

CORPORATE

Az EBB-csoport  
**Panaszkezelési  
mechanizmusának  
szabályzata**

2018. november



**Európai  
Beruházási  
Bank Csoport**





**Európai  
Beruházási  
Bank**

*az EU bankja*



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

## **AZ EBB CSOPORT PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSÁNAK SZABÁLYZATA**

**2018. november**

## Tartalomjegyzék

Glosszárium.....	3
PREAMBULUM.....	5
SZABÁLYZAT.....	7
1. Hatály.....	7
2. Vezérelvek.....	7
3. Hivatali visszasság.....	8
4. A panasz.....	8
4.1 Általános tudnivalók.....	8
4.2 A panaszok kategóriái és az eljárások típusai.....	9
4.3 Elfogadhatóság.....	9
4.4 A panaszok kezelésének határideje.....	11
4.5 Továbbutalás az európai ombudsmanhoz.....	11
4.6 Nyilvánosságra hozatali és közzétételi szabályok.....	11
4.7 Adatvédelem.....	12
5. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlege.....	12
5.1 A panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részleg szerepe.....	12
5.2 Hatáskör és felelősség.....	13
5.3 Funkciók.....	13
5.4 Rendszeres jelentéstétel.....	14
6. Panaszkezelés.....	15
6.1 Feladatok.....	15
6.2 Vizsgálati módszertan.....	16
6.3 Konzultáció.....	17
7. Külkapcsolatok.....	17
8. Közzététel és figyelemfelkeltés.....	18
9. Felülvizsgálat és konzultáció.....	18
1. melléklet Az EURÓPAI OMBUDSMAN.....	19
1. Ki tehet panaszt?.....	19
2. A panasztétel módja.....	19
3. A panasz tárgya.....	19
a. Elfogadhatóság.....	19
b. A panaszok benyújtásának határideje.....	19
c. Az európai ombudsmannál lefolytatott eljárás kimenetele.....	20

## Glosszárium

**CSO:** Társadalmi szervezet.

**A következtetéseket tartalmazó jelentés** Az EIB-CM vizsgálatának dokumentációját, valamint megállapításait és következtetéseit tartalmazó jelentés a megfeleléségi felülvizsgálatnak alávetett esetekben.

**EIB-CM:** Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlege.

**EBB csoport:** Az EBB-t és az EBA-t magában foglaló, 2000-ben létrejött csoport.

**EBB:** Európai Beruházási Bank.

**Az EBB csoport irányító szervei:** Attól függően, hogy az EBB csoport mely tagját érinti a panasz, a kifejezés jelölheti az EBB Igazgatótanácsát és/vagy az EBB Igazgatási Bizottságát (EBB) vagy az EBA vezérigazgatóját/vezérigazgató-helyettesét (EBA) és az EBA Igazgatótanácsát.

**Az EBB csoport vezetése:** Attól függően, hogy az EBB csoport mely tagját érinti a panasz, a kifejezés jelölheti az EBB Igazgatási Bizottságát és/vagy az EBB főigazgatóit (EBB) vagy az EBA vezérigazgatóját (EBA).

**Az EBB csoport személyzete:** Az EBB csoport személyzetének valamennyi olyan tagja, akinek munkaszerződése van az EBB-vel vagy az EBA-val.

**EBB-projekt:** Az EBB pénzügyi támogatásában részesülő projekt.

**EBA:** Európai Beruházási Alap.

**EBA CE/DCE:** Az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese.

**EO:** Európai ombudsman

**EDPS:** Európai adatvédelmi biztos.

**Kezdeti értékelő jelentés:** Az a jelentés, amely tartalmazza i. a panaszosok által az EBB csoport finanszírozásával megvalósuló műveletek/projektok környezeti és társadalmi hatásaival vagy irányítási aspektusaival kapcsolatban felvetett panaszok kezdeti értékelését, valamint ii. az együttműködésen alapuló eljárás vagy a vizsgálat/megfeleléségi felülvizsgálat vonatkozásában megteendő lépésekre vonatkozó konkrét javaslatokat.

**Közvetítési jelentés:** Az a jelentés, amely tartalmazza i. a közvetítési eljárás leírását, valamint ii. annak eredményét, és amelyről tájékoztatják a közvetítésben részt vevő feleket és az EBB vezetését és/vagy az EBA vezérigazgatóját/vezérigazgató-helyettesét.

**Együttműködésen alapuló vitarendezési eljárás:** Az EIB-CM által lefolytatott eljárás, amelynek célja, hogy kölcsönösen elfogadott és tartós megoldás szülessen a felek között. Különböző típusai vannak: az információk megosztásának elősegítése, párbeszéd/tárgyalás, közös tényfeltárás, valamint formális közvetítés/békkéltetés.

**Közvetítési megállapodás:** Az az egyezség, amely tartalmazza a megállapodás elemeit és a közvetítésben részt vevő felek által tett kötelezettségvállalásokat; a felek általi aláírásával lezárja az EIB-CM által irányított közvetítési eljárást.

**Hivatali visszasság:** Lásd a 3. pontban foglalt fogalom meghatározást.

**Humánerőforrás:** Az EBB csoport illetékes humánerőforrás-ügyi részlegei.

**Szabályzat (vagy politika):** Az EBB csoport azon dokumentuma, amely bemutatja, miként törekszik az EBB csoport előírások meghatározása révén teljesíteni feladatait egy adott területen.

**Eljárásrend (vagy eljárások):** Az EBB csoport azon dokumentuma, amely operatív szabályokba ülteti át az előírásokat, meghatározva az EBB csoport előírásoknak való megfelelése érdekében követendő intézkedések vagy utasítások sorát.

**A projekt „befolyási területe”:** A projekt további tervezett fejlesztéséből adódó vagy más forrásokból származó kumulatív hatások következtében a projekt vagy tevékenység lábnyomán túlmenően érintett területek, egyének és közösségek, vagy a földrajzi területen, bármely meglévő projekt vagy körülmény vonatkozásában gyakorolt hasonló hatások és egyéb, a projekthez kapcsolódó fejlemények, amelyek az átvilágítás elvégzésének időpontjában reálisan várhatóak. A földrajzi vagy térbeli befolyási terület mellett meg kell határozni az időbeli befolyást is.

- Rendeletek:** Másodlagos uniós jogforrások; ezek a dokumentumok kötelező erejű jogszabályok.
- Munkanap:** Bármely olyan (a szombaton és a vasárnapon, a Luxemburgi Nagyhercegség törvényes ünnepnapjain, illetve a munkaszüneti napokon kívüli) nap, amelyen az EBB csoport tevékenységeit folytathatja.
- Előírások:** Az EBB csoport tevékenységeire vonatkozó minőségi minimumkövetelmények (például az EBB által finanszírozott projektek környezeti és társadalmi hatását illetően az EBB környezetvédelmi és társadalmi előírásokat határoz meg tevékenységeire vonatkozóan).
- EUMSZ:** Az Európai Unió működéséről szóló szerződés.

## **PREAMBULUM**

Az EBB csoportot az Európai Beruházási Bank (EBB)<sup>1</sup> és az Európai Beruházási Alap (EBA)<sup>2</sup> alkotja. Az EBB az Európai Unió (EU) finanszírozó szerve, tőkéjét az uniós tagállamok jegyzik. Az EBB alapokmánya jegyzőkönyvként van csatolva az Európai Unióról szóló szerződéshez és az Európai Unió működéséről szóló szerződéshez. Tevékenységeinek végzése során az EBB csoport a Szerződéseknek, az EBB és az EBA alapokmányának, valamint az Európai Unió vonatkozó jogalkotási és szabályozási keretrendszerének megfelelően köteles eljárni. Az EBB csoportnak ezért működésével biztosítania kell, hogy különböző tevékenységei révén támogassa és végrehajtsa az uniós politikákat. A csoporton belül az EBB főként hosszú és közepes lejáratú bankhiteleket nyújt, míg az EBA magántőke-műveletekre szakosodott, és kis- és középvállalkozások (kkv-k) számára nyújt garanciákat és viszontgaranciákat. Az EBB és az EBA szakpolitikai dokumentumainak nem teljes körű felsorolása elérhető az EBB honlapján a <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> címen, illetve az EBA honlapján a [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/all/index.htm](http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm) címen.

Az EBB és az EBA az EU intézményi keretrendszerének részeként és a Szerződések által meghatározott korlátok között az Európai Unió Bíróságának joghatósága alá tartozik, míg az EBB csoport által kezelt uniós források felhasználását az Európai Számvevőszék vizsgálja. Emellett az EBB csoport tevékenységei a 883/2013/EU, Euratom rendeletben foglaltak szerint az Európai Csalás Elleni Hivatal (OLAF) feladatkörébe tartoznak, és azokra az európai ombudsman és az európai adatvédelmi biztos hatásköre is kiterjed. Az EBB magatartása az Aarhusi Egyezmény Megfelelési Bizottság előtt is megtámadható.

A Szerződések és az EBB alapokmánya biztosítják az EBB számára a pénzügyi intézményként való eredményes működéshez szükséges operatív és pénzügyi önállóságot. Az EBB a pénzügyi ágazat fontos partnere, különösen a tőkepiaci hitelfelvétel és a projektfinanszírozás terén. Ezenkívül az EBB – különösen a fejlesztési támogatásra és a külső együttműködésre irányuló uniós politikák keretében eljárva – szorosan együttműködik más nemzetközi pénzügyi intézményekkel, multilaterális fejlesztési bankokkal és bilaterális fejlesztési bankokkal.

