

Årsredovisning för  
**Verbal Kundservice i Sverige AB**

556776-0680

Räkenskapsåret  
2021-01-01 – 2021-12-31

Innehållsförteckning	Sida
Förvaltningsberättelse	1-2
Resultaträkning	3
Balansräkning	4-5
Tilläggsupplysningar	6
Upplysningar till balansräkning	6-7
Underskrifter	7

### Fastställelseintyg

Undertecknad styrelseledamot i Verbal Kundservice i Sverige AB intygar härmed dels att denna kopia av årsredovisningen överensstämmer med originalet, dels att resultat- och balansräkningen fastställdes på årsstämman 2022-09-20. Stämman beslöt att godkänna styrelsens förslag till resultatdisposition. Jag intygar också att revisionsberättelsen överensstämmer med originalet.

Nacka den 20/9 - 2022



Jonas Lindgren  
Styrelseledamot och Verkställande direktör

## Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Verbal Kundservice i Sverige AB, 556776-0680 får härmed avge årsredovisning för 2021. Årsredovisningen är upprättad i svenska kronor, SEK.

## Verksamheten

### Allmänt om verksamheten

Verbal Kundservice i Sverige AB bedriver kundserviceverksamhet inom Telecom samt därmed förenlig verksamhet. Bolagets fokus är att ge våra kunder en bättre service vilket bidrar till ökad kundnöjdhet och bättre lönsamhet. Vi gör allt vi kan för att leverera kundnytta och tillfredsställa våra kunders behov. Eftersom vi är beroende av nöjda kunder för att lyckas, fattas våra beslut med kunden i fokus. Vi finns tillgängliga för våra kunder och strävar hela tiden efter att överraska kunden med en helt ny nivå av kundservice.

Fokus har under 2021 legat på att effektivisera processer och rutiner för att erhålla ännu högre kundnytta. Bolaget har sitt säte i Stockholm, Stockholms län.

### Väsentliga händelser under och efter räkenskapsåret

Verbal Kundservice i Sverige AB ska fortsätta sitt arbete med att hela tiden öka kundnyttan och erhålla nöjda kunder.

## Flerårsöversikt

	2021	2020	2019	2018	Belopp kr 2017
Nettoomsättning	5 357 646	7 533 475	7 565 190	8 357 951	10 032 988
Resultat efter finansiella poster	-46	-3 253	-118	-658	-1 479
Soliditet, %	8%	5%	5%	5%	5%

## Förändringar i eget kapital

	Aktiekapital	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
<i>Belopp vid årets ingång</i>	100 000	-21 904	-3 253	74 843
Resultatdisposition enligt bolagsstämman		-3 253	-3 253	
Årets resultat			-46	-46
<i>Belopp vid årets utgång</i>	100 000	-25 157	-46	74 797

## Resultatdisposition

	Belopp i kr
Styrelsen och verkställande direktören föreslår att till förfogande stående medel:	
balanserat resultat	-25 157
årets resultat	-46
<b>Totalt</b>	<b>-25 203</b>
disponeras för	
balanseras i ny räkning	-25 203
<b>Totalt</b>	<b>-25 203</b>

Bolagets resultat och ställning framgår av efterföljande resultat- och balansräkningar med tilläggsupplysningar.



## Resultaträkning

<i>Belopp i kr</i>	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
<b>Rörelseintäkter, lagerförändring m.m.</b>			
Nettoomsättning	2	5 357 646	7 533 475
Övriga rörelseintäkter		153 113	229 110
<b>Summa rörelseintäkter, lagerförändring m.m.</b>		<b>5 510 759</b>	<b>7 762 585</b>
<b>Rörelsekostnader</b>			
Övriga externa rörelsekostnader		-	-10 054
Personalkostnader	3	-5 510 805	-7 755 784
<b>Summa rörelsekostnader</b>		<b>-5 510 805</b>	<b>-7 765 838</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>-46</b>	<b>-3 253</b>
<b>Finansiella poster</b>			
Räntekostnader och liknande resultatposter		-	-
<b>Summa finansiella poster</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>-46</b>	<b>-3 253</b>
<b>Resultat före skatt</b>		<b>-46</b>	<b>-3 253</b>
<b>Skatter</b>			
Skatt på årets resultat		-	-
<b>Årets resultat</b>		<b>-46</b>	<b>-3 253</b>



## Balansräkning

<i>Belopp i kr</i>	Not	2021-12-31	2020-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Fordringar på koncernföretag		944 720	1 559 408
Övriga fordringar		23 459	75 033
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		24 942	-
Summa kortfristiga fordringar		993 121	1 634 441
<i>Kassa och bank</i>			
Kassa och bank		-	-
Summa kassa och bank		-	-
Summa omsättningstillgångar		993 121	1 634 441
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		993 121	1 634 441

YH

## Balansräkning

<i>Belopp i kr</i>	Not	2021-12-31	2020-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital		100 000	100 000
Summa bundet eget kapital		100 000	100 000
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		-25 157	-21 904
Årets resultat		-46	-3 253
Summa fritt eget kapital		-25 203	-25 157
<b>Summa eget kapital</b>		<b>74 797</b>	<b>74 843</b>
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		629	4 890
Skatteskulder		-	-
Övriga skulder		474 069	827 223
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter		443 626	727 485
<b>Summa kortfristiga skulder</b>		<b>918 324</b>	<b>1 559 598</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>993 121</b>	<b>1 634 441</b>

## Tilläggsupplysningar

### Not 1 Redovisningsprinciper

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd (BFNAR 2016:10) om årsredovisning i mindre företag.

