

ÅRSREDOVISNING

2021-01-01--2021-12-31

för

Sitel Sweden AB
556437-7439

Årsredovisningen omfattar:	Sida
Förvaltningsberättelse	2
Resultaträkning	4
Balansräkning	5
Rapport över förändringar i eget kapital	7
Kassaflödesanalys	8
Noter	9

FASTSTÄLLELSEINTYG

Undertecknad styrelseledamot i SYKES Sweden AB intygar härmed, dels att denna kopia av årsredovisningen stämmer överens med originalet, dels att resultaträkningen och balansräkningen för företaget har fastställts på årsstämma den 30 Juni. Årsstämman beslutade att godkänna styrelsens förslag till resultatdisposition.

Stockholm den 30 Juni 2022


Robert Kalin

ÅRSREDOVISNING

2021-01-01--2021-12-31

för

Sitel Sweden AB

556437-7439

Årsredovisningen omfattar:	Sida
Förvaltningsberättelse	2
Resultaträkning	4
Balansräkning	5
Rapport över förändringar i eget kapital	7
Kassaflödesanalys	8
Noter	9

Sitel Sweden AB
556437-7439

ÅRSREDOVISNING FÖR SITEL SWEDEN AB

Styrelsen för Sitel Sweden AB avger härmed årsredovisning för räkenskapsåret 2021-01-01--2021-12-31.

FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Verksamhetens art och inriktning

Sitel Sweden AB:s (tidigare SYKES Sweden AB) verksamhet består i att tillhandahålla kundsupport över hela den Nordiska marknaden på uppdrag av tredje part. Med kundsupport avses bland annat tekniskt stöd för användare av mjuk- och hårdvara, telemarketing samt kundtjänst.

Ägarförhållanden

Sitel Sweden AB är ett helägt dotterbolag till Sitel Enterprises B.V. (NL). Koncernens moderbolag är Sitel Group SA (Lux) och huvudkontoret ligger i Miami, Florida.

Sitel är en av världens ledande leverantörer av supportlösningar. De lösningar som tillhandahålls är skräddarsydda efter varje uppdragsgivares unika behov för att uppnå högsta möjliga kvalitet till bästa pris. Bland uppdragsgivarna finns globalt ledande företag inom kommunikation och teknik samt inom den finansiella sektorn.

Väsentliga händelser under räkenskapsåret och utveckling av verksamhet, ställning och resultat

Pandemin präglade, för andra året i rad, verksamhetsåret med fortsatta insatser gjordes tidigt för att säkerställa att produktionen kunde löpa på normalt. När behovet har uppstått så har i stort sett samtliga anställda kunnat arbeta hemifrån. Den organiska tillväxten var 6,6% och lönsamheten var fortsatt god. Som en del av en ännu större koncern utökas förutsättningarna för en accelererad tillväxt.

Den 1 september 2021 köpte Sitel Group, SYKES Enterprise, Incorporated där Sitel Sweden AB, tidigare SYKES Sweden AB, ingår som ett heltägt dotterbolag.

(Tkr)	2021	2020	2019	2018	2017
Nettoomsättning	609 715	571 815	528 964	497 846	497 588
Rörelseresultat	17 118	27 680	5 989	3 537	12 036
Resultat e. finansiella poster	18 050	26 854	6 323	2 837	12 124
Balansomslutning	251 197	221 966	187 465	188 215	196 557
Soliditet ⁽¹⁾	55,5%	56,5%	55,8%	53,0%	57,5%
Avkastning på eget kapital ⁽²⁾	7,6%	13,5%	3,9%	4,7%	13,5%
Avkastning på totalt kapital ⁽³⁾	8,7%	15,0%	4,7%	3,7%	7,8%
Medelantal anställda	1 115	1 022	897	841	814

⁽¹⁾ Justerat eget kapital / Balansomslutning. Med justerat eget kapital avses eget kapital + obeskattade reserver med avdrag för uppskjuten skatteskuld.

⁽²⁾ Årets resultat / Genomsnittligt justerat Eget kapital

⁽³⁾ Resultat efter finansiella intäkter och kostnader + räntekostnader / Genomsnittlig balansomslutning

Sitel Sweden AB
556437-7439

Resultatdisposition

Förslag till dispositioner beträffande vinst 10 030 987 kronor

Till årsstämmans förfogande står följande vinstmedel

Balanserat resultat	107 757 856
Arets resultat	10 030 987
	<u>117 788 843</u>

Styrelsen föreslår att

i ny räkning balanseras

117 788 843
<u>117 788 843</u>

Beträffande företagets resultat och ställning i övrigt hänvisas till efterföljande resultat-och balansräkning, rapport över förändringar i eget kapital, kassaflödesanalys samt noter. Alla belopp uttrycks i tusentals svenska kronor där ej annat anges.

2022071821808

Sitel Sweden AB
556437-7439

RESULTATRÄKNING

(Tkr)

	Not	2021-01-01 2021-12-31	2020-01-01 2020-12-31
Nettoomsättning	5,6	609 715	571 815
Kostnad för sålda varor		<u>-455 635</u>	<u>-410 832</u>
Bruttoresultat		154 080	160 983
Försäljningskostnader		-5 544	-2 612
Administrationskostnader		-137 033	-132 002
Övriga rörelseintäkter	7	7 946	3 719
Övriga rörelsekostnader	11	<u>-2 331</u>	<u>-2 408</u>
Rörelseresultat	8,9,10	17 118	27 680
Resultat från finansiella investeringar			
Övriga ränteintäkter och kursdifferenser	12	3 368	2 965
Räntekostnader och Kursdifferenser	13	<u>-2 436</u>	<u>-3 791</u>
Resultat efter finansiella poster		18 050	26 854
Förändring av periodiseringsfond		<u>-4 956</u>	<u>-7 000</u>
Resultat före skatt		13 094	19 854
Skatt på årets resultat	15	-3 063	-4 526
ÅRETS RESULTAT		10 031	15 328

Sitel Sweden AB
556437-7439

BALANSRÄKNING	Not	2021-12-31	2020-12-31
(Tkr)			
TILLGÅNGAR			
Materiella anläggningstillgångar			
Datautrustning	16	7 690	8 102
Teleutrustning	17	80	31
Inventarier, verktyg och installationer	18	7 132	9 074
		<u>14 902</u>	<u>17 207</u>
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i intresseföretag och gemensamt styrda företag	19	159	159
Andra långfristiga fordringar		270	270
		<u>429</u>	<u>429</u>
Summa anläggningstillgångar		15 331	17 636
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		116 761	85 310
Fordringar hos koncernföretag		39 720	30 813
Övriga fordringar		2 271	1 523
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	20	51 547	52 127
		<u>210 299</u>	<u>169 773</u>
Kassa och bank		25 567	34 557
Summa omsättningstillgångar		235 866	204 330
SUMMA TILLGÅNGAR		251 197	221 966

