

अनुपालन सलाहकार लोकपाल का कार्यालय (CAO) की भूमिका और प्रभावशीलता सहित, अंतर्राष्ट्रीय वित्त निगम (IFC)/बहुपक्षीय निवेश गारंटी एजेंसी (MIGA) पर्यावरण और सामाजिक (E&S) के उत्तरदायित्व की बाहरी समीक्षा रिपोर्ट और सिफारिशें

यह रिपोर्ट CAO की भूमिका और प्रभावशीलता सहित, IFC और MIGA के E&S के उत्तरदायित्व पर IFC और MIGA बोर्ड के विचार को सुविधा देने और सूचित करने के लिए समीक्षा टीम द्वारा तैयार किया गया था।

IFC, MIGA और CAO और उनके संबंधित बोर्डों ने इस रिपोर्ट के किसी भी भाग को या इसकी सिफारिशों को स्वीकार, अनुमोदित या तसदीक नहीं किया है और रिपोर्ट पर विचार और इसकी सिफारिशें जारी हैं।

न तो यह रिपोर्ट और न ही इसकी सिफारिशें IFC, MIGA, इसके बोर्ड्स ऑफ डायरेक्टर्स, या CAO के किसी भी कर्तव्य या दायित्व को निर्धारित करती हैं, और रिपोर्ट के किसी भी हिस्से को पूर्व लिखित सहमति के बिना, किसी भी प्रशासनिक या न्यायिक कार्यवाही सहित, किसी भी उद्देश्य के लिए उपयोग, कॉपी या पुनः प्रस्तुत नहीं किया जा सकता है।

संक्षिप्त विवरण

1. 1990 के दशक की शुरुआत में, पर्यावरण संरक्षण और सामाजिक न्याय की वकालत करने वाले समुदायों और नागरिक समाज संगठनों (CSOs) ने, यह तर्क देते हुए कि वे पर्यावरणीय और सामाजिक (E&S) सुरक्षा नीतियों पर पर्याप्त ध्यान देने में विफल रहे, विकासशील देशों में निजी निवेश परियोजनाओं के प्रभावों पर सवाल उठाना शुरू किया। विश्व बैंक समूह की दो निजी क्षेत्र की शाखाएं, अंतर्राष्ट्रीय वित्त निगम (IFC) और बाद में बहुपक्षीय निवेश गारंटी एजेंसी (MIGA), नागरिक समाज संगठन (CSO) सक्रियतावाद के प्रमुख लक्ष्य बन गए। कुछ प्रतिरोध और महत्वपूर्ण आंतरिक बहस के बाद, IFC ने पर्यावरणीय रूप से और सामाजिक रूप से एक जिम्मेदार तरीके में ग्राहकों को निवेश करने और उधार देने के लिए उत्साहित करने के लिए सकारात्मक प्रतिक्रिया दी।

2. पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदारी को स्वीकारते हुए, IFC ने यह दिखाने के लिए खोज का उपयोग किया कि अपने निवेश के फैसलों में पर्यावरणीय और सामाजिक जोखिम अल्पीकरण को शामिल करने वाली कंपनियां उन कंपनियों की तुलना में उच्च दीर्घकालिक लाभप्रदता प्राप्त कर सकी जिन्होंने ऐसा नहीं किया था। 1998 में, CSOs के दबाव के अधीन, IFC ने औपचारिक रूप से अपने स्वयं के निवेशों के लिए विश्व बैंक की सुरक्षा नीतियों को अपनाया, और MIGA ने उन्हें 1999 में अपनाया। साथ ही, 1999 में, विश्व बैंक समूह के अध्यक्ष ने अनुपालन सलाहकार/लोकपाल (CAO) तैयार किया। CAO को IFC/MIGA के निवेशों के E&S प्रभावों के बारे में शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने; अपनी सुरक्षा नीतियों के साथ IFC/MIGA के अनुपालन का आकलन करने; और E&S के प्रदर्शन को बेहतर बनाने के तरीकों पर IFC, MIGA, और विश्व बैंक समूह के अध्यक्ष को सलाह देने के लिए कार्यवाहक अध्यक्ष द्वारा अधिकृत किया गया था।

3. पर्यावरणीय और सामाजिक विशेषज्ञों की टीम द्वारा समर्थित, IFC और MIGA ने अपनी परियोजना समीक्षा और पर्यवेक्षण में पर्यावरणीय और सामाजिक जोखिमों के मूल्यांकन को एकीकृत करना शुरू किया। अपनी खुद की और अपने ग्राहकों दोनों की E&S प्रबंधन क्षमताओं का निर्माण करके, IFC एक समय के लिए निजी क्षेत्र को उधार देने वाले अंतरराष्ट्रीय वित्तीय संस्थानों (IFIs) के लिए पर्यावरणीय और सामाजिक मानकों के लिए उद्योग अग्रणी बन गया। 2003 में, दस प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों ने परियोजना वित्त में अपने खुद के उचित परिश्रम के लिए IFC के सुरक्षा उपायों को अपनाने का वचन दिया; इस वचनबद्धता को बैंकों द्वारा इक्वेटर सिद्धांतों (Kamijiyu 2004) के रूप में औपचारिक रूप दिया गया था।

4. IFC ने 2006 में E&S के प्रबंधन के लिए अपने दृष्टिकोण में एक महत्वपूर्ण बदलाव किया, जब इस ने ग्राहक E&S उत्तरदायित्व के आधार के रूप में सुरक्षा नीतियों से एक पर्यावरणीय और सामाजिक स्थिरता नीति और आठ प्रदर्शन मानकों (PS) में परिवर्तन किया। (MIGA इस संरचना के निर्माण में शामिल था और 2007 में नीति और प्रदर्शन मानकों के एक नज़दीकी से संरेखित संस्करण को अपनाया।) स्थिरता नीति यह निर्दिष्ट करती है कि ग्राहक प्रदर्शन मानकों को लागू करने के लिए जिम्मेदार थे, और IFC E&S के जोखिमों की पहचान करने और उनका मूल्यांकन करने, ग्राहक की जोखिम प्रबंधन क्षमता और इसके उचित परिश्रम के हिस्से के रूप में E&S के प्रदर्शन के लिए ग्राहक की वचनबद्धता सहित, ग्राहक की E&S जिम्मेदारियों की निगरानी; निवेश के लिए विशिष्ट PS आवश्यकताओं की

स्थापना; निवेश की अवधि के दौरान उसके E&S प्रणालियों और वचनबद्धताओं के ग्राहक के कार्यान्वयन का निरीक्षण करने; और आवश्यक प्रदर्शनई मानकों के अनुपालन में ग्राहक को लाने के लिए आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए जिम्मेदार थी।

5. इक्वेटर सिद्धांतों (Equator Principles) वाले बैंकों ने जल्द ही प्रदर्शन मानकों को अपनाया। विश्व बैंक समूह के इंटरनेशनल बैंक फॉर रिकंस्ट्रक्शन एंड डेवलपमेंट (IBRD) और इंटरनेशनल डेवलपमेंट एसोसिएशन (IDA) (जिन्हें सामूहिक रूप से विश्व बैंक के रूप में जाना जाता है) सहित, अन्य IFIs और DFIs भी IFC/MIGA दृष्टिकोण से सीधे प्रभावित हुए हैं, जिन्हें विश्व बैंक पर्यावरणीय और सामाजिक संरचना के लिए प्रदर्शन मानकों में अनुकूलित किया गया और शामिल किया गया।

6. IFC और MIGA ने 2012 में, विशेष रूप से जलवायु परिवर्तन, व्यापार और मानव अधिकारों, कॉर्पोरेट प्रशासन और लिंग पर स्थिरता नीति में अधिक स्पष्ट वचनबद्धताओं को शामिल करके; वित्तीय मध्यस्थों (FIs) के लिए प्रदर्शन मानकों के अनुप्रयोग को स्पष्ट करके; और व्यक्तिगत प्रदर्शन मानकों में विशिष्ट प्रावधानों को मजबूत करके, स्थिरता और प्रदर्शन मानकों का अद्यतन किया। हालाँकि, IFC अभी भी निजी क्षेत्र E&S की अच्छी प्रथाओं के विकास, अनुप्रयोग, और प्रसार में एक महत्वपूर्ण योगदानकर्ता है, लेकिन दूसरे E&C के प्रदर्शन और उत्तरदायित्व के एजेंडा को और आगे बढ़ा रहे हैं, दोनों IFC और MIGA के पूरक हैं और आगे बढ़ रहे हैं।

7. पिछले दशक में, संयुक्त राष्ट्र (UN), द्विपक्षीय और बहुपक्षीय विकास वित्त संस्थानों (DFI), और निजी क्षेत्र के संघों ने E&S के उत्तरदायित्व के लिए मानकों की विकसित किया है जो IFC/MIGA के प्रदर्शन मानकों को मजबूत बनाते हैं और, कुछ मामलों में, उन से परे जाते हैं। विशेष रूप से, 2011 में संयुक्त राष्ट्र ने अपने "रक्षा, सम्मान और उपाय" के सिद्धांतों के साथ, व्यापार और मानव अधिकारों पर मार्गदर्शक सिद्धांतों (UNGPs) को प्रकाशित किया। UNGPs निजी क्षेत्र की कंपनियों का उनके संचालन से संबंधित मानवाधिकारों के लिए जोखिमों की व्यापक श्रेणी की पहचान करने और उनका ध्यान रखने के लिए मार्गदर्शन करने में; शिकायत तंत्र बनाने में; और उनके द्वारा नुकसान पहुंचाई गई स्थितियों के लिए उपाय प्रदान करने में एक मुख्य मील का पत्थर रहा है। हाल ही में, उपाय को सक्षम करने पर डच बैंकिंग सेक्टर एग्रीमेंट वर्किंग ग्रुप (Dutch Banking Sector Agreement Working Group) ने वित्तीय मध्यस्थों के लिए एक स्पष्ट रूपरेखा प्रस्तुत की है जो मानव अधिकारों के प्रभावों (पर्यावरण और सामाजिक प्रभावों सहित) के कारण, योगदान, और संबंध के बीच अंतर दिखाता है, और उन अंतरों के आधार पर उपाय के लिए एक दृष्टिकोण की पेशकश करता है। कुल मिलाकर, व्यावसायिक नीतियों और प्रथाओं में UNGPs को शामिल करने में व्यापार और विकास हितधारकों के बीच मजबूत और बढ़ती रुचि है।

8. इन विकासों की प्रतिक्रिया में, कई डीएफआई (DFIs) ने अपने E&S मानकों में मजबूत मानव अधिकार पैमानों को शामिल किया है। निजी बैंकों के बीच, नुकसान के मामले में उपाय प्रदान करने पर चर्चाएं तेजी से विकसित हो रही हैं। कुछ बैंक उपायों में योगदान डालने के लिए, और व्यक्तिगत निवेशों के E&S प्रदर्शन के बारे में अधिक जानकारी का खुलासा करने के लिए मजबूत वचनबद्धताएं कर रहे हैं। निजी क्षेत्र में E&S सिद्धांतों के प्रति वचनबद्धता तेजी से विकसित हुई है। इस तीव्र विकास को देखते हुए, IFC को E&S नीतियों और प्रथाओं का गठन करने में नेतृत्व को पुनः प्राप्त करने की आवश्यकता है।

