

CORPORATE

Gruppo BEI

Politica del Meccanismo per il trattamento delle denunce

Novembre 2018



Gruppo
Banca europea per
gli investimenti



POLITICA DEL MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DELLE DENUNCE DEL GRUPPO BEI

Novembre 2018

Indice

Glossario.....	3
PREAMBOLO.....	5
POLITICA.....	7
1. Ambito di applicazione.....	7
2. Principi guida.....	7
3. Cattiva amministrazione.....	8
4. Denuncia.....	8
4.1 Aspetti generali.....	8
4.2 Categorie di denunce e tipi di procedura.....	9
4.3 Ammissibilità.....	9
4.4 Tempi di trattamento di una denuncia.....	11
4.5 Ricorso al Mediatore europeo.....	11
4.6 Regime di divulgazione e pubblicazione.....	11
4.7 Protezione dei dati.....	12
5. Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI.....	12
5.1 Ruolo della Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce.....	12
5.2 Poteri e responsabilità.....	13
5.3 Funzioni.....	13
5.4 Rapporti periodici.....	14
6. Trattamento delle denunce.....	15
6.1 Mansioni.....	15
6.2 Metodologia di indagine.....	16
6.3 Consultazione.....	17
7. Relazioni esterne.....	18
8. Pubblicazioni e sensibilizzazione.....	18
9. Revisione e consultazione.....	19
Allegato 1 IL MEDIATORE EUROPEO.....	20
1. Chi può presentare una denuncia?.....	20
2. Come presentare una denuncia.....	20
3. Oggetto della denuncia.....	20
a. Ammissibilità.....	20
b. Termini per la presentazione di una denuncia.....	20
c. Esito della procedura dinanzi al Mediatore europeo.....	21

Glossario

OSC:	organizzazioni della società civile
Rapporto conclusivo:	relazione contenente un resoconto di tutte le tappe dell'indagine condotta dal Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI (EIB-CM) nonché le relative risultanze e conclusioni per quanto riguarda i casi sottoposti a verifica di conformità
EIB-CM:	Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI
Gruppo BEI:	costituito nel 2000 comprende la Banca europea per gli investimenti (BEI) e il Fondo europeo per gli investimenti (FEI)
BEI:	Banca europea per gli investimenti
Organi dirigenti del Gruppo BEI:	a seconda del membro del Gruppo BEI destinatario della denuncia il termine può indicare il Consiglio di amministrazione della BEI e/o il Comitato direttivo (BEI), oppure l'Amministratore unico/Vice amministratore (FEI) e il Consiglio di amministrazione del FEI
Dirigenza del Gruppo BEI:	a seconda del membro del Gruppo BEI destinatario della denuncia il termine può indicare il Comitato direttivo della BEI e/o uno o più direttori generali della BEI, oppure l'Amministratore unico del FEI.
Personale del Gruppo BEI:	insieme dei membri del personale del Gruppo BEI legati alla BEI o al FEI da un contratto di lavoro
Progetto della BEI:	un progetto realizzato con il sostegno finanziario della BEI
FEI:	Fondo europeo per gli investimenti
AU/VAU FEI:	Amministratore unico/Vice amministratore unico del FEI
ME:	Mediatore europeo
GEPD:	Garante europeo della protezione dei dati
Rapporto di valutazione iniziale:	relazione contenente i) una valutazione iniziale delle preoccupazioni espresse dai denunciati per quanto riguarda l'impatto ambientale e sociale oppure a determinati aspetti della <i>governance</i> delle operazioni/dei progetti finanziati dal Gruppo BEI nonché ii) proposte concrete in merito alle modalità di avvio di una procedura collaborativa ovvero di un'indagine/verifica di conformità.
Rapporto della mediazione:	relazione contenente i) una descrizione del processo di mediazione e ii) l'esito dello stesso, che viene comunicato alle parti interessate e alla dirigenza della BEI e/o all'Amministratore unico/Vice amministratore unico del FEI
Procedura di risoluzione collaborativa:	procedura seguita da EIB-CM per trovare soluzioni sostenibili e reciprocamente accettate dalle parti; la procedura si può esplicare in diversi modi: agevolazione dello scambio di informazioni, dialogo/negoziato, attività di accertamento congiunte e mediazione/conciliazione formali
Accordo di mediazione:	patto contenente i punti su cui si sono accordate le parti e gli impegni assunti dalle stesse a seguito della mediazione; con la firma dell'accordo le parti in questione pongono fine alla procedura di mediazione gestita da EIB-CM
Cattiva amministrazione:	cfr. definizione di cui alla sezione 3
Personale:	il dipartimento delle risorse umane di volta in volta interessato all'interno del Gruppo BEI
Politica:	documento del Gruppo BEI che, attraverso la definizione di una serie di norme, fissa le modalità con cui lo stesso si adopera per svolgere la propria missione in un determinato ambito
Procedure:	documento del Gruppo BEI che rende esecutive le norme stabilendo la sequenza di azioni o istruzioni da seguire per assicurare la conformità delle Gruppo stesso alle sue norme

“Area di influenza” del progetto: aree geografiche, soggetti e comunità che risentono del progetto in una misura eccedente la relativa impronta ovvero attività generata dagli impatti cumulativi di ulteriori sviluppi pianificati del progetto o da altre fonti, o ancora impatti simili nella zona, eventuali progetti o condizioni preesistenti e altri sviluppi legati al progetto ragionevolmente previsibili al momento dell’adempimento degli obblighi di diligenza (*due diligence*); oltre all’area di influenza geografica o spaziale occorre determinare anche l’influenza temporale

Regolamenti: fonti secondarie del diritto dell’Unione europea; si tratta di atti legislativi vincolanti

Giorno lavorativo: qualunque giorno (diverso da sabato, domenica, giorno festivo nel Granducato di Lussemburgo o comunque di chiusura delle banche) in cui il Gruppo BEI può portare avanti le proprie attività

Standard: requisiti minimi di qualità che il Gruppo BEI è tenuto a rispettare nell’ambito delle sue azioni (ad esempio per quanto concerne l’impatto sociale e ambientale dei progetti finanziati dalla BEI, quest’ultima fissa gli standard ambientali e sociali applicabili alle sue operazioni).

TFUE: Trattato sul funzionamento dell’Unione europea

PREAMBOLO

Il Gruppo BEI è formato dalla Banca europea per gli investimenti (BEI)¹ e dal Fondo europeo per gli investimenti (FEI)². La BEI è l'organismo finanziario dell'Unione europea (UE) e il suo capitale è sottoscritto dagli Stati membri dell'UE. Lo Statuto della BEI è contenuto in un Protocollo allegato al Trattato sull'Unione europea e al Trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Nello svolgimento delle proprie attività il Gruppo BEI è tenuto a rispettare le disposizioni dei Trattati e quelle contenute negli statuti della BEI e del FEI nonché il quadro normativo dell'Unione europea. Il Gruppo BEI deve quindi operare in un'ottica di sostegno e attuazione delle politiche dell'UE attraverso le diverse attività che porta avanti. Nell'ambito del Gruppo, la BEI eroga principalmente prestiti a medio/lungo termine, mentre il FEI è specializzato nelle operazioni di *private equity* e nella fornitura di garanzie e controgaranzie a beneficio delle piccole e medie imprese (PMI). Un elenco non esaustivo delle politiche della BEI e del FEI in vigore è disponibile nei rispettivi siti Internet ai seguenti indirizzi: <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, per quanto riguarda la BEI, e http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm per quanto attiene invece al FEI.

La BEI e il FEI fanno parte dell'assetto istituzionale dell'UE e di conseguenza sono soggetti, entro i limiti stabiliti dai Trattati, alla giurisdizione della Corte di giustizia dell'Unione europea e all'esame della Corte dei conti europea sull'utilizzo dei fondi dell'Unione gestiti dal Gruppo BEI. Le attività di quest'ultimo, inoltre, rientrano nel mandato dell'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF) – a norma del Regolamento (CE) n. 883/2013 – e in quello del Mediatore europeo (ME), oltre che del Garante europeo della protezione dei dati (GEPD). La BEI può essere citata in giudizio anche per comportamenti contrari alla Convenzione di Århus dinanzi al Comitato di controllo dell'osservanza della stessa.

