CAO COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

国际金融公司/多边投资担保机构独立问责机制（CAO）政策

© 2021 合规顾问巡查官办公室（CAO）
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
电话：+1-202-458-1973
网址：www.cao-ombudsman.org

权利与许可

本文件中的材料受版权保护。合规顾问巡查官办公室鼓励传播其知识，因此，只要充分说明本文件出处，即可出于非商业目的全部或部分复制本文件。

所有关于权利和许可的咨询，请联系合规顾问巡查官办公室。
地址：2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC, 20433 USA
电话：+1-202-458-1973
电子邮件：cao@worldbankgroup.org

封面照片：© Felix Davey and Rodrig Mbock/CAO。重复使用需要再次申请许可。

CAO COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

国际金融公司/多边投资担保机构独立问责机制（CAO）政策

目录

词汇表 ii

1. 背景 2

2. 宗旨 4

3. 任务与职能 5

4. 核心原则 8

5. 治理 10

6. 信息获取和披露 16

7. 提出投诉和资格审查 18

8. 分析 26

9. 争端解决职能 32

10. 合规职能 38

11. 顾问职能 52

12. 威胁与报复 56

13. 外联和沟通 58

14. 与其他独立问责机制的合作 61

15. 政策审查 62

16. 其它 62

词汇表

本政策中所用术语含义如下。

信息获取政策或 AIP：IFC 和 / 或 MIGA 的《信息获取政策》（依上下文而定）。

正在实施的项目：董事会已批准，且 IFC/MIGA 尚未退出的项目。

董事会：IFC 和 / 或 MIGA 的董事会（依上下文而定）。

工作日：除星期六、星期日以及世界银行集团总部关闭的其他日期以外的所有日子。

CAO：合规顾问巡查官办公室。

CAO 局长：领导 CAO 的局长。

客户（IFC）：IFC 向其提供投资或咨询服务的法律实体。就 IFC 已签署项目协议的项目而言，客户指根据项目协议接受 IFC 投资或咨询服务的法律实体。就 IFC 尚未签署项目协议的项目而言，客户指正与 IFC 管理层就此类投资或咨询服务开展讨论的法律实体。

客户（MIGA）：MIGA 担保贷款的项目企业、担保持有人、借款人或负责实施项目的其他实体（在 MIGA 担保合同中说明；如 MIGA 董事会或 MIGA 管理层 [根据授权] 已批准提供担保但 MIGA 尚未签署担保合同，则根据具体情况而定）。MIGA 与项目企业没有合同关系，因此 MIGA 要求其担保合同中的担保持有人执行 MIGA 的各项要求，包括环境和社会要求在内。

CODE：董事会发展成效委员会。

投诉人：参与某个 CAO 程序、认为自己已经受到或可能受到某个项目伤害的个人或群体。

环境和社会（E&S）要求：IFC/MIGA《环境和社会政策》及《绩效标准》中提出的项目层面有关要求，以及 IFC/MIGA 和客户之间可能约定的其他环境和社会义务。

环境和社会政策：指（1）IFC 或 MIGA 的《环境和社会可持续性政策》；（2）IFC 或 MIGA《信息获取政策》有关项目的具体规定；（3）其他由董事会批准的项目环境和社会承诺。

FI：金融中介机构。

危害：项目直接或间接对人或环境造成的任何实质性负面环境和社会影响。危害可以是已实际发生，也可以是将来有较大可能发生。

IAM：独立问责机制。在本政策中，IAM 指作为 IAM 网络成员的独立问责机制。

IAM 网络：由国际发展融资机构的公民驱动型投诉与响应机制构成的网络，负有考察社会和环境影响 / 顾虑的任务。

IBRD：国际复兴开发银行。

IDA：国际开发协会。

IFC：国际金融公司。

IFC 退出：退出项目意味着以下两种可能性中较早发生的情况——（1）IFC 根据相关项目协议与客户终结融资、投资或咨询关系；或（2）项目已不复存在，或获得董事会批准后 IFC 中止项目。

MIGA 退出：退出项目意味着以下几种可能性中最早发生的情况——（1）担保到期；（2）MIGA 的担保合同终结；（3）MIGA 在担保合同下的责任终止；（4）项目已不复存在，或获得董事会批准后 MIGA 中止项目；或（5）客户不再对项目有控制。

管理层：IFC 和 / 或 MIGA 的管理层（依上下文而定）。

MAP：管理层行动计划。

MIGA：多边投资担保机构。

操作指导方针：《CAO 操作指导方针》，2013 年 3 月。

当事方：投诉人和客户和 / 或子客户。

绩效标准：IFC 和 / 或 MIGA 的《环境和社会可持续性绩效标准》（依上下文而定）。

环境和社会可持续性政策：IFC 和 / 或 MIGA 的《环境和社会可持续性政策》（依上下文而定）。

政策：IFC/MIGA 独立问责机制（CAO）政策。

行长：世界银行集团行长。

项目（IFC）：（1）就 IFC 向客户提供投资服务或咨询服务而言，“项目”指相关服务协议所考虑的投资或咨询服务；（2）就融资或投资业务而言，“项目”指相关项目协议下考虑或可能支持的商业活动。如果相关业务或协议尚未明确达成或执行，那么“项目”是指 IFC 与客户正在讨论或考虑的服务、项目或活动。

项目（MIGA）：通过由 MIGA 担保的投资、或是 MIGA 董事会或 MIGA 管理层（根据授权）已批准的投资建设的一个或一系列项目，或是即将通过这类投资建设的一个或一系列项目。对 MIGA 已经签署担保合同的项目，“MIGA 项目”指的是投资项目（按照 MIGA 担保合同中的定义）。对 MIGA 尚未签署担保合同的项目，“MIGA 项目”指 MIGA 董事会或 MIGA 管理层（根据授权）已批准的项目。

子客户：由金融中介机构客户根据 IFC 融资或投资文件、或 MIGA 担保合同中的资金用途要求直接支持的企业。

子项目：符合 IFC 融资或投资文件或 MIGA 担保合同中资金用途要求的子客户业务。

可持续性框架：IFC 或 MIGA 的《环境和社会可持续性政策》、《绩效标准》及《信息获取政策》（依上下文而定）。

职责范围：由行长发布的 CAO 职责范围，规定了 CAO 的工作任务，并构成了《操作指导方针》的基础。

威胁与报复：与 CAO 开展工作有关的，任何提议采取、威胁采取或采取针对某人的直接或间接有害行动，目的是使其保持沉默，对其进行惩罚，阻止其与 CAO 互动或阻止其提出上诉或继续投诉流程。威胁与报复的形式包括恐吓、骚扰、歧视对待、拒给应有权益、造成生计或名誉风险、以及发出身体暴力、定罪或监禁威胁等。

世界银行集团：国际复兴开发银行，国际开发协会，国际金融公司，多边投资担保机构，以及国际投资争端解决中心。

照片: Rodrig Mbock/CAO

照片：Felix Davey/CAO

1. 背景

1. 作为世界银行集团的成员，国际金融公司（IFC）和多边投资担保机构（MIGA）相信，实现积极发展成果的重要元素之一是其支持的商业活动的环境和社会可持续性。IFC 和 MIGA 各自采用其《环境和社会可持续性政策》以及相关的绩效标准来实现环境和社会可持续性。

2. 合规顾问巡查官办公室（CAO）于 1999 年成立，其任务是解决与 IFC 和 MIGA 项目有关的投诉，增强项目的环境和社会效益。

3. 《IFC/MIGA 独立问责机制（CAO）政策》概述 CAO 的宗旨、任务与职能、核心原则、治理模式和操作程序，将完全取代原有的《CAO 操作指导方针》和《CAO 职责范围》。并且，在本政策实施后，CAO 将向董事会报告。

照片: Felix Davey/CAO

2. 宗旨

4. 作为 IFC/MIGA 的独立追索和问责机制，CAO 旨在促进解决有关 IFC 和 MIGA 项目及子项目的投诉，对 IFC 和 MIGA 进行环境和社会合规调查，促进两机构就其承诺对公众负责，增强两机构的环境和社会绩效——详见后述。

5. 在行使其职能时，CAO 以符合“可持续性框架”所包括的商业与人权国际原则的方式，帮助受项目影响的人员获得补救。

6. 加强问责机制是 IFC/MIGA 整个机构的工作，CAO、董事会和管理层均承担多重且相互联系的作用和职责。IFC 和 MIGA 的作用是支持 CAO 根据本政策有效且高效地执行其任务，并对董事会负责。董事会通过本政策再次确认了 CAO 任务的重要性，CAO 的独立性（见下文“核心原则”部分）和公正性。董事会对本政策拥有解释权并将监督本政策的实施[1]。

1 在监督本政策的实施过程中，依据机构秘书处董事会手册（SEC9.01-OTH.101）的第 3 节（董事会会议之前、期间和之后的行动），任何执行董事都可以在一个合理的时间范围内，要求董事会讨论任何被传阅的信息。

