, lönsamhet och finansiella ställning. Transcom övervakar och, i den mån det är möjligt, hanterar dessa risker. Koncernens ramverk för riskhantering och kontroll är utformat för att stödja identifieringen, bedömningen, övervakningen, hanteringen samt kontrollen av risker som är av betydelse för att uppnå Koncernens verksamhetsmål och tillhandahålla tillförlitlig finansiell information. De huvudsakliga riskerna som är specifika för Transcoms verksamhet är:

- Risken för överkapacitet vid volymminskningar eller vid uppsägningar av klientkontrakt.
- Risken för avsevärd volymminskning i relation till de största klienterna, eftersom en avsevärd del av Transcoms intäkter genereras av ett begränsat antal klienter. Eftersom Transcom är högst beroende av telekommunikationssektorn och den finansiella sektorn kan dessutom en framtida långvarig nedgång i dessa branscher leda till en volymminskning.
- Risken att inte lyckas uppnå önskad bemanningsflexibilitet på varje lokal marknad. Transcom är också utsatt för risker för ogynnsamma förändringar i personalkostnader, lagstiftning eller andra förhållanden som är hänförliga till bemanning.
- Risken för att Transcoms klienter säger upp sina avtal innan dessa löper ut eller minskar sina beställningsvolymer, eftersom vissa av dessa avtal inte medför några uppsägningsavgifter eller lämnar möjlighet för Transcom att fakturera kostnader relaterade till klientspecifika investeringar. Vidare innehåller många klientavtal resultatrelaterade bonus- och/eller straffvillkor som påverkas av Transcoms måluppfyllelse i förhållande till avtalade resultatmål. Om Transcom inte kan leverera de avtalade resultatmålen, kan Transcomkoncernen tvingas erlagga en straffavgift.
- Risken för hög personalomsättning på vissa av Transcoms marknader, eller svårigheter med att attrahera och behålla personal eftersom Transcoms långsiktiga framgång i hög grad är beroende av förmågan att attrahera och utveckla rätt personer.

- Risken för störningar i den teknologiska infrastrukturen av flera anledningar, såsom exempelvis naturkatastrofer, förbiseenden från leverantörer, driftstörningar, bristande rutiner i samband med förändringsarbete, cyberattacker och sabotage. Vidare kan kontinuiteten i Transcoms verksamhet bland annat påverkas av naturliga skeenden, krig, terroristattacker, civila oroligheter, epidemier och tekniska fallissemang.
- Risken för ofördelaktiga valutafluktuationer, innefattande transaktionsexponering eftersom Transcom fakturerar klienter i en valuta och betalar kostnader i en annan. 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, valutarisiker samt ränterisker. Styrelsen granskar och godkänner policyer för hanteringen av dessa risker. Ytterligare information om finansiella risker summeras i not 23.

Bolagsstyrningsrapport

Bolagsstyrningsrapport har upprättats separat och är tillgänglig på <http://www.transcom.com/en/corporate-governance-report-2019>.

Transcom medarbetare och hållbarhet

Transcom Holding AB har valt att rapportera Hållbarhetsredovisningsrapporten separat från årsredovisningen i enlighet med Årsredovisningslagen, kapitel 6 paragraf 11. Hållbarhetsrapporten är tillgänglig på <http://www.transcom.com/en/sustainability-2019>

Förslag till vinstdisposition

Till förfogande för Moderbolagets årsstämma står (i euro):

Överkursfond	20 501 042
Balanserade vinstmedel	155 569 060
Årets resultat	-7 564 918
Summa	168 505 184

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

I ny räkning överföres:	
Överkursfond	20 501 042
Balanserade vinstmedel	148 004 142
Summa	168 505 184

Koncernen – Finansiell översikt

	2019	2018
Omsättning (miljoner euro)	541	544
EBIT (miljoner euro)	19,7	-12,6
EBIT-marginal	3,6%	-2,3%
EBITA exklusive jämförelsestörande poster (miljoner euro)	39,0	31,6
EBITA-marginal exklusive jämförelsestörande poster	7,2%	5,8%
EBITDA (miljoner euro)	40,4	4,8
EBITDA-marginal	7,5%	0,9%
EBITDA exklusive jämförelsestörande poster (miljoner euro)	48,8	39,4
EBITDA-marginal exklusive jämförelsestörande poster	9,0%	7,2%
Resultat före skatt (miljoner euro)	2,1	-32,2
Årets resultat (miljoner euro)	-0,4	-31,0
Kassaflöde från den löpande verksamheten, (miljoner euro)	51,4	2,5
Avkastning på eget kapital	-0,4%	-28,7%
Soliditet	21,4%	21,9%
Nettoskuld/EBITDA	4,2	5,3

(alternativa resultatmått se sidan 44)

Koncernen – Resultaträkning

Januari–december

TEUR	Not	2019	2018
Omsättning	3, 4	541 459	543 633
Kostnad för sålda varor och tjänster	5, 6, 7, 9, 25	-425 114	-452 488
Bruttoresultat		116 346	91 145
Marknadsföringskostnader	5, 6, 25	-2 465	-3 066
Administrationskostnader	6, 7, 8, 9, 25	-94 277	-99 032
Nettoresultat vid avyttring av verksamheter		-	95
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	25	105	-1 693
Rörelseresultat		19 709	-12 551
Finansiella intäkter	10	744	1 094
Finansiella kostnader	7, 10	-18 309	-20 768
Resultat före skatt		2 143	-32 226
Inkomstskatter	11	-2 504	1 268
Årets resultat		-361	-30 957
Hänförligt till:			
- Moderbolagets ägare		-361	-30 957
- innehav utan bestämmande inflytande		-	-

Koncernen – Rapport över totalresultat

Januari–december

TEUR	2019	2018
Årets resultat	-361	-30 957
Övrigt totalresultat		
<i>Övrigt totalresultat som kan komma att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:</i>		
Omräkningsdifferenser avseende utlandsverksamheter	121	183
Säkringsredovisning	363	1
	484	184
<i>Övrigt totalresultat som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:</i>		
Aktuariella vinster/förluster på pensioner	-730	-40
	-730	-40
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt	-246	144
Totalresultat för året, netto efter skatt	-607	-30 813
Hänförligt till:		
– moderbolagets ägare	-607	-30 813
– innehav utan bestämmande inflytande	-	-

Koncernen – Rapport över finansiell ställning

TEUR	Not	31 december 2019	31 december 2018
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Goodwill	12	205 226	210 352
Övriga immateriella tillgångar	12	104 564	112 115
Materiella tillgångar	13	21 493	17 923
Nyttjanderätter	7	25 916	–
Uppskjutna skattefordringar	11	1 305	2 416
Övriga fordringar		3 000	2 163
		361 504	344 968
Omsättningstillgångar			
Kundfordringar	14	59 075	71 123
Skattefordringar		6 252	4 450
Övriga fordringar	15	13 303	10 839
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15	36 006	37 845
Likvida medel		14 295	12 884
		128 931	137 141
SUMMA TILLGÅNGAR		490 435	482 109
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare			
Aktiekapital	16	55	55
Överkursfond		20 501	20 501
Reserver		–3 447	–3 201
Balanserade vinstmedel inklusive årets resultat		88 011	88 372
Summa eget kapital		105 120	105 726
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	17, 23	201 034	216 725
Pensionsskulder	18	3 318	2 632
Leasingskuld	7, 23	16 018	–
Avsättningar	19	13 659	18 074
Uppskjutna skatteskulder	11	20 989	27 269
		255 018	264 700
Kortfristiga skulder			
Räntebärande skulder	17	13 687	1 285
Leasingskuld	7, 23	11 448	–
Avsättningar	19	20 746	22 514
Leverantörsskulder		18 798	23 761
Skatteskulder		6 332	2 344
Övriga skulder	20	18 613	21 100
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	21	40 674	40 678
		130 297	111 683
Summa skulder	23	385 315	376 382
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		490 435	482 109

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 2018		8	20 501	1 201	-4 546	110 841	128 004
Årets resultat		-	-	-	-	-30 957	-30 957
Fondemission		47	-	-	-	-47	-
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	-39	183	-	144
Totalresultat för året, netto efter skatt		55	20 501	1 162	-4 363	79 837	97 191
Aktieägartillskott		-	-	-	-	8 535	8 535
Per den 31 december 2018		55	20 501	1 162	-4 363	88 372	105 726
Per den 1 januari 2019		55	20 501	1 162	-4 363	88 372	105 726
Årets resultat		-	-	-	-	-361	-361
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	-367	121	-	-246
Totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	-367	121	-	-246
Aktieägartillskott		-	-	-	-	-	-
Per den 31 december 2019		55	20 501	795	-4 242	88 011	105 120

Koncernen – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2019	2018
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		2 143	-32 226
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Avskrivningar	9	34 725	17 372
Förändringar i avsättningar och pensionsskulder		656	12 886
Resultat vid avyttring av verksamhet	25	-2 162	-
Övriga ej kassaflödespåverkande justeringar		210	-208
Finansnetto		17 565	19 674
Betalda inkomstskatter		-7 456	-2 288
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		45 681	15 211
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		11 733	-2 384
Förändringar av rörelseskulder		-6 049	-10 332
Förändringar i rörelsekapital		5 684	-12 716
Kassaflöde från den löpande verksamheten, netto		51 366	2 495
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Investeringar i materiella tillgångar	13	-11 916	-8 496
Investeringar i immateriella tillgångar	12	-4 606	-307
Investeringar i dotterbolag, netto	24	-6 981	-34 033
Avyttring av verksamhet, netto	25	5 879	-
Förändring av långfristiga tillgångar		-816	922
Erhållen ränta		255	126
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		-18 183	-41 788
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	17, 26	25 506	219 146
Amortering av lån	26	-28 973	-181 558
Betalning av leasingskuld	7	-11 920	-2
Aktieägartillskott		-	8 535
Betalda räntor och andra lånerelaterade kostnader		-16 667	-12 049
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		-32 055	34 072
Årets kassaflöde		1 127	-5 222
Likvida medel vid början av året		12 884	17 249
Årets kassaflöde		1 127	-5 222
Omräkningsdifferenser i likvida medel		285	856
Likvida medel vid årets slut		14 295	12 884

Noter till Koncernens finansiella rapporter

Not 1 Sammanfattning av väsentliga redovisnings och värderingsprinciper

1.1 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. Vi är 26 000 specialister i 50 anläggningar i 20 länder, som levererar på 33 språk till internationella kunder i olika branscher. Transcom är ett privatägt bolag.

Bolaget har sitt säte i Stockholm, Sverige. Adressen till Bolagets huvudkontor är Hälsingegatan 40, 113 43 Stockholm.

Koncernens finansiella rapporter godkändes av styrelsen den 6 april 2020.

Dessa konsoliderade finansiella rapporter kommer att läggas fram för godkännande på årsstämman den 28 april 2020.

1.2 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.

1.2.1 Förändringar av redovisningsprinciper och upplysningar

Nya och ändrade standarder som gäller för första gången för räkenskapsåret 2019, och som tillämpas av Koncernen:

Koncernen tillämpar IFRS 16 Leases för första gången. IFRS 16 ersätter IAS 17 Leasingavtal och relaterade tolkningen IFRIC 4. Effekten redovisas nedan.

- IFRS 16 Leases fastställer principerna för identifiering, värdering, presentation och redovisning av leasingavtal och kräver att leasetagaren redovisar samtliga leasingavtal i Balansräkningen, liknande redovisning av finansiella leasingavtal i enlighet med IAS 17. Standarden innehåller två undantag för när leasingavtal inte behöver redovisas över balansräkningen – korttidsleasingavtal (avtal upp till 12 månader) samt leasingavtal med en bakomliggande tillgång av lågt värde. Leasetagaren åläggs att identifiera tillgångar och förpliktelser för alla leaseade objekt. I balansräkningen redovisas en tillgång för rätten att nyttja den leaseade tillgången under en specifik period respektive en skuld motsvarande skyldigheten att betala för den rättigheten. I resultaträkningen är leasetagaren skyldig att redovisa räntekostnader för leasingskulden samt avskrivning på nyttjanderätten. Standarden har även mer omfattande upplysningskrav än IAS 17. Standarden trädde i kraft 1 januari 2019 och den nya standarden har effekt på såväl Koncernens rapport över finansiell ställning som de upplysningar som lämnas de finansiella rapporterna.

Transcom har valt att tillämpa den förenklade övergångsmetoden, vilket innebär att jämförelseåret 2018 inte har räknats om, istället visas den ackumulerade effekten som en justerad öppningsbalans för 2019.