I Trattati e lo Statuto della BEI prevedono l'autonomia operativa e finanziaria della Banca in modo che possa esplicare efficacemente la propria funzione di istituzione finanziaria. La BEI è un partner importante nel settore finanziario, soprattutto per la sua attività di raccolta sul mercato dei capitali e di finanziamento di progetti. La BEI intrattiene una stretta collaborazione anche con altre istituzioni finanziarie internazionali (IFI) nonché con le banche multilaterali e bilaterali di sviluppo, soprattutto quando agisce nel quadro delle politiche di aiuto allo sviluppo e di cooperazione esterna dell'UE.

Il FEI è il principale finanziatore dell'UE di capitale di rischio per le piccole e medie imprese e le midcap. La sua missione fondamentale è agevolare l'accesso al credito per le due categorie di imprese citate. Il FEI mette a punto e sviluppa prodotti di capitale di rischio e di capitale per la crescita nonché strumenti di garanzia e di microfinanza appositamente rivolti a detto segmento di mercato. Il FEI, con il ruolo svolto, promuove il raggiungimento degli obiettivi dell'UE a sostegno dell'innovazione, della ricerca e sviluppo, dell'imprenditorialità, della crescita e dell'occupazione.

Il Gruppo BEI si assicura che le attività da esso svolte siano conformi al diritto e alle politiche dell'UE. Quando opera nei paesi in cui questi non sono applicabili la BEI li utilizza comunque come riferimento ottimale per lo svolgimento delle proprie attività. Nella sua operatività corrente il Gruppo BEI tiene anche conto degli standard e delle prassi applicati dalla comunità bancaria e finanziaria, soprattutto per quanto concerne gli ambiti non direttamente regolamentati dall'UE.

La gestione di qualunque tipo di denuncia è una responsabilità che compete alla BEI in quanto Gruppo e contribuisce a migliorarne risultati e prodotti. A tal fine, anche sulla base di un Protocollo d'intesa firmato con il Mediatore europeo, il Gruppo BEI dispone di un Meccanismo per il trattamento delle denunce articolato su due livelli, uno interno, la divisione EIB-CM, e uno esterno, il Mediatore europeo per l'appunto. Questo sistema su due livelli, che comprende un organo esterno e indipendente, rende il Meccanismo per il trattamento delle denunce unico nel suo genere tra quelli delle istituzioni multilaterali di sviluppo.

Al fine di rafforzare e formalizzare il proprio Meccanismo per il trattamento delle denunce di privati cittadini che siano o si sentono pregiudicati dalle sue decisioni, azioni od omissioni, il Gruppo BEI pubblica la Politica e le Procedure ad esso afferenti in quanto documenti predisposti direttamente dal Gruppo.

Il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è uno strumento di rendicontabilità pubblica che si inserisce nel contesto istituzionale dell'Unione europea e consente di risolvere in maniera alternativa e preventiva le controversie tra gli autori delle denunce e il Gruppo BEI per l'appunto. La Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce, inoltre, coadiuva il Gruppo BEI nel perseguimento del comune obiettivo di una buona amministrazione contribuendo all'individuazione di possibili margini di miglioramento nella realizzazione delle attività da esso svolte.

¹ Banca europea per gli investimenti (BEI) – www.eib.org

² Fondo europeo per gli investimenti (FEI) – www.eif.org

Uno dei principali obiettivi del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è quello di garantire ai propri interlocutori il diritto ad essere sentiti e quello di presentare denunce, in modo da dare voce alle loro preoccupazioni in materia di cattiva amministrazione.

Il presente documento non intende conferire alcun diritto aggiuntivo di accesso alla giustizia ai soggetti che presentano una denuncia nel quadro della procedura in esso descritta.

La presente versione della Politica del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è stata approvata dai Consigli di amministrazione della BEI e del FEI il 12 e 13 novembre 2018 a seguito di un processo di consultazione pubblica.

POLITICA

1. Ambito di applicazione

- 1.1. La Politica e le Procedure del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI si applicano alle denunce per cattiva amministrazione presentate contro il Gruppo stesso.
- 1.2. Il diritto a sporgere denuncia contro il Gruppo BEI si estrinseca in un pubblico accesso a una procedura articolata su due livelli, uno interno, di competenza della Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce (EIB-CM), e uno esterno dinanzi al Mediatore europeo (ME), secondo quanto stabilito dal protocollo d'intesa tra BEI e ME firmato nel 2008.
- 1.3. Il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è un procedimento che presuppone l'interazione di tutte le parti coinvolte sotto la guida e il coordinamento della Divisione EIB-CM.
- 1.4. La presentazione di denunce non presuppone la conoscenza delle politiche, delle procedure e degli standard applicabili al Gruppo BEI. Infatti agli autori delle denunce non è richiesto di individuare una politica, una procedura o uno standard specifici né di fare riferimento ad essi per contestare una non conformità al Gruppo BEI.
- 1.5. Alle segnalazioni riguardanti frode, corruzione, collusione, coercizione, ostruzionismo, riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo ("pratiche vietate") si applica la Politica del Gruppo BEI per la prevenzione e la dissuasione di pratiche vietate nelle attività della BEI e del FEI. Maggiori informazioni sulle modalità di segnalazione alla BEI e al FEI di tali pratiche sono disponibili ai rispettivi siti web^{3 4}.
- 1.6. La presentazione di una denuncia al Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI non pregiudica l'eventuale possibilità per il denunciante di ricorrere in giudizio dinanzi alla Corte di giustizia dell'Unione europea nei modi e alle condizioni specificati nel Trattato sul funzionamento dell'Unione europea.
- 1.7. Inoltre, così come previsto dall'articolo 27 dello Statuto della BEI, le controversie tra la Banca, da una parte, e i suoi creditori, i suoi debitori o terzi, dall'altra, sono decise dagli organi giurisdizionali nazionali competenti, fatte salve le competenze attribuite alla Corte di Giustizia dell'Unione europea.

2. Principi guida

- 2.1 Fatti salvi gli eventuali vincoli di legge applicabili, il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI garantisce la *trasparenza* nello svolgimento delle proprie attività e negli esiti della stessa.
- 2.2 La Divisione EIB-CM agisce con *indipendenza* nei confronti dei servizi del Gruppo BEI responsabili delle attività contestate dal/i denunciante/i.
- 2.3 EIB-CM risponde con solerzia e *tempestività* alle preoccupazioni in tema di cattiva amministrazione espresse da quanti sono o si sentono pregiudicati da decisioni del Gruppo BEI.
- 2.4 EIB-CM opera all'insegna dell'*accessibilità* per i soggetti coinvolti, i loro rappresentanti e/o le organizzazioni o i singoli cittadini interessati. L'attività della Divisione EIB-CM consiste principalmente nell'esaminare e analizzare le denunce al fine di fornire tempestivamente una risposta sul merito della questione.
- 2.5 Alla luce dei suddetti principi, lo sviluppo del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI deve essere oggetto di un processo di consultazione aperto ai vari interlocutori del Gruppo stesso.
- 2.6 Gli autori delle denunce presentate all'apposito Meccanismo del Gruppo BEI non devono essere oggetto di alcun tipo di rappresaglia, abuso o discriminazione di sorta in ragione dell'esercizio del diritto di denuncia. Ciò vale sia per il Gruppo BEI che per tutte le controparti che intrattengano rapporti d'affari con lo stesso. Il Gruppo BEI si impegna ad adottare opportune misure per prevenire e reprimere i potenziali rischi di ritorsione nei confronti dei denunciati e delle persone collegate alla denuncia.

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

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Cattiva amministrazione

- 3.1. Per cattiva amministrazione si intende un comportamento inadeguato o un'omissione da parte di un'amministrazione. Essa si verifica quando il Gruppo BEI non agisce in conformità a norme o principi per esso vincolanti, ivi incluse le politiche, gli standard e le procedure del Gruppo stesso. Esempi di cattiva amministrazione sono: irregolarità amministrative, discriminazione ingiustificata, rifiuto immotivato di fornire informazioni, abuso di potere, ritardi ingiustificati nonché il mancato rispetto, da parte del Gruppo BEI, degli obblighi ad esso incombenti nell'ambito dell'istruttoria e del monitoraggio dei progetti da esso finanziati.
- 3.2. Il concetto di cattiva amministrazione comprende il mancato rispetto, da parte del Gruppo BEI, dei diritti umani⁵, del diritto applicabile o dei principi di buona amministrazione.
- 3.3. Possono darsi casi di cattiva amministrazione anche in relazione all'impatto ambientale o sociale di attività del Gruppo BEI, oltre che alle politiche connesse al ciclo dei progetti e alle altre politiche applicabili del Gruppo. Gli obblighi del Gruppo BEI in materia di conformità dei progetti al diritto nazionale e dell'UE sono stabiliti dalle politiche e procedure del Gruppo stesso.
- 3.4. I casi di cattiva amministrazione sono sempre riferiti all'istituzione (un membro del Gruppo BEI) e non ai singoli membri del personale della stessa.

