

ESRS S4**KONSUMENCI I UŻYTKOWNICY KOŃCOWI**

Spis treści

Cel

Związek z innymi ESRS

Wymogi dotyczące ujawniania informacji

– ESRS 2 Ogólne ujawnianie informacji

Strategia

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-1 – Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-2 – Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-3 – Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-4 – Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań

Mierniki i cele

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-5 – Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami

Dodatek A: Wymogi dotyczące stosowania

– Cel

– ESRS 2 Ogólne ujawnianie informacji

Strategia

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-1 – Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-2 – Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-3 – Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych
- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-4 – Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań

Mierniki i cele

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-5 – Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami

Cel

1. Celem niniejszego standardu jest określenie wymogów dotyczących ujawniania informacji, które umożliwią **użytkownikom oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju** zrozumienie istotnych **wpływów** na **konsumentów** i **użytkowników końcowych** związanych z własnymi operacjami i **łańcuchem wartości** jednostki, w tym za pośrednictwem jej produktów lub usług, a także **relacji biznesowych**, oraz powiązanych istotnych **ryzyk** i **szans**, w tym:
 - a) sposobu, w jaki jednostka wpływa na konsumentów lub użytkowników końcowych swoich produktów lub usług (określanych w niniejszym standardzie jako „konsument i użytkownicy końcowi”) pod względem istotnych pozytywnych i negatywnych, rzeczywistych lub potencjalnych wpływów;
 - b) wszelkich **działań** podjętych w celu zapobiegania rzeczywistym lub potencjalnym negatywnym wpływom lub w celu łagodzenia takich wpływów lub naprawy ich skutków oraz w celu uwzględnienia ryzyk i szans, a także wyniku tych działań;
 - c) charakteru, rodzaju i zakresu istotnych ryzyk i szans jednostki wynikających z jej wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych i **zależności** od nich oraz sposobu zarządzania tymi ryzykami i szansami przez daną jednostkę; oraz
 - d) **skutków finansowych** dla jednostki w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej powodowanych przez istotne ryzyka i szanse wynikające z wpływów i zależności jednostki związanych z konsumentami lub użytkownikami końcowymi.
2. Aby osiągnąć cel, w przypadku niniejszego standardu wymagane jest wyjaśnienie ogólnego podejścia przyjętego przez jednostkę w celu identyfikacji wszelkich istotnych rzeczywistych i potencjalnych **wpływów** na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** związanych z produktami lub usługami jednostki oraz zarządzania tymi wpływami w odniesieniu do:
 - a) związanych z informacjami wpływów na konsumentów lub użytkowników końcowych (np. prywatność, wolność wypowiedzi i dostęp do informacji (wysokiej jakości));
 - b) bezpieczeństwa osobistego konsumentów lub użytkowników końcowych (na przykład zdrowie i bezpieczeństwo, bezpieczeństwo osobiste i ochrona dzieci);
 - c) włączenia społecznego konsumentów lub użytkowników końcowych (np. **niedyskryminacja**, dostęp do produktów i usług oraz odpowiedzialne praktyki marketingowe).
3. W niniejszym standardzie wymagane jest także wyjaśnienie, w jaki sposób takie wpływy jednostki na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, jak również **zależności** od nich mogą stworzyć istotne **ryzyka** lub **szanse** dla jednostki. Na przykład negatywne wpływy na opinię o produktach lub usługach jednostki mogą pogorszyć jej wyniki gospodarcze, natomiast zaufanie do produktów lub usług może przynieść korzyści gospodarcze, takie jak wzrost sprzedaży lub poszerzenie bazy przyszłych konsumentów.
4. Niezgodne z prawem lub niewłaściwe korzystanie z produktów i usług jednostki przez **konsumentów** i **użytkowników końcowych** nie jest objęte zakresem niniejszego standardu.

Związek z innymi ESRS

5. Niniejszy standard ma zastosowanie, gdy istotne **wpływy** lub istotne **ryzyka** i **szanse** związane z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi** zostały zidentyfikowane w drodze procesu oceny **istotności** określonego w ESRS 2 Ogólne ujawnianie informacji.
6. Niniejszy standard należy odczytywać w powiązaniu z ESRS 1 Wymogi ogólne oraz ESRS 2 i ESRS S1 Własne zasoby pracownicze, ESRS S2 Osoby wykonujące pracę w łańcuchu wartości i ESRS S3 Dotknięte społeczności.

Wymogi dotyczące ujawniania informacji**ESRS 2 Ogólne ujawnianie informacji**

7. Wymogi tej sekcji należy odczytywać w powiązaniu z ujawnianymi informacjami wymaganymi w ESRS 2 dotyczącym strategii (SBM). Wynikające z tego ujawnienia informacje przedstawia się wraz z ujawnieniami informacji wymaganymi w ramach ESRS 2, z wyjątkiem SBM-3 Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym, w przypadku których jednostka ma możliwość przedstawienia ujawnień informacji wraz z tematycznymi ujawnieniami informacji.

Strategia

Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron

8. Odpowiadając na wymogi ESRS 2 SBM-2 pkt 43, jednostka ujawnia, w jaki sposób interesy, poglądy i prawa **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, w tym poszanowanie ich praw człowieka, wpływają na jej strategię i model biznesowy. Konsumenci lub użytkownicy końcowi stanowią kluczową grupę **zainteresowanych stron**, na które jednostka wywiera wpływ.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

