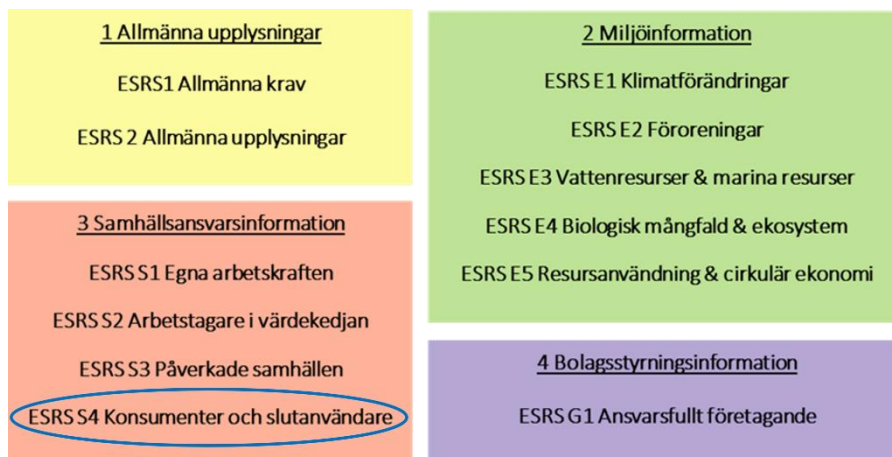




Konsumenter och slutanvändare

Denna text är en del av den serie kortare artiklar som HållbarTillväxt AB skapat för att förklara, förenkla och gå igenom de olika stegen som just nu är högst aktuella inom hållbarhetsområdet; **CSRD** och **ESRS**. ESRS utgörs av sammanlagt 12 separata dokument varav 2 avser allmän och övergripande information (ESRS 1 och 2). De resterande 10, så kallade tematiska standarder, behandlar olika hållbarhetsfrågor uppdelade i **miljö**, **samhällsansvar** och **bolagsstyrning** – på engelska Environment, Social and Governance, förkortas **ESG**. Uppfyllnad av de nya kraven i CSRD och rapportering enligt ESRS bygger på involvering av alla funktioner i en verksamhet, även styrelse och ledning. Styrelsen är ytterst ansvarig för hållbarhetsrapporteringen precis som för den finansiella rapporteringen. Likt den finansiella rapporten skall nu även hållbarhetsrapporten granskas av en extern revisor.



Den tematiska standarden **ESRS S4 – Konsumenter och slutanvändare** fokuserar på företagets ansvar gentemot de som använder sig av bolagets varor och tjänster. Bolag skall enligt denna standard redovisa hur deras verksamhet och aktiviteter längs bolagets värdekedja påverkar dessa grupper, med ett särskilt fokus på aspekter som integritet, säkerhet och tillgång till produkter och tjänster. I samband med detta ska företag upplysa om vilka policyer, åtgärder och mål som finns på plats eller som planeras att införas för att hantera de konsekvenser, risker och möjligheter man skapar för sina konsumenter och slutanvändare. Syftet med ESRS S4 är således att säkerställa att bolag tar hänsyn till och aktivt hanterar de sociala och etiska konsekvenserna av sina aktiviteter längs hela värdekedjan för de som ska använda sig av företagets produkter. Den tematiska standarden är uppdelade i underämnena *informationsrelaterade konsekvenser*-, *personlig säkerhet*- och *social inkludering för konsumenter/slutanvändare*.

Rapportering enligt ESRS S4

Alla företag som täcks av CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) ska rapportera på ESRS S4 då det bedöms vara väsentligt. Bolag med **färre än 750 anställda** har dock **möjligheten att utelämna information på alla datapunkter** under **de första två åren**. **Konsumenter** är alla de personer som införskaffar och använder sig av företagets produkter för personligt bruk och därav inte med ändamålet att sälja vidare eller använda varorna eller tjänsterna i kommersiellt syfte. **Slutanvändare** är de personer som använder, eller de som är tänkta att vara användare, av en vara eller tjänst, men som kanske inte själva köper tjänsten eller varan.