4. Denuncia

4.1 Aspetti generali

- 4.1.1 Per denuncia si intende una comunicazione scritta in merito a presunti casi di cattiva amministrazione da parte del Gruppo BEI potenzialmente in grado di determinare un intervento di quest'ultimo ai fini del ripristino della conformità e della buona condotta amministrativa⁶.
- 4.1.2 Le denunce possono essere di natura diversa e devono essere presentate a istituzioni/divisioni funzionali specifiche a seconda del loro oggetto.
- 4.1.3 Le denunce possono essere presentate al Gruppo BEI in forma scritta preferibilmente mediante posta elettronica indirizzata all'apposita casella complaints@eib.org, oppure mediante il modulo di denuncia online disponibile al seguente indirizzo: <http://www.eib.org/complaints/form>, o ancora via fax o brevi manu alla Divisione EIB-CM, a uno qualunque degli uffici locali di rappresentanza o a un membro del personale del Gruppo BEI.
- 4.1.4 Le denunce possono essere presentate in una delle lingue ufficiali dell'Unione europea i gli autori hanno il diritto di ricevere una risposta nella medesima lingua. Gli autori delle denunce presentate in una lingua diversa da quelle ufficiali dell'Unione europea vengono informati della suddetta disposizione e invitati a presentare copia della denuncia in una delle citate lingue. Per quanto riguarda le denunce relative a operazioni di prestito al di fuori dell'UE, EIB-CM si adopera per assicurare, per quanto possibile, un trattamento delle stesse e della relativa documentazione nella lingua ufficiale del paese del progetto.
- 4.1.5 La denuncia deve contenere una chiara descrizione dell'oggetto (preferibilmente completa di esposizione del presunto caso di cattiva amministrazione) e delle richieste, ovvero del risultato concreto atteso dal denunciante. Idealmente le denunce sono presentate complete di tutte le informazioni pertinenti. Il denunciante può chiedere l'effettuazione di un'indagine/verifica di conformità oppure una mediazione. Ove necessario EIB-CM può ricontattare il denunciante per chiedere chiarimenti sul merito delle preoccupazioni dallo stesso espresse. In caso di formulazione generica di una denuncia, EIB-CM può individuare gli elementi che, in sostanza, possono integrare gli estremi di un presunto caso di cattiva amministrazione di competenza della Divisione.
- 4.1.6 Chiunque intenda presentare una richiesta di accesso a informazioni ovvero chiedere chiarimenti in merito a strumenti di finanziamento, programmi, attività, organizzazione e obiettivi della BEI o del FEI è invitato a farlo rivolgendosi rispettivamente ai seguenti indirizzi di posta elettronica: infodesk@eib.org o info@eif.org.

⁵Per i progetti che finanzia il Gruppo BEI segue un approccio basato sui diritti che riflette i principi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo delle Nazioni Unite.

⁶ <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 Categorie di denunce e tipi di procedura

4.2.1 I tipi di procedura, la cui descrizione dettagliata è contenuta nel documento “Procedure del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI”, sono i seguenti:

- “**Procedura standard**” – si applica a tutte le denunce, salvo diversa disposizione contenuta nel documento “Procedure del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI”.
- “**Procedura rafforzata**” – si applica alle denunce dei tipi A ed F.
- “**Procedura semplificata**” – si applica alle denunce che si prestano ad essere risolte in maniera agevole e immediata. Si tratta in particolare dei casi che, per la natura delle preoccupazioni espresse nella denuncia, si prestano ad essere trattate per corrispondenza in maniera più rapida ed efficace, senza passare per le varie fasi della procedura standard.

4.2.2 Esiste inoltre la “**Procedura di prevenzione**” (**PP**) che si applica alle denunce A ed F quando l’attività contestata riguarda una decisione o un’azione non ancora intraprese ovvero, in caso di omissione, quando non sia ancora scaduto il termine entro il quale il Gruppo BEI può intraprendere una determinata azione; i servizi competenti del Gruppo hanno quindi l’opportunità di rispondere alle preoccupazioni espresse dal denunciante.

	Tipi di denuncia
Denunce riguardanti un progetto/un’operazione	I – Accesso alle informazioni
	A – Impatto ambientale e sociale delle operazioni/dei progetti finanziate/i
	F – Aspetti della <i>governance</i> delle operazioni finanziate

	Tipi di denuncia
Denunce non riguardanti un progetto/un’operazione	I – Accesso alle informazioni
	C – Relazioni con la clientela e gli investitori
	G – <i>Governance</i> /amministrazione interna (procedure di appalto incluse)
	R – Risorse umane

4.3 Ammissibilità

4.3.1 Le denunce possono essere presentate da qualsiasi persona fisica o giuridica che ravvisi un presunto caso di cattiva amministrazione nell’ambito di decisioni, azioni od omissioni del Gruppo BEI.

Denunce che non rientrano nell’ambito di applicazione della Politica di trattamento della BEI

4.3.2 La Divisione EIB-CM non tratta le denunce nei confronti di organizzazioni internazionali, controparti del Gruppo BEI (ad esempio prestatori/promotori), istituzioni ed organi dell’UE, enti nazionali, regionali o locali (quali amministrazioni pubbliche, agenzie statali o consigli comunali). In simili casi il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI può informare il denunciante della possibilità di presentare la denuncia ad una diversa autorità eventualmente competente a conoscere del suo caso.

4.3.3 Le denunce relative alla legalità delle politiche della BEI/del FEI quali stabilite dai rispettivi organi dirigenti non sono di competenza della Divisione EIB-CM bensì del Segretario generale, per quanto riguarda la BEI, o dell’Amministratore unico/Vice amministratore unico, per quanto attiene invece al FEI.

4.3.4 Le denunce riguardanti il mandato di investimento del Gruppo BEI, le decisioni di finanziamento o investimento in quanto tali e la politica creditizia dello stesso, ovvero altre decisioni discrezionali in materia o comunque puramente commerciali/bancarie non rientrano nell’ambito di competenza del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI.

4.3.5 Il trattamento delle denunce presentate dal personale del Gruppo BEI non è di competenza della Divisione EIB-CM bensì di altri meccanismi interni, ad esempio quelli che fanno capo alla Direzione generale del Personale della BEI e alle Risorse Umane del FEI, a seconda dei casi, per quanto riguarda i rapporti di lavoro, e/o alla Direzione della Compliance (OCCO) della BEI ovvero all’analogo servizio del FEI, a seconda dei casi, per le segnalazioni relative al Codice di condotta del Gruppo BEI.

- 4.3.6 Il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI non può occuparsi delle denunce riguardanti procedure di appalto, in quanto queste ultime rientrano nel mandato del Sistema per il trattamento delle denunce in materia di appalti per i progetti della BEI.
- 4.3.7 Il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI non può occuparsi delle segnalazioni di pratiche vietate ai sensi delle Politiche antifrode del Gruppo stesso⁷ in quanto procedure che spettano ai servizi competenti. Qualora nel corso di un'indagine emerga che alcuni dei fatti contestati integrano una pratica vietata, la corrispondente parte della denuncia viene trasferita ai servizi competenti del Gruppo BEI secondo quanto previsto dalle politiche e procedure applicabili del Gruppo stesso.
- 4.3.8 EIB-CM non può occuparsi delle denunce i) già presentate contro un membro del Gruppo BEI dinanzi ad altri meccanismi di controllo amministrativo o giurisdizionale, ii) presentate successivamente a tali istanze, o iii) già oggetto di decisione finale da parte di altri meccanismi di controllo amministrativo o giurisdizionale. Tuttavia, i procedimenti per denunce contro terzi in corso o conclusi dinanzi ad altri meccanismi di controllo amministrativo o giurisdizionale non precludono a EIB-CM la possibilità di procedere ad una verifica atta ad escludere eventuali atti di cattiva amministrazione nell'operato del Gruppo BEI.
- 4.3.9 Qualora una denuncia non rientri nell'ambito di applicazione della Politica del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI e sia di competenza di un altro dipartimento interno della BEI, sarà compito di EIB-CM trasmettere la denuncia stessa a detto servizio, secondo quanto previsto dal Codice di buona condotta amministrativa del personale della BEI nei rapporti con il pubblico.

