مسودة تقرير تقييم مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

الخاص بالشكوى المتعلقة في استثمار مؤسسة التمويل الدولية في شركة هائل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية (43466) في اليمن

نوفمبر، تشرين ثاني 2021

مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة

لمؤسسة التمويل الدولية **IFC** والوكالة الدولية لضمان الإستثمار **MIGA**

www.cao-ombudsman.org

لمحة عامة عن مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة CAO هو آلية الانتصاف المستقلة لمشروعات مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار ـ وهما ذراعا مجموعة البنك الدولي للتعامل مع القطاع الخاص. يتبع مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة مباشرة لرئيس مجموعة البنك الدولي، ومهمته تتمثل في المساعدة في معالجة الشكاوى من الاشخاص المتأثرين بالمشاريع التي تدعمها مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الإستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة، من أجل تعزيز النواتج الإجتماعية والبيئية لتلك المشاريع.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.cao-ombudsman.org

جدول المحتويات

الموضوع	الصفحة
جدول المحتويات	Iii
قائمة المختصرات	Iv
1. نظرة عامة	1
2. الخلفية العامة	1
2.1 المشروع	1
2.2 الشكوى	1
3. ملخص التقييم	1
3.1 المنهجية	1
3.2 ملخص وجهات النظر	2
4. الخطوات التالية	2
ملحق أ: اجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة	3

LIST OF ACRONYMS قائمة بالمختصرات

CAO	Office of the Compliance Advisor Ombudsman مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التحقق من التقيد بالأنظمة
E&S	Environmental and Social issues قضايا بيئية وإجتماعية
HAS	Hayel Saaed Anam هائل سعيد أنعم
IFC	International Finance Corporation مؤسسة التمويل الدولية
MIGA	Multilateral Investment Guarantee Agency الوكالة الدولية لضمان الإستثمار

1. نظرة عامة

في أبريل نيسان 2021 ، تلقى مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة شكوى من شخص ("المشتكي") في اليمن يثير مخاوف بيئية واجتماعية تتعلق بعمليات الشركة اليمنية لتكرير السكر في رأس عيسى، الحديدة، اليمن. الشركة اليمنية لتكرير السكر هي جزء من أنشطة التصنيع لمجموعة هائل سعيد أنعم HSA في اليمن (أو "الشركة"). تدعم مؤسسة التمويل الدولية شركة هائل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية[1]، وهي أحد فروع مجموعة هائل سعيد أنعم ، من خلال قرض استثماري وخدمات استشارية مرتبطة به. وجد مكتب المحقق/ المستشار أن الشكوى مؤهلة لمزيد من التقييم وذلك في شهر أبريل نيسان 2021. أجرى مكتب المحقق/ المستشار تقييماً للشكوى أبدى خلاله المشتكي ومجموعة هائل سعيد أنعم اهتمامهما بالمشاركة في عملية حل نزاع يديرها مكتب المحقق/ المستشار لحل المشكلات التي أثيرت في الشكوى.

2. الخلفية العامة

2.1 المشروع

مؤسسة التمويل الدولية لديها استثمار قائم بقيمة 75 مليون دولار أمريكي في عمليات المعالجة لمجموعة هائل سعيد أنعم في اليمن. وفقًا للموقع الالكتروني لمجموعة هائل سعيد أنعم، تعد شركة هائل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية جزءًا من أنشطة التصنيع للمجموعة وتنتج الأطعمة الضرورية مثل الدقيق والسكر ومنتجات الألبان[2]. وهي تتألف من ست شركات يمنية: 1) الشركة الوطنية للألبان والأغذية - تعز. 2) الشركة الوطنية للألبان والأغذية - الحديدة. 3) الشركة اليمنية لتكرير السكر. 4) الشركة اليمنية لمطاحن الدقيق وصوامع عدن. 5) الشركة اليمنية لمطاحن وصوامع الدقيق بالحديدة. و 6) شركة مطاحن الحديدة المحدودة.

