

Årsredovisning

Teleperformance Nordic Aktiebolag

Organisationsnummer: 556325-8838
Räkenskapsår: 2024-01-01 - 2024-12-31

Styrelsen och verkställande direktören avger följande årsredovisning.

Innehåll	Sida
Förvaltningsberättelse	2
Resultaträkning	5
Balansräkning	6
Kassaflödesanalys	8
Noter	9

Om inte annat särskilt anges, redovisas alla belopp i tusental svenska kronor. Uppgifter inom parentes avser föregående år.

Företagets säte: Stockholm

Fastställelseintyg

Jag intygar att resultaträkningen och balansräkningen har fastställts på årsstämma 2025-05-09.

Årsstämman beslöt att godkänna styrelsens förslag till vinstdisposition.

Jag intygar att innehållet i dessa elektroniska handlingar överensstämmer med originalen och att originalen undertecknats av samtliga personer som enligt lag ska underteckna dessa.

Elektroniskt underskriven av

Jakob Peter Gundesen
Verkställande direktör
2025-05-13

Förvaltningsberättelse

Verksamheten

Viktiga förhållanden och väsentliga händelser

Verksamhetens art och inriktning

Bolagets verksamhet består av att tillhandahålla outsourcad kundtjänst, det vill säga tjänster inom kundservice och teknisk support, till slutanvändare i hela Norden. Uppdragsgivare är svenska och internationella företagskunder inom bland annat IT- och telekommunikationsmarknaden. Bolaget är idag, tillsammans med dotterbolagen, en integrerad nordisk organisation från 5 orter i Norden. Teleperformance Nordic AB bedriver själv verksamhet från två orter: Stockholm och Göteborg.

Viktiga förändringar i verksamheten

Moderbolagets nettoomsättning har reducerats från 620 MSEK föregående år till 487 MSEK, vilket är en minskning med 21 procent.

Nettoomsättningen har påverkats av att kunder söker sig till mer kostnadseffektiva lösningar kopplat till sin kundsupport som ofta, men inte uteslutande, syftar till att flytta leveransen av kundsupport till länder med en lägre kostnadsbild än Sverige.

Rörelseresultat förbättrades från -117.1 MSEK till -98.2 MSEK. Förbättringen av rörelseresultat härrör den omorganisation som bolaget genomgått under 2023 samt 2024 med syfte att anpassa organisationen till det nuvarande affärsläget.

Bolaget har även som en del av denna omorganisation under slutet av 2024 slagits ihop med Beneluxregionen inom Teleperformance-gruppen, där den främsta förändringen syftar till att åtnjuta synergier kopplade till ledarskap och strategiskt arbete.

Uppgift om ägare som har mer än tio procent av antalet andelar eller röster i företaget

Teleperformance Nordic AB är ett helägt dotterbolag till Teleperformance SE och ingår i Teleperformancegruppen som är världens största leverantör av contact center-tjänster. Gruppen har verksamhet i nästan 100 länder och har mer än 500 000 anställda. Gruppens moderbolag, Teleperformance SE; har sitt huvudkontor i Paris och är noterat på Euronextbörsen.

Övriga viktiga förhållanden och väsentliga händelser

För Teleperformance Nordic är personalen vår viktigaste tillgång, och vi arbetar därför på ett systematiskt och processdrivet sätt med personalfrågor i enlighet med Unionens kollektivavtal, våra interna policys för rekrytering, arbetsmiljö, jämställdhet och säkerhet. Teleperformance Nordic lägger även ett stort fokus på att upprätthålla externa och interna standarder såsom ISO 9001, ISO 14001 och 17001. Under året har bolaget dessutom erhållit en ny certifikation, ISO-45001 som syftar till hälsa och säkerhet inom arbetsmiljö. Teleperformance Nordic är en viktig arbetsgivare för unga människor i början av sin karriär och det är viktigt för oss att vi ger dem en bra start i sitt yrkesliv. Vi har ett starkt Corporate Social Responsibility-arbete som involverar våra medarbetare och är Verego-certifierat. Vi har aktiva karriärutvecklingsprogram och målsättningar för internrekrytering. Vi mäter och agerar aktivt utifrån resultaten på medarbetarundersökningar som genomförs flera gånger per år. Lokalerna har utformats tillsammans med White arkitektbyrå så att de är moderna med en mycket bra arbetsmiljö och passar för den verksamhet som bolaget bedriver. Alla medarbetare har bland annat höj- och sänkbara bord och bättre inomhusklimat.

