ग्राहक सारांश

"अपने भागीदारों को एक सामाजिक रूप से जिम्मेदार और परिवेशीय रूप से सुस्थिर ढंग में मूल्य प्रदान करने के लिये काम करना"।

2003 ऐसा पहला पूरा वर्ष था जिसमें सहकारी बैंक और CIS ने सहकारी वित्तीय सेवाओं (CFS) के ढाँचे के अन्तर्गत व्यापार किया।

CFS ने अपने बिजनेस के प्रबन्धन के लिये एक 'ट्रिपिल बॉटम लाइन' दृष्टिकोण अपनाया है। इसका मतलब है कि अपने बिजनेस को इस ढंग में चलाने के साथ-साथ जो भागीदारों - ग्राहकों, अंशधारकों, स्टाफ, आपूर्तिकर्त्ताओं, सोसाइटी और सहकारी आन्दोलन की ज़रूरतों को पूरा करने का प्रयास करे - CFS स्वीकार करती है कि सामाजिक रूप से और परिवेशीय रूप से जिम्मेदार ढंग में परिचालन करना इसका कर्त्तव्य है।

CFS इसे अपने सुस्थिर विकास दृष्टिकोण के रूप में देखती है और, सुस्थिरता के प्रयास में किये गये कार्य के समर्थन में, यह एक रिपोर्ट पेश करती है जो इसके आर्थिक, सामाजिक और परिवेशीय प्रभावों का एक पूर्ण लेखा-जोखा प्रदान करती है। सुस्थिरता रिपोर्ट 2003 बहुत से संकेतकों और लक्ष्यों के विरूद्ध CFS के प्रदर्शन का विवरण देती है, और इसका उद्देश्य भागीदारों को एक सही तस्वीर प्रदान करना है जिससे वे CFS के प्रदर्शन का मूल्यांकन कर सकते हैं। आन्तरिक रूप से, रिपोर्ट और इसके समर्थन में किये गये शोध को बिजनेस में सुस्थिरता पर बल देने में मदद के लिये प्रयोग किया जाता है।

CFS सुस्थिरता रिपोर्ट 2003 CIS और सहकारी बैंक की मजबूत सामाजिक उत्तरदायित्व और भागीदारी रिपोर्टिंग परम्पराओं पर भरोसा करती है, जिसे 2004 में क्रमश: यू के की सर्वोत्तम सामाजिक रिपोर्ट और सर्वोत्तम सुस्थिरता रिपोर्ट के लिये पुरस्कार प्राप्त हुए। रिपोर्ट के अन्दर दिये गये डैटा और विवरण की सत्यता को CFS के सुस्थिरता आडिटर्स, जस्टऐशुरेंस के द्वारा प्रमाणित किया गया है।

मुख्य तथ्य:

- CIS और सहकारी बैंक ने 2003 में और इससे आगे प्राप्त करने के लिये 86 निष्पादन लक्ष्य निर्धारित किये। 43 को पूरी तरह से प्राप्त कर लिया गया है, 27 में स्वीकारने योग्य प्रगति हुई है, और 16 को अभी पूरा किया जाना है (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators);

- CFS ने 2004 और उससे आगे के लिये 60 से अधिक नये लक्ष्य निर्धारित किये हैं, और CFS 87 संकेतों के विरूद्ध रिपोर्ट करती है - जिनमें से बहुत से नये हैं (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators);

- CIS के और सहकारी बैंक के ग्राहक प्रमुख उत्पादों (प्रोडक्ट्स) के एक सेट के लिये हमारी इन्ड्रस्ट्री के मानक की तुलना में अधिक सन्तुष्ट हैं (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm);

- सहकारी बैंक 'पिछड़े' क्षेत्रों में छोटे व्यापारों के लिये इन्डस्ट्री के औसत की तुलना में काफी अधिक ऋण प्रदान करता है (3.3% की तुलना में ऋणों का 10.4%) (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm)

- कॉर्पोरेट बिजनेस बैंकिंग ऋणों (ऋण, ऑवरड्राफ्ट, आदि) का 24% या £422 मिलियन उन गतिविधियों में निवेश किये गये हैं जिनसे समाज को बहुत फायदा मिलता है। (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm);

- CFS की 97% बिजली नवीनीकरण योग्य स्रोतों से है जो CFS को यूरोप के नवीनीकरण योग्य बिजली के दस सबसे बड़े बिजनेस खरीददारों में से एक बनाता है। इसके परिणामस्वरूप सहकारी बैंक में ऊर्जा सम्बन्धी कार्बन डाई ऑक्साइड उत्सर्जन 1997 से 91% और CIS में 2002 से 52% कम हो गये हैं। (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm);

- CFS की सामान्य रद्दी का 70% या तो फिर से प्रयोग में लाया जाता है या इसे रिसाइकिल किया जाता है। (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm);

- 2003 के दौरान CFS के बनने के बाद और बड़ी संख्या में ग्राहकों को पत्र भेजने में हुई वृद्धि के कारण सहकारी बैंक द्वारा प्रयोग किये गये कागज की मात्रा में 27% की वृद्धि हुई (देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm); तथा

- 2003 के दौरान, 1,550 स्टाफ सदस्यों ने सामुदायिक संस्थाओं को 2365 दिनों का अंशदान दिया - £308,660 के मूल्य के समय का दान। टैक्स-पूर्व लाभ की प्रतिशतता के रूप में CIS और सहकारी बैंक का कुल मिलाकर सामुदायिक निवेश वित्तीय सेवा क्षेत्र के औसत से ऊपर है जो इन दोनों को इस क्षेत्र के तीन सर्वाधिक उदार बिजनेसों में शामिल करता है।

