

Årsredovisning 2016



INNEHÅLL

Viktiga händelser	1
Vd-ord	2
Årsredovisning	
Förvaltningsberättelse	6
Transcom-aktien	13
Finansiell översikt	14
Koncernens finansiella rapporter och noter	15
Moderbolagets finansiella rapporter och noter	39
Styrelsens underskrifter	52
Revisionsberättelse	53
Definitioner	57
Bolagsstyrning	59
Riskhantering	66
Styrelse	68
Koncernledning	70
Revisors yttrande om bolagsstyrningsrapporten	73

MER INFORMATION OM TRANSCOM

Denna årsredovisning är fokuserad på den årliga ekonomiska översikten. Källorna nedan ger ytterligare information om Transcom och viktiga aktiviteter under 2016.

2016.transcom.com



Denna webbplats ersätter årsredovisningens traditionella framvagn, och summerar det viktigaste från 2016. Här hittar du även medarbetar- och hållbarhetsrapporten.

Transcom.com



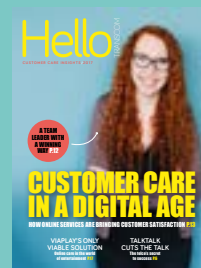
Transcoms företagswebbplats.

blog.transcom.com



På Transcoms företagsblogg hittar du inlägg från olika delar av företaget. Vi ger också exempel på hur vi genom att förbättra kundupplevelsen stärker våra klients affärsresultat.

Hello Transcom



I detta magasin kan du läsa om aktuella händelser från hela Transcom. Finns att ladda ner på www.transcom.com.

Viktiga händelser 2016

TRANSCOM ÖPPNAR NYTT KONTAKTCENTER I POLEN

Transcom öppnade ett nytt kontaktcenter i Bialystok i nordöstra Polen under 2016. Den nya anläggningen kommer att stödja tillväxt med polska klienter, då den är helt inriktad på att leverera outsourcad kundhantering på det polska språket på uppdrag av inhemska klienter. Transcoms övriga två kontaktcenter i Polen, i Gdansk och Olsztyn, har utvecklats till viktiga flerspråkiga leveranscenter för klienter i flera stora europeiska länder. Expansionen i Bialystok kommer att göra det möjligt för de andra anläggningarna i Polen att fokusera på att ytterligare utvidga sin flerspråkiga leveranskapacitet för att möta den stora efterfrågan som finns för den typen av tjänster.

TRANSCOM LÄMNADE COLOMBIA OCH PERU

Transcom började under 2016 en utvärdering av strategiska alternativ för den latinamerikanska verksamheten, eftersom bolaget har valt att fokusera på andra marknader. I början av 2016 stängdes kontaktcentret i Cali, Colombia, och i januari 2017 slutförde Transcom framgångsrikt avyttringen av bolagets verksamhet i Peru för ett aktievärde om 1,0 miljon euro. Transcoms kontaktcenter i Concepción, Chile, utgör bolagets enda återstående tillgång i Latinamerika.

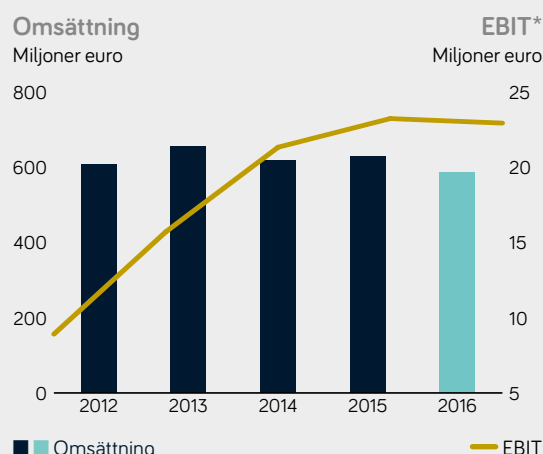
AVYTTRING AV CMS DANMARK

I mars 2016 slutförde Transcom framgångsrikt avyttringen av dess danska verksamhet inom kredithanteringstjänster (CMS Danmark) för ett aktievärde om 13,0 miljoner euro. Denna transaktion innebar att avyttringen av Transcoms tidigare CMS-enhet avslutades, i linje med bolagets strategi att fokusera på kärnverksamheten inom outsourcade kundhanteringslösningar.

NYTT KREDITAVTAL

I mars 2016 undertecknade Transcom ett syndikerat kreditavtal med ING, Nordea och SEB avseende en revolverande kreditfacilitet i flera valutor om 90 miljoner euro. Faciliteten har en löptid på tre år med en option att förlänga med ett år. Avsikten med det nya avtalet var att refinansiera en befintlig kreditfacilitet, som skulle ha löpt ut i januari 2017. I samband med det förändrade ägandet i Transcom (se nedan) har bolaget avslutat sin kreditfacilitet och istället tillsammans med Altor tecknat en ny kreditfacilitet med annan bank.

Finansiella nyckeltal



UPPKÖPSERBJUDANDE FÖR ALLA UTESTÅENDE AKTIER I TRANSCOM

Den 21 december 2016 lämnade Altor ett offentligt kontant uppköpserbjudande till aktieägarna i Transcom att överlåta samtliga sina aktier i Transcom till Altor. Altor erbjöd 87,50 kronor kontant för varje aktie i Transcom. Den 13 mars 2017 meddelade Altor att samtliga villkor för fullföljandet av erbjudandet har uppfyllts och Altor AB förklarade därför erbjudandet ovillkorat och fullföljer erbjudandet.

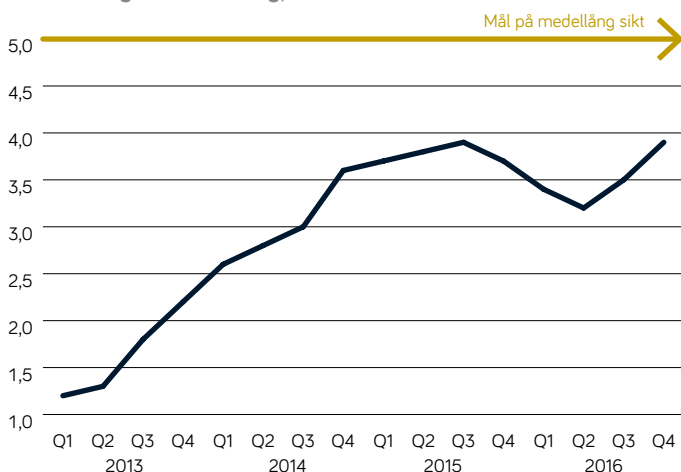
Vd-ord

Vi fortsätter den positiva utvecklingen mot våra finansiella mål på medellång sikt, trots ett utmanande första halvår. I det första och andra kvartalet stod vi inför ett oväntat, tillfälligt volymtapp i region Engelskspråkiga marknader & APAC, samt svaga affärsvolymmer i telekomsektorn i norra Europa. Vi genomförde därför ett antal åtgärder för att öka omsättningen, skärpa kostnadskontrollen och förbättra effektiviteten. Dessa insatser ledde till en snabb återhämtning under det andra halvåret, som återspeglas i EBIT-marginalförbättringen från 2,2 procent under perioden januari–juni till 5,5 procent under juli–december. Detta innebär att vårt mål att generera en årlig EBIT-marginal om minst 5 procent nu är inom räckhåll.

TILLBAKA TILL ORGANISK TILLVÄXT I DET FJÄRDE KVARTALET

Även om vi ännu inte är tillbaka på förra årets intäktsnivå, började vårt arbete med att vinna nya affärer för att fylla upp outnyttjad kapacitet i region Engelskspråkiga marknader & APAC att ge resultat under det tredje kvartalet. Vi startade upp leverans av nya affärsvolymmer, både med flera av våra existerande klienter och med nya klienter. Denna positiva trend fortsatte under det fjärde kvartalet med en snabbt ökande kapacitetsutnyttjandegrad. I Europa kompenserade tillväxt i andra sektorer för svagare volymer inom telekom jämfört med förra året. Vårt finansiella resultat för helåret och det fjärde kvartalet speglar tydligt denna positiva utvecklingskurva under året. Medan vi såg en organisk omsättningsminskning för helåret (-4,4 procent), lyckades vi återigen växa organiskt under årets sista kvartal (+1,4 procent).

EBIT*-marginalutveckling, rullande 12 månader



* Exklusive engångsposter

Vi slöt ett antal nya avtal under 2016, såväl med nya som med existerande klienter. Under året etablerade vi flera nya globala klientteam med syftet att stärka samarbetet med globala klienter och understödja fortsatt tillväxt tillsammans med dem på nya geografiska marknader. Vi utökade också vår geografiska närvaro genom att öppna ett nytt kontaktcenter i Bialystok, Polen. Den nya anläggningen kommer att stödja tillväxt med polska klienter, då den är helt inriktad på att leverera outsourcad kundhantering på det polska språket på uppdrag av inhemska klienter. Transcoms övriga två kontaktcenter i Polen, i Gdansk och Olsztyn, har utvecklats till viktiga flerspråkiga leveranscenter för klienter i flera stora europeiska länder. Expansionen i Bialystok kommer att göra det möjligt för de andra anläggningarna i Polen att fokusera på att ytterligare utvidga sin flerspråkiga leveranskapacitet för att möta den stora efterfrågan som finns för den typen av tjänster.

Eftersom affärsvolymerna (efterfrågan på kundtjänst) kan variera kraftigt i vår bransch, är det viktigt att vi fortsätter växa och att vi breddar vår klientbas, samtidigt som vi bibehåller en hög grad av flexibilitet och tillgänglighet. Vårt mål är att generera en årlig organisk omsättningsökning om minst 5 procent.

FÖRBÄTTRAD EFFEKTIVITET OCH STÄRKT KOSTNADSKONTROLL

Att vi har fyllt upp outnyttjad kapacitet med nya affärsvolymmer är en viktig faktor bakom vår positiva lönsamhetstrend, men vi har även gjort stora framsteg när det gäller att förbättra operationell effektivitet och kostnadseffektivitet. Anpassningen av vår region- och ledningsstruktur i region Kontinentaleuropa, som förväntas generera årliga kostnadsbesparingar om 2,9 miljoner euro, var fullt ut implementerad i det fjärde kvartalet 2016.

Ett annat nyckelprojekt under 2016 var vårt koncernövergripande effektiviseringsprogram, som också innefattade ett internt

”Innovation är ett av Transcoms kärnvärden, vilket innebär att vi är progressiva och snabbfotade för att kunna förutse nya konsumenttrender och -behov.”



benchmarkingprojekt. En majoritet av våra enheter granskades under året, med fokus på grundorsaksanalys och identifiering av bästa praxis. Projektet har ökat transparensen i organisationen, vilket har bidragit till stärkt prestationskultur och tävlingsanda. Det är glädjande att kunna rapportera att effektiviseringsprogrammet levererade positiva resultat i samtliga regioner. Vi har gjort framsteg när det gäller att minska personalomsättning och sjukfrånvaro och har även förbättrat arbetsledning och rekryteringsprocesser samt ökat graden av standardisering.

Omkostningsminskningar och en lägre andel supportpersonal bidrog också till en minskad kostnadsnivå. Utöver kostnadsoptimering och effektivitetsförbättringar, har vi även gjort vissa förbättringar från en kommersiell synvinkel som ett resultat av omförhandlingar med klienter.

Att driva på för en ökad grad av standardisering och effektivitet i vår globala organisation kommer att fortsätta vara ett viktigt fokusområde för Transcom, avgörande för att värna och ytterligare förstärka vår marknadsposition.

INNOVATION OCH AFFÄRSUTVECKLING

Marknaden för outsourcing av kundtjänst uppvisar en bra tillväxttakt, högre än den förväntade globala BNP-tillväxten. Transcom bedömer att den globala marknaden kommer att växa med i genomsnitt 4–5 procent fram till 2020. Samtidigt förändras bran-

schen gradvis, inte minst på grund av migreringen till digitala kanaler såsom appar, sociala medier, chat, och självservice. Kunder förväntar sig i allt högre utsträckning att kundtjänsten ska finnas tillgänglig dygnet runt. De vill också kunna lösa sina problem via den kanal de själva har valt, utan att tvingas byta kommunikationsmedium.

Vi har bistått många klienter på deras digitaliseringsresor, och hjälpt dem att hantera skiftet mot digitala kundtjänstkanaler. Idag är cirka 30 procent av Transcoms omsättning relaterad till icke-röstbaserade kanaler, och denna siffra kommer att fortsätta öka. Vi är väl positionerade för att leverera tjänster via digitala kanaler, såväl som genom traditionell telefoni.

Innovation är ett av Transcoms kärnvärden, vilket innebär att vi är progressiva och snabbfotade för att kunna förutse nya konsumenttrender och -behov. Möjligheterna att skapa värde tillsammans med våra klienter är oändliga, men det är helt nödvändigt att vi fortsätter utveckla våra erbjudanden och förmågor, och att vi förblir anpassningsbara och proaktiva i förhållande till en föränderlig marknad och konkurrensdynamik. Den snabba framväxten av ny teknologi, samtidigt som konsumentbeteenden förändras, gör det nödvändigt att hela tiden skapa innovativa lösningar och förfin våra metoder tillsammans med våra klienter, för att kunna behålla vår konkurrenskraft. Med detta syfte skapade vi Transcoms Innovationsråd under 2016, med medlemmar från flera funktionella

och operativa områden. Denna grupp är ansvarig för att överse utvecklingen av Transcoms värdeproposition och erbjudanden. Den säkerställer även att vi har en effektiv samordning och kunskapsdelning internt och utvecklar externa samarbeten.

MÄNNISKOR OCH HÅLLBARHET

Transcoms specialister hanterar 1,5 miljoner interaktioner med våra uppdragsgivares kunder varje dag. Vi anställer och utbildar tusentals nya medarbetare varje år. Detta betyder att hur vi tar hand om och utvecklar vår personal är en absolut central del av vår strategi och verksamhet. Av samma skäl har vi valt att fokusera vårt hållbarhetsarbete på människor. Våra intressentdialoger har gett stöd åt denna uppfattning. Transcoms hållbarhetsprogram, Transcom Cares, lanserades 2013 med fokusområdena personalutveckling, jämställdhet & mångfald samt lokalt samhällsengagemang. Inriktningen på programmet är oförändrat, men vi granskar och kalibrerade våra prioriteringar under året. Vi stärkte även programmets styrning och processerna för att följa upp aktiviteter och målluppfyllelse.

Talangutveckling och vidareutbildning är absolut centrala delar i vår personal- och hållbarhetsstrategi. Att främja jämställdhet och mångfald är lika viktigt för oss. Vi strävar efter en jämn könsfördelning på alla nivåer, och vi är måna om att erbjuda anställning på lika villkor. Transcom fokuserar på att locka till sig de främsta talangerna och behålla sina medarbetare för att kunna bygga upp ett verkligt globalt bolag som är redo att möta och leverera till olika affärskulturer i världens alla hörn.

Transcom skapar värde för våra klienter genom att stödja skapandet av kundupplevelser utöver det vanliga, samtidigt som kostnaderna kan minskas och klienterna får hjälp att generera försäljningstillväxt. Kundhanteringsverksamhet är till en väldigt hög grad styrd av tillgången på data och information. För att kunna bedriva verksamheten på ett effektivt sätt och analysera vår leveransför många gentemot definierade mätetal, samlas hela tiden en enorm mängd data in på miljontals kundinteraktioner varje dag. Denna information kan ge Transcom och våra klienter viktiga kundinsikter och en förståelse för vad som skapar lojalitet respektive illojalitet. Våra klienter anförtror oss med deras kunders och sin egen information, och de förväntar sig att vi skyddar den väl. Att säkerställa informationssäkerhet och dataskydd för våra kunder, liksom att proaktivt förhindra bedrägerier, är väldigt viktiga hållbarhetsaspekter för oss.

Engagemanget i de lokalsamhällen där vi bedriver verksamhet stärker inte bara vårt varumärke som arbetsgivare, utan säkerställer också att vi har fortsatt lokalt stöd för att bedriva vår verksamhet på de platser där vi har valt att verka. Lokalt samhällsengagemang har varit en del av Transcoms kultur från början, och det är otvivelaktigt så att våra aktiviteter inom detta område främjar både rekrytering och vår förmåga att behålla medarbetare. Jag är stolt över att kunna säga att en stor del av Transcoms arbete med samhällsengagemang vilar på att våra medarbetare vill bidra med sin tid och energi.

På Transcom strävar vi efter att minska miljöpåverkan från vår verksamhet, med särskilt fokus på att ta hand om elektronikavfall,

”Transcoms specialister hanterar 1,5 miljoner interaktioner med våra uppdragsgivares kunder varje dag. Vi anställer och utbildar tusentals nya medarbetare varje år. Detta betyder att hur vi tar hand om och utvecklar vår personal är en absolut central del av vår strategi och verksamhet.”

begränsa affärsresor och minska energianvändningen på våra anläggningar. Vi genomför utbildningar och stödjer lokala initiativ för våra medarbetare för att uppmuntra ett större miljöansvar på våra arbetsplatser. Vår miljöpolicy, som tar hänsyn till försiktighetsprincipen, vägleder oss när det gäller att minska utsläppen från flygresor, stödjer oss i att välja varor och tjänster som produceras med respekt för naturen, och är ett verktyg för att driva våra miljökrav genom hela leverantörskedjan.

Utöver våra fokusområden inom hållbarhet, stödjer Transcom till fullo de tio principerna i FN:s Global Compact avseende mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö samt arbete mot korruption. De här principerna är en integrerad del i vår strategi, affärskultur och i den löpande verksamheten. Därför har Transcom, som en del i vår ambition att leverera en högkvalitativ kundservice i ett globalt hållbart samhälle, undertecknat FN:s Global Compact. Vi är helt dedikerade till att säkerställa att vi efterlever FN:s Global Compact och dess principer.

Slutligen har vi åtagit oss att på ett transparent sätt rapportera kring vårt hållbarhetsarbete. I år tar vi ett viktigt steg framåt när det gäller att ytterligare förbättra rapporteringen, genom att publicera vår första hållbarhetsrapport i enlighet med GRI Standards (Core option) från Global Reporting Initiative. Du hittar GRI-indexet på 2016.transcom.com. Vi har börjat rapportera utfall på ett antal nya mätetal, inte minst inom nyckelområdena personalutveckling och jämställdhet & mångfald. På denna sajt finner du även material inom andra områden, såsom affärsutveckling, ekonomi och HR. Jag vill även uppmuntra dig att läsa Transcoms tidning, Hello Transcom, som innehåller berättelser från året som gått. Den finns tillgänglig på transcom.com.

ALTOR FÖRVÄRVAR SAMTLIGA AKTIER I TRANSCOM

Den 21 december 2016 lämnade Altor ett offentligt kontant uppköpserbjudande till aktieägarna i Transcom om 87,50 kronor per aktie, vilket motsvarar ett värde om cirka 2 294 miljoner kronor för samtliga utestående aktier i Transcom. Transcoms oberoende budkommitté rekommenderade enhälligt aktieägarna att acceptera Altors uppköpserbjudande. Den 13 mars 2017 meddelade Altor att samtliga villkor för fullföljandet av erbjudandet har uppfyllts och Altor AB förklarade därför erbjudandet ovillkorat och fullföljer erbjudandet. Den 22 mars 2017, vid den slutliga acceptfristens utgång, innehade Altor omkring 98,3 procent av aktierna och rösterna i Transcom. Altor har påkallat tvångsinlösen avseende resterande aktier. Styrelsen har ansökt om avnotering av Transcoms aktier. Nasdaq Stockholm har beviljat ansökan och beslutat att sista dag för handel i Transcom-aktien kommer att vara den 10 april 2017.

Altor har meddelat att de står bakom Transcoms strategi, och de planerar att öka takten i genomförandet, göra investeringar för ökad digitalisering och genomföra tilläggsförvärv.

Låt mig avsluta med att tacka våra klienter för deras fortsatta stöd, och alla 29 000 medarbetare för deras hårda arbete, stora engagemang och entusiasm under det gångna året.

Stockholm, den 5 april 2017



Johan Eriksson
Vd och koncernchef i Transcom

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Transcom WorldWide AB (publ), organisationsnummer 556880-1277, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för räkenskapsåret 2016.

Transcom är en global kundhanteringsspecialist som erbjuder tjänster inom kundtjänst, försäljning, teknisk support samt faktura-bevakning och påminnelsehantering genom sitt omfattande nätverk av kontaktcenter och agenter som arbetar från hemmet. Transcoms kundhanteringsspecialister hanterar kunder via ett antal olika kanaler, inklusive 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 snabbväxande konsument-varubranscher, där en mycket hög nivå av anpassningsbarhet till skiftande konsumentbehov och preferenser är nödvändig. Transcom har djup kunskap och erfarenhet inom en lång rad bran-

scher, till exempel telekom & media, finansiella tjänster, detaljhandel och resor. Kundupplevelsen är en viktig särskiljande faktor inom alla dessa sektorer, och kvaliteten på kundtjänstleveransen är alltjämt 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 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

Definition av marknaden – vilken bransch är vi verksamma inom?

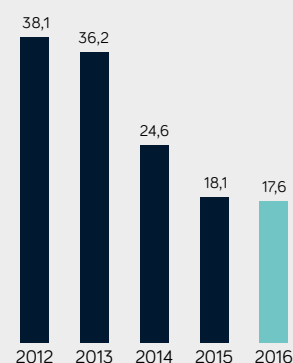
Kundhantering är processerna för att sammanföra en organisation med befintliga och potentiella kunder, och utgörs av fyra undersegment: Välja kunder, vinna kunder, behålla kunder och utöka affärerna med befintliga kunder, vilket primärt sker genom fyra kanaler:

- Telefoni, inklusive automatiskt talsvar
- Mejlsvar
- Webbchatt
- 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.

	2016	2015	2014	2013	2012
Omsättning (miljoner euro)	586,1	626,5	616,8	653,2	605,6
Resultat före skatt (miljoner euro)	21,2	17,4	18,8	-12,2	-23,6
Årets resultat (miljoner euro)	16,1	8,7	6,9	-18,6	-30,6
Rörelsemarginal	4,0 %	3,2 %	3,5 %	-0,8 %	-2,9 %
Nettoskuld/EBITDA	0,6	0,6	0,9	1,5	2,0

Nettoskuld
Miljoner euro



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.

I slutet av 2016 hade Transcom cirka 29 000 kundtjänstspecialister i 20 länder som levererar tjänster på 33 språk till klienter i olika branscher, från 52 kontaktcenter on-shore, near-shore och off-shore.

Transcomkoncernen bestod vid utgången av 2016 av följande affärssegment (regioner): Nordeuropa, Kontinentaleuropa, Engelskspråkiga marknader & APAC, samt Latinamerika.

I det första kvartalet 2016 genomförde Transcom ett antal förändringar av sin region- och ledningsstruktur, och jämförelsesiffrorna räknades om för att reflektera detta. Region Kontinentaleuropa förenar Transcoms verksamhet i Spanien och Portugal med den tidigare regionen Central- & Sydeuropa (utom Storbritannien). Region Engelskspråkiga marknader & APAC integrerar verksamheten i Storbritannien med Nordamerika och Asien/Stillahavsområdet. Region Nordeuropa förblir oförändrad. Efter stängningen av Transcoms kontaktcenter i Colombia under det första kvartalet 2016 och avyttringen av den peruanska verksamheten i januari 2017, utgör Transcoms kontaktcenter i Concepción, Chile, bolagets enda återstående tillgång i Latinamerika. Som tidigare meddelats, utvärderar Transcom strategiska alternativ för den latinamerikanska verksamheten eftersom bolaget valt att fokusera på andra marknader.

Den 3 mars 2016 meddelade Transcom att bolaget framgångsrikt slutfört avyttringen av dess danska verksamhet inom kredithanteringstjänster (CMS Danmark) för ett aktievärde om 13,0 miljoner euro. CMS Danmark var under 2015 en del av Transcoms region Nordeuropa. Den avyttrade enheten omsatte 11,4 miljoner euro under 2015 och hade ca 80 anställda. Denna transaktion innebär att avyttringen av Transcoms tidigare CMS-enhet är avslutad, i linje med bolagets strategi att fokusera på kärnverksamheten inom outsourcade kundhanteringslösningar.

FINANSIELL ÖVERSIKT

Intäktsutveckling

Nettoomsättningen under 2016 uppgick till 586,1 miljoner euro (626,5 miljoner euro). Omsättningstillväxt jämfört med föregående år, justerat för valutakurspåverkan och avyttrade verksamheter, minskade under 2016 med 4,4 procent (27,7 miljoner euro). Avyttringen av CMS Danmark påverkade intäkterna negativt med 11,4 miljoner euro jämfört med 2015, medan valutaeffekter hade en negativ påverkan om 1,3 miljoner euro.

Rörelseresultat

Transcoms EBIT under 2016 uppgick till 23,4 miljoner euro, jämfört med 20,0 miljoner euro under 2015. Jämförelsestörande poster i perioden uppgick till +0,5 miljoner euro (-3,2 miljoner euro), och inkluderar omstrukturingskostnader om 3,0 miljoner euro relaterat till förändringar av bolagets region- och ledningsstruktur, samt en reavinst om 3,5 miljoner euro från avyttringen av CMS

Danmark. EBIT exklusive extraordinära poster uppgick till 22,9 miljoner euro (23,2 miljoner euro).

Avskrivningar på materiella anläggningstillgångar uppgick till 7,3 miljoner euro år 2016 (7,8 miljoner euro) och på immateriella anläggningstillgångar till 0,9 miljoner euro (1,4 miljoner euro). Försäljnings- och administrationskostnader uppgick till 97,6 miljoner euro (102,8 miljoner euro).

Skatt

Under 2016 uppgick skattekostnaden till 5,1 miljoner euro (8,7 miljoner euro), med en effektiv skattesats om 24 procent (50). Den effektiva skattesatsen påverkades av skattemässiga underskott där ingen uppskjuten skattefordran har redovisats. Skattekostnaden förra året inkluderade en reservering om 2,5 miljoner euro för en skatterevision. Exklusive denna reservering uppgick den effektiva skattesatsen 2015 till 36 procent.

Kassaflöde

Miljoner euro	2016 Jan-dec	2015 Jan-dec
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital	17,9	21,5
Förändringar i rörelsekapital	-12,9	-0,9
Kassaflöde från den löpande verksamheten	5,0	20,6
Årets kassaflöde	-9,3	-15,1

Kassaflödet från den löpande verksamheten minskade jämfört med föregående år, främst på grund av en negativ förändring av rörelsekapitalet och en negativ kassaflödeseffekt från omstrukturingskostnader. Kassaflöde från investeringsverksamheten påverkades positivt med 12,6 miljoner euro från avyttringen av CMS Danmark under Kv1 2016. En utdelning uppgående till 4,9 miljoner euro utbetalades till aktieägarna under Kv2 2016.