Förväntad framtida utveckling samt väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer

Under 2024 har bolaget fortsatt det strategiska arbete som krävs för att anpassa organisationen till det nuvarande affärsläget och förväntar sig under kommande räkenskapsår att till fullo kunna se effekten av de kostnadsbesparingsprogram som genomförts under 2023 samt 2024. En del av detta avser en omförhandling av ett av bolagets hyreskontrakt som innebär en betydligt lägre kostnad under kontraktperioden i jämförelse med tidigare kontrakt. Bolaget ser även ett intresse hos befintliga kunder att utöka den nuvarande verksamheten, samtidigt som ett gediget säljarbete fortskrider med en förstärkt säljorganisation under det första kvartalet 2025.

Teleperformance EMEA sköter förhandlingar och kontakter med våra globala kunder. Dessa kunder står för en betydande del av vår verksamhet. Det ger oss en möjlighet att arbeta med större företag, dock är vi samtidigt beroende av EMEA:s relation till kunden globalt, vilket begränsar våra möjligheter till påverkan.

Hållbarhetsrapport

Teleperformance Nordic AB upprättar ingen egen hållbarhetsrapport utan väljer att tillämpa undantaget i ÅRL 6 kap. 10 § då bolaget omfattas av en hållbarhetsrapport upprättad av moderbolaget Teleperformance SE, säte i Paris, Frankrike.

Rapporten finns att tillgå på moderbolagets hemsida "[https://www.teleperformanceinvestorrelations.com/en-us/press-releases-and-documentation/annual-and-half-yearly-financial-information.](https://www.teleperformanceinvestorrelations.com/en-us/press-releases-and-documentation/annual-and-half-yearly-financial-information)"

Flerårsöversikt

	2024-01-01 -2024-12-31	2023-01-01 -2023-12-31	2022-01-01 -2022-12-31	2021-01-01 -2021-12-31
Nettoomsättning (tkr)	487 571	619 835	816 502	920 639
Resultat efter finansiella poster (tkr)	-131 883	-189 102	-121 322	-37 257
Rörelsemarginal (%)	-20,1	-14,0	-8,0	1,0
Avkastning på eget kapital (%)	-292,0	-290,0	-173,0	-25,0
Balansomslutning (tkr)	189 313	300 863	263 331	311 764
Soliditet (%)	23,8	38,7	4,0	41,7
Medelantal anställda	958	928	802	1 138

Nyckeltalsdefinitioner

Rörelsemarginal

Rörelseresultatet i procent av nettoomsättningen

Justerat eget kapital

Eget kapital med tillägg för obeskattade reserver som reducerats med uppskjuten skatt

Avkastning på eget kapital

Resultat efter finansiella poster i procent av genomsnittligt justerat eget kapital

Soliditet

Justerat eget kapital i procent av balansomslutning

Förändringar i eget kapital

	Aktie- kapital	Reservfond	Fond för utv.- utgifter	Balanserat resultat	Årets resultat	Summa
Belopp vid årets ingång	277	198	6 536	298 430	-189 102	116 339
Balanseras i ny räkning				-189 102	189 102	0
Erhållna aktieägartillskott				61 830		61 830
Upplösning av fond för utvecklingsutgifter			-1 475	1 475		0
Årets resultat					-133 059	-133 059
Belopp vid årets utgång	277	198	5 060	172 633	-133 059	45 109

Resultatdisposition

Till årsstämman förfogande står följande medel (kr):

Balanserat resultat	172 633
Årets resultat	-133 059
Summa	39 574

Styrelsen föreslår att medlen disponeras enligt följande (kr):

