

# Årsredovisning

för

## Coor Service Management CTS AB

556912-0156

Räkenskapsåret

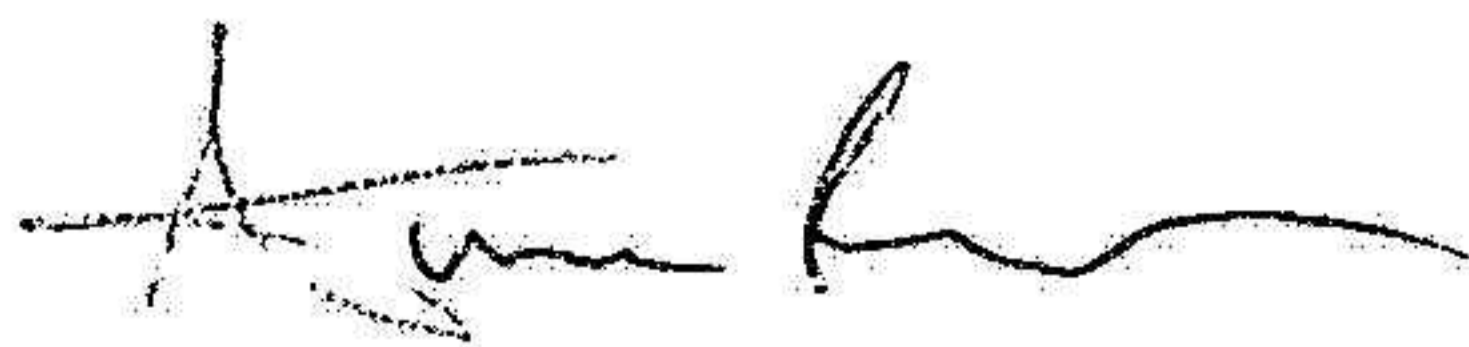
2022

### Fastställelseintyg

Undertecknad verkställande direktör i Coor Service Management CTS AB intygar att resultaträkningen och balansräkningen i årsredovisningen har fastställts på årsstämma 2023 - 06 - 16. Årsstämman beslutade att godkänna styrelsens förslag till resultatdisposition.

Jag intygar också att innehållet i årsredovisningen och revisionsberättelsen stämmer överens med originalen.

Stockholm 2023 - 06 - 16



Anna Rudberg

# Årsredovisning

för

## Coor Service Management CTS AB

556912-0156

Räkenskapsåret

2022

### Innehållsförteckning

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Förvaltningsberättelse    | 1 |
| Resultaträkning           | 4 |
| Balansräkning             | 5 |
| Förändring i eget kapital | 7 |
| Kassaflödesanalys         | 8 |
| Noter                     | 9 |

Styrelsen och verkställande direktören för Coor Service Management CTS AB avger följande årsredovisning för räkenskapsåret 2022.

## Förvaltningsberättelse

### Information om verksamheten

Coor Service Management CTS AB är ett helägt dotterbolag till Coor Service Management AB, org.nr. 556084-6783 med säte i Stockholms län, Stockholms kommun. Det yttersta moderbolaget inom koncernen som upprättar koncernredovisning är Coor Service Management Holding AB, org.nr. 556742-0806.

Coor är en ledande aktör i Norden inom telefoni- och kundservice för både stora och små kunder. Bolaget Coor Service Management CTS AB (CTS) började bedriva verksamhet 2015.

CTS målsättning är att hitta optimala lösningar för att på ett effektivt och professionellt sätt hantera samtal. Dagligen besvaras över 70 000 samtal för kunder som finns inom den privata och offentliga sektorn. Inom telefoni och kundtjänst erbjuder CTS tjänster såväl där agenten finns på plats i kundens lokaler som där agenten utför tjänsterna på distans från CTS kontaktcenter i Stockholm eller Borlänge.