Skulder och finansiering

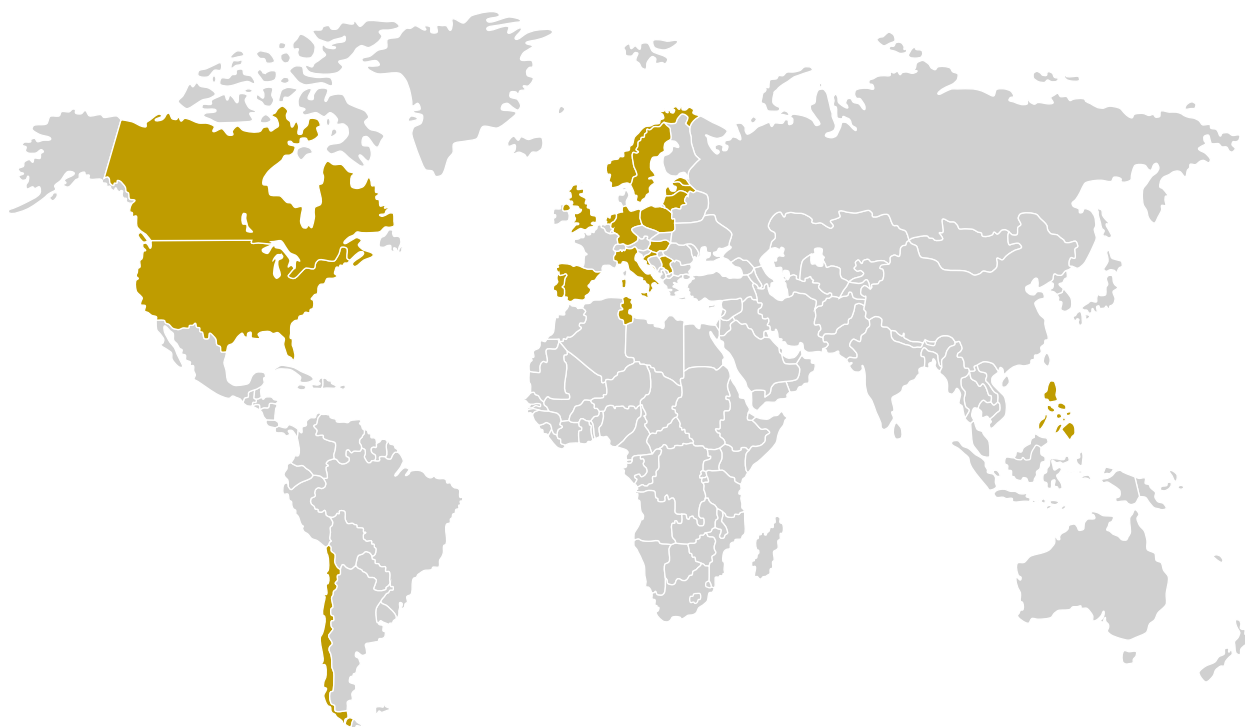
Miljoner euro	2016 31 dec	2015 31 dec
Bruttoskuld	30,8	42,9
Nettoskuld	17,6	18,1
Nettoskuld/EBITDA	0,6	0,6
Eget kapital	142,7	132,0
Likvida medel	15,4	24,8

Transcom minskade bruttoskulden från 42,9 miljoner euro vid utgången av 2015 till 30,8 miljoner euro vid utgången av 2016. Nettoskulden per den 31 december 2016 uppgick till 17,6 miljoner euro, jämfört med 18,1 miljoner euro vid utgången av 2015. Nettoskuld/EBITDA-kvoten var 0,6, jämfört med 0,6 vid utgången av 2015. Transcom överträffar gott och väl minimikraven på sina kovenanter.

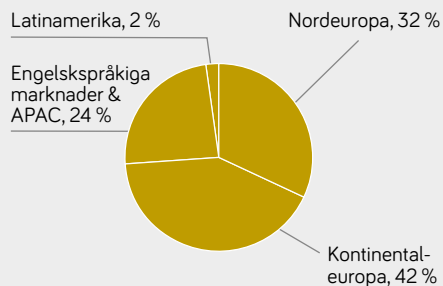
Den 9 mars 2016 meddelade Transcom att bolaget har undertecknat ett syndikerat kreditavtal med ING, Nordea och SEB avseende en revolverande kreditfacilitet i flera valutor om 90 miljoner euro. Faciliteten har en löptid på tre år med en option att förlänga med ett år. Avsikten med det nya avtalet var att refinansiera en befintlig kreditfacilitet, som skulle ha löpt ut i januari 2017.

ÖVERSIKT PER REGION

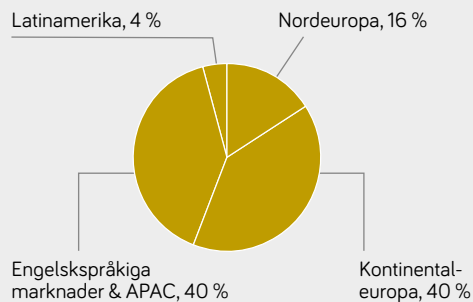
Som en global aktör med ca 29 000 kundtjänstspecialister i 20 länder, kan Transcom erbjuda tjänster varhelst våra klienter har sina kunder. Transcoms globala nätverk med 52 anläggningar på fem kontinenter är ett av de mest omfattande i branschen. Bolaget levererar tjänster från kontaktcenter on-shore, near-shore och off-shore. Transcoms stora geografiska räckvidd innebär att Bolaget kan erbjuda sina klienter flexibilitet vad gäller leveransalternativ och lösningar som är väl anpassade till klienternas behov. Under 2016 bedrevs Transcoms globala verksamhet inom fyra segment.



Omsättning per region



Antal anställda



Nordeuropa

Tjänster levereras från Danmark (avvecklat från mars 2016), Estland, Lettland, Litauen, Nederländerna, Norge och Sverige.

Viktiga punkter 2016

Under 2016 påverkade svagare volymer inom telekomsektorn i Sverige och Norge resultatet i regionen. Denna trend började dock plana ut under det tredje kvartalet. Samtidigt hade vi bra tillväxt i Nederländerna, de baltiska länderna och i den svenska tolkverksamheten. Effektivitetsförbättringar och kostnadsbesparingar ökade marginalen under året.

Miljoner euro	2016 Jan-dec	2015 Jan-dec
Omsättning	186,6	201,9
EBIT*	9,4	10
EBIT-marginal*	5,0%	5,0%

* Exklusive extraordinära poster som uppgick till +3,5 miljoner euro för 2016

Engelskspråkiga marknader & APAC

Tjänster levereras från Filippinerna, Kanada, Storbritannien och USA.

Viktiga punkter 2016

Under det första halvåret 2016 tappade vi volymer med vissa klienter i regionen, vilket påverkade kapacitetsutnyttjandegraden negativt. Denna trend vändes framgångsrikt under det tredje kvartalet, på grund av vunna affärsvolymer med flera av våra existerande klienter. Den positiva utvecklingen fortsatte in i det fjärde kvartalet, med en positiv inverkan på EBIT-marginalen.

Miljoner euro	2016 Jan-dec	2015 Jan-dec
Omsättning	138,7	149,2
EBIT*	4,5	7,3
EBIT-marginal*	3,2%	4,9%

* Exklusive extraordinära poster som uppgick till -0,8 miljoner euro för 2015

Kontinentaleuropa

Tjänster levereras från Italien, Tyskland, Polen, Portugal, Spanien, Tunisien, Ungern, Kroatien och Serbien.

Viktiga punkter 2016

I början av 2016 påverkades lönsamheten i regionen av låg effektivitet vid ett av våra kontaktcenter i Spanien, och av svaga volymer i Tyskland. Resultatet vid den spanska enheten började dock förbättras under det andra kvartalet, och denna positiva utveckling fortsatte under den andra halvan av året. Anpassningen av regionstrukturen implementerades fullt ut under det fjärde kvartalet, och genererar kostnadsbesparingar enligt plan.

Miljoner euro	2016 Jan-dec	2015 Jan-dec
Omsättning	248,8	262,4
EBIT*	9,2	9,5
EBIT-marginal*	3,7%	3,6%

* Exklusive extraordinära poster som uppgick till -3,0 miljoner euro för 2016 (-0,1 miljoner euro för 2015)

Latinamerika

Tjänster levereras från Chile och Peru.

Viktiga punkter 2016

Den latinamerikanska verksamheten var under slutet av året lönsam, drivet av volymökningar inom den återstående verksamheten och effektivitetsförbättringar. Som tidigare meddelats utvärderar Transcom strategiska alternativ för den latinamerikanska verksamheten. Den 9 januari 2017 meddelades att Transcom framgångsrikt har slutfört avyttringen av den peruanska verksamheten för ett aktievärde om 1,0 miljon euro. Transcoms kontaktcenter i Concepción, Chile, utgör bolagets enda återstående tillgång i Latinamerika.

Miljoner euro	2016 Jan-dec	2015 Jan-dec
Omsättning	12,0	13,1
EBIT*	-0,2	-3,7
EBIT-marginal*	-1,3%	-28,0%

* Exklusive extraordinära poster som uppgick till -2,5 miljoner för 2015

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

Koncernens moderbolag, Transcom WorldWide AB (publ) bedriver ingen rörelseverksamhet, men är ansvarigt för koncernledning, administration av koncerninterna transaktioner samt holdingbolagsaktiviteter och interna ekonomifunktioner. Moderbolaget är även motpart i ett begränsat antal klientkontrakt. Företaget var per balansdagen noterat på Nasdaq Stockholm under ticker-symbolen TWW. Transcom WorldWide AB (publ) är ett registrerat aktiebolag med hemvist i Stockholm, Sverige. Huvudkontorets adress är Gjörwellsgatan 30, 112 60 Stockholm.

Bruttoresultatet var i stort sett oförändrat jämfört med 2015. Soliditeten stärktes till 52 procent (42 procent 2015) främst på grund av en realisationsvinst om 86,2 miljoner euro (3,2) som ett resultat av en intern omorganisation av den legala strukturen. Under 2016 erhöll Transcom WorldWide AB 46,9 miljoner euro (66,3) i utdelning från koncernbolag, och 4,8 miljoner euro (8,8) i koncernbidrag. Nedskrivningar av investeringar i koncernbolag, främst i samband med kapitaltillskott till samma koncernbolag, uppgick till 77,1 miljoner euro (0,1).

Transcom har en utländsk filial, i Schweiz. Denna filial bedrev ingen verksamhet under året, och kommer att avvecklas.

OFFENTLIGT KONTANT UPPKÖPSERBJUDANDE TILL AKTIEÄGARNA I TRANSCOM

Den 21 december 2016 lämnade Altor ett offentligt kontant uppköpserbjudande till aktieägarna i Transcom om 87,50 kronor per aktie, vilket motsvarar ett värde om cirka 2 294 miljoner kronor för samtliga utestående aktier i Transcom. Transcoms oberoende budkommitté rekommenderade enhälligt aktieägarna att acceptera Altors uppköpserbjudande.

VÄSENTLIGA HÄNDELSER EFTER RAPPORT-PERIODENS SLUT

Den 9 januari 2017 meddelade Transcom att bolaget framgångsrikt har slutfört avyttringen av dess verksamhet i Peru för ett aktievärde om 1,0 miljon euro till BPO Consulting S.A.C.

Den 13 mars 2017 offentliggjorde Altor AB att de fullföljer det offentliga uppköpserbjudandet till aktieägarna i Transcom WorldWide AB (publ). Altor innehar efter erbjudandets fullföljande över 90 procent av aktierna och rösterna i Transcom och har meddelat Transcoms styrelse att man beslutat att påkalla tvångsinlösen avseende resterande aktier i Bolaget. Mot bakgrund av det ovanstående anser styrelsen i Transcom att det inte längre är motiverat för Bolaget att verka i en noterad miljö och har därför ansökt om avnotering av Transcoms aktier från Nasdaq Stockholm. Nasdaq Stockholm har beviljat ansökan och beslutat att sista dag för handel i Transcom-aktien kommer att vara måndagen den 10 april 2017.

Det förändrade ägandet i Bolaget har utlöst en change of control-klausul i Bolagets långsiktiga incitamentsprogram (LTIP 2014, 2015 och 2016), och Transcoms styrelse har därför, i enlighet med villkoren för programmen, beslutat ersätta det förväntade antalet aktier som kommer att tjänas in med en kontantutbetalning till deltagarna om totalt ca 1,3 miljoner euro. I samband med detta avslutades även swapavtalet som var kopplat till LTIP 2015.

I samband med det förändrade ägandet i Bolaget har Bolaget avslutat sin kreditfacilitet och istället tillsammans med Altor tecknat en ny kreditfacilitet med annan bank.

FRAMTIDSUTSIKTER

Transcom har en stabil grund att stå på inför de kommande stegen i Bolagets utveckling. Bolagets mål är att öka omsättningen organiskt, och samtidigt förbättra effektiviteten för att ytterligare stärka lönsamheten. Som meddelades den 5 februari 2015 har Transcom antagit ett antal finansiella mål på medellång sikt: minst 5 procent organisk omsättningsstillväxt per år, minst 5 procent EBIT-marginal samt en nettoskuld/EBITDA-relation på maximalt 1,0.

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. Transcoms metod för riskhantering i Bolaget, samt en mer utförlig beskrivning av riskfaktorer återfinns i Bolagsstyrningsrapporten på sidorna 66–67. 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 beställningsvolymen, 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, valutarisker samt ränterisker. Styrelsen granskar och godkänner policyer för hanteringen av dessa risker. Ytterligare information om finansiella risker summeras i not 25.

TRANSCOMS MEDARBETARE OCH HÅLLBARHET

Vid utgången av 2016 hade Transcom ca 29 000 specialister i 20 länder. Transcom anställer varje år tusentals nya medarbetare, och Transcoms affärsresultat är helt beroende av dem. Engagerade, skickliga och motiverade medarbetare är nyckeln till att uppnå Bolagets ambitiösa mål. I en personalintensiv bransch som Transcoms, där långsiktiga framgångar beror på förmågan att attrahera och utveckla rätt medarbetare, är det naturligt att även hållbarhetsarbetet fokuserar på medarbetarna. Detta avspeglas i Transcom Cares, det övergripande styrningsprogrammet för Transcoms hållbarhetsarbete, som fokuserar på personalutveckling, jämställdhet & mångfald samt lokalt samhällsengagemang.

För att säkerställa att Bolaget verkligen lyckas hitta de rätta medarbetarna har Transcom satt ett tydligt mål att bli den attraktivaste arbetsgivaren inom branschen. Utöver att erbjuda ett stimulerande arbete, konkurrenskraftig ersättning och gedigen utbildning är möjligheterna till att göra karriär inom företaget en av de viktigaste faktorerna när det gäller att locka till sig nya skickliga medarbetare.

Det finns ett flertal olika möjligheter för medarbetarna att utvecklas och växa på Transcom, vilket avspeglas i Bolagets tydligt definierade karriärvägar: antingen som linjechef eller som specialist. Över 90 procent av våra Team Leaders rekryteras internt, liksom nästan tre av fyra Business Managers. Av dem som rekryteras externt kommer många till oss via tips från våra medarbetare. Samtidigt utvecklar Transcom sin närvaro på diverse sociala nätverksforum på internet för att stärka arbetsgivarvarumärket och attrahera kompetenta medarbetare. Ett viktigt projekt under 2016 var etableringen av en global karriärsida på LinkedIn.

Initiativ för att kontinuerligt uppgadera våra medarbetares kunskaper och färdigheter är en viktig del av personalutvecklingen på Transcom. Exempel på kurser som anordnades under 2016 inkluderar stresshantering, mjuka färdigheter, teamchefsutbildning, kommunikation, COPC-utbildning, försäljning, informationssäkerhet och projektledning.

Miljö

Transcom strävar efter att minska miljöpåverkan från verksamheten, med särskilt fokus på hantering av elektronikavfall, begränsning av affärsresor och att minska energianvändningen i Bolagets anläggningar.

Det finns utbildningsprogram inom det här området, och Koncernen stödjer lokala initiativ för medarbetarna för att uppmuntra ett större miljöansvar på Bolagets arbetsplatser. Transcoms medarbetare är engagerade i att minimera miljöpåverkan och att arbeta tillsammans för att bidra till en bättre miljö. Bolagets miljöpolicy, som omfattar att respektera försiktighetsprincipen, är vägledande när det gäller att minska utsläppen från flygresor, är ett stöd för att välja varor och tjänster som produceras med respekt för naturen och är ett verktyg för att driva miljökrav genom hela leverantörskedjan.

Under 2016 var elektricitetsförbrukningen i våra anläggningar i princip oförändrad jämfört med 2015, medan koldioxidutsläpp från affärsresor minskade med 13 procent. Koldioxidutsläpp per anställd minskade också något jämfört med 2015 (från 0,034 ton per anställd till 0,031 ton).

Mer information om Transcoms åtgärder inom personal och hållbarhet finns tillgänglig på 2016.transcom.com.

BOLAGSSTYRNING

Transcoms bolagsstyrningsrapport publiceras på www.transcom.com och inkluderas även i detta dokument på sidorna 59–73.

FÖRSLAG TILL RIKTLINJER FÖR ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE

Styrelsen föreslår att årsstämman beslutar att fastställa riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare i enlighet med följande:

Ersättningen för ledande befattningshavare ska bestå av en väl avvägd kombination av fast lön, rörlig kontant ersättning och/eller långsiktigt incitamentsprogram, pensionsförmåner och andra förmåner.

Prestationskrav för rörlig ersättning kan vara kvantitativa och/eller kvalitativa och ska syfta till att uppfylla Transcoms långsiktiga strategi. Rörlig kontant ersättning ska inte överstiga den fasta lönen.

Pensionsförmåner ska så långt möjligt vara avgiftsbestämda. Verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare ska ha en uppsägningstid på högst 18 månader. Fast lön under uppsägningstid och avgångsvederlag ska sammantaget inte överstiga ett belopp motsvarande den fasta lönen för två år.

Styrelsen ska ha rätt att frånga dessa riktlinjer om särskilda skäl föreligger i ett enskilt fall.

Den totala summan av ersättning som lämnas direkt eller indirekt av Transcom till de ledande befattningshavarna är i sin helhet beskrivna i not 5.

TRANSCOM-AKTIE

Transcoms stamaktier var per balansdagen listade på Nasdaq Stockholm under symbolen TWW. ISIN-koden är SE0006168316. Varje aktie berättigar innehavaren till en röst på årsstämman, och samtliga innehavare kan rösta för hela antalet aktier som ägs eller representeras av dessa utan någon begränsning i rösträtten.

Per den 31 december 2016 uppgick Transcoms aktiekapital till 56 083 TEUR, fördelat på 26 322 212 stamaktier med en rösträtt per aktie, samt 594 372 C-aktier, även de med en rösträtt per aktie. Alla C-aktier är egna aktier som innehas av bolaget självt. Transcom innehar totalt 702 966 egna aktier (594 372 C-aktier och 108 594 stamaktier).

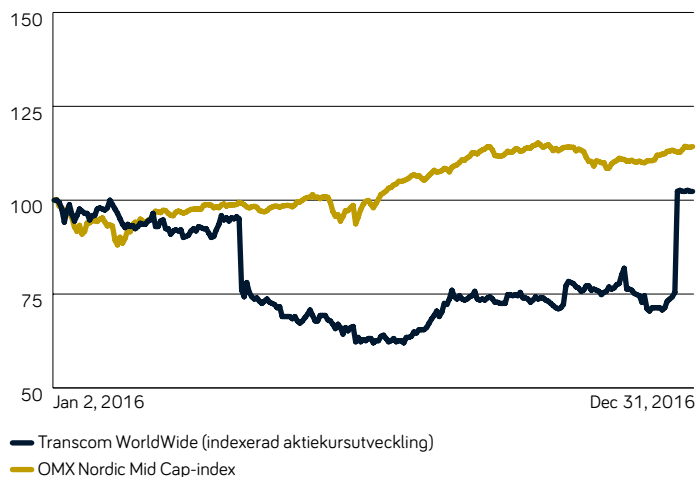
Under september 2016, emitterade och återköpte Transcom 210 000 aktier av Serie C för eventuell leverans till deltagarna i långsiktiga incitamentsprogram (LTIP). Under april 2016 konverterade Transcom 150 000 C-aktier till stamaktier för att användas vid stängning av långsiktiga incitamentsprogram. 75 805 aktier innehållna av Transcom användes vid stängning av det långsiktiga incitamentsprogrammet 2013 under det andra kvartalet 2016.

Under 2015 stämplade Transcom WorldWide AB om 115 000 C-aktier till stamaktier, och stängde det långsiktiga incitamentsprogrammet 2012 (LTIP 2012), vilket resulterade i att 108 272 aktier tilldelades deltagarna i programmet.

Per den 31 december 2016 fanns två aktieägare vars andel av röstkapitalet översteg 10 procent: Altor AB (24,3 procent) och Creades (10,8 procent).

Ytterligare information om Transcom-aktien återfinns i noterna 17 för Koncernen och A17 för Moderbolaget.

Transcom-aktien



FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION

Moderbolagets och Koncernens balans- och resultaträkningar är föremål för fastställande på årsstämma den 26 april 2017.

Till förfogande för Moderbolagets årsstämma står (i euro):

Balanserade vinstmedel	47 264 051
Årets resultat	54 163 991
Summa	101 428 042

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

I ny räkning överföres:

Balanserade vinstmedel	101 428 042
Summa	101 428 042

Transcoms tio största aktieägare per den 30 december 2016

Aktieägare	Aktier	% av kapital och röster*
ALTOR AB**	6 377 238	24,3 %
CREADES AB	2 672 196	10,8 %
SEB S.A.	2 529 239	9,6 %
FIDELITY FUNDS	1 342 483	5,1 %
FJÄRDE AP-FONDEN	1 311 899	5,0 %
UNIONEN	976 098	3,7 %
NORDNET PENSIONS FÖRSÄKRING AB	913 657	3,5 %
BP2S PARIS / CIC CIGOGNE UCITS SE	855 104	3,3 %
AAGCS NV RE AACB NV RE EURO CCP	622 157	2,4 %
DEUTSCHE BANK AG LDN-PRIME. BROKERAGE	616 970	2,4 %
LANCELOT AVALON	608 209	2,3 %
ÖHMAN SWEDEN MICRO CAP	531 074	2,0 %
FÖRSÄKRINGSAKTIEBOLAGET AVANZA PENSION	511 684	2,0 %

* Exklusive aktier som innehas av Transcom Worldwide AB

** Altor AB offentliggjorde den 21 december 2016 ett rekommenderat offentligt kontanterbjudande till aktieägarna i Transcom WorldWide AB att överlåta samtliga sina aktier i Transcom till Altor AB för 87,50 kronor per aktie. Altor innehade omkring 98,3 % av aktierna och rösterna i Transcom efter den slutliga acceptfristens utgång den 22 mars 2017.

Koncernen - Finansiell översikt

	2016	2015	2014	2013	2012
Omsättning (miljoner euro)	586,1	626,5	616,8	653,2	605,6
EBIT (miljoner euro)	23,4	20,0	21,3	-5,4	-17,6
EBIT-marginal	4,0 %	3,2 %	3,5 %	-0,8 %	-2,9 %
EBITDA (miljoner euro)	31,7	29,1	29,7	24,8	14,1
EBITDA-marginal	5,4 %	4,6 %	4,8 %	3,8 %	2,3 %
Resultat före skatt (miljoner euro)	21,2	17,4	18,8	-12,2	-23,6
Årets resultat (miljoner euro)	16,1	8,7	6,9	-18,6	-30,6
Kassaflöde från den löpande verksamheten, (miljoner euro)	5,0	20,6	11,5	9,9	-12,4
Kassaflöde från den löpande verksamheten, per aktie (eurocent)	19	79	44	38	-48
Resultat per aktie (eurocent)	61,5	33,2	26,4	-71,3	-117,4
Avkastning på eget kapital	12,1 %	6,7 %	6,0 %	-15,2 %	-23,0 %
Soliditet	52,1 %	46,2 %	39,5 %	32,2 %	37,1 %
Nettoskuld/EBITDA	0,6	0,6	0,9	1,5	2,0

Koncernen – Resultaträkning

Januari–december

TEUR	Not	2016	2015
Omsättning	3, 27	586 119	626 522
Kostnad för sålda varor och tjänster	4, 5, 6, 8, 27	-468 471	-502 833
Bruttoresultat	3	117 648	123 689
Marknadsföringskostnader	4, 5, 6	-3 369	-3 585
Administrationskostnader	4, 5, 6, 7	-94 227	-99 218
Nettoresultat vid avyttring av verksamheter	26	3 530	-109
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader		-203	-827
Rörelseresultat	3	23 379	19 950
Finansiella intäkter	9	275	360
Finansiella kostnader	9	-2 463	-2 913
Resultat före skatt		21 191	17 397
Inkomstskatter	10	-5 091	-8 744
Årets resultat		16 100	8 653
Hänförligt till:			
Moderbolagets ägare		16 100	8 653
innehav utan bestämmande inflytande		-	-
Resultat per aktie hänförligt till Moderbolagets ägare	11		
Resultat per stamaktie, före utspädning, eurocent per aktie		61,5	33,2
Resultat per stamaktie, efter utspädning, eurocent per aktie		61,4	33,1

Koncernen – Rapport över totalresultat

Januari–december

TEUR	Not	2016	2015
Årets resultat		16 100	8 653
Övrigt totalresultat			
<i>Övrigt totalresultat som kan komma att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:</i>			
Omräkningsdifferenser avseende utlandsverksamheter		405	4 672
Säkringsredovisning		-1 309	-
		-904	4 672
<i>Övrigt totalresultat som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder:</i>			
Aktuariella vinster/förluster på pensioner	20	-12	262
Inkomstskatteeffekter		35	10
		23	271
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		-881	4 943
Totalresultat för året, netto efter skatt		15 218	13 596
Hänförligt till:			
- Moderbolagets ägare		15 218	13 596
- innehav utan bestämmande inflytande		-	-

Koncernen – Rapport över finansiell ställning

per den 31 december

TEUR	Not	2016	2015
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Goodwill	12	108 835	107 491
Övriga immateriella tillgångar	12	5 244	4 175
Materiella tillgångar	13	15 989	16 398
Uppskjutna skattefordringar	10	340	917
Övriga fordringar		1 173	1 283
	25	131 581	130 264
Omsättningstillgångar			
Kundfordringar	14, 25	75 878	87 070
Skattefordringar		3 685	3 147
Övriga fordringar	15	12 885	18 517
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		32 706	22 115
Likvida medel	16	15 415	24 826
		140 570	155 675
Tillgångar som innehas för försäljning	26	1 980	-
		142 550	155 675
SUMMA TILLGÅNGAR	25	274 131	285 939
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare	17		
Aktiekapital		56 084	56 084
Övrigt tillskjutet kapital		8 993	8 993
Reserver		-7 767	-8 172
Balanserade vinstmedel inklusive årets resultat		85 404	75 108
Summa eget kapital		142 714	132 013
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	19	27 887	34 894
Pensionsskulder	20	2 537	3 177
Avsättningar	21	450	-
Uppskjutna skatteskulder	10	937	1 343
Skatteskulder		-	283
Övriga skulder		174	72
	25	31 985	39 769
Kortfristiga skulder			
Räntebärande skulder	19	2 940	7 992
Avsättningar	21	2 671	3 850
Leverantörsskulder		21 352	25 428
Skatteskulder		2 370	4 669
Övriga skulder	22	24 548	27 360
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	23	44 950	44 858
		98 830	114 157
Skulder hänförliga till tillgångar som innehas för försäljning	26	602	-
		99 432	114 157
Summa skulder	25	131 417	153 926
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		274 131	285 939

Koncernen – Rapport över förändringar i eget kapital

TEUR	Not	Eget kapital hänförligt till Moderbolagets ägare				
		Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Omräknings-reserv	Balanserade vinstmedel	Summa
Per den 1 januari 2015		56 084	8 993	-12 844	67 763	119 996
Årets resultat		-	-	-	8 653	8 653
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	4 672	271	4 943
Totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	4 672	8 924	13 596
Swapavtal	19	-	-	-	-1 939	-1 939
Aktierelaterade ersättningar	18	-	-	-	360	360
Per den 31 december 2015		56 084	8 993	-8 172	75 108	132 013
Per den 1 januari 2016		56 084	8 993	-8 172	75 108	132 013
Årets resultat		-	-	-	16 100	16 100
Övrigt totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	405	-1 286	-881
Totalresultat för året, netto efter skatt		-	-	405	14 814	15 219
Aktierelaterade ersättningar	18	-	-	-	384	384
Utdelning	A17	-	-	-	-4 902	-4 902
Per den 31 december 2016		56 084	8 993	-7 767	85 404	142 714

Koncernen – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2016	2015
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före skatt		21 191	17 397
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Avskrivningar	8	8 275	9 135
Förändringar i avsättningar och pensionsskulder		1 229	941
Resultat från avyttring av verksamhet	26	-3 530	109
Övriga ej kassaflödespåverkande justeringar		-2 956	3 798
Finansnetto		2 188	2 553
Betalda inkomstskatter		-8 477	-12 424
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		17 920	21 509
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		-6 684	13 163
Förändringar av rörelseskulder		-6 261	-14 024
Förändringar i rörelsekapital		-12 945	-861
Kassaflöde från den löpande verksamheten, netto		4 975	20 648
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Investeringar i materiella tillgångar	13	-6 571	-8 767
Investeringar i immateriella tillgångar	12	-1 974	-1 209
Avyttring av materiella tillgångar		130	96
Avyttring av verksamhet, netto	26	12 622	-324
Förändring av långfristiga tillgångar		-22	267
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		4 185	-9 937
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upplåning	19	47 384	7 004
Amortering av lån	19	-59 753	-30 982
Betalning av finansiell leasing		-118	-343
Utdelning	A17	-4 902	-
Betalda räntor		-1 072	-1 514
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		-18 461	-25 835
Årets kassaflöde		-9 301	-15 124
Likvida medel vid början av året		24 826	38 173
Årets kassaflöde		-9 301	-15 124
Omräkningsdifferenser i likvida medel		212	1 777
Kassa hänförlig till tillgångar som innehas för försäljning	26	-322	-
Likvida medel vid årets slut		15 415	24 826

Noter till Koncernens finansiella rapporter

Not 1 Sammanfattning av väsentliga redovisnings- och värderingsprinciper

1.1 Allmänt

Transcom WorldWide 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, teknisk support samt fakturabevakning och påminnelsehantering genom vårt omfattande nätverk av kontaktcenter och hemagenter. Vi är 29 000 specialister i 52 anläggningar i 20 länder, som levererar på 33 språk till internationella kunder i olika branscher. Transcoms aktie är noterad på Nasdaq Stockholm under symbolen TWW.