Balanseras i ny räkning	39 574
Summa	39 574

Resultaträkning

	Not	2024-01-01	2023-01-01
	1 2	2024-12-31	2023-12-31
<i>Rörelseintäkter, lagerförändringar m.m.</i>			
Nettoomsättning		487 571	619 835
Aktiverat arbete för egen räkning		0	134
Övriga rörelseintäkter	3	27 979	41 472
Summa rörelseintäkter, lagerförändringar m.m.		515 550	661 441
<i>Rörelsekostnader</i>			
Övriga externa kostnader	5 6	-185 841	-288 491
Personalkostnader	7	-400 905	-457 881
Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-10 689	-17 862
Övriga rörelsekostnader	8	-16 344	-14 323
Summa rörelsekostnader		-613 779	-778 557
Rörelseresultat		-98 229	-117 116
<i>Resultat från finansiella poster</i>			
Resultat från andelar i koncernföretag		-35 195	-64 665
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	9	2 254	1 557
Räntekostnader och liknande resultatposter	10	-713	-8 878
Summa resultat från finansiella poster		-33 654	-71 986
Resultat efter finansiella poster		-131 883	-189 102
Resultat före skatt		-131 883	-189 102
Skatt på årets resultat	11	0	0
Övriga skatter		-1 176	0
Årets resultat		-133 059	-189 102

Balansräkning

	Not	2024-12-31	2023-12-31
TILLGÅNGAR	1		
Anläggningstillgångar			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten och liknande arbeten	12	5 062	6 536
Koncessioner, patent, licenser, varumärken samt liknande rättigheter	13	888	2 684
Summa immateriella anläggningstillgångar		5 950	9 220
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Inventarier, verktyg och installationer	14	2 454	7 103
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	2 587	3 171
Summa materiella anläggningstillgångar		5 041	10 274
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andelar i koncernföretag	16	4 156	0
Summa finansiella anläggningstillgångar		4 156	0
Summa anläggningstillgångar		15 147	19 494
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		85 474	101 570
Fordringar hos koncernföretag		33 600	118 254
Aktuell skattefordran		12 329	12 002
Övriga fordringar		45	265
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17	42 718	49 278
Summa kortfristiga fordringar		174 166	281 369
Summa omsättningstillgångar		174 166	281 369
SUMMA TILLGÅNGAR		189 313	300 863

Balansräkning

	Not	2024-12-31	2023-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER	1		
Eget kapital			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital	18	277	277
Reservfond		198	198
Fond för utvecklingsutgifter		5 060	6 536
Summa bundet eget kapital		5 535	7 011
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		172 633	298 430
Årets resultat		-133 059	-189 102
Summa fritt eget kapital		39 574	109 328
Summa eget kapital		45 109	116 339
Avsättningar			
Övriga avsättningar	19	2 633	10 322
Summa avsättningar		2 633	10 322
Kortfristiga skulder			
Förskott från kunder		502	495
Leverantörsskulder		8 256	16 401
Skulder till koncernföretag		24 055	40 598
Övriga skulder		41 567	49 534
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	67 191	67 174
Summa kortfristiga skulder		141 571	174 202
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER	21	189 313	300 863

Kassaflödesanalys

	Not	2024-01-01 2024-12-31	2023-01-01 2023-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		-131 883	-189 102
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet		49 911	91 111
Betald inkomstskatt		-1 504	655
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		-83 476	-97 336
<i>Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital</i>			
Ökning/minskning av rörelsefordringar		107 530	-71 826
Ökning/minskning av rörelseskulder		-40 321	-72 099
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-16 267	-241 261
Investeringsverksamheten			
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar		-984	-2 066
Förvärv av materiella anläggningstillgångar		-5 228	-2 936
Avyttring av materiella anläggningstillgångar		0	1 190
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar		-39 351	-46 542
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-45 563	-50 354
Finansieringsverksamheten			
Erhållna tillskott		61 830	291 423
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		61 830	291 423
Årets kassaflöde		0	-192
Likvida medel vid årets början		0	192
Likvida medel vid årets slut	22	0	0

Noter

Not 1. Redovisnings- och värderingsprinciper

Redovisnings- och värderingsprinciper

Årsredovisningen upprättas med tillämpning av årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

Intäkter

Intäkter har tagits upp till verkligt värde av vad som erhållits eller kommer att erhållas och redovisas i den omfattning det är sannolikt att de ekonomiska fördelarna kommer att tillgodogöras bolaget och intäkterna kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Utförande av tjänster

Företaget har uteslutande intäkter från försäljning av tjänster som redovisas på löpande räkning. Tjänsteuppdrag som redovisas på löpande räkning intäktsredovisas i takt med att arbetet utförs och tjänsten kan anses levererad. En befarad förlust på tjänsteuppdrag redovisas som en kostnad i den mån det bedöms osannolikt att företag kommer få betalt för utförda tjänster.

