



# Pioneering the way the world communicates

Sinch utvecklar molnbaserade digitala verktyg som hjälper företag att interagera med sina kunder och skapa en bättre kundupplevelse.



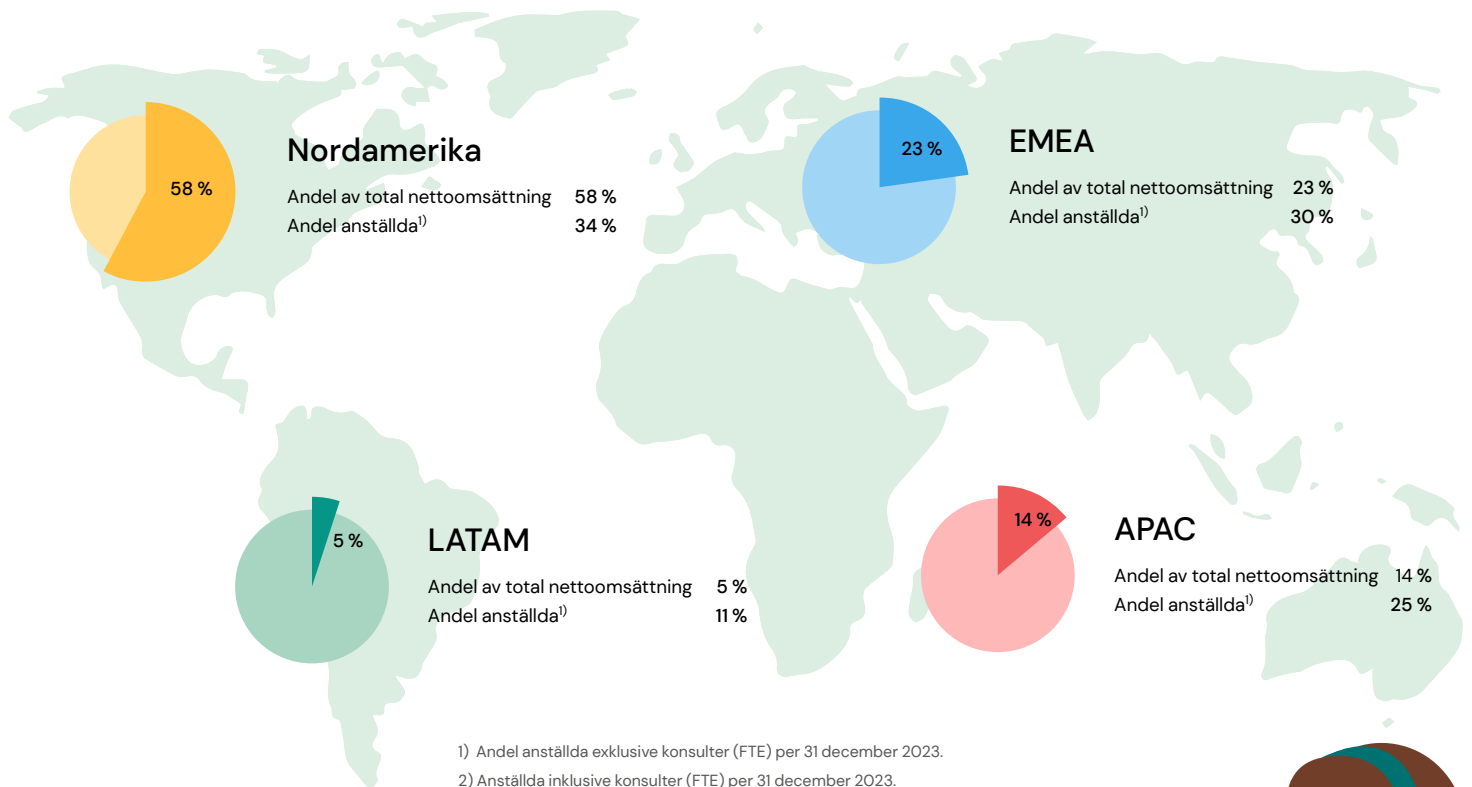
## Innehåll

4	Om Sinch	52	Flerårsöversikt – Koncernen
5	Sinch som investering	54	Koncernens resultaträkning
6	VD har ordet	54	Rapport över koncernens totalresultat
8	Året i korthet	55	Rapport över finansiell ställning – Koncernen
10	Strategi	56	Rapport över förändringar i eget kapital – Koncernen
11	Förvärv och integration	57	Kassaflödesanalys – Koncernen
12	Kunder	58	Moderbolagets resultaträkning
16	Produkter	59	Moderbolaget balansräkning
18	Marknad	60	Rapport över förändringar i eget kapital – Moderbolaget
20	Rörelseegment	61	Kassaflödesanalys – Moderbolaget
24	Aktieutveckling och ägarstruktur	62	Finansiella noter
26	Hållbarhet	100	Hållbarhetsnoter
29	Styrelseordförande har ordet	117	Revisorns yttrande – Hållbarhetsrapporten
30	Bolagsstyrningsrapport	118	Försäkran och underskrifter
36	Styrelseledamöter och koncernledning	119	Revisionsberättelse
39	Revisorns yttrande – Bolagsstyrningsrapporten	123	Definitioner
40	Risker och riskhantering	125	Årsstämma, begrepp och förkortningar, adresser
45	Förvaltningsberättelse		

Vi vill påminna läsarna om att den svenska årsredovisning som har undertecknats av styrelsen eller som har ESEF-format (European Single Electronic format) utgör originalversionen.

# Om Sinch

Sinch förändrar hur världen kommunicerar. Mer än 150 000 företag – inklusive många av världens största teknikföretag – förlitar sig på Sinchs Customer Communications Cloud för att förbättra kundupplevelsen genom meddelandetjänster, röst och e-post. Sinch har varit lönsamt och snabbväxande sedan det grundades 2008. Det har sitt huvudkontor i Stockholm, Sverige, och aktien handlas på NASDAQ Stockholm: XSTO:SINCH. Läs mer på [sinch.com](https://sinch.com).



150 000+  
kunder

60+  
länder med lokal närvaro

4 200+  
medarbetare<sup>2)</sup> vid årsslutet 2023

800+  
miljarder kundinteraktioner per år  
– via meddelanden, röstsamtal och e-post



# Sinch som investering

## Global marknad

Sinch är en ledande leverantör på den stora och expansiva globala marknaden för molnkomunikationstjänster (CPaaS) som drivs av digitalisering och företagens ökande fokus på kundupplevelser. Vi gör det möjligt för företag att interagera med sina kunder på ett sätt som är effektivt, omedelbart, personligt och uppskattat.

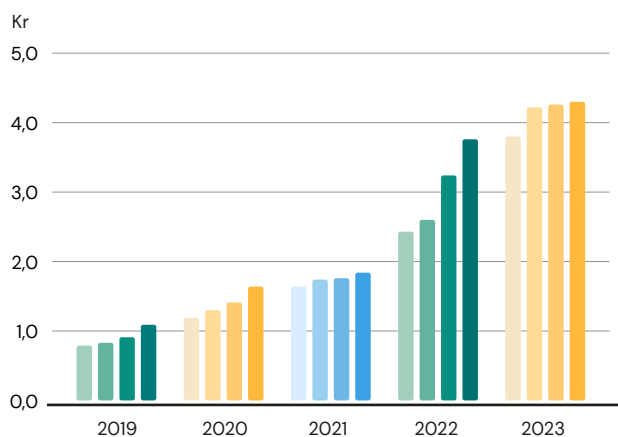
## Differentierat erbjudande

Mer än 150 000 företag använder Sinchs API:er och mjukvaruapplikationer för att kommunicera med sina kunder. Bland våra kunder finns många av världens största och mest krävande företag och vi levererar mer än 800 miljarder meddelanden, uppkopplade röstsamtal och e-postmeddelanden årligen.

## Lönsam tillväxt

Sinch har varit lönsamt sedan vi grundades 2008. Vi deltar aktivt i konsolideringen av vår bransch och vi växer både organiskt och genom förvärv. Vi har aktiva ägare och en inkluderande företagskultur med det gemensamma målet att ha en ledande position i vår bransch.

Justerad EBITDA per aktie <sup>1)</sup>, R12M



1) Ett av Sinchs finansiella mål som är beslutat av styrelsen är att växa Justerad EBITDA per aktie med minst 20 procent per år. Justerad EBITDA är ett alternativt nyckeltal (Alternative Performance Measure, APM) och redovisas i syfte att tydliggöra utvecklingen i den underliggande verksamheten. Grafen ovan visar utvecklingen för detta nyckeltal över tid. Se även avsnittet Definitioner, sid 123-124.

# Starten på vårt tillväxtprogram

## Ett år med starka finansiella resultat

Vi är stolta över de starka finansiella resultat som uppnåddes under 2023. Sinch levererade nära 29 miljarder SEK i nettoomsättning, 3,6 miljarder SEK i justerat EBITDA och 1,8 miljarder SEK i kassaflöde från den löpande verksamheten. Skuldsättningen minskade ytterligare och vid årets slut var vår nettoskuld/justerad EBITDA 2,0x jämfört med 2,7x ett år tidigare.

Vidare tog vi också ett viktigt steg framåt i vårt hållbarhetsarbete när vi förband oss till minskade utsläpp i linje med Science Based Targets initiative (SBTi). Genom att ansluta oss till SBTi säkerställer vi att våra klimatåtgärder bidrar till att begränsa den globala temperaturökningen till 1,5 °C.

Under 2023 inleddes också ett nytt kapitel för vårt bolag i och med att vi lanserade en omfattande plan för att accelerera tillväxten och förberedde oss för en ny global organisation som blev operativ den 1 januari 2024.

## Frigöra potentialen från våra förvärv

Jag började mitt arbete på Sinch i april 2023 med målet att förbättra vårt rörelseresultat och på nytt öka vår tillväxt efter en period då vi framgångsrikt hade ett tydligt fokus på kostnadskontroll och kassaflöde.

I början på 2022 förändrades marknaden dramatiskt efter en lång period med exceptionell tillväxt, både organisk och förvärvad, som etablerade Sinch som en global ledare på marknaden för molnbaserade kommunikationstjänster. I mitten av 2023 var det väldigt tydligt att de åtgärder som vidtagits under 2022 hade haft en positiv påverkan på lönsamheten och kassaflödet. Det var också tydligt att verksamheten ännu inte hade dragit nytta av de strategiska fördelar som säkrats genom förvärv under tidigare år. Att frigöra den här potentialen blev vårt fokus och vi startade arbetet med att anpassa vår organisation och förbereda våra team för förändringar under 2024.

## Organisera runt våra kunder

Fyra viktiga designprinciper vägledde vårt arbete när vi övergick från affärsenheter till en mer integrerad verksamhetsmodell. Vi ville skapa en organisation med kundernas

behov i centrum, möjliggöra decentraliserat beslutsfattande, utnyttja skalfördelarna och effektiviteten i vår globala organisation och möjliggöra delegerat resultatansvar.

Den nya organisationen implementerades den 1 januari 2024. Våra kundteam är nu organiserade i tre starka regioner – Americas, EMEA och APAC. Vi har gett våra regionala säljteam i uppdrag att sälja hela Sinchs produktportfölj och hitta den mest attraktiva lösningen för varje unik kund. Vi har organiserat våra produkt-, teknik- och marknadsföringsteam i globala organisationer i syfte att accelerera produktintegration och omfördela kapital till områden med hög tillväxt. Vi har även skapat globala stödfunktioner som ekonomi och HR för att kunna utnyttja vår storlek och uppnå stordriftsfördelar.

Slutligen gör vi betydande investeringar för att bättre utnyttja vår interna data och harmonisera vårt systemlandskap för ERP, CRM och HRIS.

## Starka fundament

Den verksamhet som vi ska förändra bygger på starka fundament och kärnvärden.

Våra värderingar är Dream Big, Win Together, Keep it Simple och Make it Happen – kärnvärden som bestämmer hur vi samverkar och uppfyller våra kunders behov.

Vi har några av världens största och mest krävande kunder, däribland många av världens största teknikbolag, som använder våra molnbaserade kommunikationsprodukter för att interagera med sina kunder via mobilmeddelanden, röstsamtal och e-post. Detta är i sig en avundsvärd utgångspunkt, särskilt med tanke på att de flesta kunder idag bara använder en av våra produkter.

De produkter vi erbjuder är utvecklade för att vara skalbara och hanterar hundratals miljarder unika kundinteraktioner varje år. Vi har en unikt god position för att tillgodose de globala och komplexa behoven hos multinationella företagskunder. Våra självbetjäningserbjudanden online ger oss också möjlighet att betjäna en lång rad programutvecklare och företagsanvändare – totalt mer än 150 000 – så att nya företag kan komma igång och använda våra produkter inom några minuter.

Vårt långvariga engagemang för lönsam tillväxt ger oss finansiell styrka och resurser att anpassa vår verksamhet till förändrade marknadsbehov.



# *Dream Big, Win Together, Keep it Simple och Make it Happen* är kärnvärden som bestämmer hur vi samverkar och uppfyller våra kunders behov.

Jag är även mycket glad över sammansättningen av vår nya ledningsgrupp. Några medlemmar bidrar med viktiga perspektiv och unik kunskap från Sinch och våra tidigare förvärv, medan andra är nya för Sinch och tillför djup expertis från framgångsrika tidigare uppdrag.

## **Exekvera strategin**

Vi tog initiativ till stora förändringar under 2023 och arbetet fortsätter under 2024. Vi skapar en mer integrerad verksamhet med ökat fokus på våra kunder där vi kan identifiera effektiviseringar för att finansiera investeringar i tillväxt. Genom detta kan vi säkra Sinchs långsiktiga position som marknadsledare.

Avslutningsvis vill jag tacka våra kunder för ert förtroende, våra medarbetare för ert hårda arbete och våra aktieägare för ert fortsatta engagemang. Sinch förändrar hur världen kommunicerar. De framsteg som vi har gjort hittills ger mersmak och jag är entusiastisk inför framtiden.

### **Laurinda Pang**

VD

Stockholm, april 2024



# Året i korthet

**+4 %**

ökning i nettoomsättning jämfört med 2022

**+8 %**

ökning i bruttoreultat jämfört med 2022

**38 %**

av bruttoreultatet konverterades till justerad EBITDA<sup>1)</sup>

**+11 %**

ökning i EBITDA jämfört med 2022

1) Justerad EBITDA är ett alternativt nyckeltal (Alternative Performance Measure, APM) som redovisas för att tydliggöra utvecklingen i den underliggande verksamheten. Se Definitioner på sidorna 123–124 och not 4 för mer information.

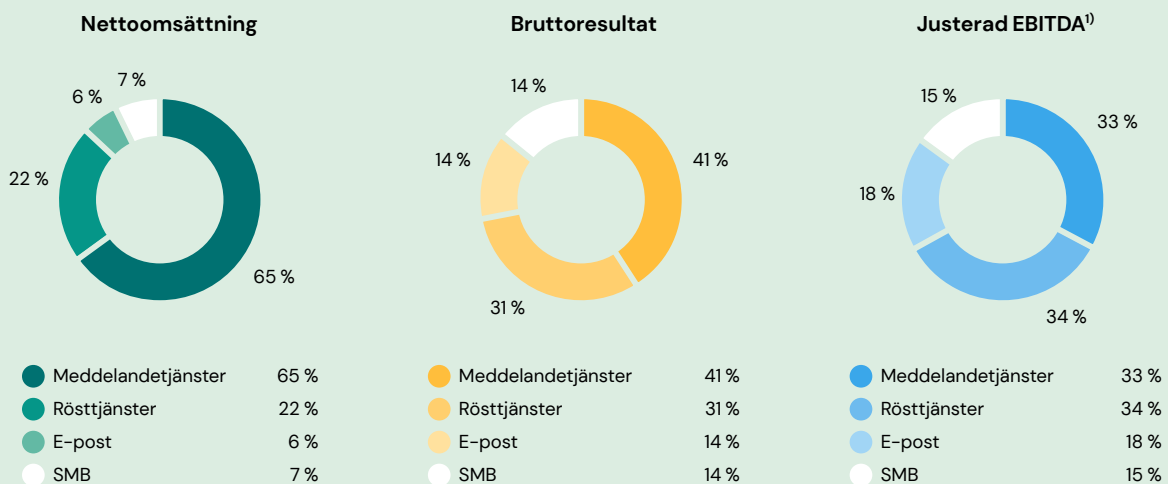
## Första kvartalet

- Kreditfaciliteter om 6 500 MSEK och 110 MUSD förlängdes med ett år. Nytt förfallodatum är i februari 2026.
- Sinch lanserade "Operator Connect for Partners" som gör det möjligt för tjänsteleverantörer och andra samarbetspartners att erbjuda telefonitjänster via Microsoft Teams.

## Andra kvartalet

- Laurinda Pang tillträdde som ny VD för Sinch den 17 april.
- Sinch utsågs till en ledande CPaaS-leverantör i IDC:s MarketScape-rapport.
- Den 6 juni tillträdde Sibito Morley som ny Chief Data and Transformation Officer.
- Sinch lanserade AI-baserade Smart Conversations som ger företagskunder värdefulla insikter om kunders historik och intentioner.
- Kostnadsreduktionsprogrammet som inleddes i juli 2022 resulterade i bruttobesparingar om cirka 360 MSEK på årsbasis och överträffade målet på 300 MSEK.

## Resultat per rörelsesegment 2023



1) Exklusive ett negativt bidrag om -606 MSEK från segmentet "Övrigt", se not 4.



## Tredje kvartalet

- Sinch utsågs till en ledare i Gartners första "Magic Quadrant"-rapport för CPaaS.
- Sinch MessageMedia meddelade att funktionalitet för tvåvägs-SMS har integrerats i Zoho Desk och HubSpots Service Hub.
- Sinch lanserade en ny produkt för Elastic SIP Trunking som gjort den tillgänglig i öppen betaversion. Produkten är ett komplement till Sinchs befintliga rösttjänster och gör att företagskunder enkelt kan köpa flexibel röstkapacitet via sinch.com.

## Fjärde kvartalet

- Sinch tillkännagav en ny verksamhetsmodell för att öka den organiska tillväxttakten. Den nya modellen ökar fokuset på kunderna, underlättar kors- och merförsäljning och utnyttjar företagets globala skalfördelar vad gäller produkter och FoU.
- Julia Fraser rekryterades som ny EVP Americas.
- Analysföretaget Omdia utsåg Sinch till en ledare i Omdia Universe: Leverantörer av CPaaS-plattformar.
- Sinch åtog sig att minska utsläppen på kort och lång sikt i linje med vetenskapligt baserade netto-nollmål och Science Based Targets initiative (SBTi). Genom att ansluta sig till SBTi kommer Sinch säkerställa att företagets klimatåtgärder är i linje med den senaste forskningen som syftar till att begränsa den globala temperaturökningen till 1,5 °C.
- Kreditfaciliteter om 1 500 MSEK förlängdes med ett år i december. Nytt förfallodatum är i februari 2025.

## Finansiella mål och utfall

### Mål

Justerad EBITDA per aktie ska växa **20 procent** per år

Nettoskulden ska vara **<3,5x** justerad EBITDA över tid

### Utfall

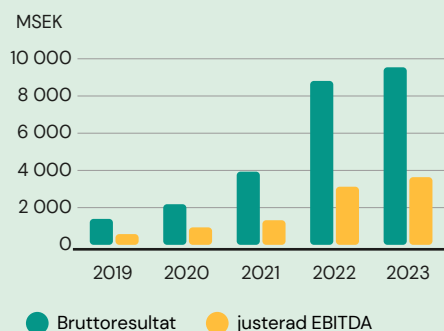
Justerad EBITDA per aktie växte med **14 procent** under 2023

Nettoskuld/justerad EBITDA var **2,0x** vid årets slut

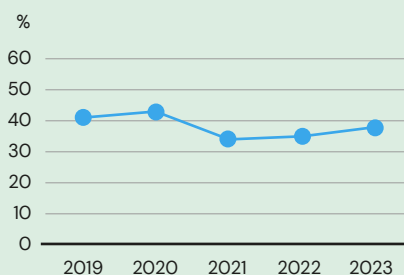
**+14 %**

**2,0x**

Bruttoresultat och justerad EBITDA



Justerad EBITDA/bruttoresultat



# En strategi för lönsam tillväxt

Sinch utvecklar molnbaserade digitala verktyg som hjälper företag att interagera med sina kunder och skapa en bättre, digital kundupplevelse. Vår ambition är att vara en pionjär för världens sätt att kommunicera och att fungera som en konsoliderande kraft i vår bransch.



## Våra tre strategiska prioriteringar

1

### Kunden först

Vi organiserar oss runt våra kunder för att säkerställa att varje unik kund får de mest relevanta produkterna presenterade för sig och att de snabbt kan nå mätbara affärsresultat. Vi driver både försäljnings- och produktleda tillväxtinitiativ och säljer både direkt till kund och genom partnerskap. Vi strävar efter att ha ett produktutbud som är byggt för att skala upp men samtidigt anpassningsbart i implementeringen.

2

### Differentierat produkterbjudande

Vi reducerar komplexitet genom att ge företagen möjlighet att dra nytta av både etablerade och nya kommunikationskanaler för att interagera med sina kunder. Vi utvecklar våra produkter för att vara globalt skalbara och hanterar hundratals miljarder mobilmeddelanden, e-postmeddelanden och röstsamtal varje år. Vårt globala Supernätverk möjliggör säker och pålitlig leverans, med lägre fördröjning, vilket är en avgörande faktor för differentiering eftersom vi minimerar behovet av att förlita oss på onödiga mellanhänder. Vi betjänar både små och stora företag och ser till att vårt erbjudande kan användas både genom kod, via API:er och genom applikationer för företagskunder.

3

### Integration och transformation

Sinch har byggt en ledande global position genom organiska investeringar och kompletterande förvärv. Vi stärker nu vår verksamhet genom att transformera våra sätt att nå markanden, skapa ett enhetligt produktutbud och genom investeringar i våra interna stödsystem och processer. Dessa initiativ syftar till att accelerera vår organisaks tillväxt och göra oss redo för ytterligare förvärv. Vi investerar även i nästa generations konversationsbaserade meddelandeteknik och utnyttjar artificiell intelligens för att driva mätbara affärsresultat.

# Förvärv som en del av affärsmodellen

Att förvärva och integrera närliggande verksamheter är en viktig del av Sinchs strategi. Vår bransch är fragmenterad och genomgår en konsolidering där Sinch har en drivande roll med 16 förvärv sedan börsnoteringen 2015. Vi förvärvar andra bolag främst för att skapa värde genom konsolidering och för att bredda vårt erbjudande.

Alla företag förvärvade av Sinch uppfyller en uppsättning viktiga kriterier. Först och främst är en sund företagskultur avgörande för lyckad integration. Den finansiella prestandan måste också vara stabil med produkter som har visat sig skapa värde för kunderna. Det måste också finnas tydliga kostnads- och intäktssynergier.

Att slutföra ett förvärv är en teamsats och vi har ett dedikerat team som granskar möjligheter och slutför transaktioner. Vi involverar intressenter från olika delar av Sinch, inklusive några av våra grundare och styrelsen som alla har en aktiv roll i processen.

## Konsolidering inom befintliga produktområden

Vi verkar i en global men fragmenterad bransch präglad av snabb teknikutveckling och ett föränderligt regelverk. Effektiv digital kundinteraktion blir alltmer affärskritiskt och en bra digital kundupplevelse är avgörande för ett företags konkurrenskraft. Ett ökat fokus på regelverk kring GDPR och datalagring gör företag mer noggranna i valet av leverantör samtidigt som det blir allt viktigare att kunna erbjuda en bredd av kommunikationskanaler och ett starkt erbjudande i hela världen.

Många lokala och regionala leverantörer av meddelandetjänster för företag har byggt framgångsrika verksamheter med starka kundrelationer men saknar den storlek och de finansiella resurser som krävs för att utveckla ett fullständigt CPaaS-erbjudande. De är begränsade vad avser geografi och produkt erbjudande och har mindre möjligheter att investera i ny teknik. Genom att förvärva den typen av företag kan Sinch nå kunder på nya geografiska marknader och snabbt utöka sin globala närvaro.

Vi når betydande kostnadssynergier genom att migrera förvärvade kunder och leverantörer till våra gemensamma, globala teknikplattformar för meddelandetjänster och röstsamtal. Det gäller även för vår webbaserade programvara som vanligtvis används av små och medelstora företag.

För sådan verksamhet kan vi fördela fasta kostnader över högre transaktionsvolym och få bättre servicenivåer med konkurrenskraftig prissättning och förbättrad lönsamhet. Om förvärvet handlar om ett företag som erbjuder röst- eller meddelandetjänster kan vi samtidigt dra nytta av det förvärvade företagets operatörsrelationer. För kunderna innebär detta högre kvalitet i leveranserna och möjlighet att ta del av Sinchs bredare produktportfölj och globala nätverk.

## Expansion av vårt erbjudande

Förvärv inom det här området syftar till att utöka Sinchs produktportfölj och komplettera vårt organiska produktutvecklingsarbete. Det kan handla om både små kompletterande produktförvärv och större etablerade verksamheter.

När vi förvärvar mindre produktbolag handlar det främst om att öka innovationstakten hos Sinch och minska risken genom att kringgå de tidigaste innovationsfaserna. En nyckelfaktor i dessa sammanhang är att det förvärvade företaget har lyckats kommersialisera sin idé och bevisat dess affärsnytta genom försäljning.

Vid förvärv av större etablerade företag handlar det om omfattande verksamheter som hade varit svåra för Sinch att utveckla. Det är företag som erbjuder ledande produkter inom sitt område och har erfarenhet av att hantera kundsegment som är nya för Sinch. Synergierna i dessa företag finns framför allt på intäktssidan och bidrar till ett differentierat och konkurrenskraftigt produkt erbjudande.



# Kundresan

Den snabba digitaliseringen har helt förändrat hur konsumenter interagerar med företag. Med Sinchs teknik kan företag hålla kontakten med sina kunder under hela kundresan och använda den kommunikationskanal som är mest lämpad för varje unik situation.



Att konkurrera i den digitala tidsåldern handlar allt mer om att leverera en fantastisk kundupplevelse. Att söka efter alternativ har aldrig varit enklare och företag måste leverera en förstklassig upplevelse för att lyckas på marknaden.

En bra digital kundupplevelse kretsar kring kommunikation som är aktuell, personlig och relevant. Den utnyttjar de kommunikationsmetoder som är bäst lämpade för varje enskild interaktion och tar hänsyn till hur preferenserna varierar mellan människor i olika delar av världen.

## Marknadsföring

Kundresans första steg handlar om medvetenhet och övervägande. Kunderna undersöker olika alternativ innan de slutför köpet av en produkt eller tjänst.

Sinch erbjuder flera produkter som kompletterar digital annonsering med riktad en-till-en-kommunikation baserad på användarens godkännande och samtycke. I en tid av ökat fokus på dataskydd och integritet blir detta allt mer relevant för företag över hela världen.

De kommunikationskanaler som används mest för marknadsföring är e-post och SMS och Sinch är en av världens största leverantörer inom båda dessa produktkategorier. E-post är väl lämpad för marknadsföring på grund av dess kostnadseffektiva och diskreta karaktär och fortsätter att leverera mycket hög avkastning för företag. SMS är dyrare per meddelande, men har också oöverträffad räckvidd och läsfrekvens. Alla mobiltelefoner i världen kan ta emot SMS, och de flesta konsumenter läser inkommande meddelanden omedelbart.

Företag inom många olika branscher använder Sinchs API-plattform för att trigga kommunikation i olika skeden av kundresan. Många använder också branschledande marknadsföringsplattformar från ledande leverantörer som Salesforce, Adobe och Oracle, som har Sinch-produkter förhandsintegrerade, eller använder nyckelfärdiga Sinch-produkter som Mailjet eller SimpleTexting för specifika syften i marknadsföringen.

## Leverans av tjänster

Ett genomfört köp omvandlar ett kundämne eller prospekt till en betalande kund eller abonnent. Det inleder en fas av tjänsteleveransen där ett företag levererar de varor eller tjänster som dess kunder betalar för.

Användningsområdena sträcker sig från enkla meddelanden, som "ditt paket är redo för upphämtning!", till mer komplexa scenarier med videomeddelanden och tvåvägsinteraktion.

Att flyga utomlands är ett konkret exempel. När en resa är bokad och betald kan du förvänta dig att få ett kvitto på köpet via e-post. Det är det mest effektiva alternativet för både flygbolaget och dess resenärer: kostnadseffektivt för företaget och bekvämt för slutanvändaren. E-postinkorgen erbjuder rikligt med lagringsutrymme som är lätt att söka i och är därför väl lämpad för mindre tidskritiska meddelanden.

En dag före avresan, när det är dags att checka in, är det bättre att skicka ett SMS-meddelande. Mobila meddelanden bryter igenom bruset och kräver inte att slutanvändarna laddar ner några nya appar eller ändrar sina telefoninställningar för att ta emot meddelanden. Nyare tekniker för meddelandetjänster, som RCS, Telegram och WhatsApp, erbjuder också fler finesser och funktioner som ger möjlighet till en mer fördjupad och interaktiv kundupplevelse.

Den ökande e-handeln leder också till mer digital kommunikation eftersom köpen sker online snarare än i fysiska butiker. Bankerna kan skicka engångslösenord via SMS så att användarna kan godkänna inköp eller skicka meddelanden när kreditkort används på ovanliga sätt. Konsumenter som handlar med mobilappar som de laddar ner från Google Play eller Apples App Store blir ofta ombedda att ange en e-postadress eller ett telefonnummer, varefter CPaaS-företag som Sinch får i uppgift att verifiera att e-postadress och telefonnummer är korrekta och legitima.

## Kundvård

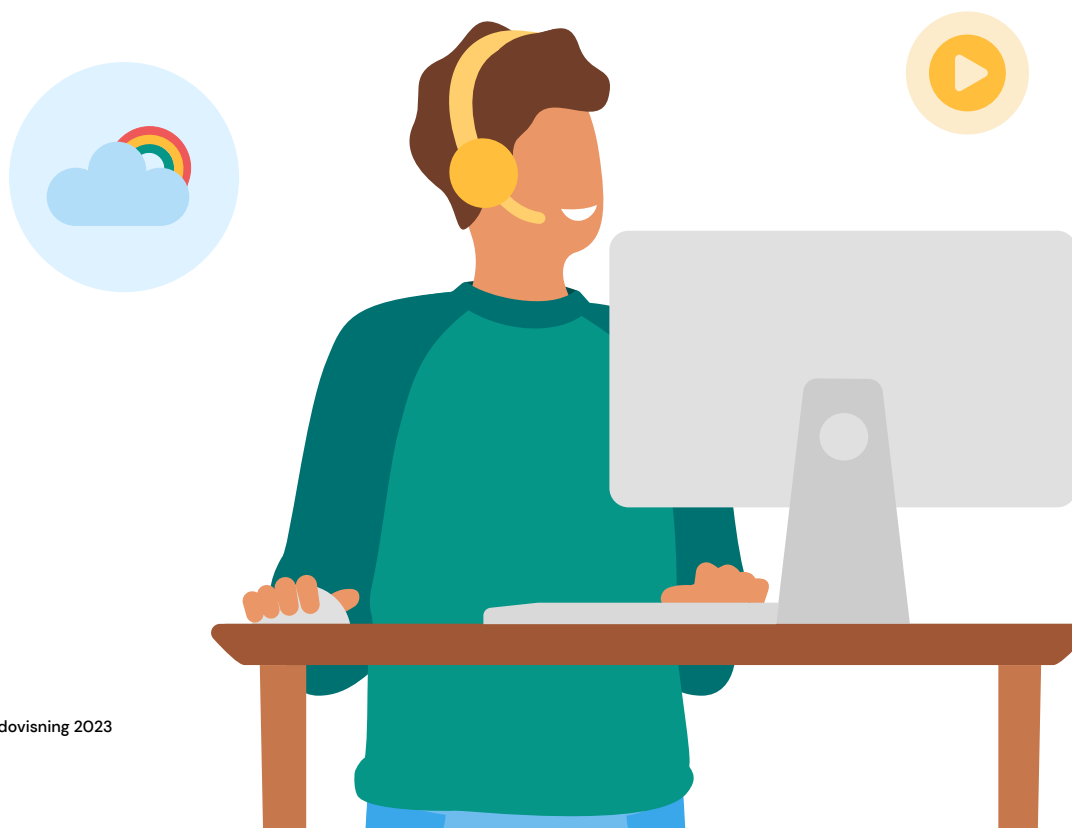
Framgångsrik kundvård är avgörande för att bibehålla hög kundnöjdhet i situationer där saker och ting inte utvecklas planenligt. När en flight ställs in, ett paket försenas eller den nyinköpta tröjan är i fel storlek eller färg.

Röstsamtal är ofta det bästa sättet att interagera med ett företag när saker och ting blir komplicerade. Sinchs röstprodukter ger företagen en hög grad av flexibilitet med minimal investering: det är fördelen med en molnbaserad kommunikationsplattform som enkelt kan skalas efter kundernas behov.

Företag kan antingen integrera Sinchs röst-API:er på egen hand eller använda Sinch-samtal via en kontaktcenterplattform som RingCentral eller en UCaaS-plattform som Microsoft Teams. Sinch erbjuder också sin egen lösning Contact Pro, en molnbaserad kontaktcenterlösning där Sinchs funktioner för röst, meddelanden och e-post är direkt integrerade.

Kundresans fas efter försäljningen handlar också om att behålla kunderna och få dem att tala positivt om sina upplevelser. Företagen vill göra ett positivt intryck som uppmuntrar kunderna att återvända och köpa mer, och proaktiv uppföljningskommunikation kan bidra till att återknyta kundvårdsfasen till marknadsföringen. Detta är ett område där mobila meddelanden sannolikt kommer att bli allt mer relevanta i framtiden. SMS används främst för envägsmeddelanden, medan nyare meddelandeplattformar som WhatsApp, Telegram och RCS erbjuder fler möjligheter till tvåvägsdialog och interaktivitet.

Kundvård är också ett bra exempel där ny teknik som artificiell intelligens kan göra stor skillnad. AI-baserade chattbotar kan användas för att inledda dialogen i tvåvägskonversationen och besvara de vanligaste kundförfrågningarna, vilket sparar både tid och pengar.



# Kundsegment

**Sinchs moln för kundkommunikation betjänar mer än 150 000 kunder globalt, från världens största och mest krävande varumärken till enskilda utvecklare och företagare.**

Sinch vänder sig till en mångfacetterad kundbas med varierande behov, användningsområde och grad av teknisk mognad. Gemensamt för dem alla är behovet av att placera kundupplevelsen i centrum för företagets strategi. För att hjälpa våra kunder att förverkliga detta erbjuder Sinch ett världsledande kommunikationsnätverk, API:er och applikatio-

ner för alla kommunikationskanaler, inklusive meddelanden, röst, e-post och nya framväxande kanaler. Realiteten idag är att konsumenterna förväntar sig att kunna kommunicera via de kanaler som de föredrar och alla varumärken, stora som små, måste erbjuda flera olika alternativ för att säkerställa en bra kundupplevelse.



Sinch omfattande globala kundbas kan segmenteras i tre kategorier och vi når dem genom vår egen säljkår och genom onlineförsäljning baserad på självbetjäning.

## Business to Consumer (B2C)

Det här kundsegmentet är inriktat på kunder som använder Sinchs produkter och tjänster direkt för att betjäna sina slutkunder eller anställda. Detta är Sinchs största enskilda kundsegment som spänner över en mängd olika branscher – från finansiella tjänster, IT och programvara, detaljhandel, sjukvård, logistik och många digitala företag där digital omnikanalskommunikation driver hela deras affärsmodell. Det här segmentet använder ofta ett brett spektrum av Sinchs erbjudanden inom marknadsföring, drift och service med det yttersta målet att leverera både ökad tillväxt och effektivitet genom en överlägsen kundupplevelse.

## Business to Business (B2B)

Det här kundsegmentet integrerar främst Sinchs lösningar i ett större paket- eller plattformserbjudande för att kunna utnyttja världsledande uppkoppling mellan alla kommunikationskanaler och kombinera detta med egenutvecklad teknik som är skräddarsydd för ett specifikt användningsområde, eller en viss bransch eller geografi. Inom detta segment finns det två kategorier där Sinch har unika erbjudanden.

### Partners

Många av världens ledande molnföretag, bland annat Salesforce, Adobe och SAP/Emarsys, använder Sinchs globala nätverk med kommunikations-API:er för att driva sina egna applikationer. Genom att förlita sig på Sinch kan deras FoU-team koncentrera sig på att utveckla kärnteknik samtidigt

som de integrerar klassledande och enhetlig global kommunikation i sitt erbjudande. Utöver de större molnplattformarna finns det en hel uppsjö av leverantörer av kommunikations- och applikationstjänster som Sinch betjäna inom varje geografiskt område, bransch och användningsområde och som erbjuder skräddarsydd teknik för att uppfylla ett specifikt behov. Sinch erbjuder dessa partners sin teknik genom en rad olika affärsmodeller, inklusive metoder för försäljning till dem, försäljning genom dem och försäljning med dem.

### Wholesale

En annan viktig kategori inom B2B-segmentet är våra transaktionella kunder eller wholesale-kunder som köper kommunikationstrafik i bulk. De är ofta stora organisationer som köper tjänster från flera leverantörer och vars inköpsbeslut baseras på pris och kvalitet. Sinch har en unik position för att leverera till denna kundbas tack vare omfattningen av vårt unika Supernät för kommunikation och många av de exklusiva relationer som vi har byggt upp med telekomoperatörer över hela världen.

## Operatörer

Sinch har djupa och omfattande relationer med telekomoperatörer över hela världen och de utgör även ett kundsegment. Sinch förser denna grupp med ett brett utbud av produkter och tjänster för alla former av kommunikation. Vårt rösträt erbjuder till exempel det största direktanslutna IP-nätverket i Nordamerika som bland annat används av Verizon och AT&T. Vi levererar även SMS-brandväggar, IP-SMS gateways och verktyg för dataanalys till 5G-operatörer. Sinchs produktportfölj är en nyckelkomponent och Sinch är en partner i många mobiloperatörers strategi för verksamheten och kundupplevelsen.

### EXEMPEL PÅ KUNDER



## Självbetjäning

Ett viktigt kundsegment består av kunder som valt att beställa tjänsterna online utan någon interaktion med Sinchs säljare. Sådana självbetjänande kunder kan delas in i två distinkta grupper. Den första gruppen består av enskilda utvecklare och programmerare som ofta är de slutliga beslutsfattarna för mer tekniskt orienterade företagskunder. De vill kunna testa produkterna på egen hand och uppskattar en bra användarupplevelse, möjligheten till självbetjäning och tydlig

dokumentation med kodexempel. Den andra gruppen är småföretagare eller produktchefer som har en enkel uppgift, ofta relaterad till en enda kommunikationskanal, att utföra och som vill ha en lättanvänd applikation som gör att de slipper tala med en försäljare eller ett serviceombud. Sinch har en stor och aktiv grupp med både utvecklare och företagsanvändare över hela världen som fortsätter att utveckla och testa Sinchs kommunikations-API och applikationsprodukter.

# Produkterbudande

**Sinchs API plattform, applikationer och tjänster kring nätverksaccess utgör tillsammans vårt moln för kundkommunikation. Under 2023, leverade plattformen över 800 miljarder unika interaktioner på uppdrag av fler än 150 000 kunder.**

## API-plattform

Molnbaserade infrastrukturer låter kunderna få tillgång till de resurser de behöver, exakt när de behöver dem, utan kostsamma förhandsinvesteringar i teknik eller leveransförmåga. Detta är en utmärkande egenskap hos Sinchs moln för kundkommunikation, som låter företag trigga mobilmeddelanden, skicka e-post och koppla röstsamtal genom att anropa Sinchs API:er från sina egna verktyg och system.

Ett API, eller Application Programming Interface, är ett definierat gränssnitt som exponerar en teknisk resurs och gör den tillgänglig via kod. Utöver nyckel-API:er för meddelanden, e-post och röstsamtal kan kunderna med Sinchs kompletterande hanterings-API:er även köpa telefonnummer, fråga om priser och hämta produktanalyser via kod. Det låter kunderna integrera Sinchs funktioner i sina egna plattformar och processer, och gör det möjligt för Sinchs produkter att sömlöst integreras med andra molnplattformar som Salesforce, Oracle, Adobe, Zoom och Microsoft Teams.

Många av världens största företag förlitar sig på Sinchs API-plattform för att kommunicera med sina kunder. De värdesätter Sinchs engagemang för kvalitet, bevisat höga tillförlitlighet och långvariga fokus på regelefterlevnad. Detta är differentierande områden där Sinch har gjort betydande investeringar under flera år.

Sinch Supernät, eller nätverk av nätverk, utgör grunden för Sinchs produkterbudande och är en viktig punkt för differentiering gentemot konkurrenterna. En grundläggande roll för CPaaS-företag är att överbrygga klyftan mellan telekomoperatörer och internet och göra det enkelt för företag att utnyttja telekomresurser. När andra förlitar sig på lager av underleverantörer och mellanhänder, ansluter Sinch direkt till hundratals telekomoperatörer över hela världen för att erbjuda högsta möjliga kvalitet till lägsta möjliga kostnad per enhet. Kontroll av hela leverantörskedjan garanterar också efterlevnad av det skärpta regelverket kring integritet och datasuveränitet.

Sinch har också ökat investeringarna i självbetjäningsresurser så att enskilda mjukvaruutvecklare kan ansluta sig online och börja använda Sinchs API-plattform på bara några minuter. Single Sign-On låter också kunder som använder Mailguns e-postprodukter använda Sinchs meddelandeprodukter, eller tvärtom, och förhandsutvecklade integrationer med molnplattformar från tredje part ger ytterligare möjligheter att nyttja Sinchs plattform.

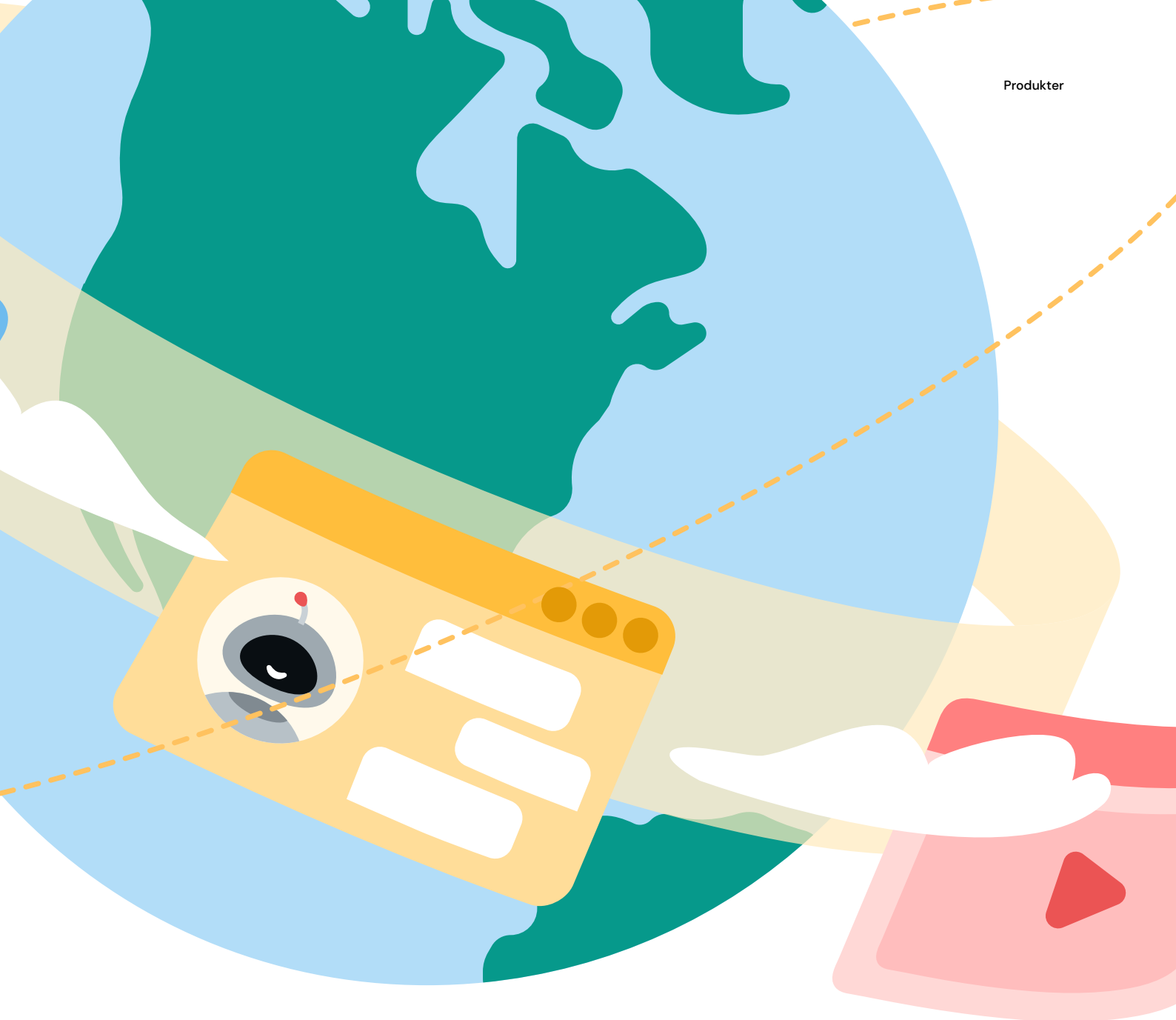
## Applikationer

API-plattformen riktar sig till utvecklare, medan Sinchs applikationserbudande riktar sig till företagsanvändare. Det breddar Sinchs adresserbara marknad och eliminerar behovet av att anlita interna eller externa programvaruutvecklare.

Sinch erbjuder en uppsättning specifika applikationer som adresserar användningsområden med fokus på marknadsföring, leverans av tjänster och kundvård. SimpleTexting erbjuder ett lättanvänt och nyckelfärdigt onlineverktyg för SMS-marknadsföring och riktar sig främst till små och medelstora företag i Nordamerika. Mailjet erbjuder lättanvända applikationer för e-postmarknadsföring och Sinch Engage ger företag möjlighet att interagera med konsumenter via konversationsbaserade meddelandetekniker som WhatsApp, Telegram, Line och RCS. Produktutvecklingen under 2023 och 2024 syftar till att ytterligare integrera dessa erbjudanden för att underlätta kors- och merförsäljning.

Medelstora och större företag kan också välja Contact Pro, Sinchs egen molnbaserade omnikanalprodukt för kontaktcenter som har färdigkonfigurerade integrationer med SAP-produkter för marknadsföring och kundvård.





För att möjliggöra tvåvägskonversationer i stor skala använder många företag Chatlayer, Sinchs flerspråkiga AI-plattform för konversation. Tekniken gör att inkommande kundfrågor kan hanteras automatiskt utan mänsklig inblandning, vilket sänker kostnaderna och förkortar svarstiderna i kundtjänsten. Den ger också företagen möjlighet att omvandla flera interaktioner av engångskaraktär till kontinuerliga kundrelationer med värdefull interaktivitet över flera kommunikationskanaler.

### Nätverkaccess

Förutom produkter för företag erbjuder Sinch även en uppsättning tjänster och mjukvara för telekomoperatörer och rösttjänster på grossistbasis.

Telekomoperatörer har flera sätt att hantera röstsamtal och meddelandetrafik mellan nät – "interconnect". Direkta peeringavtal fungerar väl för operatörernas största sam-

arbetspartners, men uppkoppling med hundratals externa nät hanteras enklare genom en tredje parts nav som i sin tur är anslutet till flera nät.

Sinch erbjuder interconnecttjänster för både röstsamtal och SMS. I Nordamerika driver Sinch det största oberoende röstnätet och överför runt 250 miljarder röstminuter per år.

Utöver dessa tjänster erbjuder Sinch mjukvaruprodukter, bland annat relaterat till nätsäkerhet, 5G och betalningslösningar.

# Marknadsledande

Marknaden för digital kommunikation är stor, global och växande. Företag i hela världen inser nu att konkurrenskraft föds ur en förstklassig, digital kundupplevelse. De gör kundkommunikation till ett prioriterat område och söker molnbaserade lösningar för att utveckla marknadsföringen, leveranserna och kundservicen. De uppfyller kundbehoven och baserar sin verksamhet på de kommunikationstjänster som människor använder och uppskattar.

## Marknaden för molnbaserad kundkommunikation

Företag vänder sig till Sinch när de vill kommunicera digitalt med sina kunder, på person-till-person-basis, genom kommunikationskanaler som mobila meddelanden, röstsamtal eller e-post. Produkterna är molnbaserade och erbjuds som en tjänst, vilket innebär att företag kan dra nytta av Sinchs kapacitet utan höga investeringar i programvara eller infrastruktur.

Vår marknad benämns ofta CPaaS, för Communications-Platform-as-a-Service, och definieras av Gartner som "en molnbaserad plattform som utvecklare, IT-team och andra icke-tekniska verksamhetsroller använder för att utveckla en rad kommunikationsrelaterade funktioner med hjälp av API:er, SDK:er, dokumentation och lågkodade eller kodfria visuella utvecklingsverktyg". Även om CPaaS främst används för att ge möjlighet till kundkommunikation kan tekniken även utnyttjas för andra ändamål, till exempel för att driva interna verktyg för affärskommunikation (UCaaS), underlätta kommunikation mellan personer eller som en teknisk förutsättning för IoT (Internet of Things).

Affärsmodellen för CPaaS är främst transaktionell, eftersom intäkterna direkt eller indirekt är relaterade till den kommunikationsvolym som ett företag konsumerar. Det finns också

en ökande andel abonnemangsbaserad fakturering eftersom CPaaS även används inom angränsande mjukvarudomäner som marknadsföring (CRM), kontaktcenter och digital säkerhet.

## Drivkrafter för strukturell tillväxt

Efterfrågan på molnbaserad kundkommunikation påverkas av strukturella trender och skiften i hur företag, deras kunder och människor i allmänhet kommunicerar och interagerar med varandra. Vi har identifierat fyra trender som påverkar hur vår marknad formas och utvecklas.

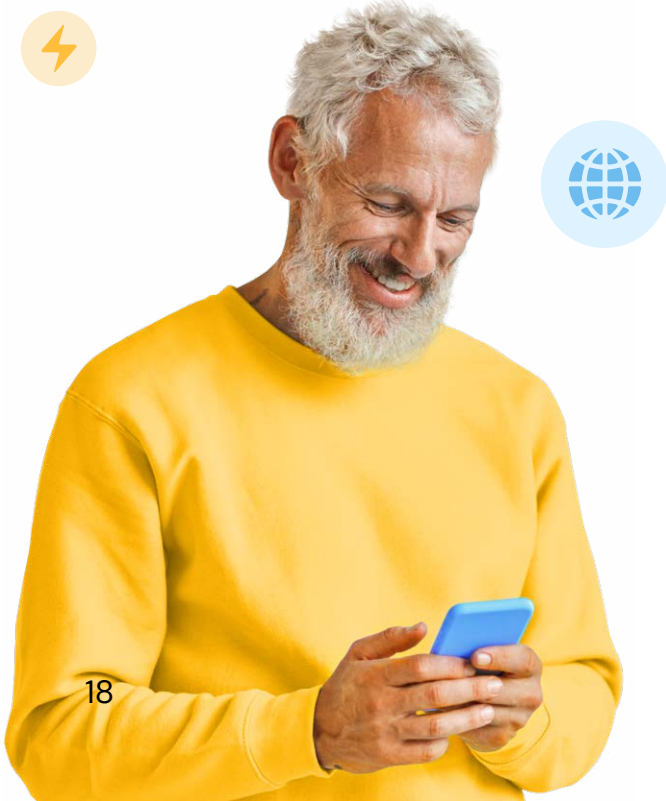
- Digitalisering
- Kundupplevelse som konkurrensfördel
- Ökad användning av molntjänster
- Nya kommunikationskanaler

**Digitalisering** gör det möjligt att bearbeta och överföra information mer effektivt och att kommunicera på nya sätt. Företag drar nytta av digitalisering för att minska sina kostnader och svara upp mot ökade krav på tillgänglighet och användarvänlighet.

En bra **kundupplevelse** är en tydlig konkurrensfördel och kan vara en lika viktig del i inköpsbeslutet som produktens pris eller till och med själva produkten. Företag måste leverera individanpassad och relevant kommunikation vid rätt tillfälle och samtidigt hantera fler och mer komplexa kommunikationskanaler.

Företag förlitar sig i allt större utsträckning på **molntjänster** som har flera fördelar jämfört med traditionella lokala lösningar. Några av de viktigaste fördelarna är minskade kostnader, ökad skalbarhet och bättre tillgång till data och information från alla platser i världen.

Idag förväntas företag finnas tillgängliga genom samma **kommunikationskanaler** som används i privata sammanhang. Kanalerna har olika styrkor och egenskaper och beroende på situationen kan text, e-post, ett röstsamtal, video eller kommunikation via WhatsApp eller RCS vara den mest attraktiva lösningen.



## Marknaden under 2023

Den globala covid-19-pandemin förändrade hur människor i hela världen levde och arbetade och bidrog till en ökning av den digitala kommunikationen mellan 2020 och 2021.

Villkoren för affärsverksamhet förändrades avsevärt under 2022. Rysslands invasion av Ukraina, ökad inflation och stigande räntor ledde till ett ökat fokus på lönsamhet hos de flesta företag. I slutet av 2022 såg Sinch effekterna av den förändrade affärs miljön när tillväxten i trafikvolymerna stannade av.

Effekterna var särskilt tydliga bland större internationella kunder som började se över sina kostnader och sin användning av kommunikationstjänster. Marknaden under 2023 har därför varit trög, men stabil, vilket särskilt visade sig inom rörelsesegmenten Meddelandetjänster och Rösttjänster. Samtidigt har Sinchs erbjudande till mindre företagskunder fortsatt att växa även i denna försämrade makroekonomiska miljö.

Den här generella utvecklingen återspeglas också i den finansiella utvecklingen för Sinchs konkurrenter. Många lokala, regionala och globala konkurrenter är inte lönsamma eller kassagenererande, vilket skapar ett behov av att minska personalstyrkan och hålla nere kostnaderna. Till skillnad från sina konkurrenter, har Sinch sedan grundandet alltid drivit sin affär med fokus på lönsamhet.

## Regional konkurrens

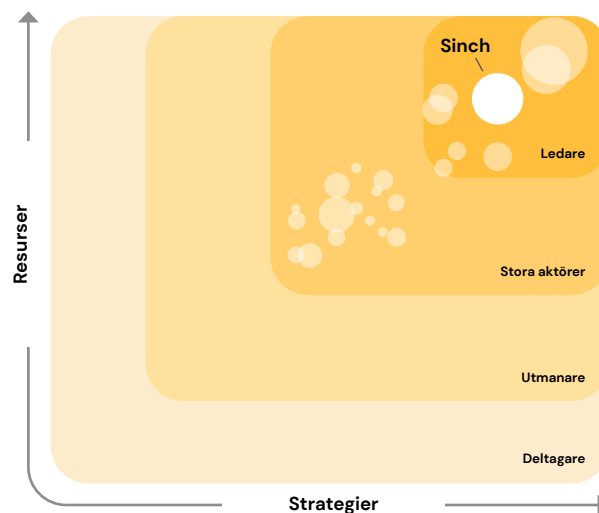
Sinchs produktutbud ger företag möjlighet att kommunicera med kunder i hela världen. Många kunder har global verksamhet och Sinch finns representerat i mer än 60 länder. Att hjälpa företag att anpassa sig till skillnader i regelverk, teknik och kommersiella villkor är en viktig del av erbjudandet. Sinch möter visserligen många lokala och regionala konkurrenter vars produkter konkurrerar med delar av Sinchs erbjudande, men mycket få har den globala räckvidd eller kapacitet som krävs för att tillgodose komplexa och globala behov.

