ગ્રાહક સમીક્ષા

“અમારાં ભાગીદારો માટે એક સામાજિક જવાબદારી અને પરિસ્થિતિકીય સાતત્યતા તરીકે મૂલ્યો પ્રસ્તુત કરવામાં કાર્યરત”

2003 એવું આખુ વર્ષ હતું જેમાં ધી કો-ઓપરેટીવ બેંક અને CIS એ સહકારી નાણાંકીય સેવાઓનાં (CFS) માળખાં હેઠળ વેપાર કર્યો.

CFSએ તેના વેપારનાં વ્યવસ્થાપન માટે એક ‘ત્રિ-નિમ્નસ્તરીય’ અભિગમ અપનાવ્યો છે. આનો અર્થ એ કે ભાગીદારો – ગ્રાહકો, શેયર હોલ્ડર્સ, કર્મચારીઓ, સપ્લાયર્સ, સમાજ અને સહકારી ચળવળને સંતોષવા માટે જરૂરી રીતે વેપાર ચલાવવાની સાથો સાથ– CFSએ ઓળખ્યું કે સામાજિક અને પરિસ્થિતિકીય જવાબદારી ભર્યુ સંચાલન કરવું તેમની ફરજ છે.

CFS આને તેનાં સાતત્યપૂર્ણ વિકાસના અભિગમ તરીકે ટાંકે છે, અને સાતત્યતાનાં અનુસરણમાં લેવાયેલ કામની સહાયમાં, આ એક અહેવાલ રજૂ કરે છે, જે તેના આર્થિક, સામાજિક, અને પર્યાવરણીય અસરોનુ એક ‘અનૌપચારિક’ ખાતું આપે છે. અહેવાલ 2003માં ચિન્હો અને લક્ષ્યાંકોની એક વણઝાર સમક્ષ CFSનું કાર્યપ્રદર્શન, અને તેનાં ભાગીદારોને એક વિસ્તૃત ચિત્ર આપે છે જેથી તેઓ CFSનાં કાર્યપ્રદર્શનને ન્યાય આપી શકે છે, અહેવાલમાં તે આપવાની ઇચ્છા વર્ણવી છે. આંતરિક રીતે, અહેવાલ અને તેની સહાયમાં કરવામાં આવેલ સંશોધનો વેપાર દ્વારા સાતત્યતા અગ્રેસર કરવામાં મદદ કરે છે.

CFS નો સાતત્યતા અહેવાલ 2003 અને CIS અને ધી કો-ઓપરેટીવ બેંકની એક મજબૂત સામાજિક જવાબદારી અને ભાગીદારી અહેવાલ આપવાની પરંપરાના આધાર ઉપર નિર્માણ પામેલ છે, જેને ક્રમશ: યૂકેનાં સર્વશ્રેષ્ઠ સામાજિક અહેવાલ અને સર્વશ્રેષ્ઠ સાતત્યતા અહેવાલ માટે 2004 માં પુરસ્કાર મળેલા છે. અહેવાલનાં આંકડા અને વિવેચનની ચોકસાઇ CFS નાં સાતત્યતા ઓડીટર, જસ્ટએશ્યૂરેન્સ દ્વારા ચકાસવામાં આવેલ છે.

મુખ્ય મુદ્દાઓ:

- CIS અને ધી કો-ઓપરેટીવ બેંક 2003 અને આગળ માટે કુલ 86 કાર્યપ્રદર્શન લક્ષ્યાંકો નક્કી કર્યા છે જેમાં 43માં સપૂર્ણ સિધ્દ્રિઓ મેળવી, 27 માં સ્વીકાર્ય પ્રગતિ કરવામાં આવેલ, અને 16 હજુ પૂર્ણ કરવાનાં છે.(જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators);

- CFS એ 2004 અને તેની આવનાર વર્ષો માટે 60 નવા લક્ષ્યાંકો નક્કી કર્યા છે, અને CFSએ 87 ચિન્હો સમક્ષ અહેવાલ આપ્યા છે જેમાંથી ઘણાં નવા છે.(જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators);

- CISનાં અને ધી કો-ઓપરેટીવ બેંકનાં ગ્રાહકોને મુખ્ય ઉત્પાદનોનાં એક સંપૂટ માટેનાં ઔદ્યોગિક ધારાધોરણ કરતાં વધારે સંતોષ મળયો છે.(જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm);

