

附件12

国际金融公司及多边投资担保机构合规顾问/巡查官办公室

引言

这部分对国际金融公司（IFC）及多边投资担保机构（MIGA）的独立问责机制—合规顾问/巡查官办公室（CAO）进行评估。评估使用以附件2中的UNGP为基础的标准化评估框架。该框架明确了每个UNGP标准如何操作，以对个别机制进行评估。评估以下列资源为基础：IFC、MIGA和CAO的书面政策；IFC、MIGA和CAO的网站；公开的资源，包括与IFC、MIGA及/或CAO有关的信件、报告和CSO与受影响社区起草的倡导文件；通过网上调查（见附件3）的四个CSO代表的意见，这些CSO或曾支持对CAO的申诉及/或曾向CAO直接申诉（评估中称为使用者）。

机制概览

成立于1999年的CAO是世界银行集团负责向私人行业投资的分部（IFC和MIGA）的独立问责机制。其创立是为了接受受到或者可能受到IFC和MIGA活动损害的社区的申诉。CAO有三个互为补充的功能：监察员/纠纷解决、合规审查、及咨询。CAO的职权范围明确了机制的职权，¹而其《业务准则》（OGs）则描述了CAO将如何履行各种职责。²办公室由向世界银行集团主席报告工作的CAO副主席领导。新的CAO副主席在2014年7月本研究期间初期上任就职。

表1: CAO/IFC/MIGA案件损耗

完成的案件总数	被认为符合资格的案件数	进入实质阶段的案件数	达成结果的案件数
211	116	63	46

表2: CAO/IFC/MIGA绩效指标

	研究期间	总数
提起的案件数	17	246 ³
未进入实质性阶段即结案的案件数 ⁴	15	148
达成结果的案件数	5	49

主要发现和建议

CAO有几个特征对其合法性和可及性有所帮助。CAO副主席的选拔依赖于一个完全由外部利益相关者组成的委员会，这极大提高了使用者对机制的信心。同样，CAO能运用其职权对IFC/MIGA资助的活动进行合规评估，尤其是在直接受影响的社区提交申诉有困难或有危险的情况下，这进一步强化了其合法性。然而，CAO的合规审查程序在确保公平进程方面有所不足。IFC/MIGA有机会审阅CAO调查报告草案，但申诉人仅仅在世界银行集团主席批准了报告之后，才能见到这一报告草案。IFC/MIGA可以反驳CAO的调查发现或制定行动计划，却不对申诉人进行咨询以判定如何解决他们顾虑的问题，这进一步破坏了CAO的有效性。同样，尽管CAO有权为IFC/MIGA提供建议改进政策的落实，但IFC/MIGA如何使用（如果他们真的有使用的话）这些建议却不清楚。

表3是基于下文进行的UNGP评估提出的建议。这些建议描述了各个主体（IAM和DFI）需要进行的政策和实践改革。然而应当指出，执行其中一些关于IAM的建议的权力，在DFI董事会手中。

UNGP评估

合法性

IAM: CAO的OGs和职权范围中对察觉到的和/或实际存在的利益冲突进行预防的条款支持了CAO的合法性。CAO的副主席是全职雇员，直接向世界银行集团主席报告工作，并独立于IFC或MIGA的业务管理。另外，CAO专业层面的员工由CAO副主席聘用。他们在CAO任期结束两年内禁止在IFC/MIGA任职。CAO副主席终身不得在世界银行集团任职。然而，对CAO员工和副主席，CAO没有其他问责机制要求的⁵在正式就职前的“冷却期”限制，但CAO称，实践中，在雇用曾为IFC/MIGA工作的人员前，要遵守两年“冷却期”期限。⁶