Vid implementeringen av IFRS 16 har leasingavtal, som under IAS 17 redovisats som operativ leasingavtal, tagits upp i balansräkningen. Leasingskulden är upptagen till nuvärdet av återstående leasingbetalningar, diskonterade med marginalräntan vid övergångstillfället. Den vägda genomsnittliga marginalräntan som använts uppgår till 6,5%. Nyttjanderätten är upptagen till ett värde motsvarande leasingskulden.

IFRS 16 tillåter några praktiska undantag vid övergångstillfället varav Transcom valt att tillämpa följande:

- Operativa leasingavtal med en återstående period kortare än 12 månader från 1 januari 2019, har klassificerats som korttidsleasingavtal och har därför inte tagits upp i balansräkningen. Inte heller leasingavtal med tillgångar av lågt värde har tagits upp i balansräkningen.

- Initiala direkta kostnader har inte tagits hänsyn till vid beräkning av nyttjanderätten.

Efter genomgång av Koncernens kontrakt per 1 januari 2019 blev effekten på den ingående balansen för 2019 enligt följande:

MEUR	Utgående balans 2018	Just.	Just. öppningsbalans 2019
Nyttjanderätter	0	32	32
Eget kapital	106	0	106
Långfristig leasingskuld	0	18	18
Kortfristig leasingskuld	0	14	14

Från den 1 januari 2019 tillämpar Koncernen International Financial Reporting Interpretations Committee ("IFRIC") tolkning 23, Vägledning vid redovisning av osäkerheter i inkomstskatter. IFRIC 23 har inte haft någon väsentlig påverkan på Koncernens finansiella rapporter.

Övriga nya standarder och standarder som har utfärdats, men ännu inte trätt i kraft, bedöms inte ha någon väsentlig effekt på Koncernen.

1.3 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. Koncernbolag konsolideras till fullo från det datum då bestämmande inflytande uppnåts. 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 förvärv koncernbolagets tillgångar och övertar dess skulder och eventalförpliktelser. I Koncernens eget kapital ingår därmed endast den del av koncernbolagets 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.

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

1.4 Omräkning av utländsk valuta

Poster som ingår i den ekonomiska redovisningen i var och en av Transcoms enheter mäts med hjälp av valutan i den primära ekonomiska omgivningen där den aktuella enheten 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. 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.

1.5 Materiella anläggningstillgångar

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
• Dator, 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.

1.6 Immateriella anläggningstillgångar

(a) 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 redovisat goodwill hänförligt till det sålda företaget.

(b) 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.

(c) Varumärke

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.

(d) 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 har 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.

1.7 Nedskrivning av icke-finansiella tillgångar

Tillgångar som har en obestämbar nyttjandeperiod, till exempel goodwill, varumärke eller immateriella tillgångar som inte är färdiga för användning, är inte föremål för avskrivning och testas årligen för nedskrivning, eller i samband med händelser eller förändringar som indikerar att det kan finnas ett behov av nedskrivning. Tillgångar som är föremål för avskrivning granskas för behov av nedskrivning vid händelser eller förändringar av omständigheterna som tyder på att det redovisade värdet kanske inte är möjligt att återfå. Återvinningsvärdet är det högre av en tillgångs verkliga värde minus försäljningskostnad och nyttjandevärdet.

I syfte att bedöma nedskrivningen grupperas tillgångarna till de lägsta nivåerna för vilka det finns separat identifierbara kassaflöden (kassagenererande enheter). Transcoms verksamhet inom varje regionalt segment betraktas i det sammanhanget som kassagenererande enheter. Icke-finansiella tillgångar som har varit föremål för nedskrivning granskas för en möjlig återföring av nedskrivningen vid varje rapportdatum. En nedskrivning redovisas med det belopp med vilket en tillgångs eller kassagenererande enhets redovisade värde överstiger återvinningsvärdet.

Nedskrivningar redovisas i resultaträkningen. Nedskrivningar hänförliga till kassagenererande enheter allokeras huvudsakligen till goodwill, vartefter de fördelas proportionerligt bland övriga tillgångar i enheten. Återvinningsvärdet för kassagenererande enheter är det högre av verkligt värde minus försäljningskostnader och nyttjandevärdet. Nyttjandevärdet mäts genom att diskontera framtida kassaflöden med hjälp av en diskonteringsfaktor som tar hänsyn till den riskfria räntenivån och risken förknippad med den specifika tillgången.

Nedskrivning av goodwill återförs inte. Nedskrivning av övriga tillgångar återförs om det har gjorts en förändring i de antaganden som låg till grund för fastställandet av återvinningsvärdet. Nedskrivningen återförs enbart i den omfattning som tillgångens redovisade värde, som följer på återförandet, inte överstiger det redovisade värdet som tillgången skulle ha haft, om nedskrivningen inte hade redovisats.

1.8 Finansiella tillgångar och skulder

Ett finansiellt instrument definieras som alla former av överenskommelser som ger upphov till en finansiell tillgång i ett företag och en finansiell skuld eller egetkapitalinstrument hos en motpart. Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen på tillgångssidan omfattar kassa och bank, kundfordringar och övriga egetkapitalinstrument, samt lånefordringar. Inkluderat i skulder och eget kapital är egetkapitalinstrument, låneskulder, leverantörsskulder, tilläggsköpeskillingar och andra skulder.

Finansiella instrument redovisas till instrumentets anskaffningsvärde, inklusive transaktionskostnader. Ett undantag görs för finansiella instrument i kategorin finansiella tillgångar eller skulder som redovisats till verkligt värde via resultaträkningen, vilka redovisas till verkligt värde exklusive transaktionskostnader. Efterföljande värdering beror på hur de klassificeras, enligt nedanstående.

En finansiell tillgång eller finansiell skuld redovisas i balansräkningen när företaget blir en part till instrumentets avtalsvillkor. Fordringar redovisas när Bolaget har utfört tjänsten och det finns en avtalsmässig betalningsförpliktelse för motparten. Kundfordringar redovisas i balansräkningen när en faktura har skickats. Skulder redovisas när motparten har utfört tjänsten och det finns en avtalsmässig betalningsförpliktelse, även om någon faktura ännu inte har erhållits. Leverantörsskulder redovisas när en faktura har mottagits.

En finansiell tillgång tas bort från balansräkningen när rättigheterna i avtalet realiserar, löper ut eller Bolaget förlorar kontrollen över dem. En finansiell skuld tas bort från balansräkningen när förpliktelsen i avtalet har uppfyllts eller på annat sätt upphävs.

Finansiella tillgångar och finansiella skulder kvittas och nettobeloppet redovisas i rapporten över finansiell ställning när det finns en legat genomdrivbar rätt att kvitta de redovisade beloppen och det finns en avsikt att kvitta tillgångarna mot skulderna.

1.9 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.

1.10 Kundfordringar

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 14 och 23 för ytterligare information.

1.11 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.

1.12 Räntebärande skulder

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.

1.13 Leverantörsskulder

Leverantörsskulder klassificeras i kategorin finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde.

Leverantörsskulder har kort förväntad löptid och värderas utan diskontering till nominellt belopp.

1.14 Derivat för kassaflödessäkringar

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

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

1.15 Övriga skulder, upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

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

1.16 Leasing

Från och med den 1 januari 2019 tillämpar Transcom den nya standarden IFRS 16 Leases, som ersätter IAS 17 Leasingavtal och relaterade tolkningen IFRIC 4. Transcom har tillämpat den förenklade övergångsmetoden vilket innebär att jämförelseåret 2018 inte har räknats om, istället visas den ackumulerade effekten i en justerad öppningsbalans för 2019.

Koncernens leasingavtal avser främst lokalhyror för kontor och siter. Transcom agerar endast som leasetagare, inte leasegivare.

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

leaseperioden och reflekterar en konstant räntesats på kvarvarande leasekund. Nyttjanderätten skrivs av linjärt över den kortare av tillgångens nyttjandeperiod och leasingperioden.

Leasingkalden beräknas genom en nuvärdesberäkning av återstående leasebetalningar med avdrag för eventuella erhållna förmåner, variabla leasekostnader så som t ex index, eventuellt belopp för restvärdegaranti, lösenpris om rimligt 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 eventuell nedskrivning samt justering för eventuell omvärdering av leaseskulden. Leasingkostnaderna motsvarar den initiala leasingkalden, leasebetalningar som gjorts på eller innan inledningsdatum, minskat med erhållna förmåner, initiala direkta kostnader och återställandekostnader.

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

Redovisningsprinciper tillämpade till och med 2018

Till och med 31 december 2019 tillämpade Koncernen IAS 17. Jämförelseåret har inte räknats om. Koncernen leasar vissa anläggningstillgångar. Leasing klassificeras i koncernredovisningen som antingen finansiell eller operationell leasing.

När Koncernen, som leasetagare, huvudsakligen får de ekonomiska fördelarna och bär de ekonomiska riskerna hänförliga till den leaseade tillgången klassificeras detta som finansiell leasing. Den leaseade tillgången redovisas i balansräkningen som en anläggningstillgång, medan det uppskattade nuvärdet för framtida leasingbetalningar redovisas som en skuld. Andelen av leasingavgiften som förfaller till betalning inom ett år redovisas som en kortfristig skuld, medan återstoden redovisas som en långfristig skuld. Finansiell leasing redovisas vid leasingperiodens början till det lägre av den leaseade tillgångens verkliga värde och nuvärdet av minimileasingbetalningarna.

Minimileasingavgifter för finansiell leasing fördelas på räntekostnad och amortering av den utestående skulden. Räntekostnader fördelas över leasingperioden, så att samtliga redovisningsperioder belastas med ett belopp som motsvarar den fasta räntan för skulden som redovisas per varje period. Rörliga avgifter kostnadsförs under den period då de uppkommer.

Leasingavtal där en väsentlig del av riskerna och förmånerna med ägarskapet stannar kvar hos leasinggivaren klassificeras som operationell leasing. Betalningar gjorda under operationella leasingavtal (med avdrag för eventuell bonus erhållen från leasinggivaren) redovisas linjärt i resultaträkningen under leasingperioden.

1.17 Aktuell och uppskjuten skatt

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 deklarerationer med avseende på situationer där tillämpliga skattelagar är föremål för tolkningar. Ledningen fattar sedan beslut om avsättningar, där så är lämpligt, på basis av de belopp som enligt beräkningarna ska betalas till skattemyndigheterna.

Uppskjuten skatt redovisas genom metoden för beräkning av uppskjuten skatt på temporära skillnader som uppstår mellan det skattemässiga värdet på tillgångar och skulder och deras redovisade värde i koncernredovisningen. Uppskjutna skatteskulder redovisas emellertid inte, om de uppkommer vid den initiala redovisningen av goodwill. Uppskjuten skatt redovisas inte om den uppkommer vid den initiala redovisningen av en tillgång eller skuld i en transaktion, om den uppskjutna skatten inte är från ett rörelseförvärv som vid tidpunkten för transaktionen inte påverkar vare sig redovisningen eller det beskattningsbara resultatet.

Uppskjutna skattefordringar och uppskjutna skatteskulder har värderats efter de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången realiserar 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 där det finns en avsikt att reglera beloppen på nettobasis.

1.18 Ersättning till anställda

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

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

En förmånsbestämd plan definieras i normalfallet av det belopp av pensionsförpliktelsen som en anställd erhåller vid pensioneringen, vanligtvis beroende av en eller flera faktorer, såsom ålder, anställningstid och lön. Skulden som redovisas i rapporten över finansiell ställning avseende förmånsbestämda pensionsplaner är nuvärdet av den förmånsbestämda pensionsförpliktelsen vid redovisningsperiodens slut, med avdrag för verkligt värde av planens tillgångar. Den förmånsbestämda förpliktelsen 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 räntenivåer 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 anställda förblir i tjänst under en specificerad period (intjänandeperioden). I sådana fall skrivs kostnaderna för ersättningar efter avslutad anställning av linjärt under intjänandeperioden.

Koncernens huvudsakliga förmånsbestämda planer är en prestationsbaserad pensionsplan (Termination Indemnity Plan) i Italien och en pensionsplan i Filippinerna samt i USA.

Intäkter från kontrakt med kunder redovisas när kontrollen över varor och tjänster har överförts till kunden till ett värde motsvarande vad Koncernen förväntar sig ha rätt till som ersättning för varorna eller tjänsterna. Koncernen betalar ut försäljningsprovision till sina anställda där Koncernen initialt redovisar en kontraktstillgång som skrivs av över den förväntade serviceperioden. En motsvarande skuld redovisas initialt baserat på de uppskattade provisionskostnaderna hänförliga till kundkontraktet.

1.19 Aktiekapital och egna aktier

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

1.20 Utdelningar

Lämnade utdelningar redovisas som en skuld i koncernredovisningen i den period under vilken utdelningarna beslutats av årsstämman.

