

## ESRS S4

### FORBRUGERE OG SLUTBRUGERE

#### Indholdsfortegnelse

---

##### Målsætning

##### Interaktion med andre ESRS

##### Oplysningskrav

- ESRS 2 Generelle oplysninger

##### Strategi

- Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-2 — Interessenternes interesser og synspunkter
- Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-3 — Væsentlige virkninger, risici og muligheder og deres samspil med strategi og forretningsmodel

##### Håndtering af virkninger, risici og muligheder

- Oplysningskrav S4-1 — Politikker vedrørende forbrugere og slutbrugere
- Oplysningskrav S4-2 — Processer for dialog med forbrugere og slutbrugere om virkninger
- Oplysningskrav S4-3 — Processer til afhjælpning af negative virkninger og kanaler, hvor forbrugere og slutbrugere kan give udtryk for bekymring
- Oplysningskrav S4-4 — Etablering af foranstaltninger vedrørende væsentlige virkninger på forbrugere og slutbrugere og tilgange til at håndtere væsentlige risici og forfølge væsentlige muligheder i forbindelse med forbrugere og slutbrugere samt effektiviteten af disse foranstaltninger

##### Parametre og mål

- Oplysningskrav S4-5 — Mål vedrørende håndtering af væsentlige negative virkninger, fremme af positive virkninger og håndtering af væsentlige risici og muligheder

##### Tillæg A: Anvendelseskrav

- Målsætning
- ESRS 2 Generelle oplysninger

##### Strategi

- Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-2 — Interessenternes interesser og synspunkter
- Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-3 — Væsentlige virkninger, risici og muligheder og deres samspil med strategi og forretningsmodel

##### Håndtering af virkninger, risici og muligheder

- Oplysningskrav S4-1 — Politikker vedrørende forbrugere og slutbrugere
- Oplysningskrav S4-2 — Processer for dialog med forbrugere og slutbrugere om virkninger
- Oplysningskrav S4-3 — Processer til afhjælpning af negative virkninger og kanaler, hvor forbrugere og slutbrugere kan give udtryk for bekymring
- Oplysningskrav S4-4 — Etablering af foranstaltninger vedrørende væsentlige virkninger og tilgange til at afbøde væsentlige risici og forfølge væsentlige muligheder i forbindelse med forbrugere og slutbrugere og effektiviteten af disse foranstaltninger og tilgange

##### Parametre og mål

- Oplysningskrav S4-5 — Mål vedrørende håndtering af væsentlige negative virkninger, fremme af positive virkninger og håndtering af væsentlige risici og muligheder

#### Målsætning

---

1. Formålet med denne standard er at præcisere oplysningskrav, som vil gøre det muligt for *brugerne* af *bæredygtighedserklæringen* at forstå væsentlige *virkninger* på *forbrugere*

**og slutbrugere**, der er forbundet med virksomhedens egne aktiviteter og værdikæder, herunder gennem dens produkter eller tjenesteydelser samt gennem dens **forretningsforbindelser**, og dens tilknyttede væsentlige **risici** og **muligheder**, herunder:

- (a) hvordan virksomheden påvirker forbrugerne og/eller slutbrugerne af dens produkter og/eller tjenester (i denne standard benævnt "forbrugere og slutbrugere") med hensyn til væsentlige positive og negative faktiske eller potentielle virkninger
  - (b) eventuelle **foranstaltninger**, der er truffet, og resultatet af sådanne foranstaltninger for at forebygge, afbøde eller afhjælpe faktiske eller potentielle negative virkninger og for at imødegå risici og muligheder
  - (c) arten, typen og omfanget af virksomhedens væsentlige risici og muligheder i forbindelse med dens virkninger på og **afhængighed** af forbrugere og slutbrugere, og hvordan virksomheden styrer sådanne risici og muligheder, og
  - (d) de **finansielle virkninger** for virksomheden på kort, mellemlang og lang sigt for væsentlige risici og muligheder som følge af virksomhedens virkninger på og afhængighed af forbrugere og/eller slutbrugere.
2. For at opfylde målet kræver denne standard en redegørelse for den generelle tilgang, som virksomheden anvender til at identificere og håndtere eventuelle væsentlige faktiske og potentielle **virkninger** for **forbrugerne** og/eller **slutbrugerne** i forbindelse med sine produkter og/eller tjenester i forbindelse med:
- (a) informationsrelaterede konsekvenser for forbrugere og/eller slutbrugere (f.eks. privatlivets fred, ytringsfrihed og adgang til (kvalitet) information)
  - (b) forbrugernes og/eller slutbrugernes personlige sikkerhed (f.eks. sundhed og sikkerhed, personsikkerhed og beskyttelse af børn)
  - (c) social inklusion af forbrugere og/eller slutbrugere (f.eks. **ikkeforskelssbehandling**, adgang til produkter og tjenester og ansvarlig markedsføringspraksis).
3. Denne standard kræver også en redegørelse for, hvordan sådanne virkninger samt virksomhedens **afhængighed** af **forbrugere** og/eller **slutbrugere** kan skabe væsentlige **risici** eller **muligheder** for virksomheden. Negative virkninger på omdømmet for virksomhedens produkter og/eller tjenesteydelser kan f.eks. være til skade for virksomhedens resultater, mens tillid til produkter og/eller tjenesteydelser kan give forretningsfordele såsom øget salg eller udvidelse af det fremtidige forbrugergrundlag.
4. **Forbrugernes** og **slutbrugernes** ulovlige brug eller misbrug af virksomhedens produkter og tjenester falder uden for denne standards anvendelsesområde.

## Interaktion med andre ESRS

---

5. Denne standard finder anvendelse, når væsentlige **virkninger** på og/eller væsentlige **risici** og **muligheder** i forbindelse med **forbrugere** og/eller **slutbrugere** er blevet identificeret gennem den procedure for **væsentlighedsvurdering**, der er beskrevet i ESRS 2 *Generelle oplysninger*.
6. Denne standard skal sammenholdes med ESRS 1 *Generelle krav* og ESRS 2 samt ESRS S1 *Egen arbejdsstyrke*, ESRS S2 *Arbejdstagere i værdikæden* og ESRS S3 *Berørte samfund*.

## Oplysningskrav

---

### ESRS 2 Generelle oplysninger

7. Kravene i dette afsnit bør læses i sammenhæng med de oplysninger, der kræves i ESRS 2 om strategi (SBM). De deraf følgende oplysninger skal fremlægges sammen med de oplysninger, der kræves i henhold til ESRS 2, med undtagelse af SBM-3 *Væsentlige virkninger, risici og muligheder og deres samspil med strategi og forretningsmodel*, for hvilke

virksomheden har mulighed for at fremlægge oplysningerne sammen med den emnespecifikke offentliggørelse.