وفقًا لمؤسسة التمويل الدولية، سيتم توجيه استثمارات مؤسسة التمويل الدولية لتمويل احتياجات رأس المال العامل الدائم لشركة هائل سعيد أنعم للمنتجات الغذائية. شاركت مؤسسة التمويل الدولية أيضًا في خدمات استشارية مرتبطة في مجالين رئيسيين: 1) حلول كفاءة الطاقة والمياه، و 2) التنوع بين الجنسين.

2.2 الشكوى

قدم السيد حمادة محمد حسين شكوى فيما يتعلق بالتأثيرات البيئية والاجتماعية المختلفة للشركة اليمنية لتكرير السكر، والتي تتضمن: 1) تلويث المياه البحرية من خلال التخلص من الصرف الصناعي، وحرق الفحم، وعمليات تكرير السكر؛ 2) هبوط الأرض المحتمل الناجم عن تصريف مياه الصرف الصناعي للشركة في الشقوق الارضية؛ ٣) تلوث الهواء الناتج عن تطاير الرماد؛ و 4) تغير في طبيعة الاعمال المهنية لسكان المنطقة؛ ٥) الإضرار بالسمعة المهنية لمقدم الشكوى والآثار المحتملة على معيشته. بالإضافة إلى ذلك، يمتلك مقدم الشكوى قطعة أرض قريبة من موقع المشروع التابع للشركة اليمنية لتكرير السكر، والتي قد تتأثر بالمشكلات المثارة.

يتم وصف القضايا التي أثيرت أثناء التقييم بمزيد من التفصيل أدناه في القسم 3.2.

3. ملخص التقييم

3.1 المنهجية

الهدف من تقييم مكتب المحقق/ المستشار هو توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها مقدم الشكوى، وجمع المعلومات حول وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة، وتحديد ما إذا كان مقدم الشكوى والشركة بصفتها احد عملاء مؤسسة التمويل الدولية يرغبان في متابعة عملية حل المنازعات التي ييسرها مكتب المحقق/ المستشار، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع الشكوى من قبل وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار لتقييم أداء مؤسسة التمويل الدولية (انظر الملحق أ لعملية معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/ المستشار).

في هذه الحالة ، تضمن تقييم مكتب المحقق/ المستشار للشكوى ما يلي:

- مراجعة مكتبية لوثائق المشروع،
- محادثات هاتفية مع مقدم الشكوى،
- المحادثات الهاتفية مع مجموعة هائل سعيد أنعم. و
- محادثات هاتفية مع فريق مشروع مؤسسة التمويل الدولية.

[1] وفقًا لإفصاح مؤسسة التمويل الدولية ، "سيتم استخدام عائدات القرض من قبل الشركة اليمنية لمطاحن الدقيق والصوامع (بما في ذلك شركة عدن وشركة الحديدة وشركة الحديدة المحدودة) وشركة الألبان والأغذية (ندفود الحديدة وندفود تعز) وشركة اليمن لتكرير السكر ("مجموعة هائل سعيد أنعم للأغذية".)"

[2] انظر الموقع الالكتروني لمجموعة هائل سعيد أنعم HSA website

يتضمن تقييم مكتب المحقق/ المستشار عادة زيارة ميدانية للقاء مقدم الشكوى والشركة للحصول على فهم أفضل للموقف. نظرًا للقيود الأمنية والقيود المتعلقة بجائحة كورونا على السفر والتجمعات الاجتماعية، لم يتمكن مكتب المحقق/ المستشار من ترتيب اجتماعات شخصية مع أصحاب المصلحة المعنيين المشاركين في هذه الحالة. ومع ذلك، قرر مكتب المحقق/ المستشار عدم تأخير تقييم الشكوى وأجرى التقييم عبر منصات افتراضية.

