

دليل لعملاء شركة تمويل التنمية الهولندية

ما المقصود بآلية الشكاوى المستقلة؟

تمول شركة تمويل التنمية الهولندية (FMO) رواد الأعمال من البلدان النامية إيماناً منها بأن القطاع الخاص الناجح هو أفضل داعم لتقدم الاقتصاد والمجتمعات. ومن أجل تحقيق النمو المستدام وللتحسين الدائم في معيشة الأفراد، تلتزم الشركة بتطبيق أعلى المعايير المتفق عليها دولياً على عملياتها وكذلك على عملائها.

أسست "شركة تمويل التنمية الهولندية" بالاشتراك مع "شركة الاستثمار الألمانية" (DEG) [آلية الشكاوى المستقلة](#) ("الآلية") لمنح الأطراف (مثل الأفراد والمجموعات المحلية) الذين يعتقدون أنهم تضرروا من العمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية" الفرصة لإثارة مثل هذه المسائل بينهم وبين الشركة.

جهزت "شركة تمويل التنمية الهولندية" مكتب شكاوى لإدارة العمل المتعلق بآلية الشكاوى وتنسيقه. كما تتلقى آلية الشكاوى دعماً إضافياً من هيئة خبراء مستقلين ("الهيئة")، والتي تقرر بشأن قبول شكوى أو رفضها وتتعامل مع كل العمليات التالية لذلك. تتكون "الهيئة" من ثلاثة اختصاصيين دوليين من أصحاب الخبرات والتجارب في جوانب الوساطة والقضايا المجتمعية والبيئية، وكذلك في دعم آليات الشكاوى.

ماذا يمكن أن يكون موضوع الشكاوى؟

يمكن أن تختص الشكاوى بما يلي:

- انتهاكات الحقوق والآثار السلبية البيئية والاجتماعية والخاصة بحوكمة الشركات التي تؤثر على الشكاوى وترتبط بالعمليات الممولة من "شركة تمويل التنمية الهولندية".
- إخفاق من "شركة تمويل التنمية الهولندية" في الامتثال لسياساتها الخاصة والتي تستند إلى المعايير الدولية والمنشورة للجمهور على موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

لا يمكن لآلية الشكاوى المستقلة التحقيق فيما يلي:

- الشكاوى الهادفة إلى اكتساب ميزة اقتصادية تنافسية، أو المبالغة أو المتكررة (أي تغطي الجوانب نفسها)، أو غير الموضوعية بصورة واضحة أو سيئة القصد بطبيعتها.
- الشكاوى غير المعلوم هويات أصحابها. لكن ومن دون تحامل، يحق لأصحاب الشكاوى تقديم طلب للتعامل بسرية مع الشكاوى.

ما الذي سيحدث في حالة تقديم شكوى بشأن عمليات مؤسستي؟

في حال تقدم طرف محلي بشكوى بشأن عمليات تجريها مؤسستك، فسيتم توجيه الشكوى إلى "الهيئة"، والتي ستحدد ما إذا كانت مقبولة بحسب شروط "الآلية" أم لا.

في حالة الإعلان عن قبول الشكوى، فسيتم إخطار مؤسستك وستجري "الهيئة" تقييمًا أوليًا عن المشكلات الواردة بالشكوى. ستراجع "الهيئة" الوثائق وتتحدث إلى مؤسستك وكذلك أصحاب المصلحة الآخرين لتتعرف على جميع الآراء ودواعي القلق بشأن الأمر. استنادًا إلى هذا التقييم، ستحدد "الهيئة" إذا كان يمكن رعاية عملية فض منازعات بمشاركة من مؤسستك ومن صاحب الشكوى وأصحاب المصلحة الآخرين. في حال عدم رغبة أحد الأطراف المشاركة في عملية فض منازعات، فستجري الهيئة مراجعة امتثال لتقرير إذا كانت "شركة تمويل التنمية الهولندية" قد أخفقت في الامتثال لسياساتها ومعاييرها أم لا. تتمتع "آلية الشكاوى المستقلة" بمرور لإجراء "مراجعة امتثال" بعد عملية "فض المنازعات" أو قبلها.