表3: 基于UNGP评估的建议

	CAO	IFC/MIGA
合法性	<ul style="list-style-type: none"> 通过强化其职权，允许CAO命令IFC/MIGA工作人员和客户采取行动应对违规现象及对损害进行补救，来确保其合法性及巩固其公认的可及性。 	<ul style="list-style-type: none"> 确保足够的预算和能力支持CAO履行职权。
可及性	<ul style="list-style-type: none"> 允许在项目结束之后提交，申诉请求进行合规审查。 以其他非英语的语言更新网站和其他外联材料。 	<ul style="list-style-type: none"> 贷款协议应要求客户向受项目影响的人们披露CAO的存在，包括通过“利益相关者参与”计划来实现这一目的。 增加CAO在IFC/MIGA网页上的可见性。
可预测性	<ul style="list-style-type: none"> 遵守截止日期要求。 定期为申诉人提供申诉状态的更新。 	<ul style="list-style-type: none"> 为每份发现违规现象的CAO调查报告制定一份行动计划。 设定审批CAO调查报告和IFC/MIGA回应的截止日期，逾期之后报告自动公开。
公平性	<ul style="list-style-type: none"> 为申诉人提供对调查报告草案提出意见的机会。 在最终调查报告发送给IFC/MIGA的同时，将其与申诉人分享。 尊重申诉人的顾问和代表的作用。 	<ul style="list-style-type: none"> 在制定行动计划以回应CAO调查报告时，与申诉人进行咨询。

	CAO	IFC/MIGA
透明度	<ul style="list-style-type: none"> 公布未达到资格审查要求的申诉的信息。 	<ul style="list-style-type: none"> 以始终一致的方式公布关于IFC/MIGA项目的更多信息，包括环境与社会评估文件、金融中介机构和子客户的名称、子项目名称及地址。公布贷款协议。 不与客户签订保密协议，妨碍CAO将必要信息纳入调查报告。
权利兼容性	<ul style="list-style-type: none"> 向银行主席提出防止未来损失的提议，如暂停项目或撤回贷款。 针对申诉人的报复行为制定规程。 	<ul style="list-style-type: none"> 明确承诺不对可能导致、促成或加剧人权侵犯的项目进行资助。 要求客户对其业务的人权影响进行评估。 制定措施应对对申诉人的报复行为。
经验教训	<ul style="list-style-type: none"> 将《业务准则》审议过程标准化。 对以往的案件进行回访，以评估申诉对受影响社区产生的真正结果。 	<ul style="list-style-type: none"> 公布《管理层行动追踪记录（MATR）》和其他监测工具，对其从CAO纠纷解决、合规审查和咨询功能中吸取的经验教训进行文献记录。 独立衡量IFC/MIGA是否及在何种程度上吸取了从CAO案件中学到的经验教训，并采取措施应对任何系统性问题。 承诺不对违规客户的类似活动提供额外资助，直到违规行为得到补救。

CAO处理过程的合法性由于CAO副主席有权启动对IFC/MIGA项目的合规审查而进一步加强。这一权力在几个案件中已经被有效运用。另外，CAO有一个“战略顾问团队”，团队成员均为就改进CAO有效性提供独立建议的国际专家。经验显示，申诉人总的来说信任CAO会公平处理他们的申诉，他们感觉，当申诉人觉得处理不公平时，CAO会对反馈意见持开放态度。

DFI: CAO副主席通过一个独立招聘过程任命，吸纳了一个完全由外部利益相关者包括民间团体组成的候选人搜寻委员会。经验显示，这一招聘过程具有参与性，且不受IFC/MIGA管理层和世界银行董事会的不正当影响。尽管CAO采取了一些措施，但如最近案件显示的那样，当IFC对CAO的违规发现进行反驳、对不当行为的证据予以否认、制定的行动计划不足以对损害进行补偿时，制度的合法性和有效性遭到破坏。⁷