3.2 ملخص وجهات النظر

يقدم هذا القسم نظرة عامة واسعة على القضايا ووجهات نظر الأطراف، على النحو الذي عبر عنه المشتكي ومجموعة هائل سعيد أنعم، على التوالي. وهي لا تشكل تشتمل على حكم صادر عن مكتب المحقق/ المستشار بخصوص موضوع أو أحقية الشكوى.

وجهة نظر المشتكي

يدعي المشتكي أن عمليات الشركة لا تمتثل لمعايير أداء مؤسسة التمويل الدولية والتشريعات البيئية والاجتماعية المحلية (E&S). تستند الادعاءات إلى التدقيق البيئي والاجتماعي الذي تم تعيين المشتكي لإجرائه نيابة عن الشركة والذي يُزعم أنه خلص إلى أن الشركة غير متوافقة مع المعايير البيئية والاجتماعية. على وجه التحديد، ذكر المشتكي أن التدقيق أشار إلى أن الشركة فشلت في اتخاذ تدابير وقائية للتخفيف من التلوث الناتج عن عملياتها، وخاصة فيما يتعلق بتكديس الفحم والرماد وتصريف الصرف الصناعي. فيما يلي عرض القضايا المثارة بالتفصيل:

تلوث المياه البحرية. أشار المشتكي إلى أن المياه البحرية تتعرض للتلوث نتيجة تصريف الشركة لمياه الصرف الصناعي، وخاصة من خلال عملية تحلية مياه البحر، والتي يُزعم أنها تنتج 4.5 مليون لتر من النفايات السائلة يوميًا. وذكر صاحب الشكوى كذلك أن مياه الصرف الصناعي يتم تصريفها في شقوق الأرضية وتصل في النهاية إلى البحر، على بعد أقل من كيلومتر واحد من المصنع، مما يتسبب في تلوث وإلحاق أضرار بالبيئة البحرية، بما في ذلك الشعاب المرجانية والحياة البحرية. وأضاف أن ممارسة الشركة في تخزين الرماد والفحم في مساحات مفتوحة فوق التربة مباشرة تساهم في تلوث الهواء والبحر نتيجة الاحتراق الذاتي المتكرر للفحم وتسرب الرماد إلى أسفل التربة ومنها إلى البحر أثناء هطول الأمطار.

هبوط الأرض المحتمل بسبب تصريف مياه الصرف الصناعي . علاوة على ذلك، أكد صاحب الشكوى أن عدم وجود معالجة كافية لمياه الصرف الصناعي وتصريفة للشقوق الأرضية قد يتسبب في حدوث انهيارات أرضية وهبوط للأرض بسبب الطبيعة الجيرية والمسامية للتربة حيث يتم تصريف مياه الصرف الصناعي.

تلوث الهواء. وأشار المشتكي إلى أن الشركة تخزن الفحم والرماد الأماكن المفتوحة داخل موقع الشركة، مما يؤدي إلى تطاير الرماد بفعل الرياح في جميع أنحاء المنطقة، بما في ذلك القرى المجاورة. وأشار إلى أن الشركة تقوم بخلط الرماد مع طين السكر لتقليل تطايره بدلاً من نقل الرماد إلى مصانع الأسمنت للتخلص منه. وأخيراً، ذكر صاحب الشكوى بأن الشركة تخلصت من حوالي 90 طناً من مادة الراتينج المستخدم في أعمدة إزالة اللون برمية في ساحة مفتوحة داخل موقع الشركة.

التأثيرات على صحة المجتمع وسبل كسب عيشه. وأكد المشتكي ظهور حالات غير شائعة من السرطان في المنطقة يعتقد أنها مرتبطة بعمليات الشركة. علاوة على ذلك، أوضح أن تأثيرات الشركة على النظام البيئي البحري قد قللت من توافر الأسماك، وبالتالي أثرت على أفراد المجتمع الذين تعتمد سبل عيشهم على صيد الأسماك. وبالتالي، انتهى الأمر بالعديد من أفراد المجتمع إلى تغير طبيعة المهنة الأصلية لهم (الصيد) و اللجوء الى العمل في وظائف منخفضة الأجر مع الشركة لإعالة أنفسهم. وأضاف أن الأفراد الآخرين الذين يعتقدون أنهم تأثروا سلبًا بعمليات الشركة يخشون من تعرضهم للانتقام إذا تقدموا بشكاوى تعبر عن مخاوفهم.