3. 任务与职能

7. CAO 的任务是：

   a. 促进以公正、客观和建设性的方式解决可能受到项目或子项目影响的人员的投诉；

   b. 增强项目或子项目的环境和社会效益；以及

   c. 促进 IFC/MIGA 对公众负责，推动经验总结与学习，以增强两机构的环境和社会绩效，降低对人和环境造成伤害的风险。

8. CAO 的运作包括三项相互补充的职能，它们共同服务于上述任务的执行：

   a. **争端解决职能：**CAO 通过中立、协作、切实解决问题的方法帮助解决与项目和 / 或子项目相关的环境和 / 或社会影响的问题，并促成实地结果的改善。

   b. **合规职能：**CAO 审核 IFC/MIGA 环境和社会政策合规状况，评估相关危害 [2]，并在必要时就针对不合规及危害的补救行动提出建议。

   c. **顾问职能：**CAO 向 IFC/MIGA 及董事会提供咨询，目的是改善 IFC/MIGA 的系统性环境和社会可持续性绩效，降低造成伤害的风险。

9. CAO 没有司法程序方面的权力。CAO 不是司法或执法机制，也不能代替法院或监管程序，CAO 的分析、结论和报告不是为了用于司法或监管程序，也不是为了将法律过失或责任归咎于某方。

2 本政策中对“危害”的引用具有本政策赋予该术语的特定含义（见词汇表）。本政策中所提及的“伤害”应按照该术语的普通和习惯性含义来理解。

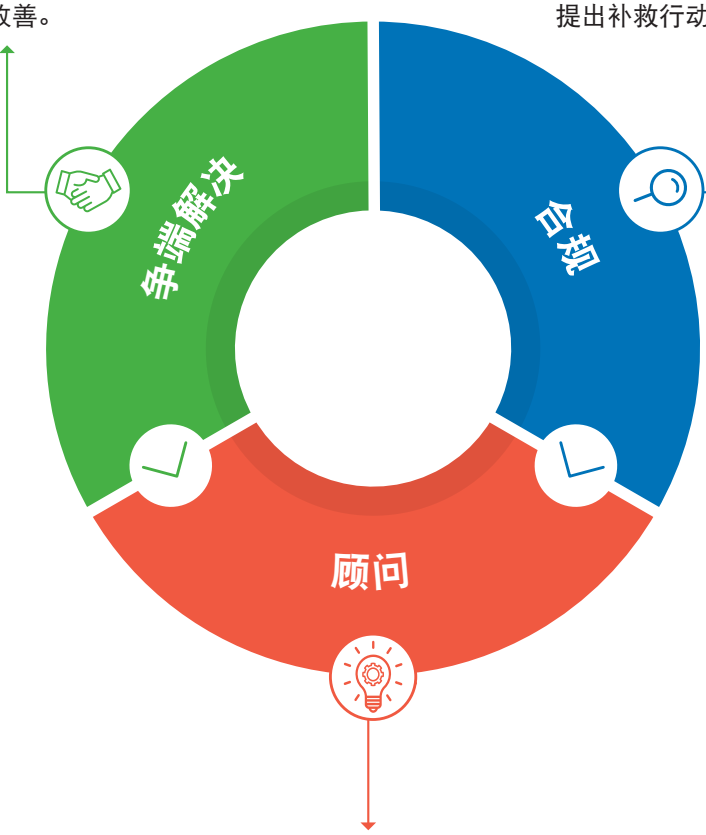
CAO 的三项职能

争端解决

CAO 的争端解决职能致力于通过中立、协作、切实解决问题的方法解决投诉事项，促成结果的改善。

合规

CAO 的合规职能审核 IFC/MIGA 遵守环境和社会政策情况，评估相关危害，提出补救行动建议。



顾问

通过顾问职能，CAO 利用从**争端解决**和**合规**案例中获得的深入洞察，促进学习，帮助改善 IFC 和 MIGA 的环境和社会绩效。

照片: Felix Davey/CAO

4. 核心原则

10. CAO 的工作受以下核心原则指导：

a. **独立和公正：**独立和公正是提高利益相关者对 CAO 信任和信心的前提——CAO 不与任何部门或利益有密切关系，也不依赖于任何部门或利益，而且它独立于管理层运作，直接向董事会报告；CAO 可以在不受不当影响的情况下开展工作，确保员工行为公正客观；CAO 还通过相关规定来避免利益冲突。

b. **透明度：**尽一切努力使当事方了解投诉流程和进度，确保透明度，对 CAO 报告予以披露，包括调查结论和解决结果在内。

c. **可及性：**所有利益相关者均了解、可使用和利用 CAO 程序，通过保密和防止报复风险的规定减少使用障碍并促进安全使用；提供适应不同性别和残疾人需求的流程，并与利益相关者有效沟通以增强他们对 CAO 的了解。

d. **及时响应：**灵活、及时并以解决问题为导向，同时充分考虑当事方之间的权力和资源差异。

e. **公平与平等：**执行 CAO 流程时做到所有利益相关者都能够：参与且被倾听；以较便捷的方式获得信息、建议和专业知识；在公平、平等和知情的情况下受到尊重对待。

f. **可预测性：**提供清晰、统一的流程和程序及相关时间框架，明确说明可能的结果和监测实施的手段，以帮助利益相关者理解此类流程和程序以及设定期望。

g. **符合良好实践：**遵循符合本政策的国际良好实践标准，包括企业尊重人权的责任。

h. **持续学习：**根据利益相关者反馈不断提高 CAO 工作成效，促进 IFC/MIGA 环境和社会绩效的系统性改进，降低对人和环境造成伤害的风险。

照片: Felix Davey/CAO

5. 治理

局长，合规顾问巡查官办公室

11. CAO 办公室由一名局长（CAO 局长）领导，具体规定如下：

角色与职责

12. CAO 办公室设在华盛顿 IFC 总部，由 CAO 局长领导。CAO 局长向董事会报告，受发展成效委员会（CODE）监督。CAO 局长负责实施本政策、管理 CAO 运营并根据本政策做出决策。CAO 局长直接对董事会负责，不属于管理层，也不向管理层报告。

任职前条件

13. 为维护 CAO 的独立性、公信力和廉洁，CAO 局长职位候选人应来自世界银行集团以外。作为例外，CAO 员工[3]可以申请 CAO 局长职位。执董、副执董、顾问和世行集团员工（除 CAO 以外的员工）不得成为 CAO 局长候选人或担任该职，除非他们在世行集团的任期已结束两年以上。

经验和资历要求

14. CAO 局长需具备无可挑剔的廉洁与诚信品质、良好的人际交往能力、同理心、良好判断力以及在国际上发挥受人尊敬的领导作用的记录。他 / 她必须表现出一系列核心能力，包括对以下领域的理解或实际经验：各种公民社会组织，包括边缘化和弱势群体在内；社会、环境、法律或经济发展领域；争端解决方法，包括调解和对话；合规调查 / 审计；私营部门商业环境和金融产品，特别是前沿市场和发展中国家；机构层面的监督、追索和问责职能，包括申诉机制在内。

3 在本政策中，“员工”指的是持有世行集团《员工条例》4.01 中所定义职位的所有人员，包括咨询顾问和本地咨询顾问在内。

遴选程序

15. 为保持 CAO 局长的独立性，将成立一个遴选委员会来开展独立、透明和参与性的遴选过程，让来自不同地区、部门和文化背景的利益相关者（包括公民社会和工商界）参与。CAO、IFC 和 MIGA 将向利益相关者征集遴选委员会提名并交由发展成效委员会主席和副主席考虑。主席和副主席将任命六人组成遴选委员会，包括两名执行董事、两名全球工商界高级代表和两名公民社会高级代表，并任命其中一名执行董事担任遴选委员会主席。世行集团人力资源部将向遴选委员会提供行政支持——包括物色和聘请信誉良好、广受认可的招聘公司，但不会对任何候选人提出任何看法或建议。遴选委员会将审查所有求职申请，确定入围名单，并面试入围候选人。

16. 遴选委员会将建立一个程序来听取 CAO、管理层以及发展成效委员会主席及副主席的正式意见，包括对入围候选人的面试在内。可以邀请 CAO 和管理层面试入围候选人。

17. 遴选委员会将向行长推荐最终候选人（一名或多名），如必要可包括排名，供行长进一步考虑。行长将选择最终任职人选，也可以要求提供更多信息。世行集团人力资源部将确定候选人的任职意愿和可就职时间，并进行必要的背景调查。行长视情与遴选委员会进一步磋商后将正式向董事会提名任职人选，由董事会做出决策。

任期与延期

18. 遴选程序完成后，董事会将任命该 CAO 局长，任期五年，任职地点为华盛顿。任职期满后，由发展成效委员会建议并经董事会批准，可连任一个五年任期。如 CAO 局长寻求第二任期，应以书面形式告知董事会。在这种情况下，行长将在执行会议上与董事会咨商，随后将其建议提交董事会批准。如果 CAO 局长不寻求连任或连任请求未获批准，则将发布该职位空缺并启动遴选程序。CAO 局长结束任职后，终身不得受雇于世界银行集团。

豁免与薪酬

19. CAO 局长是副总裁级别的全职员工。他 / 她受《世界银行集团员工条例》约束。CAO 局长的薪酬待遇方案由董事会根据行长的建议审议确定，另外还享受 IFC/MIGA 固定任期员工的标准福利。对 CAO 局长的绩效评估将在发展成效委员会监督下根据世行集团人力资源副总裁的建议进行。对 CAO 局长不做绩效评级，他 / 她也不享受绩效薪酬。除非董事会另有决定，否则 CAO 局长薪酬的年度调整与董事会批准的对其他副总裁的调整幅度相同。

免职

20. 对 CAO 局长免职必须由董事会决定且必须有具体理由——这由董事会根据发展成效委员会的建议确定。在 CAO 局长任期内，任何将其因故罢免的决定需由董事会批准。董事会根据由发展成效委员会编写、由行长转交董事会的报告做出决定。行长可以在转交报告的文件中表示不同意发展成效委员会所建议的行动方针。董事会做出的 CAO 局长免职决定是一项行政决定，当事人可根据上诉程序和程序规则直接向世行集团行政法庭提起追索。

预算

21. 董事会将向 CAO 提供开展业务所需的充足预算资源。CAO 局长将编制年度分项预算，确定可确保其有效履行本政策所规定的所有职能和开展相关活动所需的资源水平。CAO 局长负责 CAO 内部的资源分配，包括确定适当的人员配备以及聘请咨询顾问和专家。CAO 局长将年度预算要求提交发展成效委员会和预算委员会进行审查并由董事会批准。

人员配备

22. CAO 员工由 CAO 局长管理，适用世行集团人力资源政策与程序。CAO 员工在所有方面均被视为世行集团员工，包括豁免和特权方面在内，并受《世界银行集团员工条例》的约束。CAO 局长可在批准的预算范围内自由做出人员配备决定而无需董事会或管理层介入。对专家及以上级别的 CAO 员工，其合同将限制他们在 CAO 任职结束两年内于 IFC 或 MIGA 任职，唯一的例外是在 CAO 局长与 IFC 负责人力资源的副总裁或 MIGA 负责人力资源的高级管理人员双方都同意的情况下，目的是为了避免任何实际的或感知到的利益冲突。CAO 员工和咨询顾问的可信度对 CAO 的工作至关重要。如果 CAO 员工或咨询顾问与某案件存在利益冲突，则应退出该案。在特殊情况下，对 CAO 咨询顾问的合同安排可能会对他们未来参与 IFC 或 MIGA 的工作施加时间限制。