För kunder inom telefoniservice erbjuder företaget också omfattande kunskap inom administration av kunddata. Inom kundtjänst erbjuder bolaget tjänster för hantering av inkommande ärenden via e-post, telefon (inklusive call-back) eller chatt-funktioner. Bolaget erbjuder också NKI-mätning på inkommande samtal och e-post

| <b>Flerårsöversikt (Tkr)</b>      | <b>2022</b> | <b>2021</b> | <b>2020</b> | <b>2019</b> | <b>2018</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nettoomsättning                   | 108 800     | 127 857     | 122 417     | 112 181     | 103 642     |
| Rörelsesresultat                  | 11 381      | 16 497      | 16 504      | 11 527      | 11 440      |
| Resultat efter finansiella poster | 11 555      | 16 291      | 16 210      | 11 628      | 11 590      |
| Balansomslutning                  | 27 335      | 33 852      | 32 017      | 43 408      | 35 293      |
| Antal anställda (FTE)             | 182         | 195         | 184         | 197         | 172         |
| Soliditet (%)                     | 33          | 25          | 26          | 19          | 23          |

För definitioner av nyckeltal, se Redovisnings- och värderingsprinciper.

### **Viktiga förhållanden och väsentliga händelser**

Tillväxten av nya kunder har fortsatt positivt under året, till stor del via samarbeten med operatörer men även via direktavtal och nya telefonileveranser till kunder som redan finns inom moderbolagets kundstock.

CTS har under året framgångsrikt både vunnit upphandlingar och erhållit förlängningar av ett flertal kontrakt, bl.a. Region Stockholm, Region Uppsala samt Region Jämtland Härjedalen och SSAB via Telia.

Under 2022 etablerades ytterligare ett kontaktcenter i Sverige med placering i Västerås, vilket skapar utrymme för ytterligare tillväxt och utökar den geografiska rekryteringsbasen.

Avropsavtal har tecknats för kundtjänst till Locum och Medicarrier, enheter inom Region Stockholm, implementering påbörjades i slutet av 2022.

Ett fåtal kunder valde under året att insourca befintlig telefonileverans och en av dessa var Region Skåne som sedan april 2022 valt att driva telefoniverksamheten vidare i egen regi.

Bolaget har fortsatt utveckla sitt arbete med att säkerställa hållbart arbetsliv och -miljö för att stödja telefonisterna samt öka engagemang och motivation i arbetet. Under året har projekt för hållbart arbetsliv och praktiskt hälsofrämjande ledarskap genomförts tillsammans med extern part. Dessa aktiviteter ses som en bidragande orsak till att verksamheten bibehåller höga resultat i årets Motiverad Medarbetar Index-undersökning.

Även under första delen av 2022 påverkades bolaget av Covid-19. Verksamheten har periodvis haft hög andel sjukskrivningar och i växlar för sjukvården har samtalsvolymen varierat beroende på läget för smittspridning.

Återigen har CTS glädjande nog erhållit branschföreningen Kontaktas utmärkelse "Trygg Kundkontakt". Kontakta har tagit fram märkningen "Trygg Kundkontakt" för etiska kundkontakter. Den ska vägleda konsumenter till företag som arbetar med seriös kundservice.

### **Förväntad framtida utveckling och väsentliga riskfaktorer**

Volymen i befintliga kundavtal styrs till övervägande del av samtalsvolymen. Bolaget ser en fortsatt trend med minskade samtalsvolymen hos kunderna, då ny teknik etableras och används i större utsträckning (t.ex. AI, chatbotar och självservicejänster). Coor CTS ambition är att hantera denna risk genom ökad nyförsäljning av telefoni och kundtjänst inom såväl privat som offentlig sektor.

Coor CTS ser positivt på framtida utveckling av både telefonist och kundtjänst med ny teknik och nya verktyg. En trolig hypotes är att outsourcing kommer att öka och att fler företag i framtiden kommer att välja att ansluta sig till telefonisttjänst på distans. På kundtjänst-marknaden är företagets ambition att fortsätta att växa på distans inom kundtjänstsegmentet.

### **Tillstånds- eller anmälningspliktig verksamhet enligt miljöbalken**

Bolaget bedriver ingen anmälningspliktig/tillståndspliktig verksamhet enligt miljöbalken.