الإضرار بالسمعة المهنية لمقدم الشكوى والآثار المحتملة على مصدر رزقه. وأشار المشتكي إلى أنه نتيجة لنتائج التدقيق، اتخذت الشركة إجراءات لتقويض سمعته المهنية. وقد أدى ذلك، حسب قوله، إلى فقدانه لعدد من فرص العمل مما أثر بالتالي على معيشته.

أخيرًا، أبلغ مقدم الشكوى مكتب المحقق/ المستشار بأنه تلقى تهديدات يعتقد أنها مرتبطة بتعبيره عن مخاوفه بشأن عمليات الشركة. وأوضح المشتكي مكتب المحقق/ المستشار أنه تلقى مكالمات ورسائل نصية مجهولة المصدر تحتوي على تهديدات واستفزازات وشتائم من رقم هاتف يعتقد أنه قد يكون ملكاً للشركة. وذكر صاحب الشكوى أنه قرر نقل أسرته لأنه يخشى على سلامتهم. ومع ذلك، أعرب عن استعداده للانخراط في عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب المحقق/ المستشار، بهدف الوصول إلى حلول ملموسة وتجنب تكرار الآثار المذكورة أعلاه.

وجهة نظر الشركة

أوضحت مجموعة هائل سعيد أنعم مكتب المحقق/ المستشار أنه بعد تلقي الشكوى، أجرت إدارة المجموعة بقيادة رئيس المنطقة المسؤول عن الصحة والسلامة والبيئة تحقيقًا فيما يتعلق بجميع القضايا الفنية والنقاط الأخرى التي أثيرت في الشكوى. ذكرت الشركة أنها أشركت مستشار الامتثال البيئي الذي تم تعيينه لعمليات التدقيق البيئي التي أجريت في عام 2020 كجزء من خطة العمل البيئية والاجتماعية (ESAP) لمؤسسة التمويل الدولية. وفقًا للشركة، أجرى المستشار مراجعة شاملة لجميع الانتهاكات البيئية المزعومة

المذكورة في الشكوى وأصدر تقرير تدقيق أشار فيه إلى القوانين والأنظمة البيئية اليمنية. يُزعم أن استعراض الخبير الاستشاري خلص إلى أن جميع النقاط المشار إليها على أنها انتهاكات كانت متوافقة مع اللوائح الوطنية وأنه تم وضع خطط أخرى للامتثال لمتطلبات مؤسسة التمويل الدولية من خلال خطة العمل البيئية والاجتماعية. تم تضمين النتائج التي توصل لها المستشار في تقرير تدقيق يعالج جميع القضايا التي أثيرت في الشكوى وعلاقتها بعدم وجودها في اللوائح اليمنية. أبلغت إدارة مجموعة هائل سعيد أنعم مكتب المحقق/ المستشار أن فريق تقييم الاثار البيئة والاجتماعية التابع لها قد أعد ردودًا على المشكلات التي أثيرت في الشكوى وأنه على استعداد لتقديمها إلى المشتكي في إطار عملية تسوية المنازعات التي ييسرها مكتب المحقق/ المستشار. كما أبلغت إدارة مجموعة هائل سعيد أنعم مكتب المحقق/ المستشار أن مؤسسة التمويل الدولية قدمت دعمًا لإدارة القضايا البيئية والاجتماعية خلال تلك الفترة لضمان الامتثال لمعايير أداء مؤسسة التمويل الدولية. كما ذكرت الشركة أنها تعاقدت مع استشاري من مؤسسة التمويل الدولية لإجراء عمليات تدقيق كفاءة المياه والكهرباء للمنشآت وتقديم توصيات بشأن خطط الكفاءة ومعالجة المياه المدرجة في خطة العمل البيئية والاجتماعية.