问责与报告

23. CAO 对董事会负责，直接向董事会报告。

24. CAO 向董事会通报工作情况，定期向发展成效委员会提供活动更新报告。CAO 案例报告、咨询工作、年度报告均可公开获得。尽管 CAO 向董事会报告，但 CAO 仍会根据需要或应行长要求与行长沟通。

照片：Felix Davey/CAO

照片: Felix Davey/CAO

6. 信息获取和披露

信息获取

25. IFC/MIGA 将配合 CAO 的工作，使其可全面且及时地获取 IFC/MIGA 拥有的项目相关信息，包括——如 CAO 局长合理地认为与行使本政策规定的职能有关——访问 IFC/MIGA 员工和咨询顾问、查阅文件（包括电子和纸质文件）等。

26. IFC/MIGA 与其客户之间的融资或咨询服务协议以及担保合同将规定客户具有以下义务：（1）允许 CAO 获得客户的项目有关记录，如果是金融中介机构（FI）客户，这将包括客户有关子客户和子项目的记录；（2）允许 CAO 为履行本政策规定的职责，在合理提前通知客户和遵守所有适用法律法规的前提下，对项目进行访问和检查。

披露

27. CAO 在开展工作时将采用有利于环境和社会信息披露的假定，同时对敏感商业信息保密。

28. CAO 需遵守 IFC/MIGA 的《信息获取政策》。因此，CAO 可根据《信息获取政策》和其他适用的要求来披露工作中收集的信息。如果一份 CAO 报告有必要公布某项信息且该信息无法通过其他来源获得，则 CAO 可在与管理层协商后，在遵守第 29 段详述的升级程序的前提下，在报告中总结相关非公开环境或社会信息。

29. 所有关于信息获取和披露的问题都应由 CAO 局长与管理层讨论解决。如果问题没有得到解决，包括某项信息是否需要保密、是否以及如何对信息进行披露或保护等，则应交由 IFC/MIGA 总法律顾问（以其机构身份）、发展成效委员会主席和副主席、CAO 局长和管理层讨论。

CAO
The World Bank Group
Compliance Advisor Ombudsman (CAO)
Assessments and Assisting Parties
Making an Whether to ...
Session name:
Date:
Facilitators:
NOT work

照片: CAO

7. 提出投诉和资格审查

提出投诉

谁可以提出投诉

30. 任何认为 IFC/MIGA 项目或子项目对其造成伤害的个人或群体，或是由其授权代表他们行动的代表，都可向 CAO 提出投诉。

怎样提出投诉

31. 投诉应以书面形式提交，可使用任何语言。投诉可邮寄或送达位于华盛顿的 CAO 办公室，也可以电子方式提交。如果投诉人要求保密，CAO 在收到投诉后将予以保密。

投诉应包括哪些内容

32. 投诉事项可以是与项目或子项目的规划、实施或影响的任何方面有关的环境和社会伤害。虽然鼓励投诉人尽可能多地提供有关信息以增进 CAO 对投诉事项的理解，但信息不全并不会阻止 CAO 对投诉进行审查。

33. 虽然对向 CAO 投诉没有正式的内容要求，但投诉应包括以下信息：

    a. 投诉人姓名、地址和其他联系方式。

    b. 如果投诉人是代表受项目影响人员提出投诉，则应该说明他们是代表谁投诉。他们还应该提供受项目影响人员请求他们代表自己投诉的证据。

    c. 投诉人是否希望 CAO 对其身份或投诉中传达的任何信息保密。

    d. 项目或子项目的名称和性质。

    e. 说明投诉人为何认为他们已经受到或可能受到项目或子项目伤害。

34. 此外，投诉人也可以提供以下信息：

a. 投诉人是否已采取某种措施以期解决该问题，包括与 IFC/MIGA 员工、客户、子客户或东道国政府的任何联系，以及尚未解决的方面。

b. 投诉人为何认为可能出现了违反环境和社会政策情况，但无需指出具体违反哪项政策、指南或程序。

c. 明确陈述投诉人通过投诉程序希望取得的最理想结果。

d. 其他任何相关事实及证明文件或其他相关材料。

35. CAO 将应投诉人要求就如何提出投诉提供指导，但不会就投诉所涉实质性事项提供建议。CAO 网站上有一份投诉信样本。潜在投诉人也可以在提出投诉之前联系 CAO 以获得更多说明。

资格审查

受理条件和相关考虑

36. CAO 收到投诉后进行的第一步是确认收到投诉。然后，CAO 将对照受理条件对投诉进行筛查。如果投诉内容不清，CAO 将请投诉人提供额外信息或说明。如果 CAO 根据受理标准决定拒绝某项投诉，则将关闭该投诉案卷并将此决定书面通知投诉人。CAO 对投诉是否符合受理条件的判定不构成对投诉案情的判断。

37. 如果投诉满足以下条件，CAO 将认定其具备受理资格：

a. 投诉事关某个正在实施的项目；

b. 投诉提出的问题与 CAO 解决项目环境和社会影响的任务有关；

c. 投诉中提出的伤害已经影响或可能影响投诉人。

38. 投诉人和客户 / 子客户应尽可能以最有效和高效的方式在项目层面做出真诚努力来解决问题。CAO、IFC 和 MIGA 致力于在各自职责范围内推动投诉的尽早解决。

39. 在确定投诉符合条件后，CAO 将询问：（1）投诉人是否已与 IFC/MIGA 和 / 或客户或子客户为解决投诉的问题做出真诚努力；（2）如果没有，原因为何。如果 CAO 了解到投诉人未做出真诚努力与 IFC/MIGA 或其客户或子客户解决问题，则将确定投诉人是否希望将投诉转交 IFC/MIGA 或其客户或子客户。如果投诉人愿意移交，那么 CAO 将把投诉移交给 IFC/MIGA 和 / 或其客户或子客户。在投诉移交给 IFC/MIGA 和 / 或客户或子客户后，若投诉人希望，可随时通知 CAO 并根据本政策恢复 CAO 对投诉的处理。如果投诉人仍希望向 CAO 投诉，CAO 将记录其回复，即此前未为解决问题做出过相应努力。

40. 对先前不符合受理条件的投诉，允许投诉人在有新信息的前提下重新提交投诉。

对某些投诉类型的额外受理条件

41. 在符合上文第 36-40 段所列的受理条件之外，以下投诉类型还须符合这些条件：

    a. 对事关金融中介机构（FI）子项目的投诉：（1）投诉是否事关 IFC 向金融中介机构提供的金融产品范畴内的子项目或由 MIGA 根据适用融资协议或担保合同提供担保的子项目（例如，IFC 是否向金融中介机构提供通用目的的股本或财务支持，MIGA 是否为金融中介机构的某项投资提供非商业风险担保，或子项目是否在 IFC 通过合同与金融中介机构确立的业务范围之内或 MIGA 与被担保方的合同范围之内）；（2）金融中介机构客户与作为投诉对象的现有子客户之间是否存在实质性关联（需考虑的因素包括金融中介机构对子项目的融资性质、持有投资 / 债务的份额、类型和期限等）；（3）是否有迹象表明该子项目与投诉人遭受的伤害或伤害风险有合理关联。

b. 对与主要供应商（按照“可持续性框架”对此术语或任何后续术语的理解）有关的投诉：（1）投诉涉及的供应商活动和影响是否直接与其作为客户 / 子客户的供应商这一角色相关；（2）有关活动和影响是否与客户的环境和社会责任有关。

c. 事关主要供应商的分包商的投诉，不仅要满足以上 b 条所述两个条件，还要满足以下条件才可受理：客户 / 子客户具有确认其主要供应商有对投诉中提出的分包商环境和社会风险进行管理的责任。

排除

42. CAO 将视以下类型的投诉不具备受理资格：

a. 明显的欺诈性、轻率、恶意投诉，或为获取竞争优势而提出的投诉；

b. 有关欺诈和 / 或腐败的指控。CAO 将把这类指控移交给世界银行集团机构廉政部；

c. 有关国际复兴开发银行 / 国际开发协会（IBRD/IDA）项目的投诉。CAO 将把这些投诉移交给世界银行独立问责机制；

d. 仅涉及 IFC/MIGA 采购决定的投诉。CAO 将把这些投诉移交给 IFC/MIGA；

e. 关于有待董事会批准的项目的投诉（参见下文第 47-48 段）。CAO 会将这些投诉提交给董事会和管理层；

f. 针对 IFC/MIGA 已退出的项目的投诉，除了下文第 49 段阐述的情况；

g. 专门针对一项全球公共产品的全球影响的投诉。CAO 将把这些投诉移交给 IFC/MIGA；

h. 来自个人关于工作条件和就业条款的投诉，且没有理由相信投诉提出的问题是系统性问题。CAO 将把此类投诉移交给 IFC/MIGA；

i. 在所有实质性方面都与先前提交给 CAO 的投诉相同的重复投诉，除非 CAO 确定情况发生了实质性变化。

43. 如 CAO 把投诉移交给管理层或另一机制，将事先征得投诉人同意，并在讨论了这样做的理由和影响之后再移交，以确保不会透露保密信息。

受理资格判定时间框架

44. 自 CAO 确认收到投诉之日起，关于投诉是否符合受理条件的审查和判定将在 15 个工作日内完成。不过，在 CAO 需要投诉人或 IFC/MIGA 提供信息说明才能做出判定的情况下，CAO 可以将此期限延长最多 20 个工作日，之后 CAO 将根据可获得的最佳信息做出资格判定。关于任何延期，CAO 都会通知投诉人、管理层和董事会。