- ધી કો-ઓપરેટીવ બેંકે “વંચિત” ક્ષેત્રમાં નાના વેપારમાં ઉધોગ સેરરાશ કરતાં ખૂબજ વધારે નાણાં રોકાણ કર્યુ છે.(3.3% ની સરખામણીમાં આપેલા 10.4% એડવાન્સેસ)(જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm)

- કોર્પોરેટ બિઝનેસ બેંકિંગ એડવાન્સેસનાં (લોન, ઓવર ડ્રાફટ વિગેરે) 24% અથવા £422 મિલીયન આવી પ્રવૃતિઓમાં રોકાણ કરવામાં આવ્યા છે જે સમાજને મજબૂત લાભ આપે છે. (જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm);

- CFSની 97% ઈલેક્ટ્રીસીટી બિનપરંપરાગત સ્રોતોથી આવે છે જે CFSને યૂરોપનાં દસ મોટા બિનપરંપરાગત ઈલેક્ટ્રીસીટી ખરીદનારાઓમાં સામેલ કરે છે. પરિણામે, ધી કો-ઓપરેટીવ બેંકમાં ઉર્જા સંબંધી કાર્બન ડાય ઓક્સાઈડ ઉત્સર્જન 1997માં 91% અને 2002માં CISમાં 52%થી ઓછું થયું.
(જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm);

- CFSનાં 70% સામાન્ય કચરાનો કાંતો ફરીથી ઉપયોગ કરવામાં આવે છે અથવા રીસાઈક્લ કરવામાં આવે છે. (જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm);

- CFSનાં સર્જન પછી ગ્રાહકોની ટપાલોની સંખ્યામાં વધારો થવાને કારણે ધી કો-ઓપરેટીવ બેંક દ્વારા વાપરવામાં આવતા કાગળોનાં જથ્થામાં 2003માં 27% વધારો થયો (જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm); અને

- સામુદાયિક સંસ્થાઓ માટે 2003માં, 1550 કર્મચારીઓએ, 2,365 દિવસો આપ્યા – આ સમયનું દાન £308,660ની કિંમતનું છે. કર પહેલાનાં નફાની ટકાવારી તરીકે સંપૂર્ણ સામુદાયિક રોકાણ, નાણાંકીય સેવા ક્ષેત્રની સરેરાશ કરતાં વધારે છે, આ ક્ષેત્રમાં 3 ખૂબજ ઉદાર વ્યવસાયોમાં CIS અને ધી કો ઓપરેટીવ બેંક સાથે મળીને બેસે છે.

અસર અને કાર્યવાહી CFS માટે પહેલા, અહેવાલમાં CISની અને ધી કો ઓપરેટીવ બેંકની જાહેરનીતિ જૂથબંધી પ્રવૃતિઓની વિગતો છે, જેમાં દાખલા તરીકે નાણાંકીય સેવાઓનાં મુદ્દાઓ પર લીધેલ સ્થિતિ, જેમકે ઉચ્ચ પૂર જોખમમાં વીમાની સગવડો સામેલ છે. અને ધી કો ઓપરેટીવ બેંકે વિશાળ સામાજિક અને પર્યાવરણીય છેડા વધારવાનાં દાખલાઓ ઉજાગર કર્યા છે, જેમકે 'કોનફિલ્ક્ટ ડાયમંડ્સ' માં વેપાર ઓછું કરવાં માટે ઉપાયો મંગાગવા અથવા 'સલામત રસાયણો' નાં ઉપયોગને વધારવું. આ વિકાસને અગ્રણી પર્યાવરણીય વિવેચક જોનાથન પોરીટનું પીઠબળ છે, જે કહે છે: "આ પગલું બિન સરકારી સંસ્થાઓની મુખ્ય નિસબતોને સંબોધે છે. કોર્પોરેટ જૂથબંધી હજુ ઘણી દૂર છે, જે કંપનીઓ કથિત નીતિઓ અને મહત્વકાંક્ષાઓ સાથે અસંગત છે અને બીજી કંપનીઓ CFSનાં ઉદાહરણને અનુસરે છે. 'અસરો અને કાર્યવાહી' નાં 'નેજા હેઠળ' CFS ની જાહેરનીતિ જૂથબંધી પ્રવૃતિઓનાં ઉદાહરણોને આખા અહેવાલમાં ટાકવામાં આવ્યા છે.

