

## Resumen del Cliente

**“Trabajamos para ofrecer valor a nuestros Socios de manera responsable desde el punto de vista social y sostenible desde el punto de vista ecológico.**

**2003 fue el primer año al completo en el cual el Co-operative Bank y CIS comercializaron en el marco de los *Co-operative Financial Services (CFS)* [Servicios Financieros Cooperativos].**

CFS ha adoptado una orientación de *saldo final triple* en la gestión de sus actividades comerciales. Esto significa que, además de gestionar las actividades comerciales de manera que puedan satisfacer las necesidades de Socios - clientes, accionistas, empleados, proveedores, la sociedad y el movimiento Cooperativo - CFS reconoce que tiene el deber de actuar de manera responsable desde el punto de vista social y ecológico.

CFS llama a esto su Propuesta de Desarrollo Sostenible y, con el fin de apoyar el trabajo realizado para conseguir la sostenibilidad, ha elaborado un informe que ofrece un resumen con todas sus imperfecciones de sus impactos económico, social y ecológico. El Informe de Sostenibilidad 2003 pormenoriza el rendimiento de CFS frente a una serie de indicadores y objetivos, y pretende proporcionar a los Socios con una descripción detallada a partir de la cual éstos puedan juzgar dicho rendimiento. Internamente, el Informe y la investigación realizada para apoyarlo se usan para ayudar a impulsar la sostenibilidad dentro de la empresa.

El Informe de Sostenibilidad 2003 de CFS se basa en las sólidas Tradiciones Informativas de Responsabilidad Social y Asociación del CIS y del Co-operative Bank, que en 2004 recibió dos premios por ser el Mejor Informe Social , y el Mejor Informe de Sostenibilidad del R.U. respectivamente. La precisión de los datos y comentarios incluidos en el Informe ha sido verificada por los Auditores de Sostenibilidad del CFS, *justassurance*.

### Datos Esenciales:

- CIS y el Co-operative Bank establecieron un total de 86 objetivos de rendimiento para su consecución en 2003 y posteriormente. Se han alcanzado plenamente 43 de ellos, se ha progresado de forma razonable en 27 y todavía tienen que completarse 16 (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators)).
- CFS ha establecido más de 60 nuevos objetivos para 2004 y posteriormente, e informes CFS frente a 87 indicadores, muchos de los cuales son nuevos (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators)).
- Los clientes de CIS y del Co-operative Bank están más satisfechos de lo normal con una serie de productos esenciales en ese sector industrial (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm)).
- El Co-operative Bank proporciona considerablemente más ayuda financiera a pequeñas empresas en zonas 'deprimidas' que la media de ese sector industrial (10,4% de anticipos comparado con el 3,3%) (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm))

- El 24% o 422 millones de libras esterlinas de anticipos bancarios comerciales corporativos (préstamos, descubiertos, etc.) se invierten en actividades que benefician enormemente a la sociedad (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm)).
- El 97% de la electricidad de CFS proviene de fuentes renovables, convirtiendo a CFS en uno de los diez mayores compradores de electricidad renovable de Europa. Como resultado, las emisiones de dióxido de carbono relacionadas con la energía en el Co-operative Bank se han reducido en un 91% desde 1997, y en un 52% desde 2002 en CIS (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm)).
- El 70% de los residuos generales de CFS se vuelven a utilizar o a reciclar (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm)).
- Durante 2003 hubo un incremento del 27% en la cantidad de papel utilizado por el Co-operative Bank debido al aumento de envíos por correo a un número mayor de clientes tras la creación de CFS (véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm)). Y
- Durante 2003, 1.550 empleados contribuyeron con 2.365 días a organizaciones de la comunidad, una donación de tiempo valorada en 308.660 libras. La inversión comunitaria global como un porcentaje de los beneficios antes de deducir los impuestos está por encima de la media del sector de los servicios financieros, siendo CIS y el Co-operative Bank dos de las tres empresas más generosas del sector.