投诉登记

45. CAO 将在网站上发布投诉登记。该登记体系将包括以下信息。

符合受理资格的投诉：

a. 投诉所涉及问题的简短摘要；

b. 收到投诉的日期；

c. 被投诉的项目和 / 或子项目名称、部门和所处地点（国家）；

d. IFC/MIGA 公开信息中关于 IFC/MIGA 对该项目的介入情况；

e. 如为复杂案件，判断投诉符合受理资格的简要分析；

f. 案件当前在 CAO 处理流程中的状况。

不符合受理资格的投诉：

a. 投诉主题（如劳工、搬迁等）；

b. 收到投诉的日期；

c. 项目或子项目的地点（国家）和所属部门，但不包括客户或子客户名称；

d. 判定其不符合受理资格的依据（如为复杂案件，则应包括简要分析）。

46. 在判断投诉是否符合受理资格阶段，CAO 不会发布投诉内容本身，但如上所述，对合格投诉将提供一个简单摘要。

在董事会批准项目之前收到的投诉

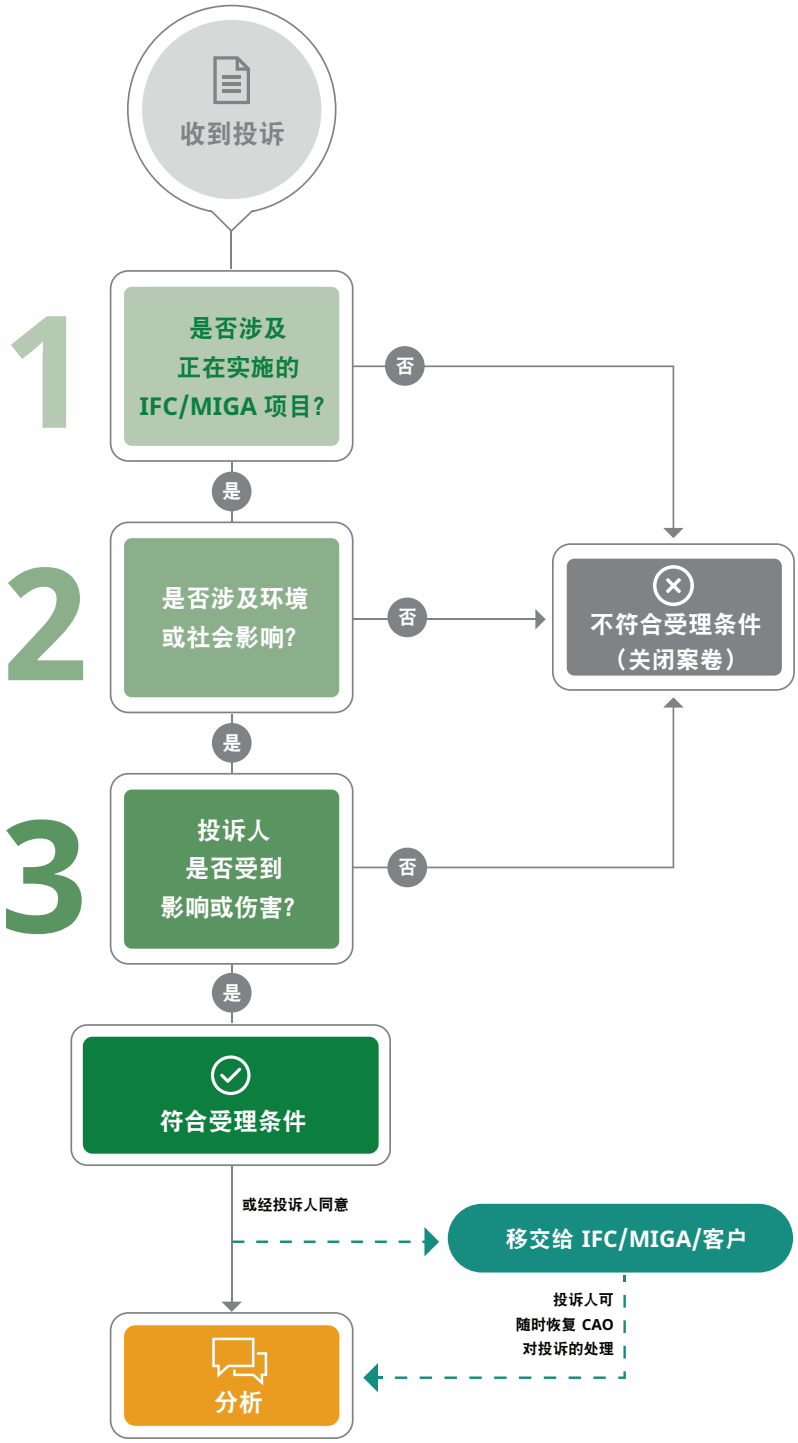
47. 如果收到关于某个 IFC/MIGA 正在考虑但董事会尚未批准的项目的投诉，CAO 将不予受理。CAO 将把这类投诉移交董事会和管理层。

48. 对董事会尚未批准项目的不符合受理资格的投诉，CAO 将根据以上第 45 段的规定披露有关信息。

IFC/MIGA 退出后收到的投诉

49. 在特殊情况下，CAO 可以认定 IFC/MIGA 退出后 15 个月内提交的投诉符合受理资格，前提是：（1）有令人信服的理由表明无法在 IFC/MIGA 退出之前提出投诉；（2）投诉符合 CAO 的所有其他受理标准；（3）经与管理层协商后，CAO 认为接受该投诉符合自身的任务。

CAO 受理案件流程


收到投诉
1
是否涉及
正在实施的
IFC/MIGA 项目?
否
是
2
是否涉及环境
或社会影响?
否
是
3
投诉人
是否受到
影响或伤害?
否
是
符合受理条件
不符合受理条件
（关闭案卷）
或经投诉人同意
移交给 IFC/MIGA/客户
投诉人可
随时恢复 CAO
对投诉的处理
分析

照片: Felix Davey/CAO

8. 分析

分析的目的

50. 一旦 CAO 认定投诉符合受理条件之后，便将对投诉进行分析，以便：

    a. 形成对投诉中所提问题与顾虑的全面理解；

    b. 与 IFC/MIGA 项目团队沟通；

    c. 与投诉人和客户沟通，并在可能的范围内与子客户沟通；

    d. 识别与投诉相关的地方社区和其他利益相关者；

    e. 向当事方和其他利益相关者介绍 CAO 的各种不同职能、每种职能的范围以及可能取得的结果；

    f. 确定当事方是寻求启动 CAO 争端解决职能还是合规职能；

    g. 考虑其他申诉解决渠道的状况。

51. CAO 对投诉的分析不构成对投诉事项本身是非曲直的判断。

分析过程

分析方法

52. 在进行分析时，CAO 将给予投诉人、客户、子客户和 IFC/MIGA 向 CAO 工作人员提问和咨询的机会，以增进各方对 CAO 职能、服务和程序的理解，在掌握充分信息的情况下做出决策。对任何由投诉人、客户、子客户、IFC/MIGA 和其他利益相关者提供以及通过 CAO 与他们的接触所了解的所有项目信息或相关信息，CAO 都将加以考虑。

53. CAO 将以灵活方式进行投诉分析。分析期间 CAO 通常会开展以下活动：

a. 查阅 IFC/MIGA 项目或子项目相关文件。

b. 与投诉人、客户、子客户、IFC/MIGA 工作人员座谈，必要时还要与项目或子项目所在国政府官员、地方和国际公民社会组织代表和其他利益相关者举行座谈。

c. 考察项目现场，在可能的情况下考察子项目现场。

d. 如有必要，在项目或子项目地区举行公开会议。

e. 如任一当事方认为有必要，考虑案件是否涉及已结束、未决或正在进行的司法或非司法程序。

54. 如计划进行现场考察，CAO 将向 IFC/MIGA、客户、子客户、投诉人和其他利益相关者通报其计划。

55. 如果当事方同意，在投诉分析过程中他们可以相互直接沟通来解决投诉中提出的问题。这种沟通可以在 CAO 不直接参与的情况下进行。CAO 的分析报告将概述沟通结果。在适当情况下，经由当事方同意，IFC/MIGA 可在其职权范围内支持以建设性方式解决与投诉有关的问题。如果投诉问题得到了解决，经投诉人同意，CAO 将发布一份分析与结论报告并结案。

时间框架

56. CAO 将在确定投诉符合受理资格之日起 90 个工作日内完成投诉分析。如果达到 90 个工作日的期限时存在以下情况，CAO 局长可将评估分析期延长不超过 30 个工作日：（1）当事方确认投诉有可能得到解决；或（2）其中一方表示有兴趣解决争端，而另一方也有可能同意。CAO 将把延长分析期的决定通知当事方、IFC/MIGA 和董事会，并在 CAO 网站上公布。

人员配备

57. 投诉分析将由 CAO 争端解决专家进行。

IFC/MIGA 的作用

58. 对任何投诉，投诉分析期间 IFC/MIGA 工作人员可与客户 / 子客户、其他利益相关者和 CAO 接触。IFC/MIGA 可以继续支持其客户对投诉中所提问题及时做出回应。IFC/MIGA 将尽可能告知 CAO 他们与客户在这方面的接触情况。

分析结果

当事方决定

59. 在投诉分析过程中，投诉人与客户和 / 或子客户需决定他们是否要启动 CAO 的争端解决职能或合规职能。如果双方同意着手解决争端，CAO 将主持这一程序。如果双方不能达成一致，投诉将进入 CAO 的合规职能。

