

## Sommario per il Cliente

### **“Lavoro di collaborazione per offrire un maggiore valore ai nostri Partner in modo responsabile dal punto di vista sociale e sostenibile dal punto di vista ecologico”.**

**2003 è stato il primo anno completo in cui The Co-operative Bank e CIS hanno commerciato entro la struttura di Co-operative Financial Services (CFS).**

CFS ha adottato un approccio a 'triple bottom line' (triplice dimensione delle attività economiche) nei confronti dell'amministrazione della propria attività. Ciò significa che, oltre a gestire l'attività in un modo che cerca di soddisfare le esigenze dei Partner – clienti, azionisti, personale e movimento della Co-operative – CFS è consapevole di avere il dovere di agire in modo responsabile dal punto di vista sociale ed ecologico.

CFS si riferisce a questo con l'espressione "Approccio di Sviluppo Sostenibile" e, a sostegno del lavoro intrapreso in cerca della sostenibilità, produce una relazione che fornisce un resoconto 'senza abbellimenti' dei suoi impatti economico, sociale ed ecologico. Il resoconto sulla Sostenibilità del 2003 illustra in dettaglio la performance di CFS rispetto ad una serie di indicatori ed obiettivi, ed è inteso a fornire ai Partner un quadro dettagliato dal quale possano giudicare la performance di CFS. Internamente, il Resoconto e la ricerca intrapresa per sostenerlo sono utilizzati per contribuire ad introdurre la sostenibilità in tutta l'attività.

Il Resoconto sulla Sostenibilità di CFS per il 2003 si basa sulle forti tradizioni di relazionamento relative alla responsabilità sociale e l'associazione di CIS e The Co-operative Bank, che nel 2004 hanno ricevuto dei riconoscimenti, rispettivamente per il Miglior Resoconto Sociale e Miglior Resoconto sulla Sostenibilità del Regno Unito. L'accuratezza dei dati e il commento del Resoconto sono verificati dai Revisori di Sostenibilità di CFS, **justassurance**.

Fatti fondamentali:

- CIS e The Co-operative Bank si sono prefissi un totale di 86 obiettivi di performance nel 2003 ed oltre. 43 sono stati raggiunti a pieno, sono stati compiuti dei progressi accettabili per quanto riguarda 27 di essi e 16 devono ancora essere completati (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators));
- CFS ha stabilito più di 60 nuovi obiettivi per il 2004 ed oltre, e CFS riporta rispetto a 87 indicatori, molti dei quali sono nuovi (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators));
- Il livello di soddisfazione fatto registrare dai clienti di CIS e The Co-operative Bank supera la norma nel settore per una serie di prodotti fondamentali (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm));
- The Co-operative Bank fornisce una quantità notevolmente maggiore di finanziamenti a piccole aziende in zone 'indigenti' rispetto alla media del settore (10,4% di anticipi rispetto al 3,3%) (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm))

- Il 24%, o 422 milioni di sterline di anticipi bancari per operazioni aziendali (prestiti, crediti scoperti, ecc.) sono investiti in attività che hanno dei forti vantaggi per la società (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm));
- Il 97% dell'elettricità di CFS deriva da fonti ricostituibili, il che rende CFS uno dei dieci maggiori acquirenti commerciali d'Europa di elettricità prodotta da fonti rinnovabili. A risultato di ciò, le emissioni di anidride carbonica correlata all'energia presso The Co-operative Bank sono diminuite del 91% a partire dal 1997 e del 52% dal 2002 in CIS (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm));
- Il 70% dei rifiuti generici di CFS è riutilizzato o riciclato (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm));
- Nel corso del 2003 è stato registrato un aumento del 27% della quantità di carta utilizzata da The Co-operative Bank a causa dell'aumento delle campagne postali per una grande quantità di clienti, in seguito alla costituzione di CFS (si veda il sito: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm)); e
- Nel corso del 2003, 1.550 dipendenti hanno contribuito per 2.365 giorni ad organizzazioni comunitarie - una donazione di tempo pari al valore di 308.660 sterline. L'investimento comunitario generale, come percentuale di profitti al lordo delle imposte, è superiore alla media del settore dei servizi finanziari, e CIS e The Co-operative Bank sono due delle tre più generose attività del settore.