9. Odpowiadając na wymogi ESRS 2 SBM-3 pkt 48, jednostka ujawnia:
- a) czy i w jaki sposób faktyczne i potencjalne **wpływy** na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, jak określono w wymogach dotyczących ujawniania informacji ESRS 2 IRO-1 – Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans: (i) wynikają ze strategii i modeli biznesowych jednostki lub są z nimi powiązane, oraz (ii) kształtują strategię i **model biznesowy** jednostki oraz przyczyniają się do ich dostosowywania; oraz
 - b) związek między istotnymi ryzykami i szansami wynikającymi z wpływów na konsumentów lub użytkowników końcowych i **zależności** od nich a strategią i modelem biznesowym jednostki.
10. Spełniając wymogi określone w pkt 48, jednostka ujawnia, czy wszyscy **konsumenci** lub **użytkownicy końcowi**, na których jednostka może wywierać istotne **wpływy**, w tym wpływy, który są związane z operacjami własnymi i **łańcuchem wartości** jednostki, a także jej produktami lub usługami w ramach jej **relacji biznesowych**, są objęci zakresem ujawnienia określonym w ESRS 2. Ponadto jednostka ujawnia następujące informacje:
- a) krótki opis typów konsumentów lub użytkowników końcowych podlegających istotnym wpływom w wyniku operacji własnych jednostki lub za pośrednictwem jej łańcucha wartości, a także określenie, czy są to:
 - i. konsumenci lub użytkownicy końcowi produktów, które są ze swej natury szkodliwe dla ludzi lub zwiększają ryzyka wystąpienia chorób przewlekłych;
 - ii. konsumenci lub użytkownicy końcowi usług, które mają potencjalnie negatywny wpływ na ich prawo do prywatności, ochrony danych osobowych, wolności wypowiedzi i **niedyskryminacji**;
 - iii. konsumenci lub użytkownicy końcowi, którzy muszą dysponować dokładnymi i dostępnymi informacjami dotyczącymi produktu lub usługi, takimi jak instrukcje obsługi i etykiety produktów, aby móc uniknąć potencjalnie szkodliwego sposobu korzystania z produktu lub usługi;
 - iv. konsumenci lub użytkownicy końcowi, którzy są szczególnie narażeni na wpływy na zdrowie lub prywatność lub wpływy strategii marketingowych i sprzedażowych – tacy jak dzieci lub osoby znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej;
 - b) w przypadku istotnych negatywnych wpływów – czy są one: (i) powszechne lub systemowe w kontekście, w którym jednostka prowadzi działalność lub sprzedaje lub dostarcza swoje produkty lub usługi (np. nadzór państwa, który narusza prywatność użytkowników usług) albo (ii) związane z indywidualnymi **incydentami** (na przykład wada związana z konkretnym produktem) lub z konkretnymi relacjami biznesowymi (na przykład partner biznesowy w niewłaściwy sposób prowadzi marketing skierowany do młodych **konsumentów**);
 - c) w przypadku istotnych pozytywnych wpływów – krótki opis działań, które je wywołują (np. zaprojektowanie produktu w sposób poprawiający jego dostępność dla osób z niepełnosprawnościami) oraz opis rodzajów konsumentów lub użytkowników końcowych, na których działalność jednostki ma lub może mieć pozytywny wpływ; jednostka może również ujawnić, czy pozytywne wpływy występują w określonych państwach lub regionach; oraz
 - d) opis wszelkich istotnych ryzyk i szans dla jednostki wynikających z wpływów na konsumentów lub użytkowników końcowych i zależności od nich.
11. Opisując główne typy **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, na których jest lub mógłby być wywierany negatywny wpływ, jednostka, w oparciu o ocenę **istotności** określoną w ESRS 2 IRO-1, ujawnia, czy i w jaki sposób w jednostce tej osiągnięto zrozumienie sposobu, w jaki konsumenci lub użytkownicy końcowi o szczególnych cechach lub korzystający z określonych produktów lub usług mogą być narażeni na większe ryzyko poniesienia szkody.

12. Jednostka ujawnia, jakie dotyczące jej istotne ryzyka i szanse wynikające z wpływów na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** i **zależności** od nich, o ile takie ryzyka i szanse w ogóle istnieją, odnoszą się do określonych grup konsumentów lub użytkowników końcowych (na przykład określonych grup wiekowych), a nie do wszystkich konsumentów lub użytkowników końcowych.

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-1 – Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi

13. Jednostka opisuje swoje polityki przyjęte w celu zarządzania istotnymi wpływami jej produktów lub usług na konsumentów i użytkowników końcowych, jak również związane z nimi istotne ryzyka i szanse.
14. Celem niniejszego wymogu dotyczącego ujawniania informacji jest zapewnienie wiedzy na temat zakresu, w jakim jednostka posiada określone polityki dotyczące identyfikacji, oceny lub **naprawy skutków** istotnych **wpływów** wywieranych konkretnie na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** oraz zarządzania tymi wpływami, jak również polityki dotyczące istotnych ryzyk lub szans związanych z konsumentami lub użytkownikami końcowymi.
15. Informacje, których ujawnienie jest wymagane na podstawie pkt 13, zawierają informacje na temat polityk jednostki mających na celu zarządzanie jej istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi**, zgodnie z ESRS 2 MDR-P Polityki przyjęte w celu zarządzania istotnymi kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem. Ponadto jednostka określa, czy takie polityki obejmują określone grupy czy wszystkich konsumentów lub użytkowników końcowych.
16. Jednostka opisuje zobowiązania w zakresie jej **polityki** dotyczącej praw człowieka ⁽¹¹⁶⁾, które są istotne dla **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, uwzględniając procesy i mechanizmy kontroli służące nadzorowaniu przestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych. Ujawniając informacje, jednostka koncentruje się na kwestiach, które są istotne dla poniższych zagadnień oraz na swoim ogólnym podejściu w odniesieniu do nich ⁽¹¹⁷⁾:
- a) przestrzegania praw człowieka konsumentów lub użytkowników końcowych;
 - b) współpracy z konsumentami lub użytkownikami końcowymi; oraz
 - c) środków mających na celu zapewnienie lub umożliwienie zastosowania **środka naprawczego** w zakresie wpływów na przestrzeganie praw człowieka.
17. Jednostka ujawnia, czy i w jaki sposób jej polityka dotycząca **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** jest zgodna z uznanymi na szczeblu międzynarodowym instrumentami dotyczącymi konsumentów lub użytkowników końcowych, w tym z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka. Jednostka ujawnia również zakres, w jakim w ramach jej własnych operacji lub **łańcucha wartości** na wyższym i niższym szczeblu odnotowano przypadki nieprzestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych, które dotyczą konsumentów lub użytkowników końcowych, a także, w stosownych okolicznościach, wskazuje charakter tych przypadków ⁽¹¹⁸⁾.

⁽¹¹⁶⁾ Informacje te są potrzebne uczestnikom rynku finansowego podlegającym rozporządzeniu (UE) 2019/2088, ponieważ uzyskuje się je z dodatkowego wskaźnika związanego z głównymi niekorzystnymi skutkami określonymi za pomocą wskaźnika nr 9 w tabeli III w załączniku I do rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 w odniesieniu do zasad ujawniania informacji na temat zrównoważonych inwestycji („Brak polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka”).

⁽¹¹⁷⁾ Informacje te są potrzebne uczestnikom rynku finansowego podlegającym rozporządzeniu (UE) 2019/2088, ponieważ uzyskuje się je z obowiązkowego wskaźnika związanego z głównymi niekorzystnymi skutkami określonymi za pomocą wskaźnika nr 11 w tabeli I w załączniku I do rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 w odniesieniu do zasad ujawniania informacji na temat zrównoważonych inwestycji.