Az EBA a kis- és középvállalkozások és a közepes piaci tőkeértékű vállalatok kockázatfinanszírozásának legfőbb biztosítója, központi feladata pedig a finanszírozáshoz jutásuk megkönnyítése. Az EBA kifejezetten erre a piaci szegmensre irányuló kockázati- és növekedéstőke-termékeket, garanciákat és mikrofinanszírozási eszközöket alakít ki és fejleszt tovább. Ezáltal az EBA előmozdítja az innovációt, a kutatást és fejlesztést, a vállalkozói készség, a növekedés és a foglalkoztatás támogatásával kapcsolatos uniós célkitűzéseket.

Az EBB csoport gondoskodik arról, hogy tevékenységei megfeleljenek az uniós jognak és szakpolitikáknak. Azokban az országokban, ahol ezek nem alkalmazandók, az EBB tevékenységeinek végrehajtása során az uniós jogot és szakpolitikákat alkalmazza első számú hivatkozási pontként. Mindennapi műveletei során az EBB csoport emellett szem előtt tartja a banki és a pénzügyi közösség által alkalmazott normákat és gyakorlatokat, különös tekintettel az uniós jog által közvetlenül le nem fedett területekre.

A különféle panaszok kezeléséért a csoport egésze felelősséget visel, mivel ez segíti az EBB csoportot teljesítményének és termékeinek tökéletesítésében. Ennek céljából és az európai ombudsmannal aláírt egyetértési megállapodás alapján az EBB csoport kétszintű panaszkezelési mechanizmussal rendelkezik, amely egy belső szintből – a panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlegből – és egy külsőből – az európai ombudsman hivatalából – tevődik össze. Ez a független külső szervet magában foglaló kétszintű rendszer egyedülálló a multilaterális fejlesztési intézmények panaszkezelési mechanizmusait tekintve.

Panaszkezelési mechanizmusának erősítése és hivatalossá tétele érdekében az EBB csoport közzéteszi az EBB csoport határozatait, tevékenységeit vagy mulasztásait által ténylegesen vagy megítélésük szerint érintett személyek által benyújtott panaszok kezelésére vonatkozó szabályzatot és eljárásrendet. A panaszkezelési mechanizmus szabályzata és eljárásrendje kidolgozásra került az EBB csoport számára.

Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa a nyilvános elszámoltathatóság eszköze, az Európai Unió intézményi kontextusának része. A mechanizmus lehetővé teszi a panaszosok és az EBB csoport közötti viták alternatív és megelőző jellegű rendezését. Emellett a panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részleg a megfelelő ügyintézés közös célja érdekében segítséget nyújt az EBB csoport számára, tanácsokkal látva el azzal kapcsolatban, hogy miképpen tökéletesíthetné tevékenységeit.

<sup>1</sup> Európai Beruházási Bank (EBB) – [www.eib.org](http://www.eib.org).

<sup>2</sup> Európai Beruházási Alap (EBA) – [www.eif.org](http://www.eif.org).

Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának egyik fő célja, hogy biztosítsa az EBB csoport érdekelt felei számára a meghallgatáshoz való jogot és a panasztételi jogot, hangot adva ezáltal a hivatali visszasságokkal kapcsolatos aggályaiknak.

Ez a dokumentum semmiféle további igazságszolgáltatáshoz való jogot nem biztosít a benne meghatározott eljárás keretében panaszt benyújtó személyek számára.

Az EBB és az EBA Igazgatótanácsa 2018. november 12-én, illetve 13-án nyilvános konzultáció lefolytatását követően jóváhagyta az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusára vonatkozó szabályzat jelen változatát.



## **SZABÁLYZAT**

### **1. Hatály**

- 1.1. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzata és eljárásrendje az állítólagos hivatali visszásságok miatt az EBB csoporttal szemben benyújtott panaszokra alkalmazandó.
- 1.2. Az EBB csoporttal szembeni panasztételi jog gyakorlásakor bármely személy előtt kétszintű eljárás áll nyitva, amely egy belső – a panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó egység (EIB-CM) előtti – és egy külső – az európai ombudsman előtti – eljárásból tevődik össze. Ennek céljából az EBB és az európai ombudsman 2008-ban egyetértési megállapodást írt alá.
- 1.3. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa olyan folyamat, amelyben valamennyi érintett szereplő összjátékára van szükség, irányítását és koordinálását pedig az EIB-CM végzi.
- 1.4. Azok a személyek, akik nem ismerik az EBB csoportra alkalmazandó politikákat, eljárásokat vagy előírásokat, szintén nyújthatnak be panaszokat. Nekik nem kell megjelölniük a konkrét politikát, eljárást vagy előírást, és nem kell közvetlenül kifogásolniuk az EBB csoport konkrét politikának, eljárásnak vagy előírásnak való meg nem felelését.
- 1.5. Az EBB csoportnak az EBB és az EBA tevékenységei során megvalósuló tiltott magatartás megelőzésére és megakadályozására vonatkozó politikája a csalást, a korrupciót, az összejátszást, a kényszer alkalmazását, az igazságszolgáltatás akadályozását, a pénzmosást és a terrorizmus finanszírozását („tiltott magatartást”) érintő állításokra alkalmazandó. Ezek bejelentésének módját illetően további tájékoztatás található az EBB honlapján<sup>3</sup>, illetve az EBA weboldalán<sup>4</sup>.
- 1.6. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusánál történő panaszbenyújtás nem sérti azokat a szabályokat, amelyek értelmében a panaszos(ok) az Európai Unió működéséről szóló szerződéssel összhangban és az abban meghatározott feltételekkel bírósági eljárást indíthat(nak) az Európai Unió Bíróságán.
- 1.7. Emellett az EBB alapokmányának 27. cikkében foglaltaknak megfelelően az egyrészről az EBB, másrészről annak hitelezői, adósai vagy bármely más személy közötti jogvitákban a hatáskörrel rendelkező nemzeti bíróság jár el, kivéve azokat az eseteket, amelyekben az Európai Unió Bírósága rendelkezik hatáskörrel.

### **2. Vezérelvek**

- 2.1 A mindenkori alkalmazandó jogi korlátok keretei között az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa működését és eredményeit tekintve *átlátható*.
- 2.2 Az EIB-CM *független* az EBB csoport azon szolgálataitól, amelyek a panaszos(ok) által megtámadott tevékenységekért felelnek.
- 2.3 Az EIB-CM *hatékonyan* jár el annak érdekében, hogy *időben* válaszoljon az EBB csoport döntései által érintett vagy magukat érintettnek érző személyek által a hivatali visszásságokkal kapcsolatban megfogalmazott aggályokra.
- 2.4 Az EIB-CM *hozzáférhető* az érintettek, képviselőik és/vagy az érdeklődő szervezetek vagy magánszemélyek számára. Fő célja a panaszok áttekintése és elemzése az időben nyújtott érdemi válaszok elkészítése érdekében.
- 2.5 A fenti elvek alapján az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának fejlesztéséről nyílt, nyilvános konzultációt kell indítani az EBB csoport különböző érdekelt felei körében.
- 2.6 Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusánál panaszt benyújtó személyeket semmiféle megtorlás, visszaélés vagy megkülönböztetés nem érheti amiatt, hogy éltek panasztételi jogukkal. Ez egyaránt vonatkozik az EBB csoportra és az EBB csoporttal üzleti kapcsolatban álló valamennyi partnerre. Az EBB csoport elkötelezett amellett, hogy lépéseket tesz a panaszosokkal és a panaszokhoz kapcsolódóan érintett személyekkel szembeni megtorlás potenciális kockázatának megelőzése és kezelése érdekében.

<sup>3</sup> <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

<sup>4</sup> [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/anti\\_fraud\\_policy.htm?lang=-en](http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en)

### 3. Hivatali visszásság

- 3.1. Hivatali visszásság alatt a nem megfelelő vagy rossz ügyintézés értendő. Akkor fordul elő, ha az EBB csoport nem egy rá nézve kötelező szabálynak vagy elvnek megfelelően jár el, beleértve ebbe saját politikáit, előírásait és eljárásait. A hivatali visszásságokra példák az adminisztratív szabálytalanságok, a jogellenes megkülönböztetés, a tájékoztatás indokolatlan megtagadása, a hatáskörrel való visszaélés, a szükségtelen késedelmek, valamint az, ha az EBB csoport nem teljesíti saját kötelezettségeit az EBB csoport által finanszírozott projektek értékelése és nyomon követése terén.
- 3.2. A hivatali visszásság fogalma magában foglalja továbbá azt is, ha az EBB csoport nem tesz eleget az emberi jogoknak<sup>5</sup>, az alkalmazandó jogszabályoknak vagy a jó közigazgatás elveinek.
- 3.3. A hivatali visszásság emellett vonatkozhat az EBB csoport tevékenységeinek környezeti vagy társadalmi hatásaira, valamint a projektciklusokkal kapcsolatos politikákra és az EBB csoport egyéb alkalmazandó politikáira. Az EBB csoport azzal kapcsolatos kötelezettségeit, hogy a projekteknek meg kell felelniük a nemzeti és az uniós jogszabályoknak, az EBB csoport politikái és eljárásai határozzák meg.
- 3.4. A hivatali visszásság mindig az intézményre (az EBB csoport egyik tagjára) vonatkozik, nem pedig az intézmény személyzetének egyes tagjaira.