Bolaget har sitt säte i Stockholm, Sverige. Adressen till Bolagets huvudkontor är Gjörwellsgatan 30, 112 60 Stockholm. Koncernens finansiella rapporter godkändes för publicering av styrelsen den 5 april 2017.

Dessa konsoliderade finansiella rapporter kommer att läggas fram för godkännande på årsstämman den 26 april 2017.

1.2 Tillämpade redovisningsrekommendationer

De finansiella rapporterna ("koncernredovisningen") för Transcom WorldWide AB (publ) har upprättats i enlighet med International Financial Reporting Standards (IFRS) såsom dessa har antagits av EU. Koncernens finansiella rapporter avser 1 januari till 31 december för poster i resultaträkningen och 31 december för poster i balansräkningen.

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 2016, och som tillämpas av Koncernen:

- Ändringar i IAS 16 och IAS 38 *Klassificering av godkända avskrivningsmetoder*. Ändringarna klargör principen i IAS 16 *Materiella anläggningstillgångar* och IAS 38 *Immateriella tillgångar*, om att intäkterna avspeglar de ekonomiska fördelar som genereras i den löpande verksamheten snarare än de ekonomiska fördelar som brukas genom användandet av dessa tillgångar. Ändringarna bedöms inte ha någon materiell påverkan på Koncernens finansiella rapporter.
- Ändringar i IAS 1 *Uppställning av finansiella rapporter* – Ändringar för tydliggörande av befintliga krav i IAS 1. Ändringarna bedöms inte ha någon materiell påverkan på Koncernens ekonomiska rapportering.
- Under tidsperioden 2012-2014 utfärdade IASB fyra ändringar i vilka ingår IFRS 5 *Anläggningstillgångar* som innehas för försäljning och verksamheter under avveckling; IFRS 7 *Finansiella instrument: Upplysningar*; IAS 19 *Ersättningar till anställda* och IAS 34 *Delårsrapportering*. Ändringarna bedöms inte ha någon materiell påverkan på Koncernens finansiella rapporter.

Övriga nya och reviderade standarder som träder i kraft under det första året bedöms inte ha någon inverkan på Koncernen.

De standarder och tolkningar som har utfärdats, men som ännu inte har trätt i kraft fram till datumet för upprättandet av koncernredovisningen anges nedan. Koncernen avser att tillämpa dessa standarder, om tillämpliga, när de träder i kraft.

- IFRS 9 *Finansiella instrument* ersätter IAS 39 *Finansiella instrument: Redovisning och värdering* och samtliga föregående versioner av IFRS. IFRS 9 omfattar samtliga tre aspekter av redovisning av finansiella instrument: Klassificering och värdering, nedskrivning och säkringsredovisning. Standarden träder i kraft den 1 januari 2018. Koncernen planerar att anta den nya standarden på dagen för ikraftträdandet. En konsekvensanalys på hög nivå visar att inga betydande effekter på Koncernens balansräkning och eget kapital förväntas förutom; Låne- och kundfordringar bedöms fortfarande enligt upplupet anskaffningsvärde enligt IFRS 9. Kreditförluster i Koncernen har historiskt sett varit mycket låga och förväntas fortsätta på en låg nivå, varför en preliminär bedömning är att det inte kommer att ha någon materiell påverkan på koncernens egna kapital. Koncernens säkringsrelation fortsätter att kvalificera sig för säkringsredovisning enligt IFRS 9. Den preliminära bedömningen kan komma att ändras efter en mer detaljerad analys, och Koncernen kommer att beräkna effekten innan standarden träder i kraft i 2017.

- IFRS 15 *Intäkter från avtal med kunder* – omfattas av regler för att mäta och redovisa intäkter. Standarden gäller från 1 januari 2018, antingen med en fullt retroaktiv tillämpning eller en modifierad retroaktiv tillämpning. Koncernen planerar att anta den nya standarden på dagen för ikraftträdandet. Under året som gått har Koncernen gjort en preliminär bedömning genom en översyn av några av de största kundkontrakten. Den preliminära bedömningen har visat att avtalsvillkoret normalt är 1-3 år, men avtalsperioden kan enligt IFRS 15 vara kortare och motsvara perioden som omfattar den specifika period som repektive kund begärt enligt vad som fastställts i kontraktet, och som i regel löper under en kortare period, exempelvis 1-6 månader. Den preliminära bedömningen visar att ingen förväntad materiell påverkan när det gäller intäktsredovisning, utan det kommer att krävas fler upplysningar och mer detaljerad information från befintliga beskrivningar av Koncernens finansiella rapporter. Den preliminära bedömningen utförs på en hög nivå och på grundval av aktuell tillgänglig information och kan därför komma att ändras. Koncernen kommer fortsatt under 2017 att beräkna inverkan på Koncernens ekonomiska rapportering.
- IFRS 16 *Leases* fastställer principerna för identifiering, mätning, presentation och redovisning av leasingavtal och kräver att leasetagaren redogör för samtliga leasingavtal enligt en enda blankettmodell för leasetagare, liknande den för redovisning av finansiella leasingavtal i enlighet med IAS 17. Standarden innehåller två undantag för leasing – leasade objekt som är lågt värderade (t.ex. datorer) och kortfristiga leasingavtal (t.ex. där leasingperioden är 12 månader eller mindre). Leasetagaren åläggs att identifiera tillgångar och förpliktelser för alla leasade objekt och deras betalning, och rätten att använda den underliggande tillgången under leasingperioden. Leasetagaren åläggs även att identifiera separata räntekostnader och leaseingskuld samt avskrivningar på nyttjanderätten av tillgången. Standarden kommer att kräva mer omfattande upplysningar än IAS 17. Standarden träder i kraft den 1 januari 2019 och Koncernen räknar med att den nya standarden har påverkan både på balansräkningen och upplysningar i Koncernens ekonomiska rapportering. Transcom kommer att beräkna inverkan på Koncernens ekonomiska rapportering före ikraftträdandedatumet.
- Ändringar i IAS 7, IAS 7 *Upplysningsinitiativet*. Ändringarna i IAS 7 *Redovisning av kassaflöden* kräver av ett företag att ge upplysningar som gör det möjligt att bedöma förändringar i skulder som härrör från finansieringsverksamheten, omfattande förändringar i kassaflöden och kontantlösa flöden. Ändringarna gäller för räkenskapsåret som börjar den 1 januari 2017 och kommer att följas upp med ytterligare tydliggöranden av Koncernen.
- Ändringar i IAS 12, IAS 12 *Redovisning av uppskjuten skattefordran för orealiserade förluster* klargör huruvida skattelagstiftningen kallar för skattepliktiga vinster mot vilka ett företag kan göra avdrag på återföringen av den avdragsgilla temporära skillnaden. Dessutom ger ändringarna vägledning om hur ett företag ska fastställa framtida skattepliktiga vinster och förklara omständigheterna ur vilka de omfattar återvinning av vissa tillgångar som värderas högre än det bokförda värdet. Ändringarna gäller för räkenskapsåret 2017 och träder i kraft den 1 januari 2017 och bedöms inte ha någon materiell påverkan på Koncernens ekonomiska rapportering.
- Ändringar i IFRS 2 *Klassificering och mätning av Aktierelaterade ersättningar* hanterar effekterna av erhållandevillkoren för en kontantvärknad aktiebaserad betalningstransaktion, klassificeringen av en aktiebaserad betalningstransaktion med avvecklingsfunktioner på nettobasis för källskattskyldigheter och redovisning där en ändring av villkoren för en aktiebaserad betalningstransaktion ändrar sin klassificering från kontantreglerad till eget kapitalinstrument. Ändringarna träder i kraft den 1 januari 2018 och bedöms inte ha någon materiell påverkan på Koncernens ekonomiska rapportering.

Övriga 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 förvärvar koncernbolagets tillgångar och övertar dess skulder och eventualförpliktelser. I Koncernens eget kapital ingår därmed endast den del av koncernbolagets eget kapital som tillkommit efter förvärvet. Det koncernmässiga anskaffningsvärdet fast-

ställs 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 eventuell förpliktelser. Anskaffningsvärdet för koncernbolagsaktierna respektive rörelsen utgörs av vederlagets verkliga värden per överlåtelsedagen. I anskaffningsvärdet inkluderas villkorade köpeskillingar som skuldförts till verkligt värde per förvärvstidpunkten.

Vid förvärv med en positiv skillnad mellan köpeskillingen och nettovärdet av förvärvade tillgångar och övertagna skulder och eventuellförpliktelser, redovisas skillnaden som goodwill. När skillnaden är negativ redovisas denna i resultaträkningen.

Koncerninterna fordringar och skulder, intäkter och kostnader, samt realiserade vinster och förluster som uppkommer från transaktioner mellan koncernföretag eliminerar 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 presentationsvaluta.

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 | 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 redovisad goodwill hänförlig 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 7 och 15 år.

(c) 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 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, varefter 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 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 legalt genomdrivbar rätt att kvitta de redovisade beloppen och det finns en avsikt att kvitta tillgångarna mot skulderna.

1.9 Långfristiga fordringar och övriga fordringar

Dessa fordringar redovisas i kategorin Lånefordringar och kundfordringar 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 Lånefordringar och kundfordringar. 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.

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.

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 Resultaträkningen 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

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 leasade tillgången klassificeras detta som finansiell leasing. Den leasade 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 leasade 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 eget kapital.

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

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

Uppskjutna skattefordringar och uppskjutna skatteskulder har värderats efter de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången realiseras eller skulden regleras enligt de skattesatser och skatteregler som har beslutats eller avisats 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 investeringsringar i koncernbolag och närstående företag, med undantag för uppskjutna skattekulder, 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 skattekulder kvittas när det finns en laglig rätt att kvitta aktuella skattefordringar mot aktuella skattekulder, 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 Ersättningar 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 hänförs till de anställdas tjänstgöring under innevarande eller tidigare perioder.

En förmånsbestämd plan definieras i normalfallet av det belopp av pensionsförpliktelser 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 pensionsförpliktelser vid redovisningsperiodens slut, med avdrag för verkligt värde av planens tillgångar. Den förmånsbestämda förpliktelser beräknas årligen av oberoende aktuariar med hjälp av PUC-metoden (Projected Unit Credit Method). Nuvärdet av den förmånsbestämda förpliktelser 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 pensionsförpliktelser.

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.

1.19 Aktiekapital och egna aktier

Stamaktier klassificeras som eget kapital.

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

När ett koncernbolag köper Bolagets stamaktier (egna aktier), dras den erlagda köpeskillingen (netto efter skatt) av från det egna kapitalet hänförligt till Bolagets aktieägare tills aktierna annulleras eller återutges. Där sådana stamaktier därefter återutges inkluderas eventuell erhållen köpeskillning, netto efter direkt hänförliga tillkommande transaktionskostnader och hänförliga skatteeffekter, i eget kapital hänförligt till Bolagets aktieägare.

1.20 Aktierelaterade ersättningar

Koncernen utfärdar egetkapitalreglerade aktiebaserade ersättningar till vissa medarbetare och till högsta ledningen. Egetkapitalreglerade aktiebaserade ersättningar värderas till verkligt värde (exklusive effekterna av icke-marknadsbaserade intjänandevillkor) per datumet för ersättningen. Verkligt värde som fastställs per utbetalningsdatumet för den egetkapitalreglerade aktiebaserade ersättningen redovisas som en kostnad på en graderad intjänandebasis under intjänandeperioden, baserat

på Koncernens uppskattning av de aktier som kommer att intjänas framgent och justeras för effekten av icke-marknadsrelaterade intjänandevillkor. Verkligt värde mäts i enlighet med värderingsmodellen Black-Scholes eller någon annan relevant värderingsmetod. Den förväntade livslängden som används i modellen justeras i slutet av varje redovisningsperiod, grundat på ledningens bästa uppskattningar, för effekter av oöverlåtbarhet, restriktioner i utförandet samt beteendemässiga överväganden.

1.21 Utdelningar

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

1.22 Avsättningar

Avsättningar för omstrukturingskostnader, 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 förpliktelser; 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 tidvärde och riskerna som är specifika för förpliktelser.

1.23 Eventualförpliktelser

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

1.24 Intäktsredovisning

Intäkterna består av verkligt värde av ersättningen som har erhållits eller kommer att erhållas för försäljningen av tjänster inom Koncernens löpande verksamhet. Intäkterna visas netto efter mervärdesskatt, återköp, rabatter och avdrag, och efter eliminering av koncerninterna köp.

Avseende CRM-verksamheten (Customer Relationship Management) kommer intäkterna huvudsakligen från callservicetjänster. Koncernen redovisar intäkterna när intäktens belopp kan värderas på ett tillförlitligt sätt; det är sannolikt att framtida ekonomiska förmåner kommer att komma Koncernen till godo; när vissa kriterier har uppnåtts för samtliga av Koncernens aktiviteter enligt beskrivningen nedan. Koncernen baserar sina uppskattningar på historiska resultat, med hänsyn tagen till typ av kund, typ av transaktion samt de specifika detaljerna för samtliga arrangemang.

- Intäkter hänförliga till inkommande telefonförfrågningar om tjänster redovisas vid den tidpunkt som tjänsten tillhandahålls på en samtal-för-samtalsbasis.
- Intäkter från utgående samtal (telefonförsäljning) och inkassoverksamhet redovisas per den tidpunkt då tjänsterna tillhandahålls antingen på per samtalsbasis, per försäljningsbasis eller per indrivningsbasis i enlighet med en avtalsmässig överenskommelse som helt har uppfyllts. Här redovisas minskningar av intäkterna hänförliga till viten för avtalsbrott samt innehållna betalningar för underlåtenhet att klara specificerade minimiservicenivåer eller andra resultatbaserade utgifter.
- Intäkter från övriga CRM-tjänster redovisas som tillhandahållna tjänster. Generellt faktureras tjänster under den månad som följer på tillhandahållandet av de relaterade tjänsterna. Avtal gällande tillhandahållandet av callcenter-tjänster omfattar normalt sett inte avgifter hänförliga till att registrera, initiera eller aktivera kunden.

I anslutning till Koncernens CMS-verksamhet kommer intäkterna huvudsakligen från avgifter och provision från indrivningen av fordringar för kundernas räkning.

Upplupna intäkter på CMS-aktiviteter redovisas för oavslutade aktiviteter där en skälig bedömning av det arbete som har utförts till dags dato och framtida inflöden av resurser som kan hänföras till denna post kan mätas med rimlig noggrannhet. Bolaget beräknar upplupna intäkter baserat på antalet fakturabevaknings- och påminnelsehanteringsärenden som förväntas gå att driva in ("framgångsmått") i framtiden multiplicerat med den uppskattade kostnaden som varje ärende för med sig.

1.25 Finansiella intäkter och kostnader

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

1.26 Värdering till verkligt värde

Koncernen värderar finansiella instrument, såsom derivat och icke-finansiella tillgångar, till verkligt värde per varje balansdag. Verkligt värde gällande finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde framgår även av not 25.

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 av en icke-finansiell tillgång 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.

1.27 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.

1.28 Segmentsrapportering

Rörelsesegment redovisas på ett sätt som är förenligt med den interna redovisningen, och utvärderas regelbundet av Koncernens högste verkställande beslutsfattare, dvs. koncernchefen. Transcoms rörelsesegment är Region Nordeuropa (Danmark avvecklat från mars 2016, Estland, Lettland, Litauen, Nederländerna, Norge och Sverige), Region Kontinentaleuropa (Italien, Tyskland, Polen, Portugal, Spanien, Tunisien, Ungern, Kroatien och Serbien), Region Engelskspråkiga & APAC (Filippinerna, Storbritannien, USA och Kanada). Region Latinamerika (Colombia stängd december 2015, Peru och Chile).

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) Uppskjutna skattefordringar

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. Från ledningens sida krävs väsentliga bedömningar för att fastställa beloppen på de uppskjutna skattefordringar som kan redovisas, baserat på den sannolika tidpunkten och nivån på framtida beskattningsbara vinster. Redovisat värde på balansdagen för samtliga uppskjutna skattefordringar, se not 10.

(b) 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 2016. 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.

(c) 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 rättstvistsens, kravets eller bedömningens art, den rättsliga processen och den potentiella skadenivån i den jurisdiktion där rättsprocessen, kravet eller bedömningen har uppkommit, hur fallet fortskrider (inklusive resultat efter tidpunkten för de finansiella rapporterna, men innan dessa rapporter offentliggörs), åsikter eller yttranden från juridiska rådgivare, erfarenhet av liknande fall och beslut från koncernledningen rörande hur man ska gensvara på rättsprocessen eller kravet.

(d) 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 Segmentsinformation

2016					
TEUR	Nordeuropa	Kontinentaleuropa	Engelskspråkiga marknader & APAC	Latinamerika	Summa Koncernen
Omsättning					
Segmentens totala intäkter*	191 804	253 713	138 725	12 371	596 613
Försäljning mellan segment*	-5 210	-4 949	-	-335	-10 494
Intäkter från externa kunder	186 594	248 764	138 725	12 036	586 119
Bruttoresultat	34 972	43 848	35 892	2 936	117 648
Rörelseresultat	12 907	6 481	4 489	-498	23 379

2015					
TEUR	Nordeuropa	Kontinentaleuropa	Engelskspråkiga marknader & APAC	Latinamerika	Summa Koncernen
Omsättning					
Segmentens totala intäkter*	207 090	267 541	149 160	14 348	638 139
Försäljning mellan segment*	-5 202	-5 150	-	-1 265	-11 617
Intäkter från externa kunder	201 889	262 390	149 160	13 083	626 522
Bruttoresultat	37 047	45 609	40 323	711	123 689
Rörelseresultat	10 046	9 424	6 424	-5 945	19 950

* Intäkterna presenteras för varje segment, efter eliminering av transaktioner inom segmenten. Försäljningen mellan segment visar transaktioner mellan regionerna.

Under första kvartalet 2016 gjordes förändringar i den regionala strukturen. Som en följd av det har motsvarande poster för segmentsinformationen för jämförelseåret räknats om. En ny region Kontinentaleuropa förenar Transcoms verksamhet i Spanien och Portugal med den tidigare regionen Central- & Sydeuropa (utom Storbritannien). En ny region Engelskspråkiga marknader & APAC integrerar verksamheten i Storbritannien med Nordamerika och Asien/Stillhavsområdet. Region Nordeuropa förblir oförändrad. Koncernens segment för vilka redovisning ska lämnas är uppdelade som följer:

- Region Nordeuropa: tjänster levererade från Danmark (avvecklat från mars 2016), Estland, Lettland, Litauen, Nederländerna, Norge och Sverige.
- Region Kontinentaleuropa: tjänster levererade från Italien, Tyskland, Polen, Portugal, Spanien, Tunisien, Ungern, Kroatien och Serbien.
- Region Engelskspråkiga marknader & APAC: tjänster levererade från Filippinerna, Storbritannien, USA och Kanada.
- Region Latinamerika: tjänster levererade från Colombia (stängd under december 2015), Peru och Chile.

Intäkterna från den största klienten uppgick till 77 586 TEUR under 2016 avseende region Nordeuropa och region Kontinentaleuropa, och intäkterna från den näst största klienten 47 148 TEUR avseende region Kontinentaleuropa (2015: 92 287 TEUR, region Nordeuropa och Kontinentaleuropa, 2015: 60 568 TEUR region Engelskspråkiga marknader & APAC). Externa intäkter för Sverige uppgick till 106 881 TEUR (2015: 124 012 TEUR) och totala tillgångar i Sverige uppgick till 30 867 TEUR (2015: 35 799 TEUR).

Goodwill per segment återspeglas i not 12.

Not 5 Anställda**Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter**

TEUR	2016	2015
Löner och övriga ersättningar	-374 547	-393 927
Sociala avgifter	-66 057	-67 270
Pensionskostnader	-10 406	-10 194
Summa	-451 009	-471 391

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

TEUR	2016	2015
Kostnad för sålda varor och tjänster	-412 651	-434 273
Marknadsföringskostnader	-2 516	-2 684
Administrationskostnader	-35 842	-34 434
Summa	-451 009	-471 391

Not 4 Kostnader per kostnadsslag

TEUR	2016	2015
Produktionskostnader	-22 817	-34 290
Personalkostnader	-476 676	-497 949
Övrigt	-58 299	-64 263
Avskrivningar	-8 275	-9 135
Totala kostnader i resultaträkningen	-566 067	-605 636

Not 5 Anställda forts.**Genomsnittligt antal anställda**

TEUR	2016			2015		
	Kvinnor	Män	Summa	Kvinnor	Män	Summa
Chile	312	221	533	288	196	484
Colombia	1	1	2	30	214	244
Danmark	-	-	-	59	24	83
Estland	153	86	239	193	83	276
Filippinerna	4 886	4 517	9 403	4 882	4 657	9 539
Italien	767	277	1 044	613	471	1 084
Kanada	444	372	816	493	316	809
Kroatien	470	243	713	640	341	981
Lettland	303	202	505	326	216	542
Litauen	523	287	810	558	234	792
Nederländerna	140	219	359	140	211	351
Norge	109	144	253	131	154	285
Peru	406	347	753	380	328	708
Polen	346	198	544	286	166	452
Portugal	154	67	221	211	85	296
Serbien	138	48	186	104	36	140
Spanien	3 500	1 165	4 665	3 615	1 263	4 878
Storbritannien	25	46	71	38	63	101
Sverige	883	1 094	1 977	929	1 020	1 949
Tunisien	512	411	923	665	555	1 220
Tyskland	402	383	785	460	380	840
Ungern	204	123	327	223	360	583
USA	641	323	964	472	302	774
Summa*	15 319	10 774	26 093	15 736	11 675	27 411

* Summa genomsnittligt antal anställda inkluderar ej inhyrd personal.

Kvinnor i styrelsen och koncernledningen, %

	2016	2015
Styrelsen	17%	- %
Koncernledningen	17%	20 %

Ersättning till styrelsen

TEUR	2016	2015
Styrelsens ordförande:		
Henning Boysen	-105	-105
Övriga styrelseledamöter:		
Mikael Larsson	-59	-59
Alexander Izosimov	-	-43
Klas Johansson	-55	-55
Per Frankling	-	-53
Fredrik Cappelen	-46	-43
Lise-Lotte Hågertz Engstam	-43	-
Erik Törnberg	-50	-
Summa	-358	-358

Inget arvode för särskilda uppdrag har utgått.

Ersättning och andra förmåner till ledande befattningshavare

Euro	2016				
	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner*	Pensionsavgifter	Summa
Vd och koncernchef:					
Johan Eriksson	-559 813	-134 355	-242 126	-168 294	-1 104 588
Övriga ledande befattningshavare:					
6 personer	-1 664 733	-282 462	-416 254	-355 951	-2 719 400
Summa	-2 224 546	-416 818	-658 380	-524 246	-3 823 989

* Avser semesterersättning, tjänstebil, sjukförsäkring, etc. Den aktierelaterade kompensationen enligt långsiktig ersättningsplan 2013 har avslutats och emottagits under året, se not 18.

Under 2016 bestod övriga ledande befattningshavare av följande personer:

Ulrik Englund, Christian Hultén, Philip Sköld, Siva Subramaniam, Rosana Garcia, Pär Christiansen (t.o.m. augusti 2016), Roberto Boggio (t.o.m. november 2016).

Följande riktlinjer godkändes av Transcom WorldWide AB: årsstämma den 28 april 2016 och gällde ersättning till ledande befattningshavare inom Koncernen som för närvarande omfattar fem medlemmar av ledande befattningshavare i Transcom ("Ledande befattningshavare") samt styrelseledamöter i den utsträckning som de erhåller ersättning utöver sitt styrelseuppdrag. Ersättningen till de ledande befattningshavarna består av fast lön, rörlig lön samt möjligheten att delta i långsiktiga incitamentsprogram. 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.

Not 5 Anställda forts.

I den händelse att uppsägning av de ledande befattningshavarna sker från Bolagets sida, har vd rätt till lön under en period om högst 18 månader, medan övriga ledande befattningshavare har rätt till lön under en period om högst 12 månader. De ledande befattningshavarna har rätt till pensionsåtaganden, grundat på vad som är brukligt i det land där de är anställda. De ledande befattningshavarna erbjuds förmånsbestämda pensionsplaner. Premierna uppgår till högst 30 procent av den fasta lönen och betalas till försäkringsbolag. Stämموvalda styrelseledamöter kan i vissa fall arvoderas för tjänster inom sina respektive kompetensområden som inte utgör styrelsearbete. För dessa tjänster ska utgå ett 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 dess aktieägares intressen. För information om långsiktiga incitamentsprogram, se not 18.

Euro	2015				
	Grundlön	Rörlig ersättning	Övriga förmåner*	Pensionsavgifter	Summa
Vd och koncernchef:					
Johan Eriksson	-553 450	-200 604	-485 157	-166 310	-1 405 521
Övriga ledande befattningshavare:					
9 personer	-1 916 809	-678 842	-652 649	-240 727	-3 489 027
Summa	-2 470 259	-879 446	-1 137 806	-407 037	-4 894 548

* Avser semesterersättning, tjänstebil, sjukförsäkring, etc. Den aktierelaterade kompensationen enligt långsiktig ersättningsplan 2012 har avslutats och emottagits under året, se not 18.

Under 2015 bestod övriga ledande befattningshavare av följande personer: Pär Christiansen, Christian Hultén, Roberto Boggio, Isabel Sanchez- Lozano, Neil Rae, Siva Subramaniam, Ulrik Englund (från juni 2015), Philip Sköld (från augusti 2015), Rosana Garcia (från augusti 2015), Jörgen Skoog (t.o.m. juni 2015) och Sytze Koopmans (t.o.m. juni 2015).