### **Förslag till vinstdisposition**

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel (kronor):

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| balanserad vinst | 8 430 012        |
| årets vinst      | 455 241          |
|                  | <b>8 885 253</b> |

disponeras så att

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| i ny räkning överföres | 8 885 253 |
|------------------------|-----------|

Företagets resultat och ställning i övrigt framgår av efterföljande resultat- och balansräkning samt kassaflödesanalys med noter.

### **Styrelsens yttrande över den föreslagna värdeöverföringen**

Koncernbidrag har - under förutsättning av årsstämmans godkännande - lämnats med 11 099 542 kronor, vilket föranlett att fritt eget kapital per balansdagen reducerats med motsvarande belopp. Den föreslagna värdeöverföringen i form av koncernbidrag reducerar bolagets soliditet till 33 %.

Styrelsen anser att bolagets soliditet är fortsatt betryggande. Likviditeten i bolaget bedöms kunna upprätthållas på ett likaledes betryggande sätt. Styrelsens uppfattning är att den föreslagna utdelningen ej hindrar bolaget från att fullgöra sina förpliktelser på kort och lång sikt, ej heller att fullgöra erforderliga investeringar. Den föreslagna värdeöverföringen kan därmed försvaras med hänsyn till vad som anförs i ABL 17 kap 3 § 2-3 st. (försiktighetsregeln).

Beträffande bolagets resultat och ställning i övrigt hänvisas till nedanstående resultat- och balansräkningar, kassaflödesanalys samt tilläggsupplysningar.

## Resultaträkning

Tkr

|   | Not   | 2022-01-01<br>-2022-12-31 | 2021-01-01<br>-2021-12-31 |
|---|-------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Rörelsens intäkter</b>   |       |                           |                           |
| Nettoomsättning   | 3, 4  | 108 800                   | 127 857                   |
| Övriga rörelseintäkter  |       | 1 459                     | 1 552                     |
| <b>Summa rörelsens intäkter</b>   |       | <b>110 259</b>            | <b>129 409</b>            |
| <b>Rörelsens kostnader</b>  |       |                           |                           |
| Övriga externa kostnader  | 5, 22 | -16 770                   | -22 329                   |
| Personalkostnader   | 6     | -81 960                   | -90 399                   |
| Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar | 7, 8  | -105                      | -117                      |
| Övriga rörelsekostnader   |       | -43                       | -67                       |
| <b>Summa rörelsens kostnader</b>  |       | <b>-98 878</b>            | <b>-112 912</b>           |
| <b>Rörelseresultat</b>  |       | <b>11 381</b>             | <b>16 497</b>             |
| <b>Resultat från finansiella poster</b>                                     |       |                           |                           |
| Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter                            | 9     | 486                       | 287                       |
| Räntekostnader och liknande resultatposter                                  | 10    | -312                      | -493                      |
|   |       | 174                       | -206                      |
| <b>Resultat efter finansiella poster</b>                                    |       | <b>11 555</b>             | <b>16 291</b>             |
| Bokslutsdispositioner   | 11    | -11 100                   | -15 984                   |
| <b>Resultat före skatt</b>  |       | <b>455</b>                | <b>307</b>                |
| Skatt på årets resultat   | 12    | 0                         | 0                         |
| <b>Årets resultat</b>   |       | <b>455</b>                | <b>307</b>                |