Övriga intäkter

Ersättning i form av ränta, royalty eller utdelning redovisas som intäkt när det är sannolikt att företaget kommer att få de ekonomiska fördelar som är förknippade med transaktionen och när inkomsten kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Ränteintäkter

Ränta redovisas som intäkt enligt den så kallade effektivräntemetoden. Royalty periodiseras i enlighet upplysningar med den aktuella överenskommelsens ekonomiska innebörd. Utdelning redovisas när företagets rätt till betalning är säkerställd.

Offentliga bidrag

I de fall ingen framtida prestation för att erhålla bidraget krävs, intäktsredovisas offentliga bidrag då villkoren för att erhålla bidraget är uppfyllda. Offentliga bidrag värderas till det verkliga värdet av erhållits eller kommer att erhållas.

Ersättningar till anställda

Ersättningar till anställda avser alla typer av ersättningar som koncernen lämnar till de anställda. Koncernens ersättningar innefattar bland annat löner, betald semester, betald frånvaro, bonus och ersättningar efter avslutad anställning (pensioner). Redovisning sker i takt med intjänandet. Ersättningar till anställda efter avslutad anställning avser avgiftsbestämda eller förmånsbestämda pensionsplaner. Som avgiftsbestämda planer klassificeras planer där fastställda avgifter betalas och det inte finns förpliktelser, vare sig legala eller informella, att betala något ytterligare, utöver dessa avgifter. Övriga planer klassificeras som förmånsbestämda pensionsplaner.

Skatter

Total skatt utgörs av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Skatter redovisas i resultaträkningen, utom då underliggande transaktion redovisas direkt mot eget kapital varvid tillhörande skatteeffekt redovisas i eget kapital.

Aktuell skatt avser inkomstskatt för innevarande räkenskapsår samt den del av tidigare räkenskapsårs inkomstskatt som ännu inte redovisats. Aktuell skatt beräknas utifrån per den skattesats som gäller per balansdagen.

Uppskjuten skatt är inkomstskatt som avser framtida räkenskapsår till följd av tidigare händelser. Redovisning sker enligt balansräkningsmetoden. Enligt denna redovisas uppskjutna skatteskulder och uppskjutna skattefordringar på temporära skillnader som uppstår mellan bokförda respektive skattemässiga värden för tillgångar och skulder samt för övriga skattemässiga avdrag eller underskott.

Uppskjutna skattefordringar netto redovisas mot uppskjutna skatteskulder endast om de kan betalas med ett nettobelopp. Uppskjuten skatt beräknas utifrån beslutad skattesats på balansdagen. Effekter av förändringar i gällande skattesatser resultatförs i den period förändringen lagstads. Uppskjutna skattefordringar reduceras till den del det inte är sannolikt att den underliggande skattefordran kommer att kunna realiseras inom en överskådlig framtid. Uppskjuten skattefordran redovisas som finansiell anläggningstillgång och uppskjuten skatteskuld som avsättning.

Redovisningsprinciper immateriella anläggningstillgångar

Immateriella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

- Redovisningsprinciper för avskrivningar immateriella anläggningstillgångar

Avskrivningsbart belopp utgörs av anskaffningsvärdet med avdrag för beräknat restvärde om detta bedöms vara väsentligt. Avskrivning sker linjärt över den förväntade nyttjandeperioden.

- Tillämpade avskrivningstider:

Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten och liknande arbeten	3-5 år
Koncessioner, patent, licenser, varumärken samt liknande rättigheter	3-5 år

Redovisningsprinciper materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Materiella anläggningstillgångar har delats upp på betydande komponenter när komponenterna har väsentligt olika nyttjandeperioder.

- Redovisningsprinciper för avskrivningar materiella anläggningstillgångar

Avskrivningsbart belopp utgörs av anskaffningsvärdet med avdrag för beräknat restvärde om detta bedöms vara väsentligt. Avskrivning sker linjärt över den förväntade nyttjandeperioden.