صرحت إدارة مجموعة هائل سعيد أنعم أن مقدم الشكوى كان يعمل سابقًا مع الشركة اليمنية لتكرير السكر كمشرف على التعبئة والتغليف ثم أعيد تعيينه في عام 2020 بموجب عقد قصير الأجل بناءً على طلب تقدم به إلى المدير العام للشركة اليمنية لتكرير السكر للعودة للعمل في الشركة. فيما يتعلق بالتدقيق البيئي والاجتماعي، أكدت إدارة مجموعة هائل سعيد أنعم أن النتائج التي توصل إليها المشتكي قد تمت مناقشتها شفهيًا فقط مع المدير العام وأنه لم يتم تقديم تقرير مكتوب إلى الشركة. وبحسب الشركة، فقد اختفى المشتكي ولم يحضر للعمل بعد مناقشته مع المدير العام.

فيما يتعلق بالمخاوف التي شاركها المشتكي فيما يتعلق بالتهديدات اللفظية، أكدت إدارة مجموعة هائل سعيد أنعم أن الشركة لديها سياسة عدم التسامح مطلقًا مع الأعمال الانتقامية. أكدت إدارة مجموعة هائل سعيد أنعم أنها تأخذ مخاوف المشتكي على محمل الجد وتتابع داخليًا للتأكد من أن جميع المعلومات اللازمة لعملية تسوية المنازعات متاحة.

4. الخطوات التالية

وافق كل من المدعي ومجموعة هائل سعيد أنعم على المشاركة في عملية تسوية المنازعات. وبناءً عليه، سينقل مكتب المحقق/ المستشار الشكوى إلى قسم حل النزاعات وذلك وفقاً لسياسة مكتب المحقق/ المستشار[3] . سيقوم مكتب المحقق/ المستشار بتيسير هذه العملية، بما في ذلك مساعدة الأطراف على الاستعداد للحوار، والاتفاق على القواعد الأساسية، والعمل معًا بطريقة تعاونية لمحاولة إيجاد طرق مناسبة للتعامل مع القضايا المثارة في الشكوى والتي تم تلخيصها في تقرير التقييم هذا.

الملحق أ. اجراءات معالجة الشكاوى لدى مكتب المحقق/ المستشار بشؤون التقيد بالأنظمة

بمجرد أن يعلن مكتب المحقق/ المستشار CAO عن أهلية الشكوى، يتم إجراء تقييم مبدئي من قبل متخصصي حل النزاعات. الغرض من تقييم مكتب المحقق/ المستشار هو: (1) توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكي (المشتكون)، (2) جمع المعلومات حول كيفية رؤية أصحاب المصلحة الآخرين للوضع، (3) مساعدة أصحاب المصلحة على فهم الخيارات التي يمكنهم اللجوء اليها، وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في متابعة حل تعاوني من خلال خبراء حل النزاعات في مكتب المحقق/ المستشار، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة الحالة من قبل فريق التقيد بالأنظمة/الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار.

وفقًا للإرشادات التنفيذية لمكتب المحقق/ المستشار،[4] عادةً ما يتم اتباع الخطوات التالية استجابةً للشكوى التي يتم تلقيها:

الخطوة 1: **الإقرار** باستلام الشكوى.

الخطوة 2: **الأهلية**: تحديد أهلية الشكوى للتقييم بموجب تفويض مكتب المحقق/ المستشار (لا يزيد عن 15 يوم عمل).

