

**Code de bonne conduite administrative  
du personnel de la Banque européenne d'investissement  
dans ses relations avec le public**

***Article premier - Disposition générale***

Dans ses relations avec le public, le personnel de la Banque européenne d'investissement, ci-après dénommée "la Banque", respecte les principes énoncés dans le présent document et qui constituent le Code de bonne conduite administrative, ci-après dénommé "le Code". On entend par public tout citoyen de l'Union ou toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un Etat membre ou dans un état dans lequel la Banque exerce ses activités.

***Article 2 - Champ d'application personnel***

Le présent Code s'applique aux membres du personnel de la Banque. Il s'applique également aux personnes travaillant au sein de la Banque en qualité de prestataires de services, pour autant qu'il en soit prévu ainsi dans le contrat à la base de leur collaboration.

***Article 3 - Champ d'application matériel***

1. Le Code contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des membres du personnel de la Banque avec le public, sauf si celles-ci sont régies par des dispositions spécifiques et en particulier par les Règles relatives à l'accès aux documents.
2. Les principes énoncés dans ce Code ne s'appliquent ni aux relations entre la Banque et son personnel, la Banque et ses contractants, ni à d'autres relations à caractère professionnel.

***Article 4 - Légitimité***

Les membres du personnel agissent conformément au droit et appliquent les règles et procédures inscrites dans la législation communautaire.

***Article 5 - Absence de discrimination***

1. Dans le traitement des demandes et dans les réponses qu'ils donnent, les membres du personnel veillent à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les membres du public se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.
2. En cas d'inégalité de traitement, les membres du personnel veillent à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.
3. Les membres du personnel évitent toute forme de discrimination injustifiée.

### ***Article 6 - Absence d'abus de pouvoirs***

Conformément à leurs obligations, les membres du personnel sont tenus de ne pas outrepasser les pouvoirs qui leur ont été conférés dans l'exercice de leurs fonctions.

### ***Article 7 – Equité et loyauté***

1. Les membres du personnel agissent de manière équitable et raisonnable.
2. Dans leurs relations avec le public et conformément à leurs obligations, les membres du personnel agissent en toute circonstance dans l'intérêt de la Banque, sans se laisser influencer par des considérations ou relations personnelles.

### ***Article 8 – Confiance légitime et cohérence***

1. Les membres du personnel se conforment aux règles et pratiques administratives habituelles de la Banque.
2. Ils répondent aux attentes légitimes et raisonnables qu'a le public à la lumière du comportement antérieur de la Banque.

### ***Article 9 – Courtoisie***

1. Les membres du personnel sont consciencieux, corrects, courtois et abordables. Dans leurs réponses à la correspondance, aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques, les membres du personnel s'efforcent d'être aussi serviables que possible et de répondre aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de leurs fonctions, les membres du personnel orientent le public vers le service concerné de la Banque.
3. Ils présentent des excuses en cas d'erreur.

### ***Article 10 - Demandes de renseignements***

1. Lorsqu'ils sont compétents pour la demande en cause, les membres du personnel fournissent les renseignements au public qui le demande. Ils veillent à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements serait trop compliquée ou trop complexe à traiter, le membre du personnel demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si pour des raisons de confidentialité et en particulier du secret bancaire, un membre du personnel ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il ou elle indique les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.

### ***Article 11 – Réponse aux lettres dans la langue utilisée par le citoyen***

Les membres du personnel veillent à ce que, dans toute la mesure du possible, chaque citoyen qui écrit à la Banque dans une des langues du Traité reçoive une réponse dans la même langue.

### ***Article 12 – Accusé de réception***

1. Toute lettre ou requête adressée à la Banque fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux semaines, à compter de sa réception au service compétent, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée endéans cette période.
2. En cas d'erreur de transmission d'une lettre ou d'une requête à l'intérieur de la Banque, le membre du personnel qui la reçoit la fait suivre sans retard au service compétent pour en traiter.
3. L'accusé de réception indique le nom du service et du membre du personnel en charge du dossier.
4. L'envoi d'un accusé de réception et d'une réponse n'est pas nécessaire lorsque les lettres ou les requêtes sont en nombre excessif ou lorsqu'elles revêtent un caractère répétitif ou inapproprié.

### ***Article 13 – Délai et motivation des réponses***

1. Les membres du personnel veillent à ce qu'une réponse relative à chaque demande ou réclamation adressée à la Banque soit donnée dans un délai raisonnable, sans retard, et en tout cas au plus tard deux mois après la date de réception.
2. Si, en raison de la complexité des questions soulevées, il ne peut être fourni de réponse dans le délai susmentionné, le membre du personnel compétent en informe l'auteur le plus tôt possible. Dans ce cas, l'auteur doit se voir notifier une réponse définitive dans le délai le plus bref possible.
3. Toute réponse à une demande ou à une réclamation doit être motivée de telle manière que l'intéressé puisse connaître précisément les motifs et les justifications qui l'ont fondée.
4. S'il est impossible, en raison du grand nombre de personnes concernées par des réponses similaires, de communiquer de manière détaillée les motifs de la réponse, et lorsque des réponses standard sont donc apportées, le membre du personnel en charge du dossier fera en sorte de donner ultérieurement une réponse motivée individuelle au citoyen qui en fait expressément la demande.
5. Les membres du personnel s'abstiennent de communiquer toute réponse à d'autres parties externes aussi longtemps que la/les personne(s) concernée(s) n'a/n'ont pas été informée(s).

### ***Article 14 – Enregistrement***

Les services de la Banque enregistrent les demandes qu'ils reçoivent et les réponses qu'ils donnent.

### ***Article 15 - Protection des données***

1. Les membres du personnel qui traitent les données personnelles d'un citoyen respectent les principes énoncés dans la directive 95/46/CE relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
2. Conformément à leurs obligations, les membres du personnel s'abstiennent notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

### ***Article 16 - Réclamations***

1. Les membres du personnel agissent dans le respect des droits du public. Toutefois, si une personne estime que les réponses qui lui sont apportées font grief à ses droits ou intérêts, elle peut faire une réclamation.
2. Toute réclamation doit être portée par écrit, dans un délai de deux mois à compter de la date du courrier qui fait l'objet de la réclamation, devant le Secrétaire Général de la Banque.
3. En outre, tout citoyen de l'Union ou toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un Etat membre a la possibilité, conformément à l'article 195 du Traité CE, d'adresser une plainte au Médiateur européen.

### ***Article 17 - Accès public au Code***

1. La Banque prend les mesures nécessaires afin que ce Code fasse l'objet de la plus large publicité possible parmi les citoyens.
2. La Banque fournit une copie de ce Code à tout citoyen qui en fait la demande.
3. Le présent Code sera publié au Journal officiel des Communautés européennes.

### ***Article 18 - Entrée en vigueur***

Le présent Code entrera en vigueur à compter de sa publication au Journal officiel des Communautés européennes.