**Balansräkning**

Tkr

Not

2022-12-31

2021-12-31

**TILLGÅNGAR**

**Anläggningstillgångar**

*Immateriella anläggningstillgångar*

Licenser

8

44

149

44

149

**Summa anläggningstillgångar**

**44**

**149**

**Omsättningstillgångar**

*Kortfristiga fordringar*

Kundfordringar

6 129

8 358

Fordringar hos koncernföretag

13

16 605

18 990

Aktuella skattefordringar

744

693

Övriga kortfristiga fordringar

264

322

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

15

3 550

5 340

**27 291**

**33 703**

**Summa omsättningstillgångar**

**27 291**

**33 703**

**SUMMA TILLGÅNGAR**

**27 335**

**33 852**

## Balansräkning

Tkr

Not

2022-12-31

2021-12-31

### EGET KAPITAL OCH SKULDER

#### Eget kapital

##### *Bundet eget kapital*

Aktiekapital

14

50

50

50

50

##### *Fritt eget kapital*

16

Balanserad vinst eller förlust

8 430

8 123

Årets resultat

455

307

8 885

8 430

**Summa eget kapital**

8 935

8 480

#### Avsättningar

Övriga avsättningar

18

221

0

**Summa avsättningar**

221

0

#### Kortfristiga skulder

Leverantörsskulder

1 820

2 558

Skulder till koncernföretag

1 730

5 812

Aktuella skatteskulder

57

33

Övriga kortfristiga skulder

3 305

3 791

Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

17

11 267

13 178

**Summa kortfristiga skulder**

18 179

25 372

**SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER**

27 335

33 852

## Rapport över förändringar i eget kapital

Tkr

|   | Aktie-<br>kapital | Balanserad<br>vinst | Årets<br>resultat | Summa<br>eget kapital |
|---|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Ingående eget kapital 2021-01-01</b> | <b>50</b>         | <b>8 014</b>        | <b>108</b>        | <b>8 172</b>          |
| Omföring av föregående års resultat     |                   | 108                 | -108              | 0                     |
| Årets resultat                          |                   |                     | 307               | 307                   |
| <b>Ingående eget kapital 2022-01-01</b> | <b>50</b>         | <b>8 122</b>        | <b>307</b>        | <b>8 480</b>          |
| Omföring av föregående års resultat     |                   | 307                 | -307              | 0                     |
| Årets resultat                          |                   |                     | 455               | 455                   |
| <b>Utgående eget kapital 2022-12-31</b> | <b>50</b>         | <b>8 430</b>        | <b>455</b>        | <b>8 935</b>          |

Aktiekapitalet består av 50 000 st aktier med ett kvotvärde om 1kr

## Kassaflödesanalys

Tkr

Not

2022-01-01  
-2022-12-31

2021-01-01  
-2021-12-31

### Den löpande verksamheten

Resultat efter finansiella poster

11 555

16 292

Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet

19

105

117

Betald skatt

24

70

**Kassaflöde från den löpande verksamheten före  
förändring av rörelsekapital**

**11 684**

**16 479**

### Kassaflöde från förändring av rörelsekapitalet

Förändring av rörelsesfordringar

-3 184

896

Förändring av rörelsesskulder

-2 112

1 575

**Kassaflöde från den löpande verksamheten**

**6 388**

**18 950**

### Finansieringsverksamheten

Förändring av Cashpool

13

9 595

-2 848

Utbetalt koncernbidrag

-15 983

-16 102

**Kassaflöde från finansieringsverksamheten**

**-6 388**

**-18 950**

**Årets kassaflöde**

**0**

**0**

Likvida medel vid årets början

0

0

**Likvida medel vid årets slut**

**0**

**0**

## Noter

Tkr

### Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

#### Allmänna upplysningar

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen och BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

Redovisningsprinciperna är oförändrade jämfört med föregående år.

#### Intäkter

Företagets intäkter består av abonnemangsentäkter och uppdrag på löpande räkning. Abonnemangsentäkterna fördelas jämt över året. Löpande uppdrag faktureras i takt med upparbetade kostnader.

Ränteintäkter redovisas i enlighet med effektiv avkastning, det vill säga som intäkt redovisas direkt avkastning på likvida medel på bankkonton.

#### Inkomstskatter

Redovisade inkomstskatter innefattar skatt som ska betalas eller erhållas avseende aktuellt år, justeringar avseende tidigare års aktuella skatt, förändringar i uppskjuten skatt. Värdering av samtliga skatteskulder/-fordringar sker till nominella belopp och görs enligt de skatteregler och skattesatser som är beslutade eller som är aviserade och med stor säkerhet kommer att fastställas. För poster som redovisas i resultaträkningen, redovisas även därmed sammanhängande skatteeffekter i resultaträkningen. Skatteeffekter av poster som redovisas direkt mot eget kapital, redovisas mot eget kapital

#### Värderingsprinciper m.m.

Tillgångar, avsättningar och skulder har värderats till anskaffningsvärden om inget annat anges nedan.