### 4. A panasz

#### 4.1 Általános tudnivalók

- 4.1.1 A panasz az EBB csoport által állítólagosan elkövetett hivatali visszásságról szóló írásbeli beadvány, amelynek nyomán az EBB csoport intézkedhet a megfelelés és a helyes hivatali magatartás helyreállítása érdekében<sup>6</sup>.
- 4.1.2 A panaszok jellegüket tekintve eltérőek, és a panasz tartalmától függően bizonyos intézményekhez/funkciókhoz kell benyújtani őket.
- 4.1.3 A panasz az EBB csoporthoz címzett írásbeli beadvány útján nyújtható be, lehetőség szerint az e célra szolgáló e-mail címre ([complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org)) küldött e-mailben, a <http://www.eib.org/complaints/form> címen elérhető online panasztételi űrlap kitöltésével, faxüzenetben, vagy közvetlenül az EIB-CM, az EBB csoport valamely helyi képviseleti irodája vagy az EBB csoport személyzetének bármely tagja részére megküldve.
- 4.1.4 A panaszosok az Unió egyik hivatalos nyelvén írhatnak, és jogukban áll ugyanazon a nyelven választ kapni. Azon panaszok esetében, amelyeket nem az Unió valamely hivatalos nyelvén nyújtottak be, a panaszosokat tájékoztatják erről a rendelkezésről, felkérve őket, hogy panaszukat az Unió valamely hivatalos nyelvén is küldjék meg. Az Unión kívüli hitelezési műveletekre vonatkozó panaszok esetében az EIB-CM lehetőség szerint törekszik arra, hogy a panaszokat és a dokumentumokat a projekt országának hivatalos nyelvén dolgozzák fel.
- 4.1.5 A panasz tárgyát (lehetőleg a hivatali visszásságra vonatkozó állítások megjelölésével) világosan fel kell tüntetni, csakúgy, mint lehetőség szerint a panaszos követeléseit, azaz azt, hogy konkrétan mit kíván a panaszos elérni a panaszával. Minden vonatkozó információt a panasz részeként kell benyújtani. A panaszos kérelmezhet vizsgálatot/megfelelőségi felülvizsgálatot vagy közvetítést. Szükség esetén az EIB-CM további levélváltás keretében kérheti a panaszost aggályai lényegének tisztázására. Amennyiben a panasz általánosan van megfogalmazva, az EIB-CM meghatározhatja azokat az elemeket, amelyeket lényegében az EIB-CM hatáskörébe tartozó, hivatali visszásságra vonatkozó állításokként kell értelmezni.
- 4.1.6 Az információkhoz való hozzáférésre irányuló kérelmeket, valamint az EBB, illetve az EBA finanszírozási eszközeire, programjaira, tevékenységeire, szervezetére és célkitűzéseire vonatkozó megkereséseket az [infodesk@eib.org](mailto:infodesk@eib.org), illetve az [info@eif.org](mailto:info@eif.org) címre kell küldeni.

<sup>5</sup> Az általa finanszírozott projektek vonatkozásában az EBB csoport jogokon alapuló megközelítést alkalmaz, amely tükrözi az Európai Unió Alapjogi Chartájában és az ENSZ által elfogadott Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában rögzített elveket.

<sup>6</sup> <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

## 4.2 A panaszok kategóriái és az eljárások típusai

4.2.1 A teljeskörűen az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának eljárásrendjében részletezett eljárástípusok a következők:

- **„Standard eljárás”** – ez alkalmazandó valamennyi panasz esetében, amennyiben az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának eljárásrendje másképp nem rendelkezik.
- **„Kibővített eljárás”** – a „K” és „F” jelű panaszok esetében alkalmazandó.
- **„Egyszerűsített eljárás”** – a könnyen és gyorsan orvosolható panaszok esetében alkalmazandó. Ilyenek különösen azok, amelyek – a panaszos által felvetett aggályok jellegéből adódóan – levélben gyorsabban és hatékonyabban rendezhetők, mint a standard eljárás lépéseit követve.

4.2.2 A fentiekén kívül a **„Megelőzési eljárás”** – a „K” és „F” jelű panaszok esetében alkalmazandó, ha az állítólagos tevékenység egy még meg nem hozott döntésre vagy intézkedésre vonatkozik, illetve mulasztás esetében amennyiben az intézkedés EBB csoport általi meghozatalának határideje még nem telt le, és ezért az EBB csoport szolgálatainak lehetőségük van a panaszos által felvetett aggályok kezelésére.

A panaszok típusai	
Projekttekkel/műveletekkel kapcsolatos panaszok	I – Információkhoz való hozzáférés
	K – A finanszírozott projektek/műveletek környezeti és társadalmi hatásai
	F – A finanszírozott műveletek irányítási aspektusai

A panaszok típusai	
Nem projekttekkel/műveletekkel kapcsolatos panaszok	I – Információkhoz való hozzáférés
	Ü – Ügyfelekkel és beruházókkal fennálló kapcsolatok
	S – Saját irányítás/ügyintézés, beleértve a saját beszerzéseket
	H – Humánerőforrások

## 4.3 Elfogadhatóság

4.3.1 Panaszt bármely természetes vagy jogi személy tehet, aki úgy véli, hogy hivatali visszásság áll fenn az EBB csoport részéről annak döntései, intézkedései és/vagy mulasztásai tekintetében.

### Az EIB-CM szabályzatának hatáskörén kívül eső panaszok

4.3.2 Az EIB-CM nem kezel olyan panaszokat, amelyeket nemzetközi szervezetekkel, az EBB csoport partnereivel, köztük hitelfelvevőkkel/projektgazdákkal, uniós intézményekkel és szervekkel, nemzeti, regionális vagy helyi hatóságokkal (például kormányzati szervekkel, állami ügynökségekkel és helyi tanácsokkal) szemben nyújtottak be. Ilyen esetekben az EIB-CM tájékoztathatja a panaszost annak lehetőségéről, hogy panaszával egy másik hatósághoz fordulhat, amely illetékes lehet az ügyben.

4.3.3 Az EBB/EBA irányító szervei által meghatározott EBB/EBA-politikák jogszerűségét vitató panaszokkal nem az EIB-CM foglalkozik, hanem az EBB főtitkára, illetve az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese jár el ügyükben.

4.3.4 Az EBB csoport beruházási megbízását, önmagában a finanszírozási vagy beruházási határozatait, hitelpolitikáját vagy a mérlegelési jogkörében meghozott egyéb kapcsolódó, tisztán üzleti vagy banki döntéseit érintő panaszokkal az EIB-CM nem foglalkozik.

4.3.5 Az EBB csoport személyzetének tagjai által benyújtott panaszokat nem az EIB-CM kezeli. Ezeket az ügyeket más vonatkozó belső mechanizmusok révén folytatják le, ideértve a Humánerőforrás-részleg, illetve az esettől függően az EBA HR-részlege feladatkörébe tartozó mechanizmusokat a munkaügyi kapcsolatok vonatkozásában, és/vagy a Megfelelési Igazgatóság, illetve az EBA megfelelési részlegének mechanizmusait az EBB csoport magatartási kódexéhez kapcsolódó ügyekben.

- 4.3.6 Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa nem foglalkozhat a projektek közbeszerzéseit érintő panaszokkal; azok az EBB projektekkel kapcsolatos közbeszerzésekre vonatkozó panaszkezelési rendszerének hatáskörébe tartoznak.
- 4.3.7 Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa nem foglalkozhat az EBB csoport csalás elleni politikáiban<sup>7</sup> meghatározott tiltott magatartásra vonatkozó állításokkal; ezeket az EBB csoport illetékes szolgálatai kezelik. Amennyiben a vizsgálat során úgy tűnik, hogy egyes állítások tiltott magatartásra vonatkoznak, a panasz adott részét az EBB csoport alkalmazandó politikáival és eljárásaival összhangban átadják az EBB csoport illetékes szolgálatainak.
- 4.3.8 Amennyiben a panaszt i. már benyújtották az EBB csoport valamely tagjával szemben egy másik közigazgatási vagy bírósági jogorvoslati mechanizmushoz, vagy ii. a későbbiekben benyújtják, vagy iii. más közigazgatási vagy bírósági jogorvoslati mechanizmus keretében már rendezték, az EIB-CM a panasszal nem tud foglalkozni. Ugyanakkor a valamely harmadik féllel szembeni panaszok más közigazgatási vagy bírósági jogorvoslati mechanizmusok keretében függőben lévő vagy lezárt vizsgálata nem zárja ki azt, hogy az EIB-CM a hivatali visszasságok ügyében felülvizsgálja az EBB csoport intézkedéseit.
- 4.3.9 Amennyiben egy panasz az EIB-CM szabályzatának hatáskörén kívül esik, és az EBB valamely másik belső szervezeti egysége hatáskörrel rendelkezik a panaszt illetően, az EIB-CM az adott szervezeti egységhez utalja a panaszt, összhangban az EBB személyzetének a nyilvánossággal fenntartott kapcsolatai tekintetében alkalmazandó helyes hivatali magatartására vonatkozó kódexszel.