1.21 Avsättningar

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

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

1.22 Eventualförpliktelser

En eventualförpliktelse redovisas när det finns ett möjligt åtagande som härrör från inträffade händelser och vars förekomst bekräftas endast av en

eller flera osäkra framtida händelser eller när det finns ett åtagande som inte redovisas som en skuld eller avsättning på grund av att det inte är troligt att ett utflöde av resurser kommer att krävas.

1.23 Intäktsredovisning

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 kundtjänst.

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

1.24 Finansiella intäkter och kostnader

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.

1.25 Värdering till verkligt värde

Koncernen värderar finansiella instrument, såsom derivat, till verkligt värde per varje balansdag. Verkligt värde gällande finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde framgår även av not 23.

Verkligt värde är det pris som skulle erhållas vid försäljning av en tillgång, eller betalas för att överföra en skuld i en regelrätt transaktion mellan marknadsaktörer per värderingsdatumet. Värderingen till verkligt värde grundar sig på antagandet att transaktionen för att sälja tillgången eller överföra skulden äger rum antingen:

- på huvudmarknaden för tillgången eller skulden, eller
- i avsaknad av en huvudmarknad, på den mest fördelaktiga marknaden för tillgången eller skulden

Koncernen måste ha tillträde till huvudmarknaden eller den mest fördelaktiga marknaden.

Verkligt värde för en tillgång eller skuld värderas med hjälp av antaganden som, förutsatt att marknadsaktörerna agerar i sitt eget bästa ekonomiska intresse, skulle användas vid prissättningen av tillgången eller skulden.

Vid en värdering till verkligt värde tas följande med i beräkningen: marknadsaktörens förmåga att generera ekonomiska fördelar genom att använda tillgången på bästa sätt och med högsta möjliga nyttjandegrad genom att sälja den till en annan marknadsaktör som skulle använda tillgången på bästa sätt och med högsta möjliga nyttjandegrad.

Koncernen använder värderingstekniker som är lämpliga under omständigheterna och för vilka det finns tillräckliga data tillgängliga för att mäta verkligt värde, maximera användningen av relevant, observerbar information och minimera användningen av icke-observerbar information.

Samtliga tillgångar och skulder för vilka verkligt värde mäts eller anges i de finansiella rapporterna kategoriseras inom verkligt värdehierarkin, enligt beskrivningen nedan, baserat på den lägsta nivån av indata som är väsentlig för värderingen till verkligt värde som helhet:

- Nivå 1 – Noterade (icke-justerade) marknadspriser på aktiva marknader för likvärdiga tillgångar eller skulder;
- Nivå 2 – Värderingstekniker för vilka den lägsta nivån av indata är direkt eller indirekt observerbar;
- Nivå 3 – Värderingstekniker för vilka den lägsta nivån av indata som är väsentlig för värderingen till verkligt värde inte är observerbar.

För tillgångar och skulder som redovisas i de finansiella rapporterna på återkommande basis fastställer Koncernen om några överföringar har ägt rum mellan nivåerna i hierarkin genom en göra en ny bedömning av kategoriseringen (baserat på den lägsta nivån av indata som är väsentlig för värderingen till verkligt värde som helhet) i slutet av varje redovisningsperiod.

1.26 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.

1.27 Segmentsreporting

Rörelsesegment redovisas på ett sätt som är förenligt med den interna redovisningen, och utvärderas regelbundet av Koncernens högste verk-

ställande beslutsfattare, dvs. koncernchefen. Transcoms rörelsesegment är Engelskspråkiga marknader (tjänster levererade till multinationella kunder), Europa (tjänster levererade till kunder baserade i Europa) och Latinamerika (tjänster levererade till kunder baserade i Latinamerika). Från mars 2019 har inte Transcom någon verksamhet i Latinamerika.

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.

(a) Nedskrivning av goodwill och immateriella tillgångar

Koncernen utvärderar årligen redovisat värde för goodwill för en eventuell nedskrivning genom att jämföra prognostiserade diskonterade kassaflöden (med hjälp av en lämplig diskonteringsränta) förknippade med sådana tillgångar till det hänförliga redovisade värdet. En nedskrivningsprövning görs också om villkoren eller förutsättningarna skulle förändras, vilket skulle kunna tyda på att det kan finnas ett behov av nedskrivning. En nedskrivning redovisas när det uppskattade framtida diskonterade kassaflödet som genererades av tillgången understiger tillgångens redovisade värde. En nedskrivning beräknas som det belopp varmed tillgångens redovisade värde överstiger återvinningsvärdet. Koncernen genomförde sin årliga prövning av nedskrivning avseende goodwill under det fjärde kvartalet 2018. Förändringar i de bedömningar och uppskattningar som används kan ha en betydande effekt på resultaträkningen och rapporten över finansiell ställning. Se not 12 för mer information samt en känslighetsanalys av några av de antaganden som har gjorts.

(b) Avsättningar

Koncernen redovisar avsättningar när det finns en aktuell förpliktelse från en inträffad händelse; när det är sannolikt med överföring av ekonomiska fördelar och beloppet för kostnaden för transaktionen går att uppskatta på ett tillförlitligt sätt. Koncernen granskar utestående rättsfall, inklusive skatterevisioner, och följer utvecklingen i domstolsprocesser för att kunna bedöma behovet av avsättningar och upplysningar i de finansiella rapporterna. Bland de faktorer som tas under övervägande vid beslut om avsättningar är rättstvisters 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.

(c) Eventualförpliktelser

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

Not 3 Prestationsåtaganden

Koncernens kontraktstid 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 begär enligt vad som fastställts i kontraktet och som i regel löper under en kortare period, exempelvis 1–6 månader. Volymkraven är miniminivå på åtagande och både intäkt och kassaflöde genereras under samma period. Detta är även identifierat som Koncernens prestationsåtaganden. Per december 2019 uppgår prestationsåtagandena till 54 617 tusen euro (2018: 49 987 tusen euro).

Not 4 Segmentsinformation

TEUR	2019			Summa Koncernen
	Engelskspråkiga marknader	Europa	Latinamerika	
Intäkter från externa kunder	184 964	355 628	867	541 459
EBITA exkl. jämförelsestörande poster	23 325	15 787	-75	39 038
Transaktionsrelaterade avskrivningar				-10 927
Jämförelsestörande poster				-8 402
Rörelseresultat från segmenten				19 709
Finansnetto				-17 565
Resultat före skatt				2 143

TEUR	2018			Summa Koncernen
	Engelskspråkiga marknader	Europa	Latinamerika	
Intäkter från externa kunder	166 370	371 624	5 639	543 633
EBITA exkl. jämförelsestörande poster	14 955	17 199	-591	31 563
Transaktionsrelaterade avskrivningar				-9 539
Jämförelsestörande poster				-34 575
Rörelseresultat från segmenten				-12 551
Finansnetto				-19 674
Resultat före skatt				-32 226

Koncernens segment är följande:

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

1 januari 2019 gjordes en mindre organisationsförändring i koncernen, en flytt mellan Engelskspråkiga marknader-segmentet och Europa-segmentet. 2018 har därmed omräknats. I mars 2019 avyttrades verksamheten

i Chile, och ingår därefter inte i de konsoliderade siffrorna. Avyttringen innebär att segmentet Latinamerika nu är fullt avyttrat.

Intäkterna från den största klienten uppgick till 42 818 tusen euro under 2019 avseende segment Europa, och intäkterna från den näst största klienten uppgick till 41 626 tusen euro, även den inom segment Europa (2018: 61 530 tusen euro, segment Europa, 42 271 tusen euro segment Engelskspråkiga marknader). Externa intäkter för Sverige uppgick till 109 159 tusen euro (2018: 121 640 tusen euro) och totala tillgångar i Sverige uppgick till 697 793 tusen euro (2018: 731 914 tusen euro).

Goodwill per segment återspeglas i not 12.

Not 5 Kostnader per konstnadslag

TEUR	2019	2018
Produktionskostnader	-19 181	-19 712
Personalkostnader	-423 810	-449 887
Övrigt	-44 139	-67 616
Avskrivningar	-34 725	-17 372
Totala kostnader i resultaträkningen	-521 855	-554 586

Not 6 Anställda

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

TEUR	2019	2018
Löner och övriga ersättningar	-337 266	-349 017
Sociala avgifter	-58 926	-70 764
Pensionskostnader	-11 370	-10 436
Summa	-407 562	-430 217

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

TEUR	2019	2018
Kostnad för sålda varor och tjänster	-369 121	-397 090
Marknadsföringskostnader	-1 272	-2 313
Administrationskostnader	-37 169	-30 815
Summa	-407 562	-430 217

Not 6 Anställda, forts.

Genomsnittligt antal anställda

	2019			2018		
	Kvinnor	Män	Summa	Kvinnor	Män	Summa
Albanien	283	223	506	381	283	664
Chile	–	–	–	314	210	524
Estland	150	139	289	179	153	332
Filippinerna	5 523	5 243	10 766	4 663	4 384	9 047
Italien	628	196	824	505	199	705
Kanada	59	36	95	75	48	123
Kroatien	636	274	910	582	242	824
Lettland	208	133	341	198	132	330
Litauen	563	302	865	620	329	949
Nederländerna	147	241	388	151	248	399
Norge	81	97	178	90	109	199
Polen	584	304	888	497	260	757
Portugal	233	82	315	305	100	405
Serbien	389	243	632	297	113	410
Spanien	2 493	790	3 283	3 118	942	4 060
Storbritannien	14	15	29	16	25	41
Sverige	599	752	1 352	723	913	1 636
Schweiz	–	1	1	–	1	1
Tunisien	699	485	1 184	351	502	853
Tyskland	395	360	755	434	432	866
Ungern	125	101	226	149	99	248
USA	675	293	968	665	292	957
Summa¹	14 484	10 310	24 795	14 314	10 016	24 330

1) Summa genomsnittligt antal anställda inkluderar ej inhyrd personal.

Kvinnor i styrelsen och koncernledningen, %

	2019	2018
Styrelsen	–	–
Koncernledning	31%	38%

Ersättning till styrelsen

TEUR	2019	2018
Styrelsens ordförande:		
Fredrik Cappelen	–50	–50
Övriga styrelseledamöter:		
Alfred von Platen	–30	–30
Eivind Roald	–30	–30
Fredrik Nylander	–30	–30
Mattias Holmström	–30	–30
Klas Johansson	–30	–30
Summa	–200	–200

Ersättning och andra förmåner till ledande befattningshavare

TEUR	2019				Summa
	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner ¹	Pensionsavgifter	
VD och koncernchef:					
Michael Weinreich	–515	–298	–27	–	–840
Övriga ledande befattningshavare:					
15 personer	–1 943	–349	–229	–478	–2 999
Summa	–2 458	–647	–256	–478	–3 839

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

TEUR	2018				Summa
	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner ¹	Pensionsavgifter	
VD och koncernchef:					
Michael Weinreich	–523	–200	–22	–	–745
Övriga ledande befattningshavare:					
7 personer	–997	–169	–105	–212	–1 483
Summa	–1 520	–369	–127	–212	–2 228

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

Under 2019, bestod övriga ledande befattningshavare av följande personer: Michael Weinreich, Leif Mårtensson (CFO tom juni 2019), Jonas Dahlberg (CFO från juli 2019), Cecilia Forzelius (tom mars 2019), Christian Hultén (tom juli 2019), Eva Wikmark-Wallin (från september 2019), Stefan Berg, Helene Ruda, Steffen Bagge (från augusti 2019), Gianluca Gemma, Juan Brun, Pernilla Oldmark, Robert Kressing, Oliver Cook, Alexandra Dahan och Mark Lyndsell.

Följande riktlinjer gäller ersättning till ledande befattningshavare som för närvarande omfattar fjorton medlemmar inom Koncernen Transcom 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. Stämмоvalda styrelseledamöter kan i vissa fall arvoderas för tjänster inom sina respektive kompetensområden som inte utgör styrelsearbete. För dessa tjänster ska utgå ett marknadsmässigt arvode, vilket ska godkännas av styrelsen. Styrelsen har under särskilda omständigheter rätt att frångå ovanstående riktlinjer. Om sådan avvikelse sker, ska information om detta och skälet till avvikelsen redovisas vid närmast följande årsstämma. Styrelsens uppfattning är att ersättningen till vd och de övriga ledande befattningshavarna erbjuder en lämplig balans mellan att motivera de ledande befattningshavarna och att uppnå en välbalanserad konkurrensmässig ersättning som sammanför de ledande befattningshavarnas incitament med Transcoms och ägarnas intressen.