## Erkänt ledarskap

Under 2023 har Sinch erkänts som en ledande aktör inom sektorn av flera oberoende analysföretag. I maj utsåg IDC MarketSpace Sinch till ledare i sin globala leverantörsutvärdering av CPaaS-tjänster (Communications Platform as a Service) för 2023. Med deras egna ord:

"Överväg Sinch om du är ett företag med global verksamhet som söker en CPaaS-leverantör med en djup, global täckning och en robust portfölj som innehåller grundläggande kommunikations-API:er samt lågkodad eller kodfri programmering och SaaS-lösningar med omfattande resurser för marknadsföring och kundinteraktion. Om du är ett mindre företag kommer du att vilja utforska Sinchs portfölj för kundinteraktion

Gartner® Magic Quadrant™ CPaaS



som är specifikt utformad för detta marknadssegment och extremt enkel att implementera. Utöver leverantörens globala täckning erbjuds lokala och regionala företag också möjlighet att utnyttja Sinchs expertis inom lokala regelverk, särskilt i Europa, USA, Brasilien och Indien."

I september intog Sinch en ledarposition i den allra första; 2023 Gartner® Magic Quadrant™ för CPaaS (Communications Platform as a Service). Utvärderingen baserades på specifika kriterier som analyserade Sinchs övergripande helhetsbild (Completeness of Vision) och förmåga att genomföra (Ability to Execute).

I november intog Sinch också en ledarposition i Omdia Universe: CPaaS Platform Providers 2023/24 (Leverantörer av CPaaS-plattformar). I Omdia:

"Sinch klassificeras som en ledare i CPaaS Omdia Universe, med kategoripoäng långt över genomsnittet för API:er, mervärdestjänster och paketlösningar, innovation, go-to-market-strategi, antal kunder, icke-funktionella krav och implementeringstjänster.

Utdrag finns tillgängliga på [sinch.com/insights](https://sinch.com/insights).

# Rörelsesegment

Under 2023 var Sinchs verksamhet strukturerad i fyra rörelsesegment: Meddelandetjänster, Rösttjänster, E-post och SMB, små och medelstora företag<sup>1)</sup>.

## Meddelandetjänster

Företag använder normalt API:er för att ansluta till Sinchs molnbaserade kommunikationsplattform och nå sina kunders telefoner genom olika typer av meddelanden.

### Fakta

**Vad:** Molnbaserad kommunikationsplattform och mjukvara för avancerad tvåvägskommunikation samt relaterade tjänster och lösningar.

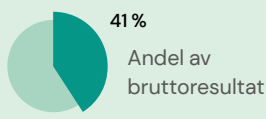
**Huvudmarknader:** Större företagskunder i hela världen.

18 942    3 876    1 079

Nettoomsättning,  
MSEK, 2023

Bruttoresultat,  
MSEK, 2023

EBITDA  
MSEK, 2023



Företag har ofta behov av att skicka stora volymer meddelanden och även intern kapacitet för IT-utveckling. För sådana kunder är det oftast logiskt att använda ett API (Application Programmable Interface) för att initiera en interaktion med sina kunder via SMS och nästa generations meddelandetekniker som WhatsApp och RCS. Användningen av nya meddelandetekniker ökar snabbt, men SMS är fortfarande en unik kommunikationskanal som lyckas bryta igenom brusets eftersom alla med en mobiltelefon kan ta emot ett SMS, och 98 procent av dem blir lästa.

Vår kunskap och vårt Supernät med fler än 600 anslutna mobiloperatörer gör att vi kan erbjuda en pålitlig och säker lösning som förenklar företagets kommunikation. Detta har bekräftats av tusentals stora företag som tillsammans använder Sinchs kommunikationsmoln för att skicka cirka 250 miljarder affärsmeddelanden varje år. I kundbasen ingår flera av världens största techbolag.

## Rösttjänster

Sinchs lösningar för röstkommunikation gör det möjligt för företagskunder, tjänsteleverantörer och teleoperatörer att hantera enorma volymer med telefonnummer, röst- och nödsamtal utan kostsamma infrastrukturinvesteringar.

### Fakta

**Vad:** Röstkommunikation som möjliggör hantering av stora volymer med samtal och nummer.

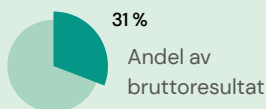
**Huvudmarknad:** Företag, operatörer och leverantörer av kommunikationstjänster i USA.

6 339    2 985    1 425

Nettoomsättning,  
MSEK, 2023

Bruttoresultat,  
MSEK, 2023

EBITDA  
MSEK, 2023



Sinch hjälper företag att hantera röstsamtal från alla tänkbara enheter över det publika telefonnätet. Vi hjälper företag att skala upp sin kommunikation och att skaffa lokala telefonnummer i takt med att de expanderar. Ryggraden i röstlösningarna är Supernätet, som når 95 procent av USA:s befolkning och hanterar mer än 100 miljarder röstsamtal per år. De interconnect-tjänster vi erbjuder amerikanska operatörer och tjänsteleverantörer är en viktig del av verksamheten, men vi stödjer också ett stort antal applikationer som är relaterade till rösttjänster.

Som partner till Microsoft "Operator Connect" gör vi det möjligt för företag att använda Microsoft Teams som sitt primära telefonsystem. Vi aggregerar samtal till publika larmcentraler med vår nästa generations räddningstjänst (NG911). Vi erbjuder nummerverifiering via röstsamtal, vilket innebär att vi säkerställer att telefonnumret som en person uppger verkligen tillhör den personen. Våra kunder är huvudsakligen teleoperatörer, tjänsteleverantörer och företagskunder.

<sup>1)</sup> Från och med 1 januari 2024 rapporterar bolaget utifrån en ny verksamhetsmodell som presenterades i oktober 2023. Se pressmeddelande för ytterligare information.

## KUNDCASE

## AAA

**Tillgång till vägassistans**

I över ett sekel har American Automobile Association (AAA), som har över 63 miljoner medlemmar och besvarar 30 miljoner samtal om vägassistans varje år, varit synonymt med säkerhet och pålitlig vägassistans för bilister i Nordamerika. Att hjälpa förare i mobilfria områden är dock en utmaning, även för Nordamerikas största och mest betrodda bilistorganisation.

**Chattfunktioner via satellit för iPhone-mobiler**

För att AAA-medlemmar ska kunna begära vägassistans i områden där det inte finns mobiltäckning har AAA inlett ett samarbete med Sinch och Apple för att erbjuda förare ett nytt sätt att kontakta dem.

Med Sinch Engage, vår allt-i-ett-meddelandeplattform, kan AAA-ombud nästan ha realtidskontakt med iPhone 14- och 15-användare och lokalisera dem med hjälp av satellitanslutning, och samtidigt ha tillgång till fördelarna med ett kundsupportverktyg.

Inkommande meddelanden kan hanteras och delas från en enda inkom, med enkel åtkomst till all relevant användarinformation och samtalshistorik.

**AAA är fortfarande synonymt med säkerhet och pålitlighet – och meningsfull innovation**

Utöver den förbättrade användarupplevelsen får det nya kontaktalternativet också miljoner förare att känna sig trygga eftersom de vet att det räcker med ett textmeddelande för att få hjälp, oavsett var de är.

"AAA:s högsta prioritet är att hjälpa våra medlemmar när de behöver oss som mest", förklarar Marshall Doney, VD och koncernchef för AAA. "Sinch har varit en utmärkt partner i arbetet med att uppfylla det kravet och deras innovation har gjort det möjligt för oss att ta vår vägassistans till nästa nivå."



## KUNDCASE

## HSBC

**Förändrad upplevelse av privatlån**

När HSBC ville förenkla ansöknings-apparna för privatlån och förbättra kundupplevelsen för sin enorma kundbas vände de sig till Sinch och tog ett djärvt steg in på området för konversationsbaserad bankverksamhet.

**Skapa en konversationsbaserad AI-upplevelse i WhatsApp**

I nära samarbete med Sinchs experter utvecklade HSBC:s CRM-team en personlig kreditlångsimuleringsupplevelse i form av en WhatsApp-chattbot.

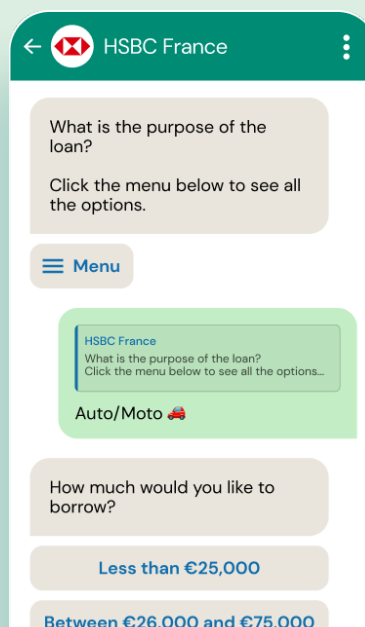
I slutet av simuleringen fick kunderna en personlig offert för sitt önskade lånebelopp, med all relevant information och juridiska upplysningar.

"Vi är mycket glada över detta initiativ. WhatsApp är mer än en ny kanal för oss. Det är ett nytt sätt att interagera med våra kunder som gör det möjligt för oss att förstå deras behov och ge dem mycket personliga erbjudanden i samma diskussions-tråd. Styrkan med WhatsApp är dess förmåga att låta oss korsreferera konversationsdata med kunddata för att anpassa abonnemangsprocesser", berättar Sabrina Giry Fernandez, CRM-chef på HSBC.

**Bättre kundengagemang och konverteringsgrad**

Lösningen lanserades efter endast en månad, i mer än 18 olika varianter och blev en stor framgång. Med 91 procent av de utvalda kunderna som engagerade sig i kampanjen och en konverteringsgrad på 1,4 procent genererade simuleringen över 20 MEUR.

"Sinch-teamet var fantastiskt och mycket professionellt. Deras expertis och råd gjorde att vi snabbt kunde samla in ansökningar, hitta tekniska lösningar för att implementera sofistikerade scenarier och erbjuda en smidig upplevelse för våra kunder. Resultaten överträffar de mål vi satte upp för oss själva och vi funderar redan på nästa steg", säger Sabrina Giry Fernandez.



## E-post

Inom e-postsegmentet erbjuder Sinch branschledande leverans av e-postmeddelanden till mer än 100 000 kunder över hela världen.

### Fakta

**Vad:** Transaktionsbaserad och marknadsföringsrelaterad e-post.

**Huvudmarknad:** Utvecklare och programmare i USA och Europa.

1 773

Nettoomsättning,  
MSEK, 2023

1 377

Bruttoresultat,  
MSEK, 2023

709

EBITDA  
MSEK, 2023



12 %  
Andel av  
anställda



14 %  
Andel av  
bruttoresultat

Genom kraftfulla API:er för e-post och intuitiva marknadsföringslösningar levererar Sinch omkring 450 miljarder e-postmeddelanden per år för företag som DHL, Wikipedia, Lyft och Microsoft. Sinch hjälper kunder att hantera hela e-postlivscykeln och kontrollera de variabler som påverkar leveransen. Vi bistår marknadsförare med att genomföra effektiva kampanjer och ger utvecklare de verktyg de behöver för att skicka automatiska transaktionsbaserade e-postmeddelanden och analysera användarnas beteenden. Våra produktportföljer är: Mailgun-API:er för e-post, Mailjet-produkter för marknadsföring via e-post och testverktygen Email on Acid. Vår infrastruktur bygger på Google Cloud Platform och kan hantera extrema kapacitetskrav, till exempel under Black Friday.

Eftersom Sinch-systemet regelbundet skickar stora volymer till de flesta av världens e-postleverantörer kan vi analysera trafikflöden i realtid och generera en leveransgrad av e-post på 98 procent, långt över branschgenomsnittet på 83 procent. Sinch traditionella kundbas inom e-post består av mer än 100 000 tekniskt kunniga utvecklare och programmare. Ett fokusområde för tillväxt är större företag där vår höga leveransgrad och våra molnbaserade lösningar erbjuder fördelar.

## SMB, små och medelstora företag

SMB-segmentet omfattar webbaserade, nyckelfärdiga produkter som gör det enkelt för företag att interagera med sina kunder via mobila meddelanden.

### Fakta

**Vad:** Användarvänliga nyckelfärdiga applikationer som gör det enkelt för företag i alla storlekar att interagera med sina kunder via meddelanden och tvåvägskonversationer.

**Huvudmarknad:** Företag i Australien, Nya Zeeland och USA.

2 069

Nettoomsättning,  
MSEK, 2023

1 303

Bruttoresultat,  
MSEK, 2023

526

EBITDA  
MSEK, 2023



9 %  
Andel av  
anställda



14 %  
Andel av  
bruttoresultat

Företag av alla storlekar behöver kommunicera med sina kunder och de betraktar i allt högre grad meddelandetjänster som ett effektivt sätt att förvärva, engagera och behålla sina kunder. Många saknar dock dedikerade resurser för IT-utveckling och letar efter lättanvända produkter som fungerar bra med annan programvara som redan används för CRM, e-handel, ERP eller Marketing Automation.

Sinchs SMB-produkter är lätta att använda, kan integreras med befintliga teknikplattformar och erbjuder flexibla prismodeller, samtidigt som det går snabbt att bli kund online. Detta gör erbjudandet särskilt attraktivt för små och medelstora företag. Produkterna erbjuds under väletablerade varumärken som MessageMedia, SimpleTexting och Click-Send. Sinch SMB-erbjudande är särskilt starkt i Australien, Nya Zeeland och det snabbväxande USA. Mer än 70 000 aktiva företag använder idag Sinchs SMB-produkter och den globala efterfrågan skapar tydliga möjligheter till fortsatt konsolidering och tillväxt.

## KUNDCASE

## Harrods

**Förena kundupplevelse och lojalitetshandling över kontaktpunkterna**

Harrods, världens främsta lyxvaruhus, riktar sig till en mycket varierad kundkrets, både i sina fysiska butiker och på nätet, och det innebär vissa utmaningar när det gäller kundupplevelse och lojalitetshandling.

Harrods samarbetade med Sinch och KPS, ett ledande konsultbolag inom digital transformation, för att samla kunddata och kommunikation över kontaktpunkterna och skapa sömlösa upplevelser för sin mångfacetterade publik.

**Utveckla heltäckande kundprofiler med ett smidigt ekosystem för kundupplevelse**

I nära samarbete med KPS implementeringsexperter införde Harrods en SAP-lösning för kundupplevelse i syfte att skapa en samlad bild av sina kunder och ge sina affärsteam möjlighet att fatta mer datadrivna kundupplevelsebeslut.

Därefter implementerade detaljhandelsjätten specialapplikationer, inklusive Sinchs SAP-godkända kontaktcenter Contact Pro och Sinchs Campaigns, för att ge möjlighet till

mer personlig och innovativ kommunikation och låta kunderna engagera sig i sin valda kanal. Det gav också Harrods affärsteam möjlighet att utnyttja konversationsdata i hela sitt ekosystem för kundupplevelse.

**En samlad bild av kunden — och shoppingupplevelser på nästa nivå**

Det nya SaaS-baserade ekosystemet för kundupplevelse ger Harrods affärsteam en heltäckande bild av kunderna, med tillgång till alla data och all interaktionshistorik som samlats in vid olika kontakter. Detaljhandelsjätten kan nu bättre förutse och uppfylla förväntningarna från sin varierade kundkrets och prioritera sina mest lojala kunder.

Resultatet är mindre komplexitet och lägre IT-kostnader samt förstklassiga, personliga upplevelser i varje steg för Harrods kunder, från shopping i butiken till marknads kommunikation och support.

## KUNDCASE

## Picard

**Sätta Picard i centrum för julfirandet**

För Picard, en fransk detaljhandlare av djupfrysta livsmedel, är julhelgen ett perfekt tillfälle att vinna nya konsumenter och göra dem till lojala kunder — och innovativ kommunikation är en viktig del av ekvationen. För att stärka sin kundaktiveringsstrategi under den perioden samarbetade Picard med Sinch för att skapa en engagerande kampanj för julshopping.

**Utveckla en rik konversationsupplevelse med RCS och Rich SMS**

Syftet med kampanjen var att underlätta kundernas julförberedelser genom att låta dem skapa och handla julmåltider snabbt och enkelt.

RCS (Rich Communication Services) var det självklara valet för det här projektet. Rikare innehåll, applikande upplevelse, bättre varumärkesprofilering, bättre säkerhet, bättre insikter om leverans- och öppningsfrekvens, starkare engagemang — det är lätt att förstå vad som gör RCS till en så kraftfull kanal.

Eftersom RCS ännu inte stöds av alla mobila enheter använde Picard även Rich SMS för att ge kunder med inkompatibla enheter en bättre upplevelse genom att leda dem till en landningssida med en konversationsbaserad chattbotupplevelse.

**Bättre engagemang med RCS**

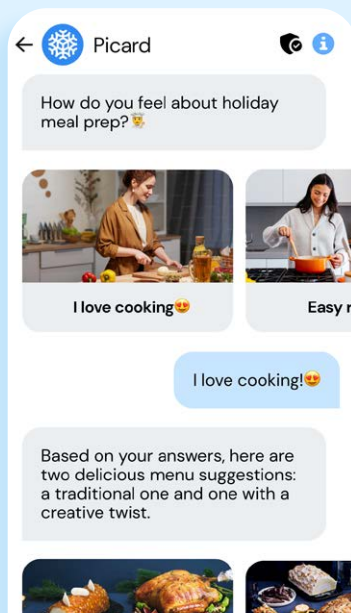
Med RCS skapade Picard en heltäckande och fängslande upplevelse direkt i meddelandekanalerna, vilket uppmuntrade användarna att engagera sig och konvertera.

RCS-julkampanjen hade en klickfrekvens som var tre gånger högre än för Rich SMS, en 42-procentig ökning av kundengagemanget och mer än 10 procent fler webbplatsomdirigeringar.

"RCS är en innovativ meddelandekanal som har gjort det möjligt för oss att kommunicera med våra kunder på

ett lekfullt och interaktivt sätt. Eftersom RCS bygger på konversation kan vi skapa mervärde för kunderna genom att använda rikt innehåll direkt i meddelandekanalerna. Det hjälper oss att förstå våra kunders preferenser och kanalen gör det enkelt för våra kunder att förstå vårt kunderbudande och har stor potential för marknadsföringsaktivering av varumärken", förklarar Charlotte Lebrun, CRM-chef på Picard.

"När det gäller dataanalys ger RCS oss möjlighet att göra mer detaljerade utvärderingar, särskilt tack vare spårbara öppnings- och konverteringsfrekvenser, som inte finns i klassiska SMS-kampanjer".



# Aktieutveckling och ägarinformation

Informationen som Sinch förmedlar till aktieägare och övrig kapitalmarknad syftar till att ge en aktuell och tydlig bild av bolaget samt dess operativa och finansiella utveckling.

## Aktien

Sinch aktie noterades på Nasdaq Stockholm den 8 oktober 2015, till introduktionskursen 5,90 SEK (efter justering för aktiesplit sommaren 2021). Aktien handlas under beteckningen SINCH. Sedan januari 2021 handlas Sinch på Nasdaq Stockholm Large Cap.

## Aktiekapital

Aktiekapitalet i Sinch uppgår till 8 430 698 SEK (8 386 022) uppdelat på 843 069 811 aktier (838 602 248). Samtliga aktieägare äger lika rätt till andel i bolagets tillgångar och vinst. Aktiernas kvotvärde är 0,01 (0,01). För ytterligare information om aktiekapitalets utveckling, se not 22.

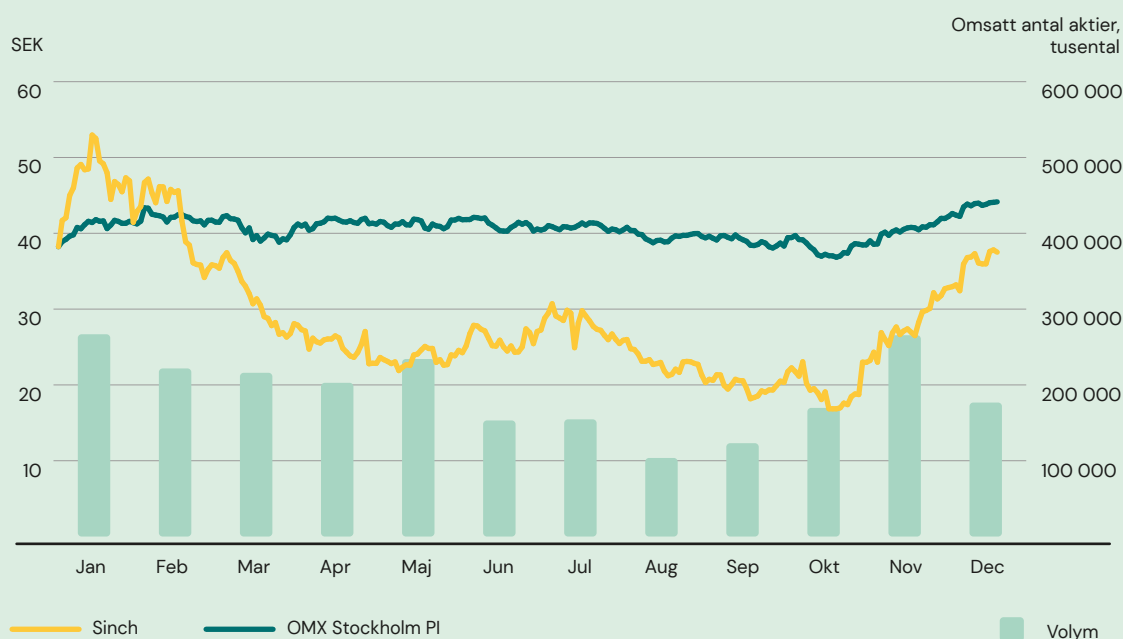
## Utdelning

Styrelsen har beslutat föreslå årsstämman att ingen utdelning lämnas för räkenskapsåret 2023 (-). Styrelsens uppfattning är att bolaget för närvarande befinner sig i en fas där ekonomiska överskott bör användas till att återbetala skulder och återinvesteras i fortsatt tillväxt, både organisk och via förvärv.

## Aktieägare

Vid årets slut hade Sinch cirka 91 173 aktieägare (103 000). De tio största aktieägarna ägde tillsammans 56,72 procent (61,6) av det egna kapitalet i Sinch. Inget avtal mellan aktieägare som begränsar deras rätt att överlåta sina aktier existerar såvitt bolaget känner till.

### Aktien, 2023



Källa: Modular Finance



## De 10 största aktieägarna per 31 december 2023:

#	Ägare	Antal aktier	Andel i %
1	Neqst D2 AB	155 676 507	18,47 %
2	Fjärde AP-fonden	75 121 141	8,91 %
3	AMF Pension & Fonder	53 020 109	6,29 %
4	Alecta Tjänstepension	38 718 283	4,59 %
5	Swedbank Robur Fonder	35 010 247	4,15 %
6	Handelsbanken Fonder	29 359 718	3,48 %
7	Första AP-fonden	27 000 000	3,20 %
8	Temasek	22 851 408	2,71 %
9	Vanguard	22 810 480	2,71 %
10	Kjell Arvidsson (P&CS Invest AB)	18 630 000	2,21 %
<b>Summa 10 största aktieägarna</b>		<b>478 197 893</b>	<b>56,72 %</b>
	Övriga	364 871 918	43,28 %
<b>Totalt</b>		<b>843 069 811</b>	<b>100,00 %</b>

## Kurser under 2023 (justerat) Nasdaq Stockholm, SEK

Volymviktad genomsnittskurs	Högsta betalkurs	Högsta betalkurs datum	Lägsta betalkurs	Lägsta betalkurs datum
29,66	53,8	13 jan 2023	16,04	30 okt 2023

## Börsvärde, sista affärsdagen 2023, MSEK

Antal aktier	Kurs, SEK	Börsvärde
843 069 811	37,51	31 624

## Omsättning av instrument under 2023, Nasdaq Stockholm

Omsättning, MSEK	Antal omsatta aktier Nasdaq	Antal affärer	Genomsnittlig daglig omsättning, MSEK	Genomsnittlig daglig volym	Genomsnittligt antal affärer	Affärsdagar
67 671	2 281 561 029	1 850 622	269	9 089 885	7 373	251

## Ägarfördelning per typ

Ägartyp	Antal aktier	Kapital	Röster	Antal kända ägare	Andel av kända ägare
Svenska Institutionella ägare	342 467 611	40,62 %	40,62 %	135	0,15 %
Utländska Institutionella ägare	151 890 042	18,03 %	18,03 %	103	0,11 %
Svenska privatpersoner	106 309 651	12,62 %	12,62 %	87 766	96,26 %
Övriga	232 703 286	27,62 %	27,62 %	3 169	3,48 %
Okänd	9 699 221	1,12 %	1,12 %	-	0,00 %
<b>Totalt</b>	<b>843 069 811</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>91 173</b>	<b>100,00 %</b>

Källa: Modular Finance

## Analytiker

Analytiker som följer Sinch är:

Bolag	Analytiker	Kontakt
ABG	Daniel Thorsson	daniel.thorsson@abgsc.se
Bank of America	James Pavey	james.pavey@bofa.com
Carnegie	Predrag Savinovic	predrag.savinovic@carnegie.se
Danske Bank	Viktor Högberg	viktor.hogberg@danskebank.se
DNB	Stefan Gauffin	stefan.gauffin@dnb.se
Goldman Sachs	Mohammed Moawalla	mohammed.moawalla@gs.com
Handelsbanken	Daniel Djurberg	dadj03@handelsbanken.se
J.P. Morgan	Akhil Dattani	akhil.dattani@jpmorgan.com
Morgan Stanley	Laura Metayer	Laura.Metayer@morganstanley.com
SEB	Erik Lindholm-Röjestål	erik.lindholm-rojestal@seb.se

För senaste ägar- och analytikerlista, se investor.sinch.com

# Vårt hållbarhets- arbete

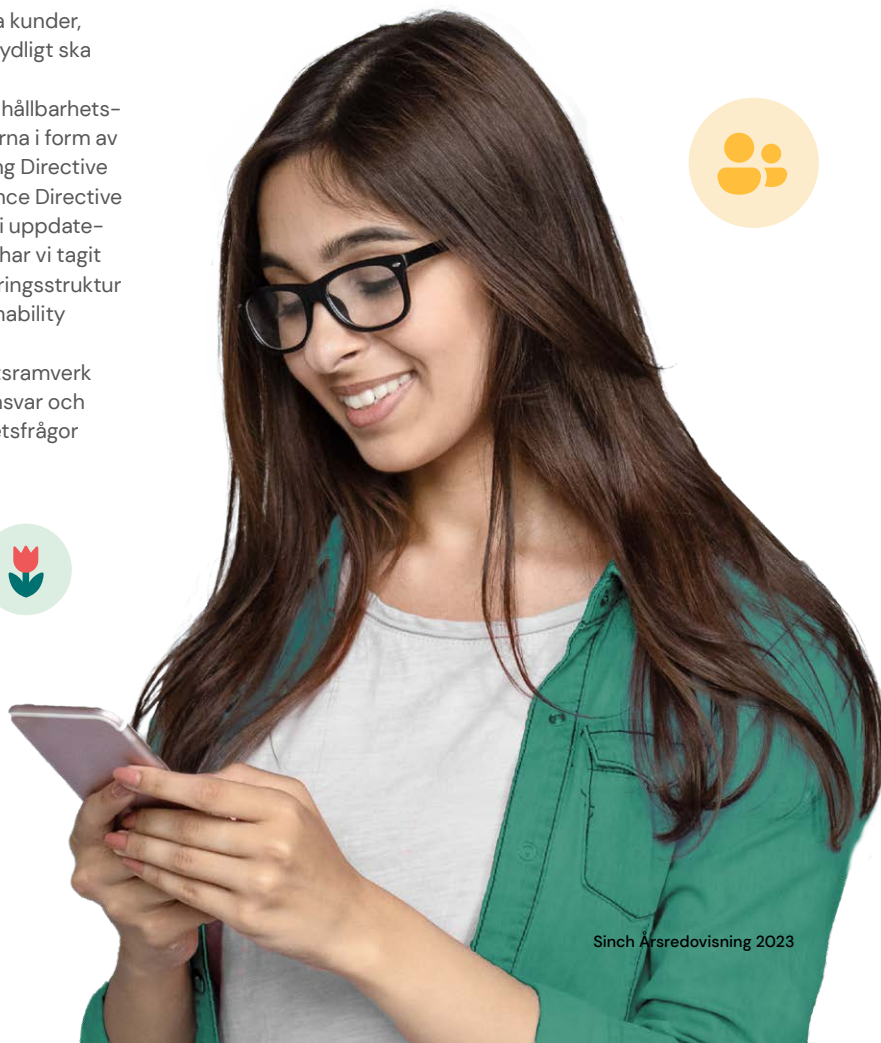
Ansvarsfulla och säkra affärsmetoder är grunden i allt vi gör på Sinch. Vi får saker att hända och får dem att ha betydelse – för våra kunder och omvärlden. Genom vår verksamhet gör vi det möjligt för företag att hantera sina ekonomiska, sociala och miljömässiga utmaningar och möjligheter genom innovativa informations- och kommunikationslösningar, samtidigt som vi arbetar för att minimera potentiella negativa effekter. Vår arbetsplats kännetecknas av mångfald, rättvisa och inkludering, så att alla våra medarbetare kan växa och vinna tillsammans. Våra fokusområden utgör grunden för vårt hållbarhetsarbete och de beskriver hur vi arbetar för att säkerställa att vårt företagsansvar genom hela värdekedjan bidrar till hållbar utveckling.

Vår affärsmodell gör det möjligt för företag, organisationer och individer runt om i världen att kommunicera smidigt och enkelt. Med hjälp av våra molnbaserade kommunikationslösningar kan företag hjälpa sina kunder att på ett enkelt och effektivt sätt få rätt information, i rätt tid. Sinch skapar värde genom att generera långsiktig och lönsam tillväxt som bygger på kvalitet, skalfördelar och innovation. Dessa faktorer gör det sammantaget enklare för människor och företag att mötas. Våra produkter skapar värde i situationer där kommunikation är avgörande och där integritet och informationssäkerhet är av största vikt. Sinch värnar starkt om att våra kunder, partners, medarbetare och andra intressenter tydligt ska uppfatta oss som ett ansvarsfullt företag.

I takt med att vi växer blir vi mer mogna inom hållbarhetsområdet och med de kommande bestämmelserna i form av EU-direktiven Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) och Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) blir de rättsliga kraven allt strängare. Vi uppdaterade våra väsentliga frågor under 2022, och i år har vi tagit ytterligare ett steg för att anpassa vår rapporteringsstruktur i enlighet med EU-standarden European Sustainability Reporting Standard (ESRS).

De fokusområden som utgör Sinch hållbarhetsramverk baseras på de tre grundpelarna: miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning. Inom dessa pelare har hållbarhetsfrågor

kategoriserats och identifierats som våra mest väsentliga frågor. Den genomförda väsentlighetsanalysen inspireras av principen om dubbel väsentlighet och beskriver var Sinch har eller förväntar sig att ha störst väsentlig påverkan och de väsentligaste riskerna och möjligheterna. Läs mer om processen på sidan 102 i denna rapport.





## Miljömässigt ansvar

### Väsentliga frågor:

- Klimatpåverkan

### Beskrivning av fokusområde

Vårt fokus är att minska våra utsläpp av växthusgaser inom scope 1, 2 och 3. Klimatprogrammet omfattar alla våra förvärv under de senaste åren och med dessa integrerade kan rapporteringen bli mer exakt och precis. Sinch rapporterar enligt Greenhouse Gas Protocol, läs mer om resultaten på sidan 103–104.

### Händelser under året

Under 2023 har Sinch åtagit sig att följa Science Based Target initiative (SBTi) för att sätta upp mål för att begränsa den globala uppvärmningen i linje med Parisavtalet.

### Långsiktigt mål

Sinch ska sätta vetenskapligt baserade klimatmål i enlighet med Science Based Targets initiative (SBTi) för att begränsa den globala uppvärmning i linje med 1,5 graders-målet.

### FN:s mål för hållbar utveckling

Sinch tar ansvar för verksamhetens negativa miljöpåverkan, samtidigt som våra innovativa och energieffektiva lösningar möjliggör för företag att kommunicera med sina kunder med mindre påverkan på miljön.



## Socialt ansvar

### Väsentliga frågor:

- Mångfald, rättvisa och inkludering
- Hälsa och välbefinnande

### Beskrivning av fokusområde

Våra medarbetare är kärnan i vår verksamhet och vi strävar efter att främja en diversifierad, inkluderande arbetsmiljö där medarbetarna känner sig trygga att anta utmaningar och våga drömma stort.

Balansen mellan arbete och fritid prioriteras av Sinch för att säkerställa att våra medarbetares hälsa bibehålls och genom att stå värd för olika både globala och lokala initiativ strävar vi efter att öka välbefinnandet hos våra medarbetare.

### Händelser under året

Utvecklingsinsatser under 2023 fokuserade på medarbetarutveckling. Rekryteringsprocesserna förfinades med fokus på att tillgängliggöra interna möjligheter för alla medarbetare, med syfte att främja karriärsutveckling inom Sinch. Dessutom lanserades ytterligare Sinch-

Boost-program med inriktning på att leda i förändring. Flera globala mångfaldsinitiativ startades för att engagera medarbetarna i att upprätthålla en rättvis och inkluderande arbetsplats. Teman för året var till exempel internationella kvinnodagen, Pridemånaden och etnicitet.

### Långsiktigt mål

Sinch kommer att fastställa mångfaldsmål och tillhörande aktivitetsplaner för att säkerställa att vi arbetar effektivt med mångfald, rättvisa och inkludering i hela organisationen. Vår långsiktiga ambition är att för varje år bli ännu starkare och mer medvetna som arbetsgivare.

### FN:s mål för hållbar utveckling

Sinchs medarbetare är företagets viktigaste tillgång. Mångfald, rättvisa och inkludering är framgångsfaktorer för Sinch och vi är fast beslutna att säkerställa att alla medarbetare har lika möjligheter att utveckla sin fulla potential hos oss. Våra medarbetares hälsa och välbefinnande är av största vikt för vår framgång.



## Affärsmässigt ansvar

### Väsentliga frågor:

- Dataskydd och informationssäkerhet
- Affärsetik och antikorrupktion
- Hantering av leverantörskedjan
- Produktpåverkan och innovation

### Beskrivning av fokusområde

Vår verksamhet förlitar sig på innovativa produkter som garanterar säker informationshantering och integritet för alla våra kunder och konsumenter. Vi är verksamma i hela världen och värnar om att vara en trovärdig partner som främjar etisk verksamhet, regelefterlevnad och rättvis konkurrens. Det inkluderar hur vi arbetar inom vår leverantörskedja och ser till att våra leverantörer levererar enligt samma standard över hela världen.

### Händelser under året

Vi har fortsatt att utveckla våra program för dataskydd och informationssäkerhet, samt kontinuerligt utbildat våra medarbetare i riskhantering. Förbättringar har gjorts för

att säkerställa överensstämmelse med uppförandekoden genom hela vår verksamhet och värdekedjan. Vi har också initierat en pilot för att bedöma klimatpåverkan av en av våra produkter (SMS/MMS) genom att utföra en livscykelanalys (LCA).

### Långsiktigt mål

Sinch kommer att utveckla sina riskrelaterade processer för att säkerställa ansvarsfull verksamhet genom hela värdekedjan. Vi kommer också att identifiera möjligheter för att ta ytterligare steg mot att främja hållbar utveckling genom våra produkter och tjänster.

### FN:s mål för hållbar utveckling

Egenskap av en global aktör är det av största vikt att vi agerar ansvarsfullt och etiskt i hela värdekedjan. Våra innovativa lösningar bidrar till att öka tillgången till informations- och kommunikationsteknik, som gör det möjligt för företag att hantera ekonomiska, sociala och miljömässiga utmaningar.



## Sinch värderingar



Dream big



Win together



Keep it simple



Make it happen

Sinch värderingar Dream big, Win together, Keep it simple och Make it happen beskriver hur vi arbetar, agerar och degenomsyrar hela verksamheten. De ligger till grund för vår vision "Simplifying life by bringing all people and businesses together" och är integrerade i våra medarbetarprocesser. Vi anser att en stark företagskultur är en viktig förutsättning för att lyckas i en verksamhet som växer snabbt, både organiskt och via förvärv. Hos oss ska alla ha lika möjlighet att utvecklas. Att arbeta hos oss är att möta människor som väljer att drömma stort och som utmanar varandra för att fortsatt vara

nyfikna och bryta ny mark. Tillsammans skapar vi resultat och våra relationer är byggda på tillit, inkludering och respekt, vilket gynnar både den personliga och professionella utvecklingen. Vi arbetar för att skapa en enkel, öppen och ärlig företagskultur där kunder och medarbetare ska känna starkt förtroende för varandra. Genom ett sådant arbetssätt får vi saker att hända och ser potentiella utmaningar som en möjlighet att hitta nya vägar. Hos Sinch värderas etik och ansvarstagande högt, något som också återspeglas i hur vi interagerar med vår omgivning och intressenter.

# Välpositionerade med alla pusselbitar på plats

Under det senaste året har Sinch fortsatt att flytta fram sin position som världsledande leverantör av molnbaserade lösningar för kundkommunikation. Ser vi tillbaka på de senaste tre åren var 2021 ett förvärvsintensivt år som avslutades med att vi genomförde tre transformativa förvärv som tillsammans skapade en ny och bredare plattform för framtida tillväxt. De makroekonomiska förutsättningarna förändrades kraftigt i början av 2022 på grund av geopolitisk oro, ökad inflation och stigande räntor. Efterfrågan på kommunikationstjänster dämpades då företagen fokuserade på att minska sina kostnader snarare än innovation och ökade intäkter. Både för oss och för vår bransch innebar det minskad tillväxt och ett ökat fokus på lönsamhet och kassaflöde. Tack vare att vi är en av få spelare i vår bransch som har en kassagenererande och lönsam affär i grunden behövde vi göra betydligt mindre dramatiska nedskärningar än våra konkurrenter. Samtidigt kunde vi använda vårt starka kassaflöde för att minska vår belåning.

Under 2023 såg vi resultatet av våra åtgärder. Målsättningen med det kostnadsbesparingsprogram som initierades under 2022 överträffades, våra marginaler stabiliserades och vi minskade vår belåningsgrad i stadig takt. Vi har också sett en gradvis förbättring av våra bruttomarginaler som gynnas av den höga tillväxttakten inom några av våra nya segment. Efter en noggrann rekryteringsprocess hade vi också den stora glädjen att presentera vår nya vd, Laurinda Pang, som tillträdde i april 2023. Med detta hade vi alla nödvändiga pusselbitar på plats för att ta nästa steg och återigen rikta fokus mot framtiden. Laurindas huvuduppdrag har till en början varit att utveckla en långsiktig plan för Sinch och genomföra nödvändiga förändringar för att realisera planen. För styrelsens del har därför en stor del av 2023 handlat om coaching och om att hjälpa till att skapa en välfungerande struktur och ett vinnande team. Konkret har det handlat om organisationsutveckling, ledningsrekrytering och att vidareutveckla överordnade styrsystem.

## Ny verksamhetsmodell för ökad tillväxt

Vi har gjort stadiga framsteg och i slutet på året lanserades den nya verksamhetsmodellen och den nya koncernledningen som består av både etablerade och för Sinch nya ledare. Det överordnade syftet är att accelerera tillväxten och effektivisera verksamheten genom ett ökat fokus på kunderna samt att utnyttja skalfördelar och realisera ytterligare förvärvsrelaterade synergier. Våra ambitioner återspeglas också i de mål som styr ledningens rörliga ersättning. Dessa mål är nu gemensamma och fokuserar på tillväxt, lönsamhet och hållbarhet. Att inkludera hållbarhet i de överordnade målsättningarna är en naturlig konsekvens av att Sinch har mognat och blivit större. Vi har nu möjlighet att spela en mer aktiv roll när det gäller att påverka samhället i en positiv riktning.

När vi blickar framåt finns det ingen anledning att tvivla på att vår marknad kommer att återgå till god tillväxt, trots att den varit mer dämpad de senaste två åren. Digitaliseringen och företagsnyttan av att kommunicera effektivt med kunder på deras villkor är starka underliggande trender. Samtidigt är marknaden fragmenterad med många lokala och regionala konkurrenter samt tre ledande globala leverantörer, varav vi är



en. Vi är övertygade om att marknaden kommer att fortsätta att växa och konsolideras över tid. För att vara en av vinnarna krävs det en bred och ledande produktportfölj som kan adressera både de stora och de snabbväxande segmenten. Det krävs global närvaro och flera säljkanaler som når många olika kundgrupper samt kompetens och strukturkapital. Sinch har allt detta samt en stabil resultatutveckling och en ny verksamhetsplan som bärs fram av en ny koncernledning.

## Framtida fokus och tillväxtmöjligheter

Styrelsen kommer därför att under 2024 lägga stort fokus på att coacha ledningen under implementeringen av den regionala strukturen och följa upp resultaten. Sinch är numera ett företag med fler än 4 000 medarbetare och det kommer säkert att ta tid innan förändringen når alla. Med det sagt förväntar jag mig att se positiva resultat i slutet på 2024. Det finns också några strategiska områden som vi kommer att följa närmare. Meddelandestandarden RCS ser till exempel ut att kunna utvecklas till en god tillväxtmöjlighet de närmaste åren och utvecklingen inom AI skapar nya tillväxt- och effektiviseringsmöjligheter för Sinch. I takt med att den nya verksamhetsmodellen stabiliseras och vår belåningsgrad minskar ökar vår handlingsfrihet, vilket innebär att ytterligare förvärv blir en mer attraktiv tillväxtmöjlighet. Jag ser inte att vi i första hand behöver göra flera transformativa förvärv, det kommer snarare att handla om förvärv som ökar våra marknadsandelar inom områden där vi redan är aktiva.

När vi utvärderar resultatet relativt våra finansiella mål har nyckeltalet nettoskuld/justerad EBITDA under året minskat från 2,7x till 2,0x. Justerad EBITDA per aktie växte med 14 procent vilket kan jämföras med vårt mål om 20 procent per år över tid. Vi har en fortsatt långsiktig industriell syn på Sinch med fokus på lönsam tillväxt och att vara en fortsatt vinnare när marknaden konsolideras. Sinch flyttar fram sin position år för år och vi inom styrelsen ser fram emot att på nära håll följa och stötta företagets fortsatta utveckling under 2024.

Erik Fröberg, Styrelseordförande

Stockholm, april 2024

# Bolagsstyrningsrapport

## Inledning

Sinch AB (publ) ("Sinch") är moderbolag i Sinch-koncernen ("koncernen") och noterat på Nasdaq Stockholm sedan den 8 oktober 2015. Styrelsen för Sinch får härmed avge bolagsstyrningsrapport för räkenskapsåret 2023. Denna bolagsstyrningsrapport har antagits av styrelsen den 17 april 2024 och är en redogörelse för hur bolagsstyrningen har bedrivits i Sinch under verksamhetsåret 2023. Bolagsstyrningsrapporten är inte en del av förvaltningsberättelsen.

## Principer för bolagsstyrning

Utöver de principer för bolagsstyrning som följer av lag eller annan författning följer Sinch Svensk kod för bolagsstyrning ("Koden", se Kollegiet för svensk bolagsstyrnings webbplats [www.bolagsstyrning.se](http://www.bolagsstyrning.se)). De interna regelverken för bolagets styrning utgörs av bolagsordningen, styrelsens arbetsordning (innefattande instruktioner för styrelsens utskott), instruktion för den verkställande direktören, instruktioner för den finansiella rapporteringen samt övriga policies och riktlinjer.

## Aktieägare

Per den 31 december 2023 hade bolaget cirka 91 000 aktieägare. Följande direkta eller indirekta aktieinnehav i bolaget representerade per 31 december 2023 minst en tiondel av röstetalet för samtliga aktier i bolaget:

Neqst D2 AB, 18,47%

## Rösträtt

Sinch bolagsordning innehåller inga begränsningar i fråga om hur många röster varje aktieägare kan avge vid en bolagsstämma.

## Bolagsordning

Gällande bolagsordning, se bolagets webbplats [investors.sinch.com](http://investors.sinch.com), antogs vid årsstämman den 9 juni 2022. Bolagsordningen innehåller inga särskilda bestämmelser om tillsättande och entledigande av styrelseledamöter eller om ändring av bolagsordningen.



## Bolagsstämma

Bolagsstämman är bolagets högsta beslutande organ. Det är på bolagsstämman som aktieägarna har möjlighet att utöva sitt inflytande. En rad ärenden är enligt Aktiebolagslagen förbehållna bolagsstämman att besluta om, till exempel fastställande av resultat- och balansräkning, dispositioner beträffande bolagets resultat, ansvarsfrihet, val av styrelseledamöter och val av revisorer. Styrelsen har under året även möjlighet att kalla till extra bolagsstämma. Det sker till exempel om beslut måste fattas i ärende som endast kan beslutas av bolagsstämman och det inte är lämpligt att vänta till nästa årsstämma. Aktieägare som vill delta i bolagsstämma ska dels vara upptagen som aktieägare i utskrift eller annan framställning av hela aktieboken avseende förhållandena sex bankdagar före stämman eller om aktierna är rösträttsregistrerade, avseende rösträttsregistreringar genomförda senast fyra bankdagar före stämman, dels anmäla sitt deltagande till bolaget den dag som anges till kallelsen till stämman. Denna dag får inte vara söndag, annan allmän helgdag, lördag, midsommarafton, julafton eller nyårsafton och inte infalla tidigare än femte vardagen före stämman.

## Årsstämman

Sinch årsstämma 2023 hölls den 17 maj 2023 genom att aktieägarna kunde närvara på plats eller genom poströstning. Vid stämman deltog 257 aktieägare vilka representerade 56,7 procent av rösterna och aktiekapitalet. Årsstämman beslutade om fastställande av resultat- och balansräkning för 2022, vinstdisposition samt om ansvarsfrihet för VD och

styrelsen för det gångna verksamhetsåret. Årsstämman valde styrelseledamöter och beslutade om styrelsearvode.

Årsstämman beslutade även om införande av incitamentsprogram. Årsstämman 2024 kommer att hållas den 16 maj 2024 klockan 10:00 i Stockholm.

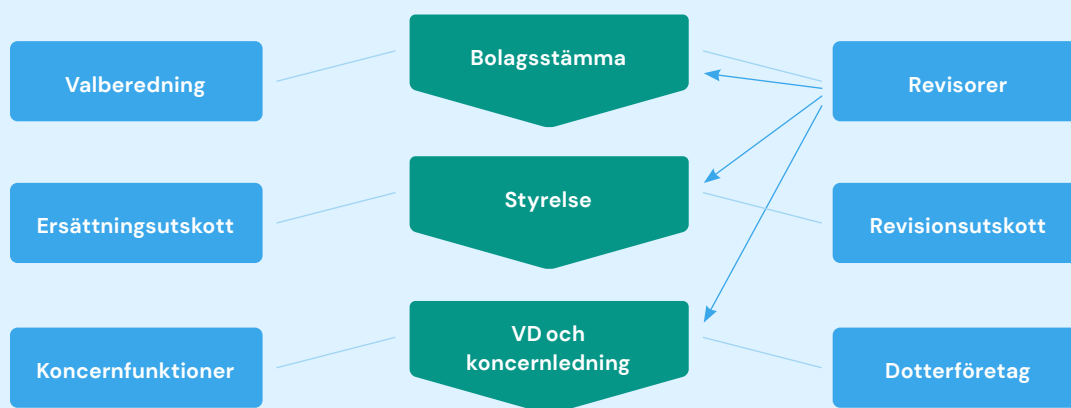
## Bemyndiganden

Årsstämman den 17 maj 2023 beslöt att bemyndiga styrelsen att, vid ett eller flera tillfällen intill nästkommande årsstämma, fatta beslut om ökning av Bolagets aktiekapital genom nyemission av aktier i Bolaget. Bemyndigandet innebär att Bolagets aktiekapital får öka med högst tio procent av Bolagets registrerade aktiekapital vid den tidpunkt då styrelsen första gången utnyttjar bemyndigandet. Styrelsen skall kunna besluta om emission av aktier med avvikelser från aktieägarnas företrädesrätt och/eller med bestämmelse om apport, kvittning eller dylikt. Emissionerna skall ske till marknadsmässig teckningskurs, med förbehåll för marknadsmässig emissionsrabatt i förekommande fall. Syftet med bemyndigandet och skälen till eventuell avvikelse från aktieägarnas företrädesrätt är att emissioner skall kunna ske för finansiering av förvärv av bolag, eller delar av bolag och för Bolagets rörelse.

## Valberedningen

Årsstämman fastställer principer för utseende av valberedningen och beslutar vilka uppgifter valberedningen ska fullgöra inför nästkommande årsstämma. I enlighet med beslut

## Bolagsstyrningsmodell



Figuren visar Sinch bolagsstyrningsmodell och hur de centrala funktionerna utses och samverkar.

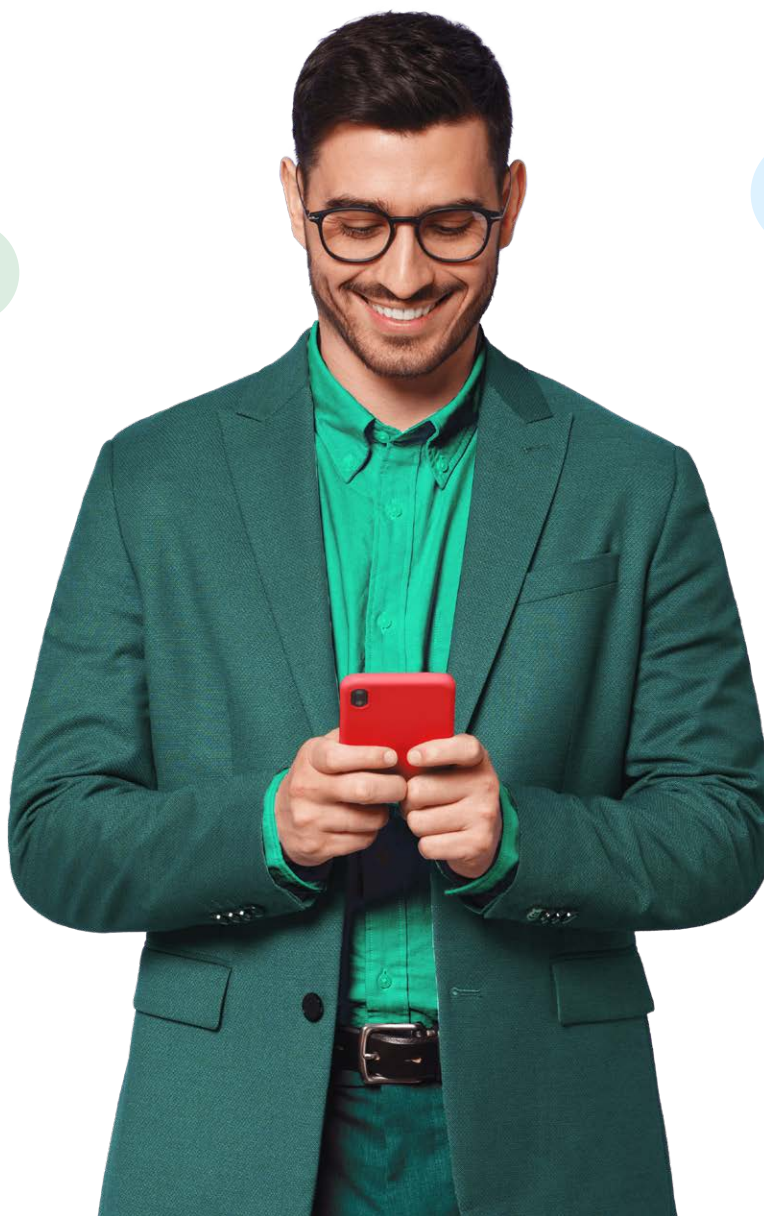
på årsstämman den 17 maj 2023 utser de fyra röstmässigt största aktieägarna eller ägargrupperna (härmed avses såväl direktregistrerade aktieägare som förvaltarregistrerade aktieägare), enligt Euroclear Swedens ("Euroclear") utskrift av aktieboken per den 30 september 2023, vardera en representant att jämte styrelseordföranden utgöra valberedning för tiden intill dess att ny valberedning utsetts enligt mandat från årsstämman 2024. Majoriteten av valberedningens ledamöter skall vara oberoende i förhållande till Sinch och bolagsledningen. Minst en av valberedningens ledamöter skall vara oberoende i förhållande till den i Sinch röstmässigt största aktieägaren eller grupp av aktieägare som samverkar om Sinch förvaltning. Verkställande direktören eller annan person från bolagsledningen skall inte vara ledamot av valberedningen. Styrelseledamöter kan ingå i valberedningen men skall inte utgöra en majoritet av dess ledamöter. Om mer än en styrelseledamot ingår i valberedningen får högst en av dem vara beroende i förhållande till Sinch större aktieägare.

Valberedningen utser ordförande inom gruppen. Styrelseordföranden eller annan styrelseledamot skall inte vara ordförande för valberedningen. Sammansättningen av valberedningen skall tillkännages senast sex månader före årsstämman. Om en eller flera aktieägare som utsett

representanter till valberedningen inte längre tillhör de fyra största ägarna i Sinch vid en tidpunkt mer än två månader före årsstämman, ska representanterna för dessa aktieägare frånträda sitt uppdrag och nya ledamöter utses av de nya aktieägare som då tillhör de fyra största aktieägarna. Om en ledamot i valberedningen avsäger sig uppdraget innan valberedningens arbete är avslutat ska samma aktieägare som utsåg den avgående ledamoten, om det anses nödvändigt, äga rätt att utse en ny ledamot, eller om aktieägaren inte längre är bland de fyra största aktieägarna, den största aktieägaren på tur, enligt principerna ovan, men med utgångspunkt i Euroclears utskrift av aktieboken snarast möjligt efter det att ledamoten lämnat sin post. Förändringar i valberedningens sammansättning skall omedelbart offentliggöras.

Inför årsstämman 2024 har Sinch valberedning haft följande sammansättning:

- Jonas Fredriksson, representerande Neqst D2 AB
- Thomas Wuolikainen, representerande Fjärde AP Fonden
- Patricia Hedelius, representerande AMF Pension & Fonder
- Mikael Wiberg, representerande Alecta
- Erik Fröberg, styrelseordförande Sinch AB (publ).





### Mångfaldspolicy

Valberedningen tillämpar regel 4.1 i Svensk kod för bolagsstyrning som mångfaldspolicy för styrelsen. Målet med mångfaldspolicyn är att styrelsen skall ha en med hänsyn till bolagets verksamhet, utvecklingsskede och förhållanden i övrigt ändamålsenlig sammansättning, präglad av mångsidighet och bredd avseende kompetens, erfarenhet, bakgrund och en jämn könsfördelning. Dessa principer vägs in som en del i valberedningens arbete för att ta fram sitt förslag inför årsstämman. Bolagets styrelse har, enligt 2023 års valberednings uppfattning, en acceptabel mångfald både vad gäller erfarenhet, ålder och kön. Av ledamöterna som valdes 2023 är två kvinnor, vilket utgör 33,3 procent av styrelsen.

### Ersättning till styrelsen

Valberedningen lägger fram förslag för beslut på årsstämman rörande styrelsearvodet. Årsstämman 2023 beslutade i enlighet med valberedningens förslag om arvode. Valberedningens förslag till ersättning inför årsstämman framgår av kallelsen till årsstämman.

## Styrelsen

### Styrelsens sammansättning

Styrelsen har sedan årsstämman 2023 bestått av ledamöterna Erik Fröberg, Bridget Cosgrave, Renée Robinson Strömberg, Johan Stuart, Björn Zethraeus samt Hudson Smith. Erik Fröberg har varit ordförande i styrelsen. Styrelsens ordförande leder och fördelar styrelsearbetet, upprätthåller en kontinuerlig kontakt med VD och finanschefen, säkerställer att styrelsemötena är väl förberedda samt representerar Sinch i förvärvsdiskussioner och dylikt.

### Styrelsens oberoende

Styrelseledamöternas beroendeställning i förhållande till bolaget, bolagsledningen och aktieägarna framgår av tabellen på sidan 34. Som framgår av tabellen uppfyller Sinch tillämpliga regler om styrelseledamöters oberoende i förhållande till bolaget och bolagsledningen samt bolagets större aktieägare.