ما المتوقع من مؤسستي في عملية فض منازعات؟

الهدف من عملية فض المنازعات هو الوصول إلى قرار متفق عليه مشترك بشأن الشكوى. نحن نؤمن أن كل من مؤسستك والأطراف المتضررة يمكنها الاستفادة من العمل معًا من أجل الوصول إلى حل. مثل هذه الوساطة تمثل فرصة سانحة رائعة لفتح قنوات اتصال مع العمال أو المجموعات أو الأطراف المتضررة الأخرى في المنطقة وتساعد على بناء الثقة. هذا سيسهل بدوره حل النزاعات الحالية والمستقبلية المحتملة.

كخطوة أولى، سيطلب من مؤسستك الرد على الادعاءات وتوفير أحدث المعلومات عن القضية المثارة في الشكوى وتحديد إذا كانت مؤسستك تعتقد بوجود خطوات جارية أو واضحة يمكن اتخاذها لحل النزاع. قد يتطلب هذا بعض إجراءات التحقيق الإضافية في الموقف.

في حال قبول مؤسستك والأطراف المتضررة المشاركة في عملية فض منازعات، فستعمل "الهيئة" أو الاختصاصيون المعينون منها مع كلا الجانبين لتطوير إجراء تعامل مناسب مع القضايا المتنازع بشأنها. يجوز أن يتضمن ذلك مشاركة معلومات أو جهد مشترك لتقصي الحقائق أو تيسير عقد نقاشات بهدف الوصول إلى حل عملي مقبول من كلا الجانبين. مثل هذه التفاعلات تمثل فرصة لمناقشة المشكلات وتوضيح النقاط محل الخلاف بأكثر قدر ممكن من السرية وغير الرسمية.

ولأن الهدف هو حل متفق عليه بشكل مشترك، فإن الشخص الذي يشارك في الوساطة من مؤسستك يجب أن تكون لديه السلطة للوصول إلى اتفاق وتطبيقه. في حالة الوصول إلى اتفاق، قد يكون من الضروري اتخاذ إجراء علاجي، وقد يتضمن مثل هذا الإجراء إحداث تغييرات في سياسات شركتك أو عملياتها. في نهاية العملية، ستنتج "الهيئة" تقريرًا نهائيًا عن النتائج.

إن "الهيئة" طوال العملية بأكملها لن تتخذ موقفًا بشأن ادعاءات محددة ولن تعتبر الخطأ في جانب طرف أو ضد طرف أو تحمل أحد الطرفين المسؤولية.

ما المتوقع من مؤسستي أثناء إجراء "مراجعة امتثال"؟

تُقيم **مراجعة الامتثال** ما إذا كانت "شركة تمويل التنمية الهولندية" قد أخفقت في الامتثال لسياساتها. على سبيل المثال، يجوز أن تحلل "الهيئة" ما إذا كانت "شركة تمويل التنمية الهولندية" قد حددت كل الموضوعات التي يلزم إجراء "عناية واجبة" لها أو ما إذا كان البنك قد راقب بالشكل المناسب تطبيق خطط العمل المتفق عليها. ستتضمن مراجعة الامتثال على وجه الخصوص تقييمًا لامتثال "شركة تمويل التنمية الهولندية" بسياساته.

يمكن العثور على كل سياسات "شركة تمويل التنمية الهولندية" في الصفحة <https://www.fmo.nl/policies-and-position-statements> وهي تستند (من بين أمور أخرى) على القوانين والمبادئ والتوجيهات ذات الصلة، مثل معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية وقواعد مؤسسة Equator Principles والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال وحقوق الإنسان وإرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن المشروعات متعددة الجنسيات.

أثناء المراجعة، سيتواصل أعضاء "الهيئة" مع مؤسستك من أجل جمع المعلومات التي يحتاجون إليها للخروج بقرار. يجوز من أجل توفير المعلومات المحددة المطلوبة أن تحتاج مؤسستك إلى إجراء بعض التحقيقات الإضافية في الموضوع. في حال ارتأت "الهيئة" أنه من الضروري إجراء زيارة بالموقع، فإننا سنطلب من مؤسستك المساعدة في ضمان الوصول إلى كل الأفراد ذوي الصلة في شركتك والوصول الحر إلى موقعك.