A

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821811

BALANSRÄKNING	Not	2021-12-31	2020-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital		1 200	1 200
Reservfond		301	301
		1 501	1 501
Fritt eget kapital			
Balanserad vinst eller förlust		107 758	92 430
Årets resultat		10 031	15 328
		117 789	107 758
Summa eget kapital		119 290	109 259
Obeskattade reserver	21	25 756	20 800
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		7 121	5 081
Skulder till koncernföretag		4 986	5 687
Aktuella skatteskulder		2 186	1 820
Övriga kortfristiga skulder		19 464	14 091
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	22	72 394	65 228
		106 151	91 907
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		251 197	221 966

271

Sitel Sweden AB
556437-7439

RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRINGAR I EGET KAPITAL

(Tkr)

	<i>Bundet eget kapital</i>		<i>Fritt eget kapital</i>		
	Aktie- kapital	Reserv- fond	Balanserad vinst eller förlust	Årets resultat	Summa eget kapital
Ingående balans per 1 januari 2020	1 200	301	88 519	3 911	93 931
Disposition av föregående års resultat			3 911	-3 911	0
Årets resultat				15 328	15 328
Utdelningar					0
Utgående balans per 31 december 2020	1 200	301	92 430	15 328	109 259

Aktiekapital 1 200 000 kr, 12 000 aktier á kvotvärde 100 kr.

	<i>Bundet eget kapital</i>		<i>Fritt eget kapital</i>		
	Aktie- kapital	Reserv- fond	Balanserad vinst eller förlust	Årets resultat	Summa eget kapital
Ingående balans per 1 januari 2021	1 200	301	92 430	15 328	109 259
Disposition av föregående års resultat			15 328	-15 328	0
Årets resultat				10 031	10 031
Aktieägartillskott					0
Utgående balans per 31 december 2021	1 200	301	107 758	10 031	119 300

Aktiekapital 1 200 000 kr, 12 000 aktier á kvotvärde 100 kr.

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821813

KASSAFLÖDESANALYS

(Tkr)

	Not	2021-01-01 2021-12-31	2020-01-01 2020-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		18 050	26 854
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet:			
Avskrivningar		8 226	8 073
Övrigt		192	0
Betald inkomstskatt		-2 697	-829
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		23 771	34 098
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital			
Minskning(+)/ökning(-) av kortfristiga fordringar		-40 526	-5 173
Minskning(-)/ökning(+) av kortfristiga skulder		13 878	10 353
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-2 877	39 278
Investeringsverksamheten			
Förvärv av materiella anläggningstillgångar		-6 113	-10 699
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-6 113	-10 699
Finansieringsverksamheten			
Lämnade lån		0	-19 600
Inbetalt aktieägarillskott		0	0
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		0	-19 600
Årets kassaflöde		-8 990	8 979
Likvida medel vid årets början		34 557	25 578
Likvida medel vid årets slut	23	25 567	34 557

Sitel Sweden AB
556437-7439

NOTER

Not 1 Allmän information

Sitel Sweden AB med organisationsnummer 556437-7439 är ett aktiebolag registrerat i Sverige med säte i Stockholm. Adressen till huvudkontoret är Box 631, 101 32 Stockholm. Företagets verksamhet består i att tillhandahålla kundsupport över hela Norden på uppdrag av tredje part.

Moderföretag i den största koncernen som Sitel Sweden AB är dotterföretag till är Sitel Group SA (Lux) med huvudkontoret i Miami, Florida. Moderföretag i den minsta koncernen som Sitel Sweden AB är dotterföretag till är Sitel Enterprises B.V., Amsterdam, Nederländerna.

Not 2 Redovisningsprinciper och värderingsprinciper

Företaget tillämpar Årsredovisningslagen (1995:1554) och Bokföringsnämndens allmänna råd BFNAR 2012:1 *Årsredovisning och koncernredovisning ("K3")*.

Intäkter

Intäkter redovisas till det verkliga värdet av den ersättning som erhållits eller kommer att erhållas, med avdrag för mervärdskatt, rabatter, returer och liknande avdrag.

Sitel Sweden ABs intäkter består i huvudsak av försäljning av kundsupporttjänster.

Försäljning av tjänster

Intäkter av tjänster på löpande räkning redovisas som intäkt i den period arbetet utförs och material levereras eller förbrukas.

Utdelning och ränteintäkter

Utdelning redovisas när ägarens rätt att erhålla betalning har fastställts.

Ränteintäkter redovisas fördelat över löptiden med tillämpning av effektivräntemetoden. Effektivräntan är den ränta som gör att nuvärdet av alla framtida in- och utbetalningar under räntebindningstiden blir lika med det redovisade värdet av fordran.

Leasingavtal

Ett finansiellt leasingavtal är ett avtal enligt vilket de ekonomiska risker och fördelar som förknippas med ägandet av en tillgång i allt väsentligt överförs från leasegivaren till leasetagaren. Övriga leasingavtal klassificeras som operationella leasingavtal. Samtliga leasingavtal redovisas enligt reglerna för operationell leasing.

Leasetagare

Leasingavgifter vid operationella leasingavtal kostnadsförs linjärt över leasingperioden, såvida inte ett annat systematiskt sätt bättre återspeglar användarens ekonomiska nytta över tiden.

Leasegivare

Leasingintäkter vid operationella leasingavtal intäktsförs linjärt över leasingperioden, såvida inte ett annat systematiskt sätt bättre återspeglar hur de ekonomiska fördelar som hänförs till objektet minskar över tiden.

Utländsk valuta

Företagets redovisningsvaluta är svenska kronor (SEK).

Omräkning av poster i utländsk valuta

Vid varje balansdag räknas monetära poster i utländsk valuta om till balansdagens kurs. Icke-monetära poster, som värderas till historiskt anskaffningsvärde i en utländsk valuta, räknas inte om. Valutakursdifferenser redovisas i rörelseresultatet eller som finansiell post utifrån den underliggande affärshändelsen, i den period de uppstår, med undantag för transaktioner som utgör säkring och som uppfyller villkoren för säkringsredovisning av kassaflöden eller av nettoinvesteringar.

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821815

Låneutgifter

Låneutgifter redovisas i resultaträkningen i den period de uppkommer.