Not 6 Leasing**Kostnader för operationell leasing som leasetagare**

TEUR	2016	2015
Lokaler	-19 675	-23 101
IT-utrustning	-1 415	-3 165
Kontorsutrustning	-324	-342
Bilar	-772	-893
Övrigt	-136	-1 271
Summa	-22 322	-28 772

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

Framtida betalningar för icke uppsägningsbara leasingavtal per den 31 december 2016

TEUR	Mindre än ett år	Mellan ett år och fem år	Summa
Lokaler	-16 729	-22 508	-39 237
IT-utrustning	-1 814	-1 608	-3 422
Kontorsutrustning	-283	-401	-684
Bilar	-586	-557	-1 143
Övrigt	-109	-30	-139
Summa	-19 521	-25 104	-44 625

Framtida betalningar för icke uppsägningsbara leasingavtal per den 31 december 2015

TEUR	Mindre än ett år	Mellan ett år och fem år	Summa
Lokaler	-18 901	-30 673	-49 574
IT-utrustning	-1 430	-1 355	-2 785
Kontorsutrustning	-356	-661	-1 017
Bilar	-1 002	-1 254	-2 256
Övrigt	-13	-4	-17
Summa	-21 702	-33 947	-55 649

Tillgångar som innehas under finansiella leasingavtal som leasetagare

TEUR	2016	2015
Anskaffningsvärde	72	365
Ackumulerade avskrivningar	-36	-182
Redovisat värde	36	183

Bruttoskulder avseende finansiell leasing – minimileaseavgifter

TEUR	2016	2015
Mindre än ett år	15	55
Mellan ett år och fem år	5	93
Framtida finansiella avgifter för finansiell leasing	20	149
Nuvärde av finansiella leasingsskulder	19	141

Nuvärde av finansiella leasingsskulder

TEUR	2016	2015
Mindre än ett år	14	49
Mellan ett år och fem år	5	92
Nuvärde av finansiella leasingsskulder	19	141

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

Not 7 Ersättning till revisorer

TEUR	2016	2015
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-755	-603
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-290	-56
Skatterådgivning	-30	-2
Övriga tjänster	-	-3
Övriga revisionsbolag		
Revisionsuppdrag	-62	-30
Summa	-1 137	-694

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 kvalitetssäkrings-tjänster 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 8 Avskrivningar och nedskrivningar**Avskrivningar och nedskrivningar**

TEUR	2016	2015
Kundrelationer	-241	-243
Utvecklingskostnader	-520	-1 054
Övriga immateriella tillgångar	-185	-90
Telefonväxel	-450	-403
Inventarier	-1 184	-1 509
Maskin- och programvara	-3 293	-3 922
Kontorsförbättringar	-2 402	-1 914
Summa	-8 275	-9 135

Av- och nedskrivningar redovisas i följande poster i resultaträkningen:

TEUR	2016	2015
Kostnad för sålda varor och tjänster	-8 275	-9 135
Summa	-8 275	-9 135

Not 9 Finansiella intäkter och kostnader**Finansiella intäkter**

TEUR	2016	2015
Ränteutgifter på banktillgodohavanden	81	90
Valutakursvinster, netto	194	270
Summa	275	360

Finansiella kostnader

TEUR	2016	2015
Räntekostnader på banklån	-941	-1 476
Övriga finansieringskostnader	-1 501	-1 297
Bankavgifter	-21	-140
Summa	-2 463	-2 913

Not 10 Skatt**Inkomstskatter**

TEUR	2016	2015
Aktuell inkomstskatt på årets resultat	-5 477	-5 793
Justering avseende tidigare år	894	-1 933
Aktuell skatt	-4 583	-7 727
Uppkomst och återföring av temporära skillnader för innevarande år	-508	-809
Justering avseende tidigare år	-	-209
Uppskjuten skatt	-508	-1 018
Inkomstskatt	-5 091	-8 744

Aktuell inkomstskatt på årets resultat består av aktuell skatt om 4 058 TEUR (2015: 4 887 TEUR) och källskatt om 1 419 TEUR (2014: 906 TEUR).

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 2016 är fyra 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 ännu inte mottagits. Per den 31 december 2016 hade koncernen avsatt 816 TEUR avseende skatterevisioner (31 december 2015: 2 375 TEUR).

Effektiv skattesats

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

TEUR	2016	%	2015	%
Resultat före skatt	21 191		17 397	
Beräknad skattesats baserad på skattesatsen i Sverige 22,00 %	-4 662	-22,0	-3 827	-22,0
Utländsk skattesats	2 520	11,9	2 515	14,5
Ej skattepliktiga intäkter	719	3,4	-3	0
Ikke avdragsgilla kostnader	-906	-4,3	-1 368	-7,9
Justering avseende tidigare år	973	4,6	-2 142	-12,3
Förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	-2 178	-10,4	-2 215	-12,7
Tidigare redovisade uppskjutna skattefordringar, som har skrivits ner under året	-452	-2,1	-643	-3,7
Kvittade förluster för vilka inga uppskjutna skattefordringar tidigare har redovisats	364	1,7	389	2,2
Förändrade skattesatser	-	-	14	0,1
Källskatt	-1 419	-6,6	-906	-5,2
Övrig skatt, ej standardskattesats*	-50	-0,2	-557	-3,2
Inkomstskatt	-5 091	-24,0	-8 744	-50,2

* Övrig skatt, ej standardskattesats, avser regional skatt på näringsverksamhet.

Not 10 Skatt forts.**Uppskjutna skattefordringar**

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2016	609	428	429	-549	917
Förändringar i resultaträkningen	-14	-332	208	-	-138
Ändrade redovisningsprinciper	-	-	-8	-	-8
Omräkningsdifferenser	-1	16	0	-	15
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-446	-446
Per den 31 december 2016	594	112	629	995	340

TEUR	Materiella tillgångar	Skattemässiga förluster	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2015	905	1 316	695	-779	2 137
Förändringar i resultaträkningen	-294	-866	-266	-	-1 426
Omräkningsdifferenser	-2	-22	1	-	-23
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	230	230
Per den 31 december 2015	609	428	429	-549	917

Uppskjutna skatteskulder

TEUR	Materiella tillgångar	Immateriella tillgångar	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2016	111	1 089	692	-549	1 343
Förändringar i resultaträkningen	-86	68	389	-	371
Ändrade redovisningsprinciper	-	-	-8	-	-8
Försäljning av bolag	-	-	-313	-	-313
Omräkningsdifferenser	-	12	-22	-	-10
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	-446	-446
Per den 31 december 2016	25	1 169	738	-995	937

TEUR	Materiella tillgångar	Immateriella tillgångar	Övrigt	Kvittning	Summa
Per den 1 januari 2015	82	1 143	1 018	-779	1 464
Förändringar i resultaträkningen	29	-105	-332	-	-408
Omräkningsdifferenser	-	51	6	-	57
Kvittning av tillgångar/skulder	-	-	-	230	230
Per den 31 december 2015	111	1 089	691	-549	1 343

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 97 790 TEUR (2015: 91 253 TEUR). 38 877 TEUR (2015: 30 616 TEUR) av dessa förluster har inget tidsbegränsat utnyttjandedatum. Motsvarande uppskjutna skattefordringar för underskotten, baserat på varje lands förväntade skattesats, skulle ha uppgått till 27 288 TEUR (2015: 24 851 TEUR).

Not 11 Resultat per aktie**Resultat per aktie före utspädning**

	2016	2015
Periodens resultat hänförligt till Moderbolagets aktieägare (TEUR)	16 100	8 653
Genomsnittligt antal utestående aktier tusental)	26 185	26 100
Resultat per aktie före utspädning (eurocent)	61,5	33,2

Resultat per aktie efter utspädning

	2016	2015
Periodens resultat hänförligt till Moderbolagets aktieägare (TEUR)	16 100	8 653
Genomsnittligt antal utestående aktier under året, justerat för utestående optioner (tusental)	26 220	26 162
Resultat per aktie efter utspädning (eurocent)	61,4	33,1

Per den 31 december 2016 uppgick de utestående stamaktierna till 26 213 618 (före utspädning). För ytterligare information avseende antal aktier, se not 17 för Koncernen samt not A17 för Moderbolaget

Resultat per aktie före utspädning beräknades genom att dividera årets resultat hänförligt till Moderbolagets ägare med det viktade genomsnittliga antalet utestående aktier under året.

Resultat per aktie efter utspädning beräknades genom att dividera årets resultat hänförligt till Moderbolagets ägare med det viktade genomsnittliga antalet utestående aktier under året, med en justering för utestående aktieoptioner uppgående till 40 tusen (2015: 72 tusen).

Not 12 Goodwill och övriga immateriella anläggningstillgångar**Anskaffningsvärde**

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Utvecklingskostnader	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2016	124 948	13 951	13 319	2 510	154 728
Investeringar	–	–	1 660	314	1 974
Avyttringar	–	–	–	-9	-9
Omräkningsdifferenser	244	239	–	3	486
Per den 31 december 2016	125 192	14 190	14 979	2 818	157 179
Akkumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2016	-17 457	-12 290	-10 879	-2 436	-43 062
Årets avskrivningar	–	-241	-520	-185	-946
Avyttringar	–	–	–	9	9
Omräkningsdifferenser	1 100	-196	–	-5	899
Per den 31 december 2016	-16 357	-12 727	-11 399	-2 617	-43 100
Redovisat värde per den 31 december 2016	108 835	1 463	3 580	201	114 079

TEUR	Goodwill	Kundrelationer	Utvecklingskostnader	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2015	118 740	12 517	11 310	3 358	145 925
Investeringar	–	–	1 202	7	1 209
Omräkningsdifferenser	6 208	1 434	807	-855	7 594
Per den 31 december 2015	124 948	13 951	13 319	2 510	154 728

Akkumulerade av- och nedskrivningar

Per den 1 januari 2015	-16 917	-10 804	-9 829	-2 340	-39 890
Årets avskrivningar	–	-243	-1 054	-90	-1 387
Omräkningsdifferenser	-541	-1 243	4	-6	-1 786
Per den 31 december 2015	-17 457	-12 290	-10 879	-2 436	-43 062
Redovisat värde per den 31 december 2015	107 491	1 661	2 440	74	111 666

Goodwill**Test av nedskrivningsbehov för kassagenererande enheter som omfattar goodwill**

Nedskrivningsprövningen visade ingen indikation på något behov av nedskrivning av goodwill (2015: noll).

Koncernen behandlar de geografiska områdena som kassagenererande enheter i enlighet med den betydelse som anges i IAS 36 Nedskrivningar. Redovisade värden av goodwill allokerad till de olika regionerna är:

TEUR	2016	2015
Nordeuropa	9 178	42 953
Kontinentaleuropa	44 037	11 451
Engelskspråkiga marknader & APAC	55 620	53 087
Latinamerika	–	–
Summa	108 835	107 491

* Som förklarar i not 3, förändrades regionsstrukturen för koncernen under 2016. Som en följd har goodwillvärden allokaterats om för att stämma överens med den nya koncernstrukturen.

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 specifikt prognostiserade perioden på tre år extrapolerar Bolaget kassaflödena baserat på en uppskattad konstant tillväxtfaktor om 2,1 procent (2015: 2,1 procent), beroende på koncernledningens uppfattning om marknaden i den region dit verksamheten är förlagd. Den årliga omsättningstillväxten i de prognostiserade kassaflödena har baserats på tidigare erfarenheter och förväntningar om framtida förändringar av marknadsförhållandena. Marknadsförhållandena beaktar olika risker på de geografiska marknaderna och koncernledningens uppskattningar av förändringar på dessa

marknader. Dessa faktorer överstiger inte de genomsnittliga långsiktiga tillväxtnivåerna för de relevanta marknaderna.

Diskonteringsräntor före skatt på mellan 9,8 och 16,0 procent; Nordeuropa 9,8 procent, Kontinentaleuropa 16,0 % och Engelskspråkiga marknader & APAC 13,9 procent (2015: 7,3 och 14,3 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 avspeglar koncernledningens bedömningar av specifika risker hänförliga till enheten. Viktiga förändringar i diskonteringsräntor 2016, jämfört med 2015, förklaras med lägre riskfri ränta samt att kapitalstrukturen i bolaget här ändrats efter lägre nettoskuld.

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

Kundrelationer och utvecklingskostnader

Kundrelationer utgörs huvudsakligen av immateriella tillgångar som identifierades under tidigare förvärv, grundat på de diskonterade kassaflöden som förväntas kunna härledas från användningen och den förväntade försäljningen av tillgången, fastställd per förvärvsdatumet. Under fjärde kvartalet 2016 prövades dessa tillgångar för nedskrivning. Nedskrivningsprövningen visade inga indikationer på något nedskrivningsbehov (2015: noll).

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. Per den 31 december 2016 prövades dessa tillgångar för nedskrivning. Nedskrivningsprövningen visade inga indikationer på något behov av nedskrivning (2015: noll).

Not 13 Materiella tillgångar**Anskaffningsvärde**

TEUR	Telefonväxel	Inventarier	Maskin- och programvara	Kontorsförbättringar	Summa
Per den 1 januari 2016	32 485	26 888	56 615	22 126	138 114
Investeringar	357	839	3 776	1 599	6 571
Avyttringar	-6 363	-2 131	-13 615	-810	-22 919
Omräkningsdifferenser	174	-367	885	483	1 175
Tillgångar som innehas för försäljning*	-	-92	-391	-54	-537
Per den 31 december 2016	26 653	25 137	47 270	23 344	122 404
Ackumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2016	-31 055	-24 187	-50 517	-15 957	-121 716
Årets avskrivningar	-450	-1 184	-3 293	-2 402	-7 329
Avyttringar	6 285	2 012	13 579	805	22 681
Omräkningsdifferenser	-153	357	-246	-344	-386
Tillgångar som innehas för försäljning*	-	41	269	25	335
Per den 31 december 2016	-25 373	-22 961	-40 208	-17 873	-106 415
Redovisat värde per den 31 december 2016	1 280	2 176	7 062	5 471	15 989

* För ytterligare information, se not 26.

TEUR	Telefonväxel	Inventarier	Maskin- och programvara	Kontorsförbättringar	Summa
Per den 1 januari 2015	31 285	27 615	53 588	17 391	129 879
Investeringar	428	909	3 496	3 934	8 767
Avyttringar	-429	-2 269	-2 086	-359	-5 143
Omräkningsdifferenser	1 201	633	1 617	1 160	4 611
Per den 31 december 2015	32 485	26 888	56 615	22 126	138 114

Ackumulerade av- och nedskrivningar

Per den 1 januari 2015	-29 727	-23 443	-47 188	-13 369	-113 727
Årets avskrivningar	-403	-1 509	-3 922	-1 914	-7 748
Avyttringar	361	1 379	2 061	186	3 987
Omräkningsdifferenser	-1 286	-614	-1 468	-860	-4 228
Per den 31 december 2015	-31 055	-24 187	-50 517	-15 957	-121 716
Redovisat värde per den 31 december 2015	1 430	2 701	6 098	6 169	16 398

Not 14 Kundfordringar

TEUR	2016	2015
Kundfordringar – brutto	76 544	87 471
Reservering för nedskrivning av kundfordringar	-291	-401
	76 253	87 070
Tillgångar som innehas för försäljning*	-375	-
Reservering för nedskrivning av kundfordringar	75 878	87 070

* För ytterligare information, se not 26.

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

Reservering för nedskrivning av kundfordringar

TEUR	2016	2015
Per den 1 januari	-401	-557
Reserveringar	-12	-76
Nyttjade reserveringar	51	96
Återförda reserveringar	67	145
Avyttring av verksamhet	7	-
Omräkningsdifferenser	-2	-9
Per den 31 december	-291	-401

Översikt över åldersanalysen för kundfordringar

TEUR	2016	2015
< 30 days*	70 885	81 244
30–60 dagar	3 283	2 754
60–90 dagar	42	349
90–120 dagar	257	1 563
>120 dagar	1 786	1 160
Summa	76 253	87 070

*Tillgångar som innehas för försäljning (375 TEUR) redovisas under <30 dagar.

Koncernen bedriver verksamhet i ett flertal jurisdiktioner och därmed varierar betalningsvillkoren. De varierar också mellan olika klienter. Baserat på betalningsvillkoren uppgår kundfordringar till 5 368 TEUR (2015: 5 826 TEUR) mer än 30 dagar förse-nade, 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 25.

Not 15 Övriga fordringar

TEUR	2016	2015
Momsfordringar	6 412	2 397
Belopp att erhålla från statliga myndigheter	1 444	1 332
Rätt att inkassera från en skuldportfölj	–	7 906
Klientmedelsrelaterade fordringar	980	3 083
Övriga fordringar*	4 184	3 799
	13 020	18 517
Fordringar hänförliga till tillgångar som innehas för försäljning**	-135	–
Summa	12 885	18 517

* Övriga fordringar hänför sig huvudsakligen till förskott till leverantörer och anställda.

** För ytterligare information, se not 26.

Not 16 Likvida medel

De likvida medlen innehåller inga bundna likvida medel.

Not 17 Eget kapital**Aktiekapital**

Per den 31 december 2016 uppgick aktiekapitalet till 56 084 TEUR (2015: 56 084 TEUR), fördelat på 26 322 212 stamaktier med en rösträtt per aktie, samt 594 372 C-aktier, även dem med en rösträtt per aktie. Alla C-aktier är egna aktier som innehas av bolaget självt. Transcom innehar totalt 702 966 egna aktier (594 372 C-aktier och 108 594 stamaktier). För ytterligare information om Eget kapital, se not A17.

Under 2016, konverterade Transcom 150 000 C-aktier till stamaktier för att användas vid stängning av långsiktiga incitamentsprogram. 75 805 aktier innehållna av Transcom användes vid stängning av det långsiktiga incitamentsprogrammet 2013 under det andra kvartalet 2016. Transcom emitterade och återköpte även 210 000 aktier av Serie C för eventuell leverans till deltagarna i långsiktiga incitamentsprogram (LTIP). För deatljor om långsiktiga incitamentsprogrammen, se not 18.

Under 2015 konverterades 115 000 C-aktier till stamaktier. 108 272 av Transcoms egna aktier användes när LTIP 2012 tjänades in under 2015.

Not 18 Aktierelaterade ersättningar

Den 27 mars 2017 rapporterade Transcom att det förändrade ägandet i Bolaget under 2017 har utlöst en change of control-klausul i Bolagets långsiktiga incitamentsprogram (LTIP 2014, 2015 och 2016), och Transcoms styrelse har därför, i enlighet med villkoren för programmen, beslutat ersätta det förväntade antalet aktier som kommer att tjänas in med en kontantutbetalning till deltagarna om totalt ca 1,3 miljoner euro. I samband med detta avslutades även swapavtalet som var kopplad till LTIP 2015.

Långsiktig ersättningsplan 2016 ("2016 LTIP")

Den långsiktiga ersättningsplanen 2016 LTIP godkändes på årsstämman som hölls i april 2016. Planen utgörs av två beståndsdelar: en del med matchningsaktier ("lojalitetsdel") samt en prestationsbaserad aktieplan ("prestationsdel"). Denna LTIP beviljades Transcoms högsta befattningshavare, efter årsstämman 2016 i samband med avtalet mellan högsta befattningshavare och Bolaget om deltagande i LTIP 2016.

De aktier som tilldelas är föremål för marknadsvillkor, baserade på "den totala avkastningen för aktieägarna", genomsnittlig normaliserad EBIT marginal, samt genomsnittligt normaliserat resultat per aktie under intjänandeperioden. Prestationsdelens intjänandeperiod är tre år. Om en bestämd nivå uppnås för varje villkor, vilket bedöms per intjänandedag, överläts en viss andel aktier till de anställda på tilldelningsdagen.

Lojalitetsdelen kräver att de anställda som ingår i planen investerar en viss andel av sin lön i Bolagets aktier på marknaden för att de ska erhålla potentiella matchningsaktier. Utöver det måste deltagarna i programmet vara anställda av Transcom

under intjänandeperioden. Aktierna som erhålls i enlighet med denna plan överläts i slutet av en treårsperiod.

Kostnaden för planen fördelas proportionellt över hela perioden och kostnadsförs via resultaträkningen. Kostnaden som redovisas i Koncernens resultaträkning med avseende på 2016 LTIP uppgick till 80 TEUR (2015:noll).

Långsiktig ersättningsplan 2015 ("2015 LTIP")

Den långsiktiga ersättningsplanen 2015 LTIP godkändes på årsstämman som hölls i maj 2015. Planen utgörs av två beståndsdelar: en del med matchningsaktier ("lojalitetsdel") samt en prestationsbaserad aktieplan ("prestationsdel"). Denna LTIP beviljades Transcoms högsta befattningshavare, varvid datumet för godkännandet fastställdes till den 12 maj 2015.

De aktier som tilldelas är föremål för marknadsvillkor, baserade på "den totala avkastningen för aktieägarna", ackumulerad normaliserad EBIT, genomsnittlig normaliserat resultat per aktie, samt Transcom-aktiens totalavkastning i förhållande till likvärdiga företags aktier under intjänandeperioden. Prestationsdelens intjänandeperiod är tre år. Om en bestämd nivå uppnås för varje villkor, vilket bedöms per intjänandedag, överläts en viss andel aktier till de anställda på tilldelningsdagen. Om en bestämd nivå uppnås för varje villkor, vilket bedöms per intjänandedag, överläts en viss andel aktier till de anställda på överlåtelsedagen.

Lojalitetsdelen kräver att de anställda som ingår i planen investerar en viss andel av sin lön i Bolagets aktier på marknaden för att de ska erhålla potentiella matchningsaktier. Utöver det måste deltagarna i programmet vara anställda av Transcom under intjänandeperioden. Aktierna som erhålls i enlighet med denna plan överläts i slutet av en treårsperiod.

Kostnaden för planen fördelas proportionellt över hela perioden och kostnadsförs via resultaträkningen. Kostnaden som redovisas i Koncernens resultaträkning med avseende på 2016 LTIP uppgick till 239 TEUR (2015: 113 TEUR).

Långsiktig ersättningsplan 2014 ("2014 LTIP")

Den långsiktiga ersättningsplanen 2014 LTIP godkändes på årsstämman som hölls i maj 2014. Planen utgörs av två beståndsdelar: en del med matchningsaktier ("lojalitetsdel") samt en prestationsbaserad aktieplan ("prestationsdel"). Denna LTIP beviljades Transcoms högsta befattningshavare, varvid datumet för godkännandet fastställdes till den 28 maj 2014.

De aktier som tilldelas är föremål för marknadsvillkor, baserade på "den totala avkastningen för aktieägarna", ackumulerad normaliserad EBIT, genomsnittlig normaliserad EBIT samt Transcom-aktiens totalavkastning i förhållande till likvärdiga företags aktier under intjänandeperioden. Prestationsdelens intjänandeperiod är tre år, men rätten att erhålla aktier baserat på uppfyllande av EBIT kan också ackumuleras på årsbasis. Om en bestämd nivå uppnås för varje villkor, vilket bedöms per intjänandedag, överläts en viss andel aktier till de anställda på överlåtelsedagen.

Lojalitetsdelen kräver att de anställda som ingår i planen investerar en viss andel av sin lön i Bolagets aktier på marknaden för att de ska erhålla potentiella matchningsaktier. Utöver det måste deltagarna i programmet vara anställda av Transcom under intjänandeperioden. Aktierna som erhålls i enlighet med denna plan överläts i slutet av en treårsperiod.

Kostnaden för planen fördelas proportionellt över hela perioden och kostnadsförs via resultaträkningen. Kostnaden som redovisas i Koncernens resultaträkning med avseende på 2014 LTIP uppgick till 65 TEUR (2015: 79 TEUR).

Långsiktig ersättningsplan 2013 ("2013 LTIP")

Den långsiktiga ersättningsplanen för perioden 2013–2016 godkändes på årsstämman den 29 maj 2013. Planen utgörs av två beståndsdelar: en prestationsbaserad aktieplan ("prestationsdel") samt en del med matchningsaktier ("lojalitetsdel"). Denna LTIP beviljades Transcoms högsta befattningshavare, varvid datumet för godkännandet fastställdes till den 29 maj 2013.

De aktier som överförs i enlighet med prestationsdelen intjänas under en period om tre år (rätten att erhålla aktier baserat på uppfyllande av EBIT kan också ackumuleras på årsbasis) är föremål för marknadsvillkor baserat på "den totala avkastningen för aktieägarna", genomsnittlig normaliserad EBIT, samt genomsnittligt normaliserat kapacitetsutnyttjande. Om en bestämd nivå uppnås för varje villkor, vilket bedöms per intjänandedag, överläts en viss andel aktier till de anställda på överlåtelsedagen.

Lojalitetsdelen kräver att de anställda som ingår i planen investerar en viss andel av sin lön i Bolagets aktier på marknaden för att de ska erhålla potentiella matchningsaktier. Aktierna som erhålls i enlighet med denna plan överläts i slutet av en treårsperiod.

Kostnaden för planen fördelas proportionellt över hela perioden och kostnadsförs via resultaträkningen. Kostnaden som redovisas i Koncernens resultaträkning med avseende på 2013 LTIP uppgick till noll (2015: 182 TEUR). Under 2016 fullföljdes denna plan och antalet tilldelade aktier uppgick till 75 805.

Not 18 Aktierelaterade ersättningar forts.

Förändringar i antalet utestående aktieersättningar	LTIP 2016	LTIP 2015	LTIP 2014	LTIP 2013
Per den 1 januari 2016	–	30 572	21 861	30 698
Beviljade	22 240	–	–	–
Annullerade	–	-6 801	-4 741	-30 698
Per den 31 december 2016	22 240	23 771	17 120	–
Beräknat antal prestationsaktier per 1 januari 2016	–	178 769	132 981	204 521
Ny långsiktig ersättningsplan	62 587	–	–	–
Tilldelade aktier	–	–	–	-75 805
Annullerade	–	-105 624	-82 770	-128 716
Beräknat antal prestationsaktier per 31 december 2016	62 587	73 145	50 211	–
Förändringar i antalet utestående aktieoptioner	LTIP 2015		LTIP 2014	LTIP 2013
Per den 1 januari 2015	–		21 861	30 698
Beviljade	30 572		–	–
Per den 31 december 2015	30 572		21 861	30 698
Beräknat antal prestationsaktier per 1 januari 2015	–		132 981	204 521
Ny långsiktig ersättningsplan	178 769		–	–
Tilldelade aktier	–		–	–
Annullerade	–		–	–
Beräknat antal prestationsaktier per 31 december 2015	178 769		132 981	204 521

Not 19 Räntebärande skulder

TEUR	2016	2015
EUR Revolverande kreditfacilitet	22 400	20 000
USD Revolverande kreditfacilitet	5 487	20 208
Övriga lån	2 921	2 943
Icke avskrivna transaktionskostnader	–	-406
	30 808	42 745
Finansiell leasing	19	141
Summa	30 827	42 886
Långfristiga räntebärande skulder	27 887	34 894
Kortfristiga räntebärande skulder	2 940	7 992
Summa	30 827	42 886

Den 9 mars 2016 tecknades en ny kreditfacilitet med ING, Nordea och SEB. Det är en syndikerad kreditfacilitet som löper på 3 år med möjlighet till förlängning 1 år och uppgår till 90 000 TEUR. Syftet med det nya avtalet är att refinansiera den befintliga faciliteten som skulle förfallit i januari 2017. Räntorna baseras på IBOR och EURIBOR, plus margins. Det åligger även koncernen under detta avtal att hålla vissa finansiella nyckeltal inom överenskomna gränser. Ingen säkerhet har lämnats för lånet. Inga överträdelse av förpliktelserna skedde under 2016. Vid en eventuell change of control behöver den syndikerade faciliteten antingen omförhandlas eller ersättas av en ny kreditfacilitet. I samband med det förändrade ägandet i Bolaget under 2017 avslutade Bolaget sin kreditfacilitet i början av 2017 och har istället tillsammans med Altor tecknat en ny kreditfacilitet med annan bank.

Per den 31 december 2016 var lån dragna på 22 400 TEUR och 6 000 TUSD (31 dec. 2015: 20 000 TEUR och 22 000 TUSD). Utöver detta användes motsvarande 137 TEUR av faciliteten för att täcka upp för utställandet av bankgarantier. Under 2016 ökade nettouplåningen med 2 400 TEUR medan 16 000 TUSD amorterades. Ett outnyttjat belopp om 61 770 TEUR finns redovisat per den 31 december 2016 (31 dec. 2015: 17 382 TEUR för tidigare facilitet). Utöver kreditfaciliteten uppgick lokala kortfristiga lån till 1 452 TEUR per den 31 december 2016.