## Styrelsens arbete

Styrelsens arbete bedrivs på sätt som Aktiebolagslagen, Koden och övriga för bolaget tillämpliga förordningar och regler föreskriver. Styrelsen arbetar efter en årligen fastställd arbetsordning och årsplan. Vid styrelsemötena närvarar bolagets VD, strategichef och finanschef. Som protokollförare fungerar normalt bolagets chefsjurist. Andra personer ur koncernledningen och tjänstemän i koncernen deltar vid styrelsens möten som föredragande vid behov.

Under 2023 har styrelsen utöver det konstituerande mötet efter årsstämman, sammanträtt 13 gånger. Styrelsen har under året primärt fokuserat på arbete med strategi, affärsplan och budget, omorganiseringar samt integration av genomförda förvärv. Styrelsen har träffat revisorn utan närvaro av VD eller annan person från bolagsledningen vid 1 tillfälle. Extern utvärdering av styrelsens liksom av VDs arbete genomförs årligen. Under 2023 har utvärderingen utförts genom en självbedömning av styrelsens arbete där styrelse-

ledamöterna gavs möjlighet att framföra sina synpunkter på arbetsmetoder, styrelsematerial, eget och andra styrelsemedlemmars arbete samt omfattningen av styrelseuppdraget. Styrelsen erhåller även rapporter från revisionsutskottet och ersättningsutskottet och utvärderar deras arbete. Utvärderingen har presenterats för valberedningen. Styrelsen följer ledningens arbete genom månadsvisa rapporter vilka bland annat redovisar det finansiella resultatet, viktiga nyckeltal, utvecklingen av prioriterade aktiviteter med mera.

### Styrelsemöten

Styrelsen håller ordinarie styrelsemöten enligt nedanstående plan:

- januari/februari – bokslutskommuniké
- mars/april – bolagsstyrningsmöte – agenda och kallelse till årsstämman, bolagsstyrningsrapport, årsredovisning, hållbarhetsrapport, översyn av försäkringar och pensioner, delårsrapport första kvartalet
- maj/juni – konstituerande styrelsemöte, beslut om styrelsens arbetsordning, VD-instruktion och instruktion för den finansiella rapporteringen, styrelsens årsplan, firmateckning, strategimöte
- juli/augusti – delårsrapport andra kvartalet
- september – budget, finansiell prognos
- oktober/november – delårsrapport tredje kvartalet, strategimöte, riskrapport
- november/december – budgetbeslut, ledningens ersättning, lönerevision, utvärdering av styrelse och VD

På ordinarie styrelsemöte avger VD verksamhetsrapport. Styrelsen har genomgångar med revisorn då rapporter från revisorn behandlas.

### Styrelsens arbete i utskott

Styrelsen har två utskott, revisionsutskottet och ersättningsutskottet. Utskottens arbete regleras i styrelsens arbetsordning. Styrelsens utskott behandlar de frågor som faller inom deras respektive område, avger rapport och rekommendationer som ligger till grund för styrelsens beslut. Utskotten har viss beslutanderätt inom ramen för styrelsens direktiv. Protokoll från utskottens möten hålls tillgängliga för styrelsen.

### Revisionsutskottet

Johan Stuart och Erik Fröberg är ledamöter i revisionsutskottet, Johan Stuart är ordförande. Vid revisionsutskottets möten deltar bolagets vd, finanschef, chefsjurist och chefen för koncernredovisning, samt vid regelbundna tillfällen bolagets chef för internrevision. Bolagets revisor har deltagit vid 6/6 av revisionsutskottets möten under året.

### Internrevision

Inom Sinch är det medarbetarnas ansvar att se till att den interna styrningen och kontrollen är god inom den verksamhet eller process man är ansvarig för. Internrevision är en separat funktion med uppdrag att utvärdera och förbättra effektiviteten i intern styrning och kontroll samt riskhantering. Internrevision rapporterar till revisionsutskottet och styrelsen när det gäller internrevisionsfrågor. Funktionen

bildades 2020, består av 6 revisorer som löpande utvärderar interna processer, informationssäkerhet och IT-system samt efterlevnad av policyer och andra styrande dokument.

### Ersättningsutskottet

Erik Fröberg och Renée Robinson Strömberg är ledamöter i ersättningsutskottet, Erik Fröberg är ordförande. Styrelseledamöternas och utskottsledamöternas närvaro under året framgår av tabellen nedan.

### Revisorer

Revisionsbolag, valt på årsstämman den 17 maj 2023 för ett år, är Deloitte AB. Auktoriserade revisorn Johan Telander är huvudansvarig revisor. Revisorerna har till uppgift att på aktieägarnas vägnar granska bolagets årsredovisning och bokföring samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning. Revisorerna rapporterar löpande till revisionsutskott och styrelsen. Revisionsarvodet framgår av not 7 i årsredovisningen.

### Koncernledning

Styrelsen utser verkställande direktör. Verkställande direktör, tillika koncernchef, leder koncernledningens arbete och fattar beslut i samråd med övriga personer i koncernledningen. Per den 31 december 2023 bestod koncernledningen av verkställande direktör Laurinda Pang, President Sinch Voice Brett Scorza, President Sinch CPaaS Josh Odom, President SMB Sean O'Neal, Executive Vice President International Nicklas Molin, President North America Petter Bengtsson, Chief Financial Officer Roshan Saldanha, Chief Strategy Officer

Thomas Heath, Chief Human Resources Officer Christina Raaschou, Chief Marketing Officer Jonathan Bean, Chief Data and Transformation Officer Sibito Morley samt Chief Information Officer Cristina David.

26 oktober 2023 fattades beslutet att koncernledningen skulle ändras från och med den 1 januari 2024, då Sinch koncernledning kommer att bestå av följande personer: verkställande direktör Laurinda Pang, Chief Technology Officer Brett Scorza, Chief Human Resources Officer Christina Raaschou, Chief Information Officer Cristina David, Head of APAC (Interim) Damien Tabor, Chief Marketing Officer Jonathan Bean, Executive Vice President Americas Julia Fraser, Executive Vice President EMEA Nicklas Molin, Chief Financial Officer Roshan Saldanha, Chief Product Officer Sean O'Neal, Chief Data and Transformation Officer Sibito Morley, samt Chief Strategy Officer Thomas Heath.

Chief Legal Officer Ilse van der Haar och Executive Vice President APAC Wendy Johnstone blev en del av koncernledningen under det första kvartalet 2024.

### Koncernledningens arbete

VD har regelbundna möten med alla medlemmar i koncernledningen för affärsuppdateringar, ta emot rapporter, sätta upp mål och för allmänna affärsdiskussioner. Utöver detta genomförs flera personliga möten med var och en i koncernledningen varje år för mer djupgående diskussioner och planering. Koncernledningens styrning och uppföljning är baserad på den av styrelsen fastställda arbetsordningen, instruktion för verkställande direktören och rapporteringsinstruktioner. Koncernledningen och övriga ledningspersoner leder den dagliga verksamheten främst genom instrument såsom budgetar, resultatstyrning och belöningsystem,

Namn	Invald år	Obero- ende till bolaget	Obero- ende till ägarna	Befattning	Utskott	Närvaro styrelse- möte	Närvaro revisions- utskott	Närvaro ersätt- nings- utskott	Arvode kSEK <sup>1)</sup>	Antal aktier/ tecknings optioner i Sinch, direkt och indirekt innehav <sup>2)</sup>
Erik Fröberg	2012	Ja	Nej	Styrelseordförande, ordförande i ersättningsutskottet, ledamot i revisionsutskottet	Ersättning, revision	14/14	6/6	5/5	1 700	1 773 970 eget innehav – indirekt innehav genom Neqst D2 AB
Bridget Cosgrave	2018	Ja	Ja	Styrelseledamot	–	14/14	0/6	0/5	700	13 500
Renée Robinson Strömberg	2017	Ja	Ja	Styrelseledamot, ledamot i ersättningsutskottet	Ersättning	14/14	0/6	5/5	750	340
Johan Stuart	2015	Ja	Ja	Styrelseledamot, ordförande i revisionsutskottet	Revision	14/14	6/6	0/5	950	90 000 eget innehav
Björn Zethraeus	2017	Nej	Nej	Styrelseledamot	–	14/14	1/6	0/5	0 <sup>3)</sup>	0 eget innehav – indirekt innehav genom Neqst D2 AB
Hudson Smith	2022	Ja	Ja	Styrelseledamot	–	12/14	0/6	0/5	700	0

1) Uppgifter om arvode avser styrelseåret från årsstämman 2023 till årsstämman 2024.

2) Aktieinnehav avser 31 december 2023.

3) Arvode utgår inte till anställd personal.

regelbunden rapportering och övervakning och personalmöten samt via en delegerad beslutsstruktur inom funktionella (utveckling, marknadsföring, support, finans, etcetera) hierarkier, från moderbolaget till ledningen i dotterföretagen. Under året har fokus legat på affärsplan, tillväxtfrågor, integration av tidigare förvärv samt genomförande av omorganiseringar för att möjliggöra övriga strategier.

## Intern kontroll avseende den finansiella rapporteringen

Styrelsens ansvar för intern kontroll regleras i Aktiebolagslagen och i Koden. I enlighet med Årsredovisningslagen innehåller bolagsstyrningsrapporten en beskrivning av de viktigaste inslagen i bolagets system för intern kontroll och riskhantering. Intern kontroll avseende den finansiella rapporteringen syftar dels till att ge rimlig säkerhet avseende tillförlitligheten i den externa finansiella rapporteringen, dels till att säkerställa att den externa finansiella rapporteringen har upprättats enligt lag, tillämpliga redovisningsstandarder och övriga krav för börsnoterade bolag.

### Kontrollmiljö

Styrelsen har det övergripande ansvaret för den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen. Kontrollmiljön avseende den finansiella rapporteringen bygger på en fördelning av roller och ansvar i organisationen, fastställda och kommunicerade beslutsvägar, instruktioner beträffande befogenhet och ansvar samt redovisnings- och rapporteringsinstruktioner. Internrevision rapporterar direkt till revisionsutskottet. Styrelsen har antagit arbetsordning, VD-instruktion, instruktion för den finansiella rapporteringen samt instruktioner för revisions- respektive ersättningsutskottets arbete. Därutöver finns policys och riktlinjer inom en rad områden för den operativa verksamheten.

### Riskbedömning

Styrelsen och koncernledningen arbetar, som en integrerad del av ledningsarbetet, med riskbedömning i ett vitt perspektiv inkluderande men inte begränsat till finansiella risker och viktiga affärsrisker. Rapportering av risker sker löpande till styrelsen. Styrelsen har under året löpande diskuterat olika slags risker samt bolagets riskhanteringsprocess. Bolaget har en riskkarta som går igenom i bolagets revisionskommitté och som utgör underlag för internrevision samt kontinuerlig förbättring av interna processer och kontroller.

Under året har en ERM-process (Enterprise Risk Management) skapats, för beskrivning av denna samt Bolagets operationella risker se sidorna 40–43 och de finansiella riskerna se sidorna 95–97.

### Kontrollaktiviteter

Koncernens kontrollaktiviteter avseende de finansiella kärnprocesserna beskrivs i den riskmatris som godkänts av styrelsen som underlag för det fortsatta arbetet med att ständigt förbättra de interna processerna och kontrollerna. Kontroller sker både på dotterföretags- och koncernnivå. De fyra affärsområdena har utsedda ekonomichefer, som

ansvarar för att kontrollera att finansiella siffror stäms av och rapporteras månadsvis. Detta inkluderar avstämning av finansiella siffror mot försäljnings- och kostnadsuppgifter från koncernens transaktionssystem, avstämning av koncerninterna mellanhavanden och avstämning av bankkonton. Dessa siffror kontrolleras sedan på koncernnivå i samband med den månatliga konsolideringen av koncernsiffror. Arbetet pågår kontinuerligt för att förbättra dessa processer, till exempel genom vidareutbildning av berörd personal, en ökad automatisering av avstämnings och genom att centrala siffror kontrolleras av flera personer parallellt.

### Information och kommunikation

Information om interna styrdokument för den finansiella rapporteringen finns tillgängliga för berörda medarbetare på Sinch intranät. Information och utbildning avseende de interna styrdokumenterna sker även genom aktiviteter riktade direkt till ekonomiansvariga och controllers inom koncernen.

### Uppföljning

Uppföljning för att säkerställa effektiviteten i den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen sker av styrelsen, revisionsutskottet, VD, koncernledningen och av koncernens bolag. Uppföljningen inbegriper bland annat en kontinuerlig kvalitetskontroll av styrelsen av bolagets månatliga finansiella rapporter, kontinuerlig uppföljning av centrala finansiella processer som till exempel hantering av potentiella kundförluster och genomgång av rapporter från såväl bolagets internrevision samt externa revisorer. Personal från Sinch centrala funktioner, bland annat Internrevision, besöker också regelbundet de rörelsedrivande affärsområdena för att kontrollera att Sinch finansiella processer är korrekt implementerade och kontinuerligt utvecklas för att säkerställa en korrekt finansiell rapportering.

Stockholm den 17 april 2024

Styrelsen i Sinch AB (publ)

# Styrelse



## 1. Erik Fröberg

**Född:** 1957

**Medlem i styrelsen för Sinch sedan:** 2012, Styrelseordförande sedan 2015

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 1 773 970 i privat ägo samt indirekt innehav genom Neqst D2 AB

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** Civilingenjör teknisk fysik, Kungliga tekniska högskolan

**Huvudsaklig sysselsättning:** Partner och grundare av Neqst

**Erfarenhet:** Executive Vice President Cap Gemini Sweden; Executive Vice President LHS Group Inc, CEO DigiQuant Inc, Special Advisor General Atlantic LP

**Övriga väsentliga styrelseuppdrag (bolag och befattning):** Styrelseledamot i Digital Route AB och Varnish AB samt styrelseordförande i Xlent AB och Netlight AB

**Beroende i förhållande till bolaget och dess större ägare:** Nej/Ja



## 2. Björn Zethraeus

**Född:** 1963

**Medlem i styrelsen för Sinch sedan:** 2017

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** indirekt innehav genom Neqst D2 AB

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** Civilingenjör industriell ekonomi Linköpings tekniska högskola

**Huvudsaklig sysselsättning:** Affärsutveckling och medgrundare Sinch

**Erfarenhet:** Ledande positioner på Ericsson, medgrundare Ericsson IPX AB, medgrundare Sinch, managementkonsult och tillförordnad chef på olika nätverksoperatörer och företag inriktade på mobil marknadsföring

**Övriga väsentliga styrelseuppdrag (bolag och befattning):** Inga andra styrelseuppdrag

**Beroende i förhållande till bolaget och dess större ägare:** Ja/Ja



## 3. Bridget Cosgrave

**Född:** 1961

**Medlem i styrelsen för Sinch sedan:** 2018

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 13500

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** MBA från London Business School, MSC från World Maritime University, BA (Hons) från Queen's University Kanada

**Huvudsaklig sysselsättning:** Oberoende konsult, VD för ADIMO sprl

**Erfarenhet:** Grundare, VD och ordförande för BICS sa; SVP Enterprise Proximus, biträdande generaldirektör ETSI, generaldirektör Digital Europe, tidigare styrelseledamot av S.E.S., Essilor, Eutelsat, Steria S.A. och Euskaltel

**Övriga väsentliga styrelseuppdrag (bolag och befattning):** Inga andra styrelseuppdrag

**Beroende i förhållande till bolaget och dess större ägare:** Nej/Nej



## 4. Hudson Smith

**Född:** 1977

**Medlem i styrelsen för Sinch sedan:** 2022

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** MBA, Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University, BSc, Business Administration, Washington och Lee University

**Huvudsaklig sysselsättning:** Partner, Thoma Bravo, Miami, Florida, USA

**Erfarenhet:** VD för HGGC, Konsult inom Bain & Company, Analytiker inom Lincoln International

**Övriga väsentliga styrelseuppdrag (bolag och befattning):** Styrelseledamot i Magnet Forensics, Apyre, Greenphire, Cority Veriforce, Nintex och Riskconnect

**Beroende i förhållande till bolaget och dess större ägare:** Nej/Nej



## 5. Johan Stuart

**Född:** 1957

**Medlem i styrelsen för Sinch sedan:** 2015

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 90 000

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** Ekon.mag, Handelshögskolan i Stockholm.

**Huvudsaklig sysselsättning:** Styrelseledamot

**Erfarenhet:** CFO för Affibody Medical AB, Tradim-us AB, XCounter AB, Hi3G Access AB, Utfors AB, ASG AB och företag inom Axel Johnsongruppen

**Övriga väsentliga styrelseuppdrag (bolag och befattning):** Styrelseledamot i Digital Route AB samt Best Practice Scandinavia AB

**Beroende i förhållande till bolaget och dess större ägare:** Nej/Nej



## 6. Renée Robinson Strömberg

**Född:** 1970

**Medlem i styrelsen för Sinch sedan:** 2017

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 340

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** Examen från Kalamazoo College i kinesiska studier och ekonomi samt en MBA från Stephen M. Ross School of Business, University of Michigan

**Huvudsaklig sysselsättning:** Grundare av och VD för Shiny Thing AB.

**Erfarenhet:** Mer än 25 års erfarenhet från internationell high-tech industri inklusive Druitt (förvärvat av Ericsson) och Tail-f Systems (förvärvat av Cisco)

**Övriga väsentliga styrelseuppdrag (bolag och befattning):** Styrelseledamot i Funnel AB

**Beroende i förhållande till bolaget och dess större ägare:** Nej/Nej

# Koncernledning



## 1. Laurinda Pang

Chief Executive Officer

**Född:** 1970

**Anställd sedan:** April 2023

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 1 500 000 personaloptioner motsvarande 1 500 000 aktier

**Utbildning:** BA i statsvetenskap, Pennsylvania State University

**Erfarenhet:** VD, Global Customer Success, International and Wholesale Markets, Lumen Technologies 2020–2022. VD, International and Global Accounts Management, Centurylink, 2017–2020. En lång rad ledande positioner inom försäljning, HR, investeringsrelationer och produktledning på Level 3 Communications och Global Crossing, 1997–2017



## 2. Brett Scorza

Chief Technology Officer

**Född:** 1968

**Anställd sedan:** 2021

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 633 888 teckningsoptioner motsvarande 675 000 aktier

**Utbildning:** BSc, Electrical Engineering, University of Illinois, USA

**Erfarenhet:** Över 30 års erfarenhet i chefspositioner inom mjukvara, teknik och telekommunikation. Affärsenhetschef för Sinchs rösttjänster (tidigare Inteliquent) sedan 2004 där han haft flera roller med ansvar för försäljning, produkter och utveckling. Innan Sinchs rösttjänster även befattningar på Focal Communications Inc., MFS Communications och Andersen Consulting



## 3. Christina Raaschou

Chief Human Resource Officer

**Född:** 1977

**Anställd sedan:** Januari 2022

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 337

**Optioner i Sinch:** 35 349 teckningsoptioner och 50 000 personaloptioner motsvarande 106 490 aktier

**Utbildning:** Mastersexamen i företagsekonomi, Karlstads universitet

**Erfarenhet:** HR-chef H&M Group Business Tech; seniora HR-roller inom Ericsson och Unilever



## 4. Cristina David

Chief Information Officer

**Född:** 1976

**Anställd sedan:** 2022

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 130 000 personaloptioner motsvarande 130 000 aktier

**Utbildning:** Filosofie kandidatexamen inom matematik, University of Bucharest; Mastersexamen inom Public Relations och kommunikation

**Erfarenhet:** Chef för Enterprise Systems på Ericsson, senior operations, customer success och leveranspositioner på Ericsson, Oracle och Timken



## 5. Ilse van der Haar<sup>1)</sup>

Chief Legal Officer

**Född:** 1978

**Anställd sedan:** September 2022

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** LLM, Maastricht University, PhD, Law – Tilburg Institute of Law and Economics, Tilburg University

**Erfarenhet:** VP Privacy and Regulatory, Sinch sedan 2022, Head of Compliance and Privacy, PostNord Group 2019–2022, Director of Regulatory Affairs and Corporate Responsibility, Tele2 Group 2015–2019. Dessförinnan flera officiella tillsynsbefattningar vid den nederländska myndigheten för konsumenter och marknader

<sup>1)</sup> Ilse van der Haar blev en del av koncernledningen under 2024.



## 6. Jonathan Bean

Chief Marketing Officer

**Född:** 1976

**Anställd sedan:** April 2019

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 131 000

**Optioner i Sinch:** 3 333 personaloptioner motsvarande 33 330 aktier

**Utbildning:** MBA från Henley Business School; examen i kommunikation Leeds universitet

**Erfarenhet:** Mynewsdesk sedan 2009; marknadschef på Sinch sedan 2015. Före Mynewsdesk, säljare av SaaS-lösningar på Cision



## 7. Julia Fraser<sup>1)</sup>

Executive Vice President Americas

**Född:** 1975

**Anställd sedan:** 2023

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 300 000 personaloptioner motsvarande 300 000 aktier

**Utbildning:** Bachelor of Law, Staffordshire University, Storbritannien

**Erfarenhet:** SVP Customer Success & Specialist Sales, Lumen Technologies, VP Sales UK&I CenturyLink, VP Carrier Management Level 3. Olika affärs- och produktrelaterade roller på Aircom, Nokia and Symbian



## 8. Nicklas Molin

Executive Vice President EMEA

**Född:** 1978

**Anställd sedan:** 2016

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 210 050

**Optioner i Sinch:** 143 799 teckningsoptioner motsvarande 181 990 aktier

**Utbildning:** Masterexamen inom datavetenskap, kandidatexamen inom företagsekonomi, Stockholms universitet

**Erfarenhet:** Executive Vice President International Sinch, regional chef för EMEA Sinch, Försäljning- och marknadschef (förvärvade Sinch), försäljnings- och marknadschef på PayEx, försäljningschef på Wallit



## 9. Roshan Saldanha

Chief Financial Officer

**Född:** 1977

**Anställd sedan:** 2019

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 4 226

**Optioner i Sinch:** 374 999 teckningsoptioner motsvarande 525 002 aktier

**Utbildning:** MSc från Mumbais universitet, auktoriserad revisor i Indien

**Erfarenhet:** Flera positioner inom Tele2 Group 2007 – 2018, bl.a. som CFO på Tele2 Sverige. Innan dess flera internationella finansiella uppdrag för bl.a. Arthur Andersen, Citibank och Kinnevikgruppen



## 10. Sean O'Neal

Chief Product Officer

**Född:** 1972

**Anställd sedan:** 2021

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 825 000 personaloptioner motsvarande 825 000 aktier

**Utbildning:** BA från Northeastern University, Boston, USA

**Erfarenhet:** President för Sinch SMB sedan 2021, innan Sinch, 30 års erfarenhet av chefspositioner inom teknik och molnbaserade tjänster hos olika företag, bl.a. Nielsen, Onclusive, DMGT och Sony

<sup>1)</sup> Julia Fraser blev en del av koncernledningen under 2024.



## 11. Sibito Morley

Chief Data and Transformation Officer

**Född:** 1972

**Anställd sedan:** 2023

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 250 000 personaloptioner motsvarande 250 000 aktier

**Utbildning:** Bachelor of Arts, Politics, Princeton University; Juris Doctorate, Brigham Young University; aktiv medlem av advokatsamfundet i delstaten Utah i USA

**Erfarenhet:** Chief Data Officer på Lumen Technologies, Chief Information Officer MEMC Electronics; IT Strategy and Operations Executive på DaVita Healthcare, IBM, Cummins och NetJets



## 12. Thomas Heath

Chief Strategy Officer

**Född:** 1981

**Anställd sedan:** 2018

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 400 000

**Optioner i Sinch:** 295 000 teckningsoptioner motsvarande 295 000 aktier

**Utbildning:** BA i politik, filosofi och nationalekonomi från University of Oxford, MSc från Handelshögskolan i Stockholm med finansiell inriktning

**Erfarenhet:** Aktieanalytiker på Danske Bank, Handelsbanken Capital Markets och Öhman Fondkommission



## 13. Wendy Johnstone<sup>1)</sup>

Executive Vice President APAC

**Född:** 1970

**Anställd sedan:** 2024

**Aktieinnehav i Sinch (totalt privat och via bolag):** 0

**Optioner i Sinch:** 0

**Utbildning:** BA (Hons) i handel från Glasgow Caledonian University, doktorand i marknadsföring vid Chartered Institute of Marketing UK

**Erfarenhet:** 25 års erfarenhet av teknik och SaaS inklusive SVP APAC & Japan på Zendesk, General Manager APAC på Microsoft, VP Marketing APAC på Salesforce

1) Wendy Johnstone blev en del av koncernledningen under 2024.

Notera att innehav av aktier och optioner för styrelse och koncernledning redovisas per den 1 januari 2024. Notera även att antalet teckningsoptioner och aktier kan skilja sig åt eftersom en teckningsoption som avser LTI-program som utfärdades före aktiespliten 1:10 i juni 2021 ger rätt till 10 aktier. I senare program ger en tecknings-/personaloption rätt till en aktie. Se även [investors.sinch.com](https://investors.sinch.com).

# Revisors yttrande om bolagsstyrningsrapporten

Till bolagsstämman i Sinch AB (publ) organisationsnummer 556882-8908

### Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för bolagsstyrningsrapporten för räkenskapsåret 2023-01-01-2023-12-31 på sidorna 30-38 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

### Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevR 16 Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten. Detta innebär att vår granskning av bolagsstyrningsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionsred i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

### Uttalande

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Upplysningar i enlighet med 6 kap. 6 § andra stycket punkterna 2-6 årsredovisningslagen samt 7 kap. 31 § andra stycket samma lag är förenliga med årsredovisningen och koncernredovisningen samt är i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

Stockholm 18 april, 2024  
Deloitte AB

Johan Telander  
Auktoriserad revisor

# Risker och riskhantering

## Inledning

Riskhantering är en viktig förutsättning för effektiv företagsledning. Tillväxt och snabba och kontinuerliga förändringar i affärsmiljön har gjort det nödvändigt för ledningen att öka fokus på risker och riskhantering.

Sinch har skapat en ERM-process (Enterprise Risk Management) för att identifiera och kontrollera risker, och för att säkerställa att nödvändiga kontroller och rutiner upprättas för att skydda Sinchs tillgångar och intressen.

Styrelsen och revisionskommittén utövar tillsyn över ERM-processen och granskar hur lämpligt och effektivt organisationen hanterar affärsrisker.

I det här avsnittet beskrivs de risker som Sinch har definierat som prioriterade risker att minimera på kort sikt. Utöver dessa prioriterade risker finns också information om riskbedömning i bolagsstyrningsrapporten sida 35 samt en mer detaljerad beskrivning av Sinchs finansiella risker i not 31.

## Ramverk för hantering av företagsrisker (ERM)



## Sinch har definierat fem typer av risker



### Strategiska

Risker relaterade till organisationens uppdrag, strategiska inriktning och uppfyllandet av våra strategiska mål.



### Verksamhet

Risker relaterade till effektivitet och ändamålsenlighet i organisationens verksamhet, inklusive resultat- och lönsamhetsrisker som sannolikt uppstår till följd av bristande eller otillräckliga interna affärsprocesser och rutiner, produkter, personal och system, eller till följd av externa händelser.



### Överensstämmelse med gällande lag

Risker relaterade till bristande efterlevnad, av tillämpliga lagar, intressentkrav, interna regler, rutiner och praxis för internkontroll, lokala och internationella lagar och förordningar, standarder och bästa praxis som vi har åtagit oss att följa.



### Finansiella

Risker relaterade till organisationens förmåga att generera tillräckliga kassaflöden för att uppfylla finansiella åtaganden och stödja affärsmålen. Exempel är risker relaterade till fluktuationer i företags resultat och kassaflöde på grund av inflation, förändringar av valutakurser och räntesatser. Även risker relaterade till likviditet, krediter och refinansiering ingår.



### Externa

Risker relaterade till organisationens förmåga att motverka externa risker som kan påverka Sinch negativt, t.ex. makroekonomiska, geopolitiska och miljörelaterade risker.



## Riskidentifiering – Prioriterade risker

### Strategiska

#### Risk

##### Integration

- Risken att inte realisera det fulla värdet av förvärvade företag, t.ex. genom bristande integration av system, personal, affärskultur och etik samt dataöverföring.

##### Produktstrategi

- Risken att inte kunna tillgodose kundernas behov och reagera på förändringar som kan påverka värdet och relevansen för organisationens produkter och förmågan att behålla konkurrenskraften på marknaden.

##### Teknik

- Risken för förlorade möjligheter på grund av den snabba tekniska utvecklingen (t.ex. artificiell intelligens, automatisering, hyperskalbara plattformar, blockkedjor, digitala valutor och konkurrerande teknik) och förmågan att proaktivt hantera sådana förändringar.

#### Riskhantering

Sinch hanterar sådana risker genom att tillämpa ett systematiskt arbetssätt under hela förvärvs- och integrationsprocessen.

Sinch använder en process för produktfeedback för att förstå hur vi bättre kan tillgodose våra kunders behov. Vi analyserar det ekonomiska resultatet för våra produkter och övervakar regelverken och konkurrenssituationen samt marknadstrenderna.

För att minska teknikriskerna investerar Sinch i teknik som optimerar kommunikationsmöjligheterna och förbättrar användarvänligheten. Vi analyserar marknads- och tekniktrender och har ett nära samarbete med branschledande programutvecklare.

### Verksamhet

#### Risk

##### Företagssäkerhet och återhämtningsförmåga

- Risken att tjänster och infrastruktur utsätts för cyberattacker, t.ex. i form av malware, DDoS-attacker, phishing, läckta identiteter, läckta autentiseringsuppgifter och attacker mot leveranskedjan. Alla dessa faktorer kan påverka våra systems prestanda, vilket kan leda till driftavbrott och göra organisationen sårbarare för ryktesrisker, rättstvister och regulatoriska risker.
- Risken för avbrott i vår service till kunderna och dataintrång som medför förlust av kunddata på grund av attacker mot produktplattformar som beror på bristfällig produktsäkerhet.
- Risken att inte ha tillräcklig motståndskraft och/eller flexibilitet för att hantera en oväntad kris som väsentligt påverkar en eller flera av de fysiska strukturer, anläggningar, nätverk, system och andra tillgångar som är viktiga för organisationens verksamhet och rykte.

#### Riskhantering

För att minska risken för påverkan är informations- och IT-säkerhet ett prioriterat investeringsområde inom Sinch. Det handlar bland annat om att certifiera verksamheten enligt ISO27001, investeringar i utrustning, vidareutveckling av säkerhetsprocesser och verktyg samt vårt Security Operations Center (SOC). Vi har också uppdaterat vår säkerhetsutbildning för anställda och tillfört ökade resurser för att hantera säkerheten för våra fysiska tillgångar.

## Risk

### Bedrägerier

- Risken för trafik på "gråa" och "svarta" marknader, som orsakar intäktsläckage för operatörerna och andra typer av bedrägerier, t.ex. artificiellt uppblåst trafik eller kommunikation som syftar till att lura individer på deras pengar.

### Leverantörsprishöjningar

- Risken att mobiloperatörerna höjer sina trafikavgifter så att volymerna och/eller marginalerna minskar om vi inte kan överföra prisökningarna till våra kunder.

### Personalresurser och att behålla talanger

- Risken att förlora talanger på grund av organisatoriska förändringar eller brist på möjligheter att växa och utvecklas i sitt yrke.
- Risken för avbrott och negativa effekter på organisationens verksamhet på grund av att viktiga ledare och talanger saknas eller plötsligt försvinner utan tillräckliga beredskapsplaner.
- Risken att anställda på grund av otillräcklig kompetensutveckling saknar de kompetenser och kunskaper som krävs för att möta nya krav.
- Risken att inte hitta kvalificerade kandidater till specifika roller på grund av brist på talang på marknaden eller snabbt föränderliga kompetenskrav

## Riskhantering

Sinch erbjuder tjänster där operatörernas nätverk kapslas in och grå- och svartmarknads- trafik blockeras med hjälp av lösningar i form av bl.a. brandväggar och spamfilter. Sinch säljer också de här lösningarna till operatörer, spårar trafikflöden i nätverken och har ett nära samarbete med branschorganisationer och tillsynsmyndigheter i syfte att minska bedrägerierna.

För att minska risken att påverkas av prisförändringar på leverantörssidan ser Sinch till att kunna erbjuda kommunikation över alternativa kanaler, t.ex. SMS och interaktiva meddelandetjänster. Genom nya förvärv har Sinch breddat och differentierat sitt erbjudande och påverkas därför mindre av prisförändringar inom enskilda kanaler.

Sinch arbetar aktivt med successionsordningen och kompetensutvecklingen och erbjuder flexibla arbetsplatser för att attrahera och behålla nyckelkompetenser. I takt med att företaget växer blir också verksamheten mindre beroende av enskilda individers kompetens och bidrag.

## ■ Överensstämmelse med gällande lag

### Risk

#### Lag- och regelefterlevnad

- Risken för brott mot gällande bestämmelser och avtalsvillkor i de territorier där organisationen bedriver verksamhet kan leda till förlorade kunder, ekonomiska konsekvenser och konsekvenser för anseendet.
- Risken för brott mot våra etiska värderingar i enlighet med vår uppförandekod och andra styrdokument. De innehåller principer som bl.a. omfattar integritet, mutor och korruption, diskriminering och mänskliga rättigheter.
- Risken för brott mot gällande skattelagstiftning, vilket skulle kunna innebära ytterligare skattebetalningar, räntor, tillägg med potentiella negativa ekonomiska effekter på operativa resultat och kassaflöden. Sinch är verksamt globalt och föremål för många olika typer av skatter. Varje land har dess egna skattelagar, regler och föreskrifter som kan ändras i dess tolkning och tillämpning. Lokala skattemyndigheter kan motsätta sig olika ståndpunkter som vi tagit.

### Riskhantering

Genom att samarbeta med branschorganisationer, tillsynsmyndigheter och experter skapar Sinch möjlighet att uppfylla relevanta avtalsmässiga och lagstadgade skyldigheter. Sinch arbetar kontinuerligt med att förbättra vår företagskultur och våra interna efterlevnadsprogram för att möta förväntningarna från våra intressenter. Sinch bevakar noggrant det juridiska, reglerande och skattemässiga landskapet med hjälp av externt expertis och rådgivare i relevanta länder och uppdaterar våra processer för att efterleva skattelagar, regler och föreskrifter.

## Finans

### Risk

#### Likviditet och finansiering

- Risken att refinansiering av förfallande lån blir dyr, svår eller till och med omöjlig på grund av försämrade villkor på finansmarknaderna eller att investerarens uppfattning om bolagets kreditrisk försämrats.
- Risken att inte ha tillräcklig likviditet för att uppfylla betalningsåtaganden när de förfaller.

### Riskhantering

Bolagets styrelse har etablerat en Finanspolicy som ger riktlinjer för hanteringen av finansiella risker. Sinch Group Treasury hanterar finansiella risker i enlighet med Finanspolicyen. De finansiella riskerna hanteras centralt vilket resulterar i minskad refinansierings-, likviditets- och valutarisk. Starkt kassaflöde och minskning av skuldsättningsgrad reducerar ytterligare finansieringsrisken. Se även not 31.

## Externa

### Risk

#### Miljöpåverkan

- Risken för negativ påverkan genom stigande temperaturer, förhöjda havsnivåer och ökad förekomst av extrema väderförhållanden som kan skada viktig infrastruktur i värdekedjan, vilket kan medföra otillräcklig kapacitet att leverera våra produkter och tjänster.
- Risken att Sinch påverkas negativt om kunder och investerare bedömer att Sinch inte har tillräcklig förmåga att hantera utmaningar relaterade till klimatförändringar.

### Riskhantering

Sinch intensifierar arbetet med att hantera klimatrelaterade risker och möjligheter i värdekedjan. Vi planerar att minska våra koldioxidutsläpp och säkerställa motståndskraft mot extrema väderförhållanden. I slutet av 2023 anslöt sig Sinch till SBTi.



# Finansiell information

45	Förvaltningsberättelse
52	Flerårsöversikt – Koncernen
54	Resultaträkning – Koncernen
54	Rapport över totalresultat – Koncernen
55	Rapport över finansiell ställning – Koncernen
56	Rapport över förändringar i eget kapital – Koncernen
57	Rapport över kassaflöden – Koncernen
58	Resultaträkning – Moderbolaget
59	Balansräkning – Moderbolaget
60	Rapport över förändringar i eget kapital – Moderbolaget
61	Kassaflödesanalys – Moderbolaget
62	Finansiell noter
100	Hållbarhetsnoter
117	Revisorns yttrande – Hållbarhetsrapporten
118	Försäkran och underskrifter
119	Revisionsberättelse
123	Definitioner av finansiella termer
125	Årsstämma, begrepp och förkortningar, adresser



# Förvaltningsberättelse

Sinch grundades med kostnadsmedvetenhet och skalbarhet som grundprincip. Sinch har alltid haft ett stort fokus på att växa den organiska affären med god lönsamhet. Parallellt med detta har bolaget framgångsrikt genomfört flera strategiska förvärv för att bredda erbjudandet, tillföra nya försäljningskanaler och skapa skalfördelar.

## Verksamhet och organisation

Sinch är en ledande leverantör av molnbaserade kommunikationstjänster och digital kundinteraktion. Med Sinchs molnbaserade kommunikationsplattform kan företag nå världens alla människor – inom en eller ett par sekunder – via meddelandetjänster, röstsamtal och e-post.

Under 2023 var Sinchs verksamhet strukturerad i fyra rörelsesegment: meddelandetjänster, rösttjänster, e-post och små och medelstora företag.

Rörelsesegment **Meddelandetjänster** erbjöd Sinch molnbaserade kommunikationsplattform med vilken företag når sina kunder direkt i mobilen via SMS och nästa generations meddelandetekniker som WhatsApp och RCS.

Inom **Rösttjänster** fanns Sinchs API:er för röstkommunikation som gör att företagskunder, tjänsteleverantörer och teleoperatörer kan hantera stora volymer av röstsamtal, telefonnummer och nödsamtal utan kostsamma investeringar i infrastruktur.

Inom **E-post** erbjöd Sinch branschledande leveranssäkerhet av transaktionsbaserad och marknadsföringsrelaterad e-post till mer än 100 000 kunder världen över.

Inom rörelsesegmentet **SMB** samlades lättanvända och nyckelfärdiga lösningar som gör det enkelt för små och medelstora företag att använda sig av meddelandetjänster.

I oktober 2023 meddelade bolaget att man skall implementera en ny verksamhetsmodell för att accelerera tillväxten. Den nya modellen skall öka fokus på kunder, underlätta kors- och merförsäljning samt dra nytta av företagets globala skalfördelar vad gäller produkter och FoU. Implementering innebär att flera förvärvade enheter integreras i gemensamma organisationer för att skapa effektivitetsvinster och kostnadssynergier som kan återinvesteras i tillväxtinitiativ.

Den nya verksamhetsmodellen samlar Sinchs kundnära funktioner i tre starka geografiska regioner; Americas, EMEA och APAC. Därmed skapas en mer effektiv försäljningsorganisation som kan representera hela företagets produktportfölj gentemot kunder på nyckelmarknader i hela världen.

Samtidigt centraliseras produktledning och FoU för att bättre utnyttja Sinchs skalfördelar och underlätta innovation.

Den nya organisationen trädde i kraft den 1 januari 2024 och Sinchs finansiella rapportering kommer att uppdateras för att återspegla dessa förändringar under första halvåret 2024.

## Bolagsstyrnings- och Hållbarhetsrapport

I enlighet med årsredovisningslagen 6 kapitlet 8§ och 11§, har Sinch valt att upprätta de lagstadgade Bolagsstyrnings- och Hållbarhetsrapporterna som separata rapporter. Rapporterna återfinns på sidorna 30–35 respektive 100–116 samt hållbarhetsnoter på sidorna 100–116 i detta dokument.

## Viktiga händelser under räkenskapsåret

Under året ökade nettoomsättningen med 4 procent till 28 745 MSEK och bruttoresultat med 8 procent till 9 542 MSEK samt EBITDA med 11 procent till 3 074 MSEK. Den organiska bruttovinsttillväxten, justerad för förvärv och valutaeffekter, var 3 procent. Resultatet för 2023 uppgick till 42 MSEK, vilket kan jämföras med –4 943 MSEK för 2022 som inkluderar en nedskrivning av goodwill om 5 000 MSEK. Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 1 788 MSEK vilket kan jämföras med 2 508 MSEK för 2022. Nettoskulden uppgick till 7 987 MSEK (9 162) och nettoskuldssättningsgraden, mätt som nettoskuld i förhållande till justerad EBITDA R12M, uppgick till 2,0.

I tillägg har bland annat följande händelser kommunicerats:

I januari 2023 förlängdes kreditfaciliteter om 6 500 MSEK och 110 MUSD med ett år och förfaller i februari 2026. Den 23 mars lanserade Sinch "Operator Connect for Partners" som gör det möjligt för tjänsteleverantörer och andra samarbetspartners att erbjuda telefonitjänster via Microsoft Teams. Laurinda Pang började som Sinchs nya vd den 17 april. Sinch utnämndes under året som en av de ledande CPaaS-leverantörerna i IDC:s MarketScape-rapport och i Gartners första "Magic Quadrant"-rapport för CPaaS. Kostnadsreduktionsprogrammet som annonserades i mitten av 2022 uppnådde de annonserade besparingsmålen i andra kvartalet 2023 och avslutades under det tredje kvartalet.

Sinch meddelade att bolaget kommer att implementera en ny verksamhetsmodell för att öka den organiska tillväxttakten. Analysföretaget Omdia utnämnde Sinch till en ledande plattformslieferantör inom CPaaS. Sinch har förbundit sig till utsläppsminskningar på nära och lång sikt i linje med vetenskapsbaserad "netto-noll" och Science Based Targets-initiativet (SBTi). Genom att gå med i SBTi kommer Sinch att säkerställa att dess klimatåtgärder är i linje med den senaste vetenskapen för att begränsa den globala temperaturökningen till 1,5 °C. I december förlängdes kreditfaciliteter om 1 500 MSEK med ett år. Nytt förfall är i februari 2025.

## Viktiga händelser efter räkenskapsårets slut

Den nya organisationen och koncernledningen blev operativ den 1 januari 2024. 1 januari blev även Julia Fraser ny medlem av koncernledningen.

I januari förlängdes kreditfaciliteter som vid årsskiftet uppgick till om 6 500 MSEK och 110 MUSD med ett år. Nytt förfall är i februari 2027.

Den 21 februari meddelade bolaget att Wendy Johnstone har utsetts till Executive Vice President för APAC-regionen och ny medlem av koncernledningen.

Den 27 mars meddelades också att Ilse van der Haar har utsetts till Chief Legal Officer och ny medlem av koncernledningen.

## Sinch koncernen i sammandrag

MSEK	2023	2022	Förändring
Nettoomsättning	28 745	27 722	4%
Bruttoresultat	9 542	8 810	8%
Bruttomarginal	33%	32%	-
Rörelseresultat, EBITDA	3 074	2 774	11%
EBITDA-marginal	11%	10%	-
Justerad EBITDA	3 637	3 124	16%
Justerad EBITDA-marginal	13%	11%	-
Justerad EBITDA/bruttoresultat	38%	35%	-
Rörelseresultat, EBIT	494	-4 703	-
EBIT-marginal	2%	-17%	-
Justerad EBIT	3 122	2 731	14%
Justerad EBIT-marginal	11%	10%	-
Årets resultat	42	-4 943	-
Kassaflöde från den löpande verksamheten	1 788	2 508	-29%
Likvida medel	1 012	2 173	-53%

För definition och redogörelse av finansiella mått som definieras respektive inte definieras enligt IFRS samt operationella mått hänvisas till sidorna 123-124.

### Nettoomsättning

Koncernens nettoomsättning ökade under räkenskapsåret 2023 med 4 procent till 28 745 MSEK (27 722). Den positiva valutapåverkan på koncernens nettoomsättning var 6 procent. Den organiska tillväxten, i lokal valuta och exklusive förvärv, var -2 procent.

### Bruttoresultat

Bruttoresultatet ökade med 8 procent och uppgick till 9 542 MSEK (8 810). Den organiska tillväxten justerad för påverkan av förvärv och valutaeffekter var 3 procent. Den positiva effekten av förändrade valutakurser var 448 MSEK, vilket motsvarar 5 procent.

Bruttomarginalen uppgick till 33 procent (32).

### Rörelseresultat

Koncernens rörelseresultat före av- och nedskrivningar (EBITDA) ökade med 11 procent till 3 074 MSEK (2 774). Justerad EBITDA uppgick till 3 637 MSEK (3 124).

Koncernens rörelseresultat (EBIT) ökade till 494 MSEK (-4 703). Justerad EBIT uppgick till 3 122 MSEK (2 731). Justerad EBITDA samt Justerad EBIT redovisas i syfte att tydliggöra utvecklingen i den underliggande verksamheten. Se även not 4.

Justeringar i EBITDA, MSEK	2023	2022
Förvärvskostnader	-8	-45
Omstruktureringskostnader	-47	-62
Justerad tilläggsköpeskilling	-18	-
Integrationskostnader	-148	-252
Kostnader för aktieincentivprogram	-136	-124
Operationella valutakursvinster/förluster	-161	135
Övriga justeringar	-45	-1
<b>Summa justeringar i EBITDA</b>	<b>-563</b>	<b>-350</b>
Förvärvsrelaterade avskrivningar	-2 063	-1 987
<b>Nedskrivning goodwill</b>	<b>-</b>	<b>-5 097</b>
<b>Summa justering i EBIT/rörelseresultat</b>	<b>-2 627</b>	<b>-7 434</b>

### Finansiella poster

Finansnetto uppgick till -646 MSEK (-72), varav räntenetto uppgick till -592 MSEK (-308) och valutakursdifferenser uppgick till -35 MSEK (269).

### Skatt

Skatt på årets resultat uppgick till 194 MSEK (-168), vilket gav en effektiv skattesats om 128 procent (-4). Exklusive förvärvsrelaterade avskrivningar, relaterad uppskjuten skatt och upplöst reserv relaterad till 2021 och 2022, uppgick koncernens effektiva skattesats i perioden till 25 procent. Jämförelseperioden påverkades av den nedskrivning som gjordes i Q3 2022. För ytterligare information om poster som påverkat skatt på årets resultat, se not 12.

### Årets resultat

Årets resultat ökade till 42 MSEK (-4 943) jämfört med föregående räkenskapsår.

### Kassaflöde

Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 1 788 MSEK (2 508).

Investeringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar uppgick till - 629 MSEK (- 643). Investeringarna avser främst aktivering av eget utvecklingsarbete om 383 MSEK (374) samt investeringar i hård- och mjukvara. Investeringar i dotterbolag uppgick till - 24 MSEK (- 45), se not 33. Nyemission och teckningsoptioner uppgick till 48 MSEK (91).

### Likviditet och finansiell ställning

Vid årets slut uppgick likvida medel till 1 012 MSEK (2 173).

Nettoskulden uppgick till 7 987 MSEK (9 162) och nettoskuldssättningsgraden, mätt som nettoskuld i förhållande till justerad EBITDA R12M exklusive IFRS 16-relaterade leasingkulder, uppgick till 2,0x.

Per 31 december uppgick Sinchs totala tillgängliga kreditfaciliteter till 12 610 MSEK och bolaget hade sammantaget utnyttjade lån och kreditfaciliteter om 7 363 MSEK (9 740).

Dessa består av:

- ett utnyttjat lån om 1 500 MSEK med förfall i maj 2024
- ett utnyttjat lån om 1 500 MSEK med förfall i februari 2025
- ett utnyttjat lån om 110 MUSD med förfall i februari 2025
- kreditfaciliteter om 7 605 MSEK med förfall i februari 2026 varav 3 258 MSEK var nyttjade per 31 december 2023

Utöver dessa finns ett upptaget obligationslån om 750 MSEK (750) som löper ut i november 2024. Tillgängliga checkräkningskrediter uppgick den 31 december 2023 till 901 MSEK (913), varav 0 MSEK (0) var nyttjade.

Under 2023 uppgick amortering av lån inom kreditfaciliteterna till 2 250 MSEK.

Eget kapital uppgick per den 31 december 2023 till 33 663 MSEK (34 432), motsvarande en soliditet om 63 procent (60).

### Meddelandetjänster

Med Sinchs molnbaserade kommunikationsplattform når företag sina kunder direkt i mobilen via SMS och nästa generations meddelandetekniker som WhatsApp och RCS. I rörelsesegment Meddelandetjänster ryms även mjukvara för avancerad tvåvägskommunikation och lösningar för mobiloperatörer. Verksamheten riktar sig främst mot stora företag och kanalpartners.

MSEK	2023	2022
Nettoomsättning	18 942	18 255
Bruttoresultat	3 876	3 615
Bruttomarginal	20%	20%
EBITDA	1 079	954
Justerad EBITDA	1 405	1 015

### Nettoomsättning

Nettoomsättningen i rörelsesegmentet Meddelandetjänster uppgick till 18 942 MSEK (18 255), en ökning med 4 procent jämfört med föregående år. Den organiska tillväxten i lokala valutor var -2 procent.

### Resultat

Bruttoresultatet ökade med 7 procent till 3 876 MSEK (3 615). Den organiska tillväxten i lokala valutor var 1 procent. Bruttomarginalen uppgick till 20 procent (20).

EBITDA ökade med 13 procent till 1 079 MSEK (954) och EBITDA-marginalen uppgick till 6 procent (5). Justerad EBITDA ökade med 38 procent till 1 405 MSEK (1 015) och den Justerade EBITDA-marginalen uppgick till 7 procent (6).

### Rösttjänster

Sinchs tjänster för röstkommunikation gör att företagskunder, tjänsteleverantörer och teleoperatörer kan hantera stora volymer av röstsamtal, telefonnummer och nödsamtal utan kostsamma investeringar i infrastruktur. Grunden i erbjudandet är Sinchs Supernät för röstsamtal som når 95 procent av den amerikanska befolkningen och hanterade över 250 miljarder röstminuter under 2023.

MSEK	2023	2022
Nettoomsättning	6 339	6 134
Bruttoresultat	2 985	2 915
Bruttomarginal	47%	48%
EBITDA	1 425	1 399
Justerad EBITDA	1 449	1 432

### Nettoomsättning

Nettoomsättningen i rörelsesegmentet Rösttjänster uppgick till 6 339 MSEK (6 134), en ökning med 3 procent jämfört med föregående år. Den organiska tillväxten i lokala valutor var -1 procent.

### Resultat

Bruttoresultatet uppgick till 2 985 MSEK (2 915) och bruttomarginalen uppgick till 47 procent (48). EBITDA uppgick till 1 425 MSEK (1 399) och EBITDA-marginalen uppgick till 22 procent (23). Justerad EBITDA uppgick till 1 449 MSEK (1 432) och den Justerade EBITDA-marginalen uppgick till 23 procent (23). Den organiska tillväxten i lokala valutor var -2 procent.

### E-post

Inom rörelsesegmentet återfinns Sinchs e-postverksamhet som erbjuder branschledande leveranssäkerhet av transaktionsbaserad och marknadsföringsrelaterad e-post till mer än 100 000 kunder världen över. En prioriterad kundgrupp är företagets utvecklare av kommunikationstjänster och produktportföljen omfattar marknadsledande produkter som Mailgun, Mailjet och Email on Acid.

MSEK	2023	2022
Nettoomsättning	1 773	1 511
Bruttoresultat	1 377	1 117
Bruttomarginal	78%	74%
EBITDA	709	547
Justerad EBITDA	766	581

## Nettoomsättning

Nettoomsättningen i rörelsesegmentet E-post uppgick till 1 773 MSEK (1 511), en ökning med 17 procent jämfört med föregående år. Den organiska tillväxten i lokala valutor var 12 procent.

## Resultat

Bruttoresultatet uppgick till 1 377 MSEK (1 117). EBITDA uppgick till 709 MSEK (547) och EBITDA-marginalen uppgick till 40 procent (36).

Justerad EBITDA uppgick till 766 MSEK (581) och den Justerade EBITDA-marginalen uppgick till 43 procent (38). Den organiska tillväxten i lokala valutor var 18 procent.

## SMB

Inom rörelsesegmentet återfinns lättanvända och nyckelfärdiga lösningar som gör det enkelt för små och medelstora företag att använda sig av meddelandetjänster genom flera väletablerade varumärken som MessageMedia, SimpleTexting och ClickSend.

MSEK	2023	2022
Nettoomsättning	2 069	1 852
Bruttoresultat	1 303	1 162
Bruttomarginal	63%	63%
EBITDA	526	490
Justerad EBITDA	623	566

## Nettoomsättning

Nettoomsättningen i rörelsesegmentet SMB uppgick till 2 069 MSEK (1 852), en ökning med 12 procent jämfört med föregående år. Den organiska tillväxten i lokala valutor var 10 procent.

## Resultat

Bruttoresultatet uppgick till 1 303 MSEK (1 162). EBITDA uppgick till 526 MSEK (490) och EBITDA-marginalen till 25 procent (26).

Justerad EBITDA uppgick till 623 MSEK (566) och den Justerade EBITDA-marginalen uppgick till 30 procent (31). Den organiska tillväxten i lokala valutor var 10 procent.

## Övrigt och elimineringar

Inom "Övrigt och elimineringar" redovisas elimineringar, kostnader för centrala funktioner och koncerngemensamma kostnader. Elimineringar berör enbart nettoomsättning och härrör från intern försäljning mellan rörelsesegment.

MSEK	2023	2022
Nettoomsättning	-378	-
EBITDA	-665	-615
Justerad EBITDA	-606	-469

## Nettoomsättning

Nettoomsättningen i rörelsesegmentet övrigt och elimineringar uppgick till -378 MSEK (-).

## Resultat

EBITDA uppgick till -665 MSEK (-615) och bestod huvudsakligen av personalkostnader inom finans, HR, IT, forskning och utveckling samt hyreskostnader. Justerad EBITDA uppgick till -606 MSEK (-469).

## Forskning och utveckling

Sinch har ett stort antal programvaruutvecklare och annan teknisk personal och produktutveckling bedrivs inom flera delar av bolaget. Under 2023 utvecklades den molnbaserade plattformen vidare för att kunna skala ännu mera effektivt och hantera den ökade trafikvolymen. Investeringar har även gjorts i system för regulatorisk efterlevnad, det kan till exempel handla om system för SPAM-filtrer.

Vidareutvecklingen av nästa generations konversationsbaserade meddelandesystem har inom rörelsesegment Meddelandetjänster resulterat i att man har lagt till nya kanaler som Instagram och Apple Messages for Business. Teknikprojekten för att flytta kunder hos de förvärvade verksamheterna Wavy, TWW och SDI till globala gemensamma plattformar har fortsatt under året och förväntas avslutas under 2024. Även inom rörelsesegment SMB pågår fortsatt integration av produkter som Clicksend som relaterar till tidigare förvärv.

Utvecklingsarbete aktiveras i enlighet med vad som anges i not 3. Totala kostnader för forskning och utveckling uppgår till 1 289 MSEK (1 230) före aktivering av egen nedlagd tid som uppgår till 383 MSEK (374).

## Miljö

Sinch kärnverksamhet, utveckling av programvara samt hantering av digitala transaktioner, har en begränsad miljöpåverkan. Sinch påverkar i första hand miljön genom resor, drift och nedmontering av hårdvara samt utsläpp i värdekedjan kopplat till datacenter-, moln- och meddelandetjänster. Sinch arbetar för att minimera dessa effekter genom att mäta och minska våra utsläpp, där vi bland annat ersätter resande med internetbaserad kommunikation och resor med mindre miljöpåverkan, till exempel tåg. Sinch har också som ambition att skicka föråldrad hårdvara till återvinning. Koncernens miljöarbete beskrivs närmare i avsnittet Klimatpåverkan i hållbarhetsnoterna på sidorna 100-116.

## Medarbetare

Vid årets slut sysselsatte koncernen 4 231 (4 205) personer inklusive konsulter. Medelantal anställda under året uppgick till 3 643 (3 569) personer och 31 procent av dessa var kvinnor (30). Medelåldern på de anställda var 39 år (39). Personalomsättningen under 2023 var 14 procent (23).