#### *Az elfogadhatóság feltételei*

- 4.3.10 A panaszokat egy éven belül kell benyújtani, attól az időponttól számítva, amikor az állítás alapját képező tények észszerűen ismertté válhattak a panaszos számára.
- 4.3.11 Nem fogadhatók el a névtelenül benyújtott panaszok, az elérhetőségeket – például a panaszos postai címét vagy e-mail címét – nem tartalmazó panaszok, valamint azok a panaszok, amelyek célja gazdasági versenyelőny szerzése, vagy amelyek túlzóak, ismétlődőek, vagy jellegüket tekintve egyértelműen komolytalanok vagy rosszindulatúak.
- 4.3.12 A valamely hitelezési műveletet érintő és a „K” vagy „F” kategóriába tartozó panaszok annyiban fogadhatók el, amennyiben az adott műveletet/projektet az EBB csoport finanszírozta, hagyta jóvá vagy legalább aktívan mérlegeli a finanszírozását<sup>8</sup>.

#### *Projektekkel kapcsolatos panaszok*

- 4.3.13 A panaszok elfogadhatósága ellenére lehetnek korlátai a benyújtott panaszok feldolgozásának, amennyiben (például a hitel teljes összegének visszafizetését követően) már nem áll fenn szerződéses kapcsolat a hitelfelvevővel/projektgazdával, mivel az EBB-nek nincs lehetősége a megfelelés helyreállítására.
- 4.3.14 A projekt nemzetközi, uniós, nemzeti vagy helyi előírásoknak való megfelelése a projektgazdák és a helyi hatóságok felelőssége. Az EBB csoportnak ugyanakkor ellenőriznie kell az alkalmazandó politikáinak, eljárásainak, illetve előírásainak való megfelelést. A panaszok az EBB csoport projektjei tervezésének, végrehajtásának vagy hatásának bármely aspektusára vonatkozhatnak, ideértve egyebek mellett a következőket:
- a projekt átvilágítása;
  - a projekt társadalmi és környezeti hatásainak enyhítését célzó intézkedések megfelelősége;
  - az érintett közösségek, kisebbségek és kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok projektbe való bevonására irányuló rendelkezések;
  - a projekt nyomon követése.

<sup>7</sup> A tiltott magatartás a korrupciót, a csalást, az összejátszást, a kényszer alkalmazását, az igazságszolgáltatás akadályozását, a pénzmosást és a terrorizmus finanszírozását foglalja magában. Lásd az EBB csalás elleni politikáját a [http://www.eib.org/attachments/strategies/anti\\_fraud\\_policy\\_20130917\\_hu.pdf](http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_hu.pdf) címen, valamint az EBA csalás elleni politikáját a [http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti\\_Fraud\\_Policy.pdf](http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf) oldalon.

<sup>8</sup> A projekt finanszírozásának aktív mérlegelésére vonatkozó hivatalos döntés az Igazgatási Bizottság értékelésre irányuló határozata.

#### 4.4 A panaszok kezelésének határideje

- 4.4.1 Az EBB csoport törekszik a mihamarabbi válaszadásra, és gondoskodik az előírt és/vagy megállapított határidők és értesítések betartásáról.
- 4.4.2 A végső válaszadás határideje a panasz típusától függ, és az eljárásrendben kerül meghatározásra. Indokolt okokból a határidő a panaszos tájékoztatását követően meghosszabbítható. Az EBB munkanyelveitől (a franciától és az angoltól) eltérő uniós nyelveken benyújtott panaszok esetében a fordításhoz szükséges idő miatt hosszabb panaszkezelési határidőkre lehet szükség.
- 4.4.3 Amennyiben az EIB-CM nem tud az előírt határidőn belül választ adni a panaszosnak, az EIB-CM erről a határidő lejártá előtt tájékoztatja a panaszost, és megjelöli a késedelem indokait.
- 4.4.4 A „K” és „F” jelű panaszokhoz kapcsolódó közvetítés esetében a határidőket a panaszossal egyeztetve meghosszabbítják annak érdekében, hogy átfogóan be lehessen vonni az érdekelt feleket, és meg lehessen felelni a jogos elvárásoknak.
- 4.4.5 Az információkhoz való hozzáférést érintő („I” jelű) panaszok egyedi jellemzőire tekintettel az EIB-CM a megkereséseket igyekszik a lehető legrövidebb időn belül feldolgozni. Amennyiben mód van rá, az EIB-CM a határidőket a panaszossal egyeztetve állapítja meg.

#### 4.5 Továbbutalás az európai ombudsmanhoz

- 4.5.1 Azok a panaszosok, akik nem elégedettek az EIB-CM előtt lefolytatott eljárás eredményével vagy az EBB csoport válaszával, hivatali visszásság miatt panaszt nyújthatnak be az európai ombudsmanhoz az EBB csoporttal szemben.
- 4.5.2 Végső válaszában az EBB csoport biztosítja, hogy a panaszosok tájékoztatást kapjanak az európai ombudsmannál történő panasztétel lehetőségéről.
- 4.5.3 Az európai ombudsman hivatala a Maastrichti Szerződéssel jött létre 1992-ben azzal a céllal, hogy kezelje az Európai Közösség intézményeinél és szerveinél előforduló állítólagos hivatali visszásságokkal kapcsolatos panaszokat. Így az uniós polgárok és/vagy lakosok állítólagos hivatali visszásság miatt panaszt nyújthatnak be az európai ombudsmanhoz az EBB csoporttal szemben, amennyiben nem tartják kielégítőnek az EBB csoport választát.
- 4.5.4 Annak érdekében, hogy a valamely uniós tagállamban lakóhellyel nem rendelkező nem uniós polgárok jobban hozzáférjenek az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusához, az EBB és az európai ombudsman egyetértési megállapodást írt alá, amelynek értelmében amennyiben egy panasz kizárólag az EK-Szerződés 195. cikke (a jelenlegi EUMSZ 228. cikke) alapján minősül elfogadhatatlannak<sup>9</sup>, az európai ombudsman vállalja, hogy szisztematikusan él saját kezdeményezési jogkörével a nem uniós panaszosok által benyújtott panaszok kezelése érdekében.
- 4.5.5 Emellett az egyetértési megállapodás rögzíti a munkamegállapodásokat arra vonatkozóan, hogy mi az európai ombudsman vizsgálatának kiindulópontja, mire terjed ki az európai ombudsman általi felülvizsgálat hatóköre, valamint hogy az EBB belső mechanizmusa az európai ombudsman alapokmánya 2. cikkének (4) bekezdésében előírt megelőző közigazgatási lépésnek minősül<sup>10</sup>. Az európai ombudsmanra vonatkozóan az I. melléklet szolgál további információkkal.

#### 4.6 Nyilvánosságra hozatali és közzétételi szabályok

- 4.6.1 Az átláthatóság érdekében a panaszok nem minősülnek bizalmasnak. A nem bizalmas kezelés azt jelenti, hogy az EBB csoport a panaszkezelés tekintetében érintett belső és külső felek számára bármilyen formában közreadhatja a közölt információkat.
- 4.6.2 A panaszosoknak jogukban áll beadványukban rögzíteni, hogy panaszukat bizalmasan kell kezelni. A bizalmas kezelés jelentősen korlátozhatja az EIB-CM panaszkezelési képességét, és nem mentesíti az EBB csoportot azon kötelezettsége alól, hogy hozzáférést biztosítson a panaszhoz az illetékes uniós hatóságok számára.
- 4.6.3 A panasz átvételéről szóló elismervény kiadásakor a panaszost felkérjük, jelölje meg, hozzájárul-e ahhoz, hogy az EIB-CM közölje nevét külső érdekelt felekkel.

<sup>9</sup> A panaszos nem rendelkezik állampolgársággal/lakóhellyel (vagy jogi személy esetében bejegyzett székhellyel) az Európai Unió valamely tagállamában.

<sup>10</sup> Az Európai Parlament 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozata (1994. március 9.) az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről, HL L 113., 1994.5.4., 15. o.

- 4.6.4 Azon eseteket kivéve, amikor a panaszos teljes mértékben bizalmas kezelést kérelmezett, valamennyi elfogadható panaszt közzétesznek az EBB honlapján, csatolva az ügy összefoglalóját, az EIB-CM következtetéseket és a vonatkozó jelentéseket. A panaszos személyazonossága csak a panaszos hozzájárulása esetén kerül közzétételre (4.6.3. pont).
- 4.6.5 A panaszhoz kapcsolódó dokumentumokat érintő információkhoz való hozzáférésre az EBB csoport átláthatósági politikájának rendelkezései alkalmazandók.
- 4.6.6 A panasz részeként vagy a panaszos(ok) további leveleinek részeként megfogalmazott információkérésekhez több időre lehet szükség, mint az EBB csoport átláthatósági politikájában meghatározott eljárások révén közvetlenül az EBB csoport illetékes szolgálataihoz intézett információkérések esetében.