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

	2016	2015
TEUR		
Mindre än sex månader	1 467	3 338
Mellan sex och tolv månader	1 473	4 286
Mellan ett och två år	5	36 089
Mellan två och fem år*	28 781	–
Summa	31 726	43 713

* Den syndikerade kreditfaciliteten förfaller den 9 mars 2019.

Den 23 oktober 2015 ingick Transcoms styrelse ett swapavtal med Nordea Bank AB (publ) ("Nordea"). I enlighet med årsstämmans bemyndigande är syftet med avtalet att säkerställa Bolagets skyldighet att leverera stamaktier under LTIP 2015 via ett säkringsarrangemang. Enligt swapavtalet kommer Nordea att leverera stamaktier till deltagarna i LTIP 2015 när aktierna har tjänats in. Under den tid som aktierna hålls i Nordeas förvar kommer Transcom att betala ränta på kostnaden för att förvärva stamaktierna. Eventuell utdelning som lämnas på stamaktierna under en sådan period kommer att återbetalas till Bolaget. Eventuella återstående stamaktier som inte levereras till deltagare programmet kommer att säljas på Nasdaq Stockholm. Potentiell vinst kommer att betalas ut till Bolaget, som också står risken för möjliga förluster. Som ett resultat av LTIP 2015 kan högst 220 000 stamaktier Bolaget komma att tilldelas, inklusive ersättning för eventuell utdelning på underliggande aktier. Swapavtalet rullades 2016 på ytterligare 12 månader. Per den 31 december 2016 uppgick den bokförda skulden avseende swapavtalet till 1 503 TEUR (31 dec. 2015: 1 865 TEUR).

Den 27 mars 2017 rapporterade Transcom att det förändrade ägandet i Bolaget under 2017 har utlöst en change of control-klausul i Bolagets långsiktiga incitamentsprogram (LTIP 2014, 2015 och 2016), och Transcoms styrelse har därför, i enlighet med villkoren för programmen, beslutat ersätta det förväntade antalet aktier som kommer att tjänas in med en kontantutbetalning till deltagarna om totalt ca 1,3 miljoner euro. I samband med detta avslutades även swapavtalet som var kopplad till LTIP 2015.

Not 20 Pensionsskulder

Koncernen har pensionsplaner i Italien och Filippinerna avseende avgångsvederlag och förmånsbestämda pensionsplaner. En fullständig aktuariell värdering genomfördes den 31 december 2016 av en kvalificerad, oberoende aktuarie. Det finns inga förvaltningstillgångar knutna till pensionsplanerna i Italien och Filippinerna.

Avstämning av rapport över finansiell ställning

TEUR	Värde per 2016	Värde per 2015
Italien	2 212	2 122
Filippinerna	325	1 055
Tillgångarnas marknadsvärde	2 537	3 177

Analys av det belopp som belastar rörelseresultatet

TEUR	2016			2015		
	Italien	Filippinerna	Summa	Italien	Filippinerna	Summa
Kostnader under pågående tjänstgöring	-	-251	-251	-	-291	-291
Kostnader efter tidigare tjänstgöring	-	65	65	-	-67	-67
Summa rörelseresultatsbelastning	-	-186	-186	-	-358	-358

Analys av det belopp som belastar övriga finansiella kostnader

TEUR	2016			2015		
	Italien	Filippinerna	Summa	Italien	Filippinerna	Summa
Ränta på skulder avseende pensionsplaner	20	44	64	-29	-45	-74
Totala finansiella kostnader	20	44	64	-29	-45	-74

Huvudsakliga antaganden använda av aktuarien för beräkning av de förmånsbestämda pensionsplanerna

%	2016		2015	
	Italien	Filippinerna	Italien	Filippinerna
Löneökningssgrad	2,0	6,0	2,0	3,0
Diskonteringsränta	2,0	3,0	2,4	5,2

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	2016			2015		
	Italien	Filippinerna	Summa	Italien	Filippinerna	Summa
Per den 1 januari	2 122	1 055	3 177	2 372	891	3 263
Förändring under året						
Kostnader för tjänstgöring under innevarande år samt regleringar	-	251	251	-	291	291
Omklassificering till tillgång	-	-666	-666			
Räntekostnad	20	44	64	29	45	74
Kostnader efter tidigare tjänstgöring	-	-65	-65	-	67	67
Avgifter	68	-	68	-	-	-
Aktuariella vinster/förluster till följd av förändrade demografiska antaganden	102	-132	-30	34	-196	-162
Aktuariella vinster/förluster till följd av förändrade finansiella antaganden	-	18	18	-	-100	-100
Betalda förmåner	-100	-4	104	-145	-	-145
Annullering*	-	-	-	-168	-	-168
Omräkningsdifferenser	-	-176	-176	-	57	57
Per den 31 december	2 212	325	2 537	2 122	1 055	3 177

* Under 2015 upphörde delar av den italienska förmånsbestämda pensionsplanen, beroende på att antalet anställda som ingick i planen reducerades.

Den italienska skulden skulle öka med 17 TEUR om diskonteringsräntan sänktes med 5 procent. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 16 TEUR.

Den filippinska skulden skulle öka med 163 TEUR om diskonteringsräntan sänktes med en procentenhet. En ökning med samma procentsats skulle sänka skulden med 135 TEUR. Om inflationsantagandet i Filippinerna skulle öka med en procentenhet, ökar skulden med 155 TEUR, medan motsvarande minskning sänker skulden med 131 TEUR.

Not 21 Avsättningar

TEUR	Rättsliga och skattekrav	Omstruk- turer	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2016	2 452	997	401	3 850
Gjorda avsättningar*	195	3 056	450	3 701
Nyttjade avsättningar	-1 753	-2 606	0	-4 359
Återförda avsättningar	-	-41	-33	-74
Omräkningsdifferenser	-	3	0	3
Per den 31 december 2016	893	1 409	818	3 121
Långfristiga avsättningar	-	-	450	450
Kortfristiga avsättningar	893	1 409	369	2 671
Summa	893	1 409	818	3 121

* Koncernen har per den 31 december 2016 en avsättning på 816 TEUR av totalt 2 375 TEUR för skatte-revisioner. Se not 24 och 26 för ytterligare information.

TEUR	Förlust- kontrakt	Rättsliga och skattekrav	Omstruk- turer	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2015	43	982	415	196	1 636
Gjorda avsättningar*	-	2 534	862	243	3 639
Nyttjade avsättningar	-44	-855	-299	-33	-1 231
Återförda avsättningar	-3	-274	-	-5	-282
Omräkningsdifferenser	4	65	19	-	88
Per den 31 december 2015	-	2 452	997	401	3 850
Kortfristiga avsättningar	-	2 452	997	401	3 850
Summa	-	2 452	997	401	3 850

* För ytterligare information, se not 24 och 26.

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

Not 22 Övriga skulder

TEUR	2016	2015
Momsskulder	4 935	4 556
Skulder till offentliga myndigheter	12 681	12 231
Klientmedelsrelaterade skulder	955	3 083
Förskott från kunder	594	1 165
Omräkningsdifferenser på derivat	1 597	-
Övriga kortfristiga skulder*	3 862	6 325
	24 624	27 360
Skulder hänförliga till tillgångar som innehas för försäljning**	-76	-
Summa	24 548	27 360

* Övriga kortfristiga skulder avser främst skulder till underleverantörer.

** För ytterligare information, se not 26.

Not 23 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2016	2015
Upplupna personalrelaterade kostnader	25 676	26 922
Övriga upplupna kostnader*	19 004	16 824
Förutbetalda intäkter	682	1 112
	45 362	44 858
Skulder hänförliga till tillgångar som innehas för försäljning**	-412	-
Summa	44 950	44 858

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

** För ytterligare information, se not 26.

Not 24 Åtaganden och eventalförpliktelser

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

Per den 31 december 2016 är fyra 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 mottagits. Per den 31 december 2016 har koncernen avsatt 816 TEUR avseende skatterevisioner (31 december 2015: 2 375 TEUR). Se även not 21 och 26.

Koncernen har inga eventalförpliktelser per den 31 december 2016. Utöver de ovannämnda riskerna kan Koncernen framgent bli föremål för andra skattekrav, för vilka risken för framtida ekonomiska utflöden i nuläget bedöms som avlägsna.

Garantier

Per den 31 december 2016 hade Koncernen utestående bankgarantier till en summa av 1 385 TEUR (2015: 5 157 TEUR) med avseende på fullgörande- och leverantörs-garantier huvudsakligen hänförliga till service- eller hyresavtal. Bolaget stödjer också sina koncernbolag genom garantier som utfärdas som en del av den löpande verksamheten.

Not 25 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument

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

Ledningens kontroller och processer

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

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

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

Ränterisker

Koncernens exponering för risker för förändringar i marknadsräntor är främst hänförlig till Koncernens revolverande kreditfacilitet. Räntan på vart och ett av lånen under faciliteten beräknas som IBOR plus en marginal baserad på Koncernens totala bruttoskuld till konsoliderad EBITDA.

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

Om räntan i euro skulle öka med 10 procent, skulle det få en effekt på resultat före skatt med 18 TEUR, och om räntan i USD skulle öka med 10 procent skulle det få en effekt på resultat före skatt med 39 TEUR. Detta under förutsättning att övriga variabler hålls konstanta när det gäller Koncernens resultat före skatt (till följd av lån med rörlig ränta). Det sker ingen väsentlig påverkan på Koncernens eget kapital.

Valutarisker

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

Valutakurser

Valuta	2016		2015	
	Genomsnittlig kurs	Slutkurs	Genomsnittlig kurs	Slutkurs
US dollar, USD	1,10	1,05	1,11	1,09
Svenska kronor, SEK	9,45	9,55	9,34	9,19

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

Transaktionsrisker kan uppkomma när Koncernen fakturerar kunder i en valuta och måste betala för sina kostnader i en annan valuta. Koncernen strävar efter att minimera dessa förändringar genom att matcha intäktens valuta med kostnadernas valuta, genom att förhandla om prisjusteringar och/eller indexering av avtal till valutakurser, samt genom att implementera säkringsinstrument från fall till fall, under

sträng övervakning från styrelsen och revisionskommittén. Koncernens främsta exponering är i Filippinerna, med exponering PHP mot USD. Under 2016 har 40–50 procent av det förväntade nettoflödet av försäljning och kostnader säkrats genom köp av terminskontrakt för en period av 6 till 12 månader. Omräkningsrisker är en följd av omräkningar av tillgångar, skulder, intäkter och kostnader, noterade i en valuta som inte är Koncernens rapportvaluta, till Koncernens rapportvaluta, som är euro. Under 2016 var 51,3 procent (2015: 51,7 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 2016 ha haft följande påverkan på Koncernens egna kapital: EUR gentemot USD +/-12 434 TEUR och gentemot SEK med +/-8 965 TEUR. 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 2016 ha haft följande påverkan på Koncernens nettovinst: EUR gentemot USD +/-920 TEUR och gentemot SEK med +/-167 TEUR. Exponeringar mot övriga valutor har int haft någon substantiell inverkan för Koncernen.

Kredit/och motpartsrisker

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

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

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

Likviditetsrisker

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

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

En betydande motverkande faktor avseende Koncernens likviditetsrisk är den outnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten som beskrivs i not 19, samt andra finansieringskällor som från tid till annan kan implementeras av Koncernen. Den outnyttjade delen av den revolverande kreditfaciliteten uppgick per den 31 december 2016 till 61 771 TEUR (31 dec. 2015: 17 382 TEUR av den gamla kreditfaciliteten).

Not 25 Mål och policyer för riskhantering av finansiella instrument forts.**Klassificering av Koncernens finansiella tillgångar och skulder**

TEUR	2016					2015			
	Lånefordringar och kundfordringar	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Derivat avseende kassaflödes-säkringar	Summa redovisat värde	Verkligt värde	Lånefordringar och kundfordringar	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Verkligt värde
Finansiella tillgångar									
Övriga fordringar	1 230	–	–	1 230	1 230	1 283	–	1 283	1 283
Tillgångar som innehas för försäljning*	-139	–	–	-139	-139	–	–	–	–
Summa finansiella anläggningstillgångar	1 091	–	–	1 091	1 091	1 283	–	1 283	1 283
Kundfordringar	76 253	–	–	76 253	76 253	87 070	–	87 070	87 070
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	41 100	–	–	41 100	41 100	34 576	–	34 576	34 576
Likvida medel	15 736	–	–	15 736	15 736	24 826	–	24 826	24 826
Tillgångar som innehas för försäljning*	-1 638	–	–	-1 638	-1 638	–	–	–	–
Summa finansiella omsättningstillgångar	131 451	–	–	131 451	131 451	146 472	–	146 472	146 472
Summa finansiella tillgångar	132 542	–	–	132 542	132 542	147 755	–	147 755	147 755
Finansiella skulder									
Räntebärande skulder**	–	27 887	–	27 887	28 786	–	34 894	34 894	34 894
Summa långfristiga finansiella skulder	–	27 887	–	27 887	28 786	–	34 894	34 894	34 894
Räntebärande skulder	–	2 940	–	2 940	2 940	–	7 992	7 992	7 992
Leverantörsskulder	–	21 466	–	21 466	21 466	–	25 428	25 428	25 428
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	–	49 497	1 597	51 094	51 094	–	53 153	53 153	53 153
Skulder hänförliga till tillgångar som innehas för försäljning*	–	-528	–	-528	-528	–	–	–	–
Summa kortfristiga finansiella skulder	–	73 375	1 597	74 972	74 972	–	86 573	86 573	86 573
Summa finansiella skulder	–	101 262	1 597	102 859	103 758	–	121 467	121 467	121 467

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

TEUR	2016				2015			
	<1 år	1–5 år	>5 år	Redovisat värde	<1 år	1–5 år	>5 år	Redovisat värde
Finansiella tillgångar								
Övriga fordringar	–	1 230	–	1 230	–	1 283	–	1 283
Tillgångar som innehas för försäljning*	–	-139	–	-139	–	–	–	–
Summa finansiella anläggningstillgångar	–	1 091	–	1 091	–	1 283	–	1 283
Kundfordringar	76 253	–	–	76 253	87 070	–	–	87 070
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	41 100	–	–	41 100	34 576	–	–	34 576
Likvida medel	15 736	–	–	15 736	24 826	–	–	24 826
Tillgångar som innehas för försäljning*	-1 638	–	–	-1 638	–	–	–	–
Summa kortfristiga finansiella tillgångar	131 451	–	–	131 451	146 472	–	–	146 472
Summa finansiella tillgångar	131 451	1 091	–	132 542	146 472	1 283	–	147 755
Finansiella skulder								
Räntebärande skulder**	–	28 786	–	28 786	–	35 683	–	35 683
Summa långfristiga finansiella skulder	–	28 786	–	28 786	–	35 683	–	35 683
Räntebärande skulder	2 940	–	–	2 940	8 030	–	–	8 030
Leverantörsskulder	21 466	–	–	21 466	25 428	–	–	25 428
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	51 094	–	–	51 094	53 153	–	–	53 153
Skulder hänförliga till tillgångar som innehas för försäljning*	-528	–	–	-528	–	–	–	–
Summa kortfristiga finansiella skulder	74 972	–	–	74 972	86 611	–	–	86 611
Summa finansiella skulder	74 972	28 786	–	103 758	86 611	35 683	–	122 294

* För ytterligare information, se not 26.

** Syndikerade kreditfaciliteten förfaller den 9 mars 2019.

Not 26 Väsentliga avyttringar och omstruktureringar

	2016
TEUR	CMS Danmark
Erhållen köpeskilling	13 000
Summa anläggningstillgångar	-
Summa omsättningstillgångar	11 945
Summa avyttrade tillgångar	11 945
Summa långfristiga skulder	-313
Summa kortfristiga skulder	-2 755
Summa avyttrade skulder	-3 068
Redovisat värde	8 877
Valutakurseffekter	2
Avsättning	-500
Transaktionskostnader	-95
Realisationsvinst/förlust, netto	3 530
Erhållen köpeskilling	13 000
Avyttrade livida medel	-283
Transaktionskostnader	-95
Kassaflöde netto från avyttring av verksamhet	12 622

	2015		
TEUR	Österrike	Tyskland	Summa
Justeringar efter avyttring	141	-250	-109
Justerad realisationsvinst/förlust, netto	141	-250	-109
Erhållen/återbetalad köpeskilling	141	-465	-324
Justerat kassaflöde netto från avyttring av verksamhet	141	-465	-324

Den 3 mars 2016 avyttrade Transcom dess danska verksamhet inom kreditthantlingstjänster (CMS Danmark), en del av region Kontinentaleuropa, för ett aktievärde om 13 000 TEUR till ett investmentbolag, minoritetsägt av nuvarande ledningen. Realisationsvinst, netto, uppgick till 3 530 TEUR, samt en positiv kassaflödeseffekt uppgick till 12 622 TEUR.

I januari 2017 undertecknade Transcom ett avtal avseende avyttringen av dess peruanska verksamhet, en del av region Latinamerika, till BPO Consulting S.A.C. för ett aktievärde om 1 000 TEUR. Transaktionen slutfördes i januari 2017, varför tillgångar och skulder hänförliga till verksamheten i fråga klassificerades såsom tillgångar och skulder som innehas för försäljning per den 31 december 2016.

Inga avyttringar ägde rum under 2015. Realisationsvinsten/förlusten och netto-kassaflödet från avyttring av verksamhet härrörde från transaktioner under föregående år. Under 2015 betalade Transcom 0,5 miljoner euro avseende en uppgörelse i efterhand, vilket hänförde sig till avyttringen under 2013 av CMS Tyskland. Av detta belopp togs 0,3 miljoner euro som kostnad under 2015 (medan 0,2 miljoner euro redovisades som kostnad under 2014). Under 2015 nådde Transcom en slutlig uppgörelse på 0,1 miljoner euro, avseende den avyttrade verksamheten i Belgien under 2013.

Omstruktureringskostnader

I början av 2016 gjorde Transcom en del förändringar i sin regionala struktur och i organisationsstrukturen. Relaterade omstruktureringskostnader uppgick till 2 715 TEUR varav 1 494 TEUR klassificerades som kostnad för sålda varor och tjänster, 73 TEUR som marknadsföringskostnader och 1 148 TEUR som administrativa kostnader. I början av året gjordes en ytterligare avsättning för omstruktureringskostnader om 341 TEUR hänförlig till Colombia som klassificerades som administrationskostnader.

För år 2015 redovisades en omstruktureringskostnad, hänförlig till stängning av sajt i Colombia, om 2 281 TEUR. Per den 31 december 2015 uppgick avsättningen till 862 TEUR. Se även not 21.

TEUR	2016	2015
Kostnad för sålda varor och tjänster	-1 494	-212
Marknadsföringskostnader	-73	-9
Administrationskostnader	-1 489	-689
Övriga rörelsekostnader	-	-1 371
Summa	-3 056	-2 281

Not 27 Transaktioner med närstående

Under januari till december 2016 finns inga materiella transaktioner med närstående parter att rapportera.

Investment AB Kinnevik och dess koncernbolag har tidigare definierats som närstående fram till 20 mars 2015. Transaktioner fram till detta datum uppgick enligt följande: Koncernens försäljningsintäkter från Tele2-företag uppgick till 26 748 TEUR under perioden januari till mars 2015. Rörelsekostnader, främst hänförliga till telefon-tjänster och telefonväxlar, betalade till företaget i Tele2-koncernen uppgick till 139 TEUR.

Not 28 Händelser efter redovisningsperioden

Den 9 januari 2017 meddelade Transcom att bolaget framgångsrikt har slutfört avyttringen av dess verksamhet i Peru för ett aktievärde om 1,0 miljon euro till BPO Consulting S.A.C.

Den 13 mars 2017 offentliggjorde Altor AB att de fullföljer det offentliga uppköps-erbjudandet till aktieägarna i Transcom WorldWide AB (publ). Altor innehar efter erbjudandets fullföljande över 90 procent av aktierna och rösterna i Transcom och har meddelat Transcoms styrelse att man beslutat att påkalla tvångsinlösen avseende resterande aktier i Bolaget. Mot bakgrund av det ovanstående anser styrelsen i Transcom att det inte längre är motiverat för Bolaget att verka i en noterad miljö och har därför ansökt om avnotering av Transcoms aktier från Nasdaq Stockholm. Nasdaq Stockholm har beviljat ansökan och beslutat att sista dag för handel i Transcom-aktien kommer att vara måndagen den 10 april 2017.

Det förändrade ägandet i Bolaget har utlöst en change of control-klausul i Bolagets långsiktiga incitamentsprogram (LTIP 2014, 2015 och 2016), och Transcoms styrelse har därför, i enlighet med villkoren för programmen, beslutat ersätta det förväntade antalet aktier som kommer att tjänas in med en kontantutbetalning till deltagarna om totalt ca 1,3 miljoner euro. I samband med detta avslutades även swap-avtalet som var kopplat till LTIP 2015.

I samband med det förändrade ägandet i Bolaget har Bolaget avslutat sin kredit-facilitet och istället tillsammans med Altor tecknat en ny kreditfacilitet med annan bank.

Moderbolaget – Resultaträkning

Januari–december

TEUR	Not	2016	2015
Omsättning	A2, A3	22 391	23 664
Kostnad för sålda tjänster	A3, A4, A11	-21 895	-23 242
Bruttoresultat		496	422
Administrationskostnader	A4, A5, A6	-7 059	-8 169
Övriga rörelseintäkter		14	3 198
Övriga rörelsekostnader		-	-48
Rörelseresultat		-6 549	-4 597
Resultat från andelar i koncernföretag	A7	55 964	49 770
Ränteintäkter och liknande intäkter	A8	3 015	2 830
Räntekostnader och liknande kostnader	A8	-1 900	-2 610
Resultat före bokslutsdispositioner		50 531	45 393
Bokslutsdispositioner	A9	4 815	8 816
Resultat före skatt		55 346	54 209
Skatt	A10	-1 182	-3 537
Årets resultat*		54 164	50 672

* Årets resultat motsvarar totalresultat

Moderbolaget – Balansräkning

per den 31 december

TEUR	Not	2016	2015
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	A12	1 972	1 441
Materiella anläggningstillgångar	A13	227	509
Finansiella anläggningstillgångar			
Aktier i koncernföretag	A14	185 030	94 720
Fordringar hos koncernföretag		16 189	44 884
Summa finansiella anläggningstillgångar	A19	201 219	139 604
Summa anläggningstillgångar		203 418	141 554
Omsättningstillgångar			
Fordringar	A15	923	889
Skattefordringar		52	41
Fordringar hos koncernföretag		95 146	112 229
Övriga fordringar		112	964
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	A16	555	881
Summa fordringar		96 788	115 004
Likvida medel		2 457	42
Summa omsättningstillgångar	A19	99 245	115 046
SUMMA TILLGÅNGAR		302 663	256 600

Moderbolaget – Balansräkning forts.

per den 31 december

TEUR	Not	2016	2015
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (26 916 584 aktier, kvotvärde 2,08 euro per aktie)	A17	56 084	56 084
Summa bundet eget kapital		56 084	56 084
Fritt eget kapital			
Balanserad vinst		47 264	1 110
Årets resultat		54 164	50 672
Summa fritt eget kapital		101 428	51 782
Summa eget kapital		157 512	107 866
Långfristiga skulder			
Räntebärande skulder	A18	27 882	34 802
Skulder till koncernföretag		15 717	29 217
Övriga skulder		174	155
Avsättningar		443	-
Summa långfristiga skulder	A19	44 216	64 174
Kortfristiga skulder			
Räntebärande skulder	A18	2 925	7 943
Avsättningar	A10	817	2 375
Leverantörsskulder		1 127	1 539
Skulder till koncernföretag		92 790	69 163
Skatteskulder		768	1 068
Övriga skulder		1 168	867
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	A21	1 339	1 605
Summa kortfristiga skulder	A19	100 935	84 560
Summa skulder		145 151	148 734
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		302 663	256 600

Moderbolaget – Rapport över förändringar i eget kapital

TEUR	Not	Totalt antal aktier (tusental)	Antal aktier som innehågs av Moder- bolaget (tusental)	Aktiekapital	Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat	Totalt eget kapital
Per den 1 januari 2015		26 707	677	56 084	2 691	58 775
Årets resultat		-	-	-	50 672	50 672
Aktieswap	A18	-	-	-	-1 939	-1 939
Tilldelning av aktier (LTIP 2012)	A17, 18	-	-108	-	-	-
Aktierelaterade ersättningar	A17, 18	-	-	-	358	358
Per den 31 december 2015		26 707	569	56 084	51 782	107 866
Per den 1 januari 2016		26 707	569	56 084	51 782	107 866
Årets resultat		-	-	-	54 164	54 164
Tilldelning av aktier (LTIP 2013)	A17, 18	-	-76	-	-	-
Emission och återköp av aktier	A17, 18	210	210	-	-	-
Aktierelaterade ersättningar	A17, 18	-	-	-	384	384
Utdelning	A17	-	-	-	-4 902	-4 902
Per den 31 december 2016	A17, 18	26 917	703	56 084	101 428	157 512

Moderbolaget – Rapport över kassaflöden

Januari–december

TEUR	Not	2016	2015
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat före bokslutsdispositioner		50 531	45 393
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:			
Avskrivningar	A11	711	1 802
Nedskrivning av finansiella tillgångar	A7	77 146	16 600
Resultat från avyttring av koncernföretag	A7	-86 172	-3 198
Utdelningar från koncernföretag	A7	-46 938	-66 259
Övriga ej kassaflödespåverkande poster		384	358
Finansiella poster, netto		-1 115	220
Betalda inkomstskatter		-2 433	-447
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		-7 885	-5 531
Förändringar i rörelsekapital			
Förändringar av rörelsefordringar		9 778	119 782
Förändringar av rörelseskulder		33 865	-104 479
Förändringar i rörelsekapital		43 643	15 503
Kassaflöde från den löpande verksamheten		35 757	9 772
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Investeringar i koncernföretag	A14	-3 550	-9 362
Avyttring av koncernföretag, netto	A14	12 905	19
Investeringar i materiella tillgångar	A13	-39	-48
Investeringar i immateriella tillgångar	A12	-921	-42
Investeringar i övriga finansiella tillgångar		-	243
Förändringar av långfristiga fordringar till koncernföretag		-9 914	-15 296
Kassaflöde från investeringsverksamheten, netto		-1 519	-24 486
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Erhållna utdelningar från koncernföretag		-	45 301
Utbetald utdelning till aktieägare	A17	-4 902	-
Upplåning	A18	45 535	6 000
Amortering av lån	A18	-57 904	-27 800
Betalda räntor		-1 072	-1 437
Förändringar av långfristiga skulder till koncernföretag		-13 481	-14 514
Kassaflöde från finansieringsverksamheten, netto		-31 824	7 550
Årets kassaflöde		2 415	-7 164
Likvida medel vid början av året		42	7 206
Årets kassaflöde, netto		2 415	-7 164
Likvida medel vid årets slut*		2 457	42

* Likvida medel vid årets slut motsvarar totala likvida medel.

Moderbolagets noter

Not A1 Moderbolagets redovisnings- och värderingsprinciper

Transcom WorldWide AB (publ) ("Moderbolaget") är ett registrerat bolag med säte i Stockholm, Sverige. Adressen till Bolagets huvudkontor är Gjörwellsgatan 30, 112 59 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.

(a) Koncernföretag

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

(b) Utdelning från koncernföretag samt koncernbidrag

Erhållen utdelning från koncernföretag redovisas som resultat från andelar i koncernföretag. Erhållna koncernbidrag redovisas som bokslutsdispositioner.

(c) Utvecklingskostnader

Kostnader 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 kostnader som kapitaliseras som en del av programvaran omfattar personalkostnader för utvecklingen och en relevant del av de övergripande kostnaderna.

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.