Criteria di ammissibilità

- 4.3.10 Le denunce devono essere presentate entro un anno dalla data in cui i relativi autori avrebbero ragionevolmente potuto essere a conoscenza dei fatti contestati.
- 4.3.11 Non sono ammissibili le denunce anonime o comunque prive dei recapiti del denunciante, ad esempio indirizzo postale o di posta elettronica, e quelle finalizzate a conseguire un vantaggio competitivo di natura economica ovvero eccessive, ripetitive, manifestamente futili o in mala fede.
- 4.3.12 Le denunce relative a operazioni di prestito e quelle dei tipi A ed F sono ammissibili nella misura in cui il Gruppo BEI abbia finanziato un'operazione/un progetto, ne abbia approvato il finanziamento ovvero lo stia quanto meno valutando attivamente⁸.

Denunce riguardanti un progetto

- 4.3.13 A dispetto dell'eventuale ammissibilità, il trattamento delle denunce presentate successivamente al venir meno della relazione contrattuale con il prestatore/promotore (ad esempio a seguito del rimborso integrale del prestito) può subire limitazioni in virtù del fatto che la BEI non può in alcun caso ripristinare la conformità.
- 4.3.14 La conformità dei progetti alle norme internazionali, dell'UE, nazionali o locali rientra tra le responsabilità dei promotori e delle autorità locali. Il Gruppo BEI ha tuttavia il dovere di verificare la conformità alle politiche, alle procedure e agli standard ad esso applicabili. Le denunce possono riguardare qualunque aspetto della pianificazione, dell'attuazione o dell'impatto dei progetti del Gruppo BEI tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
- gli obblighi di diligenza in relazione al progetto;
 - l'adeguatezza delle misure di mitigazione dell'impatto sociale e ambientale del progetto;
 - le modalità di partecipazione al progetto delle comunità, delle minoranze e dei gruppi vulnerabili interessati dallo stesso;
 - il monitoraggio del progetto.

⁷ Rientrano tra le pratiche vietate la corruzione, la frode, la collusione, la coercizione, l'ostruzionismo, il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo. Cfr. Politica antifrode della BEI all'indirizzo <http://www.eib.org/en/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm> e Politica antifrode del FEI alla pagina http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ L'atto formale con cui si determina l'intenzione di valutare attivamente il finanziamento di un progetto è la decisione del Comitato direttivo di avviare un'istruttoria.

4.4 Tempi di trattamento di una denuncia

- 4.4.1 Il Gruppo BEI si impegna a porre in essere gli sforzi necessari per offrire una risposta quanto più possibile rapida garantendo altresì il rispetto dei termini e dei preavvisi imposti e/o concordati.
- 4.4.2 Il termine per la risposta definitiva dipende dal tipo di denuncia ed è stabilito nelle Procedure. Ove ricorrano validi motivi il termine può essere prorogato previa informazione del denunciante. I tempi di trattamento delle denunce presentate in lingue dell'UE diverse da quelle di lavoro della BEI (francese e inglese) possono essere più lunghi in ragione delle esigenze di traduzione.
- 4.4.3 Ogniquale volta non sia in grado di fornire una risposta entro i termini prescritti EIB-CM ne informa il denunciante prima della scadenza indicando le ragioni del ritardo.
- 4.4.4 In caso di mediazione relativa a denunce dei tipi A ed F i termini possono essere prorogati di concerto con i denunciati ai fini del pieno coinvolgimento delle parti interessate e della gestione delle legittime aspettative.
- 4.4.5 Alla luce delle caratteristiche specifiche delle denunce relative all'accesso alle informazioni (denunce "I") EIB-CM si adopera per effettuare l'indagine nel più breve tempo possibile. Ove possibile i tempi di trattamento delle denunce sono stabiliti di concerto con il denunciante.

4.5 Ricorso al Mediatore europeo

- 4.5.1 I denunciati che non si ritengono soddisfatti dell'esito della procedura esperita dalla Divisione EIB-CM o della risposta del Gruppo BEI possono sporgere denuncia per cattiva amministrazione contro il Gruppo stesso rivolgendosi al Mediatore europeo (ME).
- 4.5.2 Il Gruppo BEI si assicura che la risposta definitiva trasmessa al denunciante contenga informazioni circa la possibilità di ricorrere al ME.
- 4.5.3 Il Mediatore europeo è stato istituito nel 1992 dal Trattato di Maastricht ai fini del trattamento delle denunce riguardanti presunti casi di cattiva amministrazione da parte delle istituzioni e degli organi della Comunità europea. Pertanto, i cittadini europei e/o residenti dell'UE che ritengono insoddisfatti le risposte fornite dal Gruppo BEI possono sporgere denuncia contro il Gruppo stesso per un presunto caso di cattiva amministrazione rivolgendosi al ME.
- 4.5.4 Ai fini di una maggiore accessibilità del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI per i soggetti che non sono cittadini dell'UE e non risiedono in uno dei suoi Stati membri, la BEI e il Mediatore europeo hanno sottoscritto un Protocollo d'intesa in virtù del quale il Mediatore si impegna a ricorrere sistematicamente al proprio potere di iniziativa per il trattamento delle denunce presentate da soggetti non appartenenti all'UE che risulterebbero altrimenti inammissibili unicamente in ragione dell'articolo 195 del Trattato CE (ora articolo 228 del TFUE) 9.
- 4.5.5 Il Protocollo definisce inoltre le modalità operative concernenti l'inizio dell'indagine del Mediatore, la portata del suo esame e il riconoscimento del meccanismo interno della BEI come passo amministrativo preliminare obbligatorio ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 4, dello Statuto del Mediatore¹⁰. Maggiori informazioni sul ME sono contenute nell'Allegato 1.

4.6 Regime di divulgazione e pubblicazione

- 4.6.1 In nome della trasparenza le denunce non sono di norma trattate in via riservata. Ciò significa che, ai fini del trattamento della denuncia, il Gruppo BEI è autorizzato a divulgare le informazioni in suo possesso nell'ambito di qualunque tipo di comunicazione alle varie parti coinvolte, siano esse interne o esterne.
- 4.6.2 Chiunque presenti una denuncia ha la facoltà di chiedere che la stessa sia trattata in via riservata. Un trattamento riservato può limitare gravemente EIB-CM nella capacità di trattare la denuncia e non necessariamente esenta il Gruppo BEI dall'obbligo di garantire alle autorità competenti dell'UE l'accesso alla denuncia.
- 4.6.3 In sede di conferma di ricezione ai denunciati viene chiesto di acconsentire o meno alla comunicazione dei loro nominativi ad interlocutori esterni da parte della Divisione EIB-CM.

⁹Il denunciante non è un cittadino/residente di (o, in caso di persona giuridica, non ha sede sociale in) uno Stato membro dell'Unione europea.

¹⁰Decisione 94/262/CECA, CE, Euratom del Parlamento europeo, del 9 marzo 1994, sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU L 113 del 4.5.1994, pag. 15.

- 4.6.4 Tutte le denunce ammissibili sono pubblicate sul sito web della BEI unitamente a una sintesi del caso nonché alle conclusioni e ai pertinenti rapporti della Divisione EIB-CM, con l'eccezione di quelle per le quali i denunciati hanno richiesto un trattamento in via strettamente riservata. L'identità del denunciante viene resa pubblica soltanto in presenza di un consenso espresso dello stesso (articolo 4.6.3).
- 4.6.5 L'accesso alle informazioni relative a qualunque documento connesso alla denuncia è disciplinato dalla Politica di trasparenza del Gruppo BEI.
- 4.6.6 Le richieste di informazioni formulate nell'ambito di una denuncia o della corrispondenza successiva alla stessa con i suoi autori possono richiedere tempi più lunghi rispetto a quelli necessari per le medesime richieste trasmesse direttamente ai servizi competenti del Gruppo BEI mediante le procedure previste dalla Politica di trasparenza del Gruppo stesso.
- 4.7 **Protezione dei dati**
- 4.7.1 Le denunce possono contenere dati personali relativi al/ai denunciante/i o a un terzo. Il trattamento dei dati personali da parte del Gruppo BEI è disciplinato dalle disposizioni applicabili contenute nel quadro normativo dell'UE in materia di protezione dei dati.

5. Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI

5.1 Ruolo della Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce

- 5.1.1 La Divisione Meccanismo per il trattamento delle denunce (EIB-CM) è il servizio del Gruppo BEI responsabile dell'attuazione della Politica e delle Procedure del Meccanismo stesso, anche per quanto concerne status, poteri, responsabilità e norme di comportamento nonché relazioni con il Mediatore europeo e con gli altri servizi della BEI.
- 5.1.2 La Divisione fa parte dell'Ispezione generale indipendente (IG), guidata dall'Ispettore generale. Il Capodivisione dirige il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI e, sotto l'egida dell'Ispettore generale indipendente, è responsabile della gestione, dello sviluppo, dell'attuazione e del monitoraggio del Meccanismo stesso.
- 5.1.3 La missione della Divisione in quanto meccanismo interno consiste nel trattamento accentrato e obiettivo di tutte le denunce esterne riguardanti presunti casi di cattiva amministrazione da parte del Gruppo BEI. EIB-CM si occupa anche delle denunce presentate al ME contro il Gruppo BEI nonché di tutte le altre denunce extragiudiziali presentate a istituzioni od organismi internazionali direttamente o indirettamente connesse al Gruppo BEI stesso.
- 5.1.4 La Divisione EIB-CM è indipendente dalle attività operative in modo da garantire il rispetto dei più elevati standard di obiettività nel trattamento di ciascuna denuncia, salvaguardando nel contempo gli interessi di tutti gli interlocutori interni ed esterni del Gruppo BEI. Il Capodivisione assicura l'indipendenza e l'efficacia dell'operato di EIB-CM in quanto parte integrante dell'Ispezione generale ed è responsabile i) dell'ammissibilità delle denunce, ii) del tipo di mediazione e/o indagine da effettuare per un determinato caso e iii) della decisione della versione finale dei rapporti predisposti dalla Divisione.
- 5.1.5 EIB-CM trasmette i rapporti finali predisposti in relazione a ciascun caso (rapporti conclusivi e della mediazione quali definiti nelle Procedure) al Comitato direttivo della BEI ovvero all'Amministratore unico del FEI per le questioni ad esso afferenti.
- 5.1.6 Oltre che a seguito di una denuncia presentata da interlocutori esterni si può avviare un procedimento dinanzi a EIB-CM (valutazione, indagine o mediazione) anche:
- su richiesta specifica del Presidente, del Comitato direttivo della BEI o dell'Amministratore unico del FEI;
 - dall'Ispettore generale, di sua iniziativa oppure in base a una proposta motivata del Capodivisione di EIB-CM.
- 5.1.7 Nello svolgimento delle proprie funzioni EIB-CM deve non solo mantenersi imparziale ma anche riconoscere le competenze e le responsabilità degli altri servizi del Gruppo BEI.

- 5.1.8 La Divisione EIB-CM viene sentita su ogni aspetto connesso al suo mandato ed è autorizzata a divulgare le proprie risultanze, o a concedere un'autorizzazione in tal senso, conformemente alle regole e agli standard applicabili al Gruppo BEI.
- 5.1.9 Il Meccanismo per il trattamento delle denunce assiste il Gruppo BEI fornendo consulenza su possibili miglioramenti a livello di attuazione delle sue attività al fine di perseguire il comune obiettivo di una buona amministrazione.
- 5.1.10 La Divisione contribuisce alla definizione di strategie, politiche e procedure riguardanti il trattamento delle denunce ed è responsabile della relativa attuazione e comunicazione.
- 5.1.11 Pur mantenendo la propria indipendenza operativa, in ragione della natura del Meccanismo per il trattamento delle denunce l'omonima Divisione interagisce con tutti i servizi del Gruppo BEI. Fatte salve le competenze in materia degli organi dirigenti del Gruppo BEI, EIB-CM non deve subire interferenze di sorta, né dall'interno né dall'esterno, in sede di emissione e pubblicazione dei propri rapporti di dominio pubblico e della relativa documentazione.
- 5.1.12 Al fine di prevenire eventuali denunce EIB-CM esamina i documenti interni del caso e segue le attività degli interlocutori esterni che svolgono un ruolo attivo con riferimento alle operazioni del Gruppo BEI.
- 5.1.13 È previsto un adeguato sostegno di bilancio per la Divisione EIB-CM al fine di garantirne l'efficienza nello svolgimento tempestivo delle sue attività.

5.2 Poteri e responsabilità

- 5.2.1 Fatti salvi gli obblighi relativi al rispetto del segreto professionale quali previsti dalla legislazione europea, in particolare dall'articolo 339 del TFUE, e dal diritto dell'UE applicabile (nella fattispecie il Regolamento e la Direttiva sugli abusi di mercato e le politiche del Gruppo BEI in materia), nello svolgimento delle mansioni rientranti nel proprio ambito di responsabilità EIB-CM ha diritto ad avere accesso a qualsiasi tipo di informazione, nella sua integralità, che sia necessaria per l'assolvimento dei suoi doveri. Di conseguenza il personale del Gruppo BEI è tenuto a collaborare con la Divisione EIB-CM in maniera piena, efficiente e tempestiva in linea con la Politica e le Procedure del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo stesso, in particolare ai fini del rispetto non solo delle scadenze ma anche degli standard e delle politiche del Gruppo. I membri del personale del Gruppo BEI che dovessero ricevere una denuncia sono tenuti a inoltrarla immediatamente alla Divisione EIB-CM.
- 5.2.2 In un'ottica di maggiore indipendenza operativa della Divisione, il personale che opera nell'ambito del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI o che occupa posizioni dirigenziali al suo interno è tenuto ad applicare e rispettare specifiche norme di comportamento. I diritti e gli obblighi stabiliti dalle suddette norme devono essere esercitati conformemente ai principi, alle regole e alle procedure contenuti nel Codice di condotta del personale della BEI/del FEI e in altri regolamenti e politiche applicabili al personale della Banca o del Fondo.
- 5.2.3 Alla luce della propria natura e delle funzioni affidategli, EIB-CM si impegna a consultare le parti di volta in volta interessate scambiando altresì informazioni con esse, anche per quanto concerne le comunità emarginate e i gruppi vulnerabili, al fine di garantire una collaborazione costruttiva.

5.3 Funzioni

- 5.3.1 La Divisione EIB-CM svolge le seguenti quattro funzioni:
- Indagine sulle denunce – EIB-CM è responsabile delle indagini/verifiche di conformità relative alle denunce presentate contro il Gruppo BEI;
 - Mediazione – il Meccanismo prevede varie forme di mediazione tra denuncianti e/o promotori dei progetti con la partecipazione delle autorità nazionali e/o dei servizi del Gruppo BEI interessati, se del caso;
 - Consulenza – (nell'ambito delle sue responsabilità) – traendo spunto dalle denunce che riceve, la Divisione EIB-CM rivolge internamente pareri scritti alla dirigenza della BEI e/o all'AU/VAU del FEI su questioni sistemiche di più ampia portata relative a politiche, standard, procedure, linee guida, risorse e sistemi;
 - Monitoraggio – EIB-CM segue i successivi sviluppi e l'attuazione delle azioni correttive e delle raccomandazioni concordate, per quanto riguarda i procedimenti conclusi (anche mediante accordo di mediazione), oltre che delle reazioni del Gruppo BEI ai pareri emessi in sede consultiva.

5.3.2 Nell'esercizio delle suddette funzioni competono alla Divisione EIB-CM:

- la valutazione dei casi di cattiva amministrazione segnalati dal/i denunciante/i;
- la valutazione della conformità e la comunicazione in proposito in relazione al quadro normativo del Gruppo BEI applicabile alle singole denunce ammissibili;
- la prevenzione dell'insorgenza di potenziali casi di cattiva amministrazione attraverso il contributo alla soluzione delle criticità individuate;
- il tentativo di soluzione, in collaborazione con gli opportuni interlocutori interni ed esterni, delle problematiche segnalate dai denunciati attraverso un processo di mutuo consenso nell'ambito delle proprie funzioni di "problem solving" o di risoluzione preventiva delle controversie;
- il servizio di consulenza e la formulazione di raccomandazioni per la dirigenza della BEI e/o l'AU/VAU del FEI;
- il controllo e la comunicazione sulle azioni correttive intraprese, se del caso.

5.3.3 L'espletamento delle suddette funzioni impone alla Divisione EIB-CM un approccio prevalentemente incentrato sulla conformità. La verifica di conformità di EIB-CM non si limita necessariamente ad un'indagine sulla conformità con le politiche e procedure in vigore (che consiste più che altro nello spuntare le caselle di una lista di controllo), ma può anche includere un esame approfondito della conformità a determinati standard, soprattutto nei casi di denunce relative all'impatto sociale e ambientale.