Offentliga bidrag

Inkomster från offentliga bidrag som inte är förenade med krav på framtida prestation redovisas som intäkt när villkoren för att få bidraget uppfyllts och de ekonomiska fördelar som är förknippade med transaktionen sannolikt kommer att tillfalla företaget samt inkomsten kan beräknas tillförlitligt. Offentliga bidrag har värderats till det verkliga värdet av den tillgång som företaget fått.

Ersättningar till anställda

Ersättningar till anställda i form av löner, bonus, betald semester, betald sjukfrånvaro m m samt pensioner redovisas i takt med intjänandet. Beträffande pensioner och andra ersättningar efter avslutad anställning klassificeras dessa som avgiftsbestämda eller förmånsbestämda pensionsplaner. Företaget har endast avgiftsbestämda pensionsplaner. Det finns inga övriga långfristiga ersättningar till anställda.

Avgiftsbestämda planer

För avgiftsbestämda planer betalar företaget fastställda avgifter till en separat oberoende juridisk enhet och har ingen förpliktelse att betala ytterligare avgifter. Företagets resultat belastas för kostnader i takt med att förmånerna intjänas vilket normalt sammanfaller med tidpunkten för när premier erläggs.

Inkomstskatter

Skattekostnaden utgörs av summan av aktuell skatt och uppskjuten skatt.

Aktuell skatt

Aktuell skatt beräknas på det skattepliktiga resultatet för perioden. Skattepliktigt resultat skiljer sig från det redovisade resultatet i resultaträkningen då det har justerats för ej skattepliktiga intäkter och ej avdragsgilla kostnader samt för intäkter och kostnader som är skattepliktiga eller avdragsgilla i andra perioder. Aktuell skatteskuld beräknas enligt de skattesatser som gäller per balansdagen.

Uppskjuten skatt

Uppskjuten skatt redovisas på temporära skillnader mellan det redovisade värdet på tillgångar och skulder i de finansiella rapporterna och det skattemässiga värdet som används vid beräkning av skattepliktigt resultat. Uppskjuten skatt redovisas enligt den sk balansräkningsmetoden. Uppskjutna skatteskulder redovisas för i princip alla väsentliga skattepliktiga temporära skillnader, och uppskjutna skattefordringar redovisas i princip för alla avdragsgilla temporära skillnader i den omfattning det är sannolikt att beloppen kan utnyttjas mot framtida skattepliktiga överskott. Obeskattade reserver redovisas inklusive uppskjuten skatteskuld.

Det redovisade värdet på uppskjutna skattefordringar omprövas varje balansdag och reduceras till den del det inte längre är sannolikt att tillräckliga skattepliktiga resultat kommer att finnas tillgängliga för att utnyttjas, helt eller delvis, mot den uppskjutna skattefordran.

Värderingen av uppskjuten skatt baseras på hur företaget, per balansdagen, förväntar sig att återvinna det redovisade värdet för motsvarande tillgång eller reglera det redovisade värdet för motsvarande skuld. Uppskjuten skatt beräknas baserat på de skattesatser och skatteregler som har beslutats före balansdagen.

Aktuell och uppskjuten skatt för perioden

Aktuell och uppskjuten skatt redovisas som en kostnad eller intäkt i resultaträkningen, utom när skatten är hänförlig till transaktioner som redovisats direkt mot eget kapital. I sådana fall ska även skatten redovisas direkt mot eget kapital.

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821816

Materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Anskaffningsvärdet består av inköpspriset, utgifter som är direkt hänförliga till förvärvet för att bringa den på plats och i skick att användas.

För tillgångar som delats upp i komponenter räknas utgifter för utbyte av sådan komponent in i tillgångens redovisade värde. Motsvarande gäller för tillkommande nya komponenter. För tillgångar som inte har delats upp i komponenter räknas tillkommande utgifter som är väsentliga in i tillgångens redovisade värde när det är sannolikt att framtida ekonomiska fördelar som är förknippade med posten kommer att tillfalla koncernen, och att anskaffningsvärdet för densamma kan mätas på ett tillförlitligt sätt. Alla övriga kostnader för reparationer och underhåll samt tillkommande utgifter redovisas i resultaträkningen i den period då de uppkommer.

Då skillnaden i förbrukningen av en materiell anläggningstillgångs betydande komponenter bedöms vara väsentlig, delas tillgången upp på dessa komponenter.

Avskrivningar på materiella anläggningstillgångar kostnadsförs så att tillgångens anskaffningsvärde, eventuellt minskat med beräknat restvärde vid nyttjandeperiodens slut, skrivs av linjärt över dess bedömda nyttjandeperiod. Om en tillgång har delats upp på olika komponenter skrivs respektive komponent av separat över dess nyttjandeperiod. Avskrivning påbörjas är den materiella anläggningstillgången kan tas i bruk. Materiella anläggningstillgångars nyttjandeperioder uppskattas till:

Maskiner och andra tekniska anläggningar:

Datautrustning	3 år
Teleutrustning	5 år
Inventarier	5 år

Bedömda nyttjandeperioder och avskrivningsmetoder omprövas om det finns indikationer på att förväntad förbrukning har förändrats väsentligt jämfört med uppskattningen vid föregående balansdag. Då företaget ändrar bedömning av nyttjandeperioder, omprövas även tillgångens eventuella restvärde. Effekten av dessa ändringar redovisas framåttriktat.

Borttagande från balansräkningen

Det redovisade värdet för en materiell anläggningstillgång tas bort från balansräkningen vid utrangering eller avyttring, eller när inte några framtida ekonomiska fördelar väntas från användning eller utrangering/avyttring av tillgången eller komponenten. När tillkommande utgifter räknas in i anskaffningsvärdet (se ovan) tas det redovisade värdet på de delar som byts ut bort från balansräkningen.

Den vinst eller förlust som uppkommer när en materiell anläggningstillgång eller en komponent tas bort från balansräkningen är skillnaden mellan vad som eventuellt erhålls, efter avdrag för direkta försäljningskostnader, och tillgångens redovisade värde. Den realisationsvinst eller realisationsförlust som uppkommer när en materiell anläggningstillgång eller en komponent tas bort från balansräkningen redovisas i resultaträkningen som en övrig rörelseintäkt eller övrig rörelsekostnad.

Nedskrivningar av materiella anläggningstillgångar

Vid varje balansdag analyserar företaget de redovisade värdena för materiella anläggningstillgångar för att fastställa om det finns någon indikation på att dessa tillgångar har minskat i värde. Om så är fallet, beräknas tillgångens återvinningsvärde för att kunna fastställa värdet av en eventuell nedskrivning. Där det inte är möjligt att beräkna återvinningsvärdet för en enskild tillgång, beräknas återvinningsvärdet för den kassagenererande enhet till vilken tillgången hör.