9. IFC/MIGA के E&S नीतियों, मानकों, और प्रक्रियाओं के विकास के समानांतर, अनुपालन सलाहकार लोकपाल का कार्यालय (CAO) भी विकसित हुआ है। अपने पहले दशक में, CAO ने 76 योग्य विवादों पर प्रतिक्रिया देते हुए, अपने विवाद समाधान कार्यक्रम को प्राथमिकता दी, जिनमें से 20 अनुपालन मूल्यांकन में गए, और 8 के लिए लेखा परीक्षण जारी रखा गया।¹ CAO ने अपना पहला सलाहकारी कार्य जारी किया और अपने 2003 सुरक्षा समीक्षा के माध्यम से संस्था पर अपनी शुरुआती पहचान बनाई। CAO तेजी से सबसे सक्रिय और सम्मानित स्वतंत्र जवाबदेही तंत्र (IAM) बना। अपने विल्मर (Wilmar) पाम तेल मामले के अपने 2011 अनुपालन लेखा परीक्षण और IFC के वित्तीय मध्यस्थ निवेशों में E&S मुद्दों के अपने 2012 लेखा परीक्षण के साथ शुरू करते हुए, CAO का अनुपालन कार्यक्रम अधिक सक्रिय और प्रभावी हो गया। इसने विशेष IFC/MIGA के कुछ विशेष निवेशों के साथ-साथ E&S जोखिम प्रबंधन और उत्तरदायित्व के लिए IFC और MIGA के समग्र दृष्टिकोण पर विवादों की रूपरेखा तैयार की।

10. सुरक्षा नीतियों की तुलना में, IFC/MIGA की स्थिरता नीतियों और प्रदर्शन मानकों ने IFC/MIGA और उनके ग्राहकों को E&S जोखिमों को कम करने और E&S परिणामों को बेहतर बनाने के लिए जोखिम-आधारित निर्धारण का उपयोग करने के लिए अधिक लचीलापन दिया है। स्थिरता नीतियां निर्दिष्ट करती हैं कि ग्राहक के E&S प्रबंधन और IFC/MIGA निगरानी को "सामाजिक और पर्यावरणीय जोखिमों और/या प्रभावों के स्तर के अनुरूप" होना चाहिए। नीतियां IFC को परियोजनाओं में निवेश करने और MIGA को ऐसे संचालनों में गारंटी की पेशकश करने की अनुमति देती हैं जो महत्वपूर्ण E&S जोखिम पैदा करते हैं जब तक कि ग्राहक "उचित समय अवधि पर" प्रदर्शन मानकों का अनुपालन कर सकते हैं। नीतियां यह भी निर्दिष्ट करती हैं कि IFC/MIGA कर्मचारियों को परियोजना के जोखिम, पैमाने, और प्रकृति के अनुरूप E&S समीक्षाओं का संचालन करना चाहिए। इसलिए नीतियों को लागू करने के लिए IFC/MIGA के कर्मचारियों के द्वारा जोखिमों के महत्व और कम करने के उपायों की पर्याप्तता के बारे में कई निर्णय लेने की आवश्यकता होती है।

11. यह लचीलापन कई मामलों में ताकत रहा है, जो IFC/MIGA को किसी निवेश/गारंटी के विशिष्ट संदर्भ के लिए तैयार किए गए तरीकों में जोखिमों का आकलन करने, कम करने, और प्रबंधित करने के लिए ग्राहकों के साथ रचनात्मक रूप से काम करने में सक्षम बनाता है। कुछ मामलों में, हालांकि, लचीलेपन ने IFC/MIGA के महत्वपूर्ण जोखिमों और प्रभावों वाली कंपनियों और गतिविधियों में निवेश करने/गारंटी देने के फैसलों पर विवाद में योगदान दिया है। इसने CAO अनुपालन जांचों और रिपोर्टों पर IFC/MIGA और CAO के बीच असहमति में भी योगदान दिया है। वे असहमतियां अक्सर इस बात से संबंधित व्याख्या की भिन्नताओं पर ध्यान केंद्रित करती हैं कि स्थिरता नीति को विशेष मामलों में IFC/MIGA की क्या आवश्यकता थी या क्या आवश्यकता नहीं थी और IFC/MIGA ने किस हद तक उन आवश्यकताओं को पूरा किया।

¹ CAO, *CAO के 10 वर्ष: वार्षिक रिपोर्ट FY2010 और समीक्षा FY2000-10* (CAO, *The CAO at 10: Annual Report FY2010 and Review FY2000-10*) (http://www.cao-ombudsman.org/languages/french/documents/CAO_10Year_AR_web.pdf)।

12. अफसोसपूर्वक, इस तरह की असहमतियों ने कुछ अनुपालन जांचों और रिपोर्टों के संदर्भ में IFC/MIGA और CAO के बीच विपरीत व्यवहारों और अरचनात्मक पारस्परिक प्रभावों को जन्म दिया है। IFC ने अक्सर CAO के जाँच निष्कर्षों पर असहमति दी है; जब यह असहमति होती है, तब IFC ने CAO के गैर-अनुपालन निष्कर्षों को सही करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई नहीं की। हालांकि सभी उत्तरदायित्व तंत्रों में अनुपालन समीक्षाओं के संचालन में अनिवार्य रूप से प्रतिकूल तत्व हैं, IFC/MIGA और CAO के बीच की गतिशीलता कुछ मामलों में समस्यात्मक हो गई है, जिससे सूचना का प्रवाह बाधित होता है, प्रक्रिया में देरी होती है, संभावित सुधारात्मक क्रियाओं में कमी आती है, और कुछ अनुपालन समीक्षाओं की उपयोगिता सीमित होती है जिससे कठिन मामलों से सीखने का अवसर नहीं मिलता। हालांकि CAO के अन्य कार्य उतने गंभीर रूप से प्रभावित नहीं हुए हैं, लेकिन इसके अनुपालन कार्य के बारे में असहमतियों ने कभी-कभी IFC/MIGA और CAO के लिए CAO के विवाद समाधान और सलाहकारी कार्य पर समन्वय और सहयोग को कठिन बना दिया है।

13. अनुपालन प्रक्रिया की विवादास्पद प्रकृति शिकायतकर्ताओं की असहमतियों में भी प्रतिबिंबित होती है। जैसे IFC और MIGA कभी-कभी CAO के निष्कर्षों से असहमत होती हैं, शिकायतकर्ता कभी-कभी असंतोष दिखाते हैं जब CAO उनकी शिकायत को योग्य नहीं मानती है, किसी मूल्यांकन प्रक्रिया के बाद जांच को आगे नहीं बढ़ाती है, या अनुपालन निष्कर्ष निकालती है जो उनके विचार में उनकी चिंताओं या उनके द्वारा पेश किए गए सबूत के लिए पर्याप्त रूप से प्रतिक्रिया नहीं देते हैं। शिकायतकर्ता इस समय पर सार्वजनिक बयानों में और IFC/MIGA के वरिष्ठ प्रबंधन तक पत्रों में और विश्व बैंक के अध्यक्ष तक अपनी निराशा की आवाज उठाते हैं।

14. इस समीक्षा का संदर्भ IFC/MIGA के E&S प्रदर्शन और उसके ग्राहकों और CAO अनुपालन के मामलों और अपर्याप्त IFC फॉलो-अप कार्रवाइयों संबंधी चिंताओं के बारे में प्रश्नों से प्रभावित हुआ है। भारत में टाटा मुंद्रा पॉवर प्लांट में IFC के निवेश पर उठे हालिया विवाद, जिसकी वजह से CAO अनुपालन जांच और यू.एस. अदालतों में *Jam v. IFC* मुकदमेबाजी शुरू हुई, ने इन चिंताओं को तीव्र कर दिया है।

15. हालांकि इस समीक्षा के लिए एक प्रोत्साहन IFC द्वारा सामना किए गए मुकदमों के जोखिमों के बढ़ने की चिंता थी (अंतरराष्ट्रीय संगठनों के लिए उपलब्ध प्रतिरक्षा सुरक्षा की स्थिति के संबंध सहित), समीक्षा टीम इसे एक प्रमुख मुद्दे के रूप में नहीं देखती है। निष्क्रियता के लिए एक बहाने के रूप में कार्य करने के बजाय, मुकदमेबाजी जोखिम पर IFC की स्थिरता फ्रेमवर्क की प्रभावशीलता और प्रतिबद्धता पर ध्यान देना चाहिए और CAO इसकी अनुपालन जांच आयोजित करता है और इसके निष्कर्ष प्रस्तुत करता है।

16. समीक्षा ने IFC/MIGA की स्थिरता नीतियों और प्रदर्शन मानकों को लागू करने के लिए उनके उत्तरदायित्व पर, और CAO की भूमिकाओं और कार्यों पर ध्यान केंद्रित किया है। समीक्षा टीम ने लिखित प्रक्रियाओं, मामलों की समीक्षाओं, साक्षात्कार, और IFC, MIGA, CAO, बोर्ड के सदस्यों के साथ चर्चा और इस अध्ययन के लिए गठित संदर्भ समूह की समीक्षा का उपयोग करते हुए प्रक्रियाओं, क्षमताओं और मानसिकताओं पर ध्यान दिया—जो IFC और MIGA के ग्राहकों और निजी सह-निवेशकों; नागरिक समाज संगठनों; स्वतंत्र विशेषज्ञों; और अन्य IFIs और उनके स्वतंत्र जवाबदेही तंत्रों (IAMs) का प्रतिनिधित्व करता है।

17. संदर्भ समूह के साथ अपनी बातचीत में, समीक्षा टीम को IFC/MIGA और CAO के काम के लिए काफी समर्थन मिला, लेकिन उन्हें चिंता के कारणों का भी पता चला। एक दोहराया जाने वाला संदेश यह था कि ग्राहकों को E&S की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उन्हें सक्षम करने के लिए IFC/MIGA का समर्थन मिला, विशेष रूप से परियोजनाओं के नियोजन चरणों के दौरान, जिस में IFC/MIGA की विशेषज्ञता अक्सर केवल समस्याओं के आने के बाद ही आती थी। एक बार यह प्रदान किए जाने के बाद उन्होंने IFC/MIGA के समर्थन की गुणवत्ता के लिए उच्च प्रशंसा भी व्यक्त की। लेकिन एक प्रचलित विचार था कि अधिक समर्थन की आवश्यकता थी। इस समीक्षा ने इस प्रकार IFC/MIGA के द्वारा E&S मूल्यांकन और संभावित निवेश/गारंटी संबंध के शुरुआती चरणों से ग्राहकों के साथ क्षमता निर्माण कार्य को आगे बढ़ाने की आवश्यकता पर जोर दिया।

18. IFC/MIGA के कर्मचारीयों और ग्राहकों द्वारा यह चिंता भी व्यक्त की गई थी कि CAO ने, अनुपालन समीक्षा के कार्यों को करते हुए, कई बार IFC/MIGA और ग्राहक के जोखिम मूल्यांकन और प्रबंधन उपायों के बारे में संदिग्ध निर्णय लिए हैं। ये चिंताएं IFC/MIGA के लिए स्थिरता नीति की आवश्यकताओं की व्याख्या और ग्राहकों के लिए प्रदर्शन मानकों की आवश्यकताओं की व्याख्या पर विचारों की गहरी असहमति को दर्शाती हैं। शिकायतकर्ताओं और ग्राहकों ने लंबी और बोझिल CAO प्रक्रियाओं पर चिंताएं जताईं, जो कई चरणों में शामिल होती हैं और कई वर्षों तक जारी रह सकती हैं। शिकायतकर्ताओं का साथ देने वाले CSOs ने अपर्याप्त सुधारात्मक कार्रवाइयों के बारे में चिंता व्यक्त की, विशेष शिकायतों को योग्य पाने के लिए CAO के कुछ निर्णयों पर सवाल उठाया, और IFC/MIGA को पूरी तरह से जवाबदेह समझने में विफल रहने के लिए CAO के कुछ अनुपालन निष्कर्षों पर सवाल उठाया।