分析报告

60. 投诉分析完成后，CAO 将编写包含以下内容的分析报告：

    a. 对分析过程中收集到的信息以及当事方对投诉中所提问题看法的总体概述（如果认为其他利益相关者的看法与案情有关，则也应包括在内）；

    b. 当事方决定采用争端解决程序，或者投诉将进入合规职能；以及

    c. 可包括投诉以及客户和 / 或子客户对投诉做出的任何回应的副本，必要情况下这些副本经过编辑，以便为投诉人保密。

61. CAO 将在分析报告定稿前至少 10 个工作日向当事方和 IFC/MIGA 提供报告草稿，请他们核实事实并提出意见。CAO 将与当事方、管理层和董事会分享分析报告终稿，并在 CAO 网站上发布。

CAO 分析过程

投诉符合受理条件

分析

1

通过分析，CAO旨在全面理解问题，了解当事各方的观点，以及当事方是希望通过争端解决还是合规职能解决投诉问题。分析通常包括下列工作：

- 查阅 IFC/MIGA 项目文件
- 与投诉人和公司人员座谈
- 在可能并相关的情况下考察项目现场
- 必要时会见利益相关方

2

分析报告

完成分析后，CAO发布分析报告，其中呈现当事各方的观点。报告在发布前与当事方分享以进行事实审查，然后在CAO网站上发布。

- 概述收集的信息
- 决定采用争端解决程序还是合规程序

分析结果：

案件进入争端解决程序或合规程序，具体取决于当事方的决定。

或

- 争端解决
- 合规

照片：Felix Davey/CAO

照片: Felix Davey/CAO

9. 争端解决职能

目的

62. CAO 争端解决职能的目的是通过一种中立、协作、切实解决问题的方法，解决投诉中提出的项目或子项目的环境和 / 或社会影响，促成实地结果的改善。

争端解决的原则与方式

63. 参加争端解决程序应出于自愿决定，至少需要投诉方和客户和 / 或子客户的同意。作为一个非司法、非对立性的中立论坛，CAO 的争端解决方式为当事方提供一种程序，以便就投诉中所提问题以及投诉分析中发现的其他重大问题，找出令各方满意的解决方案。CAO 以当事方均可接受的方式主持这一程序，公平公正地对待程序的所有参与者。

64. CAO 认识到，当地社区、少数族群和脆弱群体往往因项目或子项目受益或受害最大，因此 CAO 会努力寻求与受项目影响人员直接接触。CAO 也认识到，这些群体通常生活在项目或子项目的影响和益处之下，他们与项目或子项目持续密切相关。

争端解决方法

65. 经与当事方协商，CAO 可采用不同方法寻找问题的解决方案，包括：

    a. 调解：调解是由一个中立的第三方参与到争端解决或谈判中，协助当事方自愿达成各方都满意的解决方案。

    b. 协调与信息分享：在很多情况下，投诉提出的问题涉及项目或子项目的当前影响或预计影响。CAO 争端解决团队可以帮助当事方获得相关信息或说明，促使问题得到解决。

c. 联合事实调查：联合事实调查这种方法鼓励当事方就以下事项达成一致：需要查明的问题；调查使用的方法、资源和参与人员；当事方如何使用通过联合事实调查程序所收集的信息。

d. 对话与谈判：如果此前当事方之间的交流有限或受到干扰，CAO 争端解决团队可鼓励当事方直接对话和谈判，处理和解决投诉中提出的问题。CAO 争端解决团队可在这一过程中通过提供培训和 / 或专业知识协助当事方。

达成并记录协议

66. 达成的任何协议均需明确说明协议的目的、性质和要求；当事方可酌情决定是否以书面形式记录协议内容。

67. 在寻求解决方案的过程中，CAO 不会在知情的情况下支持对一方或多方具有胁迫性的协议、违背 IFC/MIGA 政策的协议、以及违反适用的国内法或国际法的协议。

监督协议实施

68. 如果当事方通过 CAO 争端解决程序达成了协议，CAO 将监督协议的实施。案件正式进入监督阶段后，CAO 将通知当事方及 IFC/MIGA。监督期间 CAO 将每六个月向管理层提供情况更新，并在 CAO 网站上发布。

争端解决结果与程序完结

完全解决

69. 如果当事方达成协议并通知 CAO 协议条款已经以各方满意的方式实施，CAO 将结束争端解决程序并结案。

部分达成协议或未达成协议

70. 在以下情况下，CAO 将结束争端解决程序：

a. 在程序的任何时点，一个或多个当事方希望退出；

b. 当事方未能达成协议；

c. 当事方未能实施协议条款；或者

d. 当事方达成了部分协议，但未能就投诉涉及的其他问题达成协议。

71. 对达成部分协议或未达成协议的争端解决程序，程序结束时 CAO 将询问投诉人是否希望将投诉移交 CAO 合规职能。如有一名或多名投诉人明确表示同意移交，CAO 会将投诉移交合规职能，否则将结案。如果 CAO 知道存在威胁与报复方面的顾虑，为保护投诉人，CAO 可在无需投诉人明示同意的情况下将投诉移交到合规职能。

72. CAO 将于结束报告定稿前至少 10 个工作日，向当事方和 IFC/MIGA 提交报告草稿，供其进行事实审查和评论。CAO 将发布程序结束报告，总结争端解决程序的核心步骤和结果以及终结该程序的理由。报告将分发给当事方、董事会和管理层，并在 CAO 网站上公开披露。

调解人的作用

73. 在管理争端解决程序时，CAO 将判断每个案件所需的知识和技能并聘请具有以下资格的调解人：

a. 拥有恰当的专业能力；

b. 有能力了解相关文化背景；并且

c. 在当事方看来独立、公正，各方均可接受。

74. CAO 在调解人合同中除了包括世界银行集团的一般性保密条款外，还将包括更具体的保密要求。

IFC/MIGA 对争端解决程序的参与

75. 在适当情况下，经当事方同意，CAO 争端解决程序可邀请 IFC/MIGA 参与。IFC/MIGA 将根据个案考虑对程序的参与。

CAO 争端解决程序

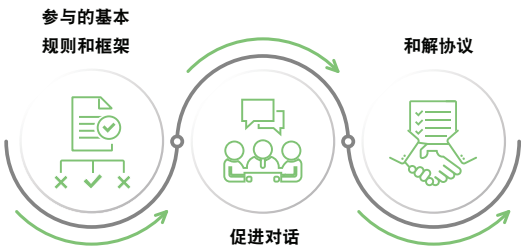
启动争端解决程序

来自：分析

CAO 与当事方和利益相关者沟通，了解投诉提出的问题，介绍 CAO 争端解决程序和合规程序。

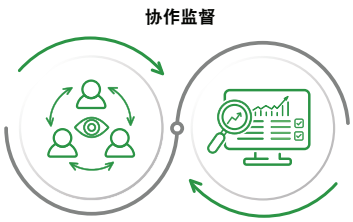
1 争端解决

如果当事方选择争端解决方法，CAO将在独立调解人的协助下，与当事方一起设计工作流程，其中可包括能力建设和辅导，以便在谈判过程中确保当事方之间的公平性。



2 监督

CAO对协议进行监督，确保商定的行动和承诺以各方满意的方式实施落实。



结案

如果所有商定的行动已经以各方满意的方式实施，或者当事方要求 CAO 结案，则结束案件。

在此过程中的任何阶段，任何一方都可以选择退出。如果协议的实施不令人满意，则在至少一名投诉人同意的情况下，案件将移交给CAO合规职能。

注：如果在此过程中的任何阶段，一个或多个当事方希望退出，如果未能达成协议，则在至少一名投诉人同意的情况下，案件将移交给 CAO 合规职能。

照片: Rodrig Mbock/CAO

照片: Rodrig Mbock/CAO

10. 合规职能

目的

76. CAO 合规职能的目的是审查 IFC/MIGA 环境和社会政策合规表现，评估相关危害，并视情就补救行动提出建议。

77. CAO 合规职能不评估环境和社会政策的充分性与恰当性，也不分析某个项目、子项目、客户或子客户的《绩效标准》合规情况。然而，在针对危害以及任何是否由 IFC/MIGA 不遵守其环境与社会（E&S）政策导致的危害进行调查时，CAO 将根据相关情况，评估 IFC/MIGA 在项目或子项目级别对其环境与社会要求的审查和监督，并考虑项目或子项目级别的环境与社会绩效。

78. CAO 合规职能采用三步式方法：（1）合规评估，以确定是否需要开展进一步调查。如需要，则进行（2）合规调查；（3）合规监督。详情见下。

合规评估程序

79. 合规程序的目的是根据下文列出的标准来判断某项投诉或内部请求是否值得开展合规调查。

启动合规评估

回应投诉而开展的合规评估

80. 如果某项投诉经过了 CAO 的投诉分析程序或争端解决程序之后被移交合规职能，CAO 将针对该投诉启动合规评估。

回应内部请求而开展的合规评估

81. CAO 可回应来自 CAO 局长、行长、董事会或管理层的内部请求，对一个或多个项目或子项目启动合规评估。

82. 这类内部请求可在以下情况下提出：(1) 有必要为审查对 IFC/MIGA 有系统性重要意义的环境和社会合规问题开展评估；(2) 存在可能产生特别严重危害的顾虑；(3) 受项目影响人员可能遭到报复或担心遭到报复，因此不向 CAO 投诉。

83. 由 CAO 局长、行长、董事会或管理层发起的合规评估请求中应当对请求评估的理由做出书面阐述。

84. 对一个以上项目或子项目的合规评估，CAO 将在开始评估前向管理层咨询。

管理层和 / 或客户的回复

85. 如一项投诉被移交至 CAO 合规职能进行评估，CAO 将以书面形式通知管理层。管理层须在投诉移交后 10 个工作日内对投诉中提出的问题做出答复。根据管理层的要求，在特殊情况下，此时间范围可延长最多 10 个工作日。在这种情况下，第 95 段中提及的 45 个工作日期限将相应延长同样的天数。

86. 在答复中，IFC/MIGA 将概述 IFC/MIGA 和 / 或其客户或子客户已经采取或打算采取的步骤，来促进相关政策、程序和环境与社会要求的合规，处理由投诉或内部请求中提出的危害指控，并表明是否希望延迟任何合规调查。

87. 客户可在上述时间框架内以书面形式答复投诉中提出的问题。CAO 在评估过程中将把 IFC/MIGA 和客户的答复考虑在内。

合规评估范围

88. 针对某项投诉开展的合规评估将考察投诉中提出的问题或 CAO 投诉分析阶段发现的问题，但不会考察那些 CAO 争端解决程序中已经解决的问题。

89. 根据内部请求开展的合规评估将考察请求中提出的问题。

评估方法

90. 在编写评估报告时，CAO 将回顾投诉 / 内部请求、分析报告、管理层和 / 或客户的回复以及 CAO 可能从投诉人、管理层、客户和其他方面获得的其他任何文件。