प्रभाव और कार्यवाही - CFS के लिये इस पहली रिपोर्ट में CIS की और सहकारी बैंक की सार्वजनिक नीति की प्रभाव डालने वाली (लॉबींग) गतिविधियों के विवरण हैं, जिसमें शामिल हैं - उदाहरण के लिये वित्तीय सेवाओं सम्बन्धी मुद्दों पर बनायी गयी विचारधारा जैसे कि बाढ़ के अधिक जोखिम वाले क्षेत्रों में बीमे का प्रावधान। वे उदाहरण भी बताये गये हैं जहां पर CIS और सहकारी बैंक ने व्यापक सामाजिक और पर्यावरण सम्बन्धी उद्देश्यों को बढ़ावा देने के प्रयास किये हैं, जैसे कि उन उपायों के लिये आह्वान करना जो 'कनफ्लिक्ट डायमन्ड्स' में व्यापार को कम करें या 'अधिक सुरक्षित रसायनों' के प्रयोग को बढ़ावा दें। इस विकास को पर्यावरण सम्बन्धी अग्रणी टीकाकार जोनैथन पोरिट का समर्थन प्राप्त है जिनका कहना है: "यह कदम NGOs की एक प्रमुख चिन्ता का निवारण करता है। अभी भी बहुत अधिक कार्पोरेट लॉबींग हैं जो कम्पनियों की व्यक्त नीतियों और महत्वाकांक्षाओं से मेल नहीं खाती, तथा अच्छा होगा यदि दूसरी कम्पनियां CFS के उदाहरण का अनुसरण करें।" 'प्रभाव और कायवाही' शीर्षक के अन्तर्गत पूरी रिपोर्ट में CFS की सार्वजनिक नीति की लॉबींग गतिविधियों को वर्णन किया गया है।

नैतिक वित्त - सहकारी बैंक एक नैतिक (सदाचारी) नीति अपनाता है जो यह नियन्त्रित करती है कि यह ग्राहकों के धन का कहां पर निवेश करेगा और कहां पर नहीं। जस्टऐश्युरेन्स ने बैंक को 2003 में सदाचारी नीति को लागू करने के सम्बन्ध में अच्छे स्वास्थ्य का प्रमाणपत्र दिया। 2003 के दौरान, बैंक की सदाचारी नीति इकाई को दिये गये एक हवाले के बाद बिजनेस में आयी गिरावट के फलस्वरूप लगभग £7 मिलियन की आय छोड़ दी गयी। इन गिरावटों में शामिल थे: एक तेल उत्पादक, एक पैकेजिंग निर्माता और लकड़ी के एक व्यापारी। 2003 में, CIS और सहकारी बैंक के सामाजिक रूप से उत्तरदायी निवेश के प्रति ऐतिहासिक रूप से भिन्न दृष्टिकोणों में काफी हद तक सामंजस्य स्थापित करने के लिये एक परियोजना विकसित की गयी। यह समाधान CIS की जिम्मेदार अंशधारी नीतियों के लिये एक स्पष्ट ग्राहक आदेश (मैन्डेट) स्थापित करने पर ध्यान देगा, जिस तरह से बैंक के ग्राहक वर्तमान में इसके सदाचारी निवेश का मार्गदर्शन करते हैं। देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm

नैतिक/परिवेशीय उत्पाद (प्रोडक्ट्स) और सेवायें - CFS ने हाल ही में सुस्पष्ट रूप से सदाचारी या परिवेशीय आयाम वाले बहुत से उत्पाद और सेवायें शुरू की हैं, इनमें शामिल हैं:

- वीसा क्रेडिट कार्ड का क्रिश्चियन एड, वाई केयर इन्टरनेशनल, यातना के शिकार व्यक्तियों की देखभाल के लिये मेडिकल फाउन्डेशन, क्रूर खेलों के विरूद्ध संगठन और मदर्स यूनियन के साथ लगाव

- FTSE4 गुड ट्रैकर यूनिट ट्रस्ट - एक ऐसा यूनिट ट्रस्ट फंड जो FTSE4 गुड यू के इन्डेक्स का 'पता लगाता है' (वे कम्पनियां जो निम्नलिखित तीन क्षेत्रों में निर्धारित मानकों को पूरा करती हैं: पर्यावरण सम्बन्धी सुस्थिरता, मानव अधिकार, और अंशधारक से सम्बन्ध)
- **स्माइलइन्वेस्ट** के सदाचारी निवेश प्रस्ताव का और आगे विकास
- नये ग्रीन मोर्टगेज उत्पाद, जो मकान की सभी खरीददारियों पर मुफ्त गृह ऊर्जा संबंधी मूल्यांकन, और CO_2 प्रतिसंतुलन विशेषता प्रदान करते हैं।

देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm और www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm

फीडबैक - CFS अपने सुस्थिरता प्रदर्शन में इस ढंग से सुधार करने के लिये वचनबद्ध है जो समाज और पर्यावरण के इसके छह भागीदारों के हितों में सन्तुलन बनाये रखने को जारी रखे। हम सुस्थिर विकास के अपने दृष्टिकोण पर आपके विचार सुनने के लिये तथा यह दृष्टिकोण और आगे कैसे विकसित किया जा सकता है, इस विषय पर आपके विचार जानने के लिये उत्सुक हैं। ऑनलाइन फीडबैक देने के लिये कृपया निम्न वेबसाइट का फीडबैक पेज देखें: www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/. आप चाहें तो हमें sustainability@cfs.co.uk पर ई-मेल भी कर सकते हैं अथवा Sustainable Development Team, Co-operative Financial Services, 1 Balloon Street, Manchester, M60 4EP को लिख सकते हैं।