#### 4.7 **Adatvédelem**

- 4.7.1 A panaszok személyes adatokat tartalmazhatnak a panaszos(ok)ra, illetve valamely harmadik félre vonatkozóan. A személyes adatok EBB csoport általi feldolgozása tekintetében az adatvédelemre vonatkozó uniós jogi keret vonatkozó szabályai az irányadók.

### 5. **Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlege**

#### 5.1 **A panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részleg szerepe**

- 5.1.1 A panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részleg (EIB-CM) az EBB csoportnak a panaszkezelési mechanizmusra vonatkozó szabályzat és eljárásrend végrehajtásáért felelős szervezeti egysége, beleértve jogállását, hatáskörét, felelősségi köreit, magatartási szabályait, valamint az európai ombudsmannal és az EBB csoport más szolgálataival fennálló kapcsolatát.
- 5.1.2 Az EIB-CM a főfelügyelő által vezetett független Főfelügyelet részeként működik. Az EIB-CM vezetője áll az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának élén, és a független főfelügyelő égisze alatt ő felel a panaszkezelési mechanizmus irányításáért, fejlesztéséért, végrehajtásáért és nyomon követéséért.
- 5.1.3 Az EIB-CM mint belső mechanizmus feladata az EBB csoportnál előforduló állítólagos hivatali visszaosságokkal kapcsolatos valamennyi kívülről érkező panasz központi és objektív kezelése. Az EIB-CM emellett foglalkozik az EBB csoporttal szemben az európai ombudsmanhoz benyújtott panaszokkal, valamint mindazon egyéb, bíróságon kívüli panaszokkal, amelyeket nemzetközi intézményekhez vagy szervekhez nyújtottak be, és amelyek (közvetlenül vagy közvetve) érintik az EBB csoportot.
- 5.1.4 Az EIB-CM független az operatív tevékenységektől, biztosítandó, hogy minden egyes panaszt a legmagasabb szintű objektivitással kezeljenek, egyidejűleg védve az EBB csoport valamennyi belső és külső érdekelt felének érdekeit. A Főfelügyelőség részeként működő EIB-CM működési függetlenségét és eredményességét az EIB-CM vezetője biztosítja, aki felel i. a panaszok elfogadhatóságáért, ii. az adott panasz esetében végzendő közvetítés és/vagy vizsgálat típusáért, valamint iii. az EIB-CM által készített jelentések végleges változatáról történő határozathozatalért.
- 5.1.5 Az EIB-CM az ügyekre vonatkozó végleges jelentéseit (az eljárásrendben meghatározott, következtetéseket tartalmazó jelentéseket és közvetítési jelentéseket) benyújtja az EBB Igazgatási Bizottságához vagy – az EBA-t érintő ügyekben – az EBA vezérigazgatójához.
- 5.1.6 A külső érdekelt felek által benyújtott panaszokon kívül az EIB-CM általi vizsgálat (értékelés, vizsgálati vagy közvetítési eljárás) elindítható továbbá:
- az elnök, az EBB Igazgatási Bizottsága vagy az EBA vezérigazgatója által megfogalmazott külön kérésre;
  - a főfelügyelő részéről saját kezdeményezésére vagy az EIB-CM vezetőjének indokolással ellátott javaslatára.
- 5.1.7 Az EIB-CM feladatait pártatlanul látja el, elismerve az EBB csoport többi szervezeti egységének hatásköreit és felelősségi köreit.

- 5.1.8 A hatáskörébe tartozó kérdésekben ki kell kérni az EIB-CM véleményét, amely a csoportra nézve alkalmazandó szabályokkal és előírásokkal összhangban közzéteheti észrevételeit, vagy hozzájárulhat észrevételeinek közzétételéhez.
- 5.1.9 Az EIB-CM tanácsadással segíti az EBB csoportot azzal kapcsolatban, hogy miképpen tökéletesíthetné tevékenységeit a megfelelő ügyintézés közös célja érdekében.
- 5.1.10 Az EIB-CM közreműködik a panaszkezeléssel kapcsolatos stratégiák, szabályzatok és eljárások kialakításában, és felelős azok végrehajtásáért és kommunikálásáért.
- 5.1.11 A panaszkezelési mechanizmus jellegéből fakadóan az EIB-CM – működési függetlenségének fenntartása mellett – együttműködik az EBB csoport valamennyi szervezeti egységével. Az EBB csoportot irányító szervek vonatkozó hatásköreinek sérelme nélkül az EIB-CM nyilvános jelentéseinek és kapcsolódó dokumentumainak kiadása és közzététele során belső és külső befolyástól mentesen jár el.
- 5.1.12 A lehetséges későbbi panaszok megelőzése céljából az EIB-CM felülvizsgálja a vonatkozó dokumentumokat, és nyomon követi az EBB csoport műveleteinek vonatkozásában eljáró külső érdekelt felek tevékenységeit.
- 5.1.13 Az EIB-CM megfelelő költségvetési támogatásban részesül annak biztosítása érdekében, hogy megfelelő időben el tudja végezni tevékenységeit.

## 5.2 Hatáskör és felelősség

- 5.2.1 Az európai jogszabályok – különösen az EUMSZ 339. cikke és az alkalmazandó uniós jog (nevezetesen a piaci visszaélésekről szóló rendelet és irányelv, valamint az EBB csoport vonatkozó politikái) – szerinti szakmai titoktartás kötelezettségének sérelme nélkül az EIB-CM feladatainak végrehajtása során jogosult arra, hogy hozzáférjen a feladatai elvégzéséhez szükséges valamennyi információhoz. Ennek következtében az EBB csoport személyzete köteles haladéktalanul, teljeskörűen és hatékonyan együttműködni az EIB-CM-mel, összhangban az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzatával és eljárásrendjével, különös tekintettel a határidők betartására, valamint az EBB csoport előírásainak és politikáinak követésére. Panasz beérkezésekor az EBB csoport személyzetének tagjai kötelesek a panaszt haladéktalanul továbbítani az EIB-CM-hez.
- 5.2.2 Az EIB-CM működési függetlenségének javítása érdekében az EBB csoport EIB-CM-nél dolgozó vagy EIB-CM-et felügyelő munkatársainak külön magatartási szabályokat kell alkalmazniuk és betartaniuk. Az e szabályokban megállapított jogokat és kötelezettségeket az EBB/EBA személyzetére vonatkozó magatartási kódexben és az EBB/EBA személyzetére alkalmazandó egyéb politikákban és rendelkezésekben rögzített elvekkel, szabályokkal és eljárásokkal összhangban kell gyakorolni.
- 5.2.3 Az EIB-CM jellegére és hatáskörére tekintettel az EIB-CM kötelezettséget vállal arra, hogy a konstruktív együttműködés érdekében konzultál és információcserét folytat a releváns érdekelt felekkel, beleértve a marginalizált közösségeket és a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportokat.

## 5.3 Funkciók

- 5.3.1 Az EIB-CM az alábbi négy funkciót tölti be:
- panaszvizsgálási funkció – az EIB-CM felel az EBB csoporttal szembeni panaszokkal kapcsolatos vizsgálatokért/megfelelőségi felülvizsgálatokért;
  - közvetítési funkció – az EIB-CM különböző formákban közvetítést biztosít a panaszos és/vagy a projektgazda között, adott esetben a nemzeti hatóságok és/vagy az EBB csoport illetékes szolgálatainak részvételével;
  - tanácsadási funkció – (felelősségi körein belül) – az EIB-CM a panaszokból levont tanulságok alapján belső írásbeli tanácsadást biztosít az EBB vezetése és/vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese számára a politikákhoz, előírásokhoz, eljárásokhoz, iránymutatásokhoz, erőforrásokhoz és rendszerekhez kapcsolódó tágabb és rendszerszintű kérdésekben;
  - nyomonkövetési funkció – az EIB-CM nyomon követi a további fejleményeket, a lezárt panaszok vonatkozásában megállapított korrekciós intézkedések és ajánlások végrehajtását – beleértve a közvetítés révén elért megállapodásokat –, valamint az EBB csoport tanácsadó jellegű véleményekre adott válaszát.

### 5.3.2 Funkcióinak teljesítése során az EIB-CM:

- értékeli a panaszos(ok) által felvetett, hivatali visszasságokkal kapcsolatos aggályokat;
- minden egyes elfogadható panasz esetében értékeli az EBB csoport vonatkozó keretszabályozásának való megfelelést, és jelentést készít az értékelésről;
- az azonosított problémák megoldásához való hozzájárulás révén megelőzi a hivatali visszasságok potenciális előfordulását;
- az illetékes belső és külső érdekelt felekkel együttműködve megkísérli konszenzusos folyamat keretében megoldani a panaszosok által felvetett problémákat, problémamegoldó és megelőző jellegű vitarendezési funkciót töltve be;
- tanácsadást nyújt és ajánlásokat fogalmaz meg az EBB vezetése és/vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese számára;
- adott esetben nyomon követi a korrekciós intézkedések megtételére irányuló erőfeszítéseket és jelentést készít róluk.