⁽¹¹⁸⁾ Informacje te są potrzebne: uczestnikom rynku finansowego podlegającym rozporządzeniu (UE) 2019/2088, ponieważ uzyskuje się je z obowiązkowego wskaźnika związanego z głównymi niekorzystnymi skutkami określonymi za pomocą wskaźnika nr 10 w tabeli I w załączniku I do rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 w odniesieniu do zasad ujawniania informacji na temat zrównoważonych inwestycji („Naruszenia zasad inicjatywy ONZ Global Compact i Wytycznych Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw międzynarodowych”); oraz administratorom wskaźników referencyjnych w celu ujawniania czynników ESG podlegających rozporządzeniu (UE) 2020/1816, określonych za pomocą wskaźnika „Liczba składników wskaźnika referencyjnego, wskazujących na naruszenia w sferze społecznej (w wartości bezwzględnej oraz w wartości względnej, jako odsetek wszystkich składników wskaźnika referencyjnego), o których mowa w międzynarodowych traktatach i konwencjach, zasadach ONZ oraz, w stosownych przypadkach, prawie krajowym” w sekcjach 1 i 2 załącznika II.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-2 – Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi

18. Jednostka ujawnia realizowane przez siebie ogólne procesy współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi i ich przedstawicielami w zakresie faktycznych i potencjalnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych.
19. Celem niniejszego wymogu dotyczącego ujawniania informacji jest zapewnienie wiedzy na temat, czy i w jaki sposób jednostka współpracuje – w ramach trwającego procesu należytej staranności – z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi** i ich prawowitymi przedstawicielami lub **wiarygodnymi reprezentantami** w zakresie istotnych, rzeczywistych i potencjalnych, pozytywnych lub negatywnych wpływów, które dotyczą lub mogą dotyczyć tych konsumentów lub użytkowników końcowych, oraz tego, czy i w jaki sposób opinie konsumentów lub użytkowników końcowych są uwzględniane w procesach decyzyjnych jednostki.
20. Jednostka ujawnia, czy i w jaki sposób opinie **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** wpływają na jej decyzje lub działania mające na celu zarządzanie rzeczywistymi i potencjalnymi wpływami na konsumentów lub użytkowników końcowych. Obejmuje to, w stosownych przypadkach, wyjaśnienie:
 - a) czy dochodzi do współpracy z konsumentami lub użytkownikami końcowymi lub ich **prawowitymi przedstawicielami** bezpośrednio, czy za pośrednictwem **wiarygodnych reprezentantów**, którzy mają wgląd w ich sytuację;
 - b) etapu lub etapów, na których ma miejsce współpraca, jej rodzaju i częstotliwości;
 - c) funkcji w jednostce i najwyższego stanowiska w tej jednostce, które jest zajmowane przez osobę odpowiedzialną operacyjnie za dopilnowanie, aby przedmiotowa współpraca miała miejsce, a jej wyniki wpłynęły na podejście jednostki; oraz
 - d) w stosownych przypadkach, sposobu, w jaki jednostka ocenia skuteczność swojej współpracy z konsumentami lub użytkownikami końcowymi, oraz wszelkich porozumień lub wyników, które przynosi ta współpraca.
21. W stosownych przypadkach jednostka ujawnia działania, jakie podejmuje w celu uzyskania wglądu w opinie **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, którzy mogą być szczególnie podatni na wpływy lub zmarginalizowani (np. osoby z niepełnosprawnościami, dzieci itp.).
22. Jeżeli jednostka nie może ujawnić powyższych wymaganych informacji, ponieważ nie wdrożyła ogólnego procesu współpracy z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi**, jednostka ujawnia ten fakt. Może ona ujawnić ramy czasowe, w jakich zamierza wprowadzić taki proces do swoich działań.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-3 – Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych

23. Jednostka opisuje procesy, które wdrożyła, aby zapewnić naprawę skutków negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych, lub w celu współpracy w naprawie skutków tych negatywnych wpływów na tych konsumentów i użytkowników końcowych, z którymi jednostka jest powiązana, jak również dostępne dla tych konsumentów i użytkowników końcowych kanały do celów zgłaszania i rozstrzygania wątpliwości.
24. Celem niniejszego wymogu dotyczącego ujawniania informacji jest zapewnienie wiedzy na temat formalnych środków, za pomocą których **konsument** lub **użytkownicy końcowi** mogą zgłaszać swoje wątpliwości i potrzeby bezpośrednio jednostce lub za pośrednictwem których jednostka wspiera dostępność takich kanałów (np. **mechanizmy rozpatrywania skarg**) w ramach swoich relacji biznesowych, sposobu prowadzenia działań następczych wobec tych konsumentów lub użytkowników końcowych w odniesieniu do poruszonych kwestii oraz skuteczności tych kanałów.
25. Jednostka podaje informacje dotyczące:
 - a) swojego ogólnego podejścia do **środków naprawczych** i procesów ich zapewniania lub przyczyniania się do ich realizacji, w przypadku gdy jednostka stwierdzi, że wywarła istotny negatywny wpływ na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** lub przyczyniła się do jego wywarcia, uwzględniając to, czy i w jaki sposób jednostka ocenia skuteczność zapewnionego środka naprawczego;
 - b) wszelkich specjalnych kanałów, które jednostka oferuje konsumentom lub użytkownikom końcowym, umożliwiających im zgłaszanie swoich wątpliwości i potrzeb bezpośrednio jednostce oraz uzyskanie ich rozstrzygnięcia lub uwzględnienia, w tym informacje na temat tego, czy kanały te zostały ustanowione przez samą jednostkę czy też powstały wskutek udziału w mechanizmach stron trzecich;

- c) procesów, w ramach których jednostka wspiera dostępność takich kanałów w ramach swoich relacji biznesowych lub jej wymaga; oraz
 - d) sposobu, w jaki jednostka śledzi i monitoruje zgłaszane i rozwiązywane problemy oraz sposobu, w jaki zapewnia skuteczność kanałów, w tym w drodze zaangażowania **zainteresowanych stron**, które są docelowymi użytkownikami.
26. Jednostka ujawnia, czy i w jaki sposób ocenia, czy **konsumenci** lub **użytkownicy końcowi** są świadomi obecności tych struktur lub procesów i mają do nich zaufanie jako sposobu zgłaszania swoich wątpliwości lub potrzeb oraz ich rozstrzygania lub uwzględniania. Jednostka ujawnia ponadto, czy wdrożyła politykę ochrony osób przed działaniami odwetowymi, jeżeli korzystają one z tych struktur lub procesów. Jeżeli takie informacje ujawniono zgodnie z ESRS G1-1, jednostka może odnieść się do tych informacji.
27. Jeżeli jednostka nie może ujawnić powyższych wymaganych informacji, ponieważ nie udostępniła kanału zgłaszania wątpliwości lub nie wspiera dostępności takich mechanizmów w ramach swoich relacji biznesowych, jednostka ujawnia ten fakt. Może ona ujawnić ramy czasowe, w których zamierza wprowadzić do swoich działań taki kanał lub procesy.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-4 – Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań

28. Jednostka ujawnia sposób, w jaki podejmuje działania mające na celu uwzględnienie istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz zarządzanie istotnymi ryzykami i wykorzystywanie istotnych szans związanych z tymi konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań.
29. Cel niniejszego wymogu dotyczącego ujawniania informacji jest dwójaki. Po pierwsze, ma on umożliwić zrozumienie wszelkich **działań** i inicjatyw, za pośrednictwem których jednostka czyni starania na rzecz:
- a) zapobiegania istotnym negatywnym wpływom na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** oraz łagodzenia tych wpływów i naprawy ich skutków; lub
 - b) osiągnięcia istotnych pozytywnych wpływów na konsumentów lub użytkowników końcowych.
- Po drugie, ma on umożliwić zrozumienie sposobów, w jakie jednostka uwzględnia istotne ryzyka i korzysta z istotnych szans dotyczących konsumentów lub użytkowników końcowych.
30. Jednostka przedstawia skrócony opis planów działań i zasobów dotyczących zarządzania jej istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z **konsumentami** i **użytkownikami końcowymi** zgodnie z ESRS 2 MDR-A Działania i zasoby w odniesieniu do istotnych kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem.
31. W odniesieniu do istotnych wpływów jednostka podaje informacje dotyczące:
- a) podjętych, planowanych lub prowadzonych już **działań** mających na celu zapobieganie istotnym negatywnym wpływom na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, łagodzenie takich wpływów lub naprawę ich skutków;
 - b) tego, czy i w jaki sposób podjęła działania mające na celu zapewnienie lub umożliwienie zastosowania **środków naprawczych** w odniesieniu do faktycznych istotnych wpływów;
 - c) wszelkich dodatkowych działań lub inicjatyw prowadzonych przez jednostkę, których głównym celem jest pozytywne przyczynianie się do poprawy korzyści czerpanych przez konsumentów lub użytkowników końcowych w wymiarze społecznym; oraz
 - d) sposobu śledzenia i oceny skuteczności tych **działań** i inicjatyw w zakresie osiągania zamierzonych wyników dla konsumentów lub użytkowników końcowych.
32. W odniesieniu do pkt 28 jednostka podaje informacje dotyczące:
- a) procesów, za pomocą których określa, jakiego rodzaju działania są potrzebne i właściwe w odpowiedzi na konkretny, rzeczywisty lub potencjalny, negatywny wpływ na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**;
 - b) podejścia do podejmowania działań w związku z konkretnymi, istotnymi, negatywnymi wpływami na konsumentów lub użytkowników końcowych, w tym wszelkich działań związanych z własnymi praktykami w zakresie projektowania, marketingu lub sprzedaży produktów, oraz w zależności od tego, czy wymagane będą szerzej zakrojone działania branżowe lub współpraca z innymi właściwymi stronami; oraz

- c) sposobu, w jaki zapewnia, aby procesy mające na celu zapewnienie lub umożliwienie zastosowania **środków naprawczych** w przypadku istotnych negatywnych wpływów były dostępne i skuteczne pod względem ich wdrożenia i wyników.
- 33. W odniesieniu do istotnych ryzyk i szans jednostka podaje informacje dotyczące:
 - a) rodzaju planowanych lub prowadzonych już działań w celu ograniczenia istotnych ryzyk dla jednostki wynikających z jej wpływów na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** i **zależności** od nich oraz sposobu śledzenia skuteczności w praktyce; oraz
 - b) rodzaju planowanych lub prowadzonych już działań w celu wykorzystania istotnych szans jednostki w odniesieniu do konsumentów lub użytkowników końcowych.
- 34. Jednostka ujawnia, czy i w jaki sposób podejmuje działania, aby jej własne praktyki, w tym, w stosownych przypadkach, jej praktyki związane z marketingiem, sprzedażą i wykorzystaniem danych, nie powodowały ani nie przyczyniały się do istotnych negatywnych wpływów na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**. Może to obejmować ujawnienie podejścia stosowanego w przypadku wystąpienia napięć między zapobieganiem istotnym negatywnym wpływom lub ich łagodzeniem a innymi naciskami biznesowymi.
- 35. Przygotowując informacje, które mają zostać ujawnione, jednostka uwzględnia, czy zgłoszono poważne kwestie i **incydenty** dotyczące praw człowieka związane z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi**, a w stosownych przypadkach ujawnia te kwestie i incydenty ⁽¹¹⁹⁾.
- 36. Ujawniając informacje wymagane na podstawie pkt 31 lit. d), jednostka uwzględnia ESRS 2 MDR-T *Monitorowanie skuteczności polityk i działań z wykorzystaniem celów*, jeżeli ocenia skuteczność danego działania poprzez ustalenie celu.
- 37. Jednostka ujawnia dane dotyczące zasobów przeznaczanych na potrzeby zarządzania jej istotnymi wpływami, podając informacje umożliwiające **użytkownikom** zrozumienie sposobu zarządzania takimi istotnymi wpływami.

Mierniki i cele

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-5 – Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami

- 38. **Jednostka ujawnia określone w czasie i ukierunkowane na wyniki cele dotyczące:**
 - a) **ograniczenia negatywnych wpływów na konsumentów lub użytkowników końcowych; lub**
 - b) **zwiększenia pozytywnych wpływów na konsumentów lub użytkowników końcowych; lub**
 - c) **zarządzania istotnymi ryzykami i szansami w odniesieniu do konsumentów lub użytkowników końcowych.**
- 39. Celem niniejszego wymogu dotyczącego ujawniania informacji jest zapewnienie wiedzy na temat zakresu, w jakim jednostka wykorzystuje określone w czasie i ukierunkowane na wyniki **cele** do stymulowania i mierzenia swoich postępów w zakresie przeciwdziałania istotnym negatywnym wpływom lub zwiększania pozytywnych wpływów na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** lub zarządzania istotnymi ryzykami i szansami w odniesieniu do konsumentów lub **użytkowników końcowych**.
- 40. Skrócony opis **celów** w zakresie zarządzania swoimi istotnymi **wpływami, ryzykami i szansami** związanymi z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi** zawiera wymogi informacyjne określone w ESRS 2 MDR-T.
- 41. Jednostka ujawnia informacje dotyczące procesu ustalania **celów**, w tym czy i w jaki sposób jednostka współpracowała bezpośrednio z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi**, ich prawowitymi przedstawicielami lub **wiarygodnymi reprezentantami**, którzy mają wgląd w ich sytuację w zakresie:
 - a) ustalania wszelkich tego rodzaju celów;
 - b) śledzenia wyników jednostki w zakresie osiągnięcia celów; oraz

⁽¹¹⁹⁾ Informacje te są potrzebne uczestnikom rynku finansowego podlegającym rozporządzeniu (UE) 2019/2088, ponieważ uzyskuje się je z dodatkowego wskaźnika związanego z głównymi niekorzystnymi skutkami określonymi za pomocą wskaźnika nr 14 w tabeli III w załączniku I do rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 w odniesieniu do zasad ujawniania informacji na temat zrównoważonych inwestycji („Liczba zidentyfikowanych przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka”).