Not 7 Leasing

Belopp i balansräkningen

Nyttjanderätter	Lokaler	IT-utrustning
Per 1 januari 2019	31 674	494
Tillkommit ¹	8 959	427
Förändring ²	-2 774	-
Avskrivning	-12 542	-371
Omräkningsdifferens	40	8
Per 31 december 2019	25 358	558

Leasingskuld	Lokaler	IT-utrustning
Per 1 januari 2019	31 674	494
Tillkommit	8 959	427
Förändring	-2 219	-
Ränta	2 120	32
Betalning	-13 685	-387
Omräkningsdifferens	42	8
Per 31 december 2019	26 892	574

Långsiktig leasingskulder	15 673	345
Kortsiktig leasingskulder	11 218	230

1) Förlängning av kontrakt uppgår till 1,4 miljoner euro.

2) Avser främst uppsägning av kontrakt.

Förfallostrukturen avseende leasingskulden visas i not 23.

Belopp i resultaträkningen

	2019
Avskrivning nyttjanderätter, Lokaler	-12 542
Avskrivning nyttjanderätter, IT-utrustning	-371
Räntekostnad leasingskuld	-2 152
Kostnader avseende korttidsleasor	-2 999
Kostnader avseende leasor till lågt värde	-1 371
Variabla kostnader för leasingkontrakt	-529

Nedan visas en avstämning mellan IAS 17 leaseåtaganden och IFRS 16 leasingkuld.

MEUR	1 januari 2019
Åtaganden för operationella leasingavtal, 31 december 2018	43
Diskontering av återstående leasingbetalningar	-7
Korttidsleasingavtal och leasingavtal till lågt värde	-4
Leasingskuld, 1 januari 2019	32

Kostnader för operationell leasing som leasetagare

TEUR	2018
Lokaler	-18 702
IT-utrustning	-36
Kontorsutrustning	-242
Bilar	-745
Övrigt	-105
Summa	-19 830

Vanligtvis kräver Koncernens leasingavtal depositioner och vissa avsättningar för inflationsindexerade höjningar av leasingavgifterna.

Framtida betalningar för icke uppsägningsbara leasingavtal per den 31 december 2018

TEUR	Mindre än ett år	Mellan ett år och fem år	Summa
Lokaler	-12 652	-27 627	-40 279
IT-utrustning	-716	-696	-1 412
Kontorsutrustning	-156	-144	-300
Bilar	-372	-361	-733
Övrigt	-12	-16	-28
Summa	-13 908	-28 844	-42 752

Tillgångar som innehas under finansiella leasingavtal som leasetagare

TEUR	2018
Anskaffningsvärde	32
Akkumulerade avskrivningar	-32
Redovisat värde	-

Det finns inga icke uppsägningsbara leasingavtal med längre löptid än 5 år.

Not 8 Ersättning till revisorer

TEUR	2019	2018
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-893	-767
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-3	-
Skatterådgivning	-	-6
Övriga revisionsbolag		
Revisionsuppdrag	-92	-76
Summa	-988	-849

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 utmytna 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	2019	2018
Kundrelationer	-10 927	-9 539
Utvecklingskostnader	-886	-843
Övriga immateriella tillgångar	-1 758	-93
Telefonväxel	-555	-427
Inventarier	-1 200	-912
Maskin- och programvara	-3 910	-3 255
Kontorsförbättringar	-2 577	-2 302
Nyttjanderätter	-12 913	-
Summa	-34 725	-17 372

Av- och nedskrivningar redovisas i följande poster i resultaträkningen:

TEUR	2019	2018
Kostnad för sålda varor och tjänster	-22 184	-17 372
Administrationskostnader	-12 542	-
Summa	-34 725	-17 372

Not 11 Skatt

Inkomstskatter

TEUR	2019	2018
Aktuell inkomstskatt på årets resultat	-8 099	-3 507
Justering avseende tidigare år	-1 868	-1 418
Aktuell skatt	-9 967	-4 924
Uppkomst och återföring av temporära skillnader för innevarande år	5 420	6 931
Justering avseende tidigare år	2 043	-738
Uppskjuten skatt	7 463	6 193
Inkomstskatt	-2 504	1 268

Effektiv skattesats

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

TEUR	2019	%	2018	%
Resultat före skatt	2 143		-32 226	
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 21,40 %	-459	-21,4	7 090	-22,0
Utländsk skattesats	3 161	147,5	555	-1,7
Skattefria intäkter	22	1,0	2 588	-8,0
Icke avdragsgilla kostnader	-3 731	-174,1	-2 671	8,3
Tidigare redovisade uppskjutna skattefordringar, som skrivits ner under året	-	-	-	-
Utnyttjade förlustavdrag	6 124	285,8	2 325	-7,2
Förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	-5 145	-240,1	-9 375	29,1
Justering avseende tidigare år	-11	-0,5	-2 156	6,7
Förändrade skattesatser	-	-	410	-1,3
Källskatt	-600	-28,0	-958	3,0
Övrig skatt, ej standardskattesats ¹	-1 242	-58,0	-988	3,1
Övrigt ²	-624	-29,1	-4 449	-13,8
Inkomstskatt	-2 504	-116,9	1 268	-3,9

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

2) Övrigt hänför sig främst till tre bolags valutakursresultat i lokal valuta vilket inte påverkar deras lokala resultat innan skatt.

Not 10 Finansiella intäkter och kostnader

Finansiella intäkter

TEUR	2019	2018
Ränteintäkter på banktillgodohavanden	255	548
Övriga finansiella intäkter	489	546
Summa	744	1,094

Finansiella kostnader

TEUR	2019	2018
Räntekostnader på banklån	-14 472	-12 479
Räntekostnader på leasingkulder	-2 152	-
Övriga finansieringskostnader ¹	-1 208	-7 926
Bankavgifter	-121	-362
Valutakursförluster	-357	-1
Summa	-18 309	-20 768

1) 2018 inkluderar 4,8 miljoner euro avseende tidigare låneavtal. Det tidigare låneavtalet ersattes av seniora säkerställda obligationer i mars 2018, varvid de hänförliga lånekostnaderna redovisades till fullo som övriga finansieringskostnader.

Aktuell inkomstskatt på årets resultat består av aktuell skatt om 7 499 tusen euro (2018: 3 967) och källskatt om 600 tusen euro (2018: 958). Uppskjuten skatt är hänförlig till avskrivningar på immateriella tillgångar och temporära skillnader samt underskottsavdrag i fyra bolag. Justeringar med avseende på tidigare år består främst av avsättningar, eller återföringar av sådana, med avseende på krav som skattemyndigheterna i olika jurisdiktioner kan ha gentemot Koncernen.

Per den 31 december 2019 är åtta bolag i koncernen föremål för skatterevisioner. Några revisioner har lett till omprövningar av tidigare beskattningsbeslut, medan andra ännu befinner sig i ett tidigt skede och förslag till omprövningsbeslut ännu inte har mottagits. Per den 31 december 2019 hade koncernen avsatt 3 897 tusen euro avseende skatterevisioner (2018: 4 027).

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

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2019	550	3 910	1 031	-3 076	2 415
Justeringar av öppningsbalansen	7	-1 375	1 376	-	8
Förändringar i resultaträkningen	-81	4 714	-1 538	-	3 095
Avyttring verksamhet	-8	-126	-99	-	-233
Ökning	-	-	-48	-	-48
Omklassificering	-	-	20	-	20
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-3 953	3 953
Per den 31 december 2019	468	7 123	742	-7 029	1 305

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2018	621	108	814	-838	704
Justeringar av öppningsbalansen	14	3	-29	26	14
Förändringar i resultaträkningen	-85	3 800	256	-	3 970
Ändring av redovisningsprinciper	-	-	-8	-	-8
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-1	-2 264	-2 266
Per den 31 december 2018	550	3 910	1 031	-3 076	2 415

Uppskjutna skatteskulder

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2019	-	29 222	1 123	-3 075	27 269
Justeringar av öppningsbalansen	-	98	-	-	98
Förändringar i resultaträkningen	-	-4 795	428	-	-4 367
Avyttring verksamhet	-	-224	-233	-	-457
Omklassificering	-	-	2 400	-	2 400
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-3 953	-3 953
Per den 31 december 2019	-	24 301	3 717	-7 028	20 989

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2018	-	24 418	462	-838	24 042
Förvärvade dotterbolag	-	7 848	-	-	7 848
Justeringar av öppningsbalansen	-	-833	-22	26	-829
Förändringar i resultaträkningen	-	-2 211	683	-	-1 527
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-1	2 264	-2 265
Per den 31 december 2018	-	29 222	1 123	-3 075	27 269

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 52 327 tusen euro (2018: 76 463 tusen euro). 5 062 tusen euro (2018: 38 159 tusen euro) av dessa förluster har inget tidsbegränsat utnyttjandedatum. Motsvarande uppskjutna skattefordringar för underskotten, baserat på varje lands förväntade skattesats, skulle ha uppgått till 13 511 tusen euro (2018: 18 970 tusen euro).

Not 12 Goodwill och övriga immateriella anläggningstillgångar

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Varumärke	Utvecklingskostnader	Övrigt	Summa
Anskaffningsvärden						
Per den 1 januari 2019	210 352	101 184	23 206	15 596	3 193	353 530
Förvärv av dotterbolag ¹	-2 520	-	-	-	-	-2 520
Investeringar	-	-	-	2 074	4 662	6 736
Avyttring	-	-	-	-82	-17	-99
Avyttring verksamhet	-2 761	-877	-	-	-	-3 638
Omräkningsdifferenser	156	454	-85	14	-2	537
Per den 31 december 2019	205 226	100 760	23 122	17 603	7 835	354 547
Akkumulerade av- och nedskrivningar						
Per den 1 januari 2019	-	-15 092	-	-13 200	-2 772	-31 064
Årets avskrivningar	-	-10 927	-	-886	-1 758	-13 571
Omräkningsdifferenser	-	-120	-	-	-2	-122
Per den 31 december 2019	-	-26 139	-	-14 086	-4 531	-44 757
Redovisat värde per den 31 december 2019	205 226	74 621	23 122	3 517	3 304	309 790

1) Goodwill och Kundrelationer hänförs sig till övervärden från förvärvet av Awesome OS och verksamheten i Albanien 2018. Under 2019 gjordes en justering av Goodwill efter en slutgiltig översikt av de förvärvade nettotillgångarna.

Not 12 Goodwill och övriga immateriella anläggningstillgångar, forts.

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Varumärke	Utvecklings- kostnader	Övrigt	Summa
Anskaffningsvärden						
Per den 1 januari 2018	174 085	74 921	23 399	15 416	3 093	290 914
Förvärv ¹	36 353	25 574	–	–	–	61 927
Investeringar	–	–	39	181	87	307
Omräkningsdifferenser	–86	689	–231	–1	12	383
Per den 31 december 2018	210 352	101 184	23 206	15 596	3 193	353 531

Akkumulerade av- och nedskrivningar

Per den 1 januari 2018	–	–5 262	–	–12 347	–2 671	–20 280
Årets avskrivningar	–	–9 539	–	–843	–93	–10 475
Omräkningsdifferenser	–	–291	–	–10	–8	–309
Per den 31 december 2018	–	–15 092	–	–13 200	–2 772	–31 064
Redovisat värde per den 31 december 2018	210 352	86 091	23 206	2 396	421	322 467

1) Goodwill och Kundrelationer hänför sig till övervärden från förvärven av Awesome OS och verksamhet i Albanien.

Goodwill

Test av nedskrivningsbehov för kassagenererande enheter som omfattar goodwill

Nedskrivningsprövningen visade ingen indikation på något behov av nedskrivning av goodwill.

Koncernen behandlar de geografiska områdena som kassagenererande enheter i enlighet med den betydelse som anges i IAS 36 Nedskrivningar. För 2019 har Awesome nedskrivningsprövats tillsammans med Engelskspråkiga marknader. Redovisade värden av goodwill allokera till de olika regionerna är:

TEUR	2019	2018
Engelskspråkiga marknader	63 903	66 033
Europa	141 323	144 319
Summa	205 226	210 352

Beräkningen av nyttjandevärdet grundade sig på följande huvudsakliga antaganden:

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

Diskonteringsräntor före skatt 10,3 procent till 11,25 procent; Europa 11,25 procent (2018: 10,6 procent) och Engelskspråkiga marknader 10,3 procent (2018: Engelskspråkiga marknader 11,7 procent samt Awesome 8,4 procent) tillämpades 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.

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, fastställt per förvärvsdatumet.

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

Varumärke

TEUR	2019	2018
Engelskspråkiga marknader	5 535	5 541
Europa	17 587	17 666
Summa	23 122	23 206

Varumärken avser främst Transcom och Xzakt och är fördelade på respektive kassagenererande enhet.