La Divisione EIB-CM esamina le attività della BEI e del FEI in un'ottica di individuazione di eventuali atti di cattiva amministrazione imputabili alla Banca o al Fondo. A tale scopo EIB-CM valuta la coerenza e la ragionevolezza delle spiegazioni in merito alle posizioni eventualmente espresse dai servizi della BEI nonché la completezza, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni alla base delle stesse quali reperibili all'epoca dei fatti. EIB-CM, avvalendosi ove necessario delle competenze tecniche di esperti, esamina i fatti al fine di formarsi un'opinione indipendente circa l'eventualità che la posizione della Banca sia basata su un errore manifesto o che si sia verificata un'evidente violazione delle norme applicabili ai servizi interessati all'epoca dei fatti stessi. Il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI non intende sostituirsi ai servizi competenti per quanto riguarda il loro giudizio professionale nell'ambito dei casi di cattiva amministrazione sottoposti alla sua attenzione, con particolare riferimento alle situazioni riportate di seguito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo).

- Presenza di rilevanti discrepanze tra le informazioni fornite dal denunciante o comunque di dominio pubblico, da un lato, e quelle fornite dai servizi interessati del Gruppo BEI e/o dal Promotore dall'altro;
- Presenza di chiari indizi circa la mancata considerazione, nell'ambito degli obblighi di diligenza o di monitoraggio, da parte dei servizi del Gruppo BEI, delle informazioni fornite dai promotori o da altre autorità internazionali, nazionali o locali coinvolte.

5.3.4 Se del caso rientrano nel mandato del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI anche la *risoluzione dei problemi e/o la mediazione*, che possono costituire una valida alternativa alle indagini vere e proprie. Nell'espletamento della propria funzione di risoluzione dei problemi o delle controversie la Divisione EIB-CM agevola il dialogo al fine di trovare opportune soluzioni accettabili per tutte le parti.

5.3.5 La netta separazione della funzione di mediazione da quella di indagine, anche in termini di personale, garantisce l'indipendenza e l'imparzialità della gestione della prima nell'ambito della Divisione EIB-CM nonché la disponibilità delle competenze tecniche e delle risorse necessarie per la funzione di risoluzione dei problemi.

5.4 Rapporti periodici

5.4.1 La Divisione EIB-CM trasmette al Comitato direttivo della BEI, al Presidente del Comitato di verifica della Banca e all'Amministratore unico del FEI un rapporto trimestrale contenente un elenco:

- delle nuove denunce registrate;
- dei casi in corso;
- dei casi chiusi.

Il rapporto contiene, per ciascuna denuncia, una breve descrizione i) delle preoccupazioni espresse, ii) dei lavori effettuati e iii) delle fasi successive.

- 5.4.2 Ogni anno la Divisione EIB-CM tiene una riunione con il Comitato direttivo della BEI, nonché con l'Amministratore unico del FEI per le denunce riguardanti il Fondo, in cui viene esaminato il suo programma di lavoro al fine di addivenire a un consenso sugli obiettivi, il ruolo, le esigenze e il funzionamento del Meccanismo.
- 5.4.3 Il Comitato direttivo della BEI e l'Amministratore unico del FEI ricevono annualmente, a scopo informativo, un rapporto sul Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI contenente informazioni anche sulle decisioni adottate a seguito di raccomandazioni del Meccanismo stesso o del ME. A loro volta il Comitato direttivo della BEI e l'Amministratore unico del FEI trasmettono tale rapporto, rispettivamente, al Consiglio di amministrazione della Banca e a quello del Fondo affinché ne prendano atto e discutano delle lezioni che se ne possono trarre. Il rapporto annuale è pubblicato sul sito web della BEI, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.
- 5.4.4 La Divisione EIB-CM informa il Consiglio di amministrazione della BEI e quello del FEI con cadenza semestrale in merito allo stato di avanzamento e all'esito dei procedimenti avviati a seguito di denunce presentate attraverso il Meccanismo nonché riguardo alle denunce contro il Gruppo BEI trasmesse al ME.
- 5.4.5 Tra le attività di comunicazione della Divisione EIB-CM rientra anche lo sviluppo di una metodologia e di procedure atte a misurare il grado di soddisfazione degli interlocutori esterni e dei servizi del Gruppo BEI in relazione al lavoro da essa svolto, ovvero l'esito delle procedure e, ove possibile, l'impatto delle verifiche di conformità o dei processi di mediazione sul denunciante e sulle altre parti interessate.

6. Trattamento delle denunce

6.1 Mansioni

- 6.1.1 Nell'ambito del trattamento delle denunce alla Divisione EIB-CM sono attribuite le seguenti mansioni:
- a) decidere in merito all'ammissibilità della denuncia in applicazione delle procedure operative;
 - b) notificare la registrazione della denuncia ai servizi interessati del Gruppo BEI;
 - c) trasmettere la conferma di ricezione delle denunce presentate al Gruppo BEI;
 - d) raccogliere ed esaminare le informazioni disponibili in relazione all'oggetto della denuncia;
 - e) adoperarsi per risolvere i problemi all'origine delle denunce in cooperazione con le varie parti interessate (interne ed esterne);
 - f) individuare la politica, la procedura, lo standard o il quadro normativo applicabile al Gruppo BEI oggetto della presunta violazione;
 - g) condurre le attività di indagine necessarie a valutare l'effettiva conformità del Gruppo BEI al quadro normativo applicabile, anche per quanto concerne le politiche, le procedure o gli standard del Gruppo stesso.
 - h) raccogliere presso i diversi servizi coinvolti tutte le informazioni e tutti i pareri disponibili internamente in relazione alla denuncia;
 - i) garantire, ove opportuno, un adeguato coinvolgimento dei soggetti interessati attraverso attività di accertamento, mediazione, conciliazione e agevolazione del dialogo;
 - j) assicurare, ove opportuno, il coordinamento con altre istituzioni europee (Commissione, Mediatore, commissione per le Petizioni del Parlamento europeo) e organizzazioni internazionali (Comitato di controllo dell'osservanza della Convenzione di Århus);
 - k) riferire in merito alle risultanze, formulare proposte riguardanti azioni correttive e/o raccomandazioni sul possibile miglioramento delle procedure in vigore, laddove le raccomandazioni stesse siano frutto dell'accertamento di casi di cattiva amministrazione, e predisporre i rapporti da sottoporre alla valutazione del Comitato direttivo della BEI o all'Amministratore unico del FEI;
 - l) elaborare le opportune risposte da trasmettere ai denunciati o, nel caso di denunce contro il Gruppo BEI presentate ad altre istituzioni/altri organismi, all'istituzione/organismo in questione (ad esempio ME, GEPD);
 - m) assicurare il rispetto dei termini e dei preavvisi imposti e/o concordati;
 - n) verificare, ove necessario, l'attuazione delle raccomandazioni concordate.

6.1.2 Le fasi dell'iter di trattamento di una denuncia successive alla registrazione sono le seguenti:

- **Valutazione iniziale;**
- **Indagine**, se ritenuta necessaria a seguito della Valutazione iniziale;
- **Mediazione**, di comune accordo tra le parti, se del caso;
- **Redazione del rapporto;**
- **Consultazione** sul testo del rapporto proposto;
- **Conclusione** del procedimento ed emissione del Rapporto conclusivo;
- **Controllo successivo** sulle raccomandazioni, se del caso.

6.1.3 Al fine di garantire un utilizzo efficiente ed efficace delle risorse, le diverse fasi dell'iter di trattamento delle denunce sono modulate a seconda i) della complessità del caso, ii) dell'esistenza di indicatori di rischio circa la probabile fondatezza della denuncia e iii) dei fatti emersi nel corso della valutazione/dell'indagine. Di conseguenza le diverse fasi vengono adattate in termini di mansioni, livello di approfondimento dell'analisi, maggiore o minore coinvolgimento delle parti interessate e quantità di risorse assegnate.

6.1.4 Le denunce presentate attraverso l'apposito Meccanismo del Gruppo BEI non hanno un effetto sospensivo sulle azioni/omissioni e le decisioni contestate. Qualora lo ritenga necessario, nel corso del trattamento della denuncia EIB-CM può tuttavia formulare, se del caso, specifiche raccomandazioni all'indirizzo del Comitato direttivo della BEI o dell'Amministratore unico del FEI.