#### Leasing

Samtliga leasingavtal redovisas som hyresavtal (operationell leasing). Leasingavgifter kostnadsförs linjärt över avtalsperioden.

#### Kundfordringar

Kundfordringar redovisas som omsättningstillgångar till det belopp som förväntas bli inbetalt efter avdrag för individuellt bedömda osäkra fordringar.

#### Fordringar och skulder

Fordringar och skulder med förfallodag mer än 12 månader efter balansdagen redovisas som anläggningstillgångar respektive långfristig skuld, övriga som omsättningstillgångar och kortfristiga skulder.

Fordringar och skulder upptas till det belopp som efter individuell prövning beräknas bli betalt eller betalas.

### **Kassaflödesanalys**

Kassaflödesanalysen upprättas enligt indirekt metod. Det redovisade kassaflödet omfattar endast transaktioner som medfört in- eller utbetalningar.

Som likvida medel klassificerar företaget, förutom kassamedel, disponibla tillgodohavanden hos banker och andra kreditinstitut samt kortfristiga likvida placeringar som är noterade på en marknadsplats och har en kortare löptid än tre månader från anskaffningstidpunkten. Förändringar i spärrade medel redovisas i investeringsverksamheten.

### **Koncernbidrag**

Koncernbidraget redovisas som en bokslutsdisposition i resultaträkningen.

### **Immateriella anläggningstillgångar**

#### *Licenser och programvaror*

Utgifter för förvärvade licenser och programvaror balanseras och skrivs av linjärt över dess avtalsreglerade nyttjandetid.

Programvaror av standardkaraktär kostnadsförs.

### **Materiella anläggningstillgångar**

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med avskrivningar.

Avskrivningar enligt plan baseras på ursprungliga anskaffningsvärden.

Inventarier, verktyg och installationer har avskrivningstider på 3-10 år

### **Interna transaktioner**

Koncernintern försäljning om 9 614 (7 932)TSEK samt koncerninterna inköp om 7 061 (9 104)TSEK har skett mellan Coor Service Management CTS AB och andra bolag inom koncernen.

### **Likvida medel**

Bolaget ingår i en koncerngemensam cash pool och redovisar sitt saldo på cashpool-kontot som ett mellanhavande med koncernbolag.

### **Nyckeltalsdefinitioner**

#### *Soliditet*

Eget kapital samt obeskattade reserver exklusive latent skatt i förhållande till balansomslutningen

### **Avrundning**

Avrundningsdifferenser kan förekomma pga. redovisning i tusentalskronor.

Kassaflödesanalysen upprättas enligt indirekt metod. Det redovisade kassaflödet omfattar endast transaktioner som medfört in- eller utbetalningar.

Som likvida medel klassificerar företaget, förutom kassamedel, disponibla tillgodohavanden hos banker och andra kreditinstitut samt kortfristiga likvida placeringar som är noterade på en marknadsplats och har en kortare löptid än tre månader från anskaffningstidpunkten. Förändringar i spärrade medel redovisas i investeringsverksamheten.

## Not 2 Uppskattningar och bedömningar

Upprättande av bokslut och tillämpning av olika redovisningsstandarder baseras ofta på ledningens bedömningar eller på antaganden och uppskattningar som anses vara rimliga under rådande förhållanden. Uppskattningar och antaganden utvärderas löpande och baseras på historisk erfarenhet och andra faktorer, inklusive förväntningar på framtida händelser som anses rimliga under rådande förhållanden.

