



# AYB Grubu

## Şikayet Mekanizması

Kamusal hesap  
verebilirliğin aracı



# 1. AŞAMA: Şikayet

## Kimler şikayette bulunabilir?

AYB Grubu'nun faaliyetlerinden etkilendiğini hisseden herhangi bir kimse.

## Ne hakkında şikayette bulunabilirim?

AYB Grubu'nun gerçekleştirmekte yetersiz kaldığı veya hakkaniyetsiz bir biçimde yürüttüğü eylemler veya kararlar hakkında bizimle irtibata geçebilirsiniz. Bilgilere erişim, projelerin çevresel ve toplumsal etkileri, işe alım v.s. hakkında şikayette bulunabilirsiniz. Şikayetiniz, AYB projelerinin planlanmasının, uygulanmasının veya etkisinin herhangi bir boyutunu içerebilir.

Konuyu öğrenmenizin ardından bir yıl içerisinde şikayetinizi sunmanız zorunludur.

## Bilgilerim gizli tutulur mu?

AYB-ŞM olarak bilinen AYB Şikayet Mekanizması, ismi saklı tutulan hiçbir şikayeti işleme alamaz. Ancak size ait kişisel bilgiler, yazılı muvafakatınız olmaksızın başkalarıyla paylaşılmayacaktır.

Şikayetinizin (iddialar gibi) içeriğinin, siz gizlilik talep etmedikçe halka açık olduğu kabul edilecektir. Şikayetiniz misilleme, suistimal veya herhangi bir türde ayrımcılığa yol açamaz. Mukabelede bulunma konusunda AYB Grubu sıfır toleranslıdır.

## Nasıl şikayette bulunabilirim?

Çevrimiçi şikayet formuyla, e-postayla, faksla, AYB-ŞM'nin adresine (irtibat bilgilerine bakınız) veya herhangi bir AYB Grubu dış ofisine **yazılı** olarak.

Şikayetinizi resmi AB dillerinden herhangi birinde sunabilirsiniz. AYB-ŞM, ele alacağı şikayetlerin, projenin yer aldığı ülkenin resmi ulusal dillerinde sunulması için çaba gösterir.



Şikayet formuna internette ulaşılabilir:  
<http://www.eib.org/complaints/form>

## 2. AŞAMA: Kayıt

### Şikayetimin kabul edilebilir olup olmadığını nasıl bileceğim?

AYB-ŞM şikayetinizin alındığını 10 iş günü içerisinde teyit edecektir.

Eğer şikayetiniz kabul edilemez ise AYB-ŞM, gerekçelerini size bildirecektir.

Şikayetiniz kabul edilebilir nitelikteyse AYB-ŞM, ele alma süreci hakkında size daha fazla bilgi verecek ve ne zaman cevap almayı bekleyebileceğinizi size açıklayacaktır.

## 3. AŞAMA: Ele alma süreci

### Bu aşamada benden ne bekleniyor?

Ele alma süreci, şikayet türüne, uygulanan prosedürlere, başlangıç değerlendirmesine ve ortaya çıkarılan iddiaların veya olguların karmaşıklığına göre değişiklik gösterir.

AYB-ŞM ek bilgi için sizinle irtibata geçebilir. AYB-ŞM keşif görevlendirmesi yapabilir.

**Aracılık:** Söz konusu tarafların tümü kabul ederse AYB-ŞM aracılık düzenlemesi yapabilir. Bu da ulusal makamların veya AYB Grubu hizmetlerinin katılımını içerebilir.

Aracılık talebinde bulunabilirsiniz.





## 4. AŞAMA: Sonuç

### Muhtemel sonuçlar nelerdir?

- Sorun çözümlenir
- AYB Grubu'nun yönetimine tavsiyelerde bulunulur
- Düzeltici eylemler önerilir
- Başka bir eylem gerekmez
- İddialar reddedilir

### Sonucu nasıl öğreneceğim?

AYB-ŞM sonuç hakkında sizi resmi bir cevapla bilgilendirecektir. Cevapların süre çerçevesi, şikayeti ele alma sürecine bağlıdır ve kabul edilebilirliğin iletilme tarihinden itibaren 25 ila 240 çalışma günü olabilir. *Daha fazla bilgi için akış tablosuna bakınız.*

### Daha sonra ne olur?

AYB, cevapta yer verilmiş olması halinde hafifletme eylemlerini ve tavsiyelerini uygulamaya koyar. Durum incelemelerinin sonuçları, gizliliğe tabi olarak [AYB'nin internet sitesinde](#) yayınlanacaktır.

Sonuç sizi tatmin etmezse Avrupa Ombudsmanı'ndan AYB Grubu aleyhine şikayet başvurusunda bulunabilirsiniz.

## 1. AŞAMA: Şikayet

## 2. AŞAMA: Kayıt

Teslim alma teyidi  
10 iş günü

Kapsam içinde mi?  
Kabul edilebilir mi?

hayır

Durum incelemesi kapatıldı  
Mümkünse başka çözümleri bildirin

evet

## 3. AŞAMA: Ele alma süreci

Standart  
prosedür

Basitleştirilmiş  
prosedür

Önleme  
prosedürü

Genişletilmiş  
prosedür  
"E" ve "F"  
şikayetleri\*

Sorgulama  
40 iş günü

AYB Grubu  
hizmetlerine  
aktarım

Başlangıç  
değerlendir-  
mesi  
60 iş günü

## 4. AŞAMA: Sonuç

Sonuç raporu  
140 iş günü

Mektup  
25 iş günü

Şikayetçi  
yazılı olarak  
bilgilendirilir

Sonuç /  
aracılık raporu  
240 iş günü

Takip ve izleme

\* E, projelerin çevresel ve toplumsal etkilerine atıf yapar;  
F ise finanse edilen faaliyetlerin yönetişimine atıf yapar

**AYB Grubu**, Avrupa Yatırım Bankası (AYB) ile Avrupa Yatırım Fonu'ndan (AYF) oluşmaktadır.

**Avrupa Yatırım Bankası**, Avrupa Birliği'nin kredilendirme koludur. AYB, AB politikasına katkı yapan sürdürülebilir projelere finansman ve uzmanlık sağlar. AYB'nin hissedarları, AB Üye Devletleridir.

**Avrupa Yatırım Fonu**, geniş bir yelpazede finansal araçlarıyla küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ'ler) finansmana erişimini geliştirerek onlara yardımcı olur. Çoğunluk hissedarı AYB olup kalan özsermayesi AB ile diğer kamu ve özel sektör finansal kuruluşlarının elinde bulunmaktadır.

**Avrupa Ombudsmanı**, AB yönetimini sorumluluk konumunda tutan, bağımsız bir organdır. Ombudsman, AYB Grubu da dahil olmak üzere AB kurumlarındaki kötü uygulamalara yönelik şikayetleri soruşturur. AB yönetimiyle sorunlarla karşılaşan ve o kurumla olan sorunu çözme teşebbüslerinde başarısız olan herhangi bir kimse, Ombudsmana şikayet sunumunda bulunabilir.



#### **AYB Grubu Şikayet Mekanizması**

98-100 Boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Lüksemburg

☎ +352 4379 – 14005

☎ +352 4379 – 63362

✉ [complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org)

Daha fazla bilgi için: [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)