6.2 Metodologia di indagine

6.2.1 La principale procedura di indagine utilizzata da Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è quella scritta, consistente in uno scambio di corrispondenza tra le parti interessate e in un esame interno.

6.2.2 Alla luce della peculiarità di singole denunce EIB-CM può avvalersi di una molteplicità di ulteriori metodi investigativi tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- contatti con il denunciante, i soggetti coinvolti, i funzionari pubblici e le autorità responsabili del progetto nel paese di riferimento, i promotori dei progetti/delle operazioni finanziati dal Gruppo BEI e i rappresentanti di organizzazioni non governative locali e internazionali;
- visite ai siti di realizzazione dei progetti;
- richiesta al denunciante, ai soggetti coinvolti, a esperti indipendenti, a funzionari pubblici o del progetto, ai promotori dei progetti/delle operazioni finanziati dal Gruppo BEI, al personale di quest'ultimo oppure a organizzazioni non governative locali o internazionali di informazioni scritte oppure orali su questioni specifiche;
- ricorso a esperti indipendenti per approfondire questioni specifiche connesse alla denuncia.

6.2.3 EIB-CM si impegna a coinvolgere il denunciante, e in generale tutte le pertinenti parti interessate interne ed esterne, in un dialogo strutturato volto a raccogliere dati e informazioni ulteriori che siano rilevanti per il trattamento della denuncia. Nello svolgimento delle sue attività la Divisione EIB-CM applica le proprie procedure anche per quanto concerne, ove necessario, il coinvolgimento delle parti interessate in base al tipo di denuncia e di denunciante. Un aspetto importante riguarda il fatto che il trattamento delle denunce in questione tiene debitamente conto della relazione tra il Gruppo BEI e il promotore, la cui gestione è affidata, salvo diverso accordo, al servizio competente del Gruppo stesso. Idealmente le procedure e i relativi esiti i) sono tempestivi nonché chiari e ben definiti per quanto attiene alla durata delle indagini/verifiche di conformità o della mediazione, ii) prevedono il coinvolgimento dei servizi del Gruppo BEI e iii) rimangono coerenti nel tempo.

6.2.4 Ogniqualevolta sia possibile, anche alla luce del tipo di denuncia, EIB-CM instaura una procedura di risoluzione collaborativa in un'ottica di risoluzione della controversia mediante i) un consenso rafforzato, ii) un maggior grado di fiducia tra le parti e iii) il tentativo di trovare una soluzione di comune accordo.

6.2.5 Per ciascuna denuncia ammissibile EIB-CM stila un resoconto delle risultanze e delle conclusioni, ogniqualevolta sia opportuno sotto forma di Rapporto conclusivo o della mediazione quali descritti nelle Procedure.

- 6.2.6 In sede di Rapporto conclusivo EIB-CM può proporre azioni correttive di tipo operativo e includere raccomandazioni in merito a miglioramenti delle politiche e/o procedure in vigore, laddove le raccomandazioni stesse siano frutto dell'accertamento di casi di cattiva amministrazione. Le azioni correttive concordate con i servizi o approvate dal Comitato direttivo della BEI (ovvero dall'Amministratore unico del FEI per le questioni relative al Fondo) includono un piano di attuazione e un calendario dettagliato. La Divisione EIB-CM, in collaborazione con i servizi interessati del Gruppo BEI, verifica l'attuazione delle azioni correttive e delle raccomandazioni concordate, laddove opportuno e comunque non dopo che siano trascorsi 24 mesi dalla data del Rapporto conclusivo.
- 6.2.7 Qualora le denunce riguardino casi di presunta violazione della legislazione dell'UE nell'ambito di progetti realizzati all'interno della stessa Unione, EIB-CM può raccomandare che il Gruppo BEI informi il Segretario generale della Commissione europea in merito alla denuncia e trasmettere il Rapporto conclusivo finale.
- 6.2.8 Laddove i denunciatori ritengano che le azioni correttive concordate non siano state attuate adeguatamente o entro i termini imposti, essi hanno la facoltà di denunciare il fatto e di far riaprire il caso dinanzi al Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI.

Ciclo dei progetti

- 6.2.9 Le denunce ricevute in relazione a progetti ancora in fase di pre-istruttoria¹¹ sono trasmesse ai servizi competenti affinché valutino le preoccupazioni in esse espresse. Le denunce riguardanti operazioni di assistenza tecnica afferenti a progetti che potrebbero essere oggetto di valutazione da parte della BEI vengono sottoposte a un esame di merito, unicamente per motivi di ordine amministrativo.
- 6.2.10 Le denunce ricevute in relazione a progetti in fase di istruttoria¹² nell'ambito dei quali l'azione contestata non sia ancora stata intrapresa (o, in caso di omissione, non sia ancora scaduto il termine entro il quale il Gruppo BEI può intraprendere una determinata azione) vengono notificate ai servizi interessati ma EIB-CM assicura il seguito delle denunce stesse nel rispetto delle proprie procedure. Una volta che la proposta di finanziamento è approvata dal Comitato direttivo della BEI, ovvero dal Consiglio di amministrazione del FEI, si prosegue con il normale iter procedurale applicabile a seconda del tipo di denuncia¹³.

6.3 Consultazione

- 6.3.1 Il lavoro del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI si fonda sulla consultazione delle parti interessate. Il processo di consultazione è finalizzato a:
- eliminare gli errori di fatto e/o le omissioni;
 - chiarire gli eventuali malintesi;
 - reperire nuovi elementi di prova certi e rilevanti, ove disponibili;
 - recepire le eventuali decisioni adottate sulla base delle risultanze e delle conclusioni fornite;
 - scambiare opinioni sul merito delle contestazioni.
- 6.3.2 Il concetto di "consultazione" comprende i) l'invito a presentare osservazioni e ii) la valutazione delle stesse.
- Per quanto riguarda il punto i), va chiarito che l'assenza di risposta in sede di consultazione non implica la sospensione dell'iter. In assenza di osservazioni pervenute entro il termine stabilito EIB-CM passa alla fase successiva (silenzio-assenso).
- Per quanto attiene invece al punto ii), il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è tenuto a rispondere alle osservazioni critiche relative alle proprie risultanze e raccomandazioni, ma non ha l'obbligo di ottenere l'accordo delle parti consultate prima di poter passare alla fase successiva dell'iter.

¹¹ Prima della decisione di avvio dell'istruttoria da parte del Comitato direttivo della BEI.

¹² Dopo la decisione di avvio dell'istruttoria da parte del Comitato direttivo della BEI.

¹³ In molti casi il progetto è approvato con una serie di condizioni che il prestatore è tenuto a soddisfare prima dell'erogazione dei fondi da parte della BEI. In simili circostanze la Divisione EIB-CM rafforza al massimo la collaborazione con i diversi servizi al fine di garantire un buon coordinamento delle proprie attività con i lavori di volta in volta in corso nell'ambito degli stessi.

7. Relazioni esterne

- 7.1 Per le denunce riguardanti progetti della BEI od operazioni del FEI che coinvolgono altre istituzioni finanziarie internazionali aventi un meccanismo di rendicontabilità indipendente, il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI informa il proprio omologo presso l'istituzione di confinanziamento in merito all'ammissibilità della denuncia e si adopera per collaborare con tale organo. Tra le opportunità di collaborazione figurano lo scambio di informazioni e necessità di tenere conto delle differenze tra i meccanismi in termini sia di mandato, politiche e procedure applicabili al trattamento delle denunce che di obblighi in materia di segreto professionale, di riservatezza e protezione dei dati. Le risultanze e le conclusioni del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI rimangono comunque indipendenti.
- 7.2 EIB-CM è membro del Gruppo paritetico dei meccanismi indipendenti di rendicontabilità delle istituzioni finanziarie internazionali e partecipa alle sue riunioni periodiche.
- 7.3 La Divisione EIB-CM instaura proattivamente rapporti stabili e collaborativi con le istituzioni, gli organismi e gli attori non governativi pertinenti. Tra questi figurano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: il Mediatore europeo, gli altri meccanismi per il trattamento delle denunce, esperti esterni e organizzazioni della società civile.