Återvinningsvärdet är det högsta av verkligt värde med avdrag för försäljningskostnader och nyttjandevärdet. Verkligt värde med avdrag för försäljningskostnader är det pris som företaget beräknar kunna erhålla vid en försäljning mellan kunniga, av varandra oberoende parter, och som har ett intresse av att transaktionen genomförs, med avdrag för sådana kostnader som är direkt hänförliga till försäljningen. Vid beräkning av nyttjandevärde diskonteras uppskattat framtida kassaflöde till nuvärde med en diskonteringsränta före skatt som återspeglar aktuell marknadsbedömning av pengars tidsvärde och de risker som förknippas med tillgången. För att beräkna de framtida kassaflödena har företaget använt budget och prognoser för de kommande fem åren.

Om återvinningsvärdet för en tillgång (eller kassagenererande enhet) fastställs till ett lägre värde än det redovisade värdet, skrivs det redovisade värdet på tillgången (eller den kassagenererande enheten) ned till återvinningsvärdet. En nedskrivning har omedelbart kostnadsföras i resultaträkningen.

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821817

Vid varje balansdag gör företaget en bedömning om den tidigare nedskrivningen inte längre är motiverad. Om så är fallet återförs nedskrivningen delvis eller helt. Då en nedskrivning återförs, ökar tillgångens (den kassagenererande enhetens) redovisade värde. Det redovisade värdet efter återföring av nedskrivning får inte överskrida det redovisade värde som skulle fastställts om ingen nedskrivning gjorts av tillgången (den kassagenererande enheten) under tidigare år. En återföring av en nedskrivning redovisas direkt i resultaträkningen.

Andelar i intresseföretag och gemensamt styrda företag

Andelar i intresseföretag och gemensamt styrda företag redovisas till anskaffningsvärde efter avdrag för eventuella nedskrivningar. Utdelning från andelar i intresseföretag och gemensamt styrda företag redovisas som intäkt i resultaträkningen.

Likvida medel

Likvida medel inkluderar kassamedel och disponibla tillgodohavanden hos banker och andra kreditinstitut samt andra kortfristiga likvida placeringar som lätt kan omvandlas till kontanter och är föremål för en obetydlig risk för värdefluktuationer. För att klassificeras som likvida medel får löptiden inte överskrida tre månader från tidpunkten för förvärvet.

Avsättningar

Avsättningar redovisas när företaget har en befintlig förpliktelse (legal eller informell) som en följd av en inträffad händelse, det är sannolikt att ett utflöde av resurser kommer att krävas för att reglera förpliktelsen och en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras.

En avsättning omprövas varje balansdag och justeras så att den återspeglar den bästa uppskattningen av det belopp som krävs för att reglera den befintliga förpliktelsen på balansdagen, med hänsyn tagen till risker och osäkerheter förknippade med förpliktelsen. Avsättningen redovisas till nuvärdet av de framtida betalningar som krävs för att reglera förpliktelsen.

Där en del av eller hela det belopp som krävs för att reglera en avsättning förväntas bli ersatt av en tredje part, ska gottgörelsen särredovisas som en tillgång i balansräkningen när det är så gott som säkert att den kommer att erhållas om företaget reglerar förpliktelsen och beloppet kan beräknas tillförlitligt.

Omstruktureringsreserv

En avsättning för omstrukturering av verksamhet redovisas då företaget måste fullfölja omstruktureringen till följd av en legal eller informell förpliktelse. En informell förpliktelse föreligger när företaget har en fastställd och utförlig omstruktureringsplan och de som berörs har en välgrundad uppfattning om att omstruktureringen kommer att genomföras.

Förlustkontrakt

En avsättning för förlustkontrakt redovisas då de oundvikliga utgifterna för att uppfylla kontraktet överstiger de förväntade ekonomiska fördelarna.

Eventualförpliktelser

En eventualförpliktelse är en möjlig förpliktelse till följd av inträffade händelser och vars förekomst endast kommer att bekräftas av att en eller flera osäkra framtida händelser, som inte helt ligger inom företagets kontroll, inträffar eller uteblir, eller en befintlig förpliktelse till följd av inträffade händelser, men som inte redovisas som skuld eller avsättning eftersom det inte är sannolikt att ett utflöde av resurser kommer att krävas för att reglera förpliktelsen eller förpliktelsens storlek inte kan beräknas med tillräcklig tillförlitlighet.

Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalysen visar företagets förändringar av företagets likvida medel under räkenskapsåret. Kassaflödesanalysen har upprättats enligt den indirekta metoden. Det redovisade kassaflödet omfattar endast transaktioner som medfört in- och utbetalningar.

Sitel Sweden AB
556437-7439

Not 3 Viktiga uppskattningar och bedömningar

Viktiga källor till osäkerhet i uppskattningar

Inga kritiska osäkerheter i uppskattningar och bedömningar bedöms föreligga inom Sitel Sweden AB. Nedan beskrivs några av de källor där bedömningsmoment föreligger.

Kundfordringar och upplupna intäkter utgör per balansdagen en betydande del av balansräkningen. För dessa tillgångar är det väsentligt för företagsledningen att bedöma återvinningsvärdet för redovisade belopp. De redovisade beloppen baseras på faktiska fakturaunderlag och företagsledningen förvissas sig om riktigheten i redovisade saldon genom avstämning med kunderna per balansdagen och således minskar bedömningsbehovet i posterna. Kundfordringar reserveras löpande i den mån det kan antas att betalning inte kommer att inflyta.

Materiella anläggningstillgångar har en relativt kort ekonomisk nyttjandeperiod varför värderingsrisker i posten bedöms vara minimala. Vidare tillser företagsledningen att verksamheten genomför årliga inventeringar av anläggningsregistret och således minskar bedömningsbehovet i posten.

Viktiga bedömningar vid tillämpning av Sitel Sweden ABs redovisningsprinciper

Inga viktiga bedömningar av väsentlighet vid tillämpning av Sitel Sweden ABs redovisningsprinciper bedöms föreligga.

Not 4 Derivat och finansiella instrument

Sitel Sweden AB innehar inga derivatkontrakt och bedöms inte ha några väsentliga valuta- eller ränterisker kopplade till verksamheten. Som beskrivs i not 3 är även kreditrisken begränsad genom företagsledningens åtgärder.