**Influencia y acción:** Por primera vez para CFS, el Informe contiene datos de las actividades de presión de CIS y el Co-operative Bank en la política pública, incluyendo, por ejemplo, la postura tomada en temas de servicios financieros, como la provisión de seguros en zonas de alto riesgo de inundación. También se revelan casos en los que el CIS y Co-operative Bank han buscado promover fines sociales y medioambientales más amplios, como tomar medidas que restrinjan el comercio de “diamantes conflictivos” o promuevan el uso de “productos químicos más seguros”. Este desarrollo tiene el respaldo del destacado comentarista medioambiental Jonathon Porritt quien declara: “Este movimiento trata una de las **preocupaciones principales** de las ONG. Existen todavía demasiadas presiones corporativas que son inconsistentes con las políticas y aspiraciones declaradas por las empresas, y sería bueno ver a otras compañías seguir el ejemplo de CFS”. Se pormenorizan ejemplos de las actividades de presión de CFS en la política pública con el título “Influencia y acción” en todo el Informe.

**Finanzas Éticas:** El Co-operative Bank dirige una Política Ética que regula dónde invertirá y dónde no invertirá el dinero de los clientes. *Justassurance* concedió al banco un certificado sanitario sin nota adversa en relación con la ejecución de la Política Ética en 2003. Durante 2003, dejaron de percibirse unos ingresos de casi 7 millones de libras como resultado del descenso en la actividad comercial, tras una **remisión** a la Unidad de Política Ética del banco. Los descensos incluyeron: un productor de aceite, un fabricante de embalajes y un comerciante de madera. En 2003 se desarrolló un proyecto para reconciliar sustancialmente las que habían sido históricamente diferentes posturas de CIS y el Co-operative Bank en relación con la Inversión Socialmente Responsable. La reconciliación se centrará en el establecimiento de una orden del cliente para las políticas de CIS sobre la Tenencia Responsable de Acciones, ya que los clientes bancarios actualmente guían su

inversión ética. Véase [www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm).

**Productos y servicios éticos / ecológicos:** CFS ha lanzado recientemente varios productos y servicios con una dimensión ética o ecológica distinta, entre los cuales se incluyen:

- Tarjetas de crédito Visa vinculadas a una asociación benéfica con: Christian Aid, Y Care International, *the Medical Foundatin for the Care of Victims of Torture* [la Fundación Médica para el Cuidado de Víctimas de la Tortura], *the League Against Cruel Sports* [la Liga Contra Deportes Crueles] y *Mothers' Union* [la Unión de Madres].
- FTSE4Good Tracker Unit Trust, una unidad de fondos de inversiones que 'sigue la trayectoria' del índice FTSE4Good UK (empresas que reúnen los estándares prescritos en tres áreas: sostenibilidad medioambiental, derechos humanos y relaciones con el grupo de interés).
- Un mayor desarrollo de la oferta de inversiones éticas *smileinvest*.
- Nuevos productos Hipoteca Verde, que ofrecen una Valoración gratis de la Energía del Hogar en todas las adquisiciones de viviendas, y una característica de compensación del CO<sub>2</sub>.

Véase: [www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm) y [www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm](http://www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm)

**Información:** CFS se ha comprometido a mejorar su rendimiento sostenible de manera que continúe equilibrando los intereses de sus seis Socios, con aquellos de la sociedad y del medio ambiente. Tenemos muchas ganas de oír sus opiniones sobre nuestra propuesta de un desarrollo sostenible, y de que compartan con nosotros sus ideas sobre cómo dicha propuesta se pueda desarrollar más. Para proporcionar información *en la red*, por favor visite nuestra página [www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/](http://www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/). Alternativamente, envíe un correo electrónico a [sustainability@cfs.co.uk](mailto:sustainability@cfs.co.uk) o escriba al Equipo de Desarrollo Sostenible, Co-operative Financial Services, 1 Balloon Street, Manchester, M60 4EP.