### **Strategi**

#### ***Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-2 — Interessenternes interesser og synspunkter***

---

8. I forbindelse med besvarelsen af ESRS 2 SBM-2, punkt 43, skal virksomheden offentliggøre, hvordan dens **forbrugeres** og/eller **slutbrugeres** interesser, synspunkter og rettigheder, herunder respekten for deres menneskerettigheder, danner grundlag for dens strategi og forretningsmodel. Forbrugere og/eller slutbrugere er en vigtig gruppe af berørte **interessenter**.

#### ***Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-3 — Væsentlige virkninger, risici og muligheder og deres samspil med strategi og forretningsmodel***

---

9. Ved besvarelsen af ESRS 2 SBM-3, punkt 48, skal virksomheden offentliggøre:
- (a) hvorvidt og hvordan faktiske og potentielle **virkninger** for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** som identificeret i oplysningskrav ESRS 2 IRO-1 *Beskrivelse af processerne til identifikation og vurdering af væsentlige virkninger, risici og muligheder*: i) stammer fra eller er forbundet med virksomhedens strategi og **forretningsmodel** og ii) informerer og bidrager til at tilpasse virksomhedens strategi og forretningsmodel, og
  - (b) forholdet mellem dens væsentlige risici og muligheder som følge af virkninger på og **afhængighed** af forbrugere og/eller slutbrugere og dens strategi og forretningsmodel.
10. Ved opfyldelsen af kravene i punkt 48 skal virksomheden offentliggøre, om alle **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, som sandsynligvis vil blive væsentligt påvirket af virksomheden, herunder **virkninger**, der er forbundet med virksomhedens egne aktiviteter og **værdikæde**, herunder gennem dens produkter eller tjenesteydelser samt gennem dens **forretningsforbindelser**, er omfattet af dens offentliggørelse i henhold til ESRS 2. Desuden skal virksomheden offentliggøre følgende oplysninger:
- (a) en kort beskrivelse af de typer forbrugere og/eller slutbrugere, der er genstand for væsentlige virkninger af dens egne aktiviteter eller gennem dens værdikæde, og angive, om de er:
    - i. forbrugere og/eller slutbrugere af produkter, der i sig selv er skadelige for mennesker og/eller øger risikoen for kroniske sygdomme
    - ii. forbrugere og/eller slutbrugere af tjenester, der potentielt kan have en negativ virkning på deres ret til privatlivets fred, til at få deres personoplysninger beskyttet, til ytringsfrihed og til **ikkeforskelssbehandling**
    - iii. forbrugere og/eller slutbrugere, der er afhængige af nøjagtige og tilgængelige produkt- eller servicerelaterede oplysninger, såsom manualer og produktmærker, for at undgå potentielt skadelig brug af et produkt eller en tjeneste
    - iv. forbrugere og/eller slutbrugere, som er særligt sårbare over for sundheds- eller privatlivsvirkninger eller virkninger af markedsførings- og salgsstrategier, såsom børn eller økonomisk sårbare personer
  - (b) i tilfælde af væsentlige negative virkninger, uanset om de enten er i) udbredte eller systemiske i sammenhænge, hvor virksomheden sælger eller leverer sine produkter eller tjenesteydelser (f.eks. statslig overvågning, der påvirker tjenestebrugernes privatliv), eller ii) vedrører individuelle **hændelser** (f.eks. en defekt i forbindelse med et bestemt produkt) eller specifikke forretningsforbindelser (f.eks. en forretningspartner anvender markedsføring, der på uhensigtsmæssig vis er rettet mod unge **forbrugere**)

- (c) i tilfælde af væsentlige positive virkninger en kort beskrivelse af de aktiviteter, der resulterer i de positive virkninger (f.eks. produktdesign, der forbedrer dens tilgængelighed for personer med handicap), og de typer forbrugere og/eller slutbrugere, der påvirkes positivt eller kan påvirkes positivt virksomheden kan også oplyse, om de positive virkninger forekommer i bestemte lande eller regioner og
  - (d) eventuelle væsentlige risici og muligheder for virksomheden som følge af virkninger på og afhængighed af forbrugere og/eller slutbrugere.
11. Ved beskrivelsen af de vigtigste typer **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, der påvirkes eller kan blive negativt påvirket, på grundlag af væsentlighedsvurderingen i ESRS 2 IRO-1, skal virksomheden offentliggøre, om og hvordan den har udviklet en forståelse af, hvordan forbrugere og/eller slutbrugere med særlige karakteristika, eller dem, der anvender bestemte produkter eller tjenester, kan have større risiko for at lide skade.
  12. Virksomheden skal offentliggøre, hvilke af dens eventuelle væsentlige risici og muligheder, der opstår som følge af virkninger på og **afhængighed** af **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, der vedrører specifikke grupper af forbrugere og/eller slutbrugere (f.eks. særlige aldersgrupper) snarere end alle forbrugere og/eller slutbrugere.

### **Håndtering af virkninger, risici og muligheder**

#### **Oplysningskrav S4-1 — Politikker vedrørende forbrugere og slutbrugere**

13. Virksomheden skal beskrive sine politikker for håndtering af dens væsentlige virkninger af sine produkter og/eller tjenester for forbrugere og slutbrugere samt tilknyttede væsentlige risici og muligheder.
14. Formålet med dette oplysningskrav er at gøre det muligt at forstå, i hvilket omfang virksomheden har politikker, der specifikt vedrører identifikation, vurdering, forvaltning og/eller **afhjælpning** af væsentlige virkninger for **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, samt politikker, der dækker væsentlige risici eller muligheder i forbindelse med forbrugere og/eller slutbrugere.
15. Den offentliggørelse, der kræves i henhold til punkt 13, skal indeholde oplysninger om virksomhedens politikker for håndtering af dens væsentlige virkninger, risici og muligheder i forbindelse med **forbrugere** og/eller **slutbrugere** i overensstemmelse med ESRS 2 MDR-P *Politikker vedtaget til håndtering af væsentlige bæredygtighedsspørgsmål*. Desuden skal virksomheden angive, om sådanne policer omfatter specifikke grupper eller alle forbrugere og/eller slutbrugere.
16. Virksomheden skal beskrive sine **menneskerettighedspolitiske** forpligtelser<sup>1</sup>, der er relevante for **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, herunder de processer og mekanismer til overvågning af overholdelsen af FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder, ILO's erklæring om grundlæggende principper og rettigheder på arbejdspladsen eller OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder. I sin offentliggørelse skal den fokusere på de spørgsmål, der er væsentlige i forbindelse med, samt den generelle tilgang til<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> Disse oplysninger understøtter informationsbehovene hos deltagere på det finansielle marked, der er omfattet af forordning (EU) 2019/2088, fordi de stammer fra en yderligere indikator vedrørende de vigtigste negative virkninger som fastsat ved indikator nr. 9 i skema 3 i bilag I til Kommissionens delegerede forordning (EU) 2022/1288 for så vidt angår oplysningsregler om bæredygtige investeringer ("Manglende menneskerettighedspolitik").