可及性

IAM: CAO的以下特征增加了其可及性。申诉要求并不复杂。申诉依据的界定十分宽泛，以消除申诉中不必要的障碍。除了申诉应书面提起外，没有其他格式上的要求。和其他几个IAM一样，个人可以提起申诉。⁸而且，申诉可以使用任何语言，且不需要提供证据支持其主张。申诉人可以决定想要启动哪一个（些）CAO功能，尽管他们不能决定这些功能的顺序或要求平行进行纠纷解决和合规审查两个功能。当申诉人要求既进行合规审查又进行纠纷解决时，CAO总是先从纠纷解决功能开始。最后，CAO并不要求受影响社区与其申诉针对的项目位于同一国家。不同于其他IAM，CAO也不要将申诉人做出善意的努力与IFC/MIGA一起解决其申诉的问题作为申诉的先决条件。经验已经显示，提起申诉的标准并不严苛。

CAO外联的“积极主动的方式”进一步提高了其可及性。CAO通过电话与民间团体沟通合作，以与外界保持联络，包括那些在IFC/MIGA投资的行业历史上有问题的国家。⁹ CAO网站信息量大，网站导航很便捷，提供如下信息：如何提起申诉的非英语信息；¹⁰ 一个申诉模板；及一个潜在投诉人使用手册。¹¹ 然而，网站几个介绍如何提起申诉的非英语页面并不完全正常工作，申诉模板似乎只有英文版本，而社区外联手册仅有英语和法语，¹² 这削弱了使用CAO的便利性。

DFI: 尽管CAO采取了措施提高使用的便利性，巨大的障碍依然存在，部分原因是IFC/MIGA与其客户之间关系的性质。这在某些方面造成了限制，如，限制了CAO能在申诉处理过程中公布的信息种类。¹³ 经验已经显示，项目信息的秘而不宣（包括在如金融中介机构贷款这样有争议的情形下¹⁴）妨碍了社区发现IFC资助活动的的能力，从而限制他们意识到可以诉诸CAO这一机制。IFC与MIGA的协议不对外公开，但据说IFC贷款协议中有一个条款允许CAO查看这些协议以行使其职权。虽然IFC和MIGA均在其网站上提供CAO的信息，但IFC/MIGA不要求其客户对受项目影响社区披露CAO的可用性。在IFC网站，从项目页面点击鼠标三次就能够找到CAO的信息，这些信息被放在网站中一个访问者不会凭直觉认为可以访问的地方。同样，MIGA项目网站也有一个CAO页面的链接，但与IFC不同，在针对具体项目的“社区参与”网站中没有提到CAO。这些障碍对使用CAO造成损害。

可预测性

IAM: CAO的OGs确立了处理申诉的期限和顺序。另外，CAO人员与申诉人及潜在申诉人讨论期间和顺序，并通过网上申诉登记及网站定期公布的案件摘要更新申诉进展。CAO网站上也能找到时间限制信息，尽管并不像OGs中的信息那样具体。¹⁵ 灵活性在这一过程中得以建立。¹⁶ 总的来说，申诉人称，他们并不总是清楚能从申诉过程中期待些什么。他们对CAO遵守期限的能力提出了一些疑虑，有的申诉人称，他们的案件中出现了“大幅度”拖延。¹⁷ 可预测性似乎还因申诉是处于纠纷解决还是合规处理程序而不同。一位受访者提到，“特别是问题解决的结果，从来都不清晰，甚至也不清楚我们能对过程和程序有哪些预期。”

DFI: 关于合规审查，时间上的不清晰和管理层回应透明度的缺乏破坏了可预测性。最终的CAO调查报告和IFC的回应应在与申诉人分享和网上公布之前，会提交世界银行集团主席审批。然而，主席作出决定并无期限限制，这有时导致报告从完成到与申诉人分享出现漫长的时间间隔。

公平性

IAM: 从本质上说，参与纠纷解决为受损害方创造了参与“共同决策”的机会。CAO通过与多方协商，提供多种途径协助进行纠纷解决，这主要包括：共同发现事实；对话和协商；调解和协调。使用者表示，IFC及其企业客户通常都十分强大、具有大量资源并与当地和地区权贵关系良好，申诉人与其存在严重的权力失衡，鉴于此，监察员功能并不总是确保公正的调解过程。CAO的确为申诉人进行能力建设，以帮助他们参与纠纷解决。另外，CAO也对其调解员进行培训，以帮助确保CAO纠纷解决的方法在各个案件中保持一致。然而，一些代表受影响社区的CSO表示，他们并没有感觉其作用总是在调解过程中受到CAO及其调解员的尊重。