નૈતિક રોકાણ ધી કો ઓપરેટીવ બેંક એક નૈતિક કાર્યપધ્ધતિથી સંચાલન કરે છે જે ગ્રાહકોનાં નાણાંનું રોકાણ કયાં કરવું અથવા ન કરવું તેને નિયંત્રિત કરે છે. જસ્ટએશ્યૂરેન્સ 2003માં નૈતિક કાર્યપદ્ધતિનાં કાર્યાન્વયન માટે બેંકને એક સ્પષ્ટ તંદુરસ્તીનો પ્રમાણપત્ર આપે છે. 2003માં બેંકના નૈતિક કાર્યપધ્ધતિ એકમની સલાહ અનુસરવાથી £7 મિલીયનનું વેપાર છોડવામાં આવ્યો. આ મંદીમાં એક ઓઈલ ઉત્પાદક, એક પેકેજીંગ નિર્માતા અને લાકડાનાં વહેપારી સામેલ છે. સામાજિક જવાબદારી રોકાણ માટે CIS અને ધી કો-ઓપરેટીવ બેંકની ઐતિહાસિક અનોખા અભિગમોની વાસ્તવિક પૂર્વતપાસ માટે 2003માં એક પ્રોજેક્ટ વિકસાવવામાં આવ્યો છે. પૂર્વતપાસ CISની જવાબદાર શેયરહોલ્ડીંગ નીતિયો માટે એક સ્પષ્ટ ગ્રાહક જનમત ઊભુ કરવા ઉપર કેંદ્રિત થશે, જે એવી રીતે જ હશે જેમ બેંકના ગ્રાહકો નૈતિક રોકાણ માટે માર્ગદર્શન આપે છે. જુઓ www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm

નૈતિક/પરિસ્થિકિય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ CFSએ હાલમાં જ સંખ્યાબંધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રસ્તુત કરી છે જેમાં સ્પષ્ટ નૈતિક અથવા પરિસ્થિકિય પાસાંઓ છે, જેમાં નિમ્ન સામેલ છે:

- ક્રિશ્ચીયન સહાય, Y કેયર ઈન્ટરનેશનલ, યાતનાં ભોગનારાઓની માવજત માટે મેડિકલ ફાઉન્ડેશન, ક્રુર રમત વિરુદ્ધ જૂથ અને માતાઓનાં યુનિયન સાથે મળીને એફિનિટી વિઝા ક્રેડીટ કાર્ડ્સ.

- FTSE4Good ટ્રેકર યુનિટ ટ્રસ્ટ - એક યુનિટ ટ્રસ્ટ ફંડ જે FTSE4Good યૂકે ઈન્ડેક્ષ સાથે 'ટ્રેક' કરે (એ કંપનીઓ જે ત્રણ ક્ષેત્રોમાં નક્કી કરેલા ધારાધોરણ પૂરા કરતી હોય: પર્યાવરણીય સાતત્યતા, માનવીય હકો, અને સ્ટેકહોલ્ડર્સ સંબંધો.)

- **સ્માઇલ**ઇનવેસ્ટનાં હજુ વિકાસ માટે નૈતિક રોકાણ પ્રસ્તાવ
- નવીન ગ્રીનમોર્ગેજ ઉત્પાદનો, જેમાં બધીજ મકાન ખરીદી ઉપર મફત હોમ એનર્જી રેટીંગ અને CO_2 વળતરના આકર્ષણો.

જુઓ: www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm અને www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm

પ્રતિભાવ: CFS સમાજ અને પર્યાવરણ સાથેનાં તેનાં છ ભાગીદારોનાં હિતો સમતોલ કરવાનાં માર્ગે તેની સાતત્યતા પ્રદર્શનને સુધારવા કટિબદ્ધ છે. અમે સાતત્યતા વિકાસનાં અમારાં અભિગમ અને તમારાં વિચારો અને આ અભિગમને આગળ કેવી રીતે વિકસીત કરી શકાય, તેમાં અમારી સાથે તમારાં વિચારોમાં સહભાગી થવા તમને સામેલ કરવા ઉત્સુક છીએ. ઓન લાઇન પ્રતિભાવ આપવા કૃપા કરીને પ્રતિભાવ પાનાંઓ www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/ પર જુઓ. વૈકલ્પિક રીતે ઇ-મેલ કરો sustainability@cfs.co.uk અથવા અમને Sustainable Development Team, Co-operative Financial Services, 1 Balloon Street, Manchester, M60 4EP પર લખો.