Not 13 Materiella tillgångar

TEUR	Telefonväxel	Inventarier	Maskin- och programvara	Kontorsförbättringar	Summa
Anskaffningsvärden					
Per den 1 januari 2019	26 086	27 190	54 434	27 332	135 042
Investeringar	796	1 488	4 384	5 135	11 803
Avyttringar	-250	-173	-1 132	-1 409	-2 964
Avyttring verksamhet	-	-1 747	-	-	-1 747
Omräkningsdifferenser	125	229	568	434	1 356
Per den 31 december 2019	26 757	26 988	58 253	31 492	143 490
Ackumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2019	-24 688	-24 680	-45 819	-21 932	-117 118
Årets avskrivningar	-555	-1 200	-3 910	-2 577	-8 243
Avyttringar	250	163	914	1 367	2 693
Avyttring verksamhet	-	1 747	-	-	1 747
Omräkningsdifferenser	-127	-223	-429	-298	-1 077
Per den 31 december 2019	-25 120	-24 192	-49 246	-23 440	-121 998
Redovisat värde per den 31 december 2019	1 637	2 796	9 007	8 053	21 493
Anskaffningsvärden					
Per den 1 januari 2018	25 175	25 595	47 520	24 046	122 337
Förvärv av dotterbolag	-	511	2 068	1 953	4 531
Investeringar	720	1 273	4 900	1 603	8 496
Avyttringar	-169	-251	-854	-1 048	-2 321
Omklassificeringar	59	-37	-42	20	-
Omräkningsdifferenser	301	100	841	758	2 000
Per den 31 december 2018	26 086	27 190	54 434	27 332	135 042
Ackumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2018	-24 092	-23 556	-41 542	-18 817	-108 008
Förvärv av dotterbolag	-	-359	-1 005	-735	-2 100
Årets avskrivningar	-427	-912	-3 255	-2 302	-6 896
Avyttringar	152	213	629	518	1 513
Omklassificeringar	-16	33	-7	-10	-
Omräkningsdifferenser	-304	-99	-639	-586	-1 627
Per den 31 december 2018	-24 688	-24 680	-45 819	-21 932	-117 119
Redovisat värde per den 31 december 2018	1 398	2 510	8 615	5 399	17 923

Not 14 Kundfordringar

TEUR	2019	2018
Kundfordringar – brutto	59 534	71 425
Förväntade kreditförluster	-459	-302
Kundfordringar – netto	59 075	71 123

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

De två största balanserna av kundfordringarna utgör 20 procent av den totala balansen.

Förväntade kreditförluster

TEUR	2019	2018
Per den 1 januari	-302	-189
Reserveringar	-155	-117
Nyttjade reserveringar	-	3
Omräkningsdifferenser	-1	1
Per den 31 december	-459	-302

Översikt över åldersanalysen för kundfordringar

TEUR	2019	2018
<30 dagar	5 999	9 941
30–60 dagar	445	1 975
60–90 dagar	274	456
90–120 dagar	134	502
>120 dagar	1 764	980
Summa	8 616	13 854

Koncernen bedriver verksamhet i ett flertal jurisdiktioner och därmed varierar betalningsvillkoren. De varierar också mellan olika klienter. Baserat på betalningsvillkoren uppgår kundfordringar förfallna för mer än 30 dagar sedan, till 2 158 tusen euro (2018: 3 913 tusen euro), utan att några reserveringar för dessa har gjorts. De förfallna fordringarna avser oberoende kunder vilka tidigare inte haft några betalningssvårigheter. Mer information om kreditrisker återfinns i not 23.

Not 15 Övriga fordringar, förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

Övriga fordringar

TEUR	2019	2018
Momsfordringar	4 689	5 004
Belopp att erhålla från statliga myndigheter	2 453	2 598
Klientmedelsrelaterade fordringar	571	370
Övriga fordringar ¹	5 590	2 867
Summa	13 303	10 839

1) Övriga fordringar hänför sig huvudsakligen till förskottsbetalningar.

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

TEUR	2019	2018
Förutbetalda kostnader	4 292	4 083
Upplupna intäkter	31 715	33 762
Summa	36 006	37 845

Alla förutbetalda kostnader och upplupna intäkter förväntas vara reglerade inom 12 månader.

Not 16 Eget kapital

Aktiekapital

Transcoms aktiekapital per 31 december 2019 var fördelat på 11 937 773 aktier (2018: 11 937 773) med ett kvotvärde på 0,0046 euro cent per aktie (2018: 0,0046 euro cent). Alla aktier berättigar till vardera en röst.

I januari 2018 genomfördes en fondemission. Bolagets aktiekapital ökade med 47 240 euro och aktiekapitalet uppgår därefter till 55 000 euro.

Not 17 Räntebärande skulder

TEUR	2019	2018
EUR Revolverande kreditfacilitet	3 000	6 200
USD Revolverande kreditfacilitet	16 246	19 214
Osäkrade obligationer	10 000	10 000
Säkerställda obligationer	180 000	180 000
Icke avskrivna transaktionskostnader	-756	-995
Övriga lån	6 230	3 592
Summa	214 721	218 011

Summa	2019	2018
Långfristiga räntebärande skulder	201 034	216 725
Kortfristiga räntebärande skulder	13 687	1 285
Summa	214 721	218 011

TEUR	2019	2018
Långfristiga leasingkulder	16 018	-
Kortfristiga leasingkulder	11 448	-
Summa	25 916	-

TEUR	2019	2018
Outnyttjade krediter ¹	19 952	22 047
Summa	19 952	22 047

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

I mars 2018 ersatte Transcom det tidigare finansieringsavtalet och utfärdade seniora säkerställda obligationer (SSFRN) om 180 000 tusen euro, listade på Nasdaq. Dessa förfaller i mars 2023. Likaså utfärdades den 19 mars 2018 ett revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) om 45 000 tusen euro med Nordea och Danske bank med förfall september 2022, båda tillhörande moderbolaget. Räntan på faciliteten baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. För SSRCF åtager sig företaget att uppfylla vissa testvillkor. Ingen överträdelse av testvillkor skedde under 2019.

I samband med förvärvet av Awesome OS 2018 utfärdades den 24 juli 2018 en senior osäkrad obligation (SUFN) om 10 000 tusen euro under det befintliga finansieringsavtalet. Förfallotidpunkt är juli 2020. SUFN har förlängts efter balansdagen. Se not 29.

Vid ett eventuellt ägarbyte behöver SSRCF ersättas av en ny kreditfacilitet och innehavare av SSFRN och SUFN har rätt att kräva återköp av obligationer.

Den 16 juli 2018 erhöles ett nytt lån via Santander om 2 500 tusen euro och den 21 december 2018 erhöles ytterligare ett lån via BBVA på 1 000 tusen euro.

I tabellen nedan visas förfallostrukturen för Koncernens räntebärande skulder inklusive räntor. För förfallostrukturen avseende leasingkulden se not 23.

TEUR	2019	2018
Mindre än sex månader	3 247	10
Mellan sex och tolv månader	11 037	1 338
Mellan ett och två år	277	13 589
Mellan två och fem år	241 712	262 373
Summa	256 273	277 309

Not 18 Pensionsskulder

Koncernen har pensionsplaner i Italien, Filippinerna och USA avseende avgångsvederlag och förmånsbestämda pensionsplaner. En fullständig aktuariell värdering genomfördes den 31 december 2019 av en kvalificerad, oberoende aktuarie. Det finns inga förvaltningstillgångar knutna till pensionsplanerna i Italien, Filippinerna och/jeller USA.

Avstämning av rapport över finansiell ställning

TEUR	2019	2018
Italien	1 758	2 017
Filippinerna	1 559	612
USA	1	2
Tillgångarnas marknadsvärde	3 318	2 631

Analys av belopp som belastar rörelseresultatet

TEUR	2019				2018			
	Italien	Filippinerna	USA	Summa	Italien	Filippinerna	USA	Summa
Kostnader under pågående tjänstgöring	–	196	–	196	–	183	–	183
Kostnader efter tidigare tjänstgöring	–108	–	–	–108	–174	–147	–	–321
Summa rörelseresultatbelastning	–108	196	–	88	–174	36	–	–138

Analys av belopp som belastar övriga finansiella kostnader

TEUR	2019				2018			
	Italien	Filippinerna	USA	Summa	Italien	Filippinerna	USA	Summa
Ränta på skulder avseende pensionsplaner	2	46	–	48	21	10	–	31
Summa rörelseresultatbelastning	2	46	–	48	21	10	–	31

Huvudsakliga antaganden använda av aktuarien för beräkning av de förmånsbestämda pensionsplanerna

%	2019			2018		
	Italien	Filippinerna	USA	Italien	Filippinerna	USA
Löneökningsgrad	2,0	2,0	–	2,0	2,0	–
Diskonteringsränta	0,7–0,8	5,5	–	1,7–1,9	7,7	–

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

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

TEUR	2019				2018			
	Italy	Philippines	USA	Total	Italy	Philippines	USA	Total
Per den 1 januari	2 017	612	2	2 631	2 354	231	–	2 584
Förändring under året								
Förvärvade pensionsskulder	–	–	–	–	–	122	2	124
Kostnader för tjänstgöring under innevarande år samt regleringar	–	196	–1	195	–	183	–	183
Omklassificering till tillgång	–	–	–	–	–	–	–	–
Räntekostnad	2	46	–	48	21	10	–	31
Kostnader efter tidigare tjänstgöring	–108	–	–	–108	–174	–147	–	–321
Avgifter	–	–100	–	–100	–	195	–	195
Aktuariella vinster/förluster till följd av förändrade finansiella antaganden	–17	747	–	730	–22	–18	–	–40
Betalda förmåner	–136	–	–	–136	–162	–	–	–162
Omräkningsdifferenser	–	57	–	57	–	36	–	36
Per den 31 december	1 758	1 559	1	3 318	2 017	612	2	2 631

Den italienska skulden skulle öka med 39 tusen euro om diskonteringsräntan sänktes med 0,5 procent. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 35 tusen euro.

Den filippinska skulden skulle öka med 162 tusen euro om diskonteringsräntan sänktes med en procentenhet. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 189 tusen euro. Om inflationsantagandet i Filippinerna skulle öka med en procentenhet, ökar skulden med 168 tusen euro, medan motsvarande minskning sänker skulden med 194 tusen euro.

Not 19 Avsättningar

TEUR	Rättsliga och skattekrav	Omstrukturering	Övrigt	Summa
As at January 1, 2019	12 028	3 429	25 133	40 588
Gjorda avsättningar ²	1 695	3 066	2 047	6 808
Nyttjade avsättningar	–	–3 547	–7 090	–10 637
Återförda avsättningar	–	–2 049	–131	–2 180
Omklassificering inom övriga skulder ³	–1 800	1 178	–	–622
Omräkningsdifferenser	–1	–4	451	447
Per den 31 december 2019¹	11 922	2 073	20 409	34 404
Lånfristiga avsättningar	–	–	13 659	13 659
Kortfristiga avsättningar	11 922	2 073	6 751	20 746
Summa	11 922	2 073	20 409	34 404

TEUR	Rättsliga och skattekrav	Omstrukturering	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2018	1 247	842	1 985	4 074
Gjorda avsättningar ²	10 781	5 085	24 502	40 368
Nyttjade avsättningar	–	–2 474	–6	–2 480
Återförda avsättningar	–	–	–1 377	–1 377
Omräkningsdifferenser	–	–24	27	3
Per den 31 december 2018¹	12 028	3 429	25 131	40 588
Lånfristiga avsättningar	–	–	18 074	18 074
Kortfristiga avsättningar	12 028	3 428	7 059	22 514
Summa	12 028	3 428	25 133	40 588

1) Koncernen har per den 31 december 2019 en avsättning på 3 897 tusen euro för skatterevisioner (4 027 tusen euro per den 31 december 2018). Se not 11 och 22 för ytterligare information.

2) Övriga avsättningar är främst relaterade till tilläggsköpeskilling hänförligt till förvärvet av Awesome OS.

3) En omklassificering från avsättningar till skatteskulder och en omklassificering från övriga skulder till avsättningar

Avsättningar som inte förväntas bli betalade inom de närmaste 12 månaderna har klassificerats som långfristiga skulder.

Not 20 Övriga skulder

TEUR	2019	2018
Momsskulder	4 139	5 203
Sociala kostnader	7 138	7 742
Skulder till offentliga myndigheter	2 919	4 718
Skulder till anställda	2 887	2 554
Övriga kortfristiga skulder	1 530	883
Summa	18 613	21 100

Not 21 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2019	2018
Upplupna personalrelaterade kostnader	23 875	22 813
Övriga upplupna kostnader ¹	16 643	17 703
Förutbetalda intäkter	156	162
Summa	40 674	40 678

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

Not 22 Åtaganden och 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 rättegångsprovning vid domstol med utdragna skatteprocesser som följd.