19. इस संबंध में, समीक्षा टीम प्रस्ताव रखती है कि वर्तमान CAO प्रक्रियाओं (IFC/MIGA की भूमिकाओं और प्रतिक्रियाओं सहित) को IFC/MIGA और CAO के बीच अधिक सहयोगी संबंध को बढ़ावा देने के लिए समायोजित किया जाना चाहिए, IFC/MIGA और CAO के बीच उत्पन्न हुई असहमतियों को संबोधित करना चाहिए, और सुधारात्मक कार्रवाइयों की गुंजाइश को स्पष्ट करना चाहिए। चर्चा जो समीक्षा टीम के निष्कर्षों और सिफारिशों का एक संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत करती है।

IFC/MIGA की भूमिकाओं और प्रतिक्रियाओं में सिफारिश किए गए परिवर्तन

सिफारिश 1: IFC/MIGA को निजी क्षेत्र की स्थिरता पर आगे आने की आवश्यकता है

20. समीक्षा टीम का विचार यह है कि IFC/MIGA को न केवल यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी ग्राहक अपनी E&S आवश्यकताओं का अनुपालन करते हैं, बल्कि दो मुख्य संदर्भों में एक मजबूत नेतृत्व की भूमिका भी निभानी होगी: कम से कम विकसित (IDA-पात्र) देश और नाजुक और विवादित-प्रभावित स्थितियां (FCS) जिसमें वे अपने निवेशों का विस्तार करने के लिए वचनबद्ध हुए हैं; और उभरते बाजार जिसमें ट्रिपल-बॉटम-लाइन परिणामों (अर्थशास्त्र, पर्यावरणीय, और सामाजिक) का प्रयास करने वाली गतिशील कंपनियों में निवेश उद्योग-स्तर के और सामाजिक बदलाव ला सकता है। यह IFC और MIGA के लक्ष्य के लिए केंद्रीय है।

21. विश्व बैंक IDA प्राइवेट सेक्टर विंडो, IFC 3.0 रणनीति, और MIGA की रणनीति और बिजनेस आउटलुक FY21-23 कम से कम विकसित, नाजुक, और विवादित-प्रभावित संदर्भों में अपने संसाधनों का एक बड़ा भाग निवेश करने के लिए IFC और MIGA को वचनबद्ध करते हैं। IFC/MIGA को, व्यक्तिगत निवेशों और क्षेत्र स्तर पर E&S मानदंडों और प्रथाओं को स्थापित करने में मदद करने दोनों के संबंध में, इन संदर्भों में E&S समर्थन और क्षमता निर्माण को सक्रिय करने को मुख्य प्राथमिकता देनी चाहिए। **IDA-पात्र और नाजुक देशों में ग्राहकों का समर्थन करने के लिए, IFC और MIGA को प्रतिकूल प्रभावों को कम करने और सकारात्मक E&S परिणामों को प्राप्त करने में अपने ग्राहकों की मदद करने के लिए परियोजना के डिजाइन, तैयारी और कार्यान्वयन के दौरान आगे आकर काफी अधिक संसाधन खर्च करने होंगे।** संभवतः जितने अभी IFC/MIGA के पास अपने अधिकार में हैं, की तुलना में अधिक संसाधनों और पर्यावरणी और सामाजिक विशेषज्ञों की आवश्यकता होगी।

22. उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं में, IFC/MIGA को सक्रिय रूप से प्रयास करना चाहिए और उन मुख्य ग्राहकों के साथ साझेदारी में काम करना चाहिए, जो ट्रिपल-बॉटम-लाइन परिणामों का लक्ष्य रखते हैं, उन ग्राहकों के साथ ऐसे तरीकों से नए परिवर्तन लाने चाहिए जो उद्योग और क्षेत्र स्तर पर प्रतिस्पर्धात्मक लाभ को स्थानांतरित करते हैं। IFC/MIGA इन ग्राहकों की वैश्विक बाजारों और वित्त तक पहुंच प्राप्त करने और बनाए रखने में मदद कर सकता है, जो प्रभावी पर्यावरणी प्रबंधन का प्रदर्शन करने वाली कंपनियों पर लगातार निर्भर हैं और उनके संचालन से प्रभावित स्थानीय समुदायों के लिए सकारात्मक विकास परिणाम प्रदान करते हैं। **इन ग्राहकों के साथ, IFC/MIGA को नवीन प्रथाओं और उपकरणों का प्रयोग करते हुए; और विश्व-स्तरीय आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक परिणाम प्रदान करते हुए सबसे महत्वाकांक्षी E&S सिद्धांतों और वचनबद्धताओं के साथ अग्रणी होना चाहिए।**

23. समीक्षा टीम अपनी E&S क्षमता को मजबूत बनाने के लिए अंतर्राष्ट्रीय वित्त निगम (IFC) के हालिया और महत्वपूर्ण सुधारों की पहचान करती है और जोरदार समर्थन करती है। ऐसे प्रयासों को जारी रखने की आवश्यकता होती है। IFC के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) के द्वारा महत्वपूर्ण पुनर्गठन किया गया है, जिसमें अब संचालन उपाध्यक्ष को पर्यावरणीय और सामाजिक विशेषज्ञ सौंपे गए हैं। इन विशेषज्ञों को निवेश टीमों में पूरी तरह से एकीकृत होना चाहिए—और कुछ परियोजनाओं में पर्यावरणीय और सामाजिक अवसरों और/या जोखिमों के महत्वपूर्ण होने पर निवेश टीमों का नेतृत्व भी कर सकते हैं। सुधारों को संगठनात्मक चार्ट के साथ नहीं रुकना चाहिए; उन्हें एक निवेश बैंकिंग संवर्धन से लेकर स्थिरता लक्ष्यों पर केंद्रित एक व्यावसायिक संवर्धन तक, IFC में एक बड़ा संवर्धन परिवर्तन लाने की आवश्यकता है।

24. जैसा कि बताया गया है, IFC/MIGA के लिए निवेश की अवधि के माध्यम से परियोजना के डिजाइन के शुरुआती चरणों से ग्राहकों के लिए उत्कृष्ट, सक्रिय E&S समर्थन प्रदान करना महत्वपूर्ण होगा। कुछ मामलों में, यह समर्थन IFC/MIGA के कर्मचारियों सीधे रूप से प्रदान किया जा सकता है। IFC/MIGA को कुशल सलाहकारों और गैर-सरकारी संगठनों (NGOs) की पहचान करने और उन के साथ काम करने में ग्राहकों की मदद करनी चाहिए जो पर्यावरणीय और सामाजिक विशेषज्ञता लाते हैं जो न तो IFC/MIGA ला सकता है और न ही ग्राहक। सही विशेषज्ञता को हासिल करना विशेष रूप से कम से कम विकसित और नाजुक देशों में महत्वपूर्ण है, और IFC/MIGA के लिए उन देशों में

सलाहकार और गैर सरकारी संगठन (NGO) की प्रतिरूप क्षमता की पहचान करने में निवेश करना आवश्यक हो सकता है।

25. समीक्षा टीम IFC की E&S नीति और जोखिम विभाग की स्थापना का भी स्वागत करती है—जो नीतिगत स्तर पर मार्गदर्शन और निगरानी प्रदान करने के लिए, और निवेश समिति स्तर पर परियोजनाओं में वीटो पावर के साथ गुणवत्ता का आश्वासन देने के लिए सीधे कार्यकारी उपाध्यक्ष को रिपोर्ट करती है। समीक्षा टीम इसे विशेष रूप से महत्वपूर्ण मानती है क्योंकि स्थिरता नीति और प्रदर्शन मानकों के अनुप्रयोग के लिए उन संदर्भों में कई तर्कपूर्ण निर्णय लेने की आवश्यकता होती है, जहां जानकारी सीमित हो सकती है और जहां निवेश टीमों के पास प्रस्तावित निवेश को आगे बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन हो सकता है। E&S नीति और जोखिम विभाग को स्पष्ट मापदंड निर्धारित करने चाहिए और E&S समीक्षाओं के लिए और एक उचित समय सीमा में E&S मानकों के कार्यान्वयन के लिए उचित IFC हस्तक्षेप पर मार्गदर्शन प्रदान करना चाहिए। जबकि IFC की वर्तमान पर्यावरणीय और सामाजिक समीक्षा प्रक्रियाओं के लिए E&S जोखिम मूल्यांकनों और निर्णयों की विस्तृत रिकॉर्डिंग की आवश्यकता होती है, नीति और जोखिम विभाग को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि निवेश के जोखिमों और जोखिम को कम करने के उपायों के बारे में कर्मचारियों के फैसले के पीछे के तर्क को निरंतर और पर्याप्त रूप से प्रलेखित किया जाता है; और यह कि महत्वपूर्ण फैसलों के परिणामों पर (यानी, जोखिमों और कम करने के उपायों को कहां सही ढंग से आंका गया था और कहां नहीं आंका गया था) समय के साथ संस्थागत सिखलाई में योगदान करने के लिए नजर रखी जाती है।

सिफारिश 2: IFC को वित्तीय मध्यस्थों के लिए E&S की जवाबदेही को स्पष्ट करने और उनके E&S प्रदर्शन को सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है

26. IFC के आर्थिक मध्यस्थता (FI) ऋण देने के बढ़े हुए पोर्टफोलियो और समान निवेश, CAO शिकायत प्रक्रिया सहित, E&S आवश्यकताओं के लिए विशेष चुनौतियां पैदा करते हैं। IFC के पोर्टफोलियो का लगभग आधा अब FIs में ऋणों और समान निवेशों के रूप में निवेश किया गया है, जो परिणामस्वरूप उधारकर्ताओं/निवेशकर्ताओं (FI उप-परियोजनाओं) को उधार दिया गया है/निवेश किया गया है। IFC इन FIs के लिए, आयात/निर्यात के अवसरों को बढ़ाने के लिए व्यापार सुविधाओं से लेकर, माइक्रोक्रेडिट तक और छोटे और मध्यम उद्यमों (SMEs) के लिए ऋण पद्धतियों तक, साथ ही दीर्घकालिक ऋण और प्रत्यक्ष समान निवेशों तक, उत्पादों की एक विशाल श्रेणी उपलब्ध कराती है। IFC ने IFC FI के निवेशों के CAO के 2012 लेखा परीक्षण और निरंतर निगरानी, और साथ-साथ CAO FI अनुपालन के कई मामलों के लिए प्रतिक्रिया में कुछ हद तक, यह स्पष्ट करने में महत्वपूर्ण प्रगति की है कि अपने FI निवेशों के लिए प्रदर्शन मानक कैसे लागू होते हैं। हालांकि, यह सुनिश्चित करने के लिए IFC की क्षमता में महत्वपूर्ण अंतराल बने रहते हैं कि FI के ग्राहक अपने पोर्टफोलियो में पर्याप्त रूप से E&S जोखिमों का आकलन कर रहे हैं और अपने उच्च जोखिम वाले निवेशों में IFC प्रदर्शन मानकों के अनुप्रयोग को सुनिश्चित कर रहे हैं। IFC को यह स्पष्ट करने की आवश्यकता है कि यह FI के E&S प्रदर्शन के लिए खुद को कैसे आश्वस्त करेगा, और FI व्याख्या नोट की एक अपडेट और बोर्ड द्वारा उस नोट की समीक्षा के द्वारा, अपने FI के ग्राहकों के उचित परिश्रम और पर्यवेक्षण को कैसे मजबूत करेगा।