<sup>2</sup> Disse oplysninger understøtter informationsbehovene hos deltagere på det finansielle marked, der er omfattet af forordning (EU) 2019/2088, fordi de stammer fra en obligatorisk indikator vedrørende de vigtigste negative virkninger som fastsat ved indikator nr. 11 i skema 1 i bilag I til Kommissionens delegerede forordning (EU) 2022/1288 for så vidt angår oplysningsregler om bæredygtige investeringer.

- (a) respekt for forbrugernes og/eller slutbrugernes menneskerettigheder
  - (b) samarbejde med forbrugere og/eller slutbrugere og
  - (c) foranstaltninger, der skal tilvejebringe og/eller gøre det muligt at **afhjælpe** virkninger på menneskerettighederne.
17. Virksomheden skal offentliggøre, om og hvordan dens politikker med hensyn til **forbrugere** og/eller **slutbrugere** er i overensstemmelse med internationalt anerkendte instrumenter, der er relevante for forbrugere og/eller slutbrugere, herunder FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder. Virksomheden skal også oplyse, i hvilket omfang tilfælde af manglende overholdelse af FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder, ILO's erklæring om grundlæggende principper og rettigheder på arbejdspladsen eller OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder, der involverer, er blevet rapporteret i dens opstrøms og nedstrøms **værdikæde**, og, hvis det er relevant, en angivelse af arten af sådanne tilfælde<sup>3</sup>.

#### **Oplysningskrav S4-2 — Processer for dialog med forbrugere og slutbrugere om virkninger**

18. Virksomheden skal offentliggøre sine generelle processer for samarbejde med forbrugere og/eller slutbrugere og deres repræsentanter om faktiske og potentielle konsekvenser for dem.
19. Formålet med dette oplysningskrav er at gøre det muligt at forstå, hvorvidt og hvordan virksomheden som led i sin igangværende due diligence-procedure samarbejder med **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, deres legitime repræsentanter eller med troværdige stedfortrædere om væsentlige faktiske og potentielle positive og/eller negative virkninger, der påvirker eller sandsynligvis vil påvirke dem, og hvorvidt og hvordan der tages hensyn til forbrugernes og/eller slutbrugernes synspunkter i virksomhedens beslutningsprocesser.
20. Virksomheden skal offentliggøre, om og hvordan **forbrugernes** og/eller **slutbrugernes** perspektiver danner grundlag for dens beslutninger eller aktiviteter, der har til formål at håndtere faktiske og potentielle virkninger for forbrugere og/eller slutbrugere. Dette skal, hvor det er relevant, omfatte en redegørelse for:
- (a) om der er tale om et direkte engagement med forbrugere og/eller slutbrugere eller deres **legitime repræsentanter** eller med troværdige stedfortrædere, der har indsigt i deres situation
  - (b) de(n) fase(r), hvor engagementet finder sted, typen af engagement og engagementets hyppighed
  - (c) den funktion og den øverste rolle i virksomheden, der har det operationelle ansvar for at sikre, at dette engagement finder sted, og at resultaterne danner grundlag for virksomhedens tilgang og
  - (d) hvor det er relevant, hvordan virksomheden vurderer effektiviteten af sit engagement med forbrugere og/eller slutbrugere og, hvor det er relevant, eventuelle aftaler eller resultater, der følger af et sådant engagement.
21. Hvor det er relevant, skal virksomheden offentliggøre, hvilke skridt den tager for at få indsigt i perspektiverne for **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, der kan være særligt sårbare over for virkninger og/eller marginaliserede (f.eks. personer med handicap, børn osv.).

<sup>3</sup> Disse oplysninger understøtter informationsbehovene hos: deltagere på det finansielle marked, der er omfattet af forordning (EU) 2019/2088, fordi de stammer fra en obligatorisk indikator vedrørende de vigtigste negative virkninger som fastsat ved indikator nr. 10 i skema 1 i bilag I til Kommissionens delegerede forordning (EU) 2022/1288 for så vidt angår oplysningsregler om bæredygtige investeringer ("Overtrædelser af FN's Global Compact-principper og Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udviklings (OECD's) retningslinjer for multinationale virksomheder"), og benchmarkadministratorernes informationsbehov for at offentliggøre ESG-faktorer, der er omfattet af forordning (EU) 2020/1816, som fastsat ved indikatoren "Antallet af benchmarkets bestanddele forbundet med krænkelse af sociale rettigheder (absolut tal og relativt tal divideret med alle benchmarkets bestanddele) som omhandlet i internationale traktater og konventioner, FN's principper eller i givet fald national lovgivning" i afsnit 1 og 2 i bilag II.

22. Hvis virksomheden ikke kan fremlægge ovennævnte krævede oplysninger, fordi den ikke har vedtaget en generel procedure for samarbejde med **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, skal den offentliggøre, at dette er tilfældet. Den kan offentliggøre en tidsramme, inden for hvilken den har til hensigt at indføre en sådan proces.

---

**Oplysningskrav S4-3 — Processer til afhjælpning af negative virkninger og kanaler, hvor forbrugere og slutbrugere kan give udtryk for bekymring**

---

23. Virksomheden skal beskrive de processer, den har indført for at sikre eller samarbejde om afhjælpning af negative virkninger på forbrugere og/eller slutbrugere, som virksomheden er forbundet med, samt kanaler, der er tilgængelige for forbrugere og/eller slutbrugere til at give udtryk for betænkeligheder og få dem håndteret.
24. Formålet med dette oplysningskrav er at gøre det muligt at forstå de formelle midler, hvormed **forbrugere** og/eller **slutbrugere** kan give udtryk for deres bekymringer og behov direkte til virksomheden, og/eller hvorigennem virksomheden støtter tilgængeligheden af sådanne kanaler (f.eks. **klagemekanismer**) gennem sine forretningsforbindelser, hvordan der følges op med disse forbrugere og/eller slutbrugere vedrørende de spørgsmål, der rejses, og effektiviteten af disse kanaler.
25. Virksomheden skal beskrive:
- (a) sin generelle tilgang til og processer for tilvejebringelse af eller bidrag til **afhjælpning**, hvis den har konstateret, at den har forårsaget eller bidraget til en væsentlig negativ **virkning** på **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, herunder hvorvidt og hvordan virksomheden vurderer, at den leverede afhjælpning er effektiv
  - (b) eventuelle specifikke kanaler, som den har indført, for at forbrugere og/eller slutbrugere kan give udtryk for sine bekymringer eller behov direkte over for virksomheden og få dem adresseret, herunder om disse er etableret af virksomheden selv og/eller gennem deltagelse i tredjepartsmekanismer
  - (c) de processer, hvorigennem virksomheden støtter eller kræver adgang til sådanne kanaler gennem sine forretningsforbindelser og
  - (d) hvordan den sporer og overvåger spørgsmål, der rejses og tackles, og hvordan det sikrer kanalernes effektivitet, herunder gennem inddragelse af **interessenter**, som er de tilsigtede **brugere**.
26. Virksomheden skal offentliggøre, om og hvordan den vurderer, at **forbrugere** og/eller **slutbrugere** er opmærksomme på og har tillid til disse strukturer eller processer som et middel til at give udtryk for deres bekymringer eller behov og få dem behandlet. Desuden skal virksomheden offentliggøre, om den har indført politikker til beskyttelse af enkeltpersoner mod repressalier, når de anvender sådanne strukturer eller processer. Hvis sådanne oplysninger er blevet offentliggjort i overensstemmelse med ESRS G1-1, kan virksomheden henvise til disse oplysninger.
27. Hvis virksomheden ikke kan fremlægge ovennævnte krævede oplysninger, fordi den ikke har indført en kanal til at give udtryk for betænkeligheder, og/eller ikke støtter tilgængeligheden af mekanismer gennem sine forretningsforbindelser, skal den offentliggøre dette. Den kan offentliggøre en tidsramme, inden for hvilken den har til hensigt at have en sådan kanal eller sådanne processer på plads.