Bolaget gör uppskattningar och antaganden om framtiden. De uppskattningar för redovisningsändamål som blir följden av dessa kommer, definitionsmässigt, sällan att motsvara det verkliga resultatet. De uppskattningar och antaganden som innebär en betydande risk för väsentliga justeringar i redovisade värden för tillgångar och skulder under nästkommande räkenskapsår behandlas i huvuddrag nedan.

De antaganden och uppskattningar som Coor bedömer har störst inverkan per den 31 december 2022 med avseende på resultatet och/eller tillgångar och skulder redogörs för enligt nedan.

### Värdet av kundfordringar

Kundfordringar är belopp som ska betalas av kunder för sålda varor eller utförda tjänster i den löpande verksamheten. Bolaget tillämpar den förenklade metoden för beräkning av förväntade kreditförluster. Metoden innebär att förväntade förluster under hela fordrans löptid används som utgångspunkt för kundfordringar. Kundfordringar har redovisats till upplupet anskaffningsvärde netto efter reservering för bedömda och konstaterade kundförluster. Bedömningen av föreliggande kundförluster utgör en kritisk uppskattning.

## Not 3 Nettoomsättningens fördelning

|   | 2022           | 2021           |
|---|----------------|----------------|
| <b>I nettoomsättningen ingår intäkter från:</b> |                |                |
| Tjänster  | 108 800        | 127 858        |
|   | <b>108 800</b> | <b>127 858</b> |

## Not 4 Inköp och försäljning mellan koncernföretag

|             | 2022    | 2021    |
|-------------|---------|---------|
| Inköp       | 42,10 % | 40,77 % |
| Försäljning | 8,84 %  | 6,20 %  |

## Not 5 Leasingavtal

Årets leasingkostnader avseende operationella leasingavtal, uppgår till 2062 (1189) TSEK.

Framtida leasingavgifter, för icke uppsägningsbara leasingavtal, förfaller till betalning enligt följande:

|                                  | 2022         | 2021         |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| Inom ett år                      | 1 469        | 1 189        |
| Senare än ett år men inom fem år | 3 490        | 186          |
|                                  | <b>4 959</b> | <b>1 375</b> |

## Not 6 Anställda och personalkostnader

|  | 2022          | 2021          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Medelantalet anställda</b>  |               |               |
| Kvinnor  | 141           | 154           |
| Män  | 41            | 41            |
|  | <b>182</b>    | <b>195</b>    |
| <b>Löner och andra ersättningar</b>  |               |               |
| Övriga anställda   | 56 787        | 57 267        |
|  | <b>56 787</b> | <b>57 267</b> |
| <b>Sociala kostnader</b>   |               |               |
| Pensionskostnader för övriga anställda                                     | 3 255         | 3 350         |
| Övriga sociala avgifter enligt lag och avtal                               | 18 139        | 22 870        |
|  | <b>21 394</b> | <b>26 220</b> |
| <b>Totala löner, ersättningar, sociala kostnader och pensionskostnader</b> | <b>78 181</b> | <b>83 487</b> |
| <b>Könsfördelning bland ledande befattningshavare</b>                      |               |               |
| Andel kvinnor i styrelsen inkl. VD   | 50 %          | 50 %          |
| Andel män i styrelsen inkl. VD   | 50 %          | 50 %          |

Bolagets VD är anställd i bolaget Coor Service Management AB och erhåller ersättning från det bolaget.

## Not 7 Inventarier, verktyg och installationer

|   | 2022          | 2021          |
|---|---------------|---------------|
| Ingående anskaffningsvärden                     | 1 278         | 1 278         |
| <b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b> | <b>1 278</b>  | <b>1 278</b>  |
| Ingående avskrivningar                          | -1 278        | -1 278        |
| <b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>      | <b>-1 278</b> | <b>-1 278</b> |
| <b>Utgående redovisat värde</b>                 | <b>0</b>      | <b>0</b>      |

### Not 8 Licenser

|   | 2022        | 2021        |
|---|-------------|-------------|
| Ingående anskaffningsvärden                     | 628         | 628         |
| <b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b> | <b>628</b>  | <b>628</b>  |
| Ingående avskrivningar                          | -479        | -362        |
| Årets avskrivningar                             | -105        | -117        |
| <b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>      | <b>-584</b> | <b>-479</b> |
| <b>Utgående redovisat värde</b>                 | <b>44</b>   | <b>149</b>  |