27. इसके अलावा, FI के निवेशों के लिए IFC के उपकरणों की जटिलता, विविधता, और सीमित पारदर्शिता IFC/MIGA और CAO के साथ चिंताएं उठाने के लिए प्रभावित हितधारकों के लिए चुनौतियां पैदा करती है। वे CAO के लिए भी चुनौतियां पैदा करते हैं क्योंकि यह FI के ग्राहकों के संबंध में शिकायतों के बारे में योग्यता निर्धारण करने का प्रयास करता है। इन चुनौतियों से निपटने के लिए, **IFC को IFC के द्वारा वित्त पोषित पोर्टफोलियो और उप-परियोजनाओं की पारदर्शिता को बढ़ाना चाहिए।** समीक्षा टीम IFC की वेबसाइट पर FI की श्रेणी A की उप-परियोजनाओं (महत्वपूर्ण प्रतिकूल E&S जोखिमों/प्रभाव के लिए क्षमता वाली) और जलवायु वित्त श्रेणी B की उप-परियोजनाओं (सीमित प्रतिकूल E&S जोखिमों/प्रभावों के लिए क्षमता वाली) का खुलासा करने के लिए विश्व बैंक के अध्यक्ष द्वारा हाल ही में की गई वचनबद्धताओं का समर्थन करती है, जहां कानूनी रूप से अनुमति हो। IFC को उप-परियोजनाओं के FI खुलासे की व्यापकता को आगे विस्तारित करने के तरीकों का पता लगाना चाहिए।

सिफारिश 3: IFC/MIGA और ग्राहकों को प्रभावित लोगों की चिंताओं और शिकायतों का समाधान करने के लिए क्षमताओं, प्रणालियों और संगठनात्मक मानसिकताओं को मजबूत करने की आवश्यकता होती है

28. CAO IFC/MIGA के E&S उत्तरदायित्व का एक अनिवार्य घटक है। यह उन लोगों को, विवाद समाधान और/या अनुपालन समीक्षा के जरिये, अपनी चिंताएं उठाने और एक अच्छी-सरंचित प्रतिक्रिया प्राप्त करने में सक्षम करता है, जो मानते हैं कि उन्होंने किसी IFC/MIGA निवेश/गारंटी से नकारात्मक E&S प्रभावों का अनुभव किया है। हालांकि, CAO एकमात्र ऐसा तंत्र नहीं होना चाहिए जिसके जरिये IFC/MIGA निवेशों/गारंटियों से प्रभावित हितधारक अपनी चिंताएं उठा सकते हैं।

29. हालांकि IFC/MIGA के प्रदर्शन मानकों (विशेष रूप से PS 1, संबंधित E&S प्रबंधन प्रणालियों) में हितधारक भागीदारी प्रक्रियाओं और परियोजना-स्तरीय शिकायत तंत्रों को स्थापित करने की आवश्यकता होती है जहां प्रभावित समुदाय होते हैं, IFC/MIGA के पास वर्तमान में या तो उचित परिश्रम या ऐसे शिकायत तंत्रों के पर्यवेक्षण के लिए सीमित क्षमता होती है। देखरेख और मूल्यांकनों से उपलब्ध सबूत दर्शाते हैं कि कई मामलों में ग्राहक द्वारा और IFC/MIGA के द्वारा शिकायत तंत्र पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जाता है। जहां वे मौजूद होते हैं, यदि शिकायतकर्ताओं को ग्राहक पर भरोसा नहीं है या प्रतिशोध के लिए चिंतित हैं तो शिकायत तंत्रों (चाहे परियोजना स्तर पर या संगठनात्मक स्तर पर) का उपयोग नहीं किया जा सकता है।

30. कई बार प्रभावित समुदाय शिकायतें सीधे IFC/MIGA के कर्मचारियों और प्रबंधन के पास ले जाते हैं। IFC और MIGA के पास इन शिकायतों को पंजीकृत करने के लिए और इनके लिए प्रतिक्रिया देने के लिए कोई केंद्रीकृत और व्यवस्थित तरीका नहीं है। परिणामस्वरूप, शिकायतों के लिए संगठनात्मक प्रतिक्रिया विशेष शिकायतें प्राप्त करने वाली निवेश टीमों और प्रबंधकों की पहलकदमी और पेशेवर निर्णय पर अत्यधिक निर्भर होती है। न तो IFC और न ही MIGA के पास ऐसी शिकायतों के लिए अपनी प्रतिक्रियाओं से व्यवस्थित रूप से सीखने के लिए उपकरण हैं।

31. दोनों ग्राहक और IFC/MIGA प्रतिक्रिया तंत्रों को मजबूत बनाया जाना चाहिए। जब परियोजना-स्तरीय शिकायत तंत्र अच्छे ढंग से विकसित और विश्वसनीय होते हैं, तो वे सामुदायिक चिंताओं और शिकायतों का समाधान करने में प्रभावी हो सकते हैं, और उनके पास विषय पर तीव्र प्रतिक्रिया देने की क्षमता होती है। यद्यपि शिकायत तंत्रों को

विकसित करने और संचालित करने के तरीकों पर दोनों IFC और CAO से कई उपयोगी मार्गदर्शन नोट्स उपलब्ध हैं, IFC और MIGA को सामना की जाने वाली चुनौतियों का पता लगाने और उनसे निपटने का तरीका ढूंढते हुए, प्रभावित लोगों और ग्राहकों दोनों के साथ व्यापक रूप से सलाह करते हुए, अपने निवेशों के एक नमूने में शिकायत तंत्रों के कार्यान्वयन का विस्तृत मूल्यांकन करना चाहिए। IFC और MIGA को ग्राहक के शिकायत तंत्रों के मूल्यांकन, समर्थन, और पर्यवेक्षण के लिए अपनी खुद की क्षमता में एक महत्वपूर्ण विस्तार के आधार के रूप में उस मूल्यांकन का उपयोग करना चाहिए।

32. IFC की नई E&S नीति और जोखिम विभाग, निगरानी और विवाद के समाधानों के बारे में ज्ञान को मजबूत करने के लिए; और यह सुनिश्चित करने के लिए सभ्यता परिवर्तन का समर्थन करने के लिए कि IFC के कर्मचारी शिकायतों के लिए प्रतिक्रिया देने में सक्रिय और प्रभावी हैं, IFC द्वारा सीधे रूप से प्राप्त शिकायतों को पंजीकृत करने और उन पर नजर रखने के लिए एक प्रक्रिया की योजना बना रहा है। ये प्रयास अभी शुरूआती चरण में हैं। नए विभाग के द्वारा एक महत्वपूर्ण शुरुआत की गई है, और IFC के क्षेत्रीय और देश के कार्यालयों की भी प्रभावी प्रतिक्रियाओं के विकास में एक महत्वपूर्ण भूमिका होगी। यदि IFC में एक विश्वसनीय और कुशल शिकायत प्रतिक्रिया सभ्याचार और प्रक्रियाओं को स्थापित किया जा सकता है, तो यह संभावना है कि CAO के पास दायर की जाने वाली शिकायतों की संख्या में कमी आएगी क्योंकि अधिक शिकायतों का समाधान खुद IFC द्वारा या परियोजना स्तर के शिकायत तंत्रों के द्वारा कर दिया जाएगा। IFC के प्रतिक्रिया तंत्रों के अच्छी तरह से स्थापित हो जाने के बाद, MIGA को IFC के नेतृत्व की पालन करनी चाहिए और अपनी शिकायत प्रतिक्रिया क्षमता को मजबूत बनाना चाहिए।

33. CAO अपने सलाहकार कार्यक्रम के दायरे के अंदर और भूमिकाओं और संसाधनों पर IFC/MIGA के साथ समझौते के आधार पर, शिकायत तंत्र क्षमता निर्माण में अच्छा योगदान डाल सकता है। CAO का शिकायत तंत्र टूलकिट ग्राहकों के लिए क्षमता-निर्माण कार्यशालाओं के लिए एक मजबूत शुरुआती स्थान है। CAO IFC और MIGA को अपनी शिकायत प्रतिक्रिया क्षमता के निर्माण के लिए, विशेष रूप से कोई भी मामला-विशिष्ट सलाह दिए बिना, नाजुक और कम से कम विकसित संदर्भों में, रणनीतियों पर सलाह भी दे सकता है। समीक्षा में क्या IFC के प्रश्न की भी जांच की गई। MIGA, और/या उनके ग्राहक किसी पूर्ण CAO प्रक्रिया को शुरू किए बिना, किसी मामले में विवाद समाधान समर्थन का अनुरोध कर सकते हैं। हालांकि, यह विकल्प CAO के लिए प्रक्रियात्मक और क्षमता संबंधी महत्वपूर्ण सवाल उठाता है, और इसके काम योग्य होने की संभावना नहीं है।

सिफारिश 4: उपयोग किए गए तंत्र पर ध्यान दिए बिना, IFC/MIGA को ग्राहकों और शिकायतकर्ताओं के साथ शामिल होने के लिए अधिक सक्रिय प्रतिक्रिया सभ्याचार और अधिक तत्परता की आवश्यकता होती है।

34. समीक्षा टीम का विचार है कि IFC/MIGA को अपने ग्राहकों को समर्थन प्रदान करने और पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान को कम करने में मदद करने के लिए अधिक प्रभावी होने के लिए, उन्हें न केवल ग्राहक के साथ बल्कि साथ-साथ सक्रिय हितधारक भागीदारी और शिकायतें लाने वालों के लिए प्रतिक्रिया में दोनों में—प्रभावित लोगों के साथ अधिक सक्रिय भागीदारी सभ्यता को विकसित करने की आवश्यकता है। समीक्षा टीम ने पाया कि IFC/MIGA के कुछ कर्मचारियों का मानना है कि E&S उपायों को लागू करना, नुकसान में सुधार करना और शिकायतें दायर करने वाले लोगों सहित, प्रभावित लोगों के साथ बातचीत करना पूरी तरह से

IFC/MIGA के ग्राहकों की जिम्मेदारी है। IFC/MIGA के अन्य कर्मचारी चिंताओं को समझने के लिए, उनका समाधान करने के लिए ग्राहक की सहायता करने, और अपनी E&S जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए IFC/MIGA की वचनबद्धता को सिद्ध करने के लिए ग्राहकों के साथ और प्रभावित लोगों के साथ सीधे शामिल होने के महत्व को देखते हैं। समीक्षा टीम का विचार है कि CAO मामलों में शिकायतकर्ताओं सहित, प्रभावित लोगों के साथ और अधिक सक्रिय IFC/MIGA भागीदारी की आवश्यकता है।