---

**Oplysningskrav S4-4 — Etablering af foranstaltninger vedrørende væsentlige virkninger på forbrugere og slutbrugere og tilgange til at håndtere væsentlige risici og forfølge væsentlige muligheder i forbindelse med forbrugere og slutbrugere samt effektiviteten af disse foranstaltninger**

---

28. Virksomheden skal offentliggøre, hvordan den træffer foranstaltninger til at håndtere væsentlige virkninger på forbrugere og slutbrugere, styre væsentlige risici og forfølge væsentlige muligheder i forbindelse med forbrugere og slutbrugere samt effektiviteten af disse foranstaltninger.

29. Dette oplysningskrav har to formål. For det første skal den gøre det muligt at forstå alle **foranstaltninger** og initiativer, hvorigennem virksomheden søger at:
- (a) forebygge, afbøde og afhjælpe de negative væsentlige virkninger for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** og/eller
  - (b) opnå positive væsentlige virkninger for forbrugere og/eller slutbrugere.
- For det andet skal den gøre det muligt at forstå, hvordan virksomheden håndterer de væsentlige risici og udnytter de væsentlige muligheder, der er forbundet med forbrugere og/eller slutbrugere.
30. Virksomheden skal give en kort beskrivelse af handlingsplanerne og ressourcerne til håndtering af dens væsentlige virkninger, risici og muligheder for **forbrugere** og **slutbrugere** i henhold til SRS 2 MDR-A *Foranstaltninger og ressourcer i forbindelse med bæredygtighedsspørgsmål*.
31. I forbindelse med væsentlige virkninger skal virksomheden beskrive:
- (a) **foranstaltninger**, der er truffet, planlagt eller i gang for at forebygge, afbøde eller afhjælpe væsentlige negative virkninger for **forbrugere** og/eller **slutbrugere**
  - (b) hvorvidt og hvordan den har truffet foranstaltninger for at tilvejebringe eller muliggøre **afhjælpning** i forbindelse med en faktisk væsentlig påvirkning
  - (c) eventuelle yderligere foranstaltninger eller initiativer, som den har iværksat med det primære formål at bidrage positivt til forbedrede sociale resultater for forbrugere og/eller slutbrugere og
  - (d) hvordan den sporer og vurderer effektiviteten af disse **foranstaltninger** og initiativer med hensyn til at levere tilsigtede resultater til forbrugere og/eller slutbrugere.
32. I forbindelse med punkt 28 skal virksomheden beskrive:
- (a) de processer, hvorved den identificerer, hvilke foranstaltninger der er nødvendige og hensigtsmæssige som reaktion på en bestemt faktisk eller potentiel negativ virkning på **forbrugere** og/eller **slutbrugere**
  - (b) dens tilgange til at træffe foranstaltninger i forbindelse med specifikke væsentlige negative virkninger for forbrugere og/eller slutbrugere, herunder enhver foranstaltning i forbindelse med dens egen praksis vedrørende produktdesign, -markedsføring eller -salg, og om der vil være behov for en bredere industriel eller samarbejdsbaseret indsats med andre relevante parter, og
  - (c) hvordan den sikrer, at processer, der skal tilvejebringe eller muliggøre **afhjælpning** i tilfælde af væsentlige negative virkninger, er tilgængelige og effektive med hensyn til deres gennemførelse og resultater.
33. I forbindelse med væsentlige risici og muligheder skal virksomheden beskrive:
- (a) hvilke foranstaltninger der er planlagt eller undervejs for at afbøde væsentlige risici for virksomheden som følge af dens virkninger på og **afhængighed** af **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, og hvordan den sporer effektiviteten i praksis, og
  - (b) hvilke foranstaltninger der er planlagt eller undervejs med henblik på at forfølge væsentlige muligheder for virksomheden i forhold til forbrugere og/eller slutbrugere.
34. Virksomheden skal offentliggøre, om og hvordan den træffer foranstaltninger for at undgå at forårsage eller bidrage til væsentlige negative virkninger på **forbrugere** og/eller **slutbrugere** gennem sin egen praksis, herunder, hvor det er relevant, i forbindelse med markedsføring, salg og dataanvendelse. Dette kan omfatte oplysning om, hvilken tilgang der anvendes, når der opstår spændinger mellem forebyggelse eller afbødning af væsentlige negative virkninger og andet pres fra erhvervslivet.
35. Ved udarbejdelsen af denne offentliggørelse skal virksomheden tage hensyn til, om alvorlige menneskerettighedsproblemer og **-hændelser** i forbindelse med dens **forbrugere** og/eller

**slutbrugere** er blevet rapporteret, og i givet fald oplyse herom<sup>4</sup>.

36. Hvis virksomheden evaluerer en foranstaltnings effektivitet ved at fastsætte et mål i forbindelse med offentliggørelsen af de oplysninger, der kræves i henhold til punkt 32, litra c), skal virksomheden tage hensyn til ESRS 2 MDR-T *Sporing af effektiviteten af politikker og foranstaltninger gennem mål*.
37. Virksomheden skal offentliggøre, hvilke ressourcer der er afsat til håndtering af dens væsentlige virkninger, med oplysninger, der gør det muligt for **brugerne** at få en forståelse af, hvordan de væsentlige virkninger håndteres.

