

客戶摘要

「以對社會負責的態度、確保自然生態可延續發展為使命，為我們的合作夥伴帶來價值」。

2003 年是英國合作社銀行 (Co-Operative Bank) 和 CIS 以合作社金融服務 (CFS) 的面貌進行業務的第一年。

CFS 採用了「三重底線」方法管理其業務。具體而言，即 CFS 開展業務旨在滿足合作夥伴（客戶、股東、員工、供應商、社會及合作社運動）之需要的同時，還意識到自身的行為必須對社會以及生態環境負責。

CFS 稱之為「可持續發展方法」(Sustainable Development Approach)，在尋求可持續發展這一目標的支持下，CFS 提出一份對經濟、社會及生態所造成的影響之據實考查報告。「2003 年可持續發展報告」(Sustainability Report 2003) 詳細說明了 CFS 對一系列指標與目標所取得的成績，合作夥伴可據此評核 CFS 所獲成果的詳細情況。對公司本身而言，將此報告和為論証此報告所進行的研究，可促進公司業務持續發展的進程。

「2003 年 CFS 可持續發展報告」建立在 CIS 和英國合作社銀行強有力的「社會責任與合作夥伴」(Social Accountability and Partnership) 報告傳統之上，在 2004 年分別榮獲英國「最佳社會報告」(Best Social Report) 獎和「最佳可持續發展報告」(Best Sustainability Report) 獎。報告中的資料與註解已經過 CFS 的可持續發展稽核員 **justassurance** 的審核。

主要事實：

- CIS 與英國合作社銀行制定了共 86 個在 2003 年及之後要達到的績效目標。有 43 個目標已完全實現，有 27 個獲得令人滿意的進展，還有 16 個尚未完成（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators）；
- CFS 已為 2004 年及之後制定了 60 個新目標，並且就 87 個指標作出了報告，其中許多指標都是新的（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators）；
- CIS 與英國合作社銀行的客戶對一些主要產品之滿意程度超過了行業訂定的標準（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm）；
- 英國合作社銀行為「貧困」地區的小型企業提供的資金遠遠超過了行業訂定的標準（與行業標準 3.3% 相比，英國合作社銀行提供了 10.4% 的放款）（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm）；
- 24% 或 4.22 億英鎊的企業銀行放款（貸款、透支等）投資於對社會特別有利的活動中（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm）；
- CFS 97% 的電力來自於可再生能源，使 CFS 成為歐洲十個最大的再生電力企業購買商之一。因此，在英國合作社銀行，與能源相關的二氧化碳排放從

1997 年已減少 91%，在 CIS 從 2002 年已減少 52%（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm）；

- CFS 70% 的一般垃圾已重新使用或循環再用（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm）；
- 2003 年期間，隨著 CFS 的建立要為更多的客戶郵寄函件，因此英國合作社銀行使用的紙張量增加了 27%（請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm）；及
- 在 2003 年，1,550 名員工為社區組織奉獻了 2,365 天（所奉獻時間價值 308,660 英鎊）。全部社區投資佔稅前利潤的百分比超過金融服務業的平均水平，而 CIS 和英國合作社銀行名列本行業三家最慷慨的公司。

影響與行動 CFS 首次在報告中包含 CIS 及英國合作社銀行對公共政策遊說活動的詳細資料，例如對金融服務有關問題的立場（如洪水多發地區的保險條款）。還包括 CIS 和英國合作社銀行致力於在更大範圍改良社會與環境的例子，如要求減少「衝突鑽石」（）交易或提倡使用「更安全的化學物品」。該開發計劃得到主要環境評論員波瑞特（Jonathon Porritt）的支持，他說：「這一行動提出了非政府組織非常關心的一個問題。與公司表明的政策及愿望不相符的公司遊說活動仍然非常多，要是其他公司能效仿 CFS 的做法就好啦」。在 CFS 「影響與行動」的旗幟下，報告對 CFS 的公共政策遊說活動有詳盡敘述。

符合道德規範的金融服務 英國合作社銀行有一項道德政策，用於管理其投資客戶錢財的範圍。**justassurance** 對本銀行在 2003 年執行其道德政策的情況作出了良好評價。在 2003 年，某些業務由於提交給本銀行的道德政策部門 (Ethical Policy Unit) 審議後而被拒絕，導致本行放棄了近 700 萬英鎊的收益。被拒絕的業務包括：一家石油加工廠、一家包裝廠及一家木材廠。我們在 2003 年推出了一個計劃，旨在從本質上將 CIS 和英國合作社銀行有史以來的不同經營方法進行協調，以從事承擔社會責任的投資 (Socially Responsible Investment)。採取的方法著重為 CIS 的負責股權 (Responsible Shareholding) 政策提出明確的客戶要求，正如銀行客戶目前指導其投資一樣。請見 www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm

符合道德規範的 / 顧及生態需求的產品和服務 CFS 最近推出許多明顯符合道德規範的或顧及生態需求的產品或服務，包括：

- 與以下組織設立聯營信用卡：基督教援助組織（Christian Aid）、國際關愛組織（Y Care International）、酷刑受害者醫療基金會（Medical Foundation for the Care of Victims of Torture）、反殘酷運動聯盟（League Against Cruel Sports）及母親聯盟（the Mothers' Union）
- FTSE4Good Tracker Unit Trust（「倫敦金融時報追隨受惠社會股份表現單位基金」）－一種單位信托基金，主要「追蹤」FTSE4Good UK 指數（在三方面滿足預設標準的公司：環境可持續性、人權以及與利益相關者關係）
- 進一步發展 **smileinvest**（「微笑線上銀行投資」）中符合道德規範的投資出售項目
- 新款綠色抵押 (Green Mortgage) 產品，為所有房屋購買交易提供免費家用能源評估及二氧化碳 (CO₂) 抵銷功能

請見：www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm 及
www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm

意見反饋 CFS 在提高其自身可持續發展的業績時，將繼續致力平衡其六個合作夥伴的利益與社會和環境的利益。我們衷心希望聽到您對我們可持續發展計劃的評價，也盼望得到您對此計劃進一步發展的建議。如欲在網上向我們提供意見，請瀏覽反饋網頁：www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/。也可發送電子郵件至：sustainability@cfs.co.uk 或寫信至 the Sustainable Development Team, Co-operative Financial Services, 1 Balloon Street, Manchester, M60 4EP。