في تقريرها النهائي عن "مراجعة الامتثال"، يجوز أن تقدم "الهيئة" توصيات بشأن كيف يمكن "شركة تمويل التنمية الهولندية" تعزيز تنفيذها للسياسات على العملاء الحاليين والمستقبليين، وهو ما يجوز أن يتضمن العمليات التي تخص مؤسستك.

هل يوجد إطار زمني محدد للعملية؟

في مستهل العملية، سنتناقش "الهيئة" الإطار الزمني مع مؤسستك ومع صاحب الشكوى ومع "شركة تمويل التنمية الهولندية". وسيقترح الخبراء بناءً على تقييم "الهيئة" إطارًا زمنيًا واضحًا للمراحل المتنوعة من العملية.

من ستكون لديه إمكانية الوصول إلى المعلومات التي تقدمها مؤسستي؟

من أجل تمكين خبراء "الهيئة" من معالجة شكاوى وتقييم الموقف، سيطلب من مؤسستك تزويد "الهيئة" بأي وثائق قد تكون ذات صلة بالشكاوى. ستعامل الوثائق المجمعة في العملية بصورة سرية وسيقتصر استخدامها على معالجة الشكاوى. سوف تحرص "شركة تمويل التنمية الهولندية" و"الهيئة" على مراعاة قواعد الخصوصية في التقارير الصادرة عن "الهيئة" والتحديثات على حالة الشكاوى التي ستنشر في موقع ويب "شركة تمويل التنمية الهولندية".

هل سيكون بإمكان مؤسستي التعقيب على التقارير قبل نشرها؟

تجهز "الهيئة"، في نهاية مرحلة فض المنازعات، مسودة تقرير عن نتائج العملية. سنتسلم مؤسستك، وفي نفس التوقيت كل الأطراف الأخرى المشاركة في العملية، مسودة تقرير يمكن التعقيب على وقائعه وتفصيله. ومع تسلم التعقيبات من جميع الأطراف، تختتم "الهيئة" تقريرها وتنشره.

في حالة إجراء "مراجعة امتثال"، تلتزم "شركة تمويل التنمية الهولندية" و/أو "شركة الاستثمار الألمانية" برؤية المسودة الأولى من التقرير الذي يدرس السياسات المنفذة من هذه المؤسسات الواقعة تحت الفحص. ستتم بعد ذلك مشاركة مسودة مُحدّثة مع مؤسستك وصاحب الشكاوى في الوقت نفسه بما يسمح لك بمراجعة الوقائع قبل اختتام التقرير ونشره.

في كلتا المرحلتين، تملك مؤسستك 15 يوم عمل بعد تلقي مسودة التقرير لتقديم ملاحظاتها. ويعود الأمر إلى "الهيئة" فيما يخص تضمين التعقيبات المستلمة في تقريرها من عدمه واتخاذ القرار بشأن النص النهائي.

من سيغطي التكاليف؟

سوف تغطي "شركة تمويل التنمية الهولندية" تكاليف أعمال "الهيئة". لكن سيطلب من شركتك توفير وقت للمناقشة مع أعضاء "الهيئة" وتقديم معلومات. في حالة احتياج شكاوى إلى زيارة بالموقع، تجوز مطالبة مؤسستك بمقابلة خبراء "الهيئة" وتقديم دعم محلي (مؤسسي).

من يمكنني الاتصال به إذا كان لدي أي أسئلة؟

في حال كان لديك أي أسئلة إضافية عن آلية شكاوى "شركة تمويل التنمية الهولندية"، الرجاء التواصل مع مكتب شكاوى "شركة تمويل التنمية الهولندية":

Complaints Office
.Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V
P.O. Box 93060
2509 AB The Hague
The Netherlands

البريد الإلكتروني: complaintsoffice@fmo.nl