### **Parametre og mål**

#### ***Oplysningskrav S4-5 — Mål vedrørende håndtering af væsentlige negative virkninger, fremme af positive virkninger og håndtering af væsentlige risici og muligheder***

---

38. Virksomheden skal offentliggøre de tidsbestemte og resultatorienterede mål, den måtte have fastsat vedrørende:
  - (a) mindske af de negative virkninger for forbrugere og/eller slutbrugere og/eller
  - (b) fremme af positive virkninger for forbrugere og/eller slutbrugere og/eller
  - (c) håndtering af væsentlige risici og muligheder i forbindelse med forbrugere og/eller slutbrugere.
39. Formålet med dette oplysningskrav er at gøre det muligt at forstå, i hvilket omfang virksomheden anvender tidsbundne og resultatorienterede **mål** til at fremme og måle sine fremskridt med hensyn til at håndtere væsentlige negative virkninger og/eller fremme positive virkninger for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** og/eller håndtere væsentlige risici og muligheder i forbindelse med forbrugere og/eller slutbrugere.
40. Den sammenfattende beskrivelse af **målene** for håndtering af dens væsentlige virkninger, risici og muligheder i forbindelse med **forbrugere** og/eller **slutbrugere** skal indeholde de oplysningskrav, der er defineret i ESRS 2 MDR-T.
41. Virksomheden skal offentliggøre processen for fastsættelse af **målene**, herunder om og hvordan virksomheden har engageret sig direkte med **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, deres legitime repræsentanter eller  **troværdige stedfortrædere**, der har indsigt i deres situation i:
  - (a) fastsættelse af sådanne mål
  - (b) sporing af virksomhedens resultater i forhold til dem og
  - (c) identificering af eventuelle erfaringer eller forbedringer som følge af virksomhedens resultater

### **Tillæg A: Anvendelseskrav**

---

Dette tillæg er en integreret del af ESRS S4 *Forbrugere og slutbrugere*. Det støtter anvendelsen af kravene i denne standard og har samme gyldighed som de øvrige dele af standarden.

---

<sup>4</sup> Disse oplysninger understøtter informationsbehovene hos deltagere på det finansielle marked, der er omfattet af forordning (EU) 2019/2088, fordi de stammer fra en yderligere indikator vedrørende de vigtigste negative virkninger som fastsat ved indikator nr. 14 i skema 3 i bilag I til Kommissionens delegerede forordning (EU) 2022/1288 for så vidt angår oplysningsregler om bæredygtige investeringer ("Antal identificerede tilfælde af alvorlige menneskerettighedsrelaterede problemer og hændelser").



## Målsætning

---

- AR 1. Virksomheden kan fremhæve særlige spørgsmål, der er relevante for en væsentlig virkning i en kortere periode, f.eks. initiativer vedrørende **forbrugernes** og/eller **slutbrugernes** sundhed og sikkerhed i forbindelse med kontaminering af et produkt eller alvorlige krænkelse af privatlivets fred som følge af en massiv lækage af data.
- AR 2. Den oversigt over sociale spørgsmål og menneskerettighedsspørgsmål, der er omhandlet i punkt 2, indebærer ikke, at alle disse spørgsmål skal offentliggøres i hvert oplysningskrav i denne standard. Den indeholder snarere en liste over forhold, som virksomheden skal tage hensyn til i sin **væsentlighedsvurdering** (ref. til ESRS 1, kapitel 3 *Dobbelt væsentlighed som grundlag for bæredygtighedsoplysninger* og ESRS 2 IRO-1) vedrørende **forbrugere** og/eller **slutbrugere** og efterfølgende oplyse om væsentlige virkninger, risici og muligheder inden for denne standards anvendelsesområde.

## ESRS 2 Generelle oplysninger

### Strategi

#### **Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-2 — Interessenternes interesser og synspunkter**

---

- AR 3. ESRS 2 SBM-2 kræver, at virksomheden giver en forståelse af, om og hvordan den overvejer, om dens strategi og forretningsmodel spiller en rolle med hensyn til at skabe, forværre eller (omvendt) afbøde væsentlige virkninger på **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, og om og hvordan forretningsmodellen og -strategien er tilpasset til at håndtere sådanne væsentlige virkninger.
- AR 4. Selv om **forbrugere** og/eller **slutbrugere** måske ikke samarbejder med virksomheden på niveauet for sin strategi eller forretningsmodel, kan deres synspunkter danne grundlag for virksomhedens vurdering af dens strategi og forretningsmodel. Virksomheden kan offentliggøre synspunkterne hos de (faktiske eller potentielle) væsentligt berørte forbrugere og/eller slutbrugernes **legitime repræsentanter** eller hos troværdige stedfortrædere, der har indsigt i deres situation.

#### **Oplysningskrav i forbindelse med ESRS 2 SBM-3 — Væsentlige virkninger, risici og muligheder og deres samspil med strategi og forretningsmodel**

---

- AR 5. Virkningerne for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** kan skyldes virksomhedens forretningsmodel eller -strategi på en række forskellige måder. Påvirkningerne kan f.eks. være relateret til virksomhedens værditilbud (f.eks. levering af onlineplatforme med potentiale for skader online og offline), dens **værdikæde** (f.eks. hastighed i udvikling af produkter eller tjenester eller levering af projekter med risici for sundhed og sikkerhed) eller dens omkostningsstruktur og indtægtsmodel (f.eks. salgsmaksimerende incitamenter, der udsætter forbrugere for risiko).
- AR 6. virkninger på **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, der stammer fra strategien eller forretningsmodellen, kan også medføre væsentlige risici for virksomheden. Hvis virksomhedens forretningsmodel f.eks. er baseret på at tilskynde salgspersonalet til at sælge store mængder af et produkt eller en tjeneste (f.eks. kreditkort eller smertestillende medicin) hurtigt, og dette resulterer i omfattende skader på forbrugere, kan virksomheden blive sagsøgt og få et dårligt omdømme, hvilket kan påvirke dens fremtidige forretning og troværdighed.
- AR 7. Eksempler på særlige karakteristika ved **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, som virksomheden kan tage i betragtning, når den besvarer punkt 11, omfatter unge forbrugere og/eller slutbrugere, som kan være mere sårbare over for virkninger for deres fysiske og mentale udvikling, eller som mangler finansiell viden og kan være mere sårbare over for udnyttende salgs- eller markedsføringspraksis. De kan også omfatte kvinder i en kontekst, hvor kvinder rutinemæssigt forskelsbehandles i deres adgang til bestemte tjenester eller i

forbindelse med markedsføring af bestemte produkter.

- AR 8. Med hensyn til punkt 12 kan **risici** opstå på grund af virksomhedens afhængighed af **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, hvor hændelser med lav sandsynlighed, men med stor virkning, kan udløse **finansielle virkninger**, f.eks. hvis en global pandemi har alvorlige konsekvenser for visse forbrugeres levebrød, hvilket medfører store ændringer i forbrugsmønstrene.