Sitel Sweden AB har inga finansiella instrument redovisade till verkligt värde.

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821819

Not 5 Nettoomsättningens fördelning

Nettoomsättning per verksamhetsgren	2021	2020
Verksamhet Kundsupport	609 715	571 815
Summa	609 715	571 815

Nettoomsättning per geografisk marknad	2021	2020
Sverige	484 008	437 385
Utland	125 707	134 430
Summa	609 715	571 815

Not 6 Uppgift om inköp och försäljning inom samma koncern

	2021	2020
Inköp	8,0%	7,5%
Försäljning	12,1%	13,2%

Not 7 Övriga rörelseintäkter

Övriga rörelseintäkter består av kursvinster av rörelsekaraktär (1 436 tkr) och debitering till koncernbolag (6 509 tkr).

Not 8 Upplysning om ersättning till revisorn

	2021	2020
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB revisionsuppdrag	442	372
Summa	442	372

Med revisionsuppdrag avses revisorns ersättning för den lagstadgade revisionen. Arbetet innefattar granskningen av årsredovisningen och bokföringen, styrelsens förvaltning samt arvode för revisionsrådgivning som lämnats i samband med revisionsuppdraget. Bolaget har under året bytt revisor från Deloitte till Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB till följd av att bolaget bytt ägare.

Not 9 Leasingavtal

Operationella leasingavtal - leasetagare

Företaget är leasetagare genom operationella leasingavtal avseende kopieringsmaskiner och bilar. Summan av årets kostnadsförda leasingavgifter avseende operationella leasingavtal uppgår till 812 (791) Tkr. Framtida minimileaseavgifter avseende icke uppsägningsbara operationella leasingavtal förfaller enligt följande:

Förfallotidpunkt:	2021	2020
Inom ett år	783	760
Senare än ett år men inom fem år	1149	841
Summa	1 932	1 601

Not 10 Antal anställda, löner, andra ersättningar och sociala kostnader

Medeltalet anställda	2021		2020	
	Antal anställda	Varav antal män	Antal anställda	Varav antal män
	1 115	692	1 022	650
Totalt	1 115	692	1 022	650

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821820

	2021-12-31	2020-12-31
Fördelning ledande befattningshavare per balansdagen		
Kvinnor:		
styrelseledamöter	1	0
andra personer i företagets ledning inkl VD	2	2
Män:		
styrelseledamöter	2	6
andra personer i företagets ledning inkl VD	4	4
	9	12

	2021		2020	
Löner, andra ersättningar m m	Löner och andra ersättningar	Soc kostn (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar	Soc kostn (varav pensionskostnader)
	337 549	122 106	298 359	96 019
		-(23 506)		-(19 691)
Totalt	337 549	122 106	298 359	96 019
		-(23 506)		-(19 691)

Löner, andra ersättningar m m

Ingen ersättning har utgått till Styrelseledamöter och VD.

Pensioner

Företagets kostnad för avgiftsbestämda pensionsplaner uppgår till 19 691 (17 907) Tkr.

Not 11 Övriga rörelsekostnader

	2021	2020
Kursdifferenser av rörelsekaraktär	-2 331	-2 408
Summa	-2 331	-2 408

Not 12 Övriga ränteintäkter och kursdifferenser

	2021	2020
Ränteintäkter, koncernföretag	444	0
Kursdifferenser	2 924	2 965
Summa	3 368	2 965

Not 13 Räntekostnader och kursdifferenser

	2021	2020
Räntekostnader	-12	-19
Kursdifferenser	-2 424	-3 772
Summa	-2 436	-3 791

Sitel Sweden AB
556437-7439

Not 14 Bokslutsdispositioner

	2021	2020
Förändring av periodiseringsfond	-4 965	-7 000
Summa	-4 965	-7 000

Not 15 Skatt på årets resultat

	2021	2020
Aktuell skatt	-3 063	-4 526
Skatt på årets resultat	-3 063	-4 526

Avstämning årets skattekostnad

	2021	2020
Redovisat resultat före skatt	13 085	19 854
Skatt beräknad med skattesats 20,6 %	-2 696	-4 249
Skatteeffekt av ej avdragsgilla kostnader	-241	-261
Skatteeffekt av schablonmässig ränta p-fond	-21	-15
Skatteeffekt av större planmässiga avskrivningar än skattemässigt tillåtna	-105	-233
Utnyttjade ej redovisade underskottsavdrag	0	232
Summa	-3 063	-4 526
Justeringar som redovisats innevarande år avseende tidigare års aktuella skatt	0	0
Årets redovisade skattekostnad	-3 063	-4 526

Not 16 Datautrustning

	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	36 381	30 355
Inköp	5 131	6 466
Försäljningar/utrangeringar	-7 106	-440
Omklassificeringar	-377	0
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	34 029	36 381
Ingående avskrivningar	-28 279	-24 088
Försäljningar/utrangeringar	7 105	440
Årets avskrivningar	-5 165	-4 631
Utgående ackumulerade avskrivningar	-26 339	-28 279
Utgående redovisat värde	7 690	8 102

Not 17 Teleutrustning

	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	9 166	9 391
Försäljningar/utrangeringar	-2 619	-225
Omklassificeringar	188	0
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	6 735	9 166
Ingående avskrivningar	-9 135	-8 878
Försäljningar/utrangeringar	2 619	225
Årets avskrivningar	-139	-482
Utgående ackumulerade avskrivningar	-6 655	-9 135
Utgående redovisat värde	80	31

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821822

Not 18 Inventarier, verktyg och installationer

	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	32 692	30 649
Inköp	980	5 119
Försäljningar/utrangeringar	-1 727	-3 076
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	31 945	32 692
Ingående avskrivningar	-23 618	-22 848
Försäljningar/utrangeringar	1 727	2 190
Årets avskrivningar	-2 922	-2 960
Utgående ackumulerade avskrivningar	-24 813	-23 618
Utgående redovisat värde	7 132	9 074

Not 19 Andelar i intresseföretag och gemensamt styrda företag

	2021-12-31	2020-12-31
Ingående anskaffningsvärden	159	159
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	159	159
Utgående redovisat värde	159	159

Företagets namn	Kapitalandel	Rösträttsandel	Antal andelar	Redovisat värde	
				2021-12-31	2020-12-31
SYKES Slovakia s.r.o, 36 587 745, Kosice	10%	10%	30 000	159	159
Summa				159	159

Not 20 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

	2021-12-31	2020-12-31
Förutbetalda hyror	4 438	4 321
Upplupna intäkter	44 968	45 671
Förutbetalda telefonkostnader	183	245
Förutbetalda service & licensavgifter samt mjukvara	379	965
Övriga poster	1 579	925
Summa	51 547	52 127