CAO合规审查功能缺乏公平性，因为其不允许申诉人接触评估和调查报告草案。只有IFC和MIGA高级管理层才能获得这些草案。申诉人能否获知CAO的调查发现，完全取决于主席披露《调查报告》及IFC/MIGA回应的自由意志。¹⁸ 结果，申诉人可能是这些报告向IFC/MIGA、主席和银行董事会披露后，最后一个得知调查发现的人，而且这还只在银行主席批准后才有可能。

DFI: 银行主席披露报告的自由主张，对合规审查过程造成了破坏，因为对受影响方来说，IFC和MIGA的运营一直是不可及的。管理层倾向于反驳CAO的违规发现并否认其不当行为，这进一步降低了机制的可问责性和有效性。而且，IFC似乎并不认可在制定纠正违规行为的行动计划时与申诉人进行咨询的必要性，也没有这样做的意愿。

透明度

IAM: CAO网站上有一个申诉登记,包括案件文件材料、一个申诉摘要和显示案件所处阶段(包括案件是否及为何结案或不符合资格)的“案件追踪器”。¹⁹公布在网上的《年度报告》对案件和发展趋势、CAO年度预算和人员信息进行了简要概括。然而,正如前文在公平性中讨论到的那样,经验显示,CAO在保持申诉人知晓其申诉状态方面做得不够,申诉处理过程偏离其被预期进行的方向时,这种情况也会发生。

DFI: IFC和MIGA均按照各自的信息披露政策对项目信息进行公布。IFC被要求公布如环境和社会风险分类及分类依据这样的信息。²⁰按照其《信息公布政策》,IFC网站上有一个可供搜索的“项目数据库”²¹并允许提交关于项目的网上查询。²²然而,据称这类查询并不会得到足够的回应。同样,董事会考量项目之前,MIGA必须公布拟议担保和环境与社会审查的摘要。²³MIGA网站也有一个可搜索的项目数据库²⁴提供了提出信息公开请求所需的联系人信息。实践中,MIGA项目环境与社会影响评估的可用性可能很有限。即使能够看到项目文件,经验显示,IFC/MIGA公布信息的数量或具体程度不足。重大的信息缺口使社区无法获取在发展进程早期理解拟议项目及其影响所需的信息。当环境与社会文件公开可用时,它们可能技术性很强,且很少全面地表达出项目环境与人权影响的广度。对约占其支出62%的金融行业投资组合,²⁵IFC并不披露也不要其金融中介机构客户透露子项目的信息。由于缺乏透明度,IFC总支出半数以上投入到可能造成负面影响的项目和子项目中,而受影响的人们却无法知道CAO是他们可以诉诸的机制。

对未来关于IFC运用与客户签订的保密协议的申诉,Avianca案件可能树立了麻烦的先例。正如CAO该案的调查报告中描述的那样,IFC与客户签订了一份保密协议,该协议阻止了CAO引用某些客户所有的非公开信息。²⁶该案的中心问题是,申诉声称自由结社权受到侵犯(细节见第4章)。在监督该项目过程中,IFC委托“当地律师客户提供自由结社问题的建议”。²⁷然而,CAO被阻止引用该建议的内容:“关于2013年9月从当地律师处收到的建议,CAO注意到,IFC认为基于律师-客户保密条款,这些建议不应当被披露”。²⁸