- Tillämpade avskrivningstider:

Inventarier, verktyg och installationer	3-5 år
Förbättringsutgifter på annans fastighet	2-5 år

Andelar i koncernföretag, intresseföretag, gemensamt styrda företag och företag som det finns ägarintresse i

Andelar i dotterföretag redovisas i enlighet med kapitel 9 BFAR 2012:1 (4 kap. 3 § första stycket Årsredovisningslagen). Aktieägartillskott redovisas enligt kapitel 6 BFAR 2012:1. Lämnade aktieägartillskott redovisas som en ökning av andelens redovisade värde. Återbetalning av lämnat tillskott redovisas som en minskning av andelens redovisade värde. Nedskrivning av värdet på andelar i dotterföretag sker enligt 4 kap. 5 § första, andra och fjärde styckena Årsredovisningslagen via resultat räkningen om det kan antas att värdenedgången är bestående.

Finansiella instrument

Finansiella tillgångar och skulder redovisas i enlighet kapitel 11 (Finansiella instrument värderade utifrån anskaffningsvärdet) i BFAR 2012:1.

Redovisning i och borttagning från balansräkningen

En finansiell tillgång eller finansiell skuld tas upp i balansräkningen när företaget blir part i instrumentets avtalsmässiga villkor. En finansiell tillgång tas bort från balansräkningen när den avtalsenliga rätten till kassaflödet från tillgången har upphört eller reglerats. Detsamma gäller när de risker och fördelar som är förknippade med innehavet i allt väsentligt överförs till annan part och företaget inte längre har kontroll över den finansiella tillgången. En finansiell skuld tas bort från balansräkningen när den avtalade förpliktelsen fullgjorts eller upphört.

Värdering av finansiella tillgångar

Finansiella tillgångar värderas vid första redovisningstillfället till anskaffningsvärde, inklusive eventuella transaktionsutgifter som är direkt hänförliga till förvärvet av tillgången.

Finansiella omsättningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till det lägsta av anskaffningsvärdet och nettoförsäljningsvärdet på balansdagen.

Kundfordringar och övriga fordringar som utgör omsättningstillgångar värderas individuellt till det belopp som beräknas inflyta.

Finansiella anläggningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till anskaffningsvärdet med avdrag för eventuella nedskrivningar och med tillägg för eventuella uppskrivningar:

- Räntebärande finansiella tillgångar värderas enligt upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av effektivräntemetoden.

- Andelar i dotterföretag, intresseföretag och gemensamt styrda företag redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår förutom inköpspriset även utgifter som är direkt hänförliga till förvärvet.

Värdering av finansiella skulder

Finansiella skulder värderas till upplupet anskaffningsvärde. Utgifter som är direkt hänförliga till upptagande av lån korrigerar lånets anskaffningsvärde och periodiseras enligt effektivräntemetoden.

Avsättningar

Avsättningar för legala processer, förlustkontrakt eller andra krav redovisas i balansräkningen när en legal eller informell förpliktelse till följd av en inträffad händelse uppstår och det är sannolikt att ett utflöde av resurser krävs för att reglera förpliktelsen och en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras. Vid första redovisningstillfället värderas avsättningar till den bästa uppskattningen av det belopp som kommer att krävas för att reglera förpliktelsen på balansdagen. Avsättningarna omprövas varje balansdag.

Avsättningar för omstruktureringar redovisas bara i de fall det finns en utarbetad och förankrad omstruktureringsplan där de som berörs av den har informerats. Avsättningar värderas initialt till den bästa uppskattningen av det belopp som krävs för att reglera förpliktelsen, baserat på de mest tillförlitliga uppgifter som finns tillgängliga på balansdagen. Avsättningar diskonteras till nuvärde där tidvärdet av pengarna bedöms väsentligt.

Bolaget innehar per balansdagen avsättningar kopplat till förlustkontrakt samt till omstruktureringar. Avsättningen omprövas varje balansdag och justeringar redovisas i resultaträkningen.

Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalysen har upprättats enligt den direkta/indirekta metoden.

