

Teleperformance Danmark A/S

Hedegaardsvej 88, 2., DK-2300 København S

CVR-nr. 15 11 29 05

Årsrapport for 2016

Årsrapporten er fremlagt og godkendt
på selskabets ordinære generalforsam-
ling den 9. juni 2017



Ioannis Tourkomanis
Dirigent

Indholdsfortegnelse

	Side
Påtegninger	
Ledelsespåtegning	1
Den uafhængige revisors revisionspåtegning	2
Ledelsesberetning	
Selskabsoplysninger	5
Ledelsesberetning	6
Årsregnskab	
Resultatopgørelse 1. januar - 31. december	7
Balance 31. december	8
Noter til årsrapporten	10
Anvendt regnskabspraksis	13

Ledelsespåtegning

Bestyrelsen og direktionen har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2016 for Teleperformance Danmark A/S.

Årsrapporten aflægges i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2016 og resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2016.

Ledelsesberetningen indeholder efter vores opfattelse en retvisende redegørelse for de forhold, beretningen omhandler.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

København, den 9. juni 2017

Direktion

Jan Winther Nordhøj



Bestyrelse

Ioannis Tourkomanis

Jonas Olof Olsson

Kalliopi Grypari



Den uafhængige revisors revisionspåtegning

Til kapitalejeren i Teleperformance Danmark A/S

Konklusion

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2016 samt af resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2016 i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Vi har revideret årsregnskabet for Teleperformance Danmark A/S for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2016, der omfatter resultatopgørelse, balance, noter og anvendt regnskabspraksis. Årsregnskabet udarbejdes efter årsregnskabsloven.

Grundlag for konklusion

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet". Vi er uafhængige af selskabet i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's Etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler og krav. Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med årsregnskabsloven. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Ved udarbejdelsen af årsregnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere selskabets evne til at fortsætte driften; at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant; samt at udarbejde årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere selskabet, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion. Høj grad af sikkerhed er et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes, at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som regnskabsbrugere træffer på grundlag af årsregnskabet.

Den uafhængige revisors revisionspåtegning

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.
- Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af selskabets interne kontrol.
- Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.
- Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om selskabets evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning gøre opmærksom på oplysninger herom i årsregnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusioner er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at selskabet ikke længere kan fortsætte driften.
- Tager vi stilling til den samlede præsentation, struktur og indhold af årsregnskabet, herunder noteoplysningerne, samt om årsregnskabet afspejler de underliggende transaktioner og begivenheder på en sådan måde, at der gives et retvisende billede heraf.

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om blandt andet det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

Udtalelse om ledelsesberetningen

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen.

Vores konklusion om årsregnskabet omfatter ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

Den uafhængige revisors revisionspåtegning

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistent med årsregnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation.

Vores ansvar er derudover at overveje, om ledelsesberetningen indeholder krævede oplysninger i henhold til årsregnskabsloven.

Baseret på det udførte arbejde er det vores opfattelse, at ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet og er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens krav. Vi har ikke fundet væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen.

København, den 9. juni 2017

KPMG
Statsautoriseret Revisionspartnerselskab
CVR-nr. 25 57 81 98



Klaus Rytz
Statsautoriseret revisor

Selskabsoplysninger

Selskabet

Teleperformance Danmark A/S
Hedegaardsvej 88, 2.
DK-2300 København S

Telefon: 70219494
Telefax: 77339499
Hjemmeside: www.teleperformance.dk

CVR-nr.: 15 11 29 05
Regnskabsperiode: 1. januar - 31. december
Hjemsted: København

Bestyrelse

Ioannis Tourkomanis
Jonas Olof Olsson
Kalliopi Grypari

Direktion

Jan Winther Nordhøj

Revision

KPMG
Statsautoriseret Revisionspartnerselskab
Dampfærgevej 28
DK-2100 København

Koncernregnskab

Selskabet indgår i koncernrapporten for moderselskabet
Teleperformance Nordic AB, som kan rekvireres på følgende
adresse:

Teleperformance Nordic AB
Box 6777
113 85 Stockholm
Sverige
www.teleperformance.com

Ledelsesberetning

Selskabets væsentligste aktiviteter

Selskabets hovedaktivitet er kundekontaktsservice leveret som del- eller totalløsninger til virksomheder.

Udviklingen i aktiviteter og økonomiske forhold

Selskabets resultatopgørelse for 2016 udviser et overskud på kr. 1.050.352, og selskabets balance pr. 31. december 2016 udviser en egenkapital på kr. 2.843.683.

