

**Kodex für gute Verwaltungspraxis**  
**in den Beziehungen der Mitarbeiter der Europäischen Investitionsbank**  
**zur Öffentlichkeit**

***Artikel 1 - Allgemeine Vorschrift***

In ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit beachten die Mitarbeiter der Europäischen Investitionsbank (nachstehend „die Bank“) die in diesem Dokument niedergelegten Grundsätze, die einen Kodex für gute Verwaltungspraxis (nachstehend „der Kodex“) bilden. Als „Öffentlichkeit“ gelten alle Bürger der Union und alle natürlichen bzw. juristischen Personen, die in einem Mitgliedstaat oder in einem Staat, in dem die Bank tätig ist, ihren Wohnsitz bzw. ihren eingetragenen Sitz haben.

***Artikel 2 - Persönlicher Geltungsbereich***

Dieser Kodex gilt für das Personal der Bank. Er findet auch auf Personen Anwendung, die in der Bank Dienstleistungen erbringen, sofern dies in dem ihrem Beschäftigungsverhältnis zugrunde liegenden Vertrag festgelegt ist.

***Artikel 3 - Sachlicher Geltungsbereich***

1. Der Kodex legt die allgemeinen Grundsätze guter Verwaltungspraxis in den Beziehungen der Mitarbeiter der Bank zur Öffentlichkeit fest, sofern diese Beziehungen nicht besonderen Bestimmungen unterliegen, insbesondere den Vorschriften über den Zugang zu Unterlagen.
2. Die im vorliegenden Kodex festgelegten Grundsätze gelten weder für die Beziehungen zwischen der Bank und ihren Mitarbeitern, der Bank und ihren Vertragspartnern noch für andere Beziehungen geschäftlicher Art.

***Artikel 4 - Rechtmäßigkeit***

Die Mitarbeiter der Bank handeln nach dem Grundsatz der Rechtmäßigkeit und wenden die in den Rechtsvorschriften der Gemeinschaft niedergelegten Regeln und Verfahren an.

***Artikel 5 - Nichtdiskriminierung***

1. Bei der Behandlung von Anfragen und bei ihrer Beantwortung gewährleisten die Mitarbeiter, dass der Grundsatz der Gleichbehandlung beachtet wird. Einzelpersonen, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf gleiche Weise behandelt.
2. Wird bei der Behandlung ein Unterschied gemacht, stellen die Mitarbeiter sicher, dass diese unterschiedliche Behandlung durch die objektiven wesentlichen Eigenschaften des betreffenden Falles gerechtfertigt ist.
3. Die Mitarbeiter enthalten sich jeder ungerechtfertigten unterschiedlichen Behandlung.

***Artikel 6 - Kein Missbrauch von Befugnissen***

Die Mitarbeiter kommen ihrer Verpflichtung nach, die ihnen zur Erfüllung ihrer Aufgaben übertragenen Befugnisse nicht zu überschreiten.

### ***Artikel 7 - Fairness und Loyalität***

1. Die Mitarbeiter sind gehalten, fair und vernünftig zu handeln.
2. In ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit handeln die Mitarbeiter gemäß ihren Verpflichtungen unter allen Umständen im Interesse der Bank und lassen sich nicht durch persönliche Erwägungen oder Beziehungen beeinflussen.

### ***Artikel 8 - Rechtmäßige Erwartungen und folgerichtiges Handeln***

1. Die Mitarbeiter halten sich an die üblichen Verwaltungsvorschriften und -praktiken der Bank.
2. Sie beachten die berechtigten und billigen Erwartungen, die die Öffentlichkeit aufgrund des Handelns der Bank in der Vergangenheit hegt.

### ***Artikel 9 - Höflichkeit***

1. Die Mitarbeiter legen ein gewissenhaftes, korrektes, höfliches und zugängliches Verhalten an den Tag. Bei der Beantwortung von Schriftverkehr, Telefongesprächen und E-mails bemühen sich die Mitarbeiter, soweit wie möglich hilfsbereit zu sein und die an sie gerichteten Anfragen zu beantworten.
2. Fällt eine Anfrage nicht in den Zuständigkeitsbereich eines Mitarbeiters, verweist dieser den Bürger an die zuständige Dienststelle der Bank.
3. Tritt ein Fehler auf, entschuldigt sich der Mitarbeiter dafür.

### ***Artikel 10 - Informationsbegehren***

1. Der Mitarbeiter stellt, sofern er für die betreffende Anfrage zuständig ist, Einzelpersonen die von ihnen angeforderten Informationen zur Verfügung. Der Mitarbeiter stellt sicher, dass die übermittelte Information klar und verständlich ist.
2. Ist ein mündlich vorgetragenes Informationsbegehren zu kompliziert oder zu umfassend, bittet der Mitarbeiter die betreffende Person, ihren Antrag schriftlich zu formulieren.
3. Kann ein Mitarbeiter die angeforderte Information wegen ihres vertraulichen Charakters oder insbesondere wegen des Bankgeheimnisses nicht zur Verfügung stellen, teilt er die Gründe mit, warum er die Information nicht geben kann.