Vi utvecklar kontinuerligt vår rekryteringsprocess för att säkerställa att vi arbetar på ett strukturerat och datadrivet sätt, samt använder oss av opartiska utvärderingsprocesser. Vi är stolta över att några av de bästa och mest erfarna personerna i vår bransch väljer att arbeta hos oss. För att attrahera och bibehålla kompetens i bolaget erbjuds interna utvecklingstillfällen som gör det möjligt för våra medarbetare att växa och vinna tillsammans.



För att Sinch ska kunna fortsätta vara ledande i branschen är mångfald, rättvisa och en inkluderande kultur framgångsfaktorer. Sinch har medarbetare i mer än 60 länder med olika bakgrunder. Att ha en diversifierad organisation med olika bakgrunder, kompetenser, erfarenheter, talanger, kvalifikationer och personligheter hjälper oss att förstå marknadens behov.

Bolaget kommer att fortsätta att växa och rekrytera inom våra tillväxtområden och bygga ut stödfunktioner vid behov.

### Förslag om beslut om riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare

Styrelsen för Sinch AB (publ) föreslår följande riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare. Riktlinjerna omfattar inte ersättningar som beslutas av bolagsstämman. För 2023 års riktlinjer, se not 9.

Med ledande befattningshavare avses inom ramen för dessa riktlinjer Bolagets styrelseledamöter som är anställda av koncernen, den verkställande direktör, den vice verkställande direktör (om tillämpligt) och chefer som rapporterar till den verkställande direktören. Per den 1 april 2024 finns det tretton ledande befattningshavare i Bolaget, inklusive den verkställande direktören.

En framgångsrik implementering av Bolagets affärsstrategi och tillvaratagandet av Bolagets långsiktiga intressen, inklusive dess hållbarhet, förutsätter att Bolaget kan rekrytera och behålla kvalificerade och kompetenta medarbetare. Ersättning till den verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare ska därför återspegla Sinchs behov av att rekrytera och motivera kvalificerade anställda genom ersättningspaket som upplevs som rättvisa och konkurrenskraftiga. Styrelsen har rätt att göra avsteg från nedan riktlinjer om det i ett enskilt fall finns särskilda skäl därtill och ett avsteg är nödvändigt för att tillgodose Bolagets långsiktiga intressen, inklusive hållbarhet, eller för att säkerställa Bolagets ekonomiska bärkraft.

Vid beredningen av styrelsens förslag till riktlinjer har lön och anställningsvillkor för Bolagets anställda beaktats genom att information om de anställdas totala ersättning, ersättningskomponenter samt ersättningsökning och ökningstakt över tid har utgjort en del av styrelsens beslutsunderlag.

Ersättningen består av följande delar:

- Fast grundlön
- Kort- och långsiktig rörlig ersättning
- Särskild ersättning
- Pensionsförmåner
- Övriga förmåner
- Ersättning under uppsägningstid

### Marknadsmässig ersättning

Bolaget har tagit del av högkvalitativ referensdata från tredje parter för att säkerställa att ersättningen till den verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare återspeglar vad som generellt gäller för motsvarande befattningshavare i andra företag. Marknadsmässigheten säkerställs även genom rekryteringsprocesser, i de fall där befattningshavare rekryteras externt.

### Fast grundlön

Den fasta grundlönen ska vara marknadsmässig och ska återspegla den anställdes befattning, kvalifikationer, erfarenhet och individuella prestationer.

### Kortsiktig rörlig ersättning

Kortsiktig rörlig ersättning ska mätas mot fördefinierade finansiella prestationsmål. Icke-finansiella mål kan även användas för att stärka fokus på att uppnå Bolagets strategiska planer. Målen ska vara specifika, tydliga, mätbara och tidsbundna och ska fastställas av styrelsen. De ska vidare vara utformade så att de främjar Bolagets affärsstrategi, långsiktiga intressen och hållbarhet. När relevant mätperiod för uppfyllelse av kriterier för utbetalning av rörlig ersättning avslutats ska det bedömas/fastställas i vilken utsträckning kriterierna uppfyllts.

Styrelsen har delegerat ansvaret för utvärdering såvitt avser rörlig ersättning till den verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare till ersättningsutskottet.

Nivåer och mål för rörlig ersättning föreslås årligen av den verkställande direktören avseende andra ledande befattningshavare och godkänns av styrelsen. Nivåer och mål för den verkställande direktören definieras av styrelsen. Den kortsiktiga rörliga ersättningen ska inte överstiga 50 procent av den fasta grundlönen, då ersättningen till ledningen framför allt ska vara baserad på långsiktiga incitament.

### Långsiktig rörlig ersättning

Långsiktig rörlig ersättning kan innefatta aktierelaterade incitamentsprogram. Dessa riktlinjer omfattar inte ersättningar som beslutas av bolagsstämman, och omfattar således inte Bolagets befintliga eller föreslagna aktierelaterade incitamentsprogram.

Varje år kommer styrelsen att utvärdera huruvida ett långsiktigt aktierelaterat incitamentsprogram ska föreslås inför årsstämman. Syftet med att erbjuda aktierelaterade incitamentsprogram är att säkerställa att ledande befattningshavares intresse överensstämmer med Bolagets aktieägare. Individuellt, långsiktigt ägande bland nyckelpersoner kan förväntas stimulera ett ökat intresse för verksamheten och dess lönsamhet, öka motivationen och samhörighetskänslan med Bolaget och därigenom bidra till Bolagets affärsstrategi, långsiktiga intressen och hållbarhet. Långsiktiga aktierelaterade incitamentsprogram ökar även möjligheten att behålla befintliga och attrahera nya ledande befattningshavare i samband med rekrytering.

### Särskild ersättning

Ytterligare rörlig kontant ersättning kan erbjudas till nyckelpersoner som fortsätter att vara anställda i samband med förvärv av nya företag, avyttring av verksamheter, andra åtgärder av tillfällig natur eller som utför andra extraordinära arbetsinsatser. Sådan särskild ersättning får inte överstiga 50 procent av den avtalade årliga fasta grundlönen. Särskild ersättning ska endast utgå i särskilda fall och ska inte ingå i något ordinarie ersättningssystem. Beslut om särskild ersättning ska fattas av styrelsen.

### Pensioner

Pensionsförmåner för den verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare ska återspegla vanliga marknadsmässiga villkor, jämfört med vad som generellt gäller för motsvarande befattningshavare i andra företag och ska i normalfallet grundas på avgiftsbestämda pensionsplaner. Pensionering sker för ledande befattningshavare vid relevant/tillämplig pensionsålder. Pensionsförmåner ska inte överstiga 35 procent av den fasta grundlönen i den mån inte högre avsättning följer av tillämplig kollektivavtalad pensionsplan.

### Övriga förmåner

Övriga löpande anställningsförmåner kan bland annat bestå av sjukförsäkring och friskvårdsbidrag. Kostnaderna för sådana förmåner ska inte överstiga 10 procent av den fasta grundlönen.

### Uppsägningstid och avgångsvederlag

Som huvudregel ska anställningsavtal ingångna mellan Bolaget och ledande befattningshavare gälla tills vidare. Om Bolaget säger upp den verkställande direktörens anställning ska uppsägningstiden vara högst sex månader. Om den verkställande direktören säger upp anställningen ska uppsägningstiden vara sex månader. Mellan Bolaget och övriga ledande befattningshavare gäller en uppsägningstid om upp till sex månader, oavsett om den anställda blir uppsagd eller säger upp sig själv. Utöver ersättning utbetald under den tillämpliga uppsägningstiden ska eventuellt avgångsvederlag efter tillämplig uppsägningstid inte överstiga ett belopp motsvarande den fasta grundlönen för tolv månader för den verkställande direktören och sex månader för övriga ledande befattningshavare. Det som anges ovan utgör ett ramverk inom vilken individuella villkor ska beslutas av styrelsen.

### Ersättning till Bolagets grundare

Ersättning till Bolagets grundare ska godkännas av styrelsen. Grundarna omfattas inte av kravet på marknadsmässig ersättning, d.v.s., deras grundlön och ersättning kan uppgå till ett belopp som är lägre än den marknadsmässiga ersättningen, då de är kompenserade genom deras aktieinnehav i Bolaget. Ersättning till Bolagets grundare består av följande delar:

- Fast grundlön
- Pensionsförmåner
- Rätt till ytterligare ledighet
- Ersättning under uppsägningstid

Om en grundare temporärt innehar en annan ledningsposition, ska rätten till ersättning under denna period motsvara grundlönen för personen i ledningen med lägst lön förutom de övriga grundarna.

### Godkännande

Ändringar i villkor och ersättningar till den verkställande direktören ska godkännas av styrelsens ordförande. Dagliga kostnader såsom resekostnader för den verkställande direktören ska godkännas av CFO:n, och kvartalsvisa sammanfattande rapporter ska skickas till styrelsens ordförande. Nyrekryteringar, ändringar i lön och andra väsentliga ändringar för andra ledande befattningshavare än den verkställande direktören ska godkännas av styrelsens ordförande. Mindre justeringar och dagliga kostnader ska dock godkännas av den verkställande direktören. Betalning av fast grundlön hanteras av lokala löneavdelningar och godkänns, före utbetalning, av den lokala HR-representanten. Betalning av kortsiktig rörlig ersättning ska godkännas av den verkställande direktören (avseende andra ledande befattningshavare) och av styrelsens ordförande (avseende den verkställande direktören). Rätt att delta i aktierelaterade incitamentsprogram fastställs av styrelsen och baseras på förslag som har godkänts av bolagsstämman.

### Kontroller och beslutsprocess

I Bolaget finns ett ersättningsutskott som består av två styrelseledamöter. Styrelsens ordförande är även ordförande i ersättningsutskottet.

Ersättningsutskottet ska, i förhållande till styrelsen, ha en beredande funktion i fråga om ersättningsprinciper, ersättningar och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare.

Ersättningsutskottet ska således utarbeta förslag avseende riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare som ska presenteras för styrelsen. Förslaget ska sedan presenteras och underställas årsstämman för beslut. Ersättningsutskottet ska även utvärdera tillämpningen av de riktlinjer årsstämman fattat beslut om.

När det uppkommer behov av väsentliga förändringar av riktlinjerna, dock minst var fjärde år, ska styrelsen lägga fram förslag till riktlinjer för beslut av årsstämman.

Riktlinjerna ska tillämpas avseende varje åtagande om ersättning till ledande befattningshavare, och varje förändring av ett sådant åtagande, som beslutas efter den årsstämma vid vilken riktlinjerna fastställts. Riktlinjerna har således inte någon inverkan på sedan tidigare avtalsrättsligt bindande åtaganden. Beslutade riktlinjer får ändras genom beslut av annan bolagsstämma än årsstämman.

Vidare ska ersättningsutskottet bereda, inom ramen för av årsstämman beslutade riktlinjer, förslag rörande ersättning till den verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare. Styrelsen ska årligen utvärdera den verkställande direktörens insatser.

Vidare ska ersättningsutskottet följa och utvärdera under året pågående och avslutade program för rörliga ersättningar till ledande befattningshavare samt gällande ersättningsstrukturer och ersättningsnivåer i Bolaget.

Dessutom ska ersättningsutskottet för varje räkenskapsår upprätta en ersättningsrapport över ersättningen till Bolagets ledande befattningshavare och senast tre veckor före årsstämman hålla ersättningsrapporten tillgänglig för aktieägarna på Bolagets webbplats. Inom ramen för riktlinjerna och baserat på dessa ska styrelsen dels varje år besluta om specifika ändrade ersättningsvillkor för varje enskild ledande befattningshavare, dels fatta andra beslut om ersättning till ledande befattningshavare som kan erfordras. Vid ersättningsutskottets och styrelsens behandling av och beslut i ersättningsrelaterade frågor ska inte den verkställande direktören eller andra ledande befattningshavare som ingår i koncernledningen närvara, i den utsträckning de berörs av frågorna.

Efterlevnaden av riktlinjerna kontrolleras årligen genom följande åtgärder:

- Insamling av dokumenterade årliga mål för kortsiktig rörlig ersättning
- Slumpmässiga urval av godkända löneutbetalningar
- Urval från löneutbetalningssystem i syfte att identifiera ovanliga betalningar

Resultatet av kontrollerna summeras och rapporteras till ersättningsutskottet.

## Framtidsutsikter

Även år 2024 förväntas påverkas av geopolitisk osäkerhet och förändrad makroekonomisk miljö som bland annat har resulterat i ökande inflation och stigande räntor samt dämpad efterfrågan. Trots detta har Sinch fortsatt att vara en branschledare med god underliggande lönsamhet och starka kassaflöden. I syfte att accelerera tillväxten har Sinch under 2023 lanserat ett tillväxtprogram som i första steget har resulterat i den regionala verksamhetsmodell som blev operativ den 1 januari 2024. Genom att sätta kunden i centrum, skapa en gemensam produktorganisation och genomföra en satsning på företagets IT-infrastruktur förväntar sig bolaget att ytterligare tillväxt- och kostnadssynergier realiserar. Avseende koncernens exponering mot Ukraina och Ryssland är den begränsad till en exponering om mindre än 1% avseende bruttovinsten på årsbasis. Sinch lämnar inga prognoser, men kommer fortsatt att påverkas av det rådande makroekonomiska läget.

## Moderbolaget

Moderbolagets verksamhet består endast av vissa koncernledningsfunktioner. Vid periodens slut var 5 (5) personer anställda i moderbolaget. Medeltalet antal anställda under perioden uppgick till 5 (7).

- Nettoomsättningen uppgick till 588 MSEK (356)
- Rörelseresultatet uppgick till 221 MSEK (-16)
- Årets resultat uppgick till 54 MSEK (-4 145)
- Eget kapital uppgick till 30 221 MSEK (30 119)

Vad gäller övrig information om moderbolagets verksamhet, ställning och resultat hänvisas till vad som anges i förvaltningsberättelsen för koncernen.

## Förslag till vinstdisposition

Styrelsen kommer att föreslå årsstämman att ingen utdelning lämnas för räkenskapsåret 2023.

### Till årsstämmans förfogande står följande fritt eget kapital i moderbolaget, SEK:

Överkursfond	34 176 049 885
Balanserat resultat	-4 017 583 633
Årets resultat	54 448 728
<b>Totalt</b>	<b>30 212 914 980</b>

### Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras enligt följande, SEK:

I ny räkning överföres	30 212 914 980
<b>Totalt</b>	<b>30 212 914 980</b>

# Flerårsöversikt

## Koncernen

### Resultatinformation

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Nettoomsättning	28 745	27 722	16 177	8 023	5 036	3 987
Bruttoresultat	9 542	8 810	3 933	2 183	1 394	1 008
EBITDA	3 074	2 774	831	715	556	373
Justerad EBITDA	3 637	3 124	1 322	989	582	381
Årets resultat	42	-4 943	908	446	275	180

### Balansinformation

	2023-12-31	2022-12-31	2021-12-31	2020-12-31	2019-12-31	2018-12-31
Anläggningstillgångar	46 269	49 375	49 912	5 827	3 147	2 371
Omsättningstillgångar	6 866	7 909	7 169	5 807	1 844	1 255
<b>Summa tillgångar</b>	<b>53 134</b>	<b>57 284</b>	<b>57 081</b>	<b>11 634</b>	<b>4 991</b>	<b>3 626</b>
Eget kapital	33 663	34 432	34 053	7 513	1 999	1 664
Långfristiga skulder	11 467	16 722	7 318	1 587	1 777	842
Kortfristiga skulder	8 004	6 130	15 709	2 535	1 215	1 121
<b>Summa eget kapital och skulder</b>	<b>53 134</b>	<b>57 284</b>	<b>57 081</b>	<b>11 634</b>	<b>4 991</b>	<b>3 626</b>

### Kassaflödesanalys

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Kassaflöde från den löpande verksamheten	1 788	2 508	329	454	327	305
Kassaflöde från investeringsverksamheten	-649	-691	-29 059	-2 973	-712	-370
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-2 342	-1 508	26 454	5 231	673	76
<b>Årets kassaflöde</b>	<b>-1 203</b>	<b>309</b>	<b>-2 276</b>	<b>2 713</b>	<b>288</b>	<b>10</b>
Likvida medel vid årets början	2 173	1 871	3 123	466	181	165
Valutakursdifferens i likvida medel	42	-7	1 024	-56	-2	6
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>1 012</b>	<b>2 173</b>	<b>1 871</b>	<b>3 123</b>	<b>466</b>	<b>181</b>

## Nyckeltal

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Avkastning på eget kapital, %	0,1	-14,4	4,4	9,4	15,0	11,4
Bruttomarginal, %	33,2	31,8	24,3	27,2	27,7	25,3
Rörelsemarginal, EBITDA, %	10,7	10,0	5,1	8,9	11,0	9,4
Rörelsemarginal, EBIT, %	1,7	-17,0	1,0	5,6	7,4	5,5
Nettomarginal, %	0,1	-17,8	5,6	5,6	5,4	4,5
Soliditet, %	63,4	60,1	59,7	64,6	40,0	45,9
EBITDA, MSEK	3 074	2 774	831	715	556	373
Justeringar i EBITDA, MSEK	-563	-350	-491	-274	-27	-8
Justerad EBITDA, MSEK	3 637	3 124	1 322	989	582	381
Justerad EBITDA/bruttoresultat, %	38,1	35,5	33,6	45,3	41,8	37,8
Nettoskuld, MSEK	7 987	9 162	10 640	-1 989	959	406
Nettoskuld/Proforma justerad EBITDA, ggr <sup>1)</sup>	2,0	2,7	2,9	-2,2	1,7	1,1
Räntetäckningsgrad, ggr	0,9	-13,2	3,2	12,9	14,0	9,9

1) I beräkningen av detta APM mäts såväl nettoskuld som Justerad EBITDA exklusive IFRS 16-relaterade leasingkulder. För ytterligare information, se avstämning av alternativa nyckeltal på [investors.sinch.com](https://investors.sinch.com).

## Aktiedata

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Totalt antal aktier vid årets slut	843 069 811	838 602 248	768 568 748	631 736 700	536 020 890	536 020 890
Vägt genomsnittligt antal aktier före utspädning <sup>1)</sup>	841 130 408	819 116 557	700 923 800	584 945 860	536 020 890	536 020 890
Vägt genomsnittligt antal aktier efter utspädning <sup>2)</sup>	845 416 837	819 116 557	716 527 452	604 135 000	542 342 750	536 020 890
Resultat per aktie före utspädning, SEK	0,05	-6,03	1,29	0,76	0,51	0,33
Resultat per aktie efter utspädning <sup>2)</sup> , SEK	0,05	-6,03	1,26	0,74	0,51	0,33
Utdelning per aktie, SEK	-	-	-	-	-	-

1) Historiskt genomsnittligt antal aktier är omräknat efter split och nyemissioner för jämförelse.

2) 2022 års negativa resultat ger inte upphov till utspädningseffekt. Vid ett positivt resultat hade det vägda antalet utspädande optioner uppgått till 11 773 922.

# Resultaträkning

## Koncernen

MSEK	Not	2023	2022
<b>Nettoomsättning</b>	5	<b>28 745</b>	<b>27 722</b>
Övriga rörelseintäkter	6	479	611
Aktiverat arbete för egen räkning	15	383	374
Kostnad för sålda tjänster		-19 204	-18 912
Övriga externa kostnader	7, 8	-2 310	-2 400
Personalkostnader	9	-4 371	-4 157
Övriga rörelsekostnader	6	-648	-464
<b>Rörelseresultat före av- och nedskrivningar, EBITDA</b>		<b>3 074</b>	<b>2 774</b>
Av- och nedskrivningar	14, 15, 16, 17	-2 580	-7 478
<b>Rörelseresultat, EBIT</b>		<b>494</b>	<b>-4 703</b>
Finansiella intäkter	10	3 280	3 702
Finansiella kostnader	10	-3 926	-3 774
<b>Resultat före skatt</b>		<b>-152</b>	<b>-4 775</b>
Aktuell skatt	12	-319	-583
Uppskjuten skatt	12	513	414
<b>Årets resultat</b>		<b>42</b>	<b>-4 943</b>
<b>Hänförligt till:</b>			
Moderbolagets aktieägare		42	-4 943
Innehav utan bestämmande inflytande		0	0
<b>Resultat per aktie, SEK</b>			
- Före utspädning	13	0,05	-6,03
- Efter utspädning	13	0,05	-6,03

# Rapport över totalresultat

## Koncernen

MSEK	Not	2023	2022
Årets resultat		42	-4 943
<b>Övrigt totalresultat</b>			
<b>Poster som senare kan återföras till periodens resultat</b>			
Omräkningsdifferenser		-863	4 593
Valutakursförändringar på utökade nettoinvesteringar		-138	604
Skatteeffekt poster i övrigt totalresultat		28	-107
<b>Årets övriga totalresultat</b>		<b>-973</b>	<b>5 090</b>
<b>Årets totalresultat</b>		<b>-931</b>	<b>147</b>
<b>Hänförligt till:</b>			
Moderbolagets aktieägare		-931	147
Innehav utan bestämmande inflytande		0	0

# Rapport över finansiell ställning

## Koncernen

MSEK	Not	2023-12-31	2022-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Goodwill	14	25 160	25 838
Kundrelationer	15	13 058	14 719
Operatörsrelationer	15	177	246
Egenutvecklad programvara	15	4 706	5 315
Övriga immateriella anläggningstillgångar	15	394	488
Materiella anläggningstillgångar	16	928	874
Nyttjanderättstillgångar	17	818	859
Finansiella anläggningstillgångar	18	72	74
Uppskjutna skattefordringar	12	957	962
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>46 269</b>	<b>49 375</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Kundfordringar	19	4 669	4 247
Skattefordringar		238	317
Övriga kortfristiga fordringar	20	265	340
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	681	833
Likvida medel	32	1 012	2 173
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>6 866</b>	<b>7 909</b>
<b>Summa tillgångar</b>		<b>53 134</b>	<b>57 284</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
	22		
Aktiekapital		8	8
Övrigt tillskjutet kapital		32 382	32 219
Reserver		4 294	5 268
Balanserat resultat inklusive årets resultat		-3 022	-3 064
<b>Eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare</b>		<b>33 663</b>	<b>34 431</b>
Innehav utan bestämmande inflytande		1	1
<b>Summa eget kapital</b>		<b>33 663</b>	<b>34 432</b>
<b>Långfristiga skulder</b>			
Uppskjuten skatteskuld	12	4 750	5 403
Avsättningar	25	55	49
Övriga långfristiga skulder, räntebärande	23	6 637	11 236
Övriga långfristiga skulder, ej räntebärande	24	25	34
<b>Summa långfristiga skulder</b>		<b>11 467</b>	<b>16 722</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Avtalsskulder/Förskott från kunder	19	262	260
Leverantörsskulder		1 849	1 561
Skatteskulder		64	466
Övriga kortfristiga skulder, räntebärande	23	2 362	99
Övriga kortfristiga skulder, ej räntebärande	24	231	344
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	3 235	3 401
<b>Summa kortfristiga skulder</b>		<b>8 004</b>	<b>6 130</b>
<b>Summa eget kapital och skulder</b>		<b>53 134</b>	<b>57 284</b>

## Rapport över förändringar i eget kapital Koncernen

MSEK	Aktie- kapital	Övrigt tillskjutet kapital	Reserver	Balanserat resultat	Summa eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare	Innehav utan bestämman- de inflytande	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 1 januari 2022</b>	<b>8</b>	<b>31 988</b>	<b>178</b>	<b>1 879</b>	<b>34 053</b>	<b>1</b>	<b>34 053</b>
Årets resultat				-4 943	-4 943	0	-4 943
Övrigt totalresultat			5 090		5 090	0	5 090
Emission av teckningsoptioner		6			6		6
Aktierelaterade ersättningar		140			140		140
Emitterade aktier för teckningsoptioner	0	93			93		93
Apportemission	1	-2 <sup>1)</sup>			-1		-1
Kvittningsemission	0	-			0		0
Emissionskostnader, netto efter skatt		-6			-6		-6
<b>Utgående balans 31 december 2022</b>	<b>8</b>	<b>32 219</b>	<b>5 268</b>	<b>-3 064</b>	<b>34 431</b>	<b>1</b>	<b>34 432</b>
Årets resultat				42	42	0	42
Övrigt totalresultat			-973		-973	0	-973
Emission av teckningsoptioner		4			4		4
Aktierelaterade ersättningar		115			115		115
Emitterade aktier för teckningsoptioner	0	46			46		46
Emissionskostnader, netto efter skatt		-2			-2		-2
<b>Utgående balans 31 december 2023</b>	<b>8</b>	<b>32 382</b>	<b>4 294</b>	<b>-3 022</b>	<b>33 663</b>	<b>1</b>	<b>33 663</b>

1) Avser justering hänförlig till 2021 års förvärv.



# Rapport över kassaflöden

## Koncernen

MSEK	Not	2023	2022
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>			
Resultat före skatt		-152	-4 775
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet	32	2 859	7 167
Betald inkomstskatt		-600	-560
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändring av rörelsekapital</b>		<b>2 107</b>	<b>1 832</b>
Förändring varulager		0	-
Förändring kundfordringar		-544	99
Förändring övriga kortfristiga fordringar		229	-123
Förändring leverantörsskulder		228	54
Förändring övriga kortfristiga skulder		-234	646
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>1 788</b>	<b>2 508</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i immateriella anläggningstillgångar	14, 15	-418	-399
Investeringar i materiella anläggningstillgångar	16	-211	-244
Minskning av finansiella fordringar		8	7
Ökning av finansiella fordringar		-4	-10
Förvärv av koncernföretag, nettoeffekt på likvida medel	33	-24	-45
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-649</b>	<b>-691</b>
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Nyupplåning		13 661	9 492
Amortering banklån		-15 915	-10 947
Amortering leasingsskuld		-136	-144
Nyemission och teckningsoptioner		48	91
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-2 342</b>	<b>-1 508</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>-1 203</b>	<b>309</b>
Likvida medel vid årets början		2 173	1 871
Valutakursdifferenser i likvida medel		42	-7
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>1 012</b>	<b>2 173</b>

# Resultaträkning

## Moderbolaget

MSEK	Not	2023	2022
<b>Nettoomsättning</b>		<b>588</b>	<b>356</b>
Övriga rörelseintäkter	6	7	6
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Övriga externa kostnader	7, 8	-336	-345
Personalkostnader	9	-22	-21
<b>Rörelseresultat före övriga rörelsekostnader och av- och nedskrivningar</b>		<b>237</b>	<b>-4</b>
Övriga rörelsekostnader	6	-14	-8
Av- och nedskrivningar	15, 16	-3	-5
<b>Rörelseresultat</b>		<b>221</b>	<b>-16</b>
Nedskrivning av aktier i dotterbolag		-	-4 340
Ränteintäkter och liknande resultatposter	10	3 445	3 923
Räntekostnader och liknande resultatposter	10	-3 477	-3 435
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>189</b>	<b>-3 868</b>
Bokslutsdispositioner	11	-120	-252
<b>Resultat före skatt</b>		<b>69</b>	<b>-4 120</b>
Skatt på årets resultat	12	-15	-25
<b>Årets resultat<sup>1)</sup></b>		<b>54</b>	<b>-4 145</b>

1) Årets resultat överensstämmer med årets totalresultat.

# Balansräkning

## Moderbolaget

MSEK	Not	2023-12-31	2022-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
Immateriella anläggningstillgångar	15	3	5
Materiella anläggningstillgångar	16	1	3
<b>Finansiella anläggningstillgångar</b>			
Andelar i koncernföretag	18	16 173	15 764
Långfristig fordran koncernföretag	18	5 348	2 278
<b>Summa finansiella anläggningstillgångar</b>		<b>21 521</b>	<b>18 041</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>21 525</b>	<b>18 049</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Fordringar hos koncernföretag		21 767	22 276
Skattefordringar		31	33
Övriga kortfristiga fordringar	20	13	-
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	86	82
Kassa och bank	32	20	765
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>21 917</b>	<b>23 155</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>43 442</b>	<b>41 204</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Aktiekapital	22	8	8
<b>Summa bundet eget kapital</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
Överkursfond		34 176	34 126
Balanserat resultat		-4 018	130
Årets resultat		54	-4 145
<b>Summa fritt eget kapital</b>		<b>30 213</b>	<b>30 111</b>
<b>Summa eget kapital</b>		<b>30 221</b>	<b>30 119</b>
Obeskattade reserver	27	94	95
Uppskjuten skatteskuld		3	-
<b>Summa obeskattade reserver</b>		<b>97</b>	<b>95</b>
<b>Långfristiga skulder</b>			
Skulder till kreditinstitut	23	5 841	10 449
<b>Summa långfristiga skulder</b>		<b>5 841</b>	<b>10 449</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder		9	3
Skulder till koncernföretag		4 973	469
Skulder till kreditinstitut	23	2 248	-
Övriga kortfristiga skulder	24	2	17
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	51	52
<b>Summa kortfristiga skulder</b>		<b>7 283</b>	<b>541</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>43 442</b>	<b>41 204</b>

## Rapport över förändringar i eget kapital Moderbolaget

MSEK	Aktiekapital	Överkursfond	Balanserade vinstmedel	Summa eget kapital
<b>Ingående balans 1 januari 2022</b>	<b>8</b>	<b>34 029</b>	<b>136</b>	<b>34 172</b>
Årets resultat			-4 145	-4 145
Emission av teckningsoptioner		6		6
Emitterade aktier för teckningsoptioner	0	93		93
Nyemission	1	-2 <sup>1)</sup>		-1
Emissionskostnader, netto efter skatt			-6	-6
<b>Utgående balans 31 december 2022</b>	<b>8</b>	<b>34 126</b>	<b>-4 015</b>	<b>30 119</b>
Årets resultat			54	54
Emission av teckningsoptioner		4		4
Emitterade aktier för teckningsoptioner	0	46		46
Nyemission				-
Emissionskostnader, netto efter skatt			-2	-2
<b>Utgående balans 31 december 2023</b>	<b>8</b>	<b>34 176</b>	<b>-3 963</b>	<b>30 221</b>

1) Avser justering hänförlig till 2021 års förvärv.

# Kassaflödesanalys

## Moderbolaget

MSEK	Not	2023	2022
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>			
Resultat efter finansiella poster		189	-3 868
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet	32	28	3 604
Betald inkomstskatt		-2	-15
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändring av rörelsekapital</b>		<b>215</b>	<b>-279</b>
Förändring övriga kortfristiga fordringar		1 063	-27
Förändring leverantörsskulder		5	-100
Förändring övriga kortfristiga skulder		-88	14
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>1 195</b>	<b>-392</b>
<b>Investeringsverksamheten</b>			
Investeringar i immateriella anläggningstillgångar		-	0
Minskning av finansiella fordringar		-	491
Ökning av finansiella fordringar		-	-123
Förändring finansiella fordringar koncernföretag		479	1 984
Erhållna/lämnade koncernbidrag		-200	-435
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten<sup>1)</sup></b>		<b>279</b>	<b>1 917</b>
<b>Finansieringsverksamheten</b>			
Upptagna bank- och obligationslån		13 664	9 492
Amortering banklån		-15 915	-10 947
Nyemission teckningsoptioner		48	86
Derivat		-15	-
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>-2 218</b>	<b>-1 369</b>
<b>Årets kassaflöde</b>		<b>-745</b>	<b>155</b>
Likvida medel vid årets början		765	610
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>20</b>	<b>765</b>

1) Under 2022 har förvärv av andelar i dotterbolag skett genom apportemission samt kapitaltillskott, vilket minskat koncerninterna mellanhavanden.

# Noter

## not 1 Allmän information

Sinch AB (publ), med organisationsnummer 556882-8908 är ett publikt aktiebolag registrerat i Sverige med säte i Stockholm. Adressen till huvudkontoret är Lindhagensgatan 112, 112 51 Stockholm. Företaget och dess dotterföretag ("Sinch" eller "koncernen") tillhandahåller molnbaserade kommunikationstjänster och digital kundinteraktion till företagssektorn vilket innefattar e-post, meddelande- och rösttjänster.

### Överensstämmelse med normgivning och lag

Årsredovisningen och koncernredovisningen har godkänts för utfärdande av styrelsen den 17 april 2024. Resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget respektive totalresultatrapporten och balansrapporten för koncernen är föremål för fastställelse på årsstämman den 16 maj 2024.

Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med International Financial Reporting Standards (IFRS) utgivna av International Accounting Standards Board (IASB). Vidare har årsredovisningslagen och Rådet för finansiell rapporterings rekommendation RFR 1 Kompletterande redovisningsregler för koncerner tillämpats. Moderbolaget tillämpar samma redovisningsprinciper som koncernen utom i de fall som anges nedan under avsnittet "Moderbolagets redovisningsprinciper".

### Funktionell valuta och rapporteringsvaluta

Moderbolagets funktionella valuta är svenska kronor som även utgör rapporteringsvalutan för moderbolaget och för koncernen. Det innebär att de finansiella rapporterna presenteras i svenska kronor. Samtliga belopp är om inte annat anges, avrundade till närmaste miljontal.

### Påverkan av omvärldsfaktorer på koncernens redovisningsprinciper

Koncernens risker och osäkerhetsfaktorer analyseras avseende bransch- och verksamhetsnära förhållanden samt utifrån det rådande makroekonomiska läget. Den makroekonomiska utvecklingen med försvagad kronkurs, stigande inflation, ökade räntor och minskad ekonomisk tillväxt har påverkat bolagets resultat både vad gäller omsättning, kostnader och värdering. Koncernens redovisningsprinciper har inte ändrats som en följd av förändrad makroekonomi, dock har använda modeller påverkats varav ett exempel är nedskrivningsprövning av goodwill där diskonteringsräntan är en väsentlig komponent, se not 14. Effekterna inkluderar utöver nedskrivningsprövning av immateriella tillgångar också risker och osäkerhetsfaktorer påverkan på förväntade kreditförluster, vilket presenteras närmare i not 19, samt tillhörande uppskjutna skatter. Se även not 31.

Avseende ökade klimatrelaterade effekter till följd av stigande temperaturer, förhöjda havsnivåer och ökad frekvens av extremväder kan det komma att skada viktig infrastruktur i värdekedjan och i förlängningen leda till bristande kapacitet kring leveranser av produkter och tjänster. Följaktligen kan omställningsrisker kopplat till teknologisk utveckling, ett förändrat omvärldsläge med ökade energipriser komma att påverka drifts- och kapitalutgifter samt bolagets resultat. Koncernens bedömer att det inte föreligger betydande påverkan på de finansiella rapporterna 2023 samt bedöms inte ha betydande påverkan framåt som en följd av dessa effekter. Koncernens hållbarhetsarbete beskrivs närmare i avsnittet Sinch hållbarhetsrapport 2023.

## not 2 Viktiga uppskattningar och bedömningar i de finansiella rapporterna

### Viktiga uppskattningar och bedömningar för redovisningsändamål

Upprättandet av de finansiella rapporterna och tillämpningen av redovisningsprinciper baseras ofta på ledningens bedömningar och på uppskattningar och antaganden som anses vara rimliga och väl bedömda vid den tidpunkt då bedömningen görs. Med andra bedömningar, antaganden eller uppskattningar kan resultatet emellertid bli ett annat och händelser kan inträffa som kan kräva en väsentlig justering av det redovisade värdet för den berörda tillgången eller skulden. Exempel på detta kan inträffa vid förändring av strategi eller omstrukturering. Bedömning utifrån val av redovisningsprinciper och uppskattningar kan komma att påverkas av detta.

Nedan anges de viktigaste redovisningsprinciperna vars tillämpning baseras på de viktigaste bedömningarna och källorna till osäkerhet i uppskattningar som koncernen anser kan ha den mest materiella inverkan på koncernens redovisade resultat och ekonomiska ställning.

Informationen i denna not är indelad i följande:

- Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar
- Bedömningar gjorda av ledningen i samband med tillämpning av koncernens redovisningsprinciper

### Intäktsredovisning

#### Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar

Koncernen använder estimat och bedömningar för att fastställa belopp och tidpunkter för intäktsföring, särskilt för att bestämma transaktionspris och dess fördelning mellan identifierade prestationsåtaganden under kontraktet. Transaktionspris, inklusive rörlig ersättning, t ex intäkter från volymrabatter, estimeras vid kontraktets start och periodiskt därefter. Bedömningar används i estimatprocessen baserat på tidigare erfarenheter av typ av affär och kund. Detta inkluderar eventuella prisjusteringar baserat på senast tillgängliga information om kontraktsförhandlingar vilka skulle kunna ha en retroaktiv påverkan på priser för tjänster vilka redan är beställda eller levererade. Det görs regelbunden analys av förväntade kreditförluster för kundfordringar och kontraktsfordringar. Totala konstaterade/realiserade kreditförluster per 31 december 2023 uppgick till 42 (47) MSEK eller 1 % (1 %) av bruttovärdet för kundfordringar och kontraktsfordringar.

#### Bedömningar gjorda i samband med tillämpning av koncernens redovisningsprinciper

Intäkter för tjänster redovisas vid den tidpunkt då kontrollen av tjänsten är överförd till kunden. Denna utvärdering ska göras ur ett kundperspektiv beaktande indikatorer som överföring av ägande och risker, kundacceptans, åtkomst och rätt att fakturera. Bedömningar kan krävas för att utvärdera om huruvida risker och rättigheter har överförts till kunden och om kunden har accepterat tjänsterna. Ofta bedöms alla indikatorer avseende överföring av kontroll övergripande för att fastställa om överföring av kontroll har skett i ett kundkontrakt. Ledningen gör löpande utvärdering av kundens möjlighet och intention att betala under ett kontrakt. Utvärderingen baseras på den senaste kreditvärderingen och kundens betalningshistorik. Utvärderingen kan ändras under

kontraktets genomförande och om det föreligger bevis för försämring av kundens förmåga eller intention att betala så ska ingen ytterligare intäktsföring ske innan betalningskriterierna har uppnåtts.

### Värdering av kostnad för sålda tjänster

#### Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar

Periodisering av kostnader för sålda tjänster är föremål för uppskattning för att minimera risken för framtida avvikelser. Kostnad för sålda tjänster i Sinchs meddelandeverksamhet uppstår när varje mobiloperatör tar ut en avgift per meddelande. Den påföljande faktureringen från mobiloperatörer sker i vissa fall många månader efter att trafiken har genererats vilket medför att kostnaderna ackumuleras som upplupna kostnader fram till fakturering har skett.

Kritiska bedömningar och uppskattningar av reserver relaterat till upplupna trafik kostnader är del av den månatliga processen för att redovisa rättvisande kostnader för trafik kostnader. Dessa bedömningar baseras på historiska erfarenheter och flera andra antaganden som bedöms vara rimliga under rådande omständigheter. Härigenom dragna slutsatser utgör grunden för redovisade värden för trafik kostnaderna.

### Rörelseförvärv, immateriella tillgångar inklusive goodwill

#### Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar

I samband med initial redovisning uppskattas framtida kassaflöden för att säkerställa att de redovisade värdena inte överstiger de uppskattade diskonterade kassaflödena för denna typ av tillgångar. Efter den första redovisningen prövas nedskrivningsbehovet när det finns indikationer på att tillgången har minskat i värde. Dessutom prövas nedskrivningsbehovet för goodwill årligen i samband med uppdaterade affärsplaner. En indikation på nedskrivning kan vara väsentliga avvikelser i faktiska kassaflöden jämfört med affärsplanen samt nya uppskattningar som indikerar lägre framtida kassaflöden. Uppskattningar som är relaterade till förvärvade immateriella tillgångar baseras på likartade antaganden och risker som för goodwill. Allokeringen vid en förvärvsanalys kräver ledningens bedömning, till exempel vid bestämmande av verkliga värden för förvärvade immateriella tillgångar. För mer information, se not 14.

#### Bedömningar gjorda i samband med tillämpning av koncernens redovisningsprinciper

I samband med initial redovisning och senare omvärderingar gör ledningen bedömningar av både grundläggande antaganden och indikatorer på nedskrivningsbehov. Bedömning krävs även för att definiera kassagenererande enheter för prövning av nedskrivningsbehov.

### Leasing

#### Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar

Osäkerhet i uppskattningar finns relaterat till möjliga framtida förändringar i verksamheten, vilket kan komma att påverka den faktiska leasingperioden för ett kontrakt. Till exempel om ett omstrukturingsprogram initieras som kan innebära

**not 2** Forts.

uppsägning av befintliga leasingkontrakt. Fastställandet av räntesatser med vilka leaseingskulder diskonteras är en annan osäkerhet som påverkar leaseingskuldens och räntekostnadens belopp. En marginell låneränta används vid diskontering av leaseingskulderna och kräver bedömning för att återspegla den räntesats som skulle behöva betalas för att låna medel under liknande löptid, och med liknande säkerhet, för att erhålla en tillgång av liknande värde som nyttjanderätterna i en liknande ekonomisk miljö. Per den 31 december 2023 uppgick leaseingskulderna till 898 MSEK (872). För mer information se not 17.

**Bedömningar gjorda i samband med tillämpning av koncernens redovisningsprinciper**

Vid initial redovisning och efterföljande omvärdering görs bedömning av ledningen rörande leasingperioden i ett leasingkontrakt. Utfallet av dessa bedömningar kan visa sig inte stämma med det faktiska utfallet för leasingkontraktet och kan ha en negativ effekt på nyttjanderättigheter.

**Uppskjuten skatt****Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar**

Värderingen av uppskjutna skattefordringar innefattar bedömning av avdragsrätten för kostnader som ännu inte är skattepliktiga och uppskattningar avseende tillräckliga framtida skattepliktiga intäkter för att möjliggöra utnyttjande av underskottsavdrag och/eller skattetillgodohavanden i olika beskattningsområden. Samtliga uppskjutna skattefordringar är föremål för årlig översyn av sannolikt nyttjande. Värderingen av temporära skillnader, underskottsavdrag och skattekrediter baseras på ledningens uppskattningar av framtida skattepliktiga inkomster i olika beskattningsområden mot vilka temporära skillnader och underskottsavdrag kan utnyttjas. Dessa bedömningar baseras primärt på affärsplaner för koncernens bedömda utfall avseende framtida beskattningsbara vinster. Mer detaljerad information finns i not 12.

**Redovisning av inkomstskatt, mervärdesskatt och andra skatter****Viktigaste källor till osäkerhet i uppskattningar**

Redovisningen av inkomstskatt baseras på utvärdering av inkomstskatt i alla beskattningsområden där vinst uppstår. Enligt vad som föreskrivs i IFRIC 23 beaktas endast osäkerhet om inkomstskattmässig behandling om och vid redovisning och värdering av inkomstskatteposter i de finansiella rapporterna. Tillgångar relaterade till mervärdesskatt och andra skatter bedöms separat för nyttjande i varje beskattningsområde i enlighet med lokala bestämmelser. Den totala komplexiteten i de regler som rör skatter och redovisningen av dessa kräver företagsledningens engagemang i bedömningar av klassificering av transaktioner och i uppskattningar av sannolika utfall av yrkade avdrag och/eller tvister.

**Nya standarder och tolkningar under 2023**

Följande nya eller ändrade standarder och tolkningar har trätt i kraft från och med den 1 januari 2023 och har tillämpats på koncernens finansiella rapporter 2023. Ändringarna har inte haft någon väsentlig påverkan på koncernens eller moderbolagets finansiella rapporter.

- Ändringar i IAS 1 Utformning av finansiella rapporter (upplysningar och redovisningsprinciper)
- Ändringar i IAS 12 Inkomstskatter: Uppskjutna skattefordringar och uppskjutna skatteskulder som härrör från en enda transaktion
- Ändringar i IAS 12 Inkomstskatter: Internationell skatte-reform – modellregler enligt pillar 2
- Ändringar i IAS 8 Redovisningsprinciper, ändringar i uppskattningar och bedömningar samt fel: Definition av upplysning
- IFRS 17 Försäkringsavtal

Tillämpningen av ändringar i IAS 1 har medfört att standardiserade och oväsentliga upplysningar om redovisningsprinciper reducerats samt att ytterligare företagsspecifika upplysningar har lagts till. Tillämpningen av ändringar i IAS 12 har medfört att uppskjuten skatt hänförligt till nyttjanderätts-tillgångar och leaseingskulder har redovisats brutto i not 12. Beloppen har kvittats i balansräkningen, varvid ändringen inte har någon betydande effekt på redovisningen.

Koncernen tillämpar undantaget som infördes i IAS 12 och innebär att ingen redovisning eller upplysning sker kopplat till uppskjutna skattefordringar och skulder relaterade till inkomstskatter enligt pillar 2.

**Nya och ändrade IFRS och tolkningar som ännu inte börjat tillämpas**

IASB har publicerat följande nya eller ändrade standarder:

- IAS 1 Utformning av finansiella rapporter avseende klassificering av skulder som kort- eller långfristiga, särskilt vid förekomsten av kovenanter.
- IFRS 16 Leasingavtal om redovisning av leaseingskulder kopplat till sale och leaseback transaktioner.
- IAS 7 Rapport över kassaflöden och IFRS 7 Finansiella instrument: Upplysningar avseende upplysningskrav om leverantörsfinansieringsupplägg.

Ändringarna bedöms inte ha någon väsentlig påverkan på koncernens eller moderbolagets finansiella rapporter den period de tillämpas första gången. Inga av de nya eller ändrade standarderna har förtidstillämpats av koncernen.



## not 3 Redovisningsprinciper

### Konsolideringsprinciper och rörelseförvärv

#### Dotterföretag

Dotterföretag är företag som står under bestämmande inflytande från moderbolaget Sinch AB (publ). Vid bedömningen om ett bestämmande inflytande föreligger, beaktas potentiella röstberättigande aktier samt om avtalsrättslig kontroll föreligger.

Dotterföretag redovisas enligt förvärvsmetoden. Transaktionsutgifter, med undantag av transaktionsutgifter som är hänförliga till emission av egetkapitalinstrument eller skuldinstrument, som uppkommer redovisas direkt som övriga externa kostnader.

Villkorade köpeskillingar redovisas till verkligt värde vid förvärvstidpunkten. I de fall den villkorade köpeskillingen är klassificerad som egetkapitalinstrument, görs ingen omvärdering och reglering görs inom eget kapital. För övriga villkorade köpeskillingar omvärderas dessa vid varje rapporttidpunkt och förändringen redovisas i årets resultat i resultaträkningen som övrig intäkt eller kostnad.

### Utländsk valuta

#### Transaktioner i utländsk valuta

Poster som ingår i de finansiella rapporterna för respektive dotterbolag i koncernen är värderade i respektive företags funktionella valuta. I allmänhet utgör den lokala valutan i det land företaget befinner sig den funktionella valutan, förutom i enstaka fall där EUR eller USD används som funktionell valuta istället för den lokala valutan. Valutakursdifferenser som uppstår vid omräkning av rörelsefordringar och rörelseskulder redovisas som övrig rörelseintäkt eller rörelsekostnad. Valutakursdifferenser relaterat till finansiella tillgångar och skulder redovisas som finansiell intäkt eller kostnad.

Omräkningsdifferenser som uppstår vid valutaomräkning av utlandsverksamheter redovisas i övrigt totalresultat och ackumuleras i omräkningsreserven i eget kapital. Vid avyttring av en utlandsverksamhet, helt eller delvis, realiserar de till verksamheten hänförliga ackumulerade omräkningsdifferenserna i resultaträkningen och redovisas som en finansiell intäkt eller kostnad.

### Intäkter

#### Inledning

Koncernens försäljning av tjänster utgörs till huvuddel av transaktionsavgifter för att skicka meddelanden och koppla samtal samt abonnemangstjänster för att skicka e-post. Intäkter kommer från försäljning av tjänster som säljs separat och från tjänster som säljs i paketerade erbjudanden. Intäkter redovisas baserat på avtalet med kund och värderas utifrån den ersättning som Sinch förväntar sig ha rätt till i utbyte mot att överföra utlovade tjänster. Intäkter fördelas på prestationsåtaganden och redovisas vid en viss tidpunkt eller över den tid som prestationsåtagandena uppfylls, vilket fastställs baserat på det sätt som kontroll överförs till kunden. Den utlovade ersättningen i ett avtal med en kund kan inkludera fasta belopp, rörliga belopp eller båda och redovisas endast i den utsträckning det är högst sannolikt att en återföring

av redovisade intäkter inte kommer att inträffa. Koncernens intäktsströmmar beskrivs nedan i respektive rörelsesegment.

Koncernens kundfordringar utgörs av fakturerade respektive ofakturerade kundfordringar som har en ovillkorlig rätt till betalning medan kontraktstillgångar som avser upplupna intäkter har en villkorad rätt till betalning. Villkorad rätt till betalning innebär att ett slutligt åtagande i kontraktet måste uppfyllas innan ovillkorad rätt till betalning uppstår. Intäkter baserade på en ovillkorlig rätt till betalning är att framstå som ofakturerade kundfordringar om fakturering inte har skett på balansdagen, medan intäkter som har fakturerats visas som fakturerade kundfordringar vilket presenteras i not 19.

#### Meddelandetjänster

Meddelandetjänster är tjänster som levereras till användare via olika mjukvaruplattformar. Dessa plattformar kan både hantera meddelanden som skickas i form av SMS och MMS samt meddelanden som skickas till olika appar som WhatsApp. Tjänsten består i att Sinch säkerställer att meddelandet levereras till relevant mobiloperatör, som i sin tur ser till att meddelandet levereras till sin abonnent, på ett kvalitetssäkert och kostnadseffektivt sätt. Intäkter från försäljning av tjänster på löpande räkning redovisas i den period tjänsten utförs, det vill säga såväl intäkter som kostnad redovisas i den period de intjänas respektive förbrukas. Varje levererad transaktion betraktas som en distinkt tjänst eftersom kunden drar nytta av varje enskilt meddelande. Tjänsten att dirigera trafik enligt ett kontrakt består av ett åtagande för Sinch att leverera en serie distinkta tjänster som är väsentligen lika, och som har samma överföringsmönster. Dessa redovisas som ett enda prestationsåtagande. Prestationsåtaganden som avser att leverera ett meddelande redovisas vid tidpunkten som meddelandet har levererats respektive för tjänster där tjänsten överförs över en viss tid så redovisas intäkten linjärt under den perioden som tjänsten utförs.

Fakturering sker i normalfallet månadsvis i efterskott baserat på trafikvolymer, använd kanal och mobilnät.

#### E-post

Sinchs e-postverksamhet erbjuder leveranser av transaktionsbaserad och marknadsföringsrelaterad e-post. Med API:er och applikationer levereras e-post till mottagaren i huvudsak via Transactional Email, vilket utgör e-post beställt av mottagaren samt omfattar även bokningsbekräftelser. Intäktström E-posttjänster omfattar prenumerationer på SaaS-tjänster avseende olika mjukvaruhanterade e-postmeddelandetjänster, valideringstjänster och dylikt samt omfattar även e-post som slutanvändare använder genom att registrera användarkonto eller hantera lösenord. Resterande marknad avser marknadsföring via e-post, där företag skickar erbjudanden och genomför kampanjer. Prenumerationstjänsterna utgör ett enskilt prestationsåtagande, prenumerationens avgiften är antingen en månads-, kvartals- eller årsavgift. Intäkter redovisas löpande över abonnemangspérioden och fakturering av prenumerationstjänsterna sker i förskott och överförbrukning faktureras i efterskott.

## not 3 Forts.

**Rösttjänster**

Programmatiska rösttjänster avser röstkommunikation som initieras av programvara eller där programvara används för att bearbeta eller hantera röstkommunikation och dessa intäktsredovisas över den tid som tjänsten levereras till kunden. Tjänster bestående av inkommande röst, utgående röst, lokal- och fjärrsamtal, avgiftsfria, neutrala tandem-, meddelandetjänster samt s.k. E911-tjänster. Kunderna kan paketera ovanstående tjänster utifrån kundens behov och dessa kan representera enskilda eller sammanslagna prestationsåtagande som är väsentligen desamma och som har samma mönster för överföring till kunden. Månatligt fakturerad trafik baseras på användande, vilket innebär att det finns ett fast pris per destination dit samtal termineras/mottages och som sedan faktureras kunderna. Normalt baseras det fakturerade beloppet på antal minuters användning enligt rådande prislista. Avgifter för varje komponent i tjänsterna prissätts separat i avtalet med kunden. Fakturering för rörliga avgifter baseras på faktiska volymer och fakturering sker i efterskott.

**Intäkter från separata uppgraderingar av mjukvarulicenser**

Separata kundavtal för uppgradering av mjukvarulicenser. Ett avtal med en kund som inkluderar en definierad licens innebär att licensen tillhandahålls som antingen en "rätt att få åtkomst till" eller "rätt att använda" Sinch immateriella rättighet. När löftet att tillhandahålla en licens klassificeras som en "rätt att få åtkomst till", redovisas intäkten över tid. När löftet att tillhandahålla en licens klassificeras som en "rätt att använda", redovisas intäkten vid den tidpunkt då kontroll överförs till kunden. Intäkter från separata uppgraderingar av mjukvarulicenser redovisas i samband med leverans. I de fall anpassningar ska utföras redovisas intäkter som försäljning av tjänster till fast pris. Intäkter från försäljning av tjänster till fast pris redovisas över tid baserat på färdigställandegrad. Färdigställandegraden fastställs genom en beräkning av förhållandet mellan nedlagda uppdragsutgifter för utfört arbete per balansdagen och beräknade totala uppdragsutgifter. En befarad förlust på ett tjänsteuppdrag redovisas omedelbart som en kostnad. När utfallet av ett tjänsteuppdrag inte kan beräknas på ett tillförlitligt sätt sker intäktsredovisning endast med belopp som motsvarar uppkomna uppdragsutgifter som sannolikt kommer att ersättas av beställaren. Uppdragsutgifter redovisas som en kostnad i den period de uppkommer.

**Intäkter från separata supportavtal**

Intäkter från separata supportavtal intäktsförs linjärt över kontraktperioden.

**Leasing**

Vid leasingavtalets början eller vid omprövning av ett leasingavtal som innehåller flera komponenter, leasing- och icke-leasingkomponenter, fördelar koncernen ersättningen enligt avtalet till varje komponent baserat på det fristående priset. I de fall där det inte går att skilja på komponenterna redovisas de som en enda leasingkomponent.

**Leasingavtal där koncernen är leasetagare**

Koncernen redovisar en nyttjanderättstillgång och en leasing-skuld vid leasingavtalets början. Nyttjanderättstillgången värderas initialt till anskaffningsvärde, vilket består av leasing-skuldens initiala värde med tillägg för leasingavgifter som

betalats vid eller före avtalets början plus eventuella initiala direkta utgifter. Nyttjanderättstillgången skrivs av linjärt över tillgångens nyttjandeperiod vilket i normalfallet för koncernen är detsamma som leasingperioden. I de fall då anskaffningsvärdet för nyttjanderätten återspeglar att koncernen kommer att utnyttja en option att köpa den underliggande tillgången skrivs tillgången av till nyttjandeperiodens slut.

Beräknade nyttjandeperioder:

- Lokaler 3-10 år
- Hyrd förbindelsekapacitet 2-15 år
- Övrigt 1-3 år

Leasingskulden, som delas upp i långfristig och kortfristig del, värderas initialt till nuvärdet av återstående leasingavgifter under den bedömda leasingperioden. Leasingperioden utgörs av den ej uppsägningsbara perioden med tillägg för ytterligare perioder i avtalet om det vid inledningsdatumet bedöms med rimlig säkerhet att dessa kommer att nyttjas. Majoriteten av förlängningsoptionerna som avser leasing av kontorslokaler och övrig leasing har inte räknats med i leasingskulden eftersom koncernen inte kan säga med säkerhet att de kommer att förlängas. Bedömning av förlängningsoptioner sker initialt vid upplägg av det nya kontraktet men kan uppdateras löpande under kontraktets löptid.

Leasingbetalningarna diskonteras med leasingavtalets implicita ränta. Om denna räntesats inte kan fastställas enkelt, vilket normalt är fallet för koncernens leasingavtal, ska koncernens marginella låneränta användas, vilken återspeglar koncernens kreditrisk.

Koncernen bestämmer den marginella låneräntan på följande sätt:

- när det är möjligt används finansiering som nyligen erhållits av en utomstående part som en startpunkt och justeras sedan för att återspegla förändringar i finansieringsförutsättningarna sedan finansieringen erhöles.
- justeringar görs för de specifika villkoren i avtalet, t.ex. leasingperiod, land, valuta och säkerhet.
- Den marginella låneräntan är fördelad på olika löptider beroende på hur långa leasingavtalen är.