Per den 31 december 2019 är åtta koncernföretag föremål för skatterevisioner. Några av dessa revisioner har resulterat i omprövningar av tidigare beskattningsbeslut, medan andra fortfarande är i ett tidigt skede och förslag till omprövningsbeslut har ännu inte erhållits. Per den 31 december 2019 uppgår avsättningarna för skatterevisioner till 3 897 tusen euro (31 december 2018: 4 027 tusen euro). Se även not 19.

Koncernen har inga materiella ansvarsförbindelser per den 31 december 2019. Utöver ovanstående skatterisker kan koncernen omfattas av andra skattekrav för vilka risken för framtida ekonomiska utflöden för närvarande anses vara marginell.

Not 23 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument

De främsta riskerna som uppkommer i samband med Koncernens finansiella instrument är likviditetsrisker, kredit- och motpartsrisiker, valutarisiker, samt ränterisiker. 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 7.40 en känslighetsanalys som visar effekterna av hypotetiska förändringar i relevanta riskvariabler i resultaträkningen och eget kapital.

Ränterisiker

Koncernens exponering för risker för förändringar i marknadsräntor är främst hänförlig till Koncernens revolverande kreditfacilitet. Räntan på var och ett av lånen under faciliteten beräknas som IBOR plus en marginal baserad på Koncernens totala bruttoskuld till konsoliderad EBITDA. Ränterisiken är inte säkrad, vare sig genom derivatinstrument eller på annat sätt.

Om räntan i euro skulle öka med 10 procent, skulle det få en effekt på resultatet före skatt med 1 286 tusen euro, om räntan i USD skulle öka med 10 procent skulle det få en effekt på resultatet före skatt med 94 tusen euro. Detta under förutsättning att övriga variabler hålls konstanta när det gäller Koncernens resultat före skatt (till följd av lån med rörlig ränta). Det sker ingen väsentlig påverkan på Koncernens eget kapital.

Valutarisiker

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

Valutakurser

Currency	2019		2018	
	Genomsnittlig kurs	Slutkurs	Genomsnittlig kurs	Slutkurs
US dollar, USD	1,12	1,12	1,18	1,15
Svenska kronor, SEK	10,56	10,45	10,26	10,25
Filippinska peso, PHP	57,91	56,90	61,94	60,11

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

Transaktionsrisker kan uppkomma när Koncernen fakturerar kunder i en valuta och måste betala för sina kostnader i en annan valuta. Koncernen strävar efter att minimera dessa förändringar genom att matcha intäktens valuta med kostnadernas valuta, genom att förhandla om prisjusteringar och/eller indexering av avtal till valutakurser, samt genom att implementera säkringsinstrument från fall till fall, under nära övervakning av Styrelse och Revisionskommitté. Koncernens största exponering är i Filippinerna, med exponering PHP mot USD. Under 2019 har 40 procent av det förväntade nettoflödet av försäljning och kostnader säkrats genom köp av terminskontrakt för en period av 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 2019 var 48,4 procent av Koncernens omsättning noterad 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 2019 ha haft följande påverkan på Koncernens egna kapital: EUR gentemot USD –12 824/15 673 tusen euro och gentemot SEK med –11 893/14 535 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 2019 ha haft följande påverkan på Koncernens nettovinst: EUR gentemot USD –920/1 125 tusen euro och gentemot SEK med –123/150 tusen euro. Exponeringar mot övriga valutor har inte haft någon substantiell inverkan för Koncernen.

Kredit/och motpartsrisiker

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

Innan nya konton godtas, och närhelst det är praktiskt genomförbart, utförs kreditprövningar med hjälp av en ansedd extern källa. Kreditrisken granskas på månadsbasis av högsta ledningen, och korrigerande åtgärder vidtas om de på förhand överenskomna gränserna skulle ha överskridits. Motpartsrisiken 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 1.10 och 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 14, samt andra finansieringskällor som från tid till annan kan implementeras av Koncernen. Den utnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten uppgick per den 31 december 2019 till 19 952 tusen euro (2018: 1 416 tusen euro exklusive 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 2020.

Not 23 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument, forts.**Klassificering av Koncernens finansiella tillgångar och skulder**

TEUR	2019					2018				
	Finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde	Finansiella instrument värderade till verkligt värde via resultaträkningen ¹	Derivat avseende kassaflödes-säkringar	Summa redovisat värde	Verkligt värde ¹	Finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde	Finansiella instrument värderade till verkligt värde via resultaträkningen ¹	Derivat avseende kassaflödes-säkringar	Summa redovisat värde	Verkligt värde ¹
Finansiella tillgångar										
Övriga fordringar	3 000	–	–	3 000	3 000	2 163	–	–	2 163	2 163
Summa finansiella anläggningstillgångar	3 000	–	–	3 000	3 000	2 163	–	–	2 163	2 163
Kundfordringar	59 075	–	–	59 075	59 075	71 123	–	–	71 123	71 123
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	42 356	–	881	43 238	43 238	44 304	–	297	44 601	44 601
Likvida medel	14 295	–	–	14 295	14 295	12 884	–	–	12 884	12 884
Summa finansiella omsättningstillgångar	115 726	–	881	116 608	116 608	128 311	–	297	128 608	128 608
Summa finansiella tillgångar	118 727	–	881	119 608	119 608	130 474	–	297	130 771	130 771
Finansiella skulder										
Räntebärande skulder	201 034	–	–	201 034	241 989	216 725	–	–	216 725	274 981
Leasingskulder	16 018	–	–	16 018	16 018	–	–	–	–	–
Avsättningar	143	13 516	–	13 659	13 659	145	17 929	–	18 074	18 074
Summa långfristiga finansiella skulder	217 195	13 516	–	230 711	271 666	216 871	17 929	–	234 799	293 055
Räntebärande skulder	13 687	–	–	13 687	14 284	1 285	–	–	1 285	1 350
Leasingskulder	11 448	–	–	11 448	11 448	–	–	–	–	–
Avsättningar	14 350	6 396	–	20 746	20 746	16 239	6 275	–	22 514	22 514
Leverantörsskulder	18 798	–	–	18 798	18 798	23 761	–	–	23 761	23 761
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	44 921	–	–	44 921	44 921	43 934	–	–	43 934	43 934
Summa kortfristiga finansiella skulder	103 204	6 396	–	109 600	110 197	85 219	6 275	–	91 494	91 559
Summa finansiella skulder	320 399	19 912	–	340 311	381 863	302 090	24 204	–	326 294	384 614

1) Verkligt värde av räntebärande 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 räntebärande skulder. Avsättningarna avser maximal eventuell tilläggsköpeskillnad avseende förvärvet av Awesome OS. Värde är baserat på särskilda EBITDA mål för 2018–2019. Det nominella beloppet på avsättningen var 31 545 tusen USD 2018. Under 2019 har en första utbetalning gjorts om 6 726 tusen euro och avsättningen värderas per 31 december 2019 till 19 912 tusen euro (inklusive både uppräknings av verkligt värde samt valutaeffekt). Verkligt värde på derivaten för kassaflödessäkringar grundas i marknadspriser på marknader med aktiva aktörer.

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

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

TEUR	2019			2018		
	<1 år	1–5 år	Verkligt värde	<1 år	1–5 år	Verkligt värde
Finansiella tillgångar						
Övriga fordringar	–	3 000	3 000	–	2 163	2 163
Summa finansiella anläggningstillgångar	–	3 000	3 000	–	2 163	2 163
Kundfordringar	59 075	–	59 075	71 123	–	71 123
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	43 238	–	43 238	44 601	–	44 601
Likvida medel	14 295	–	14 295	12 884	–	12 884
Summa finansiella omsättningstillgångar	116 608	–	116 608	128 608	–	128 608
Summa finansiella tillgångar	116 608	3 000	119 608	128 608	2 163	130 771
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	241 989	241 989	–	274 981	274 981
Leasingskulder	–	16 018	16 018	–	–	–
Avsättningar	–	13 659	13 659	–	18 074	18 074
Summa långfristiga finansiella skulder	–	271 666	271 666	–	293 055	293 055
Räntebärande skulder	14 284	–	14 284	1 350	–	1 350
Leasingskulder	11 448	–	11 448	–	–	–
Avsättningar	20 746	–	20 746	22 514	–	22 514
Leverantörsskulder	18 798	–	18 798	23 761	–	23 761
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	44 921	–	44 921	43 934	–	43 934
Summa kortfristiga finansiella skulder	110 197	–	110 197	91 559	–	91 559
Summa finansiella skulder	110 197	271 666	381 863	91 559	293 055	384 614

Not 24 Förvärv av dotterbolag

27 juli 2018 förvärvades Awesome OS, en nischaktör inom kundtjänst som levererar tjänster till ledande och snabbväxande amerikanska e-handelsklienter från Davao, Filippinerna. Vid den slutgiltiga översikten av förvärvade nettotillgångar gjordes en justering om 2,9 miljoner euro som påverkade Goodwill med samma belopp.

TEUR	31 dec 2019	Jan–dec 2019	31 dec 2018
Erlagd köpeskilling	42 328	6 726	35 602
Förvärvad kassa	–1 569	–	–1 569
Kassaflöde från förvärv av dotterbolag, netto	40 759	6 726	34 033
Redovisat värde på aktierna¹	58 262	–	58 262
Fördelning av köpeskillingen:			
Förvärvade nettotillgångar	7 415	2 851	4 564
Goodwill	32 752	–2 851	35 603
Kundrelationer	25 777	–	25 777
Uppskjutna skatteskulder	–7 682	–	–7 682
Summa	58 262	–	58 262

1) 2018 ingår erlagd köpeskilling (35 602 tusen euro) samt avsättningar för maximala eventuella tilläggsköpeskillingar (med ett verkligt värde om 22 660 tusen euro). Per december 2019 uppgår erlagd köpeskilling till 42 328 tusen euro och den återstående avsättningen till 19 912 tusen euro (inkluderar både uppräknig av verkligt värde och valutaeffekt).

Förvärvad goodwill hänförs till underliggande stabila resultatutveckling bolagen haft de senaste åren, den utvecklingspotential som bedöms finnas tillsammans med kommande kunder och synergier samt den personal som ingår i de förvärvade bolagen. Om Awesome OS hade konsoliderats från 1 januari 2018, hade omsättningen uppgått till 557 miljoner euro och resultatet för skatt till –28 miljoner euro. Transaktionsrelaterade kostnader avseende förvärvet av Awesome OS uppgår 2 955 tusen euro, se not 25.

Den 31 juli 2018 tog Transcom över ett kontor i Durrës, Albanien genom avtal om tillgångsoverföring. Erlagd köpeskilling uppgick till 950 tusen euro. Förvärvade nettotillgångar uppgick till 200 tusen euro och goodwill 750 tusen euro.

Not 25 Väsentliga avyttringar och jämförelsestörande poster

Väsentliga avyttringar och jämförelsestörande poster

TEUR	2019	2018
Försäljningspris	6 900	–
Nettovärde på tillgångarna	4 244	–
Transaktionskostnader	493	–
Justering efter avyttring	–	–124
Realisationsvinst/förlust, netto	2 162	–124
Kassaflöde netto från avyttring av verksamhet	5 879	–

I mars 2019 såldes verksamheten i Chile med en kassaflödeseffekt på –0,6 miljoner euro. Avyttringen innebär att segmentet Latinamerika nu är fullt avyttrat. Under andra kvartalet 2019 såldes delar av verksamheten i Spanien, med en kassaflödeseffekt om 6,5 miljoner euro och en nettovinst på 3,0 miljoner euro. Avyttrade tillgångar uppgick till 3,4 miljoner euro, inklusive värdet på goodwill och kundrelationer. 2018 års realisationsförlust om 124 tusen euro hänförs till nedläggningen av Colombia 2017.

Jämförelsestörande poster

TEUR	2019	2018
Omstruktureringskostnader	–8 477	–28 278
Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster	75	–6 297
Summa	–8 402	–34 575

Operativa jämförelsestörande poster

Operativa jämförelsestörande poster är hänförliga till omstruktureringskostnader avseende ett antal förändringar i koncernens regionala struktur och i ledningsgruppen.

TEUR	2019	2018
Kostnad för sålda varor och tjänster	–3 641	–15 958
Marknadsföringskostnader	–30	–419
Administrationskostnader	–4 718	–11 400
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	–88	–501
Summa	–8 477	–28 278

Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster

Koncernen har även redovisat övriga engångskostnader avseende förvärv 2019 och 2018 samt verkligt värde omvärdering av tilläggsköpeskilling.