### 5.3.3 A fenti funkciók ellátásának biztosítása érdekében az EIB-CM elsősorban a megfelelésre összpontosít. Az EIB-CM megfelelési felülvizsgálata nem feltétlenül korlátozódik a meglévő politikáknak és eljárásoknak való megfelelés vizsgálatára (amely inkább egy rutinszerű ellenőrzésre hasonlít), hanem magában foglalhatja az előírásoknak való megfelelés átfogó felülvizsgálatát is, különösen a környezeti és társadalmi hatásokkal kapcsolatos panaszok esetében.

Az EIB-CM felülvizsgálja a Bank és az EBA tevékenységeit annak megállapítása érdekében, hogy a Banknak vagy az Alapnak betudható hivatali visszasság áll-e fenn. E célból az EIB-CM áttekinti, hogy az EBB szolgálatai következetes és észszerű magyarázatot adtak-e álláspontjukra, és hogy az az adott időben azonosítható teljes körű, pontos és megbízható információkon alapult-e. Az EIB-CM szükség esetén technikai szakértelem igénybevételével felülvizsgálja a tényállást, hogy független véleményt alkothasson arról, volt-e nyilvánvaló hiba a Bank álláspontjában, vagy sor került-e az adott időpontban a szolgáltatásra alkalmazandó szabályok nyilvánvaló megsértésére. A hivatali visszasságokra vonatkozóan az EIB-CM által elvégzett felülvizsgálatok nem hivatottak helyettesíteni a szolgáltatások általi szakmai véleményalkotást.

Ezek a felülvizsgálatok egyebek mellett azokra a helyzetekre terjednek ki, amikor:

- jelentős különbségek vannak egyrészt a panaszos által szolgáltatott vagy egyébként nyilvánosan rendelkezésre álló információk és másrészt az EBB csoport érintett szolgálatai és/vagy a projektgazda által nyújtott információk között;
- egyértelmű jelek mutatnak arra, hogy az EBB csoport érintett szolgálatai nem tekintették át a projektgazda vagy más releváns nemzetközi, nemzeti vagy helyi hatóságok által az EBB csoport átvilágítása vagy nyomon követése keretében szolgáltatott információkat.

### 5.3.4 Adott esetben az EIB-CM hatásköre kiterjed a *problémamegoldásra és/vagy közvetítésre*, ami hitelt érdemlő alternatívát jelenthet a teljes körű vizsgálatokkal szemben. A problémamegoldó vagy vitarendezési funkció gyakorlása során az EIB-CM előmozdítja a párbeszédet annak érdekében, hogy az összes fél számára elfogadható megoldásokat lehessen találni.

### 5.3.5 A közvetítési funkciónak a vizsgálati funkciótól való világos – külön személyzettel történő – különválasztása biztosítja, hogy az előbbi független és pártatlan funkcióként működjön az EIB-CM keretein belül, a problémamegoldáshoz szükséges szakértelemmel és erőforrásokkal.

## 5.4 Rendszeres jelentéstétel

### 5.4.1 Az EIB-CM negyedévente jelentést készít az EBB Igazgatási Bizottsága, az EBB Számvizsgáló Bizottságának elnöke és az EBA vezérigazgatója számára, amely tartalmazza az alábbiak listáját:

- újonnan nyilvántartásba vett panaszok;
- folyamatban lévő panaszok;
- lezárt panaszok.

Az EIB-CM minden egyes panasz vonatkozásában közli i. a felmerült aggályok, ii. az elvégzett munka, valamint iii. a következő lépések rövid leírását.

### 5.4.2 Az EIB-CM évente összeül az EBB Igazgatási Bizottságával és az EBA-t érintő panaszok vonatkozásában az EBA vezérigazgatójával annak érdekében, hogy áttekintsék munkaprogramját, és biztosítsák a mechanizmus céljainak, szerepének, szükségleteinek és működésének egységes értelmezését.



- 5.4.3 Az EIB-CM-ről – az EIB-CM vagy az európai ombudsman ajánlásai nyomán meghozott határozatokra is kiterjedően – éves jelentést kell benyújtani az EBB Igazgatási Bizottságához és az EBA vezérigazgatójához, hogy figyelembe vegyék annak tartalmát. Az EBB Igazgatási Bizottsága és az EBA vezérigazgatója a jelentést benyújtja az EBB Igazgatótanácsához, illetve az EBA Igazgatótanácsához, hogy figyelembe vegyék annak tartalmát és megvitassák a felmerülő tanulságokat. Az éves jelentést a bizalmas kezeléshez kapcsolódó esetleges korlátok figyelembevételével közzéteszik az EBB honlapján.
- 5.4.4 Az EIB-CM évente kétszer tájékoztatja az EBB Igazgatótanácsát és az EBA Igazgatótanácsát az EIB-CM elé terjesztett panaszok, valamint az EBB csoporttal szemben az európai ombudsmanhoz benyújtott panaszok állásáról és eredményéről.
- 5.4.5 A jelentéstétel keretében az EIB-CM módszertant és eljárásokat dolgoz ki annak felméréséhez, hogy mennyire elégedettek a külső érdekelt felek és az EBB csoport szolgálatai a teljesítménnyel, azaz a megfelelőségi felülvizsgálat vagy a közvetítési folyamatok eredményével és adott esetben a panaszosra és más érdekelt felekre gyakorolt hatásával.

## 6. Panaszkezelés

### 6.1 Feladatok

6.1.1 Az egyes panaszok kezelésével összefüggésben az EIB-CM a következő feladatokat végzi el:

- a) az eljárási szabályoknak megfelelően határoz a panasz elfogadhatóságáról;
- b) értesíti az EBB csoport érintett szolgálatait a panasz nyilvántartásba vételéről;
- c) elismervényt ad ki az EBB csoporthoz benyújtott panaszok átvételéről;
- d) összegyűjti és áttekinti a panasz tárgyával kapcsolatos meglévő információkat;
- e) belső és külső érdekelt felekkel együttműködve lépéseket tesz a panaszokhoz vezető problémák megoldása érdekében;
- f) azonosítja, hogy az EBB csoport mely politikájának, eljárásának vagy előírásának, illetve alkalmazandó keretszabályozásának állítólagos megsértésére került sor;
- g) megfelelő vizsgálatokat végez annak értékelése céljából, hogy megfelel-e az EBB csoport az alkalmazandó keretszabályozásnak, beleértve saját politikáit, eljárásait, illetve előírásait;
- h) a különböző érintett szolgáltatóktól beszerez minden lehetséges belső információt és véleményt a panasszal kapcsolatban;
- i) adott esetben tényfeltárás, közvetítés, békéltetés és a párbeszéd előmozdítása révén gondoskodik az érdekelt felek megfelelő bevonásáról;
- j) adott esetben összehangolja tevékenységét más európai intézményekkel (például az Európai Bizottsággal, az európai ombudsmannal, az Európai Parlament Petíciós Bizottságával) és nemzetközi szervezetekkel (például az Aarhusi Egyezmény Megfelelési Bizottságával);
- k) jelentést készít a megállapításokról, javaslatokat tesz korrekciós intézkedésekre és/vagy ajánlásokat fogalmaz meg a meglévő eljárások lehetséges tökéletesítésére irányulóan abban az esetben, ha ezek az ajánlások hivatali visszasság megállapításából erednek, és jelentéseit megfontolásra benyújtja az EBB Igazgatási Bizottságának vagy az EBA vezérigazgatójának;
- l) megfelelő válaszokat fogalmaz meg a panaszos vagy – az EBB csoporttal szemben más intézményekhez/szervekhez benyújtott panaszok feldolgozása esetén – az érintett intézmény (pl. EO, EDPS) részére;
- m) biztosítja a megszabott és/vagy elfogadott határidők és értesítések betartását;
- n) szükség esetén ellenőrzi az elfogadott ajánlások végrehajtását.

6.1.2 A nyilvántartásba vételt követően a panaszkezelési folyamat a következő szakaszokból áll:

- **kezdeti értékelés;**
- **vizsgálat**, amennyiben az a kezdeti értékelés nyomán szükségesnek mutatkozik;
- **közvetítés**, adott esetben és amennyiben az érintett felek megállapodnak ebben;
- **jelentéstétel;**
- **konzultáció** a jelentéstervezetetről;
- az ügy **lezárása** és végső jelentés kiadása;
- adott esetben az ajánlások **nyomon követése**.

- 6.1.3 Az erőforrások hatékony és eredményes felhasználása érdekében a panaszkezelési folyamat különböző szakaszai i. a panasz sokrétűsége, ii. a panasz megalapozottságára utaló figyelmeztető jelzések megléte, valamint iii. az értékelési/vizsgálati folyamat során feltárt tények függvényében alakulnak. Ennek megfelelően a különböző szakaszokat az elvégzett feladatok, a végrehajtott elemzések alaposága, az érdekelt felek bevonásának mértéke, valamint az előirányzott erőforrások mennyisége szerint kiigazítják.
- 6.1.4 Az EIB-CM-hez benyújtott panaszok nem rendelkeznek felfüggesztő hatállyal a vitatott intézkedések/mulasztások és határozatok tekintetében. Ugyanakkor amennyiben azt az EIB-CM szükségesnek ítéli, a panasz kezelése során adott esetben külön ajánlásokat intézhet az EBB Igazgatási Bizottságához, illetve az EBA vezérigazgatójához.