Enligt ESRS S4 är skall bolag redovisa hur det man tillhandahåller påverkar sina konsumenter och slutanvändare genom egen verksamhet eller genom värdekedjan. Detta handlar om vilka faktiska eller potentiella, negativa eller positiva konsekvenser, risker och möjligheter bolaget skapar eller kan skapa för dessa grupper. Ett viktigt första steg är att identifiera vilka typer av konsumenter och slutanvändare som påverkas eller



riskerar att påverkas av företagets verksamhet. I vissa fall kan till exempel unga personer eller minoritetsgrupper vara extra utsatta för negativa konsekvenser eller risker. Det ska även beskrivas vad man gör för att upptäcka och hantera dessa konsekvenser. Några av de konsekvenser som bör undersökas är:

- **Hälsa och säkerhet:** Hur produkter eller tjänster bidrar till eller skadar konsumenters fysiska och psykiska välbefinnande. Här ingår också produktkvalitet, säkerhetsstandarder och förebyggande åtgärder för att minimera risker och negativa effekter, såsom att genomföra säkerhetskontroller och produktåterkallelser vid behov.
- **Dataskydd och integritet:** Företag måste rapportera om hur de hanterar konsumentdata, vilka säkerhetsåtgärder som implementerats för att skydda denna information och hur de säkerställer att konsumenters rätt till privatliv respekteras. Detta inkluderar transparens om datainsamling, lagring och delning, samt åtgärder för att förhindra dataintrång.
- **Tillgång och tillgänglighet:** Tillgängligheten av produkter och tjänster är också centralt i rapporteringen. Företag behöver beskriva hur de arbetar för att säkerställa att alla konsumentgrupper, till exempel de med särskilda behov eller potentiellt utsatta för diskriminering, har tillgång till deras produkter och tjänster utan att diskrimineras. Detta kan innebära anpassning av produkter, utveckling av inkluderande tjänster och initiativ för att nå underbetjänade marknader. Konsumenterna och slutanvändarna ska även ha tillgång till information (av god kvalitet) om produkterna.
- **Ansvarsfull marknadsföring:** Ansvarsfull marknadsföring och reklam är ytterligare ett område som omfattas av ESRS S4. Företag ska rapportera om hur de säkerställer att marknadsföring och reklam är rättvis, sanningsenlig och inte vilseledande. Detta inkluderar att undvika överdrivna påståenden om produktfördelar och att respektera konsumenters rättigheter och intressen i marknadsföringsstrategier.

Bolag ska även rapportera vilka rutiner de har för kontakt med konsumenterna och slutanvändarna. Detta kan göras genom olika kanaler, exempelvis klagomålsmekanismer, tipstelefoner, dialogprocesser eller andra sätt som konsumenterna och slutanvändarna eller deras *legitima utsedda företrädare* kan använda för att uppmärksamma problem avseende konsekvenser eller förklara behov som de vill att företaget utreder. Bolaget kan i sig påverkas av konsekvenser, risker och möjligheter gällande konsumenterna och slutanvändarna. Därför ska även bolag förklara hur de själva påverkas finansiellt, förtroendemässigt eller på andra sätt av konsekvenserna. Något som inte behöver rapporteras inom ESRS S4 är konsumenternas och slutanvändarnas olagliga användning eller missbruk av företagets produkter och tjänster, vilket faller utanför tillämpningsområdet för denna standard. För de olika delarna av S4 är det värdefullt att undersöka och redovisa följande:

- **Policyer och åtaganden:** Beskrivning av företagets policyer för varje relevant underämne.
- **Riskhantering:** Identifiering av risker för konsumenterna och slutanvändarna, samt åtgärder för att hantera dessa risker.
- **Mål och indikatorer:** Specifika mål relaterade till konsumenternas och slutanvändarnas säkerhet, integritet och tillgång till produkter och tjänster, samt indikatorer för att mäta framstegen mot dessa mål.
- **Åtgärder och resultat:** Konkreta åtgärder som vidtagits för att främja konsumenternas och slutanvändarnas rättigheter och säkerhet, och resultaten av dessa åtgärder.

Tips för företag: Förberedelse för rapportering enligt ESRS S4

1. **Kartläggning av värdekedjan:** Hur ser värdekedjan ut? Vilka kan komma att påverkas? Identifiera konsumenterna och slutanvändarna, särskilt de som kan bli väsentligt påverkade av företagets verksamhet, dess produkter och tjänster.
2. **Utveckling av policyer:** Skapa och integrera tydliga styrande dokument för att hantera de relevanta hållbarhetsområdena, uppdatera dessa också regelbundet.
3. **Intern utbildning:** Utveckla och genomför utbildningsprogram för alla anställda om ESRS S4. Säkerställ att alla berörda förstår varför detta rapporteringskrav finns, hur lagstiftaren strävar efter att skydda slutanvändarna och konsumenterna.
4. **Intressentdialoger:** Engagera konsumenterna och slutanvändarna genom regelbundna dialoger och feedback-sessioner. Detta kan också göras genom proxys.
5. **Övervakning och rapportering:** Implementera system för kontinuerlig övervakning och transparent rapportering av påverkan på konsumenterna och slutanvändarna.