权利兼容性

IAM: 在十年业务回顾中,CAO提到,许多来自社区的申诉在表达关心的问题时,将其放在人权的话语体系中来讨论。²⁹CAO的OGs对与IFC/MIGA项目有关的环境与社会影响的定义,包括商业与人权的影响,就这一点而言,CAO的权利兼容性得到了增强。³⁰另外,与AfDB的独立审查机制不同的是,³¹CAO并不明确将具体人权排除在机制范围之外。但另一方面,OGs规定,不允许仅以项目造成人权侵犯为由提起申诉。³²考虑到申诉人已经反映,有时他们会害怕由于提起申诉或者支持社区申诉而遭到报复,权利兼容性因CAO接受保密申诉而进一步强化。³³另外,某些项目中,由于风险太大,受影响社区不能提起申诉,而CAO允许在这样的项目进行审计,这一启动审计的职权进一步增强了其权利兼容性。然而,CAO提供解决方案的能力的确有限,原因包括IFC和MIGA环境与社会安保政策的缺陷、CAO职权的局限及其发挥作用的运营环境有限。申诉并不能确保停止或阻止项目进行。

DFI: 无论是IFC《绩效标准》还是MIGA《环境与社会可持续性政策》(合规所依据的适用于项目的环境与社会政策),对人权的提及都非常有限。³⁴这些政策都没有遵守国际人权法。任何一个政策都没有明确地承诺不资助可能导致、促成或侵犯人权的项目,这违反了国际人权法。即使在发现违规的情况下,也没有保证IFC、MIGA或其客户将执行行动计划对社区受到的损害进行足够救济。事实上,申诉人提到,他们很少得到他们应得的。同样,CSOs也担心,IFC行动计划并不足以弥补损害和纠正机构的系统性失灵。

经验教训

IAM: CAO已经对其工作模式进行了至少三次内部和外部审议,³⁵OGs也已修订过四次,³⁶最近一次修订进行了公开咨询。CAO的出版物展示了从案件中中学到的经验教训。2010年,CAO发布了一份业务运行前十年学到的经验教训的回顾。而且,CAO的顾问角色有助于机构学习,因为这一角色包括就与政策、标准、指南、程序、资源和制度有关的更广泛的环境与社会问题为银行主席和IFC/MIGA提供建议。CAO的建议来自于纠纷解决和合规工作中积累的见解,旨在系统性地提高IFC和MIGA的绩效。CAO称,审计发现使IFC对内部程序的调整具有了应有的质量。³⁷CAO实行“监督与衡量”制度,该制度是一个从申诉人那里获得反馈的工具。

DFI: IFC或MIGA在何种程度上为从CAOs案件中学习提供便利并不清楚。《管理层行动追踪记录》(MATR)对IFC/MIGA高级管理人员回应每个CAO纠纷解决和合规案件采取的行动进行追踪。公布MATR不仅使IFC履行承诺具有了透明度,还提高了其合法性。申诉人称,他们要么不知道IFC是否改进其实践和/或政策以对案件进行回应,要么不相信IFC会这样做。最近的CAO案件也提出了IFC管理层回应性的问题,这一问题破坏的,不仅是学习的便利,还有CAO的合法性和公平性。IFC/MIGA未能从CAI案件中吸取经验教训的进一步证据是,其仍然对作为未决申诉主体的项目或类似项目频繁进行投资。

对未进入实质性阶段即结案的申诉的分析

据CAO网站的信息,2014年7月1日至2015年6月30日,15件申诉未进入CAO纠纷解决和合规功能即结案。³⁸这些案件中的10件结案的原因是,CAO认为涉及的损害和问题的类型其无权审查或者不适合进行审查。另3个案件结案的原因是,CAO认为申诉人没有建立IFC资助或活动与声称的损害之间的充分联系。其他的两个案件结案的依据是,提出的问题已经在IAM过程之外由IFC或项目发起人进行了充分处理。

2015年5月,纠纷解决程序在未经各方达成协议的情况下结束后,CAO终结了四个关于秘鲁Yanacocha矿业的申诉,原因是提出的问题“没有表明对项目环境与社会结果的重大关切,也不是依照CAO《操作指南》需要进行合规调查的对于IFC具有系统重要性的问题”。³⁹其中两个申诉在结案之前已经进入了CAO的纠纷解决阶段,但另外两个还没有进入;因此Yanacocha申诉中的两个(Yanacocha 6和7)未进入任何一个申诉处理实质性阶段即告终结。