## 6.2 Vizsgálati módszertan

- 6.2.1 Az EIB-CM fő vizsgálati eljárása az érintett felek közötti levélváltásból és a belső felülvizsgálatból álló írásbeli eljárás.
- 6.2.2 Az adott panasz jellegének figyelembevételével az EIB-CM különféle kiegészítő módszereket is alkalmazhat, ideértve egyebek mellett a következőket:
- kapcsolatfelvétel a panaszossal, az érintett személyekkel, kormányzati tisztviselőkkel és a projekt helye szerinti ország projekthatóságaival, az EBB csoport által finanszírozott projektek/műveletek projektgazdáival, valamint helyi és nemzetközi nem kormányzati szervezetek képviselőivel;
  - látogatás a projekt helyszínén;
  - írásbeli vagy szóbeli nyilatkozatok bekérése konkrét kérdésekben a panaszostól, érintett személyektől, független szakértőktől, kormányzati vagy projektisztviselőktől, az EBB csoport által finanszírozott projektek/műveletek projektgazdától, az EBB csoport személyzetétől, illetve helyi vagy nemzetközi nem kormányzati szervezetektől;
  - független szakértők igénybevétele a panaszhoz kapcsolódó konkrét kérdésekre vonatkozó kutatás céljából.
- 6.2.3 Az EIB-CM elkötelezett amellett, hogy strukturált párbeszéd révén kapcsolatot tartson fenn a panaszossal és általában véve az összes érintett belső és külső érdekelt féllel annak érdekében, hogy további adatokat és információkat gyűjtsön a panasz feldolgozásához. Tevékenységeinek végzése során az EIB-CM a panasz és a panaszos típusának megfelelően alkalmazza eljárásait, beleértve szükség esetén az érdekelt felek bevonását. Fontos, hogy az ilyen panaszok kezelése során megfelelően szem előtt kell tartani az EBB csoport és a projektgazda közötti kapcsolatot, amellyel eltérő megállapodás hiányában az EBB csoport illetékes szolgálata foglalkozik. Ezenkívül az eljárásoknak és azok kimenetelének i. időszerűnek, valamint a vizsgálat/megfelelőségi felülvizsgálat vagy a közvetítés időtartamát tekintve egyértelműnek és határozottnak kell lenniük; ii. az EBB csoport szolgálatainak bevonásával kell lefolytatódniuk; valamint iii. az idők folyamán következetesnek kell lenniük.
- 6.2.4 Az EIB-CM lehetőség szerint és a panasz típusát kellően figyelembe véve együttműködésen alapuló vitarendezési eljárást határoz meg, amelynek célja a vita oly módon történő rendezése, hogy azáltal i. megfelelőbb és közös álláspontra lehessen jutni; ii. javuljon a felek közötti bizalom; valamint iii. törekedni lehessen egy közösen elfogadott megoldás megtalálására.
- 6.2.5 Az EIB-CM minden egyes elfogadható panasz esetében nyilvántartást vezet megállapításairól és következtetéseiről. Ez adott esetben az eljárásrendben foglaltaknak megfelelően következtetéseket tartalmazó jelentés vagy közvetítési jelentés formáját ölti.
- 6.2.6 Következtetéseket tartalmazó jelentésében az EIB-CM operatív korrekciós intézkedéseket javasolhat, és ajánlásokat fogalmazhat meg a meglévő politikák és/vagy eljárások tökéletesítésére irányulóan abban az esetben, ha ezek az ajánlások hivatali visszasság megállapításából erednek. A szervezeti egységekkel egyeztetett vagy az EBB Igazgatási Bizottsága (illetve az EBA-t érintő ügyekben az EBA vezérigazgatója) által jóváhagyott korrekciós intézkedéseknek végrehajtási tervet és részletes ütemezést kell tartalmazniuk. Az EIB-CM az EBB csoport érintett szolgálataival együttműködve adott esetben, de legkésőbb 24 hónappal a következtetéseket tartalmazó jelentés dátumát követően nyomon követi az elfogadott korrekciós intézkedések és ajánlások végrehajtását.
- 6.2.7 Amennyiben a panaszban foglalt állítások uniós jogszabályok Unión belüli projekteknél történő megsértésére vonatkoznak, az EIB-CM javasolhatja, hogy az EBB csoport tájékoztassa a panaszról az Európai Bizottság főtitkárát, és továbbítsa számára a következtetéseket tartalmazó végleges jelentést.

- 6.2.8 Amennyiben a panaszos úgy véli, hogy a korrekciós intézkedéseket nem hajtották végre megfelelően vagy az előírt időkereten belül, panaszt nyújthat be, és az EIB-CM felülvizsgálja az ügyet.

#### Projektciklus

- 6.2.9 Amennyiben egy projektet érintő panasz az értékelést megelőző szakaszban érkezik be<sup>11</sup>, az abban foglalt aggályokat továbbítják az érintett szolgáltatóknak. Az EBB által mérlegelhető projektek vonatkozásában benyújtott, technikai segítségnyújtási műveletekkel kapcsolódó panaszokat kizárólag igazgatási alapon, önmagukban vizsgálják.
- 6.2.10 Amennyiben egy projektet érintő panasz az értékelési szakaszban érkezik be<sup>12</sup>, és a vitatott intézkedést még nem hozták meg (vagy mulasztás esetében amennyiben az intézkedés EBB csoport általi meghozatalának határideje még nem telt le), a panaszról értesítik az érintett szolgáltatókat, és a panaszt az EIB-CM saját eljárásaival összhangban nyomon követi. Amint az EBB Igazgatási Bizottsága, illetve az EBA Igazgatótanácsa jóváhagyja a finanszírozási javaslatot, a panasz típusától függően az alkalmazandó panaszkezelési eljárást kell alkalmazni<sup>13</sup>.

### **6.3 Konzultáció**

- 6.3.1 Az EIB-CM munkája az érintett érdekelt felekkel folytatott konzultáción alapul. A konzultációs folyamatok az alábbi célokat szolgálják:

- a tényszerű hibák és/vagy mulasztások kiküszöbölése;
- a félreértések tisztázása;
- érdemi és lényeges új bizonyítékok szolgáltatása, amennyiben léteznek ilyenek;
- az esetlegesen meghozott határozatok beépítése a megállapítások és következtetések alapján;
- az állítások érdemére vonatkozó álláspontok kifejtése.

- 6.3.2 A konzultáció i. az észrevételek megtételére való felkérésből és ii. az észrevételek mérlegeléséből áll.

Ami az i. pontot illeti, a folyamat nem blokkolható a konzultációban való részvétel elmulasztásával. Amennyiben adott határidőig nem érkeznek be észrevételek, az EIB-CM hallgatólagos egyetértés alapján továbblép a következő szakaszba.

Ami a ii. pontot illeti, az EIB-CM-nek válaszolnia kell a megállapításaival és ajánlásaival kapcsolatban tett kritikai észrevételekre, de nem kell megszereznie a konzultációban részt vevő felek hozzájárulását ahhoz, hogy a folyamat a következő szakaszba léphessen.

### **7. Külső kapcsolatok**

- 7.1 Amennyiben egy panasz olyan EBB-projektet vagy EBA-műveletet érint, amelyben más, független elszámoltathatósági mechanizmussal rendelkező nemzetközi pénzügyi intézmények is részt vesznek, az EIB-CM tájékoztatja a többi társfinanszírozó intézmény panaszkezelési mechanizmusát a panasz elfogadhatóságáról, és törekszik az adott mechanizmussal való együttműködésre. Az együttműködési lehetőségek közé tartozik az információk megosztása, és az együttműködés során figyelembe kell venni a mechanizmusok közötti különbségeket a megbízatás, a panaszkezelésre vonatkozó politikák és eljárások, valamint a szakmai titoktartás kötelezettsége, a bizalmas kezelésre vonatkozó követelmények és az adatvédelem tekintetében. Az EIB-CM megállapításai és következtetései azonban függetlenek.
- 7.2 Az EIB-CM tagja a nemzetközi pénzügyi intézmények független elszámoltathatósági mechanizmusából álló szakértői csoportnak, és részt vesz a csoport rendszeres ülésein.
- 7.3 Az EIB-CM proaktív és együttműködésen alapuló kapcsolatokat tart fenn valamennyi vonatkozó külső intézménnyel, szervvel és nem állami szereplővel, ideértve egyebek mellett az európai ombudsmant, más panaszkezelési funkciókat, külső szakértőket és társadalmi szervezeteket.

<sup>11</sup> Mielőtt az EBB Igazgatási Bizottsága határozná az értékelésről.

<sup>12</sup> Miután az EBB Igazgatási Bizottsága határozott az értékelésről.

<sup>13</sup> A projektet sok esetben több feltétellel hagyják jóvá, amelyeket a hitelfelvevőnek teljesítenie kell, mielőtt az EBB folyósítaná a pénzeszközöket. Ezekben az esetekben az EIB-CM a legnagyobb mértékben együttműködik az érintett szolgáltatókkal, biztosítandó a szolgáltatóknál folyó munka és az EIB-CM tevékenységeinek megfelelő összehangolását.