Not 2. Uppskattningar och bedömningar

När finansiella rapporter upprättas måste styrelsen och den verkställande direktören i enlighet med tillämpade redovisnings- och värderingsprinciper göra vissa uppskattningar, bedömningar och antaganden som påverkar redovisning och värdering av tillgångar, avsättningar, skulder, intäkter och kostnader. Nedan beskrivs de områden vars uppskattningar och bedömningar kan ha stor betydelse för företaget och som därmed kan påverka balans- och resultaträkning i framtiden.

Redovisning av uppskjutna skattefordringar

Bedömningen av i vilken omfattning uppskjutna skattefordringar kan redovisas baseras på en bedömning av sannolikheten att bolaget i framtiden kommer generera skattepliktiga intäkter mot vilka uppskjutna skattefordringar kan nyttjas.

Bedömning av osäkra fordringar

Kundfordringar värderas till det kassaflöde som förväntas tillfalla företaget och granskas detaljerat vid varje balansdag.

Nedskrivningar

Nedskrivningsbehov bedöms genom att beräkna förväntade framtida kassaflöden med användning av en lämplig diskonteringsränta. Osäkerheter föreligger avseende antaganden om framtida kassaflöden samt fastställande av en lämplig diskonteringsränta.

Fortsatt drift

Bolaget uppvisar förluster och har under året erhållit aktieägartillskott från moderbolaget för att stärka eget kapital. Bolaget genomförde under 2023 en omorganisation som har stärkt bolagets ställning under 2024, och arbetet fortsätter med att öka bolagets lönsamhet.

Bolaget har fortsatt stöd av moderbolaget som utfärdat en likviditetsgaranti som garanterar Teleperformance Nordics fortsatta drift.

Not 3. Övriga rörelseintäkter

	2024-12-31	2023-12-31
Tjänster och rättigheter till koncernföretag	25 399	38 985
Valutakursvinster	1 875	2 465
Övrigt	705	22
Summa	27 979	41 472

Not 4. Inköp och försäljning mellan koncernföretag

	2024-12-31	2023-12-31
Årets försäljning till koncernföretag (%)	1,0	2,4
Årets inköp från koncernföretag (%)	21,0	17,0
Årets försäljning till koncernföretag	3 322	16 030
Årets inköp från koncernföretag	122 629	155 200

Not 5. Arvode till revisorer

	2024-12-31	2023-12-31
<i>KPMG</i>		
Revisionsuppdrag	0	15
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	0	121
Delsumma	0	136
<i>PWC</i>		
Revisionsuppdrag	989	828
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	0	65
Delsumma	989	893
Summa	989	1 029

Not 6. Leasingavtal

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Operationell leasing - leasetagare</i>		
Räkenskapsårets kostnadsförda leasingavgifter	39 775	37 704
Framtida minimileaseavgifter - Inom ett år	39 534	40 405
Framtida minimileaseavgifter - Senare än ett år men inom fem år	5 078	43 069
Summa	44 612	83 474

Det som redovisas som operationella leasingavtal avser huvudsakligen lokalhyror. Företaget har inte ingått i några väsentliga leasingavtal under året vilka redovisas som operationella leasingavtal.

Not 7. Personal

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Medelantalet anställda</i>		
Män	555	530
Kvinnor	403	398
Medelantalet anställda	958	928

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Styrelseledamöter</i>		
Män	2	2
Kvinnor	2	2
Antal styrelseledamöter	4	4

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare</i>		
Män	1	5
Kvinnor	2	2
Antal ledande befattningshavare	3	7

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Löner och andra ersättningar</i>		
Styrelsen och verkställande direktören	1 898	4 104
Övriga anställda	278 907	322 641
Summa	280 805	326 745

Uppsägningstiden är 6 månader från såväl VD:s som bolagets sida. Under uppsägningstiden får företaget skilja VD från sin befattning med omedelbar verkan, men med väsentligen oförändrade anställningsförmåner under uppsägningstiden. Om företaget säger upp VD från anställningen har VD rätt till ett avgångsvederlag som motsvarar 6 månadslöner.

Sociala kostnader inklusive pensionskostnader

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Pensionskostnader</i>		
Styrelsen och verkställande direktören	666	807
Övriga anställda	18 287	17 046
Summa pensionskostnader	18 953	17 853
Övriga sociala avgifter enligt lag och avtal	93 512	104 758
Summa	112 465	122 611

Av företagets pensionskostnader avser 1 815 (f. å 2 681) företagets ledning 3 (f. å 7) personer. Bolagets utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (f. å 0). I bolagets pensionskostnader ingår kostnader kopplade till avsättningar för omstrukturering.