### ***Artikel 11 - Beantwortung von Schreiben in der vom Bürger verwendeten Sprache***

Der Mitarbeiter stellt soweit als möglich sicher, dass jeder Bürger, der sich in einer der Vertragssprachen schriftlich an die Bank wendet, eine Antwort in derselben Sprache erhält.

### ***Artikel 12 - Empfangsbestätigung***

1. Für jedes an die Bank gerichtete Schreiben bzw. jede Anfrage wird innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei der zuständigen Dienststelle eine Empfangsbestätigung ausgestellt, es sei denn, dass innerhalb dieser Frist eine inhaltlich fundierte Antwort übermittelt werden kann.
2. Geht ein Schreiben oder eine Anfrage bei einem nicht zuständigen Mitarbeiter der Bank ein, wird es von diesem unverzüglich zur Bearbeitung an die zuständige Dienststelle weitergeleitet.

3. In der Empfangsbestätigung werden der Name des Mitarbeiters, der mit der Angelegenheit befasst ist, sowie seine Dienststelle angegeben.

4. Keine Empfangsbestätigung bzw. keine Antwort muss in Fällen übermittelt werden, in denen Schreiben bzw. Anfragen aufgrund ihrer übermäßigen Zahl, wegen ständiger Wiederholungen oder ihres sinnlosen Charakters den Tatbestand des Missbrauchs erfüllen.

### ***Artikel 13 - Angemessene Antworten und Fristen***

1. Der Mitarbeiter stellt sicher, dass auf alle an die Bank gerichteten Ersuchen oder Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist, unverzüglich und auf keinen Fall später als zwei Monate nach dem Eingang eine Antwort gegeben wird.

2. Kann wegen des komplexen Charakters der gestellten Fragen nicht innerhalb der vorstehend genannten Frist eine Antwort gegeben werden, unterrichtet der zuständige Mitarbeiter den Verfasser schnellstmöglich. In diesem Falle erhält der Verfasser so rasch wie möglich eine abschließende Antwort.

3. Alle Antworten auf Ersuchen oder Beschwerden sind so zu erteilen, dass die betroffene Person genau über die Gründe und Argumente informiert wird, auf denen die Antwort beruht.

4. Ist es wegen der großen Anzahl von Personen, die von ähnlichen Antworten betroffen sind, nicht möglich, die Gründe für die Antwort im Detail mitzuteilen, und werden deshalb Standardantworten gegeben, stellt der zuständige Mitarbeiter sicher, dass er anschließend dem Bürger, der ausdrücklich darum bittet, eine individuelle Argumentation liefert.

5. Der Mitarbeiter sieht davon ab, die Antwort anderen externen Parteien zu übermitteln, bis die betreffende Person bzw. die betreffenden Personen unterrichtet worden ist bzw. sind.

### ***Artikel 14 - Verzeichnisse***

Die Dienststellen der Bank führen ein Verzeichnis aller eingegangenen Anfragen und der erteilten Antworten.

### ***Artikel 15 - Datenschutz***

1. Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Daten von Bürgern umgehen, beachten die Grundsätze der Richtlinie 95/46/EG über den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

2. Entsprechend ihren Pflichten sehen die Mitarbeiter insbesondere davon ab, personenbezogene Daten für unrechtmäßige Zwecke zu verwenden bzw. solche Daten an unbefugte Dritte weiterzuleiten.

### ***Artikel 16 - Beschwerden***

1. Bei ihrer Tätigkeit achten die Mitarbeiter auf die Rechte der Öffentlichkeit. Falls eine Person jedoch der Ansicht ist, dass die erteilten Antworten ihre Rechte oder Interessen verletzen, so ist sie berechtigt, Beschwerde einzulegen.

2. Alle Beschwerden müssen schriftlich innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum des Schreibens, das Gegenstand der Beschwerde ist, an den Generalsekretär der Bank gerichtet werden.

3. Darüber hinaus haben gemäß Artikel 195 des EG-Vertrags jeder Bürger der Union und jede natürliche bzw. juristische Person, die ihren Wohnsitz bzw. ihren eingetragenen Sitz in einem der Mitgliedstaaten hat, das Recht, eine Beschwerde an den Europäischen Bürgerbeauftragten zu richten.

#### ***Artikel 17 - Öffentlicher Zugang zu dem Kodex***

1. Die Bank ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass dieser Kodex die weitestmögliche Verbreitung unter den Bürgern erfährt.
2. Die Bank stellt jedem Bürger, der dies beantragt, eine Kopie des Kodex zur Verfügung.
3. Dieser Kodex wird im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften veröffentlicht.

#### ***Artikel 18 - Inkrafttreten***

Dieser Kodex tritt zum Zeitpunkt seiner Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften in Kraft.