### **Håndtering af virkninger, risici og muligheder**

#### **Oplysningskrav S4-1 — Politikker vedrørende forbrugere og slutbrugere**

---

- AR 9. Beskrivelsen skal omfatte de centrale oplysninger, der er nødvendige for at sikre en pålidelig repræsentation af politikkerne i forhold til **forbrugere** og **slutbrugere**, og virksomheden skal derfor tage hensyn til forklaringer på væsentlige ændringer af de politikker, der er vedtaget i løbet af rapporteringsåret (f.eks. nye forventninger til erhvervskunder, nye yderligere tilgange til due diligence og afhjælpning).
- AR 10. **Politikken** kan tage form af en selvstændig politik vedrørende **forbrugere** og/eller **slutbrugere** eller indgå i et bredere dokument såsom en etisk kodeks eller en generel bæredygtighedspolitik, som virksomheden allerede har offentliggjort som en del af en anden ESRS. I disse tilfælde skal virksomheden give en nøjagtig krydshenvisning for at identificere de aspekter af politikken, der opfylder kravene i dette oplysningskrav.
- AR 11. Når virksomheden offentliggør sin tilpasning af sine politikker til FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder, skal den tage hensyn til, at de vejledende principper henviser til de internationale grundlæggende menneskerettighedsinstrumenter, som består af verdenserklæringen om menneskerettigheder og de to konventioner, der gennemfører den, og kan offentliggøre, at de er i overensstemmelse med disse instrumenter.
- AR 12. Når virksomheden oplyser om, hvordan eksterne politikker er indlejret, kan den f.eks. overveje interne salgs- og distributionspolitikker og tilpasning til andre politikker, der er relevante for **forbrugere** og/eller **slutbrugere**. Virksomheden skal også overveje sine politikker til sikring af rigtigheden og nytten af de oplysninger, der gives til potentielle og faktiske forbrugere og/eller slutbrugere, både før og efter salget.
- AR 13. Virksomheden kan give en illustration af, hvordan dens politikker formidles til de personer, grupper af personer eller enheder, som de er relevante for, enten fordi de forventes at gennemføre dem (f.eks. virksomhedens **ansatte**, kontrahenter og **leverandører**), eller fordi de har en direkte interesse i gennemførelsen heraf (f.eks. egne arbejdstagere, investorer). Den kan offentliggøre kommunikationsværktøjer og -kanaler (f.eks. foldere, nyhedsbreve, dedikerede websteder, sociale medier, direkte interaktion med ansigt til ansigt, arbejdstagerrepræsentanter), der har til formål at sikre, at **politikken** er tilgængelig, og at forskellige målgrupper forstår dens konsekvenser. Virksomheden kan også forklare, hvordan den identificerer og fjerner potentielle hindringer for udbredelse, f.eks. gennem oversættelse til relevante sprog eller anvendelse af grafiske afbildninger.

#### **Oplysningskrav S4-2 — Processer for dialog med forbrugere og slutbrugere om virkninger**

---

- AR 14. **Troværdige stedfortrædere**, der har kendskab til **forbrugernes** og **slutbrugernes** interesser, erfaringer eller perspektiver, kan omfatte nationale forbrugerbeskyttelsesorganer for visse forbrugere.
- AR 15. Ved beskrivelsen af, hvilken funktion eller rolle der har operationelt ansvar for et sådant engagement og/eller endeligt ansvar, kan virksomheden offentliggøre, om der er tale om en særlig rolle eller funktion eller en del af en bredere rolle eller funktion, og om der er tilbudt kapacitetsopbygningsaktiviteter til at støtte medarbejderne i at påtage sig engagementet. Hvis den ikke kan identificere en sådan position eller funktion, kan den angive, at dette er tilfældet. Denne fremlæggelse af oplysninger kan også opfyldes ved at

henvise til de oplysninger, der er offentliggjort i henhold til ESRS 2 GoV-1 *Administrations-, ledelses- og tilsynsorganernes rolle*.

- AR 16. Ved udarbejdelsen af de oplysninger, der er beskrevet i punkt 20, litra b) og c), kan følgende illustrationer tages i betragtning:
- (a) for de(n) fase(er), hvor engagementet finder sted, kan der f.eks. være tale om at fastlægge afbødningsmetoder eller evaluere deres effektivitet
  - (b) for typen af engagement kan der være tale om deltagelse, høring og/eller information
  - (c) med hensyn til hyppigheden af engagementet kan der gives oplysninger om, hvorvidt engagementet finder sted regelmæssigt, på bestemte tidspunkter i et projekt eller en forretningsproces, samt om det sker som reaktion på retlige krav og/eller som svar på interessenternes anmodninger, og om resultatet af engagementet integreres i virksomhedens beslutningsprocesser. og
  - (d) for så vidt angår rollen med operationelt ansvar, hvorvidt virksomheden kræver, at det relevante personale har visse færdigheder, eller om den tilbyder **uddannelse** eller kapacitetsopbygning til relevant personale til at påtage sig et engagement.
- AR 17. For at illustrere, hvordan perspektiverne for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** har dannet grundlag for virksomhedens specifikke beslutninger eller aktiviteter, kan virksomheden give eksempler fra den nuværende rapporteringsperiode.

#### ***Oplysningskrav S4-3 — Processer til afhjælpning af negative virkninger og kanaler, hvor forbrugere og slutbrugere kan give udtryk for bekymring***

---

- AR 18. Ved opfyldelsen af kravene i oplysningskriterierne i ESRS S4-3 kan virksomheden lade sig lede af indholdet af FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder og OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder med fokus på **afhjælpnings-** og **klagemekanismer**.
- AR 19. Kanaler til at give udtryk for bekymringer eller behov omfatter **klagemekanismer**, hotlines, dialogprocesser eller andre midler, hvorigennem **forbrugere** og/eller **slutbrugere** eller deres **legitime repræsentanter** kan give udtryk for bekymring over virkninger eller forklare behov, som de gerne vil imødekomme virksomheden. Dette kan omfatte kanaler, der leveres direkte af virksomheden, og skal offentliggøres ud over eventuelle andre mekanismer, som virksomheden måtte anvende for at få indsigt i håndteringen af virkningerne for forbrugere og/eller slutbrugere, såsom overensstemmelsesrevisioner. Hvis virksomheden udelukkende baserer sig på oplysninger om eksistensen af sådanne kanaler, som dens **forretningsforbindelser** giver, for at opfylde dette krav, kan den angive dette.
- AR 20. For at give større indsigt i de oplysninger, der er omfattet af ESRS S4-3, kan virksomheden give indsigt i, hvorvidt og hvordan **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, der kan blive berørt, kan få adgang til kanaler på niveauet for den virksomhed, de er berørt af, i forhold til hver væsentlig virkning.
- AR 21. Tredjepartsmekanismer kan omfatte mekanismer, der drives af regeringen, NGO'er, industrisammenslutninger og andre samarbejdsinitiativer. Med hensyn til omfanget af disse mekanismer kan virksomheden offentliggøre, om disse er tilgængelige for alle **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, som potentielt eller faktisk kan blive væsentligt påvirket af virksomheden, eller enkeltpersoner eller organisationer, der handler på deres vegne, eller som på anden måde er i stand til at være opmærksomme på negative virkninger, og hvorigennem forbrugere og/eller slutbrugere (eller enkeltpersoner eller organisationer, der handler på deres vegne, eller som på anden måde er i stand til at være opmærksomme på negative virkninger), kan fremsætte klager eller bekymringer vedrørende virksomhedens egne aktiviteter.
- AR 22. Med hensyn til beskyttelse af enkeltpersoner, der anvender mekanismerne mod repressalier, kan virksomheden beskrive, om den behandler klager fortroligt og med respekt for retten til privatlivets fred og databeskyttelse og om de giver **forbrugere** og/eller **slutbrugere** mulighed for at anvende dem anonymt (f.eks. gennem repræsentation ved en tredjepart).

