



EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering

Ett instrument
för offentligt ansvar



Europeiska
investeringsbanken

EIB's bank



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

STEP 1: Klagomål

Vem kan klaga?

Alla som känner sig påverkade av EIB-gruppens verksamhet.

Vad kan jag klaga på?

Du kan kontakta oss om åtgärder eller beslut som du anser att EIB-gruppen inte har genomfört eller har genomfört på ett felaktigt sätt. Du kan klaga på tillgång till information, projektens miljömässiga och sociala påverkan, rekrytering, etc. Ditt klagomål kan gälla vilken aspekt som helst av planering, genomförande eller påverkan av EIB-projekt.

Du måste lämna in klagomålet inom ett år efter att du fick kännedom om ärendet.

Är mina uppgifter konfidentiella?

EIB:s mekanism för klagomålshantering, även kallad EIB-CM, kan inte hantera anonyma klagomål, men dina personuppgifter kommer inte att delas med andra utan ditt skriftliga medgivande.

Innehållet i ditt klagomål (såsom anklagelser) anses offentliga, om du inte kräver att det ska vara konfidentiellt. Ditt klagomål kan inte leda till vedergällning, missbruk eller någon form av diskriminering. EIB-gruppen har nolltolerans mot repressalier.

Hur klagar jag?

Skriftligt via formuläret för klagomål på nätet eller per e-post, fax eller post till EIB-CM:s adress (se kontaktuppgifter) eller något av EIB-gruppens externa kontor.

Du kan lämna in ditt klagomål på något av de officiella EU-språken. EIB-CM försöker hantera klagomål som lämnats på det officiella språket i det land där projektet är beläget.



Formuläret för klagomål finns på nätet:
<http://www.eib.org/complaints/form>

STEG 2: Registrering

Hur får jag veta om mitt klagomål kan prövas?

EIB-CM bekräftar mottagandet av ditt klagomål inom 10 arbetsdagar.

Om ditt klagomål avvisas informerar EIB-CM dig om skälen till detta.

Om ditt klagomål däremot kan prövas lämnar EIB-CM mer information om hanteringen och förklarar när du kan förvänta dig att få svar.

STEG 3: Hanteringsförfarande

Vad förväntas av mig på det här stadiet?

Hanteringsförfarandet varierar beroende på typen av klagomål, vilket förfarande som tillämpas, den inledande bedömningen och hur komplicerade anklagelserna eller uppgifterna är.

EIB-CM kan kontakta dig för att be om ytterligare information. EIB-CM kan också genomföra ett inspektionsuppdrag.

Medling: Om alla delaktiga parter är överens om det kan EIB-CM arrangera medling. Detta kan innebära att nationella myndigheter eller EIB-gruppens enheter deltar.

Du kan begära medling





STEG 4: Resultat

Vilka kan resultaten bli?

- Problemet har lösts
- Rekommendation lämnad till EIB-gruppens ledning
- Korrigeringsåtgärder har föreslagits
- Ingen ytterligare åtgärd
- Anklagelserna avvisas

Hur får jag besked om resultatet?

EIB-CM meddelar dig resultatet i ett officiellt svar. Tidsfristen för att få svar på klagomålet beror på hanteringsförfarandet och kan vara mellan 25 och 240 arbetsdagar från dagen för meddelandet om att klagomålet kan prövas. *Se flödesschema för mer detaljer.*

Vad händer sedan?

EIB genomför korrigeringsåtgärder och rekommendationer om dessa ingår i beskedet. Resultatet offentliggörs på [EIB:s webbplats](#), under förutsättning att det inte är konfidentiellt.

Om du inte är nöjd med resultatet kan du lämna in ett klagomål mot EIB-gruppen hos Europeiska ombudsmannen.

STEG 1: Klagomål

STEG 2: Registrering

Mottagningsbekräftelse
10 arbetsdagar

Kan klagomålet
prövas?

nej →

Ärendet avslutat
Ge råd om andra
åtgärder om möjligt

↓ ja

STEG 3: Hanteringsförfarande

Standard-
förfarande

Förenklat
förfarande

Förfarande för
förebyggande

Utökat
förfarande
"M"- och
"SF-klagomål"*

Undersökning
40 arbetsdagar

Överläm-
nande till
EIB-gruppens
avdelningar

Inledande
bedömning
60 arbetsdagar

STEG 4: Resultat

Rapport om
slutsatser
140
arbetsdagar

Brev
25 arbetsdagar

Klagande
informerad
skriftligen

Rapport om
slutsatser/
medling
240
arbetsdagar

Uppföljning och övervakning

* M hänför sig till projektens miljömässiga och sociala påverkan och SF till styrning av finansierade transaktioner

EIB-gruppen består av Europeiska investeringsbanken (EIB) och Europeiska investeringsfonden (EIF).

Europeiska investeringsbanken är Europeiska unionens låneorgan. EIB tillhandahåller finansiering och expertkunskaper till hållbara projekt som bidrar till EU:s politiska mål. EIB:s aktieägare är EU:s medlemsstater.

Europeiska investeringsfonden hjälper små och medelstora företag genom att förbättra deras tillgång till finansiering via en rad finansiella mellanhänder. EIF:s största aktieägare är EIB och det övriga aktiekapitalet innehas av EU och andra offentliga och privata finansinstitut.

Europeiska ombudsmannen är ett oberoende organ som kan ställa EU:s administration till svars. Ombudsmannen utreder klagomål om administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner, inbegripet EIB-gruppen. Den som har haft problem med EU:s administration och utan framgång har försökt lösa problemet tillsammans med institutionen kan lämna in ett klagomål till ombudsmannen.



EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxemburg

☎ +352 4379 – 14005

☎ +352 4379 – 63362

✉ complaints@eib.org

Mer information finns på www.eib.org/complaints