Not A2 Omsättning per marknad

Omsättning

TEUR	2016	2015
Europa	17 424	18 116
Asien	2 907	3 900
Afrika	586	611
Nordamerika	1 474	860
Sydamerika	–	177
Summa	22 391	23 664

Not A3 Koncernintern omsättning och kostnad för sålda tjänster

	2016	2015
Koncernintern omsättning	55%	57 %
Koncerninterna kostnader för sålda tjänster	-51%	-72 %

Not A4 Anställda

Löner, övriga ersättningar samt sociala avgifter

TEUR	2016			2015		
	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	Summa	Styrelsen och ledande befattningshavare	Övriga anställda	Summa
Löner	-1 605	-1 846	-3 451	-1 526	-1 773	-3 299
Övriga ersättningar	-824	-760	-1 584	-1 739	-35	-1 774
Pensionskostnader	-545	-480	-953	-311	-389	-700
Sociala avgifter	-926	-537	-1 463	-890	-668	-1 558
Summa	-3 901	-3 550	-7 451	-4 466	-2 865	-7 331

Löner inkluderar ersättningar till styrelsen. Övriga ersättningar inkluderar tilldelning av aktier (LTIP 2013), se not 18 för Koncernen. Ersättningar, andra förmåner samt eventuella övriga rättigheter till styrelsen, vd och andra ledande befattningshavare, se not 5 för Koncernen.

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

TEUR	2016	2015
Kostnad för sålda tjänster	-4 304	-2 214
Administrationskostnader	-3 147	-5 117
Summa	-7 451	-7 331

Genomsnittligt antal anställda

	2016			2015		
	Kvinnor	Män	Summa	Kvinnor	Män	Summa
Sverige	19	15	34	16	12	28
Schweiz	0	1	1	0	0	0
Summa	19	16	35	16	12	28

Not A5 Leasing

Operationell leasing som leasetagare

TEUR	2016	2015
Kostnader för operationell leasing		
Lokaler	-380	-418
Kontorsutrustning	-5	-24
Bilar	-43	-52
Summa	-429	-493

Vanligtvis kräver Moderbolagets leasingavtal depositioner och innefattar vissa avsättningar för indexrelaterade hyreshöjningar.

Framtida betalningar för icke-uppsägningsbara leasingavtal per 31 december:

TEUR	2016			2015		
	Mindre än ett år	Mellan ett och fem år	Summa	Mindre än ett år	Mellan ett och fem år	Summa
Framtida leasingkostnader						
Lokaler	-345	-288	-633	-357	-633	-990
Kontorsutrustning	-5	-3	-8	-5	-8	-13
Bilar	-35	-22	-57	-33	-20	-53
Summa	-385	-313	-689	-395	-661	-1 056

Not A6 Ersättning till revisorer

TEUR	2016	2015
Ernst & Young		
Revisionsuppdrag	-234	-205
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	-	-
Övriga tjänster	-	-
Summa	-234	-205

Not A7 Resultat från andelar i koncernföretag

TEUR	2016	2015
Utdelning från koncernföretag	46 938	66 259
Avsättningar för fordringar på koncernbolag	-	-16 489
Nedskrivning av andelar i koncernbolag*	-77 146	-
Resultat från avyttring av koncernföretag, netto*	86 172	-
Summa	55 964	49 770

* För ytterligare information, se not A14.

Not A8 Ränteintäkter/räntekostnader och liknande poster

Ränteintäkter och liknande poster

TEUR	2016	2015
Ränteintäkter på banktillgodohavanden	-	6
Ränteintäkter, koncernföretag	1 501	2 824
Valutakursvinster, netto	1 514	-
Summa	3 015	2 830

Räntekostnader och liknande poster

Räntekostnader på banklån	-567	-1 162
Nedskrivning av finansiella anläggningstillgångar	-	-111
Valutaförluster, netto	-	-272
Räntekostnader, koncernföretag	-407	-418
Övriga räntekostnader	-49	-87
Övriga finansieringskostnader	-877	-560
Summa	-1 900	-2 610

Not A9 Bokslutsdispositioner

TEUR	2016	2015
Koncernbidrag	4 815	8 816
Summa	4 815	8 816

Not A10 Skatter

Inkomstskatt

TEUR	2016	2015
Aktuell inkomstskatt på årets resultat	-1 445	-875
Justeringar avseende tidigare år	177	-2 662
Aktuell skatt	-1 268	-3 537
Uppkomst och återföring av temporära skillnader, innevarande år	86	0
Uppskjuten skatt	86	0
Inkomstskatt	-1 182	-3 537

Effektiv skattesats

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

TEUR	2016	%	2015	%
Resultat före skatt	55 346	-	54 209	-
Vägd skattesats för Sverige och Schweiz 22,06 %*	-12 192	-22,1	-11 962	-22,1
Skattefri intern utdelning	10 326	18,7	14 577	26,9
Ej skattepliktiga intäkter	18 958	34,3	-	-
Icke-avdragsgilla kostnader	-17 135	-31,0	-3 007	-5,5
Justeringar avseende tidigare år	177	0,3	-2 662	-4,9
Källskatt	-1 287	-2,3	-483	-0,9
Övrigt	-30	-0,1	-	-
Inkomstskatt	-1 182	-2,1	-3 537	-6,5

Bolaget är föremål för en skatterevison. Bolaget har under året utnyttjat större delen av den avsättning som gjordes förra året avseende skatterevisonen. Per den 31 december 2016 uppgick avsättningen till 817 TEUR (2 375 TEUR).

Not A11 Avskrivningar och nedskrivningar

Avskrivningar och nedskrivningar

TEUR	2016	2015
Balanserade utvecklingskostnader	-285	-919
Övriga immateriella tillgångar	-105	-1
Inventarier	-12	-4
Maskin- och programvara	-306	-872
Kontorsförbättringar	-3	-6
Summa	-711	-1 802

Av- och nedskrivningar redovisas i följande poster i resultaträkningen

TEUR	2016	2015
Kostnad för sålda tjänster	-711	-1 802
Summa	-711	-1 802

Not A12 Immateriella tillgångar

Anskaffningsvärde

TEUR	Utvecklingskostnader	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2016	11 521	671	12 192
Investeringar	757	164	921
Per den 31 december 2016	12 278	836	13 113

Accumulerade av- och nedskrivningar

Per den 1 januari 2016	-10 742	-9	-10 751
Årets avskrivningar	-285	-105	-391
Per den 31 december 2016	-11 027	-114	-11 142
Bokfört värde per den 31 december 2016	1 251	721	1 972

TEUR	Utvecklingskostnader	Övrigt	Summa
Per den 1 januari 2015	13 911	868	14 780
Investeringar	-	42	42
Omklassificeringar	-2 391	-239	-2 630
Per den 31 december 2015	11 521	671	12 192

Accumulerade av- och nedskrivningar

Per den 1 januari 2015	-10 452	-834	-11 285
Årets avskrivningar	-919	-1	-920
Omklassificeringar	630	826	1 456
Per den 31 december 2015	-10 742	-9	-10 751
Bokfört värde per den 31 december 2015	779	662	1 441

Not A13 Materiella anläggningstillgångar

Anskaffningsvärde

TEUR	Telefonväxel	Inventarier	Maskin- och programvara	Kontorsförbättringar	Summa
Per den 1 januari 2016	257	485	4 426	500	5 668
Investeringar	-	-	9	30	39
Per den 31 december 2016	257	485	4 435	530	5 707
Ackumulerade av- och nedskrivningar	-257	-433	-3 974	-495	-5 159
Per den 1 januari 2016					
Årets avskrivningar	-	-12	-306	-3	-321
Per den 31 december 2016	-257	-445	-4 280	-498	-5 480
Redovisat värde per den 31 december 2016	0	40	158	32	227

Anskaffningsvärde

Per den 1 januari 2015	257	439	1 796	498	2 990
Investeringar	-	46	-	2	48
Omklassificeringar	-	-	2 630	-	2 630
Per den 31 december 2015	257	485	4 426	500	5 668
Ackumulerade av- och nedskrivningar					
Per den 1 januari 2015	-257	-429	-1 648	-489	-2 823
Årets avskrivningar	-	-4	-872	-6	-882
Omklassificeringar	-	-	-1 454	-	-1 454
Per den 31 december 2015	-257	-433	-3 974	-495	-5 159
Redovisat värde per den 31 december 2015	-	52	452	5	509

Not A14 Aktier i koncernföretag

Koncernföretag	Registrerat i	Säte	Organisationsnummer	2016	
				Bokfört värde, TEUR	Kapital/andel av rösterna (%)
Transcom WorldWide GmbH	Österrike	Wien		37	100
Transcom WorldWide Belgium S.A.	Belgien	Milmort		0	100
Transcom WorldWide (North America) Inc.	Kanada	St. Catharines		22 907	100
Transcom Insurance Agency Inc.	Kanada	St. Catharines			
Transcom WorldWide Chile Limitada	Chile	Santiago		19	100
TWW Colombia SAS	Colombia	Cali		6	100
Transcom WorldWide d.o.o.	Kroatien	Osijek		3	100
IK Transcom Europe GmbH	Tyskland	Düsseldorf			
Transcom WorldWide GmbH	Tyskland	Rostock		13 422	100
Transcom Halle GmbH	Tyskland	Halle			
Transcom Rostock GmbH	Tyskland	Rostock			
Transcom Services GmbH	Tyskland	Rostock			
CEE Holding Kft.	Ungern	Budapest		0	100
Transcom Hungary Kft.	Ungern	Budapest		2 830	100
Transcom WorldWide SpA	Italien	Milano		4 103	100
Transcom Worldwide Italy Holding Srl	Italien	Milano		40	100
Transcom Worldwide Italy Srl	Italien	Milano		0	100
SIA Transcom WorldWide Latvia	Lettland	Riga		4	100
Transcom WorldWide Vilnius UAB	Litauen	Vilnius		3	100
Transcom WorldWide Luxembourg S.a.r.l.	Luxemburg	Howald			
Transcom Europe Holding B.V.	Nederländerna	Amsterdam		5 000	100
Transcom AB	Sverige	Karlskoga	556201-3234	122 818	100
Transcom Denmark A/S	Danmark	Vordingborg			
Transcom Eesti OÜ	Estland	Tallinn			
Transcom Finland OY	Finland	Helsingfors			
Transcom Norge AS	Norge	Rolvse			
Transcom Collection AS	Norge	Oslo			
Transcom WorldWide B.V.	Nederländerna	Groningen			
Transcom WorldWide (Australia) Pty Ltd	Österrike	Sydney			
Transcom WorldWide (Philippines) Holding, Inc.	Filippinerna	Pasig City			
Transcom WorldWide (Philippines), Inc.	Filippinerna	Pasig City			
Transcom Worldwide Peru S.A.C.	Peru	Lima		0	100
Transcom WorldWide Poland Sp. z o.o.	Polen	Olsztyn		11	100
TWW Serviços de Helpline e de Atendimento Telefónico Lda Famacão	Portugal	Vila Nova de Famacão		5	100
Transcom Worldwide D.O.O. Beograd	Serbien	Belgrad		50	100
Transcom WorldWide Spain S.L.U.	Spanien	Madrid		12 849	100
Transcom Worldwide Global S.L.	Spanien	Madrid		3	100
Transvoice Sweden AB	Sverige	Karlskoga	556653-6370	178	100
Stockholms Tolkförmedling AB	Sverige	Stockholm	556482-8654		
Tolk- och språktjänst i Östergötland AB	Sverige	Norrköping	556658-1368		
Transcom WorldWide AG	Schweiz	Zürich		0	100
Transcom WorldWideTunisie Sarl	Tunisien	Tunis		1	100
Transcom WorldWide (UK) Limited*	Storbritannien	St Albans, Herts		567	100
Top Up Mortgages Limited	Storbritannien	St Albans, Herts			
Newman & Company Limited	Storbritannien	Leeds		174	100
Cloud 10 Corp	USA	Denver		0	100
Transcom WorldWide (US) Inc.	USA	Delaware		0	100
Summa				185 030	

* Koncernbolagen i Storbritannien är undantagna från kraven i Companies Act 2006 som berör revision av enskilda konton.

Not A14 Aktier i koncernföretag forts.

Anskaffningsvärde

TEUR	2016	2015
Per den 1 januari 2016	158 982	156 941
Investeringar i koncernföretag	176 070	9 467
Avyttringar av koncernbolag	-8 614	-7 426
Per den 31 december 2016	326 437	158 982
Accumulerade nedskrivningar		
Per den 1 januari 2016	-64 262	-64 162
Nedskrivningar	-77 146	-100
Per den 31 december 2016	-141 408	-64 262
Redovisat värde per den 31 december 2016	185 030	94 720

Interna omorganisationer av den legala strukturen har under året ökat investeringarna i koncernbolaget. Dessutom har en realisationsvinst uppgående till 86 172 TEUR redovisats av resultatet från deltagande i koncernbolagen tillsammans med nedskrivningarna av investeringar, huvudsakligen i samband med kapitaltillskott till koncernbolagen uppgående till 77 146 TEUR. Kassaflödeseffekten var negativ och uppgick till 3 550 TEUR.

Reavinstnetto omfattar även försäljningen av koncernens Danish Credit Management Services operations (CMS Danmark) för ett värde av 13 000 TEUR. Moderbolagets realisationsvinst för avyttringen uppgick till 3 809 TEUR och en positiv nettoflödeseffekt på 12 905 TEUR. Vänligen se not 26 för mer detaljer.

Not A15 Kundfordringar

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

Per den 31 december var inga kundfordringar förfallna till betalning, och inga reserveringar för nedskrivningar har redovisats (2015: noll).

Not A16 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

TEUR	2016	2015
Förutbetalda personalrelaterade kostnader	145	223
Förutbetalda IT-relaterade kostnader	247	559
Övriga förutbetalda kostnader	163	99
Summa	555	881

Not A17 Eget kapital

Transcoms aktiekapital per den 31 december 2016, fördelat på 26 916 584 aktier med ett kvotvärde på 2,08 euro per aktie.

Fördelning per aktieslag var följande per den 31 december 2016

	Antal aktier	Antal röster	Nominellt belopp (TEUR)
Utestående			
Stamaktier	26 213 618	26 213 618	54 619
Stamaktier i eget förvar	108 594	-	226
C-aktier i eget förvar	594 372	-	1 238
Antal registrerade aktier	26 916 584	26 213 618	56 084

Alla aktier berättigar till vardera en röst (oavsett aktieslag). Bolaget har 108 594 stamaktier och 594 372 C-aktier i eget förvar. Bolaget kan inte nyttja rösträttigheterna när aktierna hålls i eget förvar. C-aktier berättigar inte till utdelning. Om Bolaget skulle upplösas, medför C-aktier samma rättighet till Bolagets tillgångar som stamaktier. Sådan rättighet är emellertid begränsad till maximalt belopp motsvarande aktiens kvotvärde plus ränta per utdelningsdagen.

Under september 2016, emitterade och återköpte Transcom 210 000 aktier av Serie C för eventuell leverans till deltagarna i långsiktiga incitamentsprogram (LTIP). Under april 2016 konverterade Transcom 150 000 C-aktier till stamaktier för att användas vid stängning av långsiktiga incitamentsprogram. 75 805 aktier innehållna av Transcom användes vid stängning av det långsiktiga incitamentsprogrammet 2013 under det andra kvartalet 2016.

Under 2015 stämplade Transcom WorldWide AB om 115 000 C-aktier till stamaktier, och stängde det långsiktiga incitamentsprogrammet 2012 (LTIP 2012), vilket resulterade i att 108 272 aktier tilldelades deltagarna i programmet.

Enligt beslut av årsstämman den 28 april 2016, utbetalades under det andra kvartalet en utdelning om 1,75 kr per aktie, motsvarande totalt 4 902 TEUR.

Not A18 Räntebärande skulder

TEUR	2016	2015
Revolverande kreditfacilitet – EUR 20 000	22 400	20 000
Revolverande kreditfacilitet – USD 22 000	5 692	20 208
Övriga lån	2 715	2 537
Summa	30 807	42 745

Den 9 mars 2016 tecknade Transcom en ny kreditfacilitet med ING, Nordea och SEB. Det är en syndikerad kreditfacilitet som löper på tre år med möjlighet till förlängning med ett år, och den uppgår till 90 000 TEUR. Syftet med det nya avtalet är att refinansiera den befintliga faciliteten som skulle förfallit i januari 2017. Räntorna baserar sig på IBOR och EURIBOR, plus marginaler. Det åligger även Koncernen att under detta avtal hålla vissa finansiella nyckeltal inom överenskomna gränser. Ingen säkerhet har lämnats för lånet. Det skedde inga överträdelse av förpliktelserna under 2016. Vid en eventuellt ägar- och kontrollförändring behöver den syndikerade faciliteten antingen omförhandlas eller ersättas av en ny kreditfacilitet.

Per den 31 december 2016 hade lån dragits på 22 400 TEUR och 6 000 TUSD (31 dec. 2015: 20 000 TEUR och 22 000 TUSD). Utöver detta användes motsvarande 137 TEUR av faciliteten för att täcka upp för utställandet av bankgarantier. Ett outnyttjat belopp om 61 771 TEUR finns redovisat per den 31 december 2016 (31 dec. 2015: 17 382 TEUR för tidigare facilitet). Utöver kreditfaciliteten uppgick lokala kortfristiga lån till 1 452 TEUR per den 31 december 2016.

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

	2016	2015
TEUR	Redovisat värde	Redovisat värde
Mindre än sex månader	1 467	3 314
Mellan sex och tolv månader	1 473	4 261
Mellan ett och två år	-	35 997
Mellan två och fem år	28 781	-
Summa	31 721	43 572

Den 23 oktober 2015 ingick Transcoms styrelse ett swapavtal med Nordea Bank AB (publ) ("Nordea"). I enlighet med årsstämmans bemyndigande är syftet med avtalet att säkerställa Bolagets skyldighet att leverera stamaktier under LTIP 2015 via ett säkringsarrangemang (swapavtal). Enligt swapavtalet kommer Nordea att leverera stamaktier till deltagarna i LTIP 2015 när dessa aktier har tjänats in. Under den tid som aktierna hålls i Nordeas förvar kommer Transcom att betala ränta på kostnaden för att förvärva stamaktierna. Eventuell utdelning som lämnas på stamaktierna under denna period kommer att återbetalas till Bolaget. Eventuella återstående stamaktier som inte levereras till deltagare i programmet kommer att säljas på Nasdaq Stockholm. Potentiell vinst kommer att betalas till Bolaget, som också står risken för möjliga förluster. Som ett resultat av LTIP 2015 kan högst 220 000 stamaktier i Bolaget tilldelas, inklusive ersättning för eventuell utdelning på underliggande aktier. Swapavtalet rullades 2016 över för ytterligare 12 månader. Per den 31 december 2016 uppgick den bokförda skulden till 1 503 TEUR (31 dec. 2015: 1 865 TEUR).

Not A19 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 2016 skulle en tioprocentig förändring i marknadsräntan inverka på Bolagets vinst med 57 TEUR.

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 +/- 483 TEUR, baserat på exponeringen på balansdagen.

Kreditrisk

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

Likviditetsrisk

Likviditetsrisken avser risken för att det inte finns tillräckliga likvida medel och avyttringsbara värdepapper eller överenskomna lånemöjligheter för att stänga marknadspositionerna. Likviditetsrisken bedöms vara stabil, och styrelsen bedömer att det kapital som krävs för att klara Bolagets åtaganden kommer att finnas tillgängligt under räkenskapsåret 2017.

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

TEUR	2016			2015		
	<1 år	1–5 år	Redovisat värde	<1 år	1–5 år	Redovisat värde
Finansiella tillgångar						
Fordringar hos koncernföretag	–	16 189	16 189	–	44 884	44 884
Övriga fordringar	–	–	–	–	–	–
Summa långfristiga finansiella tillgångar	–	16 189	16 189	–	44 884	44 884
Kundfordringar	923	–	923	889	–	889
Fordringar hos koncernföretag	95 146	–	95 146	112 229	–	112 229
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	134	–	134	1 005	–	1 005
Likvida medel	2 457	–	2 457	42	–	42
Summa kortfristiga finansiella tillgångar	98 660	–	98 660	114 165	–	114 165
Summa finansiella tillgångar	98 660	16 189	114 849	114 165	44 884	159 049
Finansiella skulder						
Räntebärande skulder	–	28 781	28 781	–	35 997	35 997
Skulder till koncernföretag	–	15 717	15 717	–	29 217	29 217
Övriga skulder	–	–	–	–	155	155
Summa långfristiga finansiella skulder	–	44 498	44 498	–	65 369	65 369
Räntebärande skulder	2 925	–	2 925	7 575	–	7 575
Leverantörsskulder	1 127	–	1 127	1 539	–	1 539
Skulder till koncernföretag	92 790	–	92 790	69 163	–	69 163
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	1 601	–	1 601	1 935	–	1 935
Summa kortfristiga finansiella skulder	98 443	–	98 443	80 212	–	80 212
Summa finansiella skulder	98 443	44 498	142 941	80 212	65 369	145 581

Not A19 Mål och policyer för risker i hanteringen av finansiella instrument forts.

Klassificering av finansiella tillgångar och skulder

TEUR	2016				2015			
	Lånefordringar och kundfordringar	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Summa verkligt värde	Lånefordringar och kundfordringar	Finansiella skulder till upplupet anskaffningsvärde	Summa redovisat värde	Summa verkligt värde
Finansiella tillgångar								
Fordringar hos koncernföretag	16 189	–	16 189	16 189	44 884	–	44 884	44 884
Övriga fordringar	–	–	–	–	–	–	–	–
Summa långfristiga finansiella tillgångar	16 189	–	16 189	16 189	44 884	–	44 884	44 884
Kundfordringar	923	–	923	923	889	–	889	889
Fordringar hos koncernföretag	95 146	–	95 146	95 146	112 229	–	112 229	112 229
Övriga fordringar inkl. upplupna intäkter	134	–	134	134	1 005	–	1 005	1 005
Likvida medel	2 457	–	2 457	2 457	42	–	42	42
Summa kortfristiga finansiella tillgångar	98 660	–	98 660	98 660	114 165	–	114 165	114 165
Summa finansiella tillgångar	114 849	–	114 849	114 849	159 049	–	159 049	159 049
Finansiella skulder								
Räntebärande skulder	–	27 882	27 882	28 781	–	34 802	34 802	34 802
Skulder till koncernföretag	–	15 717	15 717	15 717	–	29 217	29 217	29 217
Övriga skulder	–	–	–	–	–	155	155	155
Summa långfristiga finansiella skulder	–	43 599	43 599	44 498	–	64 174	64 174	64 174
Räntebärande skulder	–	2 925	2 925	2 925	–	7 943	7 943	7 943
Leverantörsskulder	–	1 127	1 127	1 127	–	1 539	1 539	1 539
Skulder till koncernföretag	–	92 790	92 790	92 790	–	69 163	69 163	69 163
Övriga skulder inkl. upplupna kostnader	–	1 601	1 601	1 601	–	1 935	1 935	1 935
Summa kortfristiga finansiella skulder	–	98 443	98 443	98 443	–	80 580	80 580	80 580
Summa finansiella skulder	–	142 042	142 042	142 941	–	144 574	144 574	144 574

Not A20 Eventualförpliktelser och ställda säkerheter

Eventualförpliktelserna är relaterade till rättsliga tvister och krav som uppstår i den löpande verksamheten som täcks av moderbolagsgarantier. Per den 31 december 2016 uppgick beloppet till 26 054 TEUR (21 929 TEUR).

Not A21 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

TEUR	2016	2015
Upplupna personalrelaterade kostnader	668	1 183
Upplupna underleverantörskostnader	559	208
Upplupna revisionskostnader	104	204
Upplupna räntekostnader	9	10
Summa	1 339	1 605

Not A22 Transaktioner med närstående

För perioden januari till december 2016 finns inga andra materiella transaktioner med närstående parter för denna period att rapportera. Fram till den 20 mars 2015 definierades Investment AB Kinnevik som närstående till Transcom. Transaktioner fram till detta datum uppgick till följande: Bolagets rörelsekostnader, främst hänförliga till inköp av telefonsjälstanter av företag i Tele2-Koncernen uppgick till 139 TEUR.

Not A23 Vinstdisposition

Moderbolagets och Koncernens balans- och resultaträkningar är föremål för fastställande på årsstämma den 26 april 2017.

Till förfogande för Moderbolagets årsstämma står (i euro):	
Balanserade vinstmedel	47 264 051
Årets resultat	54 163 991
Summa	101 428 042

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

I ny räkning överföres:	
Balanserade vinstmedel	101 428 042
Summa	101 428 042

Styrelsens underskrifter

Undertecknade intygar att koncernredovisningen och årsredovisningen har upprättats i enlighet med International Financial Reporting Standards ("IFRS"), anpassade till tillämpningen inom Europeiska unionen för Koncernen samt årsredovisningslagen och RFR2 för Moderbolaget, samt gällande redovisningsprinciper för såväl Koncernen som Moderbolaget, samt att årsredo-

visningen 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 5 april 2017

Henning Boysen
Ordförande

Fredrik Cappelen
Styrelseledamot

Liselotte Hägertz Engstam
Styrelseledamot

Klas Johansson
Styrelseledamot

Mikael Larsson
Styrelseledamot

Erik Törnberg
Styrelseledamot

Johan Eriksson
Vd och koncernchef

Vår revisionsberättelse har avgivits den 5 april 2017

Ernst & Young AB

Erik Åström
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

Till årsstämman i Transcom WorldWide AB (publ), org.nr. 556880-1277.

RAPPORT OM ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Transcom Worldwide AB (publ) för år 2016 med undantag för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 59–72. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 6–52 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2016 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2016 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Våra uttalanden omfattar inte bolagsstyrningsrapporten på sidorna 59–72. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

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

Grund för uttalanden

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

Särskilt betydelsefulla områden

Särskilt betydelsefulla områden 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.

Intäkter och kundfordringar

Koncernens intäkter uppgår till 586 MEUR för 2016. Intäkterna hänförs till tjänster inom kundtjänst, försäljning och teknisk support. Intäkterna redovisas när det är troligt att ekonomiska fördelar kommer koncernen till godo och att intäkterna kan fastställas på ett tillförlitligt sätt. Antalet transaktioner i olika intäktsflöden är omfattande, vilket ställer höga krav på bolagets interna kontroll och administrativa processer. Vi har därför bedömt intäktsredovisningen som ett särskilt betydelsefullt område i revisionen.

Redovisningsprinciper för intäkter och kundfordringar framgår av not 1, och en beskrivning av intäkterna per segment för koncernen lämnas i not 3.

Vi har granskat bolagets redovisning av intäkter. Vi har bland annat utfört analytisk granskning, granskat avtal och gjort inbetalningskontroller av intäkter för att säkerställa existens. Vi har även kartlagt och granskat bolagets rutiner för fakturering samt hur bolaget hanterar indrivning av kundfordringar och bedömning av osäkra kundfordringar. I vår granskning har vi också granskat att i lämnade upplysningar är ändamålsenliga.

Goodwill och aktier i dotterbolag

Goodwill redovisas till 109 MEUR i rapport över finansiell ställning för koncernen per 31 december 2016 motsvarande 40 % av koncernens totala tillgångar. Aktier i dotterbolag redovisas till 185 MEUR i moderbolagets balansräkning motsvarande 61 % av moderbolagets tillgångar. Bolaget prövar minst årligen och vid indikation på värdenedgång att redovisade värden inte överstiger beräknade återvinningsvärden för dessa tillgångar. Återvinningsvärdena fastställs med en beräkning av nyttjandevärdet för respektive kassagenererande enhet genom en nuvärdesberäkning av framtida kassaflöden. Beräkningen baserades på förväntat utfall av ett antal faktorer som grundas på tidigare erfarenheter bolagets affärsplaner och prognoser och innefattar ett antal antaganden bland annat om resultatutveckling, tillväxt, investeringsbehov och diskonteringsränta.

Nedskrivningstestet för 2016 resulterade inte i någon nedskrivning. Eftersom att de antaganden som ligger till grund för provningen innefattar ett betydande inslag av bedömningar från bolagets sida har vi bedömt redovisning av goodwill och aktier i dotterbolag som ett särskilt betydelsefullt område i revisionen.

Redovisningsprinciper för goodwill framgår av not 1, viktiga uppskattningar och bedömningar för redovisningen beskrivs i not 2 och en beskrivning av nedskrivningstestet lämnas i not 12. Aktier i dotterbolag anges i not A14.