### Redovisning av tjänste- och entreprenaduppdrag

Företagets intäkter från uppdrag på löpande räkning redovisas enligt huvudregeln. Principen är förändrad jämfört med föregående år vilket kan innebära bristande jämförbarhet mellan räkenskapsåret och det närmast föregående räkenskapsåret.

### Fordringar

Fordringar är redovisade till anskaffningsvärde minskat med eventuell nedskrivning.

### Koncernuppgifter

Företaget är ett helägt dotterföretag till Verbal AB, org nr 556703-0886 med säte i Nacka.

## Upplysningar till balansräkningen

### Not 2 Inköp och försäljning inom koncernen

	2021	2020
Försäljning inom koncernen	5 357 646	7 533 475
Andel av nettoomsättningen som avser koncernföretag	100%	100%
<i>Inga inköp har skett under året</i>		

### Not 3 Anställda och personalkostnader

Medelantalet anställda	2021	2020
Män	7	12
Kvinnor	10	12
<b>Totalt</b>	<b>17</b>	<b>24</b>

### Löner, andra ersättningar & sociala kostnader

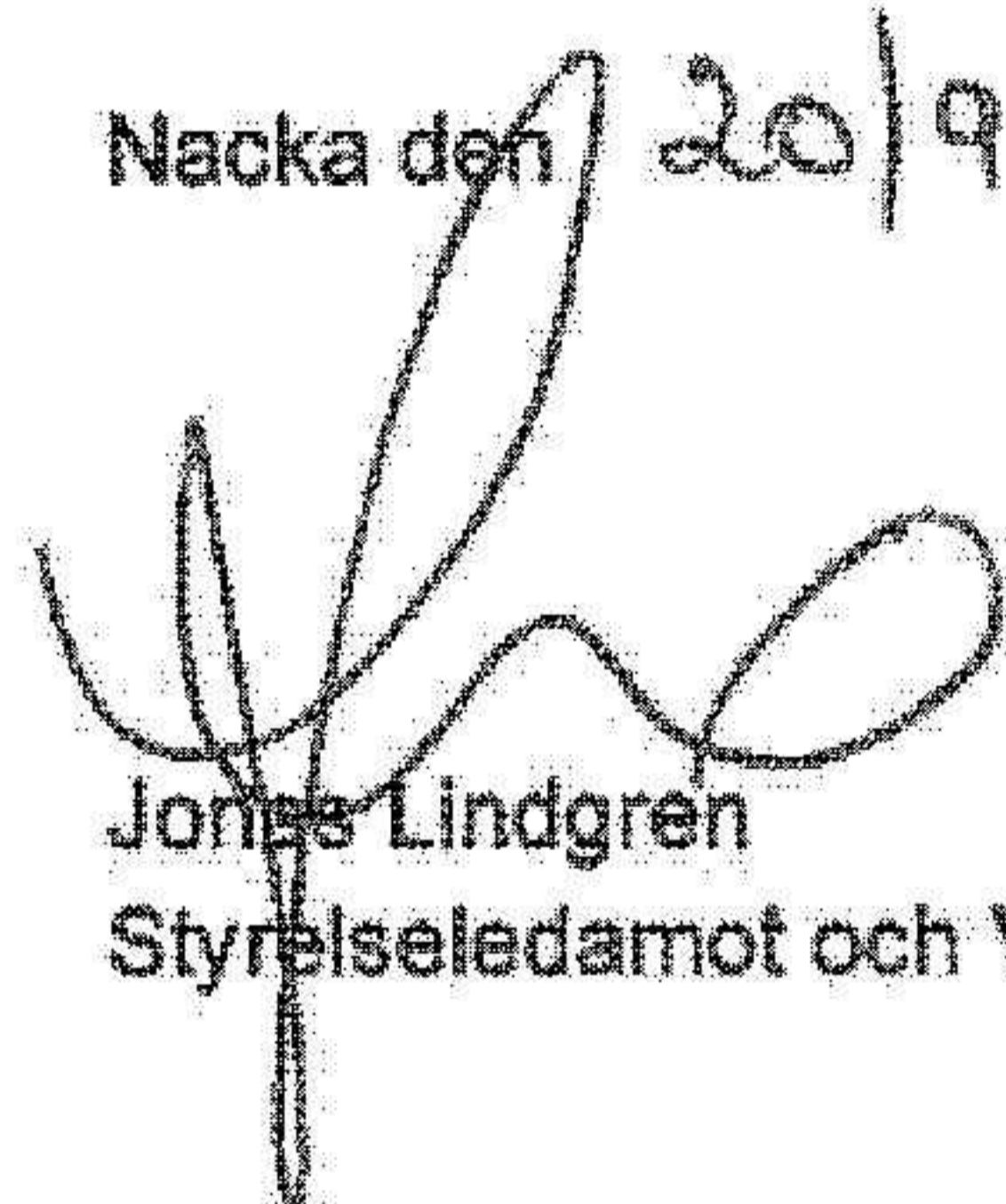
	2021	2020
Löner och andra ersättningar	4 208 292	6 043 547
<b>Summa</b>	<b>4 208 292</b>	<b>6 043 547</b>
Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	1 273 777 64 895	1 666 713 51 836