För korttidsleasingavtal och leasingavtal där den underliggande tillgången är av lågt värde tillämpas undantaget i IFRS 16 vilket innebär att för dessa leasingavtal redovisas inte någon nyttjanderättstillgång och leasingskuld. Leasingavgifter för dessa leasingavtal redovisas som kostnad linjärt över leasingperioden. Detta gäller även variabla leasingavgifter.

**Finansiella intäkter och kostnader**

Finansiella intäkter består av ränteintäkter på investerade medel, utdelningsintäkter, valutakursvinster samt vinst vid värdeförändringar på finansiella tillgångar eller skulder redovisade till verkligt värde via resultatet samt sådana vinster på säkringsinstrument som redovisas i årets resultat. Finansiella kostnader består av räntekostnader, valutakursförluster samt förlust vid värdeförändring på finansiella tillgångar eller skulder värderade till verkligt värde via resultatet samt sådana förluster på säkringsinstrument som redovisas i årets resultat.

not 3 Forts.

## Immateriella tillgångar

### Goodwill

Goodwill värderas till anskaffningsvärde minus ackumulerade nedskrivningar. Goodwill nedskrivningsprövas minst årligen, eller när indikationer finns på att tillgångens redovisade värde har minskat. Goodwill fördelas på minsta kassagenerande enhet, vilket per 2023-12-31 har fastställts till koncernens rörelsesegment för nedskrivningsprövningen.

### Egenutvecklad programvara

Utgifter för utveckling av nya och befintliga tjänster och processer aktiveras löpande om de uppfyller kraven. De utgifter som inte uppfyller kraven kostnadsförs direkt, t.ex. kostnader för underhåll och utbildning. Utgifter som aktiveras avser både direkta externa kostnader samt interna kostnader, t.ex. material och tjänster och ersättningar till anställda. När tjänsten är tillgänglig för användning påbörjas avskrivning. I rapporten över finansiell ställning är de redovisade utvecklingsutgifterna upptagna till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar.

Tillkommande utgifter för egenutvecklad programvara redovisas som en tillgång i rapport över finansiell ställning endast då de ökar de framtida ekonomiska fördelarna för den specifika tillgången till vilka de hänför sig. Alla andra utgifter kostnadsförs när de uppkommer.

### Övriga immateriella tillgångar

Övriga immateriella tillgångar utgörs av licenser, kundrelationer, operatörsrelationer, varumärken och egenutvecklad programvara och redovisas till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar.

### Avskrivningar av immateriella anläggningstillgångar

Avskrivningar av immateriella anläggningstillgångar är baserade på beräknade nyttjandeperioder. Avskrivningarna sker linjärt över beräknade nyttjandeperioder, såvida inte sådana nyttjandeperioder är obestämbara. Immateriella tillgångar med bestämbara nyttjandeperioder skrivs av från den tidpunkt då de är tillgängliga för användning. Nyttjandeperioderna omprövas varje år.

Beräknade nyttjandeperioder:

- licenser 3–5 år
- kundrelationer 5–15 år
- operatörsrelationer 5–10 år
- varumärke 1–10 år
- egenutvecklad programvara 3–10 år

### Nedskrivning av immateriella tillgångar

Koncernen genomför nedskrivningstest av de immateriella anläggningstillgångarna vid varje balansdag för att fastställa nedskrivningsbehov. Om indikation på nedskrivningsbehov finns beräknas tillgångens återvinningsvärde. För goodwill beräknas återvinningsvärdet minst årligen, under tredje kvartalet. I not 14 Goodwill framgår en detaljerad beskrivning av nedskrivningsprövningen. Nedskrivningar belastar posten av- och nedskrivningar i resultatet.

## Materiella anläggningstillgångar

### Ägda tillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar. Vinst eller förlust som uppkommer vid avyttring eller utrangering av en tillgång utgörs av skillnaden mellan försäljningspriset och tillgångens redovisade värde med avdrag för direkta försäljningskostnaderna redovisas som övrig rörelse- intäkt eller kostnad.

Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod.

Beräknade nyttjandeperioder:

- fasta anläggningar – fibernät 10 år
- datorer 3 år
- inventarier 5 år

Nyttjandeperioderna för förbättringsutgift på annans fastighet utgår från kvarvarande hyresperiod på underliggande hyreskontrakt. Använda avskrivningsmetoder och tillgångarnas nyttjandeperioder omprövas vid varje årsslut.

### Nedskrivning av materiella tillgångar

Koncernen genomför nedskrivningstest av de materiella anläggningstillgångarna vid varje balansdag för att fastställa eventuella nedskrivningsbehov. Om indikation på nedskrivningsbehov finns beräknas tillgångens återvinningsvärde. Nedskrivningar belastar posten av och nedskrivningar i resultatet.

## Finansiella instrument

### Klassificering och värdering

Koncernens finansiella instrument redovisas till upplupet anskaffningsvärde förutom skuld för villkorad tilläggsköpeskilling och derivatinstrument vilka värderas till verkligt värde. Förändringar av verkligt värde redovisas i rörelseresultatet som övrig rörelseintäkt eller övrig rörelsekostnad för villkorade tilläggsköpeskillingar, och som finansiella intäkter eller kostnader för derivatinstrument. Se not 30 för finansiella skulder identifierade som säkringsinstrument.

### Nedskrivning för förväntade kreditförluster

Sinch redovisar en förlustreserv för förväntade kreditförluster på en finansiell tillgång som värderas till upplupet anskaffningsvärde. För kundfordringar och avtalstillgångar finns förenklingar som innebär att koncernen direkt ska redovisa förväntade kreditförluster för tillgångens återstående löptid, vilken förväntas understiga ett år för samtliga fordringar. För samtliga andra finansiella tillgångar ska koncernen värdera förlustreserven till ett belopp som motsvarar 12 månaders förväntade kreditförluster. För finansiella instrument för vilka det har skett en betydande ökning av kreditrisken sedan första redovisningstillfället redovisas en reserv baserad på kreditförluster för tillgångens hela löptid.

Den förenklade modellen används för beräkning av kreditförluster på kundfordringar och avtalstillgångar genom provisionsmatriser som är baserade på tidigare händelser,

**not 3** Forts.

nuvarande förhållanden och prognoser för framtida ekonomiska förutsättningar.

Koncernens exponering för kreditrisk är huvudsakligen hänförlig till kundfordringar och likvida medel.

Nedskrivning av kundfordringar och avtalstillgångar redovisas i rörelseresultatet som övriga rörelsekostnader. Likvida medel omfattas av den generella modellen. Kreditförlustreserv på likvida medel baseras på kreditinstitutens rating. För större enskilda fordringar där indikation om ökad kreditrisk föreligger görs individuella bedömningar för kreditförluster, övriga poster bedöms kollektivt. Nedskrivning av likvida medel och långfristiga fordringar redovisas i resultatet som finansiella kostnader.

**Finansiella derivatinstrument och säkringsredovisning**

För säkring av fordran eller skuld mot valutakursrisk används valutaterminer. För skydd mot valutakursrisk tillämpas inte säkringsredovisning eftersom en ekonomisk säkring avspeglas i redovisningen genom att både den underliggande fordran eller skulden och säkringsinstrumentet redovisas till balansdagens valutakurs och valutakursförändringarna redovisas över årets resultat. Valutakursförändringar avseende rörelse- relaterade fordringar och skulder redovisas i rörelseresultatet medan valutakursförändringar avseende finansiella fordringar och skulder redovisas i finansiella intäkter och kostnader. Derivat med ett positivt verkligt värde redovisas som kortfristiga fordringar och derivat med ett negativt verkligt värde som kortfristiga skulder. Valutaswappar och terminsavtal klassificeras som icke räntebärande. Förändringar i verkligt värde på ekonomiska säkringar redovisas som kursdifferenser i årets resultat och motverkar kursdifferenserna på monetära tillgångar och skulder. Sinch koncernen innehar derivatkontrakt vilka omfattas av ramavtal om nettning. Det innebär att man har en villkorad kvittningsrätt mellan tillgångar och skulder mot samma motpart, vilket inte speglas i redovisningen där bruttoredovisning tillämpas.

**Valutakursrisk i utländska nettoinvesteringar**

Nettoinvesteringar i utländska dotterföretag innefattar långfristiga lån för vilken reglering inte är planerad att ske inom överskådlig framtid, och sådana monetära poster omräknas till balansdagens kurs. Valutakursdifferenser som uppstår redovisas i övrigt totalresultat och ackumuleras i omräkningsreserven. Vid avyttring av nettoinvesteringen sker omklassificering från eget kapital till resultatet.

**Ersättningar till anställda****Avgiftsbestämda pensionsplaner**

Samtliga pensionslösningar i koncernen utgörs av avgiftsbestämda pensionsplaner. Företagets förpliktelser avseende avgifter till avgiftsbestämda planer belastar resultatet inom personalkostnader, i takt med att de anställda utför sina tjänster.

**Aktierelaterade ersättningar**

Sinch har aktierelaterade incitamentsprogram, bestående av teckningsoptioner och personaloptioner som har erbjudits ledande befattningshavare och nyckelpersoner. För detaljer

rad information, se not 9. Kostnaden för den aktierelaterade ersättningen bestäms utifrån verkligt värde på de aktierätter den anställde erhåller. Det verkliga värdet på de tilldelade optionerna beräknas enligt Black & Scholes-modellen och hänsyn tas till de villkor och förutsättningar som gällde vid tilldelningstidpunkten. Det belopp som redovisas som en kostnad över intjäningsperioden justeras för att återspegla det verkliga antalet intjänade optioner. I efterföljande perioder justeras denna kostnad för att återspegla det verkliga antalet intjänade optioner. Sociala avgifter hänförliga till den personalkostnad som uppstår vid intjänning kostnadsfördelat över intjäningsperioden. Avsättningen för sociala avgifter baseras på optionernas verkliga värde vid rapporttillfället. Verkligt värde beräknas med samma värderingsmodell som användes när optionerna ställdes ut.

Vid lösen inom ramen för egetkapitalreglerade program sker leverans av egna aktier till den anställde. Vid lösen redovisas inbetalningen av lösenpriset från den anställde som en ökning av aktiekapitalet (kvotvärde) och övrigt tillskjutet kapital.

**Moderbolagets redovisningsprinciper**

Moderbolaget har upprättat sin årsredovisning enligt årsredovisningslagen (ÅRL) och Rådet för finansiell rapporterings rekommendation RFR 2 Redovisning för juridisk person. Även av Rådet för finansiell rapporterings utgivna uttalanden gällande för noterade företag tillämpas. RFR 2 innebär att moderbolaget i årsredovisningen för den juridiska personen ska tillämpa samtliga av EU antagna IFRS och uttalanden så långt detta är möjligt inom ramen för årsredovisningslagen, tryggandelagen och med hänsyn till sambandet mellan redovisning och beskattning. Rekommendationen anger vilka undantag från och tillägg till IFRS som ska göras. Skillnaderna mellan moderbolagets och koncernens redovisningsprinciper framgår nedan.

**Ändrade redovisningsprinciper**

Om inte annat anges nedan har moderbolagets redovisningsprinciper förändrats i enlighet med vad som anges för koncernen.

**Klassificering och uppställningsformer**

För moderbolaget redovisas en resultaträkning och en rapport över totalresultat, där för koncernen dessa två rapporter tillsammans utgör en rapport över resultat och övrigt totalresultat. Vidare används för moderbolaget benämningarna balansräkning respektive kassaflödesanalys för de rapporter som i koncernen har titlarna rapport över finansiell ställning respektive rapport över kassaflöden.

Moderbolagets resultaträkning och balansräkning är uppställda enligt årsredovisningslagens scheman, medan rapporten över totalresultat, rapporten över förändringar i eget kapital och kassaflödesanalysen baseras på IAS 1 Utformning av finansiella rapporter respektive IAS 7 Rapport över kassaflöden. De skillnader mot koncernens rapporter som gör sig gällande i moderbolagets resultat- och balansräkningar utgörs främst av redovisning av eget kapital samt förekomsten av avsättningar som en egen rubrik i balansräkningen.

## not 3 Forts.

**Dotterföretag**

Andelar i dotterföretag redovisas i moderbolaget enligt anskaffningsvärdemetoden och inkluderar transaktionskostnader som är direkt hänförliga till förvärvet. Villkorad köpeskilling redovisas när ett sannolikt och tillförlitligt belopp kan beräknas och eventuella ombedomningar av värdet justeras mot anskaffningsvärdet. I koncernredovisningen redovisas villkorade tilläggsköpeskillingar till verkligt värde med värdeförändringar över resultatet.

**Finansiella instrument**

Med anledning av sambandet mellan redovisning och beskattning, tillämpas inte reglerna i IFRS 9 i moderbolaget som juridisk person. Finansiella anläggningstillgångar värderas till anskaffningsvärde minus eventuell nedskrivning och finansiella omsättningstillgångar enligt lägsta värdets princip.

**Finansiella garantier**

Moderbolagets finansiella garantiavtal består främst av borgensförbindelser till förmån för dotterföretag. Finansiella garantier innebär att bolaget har ett åtagande att ersätta innehavaren av ett skuldinstrument för förluster som denne ådrar sig på grund av att en angiven gäldenär inte fullgör betalning vid förfall enligt avtalsvillkoren. För redovisning av finansiella garantiavtal tillämpar moderbolaget en av Rådet för finansiell rapportering tillåten lättnadsregel jämfört med reglerna i IFRS 9. Lättnadsregeln avser finansiella garantiavtal utställda till förmån för dotterföretag. I dessa fall tillämpas istället reglerna i IAS 37 punkt 14 och 36, vilka innebär att finansiella garantiavtal redovisas som avsättning i balansräkningen när moderbolaget har ett legalt eller informellt åtagande som en följd av en inträffad händelse och när det är troligt att ett utflöde av resurser krävs för att reglera åtagandet. Dessutom ska en tillförlitlig uppskattning av beloppet kunna göras. I de fall det inte är sannolikt att de finansiella garantierna leder till betalningar redovisas de som eventualförpliktelser, se not 28.

**Anteciperade utdelningar**

Anteciperad utdelning från dotterföretag redovisas i de fall moderbolaget ensamt har rätt att besluta om utdelningens storlek och moderbolaget har fattat beslut om utdelningens storlek innan moderbolaget publicerat sina finansiella rapporter.

**Intäkter**

Moderbolagets intäkter består främst av koncerninterna tjänster vilka redovisas i takt med att motparten erhåller tjänsten.

**Leasing**

Koncernen tillämpar undantaget i RFR2 och samtliga leasingkontrakt redovisas som operationella och därmed linjärt över leasingperioden.

**Skatter**

I moderbolaget redovisas obeskattnade reserver utan uppdelning på eget kapital och uppskjuten skatteskuld. I resultaträkningen görs i moderbolaget på motsvarande sätt ingen fördelning av del av bokslutsdispositioner till uppskjuten skattekostnad.

**Koncernbidrag och aktieägartillskott**

Moderbolaget redovisar erhållna och lämnade koncernbidrag enligt alternativregeln som bokslutsdisposition. Aktieägartillskott förs direkt mot eget kapital hos mottagaren och aktiveras i aktier och andelar hos givaren, i den mån nedskrivning ej erfordras.

**Fordringar på koncernföretag**

Moderföretaget tillämpar motsvarande nedskrivning som koncernen för förväntade kreditförluster för kortfristiga och långfristiga fordringar på koncernföretag. Väsentlig ökning av kreditrisk har per balansdagen inte bedömts föreligga för någon fordran på koncernföretag. Bedömning har gjorts att förväntade kreditförluster inte är väsentliga och ingen reservering har därför redovisats.

## not 4 Rörelsesegment

2023, MSEK	Meddelande- tjänster	Rösttjänster	E-post	SMB	Övrigt och elimineringar	Koncernen
<b>Nettoomsättning</b>	<b>18 942</b>	<b>6 339</b>	<b>1 773</b>	<b>2 069</b>	<b>-378</b>	<b>28 745</b>
<b>Bruttoresultat</b>	<b>3 876</b>	<b>2 985</b>	<b>1 377</b>	<b>1 303</b>	<b>-</b>	<b>9 542</b>
<b>EBITDA</b>	<b>1 079</b>	<b>1 425</b>	<b>709</b>	<b>526</b>	<b>-665</b>	<b>3 074</b>
Justeringar i EBITDA	-326	-25	-57	-97	-59	-563
Justerad EBITDA	1 405	1 449	766	623	-606	3 637
Av- och nedskrivningar						-2 580
<b>EBIT</b>						<b>494</b>
Finansiella poster						-646
<b>Resultat före skatt</b>						<b>-152</b>
<b>Anläggningstillgångar<sup>1)</sup></b>						<b>45 240</b>

1) Anläggningstillgångar exklusive finansiella anläggningstillgångar och uppskjutna skattefordringar, varav Australien 6 642 MSEK, Belgien 66 MSEK, Brasilien 2 381 MSEK, Danmark 174 MSEK, Finland 991 MSEK, Frankrike 2 387 MSEK, Indien 576 MSEK, Mexiko 152 MSEK, Nederländerna 824 MSEK, Storbritannien 803 MSEK, Sverige 356 MSEK, Tyskland 555 MSEK, USA 29 219 MSEK och övriga länder 114 MSEK.

2022, MSEK	Meddelande- tjänster	Rösttjänster	E-post	SMB	Övrigt och elimineringar	Koncernen
<b>Nettoomsättning</b>	<b>18 225</b>	<b>6 134</b>	<b>1 511</b>	<b>1 852</b>	<b>-</b>	<b>27 722</b>
<b>Bruttoresultat</b>	<b>3 615</b>	<b>2 915</b>	<b>1 117</b>	<b>1 162</b>	<b>-</b>	<b>8 810</b>
<b>EBITDA</b>	<b>954</b>	<b>1 399</b>	<b>547</b>	<b>490</b>	<b>-615</b>	<b>2 774</b>
Justeringar i EBITDA	-61	-32	-34	-76	-146	-350
Justerad EBITDA	1 015	1 432	581	566	-469	3 124
Av- och nedskrivningar						-7 478
<b>EBIT</b>						<b>-4 703</b>
Finansiella poster						-72
<b>Resultat före skatt</b>						<b>-4 775</b>
<b>Anläggningstillgångar<sup>1)</sup></b>						<b>48 339</b>

1) Anläggningstillgångar exklusive finansiella anläggningstillgångar och uppskjutna skattefordringar, varav Australien 7 123 MSEK, Belgien 79 MSEK, Brasilien 2 336 MSEK, Danmark 181 MSEK, Finland 1 010 MSEK, Frankrike 2 495 MSEK, Indien 614 MSEK, Mexiko 145 MSEK, Nederländerna 856 MSEK, Storbritannien 844 MSEK, Sverige 307 MSEK, Tyskland 576 MSEK, USA 31 677 MSEK och övriga länder 96 MSEK.

## not 4 Forts.

2023, Justeringar i EBITDA, MSEK	Meddelande- tjänster	Rösttjänster	E-post	SMB	Övrigt och elimineringar	Koncernen
<b>EBITDA</b>	<b>1 079</b>	<b>1 425</b>	<b>709</b>	<b>526</b>	<b>-665</b>	<b>3 074</b>
Förvärvskostnader	0	-	-	0	-8	-8
Omstruktureringskostnader	-32	-	-	-9	-7	-47
Justerad tilläggsköpeskilling	-	-	-	-	-18	-18
Integrationskostnader	-64	-5	0	-64	-15	-148
Kostnader för aktieincitamentsprogram	-58	-19	-24	-25	-10	-136
Operationella valutakursvinster/förluster	-163	0	0	1	0	-161
Övriga justeringar	-9	-1	-34	0	-1	-45
<b>Justeringar i EBITDA</b>	<b>-326</b>	<b>-25</b>	<b>-57</b>	<b>-97</b>	<b>-59</b>	<b>-563</b>
<b>Justerad EBITDA</b>	<b>1 405</b>	<b>1 449</b>	<b>766</b>	<b>623</b>	<b>-606</b>	<b>3 637</b>

2022, Justeringar i EBITDA, MSEK	Meddelande- tjänster	Rösttjänster	E-post	SMB	Övrigt och elimineringar	Koncernen
<b>EBITDA</b>	<b>954</b>	<b>1 399</b>	<b>547</b>	<b>490</b>	<b>-615</b>	<b>2 774</b>
Förvärvskostnader	-	3	-	0	-48	-45
Omstruktureringskostnader	-61	-	-	-	-2	-62
Justerad tilläggsköpeskilling	0	-	-	-	-	0
Integrationskostnader	-110	-12	-13	-54	-63	-252
Kostnader för aktieincitamentsprogram	-52	-22	-25	-21	-4	-124
Operationella valutakursvinster/förluster	161	0	5	-1	-30	135
Övriga justeringar	1	0	-2	-	0	-1
<b>Justeringar i EBITDA</b>	<b>-61</b>	<b>-32</b>	<b>-34</b>	<b>-76</b>	<b>-146</b>	<b>-350</b>
<b>Justerad EBITDA</b>	<b>1 015</b>	<b>1 432</b>	<b>581</b>	<b>566</b>	<b>-469</b>	<b>3 124</b>

Ett rörelsesegment är en del av koncernen som bedriver verksamhet från vilken den kan generera intäkter och ådra sig kostnader och för vilka det finns finansiell information tillgänglig. Ett rörelsesegments resultat följs vidare upp av företagets högste verkställande beslutsfattare för att utvärdera resultatet samt för att kunna allokera resurser till rörelsesegmentet. Verkställande direktören har identifierats som den högste verkställande beslutsfattaren. Sinch högste verkställande beslutsfattare följer upp rörelseresultatet före av- och nedskrivningar, EBITDA, justerad EBITDA och även på bruttoresultatet som rörelsesegmenten genererar. Varje rörelsesegment har en chef som är ansvarig för den dagliga verksamheten och som regelbundet rapporterar utfallet av

rörelsesegmentets prestationer till den högste verkställande beslutsfattaren.

I rörelsesegmentets rörelseresultat har direkt hänförliga poster inkluderats samt justeringsposter i EBITDA med syftet att tydliggöra utvecklingen i den underliggande verksamheten. Justerad EBITDA är EBITDA exklusive förvärvskostnader, integrationskostnader, omstruktureringskostnader, operationella valutakursvinster/förluster, kostnader för aktieincitamentsprogram samt justeringar av engångskaraktär. Tillgångar och skulder följs inte upp av högste verkställande beslutsfattaren uppdelat på de olika rörelsesegmenten. I anläggningstillgångar inkluderas immateriella, materiella och nyttjanderättstillgångar.

## not 5 Nettoomsättning

Nettoomsättning inom framför allt rörelsesegmentet Meddelandetjänster härrör från kunder med regionala eller globala trafikmönster. Affären har därmed nått en sådan storlek att det är mera relevant att betrakta den aggregerat, även ur ett geografiskt perspektiv, och företaget har därför valt att övergå till en regionalt indelad nettoomsättning.

Nettoomsättning per kunds region utgår från kundens hemvist och ej nödvändigtvis var trafik genereras eller terminerar. Detta innebär tex att en kund som rapporteras inom Nord-

amerika nedan, kan generera nettoomsättning relaterande till trafik som skickas från ett europeiskt dotterbolag till slutkunder i andra världsdelar. Av den totala nettoomsättningen avser 3 351 MSEK (3 272) en enskild kund vilket är hänförligt till rörelsesegmentet Meddelandetjänster.

Sinch nyttjar undantaget (IFRS15.121) att ej uppfyllda prestationsåtaganden avser avtal som kommer att realiseras inom 12 månader.

Upplysningar om avtalsaldon hänvisas till not 18, 19 och 21.

Noter

not 5 Forts.

2023, MSEK	Meddelande- tjänster	Rösttjänster	E-post	SMB	Övrigt och elimineringar	Koncernen
<b>Nettoomsättning per kunds region</b>						
Nordamerika	8 890	6 163	854	773	-127	16 554
Europa	5 779	113	681	182	-28	6 727
Asien och Stillahavsregionen	3 011	59	170	1 112	-222	4 131
Latinamerika	1 261	3	68	2	-	1 333
<b>Summa</b>	<b>18 942</b>	<b>6 339</b>	<b>1 773</b>	<b>2 069</b>	<b>-378</b>	<b>28 745</b>
<b>Nettoomsättning per produkt/tjänst</b>						
Kommunikationstjänster	18 660	6 339	1 773	2 035	-378	28 429
Initiala mjukvarulicenser och uppgraderingar	129	-	-	-	-	129
Support	106	-	-	-	-	106
Övrigt	47	-	-	34	-	81
<b>Summa</b>	<b>18 942</b>	<b>6 339</b>	<b>1 773</b>	<b>2 069</b>	<b>-378</b>	<b>28 745</b>
<b>Tidpunkt för intäktsredovisning<sup>1)</sup></b>						
Över tid	2 976	5 773	1 470	146	-1	10 365
Vid en tidpunkt	15 966	566	302	1 923	-377	18 380
<b>Summa</b>	<b>18 942</b>	<b>6 339</b>	<b>1 773</b>	<b>2 069</b>	<b>-378</b>	<b>28 745</b>

1) Vid en tidpunkt kan kunden vid varje enskilt tillfälle välja att använda/köpa vår tjänst eller ej. Över tid är att kunden betalar för abonnemang eller köper meddelanden i förväg.

2022, MSEK	Meddelande- tjänster	Rösttjänster	E-post	SMB	Koncernen
<b>Nettoomsättning per kunds region</b>					
Nordamerika	7 646	5 919	730	575	14 869
Europa	5 679	126	536	155	6 496
Asien och Stillahavsregionen	2 550	77	151	1 115	3 892
Latinamerika	1 519	2	56	2	1 580
Övriga världen	831	9	38	6	885
<b>Summa</b>	<b>18 225</b>	<b>6 134</b>	<b>1 511</b>	<b>1 852</b>	<b>27 722</b>
<b>Nettoomsättning per produkt/tjänst</b>					
Kommunikationstjänster	17 886	6 134	1 511	1 852	27 383
Initiala mjukvarulicenser och uppgraderingar	97	-	-	-	97
Support	105	-	-	-	105
Övrigt	136	-	-	-	136
<b>Summa</b>	<b>18 225</b>	<b>6 134</b>	<b>1 511</b>	<b>1 852</b>	<b>27 722</b>
<b>Tidpunkt för intäktsredovisning<sup>1)</sup></b>					
Över tid	2 631	5 707	1 228	126	9 691
Vid en tidpunkt	15 595	427	283	1 726	18 031
<b>Summa</b>	<b>18 225</b>	<b>6 134</b>	<b>1 511</b>	<b>1 852</b>	<b>27 722</b>

1) Vid en tidpunkt kan kunden vid varje enskilt tillfälle välja att använda/köpa vår tjänst eller ej. Över tid är att kunden betalar för abonnemang eller köper meddelanden i förväg.



## not 5 Forts.

Väsentliga länders nettoomsättning, MSEK	Region	2023	2022
USA	Nordamerika	16 352	14 692
Storbritannien	Europa	2 006	2 187
Indien	Asien och Stillahavsregionen	1 598	1 234
Australien	Asien och Stillahavsregionen	1 170	1 150
Frankrike	Europa	932	841
Brasilien	Latinamerika	767	866
Sverige	Europa	518	573
Tyskland	Europa	479	459
Nederländerna	Europa	445	450
Singapore	Asien och Stillahavsregionen	416	562
Mexiko	Latinamerika	401	387

## not 6 Övriga rörelseintäkter och övriga rörelsekostnader

Övriga rörelseintäkter, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Valutakursvinster	461	491	7	6
Justering skuld tilläggsköpeskillning	-	0	-	-
Övrigt	18	119	-	0
<b>Summa</b>	<b>479</b>	<b>611</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

Övriga rörelsekostnader	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Valutakursförluster	-622	-357	-14	-8
Konstaterade/realiserade kreditförluster	-42	-47	-	-
Förändring av förväntade kreditförluster	17	-57	-	-
Övrigt	-1	-4	0	-
<b>Summa</b>	<b>-648</b>	<b>-464</b>	<b>-14</b>	<b>-8</b>

## not 7 Revisionsarvodena

MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
<b>Deloitte</b>				
Revisionsverksamhet inom revisionsuppdraget	24	20	7	3
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	0	4	-	4
Övriga tjänster	-	4	-	4
<b>Summa Deloitte</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>Andra revisionsbyråer</b>				
Revisionsverksamhet inom revisionsuppdraget	3	3	-	-
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	0	0	-	-
Skatterådgivning	0	0	-	-
Övriga tjänster	0	0	-	-
<b>Summa Andra revisionsbyråer</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## not 8 Övriga externa kostnader

Övriga externa kostnader	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Förvärvskostnader	-8	-45	0	0
Omstruktureringkostnader	-47	-62	-1	-1
Integrationskostnader	-148	-252	-	-12
Konsultkostnader	-539	-573	-2	-14
Rådgivning	-248	-319	-12	-14
Telekommunikation	-268	-307	-2	-6
Förbrukningsinventarier och licenskostnader	-388	-297	-38	-38
Marknadsföringskostnader	-199	-48	0	-1
Övriga externa kostnader	-466	-497	-281	-258
<b>Summa</b>	<b>-2 310</b>	<b>-2 400</b>	<b>-336</b>	<b>-345</b>

## not 9 Anställda, personalkostnader och ledande befattningshavares ersättningar

Löner och andra ersättningar – Koncernen, MSEK	2023			2022		
	Ledande befattningshavare	Övriga anställda	Totalt	Ledande befattningshavare	Övriga anställda	Totalt
Löner och andra ersättningar	60	3 440	3 500	45	3 279	3 324
(varav rörlig ersättning)	10	393	403	6	451	457
Övriga förmåner	1	236	237	0	215	215
Aktierelaterade ersättningar	19	96	115	38	102	140
Pensionskostnader	4	153	157	4	131	135
Övriga sociala kostnader	10	453	463	9	380	389
<b>Summa<sup>1)</sup></b>	<b>95</b>	<b>4 377</b>	<b>4 472</b>	<b>96</b>	<b>4 107</b>	<b>4 203</b>

1) I koncernens resultaträkning klassificeras del av personalkostnader som kostnad såld tjänst motsvarande 126 MSEK (110). Övriga personalkostnader om 25 MSEK (64), som inte avser ersättning, ingår inte i ovanstående tabell.

Löner och andra ersättningar – Moderbolaget, MSEK	2023			2022		
	Ledande befattningshavare	Övriga anställda	Totalt	Ledande befattningshavare	Övriga anställda	Totalt
Löner och andra ersättningar	13	4	17	7	6	13
(varav rörlig ersättning)	1	-	1	1	1	2
Övriga förmåner	0	0	0	0	0	0
Pensionskostnader	1	1	2	1	0	2
Övriga sociala kostnader	4	-	4	3	2	5
<b>Summa</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

## not 9 Forts.

Ersättning till ledande befattningshavare - Koncernen, KSEK	2023						Summa
	Grundlön, arvode	Rörlig ersättning	Övriga förmåner	Aktie- relaterade ersättningar	Pensions- kostnad	Övriga sociala kostnader	
Styrelsens ordförande Erik Fröberg <sup>1)</sup>	1 700	-	-	-	-	534	2 234
Styrelseledamot Bridget Cosgrave <sup>1)</sup>	700	-	-	-	-	220	920
Styrelseledamot Renée Robinson Strömberg <sup>1)</sup>	750	-	-	-	-	236	986
Styrelseledamot Johan Stuart <sup>1)</sup>	950	-	-	-	-	298	1 248
Styrelseledamot Björn Zethraeus <sup>1)</sup>	803	-	4	-	82	272	1 161
Styrelseledamot Hudson Smith <sup>1)</sup>	700	-	-	-	-	220	920
Verkställande direktör Laurinda Pang <sup>1)</sup> (apr-dec)	7 711	4 050	179	4 518	102	445	17 005
Tillförordnad Verkställande direktör Johan Hedberg (jan-apr)	1 148	-	13	-	-	66	1 226
Andra ledande befattningshavare (3) <sup>1)</sup>	6 337	651	23	-	1 293	2 516	10 819
Andra ledande befattningshavare (10 personer varav 6 personer del av år)	28 695	5 546	1 017	14 380	2 832	4 393	56 862
<b>Summa ledande befattningshavare</b>	<b>49 493</b>	<b>10 247</b>	<b>1 236</b>	<b>18 898</b>	<b>4 309</b>	<b>9 201</b>	<b>93 383</b>

1) Moderbolaget

Ersättning till ledande befattningshavare - Koncernen, KSEK	2022						Summa
	Grundlön, arvode	Rörlig ersättning	Övriga förmåner	Aktie- relaterade ersättningar	Pensions- kostnad	Övriga sociala kostnader	
Styrelsens ordförande Erik Fröberg <sup>1)</sup>	1 700	-	-	-	-	534	2 234
Styrelseledamot Luciana Carvalho (jan-maj) <sup>1)</sup>	292	-	-	-	-	92	383
Styrelseledamot Bridget Cosgrave <sup>1)</sup>	700	-	-	-	-	220	920
Styrelseledamot Renée Robinson Strömberg <sup>1)</sup>	750	-	-	-	-	236	986
Styrelseledamot Johan Stuart <sup>1)</sup>	950	-	-	-	-	298	1 248
Styrelseledamot Björn Zethraeus <sup>1)</sup>	913	-	7	-	84	307	1 311
Styrelseledamot Hudson Smith (jun-dec) <sup>1)</sup>	408	-	-	-	-	128	537
Tillförordnad Verkställande direktör Johan Hedberg (aug-dec)	1 325	-	14	-	-	69	1 408
Verkställande direktör Oscar Werner (jan-jul)	3 043	-	81	-	-	92	3 217
Andra ledande befattningshavare (3) <sup>1)</sup>	6 184	927	21	-	1 366	2 566	11 063
Andra ledande befattningshavare (13 personer varav 9 personer del av år)	22 936	5 009	358	37 654	2 133	4 280	72 370
<b>Summa ledande befattningshavare</b>	<b>39 200</b>	<b>5 937</b>	<b>481</b>	<b>37 654</b>	<b>3 582</b>	<b>8 821</b>	<b>95 676</b>

1) Moderbolaget

### Ersättningar till ledande befattningshavare på koncernnivå Styrelse

Enligt beslut på årsstämman 2023 utgår årligt arvode med 700 kSEK till styrelsens ledamöter som inte är anställda av bolaget, med 1 500 kSEK till styrelsens ordförande, med 100 kSEK till ledamöter i revisionsutskott, med 250 kSEK till revisionsutskottets ordförande, med 50 kSEK till ledamöter i ersättningsutskottet samt med 100 kSEK till ersättningsutskottets ordförande. Styrelseledamöter som också innehar ledande befattningar erhåller grundlön i egenskap av ledande befattningshavare.

### Verkställande direktör

I enlighet med de beslutade riktlinjerna för 2023 har verkställande direktören haft rätt till fast lön, rörlig lön, särskild ersättning samt andra ersättningar. Den rörliga lönen samt den särskilda ersättningen ska enligt de beslutade riktlinjerna uppgå till maximalt 50 procent vardera av den fasta lönen.

Mellan bolaget och verkställande direktören gäller en ömsesidig uppsägningstid om sex månader. Vid uppsägning från arbetstagarens sida eller vid avtalsbrott utgår inget avgångsvederlag. Övriga förmåner består av sjukvårdsförsäkring, samt förmåner kopplade till tillfällig placering i Sverige, såsom bostadsförmån och allmänna flyttkostnader.

### Övriga ledande befattningshavare

2023 ingår förutom VD Laurinda Pang (fr.o.m april 2023) även tillförordnad VD Johan Hedberg (t.o.m april 2023), Anders Olin (t.o.m mars 2023), Brett Scorza, Christina Raaschou, Cristina David (fr.o.m mars 2023), Jonathan Bean, Josh Odom (t.o.m dec 2023), Julie Rassat (t.o.m juni 2023), Nicklas Molin (fr.o.m mars 2023), Petter Bengtsson (mars-dec 2023), Roshan Saldanha, Sean O'Neal, Sibito Morley (fr.o.m juni 2023) och Thomas Heath.

2022 ingick förutom tillförordnad VD Johan Hedberg (fr.o.m. augusti 2022), VD Oscar Werner (t.o.m. juli 2022) även Anders

## not 9 Forts.

Olin, Christina Raaschou, Jonas Lindeborg, Jonathan Bean, Julie Rassat, Roshan Saldanha, Thomas Heath, Will Conway (fr.o.m. februari – t.o.m. december 2022), Brett Scorza (fr.o.m. december 2022), Ed O'Hara (fr.o.m. februari – t.o.m. november 2022), Paul Perrett (fr.o.m. februari – t.o.m. november 2022), Sean O'Neal (fr.o.m. december 2022), Eduardo Henrique (fr.o.m. februari – t.o.m. oktober 2022), Robert Gerstmann (t.o.m. januari 2022), Russ Green (t.o.m. januari 2022), och Sanjay Goyal (t.o.m. januari 2022).

Övriga ledande befattningshavare har haft rätt till fast lön, rörlig lön och övriga förmåner. Den rörliga ersättningen är baserad på verksamhetsmål och uppgår enligt de beslutade riktlinjerna till maximalt 50 procent av den fasta lönen. Övriga förmåner består av sjukvårdsförsäkring, bostadsförmån och friskvårdsbidrag.

**Pensioner**

Pensionsåldern för verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare är vanligtvis 65 år men kan variera beroende på regulatoriska krav. Pensionspremien för verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare speglar villkor som generellt gäller för motsvarande befattningshavare i andra företag och grundas på avgiftsbestämda pensionsplaner. Endast grundlön är pensionsgrundande. Det finns inga åtaganden om pensionsförmåner för externa styrelseledamöter.

**Långsiktiga aktierelaterade incitamentsprogram**

Alla program utom LTIP 2023, LTIP 2022 och LTIP II 2021 antogs före den aktiesplit 1:10 som genomfördes den 18 juni 2021. I alla dessa program ger därför en teckningsoption/personaloption rätt till 10 aktier. Eftersom LTIP 2023, LTIP 2022 och LTIP II 2021 antogs efter aktiespliten, ger en option rätt till en aktie i dessa program.

**Utestående aktierelaterade incitamentsprogram**

Årsstämorna 2018 till 2023 i bolaget beslutade att godkänna styrelsens förslag rörande incitamentsprogram till ledande befattningshavare och nyckelpersoner, emission av teckningsoptioner enligt tabell nedan samt godkännande av

överlåtelse av teckningsoptioner. Incitamentsprogrammen består av tecknings- och personaloptioner. Deltagarna erhåller teckningsoptionerna till marknadspris medan personaloptioner tilldelas vederlagsfritt. Vid nyttjande av teckningsoptioner och personaloptioner erlägger deltagarna en premie (lösenpris) för att erhålla aktier.

Teckningsoptioner saknar intjänandevillkor medan personaloptioner har intjänandevillkor (deltagaren ska vara fortsatt anställd och det finansiella prestationsvillkoret, som varierar mellan olika program, ska vara uppfyllt). För att prestationsvillkoret ska anses vara uppfyllt gäller följande för personaloptioner i:

- LTIP 2018 och 2019: bolagets vinstökning per aktie under en mätperiod om tre (3) år, beräknad under de tre (3) sista åren på löptiden för respektive serie av personaloptioner uppgått till minst tio (10) procent per år i genomsnitt.
- LTIP 2020 serie 4-6: bolagets justerade EBITDA per aktie under en mätperiod om tre (3) år, beräknad under de tre (3) sista åren på löptiden för respektive serie av personaloptioner uppgått till minst tio (10) procent per år i genomsnitt.
- LTIP 2020 serie 7 samt LTIP II 2020: bolagets justerade EBITDA per aktie under en mätperiod om de tre (3) senaste avslutade kalenderåren omedelbart före tillämpligt intjänandedatum ökar med ett genomsnitt om minst tio (10) procent per år.
- LTIP 2021, LTIP II 2021, LTIP 2022 och LTIP 2023: bolagets justerad EBITDA per aktie under en mätperiod om mellan fyra (4) och tolv (12) kalenderkvartal enligt nedan ha ökat med minst tio (10) procent i genomsnitt, varvid förändringen mäts som den relativa förändringen i justerad EBITDA per aktie jämfört med motsvarande kvartal föregående år.

Under 2023 har inga teckningsoptioner återköpts.

## not 9 Forts.

## Sammanställning av aktierelaterade incitamentsprogram

Plan	Typ av instrument	Antal instrument godkänt av bolagsstämman	Antal tilldelade instrument	Maximalt antal aktier som emitteras i bolaget om alla tilldelade instrument nyttjas	Lösenpris i kr (justerat för aktiesplit i berörda program) <sup>8)</sup>	Totalt antal nyttjade instrument per 31 december 2023	Kvarvarande ej nyttjade instrument	Tilldelnings-tidpunkt (vid flera datum har tilldelning skett vid flera tillfällen)
<b>LTI 2023</b>		<b>8 385 000</b>	<b>6 848 099</b>	<b>6 848 099</b>		<b>-</b>	<b>6 718 249</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	1 400 000	493 300		29,7; 31,9; 34,2			Juni 2023 <sup>5)</sup>
- serie 4 <sup>2)</sup>	Personaloptioner	5 985 000	5 551 299		27,13; 29,815			Juni & Dec 2023 <sup>6)</sup>
- serie 5 <sup>3)</sup>	Personaloptioner	1 000 000	803 500		27,13			Juni 2023 <sup>6)</sup>
<b>LTI 2022</b>		<b>25 000 000</b>	<b>21 488 206</b>	<b>21 488 206</b>		<b>428 360</b>	<b>18 313 012</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	1 500 000	843 832		58,3; 62,8; 67,3			Juni 2022 <sup>5)</sup>
- serie 4 <sup>2)</sup>	Personaloptioner	21 600 000	18 747 274		37,525; 14,654; 39,15; 25,33; 22,66			Juni, Sep & Dec 2022; April & Maj 2023 <sup>6)</sup>
- serie 5 <sup>3)</sup>	Personaloptioner	1 900 000	1 897 100		37,525; 14,654			Juni & Sep 2022 <sup>6)</sup>
<b>LTI II 2021</b>		<b>3 210 000</b>	<b>3 049 919</b>	<b>3 049 919</b>		<b>-</b>	<b>2 045 573</b>	
- serie 1 <sup>4)</sup>	Personaloptioner	3 210 000	3 049 919		102,15; 94,10			Dec 2021; Feb 2022 <sup>7)</sup>
<b>LTI 2021</b>		<b>323 000</b>	<b>311 855</b>	<b>3 118 550</b>		<b>-</b>	<b>2 258 500</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	33 000	22 857		140,07; 152,80; 165,53			Juni & Dec 2021 <sup>5)</sup>
- serie 4 <sup>4)</sup>	Personaloptioner	290 000	288 998		153,85; 158,65; 102,15			Juni & Dec 2021 <sup>7)</sup>
<b>LTI II 2020</b>		<b>470 260</b>	<b>422 889</b>	<b>4 228 890</b>		<b>-</b>	<b>3 639 420</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	55 260	20 900		136,10			Dec 2020 <sup>5)</sup>
- serie 4 <sup>4)</sup>	Personaloptioner	415 000	401 989		104,00; 142,20; 120,60			Nov 2020; Feb 2021 <sup>7)</sup>
<b>LTI 2020</b>		<b>580 000</b>	<b>328 100</b>	<b>3 281 000</b>		<b>179 400</b>	<b>1 480 330</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	255 000	21 950		60,20			Juni 2020 <sup>5)</sup>
- serie 4-6 <sup>1)</sup>	Personaloptioner	7 000	2 800		60,20			Juni 2020 <sup>5)</sup>
- serie 7 <sup>4)</sup>	Personaloptioner	318 000	303 350		142,20; 62,40; 104,00			Juni & Nov 2020, Feb 2021 <sup>7)</sup>
<b>LTI 2019</b>		<b>510 000</b>	<b>326 000</b>	<b>3 260 000</b>		<b>1 243 290</b>	<b>710 060</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	360 000	176 000		17,41			Juni & Nov 2019 <sup>5)</sup>
- serie 4-6 <sup>1)</sup>	Personaloptioner	150 000	150 000		17,41			Okt 2019 <sup>5)</sup>
<b>LTI 2018</b>		<b>1 500 000</b>	<b>1 380 920</b>	<b>13 809 200</b>		<b>12 438 620</b>	<b>-</b>	
- serie 1-3 <sup>1)</sup>	Teckningsoptioner	1 200 000	1 170 920		9,13			Juli 2018 <sup>5)</sup>
- serie 4-6 <sup>1)</sup>	Personaloptioner	300 000	210 000		9,13			Juli 2018 <sup>5)</sup>
				<b>59 083 864</b>			<b>35 165 144</b>	

1) Deltagarna tilldelas en tredjedel i respektive serie.

2) Personaloptionerna intjänas med 25 procent av det totala antalet tilldelade personaloptionerna vid första årsdagen av tilldelningsdagen och ytterligare 6,25 procent åt gången per den sista dagen i var och ett av de efterföljande 12 kalenderkvartalen. Den totala intjänandeperioden varefter samtliga tilldelade personaloptioner har intjänats är cirka fyra år från tilldelningsdagen.

3) Personaloptionerna intjänas med 50 procent av det totala antalet tilldelade personaloptioner vid den tredje årsdagen av tilldelningsdagen och ytterligare 50 procent vid den fjärde årsdagen av tilldelningsdagen. Den totala intjänandeperioden varefter samtliga tilldelade personaloptioner har intjänats är cirka fyra år från tilldelningsdagen.

4) Personaloptionerna intjänas med 20 procent av det totala antalet tilldelade optionerna vid första årsdagen av tilldelningsdagen och ytterligare fem procent åt gången per den sista dagen i var och ett av de efterföljande 16 kalenderkvartalen. Den totala intjänandeperioden varefter samtliga tilldelade personaloptioner har intjänats är fem år från tilldelningsdagen.

5) Lösenperiod för respektive serie framgår av separat tabell nedan.

6) Intjänade personaloptioner är möjliga att påkalla under en period om fem år från tilldelningsdatumet.

7) Intjänade personaloptioner är möjliga att påkalla under en period om sex år från tilldelningsdatumet.

8) För teckningsoptioner har lösenpriset fastställts enligt styrelsen förslag till bolagsstämman. När flera lösenpriser anges för en serie teckningsoptioner är det priset för respektive serie som anges. För personaloptioner ska lösenpriset motsvara skäligt marknadsvärde för aktien beräknat med utgångspunkt i stängningskursen för Bolagets aktie på Nasdaq Stockholm på den sista handelsdagen omedelbart före dagen för tilldelning av varje personaloption.

## Noter

### not 9 Forts.

#### Lösenperioder

Teckningsoptioner och personaloptioner med tidsbestämda lösenperioder redovisas i tabellen nedan.

För personaloptioner i LTI 2020–2023, som kan påkallas efter att optionen intjänats, framgår informationen om intjänandeperiod och nyttjandetid i tabellen ovan.

Plan	Lösenperiod, datum för respektive serie		
<b>LTI 2023</b>			
– serie 1–3	30 juni – 30 sep 2026	30 mars – 30 juni 2027	30 mars – 30 juni 2028
<b>LTI 2022</b>			
– serie 1–3	30 juni – 20 sep 2025	30 mars – 30 juni 2026	30 mars – 30 juni 2027
<b>LTI 2021</b>			
– serie 1–3	17 juni – 17 sep 2024	17 mars – 18 juni 2025	16 mars – 16 juni 2026
<b>LTI II 2020</b>			
– serie 1–3	15 dec 2023 – 15 mars 2024	15 sep – 15 dec 2024	15 sep – 15 dec 2025
<b>LTI 2020</b>			
– serie 1–3	15 juni – 15 sep 2023	15 mars – 17 juni 2024	17 mars – 18 juni 2025
– serie 4–6	15 juni – 15 sep 2023	15 mars – 17 juni 2024	17 mars – 18 juni 2025
<b>LTI 2019</b>			
– serie 1–3	–	22 mars – 22 juni 2023	21 mars – 21 juni 2024
– serie 4–6	–	22 mars – 22 juni 2023	21 mars – 21 juni 2024
<b>LTI 2018</b>			
– serie 1–3	–	–	22 mars – 22 juni 2023
– serie 4–6	–	–	22 mars – 22 juni 2023

#### Tilldelning till ledande befattningshavare

##### Under 2023 har följande tilldelningar gjorts

Under året tilldelades Laurinda Pang 700 000 optioner ur incitamentsprogrammet LTI 2023 samt även 800 000 ur incitamentsprogrammet LTI 2022. Övriga ledande befattningshavare tilldelades/tecknade 1 185 000 optioner ur LTI 2023 samt 346 640 ur LTI 2022. Tilldelning/teckning av optionerna skedde i april, juni och december 2023.

#### Historisk tilldelning av pågående program under 2023

	LTI 2018	LTI 2019	LTI 2020	LTI II 2020	LTI 2021	LTI II 2021	LTI 2022	LTI 2023
Summa erhållna optioner till ledande befattningshavare (tecknings- och personaloptioner)	8 123 200	1 735 000	2 565 000	1 208 000	330 920	350 000	4 422 292	1 885 000
Totalt antal tilldelade optioner	13 809 200	3 260 000	3 281 000	4 228 890	3 118 550	3 049 919	21 488 206	6 848 099
% tilldelade till ledande befattningshavare	59%	53%	78%	29%	11%	11%	21%	28%

#### Beräkning av verkligt värde enligt IFRS 2, vid tilldelningstillfället baseras på följande förutsättningar:

	2022 <sup>2)</sup>		2023 <sup>3)</sup>	
	Personaloption	Teckningsoption	Personaloption	Teckningsoption
Antal (instrument)	8 469 895	493 300	19 386 919	843 832
Antal (aktier)	8 469 895	493 300	19 386 919	843 832
Förväntad löptid (år) <sup>1)</sup>	4,45	3,58	5,05	4,12
Volatilitet <sup>1)</sup>	40%	40%	38%	38%
Risikfri ränta <sup>1)</sup>	2,61%	2,83%	2,08%	1,70%
Aktiekurs <sup>1)</sup>	26,65	27,13	30,37	39,75
Lösenpris <sup>1)</sup>	26,65	31,93	30,37	62,80
Verkligt värde per instrument <sup>1)</sup>	8,89	6,68	9,36	7,07

1) Vägsda genomsnitt.

2) Nya tilldelningar från LTI 2023 och LTI 2022.

3) Nya tilldelningar från LTI 2022 och LTI II 2021.

## not 9 Forts.

Under 2023 ingår lönekostnader för intjänade optioner i samtliga program i resultatet med -115 MSEK (-140) med motsvarande ökning av eget kapital. Sociala avgifter ingår med -21 MSEK (16) redovisat som avsättning i balansräkningen. Potentiell utspädningseffekt uppgår till 4,2 (4,1), vid nyttjande av samtliga optioner i alla program.

	2023-12-31		2022-12-31	
	Rätt till antal framtida aktier	Genomsnittligt lösenpris per aktie, SEK	Rätt till antal framtida aktier	Genomsnittligt lösenpris per aktie, SEK
<b>Vid årets ingång</b>	<b>35 552 683</b>	<b>50,59</b>	<b>25 994 248</b>	<b>56,06</b>
Tilldelade	8 961 695	26,94	20 251 551	31,70
Förverkade	-4 520 604	51,50	-2 518 986	81,79
Utnyttjade <sup>2)</sup>	-4 713 880	10,59	-7 963 180	11,24
Förfallna	-114 750	47,77	-210 950	23,96
<b>Utestående per 31 december<sup>1)</sup></b>	<b>35 165 144</b>	<b>49,82</b>	<b>35 552 683</b>	<b>50,59</b>

1) Varav inlösningsbara uppgår till 8 916 374 (3 329 423).

2) Vägt genomsnittlig aktiekurs på inlösendagen 26,07 SEK (50,4).

Medelantal anställda FTE, exkl konsulter	2023-12-31				2022-12-31				
	2023	Varav män	2022	Varav män	Ledande befattningshavare	Antal på balansdagen	Varav män	Antal på balansdagen	Varav män
SE Sverige	501	356	478	340	<b>Koncernen</b>				
AU Australien	207	130	182	116	Styrelseledamöter	6	4	6	4
BE Belgien	34	20	35	22	Övriga ledande befattningshavare	12	9	11	9
BG Bulgarien	34	8	27	5	<b>Moderbolaget</b>				
BR Brasilien	353	206	367	208	Styrelseledamöter	6	4	6	4
CA Kanada	14	7	13	6	Övriga ledande befattningshavare	4	3	3	3
CO Colombia	10	4	14	5					
CZ Tjeckien	27	14	21	13					
DE Tyskland	68	36	68	34					
DK Danmark	17	13	18	14					
ES Spanien	49	31	37	24					
FI Finland	66	55	75	64					
FR Frankrike	76	39	99	47					
GB Storbritannien	117	77	123	83					
IN Indien	572	440	515	404					
IT Italien	12	9	10	7					
MX Mexiko	43	25	43	25					
MY Malaysia	14	6	12	6					
NZ Nya Zeeland	29	21	27	21					
PL Polen	10	5	20	18					
SG Singapore	47	20	53	28					
UA Ukraina	17	4	13	3					
UAE Förenade Arabemiraten	21	18	26	22					
US USA	1 240	785	1 223	771					
Övriga länder	66	42	67	41					
<b>Summa</b>	<b>3 643</b>	<b>2 370</b>	<b>3 565</b>	<b>2 327</b>					
varav moderbolaget (Sverige)	5	4	7	6					

## not 10 Finansiella intäkter och kostnader

Koncernen, MSEK	2023	2022
Ränteintäkter	82	84
Valutakursvinster	3 188	3 611
Övriga finansiella intäkter	10	7
<b>Finansiella intäkter</b>	<b>3 280</b>	<b>3 702</b>
Räntekostnader leasing	-46	-41
Övriga räntekostnader	-627	-351
Valutakursförluster	-3 223	-3 341
Övriga finansiella kostnader	-29	-41
<b>Finansiella kostnader</b>	<b>-3 926</b>	<b>-3 774</b>
<b>Finansiella intäkter och kostnader, netto</b>	<b>-646</b>	<b>-72</b>
<b>Moderbolaget, MSEK</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Ränteintäkter	5	44
Ränteintäkter koncernföretag	705	401
Valutakursvinster	2 735	3 478
Övriga finansiella intäkter	0	1
<b>Ränteintäkter och liknande resultatposter</b>	<b>3 445</b>	<b>3 923</b>
Räntekostnader koncernföretag	-93	-17
Övriga räntekostnader	-563	-329
Valutakursförluster	-2 796	-3 046
Övriga finansiella kostnader	-26	-44
<b>Räntekostnader och liknande resultatposter</b>	<b>-3 477</b>	<b>-3 435</b>
<b>Finansiella intäkter och kostnader, netto</b>	<b>-32</b>	<b>488</b>

## not 11 Bokslutsdispositioner

Moderbolaget, MSEK	2023	2022
Avsättning periodiseringsfond	-	-55
Överavskrivningar	0	3
Lämnat koncernbidrag	-120	-200
<b>Summa</b>	<b>-120</b>	<b>-252</b>

## not 12 Skatter

Den 13 december 2023 antog regeringen i Sverige, där Moderbolaget är registrerat, lag om tilläggsskatt för företag i stora koncerner (OECD:s ramverk "pillars 2"). Lagen träder i kraft från och med den 1 januari 2024. Enligt lagstiftningen kommer Moderbolaget betala tilläggsskatt i Sverige på vinster i dotterbolag som beskattas med en effektiv skattesats som understiger 15 %, om tilläggsskatten inte erläggs lokalt. Koncernen bedömer inte att reglerna kommer att ha någon väsentlig påverkan på koncernens resultat för räkenskapsåret som slutar den 31 december 2024 i någon av de jurisdiktioner

där Sinch för närvarande bedriver verksamhet. Koncernen kommer att fortlöpande bedöma de nya reglernas effekt på det framtida finansiella resultatet. Baserat på den analys som gjorts förväntar sig koncernen dock inte att reglerna kommer att ha en väsentlig inverkan på rörelseresultatet, kassaflödena eller den finansiella ställningen för året som slutar den 31 december 2024.