91. CAO 将使用以下评估标准来判断是否有必要进行合规调查：

a. 是否已有关于危害或潜在危害的初步迹象；

b. 是否已有 IFC/MIGA 未遵守环境和社会政策的初步迹象；

c. 是否指控的危害可能与潜在的不合规问题有关。

92. CAO 在合规评估期间还会考虑以下事项：

a. 对任何 CAO 完成合规评估时 IFC/MIGA 已经退出的项目：尽管 IFC/MIGA 已经退出，但开展合规调查是否还会带来问责、学习、补救行动等方面的价值。

b. 投诉事项是否涉及任何已结束、未决或正在进行的司法或非司法程序。

c. 管理层明确表明他们已对投诉或内部请求中提出的问题进行了妥善处理，并遵守了环境与社会政策要求，或是管理层承认未遵守相关环境和社会政策。

d. 管理层是否已提供关于具体补救行动的说明，并且 CAO 在考虑了投诉人的观点后，判断这些补救行动是否实质性地解决投诉人提出的问题。

93. 如果对投诉涉及的项目或子项目正在或曾经开展合规调查，CAO 可以：(1) 对此投诉结案；(2) 如果此前对该项目或子项目的合规程序仍在进行，而且此投诉涉及的问题与现有程序涉及的问题基本相同，则可将此投诉并入现有程序；(3) 只有当投诉提出了新问题或出现了新证据的情况下，才可以启动新的合规调查。

94. 评估程序不会产生有关 IFC/MIGA 环境和社会政策合规情况或相关危害的明确结论。CAO 只有在进行了合规调查之后才会对此做出分析。

95. CAO 将在投诉移交到合规职能后的 45 个工作日内完成合规评估，在特殊情况下，可将评估过程最多再延长 20 个工作日。在这种情况下，CAO 将向投诉人、管理层和董事会通知延长期。

评估决定

96. 评估程序完成后，CAO 将编写评估报告，说明其是否将展开调查、合并调查、推迟调查或结案的理由和决定。如果评估结果是决定开展合规调查，CAO 评估报告中将包括一份职责范围（见下文第 118 段），以说明合规调查的涵盖范围。

97. 所有评估决定（开展调查、结案或延迟调查）都将由 CAO 局长根据本节所列标准做出（见上文第 91-92 段）。

延迟调查决定

98. 对某些符合上述合规调查标准（见上文第 91-92 段）并符合以下标准的案件，CAO 局长可决定延迟调查，使 IFC/MIGA、客户和投诉人有机会直接解决相关问题：

决定延期的标准

a. 指控的危害的严重性以及投诉中提出的潜在合规问题，包括指控的危害事项在内，均有明确定义，范围有限，而且看来有可能较快得到解决；

b. 管理层回复中包括了与投诉或投诉分析中提出的问题相称、并且符合 IFC/MIGA 政策要求的具体承诺；

c. 投诉人对延迟调查之影响（正面和负面）的看法；

d. 其他 CAO 认为有关的信息。

99. 为与投诉人协商延期，CAO 可共享管理层和客户对投诉人作出的回应（或其任何部分），条件是已采取适当措施，以确保此类回复在公开披露之前的机密性。

延期框架

100. 如果 CAO 决定延迟调查，则应在评估报告中说明以下事项并公开发布：

a. CAO 根据上述延迟标准所做的分析；

b. 管理层同意的延迟调查条件；

c. 延迟期内的进展监督框架，包括 IFC/MIGA 就管理层对解决投诉问题所做的承诺提交进展报告的时间表；

d. 延迟期时间线（一般不超过 6 个月），包括 CAO 何时发布报告，说明 IFC/MIGA 对管理层回复中所做承诺的实施情况以及是否已解决投诉中或投诉分析期间提出的问题。

延期结束

101. 在延迟期内，如果 CAO 认为情况已经发生了实质性变化，导致取得进展已经不太可能或不可行，那么 CAO 可以终止延迟，开始合规调查。

102. 延迟期结束时，CAO 局长可做出以下决定：

a. 如果投诉中提出的问题已得到实质性解决，而且开展合规调查不会对问责、机构学习或补救行动方面带来价值，则应结案；

b. 如果导致此前做出延迟调查决定的因素依然存在（见上文第 98 段），并且 CAO 分析认为有很大可能问题可在某个期限内解决，则可以延长延迟期；或

c. 如果问题没有得到实质性解决，或开展合规调查将产生问责、机构学习或进一步补救行动方面的价值，则启动合规调查。

103. 不管是哪种决定，CAO 都将编写一份报告，概述已采取的行动以及延迟调查的结果，供董事会、行长、管理层以及投诉人了解相关信息。CAO 也将在其网站上公开报告。

分发和披露评估报告

104. CAO 完成评估后将向董事会、行长、管理层和客户分发评估报告。如果合规评估是针对某项投诉而开展，CAO 也将把报告分发给投诉人。

105. 同时，CAO 将在网站上发布通知，说明已做出评估决定。

106. 评估报告向以上人员分发并经董事会审核后（见下文第 108 段和 110-111 段），CAO 将公开发布评估报告。CAO 还将发布管理层答复、客户答复（如有）以及任何 IFC/MIGA 请董事会复核的请求以及相关的董事会复核结果（如有）。

请董事会复核合规调查决定

107. 在特殊情况下，当管理层认为未满足以下技术审查标准中的任何一项，IFC 董事总经理兼执行副总裁或 MIGA 执行副总裁可代表管理层，请董事会复核 CAO 局长做出的合规调查决定。复核请求只能在 CAO 局长根据合规评估报告做出调查决定的情况下才可提出。复核请求不适用于上文第 98-103 段中所述的延期程序。

108. 管理层可在自评估报告分发之日起 10 个工作日内向董事会提出复核请求。复核请求将基于下面所列的技术标准，不得提出 CAO 局长有自由裁量权的问题。复核请求将提交董事会决定，并分发给 CAO 和行长以提供信息。收到复核请求后，CAO 将在网站上发布通知说明其调查决定需经董事会复核，但在董事会复核程序完成之前，不会发布复核请求本身。

董事会复核过程

109. 董事会针对开展合规调查决定进行的复核仅以下列技术标准为依据。董事会不会对投诉本身的是非曲直，或对需要由 CAO 局长根据本政策自由裁量的考虑做出判断。

技术复核标准：

a. 如果投诉是由争端解决程序移交过来，CAO 合规评估报告是否确认了（1）CAO 在一名（或多名）投诉人明确同意的基础上将投诉移交，或（2）CAO 了解由投诉带来的威胁和报复的担忧（见第 71 段）。

b. CAO 合规评估报告考虑了是否有证据初步显示危害或潜在危害的存在（见上文第 91 段）。

c. CAO 合规评估报告考虑了是否有证据初步显示 IFC/MIGA 可能未遵守环境和社会政策的可能性（见上文第 91 段）。

d. CAO 合规评估报告是否考虑了指控的危害可能与潜在的违规行为有关（见上文第 91 段）。

e. CAO 合规评估报告是否考虑了投诉事项可能涉及的司法或非司法程序（见上文第 92 段）。

f. 对于 IFC/MIGA 在 CAO 完成合规评估之前退出的项目，CAO 合规评估报告是否考虑了在已退出的情况下调查是否会在问责、学习或补救行动方面产生特殊价值（见上文第 92 段）。

g. 如果 CAO 此前已对该项目或子项目进行过合规调查，CAO 合规评估报告是否提出了新问题或有新证据可用（见上文第 93 段）。

110. 董事会需在收到复核请求后 10 个工作日内考虑是否开展调查。在此期间，董事会可以确认或推翻 CAO 局长开展调查的决定。董事会不会对 CAO 合规评估报告提出任何编辑意见。

111. 如果董事会未在 10 个工作日内做出决定，则 CAO 局长的调查决定得到认可——除非董事会决定延长复核期限并明确说明延长至何时。

合规调查程序

合规调查的定义与方法

112. 合规调查是通过系统、客观的证据收集与评估程序，确定 IFC/MIGA 是否遵守其环境和社会政策以及是否存在与 IFC/MIGA 不合规问题相关的危害。在确定 IFC/MIGA 是否遵守其环境和社会政策时，CAO 将酌情包括对 IFC/MIGA 是否实质性偏离相关指令与程序的评估。

113. 如果 CAO 发现存在不合规及相关危害，CAO 将 向IFC/MIGA 提出建议，以便他们编制“管理层行动计划”（MAP）之用。建议可与项目或子项目层面的不合规及相关危害的补救有关，也可以是为防止未来出现不合规行为而视情采取的步骤。

114. 合规调查不对某个项目或子项目做出不合规结论。但是，为了在是否存在危害以及危害是否与 IFC/MIGA 的环境和社会政策不合规有关这些问题上得出结论，CAO 需要评估 IFC/MIGA 对项目或子项目层面环境和社会要求的审查与督导，并考察项目或子项目层面的环境和社会表现。如 IFC/MIGA 环境和社会政策要求涉及相关国家的法律，CAO 也将考察 IFC/MIGA 对项目遵守适用法律情况的审查与督导。

115. CAO 合规调查将采用文件审阅、人员访谈、观察项目活动与状况和其他恰当的方式。

116. CAO 将分析是否有证据表明 IFC/MIGA 根据做决策时拥有的信息采用了相关环境和社会要求，而不会以后见之明来做结论。

117. CAO 采用非对立的工作模式。在开展分析、得出结论时，CAO 将系统、客观地考察从文件、访谈、声明、报告、通讯和其他 CAO 认为相关的信息来源得到的事实、背景、信息和证据。CAO 合规发现和结论需要有充分、相关的证据来构成合理依据。

合规调查职责范围

118. CAO 将公开披露合规调查职责范围。职责范围将规定：

a. 调查的目标与范围；

b. 调查范围是否有任何限制——比如要考虑有些事项在合规评估阶段已经了结、有司法程序正在进行、IFC/MIGA 已退出项目等情况；

c. 调查方式和方法以及咨询顾问的具体资历；以及

d. 调查任务时间表、时间框架和报告要求。该时间表应包括 IFC/MIGA 向合规调查程序提交各类信息的截止时间。

119. 如果合规调查涉及一个以上项目，CAO在编写职责范围时会与IFC/MIGA咨商。

合规调查报告

120. CAO 将编写合规调查报告，报告起码要包括以下内容：

a. 在合规、不合规和相关危害方面的调查发现。

b. 支持 CAO 调查发现与结论的背景、证据和推理，说明调查中发现的不合规问题的深层原因。

c. 对 IFC/MIGA 编制 MAP 的建议，包括与项目或子项目层面不合规问题及相关危害有关的补救行动，以及 / 或者未防止未来出现不合规而应采取的适当步骤。如果 IFC/MIGA 已退出项目，建议中应将 IFC/MIGA 退出的影响考虑在内。