- c) wskazania ewentualnych wniosków lub ulepszeń wynikających z osiągniętych przez jednostkę wyżej wskazanych wyników.

Dodatek A

Wymogi dotyczące stosowania

Niniejszy dodatek stanowi integralną część ESRS S4 *Konsumenci i użytkownicy końcowi*. Dodatek ten ma na celu wspieranie stosowania wymogów określonych w tym standardzie i ma taką samą moc obowiązującą jak pozostałe części standardu.

Cel

- AR 1. Jednostka może zwrócić uwagę na szczególne kwestie dotyczące istotnych wpływów w krótszym okresie, na przykład na inicjatywy dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** w związku z zanieczyszczeniem produktu lub poważnym naruszeniem ochrony prywatności w następstwie dużego wycieku danych.
- AR 2. Przegląd kwestii społecznych oraz kwestii dotyczących praw człowieka zawarty w pkt 2 nie ma na celu wskazania, że wszystkie te kwestie należy przedstawić w ramach każdego wymogu dotyczącego ujawniania informacji zawartego w niniejszym standardzie. Stanowi on raczej wykaz kwestii, które powinny zostać uwzględnione w ocenie **istotności** jednostki (zob. ESRS 1 rozdział 3 *Podwójna istotność jako podstawa ujawniania informacji na temat zrównoważonego rozwoju* oraz ESRS 2 IRO-1) w odniesieniu do **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, a następnie zgłoszone jako istotne wpływy, ryzyka i szanse w ramach niniejszego standardu.

ESRS 2 Ogólne ujawnianie informacji

Strategia

Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-2 – *Interesy i opinie zainteresowanych stron*

- AR 3. ESRS 2 SBM-2 zakłada konieczność przedstawienia przez jednostkę wyjaśnienia, czy i w jaki sposób rozważa ona, czy realizowana przez nią strategia i model biznesowy odgrywają rolę w tworzeniu, pogłębianiu lub (wręcz przeciwnie) łagodzeniu znaczących istotnych wpływów na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, a także czy i w jaki sposób model biznesowy i strategia dostosowane są do tego, aby zaradzić takim istotnym wpływom.
- AR 4. Chociaż **konsumenci** lub **użytkownicy końcowi** mogą nie angażować się w sprawy jednostki na poziomie jej strategii lub modelu biznesowego, ich opinie mogą wpłynąć na ocenę jednostki w zakresie jej strategii i modelu biznesowego. Jednostka może ujawniać opinie **prawowitych przedstawicieli** konsumentów lub użytkowników końcowych, na których wywarty został (rzeczywisty lub potencjalny) istotny wpływ, lub **wiarygodnych reprezentantów**, którzy mają wgląd w sytuację tych konsumentów lub użytkowników końcowych.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji związany z ESRS 2 SBM-3 – *Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym*

- AR 5. Wpływy na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** mogą mieć swoje źródło w modelu biznesowym lub strategii jednostki na wiele różnych sposobów. Wpływy te mogą dotyczyć na przykład propozycji wartości oferowanej przez jednostkę (na przykład udostępnianie platform internetowych, które mogą powodować szkody online i offline), jej **łańcucha wartości** (na przykład szybkość opracowywania produktów lub usług lub realizacji projektów, co wiąże się z ryzykami dla zdrowia i bezpieczeństwa) lub jej struktury kosztów i modelu przychodów (na przykład zachęty do maksymalizacji sprzedaży, które narażają konsumentów na ryzyko).
- AR 6. Wpływy na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** mające swoje źródło w strategii lub modelu biznesowym mogą również doprowadzić do powstania istotnych ryzyk dla jednostki. Jeżeli na przykład model biznesowy jednostki przewiduje zachęcanie pracowników sprzedaży do szybkiej sprzedaży dużych ilości produktu lub usługi (np. kart kredytowych lub leków przeciwbólowych), co powoduje znaczne szkody dla konsumentów, jednostka może być narażona na pozwy sądowe i nadszarpnięcie reputacji, co może mieć wpływ na jej działalność i wiarygodność w przyszłości.
- AR 7. Przykłady szczególnych cech **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, które jednostka może uwzględnić w odpowiedzi na pkt 11, obejmują młodych konsumentów lub użytkowników końcowych, którzy mogą być bardziej podatni na wpływy na ich rozwój fizyczny i psychiczny, lub nie posiadają wiedzy finansowej i mogą być bardziej podatni na praktyki sprzedażowe lub marketingowe wiążące się z wyzyskiem. Mogą one również obejmować kobiety w kontekście, w którym kobiety są rutynowo dyskryminowane w dostępie do określonych usług lub w marketingu określonych produktów.

- AR 8. W odniesieniu do pkt 12 **ryzyka** mogą wynikać z zależności jednostki od **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, w którym to przypadku zdarzenia o niskim prawdopodobieństwie wystąpienia, ale dużym wpływie mogą wywołać **skutki finansowe**, na przykład w sytuacji, gdy globalna pandemia prowadzi do poważnych wpływów na źródła utrzymania niektórych konsumentów, co z kolei skutkuje poważnymi zmianami we wzorcach konsumpcji.

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-1 – Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi

- AR 9. Opis zawiera najważniejsze informacje niezbędne do zapewnienia wiernego odzwierciedlenia polityk w odniesieniu do **konsumentów** i **użytkowników końcowych**, w związku z czym jednostka uwzględni ujawnienie wyjaśnień dotyczących znaczących zmian polityk przyjętych w roku sprawozdawczym (na przykład nowe oczekiwania wobec klientów biznesowych, nowe lub dodatkowe podejścia do należytej staranności i środków naprawczych).
- AR 10. **Polityka** ta może przybrać formę samodzielnej polityki dotyczącej **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** lub zostać włączona do szerszego dokumentu, takiego jak kodeks etyki lub ogólna polityka zrównoważonego rozwoju, które jednostka ujawniła już w ramach innego ESRS. W takich przypadkach jednostka podaje dokładne odniesienie w celu zidentyfikowania aspektów polityki spełniających wymogi niniejszego wymogu dotyczącego ujawniania informacji.
- AR 11. Ujawniając zgodność swoich polityk z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka, jednostka uwzględni fakt, że wytyczne te odnoszą się do Międzynarodowej karty praw człowieka, na którą składa się Powszechna deklaracja praw człowieka oraz dwie konwencje, które ją wdrażają, i jednostka może ujawniać zgodność swojej polityki z tymi instrumentami.
- AR 12. Ujawniając, w jaki sposób wdrażana jest polityka zewnętrzna, jednostka może na przykład uwzględnić wewnętrzną politykę sprzedaży i dystrybucji oraz dostosowanie do innych polityk istotnych dla **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**. Jednostka uwzględni również swoją politykę zapewnienia prawidłowości i użyteczności informacji przekazywanych potencjalnym i faktycznym konsumentom lub użytkownikom końcowym, zarówno przed, jak i po sprzedaży.
- AR 13. Jednostka może przedstawić przykład przekazywania informacji na temat swoich polityk osobom, grupie osób lub podmiotom, dla których są one istotne, ponieważ oczekuje się od nich wdrożenia tych polityk (na przykład **pracownicy**, wykonawcy i **dostawcy** jednostki), lub ponieważ są oni bezpośrednio zainteresowani ich wdrożeniem (na przykład własne zasoby pracownicze jednostki, inwestorzy). Jednostka może ujawniać narzędzia i kanały służące przekazywaniu informacji (na przykład ulotki, biuletyny, specjalne strony internetowe, media społecznościowe, interakcje bezpośrednie, przedstawiciele pracowników), mające na celu zapewnienie dostępności tej **polityki** oraz zrozumienia jej konsekwencji przez różne grupy odbiorców. Jednostka może również wyjaśnić, w jaki sposób identyfikuje i usuwa ewentualne bariery w upowszechnianiu, na przykład w drodze tłumaczenia na odpowiednie języki lub wykorzystania przedstawień graficznych.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-2 – Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi

- AR 14. **Wiarygodnymi reprezentantami**, którzy mają wiedzę na temat interesów, doświadczeń lub opinii **konsumentów** i **użytkowników końcowych**, w przypadku niektórych konsumentów mogą być organy ochrony konsumentów.
- AR 15. Opisując, z jaką funkcją lub rolą wiąże się odpowiedzialność operacyjna za taką współpracę lub pełną rozliczalność, jednostka może ujawniać, czy jest to rola lub funkcja specjalna, czy też stanowi część roli lub funkcji o szerszym zakresie, a także czy personelowi zapewniono możliwości budowania zdolności w celu podjęcia współpracy. Jeśli jednostka nie może określić takiego stanowiska lub funkcji, może o tym fakcie poinformować. Takie informacje można również ujawniać w odniesieniu do informacji ujawnionych zgodnie z ESRS 2 GOV-1 Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych.
- AR 16. Przygotowując informacje, które mają zostać ujawnione, opisane w pkt 20 lit. b) i c), można uwzględnić następujące przykłady ilustrujące omawiane kwestie:
- w odniesieniu do etapu lub etapów, na których nawiązuje się współpracę, przykładem może być określenie metod łagodzenia lub ocena ich skuteczności;
 - w odniesieniu do rodzaju współpracy, przykłady mogą obejmować uczestnictwo, konsultacje lub informowanie;

- c) w odniesieniu do częstotliwości współpracy – można podać informacje na temat tego, czy współpraca jest prowadzona regularnie, w określonych momentach realizacji projektu lub procesu biznesowego, a także czy jest podejmowana w odpowiedzi na wymogi prawne lub wnioski zainteresowanych stron oraz tego, czy wynik takiej współpracy jest uwzględniany w procesach decyzyjnych jednostki; oraz
- d) w odniesieniu do roli, z którą wiąże się odpowiedzialność operacyjna, czy jednostka wymaga określonych umiejętności od odpowiedniego personelu lub zapewnia mu możliwości **szkolenia** lub budowania zdolności w celu podjęcia współpracy.

AR 17. Aby zilustrować, w jaki sposób opinie **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** wpłynęły na konkretne decyzje lub działania jednostki, może ona podać przykłady pochodzące z bieżącego okresu sprawozdawczego.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-3 – Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych

AR 18. Spełniając wymogi określone na podstawie kryteriów ujawniania informacji w ramach ESRS S4-3, jednostka może kierować się treścią Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych, które dotyczą **działań naprawczych i mechanizmów rozpatrywania skarg**.

AR 19. Kanały zgłaszania wątpliwości lub potrzeb obejmują **mechanizmy rozpatrywania skarg**, gorące linie, procedury dialogu lub inne środki, za których pomocą **konsumenci** lub **użytkownicy końcowi** lub ich **prawowici przedstawiciele** mogą zgłaszać wątpliwości dotyczące wpływów lub wyjaśniać potrzeby, w przypadku których chcieliby, aby jednostka się nimi zajęła. Mogą one obejmować kanały udostępnione bezpośrednio przez jednostkę i należy ujawnić je oprócz wszelkich innych mechanizmów, które jednostka może wykorzystać do uzyskania wglądu w zarządzanie wpływami na konsumentów lub użytkowników końcowych, takimi jak audyty zgodności. Jeżeli w celu spełnienia tego wymogu jednostka opiera się wyłącznie na informacjach dotyczących istnienia takich kanałów udostępnionych w ramach swoich **relacji biznesowych**, może o tym fakcie poinformować.

AR 20. Aby zapewnić lepszy wgląd w informacje, o których mowa w ESRS S4-3, jednostka może zapewnić wgląd w to, czy i w jaki sposób **konsumenci** lub **użytkownicy końcowi**, których ta sytuacja może dotyczyć, mają dostęp do kanałów na poziomie jednostki, która wywiera na nie wpływ, w odniesieniu do wszelkich istotnych wpływów.

AR 21. Mechanizmy oparte na osobach trzecich mogą obejmować mechanizmy obsługiwane przez rząd, organizacje pozarządowe, stowarzyszenia branżowe i w ramach innych inicjatyw opartych na współpracy. W odniesieniu do zakresu tych mechanizmów jednostka może ujawniać, czy są one dostępne dla wszystkich **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, na których jednostka może mieć potencjalnie lub faktycznie istotny wpływ, lub dla osób lub organizacji działających w ich imieniu lub mających inną możliwość pozyskania wiedzy na temat negatywnych wpływów, za pośrednictwem których to mechanizmów konsumenci lub użytkownicy końcowi (lub osoby lub organizacje działające w ich imieniu lub mające inną możliwość pozyskania wiedzy na temat negatywnych wpływów) mogą zgłaszać skargi lub wątpliwości związane z działalnością jednostki.

AR 22. W odniesieniu do ochrony osób, które korzystają z tych mechanizmów, przed działaniami odwetowymi jednostka może opisać, czy traktuje skargi w sposób poufny i z poszanowaniem praw do prywatności oraz praw w zakresie ochrony danych oraz czy umożliwia **konsumentom** lub **użytkownikom końcowym** korzystanie z tych mechanizmów w sposób anonimowy (na przykład w drodze reprezentacji przez stronę trzecią).