Betydningsfulde hændelser, som er indtruffet efter regnskabsårets afslutning

Der er efter regnskabsårets afslutning ikke indtruffet begivenheder, som væsentligt vil kunne påvirke selskabets finansielle stilling.

Resultatopgørelse 1. januar - 31. december

	Note	2016 kr.	2015 kr.
Bruttofortjeneste		32.456.405	26.462.814
Personaleomkostninger	1	-31.000.697	-24.999.097
Af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver		-197.637	-379.388
Resultat før finansielle poster		1.258.071	1.084.329
Finansielle indtægter		54.586	55.338
Finansielle omkostninger		-262.305	-176.532
Resultat før skat		1.050.352	963.135
Skat af årets resultat		0	-27.000
Årets resultat		1.050.352	936.135
 Resultatdisponering			
Overført resultat		1.050.352	936.135
		1.050.352	936.135

Balance 31. december

	Note	2016 kr.	2015 kr.
Aktiver			
Software		43.128	19.623
Immaterielle anlægsaktiver	2	43.128	19.623
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar		1.832.478	270.840
Materielle anlægsaktiver	3	1.832.478	270.840
Deposita		1.704.398	803.527
Finansielle anlægsaktiver		1.704.398	803.527
Anlægsaktiver i alt		3.580.004	1.093.990
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser		9.024.306	6.187.038
Tilgodehavender hos tilknyttede virksomheder		0	1.392.935
Andre tilgodehavender		6.218.227	5.888.813
Periodeafgrænsningsposter		451.431	139.766
Tilgodehavender		15.693.964	13.608.552
Omsætningsaktiver i alt		15.693.964	13.608.552
Aktiver i alt		19.273.968	14.702.542

Balance 31. december

	Note	2016 kr.	2015 kr.
Passiver			
Selskabskapital		504.000	504.000
Overført resultat		2.339.683	1.289.331
Egenkapital	4	2.843.683	1.793.331
Leverandører af varer og tjenesteydelser		2.235.778	178.811
Gæld til tilknyttede virksomheder		9.114.524	10.004.332
Anden gæld		5.079.983	2.726.068
Kortfristede gældsforpligtelser		16.430.285	12.909.211
Gældsforpligtelser i alt		16.430.285	12.909.211
Passiver i alt		19.273.968	14.702.542
Eventualposter m.v.	5		
Pantsætninger og sikkerhedsstillelser	6		

Noter

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
	kr.	kr.
1 Personaleomkostninger		
Lønninger	29.955.826	24.049.946
Pensioner	609.373	519.286
Andre omkostninger til social sikring	435.498	429.865
	<u>31.000.697</u>	<u>24.999.097</u>
Gennemsnitligt antal beskæftigede medarbejdere	<u>67</u>	<u>62</u>
2 Immaterielle anlægsaktiver		
		<u>Software</u>
Kostpris 1. januar 2016		473.004
Tilgang i årets løb		<u>32.518</u>
Kostpris 31. december 2016		<u>505.522</u>
Af- og nedskrivninger 1. januar 2016		453.381
Årets afskrivninger		<u>9.013</u>
Af- og nedskrivninger 31. december 2016		<u>462.394</u>
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2016		<u>43.128</u>

Noter

3 Materielle anlægsaktiver

	Andre anlæg, driftsmateriel og inventar
Kostpris 1. januar 2016	4.130.287
Tilgang i årets løb	1.751.264
Afgang i årets løb	-21.661
Kostpris 31. december 2016	<u>5.859.890</u>
Af- og nedskrivninger 1. januar 2016	3.859.447
Årets afskrivninger	184.041
Tilbageførte ned- og afskrivninger på afhændede aktiver	-16.076
Af- og nedskrivninger 31. december 2016	<u>4.027.412</u>
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2016	<u><u>1.832.478</u></u>

4 Egenkapital

	Selskabs- kapital	Overført resultat	I alt
Egenkapital 1. januar 2016	504.000	1.289.331	1.793.331
Årets resultat	0	1.050.352	1.050.352
Egenkapital 31. december 2016	<u><u>504.000</u></u>	<u><u>2.339.683</u></u>	<u><u>2.843.683</u></u>

Noter

Selskabskapitalen består af 1.000 aktier à nominelt kr. 504. Ingen aktier er tillagt særlige rettigheder.

Oplysning om ændringer i selskabskapitalen de sidste 5 år mangler. Se sidste års regnskab.