这一类别中其他申诉中的六个针对的是同一个项目（Harmon Hall项目）。在各方无法通过纠纷解决达成协议后，这些申诉被CAO合并处理。在其评估审查的结论部分，CAO认定，基于以下两个原因这些申诉不适合进行合规调查：（1）申诉声称的涉及“补偿、福利和申诉机制的欠佳表现”等方面的劳动条件的损害并不足以“引起一项IFC投资的环境与社会结果的重大问题以至于需要进行CAO合规调查”，及（2）IFC参与与正在进行的对公司遵守关于劳工和工作条件的《绩效标准2》的监督当中。⁴⁰因此，这些案件在未进入申诉过程的实质阶段即告终结，主要理由是它们关注的是不适合CAO审查的个别劳动纠纷。

两个另外的案件未进入纠纷解决或合规审查而终结的原因是，CAO认为这两个案件涉及的征地纠纷都没有“表明对该项目潜在环境与社会结果的重大关切，也不是依照CAO《操作指南》需要进行合规调查的对于IFC具有系统重要性的问题”。⁴¹

在其他的两个案件中，CAO认定，IFC并没有与作为申诉主题的公司或活动存在财务关系或参与到这些公司和活动中。其中一个案件中，CAO认定，给予项目发起人的贷款从未拨付，并最终取消，因此拒绝进行调查。⁴²另一个案件中，IFC认为其对在洪都拉斯开展业务的公司的棕榈油活动的投资并没有财务风险，这些公司在某个时候从一个IFC赞助的金融中介机构那里得到资助。由于IFC与申诉中提到的有问题的行为之间的财务联系不足，CAO认定，该案件在其职权范围之外。⁴³

余下的申诉之一在研究期间未进入实质性阶段而结案的原因是，CAO认定，申诉人未能主张其声称的损害和IFC资助的活动之间存在充分的联系。⁴⁴

另一个关于“Harmon Hall”项目的申诉（标记为“Harmon Hall 07”）进入问题解决阶段之前，在评估期间被终结。根据CAO的说法，该纠纷通过各方律师之间的直接沟通交流在IAM程序之外得到了解决。⁴⁵

第15个申诉也由于类似的原因未进入实质阶段而结案，即CAO认定IFC已经采取了足够步骤，确保建立环境与社会政策和程序，以对申诉中提到的有问题的矿业活动的影响进行鉴定和缓解，因而不需要进行进一步调查。⁴⁶