## Not 4 Ställda säkerheter och eventualförpliktelser

<b>Ställda säkerheter</b>	<b>2021-12-31</b>	<b>2020-12-31</b>
<i>Panter och därmed jämförliga säkerheter som har ställts för egna skulder och avsättningar</i>	Inga	Inga
<i>Övriga ställda säkerheter och därmed jämförliga säkerheter</i>	Inga	Inga
<b>Summa ställda säkerheter</b>	-	-
<b>Eventualförpliktelser</b>	<b>2021-12-31</b>	<b>2020-12-31</b>
<i>Övriga eventualförpliktelser</i>	Inga	Inga
<b>Summa eventualförpliktelser</b>	-	-

## Underskrifter

Nacka den 20/9 - 2022

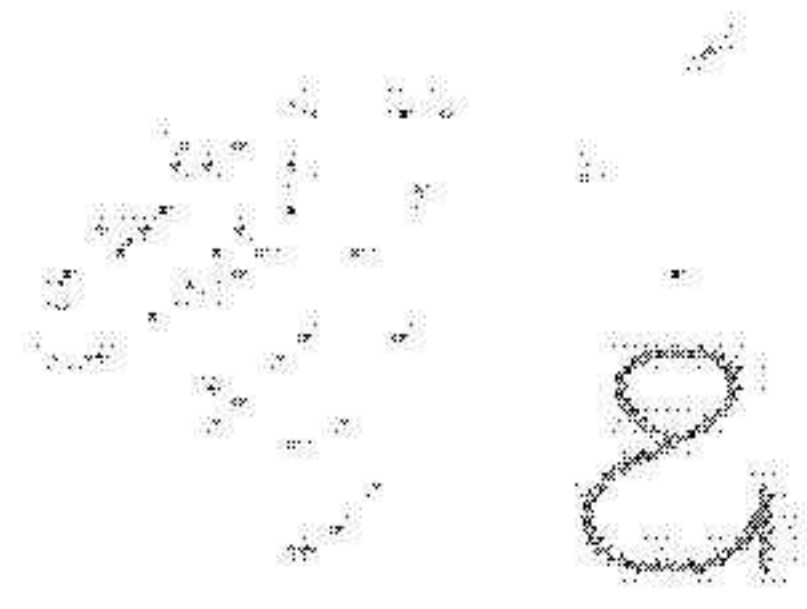


Jonas Lindgren  
Styrelseledamot och Verkställande direktör

Min revisionsberättelse har lämnat den 20/9 2022



Johan Isbrand  
Auktoriserad revisor



## REVISIONSBERÄTTELSE

Till bolagsstämman i Verbal Kundservice AB  
Org.nr. 556776-0680

### Rapport om årsredovisningen

#### Uttalanden

Jag har utfört en revision av årsredovisningen för Verbal Kundservice AB för år 2021.

Enligt min uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Verbal Kundservice ABs finansiella ställning per den 31 december 2021 och av dess finansiella resultat för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Jag tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

#### Grund för uttalanden

Jag har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Mitt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet "Revisorns ansvar". Jag är oberoende i förhållande till Verbal Kundservice AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort mitt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Jag anser att de revisionsbevis jag har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för mina 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 på fel.

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 beslut har fattats om att avveckla verksamheten.

#### Revisorns ansvar

Mina 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 på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller mina 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 fel 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 jag professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer jag riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, 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 mina 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 jag mig en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för min revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala mig om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar jag lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar jag en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen. Jag 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 jag drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste jag i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen. Mina 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 jag 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.

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

## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### Uttalanden

Utöver min revision av årsredovisningen har jag även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Verbal Kundservice AB för år 2021 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Jag tillstyrker att bolagsstämman behandlar förlusten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamot och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

### Grund för uttalanden

Jag har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Mitt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet "Revisorns ansvar". Jag är oberoende i förhållande till Verbal Kundservice AB enligt god revisionssed i Sverige och har i övrigt fullgjort mitt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Jag anser att de revisionsbevis jag har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för mina 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

Mitt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed mitt 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.

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

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

Som en del av en revision enligt god revisionssed i Sverige använder jag 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 min professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet.

Det innebär att jag 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. Jag går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för mitt uttalande om ansvarsfrihet. Som underlag för mitt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har jag granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm den 29 september 2022

Johan Isbrand

Auktoriserad revisor