الخطوة 3: **تقييم مكتب** المحقق/ المستشار**:** تقييم القضايا وتقديم الدعم لأصحاب المصلحة في فهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في متابعة حل توافقي من خلال عملية تعاونية ينظمها فريق حل النزاعات في مكتب المحقق/ المستشار، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع القضية من قبل فريق الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار لمراجعة العناية البيئية والاجتماعية الواجبة لدى مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. يمكن أن يستغرق وقت التقييم ما يصل إلى 120 يوم عمل كحد أقصى.

الخطوة 4: **تيسير عملية التسوية**: إذا اختار الطرفان متابعة عملية تعاونية، فسيتم البدء في وظيفة حل النزاعات في مكتب المحقق/ المستشار. عادة ما تستند عملية تسوية المنازعات أو تبدأ من خلال مذكرة تفاهم و/أو قواعد

---

[3] يتضمن تنفيذ سياسة مكتب المحقق/المستشار الجديدة ترتيبات انتقالية لقضايا المكتب التي كانت جارية اعتبارًا من 1 تموز يوليو 2021. لمزيد من المعلومات ، يرجى الرجوع إلى الوثيقة التالية: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOPolicy- TransitionalArrangements.pdf

[4] لمزيد من التفاصيل حول دور وعمل مكتب المحقق/المستشار CAO، يرجى الرجوع إلى الإرشادات التنفيذية الكاملة: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

أساسية متفق عليها بشكل متبادل بين الطرفين. قد يشمل التيسير / الوساطة، تقصي الحقائق المشترك، أو طرق تسوية أخرى متفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو أهداف أخرى مناسبة ومتفق عليها بشكل متبادل سيكون الهدف الرئيسي لهذه الأنواع من منهجيات حل المشكلات هو معالجة المشكلات التي أثيرت في الشكوى، وأي قضايا مهمة أخرى ذات صلة بالشكوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية حل النزاع، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة[5].

أو

مُعاينة / تحقيق في التقيد بالأنظمة: إذا اختار الطرفان عملية تحقيق ، يتم تحويل الشكوى إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار. يتم تحويل الشكوى أيضًا إلى وظيفة الامتثال عندما ينتج عن عملية تسوية المنازعات اتفاق جزئي أو عدم التوصل الى اتفاق. يجب على مشتكي واحد على الأقل تقديم موافقة صريحة على النقل، الا اذا علم مكتب المحقق/ المستشار بوجود تهديدات ومخاوف من أعمال انتقامية. تقوم وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/ المستشار بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية ، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية بإجراءات علاجية عند الاقتضاء بعد عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الامتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيق. يمكن أن يستغرق التقييم ما يصل إلى 45 يوم عمل، مع إمكانية تمديد 20 يوم عمل في ظروف استثنائية. ثانيًا، إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق، فإن التقييم يتبعه تحقيق متعمق في الامتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. سيتم نشر تقرير التحقيق على الملأ، جنبًا إلى جنب مع استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار وخطة عمل لإصلاح نتائج عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة. ثالثًا ، في الحالات التي يتم فيها اكتشاف عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة، سيراقب مكتب المحقق/ المستشار التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: **الرصد والمتابعة**

الخطوة 6: **الإستنتاج / إغلاق الحالة**

[5] في حالة عدم قدرة أصحاب المصلحة على حل المشكلات من خلال عملية تعاونية ضمن إطار زمني متفق عليه، سيسعى فريق حل النزاعات لدى مكتب المحقق/المستشار أولاً إلى مساعدة أصحاب المصلحة في تجاوز الأزمة/ات. إذا لم يكن ذلك ممكنا، فسيقوم فريق تسوية المنازعات بإبلاغ أصحاب المصلحة، بما في ذلك موظفو مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، ورئيس ومجلس إدارة مجموعة البنك الدولي، والجمهور، بأن فريق تسوية المنازعات لدى مكتب المحقق/المستشار قد أغلق الشكوى أرسلها إلى قسم الامتثال في المكتب للتقييم.