Koncernen har tillämpat det tillfälliga undantag som IASB utfärdade i maj 2023 från redovisningskraven för uppskjutna skatter i IAS 12. Följaktligen varken redovisar eller lämnar koncernen information om uppskjutna skattefordringar eller uppskjutna skatteskulder relaterade till "pillars 2" inkomstskatter.

Skatt i resultaträkningen, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Aktuell skatt	-319	-583	-12	-18
Uppskjuten skatt	513	414	-3	-7
<b>Summa</b>	<b>194</b>	<b>-168</b>	<b>-15</b>	<b>-25</b>

Aktuell skatt som redovisats i övrigt totalresultat uppgår till 28 MSEK (0) och avser skatt på nettoinvesteringar. Aktuell skatt som redovisats direkt mot eget kapital uppgår till 0 MSEK (2) och avser skatt på emissionskostnader.

Avstämning årets skattekostnad, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Resultat före skatt	-152	-4 775	69	-4 120
Skatt beräknad enligt svensk skattesats, 20,6%	31	984	-14	849
Aktuell skatt avseende tidigare år	158	16	-	17
Omvärdering uppskjuten skatt	33	-	-	-
Effekt ändrade skattesatser	-	-3	-	-
Skatteeffekt av ej avdragsgilla kostnader	-40	-1 052	-	-891
Skatteeffekt av ej skattepliktiga intäkter	8	37	-	-
Ökning/minskning av ej aktiverade underskott	20	-61	-	-
Skatteeffekt av intäkter/kostnader som inte ingår i det redovisade resultatet	-4	-	0	-
Effekt av utländska källskatter	-14	-4	-	-
Skillnad i utländska dotterbolags skattesatser	-1	-84	-	-
Övrigt	1	-	-	-
<b>Skatt på årets resultat enligt resultaträkning</b>	<b>194</b>	<b>-168</b>	<b>-15</b>	<b>-25</b>

### Skattesats

Moderbolagets gällande skattesats uppgår till 20,6 procent (20,6). Koncernens effektiva skattesats uppgick till 127,6 procent (-3,5). Exklusive förvävsrelaterade avskrivningar, relaterad uppskjuten skatt och upplöst reserv relaterad till



## not 12 Forts.

2021 och 2022, uppgick koncernens effektiva skattesats i perioden till 25 procent. Jämförelseperioden påverkades av den nedskrivning som gjordes i Q3 2022.

### Skatteeffekter av temporära skillnader och underskottsavdrag

2023, MSEK	Uppskjutna skattefordringar	Uppskjutna skatteskulder	Netto balans
Immateriella anläggningstillgångar	63	-4 419	
Nyttjanderättstillgångar/skulder	160	-156	
Materiella anläggnings-tillgångar	30	-222	
Kundfordringar	38	-	
Avsättningar	116	-1	
Obeskattade reserver	-	-109	
Ränteavdrag	264	-	
Aktieincitamentsprogram	31	-	
Övrigt	110	-9	
Underskottsavdrag	309	-	
<b>Uppskjutna skattefordringar/skulder</b>	<b>1 120</b>	<b>-4 914</b>	<b>-3 794</b>
Nettning	-163	163	
<b>Uppskjutna skattefordringar/skulder efter nettning</b>	<b>957</b>	<b>-4 750</b>	<b>-3 794</b>

2022, MSEK	Uppskjutna skattefordringar	Uppskjutna skatteskulder	Netto balans
Immateriella anläggningstillgångar	-	-4 995	
Nyttjanderättstillgångar/skulder	176	-171	
Materiella anläggnings-tillgångar	29	-	
Kundfordringar	68	-	
Avsättningar	197	-	
Obeskattade reserver	-	-101	
Aktieincitamentsprogram	58	-	
Övrigt	115	-136	
Underskottsavdrag	319	-	
<b>Uppskjutna skattefordringar/skulder</b>	<b>962</b>	<b>-5 403</b>	<b>-4 441</b>

Förändring uppskjuten skatt, MSEK	2023	2022
Ingående balans	-4 441	-4 749
Redovisat i resultaträkningen	513	414
Redovisat i övrigt totalresultat	0	-107
Omräkningsdifferens	135	-
<b>Utgående balans</b>	<b>-3 794</b>	<b>-4 441</b>

### Underskottsavdrag

Förfalloår underskottsavdrag, koncernen, MSEK	2023-12-31		2022-12-31	
	Under-skotts-avdrag	Skatte-effekt	Under-skotts-avdrag	Skatte-effekt
2023	-	-	0	0
2024	-	-	-	-
2025	0	0	0	0
2026	1	0	1	0
2027	1	0	5	1
2028	16	4	-	-
2029	-	-	-	-
2030	-	-	-	-
2031	-	-	4	1
2032	-	-	-	-
2033	-	-	-	-
Förfaller efter 2033	1	0	1	0
Obegränsad nyttjandetid	1 200	368	1 185	316
<b>Summa</b>	<b>1 219</b>	<b>372</b>	<b>1 196</b>	<b>319</b>

Underskottsavdrag uppdelade per land, koncernen, MSEK	2023-12-31		2022-12-31	
	Under-skotts-avdrag	Skatte-effekt	Under-skotts-avdrag	Skatte-effekt
Belgien	98	24	80	20
Brasilien	594	202	464	158
Frankrike	-	-	78	19
Storbritannien	290	72	358	68
Sverige	-	-	86	18
Tyskland	172	58	85	27
USA	13	3	1	0
Övriga Världen	52	12	44	8
<b>Summa</b>	<b>1 219</b>	<b>372</b>	<b>1 196</b>	<b>319</b>

Ej aktiverade underskott, koncernen, MSEK	2023-12-31		2022-12-31	
	Under-skotts-avdrag	Skatte-effekt	Under-skotts-avdrag	Skatte-effekt
Belgien	98	24	80	20
Finland	-	-	4	1
Frankrike	-	-	29	7
Spanien	-	-	7	2
Storbritannien	-	-	12	2
Tyskland	115	39	73	23
<b>Summa</b>	<b>213</b>	<b>64</b>	<b>204</b>	<b>55</b>

Ovanstående underskott med obegränsad nyttjandetid har ej aktiverats då osäkerhet råder om tillräckliga framtida skattepliktiga vinster kommer att genereras.

## not 13 Resultat per aktie

Resultat per aktie före utspädning	2023	2022
Årets resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare, MSEK	42	-4 943
Vägt genomsnittligt antal utestående stamaktier före utspädning	841 130 408	819 116 557
<b>Resultat per aktie före utspädning, SEK</b>	<b>0,05</b>	<b>-6,03</b>
Resultat per aktie efter utspädning	2023	2022
Årets resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare, MSEK	42	-4 943
Vägt genomsnittligt antal utestående stamaktier före utspädning	841 130 408	819 116 557
Vägt genomsnittligt antal utestående optioner	4 286 429	-
Vägt genomsnittligt antal utestående aktier efter utspädning	845 416 837	819 116 557
<b>Resultat per aktie efter utspädning<sup>1)</sup>, SEK</b>	<b>0,05</b>	<b>-6,03</b>

1) 2022 års negativa resultat ger inte upphov till utspädningseffekt. Vid ett positivt resultat hade det vägda antalet utspädande optioner uppgått till 11 773 922.

## not 14 Goodwill

Koncernen, MSEK	2023	2022
Ingående anskaffningsvärde	31 114	27 155
Omklassificeringar	-	246
Omräkningsdifferenser	-859	3 713
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>30 255</b>	<b>31 114</b>
Ingående nedskrivningar	-5 276	-13
Årets nedskrivningar	-	-5 097
Omräkningsdifferenser	181	-166
<b>Utgående ackumulerade nedskrivningar</b>	<b>-5 095</b>	<b>-5 276</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>25 160</b>	<b>25 838</b>
Goodwill per kassagenererande enhet, MSEK	2023-12-31	2022-12-31
Meddelandetjänster	6 541	6 525
Rösttjänster	6 498	6 755
E-post	4 635	4 778
SMB	7 486	7 780
<b>Summa</b>	<b>25 160</b>	<b>25 838</b>

### Nedskrivningsprövning av goodwill

Prövning av nedskrivningsbehov för goodwill görs årligen eller då indikationer finns på att ett nedskrivningsbehov föreligger. Återvinningsbart belopp för en kassagenererande enhet fastställs baserat på beräkningar av nyttjandevärde. Beräkningarna utgår från uppskattade framtida kassaflöden baserade på av ledningen godkända finansiella prognoser som täcker en femårsperiod. I bedömningen av framtida kassaflöden sker antaganden om i första hand omsättningstillväxt, bruttoreultat, rörelsemarginal med utgångspunkt från innevarande år och diskonteringsränta (WACC). I antagande har klimatrelaterade risker beaktats indirekt men dessa effekter på kort och medellång sikt anses vara begränsad för Sinch. Den bedömda tillväxttakten liksom den prognostiserade rörelsemarginalen baseras utifrån koncernens budget och prognoser för respektive kassagenererande enhet. Tillväxttakt efter prognosperioden sammanfaller med koncernens långsiktiga antagande om inflation och marknadens långsiktiga tillväxt. Diskonteringsräntan återspeglar den riskfria räntan i de kassagenererade enheternas funktionella valutor, de landsspecifika marknadsriskpremierna, affärsrisken representeras av en uppskattad beta samt av lånekostnaden. Bolaget anser att samtliga kassagenererande enheter i huvudsak kan kategoriseras som bolag i en tillväxtfas men med starka och stabila kassaflöden baserade på befintliga affärsrelationer. Samtliga kassagenererande enheter karakteriseras av att de kontinuerligt utvecklar nya tjänster som kompletterar den befintliga affären.

Kassagenererande enhet	Diskonteringsränta före skatt		Långsiktig tillväxttakt	
	2023	2022	2023	2022
Meddelandetjänster	12,4%	12,1%	2,0%	2,0%
Rösttjänster	10,0%	10,1%	2,0%	2,0%
E-post	11,7%	11,8%	2,0%	2,0%
SMB	12,3%	11,5%	2,0%	2,0%
Årlig bruttoresultattillväxt under den femåriga prognosperioden				
Kassagenererande enhet	2023		2022	
Meddelandetjänster	1 - 7%		11 - 17%	
Rösttjänster	0 - 10%		0 - 10%	
E-post	18 - 19%		17 - 23%	
SMB	12 - 17%		19 - 21%	

### Känslighetsanalys

Per den 31 december 2023 översteg samtliga kassagenererande enheters återvinningsvärdet det redovisade värdet. I de kassagenererande enheterna Meddelandetjänster, Rösttjänster och E-post har nedskrivningsprövningen visat att det finns en god marginal innan förändringar i diskonteringsränta och långsiktiga tillväxttakten ger någon indikation på ett nedskrivningsbehov. Marginalen innan ett nedskrivningsbehov blir aktuellt har ökat i rörelsesegmentet E-post, och är i huvudsak hänförligt till en förbättrad prognos om framtida kassaflöden jämfört med föregående års nedskrivningsprövning.

Om både diskonteringsränta ökar en procentenhet och den långsiktiga tillväxttakten minskar en procentenhet skulle det innebära att rörelsesegmentet SMB får ett nedskrivningsbehov om 230 MAUD, allt annat lika. För att återvinningsvärdet ska vara lika med det bokförda värdet krävs det att diskonteringsräntan ökar med 50 punkter, allt annat lika.

## not 15 Övriga immateriella anläggningstillgångar

Koncernen 2023, MSEK	Egenutvecklad programvara	Licenser	Kundrelationer	Operatörsrelationer	Varumärken	Summa övriga immateriella anläggningstillgångar
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>6 355</b>	<b>30</b>	<b>16 804</b>	<b>439</b>	<b>610</b>	<b>24 238</b>
Årets balanserade utgifter	383	15	20	-	-	418
Omklassificering	3	20	-	-	-	23
Försäljning/utrangering	-14	19	-	-	-	5
Omräkningsdifferenser	-208	-3	-545	-4	-21	-781
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>6 520</b>	<b>81</b>	<b>16 279</b>	<b>435</b>	<b>589</b>	<b>23 903</b>
<b>Ingående avskrivningar</b>	<b>-1 040</b>	<b>4</b>	<b>-2 084</b>	<b>-194</b>	<b>-156</b>	<b>-3 470</b>
Årets avskrivningar	-844	-20	-1 255	-70	-68	-2 257
Omklassificering	-2	-30	-	-	-	-32
Försäljning/utrangering	14	-19	-	-	-	-6
Omräkningsdifferenser	58	2	120	6	10	196
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-1 814</b>	<b>-62</b>	<b>-3 220</b>	<b>-258</b>	<b>-214</b>	<b>-5 569</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>4 706</b>	<b>19</b>	<b>13 058</b>	<b>177</b>	<b>375</b>	<b>18 335</b>

Koncernen 2022 MSEK	Egenutvecklad programvara	Licenser	Kundrelationer	Operatörsrelationer	Varumärken	Summa övriga immateriella anläggningstillgångar
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>5 577</b>	<b>80</b>	<b>14 744</b>	<b>392</b>	<b>947</b>	<b>21 740</b>
Årets balanserade utgifter	374	20	-	-	-	395
Genom förvärv av koncernföretag	-276	5	71	-	-414	-614
Omklassificering	67	-56	-25	3	0	-11
Försäljning/utrangering	-55	-26	-	-	-8	-89
Omräkningsdifferenser	668	7	2 014	44	85	2 818
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>6 355</b>	<b>30</b>	<b>16 804</b>	<b>439</b>	<b>610</b>	<b>24 238</b>
<b>Ingående avskrivningar</b>	<b>-498</b>	<b>-55</b>	<b>-778</b>	<b>-107</b>	<b>-28</b>	<b>-1 466</b>
Årets avskrivningar	-655	-9	-1 200	-72	-121	-2 056
Omklassificering	132	47	27	-3	-6	197
Försäljning/utrangering	10	25	-	-	7	42
Omräkningsdifferenser	-30	-4	-134	-12	-8	-187
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-1 040</b>	<b>4</b>	<b>-2 084</b>	<b>-194</b>	<b>-156</b>	<b>-3 470</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>5 315</b>	<b>34</b>	<b>14 719</b>	<b>246</b>	<b>454</b>	<b>20 768</b>

	Moderbolaget	
Licenser, MSEK	2023	2022
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Ingående avskrivningar</b>	<b>-5</b>	<b>-3</b>
Årets avskrivningar	-2	-2
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-6</b>	<b>-5</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

## not 16 Materiella anläggningstillgångar

Datorer och inventarier, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>1 619</b>	<b>2 005</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
Årets inköp	211	244	-	0
Omklassificering	16	-904	-	-
Försäljning/utrangering	-32	-19	-1	-
Omräkningsdifferenser	-62	294	-	-
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>1 752</b>	<b>1 619</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
<b>Ingående avskrivningar</b>	<b>-745</b>	<b>-1 297</b>	<b>-12</b>	<b>-9</b>
Årets avskrivningar	-174	-181	-1	-3
Omklassificering	0	909	-	-
Försäljning/utrangering	30	18	1	-
Omräkningsdifferenser	65	-193	-	-
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-824</b>	<b>-745</b>	<b>-12</b>	<b>-12</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>928</b>	<b>874</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

## not 17 Leasing

Avtal där koncernen är leasetagare avser i huvudsak hyra av kontorslokaler. Leasingavtalen innehåller inga särskilda villkor eller restriktioner. Majoriteten av förlängningsoptionerna som avser leasing av kontorslokaler och övrig leasing har inte

räknats med i leasingskulden eftersom koncernen inte kan säga med säkerhet att de kommer att förlängas. Bedömning av förlängningsoptioner sker initialt vid upplägg av det nya kontraktet men kan uppdateras löpande under kontraktets löptid.

2023, MSEK	Koncernen			
	Lokaler	Hyrd förbindelsekapacitet	Övrigt	Summa nyttjanderättstillgångar
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>908</b>	<b>148</b>	<b>38</b>	<b>1 094</b>
Tillkommande nyttjanderätter	192	14	0	205
Omklassificering	-3	-7	9	0
Uppsagda kontrakt	-164	0	-29	-194
Omräkningsdifferenser	-29	-6	0	-35
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>904</b>	<b>149</b>	<b>17</b>	<b>1 069</b>
<b>Ingående avskrivningar</b>	<b>-205</b>	<b>-15</b>	<b>-14</b>	<b>-234</b>
Årets avskrivningar	-126	-17	-6	-149
Omklassificering	-6	13	-7	0
Försäljning/utrangering	117	-13	19	123
Omräkningsdifferenser	7	2	0	8
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-214</b>	<b>-30</b>	<b>-8</b>	<b>-252</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>690</b>	<b>119</b>	<b>9</b>	<b>818</b>

## not 17 Forts.

2022, MSEK	Koncernen			Summa nyttjanderättstillgångar
	Lokaler	Hyrd förbindelsekapacitet	Övrigt	
<b>Ingående anskaffningsvärde</b>	<b>819</b>	<b>151</b>	<b>20</b>	<b>991</b>
Tillkommande nyttjanderätter	2	2	17	21
Omklassificering	1	-	-	1
Uppsagda kontrakt	-50	-5	0	-55
Omräkningsdifferenser	136	0	0	136
<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>908</b>	<b>148</b>	<b>38</b>	<b>1 094</b>
<b>Ingående avskrivningar</b>	<b>-78</b>	<b>-1</b>	<b>-10</b>	<b>-90</b>
Årets avskrivningar	-126	-14	-3	-143
Försäljning/utrangering	9	-	0	9
Omräkningsdifferenser	-10	0	0	-10
<b>Utgående ackumulerade avskrivningar</b>	<b>-205</b>	<b>-15</b>	<b>-14</b>	<b>-234</b>
<b>Redovisat värde</b>	<b>703</b>	<b>133</b>	<b>24</b>	<b>859</b>

**Leasingskulder**

Leasingskulderna vid årets slut uppgick till 898 MSEK (872).

**Löptidsanalys leasing avgifter**

Koncernen, MSEK	2023-12-31	2022-12-31
Kortare än 1 år	114	98
1-2 år	83	87
2-3 år	82	77
3-4 år	75	76
4-5 år	70	72
5 år+	474	461
<b>Summa</b>	<b>898</b>	<b>872</b>

**Leasingkostnader**

Koncernen, MSEK	2023	2022
Avskrivningar på nyttjanderättstillgångar	-149	-143
Räntekostnad leasingskulder	-46	-41
Kostnader för korttidsleasing och leasar av lågt värde	-24	-24
<b>Summa</b>	<b>-219</b>	<b>-208</b>

**Kassautflöde**

Det totala kassautflödet hänförligt till leasingavtal under 2023 var 136 MSEK (144).

## not 18 Finansiella anläggningstillgångar

Långfristiga fordringar, MSEK	Koncernen		Moderbolaget		Andelar i koncernföretag, MSEK	Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31		2023-12-31	2022-12-31
Depositioner	23	25	-	-	Ingående anskaffningsvärde	15 764	2 973
Långfristig fordran koncernföretag	-	-	5 348	2 278	Kapitaltillskott	409	17 041
Uppskjuten kontraktskostnad	36	31	-	-	Tillkommande anskaffningsvärde	-	90
Övrig långfristig fordran	12	19	-	-	Nedskrivning andelar i koncernföretag	-	-4 340
<b>Summa</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>5 348</b>	<b>2 278</b>	<b>Utgående ackumulerade anskaffningsvärden</b>	<b>16 173</b>	<b>15 764</b>

Noter

not 18 Forts.

Sinch koncernen	Org.nr	Säte	Kapital- och röstandel i %		Redovisat värde	
			2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
<b>Sinch Sweden AB</b>	<b>556747-5495</b>	<b>Stockholm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>250</b>	<b>250</b>
CLX Networks South Africa	2013/128948/07	Sydafrika	100	100	-	-
PT Sinch Technology Indonesia	1265000552082	Indonesien	0,4	0,4	-	-
Sinch Communications Canada Inc.	9294-4933	Kanada	100	100	-	-
Sinch Turkey Ltd	866349	Turkiet	51	51	-	-
Sinch Italy S.R.L.	4491540961	Italien	100	100	-	-
Sinch France S.A.R.L. <sup>2)</sup>	448324285	Frankrike	-	100	-	-
<b>Sinch Operator Software AB</b>	<b>556353-1333</b>	<b>Stockholm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Sinch Poland Sp z.o.o.	643951	Polen	100	100	-	-
<b>Sinch Holding AB</b>	<b>559061-2791</b>	<b>Stockholm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>3 718</b>	<b>3 718</b>
Sinch Australia Pty Ltd	ACN 108 364 854	Australien	100	100	-	-
Sinch Germany GmbH	HRB 202010	Tyskland	100	100	-	-
Sinch Communications Pty Ltd	ACN 112 676 132	Australien	100	100	-	-
Sinch Australia Holding Pty Ltd	ACN 650 744 479	Australien	100	100	-	-
Message4U Pty Ltd	ACN 095 453 062	Australien	100	100	-	-
MessageMedia Australia Pty Ltd	ACN 125 542 403	Australien	100	100	-	-
WholesaleSMS Pty Ltd	ACN 169 517 202	Australien	100	100	-	-
SMS Broadcast Pty Ltd	ACN 127 334 785	Australien	100	100	-	-
SMS Central Australia Pty Ltd	ACN 141 611 645	Australien	100	100	-	-
Streetdata Pty Ltd	ACN 092 709 030	Australien	100	100	-	-
Streetdata Unit Trust	ABN 14 314 375 905	Australien	100	100	-	-
Text Messaging Technologies (Holdings) Pty Ltd	ACN 140 425 332	Australien	100	100	-	-
Text Messaging Technologies Pty Ltd	ACN 140 426 204	Australien	100	100	-	-
Mobipost Pty Ltd	ACN 087 914 930	Australien	100	100	-	-
DirectSMS Pty Ltd	ACN 114 992 880	Australien	100	100	-	-
MessageMedia ESOP Pty Ltd <sup>2)</sup>	ACN 603 146 336	Australien	-	100	-	-
MessageNet Pty Ltd	ACN 082 712 589	Australien	100	100	-	-
ClickSend Pty Ltd	ACN 165 918 525	Australien	100	100	-	-
Bulletin.net Pty Ltd	ACN 119 955 805	Australien	100	100	-	-
MessageMedia Europe Limited	3771735	Storbritannien	100	100	-	-
Bulletin.net (NZ) Pty Ltd	847056	Nya Zealand	100	100	-	-
Sinch Philippines Inc	2023030090540-II	Filippinerna	100	-	-	-
MessageMedia U.S.A. Inc	27-2034769	USA	100	100	-	-
SimpleTexting LLC	85-3394518	USA	100	100	-	-
Sinch Belgium B.V	0691.917.430	Belgien	100	100	-	-
Sinch Communications Spain SL	B82966078	Spanien	100	100	-	-
Sinch Finland OY	1549817-1	Finland	100	100	-	-
Sinch Finland Systems OY <sup>2)</sup>	0736045-5	Finland	-	100	-	-
myElefant SAS	524 353 299	Frankrike	100	100	-	-
Mblox Sdn Bhd <sup>1)</sup>	870260-U	Malaysia	-	100	-	-
Sinch UK Ltd	3049312	Storbritannien	100	100	-	-
Sinch South Africa (PTY) Ltd	2012/217923/07	Sydafrika	100	100	-	-
Sinch U.S. Holding Inc.	82-5136971	USA	100	100	-	-
Sinch America, Inc.	77-0505044	USA	100	100	-	-
Sinch Engage LLC	46-0553309	USA	100	100	-	-
Sinch Interconnect LLC	3166804	USA	100	100	-	-
Onvoy Holdings, Inc.	32-0482384	USA	100	100	-	-

## not 18 Forts.

Sinch koncernen	Org.nr	Säte	Kapital- och röstandel i %		Redovisat värde	
			2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Onvoy Intermediate Holdings Inc.	38-3987416	USA	100	100	-	-
Onvoy, LLC	41-1624131	USA	100	100	-	-
Onvoy Ltd	84-1797016	USA	100	100	-	-
RadiantIQ LLC	47-1806351	USA	100	100	-	-
Onvoy International Holdings, Inc.	11386989	Storbritannien	100	100	-	-
Onvoy Netherlands, B.V.	RSIN 860260367	Nederländerna	100	100	-	-
Acrobats, S.R.O.	CZ28487923	Tjeckien	100	100	-	-
Alien Licensing, GmbH	CHE-116.371.684	Schweiz	100	100	-	-
Onvoy Communications Limited	3771951OH	Irland	100	100	-	-
ANZ Communications LLC	27-4606513	USA	100	100	-	-
ANPI Business, LLC	04-3520968	USA	100	100	-	-
ANPI India Research & Development Pvt. Ltd.	U73100D-L2014FTC266307	Indien	99	99	-	-
ANPI, LLC	37-1348433	USA	100	100	-	-
ANPI India Research & Development Pvt. Ltd.	U73100D-L2014FTC266307	Indien	1	1	-	-
Broadvox, LLC	31-1795439	USA	100	100	-	-
Onvoy Spectrum, LLC	47-3389357	USA	100	100	-	-
Inteliquent, Inc.	31-1786871	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Alabama, LLC	20-8056239	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Arizona, LLC	20-8042937	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Arkansas, LLC	20-2254616	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - California, LLC	20-0724701	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Colorado, LLC	20-1673913	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Delaware, LLC	4335804	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Florida, LLC	20-1355255	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Georgia, LLC	20-2658360	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - GVT, LLC	81-1407859	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Hawaii, LLC	46-3601056	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Idaho, LLC	27-1280206	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Illinois, LLC	31-1034591	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Indiana, LLC	20-1357955	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Iowa, LLC	26-2913116	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Kansas, LLC	26-1767344	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Kentucky, LLC	20-8998152	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Louisiana, LLC	26-1856140	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Maine, LLC	45-3187343	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Maryland, LLC	20-2658279	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Massachusetts, LLC	20-0722634	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Michigan, LLC	20-0724852	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Minnesota, LLC	20-1358018	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Mississippi, LLC	26-0580716	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Missouri, LLC	26-2483205	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Montana, LLC	87-1034193	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Nebraska, LLC	20-8433872	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Nevada, LLC	20-2305022	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - New Hampshire, LLC	20-8519365	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - New Jersey, LLC	20-0724799	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - New Mexico, LLC	20-8632267	USA	100	100	-	-

Noter

not 18 Forts.

Sinch koncernen	Org.nr	Säte	Kapital- och röstandel i %		Redovisat värde	
			2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Neutral Tandem - New York, LLC	20-0724764	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - North Carolina, LLC	20-8519951	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - North Dakota, LLC	26-3528771	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Oklahoma, LLC	26-2484331	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Oregon, LLC	21-1265348	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Pennsylvania, LLC	20-5873056	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Puerto Rico, LLC	26-4280147	Puerto Rico	100	100	-	-
Neutral Tandem - Rhode Island, LLC	20-2305087	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - South Carolina, LLC	20-8754082	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - South Dakota, LLC	26-3916483	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Tennessee, LLC	20-8433955	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Texas, LLC	20-1357927	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Utah, LLC	26-1496620	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Vermont, LLC	45-3187243	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Virginia, LLC	20-4889208	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Washington DC, LLC	20-4428003	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Washington, LLC	20-1674163	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - West Virginia, LLC	46-5559757	USA	100	100	-	-
Neutral Tandem - Wyoming, LLC	45-0886699	USA	100	100	-	-
JJRR, LLC	20-2378763	USA	100	100	-	-
Broadvox-CELEC, LLC	38-3792612	USA	100	100	-	-
Minnesota Independent Equal Access Corporation	41-1653110	USA	100	100	-	-
VOIP360, Inc.	20-3088335	USA	100	100	-	-
Voyant Communications, LLC	26-1360206	USA	100	100	-	-
Bettervoice, Inc.	81-2626122	USA	100	100	-	-
Phaxio Blocker, Inc.	83-4283961	USA	100	100	-	-
Layered Communications, LLC	45-0705161	USA	100	100	-	-
MessengerPeople Inc.	5124591	USA	100	100	-	-
MessengerPeople GmbH	HRB 238421	Tyskland	100	100	-	-
Dialogue Group Ltd	06766972	Storbritannien	100	100	-	-
Dialogue Communications Ltd	3042634	Storbritannien	100	100	-	-
Dialogue Malta Ltd	C66149	Malta	100	100	-	-
Sinch Singapore Pte Ltd	2013-14618-E	Singapore	100	100	-	-
Sinch Technology (Beijing) Co. Ltd	91110108MA01UQP87U	Kina	100	100	-	-
Beijing Zhang Zohng Hu Dong Information Technology Co. Ltd	91110108802106771E	Kina	100	100	-	-
Sinch Hong Kong Ltd	72211247	Hongkong	100	100	-	-
Sinch Denmark ApS	26361710	Danmark	100	100	-	-
Sinch Denmark AB	556484-7918	Stockholm	100	100	-	-
PT Sinch Technology Indonesia	1265000552082	Indonesien	99,6	99,6	-	-
Sinch Korea Co., Ltd	110111-7692878	Korea	100	100	-	-
Sinch Communications LLC <sup>9)</sup>	1207700431410	Ryssland	100	100	-	-



## not 18 Forts.

Sinch koncernen	Org.nr	Säte	Kapital- och röstandel i %		Redovisat värde	
			2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Taiwan Sinch Limited	90771936	Taiwan	100	100	-	-
<b>Sinch Latin America Holding AB</b>	<b>559212-5487</b>	<b>Stockholm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>446</b>	<b>446</b>
Sinch BR S.A.	01.126.946/0001-61	Brasilien	100	100	-	-
Cyclelogic do Brasil Mobile Solutions Ltda	CNPJ: 02.554.300/0001-48	Brasilien	100	100	-	-
BR Tech Des. De Websites e. Softwares S.A	CNPJ n.º 13.735.132/0001-03	Brasilien	16,3	16,3	-	-
Sinch Netherlands BV	RSIN: 859656937	Nederländerna	100	100	-	-
Cyclelogic Argentina S.R.L.	CUIT: 33-69561065-9	Argentina	100	100	-	-
Cyclelogic Chile Telecomunicaciones SPA.	RUT: 76.115.115-0	Chile	100	100	-	-
Sinch Colombia S.A.S.	NIT: 8300484255	Colombia	100	100	-	-
Cyclelogic Ecuador S.A.	RUC: 0992456809001	Ecuador	100	100	-	-
Cyclelogic de México, S. de R.L.de CV.	RFC: CME030325CPA	Mexiko	100	100	-	-
Compertime S.A. de C.V.	RFC: COM080812831	Mexiko	100	100	-	-
Sinch Panamá S.A.	RUC: 2618804-1-836421	Panama	100	100	-	-
Sinch de Peru S.A.C	RUC: 20516964414	Peru	100	100	-	-
Nedimix S.A.	RUT: 215095650017	Uruguay	100	100	-	-
<b>Sinch Mobile AB</b>	<b>556969-5397</b>	<b>Stockholm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>152</b>
Sinch Cloud Communication Services India Pvt. Ltd.	U74999M-H2017FTC29470	Indien	100	100	-	-
ACL Mobile Private Limited	U00000D-L2000PLC105516	Indien	100	100	-	-
Sinch DMCC	JLT 5040	Förenade Arabemiraten	100	100	-	-
ACL Technologies Pte Ltd Sdn	U72900D-L2000PTC105180	Indien	100	100	-	-
Sinch Malaysia Sdn Bhd	832473-T	Malaysia	100	100	-	-
<b>Pegasus Corp Two</b>	<b>88-0711777</b>	<b>USA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>11 507</b>	<b>11 097</b>
Deliver Intermediate Holdco Inc.	83-4016249	USA	100	100	-	-
Mailgun Technologies, Inc.	81-5151296	USA	100	100	-	-
Email on Acid, LLC	27-1659446	USA	100	100	-	-
Mailgun Technologies SAS	877523639	Frankrike	100	100	-	-
Mailjet SAS	524536992	Frankrike	100	100	-	-
Mailjet Bulgaria <sup>1)</sup>	UIC 204787523	Bulgarien	-	100	-	-
Mailjet GmbH	HRB 156505	Tyskland	100	100	-	-
Mailjet Emailing SL	NIF OB87790879	Spanien	100	100	-	-
Mailjet SAAS Ltd	9801918	Storbritannien	100	100	-	-
Mailjet, Inc.	46-5566257	USA	100	100	-	-
<b>Redovisat värde i moderbolaget</b>					<b>16 173</b>	<b>15 764</b>

1) Bolaget har likviderats under 2023.

2) Bolaget har fusionerats under 2023.

3) Bolaget har likviderats under 2024.

## not 19 Kundfordringar

Kundfordringar, MSEK	Koncernen	
	2023-12-31	2022-12-31
Ofakturerade kundfordringar	1 921	1 958
Kundfordringar	2 897	2 465
<b>Summa kundfordringar</b>	<b>4 818</b>	<b>4 423</b>
<b>Reservering för förväntade kreditförluster</b>		
Ingående balans	-176	-136
Återföring av tidigare gjorda reserveringar	71	73
Konstaterade kundförluster	48	56
Årets reserveringar	-94	-154
Omräkningsdifferenser	1	-16
<b>Utgående balans</b>	<b>-149</b>	<b>-176</b>
<b>Kundfordringar, netto</b>	<b>4 669</b>	<b>4 247</b>

Redovisat värde för kundfordringar, netto efter reserv för förväntade kreditförluster, bedöms överensstämma med verkligt värde. Reservering för förväntade kreditförluster har minskat jämfört med föregående år.

Åldersanalys kundfordringar, MSEK	Koncernen	
	2023-12-31	2022-12-31
Ej förfallna	3 854	3 379
Förfallna 1-30 dagar	454	544
Förfallna 31-60 dagar	122	140
Förfallna 61-90 dagar	100	68
Förfallna >90 dagar	289	292
<b>Summa</b>	<b>4 818</b>	<b>4 423</b>

Åldersanalys av reserveringar för förväntade kreditförluster, MSEK	Koncernen	
	2023-12-31	2022-12-31
Ej förfallna	-5	-16
Förfallna 1-30 dagar	-4	-11
Förfallna 31-60 dagar	-6	-10
Förfallna 61-90 dagar	-6	-9
Förfallna >90 dagar	-129	-130
<b>Summa</b>	<b>-149</b>	<b>-176</b>

Kundfordringar förfallna över 90 dagar anses vara i fallissemang.

Avtalsskulder/Förskott från kunder, MSEK	Koncernen	
	2023-12-31	2022-12-31
Ingående balans	260	208
Intäkter som redovisats hänförliga till avtalsskulder som förelåg vid årets början	-218	-203
Ersättningar från kunder för prestationsåtaganden som är uppfyllda vid årets slut	223	236
Omräkningsdifferenser	-2	19
<b>Utgående balans<sup>1)</sup></b>	<b>262</b>	<b>260</b>

1) En majoritet förväntas att redovisas som intäkt under nästa räkenskapsår.

## not 20 Övriga kortfristiga fordringar

Övriga kortfristiga fordringar, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Momsfordran	166	240	0	-
Derivatinstrument	13	-	13	-
Övriga kortfristiga fordringar	87	100	-	-
<b>Summa</b>	<b>265</b>	<b>340</b>	<b>13</b>	<b>-</b>

## not 21 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Förutbetalda försäkringspremier	39	45	0	0
Förutbetalda trafik kostnader	374	447	-	-
Upplupna intäkter från avtal med kunder	36	112	-	-
Övrigt	232	229	86	81
<b>Summa</b>	<b>681</b>	<b>833</b>	<b>86</b>	<b>82</b>

Intäktsrelaterade avtalsstillgångar, MSEK	Koncernen	
	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna intäkter	36	112
Nedskrivningsreserv	0	0
<b>Avtalsstillgångar, netto</b>	<b>36</b>	<b>112</b>

## not 22 Eget kapital

Aktier och aktiekapital, SEK	Stamaktier	Aktiekapital
<b>Ingående balans 1 januari 2022</b>	<b>768 568 748</b>	<b>7 685 687</b>
Teckningsoption	8 230 490	82 305
Apportemission	51 000 000	510 000
Kvittningsemission	10 803 010	108 030
<b>Utgående balans 31 december 2022</b>	<b>838 602 248</b>	<b>8 386 022</b>
Teckningsoption	4 467 563	44 676
<b>Utgående balans 31 december 2023</b>	<b>843 069 811</b>	<b>8 430 698</b>

Per 31 december 2023 omfattar det registrerade aktiekapitalet 843 069 811 stycken aktier. Aktiernas kvotvärde är 0,01 SEK (0,01). Samtliga aktier är fullt betalda.

Reserver, MSEK	Omräkningsreserv
<b>Ingående balans 1 januari 2022</b>	<b>178</b>
Omräkningsdifferenser	4 593
Valutakursförändringar på utökade nettoinvesteringar	604
Uppskjuten skatt	-107
<b>Utgående balans 31 december 2022</b>	<b>5 268</b>
Omräkningsdifferenser	-863
Valutakursförändringar på utökade nettoinvesteringar	-138
Uppskjuten skatt	28
<b>Utgående balans 31 december 2023</b>	<b>4 294</b>

Omräkningsreserven innefattar alla valutakursdifferenser som uppstår vid omräkning av finansiella rapporter i en annan valuta än svenska kronor, vilken är den valuta koncernens finansiella rapporter presenteras i. Vidare består omräkningsreserven av valutakursdifferenser som uppstår vid omvärdering av skulder som upptagits som säkringsinstrument av en nettoinvestering i en utländsk verksamhet.

## not 23 Övriga lång- och kortfristiga skulder, räntebärande

Övriga långfristiga skulder, räntebärande, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Banklån	5 841	9 701	5 841	9 701
Obligationslån	-	748	-	748
Leasingskuld	784	774	-	-
Övriga långfristiga skulder	13	13	-	-
<b>Summa</b>	<b>6 637</b>	<b>11 236</b>	<b>5 841</b>	<b>10 449</b>

Övriga kortfristiga skulder, räntebärande, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Banklån	1 499	1	1 499	-
Obligationslån	749	-	749	-
Leasingskuld	114	98	-	-
<b>Summa</b>	<b>2 362</b>	<b>99</b>	<b>2 248</b>	<b>-</b>

Per 31 december uppgick Sinchs totala tillgängliga kreditfaciliteter till 12 610 MSEK och bolaget hade sammantaget utnyttjade lån och kreditfaciliteter om 7 363 MSEK (9 740). Dessa består av:

- ett utnyttjat lån om 1 500 MSEK med förfall i maj 2024
- ett utnyttjat lån om 1 500 MSEK med förfall i februari 2025
- ett utnyttjat lån om 110 MUSD med förfall i februari 2025
- kreditfaciliteter om 7 605 MSEK, varav 3 258 MSEK nyttjade per 31 december 2023.

Faciliteterna hade per balansdagen förfall i februari 2026, vilken efter balansdagen har förlängts med ett år till 2027. Faciliteterna kan utnyttjas i flertalet valutor och räntebasen är relevant IBOR eller overnight-ränta i respektive valuta. Koncernens låneavtal innehåller adekvata reservrutiner för att hantera ett potentiellt avslut av en använd referensränta som skulle kunna uppstå som en effekt av referensräntereformen. För mer information om utnyttjade låneramar om 4 347 MSEK per balansdagen, se not 31.

Utöver dessa finns ett upptaget obligationslån om 750 MSEK (750), vilket emitterades 2019 och som löper ut i november 2024. Obligationslånet har en rörlig ränta baserad på 3m STIBOR plus 250bps.

Tillgängliga checkräkningskrediter uppgick den 31 december 2023 till 901 MSEK (913), varav 0 MSEK (0) var nyttjade.

Under 2023 uppgick amortering av lån inom kreditfaciliteterna till 2 250 MSEK.

## not 24 Övriga lång- och kortfristiga skulder, ej räntebärande

Övriga långfristiga skulder, ej räntebärande, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Tilläggsköpeskilling TWV	-	6	-	-
Övriga långfristiga skulder	25	28	-	-
<b>Summa</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Se not 33 för ytterligare information om skulder i samband med förvärv.

Övriga kortfristiga skulder, ej räntebärande, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Moms, källskatt	208	289	2	2
Derivatinstrument	-	15	-	15
Medel tillhörande tredje part	3	4	-	-
Övriga kortfristiga skulder	19	36	0	0
<b>Summa</b>	<b>231</b>	<b>344</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

## not 25 Avsättningar

Övriga avsättningar, MSEK	Koncernen	
	2023-12-31	2022-12-31
Avsättning sociala kostnader optionsprogram <sup>1</sup>	37	16
Avsättning omstrukturingsreserv <sup>2</sup>	3	16
Övriga avsättningar	16	18
<b>Summa</b>	<b>55</b>	<b>49</b>

1) Ökningen gällande avsättning av sociala kostnader för optionsprogram härrör till aktiekursens utveckling under året.

2) Omstrukturingsprogrammet som aviserades i samband med Q2 2022 har avslutats under 2023.

## not 28 Ställda säkerheter och eventalförpliktelser

I form av ställda säkerheter för egna skulder och avsättningar, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Garantier	109	128	-	-
Eventalförpliktelser <sup>1)</sup>	112	119	-	-
<b>Summa</b>	<b>221</b>	<b>247</b>	<b>-</b>	<b>0</b>

1) Eventalförpliktelser avser främst åtaganden för beställda och kontrakterade tjänster som ej kan annulleras utan ekonomisk påverkan.

## not 26 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Upplupna löner	209	204	1	3
Upplupna semesterlöner	175	149	2	2
Upplupna sociala avgifter inklusive pension	63	62	1	1
Upplupna räntekostnader	42	38	43	39
Upplupna externa tjänster	349	413	4	8
Upplupna trafik kostnader	2 397	2 535	-	-
Övriga poster	1	1	0	0
<b>Summa</b>	<b>3 235</b>	<b>3 401</b>	<b>51</b>	<b>52</b>

## not 29 Transaktioner med närstående

### Koncernen

I koncernen har transaktioner mellan moderbolaget och dess dotterföretag, vilka är närstående till bolaget, eliminerats vid konsolideringen och upplysningar om dessa transaktioner lämnas därför inte för koncernen.

### Moderbolaget

100 procent av nettoomsättningen i moderbolaget avser försäljning till koncernföretag. Fordringar och skulder till övriga koncernföretag framgår av moderbolagets balansräkning.

Upplysningar om ersättningar till ledande befattningshavare lämnas i not 9.

## not 27 Obeskattade reserver

Obeskattade reserver, MSEK	Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31
Periodiseringsfonder	90	90
Överavskrivningar	4	4
<b>Summa</b>	<b>94</b>	<b>95</b>

## not 30 Finansiella tillgångar och skulder

I nedanstående tabell presenteras koncernens finansiella tillgångar och skulder, upptagna till redovisat respektive verkligt värde, klassificerade i kategorierna enligt IFRS 9. Inga finansiella instrument har kvittats i redovisningen.

Koncernen 2023-12-31, MSEK	Finansiella tillgångar och skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde	Obligatoriskt värderade till verkligt värde via resultatet	Verkligt värde säkrings-instrument	Redovisat värde	Verkligt värde
<b>Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde</b>					
Derivat, nivå 2, not 20	-	-	13	13	13
<b>Finansiella tillgångar som ej redovisas till verkligt värde</b>					
Erlagda depositioner, not 18	23	-	-	23	23
Kundfordringar, not 19	4 669	-	-	4 669	4 669
Upplupna intäkter från avtal med kunder, not 21	36	-	-	36	36
Likvida medel	1 012	-	-	1 012	1 012
<b>Summa finansiella tillgångar</b>	<b>5 740</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>5 753</b>	<b>5 753</b>
<b>Finansiella skulder värderade till verkligt värde</b>					
Derivat, nivå 2, not 24	-	-	-	-	-
Tilläggsköpeskillning, nivå 3, not 24	-	-	-	-	-
<b>Finansiella skulder som ej redovisas till verkligt värde</b>					
Långfristiga låneskulder, not 23	5 841	-	-	5 841	5 841
Kortfristiga låneskulder, not 23	2 248	-	-	2 248	2 248
Leasingskulder, not 17	898	-	-	898	898
Medel tillhörande tredje part, not 24	3	-	-	3	3
Upplupna räntekostnader, not 26	42	-	-	42	42
Leverantörsskulder	1 849	-	-	1 849	1 849
<b>Summa finansiella skulder</b>	<b>10 881</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10 881</b>	<b>10 881</b>

Koncernens maximala kreditrisk utgörs av beloppen i tabellen ovan. Balansposten Likvida medel bestod vid utgången av året endast av bankmedel i likhet med föregående år.

Koncernen 2022-12-31, MSEK	Finansiella tillgångar och skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde	Obligatoriskt värderade till verkligt värde via resultatet	Verkligt värde säkrings-instrument	Redovisat värde	Verkligt värde
<b>Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde</b>					
Derivat, nivå 2, not 20	-	-	-	-	-
<b>Finansiella tillgångar som ej redovisas till verkligt värde</b>					
Erlagda depositioner, not 18	25	-	-	25	25
Kundfordringar, not 19	4 247	-	-	4 247	4 247
Upplupna intäkter från avtal med kunder, not 21	112	-	-	112	112
Likvida medel	2 173	-	-	2 173	2 173
<b>Summa finansiella tillgångar</b>	<b>6 556</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6 556</b>	<b>6 556</b>
<b>Finansiella skulder värderade till verkligt värde</b>					
Derivat, nivå 2, not 24	-	-	15	15	15
Tilläggsköpeskillning, nivå 3, not 24	-	6	-	6	6
<b>Finansiella skulder som ej redovisas till verkligt värde</b>					
Långfristiga låneskulder, not 23	10 449	-	-	10 449	10 449
Kortfristiga låneskulder, not 23	1	-	-	1	1
Leasingskulder, not 17	872	-	-	872	872
Medel tillhörande tredje part, not 24	4	-	-	4	4
Upplupna räntekostnader, not 26	38	-	-	38	38
Leverantörsskulder	1 561	-	-	1 561	1 561
<b>Summa finansiella skulder</b>	<b>12 925</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>12 946</b>	<b>12 946</b>

## not 30 Forts.

**Fastställande av verkligt värde**

Finansiella tillgångar och skulder som värderas till verkligt värde i balansräkningen, eller där upplysning lämnas om verkligt värde, klassificeras i någon av tre nivåer baserat på den information som används för att fastställa det verkliga värdet.

Sinch använder följande metoder och antaganden för att fastställa verkligt värde på de finansiella instrument som redovisas.

*Derivat* – Valutaterminskontrakt värderas enligt nivå 2, dvs. verkligt värde fastställs utifrån värderingsmodeller som baseras på andra observerbara data, som tex noterade priser för liknande tillgångar och skulder, marknadsräntor och avkastningskurvor, för tillgången eller skulden än noterade priser inkluderade i nivå 1, antingen direkt (det vill säga som prisnoteringar) eller indirekt (det vill säga härledda från prisnoteringar).

Värdering sker genom diskontering av framtida kassaflöden baserat på skillnaden mellan terminskurs enligt kontrakt och den terminskurs som kan tecknas på balansdagen.

*Tilläggsköpeskilling* – Tilläggsköpeskilling avseende förvärv av andelar i dotterföretag värderas enligt nivå 3, dvs. finansiella instrument där verkligt värde fastställs utifrån värderingsmodeller där väsentlig indata baseras på icke observerbar data, till nuvärdet av framtida kassaflöden som baseras på prognoser av bolagens framtida prestation. Väsentliga antaganden i denna uppskattning utgörs av framtida tillväxttakt samt lönsamhetsförmåga och baseras på prognoser av bolagens framtida prestation. En procentuell ökning av kassaflödet leder till motsvarande procentuella ökning av tilläggsköpeskillingen vid oförändrad diskonteringsränta. Nominella belopp som utbetalas framgår av not 33.

För övriga finansiella tillgångar och skulder bedöms de redovisade värdena vara en god approximation av de verkliga värdena till följd av kort löptid eller kort räntebindningstid samt att kreditmarginalen inte har förändrats.

**Resultat från finansiella tillgångar och skulder**

Resultateffekter från finansiella tillgångar och skulder redovisas i finansnetto som finansiella intäkter och kostnader förutom valutakursdifferenser hänförliga till rörelseposter som redovisas i rörelseresultatet. Resultateffekterna specificeras fördelat per värderingskategori i nedan tabell.

**Resultat från finansiella tillgångar och skulder fördelat per värderingskategori**

Koncernen 2023, MSEK	Finansiella tillgångar och skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde	Obligatoriskt värderade till verkligt värde via resultatet	Verkligt värde säkringsinstrument	Totalt
Valutakursdifferenser i rörelseresultatet	-161	-	-	-161
Ränteintäkter/räntekostnader	-546	-	-	-546
Valutakursdifferenser i resultat från finansiella poster	-63	-	28	-35
<b>Summa</b>	<b>-768</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>-740</b>

Koncernen 2022, MSEK	Finansiella tillgångar och skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde	Obligatoriskt värderade till verkligt värde via resultatet	Verkligt värde säkringsinstrument	Totalt
Valutakursdifferenser i rörelseresultatet	66	-	69	135
Ränteintäkter/räntekostnader	-267	-	-	-267
Valutakursdifferenser i resultat från finansiella poster	305	-	-36	269
<b>Summa</b>	<b>105</b>	<b>-</b>	<b>33</b>	<b>137</b>

## not 31 Finansiell riskhantering

Sinch är genom sin verksamhet exponerad för olika slag av finansiella risker. Med finansiell risk avses fluktuationer i företagets resultat och kassaflöde till följd av förändringar i valutakurser, räntenivåer, refinansierings- och kreditrisker. De ramar som gäller för exponering, hantering och uppföljning av de finansiella riskerna fastställs av styrelsen i en finanspolicy som revideras årligen. Inom koncernen har treasuryavdelningen det operativa ansvaret för att säkerställa koncernens finansiering och att förvalta kassalikviditet, finansiella tillgångar och finansiella skulder. Genom en centraliserad finansfunktion tillvaratas skalfördelar och synergieffekter. Efterlevnad av policies och exponering granskas på månatlig basis av Group Treasury och rapporteras regelbundet till styrelsen. Koncernen handlar inte med finansiella instrument i spekulationssyfte.

### Likviditets- och finansieringsrisk

Likviditetsrisk är risken för att koncernen kan få problem att fullgöra sina skyldigheter som är förknippade med finansiella skulder. Likviditetsplanering används för att hantera likviditetsrisken och minimera kostnaden för finansiering av koncernen. Koncernens policy är att minimera upplåningsbehovet genom att centralisera överskottslikviditet inom koncernen genom cash pools och koncerninterna transaktioner. Likviditetsriskerna för koncernen hanteras centralt inom moderbolaget. För att hantera fluktuationer i kassaflöden har Sinch en beviljad checkräkningskredit om 901 MSEK (913), varav inget var nyttjat per 31 december 2023 (-). Koncernens lånefinansiering kräver att vissa nyckeltal uppfylls, så kallade covenant. Nyckeltalen beräknas utifrån Sinchs rörelseresultat före av- och nedskrivningar (Justerad EBITDA), räntekost-

nader och nettoskuld. Koncernen uppfyller dessa nyckeltal per 2023-12-31 och analyserar dessa nyckeltal löpande. Ändringen bör därmed inte få någon påverkan på koncernens finansiella rapporter den period den tillämpas första gången. Koncernen kommer löpande beakta och utvärdera ändringarna vid eventuella tecknande av nya kreditavtal.

Nedan specificeras koncernens likviditetsreserv vilken utgörs av outnyttjade låneramar samt tillgängliga banktillgodohavanden per balansdatumet.

Koncernen, MSEK	2023-12-31	2022-12-31
<b>Beviljade låneramar</b>		
Revolverande kreditfacilitet	5 500	5 500
<b>Totalt beviljade låneramar</b>	<b>5 500</b>	<b>5 500</b>
<b>Nyttjade låneramar</b>		
Nyttjade låneramar	1 154	3 444
<b>Onyttjade låneramar</b>	<b>4 346</b>	<b>2 056</b>
<b>Tillgängliga banktillgodohavanden</b>		
Tillgängliga banktillgodohavanden	1 012	2 173
Checkräkningskredit	901	913
<b>Likviditetsreserv</b>	<b>6 259</b>	<b>5 142</b>

Sinch finansiella skulder uppgick per årsskiftet till 10 881 MSEK (12 946), se not 30, och förfallostrukturen framgår av tabellen nedan. För mer information gällande bank- och obligationslån, se även not 23.

### Förfallostruktur finansiella skulder

MSEK	2023-12-31				2022-12-31			
	< 1 år	> 1 < 2 år	> 2 < 3 år	> 3 år	< 1 år	> 1 < 2 år	> 2 < 3 år	> 3 år
Banklån <sup>1)2)</sup>	1 500	2 605	3 258			3 000	6 740	
Obligationslån <sup>2)</sup>	750					750		
Derivat (skuld)					15			
Leasingskulder	114	83	82	619	98	87	77	609
Leverantörsskulder	1 849				1 561			
Medel tillhörande tredje part	3				4			
Tilläggsköpeskilling					6			

1) Den 17 januari 2024 förlängdes kreditfaciliteter om 6 500 MSEK och 110 MUSD med ett år. Nytt förfall är i februari 2027.

2) Jämförelsetalen för 2022-12-31 har värderats om till odiskonterade belopp.

MSEK	Originalvaluta	2023-12-31	2022-12-31
Banklån	SEK	4 300	6 400
Banklån	USD	3 063	3 340
Banklån	EUR	-	0
Banklån	INR	1	1
Obligationslån	SEK	750	750

## not 31 Forts.

**Marknadsrisk**

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på kassaflöden eller framtida kassaflöden från ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Marknadsrisk indelas av IFRS i tre typer; ränterisk, valutarisk och andra prISRISKER. De marknadsrisker som främst påverkar koncernen är ränterisker och valutarisker.

**Ränterisk**

Koncernens främsta ränterisk uppstår genom långfristig upplåning med rörlig ränta, som exponerar koncernen för ränterisk avseende kassaflöden. Ränterisk är risken för att verkligt värde på kassaflöden eller framtida kassaflöden från ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadsräntor. En betydande faktor som påverkar ränterisken är räntebindningstiden. Majoriteten av Sinch lånefinansiering löper med tre månaders ränta. En ränteförändring på 100 punkter på kreditfaciliteter och obligationslån per balansdagen skulle påverka koncernens framtida resultat före skatt med +/- 81 MSEK (+/- 105). Känslighetsanalysen grundar sig på att alla andra faktorer, exempelvis valutakurser, förblir oförändrade. Per den 31 december 2023 var genomsnittlig löptid för koncernens externa lånefinansiering 1,7 år och genomsnittliga ränta på extern lånefinansiering var 5,86%. För mer information gällande bank- och obligationslån, se även not 23.

**Valutarisk**

Transaktionsexponering är risken att förändrade valutakurser vid försäljning och inköp i utländsk valuta påverkar koncernens kassaflöden och resultat. Koncernens försäljning sker till största delen i utländsk valuta främst EUR, USD och GBP. Koncernens kostnader uppstår i utländska valutor främst EUR, USD och GBP men även svenska kronor. Förändringar i valutakurser har större påverkan på intäkter än på kostnader. Koncernens nettovalutaexponering är betydande, se tabell nedan. Valutasäkring med säkringsinstrument av koncernens kommersiella transaktionsexponering har inte skett under 2023.

Valutarisker återfinns också vid omräkning av utländska dotterföretags tillgångar och skulder till moderbolagets funktionella valuta, så kallad omräkningsexponering.

I koncernens resultaträkning ingår valutakursdifferenser med -161 MSEK (135) i rörelseresultatet och med -35 MSEK (269) i finansiella intäkter/kostnader, se även not 30 Finansiella tillgångar och skulder för mer information. Koncernen har per balansdagen finansiella skulder härrörande valutaderivat om 0 MSEK (15). Valutaderivat används som ekonomisk säkring för finansiella skulder och tillgångar, vilka kan vara koncerninterna, i utländsk valuta med omvänd resultateffekt vid förändring i valutakurser. Således är den totala effekten på koncernens nettoresultat vid värdeförändring på valutaderivat begränsad, då underliggande skuld eller tillgång som säkras har motsatt resultateffekt som derivaten. Säkringsredovisning tillämpas inte på dessa derivat.

**Transaktionsexponering**

Sinch huvudsakliga transaktionsexponering fördelar sig på följande valutor, belopp i MSEK omräknade till balansdagskursen. Tabellen visar koncernens nettoexponering av monetära poster i respektive valuta.