Not 21 Obeskattade reserver

	2021-12-31	2020-12-31
Periodiseringsfond tax 2017	5 500	5 500
Periodiseringsfond tax 2018	4 500	4 500
Periodiseringsfond tax 2019	2 000	2 000
Periodiseringsfond tax 2020	1 800	1 800
Periodiseringsfond tax 2021	7 000	7 000
Periodiseringsfond tax 2022	4 956	0
Summa	25 756	20 800

ce

Sitel Sweden AB
556437-7439

Not 22 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2021-12-31	2020-12-31
Upplupna löner	42 121	39 082
Upplupna sociala avgifter	21 405	20 822
Upplupna hyror	4 438	0
Övriga poster	4 430	5 324
Summa	72 394	65 228

Not 23 Likvida medel i kassaflödet

	2021-12-31	2020-12-31
Kassamedel	25 567	34 557
Summa	25 567	34 557

Not 24 Ställda säkerheter och eventalförpliktelser

Ställda säkerheter	2021-12-31	2020-12-31
Spärrade medel	687	687
Summa	687	687

Företaget har ställda säkerheter i form av spärrade bankmedel för ett hyresåtagande.

Eventalförpliktelser	Inga	Inga
-----------------------------	------	------

Not 25 Hållbarhetsrapport

Sitel Sweden AB omfattas av Sitel koncernens hållbarhetsrapport. Sitel Group SA (Lux), B171740, Luxembourg. Rapporten publiceras på <https://www.sitel.com/about/corporate-social-responsibility>.

Not 26 Disposition av företagets vinst

Till årsstämman förfogande står följande vinstmedel (SEK)	117 788 843
Styrelsen föreslår att i ny räkning balanseras	117 788 843

Not 27 Händelser efter balansdagen

Även om pandemin har haft en stor påverkan på hur vi bedriver vår verksamhet så har vi fortsatt kunnat leverera våra tjänster som vanligt. Osäkerheten på marknaden är stor, och huruvida detta kommer att påverka Sitel, och i vilken riktning, är i detta läge svårt att bedöma. Sitel har en fortsatt god likviditet.

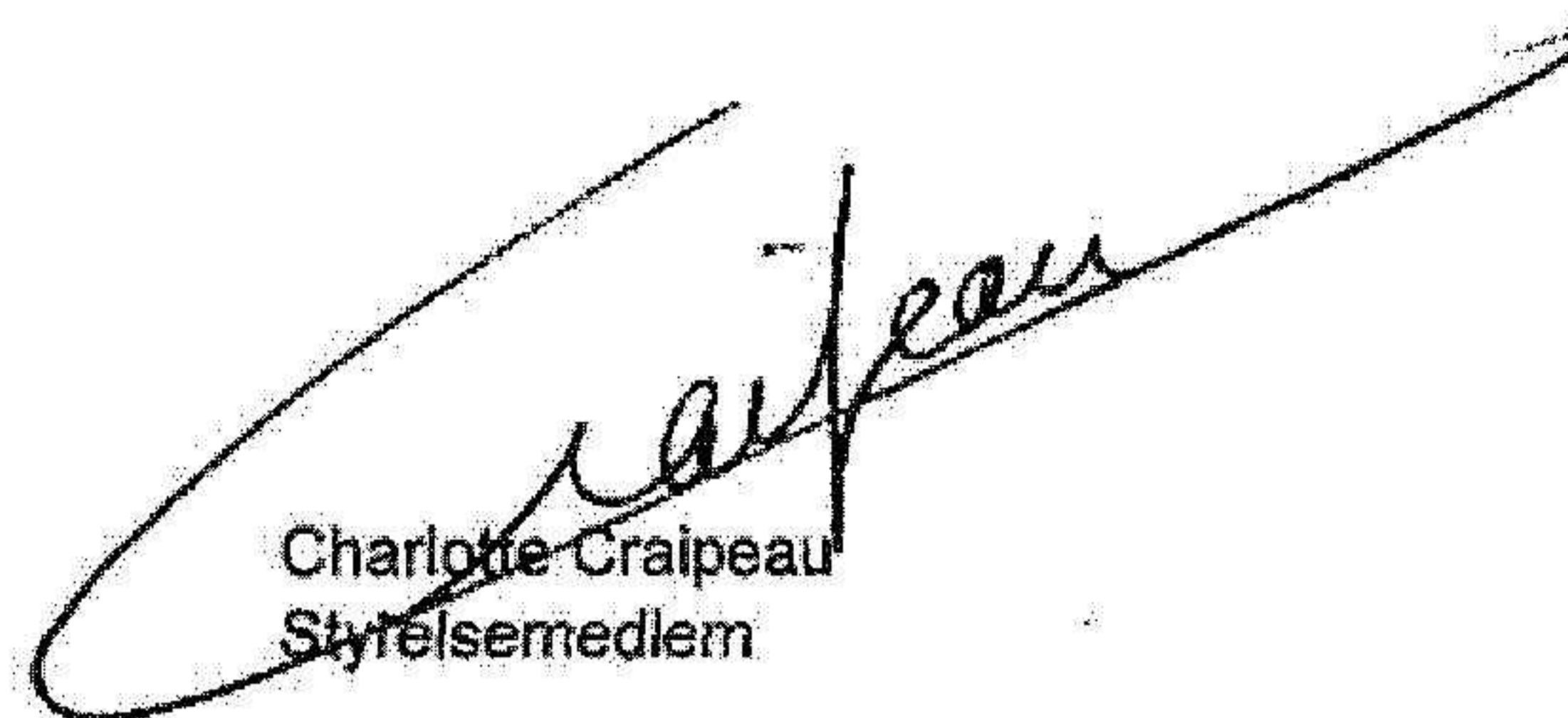
Sitel Sweden AB har inte någon verksamhet med Ryssland eller Ukraina och påverkas därmed inte av det pågående kriget i Ukraina.

Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821824

Stockholm den 28/6 - 2022

Robert Kalin
Styrelseordförande



Charlotte Craipeau
Styrelsemedlem

David Grimes
Styrelsemedlem

Vår revisionsberättelse har avgivits den 30/6 - 2022

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

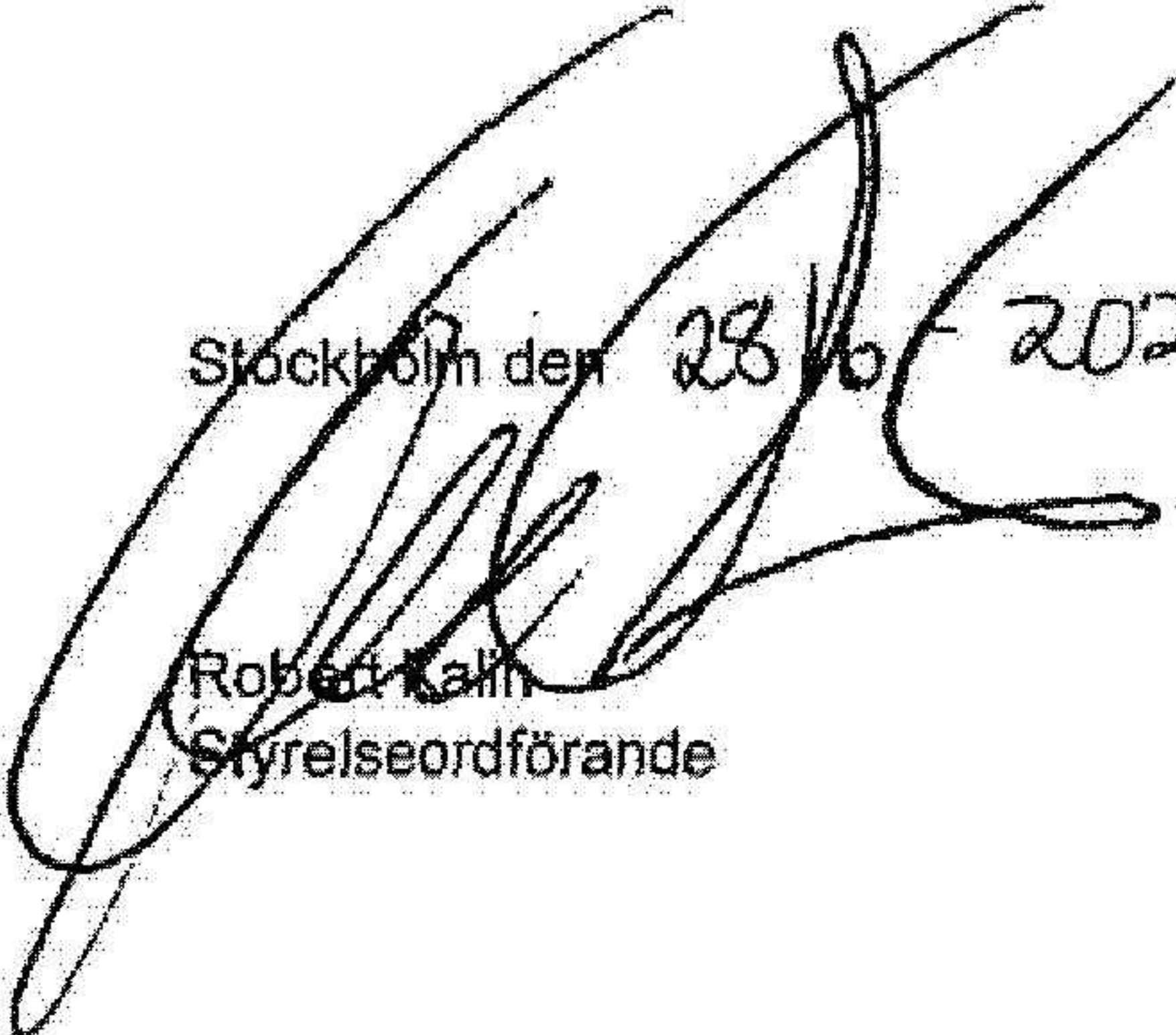


Anna Rozhdestvenskaya
Auktoriserad revisor

Sitei Sweden AB
556437-7439

2022071821825

Stockholm den 28/6/2022


Robert Kallin
Styrelseordförande

Charlotte Craipeau
Styrelsemedlem

David Grimes
Styrelsemedlem

Vår revisionsberättelse har avgivits den

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Anna Rozhdestvenskaya
Auktoriserad revisor