AR 23. Ujawniając, czy i skąd jednostka wie, że **konsumenci** lub **użytkownicy końcowi** są świadomi istnienia któregośkolwiek z tych kanałów i mają do nich zaufanie, jednostka może przedstawić odpowiednie i wiarygodne dane na temat skuteczności tych kanałów z perspektywy samych konsumentów lub użytkowników końcowych. Przykładami źródeł informacji są badania przeprowadzone wśród konsumentów lub użytkowników końcowych, którzy korzystali z takich kanałów, oraz informacje na temat poziomu ich zadowolenia z realizacji procesu i jego wyników. Aby zilustrować poziom wykorzystania takich kanałów, jednostka może ujawniać liczbę skarg otrzymanych od konsumentów lub użytkowników końcowych w okresie sprawozdawczym.

AR 24. Opisując skuteczność kanałów zgłaszania wątpliwości przez **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, jednostka może kierować się poniżej przedstawionymi pytaniami, które opierają się na „kryteriach skuteczności pozasądowych **mechanizmów rozpatrywania skarg**” zawartych w Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka. Do poszczególnych kanałów lub do zbiorczego systemu kanałów można zastosować poniższe rozważania:

- a) czy funkcjonowanie tych kanałów jest odpowiednio umocowane poprzez zapewnienie odpowiedniej rozliczalności pod kątem ich rzetelnego działania i budowania zaufania wśród zainteresowanych stron?
- b) czy **zainteresowane strony** wiedzą o istnieniu tych kanałów i mają do nich dostęp?

- c) czy kanały te zapewniają znane procedury, wyznaczają ramy czasowe i zapewniają jasność procesów?
- d) czy kanały te zapewniają odpowiedni dostęp do źródeł informacji, porad i wiedzy fachowej?
- e) czy kanały te zapewniają przejrzystość dzięki dostarczaniu wystarczających informacji zarówno skarżącym, jak i, w stosownych przypadkach, na potrzeby realizacji celów interesu publicznego?
- f) czy wyniki osiągnięte za pośrednictwem tych kanałów są zgodne z prawami człowieka uznawanymi na arenie międzynarodowej?
- g) czy jednostka identyfikuje spostrzeżenia pochodzące z kanałów, które wspierają kształcenie ciągle zarówno w celu usprawnienia kanałów, jak i zapobiegania przyszłym wpływom?
- h) czy jednostka koncentruje się na dialogu ze skarżącymi jako środku służącym osiągnięciu uzgodnionych rozwiązań, a nie stara się jednostronnie określić wynik?

Więcej informacji można znaleźć w zasadzie 31 Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-4 – Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań

- AR 25. Zrozumienie negatywnych wpływów i sposobu, w jaki jednostka może mieć z nimi związek za pośrednictwem dalszych odcinków łańcucha wartości, jak również określenie odpowiednich reakcji i wprowadzenie ich w życie, może wymagać czasu. W związku z tym jednostka uwzględnia:
- a) ogólne i szczegółowe podejście do ograniczania istotnych negatywnych wpływów;
 - b) swoje inicjatywy mające na celu przyczynienie się do osiągnięcia dodatkowych istotnych pozytywnych wpływów;
 - c) postępy, jakie poczyniła w zakresie prowadzonych działań w okresie sprawozdawczym; oraz
 - d) swoje cele w zakresie dalszych usprawnień.
- AR 26. Odpowiednie działanie może się różnić w zależności od tego, czy jednostka powoduje powstanie istotnego wpływu lub przyczynia się do jego powstania, lub czy istotny wpływ jest bezpośrednio związany z własnymi operacjami, produktami lub usługami jednostki za pośrednictwem jej relacji biznesowych.
- AR 27. Biorąc pod uwagę fakt, że istotne negatywne wpływy na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, które wystąpiły w okresie sprawozdawczym, mogą być również powiązane z podmiotami lub operacjami znajdującymi się poza bezpośrednią kontrolą jednostki, jednostka może ujawniać, czy i w jaki sposób zamierza wykorzystać swoje oddziaływanie na odnośne **relacje biznesowe** do zarządzania tymi wpływami. Może to obejmować stosowanie **oddziaływania** biznesowego (na przykład przez egzekwowanie wymogów umowy za pomocą relacji biznesowych lub wdrożenie zachęt), innych form oddziaływania w ramach stosunków (takich jak oferowanie partnerom w ramach relacji biznesowych **szkoleń** lub budowania zdolności w zakresie właściwego stosowania produktu lub praktyk sprzedaży) lub oddziaływania opartego na współpracy z odpowiednikami lub innymi podmiotami (na przykład w formie podjęcia inicjatyw ukierunkowanych na odpowiedzialny marketing lub bezpieczeństwo produktów).
- AR 28. Jeżeli jednostka ujawnia swój udział w inicjatywie przemysłowej lub wielopodmiotowej w ramach swoich **działań** na rzecz przeciwdziałania istotnym negatywnym wpływom, może ujawniać sposób, w jaki dana inicjatywa oraz własne zaangażowanie jednostki mogą przyczynić się do przeciwdziałania danemu istotnemu wpływowi. W ramach ESRS S4-5 jednostka może ujawniać odpowiednie **cele** wyznaczone w ramach danej inicjatywy i postępy poczynione w kierunku ich osiągnięcia.
- AR 29. Ujawniając, czy i w jaki sposób jednostka bierze pod uwagę faktyczne i potencjalne wpływy na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** w decyzjach o zakończeniu **relacji biznesowych** oraz czy i w jaki sposób zamierza przeciwdziałać negatywnym wpływom, jakie mogą wynikać z zakończenia tych relacji, jednostka może przedstawić przykłady.
- AR 30. Ujawniając, w jaki sposób jednostka monitoruje skuteczność **działań** mających na celu zarządzanie istotnymi wpływami w okresie sprawozdawczym, może ona ujawniać wszelkie wnioski wyciągnięte w poprzednim i bieżącym okresie sprawozdawczym.