注释

- 1 合规顾问/巡查官办公室（CAO），《职责范围》，http://www.cao-ombudsman.org/about/howweare/documents/TOR_CAO.pdf（下称《CAO职责范围》）。
- 2 《CAO业务准则》（2013），见<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/2012OperationalGuidelinesUpdate.htm>（下称《CAO业务准则》）。
- 3 这一数字可能与前一表格中的“完成的案件总数”有差别，这是因为它包括了所有提起的案件，含那些机制即将作出决定的案件。
- 4 这一行包括不予登记、被认为不符合资格或被认为符合资格又在进入实质性阶段之前结案的案件。
- 5 几个金融机构在其员工成为该机构问责机制工作人员之前对其实行“冷却”期。
- 6 CAO对本报告草稿的意见，2015年10月21日收到。
- 7 参见，如，《关于CAO对IFC对洪都拉斯迪南公司投资的调查的回应》（2014年1月20日），见<https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/cso-statement-cao-investigation-ifc-dinant-investment-20jan2014.pdf>。
- 8 参见，如，下文附件9，《欧洲投资银行申诉机制》。
- 9 CAO，《2014年度报告》（2014），第24页，见http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOANNUALREPORT2014_000.pdf（强调到，“CAO与国际NGO‘全球权益（Global Rights）’建立了伙伴关系，进行对西非和中非当地公民社会组织的对外联络活动。CAO还参与了跨国企业研究中心（SOMO）为来自中东地区的公民社会组织举办的外联工作坊。”）
- 10 自2015年6月，关于如何提起申诉的信息可以以阿拉伯语、孟加拉语、中文、法语、印度语、印尼语、卡纳达语、葡萄牙语、西班牙语、斯瓦西里语、泰米尔语和泰语等语言获取。
- 11 CAO，“让你的声音被倾听”，见http://www.cao-ombudsman.org/howwework/filecomplaint/documents/CAO_VoiceHeardBro08_A4-3_English.pdf。
- 12 自2015年6月，CAO网站上“文件”和“有用的链接”的非英文页面已经无法访问。另外，这一页面的高棉语和老挝语翻译版本正在建设之中。
- 13 根据CAO《职权范围》，CAO严禁公布按照IFC或MIGA信息公开政策不得披露的信息。见CAO《职权范围》，前注1。
- 14 另参见乐施会（国际），*The Suffering of Others: the human cost of the International Finance Corporation's lending through financial intermediaries*（2015年4月），https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/file_attachments/ib-suffering-of-others-international-finance-corporation-020415-en.pdf（下称乐施会：The Suffering of Others）。
- 15 然而，本报告撰写之时，CAO正在对其外联材料进行更新。
- 16 CAO《业务准则》，前注2，第15页，2.4（规定“如果申诉的性质或具体情况要求更多的灵活性，CAO将与各方共同商议对处理申诉的时间表进行审查”）。
- 17 另参见后文4.2.2节关于哥伦比亚航空的案例分析。
- 18 CAO《业务准则》，前注2，4.4.5（报告准备与披露）。
- 19 CAO，“案件”，见<http://www.cao-ombudsman.org/cases/>。
- 20 国际金融公司（IFC），《信息获取政策》（2012年1月1日），第30条（对具有潜在巨大环境或社会风险的项目，政策建议对环境与社会影响评价进行早期披露）。