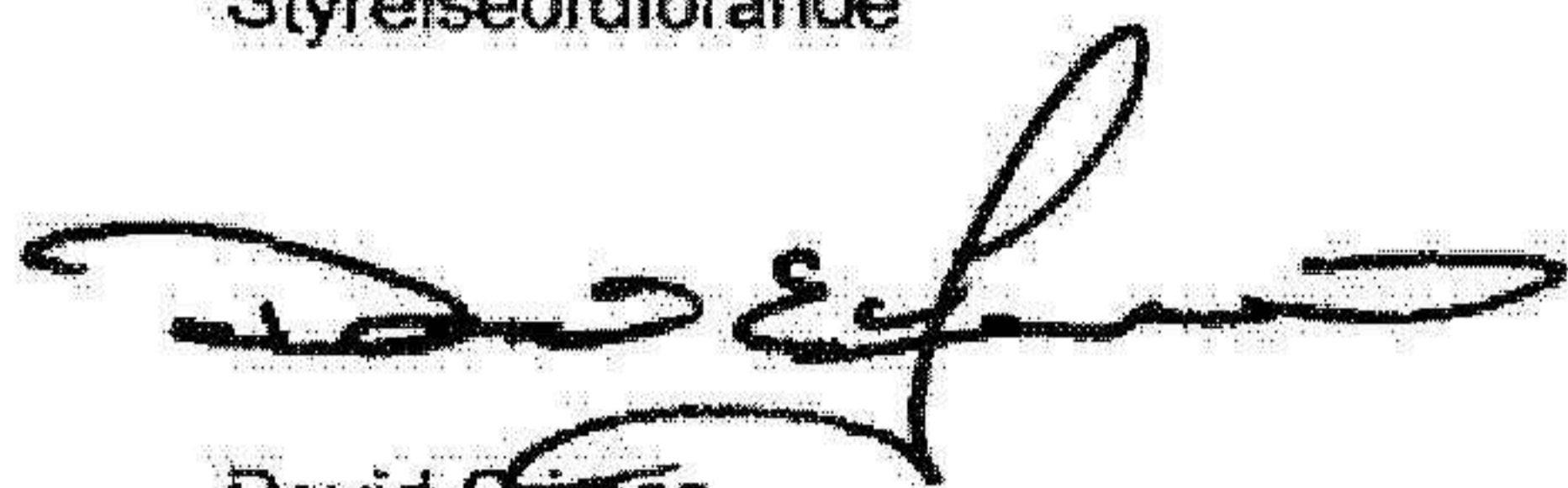
Sitel Sweden AB
556437-7439

2022071821826

Stockholm den 28/6-2022

Robert Kalin
Styrelseordförande

Charlotte Craipeau
Styrelsemedlem

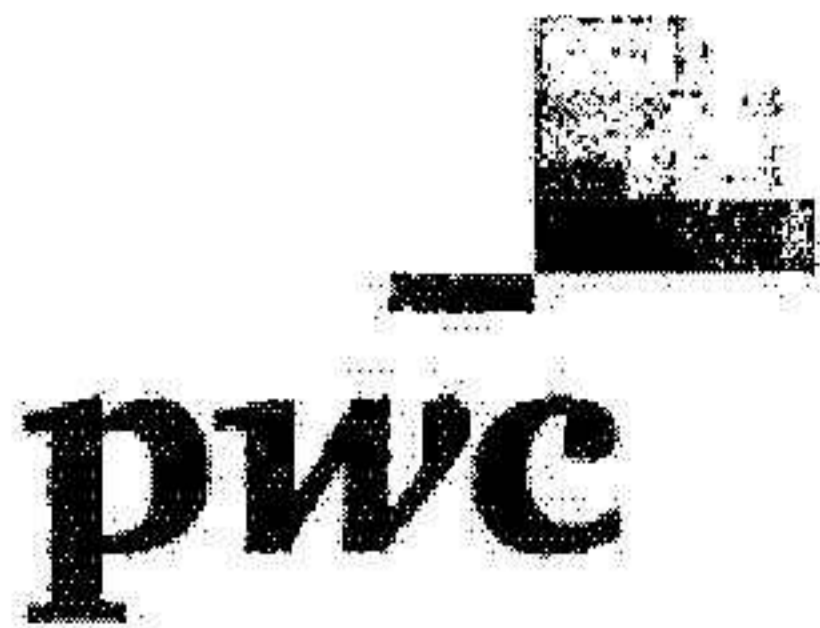


David Grimes
Styrelsemedlem

Vår revisionsberättelse har avgivits den

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Anna Rozhdestvenskaya
Auktoriserad revisor



Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Sitel Sweden AB, org.nr 556437-7439

Rapport om årsredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Sitel Sweden AB för år 2021.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Sitel Sweden ABs finansiella ställning per den 31 december 2021 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 Sitel Sweden 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 Sitel Sweden 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.

Övrig upplysning

Revisionen av årsredovisningen för räkenskapsåret 2020 har utförts av en annan revisor som lämnat en revisionsberättelse daterad 31 maj 2021 med omodifierade uttalanden i Rapport om årsredovisningen.

Styrelsens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för att årsredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen. Styrelsen 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.

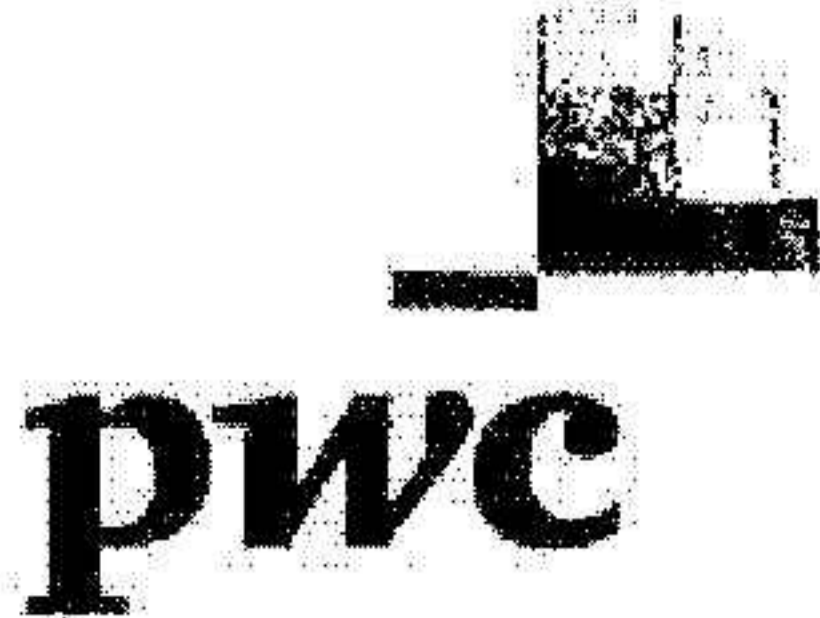
Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen 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.

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, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och



Inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.

- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida 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. 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, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.

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

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens förvaltning för Sitel Sweden AB för år 2021 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Sitel Sweden 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.

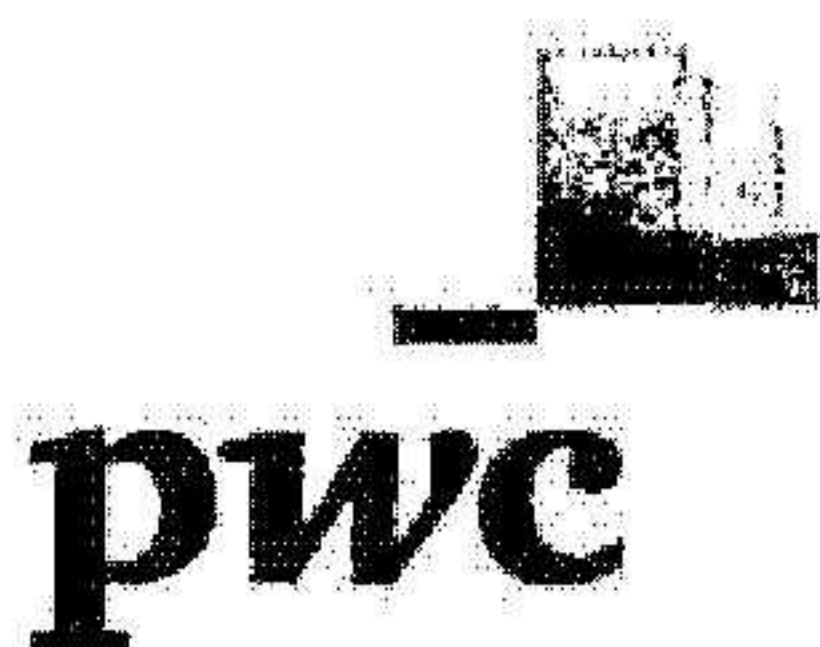
Styrelsens ansvar

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.

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 i något väsentligt avseende:



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

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

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

Som en del av en revision enligt god revisions sed 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 30 juni 2022

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Anna Rozhdestvenskaya
Auktoriserad revisor