### Not 9 Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter

|                                   | 2022       | 2021       |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Ränteintäkter från koncernföretag | 469        | 283        |
| Övriga ränteintäkter              | 18         | 3          |
|                                   | <b>487</b> | <b>286</b> |

### Not 10 Räntekostnader och liknande resultatposter

|                       | 2022        | 2021        |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Övriga räntekostnader | -312        | -493        |
|                       | <b>-312</b> | <b>-493</b> |

### Not 11 Bokslutsdispositioner

|                       | 2022           | 2021           |
|-----------------------|----------------|----------------|
| Lämnade koncernbidrag | -11 100        | -15 984        |
|                       | <b>-11 100</b> | <b>-15 984</b> |

### Not 12 Skatt på årets resultat

|  | 2022       |          | 2021       |          |
|--|------------|----------|------------|----------|
|  | Procent    | Belopp   | Procent    | Belopp   |
| Redovisat resultat före skatt                  |            | 455      |            | 307      |
| Skatt enligt gällande skattesats               | 20,6       | -94      | 20,6       | -63      |
| Ej avdragsgilla kostnader                      |            | -6       |            | 6        |
| Justering kvittning av räntenetto inom koncern |            | 100      |            | 58       |
| <b>Redovisad effektiv skatt</b>                | <b>0,0</b> | <b>0</b> | <b>0,0</b> | <b>0</b> |

### Not 13 Checkräkningskredit

Bolaget ingår i koncernens cashpoolsystem. Cashpoolsaldo redovisas ej som likvida medel utan som kortfristiga fordringar på koncernföretag respektive kortfristiga skulder till koncernföretag. I posten fordringar hos koncernföretag ingår cashpoolsaldo med 31 748 (41 344) TSEK. Fordringar och skulder mellan koncernföretag netto redovisas per motpart.

### Not 14 Aktiekapital

Aktiekapital, 50.000 aktier med kvotvärde 1 kr.

### Not 15 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

|                        | 2022-12-31   | 2021-12-31   |
|------------------------|--------------|--------------|
| Upplupna intäkter      | 2 860        | 4 777        |
| Förutbetalda kostnader | 690          | 562          |
|                        | <b>3 550</b> | <b>5 339</b> |

### Not 16 Förslag till disposition av resultat

|   | 2022-12-31       |
|---|------------------|
| <b>Förslag till vinstdisposition</b>                                |                  |
| Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel (kronor): |                  |
| balanserad vinst  | 8 430 012        |
| årets vinst   | 455 241          |
|   | <b>8 885 253</b> |
| disponeras så att<br>i ny räkning överföres                         | 8 885 253        |

### Not 17 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

|                           | 2022-12-31    | 2021-12-31    |
|---------------------------|---------------|---------------|
| Upplupna löner            | 1 601         | 1 808         |
| Upplupna semesterlöner    | 4 726         | 5 219         |
| Upplupna Sociala avgifter | 3 729         | 4 353         |
| Övriga poster             | 1 210         | 1 798         |
|                           | <b>11 266</b> | <b>13 178</b> |

### Not 18 Övriga avsättningar

|                     | 2022-12-31 | 2021-12-31 |
|---------------------|------------|------------|
| Övriga avsättningar | 221        |            |
|                     | <b>221</b> |            |

**Not 19 Justering för poster som inte ingår i kassaflödet**

|               | 2022-12-31 | 2021-12-31 |
|---------------|------------|------------|
| Avskrivningar | 105        | 117        |
|               | <b>105</b> | <b>117</b> |

**Not 20 Ställda säkerheter och Eventualförpliktelser**

Inga Ställda säkerheter finns.

Inga Eventualförpliktelser finns.