**Influenza ed azione** Per la prima volta per CFS, il Resoconto contiene i particolari delle attività di lobbying della politica pubblica di CIS e The Co-operative Bank, tra cui, ad esempio, la posizione assunta nei confronti di questioni relative a servizi finanziari, come la fornitura di assicurazione in zone ad alto rischio d'inondazione. Vi sono indicati esempi come il fatto che CIS e The Co-operative Bank hanno cercato di promuovere aspetti sociali ed ambientali più ampi, per esempio l'appello a misure che ridurrebbero il commercio dei diamanti provenienti da zone di guerra (conflict diamonds) o promuovere l'utilizzo di 'sostanze chimiche più sicure'. Questo sviluppo ha il supporto del maggiore esperto ambientale Jonathon Porritt, che dichiara: "Questa iniziativa prende in considerazione un'importante preoccupazione per le organizzazioni non governative. Vi è ancora troppo lobbying aziendale che non è coerente con le politiche e le aspirazioni dichiarate delle aziende, e sarebbe bello vedere altre società seguire l'esempio di CFS". In tutto il Resoconto, sotto il vessillo di 'Influenza ed azione' sono illustrati degli esempi delle attività di lobbying di CFS in merito alla politica pubblica.

**Finanza Etica** The Co-operative Bank mette in atto una Politica Etica che regola dove investirà e non investirà il denaro dei clienti. **justassurance** ha rilasciato alla banca una "patente di sanità" pulita in merito all'attuazione della Politica Etica nel 2003. Durante il 2003, si è rinunciato ad un reddito di quasi 7 milioni di sterline come risultato di attività rifiutate in seguito al rimando all'Unità di Politica Etica della banca. Le attività rifiutate includono: un produttore di petrolio, un'azienda di materiali d'imballaggio e un commerciante di legname. Nel 2003, è stato sviluppato un progetto per conciliare in modo sostanziale gli approcci storicamente diversi di CIS e The Co-operative Bank in merito ad Investimenti Responsabili dal punto di vista sociale. La riconciliazione si concentrerà sulla creazione di un chiaro mandato dei

clienti per le politiche azionarie responsabili di CIS, molto simile a come i clienti della banca guidano attualmente il suo investimento etico. Si veda il sito:  
[www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm)

**Prodotti e servizi etici / ecologici** CFS ha lanciato recentemente un numero di prodotti e servizi che hanno una distinta dimensione etica oppure ecologica, tra cui:

- Affinity Visa Card collegate a: Christian Aid, Y Care International, la Medical Foundation for the Care of Victims of Torture, la League Against Cruel Sports e la Mothers' Union
- FTSE4Good Tracker Unit Trust – un fondo fiduciario a capitale variabile che 'segue' l'indice FTSE4Good UK (società che soddisfano standard prestabiliti in tre aree: sostenibilità ambientale, diritti umani e relazioni con gli azionisti)
- Ulteriore sviluppo dell'offerta d'investimento etico **mileinvest**
- Nuovi prodotti Green Mortgage [Mutui Verdi] che offrono una valutazione di energia casalinga per tutti gli acquisti di case e una caratteristica di compensazione calcolata sull'emissione di CO<sub>2</sub>

Si vedano i siti: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm) e [www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm](http://www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm)

**Feedback** CFS è impegnata al miglioramento della sua performance di sostenibilità in un modo che continui ad equilibrare gli interessi dei suoi sei Partner con quelli di società ed ambiente. Saremo lieti di sentire le vostre opinioni sul nostro approccio verso lo sviluppo sostenibile e di ricevere le vostre idee sul modo in cui potremmo svilupparlo ulteriormente. Per fornire feedback on-line, siete pregati di visitare la nostra pagina di feedback [www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/). Alternativamente, inviateci un e-mail [sustainability@cfs.co.uk](mailto:sustainability@cfs.co.uk) o scrivete al Sustainable Development Team, Co-operative Financial Services, 1 Balloon Street, Manchester, M60 4EP, Regno Unito.