35. IFC/MIGA को निवेशक/गारंटर के रूप में IFC/MIGA की भूमिका और कार्यान्वयनकर्ता के रूप में ग्राहक की भूमिका के बीच के अंतर का सम्मान करते हुए, चिंताओं को तर्कसंगत करने के लिए प्रभावी प्रतिक्रियाओं को आगे बढ़ाने के लिए ग्राहकों और प्रभावित लोगों के साथ शामिल होने की उनकी जिम्मेदारी को पूरी तरह से और संदिग्धता के बिना मानने की आवश्यकता होती है। जब काम गलत होते हैं, तो IFC/MIGA को उच्च-गुणवत्ता वाली E&S सलाह के साथ ग्राहक का समर्थन करना चाहिए। ग्राहक की क्षमता के बजाय ग्राहक की वचनबद्धता की समस्या होने के मामलों में, IFC/MIGA को प्रदर्शन मानकों के तहत अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए ग्राहक को स्थानांतरित करने के लिए अपनी उपलब्ध प्रभावन क्षमता का उपयोग आवश्यकतानुसार पूरी तरह से करना चाहिए।

36. IFC/MIGA को यह पता लगाने की आवश्यकता भी होती है कि शिकायतकर्ताओं सहित प्रभावित लोगों के साथ सीधे बातचीत करना, अक्सर (1) समस्याओं और विकल्पों को समझने; (2) ग्राहक को अच्छी तरह से सूचित सलाह प्रदान करके चिंता की समस्याओं का समाधान करने में मदद करने; और (3) प्रभावित लोगों के लिए IFC/MIGA की वचनबद्धता को सिद्ध करने के लिए एक आवश्यक और प्रभावी साधन है। IFC/MIGA के कर्मचारियों को अपनी भूमिका की स्पष्टता बनाए रखने और गलत सूचना से बचने के लिए ग्राहकों के साथ निकटता से जुड़े प्रभावित लोगों के साथ अपनी भागीदारी का समन्वय करने की आवश्यकता होती है। जब CAO शामिल होती है, तो IFC/MIGA को समान कारणों से अपने CAO समकक्षों के साथ ध्यानपूर्वक समन्वय करने की आवश्यकता होती है। समन्वय का मतलब यह हो सकता है कि IFC/MIGA की भागीदारी कुछ मामलों में सीमित होती है, और अन्य में सक्रिय भागीदारी होती है। **किसी भी स्थिति में IFC/MIGA को यह नहीं मानना चाहिए कि प्रभावित लोगों के साथ भागीदारी इतनी जोखिम भरी है कि इस पर विचार किया जाना चाहिए और ग्राहक के साथ सक्रिय रूप से चर्चा की जानी चाहिए, और CAO के साथ चर्चा की जानी चाहिए जहां CAO शामिल होता है।**

37. विशेष रूप से, IFC/MIGA को व्यवस्थित रूप से निम्नलिखित प्रदान करना चाहिए:

- निवेश के मूल्यांकन और पर्यवेक्षण मुलाकातों के दौरान संभावित रूप से प्रभावित लोगों के साथ सीधे संपर्क, CAO की मौजूदगी का खुलासा और CAO के पास शिकायत दर्ज करने के तरीके, और सामुदायिक हस्तक्षेप पर ग्राहकों के लिए क्षमता निर्माण सहित, E&S हितधारक हस्तक्षेप के लिए आवश्यकताओं को लागू करने के लिए ग्राहक को योग्य करने के लिए पर्याप्त समर्थन।
- यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त पर्यवेक्षण कि परियोजना-स्तरीय शिकायत तंत्र आवश्यकता पड़ने पर परियोजना-स्तरीय शिकायतों को हल करने के लिए सीधी सलाह देते हुए काम करते हैं
- IFC/MIGA को संबोधित शिकायतों का समाधान करने के लिए सक्रिय सहभागिता

- सलाह देने, समर्थन के लिए शिकायत समाधान के दौरान उचित सहभागिता, और, यदि आवश्यक हो, तो एक प्रभावी प्रतिक्रिया के लिए ग्राहक को जिम्मेदार ठहराएं
 - ग्राहक के गैर-अनुपालन और संबंधित नुकसान का समाधान करने के लिए, और मूल्यांकन प्रक्रिया में प्रभावी रूप से शामिल करने के लिए CAO मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान प्रारंभिक प्रयास
 - अनुपालन के लिए भेजी गई शिकायतों के लिए, अनुपालन मूल्यांकन प्रक्रिया (इस समीक्षा में इस प्रकार के एक स्थगत विकल्प को लागू करने की सिफारिश की गई है) के दौरान CAO के साथ सहमत किए गए एक स्थगत विकल्प के जरिये, गैर-अनुपालन और संबंधित नुकसान की समस्याओं को हल करने के प्रयास
 - CAO जांच रिपोर्टों में पहचान किए गए गैर-अनुपालन में सुधार करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई का समर्थन करने के लिए प्रबंधन कार्रवाई योजना (MAP) को तैयार करते समय इनपुट प्राप्त करने के लिए शिकायतकर्ताओं के साथ परामर्श (ग्राहक के साथ मिल कर, जहां संभव हो)
 - सुधारात्मक कार्रवाइयों को लागू करने के दौरान शिकायतकर्ताओं और अन्य प्रभावित लोगों के साथ जुड़ना।
38. अधिक सक्रिय सहभागिता और दोनों ग्राहकों और प्रभावित लोगों (शिकायतकर्ताओं सहित) के साथ शामिल होने की इच्छा के साथ, बहुत सी शिकायतों को CAO प्रक्रिया में प्रवेश करने से पहले या CAO प्रक्रिया के दौरान शुरुआत में हल किया जा सकता है, और अधिक प्रभावी सुधारात्मक कार्यवाइयों पर सहमति हो सकती है और उन्हें कार्यान्वित किया जा सकता है, और शिकायतों से संस्थागत सिखलाई को बढ़ाया जा सकता है।

सिफारिश 5: सभी पक्षों को यह स्वीकार करने की आवश्यकता होती है कि एक प्रभावी CAO IFC/MIGA पर्यावरणीय और सामाजिक जवाबदेही का एक अभिन्न घटक है

39. CAO एक ऐसी प्रक्रिया प्रदान करती है जिसके द्वारा किसी IFC/MIGA परियोजना से नकारात्मक रूप से प्रभावित हुए महसूस करने वाले लोग शिकायतें दर्ज करवा सकते हैं और उनके निवारण की मांग कर सकते हैं। यह IFC/MIGA की E&S जवाबदेही के लिए आवश्यक होता है। CAO की संरचना स्थापित किए जाने के समय अभिनव थी क्योंकि इसमें विवाद समाधान और अनुपालन कार्य दोनों शामिल थे, और साथ ही एक सलाहकार कार्यक्रम भी पेश किया गया। CAO के शुरू होने के बाद से IFIs द्वारा स्थापित सभी स्वतंत्र जवाबदेही प्रक्रियाओं के द्वारा विवाद समाधान और अनुपालन कार्य के संयोजन को अपनाया गया है, और CAO द्वारा संचालित सलाहकार कार्यक्रम को अधिकांश नए स्वतंत्र जवाबदेही तंत्र (IAM) में शामिल किया गया है। अधिकांश IAMs अनुपालन समीक्षाओं और विवाद समाधान और सलाहकार कार्य को एक स्वतंत्र जवाबदेही कार्यालय में संचालित करते हैं।

40. व्यापक शब्दों में, समीक्षा में सभी हितधारकों के बीच सहमति पाई गई कि CAO IFC और MIGA के लिए E&S जवाबदेही का एक महत्वपूर्ण घटक है। इसके विवाद समाधान कार्यक्रम के लिए भी व्यापक रूप से प्रशंसा भी की गई थी, हालांकि विवाद समाधान कार्यक्रम के जरिये हल की गई शिकायतों के घटते भाग के बारे में महत्वपूर्ण सवाल हैं। अधिकांश विवाद CAO के शासन और इसके अनुपालन कार्यक्रम के बारे में सवाल हैं। **समीक्षा CAO की वर्तमान संरचना और कार्यों का समर्थन करती है और उन्हें मूल रूप से समर्थ मानती है, लेकिन इसके शासन और CAO की नीतियों और प्रक्रियाओं के कई पहलुओं में बदलावों की सिफारिश भी करती है।**

CAO के शासन, नीतियों और प्रक्रियाओं में सिफारिश किए गए बदलाव

सिफारिश 6: CAO की रिपोर्टिंग संरचना में संशोधन करने की आवश्यकता है ताकि CAO सभी तीन कार्यों (अनुपालन, विवाद समाधान, और सलाहकार) के लिए बोर्ड को रिपोर्ट करे।

41. CAO का शासन अनुपालन जांचों और गैर-अनुपालन और संबंधित नुकसान के निष्कर्षों के मामले में सुधारात्मक कार्रवाई की कमी के संबंध में मुख्य रूप से विवादास्पद हो गया है। वर्तमान शासन संरचना में, जहां CAO विश्व बैंक समूह के अध्यक्ष को रिपोर्ट करता है, CAO जांच रिपोर्टों में पेश किए गए गैर-अनुपालन निष्कर्ष अक्सर CAO और IFC/MIGA प्रबंधन के बीच विवादों का विषय बन जाते हैं। अध्यक्ष ने आम तौर पर इन विवादों का समाधान करने में कोई सक्रिय भूमिका नहीं निभाई है। एक निष्कर्ष IFC, MIGA, और उनके ग्राहकों के द्वारा अपर्याप्त सुधारात्मक कार्रवाई रहा है। इसके अलावा, CAO के बजट और CAO उपाध्यक्ष की नियुक्ति के बारे में फैसलों में हितों के कथित टकराव के बारे में सवाल उठाए गए हैं, क्योंकि विश्व बैंक के अध्यक्ष को IFC और MIGA वरिष्ठ प्रबंधन के हितों का पक्ष लेता माना जा सकता है, जो सीधे अध्यक्ष को रिपोर्ट करते हैं, और जो CAO के साथ प्रबंधन सहभागिता के अधिकांश पहलुओं के लिए प्रत्यायोजित दायित्व रहा है।

42. **समीक्षा टीम सिफारिश करती है कि CAO को अध्यक्ष के बजाय IFC/MIGA बोर्ड को रिपोर्ट करना चाहिए, ताकि हित के संभावित टकरावों को खत्म किया जा सके, यह सुनिश्चित किया जा सके कि E&S उत्तरदायित्व की समस्याओं की IFC/MIGA शासन के उच्चतम स्तर पर नियमित रूप से समीक्षा की जाती है, और CAO के गैर-अनुपालन निष्कर्षों के जवाब में उचित कार्रवाई को सुनिश्चित किया जा सके।** समीक्षा टीम प्रस्ताव रखती है कि बोर्ड की एक विशेष स्थिरता समिति CAO के कार्यों का निरीक्षण करती है, अपनी अनुपालन रिपोर्ट प्राप्त करती है, और बोर्ड की तरफ से सभी मामलों में कार्य करते हुए गैर-अनुपालन निष्कर्षों के जवाब में प्रबंधन कार्रवाई योजनाओं को मंजूरी देती है। इस बोर्ड समिति में बोर्ड के वह सदस्य शामिल होने चाहिए, जो E&S मानकों और जोखिमों से अच्छी तरह वाकिफ हैं, या हो जाएंगे। यह समिति न केवल CAO की निगरानी करेगी बल्कि IFC और MIGA के समग्र पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन की भी निगरानी करेगी।