Valuta, MSEK	2023	2022
AUD	203	19
BRL	358	-1
CAD	117	-1
EUR	381	-190
GBP	834	-272
SGD	125	-37
USD	1 761	802
Övriga valutor	292	-288
<b>Summa utländska valutor</b>	<b>4 070</b>	<b>32</b>

**Känslighet mot transaktionsexponering**

Med transaktionsexponeringen per 31 december 2023 ovan som bas skulle Sinch resultat före skatt påverkas med +/- 407 MSEK (+/-3) om valutakurserna mot den svenska kronan skulle förändras med 10 procent. De enskilt största exponeringarna är mot AUD, BRL, EUR, GBP och USD.

**Omräkningsexponering**

Utländska nettotillgångar i koncernen fördelar sig på följande valutor:

Valuta, MSEK	2023-12-31			2022-12-31		
	Nettoinvestering	Utökad nettoinvestering	Nettoexponering	Nettoinvestering	Utökad nettoinvestering	Nettoexponering
AUD	6 959	-	6 959	7 549	-	7 549
BRL	3 540	528	4 067	3 679	504	4 182
DKK	137	-	137	286	-	286
EUR	4 409	-	4 409	6 176	-	6 176
GBP	1 240	-	1 240	1 219	-	1 219
INR	440	292	732	481	329	810
MXN	259	-	259	206	-	206
USD	22 581	3 002	25 582	23 899	3 320	27 219
Övriga valutor	139	-	139	87	-	87
<b>Summa</b>	<b>39 705</b>	<b>3 822</b>	<b>43 527</b>	<b>43 581</b>	<b>4 153</b>	<b>47 734</b>



## not 31 Forts.

**Känslighet för omräkningsexponering**

Koncernens eget kapital skulle påverkas med +/- 4 353 MSEK (4 773) om den svenska kronan skulle förändras med 10 procent mot samtliga valutor Sinch har omräkningsexponering mot, baserat på exponeringen per 31 december 2023 enligt ovan. Avseende säkringsredovisning, se not 3 Redovisningsprinciper.

**Kreditrisk**

Kreditrisk beskriver koncernens risk i de finansiella tillgångarna och uppstår om en motpart inte uppfyller sitt kontrakterade betalningsåtagande gentemot Sinch. Kreditrisken fördelas på finansiell kreditrisk som avser risken i räntebärande tillgångar och derivat samt på kundkreditrisk som avser risken i kundfordringarna och avtalstillgångarna. Vid utgången av 2023 var den totala finansiella kreditexponeringen, inklusive kundfordringar och avtalstillgångar, 5 753 MSEK (6 556), varav likvida medel 1 012 MSEK (2 173).

**Finansiell kreditrisk**

Finansiell kreditrisk är den risk koncernen löper i förhållande till finansiella motparter vid placering av överskottsmedel, tillgodohavanden på bankkonton och investering i finansiella tillgångar. Koncernens policy är att minimera den potentiella kreditrisken för överskottslikviditet genom att använda kassaflöde från dotterbolag för att amortera koncernens externa lån. Kreditrisk i form av motpartsrisk uppstår även vid användning av derivatinstrument och utgörs av risken att en potentiell vinst inte realiserar ifall motparten inte fullföljer sin del av kontraktet. Koncernens maximala finansiella kreditexponering utgörs av de finansiella tillgångarnas verkliga värden, se not 30.

Sinch ska begränsa sin exponering mot finansiella motparter genom att använda banker och finansiella institutioner som innehar hög kreditvärdighet. Koncernens finansiella räntebärande tillgångar består huvudsakligen av banktillgodohavanden. Det förekommer en viss kreditrisk koncentration inom likvida medel där tillgodohavanden är placerade hos banker med hög kreditvärdighet. De finansiella motpartsriskerna bedöms vara begränsade och utvärderas löpande.

Per årsskiftet var överskottsmedel huvudsakligen placerade i större banker med global närvaro från främst Norden, USA, Australien och Brasilien.

Kreditförlustreserv för likvida medel omfattas av den generella modellen och baseras på kreditinstitutens rating.

Per årsskiftet finns det ingen betydande exponering för dessa tillgångar som omfattas av förlustreserven.

**Kundkreditrisk**

Risken att Sinch kunder inte uppfyller sina åtaganden, det vill säga att betalning inte erhålls från kunderna, utgör en kundkreditrisk. Koncernens exponering för kreditrisk är huvudsakligen hänförlig till kundfordringar och till en mindre del till avtalstillgångar. Kreditexponeringen i kundfordringar uppgick vid årsskiftet till 4 669 MSEK (4 247). Sinch har historiskt sett haft låga kreditförluster. Sinch kreditrisk avseende kundfordringar har en riskspridning genom en mängd olika kundkategorier på ett stort antal geografiska marknader samt att många av koncernens kunder är välrenommerade bolag med hög kreditvärdighet. Sinch har en kreditriskkoncentration till vissa större kunder. De fem största kunderna står för cirka 23% av kundfordringarna. De största kunderna är företrä-

desvis verksamma inom telekom och finansiella sektorn och innehar generellt sett publik investment grade rating från kreditinstitut.

Sinch har som policy att kreditkontrollera sina kunder, varvid information om kundernas finansiella ställning inhämtas från kreditupplysningsföretag. Viss kreditklassificering görs, exempelvis kan kunden behöva betala i förskott. För de kunder som betalar i efterskott sätts individuell kreditlimit i transaktionssystemet. Den förenklade modellen används för beräkning av förväntade kreditförluster på kundfordringar och avtalstillgångar där förlustreservering görs för fordringarnas hela löptid. Kreditriskreservering baseras på information från tidigare händelser, nuvarande förhållanden och prognoser för framtida ekonomiska förutsättningar. Härmed beaktas ledningens förväntningar om förändringar av risker i omvärlden och kunders betalningsbeteende i framtiden. Förlustreservering sker enligt individuell bedömning för flertalet av koncernens kundfordringar samt för större kunder. Härutöver sker individuell reservering för kundfordringar som bedöms vara problematiska. Utöver detta tillämpas reserveringsmatris för de kundfordringar som inte bedöms individuellt. Reserveringsmatriser anger ökad förlustreserveringsprocent beroende av antalet dagar efter kundfordringens förfall. Såväl individuell reservering samt kollektiv reservering enligt reserveringsmatris sker med beaktande av regional fördelning samt kundsammansättning.

För information om reservering för förväntade kreditförluster för kundfordringar och avtalstillgångar samt kundfordringarnas åldersstruktur, se not 19 och 21.

**Hantering av kapital**

Sinch definierar sitt förvaltade kapital som eget kapital i koncernen. Det är nödvändigt för Sinch att ha en robust ekonomisk ställning och god likviditet. Detta ger det ekonomiska handlingsutrymme och oberoende som krävs för att bedriva verksamhet och hantera variationer i behovet av sysselsatt kapital samt dra nytta av affärsmöjligheter. Sinch styrelse fattar beslut om bolagets kapitalstruktur, skuldsättningspolicy och utdelningspolicy.

Kapitalstrukturen syftar till att skapa balans mellan eget kapital, lånefinansiering och likviditet så att Sinch säkrar finansiering av verksamheten till en rimlig kapitalkostnad. Sinch strävar efter att finansiera tillväxt, normala investeringar och eventuella utdelningar till aktieägarna genom att generera ett tillräckligt positivt kassaflöde från den löpande verksamheten.

**Skuldsättningspolicy**

Sinch kapitalstruktur ska möjliggöra en hög grad av finansiell flexibilitet och möjliggöra förvärv. Sinch målsättning är att nettoskuldsättningen, exkluderande IFRS 16-relaterade leasingkulder, över tid skall understiga 3,5 gånger justerat resultat före av- och nedskrivningar (justerad EBITDA), mätt på rullande tolv månader. Över tid betyder det att bolagets skuldsättning tillfälligt kan överstiga det fastlagda målet under en period direkt efter ett företagsförvärv. Skuldsättningsgraden per 2023-12-31 uppgår till 2,0 (2,7).

**Utdelningspolicy**

Styrelsen ser fortsatt goda tillväxtpöjligheter genom förvärv under de närmaste åren och föreslår därför att bolagets vinstmedel främst skall återinvesteras.

## not 32 Kassaflöde

Likvida medel, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2022-12-31
Kassa och bank	1 012	2 173	20	765

Räntor, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Erhållen ränta	82	84	705	394
Erlagd ränta	-669	-363	-652	-316
<b>Räntor, netto</b>	<b>-588</b>	<b>-279</b>	<b>53</b>	<b>78</b>

Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet från löpande verksam- heten, MSEK	Koncernen		Moderbolaget	
	2023	2022	2023	2022
Av- och nedskrivningar	2 580	7 478	3	4 345
Realisationsresultat	14	10	0	-
Förändring reserv osäkra kundfordringar	26	103	-	-
Orealiserade valutakursdifferenser	108	-575	39	-735
Verkligt värde derivat	-13	15	-13	15
Ej erlagd/erhållen ränta	4	29	-1	-22
Intjäning optioner	136	124	-	-
Övrigt	4	-17	-	-
<b>Summa</b>	<b>2 859</b>	<b>7 167</b>	<b>28</b>	<b>3 604</b>

### Ej kassaflödespåverkande poster

Avstämning skulder hänförliga till finansieringsverksamheten – Koncernen, MSEK	Ingående balans 2023-01-01	Kassa- flöden	Trans- aktions- kostnader	Nya och förändrade leasing- kontrakt	Förändring i verkligt värde	Föränd- ringar i valutakurser	Utgående balans 2023-12-31
Banklån	9 701	-2 251	16	-	-	-127	7 339
Obligationslån	748	0	1	-	-	-	749
Leasingskuld	872	-136	-	189	-	-27	898
Övriga finansiella skulder	40	-3	-	-	-	0	37
<b>Summa</b>	<b>11 362</b>	<b>-2 390</b>	<b>17</b>	<b>189</b>	<b>-</b>	<b>-153</b>	<b>9 024</b>

### Ej kassaflödespåverkande poster

Avstämning skulder hänförliga till finansieringsverksamheten – Koncernen, MSEK	Ingående balans 2022-01-01	Kassa- flöden	Trans- aktions- kostnader	Nya och förändrade leasing- kontrakt	Förändring i verkligt värde	Föränd- ringar i valutakurser	Utgående balans 2022-12-31
Banklån	10 852	-1 455	-39	-	0	343	9 701
Obligationslån	750	0	-2	-	0	-	748
Leasingskuld	902	-144	-	-39	-	153	872
Övriga finansiella skulder	40	0	-	0	-	0	40
<b>Summa</b>	<b>12 544</b>	<b>-1 599</b>	<b>-41</b>	<b>-39</b>	<b>0</b>	<b>495</b>	<b>11 362</b>

### Ej kassaflödespåverkande poster

Avstämning skulder hänförliga till finansieringsverksamheten – Moderbolaget, MSEK	Ingående balans 2023-01-01	Kassa- flöden	Trans- aktions- kostnader	Förändring i verkligt värde	Föränd- ringar i valutakurser	Utgående balans 2023-12-31
Banklån	9 701	-2 251	16	-	-127	7 339
Obligationslån	748	0	1	-	0	749
<b>Summa</b>	<b>10 449</b>	<b>-2 251</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-127</b>	<b>8 088</b>

### Ej kassaflödespåverkande poster

Avstämning skulder hänförliga till finansieringsverksamheten – Moderbolaget, MSEK	Ingående balans 2022-01-01	Kassa- flöden	Trans- aktions- kostnader	Förändring i verkligt värde	Föränd- ringar i valutakurser	Utgående balans 2022-12-31
Banklån <sup>1)</sup>	10 839	-1 455	-39	-	356	9 701
Obligationslån <sup>1)</sup>	750	0	-2	0	-	748
<b>Summa</b>	<b>11 589</b>	<b>-1 455</b>	<b>-41</b>	<b>0</b>	<b>356</b>	<b>10 449</b>

1) Utgående balanser har justerats i enlighet med balansräkning 2022-12-31 samt specificeras uppgift om transaktionskostnader.

## not 33 Förvärv av koncernföretag

### Förvärv under 2023

Under året har inga förvärv genomförts, dock har en villkorad tilläggsköpeskillning om 24 MSEK betalats ut under första kvartalet avseende förvärvet av TWW.

### Förvärv under 2022

Under år 2022 har ett mindre förvärv om 5 MSEK genomförts. Under kvartal tre har villkorad tilläggsköpeskillning om 750 TEUR motsvarande 7 MSEK utbetalats avseende 2019 års förvärv av MyElefant. Tilläggsköpeskillningen utgår enligt avtal och har inte någon påverkan på koncernens resultat. Ytterligare 33 MSEK är relaterade till justeringar i köpeskillningen för förvärven från 2021, MessageMedia, MessengerPeople och Inteliquent.

## not 34 Händelser efter räkenskapsårets utgång

### Sinchs organisation och koncernledning

Den nya organisationen och koncernledningen blev operativ den 1 januari 2024. 1 januari blev även Julia Fraser ny medlem av koncernledningen.

Den 21 februari meddelade bolaget att Wendy Johnstone har utsetts till Executive Vice President för APAC-regionen och ny medlem av koncernledningen.

Den 27 mars meddelades också att Ilse van der Haar har utsetts till Chief Legal Officer och blir ny medlem av koncernledningen.

### Nya kreditavtal

Den 17 januari 2024 förlängdes kreditfaciliteter om 6 500 MSEK och 110 MUSD med ett år. Nytt förfall är i februari 2027.

### Bokslutskommuniké

Sinch offentliggjorde sin Bokslutskommuniké för 2023 den 15 februari 2024.

## not 35 Förslag till vinstdisposition

Styrelsen kommer att föreslå årsstämman att ingen utdelning lämnas för räkenskapsåret 2023.

Till årsstämmans förfogande står följande fritt eget kapital i moderbolaget, i SEK:

Överkursfond	34 176 049 885
Balanserat resultat	-4 017 583 633
Årets resultat	54 448 728
<b>Totalt</b>	<b>30 212 914 980</b>

Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras enligt följande, i SEK:

I ny räkning överföres	30 212 914 980
<b>Totalt</b>	<b>30 212 914 980</b>

# Hållbarhetsnoter

Hållbarhetsrapporten redovisar frågor som fastställts vara väsentliga för Sinch i väsentlighetsanalysen som genomfördes 2022. Väsentlighetsanalysen ligger också till grund för att förbereda vår rapportering enligt EU:s Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) och de obligatoriska upplysningar i linje med European Sustainability Reporting Standard (ESRS). Som förberedelse för de ökade kraven fortsätter vi att utveckla vår rapportering i enlighet med Global Reporting 2021 Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) och Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Relevanta index för dessa upplysningar lämnas på vår hemsida för Investor Relations under avsnittet "Sustainability".



# Hållbarhetsstyrning

## Styrelse

Styrelsen har ansvaret för förvaltningen av Sinch, bolagsstyrning och frågor om hållbarhet, inklusive hållbarhetsrapporten. I slutet av varje räkenskapsår genomför styrelsen en självutvärdering av sitt arbete under året.

## VD och ledning

VD har, med stöd av koncernledningen, ansvaret för genomförandet av styrelsens beslut och strategier. Ledningsgruppen har en avgörande roll när det gäller att övervaka att utsedda personer inom organisationen bidrar med underlag för beslutsfattande, genomför analyser och övervakar verksamhetens resultat. Sinchs chefsjurist har det operativa ansvaret för hållbarhetsarbetet och rapporterar regelbundet till VD samt ledningsgrupp om pågående aktiviteter, initiativ, uppföljning och utveckling. Sinchs hållbarhetsansvariga hanterar koncernens hållbarhetsstrategi och redovisning, tillsammans med ansvariga funktioner för respektive fokusområde.

## Uppförandekod och styrdokument

Alla styrdokument, inklusive vår Uppförandekod, vänder sig till hela koncernen och är tillgängliga för samtliga medarbetare på vårt intranät. Vår Uppförandekod omfattar samtliga medarbetare, konsulter och styrelsen. Uppförandekoden bifogas alla nya anställningsavtal och ska undertecknas av alla medarbetare som börjar arbeta hos Sinch. Vår Uppförandekod bygger på FN Global Compacts tio principer och tydliggör Sinchs ställningstagande avseende vikten av sunda affärsrelationer. Motsvarande Uppförandekoder för leverantörer och partners bifogas större avtal. Samtliga Uppförandekoder finns tillgängliga på vår externa hemsida.

## Medlemskap och certifieringar

Som medlem i FN Global Compact stödjer Sinch de tio principerna för ansvarsfullt företagande vad avser mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion. Som medlem i FN Global Compact publicerar vi en årlig Communication on Progress (CoP) som beskriver vårt arbete med att implementera de tio principerna, samt hur vi arbetar för att bidra till FN:s globala mål för hållbar utveckling.

Sinch utvärderar årligen hållbarhetsarbetet via EcoVadis, som mäter kvaliteten för bolagets policyer, åtgärder och resultat inom miljö, arbetsrätt och mänskliga rättigheter, affäretik och hållbar leverantörskedja. Vi fick ta emot en utmärkelse för vårt engagemang under 2023.

Under 2023 fortsatte Sinch arbetet med att certifiera verksamheten i enlighet med standarden ISO 27001 för hantering av informationssäkerhet. Delar av Sinchs verksamheter certifierades under 2019 och vi arbetar löpande med att inkludera förvärvade verksamheter.

## Styrande dokument

- Uppförandekod
- Uppförandekod för leverantörer och partners
- Antikorrupsionspolicy
- Dataskyddspolicy
- Informationssäkerhetspolicy
- Upphandlingspolicy
- Personalhandböcker som bland annat avser arbetsmiljö, diskriminering, hälsa och välbefinnande
- Modern Slavery Statement

# Väsentliga hållbarhetsfrågor

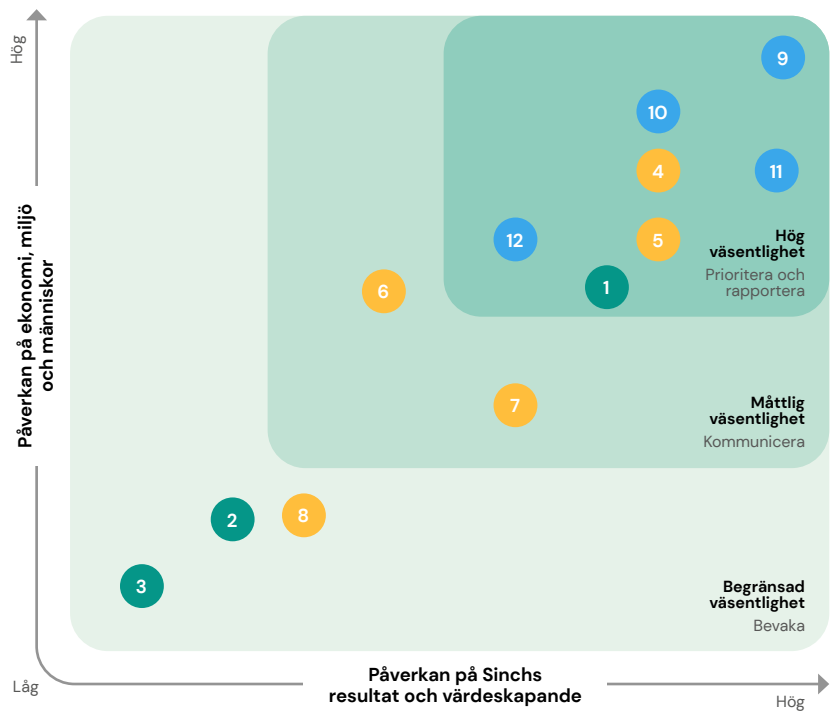
Vår väsentlighetsanalys ligger till grund för våra fokusområden, vilka beskriver de miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade frågor ("hållbarhetsfrågor") som är väsentliga för vår verksamhet. Analysen uppdaterades under 2022 och under 2023 har de uppdaterade områdena utvecklats och integrerats ytterligare i vårt hållbarhetsarbete. Väsentlighetsanalysen inspireras av principen om "dubbel materialitet" och de riktlinjer som publicerats för det kommande EU-direktivet Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Detta innebär att hållbarhetsfrågor har utvärderats med utgångspunkt från hur vi påverkar miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade frågor ("konsekventiell väsentlighet"), samt hållbarhetsrelaterade risker och möjligheter och dess påverkan på vårt

finansiella resultat och värdeskapande ("finansiell väsentlighet"). De hållbarhetsfrågor som enligt väsentlighetsanalysen bedöms ha begränsad eller högre väsentlighet redovisas. Hållbarhetsfrågor med låg väsentlighet redovisas därför inte i hållbarhetsrapporten.

Utöver det kontinuerliga arbetet med våra intressenter har en integrerad del av uppdateringen av väsentlighetsanalysen varit formaliserade intressentdialoger med kunder, investerare och medarbetare för att fånga upp deras förväntningar på prioriterade hållbarhetsfrågor. Väsentlighetsanalysen har godkänts av koncernledningen.

## Väsentlighetsanalys

- Miljömässigt ansvar**
  - 1 Klimatpåverkan
  - 2 Resurscirkularitet
  - 3 Vattenhantering
- Socialt ansvar**
  - 4 Mångfald, rättvisa och inkludering
  - 5 Hälsa och välbefinnande
  - 6 Utbildning och utveckling
  - 7 Mänskliga rättigheter och arbetsrätt
  - 8 Samhällsenagagemang
- Affärsmässigt ansvar**
  - 9 Dataskydd och informationssäkerhet
  - 10 Affärsetik och antikorrupcion
  - 11 Produktpåverkan och innovation
  - 12 Hantering av leverantörskedjan



# Miljömässigt ansvar

## Styrande dokument:

- Uppförandekod
- Resepolicy

## Väsentliga frågor:

- Klimatpåverkan

## Klimatpåverkan

Sinch strävar efter att mäta och minska växthusgasutsläppen i linje med Parisavtalets 1,5-gradersmål. Genom energieffektiva och innovativa lösningar vill vi bidra till den omställning som krävs för att motverka effekterna av klimatförändringarna. Vår Uppförandekod beskriver principer som hjälper oss att minimera vår miljöpåverkan, med tonvikt på förbättringar av energieffektiviteten. Som komplement till Uppförandekoden förespråkar vår resepolicy att färdmedel med mindre miljöpåverkan ska användas när affärsresor bedöms nödvändiga.

Ökade förväntningar från våra intressenter och snabbt föränderliga regelverk har bidragit till utvecklingen av vårt klimatarbete under de senaste åren. Denna utveckling, i kombination med vårt engagemang för hållbar utveckling, resulterade i att klimatpåverkan inkluderades som ett prioriterat fokusområde 2021.

### Åtgärder 2023

Under 2023 har vi förbundit oss till Science Based Target Initiative (SBTi) och vi strävar mot att nå netto-noll-utsläpp av växthusgaser i hela värdekedjan.

### Scope 1: Direkta utsläpp

Under 2023 uppgick de direkta utsläppen till 540 (284) tCO<sub>2</sub>e, vilket motsvarar 0,4 (0,2) procent av våra totala utsläpp. De direkta utsläppen har ökat i jämförelse med 2022 framförallt till följd av större mängd införskaffad köldmedia under 2023.

Företagsbilar: Fordonsutsläppen uppgick till cirka 145 (175) tCO<sub>2</sub>e inklusive de leasingavtal för fordon som löpt ut under året. Utsläppen mäts baserat på förbrukad mängd drivmedel, samt körsträckans längd.

Köldmedia: Inköpt och införskaffad köldmedia i ägda och leasade datacenter uppgick vid årets slut till 394 (108) tCO<sub>2</sub>e.

### Scope 2: Indirekta utsläpp från energiförbrukning

Utsläpp från förbrukad energi i våra egna lokaler uppgick vid årets slut till 7 462 (7 388) tCO<sub>2</sub>e, vilket motsvarar 5,2 (4,5) procent av de totala utsläppen. Utsläppen har ökat med 0,9 procent, vilket delvis beror på ökat nyttjande av våra egna lokaler efter pandemin.

Egna lokaler: Under 2023 uppgick energiförbrukningen i egna kontor och datacenter till 20 974 (20 853) MWh, varav cirka 6 procent motsvarar verifierad förnybar energi. Datacenter står för nästan 87 (87) procent av den totala energiförbrukningen. Energiförbrukning i egna lokaler mäts baserat på uppmätt förbrukning av relevanta energikällor för respektive lokal, samt schablonvärden för förbrukat antal kilowattimmar per kvadratmeter där uppmätt förbrukning saknas.

### Scope 3: Övriga indirekta utsläpp från värdekedjan

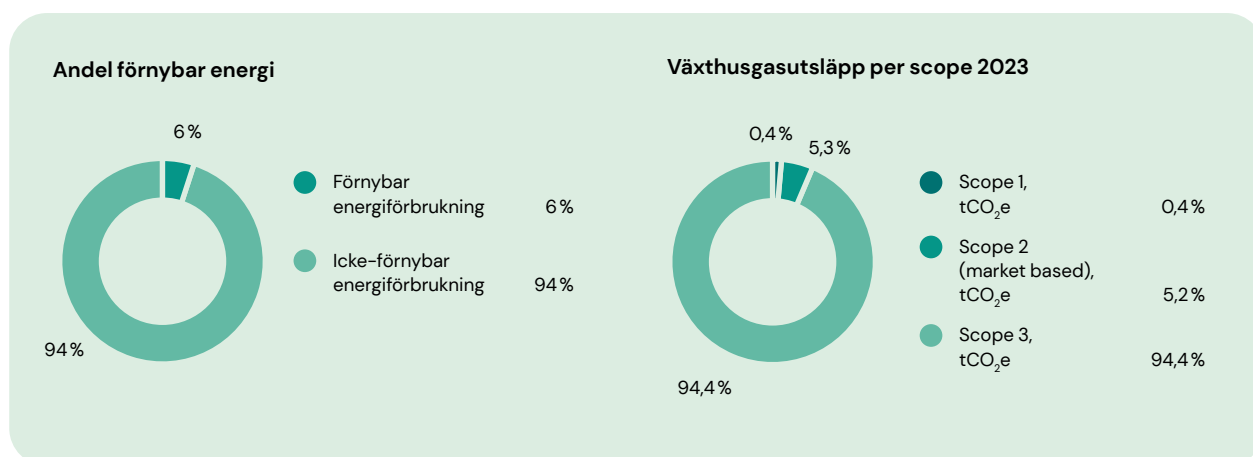
Som leverantör av molnbaserade tjänster som möjliggör kommunikation genom meddelandetjänster, röstsamtal och e-post utgör indirekta utsläpp i Scope 3 vårt största avtryck, närmare 134 124 (155 310) tCO<sub>2</sub>e vilket motsvarar 94,4 (95,3) procent av de totala utsläppen.

Inköpta varor och tjänster: Väsentliga utsläpp från molnbaserade tjänster motsvarar cirka 125 343 (144 555) tCO<sub>2</sub>e. Utsläppen baseras på datacenter, moln- och meddelandetjänster utifrån en kostnadsbaserad metod, samt leverantörsspecifik information där sådan finns tillgänglig.

Kapitalvaror: Utsläpp från väsentliga inköp och förvärv av IT-infrastruktur baseras på en kostnadsbaserad metod och uppgick till cirka 2 150 (4 192) tCO<sub>2</sub>e vid årets slut.

Affärsresor: Under 2023 ökade utsläppen för affärsresor något från 5 763 tCO<sub>2</sub>e under 2022 till 5 893 tCO<sub>2</sub>e under 2023. Utsläppen är baserade på inhämtade data från resebyråer samt kostnader för flyg-, tåg-, och vägtransport och hotellövernattning där leverantörsspecifika data saknas.

Pendling: Pendling inklusive hemarbete uppskattas baserat på offentliga pendlingsdata, samt fördelningen av medelantalet anställda som pendlar till kontor alternativt arbetar hemifrån. Utsläppen uppgick till 739 (799) tCO<sub>2</sub>e.



Energiförbrukning	Mätetal	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Total energiförbrukning</b>	<b>MWh</b>	<b>20 974</b>	<b>20 853</b>	<b>20 605</b>	<b>21 680</b>	<b>20 560</b>
Icke-förnybar energiförbrukning	MWh	19 787	19 640	19 567	20 641	19 459
Förnybar energiförbrukning	MWh	1 186	1 213	1 038	1 039	1 100
El	MWh	20 696	20 536	20 249	21 418	20 218
Värme	MWh	249	245	269	201	303
Kyla	MWh	29	73	86	61	39
Elnät	%	≈ 100	≈ 100	≈ 100	≈ 100	≈ 100
Energiintensitet	MWh / MSEK nettoomsättning	0,7	0,8	1,3	2,7	4,1

Växthusgasutsläpp <sup>1</sup>	Mått	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Totala scope 1 och 2 utsläpp<sup>2</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>8 001</b>	<b>7 680</b>	<b>8 211</b>	<b>7 812</b>	<b>7 329</b>
Scope 1 utsläpp	tCO <sub>2</sub> e	540	284	1 207	427	340
Scope 2 utsläpp (market based)	tCO <sub>2</sub> e	7 462	7 397	7 005	7 385	6 989
Scope 2 utsläpp (location based)	tCO <sub>2</sub> e	7 688	7 588	7 155	7 537	7 138
<b>Totala scope 3 utsläpp</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>134 124</b>	<b>155 310</b>	<b>123 642</b>	<b>63 242</b>	<b>42 541</b>
Kategori 1: Inköpta varor och tjänster <sup>3</sup>	tCO <sub>2</sub> e	125 343	144 555	118 924	57 355	34 794
Kategori 2: Kapitalvaror	tCO <sub>2</sub> e	2 150	4 192	3 267	4 078	1 353
Kategori 6: Affärsresor	tCO <sub>2</sub> e	5 893	5 763	1 195	1 711	6 203
Kategori 7: Pendling	tCO <sub>2</sub> e	739	799	256	98	191
Utsläppsintensitet scope 1	tCO <sub>2</sub> e / MSEK nettoomsättning	0,02	0,01	-	-	-
Utsläppsintensitet scope 2 (market based)	tCO <sub>2</sub> e / MSEK nettoomsättning	0,26	0,27	-	-	-

1) Översiktlig granskning av växthusgasutsläpp enligt Greenhouse Gas Protocol har genomförts för åren 2019, 2022 och 2023.

2) Totala växthusgasutsläpp enligt scope 1 och 2 är baserade på scope 2-utsläpp (marknadsbaserade).

3) Växthusgasutsläppen från datacenter- och molntjänster ingår inte för åren 2019 och 2020 på grund av ofullständiga data.

## Redovisningsprinciper

**Rapporteringsstandard:** GHG Protocol Corporate Standard och Corporate Value Chain (Scope 3) Standard.

**Standard Organisatoriska avgränsningar:** Sinch och dess dotterföretag ("koncernen").

**Konsolideringsmetod:** Operationell kontroll.

**Operationella avgränsningar:** Scope 1: ägda eller leasade personbilar och köldmedia. Scope 2: förbrukad energi för relevanta energikällor i egna kontor och datacenter. Scope 3: inköpta varor och tjänster, kapitalvaror, tjänsteresor och pendling (inklusive hemarbete).

**Emissionsfaktorer:** Scope 1: DEFRA, Naturvårdsverket, Energimyndigheten. Scope 2: leverantörsspecifika data, DEFRA, IEA, AIB, Swedenenergy. Scope 3: leverantörsspecifika data, EPA, NTM, Quantis. Emissionsfaktorerna inkluderar gaserna CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> och N<sub>2</sub>O.

**Rapporteringsperiod:** 1 jan 2023 – 31 dec 2023.

**Förändringar sedan föregående period:** total energiförbrukning, elförbrukning och Scope 2-utsläpp för 2022 har räknats om till följd av korrigerings av identifierade räknefel.



## Klimatrelaterade risker och möjligheter

För att ytterligare förstå och hantera bolagets klimatrelaterade risker och möjligheter har Sinch sedan 2022 rapporterat i enlighet med rekommendationerna från Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). TCFDs rekommendationer bidrar till att tillhandahålla information till våra investerare och förbereder oss inför kommande rapporteringskrav från bland annat Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) och Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD). Rekommendationerna ger oss också ett etablerat ramverk för att vidareutveckla vårt arbete med att hantera klimatrelaterade risker och möjligheter på ett strukturerat sätt.

## Styrning

### Sinchs styrning av klimatrelaterade risker och möjligheter

Läs mer om styrelsens och koncernledningens styrning i avsnittet *Vår styrning av hållbarhet*.

## Strategi

### Faktiskt och potentiell påverkan av klimatrelaterade risker och möjligheter på Sinchs verksamhet, strategi och finansiella planering.

#### Klimatrelaterade risker

##### Fysiska risker

Akuta klimatrisker: Ökad frekvens och intensitet av extremväder kan leda till skador på viktig infrastruktur och energiförsörjning i värdekedjan. En potentiell effekt av detta kan vara förlorade intäkter till följd av bristande kapacitet att leverera våra produkter och tjänster till våra kunder.

Kroniska klimatrisker: Långsiktiga effekter av stigande temperaturer kan exempelvis påverka energianvändning och kylning av infrastruktur i våra datacenter och kontor. Även stigande havsnivåer kan leda till att datacenter placerade i riskområden belägna nära vattendrag kan påverkas. Den potentiella påverkan av dessa risker kan innebära ökade drift- och kapitalutgifter för underhåll av infrastruktur, datacenter och kontor.

##### Omställningsrisker

Regulatoriska risker: Den regulatoriska utvecklingen sker snabbt, inte minst inom EU där den redan gällande Taxonomin, samt kommande direktiv CSRD och CSDDD, ställer högre krav på rapportering och aktiva åtgärder för att minska klimatpåverkan i värdekedjan. Detta kan bland annat påverka möjligheten till grön finansiering. Prissättning av utsläpp från produkter och tjänster kan också leda till potentiellt ökade kostnader.

Teknologiska risker: Den teknologiska utvecklingen tillsammans med cirkulära affärsmodeller driver på omställningen till lösningar med mindre utsläpp av växthusgaser, vilket kan påverka investeringar i underliggande infrastruktur och datacenter.

Marknadsrisker: Ökade energikostnader och omvärldshändelser som påverkar energiförsörjningen kan ha potentiell påverkan på kostnader relaterade till egna tillgångar. Indirekta effekter på våra leverantörer kan ha potentiell påverkan på deras priser, exempelvis leverantörer av datacenter som drabbas av ökade energikostnader.

Anseenderisker: Förändrade kundpreferenser och ökade förväntningar från samarbetspartners och medarbetare är tecken på ökade krav att bidra till omställningen till ett

mer hållbart samhälle. Bristande förmåga att uppfylla dessa förväntningar kan resultera i förlorade kunder och samarbetspartners, samt svårigheter att attrahera och behålla medarbetare.

#### Klimatrelaterade möjligheter

Produkter och tjänster: Behovet av energieffektiva lösningar är grundläggande för omställningen till ett mer hållbart samhälle. Att säkerställa energieffektiva och innovativa produkter och tjänster som gör det möjligt att nå ut till alla världens telefoner ger en möjlighet att minska våra egna och våra kunders utsläpp av växthusgaser i olika sektorer.

Energikällor: Förnybara och fossilfria energikällor är en möjlighet för oss att bedriva en energieffektiv verksamhet för att minska exponeringen mot fossila alternativ. Det kan finnas möjligheter att gå över till klimatneutrala alternativ genom engagemang med leverantörer, strängare krav och partnerskap.

Sinch har inte genomfört någon klimatrelaterad scenarionanalys ännu.

Läs mer om bedömning av klimatrelaterade effekter på den finansiella rapporteringen i Not 1.

## Riskhantering

### Identifiering, bedömning och hantering av klimatrelaterade risker

Under 2022 uppdaterade vi vår väsentlighetsanalys med utgångspunkt från vår påverkan på miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade faktorer, samt hållbarhetsrelaterade risker och möjligheter utifrån ett finansiellt perspektiv. TCFD baseras på att bedöma den faktiska och potentiella effekten av klimatrelaterade risker och möjligheter. I samband med den uppdaterade väsentlighetsanalysen gjordes en övergripande kvalitativ bedömning av den finansiella effekten av samtliga hållbarhetsfrågor, inklusive klimatrelaterade risker och möjligheter.

Sinch planerar att fortsätta att utveckla processer för att identifiera, bedöma och hantera klimatrelaterade risker och möjligheter med utgångspunkt i TCFDs rekommendationer och integrera det arbetet i verksamhetens övergripande riskhantering.

Läs mer om hur vi hanterar klimatrelaterade risker i avsnittet *Risker*.

## Mätetal och mål

### Mätetal och mål för att bedöma och hantera klimatrelaterade risker och möjligheter

Sinch rapporterar koncernövergripande utsläpp för Scope 1, Scope 2 och väsentliga kategorier i Scope 3. Vi har anslutit oss till Science Based Target initiative (SBTi) och mål kommer att fastställas för validering. Varje år utvärderas vårt klimatprogram externt av CDP, vilket underlättar redovisningen av klimatrelaterad information till våra intressenter. Potentiella mätetal avseende fysiska risker och omställningsrisker kommer att utvärderas.

Läs mer om våra mätetal och mål i avsnittet *Klimatpåverkan*.

## Rapportering i enlighet med Taxonomin

Sinch redovisar koncernens förenlighet med taxonomiförordningens ("Taxonomins") ekonomiska verksamhet som beskrivs i den delegerade akten om de sex miljömålen: Begränsning av klimatförändring, Anpassning till klimatförändring, Hållbart bruk och skydd av vatten och marina resurser, Övergång till en cirkulär ekonomi, Förhindrande av och kontroll över föroreningar samt Skydd och återställning av biologisk mångfald och ekosystem.

### Utvärdering av taxonomianpassning

Sinch har utvärderat förenligheten och anpassningen för respektive ekonomisk verksamhet i Taxonomins delegerade förordning. Utvärderingen är baserad på den ekonomiska verksamhetens tillämplighet och dess tekniska granskningskriterier för vår verksamhet som genererar extern omsättning. Följande ekonomiska verksamheter relaterade till begränsning av klimatförändringar inom sektorn Information och kommunikation identifierades och utvärderades baserat på förenlighet med och anpassning till Taxonomin.

### Begränsning av klimatförändringar:

- Databehandling, värdtjänster och dylikt
- Datadrivna lösningar för minskade växthusgasutsläpp
- Datorprogrammering, konsultverksamhet och liknande aktiviteter

I dagsläget bedöms inte de ekonomiska verksamheterna och dess tekniska granskningskriterier som tillämpliga för vår verksamhet som genererar extern omsättning. Noll procent av koncernens omsättning, drifts- och kapitalutgifter kopplade

till vår verksamhet som genererar extern omsättning bedöms därmed vara förenlig och i linje med Taxonomins delegerade förordning relaterad till de sex miljömålen. Sinch har identifierat driftsutgifter och kapitalutgifter som relaterar till inköp av taxonomiförenliga produkter och tjänster. Dessa avser omförhandlade avtal för egna lokaler och samlokalisering av egen IT-utrustning. Ingen bedömning har utförts avseende de ekonomiska aktiviteternas anpassning till Taxonomin.

Sinch ser möjligheterna i att bidra till hållbar utveckling genom att främja andra sektors omställning genom innovativa och energieffektiva lösningar. Vi bevakar utvecklingen av lagstiftningen och kommer att ompröva vår anpassning till Taxonomin när nya tolkningar av förordningen läggs fram.

### Redovisningsprinciper

För rapportering i enlighet med Artikel 8 i Taxonomin definieras omsättning, kapitalutgifter och driftskostnader enligt nedan. Observera att definitionerna avviker från hur kapitalutgifter och driftskostnader definieras i Sinchs finansiella rapportering.

**Omsättning:** Den totala omsättningen motsvarar nettoomsättningen ("nettoförsäljningen") i koncernens resultaträkning i årsredovisningen. Se not 5.

**Kapitalutgifter:** Med kapitalutgifter avses sådana kostnader som bokförts som immateriella samt materiella tillgångar under året, inklusive sådana tillgångar som härrör från rörelseförvärv, men exklusive goodwill. Se not 15, 16 och 17.

**Driftskostnader:** Med driftskostnader avses sådana direkta kostnader vilka kostnadsförts som utgifter förknippade med underhåll av tillgångar för dess fortlöpande funktion, såsom kostnader för forskning och utveckling, korttidsleasing, underhåll och reparationer samt andra kostnader för den dagliga driften av materiella tillgångar.

## Kärnenergi- och fossilgasrelaterade verksamheter

### Kärnenergi-relaterade verksamheter

1	Bolaget utför, finansierar eller är exponerat mot forskning, utveckling, demonstration och utbyggnad av innovativa elproduktionsanläggningar som producerar energi från kärnenergiprocesser med minimalt avfall från bränslecykeln.	Nej
2	Bolaget utför, finansierar eller är exponerat mot uppförande och säker drift av nya kärntekniska anläggningar för produktion av el eller processvärme, inbegripet för fjärrvärme eller industriella processer, såsom vätgasproduktion, samt för säkerhetsuppggraderingar av dessa, med hjälp av bästa tillgängliga teknik.	Nej
3	Bolaget utför, finansierar eller är exponerat mot säker drift av befintliga kärntekniska anläggningar som producerar el eller processvärme, inbegripet för fjärrvärme eller industriella processer, såsom vätgasproduktion från kärnenergi, samt säkerhetsuppggraderingar av dessa.	Nej

### Fossilgasrelaterade verksamheter

4	Bolaget utför, finansierar eller är exponerat mot säker drift av befintliga kärntekniska anläggningar som producerar el eller processvärme, inbegripet för fjärrvärme eller industriella processer, såsom vätgasproduktion från kärnenergi, samt säkerhetsuppggraderingar av dessa.	Nej
5	Bolaget utför, finansierar eller är exponerat mot uppförande, renovering och drift av anläggningar för kombinerad produktion av värme/kyla och el med hjälp av fossila gasformiga bränslen.	Nej
6	Bolaget utför, finansierar eller är exponerat mot uppförande, renovering och drift av värmeproduktionsanläggningar som producerar värme/kyla med hjälp av fossila gasformiga bränslen.	Nej

## Nyckeltal

Omsättning	2023		Kriterier för väsentligt bidrag								Kriterier avseende att inte orsaka betydande skada (DNSH)								
	Kod	Omsättning	Andel av omsättningen, 2023	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten	Förening	Cirkulär ekonomi	Biologisk mångfald	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten	Förening	Cirkulär ekonomi	Biologisk mångfald	Minimiskyddsåtgärder	Andel för- enlig med taxonomi- kraven (A.1) eller som om- fattas av taxonomi- kraven (A.2) omsättning 2022	Kategori möjlig- görande verk- samhet	Kategori omställ- nings- verksam- het
Ekonomiska verksamheter		MSEK	%	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T
<b>A. VERKSAMHETER SOM OMFATTAS AV TAXONOMIN</b>																			
<b>A.1 Miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheter</b>																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>De miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheternas omsättning (A.1)</b>																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	-
<i>Varav möjliggörande verksamheter</i>																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Varav omställningsverksamheter</i>																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	T
<b>A.2. Verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga)</b>																			
-	-	-	-	EL; N/ EL	EL; N/ EL	EL; N/ EL	EL; N/ EL	EL; N/ EL	EL; N/ EL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Omsättningen hos de verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga) (A.2)</b>																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>A. Omsättning för verksamheter som omfattas av taxonomin (A.1+A.2)</b>																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>B. VERKSAMHETER SOM INTE OMFATTAS AV TAXONOMIN</b>																			
<b>Omsättningen hos verksamheter som inte omfattas av taxonomin</b>																			
-	28 745	100																	
<b>Totalt (A + B)</b>																			
-	28 745	100																	

## Andel av omsättningen/total omsättning

	Taxonomiförenlighet per miljömål,%	Taxonomiomfattning per miljömål, %
CCM	0	0
CCA	0	0
WTR	0	0
CE	0	0
PPC	0	0
BIO	0	0

CCM: Begränsning av klimatförändringar – CCA: Anpassning till klimatförändringar – WTR: Vattenresurser och marina resurser – CE: Den cirkulära ekonomin – PPC: Förebyggande och begränsning av föroreningar – BIO: Biologisk mångfald och ekosystem

Kapitalutgifter	2023		Kriterier för väsentligt bidrag							Kriterier avseende att inte orsaka betydande skada (DNSH)				Andel för- enlig med taxonomik- raven (A.1) eller som omfattas av taxonomik- raven (A.2) kapitalut- gifter 2022	Kategori möjlig- görande verk- samhet	Kategori omställ- nings- verksam- het		
	Kod	Kapitalutgifter	Andel av kapitalutgifter, 2023	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten	Förening	Cirkulär ekonomi	Biologisk mångfald	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten	Förening				Cirkulär ekonomi	Biologisk mångfald
Ekonomiska verksamheter	MSEK	%	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T
<b>A. VERKSAMHETER SOM OMFATTAS AV TAXONOMIN</b>																		
<b>A.1 Miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheter</b>																		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kapitalutgifter för de miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheterna (A.1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Varav möjliggörande verksamheter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	-
Varav omställningsverksamheter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	T
<b>A.2 Verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga)</b>																		
Förvärv och ägande av byggnader	CCM 7.7	192	23	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	1,3	-	-
Databehandling, värdtjänster och dylikt	CCM 8.1	0	0	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	0,7	-	-
Kapitalutgifter för verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga) (A.2)		192	23	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
<b>A. Kapitalutgifter för verksamheter som omfattas av taxonomin (A.1 + A.2)</b>		192	23	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
<b>B. VERKSAMHETER SOM INTE OMFATTAS AV TAXONOMIN</b>																		
Kapitalutgifter hos verksamheter som inte omfattas av taxonomin		643	77															
<b>Totalt (A + B)</b>		835	100															

## Andel av kapitalutgifter/totala kapitalutgifter

	Taxonomiförenlighet per miljömål, %	Taxonomiomfattning per miljömål, %
CCM	0	23
CCA	0	0
WTR	0	0
CE	0	0
PPC	0	0
BIO	0	0

CCM: Begränsning av klimatförändringar – CCA: Anpassning till klimatförändringar – WTR: Vattenresurser och marina resurser – CE: Den cirkulära ekonomin – PPC: Förebyggande och begränsning av föroreningar – BIO: Biologisk mångfald och ekosystem

Driftsutgifter	2023		Kriterier för väsentligt bidrag						Kriterier avseende att inte orsaka betydande skada (DNSH)						Andel för- enlig med taxonomi- kraven (A.1) eller som om- fattas av taxonomi- kraven (A.2) driftutgif- ter 2022	Kategori möjlig- görande verk- samhet	Kategori omställ- nings- verk- samhet	
	Kod	Driftskostnader	Andel av driftskostnader, 2023	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten	Förorening	Cirkulär ekonomi	Biologisk mångfald	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten	Förorening	Cirkulär ekonomi				Biologisk mångfald
Ekonomiska verksamheter	MSEK	%	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J; N; N/ EL	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T
<b>A. VERKSAMHETER SOM OMFATTAS AV TAXONOMIN</b>																		
<b>A.1 Miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheter</b>																		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Driftsutgifter för de miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheterna (A.1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Varav möjliggörande verksamheter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	E	-
Varav omställningsverksamheter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	T
<b>A.2 Verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga)</b>																		
Databehandling, värdtjänster och dylikt	CCM 8.1	11	1	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	EL	0	-	-
Driftsutgifter för verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga) (A.2)	11	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
<b>A. Driftsutgifter för verksamheter som omfattas av taxonomin (A.1 + A.2)</b>	11	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
<b>B. VERKSAMHETER SOM INTE OMFATTAS AV TAXONOMIN</b>																		
Driftsutgifter för verksamheter som inte omfattas av taxonomin	1319	99																
<b>Totalt (A + B)</b>	1330	100																

## Andel av driftsutgifter/totala driftsutgifter

	Taxonomiförenlighet per miljömål, %	Taxonomiomfattning per miljömål, %
CCM	0	1
CCA	0	0
WTR	0	0
CE	0	0
PPC	0	0
BIO	0	0

CCM: Begränsning av klimatförändringar - CCA: Anpassning till klimatförändringar - WTR: Vattenresurser och marina resurser - CE: Den cirkulära ekonomin - PPC: Förebyggande och begränsning av föroreningar - BIO: Biologisk mångfald och ekosystem

# Socialt ansvar

## Styrande dokument:

- Personalhandböcker som bland annat avser arbetsmiljö, diskriminering, hälsa och välmående
- Uppförandekod

## Väsentliga frågor:

- Mångfald, rättvisa och inkludering
- Hälsa och välmående

## Mångfald, rättvisa och inkludering

På Sinch välkomnar vi mångfald. Vi arbetar hårt för att skapa en inkluderande arbetsplats där alla medarbetare känner att de kan vara sig själva och trivas på jobbet. Att tillsammans skapa en inkluderande kultur där alla känner att de hör hemma är en viktig del av vår Sinch-kultur, och därmed en förutsättning för vår strategi och framgång. Det är därför vi fokuserar på att erbjuda lika möjligheter och skapa mångsidiga team. Oavsett vem du är så är vi övertygade om att det krävs en mångfald av talanger för att vi ska kunna vinna tillsammans.

### Åtgärder 2023

Eftersom förändring är en konstant process hos Sinch söker vi efter personer som är flexibla, kundfokuserade, resultat- inriktade, bekväma med det okända och villiga att hjälpa till att göra Sinch så bra som möjligt. Därför strävar vi efter att attrahera och engagera talanger på global nivå. Vårt företag erbjuder flexibla arbetsförhållanden så att medarbetarna kan bidra både från kontoret och genom hemarbete. Vi är verksamma i mer än 60 länder och talar mer än 89 olika språk och vi är övertygade om att detta gör oss starkare. Ur ett medarbetarperspektiv skapar vi meningsfulla relationer med kollegor från hela världen. Ur ett kundperspektiv kan vi tillgodosätta deras behov genom att ha regionala experter som inte bara talar deras språk utan också har djupgående kunskaper om marknaden.

Vid årets slut var vi 4 231 (4 205) medarbetare. Av våra anställda var cirka 32 procent kvinnor. Koncernledningen bestod av 12 medlemmar, varav 3 (2) var kvinnor. Styrelsen bestod av 6 (6) medlemmar, varav 2 (2) var kvinnor.

Att erbjuda en bra kandidatupplevelse är avgörande för vår framgång. Vi förbättrar ständigt vår rekryteringsprocess, strävar efter en strukturerad, datadriven arbetsmetod och genomför opartiska utvärderingar. Det engagemanget leder till högre kvalitet och en inkluderande, professionellt genomförd rekryteringsprocess. 33,8 procent av våra nyanställda under 2023 var kvinnor. Att främja karriärutveckling och möjliggöra intern rörlighet är avgörande faktorer för att behålla talanger inom organisationen. Som ett led i denna strategi främjar vi

aktivt interna jobbmöjligheter för att uppmuntra våra medarbetare till yrkesutveckling. Under 2023 tillsattes cirka 16 av våra lediga tjänster genom intern rekrytering. Personalomsättningen under 2023 var 14,2 procent jämfört med 23 procent för 2022.

### Sinchs samtal om mångfald

Under 2023 inledde vi globala mångfaldsinitiativ i syfte att öka medvetenheten och engagera våra medarbetare i frågor som rör mångfald, rättvisa och inkludering. Mot bakgrund av detta valde vi tre viktiga datum att uppmärksamma under året och de var: Internationella kvinnodagen, Pridemånaden för LGBTQIAPN+ och ett speciellt datum i november för att fira den etniska mångfalden hos Sinch. Vi bjöd in medarbetare från hela världen att dela med sig av sina berättelser och erfarenheter som ett sätt att lära av varandra. Vi lyfte också fram vikten av att vara en allierad och hur vi alla, som ett enigt Sinch, kan vara mer inkluderande. Dessutom passade vi på att öka medvetenheten om vikten av etnisk mångfald hos Sinch och hur vi kan använda denna mångfald till vår fördel. Alla evenemang var kraftfulla verktyg för att föra samman människor.

### Sinchs medarbetarresursgrupper

Införandet av medarbetarresursgrupper hos Sinch är ett initiativ som främjar idén om att vara sig själv på arbetsplatsen, stimulera kreativitet för att uppnå större saker och stärka möjligheterna att lyckas tillsammans som ett team. Vi uppmuntrar våra medarbetare att träffas för att diskutera frågor som berör dem och som de brinner för. De här grupperna är mycket viktiga för att skapa en känsla av tillhörighet, så att medarbetarna känner att deras idéer är viktiga och att de har den verkliga makten att få saker att hända. Under året lanserade vi initiativet Women Empowerment

### Utbildning och utveckling

Vi vill ge våra medarbetare goda förutsättningar att utvecklas till sin fulla potential hos oss. Sinch främjar personlig utveckling och karriärutveckling genom att vi lär oss inom våra roller och av varandra samt genom olika utbildningsinitiativ. Vi har skalat upp ledarskapsprogrammet "In the Lead"; fyra kohorter med en varierad grupp deltagare från alla funktioner, avdelningar och geografiska områden. Tack vare 360° – verktyget för feedback som vi använder för att mäta utvecklingen, både i början och i slutet av programmet, kan vi se positiva förändringar av ledarskapets beteende. Vi har också lanserat ytterligare utvecklingsinitiativ inom konceptet SinchBoost. SinchBoost är virtuella utbildningssessioner där medarbetare från hela världen träffas för att lära sig mer och dela erfarenheter med varandra. Årets tema handlade om ledarskap i en föränderlig tid.

För att bättre kunna dela med oss av vår strategi, öka det gränsöverskridande samarbetet och skapa en gemenskap för högre chefer har vi lanserat ett ledarskapsforum för omkring 100 av våra högsta chefer, inklusive vår koncernledning. Detta är ett månatligt forum där det sker en kombination av

informationsutbyte, diskussion och feedback i två riktningar, vilket ger vår koncernledning direkta synpunkter, en mångfald av tankegångar och perspektiv från forumet.

Sinch strävar efter att skapa en talangresa som präglas av tydliga förväntningar, kontinuerlig feedback och möjlighet att utvecklas både personligen och yrkesmässigt. Medarbetarna har individuella mål och utvecklingsplaner som de fullföljer

med stöd från sina chefer. Medarbetare och chefer utvärderar årligen resultatet för mål och beteenden i enlighet med våra värderingar, vilket även ligger till grund för vår meritprocess. Sinch har fastställt principer för att säkerställa rättvis och jämlik kompensation. De grundläggande principerna är lika lön för lika arbete och nolltolerans mot alla former av diskriminering.

Anställda	Mätetal	2023	2022
Totalt antal anställda, inklusive konsulter (FTE)	Antal	4 231	4 205
Totalt antal anställda, exklusive konsulter (FTE) <sup>1</sup>	Antal	3 703	3 510
Medelantal anställda, exklusive konsulter (FTE)	Antal	3 643	3 565
Antal länder med lokal närvaro <sup>2</sup>	Antal	67	69
Antal talade språk	Antal	89	83

1) De anställdas mångfald efter typ av anställning, region och kön baseras på totalt antal anställda, exklusive konsulter (FTE)

2) Antal länder med lokal närvaro baseras på totalt antal anställda, inklusive konsulter (FTE)

Nyanställningar och personalomsättning	Mätetal	2023	2022
Totalt antal nyanställningar	Antal	620	830
Andel nyanställningar	%	16,6	23,5
Totalt antal för personalomsättningen	Antal	519	808
Personalomsättning	%	14	23
Lediga tjänster tillsatta genom internrekrytering	%	16	11

Personalens mångfald, efter typ av anställning	Mätetal	2023	2022
Permanent anställda	Antal	3 671	3 492
Visstidsanställda	Antal	32	18
Antal anställda med korttidskontrakt	Antal	0	0
Heltidspersonal	Antal	3 656	3 471
Deltidspersonal	Antal	47	39

Anställda per region	Mätetal	2023	2022
Asien-Stillahavsregionen	%	25	24
Europa, Mellanöstern och Afrika	%	30	29
Nordamerika	%	34	35
Latinamerika	%	11	12

Könsfördelning, medarbetare	Mätetal	2023	2022
Kvinnor	%	32	32
Män	%	66	65
Icke-binära	%	< 1	< 1
Ej specificerat	%	> 1	> 1

Könsfördelning, koncernledning	Mätetal	2023	2022
Totalt antal i koncernledning	Antal	12	11
Kvinnor	%	25	18
Män	%	75	82

Könsfördelning, styrelse	Mätetal	2023	2022
Totalt antal i styrelsen	Antal	6	6
Kvinnor	%	33	33
Män	%	67	67

## Hälsa och välbefinnande

Sinch värnar om balans mellan arbete och fritid eftersom medarbetarnas välbefinnande gynnar både individen och företagets resultat. Våra medarbetare är vår viktigaste tillgång och därför avgörande för företagets resultat och framgång. Vi ser löpande över vår arbetsmiljö och strävar efter att utforma moderna kontor och metoder utifrån morgondagens behov. Vi har valt att fortsatt erbjuda flexibilitet i våra arbetssätt, och medarbetaren avgör, i samråd med sin närmaste chef, var och när arbetet bäst utförs. Samtidigt tror vi på vikten av att mötas för att bygga en stark gemenskap, en inkluderande kultur och att främja kreativitet, och därför uppmuntrar vi våra medarbetare att träffas på våra fysiska arbetsplatser.