TEUR	2019	2018
Administrationskostnader	–14	–5 311
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	89	–986
Summa	75	–6 297

Not 26 Förändringar i skulder från finansieringsverksamheten

2019, TEUR	Ingående balans	Förvärvade balanser från dotterbolag	Kassaflöden netto ¹	Valutakursförändringar	Övriga ej kassaflödespåverkande förändringar	Utgående balans
Upplåning	217 940	–	–3 581	177	–	214 536
Övriga lån	71	–	114	–	–	185
Summa	218 010	–	–3 467	177	–	214 721

2018, TEUR	Ingående balans	Förvärvade balanser från dotterbolag	Kassaflöden netto	Valutakursförändringar	Övriga ej kassaflödespåverkande förändringar	Utgående balans
Upplåning	176 376	18	37 588	190	3 768	217 940
Övriga lån	71	–	–	–	–	71
Finansiell leasing	4	–	–2	–	–2	–
Summa	176 451	18	37 586	190	3 766	218 010

1) Se koncernens rapport över kassaflöden

Not 27 Ställda panter och garantier

Ställda panter finns i materiella bolag för säkerhet för låneavtalet uppgående till 215 264 tusen euro (2018: 209 473 tusen euro). En del av SSRFC avtalet används för bankgarantier samt cashpools limiter.

Per den 31 december 2019 hade Koncernen utestående bankgarantier till en summa av 4 686 tusen euro (2018: 811 tusen euro) varav 3 886 tusen euro under SSRFC. Bolaget stödjer också sina koncernbolag genom garantier som utfärdas som en del av den löpande verksamheten.

Not 29 Händelser efter redovisningsperioden

Per 1 januari 2020 befordrades Jonas Dahlberg från CFO till VD och koncernchef.

Den 5 februari 2020 förlängde Transcom den osäkrade obligationen om 10 miljoner euro med tolv månader. Nytt förfallodatum är juli 2021. Den 31 mars 2020 ingick Transcom ett nytt seniortsäkerställt kreditfacilitetsavtal om 20 miljoner euro. Kreditfaciliteten förfaller till betalning i mars 2023.

Transcom övervakar aktivt coronaviruset/COVID-19:s effekter på anställda, kunder och tjänsteerbjudande. Under februari 2020 införde Transcom preventiva åtgärder på alla sajter/kontor för att aktivt säkerställa anställdas säkerhet och förhindra ytterligare spridning av coronaviruset. Transcom för proaktiva dialoger med nyckelkunder om kontinuitetsåtgärder, i det fall att ett betydande affärsavbrott skulle uppstå. Transcom levererar kundservice på distans, genom 26 000 anställda i 50 anläggningar och som hemarbete agenter, på tre kontinenter. Vår kundportfölj består till största del av företag som levererar tjänster utan fysiska interaktioner.

Not 28 Transaktioner med närstående

Altor har fakturerat konsultarvoden och legala kostnader om 216 tusen euro (2018: 3 183 tusen euro). Transaktioner med närstående bolag utanför Transcom-koncernen är försäljning om 2 308 tusen euro, fordringar om 1 780 tusen euro och skulder om 2 145 tusen euro. Se även not 6 för andra transaktioner med närstående.

Vi upplever för närvarande en ökning av den totala efterfrågan på grund av COVID-19-pandemin, främst inom e-handel, men också inom telekommunikation och finansiella tjänster. Transcom har en mycket begränsad exponering för resesektorn. På kort sikt förväntar vi oss neutral eller positiv påverkan på den samlade efterfrågan av våra tjänster. Transcoms största risk i denna pandemi är statliga regleringar, som påverkar personalnärvaro och produktionskapacitet på våra anläggningar. Vi kör för närvarande något under normal produktion på grund av störningar på Filippinerna, i Italien och Spanien. Vi flyttar just nu volymer från våra anläggningar till leverans av hemarbete agenter, för att öka vår flexibilitet och motståndskraft. Möjligheten att skifta till hemarbete beror på vilken typ av tjänst som levereras, den tekniska miljön och bredbandskapacitet. Ovan generella uppdatering baseras på den nuvarande situationen och kan komma att ändras beroende på hur situationen utvecklas. Just nu är det för tidigt att bedöma den långsiktiga effekten på Transcom.

Moderbolaget – Resultaträkning

Januari–december

TEUR	Not	2019	2018
Omsättning	A2	2 948	978
Kostnad för sålda tjänster	A2	–	–
Bruttoresultat		2 948	978
Administrationskostnader	A3, A4	–3 264	–4 179
Övriga rörelsekostnader		–29	–
Rörelseresultat		–345	–3 201
Utdelning		–	56 474
Ränteintäkter och liknande intäkter	A5	6 323	2 124
Räntekostnader och liknande kostnader	A5	–13 543	–14 244
Resultat före skatt		–7 565	41 155
Skatt	A6	–	–
Årets resultat¹		–7 565	41 155

1) Årets resultat motsvarar totalresultat.

Moderbolaget – Balansräkning

TEUR	Not	31 december 2019	31 december 2018
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Finansiella anläggningstillgångar			
Aktier i koncernföretag	A7	278 919	278 919
Fordringar hos koncernföretag		82 174	90 959
Summa finansiella anläggningstillgångar	A10	361 093	369 878
Summa anläggningstillgångar		361 093	369 878
Omsättningstillgångar			
Fordringar hos koncernföretag			
		3 589	4 014
Övriga fordringar		–	303
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		61	287
Summa fordringar		3 650	4 604
Likvida medel		244	10
Summa omsättningstillgångar	A10	3 894	4 614
SUMMA TILLGÅNGAR		364 987	374 492
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (11 937 773 aktier, kvotvärde 0,00065 euro per aktie)	A8	55	55
Summa bundet eget kapital		55	55
Fritt eget kapital			
Överkursfond		20 501	20 501
Balanserad vinst		155 569	114 414
Årets resultat		–7 565	41 155
Summa fritt eget kapital		168 505	176 070
Summa eget kapital	A8	168 560	176 125
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder			
	A9	183 405	195 222
Summa långfristiga skulder	A10	183 405	195 222
Kortfristiga skulder			
Räntebärande skulder			
	A9	10 000	–
Leverantörsskulder		58	149
Skulder till koncernföretag		–	9
Övriga skulder		425	399
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter		2 539	2 588
Summa kortfristiga skulder	A10	13 022	3 145
Summa skulder		196 427	198 367
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		364 987	374 492
Ställda säkerheter	A11		

Moderbolaget – Rapport över förändringar i eget kapital

TEUR	Not	Totalt antal aktier (tusental)	Aktiekapital	Överkursfond	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Totalt eget kapital
Per den 1 januari 2018		11 938	8	20 501	105 926	126 435
Årets resultat		–	–	–	41 155	41 155
Fondemission	A8	–	47	–	–47	–
Aktieägartillskott	A7	–	–	–	8 535	8 535
Per den 31 december 2018		11 938	55	20 501	155 569	176 125
Per den 1 januari 2019		11 938	55	20 501	155 569	176 125
Årets resultat		–	–	–	–7 565	–7 565
Per den 31 december 2019		11 938	55	20 501	148 004	168 560

Moderbolaget – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2019	2018
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		-7 565	41 155
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Finansiella poster, netto		7 220	-43 404
Övriga ej kassaflödespåverkande poster		70	-201
Betalda inkomstskatter		-	-
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		-275	-2 450
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		954	-3 372
Förändringar av rörelseskulder		-166	-17
Förändringar i rörelsekapital		788	-3 390
Kassaflöde från den löpande verksamheten		513	-5 840
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Investeringar i koncernföretag	A7	-	-8 535
Erhållen utdelning från koncernbolag		-	56 474
Erhållen ränta		6 313	1 858
Förändringar av långfristiga fordringar från koncernföretag		8 785	-86 263
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		15 098	-36 467
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	A9	974	196 200
Amortering av lån	A9	-3 200	-152 030
Betalda räntor och övriga lånerelaterade kostnader		-13 151	-10 669
Erhållna aktieägartillskott		-	8 535
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		-15 377	42 036
Årets kassaflöde		234	-270
Likvida medel vid början av året		10	280
Årets kassaflöde, netto		234	-270
Likvida medel vid årets slut¹		244	10

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

Moderbolaget

Noter till finansiella rapporter

Not A1 Moderbolagets redovisnings- och värderingsprinciper

Transcom Holding AB ("Moderbolaget") med organisationsnummer 556962-4108 är ett registrerat bolag med säte i Stockholm, Sverige. Adressen till Bolagets huvudkontor är Hälsingegatan 40, SE-113 43 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.

Koncernföretag

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

Not A2 Koncernintern omsättning och kostnad för sålda tjänster

Under 2019 uppgick koncernintern försäljning till 2 948 tusen euro relaterade till administrativa kostnader/tjänster. I 2018 uppgick koncernintern försäljning till 978 tusen euro relaterade till administrativa kostnader/tjänster.

Not A3 Anställda

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

TEUR	2019		
	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	Summa
Löner	-1 125	-282	-1 407
Övriga ersättningar	-17	-	-17
Pensionskostnader	-	-58	-58
Sociala avgifter	-349	-106	-455
Summa	-1 491	-446	-1 937

TEUR	2018		
	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	Summa
Löner	-858	-	-858
Övriga ersättningar	-22	-	-22
Sociala avgifter	-270	-	-270
Summa	-1 150	-	-1 150

Personalkostnader är rapporterade som administrativa kostnader i resultaträkningen.

Lönekostnader 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

	2019		
	Kvinnor	Män	Summa
Sverige	1	5	6
Summa	1	5	6

	2018		
	Kvinnor	Män	Summa
Sverige	-	1	1
Summa	-	1	1

Not A4 Ersättning till revisorer

TEUR	2019	2018
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-4	-4
Övriga revisionsbolag		
Revisionsuppdrag	-	-
Summa	-4	-4

Not A5 Ränteintäkter/räntekostnader och liknande poster

Ränteintäkter och liknande poster

TEUR	2019	2018
Ränteintäkter från koncernföretag	7 266	1 872
Valutakursförluster netto	118	252
Summa	7 384	2 124

Räntekostnader och liknande poster

TEUR	2019	2018
Räntekostnader på banklån	-12 856	-10 939
Övriga finansieringskostnader	-512	-3 305
Bankavgifter	-175	-
Summa	13 543	-14 244

Not A6 Skatter

Inkomstskatt

Under 2018 och 2019 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	2019	2018
Resultat före skatt	-7 565	41 155
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 21,40 %	1 619	-9 054
Utdelningsinträcker	-	12 424
Utnyttjade förlustavdrag	-	12
Förändring av skattesats avseende latent skatt	-	-172
Justering av latent skatt avseende tidigare perioder	-	-12
Förluster där ingen latent skatt beräknas	-1 619	-2 197
Ej avdragsgilla kostnader	-	-691
Övriga skatter	-	-311
Inkomstskatt	-	-

Not A7 Aktier i koncernföretag

Koncernföretag	Registrerat i	Säte	Corporate identity number	31 december 2019	
				Bokfört värde, TEUR	Kaptial/andel av rösterna (%)
Transcom WorldWide AB	Sverige	Stockholm	556880-1277	239 120	100
Transcom WorldWide Albania SHPK	Albania	Duess			
Transcom WorldWide Belgium S.A.	Belgien	Milmort			
Transcom WorldWide (North America) Inc.	Kanada	St. Catharines			
Transcom Insurance Agency Inc.	Kanada	St. Catharines			
Transcom WorldWide d.o.o.	Kroatien	Osijek			
IK Transcom Europe GmbH	Tyskland	Düsseldorf			
Transcom WorldWide GmbH	Tyskland	Rostock			
Transcom Halle GmbH	Tyskland	Halle			
Transcom Rostock GmbH	Tyskland	Rostock			
Transcom Services GmbH	Tyskland	Rostock			
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	Rolvø			
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 Famalicão	Portugal	Vila Nova de Famalicão			
Transcom Worldwide D.O.O. Beograd	Serbien	Belgrad			
Transcom WorldWide Spain S.L.U.	Spanien	Madrid			
Transcom Worldwide Global S.L.	Spanien	Madrid			
Transcom Contact Center Spain S.L.U	Spanien	Madrid			
Transcom Nuevos Métodos Gestión, S.L.U	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	Zürich			
Transcom WorldWideTunisie Sarl	Tunisien	Tunis			
Transcom WorldWide (UK) Limited ¹	Storbritannien	St Albans, Herts			
Top Up Mortgages Limited ¹	Storbritannien	St Albans, Herts			
Newman & Company Limited	Storbritannien	Leeds			
Cloud 10 Corp	USA	Denver			
Transcom WorldWide (US) Inc.	USA	Delaware			
Awesome OS Inc.	USA	Los Angeles			
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		
Summa				278 919	

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

Bolaget har inget innehav utan bestämmande inflytande.