## **8. Közzététel és figyelemfelkeltés**

- 8.1 Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzata és eljárásrendje az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvén elérhető az EBB és az EBA honlapján, valamint nyomtatott formában.
- 8.2 Az EBB csoport kezdőlapján közvetlen link található az EIB-CM honlapjára ([www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)), ahol az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvén átfogó és naprakész információk jelennek meg az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szerepéről és eljárásairól, átfogó statisztikai adatokkal együtt. Azok számára, akik nem rendelkeznek internet-hozzáféréssel, az EBB csoport külső irodáin keresztül a helyi társadalmi szervezetek és más személyek számára történő terjesztés céljából szórólap kerül kiadásra, panasztételi formanyomtatvánnyal.
- 8.3 Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusáról további információk érhetők el az EBB csoport Unión belüli és kívüli hivatalos küldöttségein keresztül terjesztett, tájékoztatást célzó eszközök révén, ideértve a nyilvánosság számára hozzáférhető projektdokumentumokat vagy a projektekkel kapcsolatos konzultáció folyamán a külső érdekelt feleknek tartott tájékoztatókat.
- 8.4 Az EBB csoport elkötelezett amellett, hogy valamennyi tevékenységi területén felhívja a figyelmet az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusára. Ennek egyik eszközeként az EIB-CM azokban a régiókban, ahol az EBB csoport tevékenykedik, figyelemfelkeltő rendezvényeket szervez a társadalmi szervezetek és a közvélemény körében. Ezenkívül – elősegítendő az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának általános megértését – az EIB-CM elkötelezett amellett, hogy időszakosan belső információs szemináriumokat tartson az EBB csoport szolgálatainak személyzete számára.
- 8.5 Ezeket az intézkedéseket további kommunikációs kezdeményezések is kiegészíthetik annak biztosítása érdekében, hogy az EBB csoport elszámoltathatósággal kapcsolatos politikái a lehető legszélesebb körben ismertek legyenek.
- 8.6 A panaszos esetében alkalmazandó, bizalmas kezelésre vonatkozó követelmények és a harmadik személyek személyes adataival kapcsolatos adatvédelem figyelembevételével az EBB honlapjának egy külön részén (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>) közlik és rendszeresen frissítik a következő információkat:
- a mechanizmus igénybevételének módja;
  - panasztételi űrlap;
  - szabályzat és eljárásrend;
  - panaszok:
    - alapvető információk (például állítások, összefoglaló, a panasz állása);
    - kezdeti értékelő jelentések (végleges változatok);
    - következtetéseket tartalmazó jelentések (végleges változatok);
  - éves jelentések;
  - egyéb.
- 8.7 Az EIB-CM honlapján elérhető lesz a panaszok nyilvános jegyzéke, amely részletes és naprakész információkkal szolgál valamennyi ügyről, beleértve a nyomkövetési tevékenységeket és az egyes ügyek lezárásának okát. A közzétett információk megfelelnek az alkalmazandó titoktartási követelményeknek.

## **9. Felülvizsgálat és konzultáció**

- 9.1 Az EIB-CM legalább ötévente megvizsgálja, szükség van-e e szabályzat felülvizsgálatának elindítására, beleértve az EBB csoport érdekelt feleivel való konzultációt is. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának operatív felépítésével összhangban (amely egy belső és egy külső szintből tevődik össze) az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa az európai ombudsmannal szorosan együttműködve vizsgálja felül panaszkezelési mechanizmusát.
- 9.2 A társadalmi szervezetek által megfogalmazott aggályokat, valamint az elszámoltathatóság területére szakosodott, nemzetközileg elismert tanácsadó cégek javaslatait értékelik, és az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusát a megfelelő észrevételek beépítése érdekében értelem szerűen kiigazítják.
- 9.3 Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzatát az EBB Igazgatási Bizottságának és az EBA vezérigazgatójának/vezérigazgató-helyettesének javaslatára az EBB és az EBA Igazgatótanácsa hagyja jóvá. Szükség esetén az EBB Igazgatási Bizottsága és az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese az EIB-CM javaslata alapján, az EBB csoport szolgálataival konzultálva és az európai ombudsmannal történő konzultációt követően módosíthatja az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusára vonatkozó eljárásrendet, biztosítva, hogy a módosítás összhangban álljon a szabályzat rendelkezéseivel.

## **1. melléklet    Az EURÓPAI OMBUDSMAN**

### **1.    Ki tehet panaszt?**

- 1.1. Amennyiben egy uniós polgár, vagy egy uniós tagállamban lakóhellyel vagy bejegyzett székhellyel rendelkező természetes vagy jogi személy úgy érzi, hogy az EBB csoport nem kezelte panaszát időben és/vagy megfelelő módon, panaszt nyújthat be az európai ombudsmanhoz az EBB csoporttal szemben, összhangban az Európai Unió működéséről szóló szerződés 228. cikkével, és függetlenül attól, hogy közvetlenül érinti-e őt az állítólagos hivatali visszásság.
- 1.2. Emellett az EBB csoport és az európai ombudsman között létrejött egyetértési megállapodás alapján utóbbi vállalja, hogy a panasztételre nem jogosult panaszosok által az EBB-vel szemben benyújtott panaszok kezelése érdekében szisztematikusan él saját kezdeményezési jogkörével.

### **2.    A panasztétel módja**

- 2.1 Az európai ombudsmanhoz az Európai Unió bármely hivatalos nyelvén be lehet nyújtani panaszt, világosan feltüntetve a panaszos személyazonosságát és a panasz okait. A panasz benyújtható levélben, faxüzenetben vagy e-mailben. Annak biztosítása érdekében, hogy minden szükséges információ feltüntetésre kerüljön, panasztételi űrlap áll rendelkezésre az európai ombudsman hivatalánál, illetve a <http://www.ombudsman.europa.eu> oldalon.

### **3.    A panasz tárgya**

- 3.1. Az EBB csoporttal szembeni panaszok az EBB csoport határozatai, intézkedései és/vagy mulasztásai tekintetében állítólagosan felmerülő hivatali visszásságokra vonatkozhatnak. Az európai ombudsman eddigi gyakorlata azt mutatja, hogy a leggyakrabban előforduló panaszok az ügyintézési szabálytalanságok, a válaszadás elmulasztása, a szükségtelen késedelmek, a tájékoztatás megtagadása, a tisztességtelenség, a megkülönböztetés és a hatáskörrel való visszaélés.

#### **a.    Elfogadhatóság**

Az európai ombudsman nem vizsgálhatja az európai uniós tagállamok nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatásával szembeni panaszokat, még akkor sem, ha a panasz az EBB csoport tevékenységi területeit érinti. Ezeket a panaszokat a nemzeti/helyi/szakosított ombudsmanokhoz vagy a nemzeti/regionális parlamentek petíciós bizottságaihoz kell intézni.

Az európai ombudsman nem járhat el olyan ügyekben, amelyek valamely bíróság előtt folyamatban vannak vagy amelyeket valamely bíróság lezárt.

Mielőtt a panaszosok az európai ombudsmanhoz fordulnak, az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusához kell folyamodniuk. Az európai ombudsman véleménye szerint saját felülvizsgálatához a megfelelő kiindulópont az arra vonatkozó dokumentáció, hogy az EBB csoport miként kezelte saját belső mechanizmusai és eljárásai révén a panaszban felvetett kérdéseket. A panaszosoknak ezért meg kell indokolniuk, miért vitatják a dokumentációt vagy az EBB csoport abban rögzített álláspontját<sup>14</sup>.

#### **b.    A panaszok benyújtásának határideje**

A panaszt két éven belül kell benyújtani, attól az időponttól számítva, amikor a panasz alapját képező tények a panaszt benyújtó személy tudomására jutottak.

---

<sup>14</sup> Az európai ombudsman alapokmánya 2. cikkének (4) bekezdése kimondja, hogy a panasz „*az érintett intézménynél vagy szervnél tett megfelelő közigazgatási lépések megtételét követően nyújtható be*”. Lásd még az európai ombudsman és az Európai Beruházási Bank között 2008 júliusában létrejött egyetértési megállapodást.

**c. Az európai ombudsmannál lefolytatott eljárás kimenetele**

Amennyiben az ombudsman úgy ítéli meg, hogy egy panasz megoldható, az érintett intézménnyel együtt keres megoldást. Az ombudsman emellett javító célú javaslatokat tehet a vizsgálathoz kapcsolódó kérdésekben. Amennyiben az ombudsman úgy találja, hogy nem került sor hivatali visszásságra, vagy megoldás született, vagy nem indokolt további vizsgálatokat folytatni, a vizsgálatot a megállapításokat tartalmazó határozattal lezárják.

Amennyiben az ombudsman úgy ítéli meg, hogy hivatali visszásság állt fenn, az ombudsman megfelelő ajánlás(oka)t fogalmaz meg az érintett intézmény felé, és felkéri az intézményt, hogy három hónapon belül nyilvánítson véleményt. Az intézmény véleményének és a panaszos által esetlegesen benyújtott észrevételeknek az elemzését követően az ombudsman a végső megállapításait rögzítve lezárhatja a vizsgálatot. Amennyiben az intézmény nem fogadja el az ombudsman ajánlásait, különjelentést intézhet az Európai Parlamenthez.



CORPORATE

Az EBB-csoport  
**Panaszkezelési  
mechanizmusának  
szabályzata**

2018. november



**Európai  
Beruházási  
Bank**

*az EU bankja*



EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND

**Európai Beruházási Bank**  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)