Selskabskapitalen har udviklet sig således:

	2016	2015	2014	2013	2012
	kr.	kr.	kr.	kr.	kr.
Selskabskapital 1. januar 2016	504.000	504.000	504.000	504.000	503.000
Tilgang i året	0	0	0	0	1.000
Selskabskapital	504.000	504.000	504.000	504.000	504.000

5 Eventualposter m.v.

Selskabet har indgået operationelle leasingkontrakter, hvor den samlede restforpligtelse udgør 833 tkr. (2015: 374 tkr.)

Selskabet har indgået en huslejekontrakt vedrørende selskabets domicil i København, hvor den samlede forpligtelse udgør 6.859 tkr. (2015: 1.027 tkr.)

6 Pantsætninger og sikkerhedsstillelser

Til sikkerhed for mellemværende med pengeinstitut, der på balancedagen udgør 0 tkr., har selskabet stillet sikkerhed i løsøre pantebrev på 3.000 tkr. med pant i driftsmateriel og inventar samt et fordringspant på omfattende simple fordringer på 6.500 tkr.

Anvendt regnskabspraksis

Årsrapporten for Teleperformance ApS Danmark A/S for 2016 er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for virksomheder i regnskabsklasse B.

Selskabet har med virkning fra 1. januar 2016 implementeret lov nr. 738 af 1. juni 2015. Dette har givet følgende ændringer til indregning og måling:

Fremover skal restværdien på immaterielle og materielle aktiver revurderes løbende. I overensstemmelse med overgangsreglerne til loven foretages en eventuel regulering af restværdier med fremadrettet virkning som et regnskabsmæssigt skøn uden tilpasning af sammenligningstal og uden effekt på egenkapitalen.

Bortset fra ovenstående er årsregnskabet aflagt efter samme regnskabspraksis som sidste år.

Implementering af ændringerne til Årsregnskabsloven har ikke haft indvirkning på selskabets aktiver, passiver eller finansielle stilling pr. 31. december 2016.

Generelt om indregning og måling

I resultatopgørelsen indregnes indtægter, i takt med at de indtjenes. Herudover indregnes værdireguleringer af finansielle aktiver og forpligtelser. I resultatopgørelsen indregnes ligeledes alle omkostninger, herunder afskrivninger og nedskrivninger.

Aktiver indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil tilflyde selskabet, og aktivets værdi kan måles pålideligt.

Forpligtelser indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil fragå selskabet, og forpligtelsens værdi kan måles pålideligt.

Ved første indregning måles aktiver og forpligtelser til kostpris. Efterfølgende måles aktiver og forpligtelser som beskrevet for hver enkelt regnskabspost nedenfor.

Visse finansielle aktiver og forpligtelser måles til amortiseret kostpris, hvorved der indregnes en konstant effektiv rente over løbetiden. Amortiseret kostpris opgøres som oprindelig kostpris med fradrag af eventuelle afdrag samt tillæg/fradrag af den akkumulerede amortisering af forskellen mellem kostpris og nominelt beløb.

Ved indregning og måling tages hensyn til forudsigelige tab og risici, der fremkommer, inden årsrapporten aflægges, og som be- eller afkræfter forhold, der eksisterede på balancedagen.

Anvendt regnskabspraksis

Resultatopgørelsen

Bruttofortjeneste

Bruttoresultat er et sammendrag af nettoomsætning, samt andre driftsindtægter med fradrag af andre eksterne omkostninger.

Nettoomsætning

Indtægter fra salg af tjenesteydelser indregnes i resultatopgørelsen, hvis risikoovergang, normalt ved levering til køber, har fundet sted, og hvis indtægten kan opgøres pålideligt og forventes modtaget.

Andre eksterne omkostninger

Andre eksterne omkostninger omfatter omkostninger til distribution, salg, reklame, administration, lokaler, tab på debitorer, operationelle leasingomkostninger mv.

Personaleomkostninger

Personaleomkostninger omfatter løn og gager, inklusive feriepenge og pensioner samt andre omkostninger til social sikring m.v. til selskabets medarbejdere. I personaleomkostninger er fratrukket modtagne godtgørelser fra offentlige myndigheder.

Af- og nedskrivninger

Af- og nedskrivninger indeholder årets af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver.

Finansielle indtægter og omkostninger

Finansielle indtægter og omkostninger indregnes i resultatopgørelsen med de beløb, der vedrører regnskabsåret. Finansielle poster omfatter renter samt valutakursreguleringer.

Skat af årets resultat

Årets skat, som består af årets aktuelle selskabsskat og ændring i udskudt skat, indregnes i resultatopgørelsen med den del, der kan henføres til årets resultat, og direkte i egenkapitalen med den del, der kan henføres til posteringer direkte i egenkapitalen.