Vi arbetar för att förebygga sjukfrånvaro genom att tidigt identifiera tecken på att en medarbetare inte mår bra. Vi har etablerade processer för att ge stöd och erbjuder vid behov samtalshjälp. Vi erbjuder olika förmåner inom Sinch för att tillgodose våra medarbetarnas behov, bland annat friskvårdsbidrag, sjukvårdsförsäkring, influensavaccinering och andra hälsofrämjande aktiviteter.

## Medarbetarundersökning

Vi är måna om att vara transparenta och att ständigt utveckla vår medarbetarupplevelse. Därför är strukturerad feedback ett bra sätt för oss att få insikt och se till att alla medarbetare känner ansvar för att göra Sinch så bra som möjligt.

Vi genomförde vår första global undersökning av engagemang i juni 2023 och mätte 10 faktorer, bland annat: engagemang, förtroende för företaget, ledarskap, lärande och utveckling, mångfald och inkludering. Genom undersökningen fick vi insikter om våra medarbetares behov och förväntningar, som hjälpte oss att bättre förstå deras perspektiv.

Resultatet för medarbetarengagemanget i årets medarbetarundersökning blev 72 procent, vilket baseras på att 83 procent av vår personalstyrka deltog. Resultaten är i linje med hur det generellt ser ut i vår bransch. Vi kan inte jämföra årets resultat för engagemanget med tidigare år eftersom detta var första gången vi i genomförde en undersökning med alla affärsområden i en enda undersökningsprocess för engagemanget, med samma plattform, tidslinje och metodik. Handlingsplaner finns på plats på företags-, affärsområdes- och teamnivå i syfte att främja en positiv arbetsmiljö för alla.



# Affärsmässigt ansvar

## Styrande dokument:

- Uppförandekod
- Uppförandekod för leverantörer och partners
- Antikorrupsionspolicy
- Dataskyddspolicy
- Informationssäkerhetspolicy
- Inköspolicy
- Modern Slavery Statement

## Väsentliga frågor:

- Dataskydd och informationssäkerhet
- Affärsetik och antikorrupcion
- Produktpåverkan och innovation
- Hantering av leverantörskedjan

## Dataskydd och informationssäkerhet

### Dataskydd

När vi kopplar samman företag med deras slutkunder över hela världen är dataskydd en kritisk del av allt vi gör. Att ha ett välgrundat dataskydd innebär därför mer än att följa lagkrav för Sinch. Det innebär även att förstå och tillgodose våra kunders krav och respektera individers integritet. På produkt-nivå har Sinch processer för att säkerställa att våra principer för dataskydd respekteras vid utveckling och förbättring av våra produkter. Vi granskar leverantörer och partners för att säkerställa att de strävar efter samma nivå av dataskydd som Sinch gör inom programmet för privacy compliance. På detaljnivå har Sinch processer för att säkerställa att dataskyddsprinciperna respekteras vid utveckling och förbättring av våra produkter. För att säkerställa att medarbetarna är medvetna om sitt ansvar i dataskyddsfrågor får de regelbunden utbildning om dataskydd och integritet genom ett internt kunskapscenter för dataskydd.

### Åtgärder 2023

Under 2023 har Sinch fortsatt arbetet med att förnya programmet för privacy compliance, ett initiativ som syftar till att säkerställa att vår styrning av dataskydd är skalbar och anpassad till vår uppdaterade verksamhetsmodell, med tydlig riktning för alla Sinch-enheter.

Som ett led i förnyelsen av vårt program för privacy compliance har Sinch uppdaterat koncernens dataskyddspolicy, som beskriver de roller och ansvarsområden som

säkerställer att integritetslagar respekteras och följs. Sinch har också uppdaterat sina processer för produktutveckling och introduktion av leverantörer, samt granskat och förbättrat sina integritetsutbildningar. Det förnyade efterlevnadsprogrammet för dataskydd säkerställer att det finns styrningsstrukturer och -processer för att hantera integriteten och säkerställa regelbundna riskbedömningar av Sinchs teknologier och praxis i samband med behandling av personuppgifter. Det ger också möjlighet att, i nära samarbete med dataskyddsansvarig på Sinch-koncernen, snabbt svara på förfrågningar från dataskyddsmyndigheter och registrerade individer och att agera på lämpligt sätt vid misstänkta dataintrång.

Koncernens dataskyddsfunktion genomförde en mognadsbedömning för att utvärdera den övergripande mognadsgraden för Sinchs dataskyddsprogram. Den utvecklade också standardiserade mätmetoder för regelbunden rapportering till koncernledningen om hur dataskyddet fungerar.

### Informationssäkerhet

Informations- och IT-säkerhet är avgörande för att upprätthålla långsiktig framgång för vår verksamhet genom att skydda konfidentialitet, integritet och tillgänglighet för vår information och våra system. Det är helt avgörande för att upprätthålla förtroendet hos våra kunder, leverantörer, anställda och allmänheten. Sinch är certifierat enligt informationssäkerhetsstandarden ISO/IEC 27001:2022, vilken ligger till grund för vår policy och vårt ledningssystem för informationssäkerhet (Information Security Management System, ISMS) på koncernnivå. Koncernen är också certifierad enligt TISAX<sup>1)</sup>, Cyber Essentials<sup>2)</sup> och CyberVadis<sup>3)</sup>.

Sinch arbetar enligt branschpraxis när det gäller efterlevnad av standarder som NIST 800-53 och CIS Benchmarks. Sinch tillämpar även andra ledningssystem och certifieringar för produkter och tjänster på produktnivå för att möta affärsspecifika behov, exempelvis enligt ISO/IEC 9001, HIPAA, PCI-DSS och SOC Type 2.

Funktionen för informationssäkerhet ansvarar för att implementera informationssäkerhetspolicy och informationssäkerhetsprogrammet. Sinch har en styrgrupp inom informationssäkerhet som träffas månadsvis för att diskutera och utveckla informations- och IT-säkerhetsfrågor. Kvartalsvis rapporterar alla affärsområden nyckeltal till koncernfunktionen för att säkerställa enhetlighet och lämpliga prioriteringar i hela koncernen.

Vårt Security Operations Center (SOC) är en centraliserad enhet som tillsammans med våra affärsområden ansvarar för att kontinuerligt övervaka och skydda Sinchs dator- och nätverkssystem från cyberhot. SOC bemannas av specialister på informationssäkerhet som använder en kombination av specialiserad programvara, verktyg och processer för att övervaka och skydda våra system och data från obehörig

1) TISAX: Trusted Information Security Assessment Exchange (TISAX) är en bedömnings- och utbytesmekanism för informationssäkerhet inom fordonsindustrin. TISAX-märkningen bekräftar att ett företags ledningssystem för informationssäkerhet överensstämmer med fastställda säkerhetsnivåer och ger möjlighet att dela bedömningsresultat inom en viss plattform.

2) Cyber Essentials: Cyber Essentials hjälper till att skydda mot de vanligaste cyberhoten och visar på engagemang för cybersäkerhet.

3) Cyber Vadis: CyberVadis-plattformen är baserad på en metodik som motsvarar alla väsentliga internationella standarder för efterlevnad.

åtkomst, attacker eller andra typer av säkerhetsintrång. Sinchs process för incidenthantering säkerställer att snabba, effektiva, enhetliga och lämpliga åtgärder vidtas vid potentiella incidenter i samband med informationssäkerheten. Incidenter identifieras genom övervakning, automatiserade detekteringsverktyg och rapporteringskanaler som finns tillgängliga på vår webbplats och vårt intranät. Samtliga incidenter följs upp med grundorsaksanalys för att minska sannolikheten för eller konsekvenserna av framtida incidenter.

Sinch utför även veckovisa sårbarhetsanalyser av både interna och externa tillgångar. Resultatet av analyserna kan påvisa brister i systemen, som utvärderas internt för att kunna vidta effektiva åtgärder och minimera risker. Sinch använder Cloud Security Posture Management för att skanna och konfigurera våra miljöer och tillgångar i linje med cybersäkerhetsstandarderna NIST 800-53 & CIS Benchmarks.

Kontinuitetsplanering är en integrerad del av Sinchs informationssäkerhetsprogram. Många av våra medarbetare arbetar hemifrån och vi säkerställer full täckning av vårt informationssäkerhetsprogram, oavsett var våra medarbetare befinner sig. Våra system har redundans mellan flera datacenter för att säkerställa motståndskraft och kontinuerlig drift vid potentiella systemfel.

Sinchs medarbetare får utbildning i informationssäkerhet, både när de börjar hos Sinch samt årligen återkommande utbildningar. Några av de områden som ingår i utbildningen är malware, phishing, beteende i sociala medier och vikten av säkra lösenord och datahantering. Vi genomför också regelbundna kampanjer relaterade till social manipulation för att säkerställa att våra medarbetare är medvetna om metoder och taktiker som potentiella hackare kan använda.

Sinch arbetar kontinuerligt med att förbättra mognadsgraden i samband med informationssäkerhet genom utökat fokus och koncernövergripande projekt för att stärka vår medvetenhet och kunnighet när det gäller att skydda oss mot cyberhot.

### Åtgärder 2023

Som ett resultat av utförda förbättringar i mognadsprocessen för cybersäkerhet minskade vi våra cyberförsäkringskostnader med cirka 30 procent. Under 2023 ökade vi dessutom vår motståndskraft mot cyberangrepp genom mer avancerad incidenthantering och testning. Vi genomgår en extern revision varje år och under 2023 lyckades vi öka mognadsnivån i våra system med 0,5 procentenheter.

## Affärsetik och antikorrupktion

Sinch är verksam i hela världen och värnar om att vara en trovärdig affärspartner som främjar etisk verksamhet, regelefterlevnad och rättvis konkurrens. Vår Uppförandekod fastställer affärsetiska principer som gäller för samtliga medarbetare och alla som agerar på uppdrag av Sinch. Våra uppförandekoder för leverantörer och partners säkerställer att vi ställer samma höga krav på våra affärspartners. Uppförandekoden ska undertecknas av alla medarbetare, och 98 (98) procent av dem har undertecknat den under 2023. Vi informerar regelbundet om affärsetik och regelefterlevnad i koncernövergripande kommunikation till medarbetare.

Att följa lagar och regler i de länder där vi verkar är en grundförutsättning för vår verksamhet. Detta hanteras av våra interna

juridiska avdelning som arbetar med juridiska riskbedömningar och regelefterlevnad med stöd från juridiska rådgivare i länder där vi är aktiva.

### Åtgärder 2023

Vi har under året genomfört en undersökning av efterlevnaden med generellt mycket gott resultat. Nästan 40 procent av alla medarbetare svarade, 92 procent instämmer i att etik och integritet ingår som en del i våra affärsmetoder, 98 procent instämmer i att deras chef alltid agerar med integritet och 98 procent är bekväma med att rapportera korrupktion eller andra oetiska frågor.

I egenskap av en global aktör med verksamhet i vissa länder som löper högre risk för korrupktion är det viktigt att vi arbetar aktivt för att förhindra detta. Sinch har nolltolerans mot alla former av korrupktion, vilket även framgår av vår Uppförandekod och antikorruptionspolicy. Under året har vi fokuserat på att utbilda nyckelpersoner och implementera en robust process för riskbedömning av tredje part. I slutet av 2023 hade vi utbildat cirka 20 procent av vår personal i antikorrupktion, med fokus på de delar av organisationen som bedöms ha störst exponering för sådana risker. Det arbetet kommer att intensifieras under kommande år, bland annat genom lansering av onlineutbildningar i antikorrupktion för alla medarbetare. Vi inför också en robust process med systemstöd för due diligence från tredje part. Det är ett viktigt projekt som kommer att fortsätta tills hela organisationen omfattas. Under 2023 har inga fall av korrupktion konstaterats.

### SpeakUp

Vi introducerade "SpeakUp" för rapportering av visselblåsarärenden förra året och under 2023 implementerades det som vårt globala rapporteringsverktyg för alla medarbetare. Vi har arbetat aktivt för att öka medvetenheten om visselblåsning, hur processen fungerar och hur medarbetare kan använda SpeakUp-verktyget, något som har resulterat i en ökning av antalet rapporterade ärenden. SpeakUp ger möjlighet anonym rapportering och hantering av inkommande ärenden, kommunikation med rapportörer, samt klassificering och arkivering av ärenden. Sinch har nolltolerans mot represalier mot individer som rapporterar i god tro och arbetar för att alla ska känna sig trygga med att säga ifrån och rapportera överträdelser mot vår Uppförandekod och andra interna styrande dokument. Vi säkerställer konfidentialitet i processen genom etablerade procedurer för skydd av rapportörens och andra involverade individers identitet. Visselblåsarärenden rapporteras kvartalsvis till styrelsens revisionskommitté. 26 (11) ärenden rapporterades under 2023, varav 8 (4) var underbyggda ärenden som åtgärdades. Se tabellen på sidan 115.

### Mänskliga rättigheter i värdekedjan

Sinch har åtagit sig att respektera internationellt erkända mänskliga rättigheter och får under inga omständigheter delta verksamhet som kränker sådana rättigheter. Vår Uppförandekod, vårt medlemskap i FN Global Compact och vår efterlevnad av dess tio principer är grundläggande för vårt arbete med att skydda mänskliga rättigheter i värdekedjan. Våra produkter och tjänster bidrar också till att främja rätten till kommunikation, en grundläggande rättighet i FNs allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna.

Sinch har en global verksamhet inom molnbaserade kommunikationstjänster och känner därför till de potentiella risker som förknippas med mänskliga rättigheter i vår bransch. Givet den stora mängd affärskritiska data och personuppgifter som Sinch hanterar är dataskydd och informationssäkerhet exempel på viktiga frågor i vår verksamhet. Andra potentiella risker, inklusive arbetsförhållanden, lika rättigheter samt hälsa och säkerhet, beaktas också, både inom vår egen verksamhet och i samarbete med våra leverantörer och partners, särskilt i länder där risken för brott mot mänskliga rättigheter är högre. De potentiella riskerna hanteras systematiskt enligt upprättade arbetsmetoder.

### Åtgärder 2023

Sinch arbetar för att motverka all form av modern slavhandel och trafficking i våra affärsverksamheter och i värdekedjan. Vi

har utfärdat Modern Slavery Statement enligt UK Modern Slavery Act och Australian Modern Slavery Act, de är tillgängliga på Sinchs och vårt australienska dotterbolag Message-Medias webbplatser. Risken för kränkning av mänskliga rättigheter och modern slavhandel inom våra verksamheter bedöms som låg i dagsläget och vi arbetar för att minimera de potentiella risker som kan uppstå. Vi utvecklar kontinuerligt vår kompetens och våra processer för att stärka förutsättningarna att arbeta systematiskt med mänskliga rättigheter. Under året har vi fortsatt att anpassa vår riskanalys av mänskliga rättigheter till FNs vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter (UNGP). Detta arbete kommer att fortlöpa under kommande år. Under 2023 har det inte funnits något konstaterat fall av kränkning av mänskliga rättigheter.

Uppförandekod	Mätetal	2023	2022	2021
Anställda som har undertecknat uppförandekoden	%	98	98	94

Kritiska ärenden, efter antal och typ	Mätetal	2023	2022	2021
Totalt antal ärenden som anmälts genom mekanismer för klagomål	Antal	26	11	-
andel som berörde insiderinformation	%	0	9	-
andel som berörde bedrägeri	%	31	9	-
andel som berörde mutor och korruption	%	4	9	-
andel som berörde intressekonflikter	%	0	18	-
andel som berörde trakasserier	%	46	55	-
andel som berörde repressalier	%	4	-	-
andel som berörde diskriminering	%	4	-	-
andel som berörde övrigt	%	12	-	-
Totalt antal underbyggda ärenden som anmälts genom mekanismer för klagomål	Antal	8	4	0

Korruptionsincidenter, efter antal och vidtagna åtgärder	Mätetal	2023	2022	2021
Totalt antal och typ av bekräftade korruptionsincidenter	Antal	0	0	0
antal medarbetare som avskedades eller fick disciplinära åtgärder för korruption	Antal	0	0	0
antal avtal med affärspartners som avbröts eller inte förnyades på grund av överträdelser relaterade till korruption	Antal	0	0	0
Offentliga rättsfall rörande korruption som väckts mot organisationen eller dess anställda under rapporteringsperioden och utgången av sådana fall	Antal	0	0	0

## Produktpåverkan och innovation

Förra året inkluderades produktpåverkan och innovation som ett av våra fokusområden, på basis av den uppdaterade väsentlighetsanalysen. Sinchs molnbaserade kommunikationsplattform ökar tillgången till informations- och kommunikationsteknik, och gör det möjligt för företag och människor att hantera ekonomiska, sociala och miljömässiga utmaningar och möjligheter. Vi ser hur digitaliseringen och ny innovativ teknik bidrar till att göra trygg, säker och effektiv information och kommunikation tillgänglig.

### Åtgärder 2023

Vi ser stor potential i att aktivt bidra till ett mer hållbart samhälle och strävar efter att ta nästa steg i att utveckla vår affär på ett ansvarsfullt sätt. Under året genomförde Sinch

ett pilotprojekt baserat på en livscykelanalys (LCA) för att beräkna koldioxidavtrycket för ett meddelande (SMS/MMS) som skickas via Sinchs molnbaserade kommunikationsplattform. LCA hjälper oss att bättre förstå våra produktrelaterade utsläpp och att vidta nödvändiga åtgärder för att minska koldioxidavtrycket från våra produkter och tjänster, samt att hjälpa våra kunder att nå sina klimatambitioner. Under de kommande åren avser Sinch att ta ett bredare grepp och beräkna koldioxidavtrycket för andra av Sinchs produkter och tjänster.

Under året har organisationen genomgått strukturella förändringar med fokus på att etablera rätt ansvar för varje fokusområde. Eftersom detta slutfördes under året har vi nu de rätta förutsättningarna för att ytterligare utveckla vårt arbete och öka den positiva inverkan som våra produkter har på både konsumenter och samhälle. I rollens ansvar ingår att

säkerställa att vi kan mäta produktpåverkan och innovation ur ett hållbarhetsperspektiv för att fortsätta att aktivt verka för hållbar utveckling inom Sinch, hos våra kunder och i vår värdekedja.

## Hantering av leverantörskedjan

Sinchs inköpsfunktion har det övergripande ansvaret för leverantörshanteringen i bolaget och för att upprätthålla en kontinuerlig dialog med våra leverantörer. Vår leverantörskedja sträcker sig över hela världen och våra största leverantörer är operatörer och andra leverantörer av tjänster, som Infra-structure as a Service (IaaS) och Software as a Service (SaaS).

Vi utvecklar kontinuerligt våra processer för att utvärdera och välja vilka leverantörer som vi samarbetar med. Vår inköpspolicy uppdaterades under året för att anpassas till vår operativmodell och beskriver hur vi ska hantera leverantörsförhållanden beroende på typ och värde av upphandling. När

nya leverantörer upphandlas så granskas dessa bland annat avseende IT- och informationssäkerhet, integritet och finansiell stabilitet. Nya leverantörer som beräknas leverera produkter eller tjänster överstigande ett visst värde måste acceptera vår Uppförandekod för leverantörer, alternativt ha en likvärdig Uppförandekod som överensstämmer med vår kravbild.

### Åtgärder 2023

Sinch har som ambition att utveckla och stärka arbetet i leverantörskedjan ytterligare under kommande år. Vi utvärderar just nu vilka kriterier vi ska mäta och utvärdera för nya och nuvarande leverantörer, bland annat avseende klimatpåverkan, för att kunna vidta åtgärder och minska våra utsläpp i värdekedjan. Vi ser även ett behov av att utveckla tillämpliga kriterier avseende mänskliga rättigheter till följd av den regulatoriska utvecklingen som sker i vissa länder där vi är verksamma.

#### PRODUKTPÅVERKAN OCH INNOVATION CASE

## Sinch förändrar kommunikationen för 911-samtalen och gör samhället tryggare

**Sinchs lösningar för det offentliga nödnumret 911, som idag används av mer än 40 procent av USA:s befolkning stärker bolagets åtagande att implementera Sinchs Next Generation 911 (NG911) och förändra nödkommunikationen i hela landet.**

### Utmaning

I en nödsituation är det helt avgörande att kommunikationen mellan de som behöver hjälp och räddningstjänsten fungerar smidigt. Trots att det är nödvändigt är det ofta svårt att etablera kontakt mellan dem eftersom tillgängligheten kan vara begränsad för personer med nedsatt hörsel eller talförmåga.

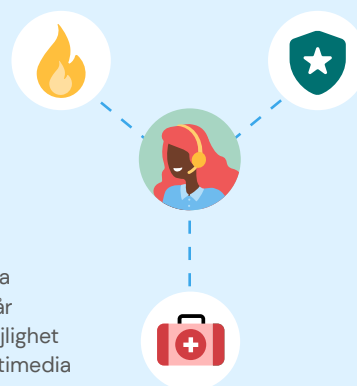
### Lösning

Med uppskattningsvis 240 miljoner 911-samtal per år i USA, där mer än 80 procent kommer från trådlösa enheter, blir införandet av realtidstext (RTT), en funktion som överför text medan den skrivs, tecken för tecken, avgörande för landets 48 miljoner personer med nedsatt hörsel eller talförmåga. Det ger larmcentralerna möjlighet att snabbt fatta välgrundade uttryckningsbeslut. När Sinchs nationella digitala infrastruktur NG911 används skapas en ny standard för modernisering

av de traditionella 911-tjänsterna. Vår plattform ger möjlighet att integrera multimedia och RTT-kapacitet, gör lokaliseringen mer precis, skapar sammankopplade kommunikationssystem, ökar tillförlitligheten, förbättrar tillgängligheten, öppnar upp för ny teknik och prioriterar robust datasäkerhet.

### Resultat

Sinch känner till de ökande kraven på offentlig säkerhet och har uppnått betydande milstolpar i utbyggnaden av NG911, bland annat genom att förbättra i3:s lokaliseringsförmåga genom landets första delstatliga utbyggnad som omfattar sju trådlösa larmcentraler i Massachusetts och en i West Virginia och Louisiana. I samarbete med en ledande mobiloperatör (MNO) har Sinch utökat Next-Gen RTT-tekniken till sju larmcentraler i Illinois, Florida, West Virginia, Texas och Louisiana. Den utvecklingen gör att MNO:s kunder kan kontakta larmcentralen för 911-numret genom omedelbar, dubbelriktad text- och röstkommunikation.



## Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Sinch AB (publ), org.nr 556882-8908

### Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för räkenskapsåret 2023-01-01-2023-12-31 på sidorna 26-28 och 100-116 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

### Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisi-

sionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

### Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 18 april, 2024

Deloitte AB

Johan Telander

Auktoriserad revisor

## Revisors rapport över översiktlig granskning av Sinchs rapportering av växthusgasutsläpp

Till Sinch AB (publ), org.nr 556882-8908

### Inledning

Vi har fått i uppdrag av företagsledningen i Sinch AB (publ) att översiktligt granska Sinchs rapportering av växthusgasutsläpp i Scope 1, 2 och Scope 3 kategorierna inköpta varor och tjänster, kapitalvaror, affärsresor och pendling för året 2023 ("rapporteringen") vilka presenteras på sidan 104 i årsredovisningen.

### Företagsledningens ansvar

Det är företagsledningen som har ansvaret för att upprätta rapporteringen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår på sidan 104 i årsredovisningen, och utgörs av de delar av Greenhouse Gas Protocol, som är tillämpliga för rapporteringen, Scope 1, Scope 2 och Scope 3 kategorierna 1 inköpta varor och tjänster, 2 kapitalvaror, 6 affärsresor, 7 pendling, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta rapporteringen som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

### Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala en slutsats om rapporteringen grundad på vår översiktliga granskning. Vårt uppdrag är begränsat till den historiska information som redovisas och omfattar således inte framtidsorienterade uppgifter.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med ISAE 3000 (omarbetad) Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av rapporteringen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i övrigt har.

Revisionsföretaget tillämpar International Standard on Quality Management 1, som kräver att företaget utformar, implementerar och hanterar ett system för kvalitetsstyrning inklusive riktlinjer eller rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar. Vi är oberoende i förhållande till Sinch AB (publ) enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av rapporteringen.

Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för vårt uttalande nedan.

### Uttalande

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledning att anse att rapporteringen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

Stockholm den 18 april 2024

Deloitte AB

Johan Telander

Auktoriserad revisor

Adrian Fintling

Specialistmedlem i FAR

# Försäkran & underskrifter

Styrelsen och verkställande direktören försäkrar att koncernredovisningen har upprättats i enlighet med den internationella redovisningsstandarden International Financial Reporting Standards, IFRS och att årsredovisningen har upprättats i enlighet med god redovisningssed i Sverige. Årsredovisningen respektive koncernredovisningen ger en rättvisande bild av moderbolagets och koncernens ställning och resultat. Förvaltningsberättelsen för moderbolaget respektive koncer-

nen ger en rättvisande översikt över utvecklingen av moderbolagets och koncernens verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer som moderbolaget och de företag som ingår i koncernen står inför. Koncernens resultat- och balansräkningar jämte moderbolagets resultat och balansräkningar föreläggs årsstämman för fastställande den 16 maj 2024.

Stockholm den 17 april 2024

**Erik Fröberg**  
Styrelseordförande

**Bridget Cosgrave**  
Styrelseledamot

**Renée Robinson Strömberg**  
Styrelseledamot

**Johan Stuart**  
Styrelseledamot

**Björn Zethraeus**  
Styrelseledamot

**Hudson Smith**  
Styrelseledamot

**Laurinda Pang**  
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse har avgivits  
den 18 april 2024  
Deloitte AB

**Johan Telander**  
Auktoriserad revisor

# Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Sinch AB (publ) organisationsnummer 556882-8908

## Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

### Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Sinch AB (publ) för räkenskapsåret 2023-01-01 – 2023-12-31. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 44-101 och 120 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2023 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2023 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och koncernen.

Våra uttalanden i denna rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen är förenliga med innehållet i den kompletterande rapport som har överlämnats till moderbolagets revisionsutskott i enlighet med Revisorsförordningens (537/2014/EU) artikel 11.

### 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 moderbolaget och koncernen enligt god revisionssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav. Detta innefattar att, baserat på vår bästa kunskap och övertygelse, inga förbjudna tjänster som avses i Revisorsförordningens (537/2014/EU) artikel 5.1 har tillhandahållits det granskade bolaget eller, i förekommande fall, dess moderföretag eller dess kontrollerade företag inom EU.

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

### Särskilt betydelsefulla områden

Särskilt betydelsefulla områden för revisionen är de områden som enligt vår professionella bedömning var de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen för den aktuella perioden. Dessa områden behandlades inom ramen för revisionen av, och i vårt ställningstagande till, årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet, men vi gör inga separata uttalanden om dessa områden.

### Värdering av immateriella tillgångar

Sinch redovisar immateriella tillgångar om MSEK 43 495 per den 31 december 2023. För kassagenererande enheter som innehåller immateriella tillgångar beräknas återvinningsvärde, vilket är det högsta av verkligt värde efter avdrag för försäljningskostnader och nyttjandevärde, vilket kräver att företagsledningen gör bedömningar för att både identifiera och värdera de kassagenererande enheterna. Företagsledningen upprättar nedskrivningsprövningar per kassagenererande enhet, i enlighet med gällande regelverk. Nedskrivningsprövningarna innehåller företagsledningens uppskattningar om variabler såsom försäljningstillväxt, EBITDA-marginal, evig tillväxttakt och diskonteringsränta. En förändring i företagsledningens bedömningar och uppskattningar kan ha en väsentlig påverkan på de finansiella rapporterna och därav bedöms Värdering av immateriella tillgångar vara ett särskilt betydelsefullt område.

Upplýsningar om immateriella tillgångar ingår i not 1 Redovisningsprinciper, not 14 Goodwill och not 15 Övriga immateriella tillgångar.

### Granskningsåtgärder

Vår revision omfattade men var inte begränsad till följande granskningsåtgärder:

- kartlägga processen för nedskrivningsprövning och utvärdera utformningen av relevanta interna kontroller;
- utvärdera och utmana viktiga antaganden i företagsledningens nedskrivningsprövningar, såsom antaganden om försäljningstillväxt, EBITDA-marginal, diskonteringsränta och evig tillväxt;
- utvärdera lämpligheten i använd diskonteringsränta med hjälp av våra värderingsspecialister
- granska den aritmetiska korrektheten i modellerna för nedskrivningsprövning, och
- granska att erforderliga upplýsningar lämnats i de finansiella rapporterna.

### Redovisning av kostnad för sålda tjänster

Koncernens kostnad för sålda tjänster är framförallt hänförlig till kostnader för distribuering av meddelande-, mail-, röst- och videotjänster och uppgår till MSEK 19 204 för perioden 2023-01-01 – 2023-12-31. Kostnaden för sålda tjänster består av en mängd transaktioner som är prisatta utifrån främst operatörsavtal. Korrekt redovisning av kostnad för sålda tjänster kräver erforderliga system och interna kontroller. Det finns en risk att kostnaderna för sålda tjänster inte är fullständiga, att transaktionerna inte är korrekt redovisade och att kostnaderna för sålda tjänster inte är uppskattade och redovisade i korrekt period. En förändring i företagsledningens uppskattningar kan ha en väsentlig påverkan på de finansiella rapporterna och därav bedöms Redovisning av kostnad för sålda tjänster vara ett särskilt betydelsefullt område.

### Granskningsåtgärder

Vår revision omfattade men var inte begränsad till följande granskningsåtgärder:

- utvärdera utformning av relevanta interna kontroller relaterade till kostnad för sålda tjänster;
- inhämta externa bekräftelser utifrån ett urval av operatörer;
- på stickprovsbasis testa redovisade upplupna kostnader för sålda tjänster per den 31 december 2023, och
- testa fullständigheten och riktigheten avseende kostnader för sålda tjänster transaktioner.

### Annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 2–38, 40–43, 102–118 och 125–129. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

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

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets och koncernens 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.

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finansiella rapportering.

### Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen och koncernredovisningen 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 och koncernredovisningen.

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 och koncernredovisningen, 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. Risker 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 och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen. 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 och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen och koncernredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen och koncernredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag och en koncern inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen, däribland upplysningarna, och om årsredovisningen och koncernredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.



- inhämtar vi tillräckliga och ändamålsenliga revisionsbevis avseende den finansiella informationen för enheterna eller affärsaktiviteterna inom koncernen för att göra ett uttalande avseende koncernredovisningen. Vi ansvarar för styrning, övervakning och utförande av koncernrevisionen. Vi är ensamt ansvariga för våra uttalanden.

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.

Vi måste också förse styrelsen med ett uttalande om att vi har följt relevanta yrkesetiska krav avseende oberoende, och ta upp alla relationer och andra förhållanden som rimligen kan påverka vårt oberoende, samt i tillämpliga fall åtgärder som har vidtagits för att eliminera hoten eller motåtgärder som har vidtagits.

Av de områden som kommuniceras med styrelsen fastställer vi vilka av dessa områden som varit de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen, inklusive de viktigaste bedömda riskerna för väsentliga felaktigheter, och som därför utgör de för revisionen särskilt betydelsefulla områdena. Vi beskriver dessa områden i revisionsberättelsen såvida inte lagar eller andra författningar förhindrar upplysning om frågan.

## Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

### Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Sinch AB (publ) för år 2023-01-01 - 2023-12-31 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 direktörerna 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 moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

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

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens 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 och koncernens ekonomiska situation, och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett tryggsamt sätt. 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 tryggsamt 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 försumelse som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

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

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningskyldighet 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 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 räkenskapsåren. 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.

## Revisorns uttalande om Esef-rapporten

### Uttalande

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en granskning av att styrelsen och verkställande direktören har upprättat årsredovisningen och koncernredovisningen i ett format som möjliggör enhetlig elektronisk rapportering (Esef-rapporten) enligt 16 kap. 4 a § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden för Sinch AB (publ) för räkenskapsåret 2023-01-01 – 2023-12-31.

Vår granskning och vårt uttalande avser endast det lagstadgade kravet.

Enligt vår uppfattning har Esef-rapporten upprättats i ett format som i allt väsentligt möjliggör enhetlig elektronisk rapportering.

### Grund för uttalandet

Vi har utfört granskningen enligt FARs rekommendation RevR 18 Revisorns granskning av Esef-rapporten. Vårt ansvar enligt denna rekommendation beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Sinch AB (publ) enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de bevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för vårt uttalande.

### Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att Esef-rapporten har upprättats i enlighet med 16 kap. 4 a § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, och för att det finns en sådan intern kontroll som styrelsen och verkställande direktören bedömer nödvändig för att upprätta Esef-rapporten utan väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

### Revisorns ansvar

Vår uppgift är att uttala oss med rimlig säkerhet om Esef-rapporten i allt väsentligt är upprättad i ett format som uppfyller kraven i 16 kap. 4 a § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, på grundval av vår granskning.

RevR 18 kräver att vi planerar och genomför våra granskningsåtgärder för att uppnå rimlig säkerhet att Esef-rapporten är upprättad i ett format som uppfyller dessa krav.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en granskning som utförs enligt RevR 18 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 Esef-rapporten.

Revisionsföretaget tillämpar International Standard on Quality Management 1, som kräver att företaget utformar, implementerar och hanterar ett system för kvalitetsstyrning inklusive riktlinjer eller rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar.

Granskningen innefattar att genom olika åtgärder inhämta bevis om att Esef-rapporten har upprättats i ett format som möjliggör enhetlig elektronisk rapportering av årsredovisning och koncernredovisning. Revisorn väljer vilka åtgärder som ska utföras, bland annat genom att bedöma riskerna för väsentliga felaktigheter i rapporteringen vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag. Vid denna riskbedömning beaktar revisorn de delar av den interna kontrollen som är relevanta för hur styrelsen och verkställande direktören tar fram underlaget i syfte att utforma granskningsåtgärder som är ändamålsenliga med hänsyn till omständigheterna, men inte i syfte att göra ett uttalande om effektiviteten i den interna kontrollen. Granskningen omfattar också en utvärdering av ändamålsenligheten och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens antaganden.

Granskningsåtgärderna omfattar huvudsakligen validering av att Esef-rapporten upprättats i ett giltigt XHTML-format och en avstämning av att Esef-rapporten överensstämmer med den granskade årsredovisningen och koncernredovisningen.

Vidare omfattar granskningen även en bedömning av huruvida koncernens resultat-, balans- och egetkapitalräkningar, kassaflödesanalys samt noter i Esef-rapporten har märkts med iXBRL i enlighet med vad som följer av Esef-förordningen.

Deloitte AB, utsågs till Sinch AB (publ)s revisor av bolagsstämman 2023-05-17 och har varit bolagets revisor sedan 2012-02-01.

Stockholm den 18 april 2024  
Deloitte AB

Johan Telander  
Auktoriserad revisor

# Definitioner av finansiella termer

## Finansiella mått definierade enligt IFRS

### Resultat per aktie före/efter utspädning

*Definition:* Periodens resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare dividerat med volymvägt genomsnittligt antal utestående aktier i perioden före/efter utspädning.

## Finansiella mått ej definierade enligt IFRS

Bolaget presenterar vissa finansiella mått som inte definieras enligt IFRS. Bolaget anser att dessa mått ger värdefull kompletterande information till investerare och bolagets ledning då de bland annat möjliggör utvärdering av bolagets prestation. Eftersom inte alla företag beräknar finansiella mått på samma sätt, är dessa inte alltid jämförbara med mått som används av andra företag. Dessa finansiella mått ska därför inte ses som en ersättning för mått som definieras enligt IFRS. För avstämning av dessa finansiella mått och organisk tillväxt hänvisas till [investors.sinch.com](https://www.sinch.com).

### Avkastning på eget kapital

*Definition:* Årets resultat dividerat med genomsnittligt eget kapital

*Syfte:* Avkastning på eget kapital är ett mått på lönsamhet i relation till bokfört värde på eget kapital. Avkastning på eget kapital är ett mått på hur investeringarna används för att generera ökat resultat och förräntat aktieägarnas kapital.

### Bruttomarginal

*Definition:* Bruttoresultat i förhållande till nettoomsättning.

*Syfte:* Bruttomarginalen speglar hur stor andel av omsättningen som utgör eget värdeskapande och inte betalas vidare till underleverantörer.

### Bruttoresultat

*Definition:* Nettoomsättning minskat med kostnad för sålda tjänster.

*Syfte:* En stor del av Sinchs kostnader för sålda tjänster utgörs av trafikavgifter till operatörer. Trafikavgifter skiljer sig mellan olika länder och förändringar i trafikmönster kan därför ha en stor påverkan på nettoomsättning och bruttomarginal utan att det påverkar bruttoresultatet i absoluta tal.

### Nettomarginal

*Definition:* Årets resultat i förhållande till nettoomsättning.

*Syfte:* Nettomarginal är ett nyckeltal som anger hur stor företagets vinst är i relation till omsättningen, vilket är användbart för att bedöma hur effektivt företagets verksamhet är.

### Nettoinvesteringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar

*Definition:* Investeringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar under perioden minus avyttrade materiella och immateriella anläggningstillgångar.

### Nettoskuld

*Definition:* Räntebärande skulder minus likvida medel

*Syfte:* Används för att följa skuldutvecklingen och se storleken på refinansieringsbehov.

### Tillväxt i bruttoresultat

*Definition:* Årets bruttoresultat dividerat med föregående års bruttoresultat

*Syfte:* Tillväxt i bruttoresultat är mer relevant än tillväxt i omsättning eftersom kostnaden för sålda tjänster varierar kraftigt mellan olika geografiska marknader.

### Räntebärande skulder

*Definition:* Obligationslån, banklån, checkräkningskredit samt leasingkulder.

*Syfte:* Används för beräkning av nettoskuld.

### Räntetäckningsgrad

*Definition:* EBIT plus ränteintäkter dividerat med räntekostnader exklusive IFRS 16-relaterade leasingkulder.

*Syfte:* Anger bolagets förmåga att täcka sina räntekostnader.

### Nettoskuld/justerad EBITDA R12M

*Definition:* Nettoskuld dividerat med justerad EBITDA de senaste tolv månaderna. Såväl nettoskuld som Justerad EBITDA mäts exklusive IFRS 16-relaterade leasingkulder.

*Syfte:* Visar hur många år det skulle ta att betala av bolagets skuld, förutsatt att nettoskulden och justerad EBITDA är konstanta och utan hänsyn till övriga kassaflöden.

### OPEX

*Definition:* Övriga externa kostnader och personalkostnader.

### Soliditet

*Definition:* Eget kapital i procent av balansomslutningen.

*Syfte:* Visar bolagets finansiella ställning. God soliditet ger en beredskap att kunna hantera perioder med svag konjunktur och finansiell beredskap för tillväxt.

### Rörelseresultat, EBIT

*Definition:* Periodens resultat före finansiella intäkter, finansiella kostnader och skatt.

### Rörelseresultat, EBITDA

*Definition:* Periodens resultat före finansiella intäkter, finansiella kostnader, skatt samt av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar.

*Syfte:* Möjliggör jämförelser av lönsamheten över tid oavsett effekterna av avskrivningstakt på anläggningstillgångar, finansieringsstruktur och bolagsskattesats.

### Rörelsekostnader

*Definitioner:* Rörelsekostnader definieras som skillnaden mellan Bruttoresultat och EBITDA och består av posterna Övriga rörelseintäkter, Aktiverat arbete för egen räkning, Övriga externa tjänster, Personalkostnader och Övriga rörelsekostnader.

### Justerade rörelsekostnader

*Definitioner:* Justerade rörelsekostnader definieras som skillnaden mellan Bruttoresultat och Justerad EBITDA och består av posterna Övriga rörelseintäkter, Aktiverat arbete för egen räkning, Övriga externa tjänster, Personalkostnader, Övriga rörelsekostnader samt av Justeringar i EBITDA.

### Integrationskostnader

*Definition:* Integrationskostnader uppstår i huvudsak vid förvärv av verksamheter. Kostnadernas karaktär utgörs av anpassning av processer, varumärke och tekniska system. Kostnaderna är av engångskaraktär, men har till skillnad från omstruktureringskostnader ett samband med företagets pågående och framtida verksamhet.

### Omstruktureringskostnader

*Definition:* Omstruktureringskostnader utgörs av direkta kostnader som är relaterade till omstrukturering och saknar samband med företagets pågående verksamhet. I omstruktureringskostnaderna ingår främst kostnader för uppsägning av personal samt indirekt kostnader relaterat till uppsägningarna.

### Justerad EBITDA

*Definition:* EBITDA exklusive förvärvskostnader, integrationskostnader, omstruktureringskostnader, operationella valutakursvinster/förluster, kostnader för aktieincitamentsprogram samt justeringar av engångskaraktär.

*Syfte:* Möjliggör jämförelser av lönsamheten över tid i den underliggande verksamheten.

### Justerad EBITDA per aktie

*Definition:* Justerad EBITDA dividerat med volymvägt genomsnittligt antal utestående aktier i perioden efter utspädning.

*Syfte:* Mäter det rörelseresultat per aktie som verksamheten skapar justerat för förvärvskostnader, integrationskostnader och övriga justeringsposter. Sinch finansiella mål, vilka fastställts av styrelsen, baseras på tillväxt i Justerad EBITDA per aktie.

### Justerad EBITDA/bruttoresultat

*Definition:* Måttet visar bolagets justerade rörelsemarginal i relation till bruttoresultatet. I bruttoresultatet ingår förutom nettoomsättning kostnader för sålda tjänster.

### Justerad EBIT

*Definition:* EBIT efter samma justeringar som gjorts för Justerad EBITDA, och exklusive avskrivningar av förvärvsrelaterade immateriella- och materiella tillgångar vilka ej påverkar kassaflödet.

*Syfte:* Möjliggör jämförelse av lönsamheten över tid oavsett av- och nedskrivningar av förvärvsrelaterade immateriella- och materiella tillgångar samt oberoende av finansieringsstruktur och bolagsskattesats.

### EBIT-marginal/Justerad EBIT-marginal

*Definition:* Rörelseresultat EBIT/Justerad EBIT i förhållande till nettoomsättning.

### EBITDA-marginal/Justerad EBITDA-marginal

*Definition:* Rörelseresultat EBITDA/Justerad EBITDA i förhållande till nettoomsättning.

### Förvärvsrelaterade avskrivningar

*Definition:* Avskrivningar avseende förvärvade immateriella- och materiella tillgångar. Avskrivningar på materiella anläggningstillgångar och övriga immateriella tillgångar inkluderas i förvärvsrelaterade avskrivningar, då dessa ingår som ett mått på resursförbrukning vilket är nödvändig för att generera resultat.

## Operativa mått

### Andel kvinnor

*Definition:* Genomsnittligt antal kvinnor i förhållande till genomsnittligt totalt antal anställda under perioden, omräknat till heltidsekvivalenter.

### Antal stamaktier vid periodens slut

*Definition:* Antal stamaktier vid periodens slut.

### Medelantal anställda och konsulter

*Definition:* Genomsnittligt antal anställda och konsulter under perioden omräknade till heltidsekvivalenter.

### Organisk tillväxt

*Definition:* Tillväxt i lokal valuta och exklusive förvärv.

*Syfte:* Sinchs redovisningsvaluta är SEK medan en stor del av intäkter och kostnader är i andra valutor. Tillväxt justerad för förvärvade enheter och valutaeffekter visar den underliggande tillväxten. Förvärv betraktas vara en del av den organiska verksamheten efter 12 månader.

### Totalt antal aktier

*Definition:* Totalt antal stamaktier och preferensaktier vid periodens slut.

# Årsstämma, begrepp och förkortningar, adresser

## Årsstämma

Årsstämman i Sinch AB (publ) äger rum onsdagen den 16 maj 2024. Styrelsen har i enlighet med bestämmelserna i 7 kap. 4 a § aktiebolagslagen (2005:551) och bolagets bolagsordning beslutat att aktieägarna före stämman ska ha möjlighet att utöva sin rösträtt genom poströstning. Aktieägare kan därmed välja att delta vid stämman fysiskt, genom ombud eller genom poströstning.

## Rätt att delta i årsstämman

Aktieägare som önskar delta vid årsstämman ska:

- dels vara införd i den av Euroclear Sweden AB förda aktieboken tisdagen den 7 maj 2024, alternativt, om aktierna är förvaltarregistrerade, begära att förvaltaren rösträttsregistrerar aktierna senast fredagen den 10 maj 2024, och
- dels anmäla sitt deltagande enligt anvisningarna under rubriken "Deltagande på plats eller deltagande genom ombud" nedan senast fredagen den 10 maj 2024 alternativt avge en poströst enligt anvisningarna under rubriken "Poströstning" nedan så att poströsten är Computershare AB tillhanda senast fredagen den 10 maj 2024.

Aktieägare som låtit förvaltarregistrera sina aktier genom bank eller annan förvaltare måste hos förvaltaren begära att föras in i aktieboken hos Euroclear Sweden AB för att kunna delta vid årsstämman (rösträttsregistrering). Som anges ovan måste förvaltaren ha genomfört rösträttsregistreringen hos Euroclear Sweden AB senast fredagen den 10 maj 2024. Aktieägare måste därför kontakta sin förvaltare i god tid före denna dag och rösträttsregistrera sina aktier i enlighet med förvaltarens instruktioner.

### Deltagande på plats eller deltagande genom ombud

Aktieägare som önskar delta vid årsstämman personligen eller genom ombud ska senast fredagen den 10 maj 2024 anmäla detta till Bolaget. Anmälan kan ske:

- elektroniskt på Bolagets webbplats (<https://investors.sinch.com>),
- per post till Computershare AB, "Sinch AB (publ) årsstämma", Box 5267, 102 46 Stockholm,
- per telefon 0771-24 64 00, eller
- per e-post till [proxy@computershare.se](mailto:proxy@computershare.se).

Anmälan ska innehålla uppgift om aktieägarens fullständiga namn, person- eller organisationsnummer, adress, telefonnummer samt, i förekommande fall, det antal biträden (högst två) som avses medföras vid bolagsstämman.

Den som inte önskar närvara personligen och inte heller utöva sin rösträtt genom poströstning kan utöva sin rösträtt vid årsstämman genom ombud med en skriftlig, undertecknad och daterad fullmakt. Om fullmakten utfärdas av en juridisk person ska en kopia av registreringsbevis eller motsvarande behörighetshandling för den juridiska personen bifogas.

## Poströstning

Aktieägare som önskar utöva sin rösträtt genom poströstning ska använda det poströstningsformulär och följa de anvisningar som finns tillgängliga på Bolagets webbplats (<https://investors.sinch.com>) och på Bolagets kontor (Lindhagensgatan 112, 112 51 Stockholm). Ifyllt och undertecknat poströstningsformulär skickas per post till Computershare AB, "Sinch AB (publ) årsstämma", Box 5267, 102 46 Stockholm. Komplet poströstningsformulär ska vara Computershare AB tillhanda senast fredagen den 10 maj 2024. Ifyllt och undertecknat poströstningsformulär får även inges elektroniskt och ska då skickas per e-post till [proxy@computershare.se](mailto:proxy@computershare.se). Aktieägare kan även avge poströst elektroniskt med BankID via Bolagets webbplats (<https://investors.sinch.com>). Om aktieägare avger poströst genom ombud ska en skriftlig och daterad fullmakt biläggas poströstningsformuläret. Ett fullmaktsformulär tillhandhålls på begäran och finns även tillgängligt på Bolagets webbplats (<https://investors.sinch.com>). Om aktieägaren är en juridisk person ska registreringsbevis eller annan behörighetshandling biläggas poströstningsformuläret.

Aktieägare får inte förse poströsten med särskilda instruktioner eller villkor. Om så sker är hela poströsten ogiltig. Ytterligare anvisningar och villkor finns i poströstningsformuläret.

## Kommande rapporttillfällen

Delårsrapport, januari–mars 2024	<b>7 maj 2024</b>
Halvårsrapport, januari–juni 2024	<b>19 juli 2024</b>
Delårsrapport, januari–september 2024	<b>6 november 2024</b>

## Sinch reder ut begreppen – termer och förkortningar

<b>A2P</b>	Förkortning av engelskans Application-to-Person, vilket beskriver kommunikation från ett företags applikation, eller system, till en persons mobiltelefon. Jämför med Person-to-Person (P2P) kommunikation.	<b>OTP</b>	En förkortning för One-Time-Password, engångslösenord. Ett av de vanligaste användningsområdena när företag skickar SMS från en applikation till en person.
<b>API</b>	Application Programming Interface, ett definierat gränssnitt som definierar funktioner och möjliggörs via programvara. Till exempel kan en utvecklare genom att använda Sinch SMS-API, nå alla mobiltelefoner i hela världen genom att använda några kodrader som anropar APlet, ange telefonnumret samt det meddelande som ska skickas.	<b>PSTN – Public Switched Telephone Network</b>	Tillhandahåller ett sammankopplat centrum för kommunikationsleverantörer för att överföra samtal från en enhet till en annan.
<b>Burst Capability</b>	Med hänvisning till våra SLA:er för leveranssäkerhet, som garanterar att meddelanden accepteras inom en given tidsram eller försök till leverans av dessa meddelanden till postlådeleverantören.	<b>P2A</b>	Meddelanden som skickas från en person till en applikation, det vill säga inkommande meddelanden från en slutanvändare till ett företag.
<b>Chatbot</b>	En mjukvara som svarar på användarens meddelande i en chattkonversation.	<b>P2P</b>	Meddelanden från person till person avser meddelanden som skickas mellan människor. Idag är P2P-meddelande oftast inkluderade i mobilabonnemangen utan extra kostnad.
<b>CNAM (Caller Name)</b>	Namnet på nummerpresentationen som visas vid ett inkommande telefonsamtal.	<b>RespOrg</b>	En ansvarig organisation avser en operatör som äger och hanterar avgiftsfria nummer.
<b>CPaaS</b>	Förkortning av engelskans Communications Platform as a Service, en typ av molntjänst som tillhandahåller internetbaserad kommunikation.	<b>REST (RESTful) API:er</b>	Ett RESTful API är ett Application Programming Interface (API) som följer Representational State Transfer (REST) digital arkitekturfilosofi, vilket gör att utvecklare kan göra sitt eget val av kodningsspråk när de implementerar API:er i sina applikationer.
<b>Direct Routing</b>	Ett sätt att tillhandahålla en anslutning till det allmänna telefonnätet så att användare kan ringa och ta emot externa telefonsamtal på vilken enhet som helst.	<b>RCS</b>	Förkortning av Rich Communication Services, en vidareutveckling av SMS och MMS som möjliggör mer avancerad kommunikation där bilder och video skickas mellan individer eller grupper.
<b>E-post-leveransförmåga (Email deliverability)</b>	Förmågan att leverera ett e-postmeddelande till inkorgen, vilket påverkas av avsändarens sändningsbeteende, infrastruktur och autentiseringsprotokoll.	<b>Routing-API:er</b>	Kallas även för inkommande routing och e-postmottagning. Routing-API:er tillåter en e-postavsändare att peka inkommande e-postmeddelanden till olika brevlådor, applikationer och mottagaradresser samtidigt som meddelandet analyseras inom JSON och UTF-8.
<b>E-post-leveransgrad (Email delivery rate)</b>	Procentandelen av hur många e-postmeddelanden som levererades till brevlådan av det totala antalet skickade meddelanden.	<b>SaaS</b>	Förkortning av engelskans Software-as-a-Service, en typ av molntjänst som tillhandahåller program och applikationer över internet.
<b>E-post-verifieringar (Email verifications)</b>	Ett API som kontrollerar existens, syntax och riskfaktorer för en given mottagares e-postadress.	<b>SDK</b>	Förkortning av Software Development Kits, är en uppsättning utvecklingsverktyg som gör det möjligt för mjukvaru-utvecklare att bygga applikationer mot ett specifikt programpaket, hårdvaruplattform, spelkonsol, operativsystem eller liknande.
<b>E911 (Enhanced 911)</b>	Samtal till nödtjänster som automatiskt rapporterar telefonnumret och platsen för 911-samtalet.	<b>Session</b>	Ett tidsbaserat faktureringsfönster, till exempel 24 timmar, prissatt som en enhet. Prissättning för sessioner kompletterar prissättning per meddelande och passar bättre för en konversation.
<b>Grå trafik</b>	Ett bedrägligt eller icke-godkänt sätt att överföra ett meddelande till en mobilabonnet som gör att avsändaren inte behöver betala avgifter till abonnentens mobiloperatör.	<b>Sinch</b>	Ordet Sinch är en informell amerikansk synonym för lätt. Vi bygger molnbaserad teknik som är lätt att distribuera, lätt att skala upp och lätt för slutanvändare att uppskatta.
<b>Landnings-sida</b>	En personlig webbsida som nås genom att klicka på en länk i ett SMS eller i ett e-postmeddelande.	<b>SIP Trunking</b>	SIP (Session Initiation Protocol) tillåter röstkommunikation att överföras över Internet.
<b>MMS</b>	Förkortning av Multimedia Messaging Service, en vidareutveckling av SMS där man kan skicka multimedia som bilder och videosekvenser mellan mobiltelefoner.	<b>SMS</b>	Förkortning av Short Message Service, en tjänst för korta textmeddelanden som sänds till och från mobiltelefoner.
<b>Moln-tjänster</b>	IT-tjänster som tillhandahålls över internet på en extern resurs istället för egna datorer, det vill säga möjligheten att hantera program, datalagring, kapacitet och processorkraft via internet.	<b>STIR/SHAKEN</b>	En uppsättning protokoll och procedurer avsedda att bekämpa olaglig spoofing av nummerpresentatörer
<b>MVNO</b>	Förkortning av engelskans Mobile Virtual Network Operator, eller virtuell mobiloperatör på svenska.		

**Supernät** Sinchs Supernät består av mer än 600 direkta kommersiella relationer och tekniska kopplingar med världens största mobiloperatörer, lokala amerikanska operatörer och E-post noder. Nätet skapar en direkt access till en mycket stor andel av alla som äger en mobil enhet eller har tillgång till en dator och ger Sinch en konkurrensfördel.

**Vit Trafik** Trafik som primärt går direkt via mobiloperatörer och är helt i linje med tillämpliga regelverk.

**2FA** Tvåfaktorsautentisering är en säkerhetsmetod som kräver två distinkta former av identifiering för att komma åt information.

## Sinch större kontor

	Land	Adress	Telefonnummer
<b>Stockholm – huvudkontor</b>	Sverige	Lindhagensgatan 112, SE-112 51 Stockholm	+46 (0) 8 566 166 00
<b>Atlanta</b>	USA	One Alliance Center, 3500 Lenox Road Ne Ste 1875, Atlanta, GA, 30326	
<b>Chicago</b>	USA	One North Wacker Drive, Chicago, IL 60606	
<b>Noida</b>	Indien	Tower 4 Express Trade Tower 2. 7th floor, Noida 201301	
<b>Melbourne</b>	Australien	Level 24 367 Collins Street, Melbourne – VIC 3000	
<b>San Antonio</b>	USA	112 E Pecan Street, #1135, San Antonio, TX 78205	
<b>Sao Paulo</b>	Brasilien	Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1663, 10º e 13º andares – Jd. Paulistano, São Paulo – S.P., CEP 01452-001	

