

الأعضاء أعضاء فريق المراجعة الخارجية،

نود اولاً ان نشكركم على هذه المراجعة الدقيقة والتوصيات المدروسة.

لقد جاءت هذه المراجعة في وقت مناسب للغاية حيث تتزامن مع تطور البنك للمرحلة القادمة والتي يعد فيها بأن يكون "أكبر وأفضل". فهذه المراجعة من المفترض ان ترسل رسالة مفادها ان البنك يعمل بالتوازي على تعزيز نظام المساءلة الخاص به.

ان هيئة التفتيش كانت دائماً بمثابة منارة المساءلة على مدار الثلاثين عاماً الماضية. ولهذا يحتاج البنك إلى الاستفادة من، والإستثمار في، الثقة التي اكتسبتها الهيئة على مر السنين لإظهار أنه جاد في القيام بعمل "أفضل". أن تقويض هيئة التفتيش، خاصة في هذه المرحلة من تاريخ البنك، من شأنه ان ينطوي على مخاطر تضرر بسمعة البنك.

نحن نتفق مع مخرجات المراجعة التي من مفادها ان الهيكل الحالي والإجراءات المتبعة في التعامل مع الشكاوى مربكة وتشكل مخاطر كبيرة على تضارب المصالح.

بعد قراءة تقريركم وفحص التوصيات والخيارات المختلفة المقترحة لوجود نظام فعال في البنك، نود ان ندافع عن خيار الفصل التام بين الموظفين: التحقق في الامتثال بالسياسات، و تسوية النزاعات.

لماذا يجب فصل الموظفين بشكل كامل؟

1. يساعد الفصل الكامل على تجنب تضارب المصالح وضمان قدرة كلتاوظيفتين على العمل بشكل مستقل وفعال
2. يجب إبراز لجنة التفتيش في الهيكل الإداري، فهي ركن أساسي من أركان مساءلة البنك، وتتمتع بسمعة طيبة وثقة من الجميع، ولهذا لا يجب دمجها ضمن هيكل معقد ومربك.
3. حل النزاعات هو آلية تهدف إلى تسهيل التفاوض بين المشتكين الجهات المقترضة ولكنها لا تضع اي طرف موضع المساءلة. إنها خدمة مهمة ويجب أن تظل مستقلة عن إدارة البنك. ومع ذلك، فإن تسميتها تحت عنوان "المساءلة" مضلل، حيث أنها ليست مكلفة بالمساءلة. يجب أن تسمى بفخر بما تقوم به، أي "خدمة حل النزاعات"
4. بينما يتناول كلاوظيفتين شكاوى من المجتمعات المتضررة، إلا أن أهدافهما تختلف بشكل كبير. تركز وظيفة التحقق – هيئة التفتيش- على إدارة البنك وتجعلها مسؤولة عن الامتثال لسياسات البنك. وتتعامل وظيفة حل النزاعات مع المقترضين والوكالات المنفذة لتسهيل المفاوضات بينهم وبين المشتكين. وليس من مسؤولية خدمة حل النزاعات وضع المقترض أو الجهة المنفذة موضع المساءلة.

ونحث البنك على الموافقة على المقترحات التالية المقدمة من اللجنة:

1. لتحسين إمكانية الوصول والكفاءة للمشتكين:
 - تحتفظ لجنة التفتيش بعملية التسجيل.
 - تبسيط معايير التسجيل.
 - بعد تسجيل القضية، عقد اجتماع إحاطة للمشتكين مع كلاوظيفتين لشرح عمل وإجراءات كل منهما والتحقق مما إذا كانوا يرغبون في المتابعة مع وظيفة التحقق – لجنة التفتيش- أو مع خدمة حل النزاعات.
 - إذا رغب المشتكون في المتابعة مع خدمة حل النزاعات، فيجب تحويل القضية على الفور إلى هذه الخدمة للبدء في إجراءات حل النزاعات.
2. لتعزيز المساءلة داخل البنك:
 - يجب أن تكون لجنة التفتيش قادرة على التحقق بدون وجود شكوى في بعض الحالات كما هو مبين في التقرير.

- يجب أن تكون بعض الشكاوى مؤهلة فقط للامتنال كما هو ظاهر في التقرير.

3. لضمان حصول المجتمعات المتضررة على الإجراء العلاجي المناسب:

- عندما يقدم المشتكون قضايا، يتوقعون الحصول على حل عادل لها سواء من خلال وظيفة التحقق- هيئة التفتيش- أو من خلال خدمة حل النزاعات، ويتوقعون أن يضمن البنك حصولهم على التعويض المستحق لهم.
- منح حق مراقبة تنفيذ الاتفاقية لخدمة حل النزاعات مع عدم إعطاء حق مراقبة خطة العمل لهيئة التفتيش، يقوض وظيفة التحقق التي تقوم بها هيئة التفتيش.
- يجب أن يكون هناك اتساق في مراقبة تنفيذ الإجراءات التصحيحية من قبل كيانات البنك المستقلة، سواء كان ذلك يتم تنفيذه من قبل المقترض (في حالة خدمة حل النزاعات) أو إدارة البنك (في حالة هيئة التفتيش).

وختاماً، نعتقد أن الفصل الكامل لوظائف التحقق وحل النزاعات، مقترنا بالتحسينات المقترحة، أمر أساسي لتعزيز نظام المساءلة في البنك. من خلال تحسين إمكانية الوصول وتعزيز المساءلة الداخلية وضمان التعويض الفعال للمجتمعات المتضررة، يمكن للبنك تعزيز سمعته وبناء الثقة وإظهار التزامه بالشفافية والحوكمة الرشيدة. نحث البنك، أثناء انطلاقه في خطة تطويره، على اعتماد هذه التوصيات للانطلاق في عصر جديد من المساءلة والمسؤولية.