Not 8. Övriga rörelsekostnader

	2024-12-31	2023-12-31
Tjänster och rättigheter från koncernbolag	-7 400	-5 036
Valutakursförluster	-4 915	-7 995
Resultat vid utrangering av materiella anläggningstillgångar	-4 027	-2 483
Övrigt	-2	1 191
Summa	-16 344	-14 323

Not 9. Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter exkl. nedskrivningar

	2024-12-31	2023-12-31
Ränteintäkter och liknande resultatposter avseende koncernföretag	2 013	0
Övrigt	241	1 557
Summa	2 254	1 557

Not 10. Räntekostnader och liknande resultatposter

	2024-12-31	2023-12-31
Räntekostnader och liknande resultatposter som avser skulder till koncernföretag	-19	-5 893
Övriga finansiella kostnader	-694	-2 985
Summa	-713	-8 878

Resultat från andelar i koncernföretag syftar till bolagets nedskrivning av andelar i dotterbolag under året, se not 16.

Not 11. Skatt på årets resultat

	2024-12-31	2023-12-31
Aktuell skatt	0	0
Summa	0	0
	2024-12-31	2023-12-31
<i>Avstämning av effektiv skattesats</i>		
Resultat före skatt	-131 883	-189 102
Gällande skattesats (%)	-20,6	-20,6
Skatt enligt gällande skattesats	27 168	38 955
<i>Väsentlig post som har påverkat sambandet mellan räkenskapsårets skattekostnad/intäkt</i>		
Övriga ej avdragsgilla kostnader	7 514	-13 416
Ej skattepliktiga intäkter	-41	37
Återläggning överavskrivning	0	10
Underskottsavdrag vars skattemässiga värde ej redovisas som tillgång	-34 473	-25 845
Övrigt	-208	259
Justering avseende tidigare år	-0	0
Återföring planerlig avskrivning	1 469	0
Restvärdesavskrivning	-1 429	0
Redovisad effektiv skatt	0	0

Not 12. Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten och liknande arbeten

	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärden	7 586	8 713
Aktiverade utgifter	207	589
Omklassificeringar	-191	-1 716
Utgående anskaffningsvärden	7 602	7 586
Ingående avskrivningar	-1 050	0
Årets avskrivningar	-1 490	-1 050
Utgående avskrivningar	-2 540	-1 050
Redovisat värde	5 062	6 536

Not 13. Koncessioner, patent, licenser, varumärken samt liknande rättigheter

	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärden	13 286	34 794
Inköp	778	1 477
Försäljningar/utrangeringar	-4 838	-24 701
Omklassificeringar	0	1 716
Utgående anskaffningsvärden	9 226	13 286
Ingående avskrivningar	-10 602	-30 941
Försäljningar/utrangeringar	3 667	23 264
Årets avskrivningar	-1 403	-2 925
Utgående avskrivningar	-8 338	-10 602
Ingående nedskrivningar	0	-874
Återförda nedskrivningar	0	874
Utgående nedskrivningar	0	0
Redovisat värde	888	2 684

Not 14. Inventarier, verktyg och installationer

	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärden	49 887	59 313
Inköp	160	2 283
Försäljningar/utrangeringar	-14 585	-11 709
Utgående anskaffningsvärden	35 462	49 887
Ingående avskrivningar	-42 784	-44 601
Försäljningar/utrangeringar	14 476	10 556
Årets avskrivningar	-4 700	-8 739
Utgående avskrivningar	-33 008	-42 784
Redovisat värde	2 454	7 103

Not 15. Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärden	24 288	26 109
Inköp	5 067	652
Försäljningar/utrangeringar	-3 115	-2 473
Utgående anskaffningsvärden	26 240	24 288
Ingående avskrivningar	-21 117	-17 675
Försäljningar/utrangeringar	559	1 694
Årets avskrivningar	-3 095	-5 136
Utgående avskrivningar	-23 653	-21 117
Redovisat värde	2 587	3 171