121. CAO 将在披露合规评估报告一年内分发调查报告初稿。

核对事实和提出意见

122. CAO 将把报告初稿发给管理层核对事实和提出意见。管理层可与客户或子客户分享报告初稿，前提是采取恰当措施保障报告正式披露前对初稿保密。

123. IFC/MIGA 应在收到报告初稿 20 个工作日内以书面形式提出意见。IFC/MIGA 在编写书面意见时可将客户或子客户的回应考虑在内。

124. 在将调查报告初稿发给 IFC/MIGA 的同时，CAO 也应给投诉人对报告初稿核对事实和提出意见的机会，前提是采取恰当措施保证报告正式披露前对初稿保密。

125. 最起码要向投诉人提供一个表格，列出报告初稿中需要投诉人核对事实和提供意见的调查发现，这些发现也是此后就 MAP 开展磋商的基础。

126. 核对事实与发表意见阶段结束后，CAO 合规调查程序将不再采纳任何新的信息或主张。

完成调查报告

127. CAO 在考虑了 IFC/MIGA 和投诉人对合规调查报告初稿的意见之后，将在 20 个工作日内将报告定稿。

128. 报告终稿将提交管理层并发给董事会供其了解信息。为了方便 MAP 前的协商，最终调查结果表和最终调查报告可与投诉人和客户或子客户共享，前提是必须采取适当的措施来确保信息在公开披露调查结果之前的机密性。

129. CAO 将在网站上发布通知，说明 CAO 已完成合规调查。

管理层回应、行动计划及公开披露

130. 管理层在收到 CAO 的合规调查报告和调查发现 50 个工作日内，需向董事会提交一份报告（“管理层报告”），说明针对 CAO 调查发现拟采取的行动。

131. 为了处理 CAO 发现的不合规及相关危害（如有），管理层报告中将包括一份 MAP，供董事会批准。MAP 将包括管理层提出的补救行动。

132. 如果 CAO 关于不合规和相关危害的某些调查发现或建议无法在 MAP 中解决，那么管理层报告中应包括对这些方面的说明。

133. 虽然编写 MAP 是管理层的责任，但管理层可在计划中结合来自相关方面的意见。

134. 在编写 MAP 的过程中，管理层应与投诉人和客户磋商。需要客户或子客户参与的行动，需要事先经得客户同意后才可纳入 MAP。

135. CAO 将向董事会提交对该 MAP 的意见。投诉人可以向 CAO 提交一份关于拟议 MAP 和协商充分性的声明，以便分发给董事会。

136. 为推动机构学习，IFC/MIGA 可在 MAP 中包括一些旨在避免不合规问题在其他项目中再次出现、改善机构表现的措施。

137. 董事会不会对合规调查报告的内容提出任何编辑意见，但可以利用此机会与 CAO 和管理层就调查发现进行讨论。

138. 董事会批准 MAP 后，CAO 调查报告、管理层报告和 MAP 都将在 CAO 网站上发布。

合规监督

监督方法

139. 董事会批准 MAP 后，CAO 将监督其实施。

140. CAO 合规监督的范围是作为经过 MAP 批准的纠正行动。CAO 通过监督工作来确认 MAP 中列出的行动得到有效实施。

141. CAO 的合规监督工作不包括那些调查中发现不合规但 MAP 中未提出纠正行动的方面。

监督期的报告

142. IFC/MIGA 负责督导 MAP 的实施并向董事会提交进展报告，报告频率由管理层提议，由董事会批准。每次进展报告将概述报告期内 MAP 实施状况，包括已经完成的行动、正在进行的行动以及根据 MAP 时间线即将开展的行动。进展报告也可以包括报告期内与当事方的接触情况。CAO 将在其网站上发布 IFC/MIGA 的进展报告，并把这些报告内容纳入其年度公共监督报告。

143. 应管理层、CAO 或董事会的要求，CAO 和管理层将根据执行董事或董事会要求的格式，提供关于 MAP 中所含补救措施实施进展的简报，包括项目或子项目层面的行动以及 IFC/MIGA 对 CAO 合规调查发现的系统性回应。

144. 如有必要，董事会可在管理层进展报告和 CAO 监督报告的基础上，考虑强化 MAP 措施实施的方案。

合规调查结案

145. 在以下情况下，CAO 将结束合规监督程序：

a. CAO 判定 MAP 中提出的实质性承诺已得到有效贯彻；或

b. 经与管理层和 / 或董事会商讨，MAP 中提出的实质性承诺没有全部得到有效贯彻，并且 CAO 判定，在合理预期下，不会再有旨在解决项目或子项目层面不合规问题的进一步行动。

146. 在以上两种情况下，CAO 将编写最终的监督与结案报告。报告将先发送给董事会、行长、IFC/MIGA、投诉人和客户，供其了解信息，然后再公开发布。

CAO 合规程序

启动合规程序

启动合规程序的两种方式

1. 投诉 – 回应从分析或争端解决程序移交的投诉，展开合规审查
2. 内部请求 – 回应来自 CAO 局长、行长、董事会或管理层的请求，展开合规审查

1 评估

CAO 对 IFC/MIGA 的环境和社会绩效及相关危害进行初步审查，判断某项投诉是否需要开展合规调查。CAO 将在 45 天后发布报告，说明其决定是展开调查、推迟调查或者结案。

2 调查

CAO 收集评估证据，确定 IFC/MIGA 是否遵守其环境和社会政策以及是否存在与不合规相关的危害。投诉人、IFC/MIGA 及其客户可以审阅调查报告初稿并提出意见。如果发现不合规及危害，CAO 将提出建议，以开展补救行动并防止未来的不合规情况。针对 CAO 的调查结论，IFC/MIGA 与投诉人和客户磋商补救行动，编制“管理层行动计划”（MAP）。

3 监督

CAO 监督管理层行动计划得到有效实施。IFC/MIGA 向董事会提交实施行动计划的进展报告，CAO 发布年度监督报告。

结案

CAO 与 IFC/MIGA 沟通后，判定计划中提出的行动已经落实，或者 IFC/MIGA 董事会判定不再预期进一步行动，则 CAO 将发布最终监督报告并结案。

照片: Felix Davey/CAO

11. 顾问职能

目的

147. CAO 的顾问职能向 IFC/MIGA 和董事会提供咨询意见，目的是提高 IFC/MIGA 在环境与社会可持续性方面的系统性绩效，降低对人和环境造成伤害的风险。CAO 的顾问工作利用它在处理投诉和国际良好实践方面的经验，就与 IFC 和 MIGA 业务相关的更广泛环境和社会议题提供见解和建议。

方法

148. CAO 顾问职能遵循以下原则：

a. CAO 不针对具体项目提供咨询意见，以保持其独立性和公正性。

b. CAO 就广泛的环境和社会政策、程序与方法、指导文件、战略问题、趋势和系统性问题提供咨询。

c. CAO 的咨询意见来自争端解决和合规工作中的经验。

d. CAO 寻求与 IFC/MIGA 和其他相关主体以协作的方式开展咨询工作。

顾问工作程序

咨询请求

149. 除由 CAO 发起的咨询工作外，董事会或管理层也可请求 CAO 提供咨询。CAO 将对咨询请求进行审查，确保只接受符合自身职能和原则的咨询工作。

开展咨询工作

150. 为增强咨询工作的影响，CAO 开展咨询工作时将在保持自身独立性的同时，寻求与 IFC/MIGA 及其他相关部门开展协作。CAO 起码要在启动咨询工作以及回应咨询请求时通知 IFC/MIGA，并就工作范围和程序征求 IFC/MIGA 的意见。