I vår revision har vi utvärderat bolagets process för att upprätta nedskrivningstest. Vi har granskat hur kassagenererande enheter identifierats mot fastställda kriterier och jämfört med hur Bolaget internt följer upp goodwill. Vi har utvärderat värderingsmetoder och beräkningsmodeller, bedömt rimligheten i gjorda antaganden och känslighetsanalyser för förändrade antaganden med hjälp av våra egna värderingsspecialister och gjort jämförelser med historiska utfall och precision i tidigare gjorda prognoser. Rimligheten i använd diskonteringsränta och långsiktig tillväxt för respektive enhet har utvärderats genom jämförelser med andra bolag i samma bransch. Vi har även bedömt huruvida lämnade upplysningar är ändamålsenliga.

Avsättningar

Avsättningarna uppgår till 3,1 MEUR i rapport över finansiell ställning för koncernen per 31 december 2016. Redovisade avsättningar per 31 december 2016 avser pågående skattetvister, pågående legala tvister, omstruktureringsreserv samt övriga avsättningar. En avsättning redovisas 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. Bland de faktorer som tas under övervägande vid redovisning av avsättningar är förpliktelsens art och den potentiella skadenivån i den jurisdiktion där rättsprocessen, kravet eller bedömningen har uppkommit samt hur ärendet fortskrider. Vidare beaktas bedömningar och ytt- randen från juridiska rådgivare samt erfarenhet av liknande fall. En förändrad bedömning kan påverka redovisade belopp, varför vi har bedömt att detta är ett särskilt betydelsefullt område i revisionen.

En beskrivning av redovisningsprinciper för avsättningar finns i not 1, viktiga uppskattningar och bedömningar för redovisningen beskrivs i not 2 och avsättningarna beskrivs i not 21 för koncernen.

I vår revision har vi granskat bolagets process för att beräkna avsättningarna. Vi har inhämtat yttranden från Bolagets interna jurister. Vi har med hjälp av våra skattespecialister granskat avsätt- ningarna och utvärderat rimligheten i de antaganden som ligger till grund för avsättningarna. Vi har även bedömt huruvida lämnade upplysningar är ändamålsenliga.

Annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovis- ningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1–5, 57–74. Annan information återfinns även på bolagets hemsida i 'Transcom 2016'. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovis- ningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncern- redovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredo- visningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

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 på fel.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovis- ningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedöm- ningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upply- ser, 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 bola- get, 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 finan- siella rapportering.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig säkerhet om att årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig fel- aktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller fel 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 på fel, 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 fel, 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 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 eller när, i ytterst sällsynta fall, vi bedömer att en fråga inte ska kommuniceras i revisionsberättelsen på grund av att de negativa konsekvenserna av att göra det rimligen skulle väntas vara större än allmänintresset av denna kommunikation.

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 Worldwide AB (publ) för år 2016 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 revisionsd 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 förlöpande 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. Den verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

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

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

positioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

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

Stockholm den 5 april 2017

Ernst & Young AB

Erik Åström

Auktoriserad revisor

Alternativa resultatmått

Syftet med Transcoms alternativa resultatmått är att ge ytterligare information som bidrar till en mer fullständig jämförelse av resultatet år från år, och att ge en indikation på koncernens prestation och finansiella ställning. De alternativa resultatmått som anges nedan anses vara allmänt vedertagna. Data på måtten och beräkningsunderlaget finns inkluderade i tidigare offentliggjorda finansiella rapporter, som tillhandahålls på www.transcom.com.

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 Transcom-koncernens resultaträkning

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

EBIT exklusive jämförelsestörande poster: definieras som Transcoms rörelseresultat exklusive jämförelsestörande poster. Syftet med att offentliggöra detta resultatmått är att tillhandahålla en mer transparent jämförelse år från år, som exkluderar effekten av händelser som inte anses ingå i Transcoms normala affärsverksamhet, till exempel omstruktureringarkostnader och reavinster eller förluster från avyttringar.

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

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som Transcoms EBITDA exklusive jämförelsestörande poster enligt definitionen ovan.

Nettoskuld: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionskulder med avdrag för likvida medel.

Nettoskuld/EBITDA: definieras som räntebärande skulder och pensionsåtaganden med avdrag för likvida medel, dividerat med 12-månaders rullande EBITDA. Nettoskuld/EBITDA är ett av Transcoms finansiella mål.

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.

INNEHÅLL

– BOLAGSSTYRNINGSRAPPORT 2016

Översikt	59
Efterlevnad av den svenska Koden för bolagsstyrning	59
Transcoms bolagsstyrningsstruktur	59
Bolagsordning	60
Aktien och aktieägarna	60
Bolagsstämma	60
Valberedning	61
Styrelsen	61
Ersättningsutskottet	62
Revisionsutskottet	63
Budkommitté	63
Externa revisorer	63
Koncernledningen	63
Intern kontroll	63
Bolagets sociala ansvar	65
Risker och riskhantering	66
Styrelseledamöter	68
Medlemmar i Koncernledning	70
Revisors yttrande om bolagsstyrningsrapporten	73

Transcom har åtagit sig att följa bästa praxis inom bolagsstyrning, vilket även inbegriper efterlevnad av Koden. Koden finns tillgänglig på webbplatsen för Kollegiet för svensk bolagsstyrning, som förvaltar Koden (<http://www.bolagsstyrning.se/>). Transcom hade



under räkenskapsåret 2016 ett undantag från Kodens: Eftersom styrelsen inte informerades om namnen på valberedningens ledamöter förrän den 23 november 2016, var det inte möjligt att offentliggöra denna information inom sex månader före årsstämman 2017, i enlighet med Kodens bestämmelser.

BOLAGSORDNING

Transcoms bolagsordning (enligt definitionen nedan), som utgör grunden för styrningen av Bolagets verksamhet, anger Bolagets namn, styrelsens säte, målet med affärsverksamheten, Bolagets aktier och aktiekapital, och innehåller även regler avseende bolagsstämmorna. Bolagsordningen innehåller inga begränsningar beträffande hur många röster varje aktieägare har rätt att avge på bolagsstämmorna, och inte heller några bestämmelser gällande utnämning och entledigande av styrelseledamöter eller ändringar av bolagsordningen. Bolagsordningen återfinns på <http://www.transcom.com/sv/Om-Transcom/Bolagsstyrning/Bolagsordning/>.

AKTIEN OCH AKTIEÄGARNA

Transcoms aktiekapital består av stamaktier och C-aktier. Oberoende av aktieslag berättigar varje aktie innehavaren till en röst.

Som tidigare meddelats, beslutade årsstämman som hölls den 28 april 2016 att anta ett långsiktigt incitamentsprogram ("LTIP 2016"), samt att bemyndiga styrelsen att ingå ett säkringsarrangemang för att säkerställa Bolagets skyldighet att leverera stamaktier enligt programmet, genom en kombination av omfördelning till LTIP 2016 av C-aktier som innehas av Bolaget och som inte längre behövs i tidigare beslutade incitamentsprogram, och överlåtelse av egna stamaktier till deltagarna i LTIP 2016 som har rätt till sådana (det senare alternativet innebär följande åtgärder utöver omfördelningen från tidigare program: (i) utgivande av aktier i serie C med avsteg från aktieägarnas företrädesrätt, (ii) minskning av Bolagets aktiekapital, (iii) återköp av alla utgivna C-aktier, (iv) omvandling av C-aktier till stamaktier och (v) överlåtelse av egna stamaktier till deltagarna i LTIP 2016). Följaktligen utgav och återköpte Bolaget under september 2016, 210 000 C-aktier för eventuell överlåtelse till deltagarna i LTIP 2016. Som ett resultat av LTIP 2016 kan, efter omvandlingen till stamaktier av aktierna i serie C, högst 210 000 stamaktier i Bolaget tilldelas, inklusive ersättning för eventuell utdelning på underliggande aktier.

Transcoms aktieinnehav presenteras på sid 13 under avsnittet "Transcom-aktien" i denna årsredovisning. Samtliga övriga väsentliga relationer mellan Transcom och Bolagets största aktieägare, så långt som Bolaget är medvetet om dem, beskrivs i not 27 "Transaktioner med närstående". Styrelsen har ingen kännedom om eventuella aktieägaravtal eller andra avtal avseende rösträtt eller andra aktieägar rättigheter.

Altor AB, som ägs gemensamt av Altor Fund IV (No. 1) AB och Altor Fund IV (No. 2) AB, fonder förvaltade av Altor Fund Manager AB, (gemensamt "Altor") lämnade den 21 december 2016 ett offentligt kontant uppköpserbjudande till aktieägarna i Transcom att överlåta samtliga sina aktier i Transcom till Altor ("Erbjudandet"). Altor erbjuder 87,50 kronor kontant för varje aktie i Transcom, vilket motsvarar ett värde om cirka 2 294 miljoner kronor för samtliga utestående aktier i Transcom. Den 31 december 2016 var Altor den största aktieägaren i Transcom med 6 377 238 aktier, vilket motsvarar cirka 24,3 procent av aktierna i Bolaget (exklusive 702 966 aktier som innehas av Bolaget). Värdet av Erbjudandet, exklusive Altors aktier, uppgår till cirka 1 736 miljoner kronor.

BOLAGSSTÄMMA

Bolagsstämman är det högsta beslutande organet för Transcom, och det är på bolagsstämman som samtliga aktieägare har rätt att delta och utöva sin rätt att besluta i frågor som rör Transcom och dess verksamhet.

Under 2016 avhölls en bolagsstämman: Transcoms årsstämma ("Årsstämma 2016").

Bolagsstämmans funktion och dess bestämmanderätt, samt aktieägarnas rättigheter och hur dessa rättigheter utövas regleras samtliga av lagar eller andra rättsbestämmelser.

ÅRSSTÄMMA 2016

Under 2016 hölls den lagstadgade årsstämman den 28 april 2016. På stämman närvarade aktieägare som representerade 58,80 procent av det totala antalet aktier, antingen personligen eller genom ombud. Aktieägarna utövade sin rätt att besluta i viktiga frågor, och följande beslut fattades av årsstämman:

- Fastställande av resultaträkning och balansräkning samt koncernresultaträkning och koncernbalansräkning för räkenskapsåret 2015
- Disposition av resultatet per den 31 december 2015 och utdelning uppgående till 1,75 kronor per stamaktie, totalt 45 741 173 kronor
- Beviljande av ansvarsfrihet åt styrelseledamöterna i Bolaget och verkställande direktören för räkenskapsåret 2015
- Fastställande av antalet styrelseledamöter
- Omval av vissa sittande styrelseledamöter samt nyval av ledamöter och ordförande fram till slutet av nästföljande årsstämma
- Omval av Bolagets revisionsbyrå Ernst & Young Aktiebolag, med Erik Åström som huvudansvarig revisor, för en period av fyra år i enlighet med § 6 i bolagsordningen

- Fastställande av styrelseledamöternas och revisorernas ersättning
- Antagande av riktlinjer för utseende av en valberedning
- Godkännande av riktlinjerna för ersättning till ledande befattningshavare
- Godkännande av ett långsiktigt incitamentsprogram för koncernledningen i Transcom för 2016 (LTIP 2016).

Protokollet från årsstämman 2016 finns tillgängligt på Transcoms webbplats.

ÅRSSTÄMMA 2017

Årsstämman ska hållas inom sex månader efter räkenskapsårets utgång. Aktieägare som önskar att få ett ärende behandlat på årsstämman ska inkomma med ett skriftligt förslag minst sju veckor före stämman för att garantera att ärendet kan inkluderas i kallelsen till årsstämman. Information om hur och när det går att inkomma med förslag till Transcom återfinns på Transcoms webbplats. Aktieägare som önskar delta på årsstämman måste vara vederbörligen registrerade som sådana hos Euroclear Sweden AB på avstämningsdagen för årsstämman. Aktieägarna kan sedan delta och rösta på årsstämman personligen eller genom ombud. Aktieägare som önskar delta på årsstämman måste meddela Transcom om sin avsikt att delta. Samtliga relevanta instruktioner i samband med deltagandet på årsstämman ska finnas i kallelsen till årsstämman.

Årsstämman för räkenskapsåret 2016 är planerad att hållas den 26 april 2017 i Stockholm ("Årsstämman 2017").

VALBEREDNING

Enligt de instruktioner som antogs av årsstämman 2016, ska valberedningen bestå av minst tre ledamöter utsedda av de största aktieägarna i Transcom (förutsatt att de väljer att utse en ledamot). Valberedningen sätts samman varje år i oktober i samråd med de största aktieägarna i Transcom per den 30 september varje år ("Valberedningen").

Valberedningen består nu av Mattias Holmström (representerande Altor Fund Manager AB), Daniel Nyhrén (som representerar Creades AB), Johan Strandberg (som representerar SEB SA) samt Arne Löw (representerande Fjärde AP-fonden). Mattias Holmström har utsetts till valberedningens ordförande. Ledamöterna i valberedningen erhåller ingen ersättning för sitt arbete.

- Tre ledamöter är oberoende i förhållande till den största aktieägaren och
- Fyra ledamöter är oberoende i förhållande till Bolaget och bolagsledningen.

I valberedningens uppgifter ingår:

- Utvärdering av styrelsens arbete och sammansättning
- Förslag till årsstämman avseende utnämningen av styrelseledamöter och styrelsens ordförande
- Beredning av förslagen rörande val av revisorer i samarbete med Revisionsutskottet (när så är lämpligt)
- Framtagande av förslag avseende den ersättning som ska betalas till styrelsen och Bolagets revisorer
- Framtagande av förslag till ordförande för årsstämman, samt
- Framtagande av förslag gällande administrationen samt ordningen för utseende av Valberedningen inför årsstämman.

Valberedningen välkomnar förslag från aktieägare som önskar föreslå kandidater till inval i styrelsen. Valberedningen kommer att lägga fram ett förslag om styrelsens sammansättning; ersättning till styrelsen och revisorn, samt ett förslag gällande ordförande på årsstämman 2017, vilket kommer att presenteras för årsstämman 2017 för godkännande. Valberedningen hade fyra möten under 2016:

Deltagande på antal möten	
Niclas Ekestubbe	3/4
Arne Löw	4/4
Mattias Holmström	1/4
Daniel Nyhrén	4/4
Johan Strandberg	4/4

STYRELSEN

I enlighet med svensk lag väljs styrelsen av bolagsstämman, och ledamöterna kan ersättas när som helst, med eller utan skäl, genom ett beslut på bolagsstämman. Bolagets styrelse är ytterst ansvarig för Transcoms organisation och ledningen för dess verksamhet.

Styrelsens sammansättning

Styrelsen bestod per den 31 december 2016 av sex ledamöter, varav:

- Tre ledamöter är oberoende i förhållande till större aktieägare, och
- Sex ledamöter är oberoende i förhållande till Bolaget och bolagsledningen.

På årsstämman 2016 valdes Liselotte Hägertz Engstam och Erik Törnberg som nya styrelseledamöter, medan Alexander Izosimov och Per Frankling avböjde omval. Omval skedde av Henning Boysen, Mikael Larsson, Klas Johansson och Fredrik Cappelen.

För ett sammanfattande CV för samtliga ledamöter, en lista över vilka väsentliga positioner de har i andra företag, ersättning, deltagande på styrelsemöten och möten i utskotten, se tabellen på sidorna 68–69 i denna årsredovisning.

Ersättning till styrelsen

Ersättningen till styrelsens ledamöter föreslås av valberedningen och godkänns av årsstämman. Valberedningens förslag grundar sig på jämförelser med likvärdiga och jämnstora bolags ersättningar. Styrelseledamöterna deltar inte i Koncernens incitamentprogram. Vidare har Transcom inte beviljat några lån till styrelsens ledamöter.

Den totala ersättningen och övriga ersättningar som har beviljats, direkt eller indirekt, av Bolaget till styrelseledamöterna anges i not 5.

Styrelsens ansvar och förpliktelser

Styrelsen ansvarar för den övergripande styrningen av Bolaget samt dess strategiska inriktning. Styrelsen erbjuder ett effektivt stöd till, och kontroll över, koncernledningens verksamhet. Styrelsen ansvarar för all administration som är nödvändig för att fullfölja Bolagets syften, med undantag för de områden som enligt svensk lag är reserverade för bolagsstämman.

Styrelsen har antagit en arbetsordning gällande interna aktiviteter som bland annat innefattar regler gällande antalet styrelsemöten som ska hållas, vilka frågor som ska tas upp på sådana ordinarie styrelsemöten, samt ordförandens förpliktelser ("Arbetsordningen"). Styrelsens arbete styrs också av regler och förordningar som bland annat omfattar den svenska aktiebolagslagen, bolagsordningen, Koden, samt interna policyer.

För att kunna sköta sitt arbete på ett effektivare sätt har styrelsen bildat ett ersättningsutskott och ett revisionsutskott. Arbetsordningen specificerar de åtaganden som har delegerats till revisions- och ersättningsutskotten samt hur utskotten ska rapportera till styrelsen. Dessa utskott hanterar frågeställningar inom sina respektive områden och presenterar rekommendationer och rapporter som styrelsen kan grunda sina beslut och åtgärder på. Samtliga styrelseledamöter har emellertid samma ansvar för de beslut som fattas och åtgärder som vidtas, oavsett om en fråga har beretts av sådana utskott eller inte.

Under 2016 tog styrelsen upp följande till diskussion (utöver löpande frågor i styrelsens arbetscykel):

- Löpande arbete hänförligt till strategiska planer och strategisk inriktning
- Granskning och godkännande av nya kontaktcenter och andra investeringsförslag
- Företagets samhällsansvar (Corporate Social Responsibility, CSR)
- Regelefterlevnad
- Organisatorisk utformning och anpassning
- Koncernledningens uppdaterade riskbedömning.

Styrelsen hade femton möten under 2016. Under 2016 deltog den externa revisorn vid ett möte utan att ledningen närvarade. För mer information om deltagande, se tabellen på sidorna 68–69.

Utvärdering av styrelsen och dess utskott

Styrelsen genomför årliga bedömningar där styrelsen utvärderar sitt eget arbete och utskottens arbete genom en välstrukturerad process som bland annat syftar till att sammanställa dokumentation som en grund för att förbättra styrelsens arbete. Som en del av utvärderingsprocessen genomförde styrelsens ordförande återkopplingsmöten med styrelseledamöter. Dessa möten innefattade även återkoppling gällande utskottens arbete. Denna årliga utvärderingsprocess omfattar också en översikt av kompetenser, styrelseprocesser samt intern kommunikation i styrelsen. En sammanfattning av utvärderingen läggs också fram för valberedningen. Där det bedömdes relevant, vidtogs åtgärder för att ytterligare stärka styrelsens arbete och resultat.

ERSÄTTNINGSMÖTEN

Vid det konstituerande styrelsemötet efter årsstämman 2016 beslutade styrelsen att Ersättningsutskottet skulle bestå av Henning Boysen, Klas Johansson och Fredrik Cappelen. Klas Johansson valdes till Ersättningsutskottets ordförande.

Ersättningsutskottets ansvar omfattar:

- frågor som rör riktlinjer för löner, ersättningar och övriga anställningsvillkor för koncernledningen
- att övervaka och utvärdera program för rörliga ersättningar för koncernledningen
- att granska koncernledningens och de enskilda medlemmarnas arbete minst en gång om året
- att säkerställa att koncernledningen har en uppdaterad successionsplan med en tydlig reservplan, samt
- att säkerställa att Bolaget har inrättat ett Talent Management Program, samt en individuell utvecklingsplan för nyckelpersoner i ledningen.

Ingen specifik beslutanderätt har delegerats till Ersättningsutskottet.

Ersättningsutskottet hade fyra möten under 2016. För mer information om deltagande, se tabellen på sidorna 68–69.

REVISIONSUTSKOTTET

Vid det konstituerande styrelsemötet efter årsstämman 2016 beslutade styrelsen att Revisionsutskottet skulle bestå av Mikael Larsson, Henning Boysen, Erik Törnberg och Klas Johansson. Mikael Larsson valdes till Revisionsutskottets ordförande.

Revisionsutskottets ansvar omfattar att:

- säkerställa kvaliteten och korrektheten i Bolagets finansiella rapporter
- granska och övervaka den externa revisorns opartiskhet och oberoende
- hjälpa Valberedningen att förbereda för valet av revisorer på årsstämman
- granska processen för att övervaka efterlevnad av lagar och förordningar som påverkar den finansiella rapporteringen samt Uppförandekoden
- utvärdera den övergripande effektiviteten i ramverken för intern kontroll och riskhantering
- utvärdera hur effektiv funktionen för internrevision är
- övervaka och säkra kvaliteten och öppenheten i transaktioner med närstående, när så är tillämpligt.

Ingen specifik beslutanderätt har delegerats till Revisionsutskottet.

Revisionsutskottet hade sju möten under 2016. För mer information om deltagande, se tabellen på sidorna 68–69. Vd, CFO, den externa revisorn, chefen för internrevisionen, Group Financial Controller, Koncernens skattechef med flera, kallades till mötena efter behov.

BUDKOMMITTÉ

Den 21 december 2016 lämnade Altor ett offentligt kontant uppköpserbjudande till aktieägarna i Transcom att överlåta samtliga sina aktier i Transcom till Altor. En oberoende budkommitté inrättades för att utvärdera erbjudandet och utfärda en rekommendation till aktieägarna. Kommittén bestod av de oberoende styrelseledamöterna Henning Boysen, Mikael Larsson och Liselotte Hägertz Engstam.

EXTERNA REVISORER

Den registrerade revisionsbyrån Ernst & Young AB, med den auktoriserade revisorn Erik Åström som ansvarig revisor, valdes till revisor på årsmötet 2016, för perioden fram till slutet av årsstämman som hölls under det fjärde räkenskapsåret efter utnämningen.

KONCERNLEDNINGEN

Vd och koncernchefen, som utses av styrelsen, ansvarar för att sköta den löpande ledningen av Bolaget i enlighet med instruktioner från styrelsen. Vd och koncernchefen får stöd av koncernledningen, som också är utsedd av styrelsen. Under 2016 bestod koncernledningen av vd och koncernchef, Koncernens CFO, Chief Commercial Officer (CCO), samt regionala chefer (Regional General Managers, RGM). En fullständig lista över medlemmarna i koncernledningen finns på sidorna 70–71.

Vd ansvarar, tillsammans med övriga koncernledningen, för efterlevnad av Koncernens övergripande strategi, finansiell kontroll och verksamhetskontroll, kapitalstruktur, riskhantering samt förvärv. Detta omfattar bland annat upprättande av finansiella rapporter och kapitalmarknadskommunikation.

Ersättning till koncernledningen

Riktlinjerna för ersättning till medlemmarna i koncernledningen godkändes av årsstämman 2016. Se protokollet från årsstämman 2016 på Transcoms webbplats för mer information. Den totala ersättningen och övriga ersättningar som beviljas, direkt eller indirekt, av Bolaget till medlemmarna i koncernledningen anges i not 5.

Transcom har inte beviljat några lån till medlemmarna i koncernledningen.

INTERN KONTROLL

Styrelsen har det övergripande ansvaret för Transcoms risk- och interna kontrollsystem samt för att följa upp hur effektiva dessa är. Styrelsen övervakar den löpande processen för att identifiera, utvärdera och hantera väsentliga risker.

Transcoms interna kontrollsystem är utformade för att hantera, snarare än att eliminera, de risker som kan påverka uppnåendet av Bolagets mål, och kan erbjuda endast en rimlig och inte en absolut försäkring mot betydande felaktig information och betydande förluster. Vid bedömningen av vad som utgör en rimlig försäkring beaktar styrelsen och koncernledningen väsentligheten i finansiella eller icke-finansiella risker och förhållandet mellan kostnader för, och nyttan av, interna kontrollsystem.

De viktigaste funktionerna i Koncernens system för intern kontroll är utformade för att:

- upprätthålla korrekta räkenskaper
- tillhandahålla tillförlitlig finansiell information
- identifiera och hantera verksamhetsrisker
- tillse efterlevnad av lämpliga lagar och regler
- identifiera och anta bästa praxis, samt
- skydda tillgångarna.

Varje år utvärderar Revisionsutskottet hur effektiva Transcoms riskhanteringssystem och system för intern kontroll är, grundat på:

- fastställda riktlinjer, inklusive de som redan har beskrivits, som har implementerats för att hantera uppfattade risker
- den fortlöpande processen i hela Bolaget för att identifiera, utvärdera och hantera de risker som på ett väsentligt sätt kan påverka uppnåendet av Bolagets mål
- rapporter till Revisionsutskottet rörande den externa revisorns arbete och internrevisionens granskningar, varav båda ska omfatta handlingsplaner från berörd företagsledning
- resultaten av ledningens självutvärdering avseende kontrollsystem för finansiell rapportering.

Revisionsutskottets ordförande informerar styrelsen om resultatet av det ovanstående.

Internrevisionsfunktionen (Group Internal Audit, GIA) granskar effektiviteten i riskhanteringssystem och interna kontrollsystem i Koncernen i enlighet med den godkända planen för internrevision, och förser Revisionsutskottet och styrelsen med en utvärdering av effektiviteten i processerna kring styrning, riskbedömning och kontrollaktiviteter. De huvudsakliga funktionerna i kontrollramverket beskrivs nedan.

Kontrollmiljö

Styrelsen granskar och godkänner den årliga budgeten och treårsplanen som omfattar en kvantifierad bedömning av planerade verksamhetsmässiga och finansiella resultat för samtliga affärsenheter, tillsammans med en strategisk plan för Koncernen för de nästföljande två åren.

Transcom har etablerat ett styrningsramverk, vars viktigaste funktioner innefattar:

- en arbetsordning för styrelsen och instruktioner för samtliga av dess utskott;
- en tydlig organisationsstruktur, med dokumenterad delegering av ansvar från styrelsen till vd.
- viktiga riktlinjer godkända av styrelsen inklusive en finanspolicy, instruktioner för finansiell rapportering, en policy gällande insiderhandel och en kommunikationspolicy.
- en visselblåsarpolicy, en miljöpolicy, en Uppförandekod samt en Uppförandekod för leverantörer för att främja etisk, hållbar och transparent affärspraxis inom Koncernen. Samtliga av dessa policyer och koder ska vara godkända av styrelsen.
- en ständigt uppdaterad handbok för intern styrning, som erbjuder tydliga riktlinjer i fråga om viktiga beslut och riskhantering i viktiga processer, samt
- en redovisningshandbok och rapporteringsanvisningar för att säkerställa att de finansiella rapporterna är kompletta, korrekta och följer kraven i IFRS.

Vidare är ett antal bolagsfunktioner ansvariga för att främja effektiva interna kontroller inom separata, definierade områden. Bland dessa spelar centrala finansiella organisationer, däribland Group Financial Control och Group Business Control, samt Koncernens kommunikationsavdelning, en viktig roll i att säkerställa en korrekt finansiell rapportering inom angivna tidsramar. Utöver det utför Group Internal Control, som är Transcoms avdelning för internrevision, oberoende utvärderingar av Bolagets verksamhet för att identifiera eventuella brister i de interna kontrollerna.