Not 16. Andelar i koncernföretag

	2024-12-31	2023-12-31
Ingående anskaffningsvärden	224 261	177 699
Lämnade aktieägartillskott	39 124	46 562
Utgående anskaffningsvärden	263 385	224 261
Ingående nedskrivningar	-224 261	-159 596
Årets nedskrivningar	-34 968	-64 665
Utgående nedskrivningar	-259 229	-224 261
Redovisat värde	4 156	0

Företagets namn	Org.nr.	Säte	Antal andelar	Eget kapital (tkr)	Årets resultat (tkr)	Kapitalandel (%)	Rösträttsandel (%)	Redovisat värde (tkr)
Teleperformance Norge AS	967682535	Oslo	50	29	-25 376	100,0	100,0	0
Teleperformance Danmark A/S	15112905	Köpenhamn	716	3 565	-18 753	100,0	100,0	0
Teleperformance Finland OY	0875544-0	Tammerfors	6 000	2 971	-2 317	100,0	100,0	4 156

Not 17. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

	2024-12-31	2023-12-31
Förutbetalda hyreskostnader	7 986	6 136
Förutbetalda försäkringspremier	0	9
Upplupna intäkter	29 653	36 655
Övrigt	5 079	6 478
Summa	42 718	49 278

Not 18. Upplysningar om aktiekapital m.m.

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Teleperformance Nordic AB</i>		
Kvotvärde per aktieslag	100,00	100,00
Antal aktier	2 775	2 775

Not 19. Övriga avsättningar

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Övriga avsättningar</i>		
Ingående värde	10 322	3 031
Årets avsättningar	2 775	13 380
Under året ianspråktagna belopp	-10 464	-6 089
Redovisat värde	2 633	10 322

Avsättningen avser ersättningar till anställda kopplat till bolagets omorganisation som påbörjades under 2023. Per 2024-12-31 har även en avsättning avseende förlustkontrakt gjorts.

Not 20. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2024-12-31	2023-12-31
Upplupna personalrelaterade kostnader	46 587	56 433
Upplupna kostnader inhyrd personal	8 621	6 936
Övriga upplupna kostnader	11 983	3 805
Summa	67 191	67 174

Not 21. Ställda säkerheter och eventalförpliktelser

	2024-12-31	2023-12-31
<i>Ställda säkerheter för företagets egen räkning</i>		
<i>För egna skulder och avsättningar</i>		
Företagsinteckningar	5 000	5 000
Summa ställda säkerheter	5 000	5 000

Not 22. Sammansättning av likvida medel

	2024-12-31	2023-12-31
Tillgodohavande på koncernkonto	25 531	113 388

Bolagets likvida medel utgör en del av Teleperformancekoncernens cashpool-system 25 531 T SEK (f. å 113 388 TKSEK).
Bolagets utgående balans på koncernkonto redovisas som fordran respektive skuld till koncernbolag i balansräkningen.
Förändring av saldo på koncernkonto redovisas i rörelsekapitalförändringen i bolagets kassaflödesanalys.

Stockholm

Norbert Hans van Liemt
Norbert Hans van Liemt
Styrelseordförande
2025-05-06

Jakob Peter Gundesen
Jakob Peter Gundesen
Verkställande direktör
2025-05-02

Sonia Cheurfa
Sonia Cheurfa
2025-05-06

Anna Linnea Josefin Erséus
Anna Linnea Josefin Erséus
2025-05-02

Kalliopi Grypari
Kalliopi Grypari
2025-05-05

Vår revisionsberättelse har lämnats 2025-05-07.

PricewaterhouseCoopers AB

Erik Valerius Hansson Widegren
Erik Valerius Hansson Widegren
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Teleperformance Nordic AB, org.nr 556325-8838

Rapport om årsredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Teleperformance Nordic AB för år 2024.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Teleperformance Nordic ABs finansiella ställning per den 31 december 2024 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för Teleperformance Nordic AB.

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 Teleperformance Nordic AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

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

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

Revisorns ansvar

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

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsredovisningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

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 för Teleperformance Nordic AB för år 2024 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamot 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 Teleperformance Nordic AB 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 verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets 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, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

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

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

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av förvaltningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Stokholm den 7 maj 2025

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Erik Hansson Widegren
Auktoriserad revisor