8. Pubblicazioni e sensibilizzazione

- 8.1 La Politica e le Procedure del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI sono disponibili in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea, sia in formato cartaceo che sui siti web della BEI e del FEI.
- 8.2 Dalle pagine principali dei siti web del Gruppo BEI si può accedere direttamente mediante un apposito link al sito del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI (www.eib.org/complaints) contenente informazioni complete e aggiornate sul ruolo e le procedure dello stesso, complete di statistiche generali, in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea. Per coloro che non hanno accesso a Internet viene pubblicato e distribuito alle organizzazioni della società civile locali e al resto del pubblico, tramite gli uffici esterni del Gruppo BEI, un opuscolo con allegato un modulo di denuncia.
- 8.3 Ulteriori informazioni sul Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI sono divulgate tramite le delegazioni ufficiali di quest'ultimo tanto all'interno quanto all'esterno dell'Unione europea attraverso strumenti quali la documentazione di progetto di dominio pubblico oppure le riunioni informative con le parti interessate esterne nell'ambito del processo di consultazione relativo ai progetti.
- 8.4 Il Gruppo BEI si impegna a sensibilizzare in merito a tutti gli ambiti di attività del proprio Meccanismo per il trattamento delle denunce. A tal fine la Divisione EIB-CM si impegna, tra l'altro, ad organizzare incontri di sensibilizzazione con le organizzazioni della società civile e con il pubblico in generale nelle regioni in cui opera il Gruppo BEI. Inoltre, anche ai fini di una visione condivisa del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI, la Divisione EIB-CM si impegna ad organizzare periodicamente giornate informative per il personale dei vari servizi del Gruppo.
- 8.5 Le suddette misure possono essere affiancate da altre iniziative di comunicazione intese a garantire la massima informazione del pubblico circa le politiche del Gruppo BEI in materia di rendicontabilità.
- 8.6 Le informazioni di seguito indicate vengono pubblicate e regolarmente aggiornate in una sezione specifica del sito web della BEI (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>) tenendo conto degli obblighi di riservatezza applicabili nei confronti del denunciante nonché della protezione dei dati di terzi.
- Modalità di ricorso al Meccanismo
 - Modulo di denuncia
 - Politica e Procedure
 - Denunce:
 - informazioni essenziali (oggetto della contestazione, sintesi, status)
 - rapporti di valutazione iniziale (versione finale)
 - rapporti conclusivi (versione finale)
 - Rapporti annuali
 - Altro.

8.7 Il sito del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI comprende un Registro pubblico delle denunce contenente informazioni dettagliate e aggiornate su tutti i casi, anche per quanto concerne le attività di controllo successivo e i motivi che hanno portato alla chiusura di ciascun caso. Le informazioni vengono divulgate tenendo conto degli obblighi di riservatezza di volta in volta applicabili.

9. Revisione e consultazione

9.1 La divisione EIB-CM valuterà l'opportunità di procedere a una revisione della presente Politica, anche in consultazione con i vari interlocutori del Gruppo BEI, con cadenza almeno quinquennale. Tenuto conto della struttura operativa del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI, che consiste di un livello interno e di uno esterno, le revisioni del Meccanismo stesso avvengono in stretta collaborazione con il Mediatore europeo.

9.2 Sono oggetto di valutazione le preoccupazioni espresse dalle organizzazioni della società civile e i suggerimenti di società di consulenza di fama internazionale specializzate in materia di rendicontabilità; il Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è adattato di conseguenza al fine di recepire le indicazioni del caso.

9.3 La Politica del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI è approvata dai Consigli di amministrazione della BEI e del FEI su proposta del Comitato direttivo della BEI e dell'AU/VAU del FEI. Ove necessario il Comitato direttivo della BEI e l'AU/VAU del FEI possono procedere a una modifica delle Procedure del Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI sulla base di una proposta della Divisione EIB-CM, in consultazione con i servizi del Gruppo e sentito il Mediatore europeo nonché nel rispetto della coerenza della modifica con la Politica.

Allegato 1 IL MEDIATORE EUROPEO

1. Chi può presentare una denuncia?

- 1.1. I cittadini dell'UE o le persone fisiche o giuridiche residenti o aventi sede sociale in uno Stato membro dell'UE che ritengano non tempestivo e/o non corretto il trattamento riservato alla loro denuncia dal Gruppo BEI possono, a norma dell'articolo 228 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea e a prescindere da un eventuale interesse diretto nel presunto caso di cattiva amministrazione, sporgere una denuncia contro il Gruppo BEI rivolgendosi al Mediatore europeo.
- 1.2. Inoltre, a seguito della firma del Protocollo d'intesa tra il Gruppo BEI e il Mediatore europeo, quest'ultimo si impegna a ricorrere sistematicamente al proprio potere di iniziativa per il trattamento delle denunce presentate contro la BEI da denunciati non ammissibili.

2. Come presentare una denuncia

- 2.1. Le denunce al Mediatore europeo possono essere redatte in una qualunque delle lingue ufficiali dell'Unione europea e devono recare chiaramente l'indicazione dell'identità del denunciante e dei motivi della denuncia. Le denunce possono essere presentate online, per posta o a mezzo fax. Per assicurarsi di fornire tutte le informazioni necessarie, è possibile utilizzare il modulo di denuncia disponibile presso la sede del Mediatore europeo oppure al seguente indirizzo Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Oggetto della denuncia

- 3.1. Le denunce contro il Gruppo BEI possono riguardare presunti casi di cattiva amministrazione derivanti da decisioni, azioni e/o omissioni del gruppo stesso. Come dimostrato dall'esperienza finora raccolta dal Mediatore europeo le denunce riguardano soprattutto irregolarità amministrative, mancanza di risposte, ritardi ingiustificati, rifiuto di accesso alle informazioni, ingiustizia, discriminazione e abuso di potere.

a. Ammissibilità

Il Mediatore europeo non può aprire indagini riguardanti denunce contro amministrazioni nazionali, regionali o locali degli Stati membri dell'Unione europea, anche nel caso in cui le denunce riguardino l'ambito di attività del Gruppo BEI. Tali denunce vanno indirizzate ai difensori civici nazionali/locali/speciali o alle commissioni per le petizioni dei parlamenti nazionali/regionali.

Il Mediatore non può occuparsi di questioni pendenti dinanzi a un tribunale o sulle quali abbia già statuito un'autorità giurisdizionale.

Può rivolgersi al Mediatore europeo solo chi abbia già precedentemente fatto ricorso al Meccanismo per il trattamento delle denunce del Gruppo BEI. Il Mediatore ritiene che il resoconto delle modalità di trattamento del caso esposto in una denuncia nell'ambito dei meccanismi del Gruppo BEI e delle procedure interne costituisca il punto di partenza più opportuno per il suo esame. Le denunce devono quindi includere un'illustrazione dei motivi che inducono i denunciati a contestare il resoconto o la posizione del Gruppo BEI in esso contenuta¹⁴.

b. Termini per la presentazione di una denuncia

Le denunce devono essere presentate entro due anni dalla data in cui i loro autori sono venuti a conoscenza dei fatti oggetto delle stesse.

¹⁴ L'articolo 2, paragrafo 4, dello Statuto del Mediatore europeo stabilisce che la denuncia deve essere "preceduta dai passi amministrativi appropriati presso le istituzioni o gli organi interessati". Cfr. anche il Protocollo d'intesa tra la Banca europea per gli investimenti e il Mediatore europeo del luglio 2008.

c. Esito della procedura dinanzi al Mediatore europeo

Qualora il Mediatore ritenga che sia possibile risolvere una denuncia, questi deve cercare una soluzione con l'istituzione interessata. Il Mediatore può dare suggerimenti per il miglioramento in merito a questioni relative all'indagine. Qualora il Mediatore non rilevi alcun caso di cattiva amministrazione, ovvero ritenga che sia stata trovata una soluzione oppure che non siano giustificate ulteriori indagini, l'indagine è chiusa con una decisione che definisce i risultati.

Qualora il Mediatore rilevi una cattiva amministrazione, esso deve presentare all'istituzione interessata qualsiasi raccomandazione ritenga appropriata e chiedere all'istituzione interessata di fornire un parere entro tre mesi. Il Mediatore, dopo aver analizzato il parere dell'istituzione interessata e le eventuali osservazioni presentate dal denunciante, può chiudere l'indagine evidenziando le conclusioni definitive. Se l'istituzione non accetta le raccomandazioni del Mediatore, quest'ultimo può trasmettere una relazione speciale al Parlamento europeo.

CORPORATE

Gruppo BEI

Politica del Meccanismo per il trattamento delle denunce

Novembre 2018



**Banca
europea per gli
investimenti**

la banca dell'UE



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

Banca europea per gli investimenti
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Lussemburgo
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org