43. इस बोर्ड समिति की जिम्मेदारियों में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- एक स्वतंत्र समिति द्वारा नामित संभावित उम्मीदवारों के एक समूह में से चयन करते हुए, पांच वर्षों की अवधि के लिए CAO VP को नियुक्ति करना। IFC/MIGA के ग्राहकों, CSO के प्रतिनिधियों और IAM के विशेषज्ञों से नियुक्त की गई समिति के गठन की इस प्रणाली ने अतीत में अच्छा काम किया है और CAO की निरंतर स्वतंत्रता के लिए गारंटी प्रदान करती है, जोकि आवश्यक है। बोर्ड के एक या दो प्रतिनिधियों को भी समिति में शामिल किया जा सकता है।
- एक वार्षिक आधार पर CAO VP के काम का मूल्यांकन करना, और इन मूल्यांकनों के आधार पर एक दूसरी पाँच वर्षों की अवधि के लिए VP की अवधि को नवीनीकृत करना या न करना।
- एक वार्षिक आधार पर बजट की आवश्यकताओं का निर्धारण करना और CAO के बजट के अनुरोध को स्वीकार करना।
- CAO के विवाद समाधान मामलों के बारे में सूचित रहना।

- सलाहकारी कार्यक्रम के जरिये CAO सलाह के लिए अनुरोध करना और प्रतिक्रिया देना।
- CAO अनुपालन जांचों, गैर-अनुपालन के CAO निष्कर्षों के जवाब में दर्ज की गई प्रबंधन कार्रवाई योजनाओं की समीक्षा करने और स्वीकार करने के लिए IFC/MIGA प्रबंधन से समयबद्ध प्रतिक्रियाओं को सुनिश्चित करना।
- यह सुनिश्चित करने के लिए CAO की निगरानी रिपोर्टों की चुनिंदा समीक्षा करना कि बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रबंधन कार्रवाई योजनाओं को लागू किया जाता है।
- IFC और MIGA के E&S प्रदर्शन की निगरानी करना, उनसे वार्षिक E&S रिपोर्टें प्राप्त करना (E&S निरीक्षण के परिणामों सहित), नीतियों के लिए नियोजित अद्यतनों की समीक्षा करना, और प्रक्रियाओं में महत्वपूर्ण बदलावों के बारे में सूचित रहना।

44. समिति को यह सुनिश्चित करने में सक्रिय भूमिका निभानी चाहिए कि IFC/MIGA और CAO मिल कर अधिक रचनात्मक रूप से काम करते हैं। अनुपालन मामलों के संदर्भ में, समिति को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी पक्ष सहमत नीतियों, प्रक्रियाओं, और मूल्यांकनों, अनुपालन रिपोर्टों और प्रबंधन कार्रवाई योजनाओं के लिए समयसीमाओं का पालन करते हैं।

45. **समीक्षा टीम सिफारिश करती है कि CAO के सभी तीन कार्य (अनुपालन, विवाद समाधान, और सलाहकारी) CAO VP के जरिये बोर्ड को रिपोर्ट करते हैं।** IFC/MIGA प्रबंधन ने यह प्रस्ताव रखा है कि CAO का अनुपालन कार्यक्रम, अध्यक्ष के साथ विवाद समाधान और सलाहकारी कार्यों के लिए रिपोर्टिंग पद्धतियों को जारी रखते हुए बोर्ड को रिपोर्ट करता है। हालांकि, रिपोर्टिंग पद्धतियों को विभाजित करने के तीन नकारात्मक प्रभाव हो सकते हैं। सबसे पहले, यह विवाद समाधान प्रक्रियाओं को विश्व बैंक के प्रबंधन के साथ अधिक स्पष्टता से संरेखित करके, CAO के विवाद समाधान की कथित निष्पक्षता को कम कर सकता है। दूसरा, यह तीन कार्यों को प्रभावी ढंग से एक संगठन के रूप में प्रबंधित करने के लिए CAO के VP की क्षमता को कम कर सकता है। तीसरा, यह उस संचालन पूरकता को कम कर सकता है जो इस समय तीन कार्यों के बीच मौजूद है।

46. बोर्ड को CAO की संगठित रिपोर्टिंग के कई अन्य लाभ भी हैं। CAO के विवाद समाधान और अनुपालन कार्यों की रिपोर्ट बोर्ड को देना, बोर्ड को रिपोर्ट करती एक नई जवाबदेही प्रक्रिया के भीतर, मौजूदा जांच पैनल के साथ, विश्व बैंक के लिए नए स्थापित विवाद समाधान कार्यक्रम को शुरू करने के लिए बोर्ड द्वारा हाल ही में लिए गए निर्णय के समान होगा। व्यक्तिगत विवाद समाधान मामलों के अनुसार, बोर्ड द्वारा कोई भी फैसलों की आवश्यकता नहीं होती है। CAO उचित गुप्तता कायम रखते हुए, केवल चल रहे विवाद समाधान मामलों की स्थिति के बारे में बोर्ड को सूचित करेगा। CAO का सलाहकारी कार्यक्रम दोनों बोर्ड को रिपोर्ट करेगा और बोर्ड के लिए उपलब्ध होगा, जो उससे सलाह के लिए अनुरोध कर सकता है। बोर्ड अपने CAO और IFC/MIGA के E&S प्रदर्शन की निगरानी के हिस्से के रूप में CAO सलाहकारी उत्पादों की समीक्षा भी कर सकता है और उन पर चर्चा भी कर सकता है।

47. अनुपालन कार्यक्रम के संबंध में, समीक्षा अनुपालन जांचों के लिए आगे बढ़ने के लिए CAO की बोर्ड की मंजूरी के लिए आवश्यकता के प्रस्तुतीकरण का समर्थन नहीं करती है। प्रारंभिक सबूत का मूल्यांकन करने के लिए अनुपालन मानदंड के आवेदन के आधार पर निर्णय, कि क्या जांच के लिए आगे बढ़ना है, एक तकनीकी निर्णय है। फैसले की तकनीकी प्रकृति, विवाद का स्तर जो कई बार अनुपालन की जांचों को घेरता है, यह तथ्य कि जो गतिविधियां सवाल

में हैं वह निजी कंपनियों की हैं और न कि शासकीय सरकारों की, और उन जांचों का संचालन करने में CAO की निष्पक्षता और स्वतंत्रता को बनाए रखने की आवश्यकता को देखते हुए, समीक्षा टीम दृढ़ता से सिफारिश करती है कि CAO VP यह निर्धारण करना जारी रखता है कि क्या अनुपालन मूल्यांकन में पेश किए गए और मुल्यांकन किए गए सबूत के आधार पर, अनुपालन जांच के लिए आगे बढ़ना है या नहीं।

48. इसके अलावा, समीक्षा टीम (1) IFC/MIGA के गैर-अनुपालन का पता लगाने वाली सभी CAO अनुपालन जांच रिपोर्टों की प्रतिक्रिया में बोर्ड के लिए एक प्रबंधन कार्य योजना पेश करने के लिए IFC/MIGA प्रबंधन की ज़रूरत, और (2) प्रत्येक प्रबंधन कार्य योजना की पर्याप्तता के अनुसार बोर्ड की समीक्षा और फैसले को पेश करने की सिफारिश करती है। वर्तमान में, CAO अनुपालन जांच की प्रतिक्रिया प्रस्तुत करने के लिए IFC/MIGA की आवश्यकता है, लेकिन IFC/MIGA के लिए कोई परिचालन, समय-सीमा प्रबंधन कार्य योजना प्रस्तुत करने के लिए कोई आवश्यकता नहीं है जो प्रत्येक गैर-अनुपालन खोज के लिए सुधारात्मक कार्रवाई देता है, और विश्व बैंक समूह के अध्यक्ष को IFC/MIGA प्रतिक्रिया को मंजूरी देने के लिए कोई आवश्यकता नहीं है। जांच पैनल के निष्कर्षों के संबंध में विश्व बैंक सहित, अन्य IFIs के लिए प्रबंधन द्वारा इस तरह की प्रबंधन कार्य योजना पेश करने की आवश्यकता होती है।

49. समीक्षा टीम प्रबंधन कार्य योजना की अनुपस्थिति और वर्तमान CAO अनुपालन प्रक्रिया में इस तरह की योजना के बोर्ड की मंजूरी की कमी को महत्वपूर्ण कमी मानती है। समीक्षा टीम CAO जांच निष्कर्षों के लिए प्रतिक्रिया में इस तरह की प्रबंधन कार्य योजनाओं की शुरुआत की सिफारिश करती है। प्रबंधन कार्य योजनाओं को ग्राहक के साथ सहमत होने, और शिकायतकर्ताओं के साथ परामर्श को दिखाने की आवश्यकता होगी। शिकायतकर्ताओं के साथ परामर्श में प्रबंधन कार्य योजना का विकास विश्व बैंक के जांच पैनल सहित अन्य IAMs की एक लागू प्रथा है। CAO के पास प्रबंधन कार्य योजनाओं पर टिप्पणी करने का अवसर भी होना चाहिए।

50. समीक्षा टीम यह भी सिफारिश करती है कि प्रस्तावित बोर्ड स्थिरता समिति प्रत्येक प्रबंधन कार्य योजना को मंजूरी दे। व्यवहार में, यह स्थिरता समिति को IFC/MIGA, CAO और अन्य पक्षों के बीच किसी भी असहमति को संबोधित करने में सक्षम करेगा, जो कि या तो (1) प्रस्तुत किए गए प्रबंधन कार्य योजना को मंजूरी देना (भले ही यह प्रबंधन कार्य योजना, असहमति के परिणामस्वरूप, सभी गैर-अनुपालन निष्कर्षों के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी नहीं है) या (2) सभी CAO गैर-अनुपालन निष्कर्षों के लिए प्रस्तावित कार्यों की जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए प्रबंधन कार्य योजना में बदलाव की आवश्यकता है।

सिफारिश 7: CAO के शिकायत निपटाने के समय को कम किया जाना चाहिए

51. CAO की मौजूदा प्रक्रियाएं बहुत लंबी हैं। विवाद समाधान प्रक्रिया के जरिये जाने वाली शिकायत के लिए, सहमतियों के लागू होने की निगरानी सहित, एक शिकायत दर्ज करने और समझौतों के कार्यान्वयन की निगरानी सहित विवाद समाधान प्रक्रिया के समापन के बीच का औसत समय लगभग तीन साल है। अनुपालन समीक्षा प्रक्रिया के जरिये आगे बढ़ने वाली शिकायतों के लिए, औसत समय ज्यादा होता है। अनुपालन मामलों के लिए लंबी देरियां विशेष रूप से समस्याएं पैदा करने वाली होती हैं, क्योंकि CAO गैर-अनुपालन निष्कर्षों

और संबंधित नुकसान की प्रतिक्रिया में सुधारात्मक कार्रवाईयों को लागू करने की आवश्यकता होती है, और कमजोर लोगों के लिए समयबद्धता जरूरी होती है जिन को संभावित रूप से नुकसान होता है।