Riskbedömning

Koncernens ramverk för riskhantering och kontroll är utformat för att stödja identifieringen, bedömningen, övervakningen, hanteringen samt kontrollen av risker som är av betydelse för Koncernens uppnående av verksamhetsmålen och att tillhandahålla tillförlitlig finansiell information. Transcoms riskhantering baserar sig på följande nyckelprinciper:

- a. Heltäckande omfattning: Risker bedöms inom ett antal definierade kategorier. Koncernledningen ansvarar för att granska och övervaka finansiella och strategiska risker, HR- och verksamhetsrisker, kommersiella och teknikrelaterade risker, risker hänförliga till regelefterlevnad samt övriga tillämpliga risker. Ledningen följer regelbundet upp hur heltäckande Koncernens riskprofil är genom Koncernens ramverk för riskövervakning. Detta hjälper Bolaget att på förhand identifiera de mest väsentliga riskerna. Riskbedömningsprocessen omfattar också att identifiera vilka som är ansvariga för hanteringen av de olika riskområdena i Bolaget.
- b. Regelbunden rapportering: Risker utvärderas i termer av sin potentiella påverkan och sannolikhet. Tillsammans med planer för att minska de mest väsentliga riskerna läggs resultaten från riskbedömningen regelbundet fram för Revisionsutskottet för granskning. I tillägg till detta rapporteras även resultat från riskbedömningen till styrelsen.
- c. Uppföljning: Planer för att minska riskerna följs upp regelbundet, och status för planerna/åtgärderna för att minska riskerna rapporteras regelbundet till Revisionsutskottet.
- d. Risk- och verksamhetsplanering: Verksamhetsplanerna baserar sig på väsentliga antaganden gällande marknader, klienter, ekonomi och finans. Processen för verksamhetsplanering omfattar även en bedömning av riskerna och osäkerhetsfaktorer som ligger till grund för prognoserna.

Group Internal Audit, funktionen för internkontroll, ansvarar för att samordna och övervaka riskhanteringsprocesserna i Koncernen, samt för att sammanställa den periodiska riskrapporteringen till styrelsen och Revisionsutskottet.

Transcom arbetar fortlöpande för att förbättra de riktlinjer som styr hanteringen och kontrollen av både finansiella och icke-finansiella risker. Antagandet av de här riktlinjerna i hela Koncernen möjliggör en konsekvent metod för hantering av risker på affärs-enhetsnivå.

För en sammanfattning av de mest väsentliga riskerna som Transcoms ställs inför på grund av att Bolaget bedriver verksamhet i en fragmenterad och konkurrensutsatt global bransch, se sidorna 66–67.

Information och kommunikation

Policyer och riktlinjer som är av betydelse för den finansiella rapporteringen uppdateras regelbundet och kommuniceras fortlöpande till berörda medarbetare. Detaljerad information om hur redovisningen ska ske tillhandahålls regelbundet till koncernföretagen.

Transcom har stärkt informationen och kommunikationen avseende policyer och riktlinjer för bolagsstyrning genom att publicera en handbok för intern styrning, som bland annat innehåller en lista över de viktigaste riktlinjerna och rutinerna. Ledande befattningshavare (alla som rapporterar till koncernledningen) har undertecknat den interna manualen för bolagsstyrning.

Vidare måste samtliga medarbetare underteckna Uppförandekoden när de börjar sin anställning hos Transcom. De erhåller även lämplig utbildning om kärnvärdena. Dessutom har Transcom implementerat en Uppförandekod för leverantörer för att främja etiskt hållbara affärer i Bolagets leverantörskedja.

Kontrollaktiviteter

Med stöd från sina respektive ledningsgrupper är de regionala cheferna (RGM) ansvariga för införandet av kontrollaktiviteter i enlighet med Transcoms riktlinjer och styrdokument (inklusive Redovisningspolicyn) samt för att hantera eventuella ytterligare risker som de kan identifiera. Detta omfattar kontroller i de finansiella rapporteringsprocesserna samt kontroller i andra processer som skulle kunna väntas påverka den finansiella rapporteringen.

Revisionsutskottet, i tillägg till styrelsen, granskar samtliga delårsrapporter samt årsredovisningen innan dessa publiceras.

Uppföljning

Månatliga resultatrapporter och finansiella rapporter tas fram för samtliga affärsenheter, med avstämning mot budget. Rapporterna sammanställs för en översiktlig granskning av ledningsteamet (Vd, CFO, CCO samt koncernpersonaldirektören) tillsammans med prognoser för resultaträkningen och kassaflödet.

Styrelsen granskar även regelbundet verksamhetens faktiska resultat jämfört med budgetar och prognoser, samt andra nyckeltal. Styrelsen granskar hur effektiva de etablerade interna kontrollerna är genom Revisionsutskottet, enligt beskrivningen ovan.

Transcoms funktion för intern kontroll (Group Internal Audit) ansvarar för att följa upp väsentliga risker och handlingsplaner, samt att rapportera status för handlingsplaner till Revisionsutskottet på regelbunden basis. Vidare granskas Transcoms årliga revisionsplan, det vill säga hur stor omfattningen ska vara och vilka områden som ska ingå i det som granskas under revisionerna, och godkänns årligen av Revisionsutskottet. Riskbaserade interna revisioner utförs oberoende för att utvärdera huruvida de mest väsentliga riskerna hanteras korrekt.

BOLAGETS SOCIALA ANSVAR

Kontroller mot korruption

Transcom är undertecknare av FN:s Global Compact. För att kunna vara framgångsrikt och skapa värde, måste Transcom leva upp till förväntningarna från samtliga av Bolagets viktigaste intressenter: klienter, medarbetare och investerare, samt de lokalsamhällen där Transcom bedriver verksamhet. Det är grunden till Transcoms arbete med företagets samhällsansvar (CSR), vilket utgör en integrerad del av Bolagets löpande verksamhet. På Transcom innebär CSR att vi alltid gör vårt yttersta för att uppträda korrekt mot våra klienter, medarbetare och de lokalsamhällen där vi bedriver verksamhet. Den här ambitionen återspeglas i Transcom Cares, det övergripande styrningsprogrammet för Bolagets CSR-arbete, som lanserades globalt 2013. Transcoms Uppförandekod, som finns tillgänglig på 17 språk, omfattar de fyra områdena i FN:s Global Compact, miljövård, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och anti-korruption. Transcom respekterar dessa grundpelare och stödjer dem till fullo. Principerna är en integrerad del av Transcoms bolagsstrategi.

Visselblåsarprocessen

Styrelsen har etablerat en visselblåsarprocess som gör det möjligt för personalen att rapportera bland annat brott gällande redovisning, rapportering, interna kontroller, brist på efterlevnad av Uppförandekoden och Koncernens riktlinjer, samt tillämpliga lagar. Medarbetarna måste rapportera frågorna till den lokala HR-chefen eller till Transcoms interna visselblåsarfunktion på whistleblower.reporting@transcom.com. Visselblåsarfunktionen möjliggör även anonyma anmälningar. Samtliga anmälningar tas på största allvar, och en förfrågan görs inte bara för att utreda de misstänkta överträdelseerna, utan också för att identifiera grundorsakerna, för att ytterligare kunna stärka de interna kontrollerna.

RISKER OCH RISKHANTERING

Risk	Hur den kan påverka Transcom	Transcoms riskhantering
Business risks		
Makroekonomiska risker	Försämrade utveckling och/eller volatilitet i de ekonomiska villkoren på de marknader där Transcom bedriver verksamhet kan ha en negativ påverkan på Bolagets klients verksamhet och efterfrågan på Transcoms tjänster, vilket skulle kunna ha en betydande negativ inverkan på Bolagets intäkter, lönsamhet och strategi.	Transcom övervakar kontinuerligt den ekonomiska utvecklingen, samt utvecklingen av Bolagets klients verksamhetstrender för att anpassa strategi och mål i enlighet med de ständigt föränderliga ekonomiska villkoren.
Koncentration av klienter och branscher	En avsevärd del av Transcoms intäkter genereras av ett begränsat antal klienter i ett fåtal branscher. En väsentlig förlust av uppdrag från en eller flera av dessa klienter, eller en längre nedgång i någon av dessa branscher skulle kunna ha en negativ påverkan på Transcoms verksamhet.	Transcom övervakar systematiskt denna risk med flera variabler på anläggningsnivå. Transcoms strategi syftar till att i högre grad diversifiera riskerna genom att bedriva verksamhet i olika geografiska områden, med olika sorters klienter och inom olika branscher. Bolaget har en rigorös styrningsprocess för översyn och hantering av kommersiella risker.
Kapacitetsutnyttjande samt produktivitets-/effektivitetsrisker	Transcoms finansiella resultat är beroende av Bolagets kapacitetsutnyttjande och förmågan att hantera personalstyrkan på ett effektivt sätt utifrån klienternas behov. En långvarig oförmåga att säkerställa ett optimalt kapacitetsutnyttjande och/eller optimal effektivitet kan ha en väsentlig negativ påverkan på Bolagets övergripande lönsamhet.	Transcom har etablerat en styrningsstruktur för granskning av investeringar i ny kapacitet. Bolagets kärnprocesser är utformade för att optimera dessa kritiska nyckeltal. Bolaget övervakar systematiskt och fortlöpande kapacitetsutnyttjandet och effektiviteten för samtliga klienter, anläggningar och program, och identifierar löpande åtgärdsplaner och fokusområden för förbättringar.
Personalrelaterade risker	Om inte Transcom kan attrahera och behålla skickliga medarbetare kan det ha en negativ effekt på Bolagets verksamhet. Personalomsättningen är hög inom branschen för outsourcing av kundhanteringstjänster.	Transcom har infört robusta talang- och karriärsutvecklingsprogram som hjälper Bolaget att behålla sina bästa medarbetare (mer information finns tillgänglig på 2015.transcom.com). Vidare genomför Bolaget regelbundna medarbetarundersökningar och andra benchmarkingaktiviteter för att identifiera områden där förbättringar kan göras för att ytterligare stärka Transcoms position som en attraktiv arbetsgivare i branschen.
Risker avseende katastrofer, störningar och faror (inbegripet it- eller nätverksfel)	Kontinuiteten i Transcoms verksamhet kan påverkas av bland annat naturkatastrofer, krig, terroristattacker, andra enskilda störningar, epidemier och tekniska fallissemang. Långvariga störningar kan leda till en betydande nedgång i lönsamheten från påverkade anläggningar, länder eller regioner. It- och infrastrukturfel kan orsaka allvarliga störningar i vår affärsverksamhet.	Bolaget genomför detaljerade analyser av påverkan på verksamheten, och har utvecklat kontinuitetsplaner för verksamheten. Dessa planer utvärderas och uppdateras fortlöpande. För tekniska risker har Transcom utvecklat planer och strategier för reservkopiering och katastrofåterställning. Bolaget har försäkringar mot avbrott i affärsverksamheten.
Valutarisker	Bolaget är exponerat mot valutakursfluktuationer: Transaktionsexponering: I vissa avtal (mestadels gällande off-shore-leveranser) har Transcom kostnader och intäkter i olika valutor. Omräkningsexponering: En förändring i värdet på en valuta i förhållande till euron (som är Transcoms rapporteringsvaluta) skulle kunna påverka resultatet.	Transcom övervakar kontinuerligt rörelser i valutakurserna. Rent principiellt har Bolaget som mål att undvika valutarisker genom att försöka förhandla fram avtal med kostnader och intäkter i samma valuta. Vidare har Revisionsutskottet upprättat en formell säkringspolicy som styr villkoren och processen för eventuella säkringstransaktioner som Bolaget utför.
Risker hänförliga till nedskrivningar	En väsentlig del av Bolagets tillgångar utgörs av goodwill, varför en betydande nedskrivning skulle påverka Transcoms resultat och eget kapital.	Bolaget utvärderar årligen goodwill i balansräkningen, för att identifiera eventuella krav på nedskrivning mot bakgrund av den mest tillförlitliga tillgängliga informationen.
Väsentliga öknings av kostnaderna för verksamheten	Om Transcom inte kan föra eventuella betydande öknings av kostnaderna för verksamheten – däribland HR, teknik, telekommunikation – vidare till klienterna, skulle verksamhetsresultatet kunna påverkas negativt. Historiskt sett har förändringar skett i den relativa geografiska fördelningen av kontaktcenter till följd av utvecklingen av produktionskostnaderna.	Transcom har som mål att tillämpa anpassad prissättning och/eller kommersiella metoder för klienterna där det är möjligt. En fortlöpande utvärdering av nya platser för Bolagets kontaktcenter sker i länder med stabila och konkurrenskraftiga löner och andra driftskostnader.

Risk	Hur den kan påverka Transcom	Transcoms riskhantering
Dataintegritet	Dagens affärsverksamheter står inför risken att data stjäls eller att information läcker (information om klienter, kunder eller anställda). Det finns en möjlighet att våra säkerhetskontroller och rutiner inte kan förhindra otillbörlig tillgång till eller röjande av personligt identifierbar information eller proprietär information. Dataintegritet är föremål för regler och föreskrifter som ofta förändras. Ibland står regler i olika jurisdiktioner och länder i konflikt med varandra.	Transcom bevakar löpande de nya kraven i allmän uppgiftsskyddsförordning (BRP) (förordning (EU) 2016/679), som fastställts av EU för att stärka och likrikta dataskyddet för enskilda. Vår policy och vårt program gällande dataskydd förfinas inför ikraftträdandet av BRP i maj 2018.
Informationssäkerhet, teknik och cyberattacker	Transcom utsätts för risken av bristfällig informationssäkerhet när det gäller interna källor (informationsläckor) och externa källor (cyberattacker). Otillräckliga informationssäkerhetskontroller mellan enheter exponerar företaget för cyberattacker. Informationsläckor leder till misstro hos våra klienter och deras kunder, och skulle kunna få en ekonomisk inverkan på Transcom.	En systematisk och fortlöpande bevakning av it-incidenter sker, och åtgärdsplaner samt fokusområden för förbättringar identifieras löpande. Verksamhetsprocesserna förbättras kontinuerligt för att undvika eventuella cyberattacker som kan leda till skadeståndsskyldighet och skada företagets goda namn.
Tjänstefel	Till följd av branschens inneboende art och tjänsteerbjudande kan Bolagets anställda komma att begå brott eller tjänstefel som inte bara påverkar Transcom, utan även klienterna. De flesta av talen med klienter håller Transcom ansvarigt för skador och/eller skulder som uppstår till följd av bedrägerier.	Transcom samarbetar fortlöpande med klienterna för att identifiera och ta itu med bedrägerirelaterade risker på ett strukturerat sätt. Bolaget har försäkringar mot bedrägerier.
Risker hänförliga till skatterevisioner och skattemål	Koncernen är föremål för skatterevisioner som en del av den löpande verksamheten. Ett negativt resultat från sådana skatterevisioner eller skattemål kan ha en betydande negativ påverkan på Koncernens verksamhet, finansiella ställning och resultat, utöver redan gjorda avsättningar. Se not 23 för mer information.	Transcom följer samtliga tillämpliga lagar, regler, förordningar samt krav på informationsgivning. Transcom eftersträvar att planera och hantera sina skattefrågor på ett effektivt sätt i samtliga av de jurisdiktioner där Bolaget bedriver verksamhet, samt att säkerställa att de beslut som fattas stöds av dokumentation som underbygger de faktauppgifter, slutsatser och risker som omfattas. Transcom anlitar externa skatteexperter för att få råd i komplexa frågor för att säkerställa att Bolagets tolkning och tillämpning av skattelagarna i den berörda jurisdiktionen är konsekventa och riktiga. Bolaget följer samtliga skattemål noga och gör avsättningar i förhållande till skatteriskerna då ledningen tror att det är sannolikt att det behövs. Samtliga transaktioner som Bolaget är inblandat i måste ha sin grund i ett givet affärssyfte eller vara kommersiellt grundat.
Risker hänförliga till företagets sociala ansvar (Corporate Social Responsibility, CSR)		
Bedrägerier, korruption och annat oetiskt förfarande	Transcom bedriver verksamhet i länder som bedöms ha högre risk vad gäller korrupta affärsmetoder. Ett eventuellt oetiskt förfarande från någon av Transcoms medarbetare kan påverka Bolagets mål att vara en ansvarstagande samhällsaktör.	Transcom har nolltolerans mot korrupta och oetiska metoder. Bolagets Uppförandekod finns tillgänglig på 17 språk. Alla medarbetare undertecknar detta dokument när de påbörjar sin anställning. De får även lämplig utbildning om de viktigaste värderingarna i Koden. Samtliga chefer får årligen utbildning i ämnet.
Oetiska förfaranden i leverantörskedjan (risker hänförliga till tredje part)	Eventuella brott mot de etiska affärsreglerna som begås av Transcoms leverantör(er) kan påverka målet att vara en ansvarsfull samhällsaktör.	Transcom har en formell Uppförandekod för leverantörer (SCBC) som grundar sig på de tio principerna i FN:s Global Compact. SCBC täcker in etiska affärsmetoder, respekt för mänskliga rättigheter och arbetsrätt, samt miljöhänsyn. Samtliga leverantörer, inklusive deras anställda, agenter och underleverantörer förväntas följa SCBC och intygar detta genom att underteckna SCBC. Transcom har etablerat en process för självutvärdering av leverantörerna för att kontrollera efterlevnaden av kraven i Bolagets SCBC. Processen börjar med de största leverantörerna.

Styrelse



Namn (född)	Henning Boysen (1946)	Fredrik Cappelen (1957)	Liselotte Hägertz Engstam (1960)
Funktion	Ordförande Invald 2014 i Transcom WorldWide AB (medlem i Transcom WorldWide S.A.'s styrelse 2009–2014, styrelseordförande 2012–2014). Ledamot i ersättnings- och revisionsutskotten.	Invald 2015 i Transcom WorldWide AB.	Invald 2016 i Transcom WorldWide AB.
Utbildning	Henning har en Masters in Economics från universitetet i Aarhus, Danmark.	Fredrik Cappelen har en civilekonom-examen från Uppsala Universitet.	Liselotte har en civilingenjörsexamen från Chalmers Tekniska Högskola.
Nationalitet	Dansk medborgare	Svensk medborgare	Svensk medborgare
Andra uppdrag	Styrelseordförande i Apodan Nordic, styrelseordförande i Nupo AS.	Styrelseordförande i Dustin Group AB, Dometic AB och Terveystalo Oy samt styrelseledamot i Securitas AB.	Styrelsens ordförande i Digoshen AB. Ledamot i styrelserna för Knowit Group AB (publ), Zalaris A/S (publ), S-Group AB och Itello AB.
Huvudsaklig arbetslivserfarenhet	Mellan 2006–2014 var Henning Boysen styrelseordförande i Kuoni, ett av Europas ledande resebolag (styrelsemedlem sedan 2003). Styrelseordförande i Global Blue SA 2008–2012. Henning var vd och koncernchef i Gate Gourmet 1996–2004. Mellan 1988 och 1992 var han COO och vice vd i Saudia Catering i Saudiarabien.	Har tidigare varit styrelseordförande i Byggmax Group AB, Svedbergs i Dalstorp AB, Sanitec Oy, Granngården AB, Munksjö AB, Munksjö Holding AB, GG Holding AB, Carnegie Holding AB och Carnegie Investment Bank AB, samt styrelseledamot i Cramo Oy, Munksjö Oy och WPO Service AB.	Tidigare Vice President Head Nordic region på HCL Technologies, samt diverse internationella ledande positioner inom IBM. Tidigare även styrelseledamot i Moment Projekt-konsult AB och GAIA Leadership AB.
Summa ersättningar 2016 (euro)	105 000	46 000	43 000
Närvaro vid styrelsemöten¹	15 av 15 (Ordförande)	15 av 15	10 av 10
Deltagande i ersättningsutskottet	4 av 4	2 av 3	n.a.
Deltagande i revisionsutskottet	6 av 7	n.a.	n.a.
Oberoende i förhållande till bolaget och bolagsledningen	Oberoende	Oberoende	Oberoende
Oberoende i förhållande till bolagets större aktieägare	Oberoende	Inte oberoende	Oberoende

1) Tidigare styrelseledamöters närvaro vid styrelsemöten under 2016: Per Frankling (5 av 5), Alexander Isozmov (4 av 5)

		
Klas Johansson (1976)	Mikael Larsson (1968)	Erik Törnberg (1970)
Invald 2015 i Transcom WorldWide AB. Ledamot i revisionsutskottet och ordförande i ersättningsutskottet	Invald 2014 i Transcom WorldWide AB (medlem i Transcom WorldWide S.A.'s styrelse 2012–2014). Ordförande i revisionsutskottet.	Invald 2016 i Transcom WorldWide AB. Ledamot i revisionsutskottet.
Klas Johansson har en MSc från Handelshögskolan i Stockholm.	Mikael Larsson har en civilekonom-examen från Uppsala Universitet.	Erik Törnberg har en MSc från Handelshögskolan i Stockholm.
Svensk medborgare	Svensk medborgare	Svensk medborgare
Styrelseledamot i Carnegie, CTEK, Gelato Group och Nova Austral	Ledamot i ett antal dotterföretag inom Com Hem Holding AB-koncernen.	Styrelseledamot i Röhlisch Sportswear, Tink AB och Kaching AB.
Klas Johansson är Partner på Altor. Han har tidigare varit anställd på McKinsey & Company, och har varit styrelseledamot i Ewos samt suppleant i Lindorffs styrelse.	Mikael Larsson är sedan maj 2015 CFO i Com Hem. Mellan 2001 och februari 2015 var han CFO i Investment AB Kinnevik. Innan dess jobbade han under sex år med revision och transaktionsrådgivning på Arthur Andersen i Stockholm. Mikael har också varit Group Controller på Thomas Cook Northern Europe.	Erik Törnberg är investeringsansvarig på Creades AB. Han har tidigare varit investeringsansvarig på Investment AB Öresund, Investment Director på AB Custos och TMT One AB samt Investment Manager på AB Custos. Han har tidigare varit styrelseledamot i bland annat Carnegie Holding AB, Carnegie Investment Bank AB, eWork Scandinavia AB (publ), Creades AB, Klarna Holding AB, Klarna AB, HQ Fonder Sverige AB, Catena AB (publ) och C. Tybring-Gjedde ASA.
55 000	59 000	50 000
14 av 15	15 av 15	9 av 10
4 av 4	n.a.	n.a.
7 av 7	7 av 7	5 av 5
Oberoende	Oberoende	Oberoende
Inte oberoende	Oberoende	Inte oberoende

Koncernledning



Namn	Johan Eriksson	Ulrik Englund	Rosana Garcia
Funktion	Verkställande direktör & koncernchef samt tf chef för region Kontinentaleuropa.	Chief Financial Officer (CFO).	Koncernpersonaldirektör.

Arbetslivserfarenhet/utbildning

Johan tillsattes 2011 som vd och koncernchef i Transcom. Han började i oktober 2010 som chef för Transcoms verksamhet i den nordeuropeiska regionen.

Innan han kom till Transcom var Johan under tre år vd och koncernchef i Poolia AB (publ), ett börsnoterat bolag inom rekrytering och uthyrning av personal. Dessförinnan var han COO i Loomis, ett världsledande företag inom kontanthantering, där han hade ansvaret för verksamheten i 14 länder. Mellan 1992 och 2007 arbetade Johan inom det globala säkerhetsföretaget Securitas, senast som chef för den nordiska regionen. Han har även innehaft positioner inom Securitas i Storbritannien, Tyskland, Österrike och Sverige.

Johan har en ekonomiexamen från Karlstads universitet.

Andra uppdrag:

Styrelseordförande och styrelseledamot i flera bolag inom Transcom-koncernen. Styrelseledamot i RenoNorden ASA.

Ulrik Englund började som CFO i Transcom 2015.

Innan han kom till Transcom var Ulrik sedan 2009 CFO i Mobile Climate Control (MCC), ett helägt dotterbolag till Ratons AB som utvecklar, tillverkar och marknadsför kompletta klimatsystem för kommersiella fordon. Dessförinnan innehade han flera ledande ekonomibefattningar inom ASSA ABLOY, världens största leverantör av lås och säkerhetssystem, senast som koncerncontroller.

Ulrik Englund har en ekonomexamen från Umeå Universitet.

Andra uppdrag:

Styrelseledamot i flera bolag inom Transcom-koncernen.

Rosana Garcia började på Transcom 2006 som personalchef i Barcelona, och befordrades samma år till personalchef för Iberia. Mellan 2007 och 2015 var hon personalchef för region Iberia och Latinamerika. Rosana utsågs 2015 till koncernpersonaldirektör.

Innan hon kom till Transcom arbetade Rosana under sju år som personalchef på Mitsubishi Electric Europe B.V. Spanish Branch.

Rosana har en Masterexamen i personalförvaltning och arbetsmarknadsrelationer från Ramon Llull-universitetet i Barcelona, Spanien.

		
Christian Hultén	Philip Sköld	Siva Subramaniam
General Manager, North Europe Region.	Chief Commercial Officer (CCO).	General Manager, English-speaking markets and APAC.
Christian Hultén är sedan 2012 chef för Transcoms region North Europe, med ansvar för verksamheten i Sverige, Norge, Nederländerna samt de baltiska länderna. Innan han kom till Transcom var Christian vd i ZeroLime, ett mjukvarubolag som utvecklar och implementerar video- och web-baserade lösningar för rekrytering. Christian har också jobbat flera år i ledande positioner inom Sykes. Han ingick även i ledningsgruppen som etablerade Excellent Group i Norden. Christian har en masterexamen i politik och internationella studier från Uppsala universitet. Andra uppdrag: Styrelseledamot i flera bolag inom Transcom-koncernen.	Philip Sköld började som Chief Commercial Officer (CCO) i Transcom 2015. Philip har över 17 års internationell erfarenhet som strategikonsult inom Bain & Company (1997–2014), där han blev Partner 2006. Han har haft ett flertal ledande roller inom Bain & Company, bland annat som nordenansvarig för fokusområdet kundstrategi och marknadsföring, och som ledare på EMEA-nivå. Philip har omfattande erfarenhet att tillväxtstrategi, M&A och kund- och marknadsföringsstrategi. Han har lett några av Bains största globala förändringsprogram med fokus på kundorientering. Philips erfarenhet innefattar också en befattning som Director Marketing & Business Development på Duni AB. Philip Sköld har en civilingenjörs-examen i Industriell Ekonomi från Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) i Stockholm. Han har också genomgått Advanced Management Program vid Harvard Business School. Andra uppdrag: Styrelseledamot i flera bolag inom Transcom-koncernen.	Siva blev medlem i koncernledningen 2014 och är ansvarig för Transcoms verksamhet i Asien och Stilla-havsregionen, Nordamerika och Storbritannien. Innan dess var Siva sedan 2009 landschef i Filippinerna och försäljningschef för Asien och Stilla-havsregionen. Siva har mer än 26 års erfarenhet från call center-branschen. Innan han kom till Transcom var han Vice President for Customer Experience på AIG Consumer Finance Group i Asien. Han har även haft ledande positioner hos Aspect Software – som Vice President for Business Development & Marketing (Asia Pacific & Middle-East) – TeleTech International, Avaya Global Services Asia Pacific och Deloitte Consulting (Customer Relationship Management Practice). Andra uppdrag: Styrelseledamot i flera bolag inom Transcom-koncernen.

Stockholm, 5 april 2017

Styrelsen i Transcom WorldWide AB (publ)

Henning Boysen
Ordförande

Fredrik Cappelen
Styrelseledamot

Liselotte Hägertz Engstam
Styrelseledamot

Klas Johansson
Styrelseledamot

Mikael Larsson
Styrelseledamot

Erik Törnberg
Styrelseledamot

Johan Eriksson
Vd och koncernchef

Revisors yttrande om bolagsstyrningsrapporten

Till årsstämman i Transcom WorldWide AB, org.nr 556880-1277

Det är styrelsen som har ansvaret för bolagsstyrningsrapporten för år 2016 på sidorna 59–72 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevU 16 Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten. Detta innebär att vår granskning av bolagsstyrningsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards

on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för våra uttalanden.

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Upplysningar i enlighet med 6 kap. 6 § andra stycket punkterna 2–6 årsredovisningslagen samt 7 kap. 31 § andra stycket samma lag är förenliga med årsredovisningen och koncernredovisningen samt är i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

Stockholm, 5 april 2017
Ernst & Young AB

Erik Åström
Auktoriserad revisor

Kontakt

Huvudkontor och säte

Transcom WorldWide AB (publ)
Gjörwellsgatan 30
112 60 Stockholm
Organisationsnummer:
556880-1277
www.transcom.com

Investerarrelationer

Gjörwellsgatan 30, 2 tr
112 60 Stockholm

Tel: 070-776 80 88
E-post: ir@transcom.com

Transcom

Transcom WorldWide AB (publ)
Gjörwellsgatan 30
112 60 Stockholm
Organisationsnummer:
556880-1277
www.transcom.com