AR 23. Ved at oplyse om, hvorvidt og hvordan virksomheden ved, at **forbrugere** og/eller **slutbrugere** er bekendt med og har tillid til nogen af disse kanaler, kan virksomheden fremlægge relevante og pålidelige data om effektiviteten af disse kanaler set fra værdikædens arbejdstageres egen synsvinkel. Eksempler på informationskilder er undersøgelser af forbrugere og/eller slutbrugere, der har anvendt sådanne kanaler, og deres tilfredshed med processen og resultaterne. For at illustrere anvendelsesniveauet for sådanne kanaler kan virksomheden offentliggøre antallet af klager modtaget fra forbrugere og/eller slutbrugere i rapporteringsperioden.

AR 24. Ved beskrivelsen af effektiviteten af kanaler, der giver **forbrugere** og/eller **slutbrugere** mulighed for at give udtryk for bekymring, kan virksomheden lade sig lede af følgende spørgsmål baseret på "effektivitetskriterierne for udenretslige **klagemekanismer**" som fastsat i FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder. Nedenstående betragtninger kan anvendes for hver enkelt kanal eller for det kollektive kanalsystem:

- (a) har kanalerne legitimitet ved at sørge for passende ansvarlighed for deres retfærdige adfærd og opbygge tillid hos interessenterne?
- (b) er kanalerne kendt og tilgængelige for **interessenterne**?
- (c) har kanalerne kendte procedurer, faste tidsrammer og klarhed over processerne?
- (d) sikrer kanalerne rimelig adgang til oplysninger, rådgivning og ekspertise?
- (e) giver kanalerne gennemsigtighed ved at give tilstrækkelige oplysninger til både klagere og, hvor det er relevant, til at imødekomme eventuelle offentlige interesser, der står på spil?
- (f) er de resultater, der opnås fra kanalerne, i overensstemmelse med internationalt anerkendte menneskerettigheder?
- (g) identificerer virksomheden indblik i de kanaler, der støtter kontinuerlig læring, både med hensyn til at forbedre kanalerne og forebygge fremtidige virkninger?
- (h) fokuserer virksomheden på dialog med klagere som et middel til at nå frem til aftalte løsninger i stedet for ensidigt at finde frem til resultatet?

Yderligere oplysninger findes i princip 31 i FN's vejledende principper om erhvervslivet og menneskerettigheder.

#### ***Oplysningskrav S4-4 — Etablering af foranstaltninger vedrørende væsentlige virkninger på forbrugere og slutbrugere og tilgange til at håndtere væsentlige risici og forfølge væsentlige muligheder i forbindelse med forbrugere og slutbrugere samt effektiviteten af disse foranstaltninger***

---

AR 25. Det kan tage tid at forstå de negative virkninger, og hvordan virksomheden kan blive involveret i dem gennem sin nedstrøms **værdikæde**, samt at identificere passende reaktioner og omsætte dem i praksis). Virksomheden skal derfor tage hensyn til:

- (a) dens generelle og specifikke tilgange til håndtering af væsentlige negative virkninger
- (b) dens initiativer, der har til formål at bidrage til yderligere væsentlige positive virkninger
- (c) hvor langt den har gjort fremskridt i sin indsats i rapporteringsperioden og
- (d) målet er fortsat forbedring.

AR 26. Passende foranstaltninger kan variere, alt efter om virksomheden forårsager eller bidrager til en væsentlig virkning, eller om den væsentlige virkning er direkte forbundet med dens egne aktiviteter, produkter eller tjenesteydelser gennem en forretningsforbindelse.

AR 27. Da væsentlige negative virkninger, der påvirker **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, og som har fundet sted i løbet af rapporteringsperioden, også kan være knyttet til enheder eller aktiviteter uden for dens direkte kontrol, kan virksomheden offentliggøre, om og hvordan den ønsker at anvende sin løftestangseffekt i sine **forretningsforbindelser** til at styre disse virkninger. Dette kan omfatte anvendelse af kommerciel **løftestangseffekt** (f.eks.

håndhævelse af kontraktlige krav med forretningsforbindelser eller gennemførelse af incitament), andre former for løftestangeffekt inden for forholdet (såsom uddannelse eller kapacitetsopbygning i korrekt anvendelse af produkter eller salgspraksis for forretningsforbindelser) eller samarbejdsbaseret indflydelse medigestillede eller andre aktører (såsom initiativer, der tager sigte på ansvarlig markedsføring eller produktsikkerhed).