52. शिकायतें दायर करने में देरी और CAO मूल्यांकन, अनुपालन, और रिपोर्ट क्लीयरेंस प्रक्रियाओं में लंबी देरियों के परिणामस्वरूप, CAO जांच रिपोर्टों को अक्सर ऐसे समय पर जारी किया जाता है जब IFC/MIGA और ग्राहक के बीच व्यावसायिक संबंध समाप्त हो गए होते हैं। व्यापारिक संबंध खत्म होने के बाद, सुधारात्मक कार्रवाईयों को सुनिश्चित करने के लिए IFC/MIGA की अपने ग्राहकों पर प्रभावन क्षमता अधिक सीमित होती है। विस्तारित विवाद समाधान प्रक्रियाएं कम समस्याएं पैदा करती हैं, क्योंकि हितधारक सहभागिता की प्रक्रिया, विश्वास बनाने, समस्याओं का स्पष्टीकरण, विकल्पों का विकास, और सर्वसम्मति समाधान को तैयार करने के लिए लागू किए जा सकने वाले और दीर्घकालिक पूर्ण समाधान को प्राप्त करने के लिए पर्याप्त समय देने की आवश्यकता हो सकती है। **समीक्षा टीम सार्थकता से इस प्रक्रिया के कुछ चरणों को छोटा करने की सिफारिश करती है, जिसमें एक अधिक केंद्रित मूल्यांकन प्रक्रिया, एक संक्षिप्त मूल्यांकन और जांच प्रक्रिया, और मौजूदा समय में "रिपोर्ट क्लीयरेंस" कही जाने वाली IFC/MIGA और CAO के बीच की संक्षिप्त प्रक्रियाएं शामिल है।**

53. अनुपालन के संबंध में संक्षिप्त प्रक्रियाओं के लिए CAO अनुपालन कार्यों के लिए बढ़े हुए संसाधनों की आवश्यकता होगी। पिछले 10 वर्षों में, अनुपालन मामलों का अनुपात बड़े पैमाने पर बढ़ गया है, क्योंकि CAO के संचालन दिशानिर्देशों ने मूल्यांकन से "डिफॉल्ट" मुद्दों को विवाद समाधान के लिए आधार स्थापित करने के प्रयास करने से विवाद समाधान और अनुपालन के बीच पक्षों को स्पष्ट रूप से विकल्प देने में स्थानांतरित कर दिया है। CAO अनुपालन कार्यक्रम के लिए आवंटित किए गए संसाधन अनुपालन मामलों के बढ़ते मामला भार को संभालने के लिए पर्याप्त नहीं हैं और अन्य तुलनीय IAMS में अनुपालन समीक्षाओं की तुलना में कम हैं। **अनुपालन प्रक्रियाओं में तेजी लाने के लिए CAO अनुपालन कार्यक्रम के लिए बहुत अधिक अतिरिक्त संसाधनों की आवश्यकता होगी।** शिकायतों के समयबद्ध समाधान की आवश्यकता यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है कि नकारात्मक प्रभाव का सामना करने वाले शिकायतकर्ता जितनी जल्दी संभव हो सके कम करने के उपाय प्राप्त करने के योग्य होते हैं।

सिफारिश 8: शिकायतों के जल्द समाधान मांगने के प्रयासों को मजबूत बनाने की आवश्यकता है

54. IFC/MIGA को जब भी संभव हो शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए प्रयास करना चाहिए। समीक्षा टीम दो शुरुआती समाधानों की संभावनाएं देखती है: (1) मूल्यांकन चरण पर; और (2) अनुपालन मूल्यांकन प्रक्रिया के हिस्से के रूप में शुरू करने के लिए एक "शुरुआती स्थगन विकल्प" का उपयोग करके सुधारात्मक उपायों को लागू करने के द्वारा। CAO के संचालन दिशानिर्देश शिकायत में उठाए गए मुद्दों को समझने के लिए CAO मूल्यांकन के लिए 120 दिन प्रदान करते हैं और शिकायतकर्ताओं को CAO के कार्यों के बारे में सलाह देते हैं ताकि शिकायतकर्ता और ग्राहक विवाद समाधान और अनुपालन के बीच सूचित विकल्प बना सकें। इस अवधि को ग्राहक का समर्थन करके शिकायतकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों को हल करने के लिए IFC/MIGA (एक "हैंड्स-ऑफ" के बजाय "हैंड्स-ऑन" तरीके में) द्वारा सक्रिय रूप से इस्तेमाल किया जा सकता है और किया जाना चाहिए। जैसा कि पहले इस संक्षिप्त जानकारी में बताया गया, IFC/MIGA को CAO प्रक्रिया के दौरान शिकायतकर्ता के साथ बातचीत करने के लिए भी तैयार रहना चाहिए, जहाँ ऐसा करने के लिए, ग्राहक के साथ और CAO के साथ समन्वित कोई उपयुक्त तरीका हो।

CAO द्वारा अपना मूल्यांकन करने के दौरान IFC/MIGA के अग्रसक्रिय होने के लिए CAO प्रक्रियाओं में किसी भी बदलाव की कोई आवश्यकता नहीं होती है। यदि IFC/MIGA, ग्राहक, और शिकायतकर्ता कुछ या सभी समस्याओं को हल करने में सफल होते हैं, तो यह परिणाम CAO मूल्यांकन रिपोर्ट और पक्षों के फैसले में प्रदर्शित होगा कि या तो विवाद समाधान या अनुपालन मूल्यांकन के साथ आगे बढ़ना है या नहीं और कैसे।

55. समीक्षा टीम सिफारिश करती है कि अनुपालन प्रक्रिया के हिस्से के रूप में एक शुरुआती स्थगन विकल्प पेश किया जाना चाहिए। इसके लिए CAO की मौजूदा अनुपालन प्रक्रियाओं में बदलाव की आवश्यकता होगी। यदि प्रबंधन मूल्यांकन प्रक्रिया की शुरुआत में दर्ज की जाने वाली प्रबंधन प्रतिक्रिया में सूचित करता है, कि सुधारात्मक कार्रवाईयां की जा सकती हैं, तो CAO शिकायतकर्ताओं के साथ परामर्श करेगा और निर्धारित करेगा कि क्या अनुपालन मुद्दों और शिकायत में उठाए गए नुकसान के आरोपों का समाधान करने के सहमत हुए उपायों को लागू करने के लिए एक समयबद्ध अवधि को अनुमति देना उचित होगा। मामले की जांच करने या इसे बंद करने का निर्णय सहमत हुई समयावधि के दौरान स्थगित किया जाएगा, और आस्थगित अवधि के बाद का निर्णय मुख्य रूप से इस बात पर निर्भर करेगा कि क्या सहमत हुई सुधारात्मक कार्रवाईयां को लागू किया गया था।

सिफारिश 9: ग्राहक को सुरक्षित करने लिए और अनुपालन प्रक्रिया की शुरुआत में IFC/MIGA को औपचारिक विचार देने के कदमों को बढ़ाने की आवश्यकता है

56. इस समय, शिकायत के पूर्ण पाठ का खुलासा CAO की वेबसाइट पर शिकायत को योग्य घोषित किए जाने के समय किया जाता है। IFC/MIGA और ग्राहकों ने यह चिंताएं जताई हैं कि इस तरह के शुरुआती खुलासे ग्राहकों के लिए प्रतिष्ठा और मुकदमेबाजी के जोखिम पैदा कर सकते हैं। समीक्षा टीम यह सिफारिश करती है कि CAO शिकायत दर्ज होने के समय शिकायत के केवल एक संक्षिप्त सारांश का खुलासा किया जाए। CAO को शिकायत के पूर्ण पाठ का खुलासा केवल तभी करना चाहिए जब शिकायत अनुपालन मूल्यांकन के लिए आगे बढ़ती है, जिस स्थिति में इसका खुलासा मूल्यांकन प्रक्रिया की शुरुआत में किया जाएगा।

57. इसके अलावा, IFC/MIGA प्रबंधन को अनुपालन प्रक्रिया की शुरुआत में एक औपचारिक विचार दिया जाना चाहिए। अनुपालन मूल्यांकन प्रक्रिया को शुरू करने से पहले, IFC/MIGA को शिकायत के लिए औपचारिक प्रबंधन प्रतिक्रिया दर्ज करनी चाहिए जिसमें वे शिकायत में उठाए गए मुद्दों पर अपने विचार दे सकते हैं। अनुपालन मूल्यांकन और जांच प्रक्रिया के दौरान IFC/MIGA प्रबंधन द्वारा पेश किए गए दृष्टिकोणों पर CAO द्वारा विचार किया जाएगा। अनुपालन मूल्यांकन की शुरुआत में, ग्राहक शिकायत में उठाए गए मुद्दों पर कोई बयान देने का विकल्प भी चुन सकता है। चूंकि ग्राहक अनुपालन समीक्षा प्रक्रिया के लिए कोई पक्ष नहीं हैं, इसलिए CAO को ग्राहक के बयान की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए, लेकिन यदि ग्राहक पेश करने का चयन करता है तो इस तरह के बयान पर विचार करना चाहिए। प्रबंधन प्रतिक्रिया और ग्राहक के किसी भी बयान का खुलासा CAO के सार्वजनिक मामला दस्तावेजों के हिस्से के रूप में किया जाएगा।

सिफारिश 10: गैर-अनुपालन द्वारा नुकसान पहुंचाए जाने के मामलों में सुधारात्मक कार्रवाई के लिए एक IFC/MIGA फ्रेमवर्क को स्थापित करने की आवश्यकता होती है

58. CAO के गैर-अनुपालन निष्कर्षों की प्रतिक्रिया में और संबंधित नुकसान का समाधान करने के लिए IFC, MIGA, और उनके ग्राहकों द्वारा की गई सुधारात्मक कार्रवाइयां इस समय मुख्य रूप से असंतोषजनक हैं। अपने निगरानी डेटा में, CAO सूचित करती है कि सुधारात्मक कार्रवाइयां केवल 13 प्रतिशत मामलों में परियोजना को अनुपालन में लाने के लिए पर्याप्त हैं। 37 प्रतिशत मामलों के लिए, कार्रवाइयां आंशिक रूप से संतोषजनक हैं, और 50 प्रतिशत मामलों के लिए, कार्रवाइयां असंतोषजनक हैं। इस तरह के परिणाम IFC/MIGA की अपने E&S दायित्वों के लिए वचनबद्धता और E&S दायित्वों के प्रति अपने ग्राहकों को जवाबदेह ठहराने में IFC/MIGA की प्रभावशीलता के बारे में सवाल उठाते हैं।