- 21 IFC, 项目数据库, 见http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/CORP_EXT_Content/IFC_External_Corporate_Site/IFC+Projects+Database/Projects/Dislosed+Projects/。
- 22 IFC, 《信息索取表》, 见<http://ifcext.ifc.org/ifcext/corresmanage.nsf/frmInformationRequest?OpenForm>。
- 23 多边投资担保机构 (MIGA), 《信息获取政策》(2013年12月), III (F)。
- 24 MIGA, “项目”, 见<https://www.miga.org/projects>。
- 25 乐施会, The Suffering of Others, 前注14, 第2页。
- 26 CAO《哥伦比亚航空案件调查报告》(2015年5月18日), 第9页, 见<http://www.cao-ombudsman.org/cases/document-links/documents/CAOInvestigationReportAvianca-May182015.pdf>。
- 27 同上, 第11页。
- 28 同上, 第21页。
- 29 见CAO, 《CAO十年: 2010财政年度年度报告与2000-2010财政年度回顾》(2010), 第58页, 见http://www.cao-ombudsman.org/languages/french/documents/CAO_10Year_AR_web.pdf下称《CAO十年》)(提到“在向CAO提出的许多申诉中, 社区已经在人权的话语体系中表达了他们的关切”, 还提到, 在这十年间, 总共76个申诉或“62%的申诉在申诉信原件中主张了‘人权’或‘权利’的影响或侵犯”)。
- 30 CAO《业务准则》, 前注2, 1.1。
- 31 通过比较, 非洲发展银行的问责机制仅有权接受“涉及社会与经济权利, 且诉称针对银行集团的作为与不作为”的请求。见后文附件5: 非洲发展银行独立审查机制。
- 32 通过比较, 如果五个最低人权标准之一被相信已经被全球基金拨款的实施者所违反, 《全球基金的人权程序》允许个人向全球基金总监办公室提交申诉。见全球基金, 《人权申诉程序》(2015), https://www.theglobalfund.org/media/1216/humanrights_2015-complaintsprocedure_brochure_en.pdf?u=636486807200000000。
- 33 见CAO《业务准则》, 前注2, 1.4(《保密与信息披露》)。虽然CAO并不接受匿名申诉, 申诉人可能要求对其身份保密。当有保密要求提出, CAO与投诉人将共同就处理申诉的过程达成一致意见。当CAO对信息披露进行了限制以回应一方提出的请求, CAO将公开表明。而且, 当一个纠纷解决程序中的案件转入合规审查, 在纠纷解决过程中接收到的保密信息不会与CAO合规审查分享, 除非相关方明确允许。
- 34 见IFC, 《环境与社会可持续性绩效标准I》(《绩效标准I》)(2012), 第3条, http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/115482804a0255db96fbffda5d13d27/PS_English_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES(承认企业尊重人权的责任, 这被解释为“避免侵犯他人人权并应对企业可能造成或促成的负面人权影响”的责任); MIGA, 《环境与社会可持续性政策》(2013年10月1日), 第12条, 见http://www.miga.org/documents/Policy_Environmental_Social_Sustainability.pdf(解释到这种尊重人权的责任包括“建立获取有效申诉机制的途径, 为各种与项目有关的冤屈的早期发现和及时补救创造有利条件”)。
- 35 内部及外部审议在2003年、2005年和2010年作出结论。
- 36 CAO《业务准则》与2000年、2004年、2007年及2012年得以修订。
- 37 《CAO十年》, 前注29, 第42-43页。
- 38 合规顾问/巡查官办公室, “CAO案件”, 见http://www.cao-ombudsman.org/cases/default.aspx?region_id=1(2015年7月28日最近一次访问)。
- 39 见Yanacocha (IFC第2983号项目), 04-07号申诉, 《合规评估: 结果摘要》(2015年5月29日), 见http://www.cao-ombudsman.org/cases/document-links/documents/CAOAppraisalofYanacocha_May292015_forweb_000.pdf。
- 40 见墨西哥: Harmon Hall项目, 《合规评估报告: 对IFC在墨西哥Harmon Hall的投资的评估》(IFC第29753号项目), CAO申诉墨西哥02-06、08号申诉, 见http://www.cao-ombudsman.org/cases/document-links/documents/CAOCompliance_AppraisalReport_Mexico_HarmonHall02-06and08_Apr082015.pdf; 墨西哥: Harmon Hall-02/Puerto Vallarta, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=207; 墨西哥: Harmon Hall 03-06/Puerto Vallarta 及 Merida Campestre (http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=210); 墨西哥: Harmon Hall-08/Puerto Vallarta (http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=217)所有六个Harmon Hall申诉(02、03、04、05、06及08)由CAO合并处理。
- 41 见CAO, 治理: Hidromaule/San Clemente, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=226; 《合规评估: 结果摘要》, 见http://www.cao-ombudsman.org/cases/document-links/documents/CAOCompliance_AppraisalReport_Chile_Hidromaule-01_06222015_forweb.pdf; 另见CAO, 印度: Lafarge Surma 水泥项目, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=211; 另见CAO, 《评估报告: IFC在Lafarge Surma Cement的投资》(2014年10月1日), 见<http://www.cao-ombudsman.org/cases/document-links/documents/CAOAppraisalReportLafargeOctober142014.pdf>。
- 42 见巴比新几内亚/AES PNG-01/Roku村, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=228。
- 43 见洪都拉斯: 金融中介机构FI-01, 见http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=231; 另见CAO《评价报告》(2015年3月), http://www.cao-ombudsman.org/cases/document-links/documents/FinancialIntermediary_CAOAssessmentReportMarch_2015ENGLISH.pdf。
- 44 见CAO, 危地马拉: TCQ-01/Puerto Quetzal, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=219。
- 45 见CAO, 墨西哥: Harmon Hall07/San Luis Potosi, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=215。
- 46 见CAO, 南非/Tsodilo-01/Badplaas, http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=203。