- AR 31. Procesy wykorzystywane do celów monitorowania skuteczności **działań** mogą obejmować wewnętrzny lub zewnętrzny audyt lub weryfikację, postępowania sądowe lub powiązane orzeczenia sądów, oceny wpływu, systemy pomiaru, informacje zwrotne od zainteresowanych stron, **mechanizmy rozpatrywania skarg**, zewnętrzne oceny wyników oraz analizę porównawczą.
- AR 32. Celem sporządzania raportów na temat skuteczności jest uzyskanie wiedzy na temat powiązań między **działaniami** podejmowanymi przez jednostkę a skutecznym zarządzaniem wpływami.
- AR 33. W odniesieniu do wdrożonych przez jednostkę inicjatyw lub procesów, które opierają się na potrzebach **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** odczuwających ten wpływ oraz na poziomie ich zaspokojenia, jednostka może ujawniać:
- a) informacje o tym, czy i w jaki sposób konsumenci lub użytkownicy końcowi i **prawowici przedstawiciele** lub ich **wiarygodni reprezentanci** odgrywają rolę w podejmowaniu decyzji dotyczących planowania i wdrażania tych programów lub procesów; oraz
 - b) informacje o planowanych lub osiągniętych pozytywnych wynikach tych programów lub procesów w odniesieniu do konsumentów lub użytkowników końcowych.
- AR 34. Jednostka może ujawniać, czy jakiegokolwiek inicjatywa lub jakiegokolwiek proces, których głównym celem jest zapewnienie pozytywnych wpływów na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, zostały opracowane również w celu wsparcia osiągnięcia jednego lub większej liczby celów ONZ w zakresie zrównoważonego rozwoju (SDG). Na przykład, przez zobowiązanie do realizacji celu zrównoważonego rozwoju ONZ nr 3, jakim jest „zapewnienie zdrowego życia wszystkim ludziom w każdym wieku oraz promowanie dobrobytu”, jednostka może aktywnie pracować nad tym, aby jej produkty były mniej uzależniające i szkodliwe dla zdrowia fizycznego i psychicznego.
- AR 35. Ujawniając planowane pozytywne wyniki **działań** jednostki dla **konsumentów** lub **użytkowników końcowych**, należy dokonać rozróżnienia między dowodami potwierdzającymi podjęcie określonych działań (na przykład, że x konsumentów otrzymało informacje o zdrowych nawykach żywieniowych) a dowodami faktycznych wyników dla konsumentów lub użytkowników końcowych (na przykład, że x konsumentów wprowadziło zdrowsze nawyki żywieniowe).
- AR 36. Ujawniając, czy inicjatywy lub procesy również odgrywają rolę w ograniczaniu istotnych negatywnych wpływów, jednostka może na przykład uwzględnić programy, których celem jest zwiększanie świadomości na temat ryzyka oszustw internetowych, co prowadzi do zmniejszenia liczby naruszeń prywatności danych **użytkowników końcowych**.
- AR 37. Ujawniając istotne ryzyka i szanse związane z wpływami jednostki na **konsumentów** lub **użytkowników końcowych** lub **zależnościami** jednostki od tych konsumentów lub użytkowników końcowych, jednostka może uwzględnić następujące kwestie:
- a) ryzyka związane z wpływami jednostki na konsumentów lub użytkowników końcowych mogą obejmować ryzyko powstania negatywnego wizerunku lub ryzyko prawne, w przypadku gdy źle zaprojektowane lub wadliwe produkty prowadzą do obrażeń lub śmierci;
 - b) ryzyka związane z zależnościami jednostki od konsumentów lub użytkowników końcowych mogą obejmować przerwanie ciągłości działania, w sytuacji gdy w następstwie kryzysu gospodarczego konsumenci nie mogą sobie pozwolić na zakup danych produktów lub usług;
 - c) szanse związane z wpływami jednostki na konsumentów lub użytkowników końcowych mogą obejmować zróżnicowanie rynku i większą atrakcyjność w oczach klientów, gdy jednostka oferuje bezpieczne produkty lub usługi zgodne z zasadami poszanowania prywatności; oraz
 - d) szanse związane z zależnościami jednostki od konsumentów lub użytkowników końcowych mogą obejmować zdobycie lojalnej przyszłej bazy konsumentów, na przykład przez zapewnienie poszanowania osób LGBTQI i zadbanie o to, by praktyki sprzedażowe jednostki nie uniemożliwiały dostępu tych osób do produktów lub usług, które jednostka oferuje.
- AR 38. Ujawniając, czy **zależności** mogą przekształcić się w ryzyka, jednostka uwzględni zmiany zewnętrzne.
- AR 39. Ujawniając polityki, działania oraz zasoby i **cele** związane z zarządzaniem istotnymi ryzykami i szansami, w przypadkach, w których ryzyka i szanse wynikają z istotnego wpływu, jednostka może odnieść swoje informacje ujawniane na temat polityk, działań oraz zasobów i **celów** do tego wpływu.

- AR 40. Jednostka uwzględnia zakres, w jakim jej procesy zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi** są zintegrowane ze stosowanymi już przez nią procesami zarządzania ryzykiem i w jaki sposób.
- AR 41. Ujawniając zasoby przeznaczone na zarządzanie istotnymi wpływami, jednostka może ujawnić, które funkcje wewnętrzne są związane z zarządzaniem wpływami i jakiego rodzaju działania podejmują one w celu ograniczenia negatywnych wpływów i zwiększenia pozytywnych wpływów.

Mierniki i cele

Wymóg dotyczący ujawniania informacji S4-5 – Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami

- AR 42. Ujawniając **cele** związane z **konsumentami** lub **użytkownikami końcowymi**, jednostka może ujawniać informacje na temat:
- a) wyników – określonych w możliwie konkretny sposób – jakie planuje osiągnąć w życiu konsumentów lub użytkowników końcowych;
 - b) stabilności tych wyników pod kątem definicji i metod, tak aby umożliwić ich porównywalność w dłuższej perspektywie czasowej; lub
 - c) norm lub zobowiązań, na podstawie których formułowane są **cele** (na przykład kodeksy postępowania, strategie dotyczące źródeł zaopatrzenia, globalne ramy lub kodeksy branżowe), które to normy lub zobowiązania muszą być jasno określone w sprawozdawczości.
- AR 43. **Cele** związane z istotnymi **ryzykami** i **szansami** mogą być takie same jak cele związane z istotnymi **wpływami** lub różne od nich. Na przykład cel polegający na zapewnieniu równego dostępu do finansowania dla **konsumentów**, w przypadku których dostęp ten jest niedostateczny, mógłby zarówno zmniejszyć wpływ **dyskryminacji** na tych konsumentów, jak i zwiększyć pulę klientów jednostki.
- AR 44. Jednostka może również dokonać rozróżnienia między **celami** krótko-, średnio- i długoterminowymi, które dotyczą tego samego zobowiązania **w zakresie polityki**. Na przykład głównym celem jednostki może być udostępnienie swoich usług online osobom z niepełnosprawnościami, przy celu długoterminowym, by do 2025 r. dostosować 100 % usług w sposób umożliwiający ich świadczenie online, oraz celu krótkoterminowym polegającym na zwiększaniu liczby funkcji dostępnych online o x co roku do 2025 r.
- AR 45. W przypadku modyfikacji lub zastąpienia celu w okresie sprawozdawczym jednostka może wyjaśnić zmianę przez odniesienie jej do znaczących zmian w modelu biznesowym lub do szerzej zakrojonych zmian przyjętej normy lub przepisu, z których dany cel się wywodzi, aby przedstawić informacje kontekstowe zgodnie z ESRS 2 BP-2 *Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności*.