59. यह समीक्षा सुधारात्मक कार्रवाई के लिए मजबूत फ्रेमवर्क बनाने के तरीकों पर कई सिफारिशें करती है। इस फ्रेमवर्क के पहले तत्व के रूप में, ग्राहकों को E&S आवश्यकताओं के साथ गैर-अनुपालन की अवस्थाओं में सुधार करने के लिए अपने स्वयं के संसाधनों को अलग निर्धारित करना चाहिए। इस तरह के फ्रेमवर्क के लिए नींव मजबूत अनिश्चित प्रक्रियाएं होती हैं जो ग्राहक के गैर-अनुपालन को सही करने के लिए, ग्राहक संसाधनों का उपयोग करके, ग्राहक की कार्रवाई को शुरू करती हैं। प्रभावी संविदात्मक प्रक्रियाओं को लागू किया जाना चाहिए ताकि ग्राहक की E&S वचनबद्धताएं इसके IFC/MIGA के साथ वित्तीय संबंध खत्म होने के समय से कम से कम दो वर्षों तक जारी रहें। क्या E&S अनिश्चित रिजर्व, बीमा, प्रदर्शन बांड्स, या अन्य आकस्मिक फंड्स के रूप में, इस तरह की प्रक्रियाओं और उनके ट्रिगर्स को उपायों का इस्तेमाल करने के लिए IFC/MIGA को अनुमति देने वाले प्रावधानों के साथ, ग्राहक के साथ IFC/MIGA अनुबंध में निर्दिष्ट किया जा सकता है, यदि ग्राहक शुरू किए जाने पर इच्छित उद्देश्य के लिए आकस्मिक फंड्स का उपयोग करने के लिए इनकार करता है। इन अनिश्चित संसाधनों का उपयोग दोनों, IFC/MIGA निरीक्षण की प्रतिक्रिया में किया जा सकता है, जहां IFC/MIGA गैर-अनुपालन का पता लगाती है और अनिश्चितता को सक्रिय करने की आवश्यकता होती है, और शिकायतों के संदर्भ में किया जा सकता है (चाहे CAO विवाद समाधान और अनुपालन मामले, या शिकायतें सीधे ग्राहक और/या IFC/MIGA को की जाएं)। **समीक्षा सिफारिश करती है कि IFC/MIGA संबद्ध कानूनी अनुबंधों के साथ, एक या एक से अधिक E&S आकस्मिक फंडिंग संबंधी आवश्यकताओं को विकसित करती है, जो IFC/MIGA की भागीदारी की अवधि के दौरान, और वित्तीय संबंध के अन्य पहलुओं के अंत के बाद कम से कम दो वर्षों के लिए ग्राहक के लिए बाध्यकारी होगा।**

60. सुधारात्मक कार्रवाई फ्रेमवर्क में दूसरा तत्व उपाय करने में योगदान देने के लिए IFC/MIGA की जवाबदेही है, जहां IFC/MIGA गैर-अनुपालन का CAO (या IFC/MIGA प्रबंधन) निष्कर्ष होता है, जो नुकसानदेह कार्रवाई या ग्राहक द्वारा निष्क्रियता को सक्षम करने या रोकने में असफल होने के द्वारा नुकसान में योगदान डालता है। सुधार को सक्षम करने पर डच बैंकिंग सेक्टर एग्रीमेंट वर्किंग ग्रुप द्वारा बताए गए दृष्टिकोण पर चलते हुए, समीक्षा टीम सिफारिश करती है कि बोर्ड इस सिद्धांत को लागू करता है कि नुकसान में IFC/MIGA का योगदान समाधान के लिए उनके योगदान के लिए एक जिम्मेदारी बनाता है।

61. संचालनात्मक रूप से, IFC/MIGA के योगदान के प्रकार को मामला दर मामला अनुसार निर्धारित किया जाएगा। CAO अनुपालन मामलों में, यह बोर्ड द्वारा अनुमोदित, और CAO द्वारा निरीक्षण किए, प्रबंधन कार्य योजना में प्रदर्शित होगा। ऐसे मामलों में जहां ग्राहक जिम्मेदारी को स्वीकार करता है और उसके पास समाधान के लिए संसाधन होते हैं, IFC/MIGA के योगदानों में ग्राहक के लिए तकनीकी सहायता शामिल हो सकती है। जहाँ ग्राहक जिम्मेदारी को स्वीकार नहीं करता है, लेकिन उसके पास संसाधन होते हैं, तो IFC/MIGA के योगदान में ग्राहक द्वारा सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए संभव अधिकतम सीमा तक ग्राहक पर उनकी प्रभावन क्षमता का पूरी तरह से उपयोग करना होगा। जहाँ ग्राहक के पास संसाधनों की कमी होती है, वहाँ IFC/MIGA वाणिज्यिक आधार पर ग्राहक के साथ और उसके लिए अतिरिक्त संसाधन जुटा सकती है।

62. केवल उन मामलों में जहां ग्राहक को संसाधन सौंपने के लिए सक्षम करने या आवश्यकता की कोई संभावना नहीं होती है क्या निवेश सहमति के दायरे के बाहर IFC/MIGA फंड्स का सवाल उठेगा। ऐसे मामलों में, समीक्षा टीम सिफारिश करती है कि बोर्ड और/या IFC/MIGA का वरिष्ठ प्रबंधन यह निर्धारित करने के लिए एक प्रक्रिया लागू करता है कि क्या, कैसे, और किस हद तक IFC/MIGA संसाधनों की वचनबद्धता समाधान में योगदान कर सकती है। उन वचनबद्धताओं को CAO के मामलों (चाहे अनुपालन या विवाद समाधान) के संदर्भ में या उन अन्य परिस्थितियों में किया जा सकता है या जिन में IFC/MIGA नुकसान में योगदान को स्वीकार करती है और समाधान में योगदान देने का प्रयास करती है। समीक्षा टीम यह स्वीकार करती है कि IFC और MIGA नुकसान का समाधान करने के लिए अपने संसाधनों को सौंपने की इच्छा नहीं रखती है जो कि पूरी तरह से ग्राहक की जिम्मेदारी है, और यह कि वे किसी भी सिद्धांत, प्रक्रिया, या मिसाल को स्थापित नहीं करना चाहते हैं जो यह सुझाव देगा कि ऐसी वचनबद्धताएँ संभव हैं या वांछनीय हैं। हालाँकि, इस मुद्दे पर ऐसी स्थितियों की संख्या सीमित हैं जिनमें E&S मानकों और प्रक्रियाओं के गैर-पालन के जरिये नुकसान में IFC/MIGA का प्रदर्शनकारी योगदान होता है, और समाधान के लिए ग्राहक के कोई संसाधन उपलब्ध नहीं होते हैं। इस स्थिति में, समीक्षा टीम का मानना है कि IFC और MIGA को, यह स्वीकारते हुए कि पूर्ण समाधान संभव नहीं हो सकता है, समाधान प्रदान करने के लिए अपनी खुद की जांच पर कार्य करने की जिम्मेदारी स्वीकार करनी चाहिए।

सिफारिश 11: CAO संचालनात्मक दिशानिर्देशों को संशोधित करने की आवश्यकता है और CAO के लिए एक नई, बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाई जाए

63. CAO, 2013 में परामर्श प्रक्रिया के माध्यम से संशोधित, और अध्यक्ष द्वारा अनुमोदित संचालन दिशानिर्देशों का पालन करता है। स्पष्टता और पूर्णता के लिए, संचालन दिशानिर्देशों को निम्नलिखित क्षेत्रों में कई संशोधनों की आवश्यकता होती है: योग्यता मानदंड; अनुपालन कार्यक्रम के उद्देश्य; अनुपालन मूल्यांकनों और जांचों के लिए मानदंड; CAO द्वारा पालन की जाने वाली सूचना और खुलासा नीतियों तक पहुंच; जांच मानक; और निगरानी प्रक्रिया।

64. इसके अलावा, यदि CAO द्वारा अपनाई जाती हैं, तो इस समीक्षा में प्रदान की गई कई सिफारिशों को संशोधित संचालन दिशानिर्देशों में प्रदर्शित करने की आवश्यकता होगी।

65. इसके अलावा, समीक्षा सिफारिश करती है कि बोर्ड 1999 की संदर्भ की शर्तों को प्रतिस्थापित करने के लिए, CAO के संचालनों को निर्देशित करने के लिए एक अतिमहत्वपूर्ण नीति को मंजूरी देता है। नीति में प्रमुख सिद्धांत होंगे, जिनमें अन्य के बीच, निम्नलिखित शामिल होंगे:

- IFC/MIGA निवेशों के पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों से प्रभावित हितधारकों से शिकायतकर्ताओं का समाधान करने के लिए IFC/MIGA के लिए स्वतंत्र जवाबदेही और पुनरावर्तन प्रक्रिया के रूप में CAO का तीन-भाग का अधिकृत, अपनी E&S नीतियों के साथ IFC/MIGA के अनुपालन का मुल्यांकन और अपने E&S प्रदर्शन को मजबूत करने के तरीकों पर IFC और MIGA को सलाह प्रदान करना
- एक बहु-हितधारक चयन समिति से नामांकनों के आधार पर बोर्ड द्वारा नियुक्त, उपाध्यक्ष के नेतृत्व में, CAO का संगठन
- IFC और MIGA प्रबंधन और बोर्ड से CAO की संचालन स्वतंत्रता
- CAO के संचालनों की निगरानी, प्रबंधन कार्य योजनाओं की स्वीकृति, और उनके कार्यान्वयन की निगरानी सहित, CAO प्रक्रिया में बोर्ड की भूमिका
- CAO प्रक्रिया में CAO, IFC/MIGA, शिकायतकर्ता, ग्राहक, और अन्य हितधारकों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां।

66. यह समीक्षा सिफारिश करती है कि बोर्ड इस समीक्षा पर बोर्ड की प्रतिक्रिया को दर्शाते हुए, अतिमहत्वपूर्ण नीति पर CAO को मार्गदर्शन प्रदान कराए। नीति को फिर IFC, MIGA के परामर्श में CAO द्वारा लिखा जा सकता है, और वर्ल्ड बैंक ग्रुप जनरल काउंसिल द्वारा इसकी समीक्षा की जा सकती है। इस अतिमहत्वपूर्ण नीति को बोर्ड द्वारा स्वीकार किया जाना चाहिए। CAO इसके बाद नीति के साथ अनुकूलता के लिए, साथ ही इस समीक्षा की विशिष्ट सिफारिशों को भी संबोधित करने के लिए अपने संचालन दिशानिर्देशों को संशोधित करेगा। लिखी हुई नीति के लिए और अद्यतन संचालन दिशानिर्देशों के लिए सार्वजनिक परामर्श और खुलासा होना चाहिए।

67. सिफारिशों का एक सार, और उन भागों के लिए इंडेक्स, जहां इस समीक्षा में उन पर चर्चा की गई है, अंतिका A में शामिल है।

इस समीक्षा में सिफारिशों के संसाधन अर्थ

68. यह समीक्षा IFC, MIGA और CAO के लिए कई सिफारिशें करती है। इन सिफारिशों की लागत समीक्षा के दायरे से परे थी। हालाँकि, समीक्षा टीम टिप्पणी करती है कि इस समीक्षा की सभी सिफारिशें IFC, MIGA, और उनके ग्राहकों के पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन का समर्थन करने और उनमें सुधार करने के लिए लक्षित हैं। विशेष रूप से, सिफारिशों का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि IFC, MIGA, और CAO के पास ऐसी नीतियां, प्रक्रियाएं और क्षमताएं हैं जिनकी उन्हें E&S मानकों और उन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए जवाबदेही को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यकता है जिनके लिए उन्होंने खुद को वचनबद्ध किया है। IFC और MIGA पोर्टफोलियोस और वार्षिक वचनबद्धताओं के पैमाने के संबंध में, आवश्यक संसाधन मामूली हैं। टाले गए E&S प्रभावों, प्रतिष्ठित जोखिम, और उन्नत E&S लाभों के जरिये विकास के प्रभाव के लिए सामर्थ्य के पैमाने के संबंध में, निवेश पर वापसी अच्छी मात्रा में हो सकती है।