151. CAO 通过各种形式交付咨询工作成果，包括书面报告、互动式工具和当面学习活动等。CAO 不会针对具体项目提供建议。

信息披露

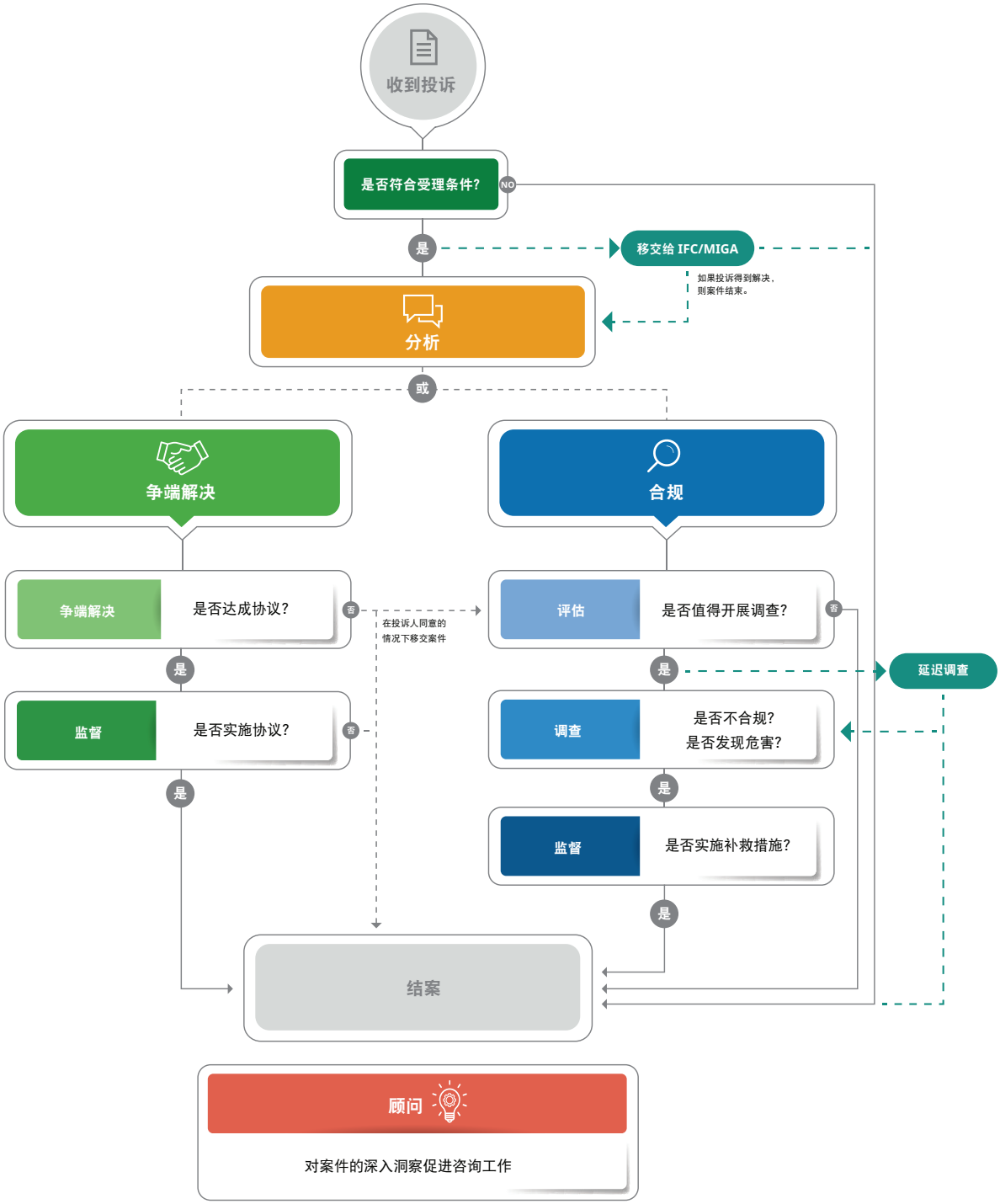
152. 虽然 CAO 寻求最大化披露其咨询工作，但也可以就属于世行集团内部议事程序的问题提供非公开建议，以提高有关方面对这类建议的采纳。

监督和跟进

153. CAO 将把咨询工作作为其监测与评估（M&E）活动的一部分进行系统性影响评估，并把咨询工作作为“管理层行动跟踪记录”（MATR）的一部分向董事会报告。

154. CAO 将定期对其咨询工作开展外部审查。

CAO 案件处理流程


收到投诉
是否符合受理条件?
NO
是
移交给 IFC/MIGA
如果投诉得到解决，
则案件结束。
分析
或
争端解决
合规
争端解决
是否达成协议?
否
在投诉人同意的
情况下移交案件
评估
是否值得开展调查?
否
是
延迟调查
是
监督
是否实施协议?
否
调查
是否不合规?
是否发现危害?
是
是
监督
是否实施补救措施?
是
结案
顾问
对案件的深入洞察促进咨询工作

照片: Rodrig Mbock/CAO

12. 威胁与报复

155. CAO、IFC 和 MIGA 严肃看待对投诉人或参与 CAO 程序或活动的其他任何人的威胁和报复，也认识到上述人员对自身及其家人的安全和福祉可能发生的担忧，有可能阻止他们提出投诉或以其他方式与 CAO 充分合作。

156. CAO 应对威胁与报复的方法由以下原则指导：

a. 应通过促进人的尊严并尊重所有人权利的非暴力、和平方式解决争端；

b. 如相关人员提出要求，则 CAO 应对其个人身份保密，包括对那些可能直接或间接暴露个人身份的信息保密；

c. CAO 在采取应对威胁与报复的行动之前应征得相关人员的知情同意，并且任何此类行动都应通过参与式方法进行；

d. CAO 行动应基于以下意图：不会有人因配合 CAO 程序或活动而受到伤害。

157. 为处理与 CAO 程序或活动相关的威胁与报复风险，CAO 将：（1）对任何投诉，在 CAO 整个工作程序或活动中定期评估风险；（2）如有人表达威胁与报复方面的担忧，CAO 将与其密切合作，找出适合特定情况的预防措施（尤其是在存在安全隐患的情况下），并与其共同制定应对方案；（3）如出现安全威胁或发生事件，或者 CAO 认识到某个程序或活动中存在这种威胁，CAO 将竭尽全力支持有关人员的安全和福祉，采取的行动方针必须与有关人员商讨，并为对方所同意。

158. 尽管 CAO 在执行本政策赋予的职责时将尽最大努力对威胁与报复作出恰当反应，但 CAO 并非执法机构或实体。它没有保护投诉人或其他有关人员人身安全的直接能力，也无法保障他们不因参与 CAO 程序或活动或与 CAO 合作而承受不良后果。

159. CAO、IFC 和 MIGA 将在各自当时的立场声明或政策中所描述的职责范围内，酌情就如何评估、预防和回应 CAO 程序和活动中的威胁与报复问题进行协调。

照片: Felix Davey/CAO

13. 外联和沟通

160. CAO 的可及性以及本政策下其职责的有效执行取决于 CAO 与利益相关者有效互动的能力。CAO 以积极主动的方式提高各方对本政策以及 CAO 作为 IFC/MIGA 独立追索和问责机制的宗旨、任务、职能和活动的认识和理解。CAO 的外联沟通活动均以对投诉人及其他利益相关者的保密规定为指导，包括旨在应对威胁与报复风险的措施在内。

外联与培训

161. CAO 向外部利益相关者开展宣传，包括与其他组织的独立问责机制进行合作，以增强其可及性。CAO 向 IFC/MIGA 成员国提供关于 CAO 的任务和工作内容的信息，包括通过 IFC/MIGA 驻各国办事处和地区中心进行宣传。CAO 还可应有关方面要求与受项目影响人员及其代表进行接触。CAO 希望通过这些努力来减少各地可能阻碍人们使用 CAO 服务或参与 CAO 程序的限制。

162. CAO 将向 IFC/MIGA 员工和外部利益相关者提供关于实施本政策的培训。CAO 将根据各方面的具体需求来提供相应培训，基于有关方面的直接要求或反馈或基于具体的案例。

公开报告和信息材料

163. 虽然 CAO 的工作语言是英语，但它力求以各种地方语种提供报告和沟通材料，以提高 CAO 服务的可及性。CAO 以世界银行集团的官方语言（阿拉伯语、中文 [普通话]、英语、法语、俄语、西班牙语和葡萄牙语）发布公开信息材料，必要时还会加上其他语种。CAO 以电子和纸质形式以及其他文化上恰当的方式提供这些材料。

164. 投诉人可用任何语言向 CAO 提交投诉，CAO 与投诉人及其代表的联络和沟通将以投诉人的语言和英语进行。

165. 所有 CAO 报告以英文发布，包括案例报告、咨询报告和年度报告在内。所有公开披露的案例工作报告（包括投诉分析报告、争端解决报告和合规报告）都将翻译成投诉人的当地语言。必要时 CAO 会将报告翻译成其他地方语种，并以文化上恰当的方式呈现。

166. 在案件处理过程中的各个阶段，CAO 可在网站上发布公开声明，阐明其工作任务和程序。CAO 也可视情发布与当事方达成的联合声明，以及 CAO 和 IFC/MIGA 的联合声明。

167. CAO 将向董事会提交关于其活动的年度报告。CAO 在其网站上发布年度报告和定期新闻简报。

IFC/MIGA 对 CAO 信息的披露

168. 为增进 IFC/MIGA 工作人员、客户和受项目影响人员对 CAO 的了解，IFC 和 MIGA 将：

a. 在其网站和年度报告中提供方便获取的 CAO 信息；

b. 在 IFC/MIGA 相关项目信息披露中提及所有适用申诉机制，包括 CAO 在内；

c. 与客户合作，在项目层面传播关于 CAO 的信息，并说明 CAO 是在使用其他机制处理项目有害影响未奏效的情况下可使用的一种追索机制；

d. 在恰当的 IFC/MIGA 项目文件中视情包括关于 CAO 的信息；

e. 在 IFC/MIGA 的员工入职指导和培训活动中纳入关于 CAO 的信息。

照片：Rodrig Mbock/CAO

14. 与其他独立问责机制的合作

169. 如果 CAO 了解到其他拥有独立问责机制（IAM）的组织已为与某项投诉有关的项目提供融资或担保，则 CAO 应在投诉人同意以及遵守适用保密条款的前提下，将投诉案件的存在告知那些组织的独立问责机制。

170. 如果 CAO 处理的投诉与其他组织的独立问责机制管辖权重叠，并且投诉涉及相同或基本相似的问题，在避免重复工作的前提下，CAO 将尽最大努力与这些独立问责机制合作，以确保依本政策公平合理地处理投诉。在任何时候，这种合作都将按照各个独立问责机制各自的任务、政策和程序进行，包括对机密和信息披露的要求。

171. CAO 还可以与其它独立问责机制进行合作，开展其他相关活动，包括外联、沟通、咨询和培训。

15. 政策审查

172. 董事会将在本政策生效后 5 年内启动对本政策的审查。

16. 其它

173. 本政策于 2021 年 7 月 1 日生效。

174. 本政策适用于在本政策生效之日或之后提交 CAO 的所有投诉，并完全取代《CAO 操作指导方针》和《CAO 职责范围》。

175. CAO 将制定并发布现有 CAO 案件向本政策过渡的程序。IFC/MIGA 将为实施本政策的规定做出必要过渡安排，包括在合同中纳入相关条款以达到本政策“信息获取”部分的要求。

176. 本政策中的任何内容均不构成或暗示 IFC 或 MIGA，基于 IFC 协定、MIGA 公约、其他管理文书、国际公约或任何适用的法律，放弃、终止、否定或修改 IFC 或 MIGA 的任何特权、免责或豁免。

177. 就本政策而言，对“可持续性框架”（或其任何组成部分）、IFC 协定或 MIGA 公约的提及，是指这些不时修订的政策、协定或公约的最新版本。

世界银行集团

IFC 国际金融公司 MIGA 多边投资担保机构

2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, USA