**Not 21 Väsentliga händelser efter räkenskapsårets slut**

Coor CTS ser fortsatt stor tillväxt inom såväl telefonist- som kundtjänst och nyförsäljningen förväntas fortsätta öka markant under 2023.

Tiohundra, avropande enhet inom Region Stockholm, har avropat telefonistservice med start under första halvan av 2023. Dialog förs med fler enheter inom Region Stockholm om möjlighet till att avropa telefonist eller ärendehantering från ramavtal.

**Not 22 Arvode till revisorer**

Bolagets kostnader för revision betalas och redovisas av moderbolaget Coor Service Management AB.

2023062024654

Stockholm, den dagen som framgår av vår elektroniska underskrift

Anna Rudberg  
VD/Styrelseledamot

Magnus Wikström  
Styrelseordförande

Vår revisionsberättelse har lämnats den dag som framgår av min elektroniska underskrift

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Erik Hansson Widegren  
Auktoriserad revisor

# Verifikat

Transaktion 09222115557493505097

2023062024655

## Dokument

Coor Service Management CTS AB 2022

Huvuddokument

17 sidor

Startades 2023-05-26 10:46:30 CEST (+0200) av Pernilla

Hovsenius (PH)

Färdigställt 2023-05-29 08:44:40 CEST (+0200)

## Initierare

Pernilla Hovsenius (PH)

Coor

pernilla.hovsenius@coor.com

## Signerande parter

Anna Rudberg (AR)

CTS

Personnummer 8206222781

anna.rudberg@coor.com

+46708472404



Namnet som returnerades från svenskt BankID var "ANNA RUDBERG"

Signerade 2023-05-26 11:12:20 CEST (+0200)

Magnus Wikström (MW)

CTS

Personnummer 6512077857

magnus.wikstrom@coor.com

+46702690290



Namnet som returnerades från svenskt BankID var "Nils Magnus Tommy Wikström"

Signerade 2023-05-26 22:00:24 CEST (+0200)

Erik Hansson Widegren (EHW)

PWC

Personnummer 198712034910

erik.hansson.widegren@pwc.com

+46709291004



Namnet som returnerades från svenskt BankID var "ERIK"



# Verifikat

Transaktion 09222115557493505097

202306202#656

HANSSON WIDEGREN"

Signerade 2023-05-29 08:44:40 CEST (+0200)

Detta verifikat är utfärdat av Scrive. Information i kursiv stil är säkert verifierad av Scrive. Se de dolda bilagorna för mer information/bevis om detta dokument. Använd en PDF-läsare som t ex Adobe Reader som kan visa dolda bilagor för att se bilagorna. Observera att om dokumentet skrivs ut kan inte integriteten i papperskopian bevisas enligt nedan och att en vanlig papperutskrift saknar innehållet i de dolda bilagorna. Den digitala signaturen (elektroniska förseglingen) säkerställer att integriteten av detta dokument, inklusive de dolda bilagorna, kan bevisas matematiskt och oberoende av Scrive. För er bekvämlighet tillhandahåller Scrive även en tjänst för att kontrollera dokumentets integritet automatiskt på: <https://scrive.com/verify>



# Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Coor Service Management CTS AB, org.nr 556912-0156

---

## Rapport om årsredovisningen

### Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Coor Service Management CTS AB för år 2022.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Coor Service Management CTS ABs finansiella ställning per den 31 december 2022 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 Coor Service Management CTS AB.

### Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionsssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Coor Service Management CTS 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 revisionsssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsredovisningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: [www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar](http://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 Coor Service Management CTS AB för år 2022 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

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

## Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Coor Service Management CTS AB enligt god revisors sed 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
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

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

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

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

Stockholm den dag som framgår av vår elektroniska signatur

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Erik Hansson Widegren  
Auktoriserad revisor

# Deltagare

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB 556029-6740 Sverige

Signerat med Svenskt BankID

Namn returnerat från Svenskt BankID: ERIK HANSSON WIDEGREN

Erik Hansson Widegren  
Auktoriserad revisor

2023-05-29 06:44:09 UTC

Datum

Leveranskanal: E-post

2023062024659