Balancen

Immaterielle anlægsaktiver

Software

Immaterielle anlægsaktiver måles ved første indregning til kostpris.

Kostprisen omfatter anskaffelsesprisen samt omkostninger direkte tilknyttet anskaffelsen indtil det tidspunkt, hvor aktivet er klar til brug.

Anvendt regnskabspraksis

Afskrivningsgrundlaget er kostpris med fradrag af eventuel forventet restværdi efter endt brugstid. Software afskrives lineært over den forventede periode, dog maksimalt 3-5 år.

Materielle anlægsaktiver

Andre anlæg, driftsmateriel og inventar måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Kostpris omfatter anskaffelsesprisen og omkostninger direkte tilknyttet anskaffelsen indtil det tidspunkt, hvor aktivet er klar til brug.

Kostprisen på et samlet aktiv opdeles i separate bestanddele, der afskrives hver for sig, hvis brugstiden på de enkelte bestanddele er forskellig.

Brugstiden og restværdien revurderes årligt. En ændring behandles som et regnskabsmæssigt skøn, og indvirkningen på afskrivninger indregnes fremadrettet.

Afskrivningsgrundlaget er kostpris med fradrag af eventuel forventet restværdi efter endt brugstid. Afskrivningsgrundlaget fordeles lineært over den forventede brugstid, der er skønnet, som følger:

Andre anlæg, driftsmateriel og inventar 2-5 år

Fortjeneste eller tab ved salg af materielle anlægsaktiver indregnes i resultatopgørelsen under af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver.

Finansielle anlægsaktiver

Deposita

Under finansielle anlægsaktiver er indregnet deposita vedrørende lejemål. Deposita måles til kostpris.

Tilgodehavender

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris, der sædvanligvis svarer til nominal værdi. Værdien reduceres med nedskrivning til imødegåelse af tab.

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter, indregnet under omsætningsaktiver, omfatter afholdte omkostninger vedrørende efterfølgende regnskabsår.

Egenkapital

Udbytte

Foreslået udbytte vises som en særskilt post under egenkapitalen. Udbytte indregnes som en forpligtelse på tidspunktet for vedtagelse på generalforsamlingen.

Anvendt regnskabspraksis

Selskabsskat og udskudt skat

Aktuelle skatteforpligtelser og tilgodehavende aktuel skat indregnes i balancen som beregnet skat af årets skattepligtige indkomst, reguleret for skat af tidligere års skattepligtige indkomster samt for betalte acontoskatter.

Udskudt skat måles efter den balanceorienterede gældsmetode af midlertidige forskelle mellem regnskabsmæssig og skattemæssig værdi af aktiver og forpligtelser opgjort på grundlag af den planlagte anvendelse af aktivet henholdsvis afvikling af forpligtelsen.

Udskudte skatteaktiver, herunder skatteværdien af fremførselsberettiget skattemæssigt underskud, måles til den værdi, hvortil aktivet forventes at kunne realiseres, enten ved udligning i skat af fremtidig indtjening eller ved modregning i udskudte skatteforpligtelser inden for samme juridiske skatteenhed. Eventuelle udskudte nettoskatteaktiver måles til nettorealiseringsværdi.

Gældsforpligtelser

Finansielle forpligtelser indregnes ved lånoptagelse til det modtagne provenu efter fradrag af afholdte transaktionsomkostninger. I efterfølgende perioder måles de finansielle forpligtelser til amortiseret kostpris svarende til den kapitaliserede værdi ved anvendelse af den effektive rente, så forskellen mellem provenuet og den nominelle værdi indregnes i resultatopgørelsen over låneperioden.

Øvrige gældsforpligtelser, som omfatter gæld til leverandører samt anden gæld, måles til amortiseret kostpris, hvilket sædvanligvis svarer til nominel værdi.

Omregning af fremmed valuta

Transaktioner i fremmed valuta omregnes ved første indregning til transaktionsdagens kurs. Valutakursdifferencer, der opstår mellem transaktionsdagens kurs og kursen på betalingsdagen, indregnes i resultatopgørelsen som en finansiel post. Hvis valutapositioner anses for sikring af fremtidige pengestrømme, indregnes værdireguleringerne direkte på egenkapitalen.

Tilgodehavender, gæld og andre monetære poster i fremmed valuta omregnes til balancedagens valutakurs. Forskellen mellem balancedagens kurs og kursen på tidspunktet for tilgodehavendets eller gældsforpligtelsens opståen eller indregning i seneste årsregnskab indregnes i resultatopgørelsen under finansielle indtægter og omkostninger.