- AR 28. Når virksomheden oplyser om sin deltagelse i et industri- eller multiinteressentinitiativ som led i sine **foranstaltninger** til håndtering af væsentlige negative virkninger, kan virksomheden offentliggøre, hvordan initiativet og dens egen inddragelse sigter mod at afhjælpe den pågældende væsentlige virkning. Den kan under ESRS S4-5 offentliggøre de relevante **mål**, der er fastsat i initiativet, og fremskridtene hen imod dem.
- AR 29. Når virksomheden oplyser om, hvorvidt og hvordan den tager hensyn til faktiske og potentielle virkninger for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** i beslutninger om at bringe **forretningsforbindelser** til ophør, og om og hvordan den søger at imødegå eventuelle negative virkninger af en opsigelse, kan den medtage eksempler.
- AR 30. Ved fremlæggelsen af oplysninger om, hvordan den følger effektiviteten af sine **foranstaltninger** til håndtering af væsentlige virkninger i rapporteringsperioden, kan virksomheden offentliggøre eventuelle erfaringer fra den foregående og den nuværende rapporteringsperiode.
- AR 31. De processer, der anvendes til at spore **foranstaltningernes** effektivitet, kan omfatte intern eller ekstern revision eller kontrol, retssager og/eller relaterede retsafgørelser, konsekvensanalyser, målingssystemer, feedback fra interessenter, **klagemekanismer**, eksterne præstationsvurderinger og benchmarking.
- AR 32. Rapportering om effektivitet har til formål at gøre det muligt at forstå sammenhængen mellem de **foranstaltninger**, som virksomheden har truffet, og den effektive håndtering af virkningerne.
- AR 33. Med hensyn til initiativer eller processer, som virksomheden har indført, og som er baseret på berørte **forbrugeres** og/eller **slutbrugeres** behov og deres gennemførelsesgrad, kan virksomheden offentliggøre:
- (a) oplysninger om, hvorvidt og hvordan forbrugere og/eller slutbrugere og **legitime repræsentanter** eller deres troværdige stedfortrædere spiller en rolle i forbindelse med beslutninger vedrørende udformningen og gennemførelsen af disse programmer eller processer og
  - (b) oplysninger om de tilsigtede eller opnåede positive resultater for forbrugere og/eller slutbrugere i forbindelse med disse programmer eller processer.
- AR 34. Virksomheden kan offentliggøre, om initiativer eller processer, hvis primære mål er at levere positive virkninger for **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, er udformet med henblik på at støtte opfyldelsen af et eller flere af FN's mål for bæredygtig udvikling. Gennem et tilsagn om at fremme FN's mål nr. 3 for at "sikre et sundt liv for alle og fremme trivsel for alle aldersgrupper" kan virksomheden f.eks. arbejde aktivt for at gøre sine produkter mindre vanedannende og skadelige for den fysiske og psykiske sundhed.
- AR 35. Ved offentliggørelse af de tilsigtede positive resultater af dens **foranstaltninger** for **forbrugere** og/eller **slutbrugere** skal der skelnes mellem dokumentation for visse aktiviteter (f.eks. at x antal forbrugere har modtaget oplysninger om sunde kostvaner) fra dokumentation for faktiske resultater for forbrugere og/eller slutbrugere (f.eks. at x antal forbrugere har indført sundere spisevaner).
- AR 36. Når virksomheden oplyser, om initiativer eller processer også spiller en rolle med hensyn til at afbøde væsentlige negative virkninger, kan den f.eks. overveje programmer, der har til formål at støtte øget bevidsthed om risikoen for onlinesvindler, hvilket fører til en reduktion af antallet af tilfælde, hvor **slutbrugere** oplever brud på privatlivets fred.
- AR 37. Ved offentliggørelse af væsentlige risici og muligheder i forbindelse med virksomhedens virkninger eller **afhængighed** af **forbrugere** og/eller **slutbrugere** kan virksomheden tage følgende i betragtning:

- (a) Risici relateret til virksomhedens indvirkning på forbrugere og/eller slutbrugere kan omfatte omdømmemæssige eller juridisk eksponering, hvis dårligt designede eller defekte produkter resulterer i skader eller dødsfald
- (b) risici i forbindelse med virksomhedens afhængighed af forbrugere og/eller slutbrugere kan omfatte tab af forretningskontinuitet, hvis en økonomisk krise gør forbrugerne ude af stand til at betale for visse produkter eller tjenester
- (c) Forretningsmuligheder relateret til virksomhedens indvirkning på forbrugere og/eller slutbrugere kan omfatte markedsdifferentiering og større kundeappel ved at tilbyde sikre produkter eller tjenester, der respekterer privatlivets fred og
- (d) forretningsmuligheder i forbindelse med virksomhedens afhængighed af forbrugere og/eller slutbrugere kan omfatte opnåelse af et loyalt fremtidigt forbrugergrundlag ved f.eks. at sikre, at LGBTQI-personer respekteres, og at virksomhedens salgspraksis ikke udelukker sådanne personer fra de produkter eller tjenester, den tilbyder.

AR 38. Når virksomheden oplyser, om **afhængighedsforhold** bliver til risici, skal den tage hensyn til den eksterne udvikling.

AR 39. Ved offentliggørelse af politikker, foranstaltninger og ressourcer og **mål** vedrørende håndtering af væsentlige risici og muligheder kan virksomheden i tilfælde, hvor risici og muligheder opstår som følge af en væsentlig virkning, krydshenviser sine oplysninger om politikker, tiltag og ressourcer og **mål** i forbindelse med denne virkning.

AR 40. Virksomheden skal tage hensyn til, i hvilket omfang dens processer til håndtering af væsentlige risici i forbindelse med **forbrugere** og/eller **slutbrugere** er integreret i dens eksisterende risikostyringsprocesser, og hvordan.

AR 41. Når virksomheden offentliggør de ressourcer, der er afsat til håndtering af væsentlige virkninger, kan den offentliggøre, hvilke interne funktioner der er involveret i håndteringen af virkningerne, og hvilke typer foranstaltninger de træffer for at imødegå negative og fremme positive virkninger.

## **Parametre og mål**

### ***Oplysningskrav S4-5 — Mål vedrørende håndtering af væsentlige negative virkninger, fremme af positive virkninger og håndtering af væsentlige risici og muligheder***

AR 42. Når virksomheden offentliggør **mål** i forhold til **forbrugere** og/eller **slutbrugere**, kan den offentliggøre:

- (a) de tilsigtede resultater, der skal opnås i forbrugernes og/eller slutbrugernes liv, og som er så specifikke som muligt
- (b) deres stabilitet over tid med hensyn til definitioner og metoder, der muliggør sammenlignelighed og/eller
- (c) referencestandarder eller -forpligtelser, som **målene** er baseret på, skal defineres klart i rapporteringen (f.eks. adfærdskodekser, indkøbspolitikker, globale rammer eller branchekoder).

AR 43. **Mål** vedrørende væsentlige **risici** og **muligheder** kan være de samme som eller adskilt fra mål vedrørende væsentlige **virkninger**. F.eks. kan et mål om at sikre lige adgang til finansiering for underforsynede **forbrugere** både mindske **forskelsbehandlingen** af disse forbrugere og udvide virksomhedens kundepulje.

AR 44. Virksomheden kan også skelne mellem kort-, mellem- og langsigtede **mål**, der dækker samme **politiske** forpligtelse. Virksomheden kan f.eks. have som hovedformål at gøre sine onlinetjenester tilgængelige for personer med handicap med det langsigtede mål at have tilpasset 100 % af sine onlinetjenester senest i 2025 og med det kortsigtede mål at tilføje x antal tilgængelige funktioner hvert år frem til 2025.

AR 45. Når et mål ændres eller erstattes i rapporteringsperioden, kan virksomheden forklare ændringen ved at krydshenviser den til væsentlige ændringer i forretningsmodellen eller til bredere ændringer i den accepterede standard eller lovgivning, som målet er afledt af, for at give kontekstuelle oplysninger i henhold til ESRS 2 BP-2 *Oplysninger i forbindelse med specifikke omstændigheder*.