Not A7 Aktier i koncernföretag forts.

Anskaffningsvärde

TEUR	2019	2018
Per den 1 januari	278 919	270 338
Investeringar i koncernföretag	–	45
Aktieägartillskott	–	8 535
Per den 31 december	278 919	278 919

Under 2018 ökade bolagets investeringar i koncernbolag genom förvärvskostnader relaterade till förvärven 2017.

Not A8 Eget kapital

Transcoms aktiekapital per 31 december 2019 fördelat på 11 937 773 aktier med ett kvotvärde på 0,0046 euro cent per aktie (2018: 0,0046 euro cent). Alla aktier berättigar till vardera en röst.

I januari 2018 genomfördes en fondemission om 47 240 euro. Därefter uppgår aktiekapitalet till 55 000 euro.

Not A9 Räntebärande skulder

TEUR	2019	2018
EUR Revolverande kreditfacilitet	3 000	6 200
Osäkrad obligation	10 000	10 000
Säkerställda obligationer	180 000	180 000
Icke avskrivningsbara lånekostnader	–744	–978
Övriga lån	1 148	–
Summa	193 405	195 222
Långfristiga räntebärande skulder	183 405	–
Kortfristiga räntebärande skulder	10 000	195 222
Summa	193 405	195 222

Per den 15 mars 2018 ersatte Transcom det tidigare finansieringsavtalet och utfärdade seniora säkerställda obligationer (SSFRN) om 180 000 tusen euro samt den 19 mars ett revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) om 45 000 tusen euro med Nordea och Danske bank. Råntan på faciliteten baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. För SSRCF åtager sig företaget att uppfylla vissa testvillkor. Alla villkor var uppfyllda per december 2019. I händelse av ägarförändringar upphör finansieringsavtalet att gälla och ett nytt finansieringsavtal måste tecknas.

Den 24 juli 2018 utfärdades en senior osäkrad obligation (SUFRN) om 10 000 tusen euro.

Det finns ställda pantar i materiella bolag uppgående till 278 919 tusen euro (2018: 278 919) som säkerhet för finansieringen av koncernen. En del av SSRCF används för bankgarantier och cash pool limiter.

Vid ett eventuellt ägarbyte behöver SSRCF ersättas av en ny kreditfacilitet och innehavare av SSFRN och SUFRN har rätt att kräva återköp av obligationer.

Per den 31 december 2019 uppgick lånet under SSRCF till 3 000 tusen euro (långfristigt), exklusive användandet av cash pool och övriga lokala lån. (31 december 2018, 6 200 tusen euro)

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

	2019	2018
TEUR	Redovisat värde	Redovisat värde
Mellan sex och tolv månader	10 572	–
Mellan ett och två år	–	11 583
Mellan två och sju år	222 910	236 985
Summa	233 482	248 569

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

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

Ränterisk

Ränterisken hänför sig till förändringar i marknadsräntans påverkan på Bolagets nettoränta. Bolaget har huvudsakligen räntebärande finansiella skulder och ytterst få räntebärande tillgångar. Beräknat på de räntebärande finansiella skulderna per den 31 december 2019 skulle en tioprocentig förändring i marknadsräntan inverka på Bolagets vinst med +/- 1 290 tusen euro.

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 omsättningen ha blivit +/- 7,8 tusen euro, baserat på exponeringen på balansdagen.

Kreditrisk

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

Likviditetsrisk

Likviditetsrisken avser risken för att det inte finns tillräckliga likvida medel och avyttringsbara värdepapper eller överenskomna lånemöjligheter för att stänga marknadspositionerna. Likviditetsrisken bedöms vara stabil, och styrelsen bedömer att det kapital som krävs för att klara Bolagets åtaganden kommer att finnas tillgängligt under räkenskapsåret 2020.

Klassificering av Koncernens finansiella tillgångar och skulder

TEUR	2019			2018		
	Finansiella instrument till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Verkligt värde ¹	Finansiella instrument till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Verkligt värde ¹
Finansiella tillgångar						
Kundfordringar	3 589	3 589	3 589	–	–	–
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	21	21	21	511	511	511
Likvida medel	244	244	244	10	10	10
Summa finansiella omsättningstillgångar	3 854	3 854	3 854	521	521	521
Summa finansiella tillgångar	3 854	3 854	3 854	521	521	521
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	183 405	183 405	222 910	195 222	195 222	247 591
Summa långfristiga finansiella skulder	183 405	183 405	222 910	195 222	195 222	247 591
Räntebärande skulder	10 000	10 000	10 572	–	–	–
Leverantörsskulder	58	58	58	149	149	149
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	2 702	2 702	2 702	2 675	2 675	2 675
Summa kortfristiga finansiella skulder	12 760	12 760	13 332	2 824	2 824	2 824
Summa finansiella skulder	196 165	196 165	236 242	198 046	198 046	250 415

1) Verkligt värde av räntebärande 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 används i ledningens bedömning av verkligt värde för dessa räntebärande skulder.

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

TEUR	2019			2018		
	<1 år	1–5 år	Redovisat värde	<1 år	1–5 år	Redovisat värde
Finansiella tillgångar						
Kundfordringar	3 589	–	3 589	–	–	–
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	21	–	21	511	–	511
Likvida medel	244	–	244	10	–	10
Summa finansiella omsättningstillgångar	3 854	–	3 589	521	–	521
Summa finansiella tillgångar	3 854	–	3 589	521	–	521
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	183 405	222 910	–	247 591	247 591
Summa långfristiga finansiella skulder	–	183 405	222 910	–	247 591	247 591
Räntebärande skulder	10 000	–	10 572	–	–	–
Leverantörsskulder	58	–	58	149	–	149
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	2 702	–	2 702	2 675	–	2 675
Summa kortfristiga finansiella skulder	12 760	–	13 332	2 824	–	2 824
Summa finansiella skulder	12 760	183 405	236 242	2 824	247 591	250 415

Not A11 Ställda panter och garantier

Det finns ställda panter i materiella bolag uppgående till 278 919 tusen euro (2018: 278 919) som säkerhet för finansieringen av koncernen. En del av SSRCF används för bankgarantier och cash pool limiter.

Inga garantier finns per 31 december 2019.

Not A12 Transaktioner med närstående

Altor har fakturerat konsultarvoden och legala kostnader om 216 tusen euro. Det finns även koncerninterna lån utanför Transcom-koncernen uppgående till 1 195 tusen euro. Se även not 6 och not A3 för övriga transaktioner med närstående.

Not A13 Vinstdisposition

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

Till förfogande för Moderbolagets årsstämma står (i euro):

Överkursfond	20 501 042
Balanserade vinstmedel	155 569 060
Årets resultat	-7 564 918
Summa	168 505 184

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

I ny räkning överföres:

Överkursfond	20 501 042
Balanserade vinstmedel	148 004 142
Summa	168 505 184

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 den 6 april 2020

Fredrik Cappelen
Ordförande

Klas Johansson
Styrelseledamot

Mattias Holmström
Styrelseledamot

Alfred Von Platen
Styrelseledamot

Eivind Roald
Styrelseledamot

Brent J. Welsh
Styrelseledamot

Jonas Dahlberg
Vd och koncernchef

Vår revisionsberättelse har avgivits den 6 april 2020

Ernst & Young AB
Erik Sandström
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

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

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Transcom Holding AB (publ) för år 2019.

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 2019 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 31 december 2019 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som 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 samt resultaträkningen och rapport över finansiell ställning för koncernen.

Våra uttalanden i denna rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen är förenliga med innehållet i den kompletterande rapport som har överlämnats till moderbolagets revisionsutskott i enlighet med Revisorsförordningens (537/2014) artikel 11.

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. Detta innefattar att, baserat på vår bästa kunskap och övertygelse, inga förbjudna tjänster som avses i Revisorsförordningens (537/2014) artikel 5.1 har tillhandahållits det granskade bolaget eller, i förekommande fall, dess moderföretag eller dess kontrollerade företag inom EU. Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Särskilt betydelsefulla områden

Särskilt betydelsefulla områden för revisionen är de områden som enligt vår professionella bedömning var de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen för den aktuella perioden. Dessa områden behandlades inom ramen för revisionen av, och i vårt ställningstagande till, årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet, men vi gör inga separata uttalanden om dessa områden. Beskrivningen nedan av hur revisionen genomfördes inom dessa områden ska läsas i detta sammanhang.

Vi har fullgjort de skyldigheter som beskrivs i avsnittet Revisorns ansvar i vår rapport om årsredovisningen också inom dessa områden. Därmed genomfördes revisionsåtgärder som utformats för att beakta vår bedömning av risk för väsentliga fel i årsredovisningen och koncernredovisningen. Utfallet av vår granskning och de granskningsåtgärder som genomförts för att behandla de områden som framgår nedan utgör grunden för vår revisionsberättelse.

Värdering av immateriella tillgångar

Beskrivning av området

Goodwill, varumärken och kundrelationer i koncernen uppgår till totalt EUR 303 miljoner per den 31 december 2019. I not 12 beskrivs att värdena fördelas per kassagenererande enheter och i not 2 att en nedskrivningsprövning genomförs årligen samt när det finns indikationer på att det redovisade värdet överstiger återvinningsvärdet. För att fastställa återvinningsvärdet beräknas ett nyttjandevärde vilket baseras på diskonterade kassaflöden utifrån av styrelsen fastställda finansiella planer för de tre kommande åren samt en konstant tillväxtfaktor efter prognosperioden. Beräkningen av nyttjandevärde kräver väsentliga uppskattningar och bedömningar avseende framtida kassaflöden, konstant tillväxtfaktor efter prognosperioden samt diskonteringsränta. Som framgår av not 12 resulterade nedskrivningstesterna inte i någon nedskrivning under 2019.

Till följd av de uppskattningar och antaganden som görs i samband med dessa nedskrivningstester samt storleken på redovisade värden har vi bedömt detta som ett särskilt betydelsefullt område i revisionen.

Hur detta område beaktades i revisionen

I vår revision för räkenskapsåret 2019 har vi utvärderat bolagets process för att upprätta nedskrivningstester samt identifieringen av kassagenererande enheter. Vi har granskat de beräkningsmodeller som används vid nedskrivningstesten samt väsentliga antaganden. Vi har utvärderat de antaganden om framtida kassaflöden som ligger till grund för nedskrivningstesten genom jämförelser mot historiskt utfall och framtida prognoser samt genomfört känslighetsanalyser. Vi har vidare bedömt tillämpad diskonteringsränta och antaganden om långsiktig tillväxt efter prognosperioden. I denna granskning har vi även involverat våra värderingspecialister. Vi har slutligen bedömt huruvida lämnade upplysningar i årsredovisningen är ändamålsenliga.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS så som 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.

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finansiella rapportering.

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 revisionsssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

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

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.

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

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

Vi måste också förse styrelsen med ett uttalande om att vi har följt relevanta yrkesetiska krav avseende oberoende, och ta upp alla relationer och andra förhållanden som rimligen kan påverka vårt oberoende, samt i tillämpliga fall tillhörande motåtgärder.

Av de områden som kommuniceras med styrelsen fastställer vi vilka av dessa områden som varit de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen, inklusive de viktigaste bedömda riskerna för väsentliga felaktigheter, och som därför utgör

de för revisionen särskilt betydelsefulla områdena. Vi beskriver dessa områden i revisionsberättelsen såvida inte lagar eller andra författningar förhindrar upplysning om frågan.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning av Transcom Holding AB (publ) för år 2019 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

Grund för uttalanden

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

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

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

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

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

gets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

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

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget.
- 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.

Ernst & Young AB, Jakobsbergsgatan 24, Box 7850, SE-103 99, Stockholm, utsågs till Transcom Holding ABs revisor av bolagsstämman den 30 april 2019 och har varit bolagets revisor sedan 2017.

Stockholm den 6 april 2020
Ernst & Young AB

Erik Sandström
Auktoriserad revisor

Alternativa resultatmätt

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

Organisk tillväxt: omsättningsförändring för jämförbara enheter, exklusive valutaeffekter, med syftet att ge en mer transparent jämförelse av Transcoms verksamhet år från år.

EBIT: motsvarar rörelseresultat i Transcomkoncernens resultaträkning

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

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

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

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

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

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

Nettoskuld/EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionskulder, 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.

SSFRN: Senior Secured Fixed Rate Notes

SSRCF: Super Senior Revolving Credit Facility

SURFN: Senior Unsecured Fixed Rate Notes

Transcom

Transcom Holding AB (publ)
Hälsingegatan 40
SE-113 43 Stockholm
Sweden
Organisationsnummer: 556962-4108
www.transcom.com