



**Codice di buona condotta amministrativa
del personale della Banca europea per gli investimenti
nei rapporti con il pubblico**

Articolo 1 – Disposizione generale

Nei rapporti con il pubblico, il personale della Banca europea per gli investimenti, in appresso denominata "la Banca", rispetta i principi indicati nel presente documento, principi che costituiscono il codice di buona condotta amministrativa, in appresso denominato "il Codice". Per pubblico s'intende qualsiasi cittadino dell'Unione e qualsiasi persona fisica o giuridica residente o avente sede legale in uno Stato membro, ovvero in uno Stato nel quale la Banca esercita le sue attività.

Articolo 2 – Ambito personale di applicazione

Il presente Codice si applica ai dipendenti della Banca. Esso si applica inoltre alle persone che lavorano presso la Banca in qualità di prestatori di servizi, se ciò è previsto dal contratto che ne disciplina la collaborazione.

Articolo 3 – Ambito materiale di applicazione

1. Il Codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti dei dipendenti della Banca con il pubblico, a meno che questi non siano disciplinati da disposizioni specifiche e in particolare dalle norme che regolano l'accesso ai documenti.
2. I principi esposti nel presente Codice non si applicano ai rapporti tra la Banca e il suo personale, tra la Banca e i suoi contraenti e ad altri rapporti di natura professionale.

Articolo 4 - Legalità

Il dipendente agisce secondo la legge e applica le norme e le procedure previste dalla legislazione comunitaria.

Articolo 5 – Assenza di discriminazione

1. Nell'evadere le richieste e nel dar risposta alle domande del pubblico, il dipendente si assicura che sia rispettato il principio della parità di trattamento. Le persone che si trovano nella stessa situazione sono trattate in modo identico.
2. Se si verificano disparità di trattamento, il dipendente si assicura che ciò sia giustificato dagli aspetti oggettivi attinenti al caso in questione.
3. Il dipendente evita qualsiasi forma di discriminazione ingiustificata.

Articolo 6 – Assenza di abuso di potere

Conformemente ai suoi obblighi, il dipendente è tenuto a non oltrepassare i poteri di cui dispone nell'esercizio delle sue funzioni.

Articolo 7 – Equità e lealtà

1. Il dipendente opera in modo equo e ragionevole.
2. Nei suoi rapporti con il pubblico e in ottemperanza ai suoi obblighi, il dipendente opera sempre nell'interesse della Banca, senza lasciarsi influenzare da considerazioni o rapporti personali.

Articolo 8 – Legittime aspettative e coerenza

1. Il dipendente si attiene alle norme e alle prassi amministrative abituali della Banca.
2. Il dipendente rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che il pubblico nutre sulla base dei precedenti comportamenti della Banca.

Articolo 9 – Cortesia

1. Il dipendente si comporta in modo coscienzioso, corretto, cortese e disponibile. Nel rispondere alla corrispondenza, alle chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica il dipendente cerca nei limiti del possibile di rendersi utile e di dare risposta alle domande che gli vengono poste.
2. Se la materia non rientra nelle sue funzioni, il dipendente indirizza il richiedente al servizio competente della Banca.
3. In caso di errore, il dipendente presenta le sue scuse.

Articolo 10 – Richieste d'informazioni

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il dipendente fornisce al pubblico le informazioni richieste e si assicura che tali informazioni siano chiare e comprensibili.
2. Qualora una richiesta orale d'informazioni sia troppo complessa o difficoltosa da evadere, il dipendente invita l'interessato a formulare la richiesta per iscritto.
3. Se per motivi di riservatezza, e in particolare a motivo del segreto bancario, non può divulgare le informazioni richieste, il dipendente indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.

Articolo 11 – Risposta alle lettere nella lingua utilizzata dal cittadino

Il dipendente si assicura che, nei limiti del possibile, il cittadino che scrive alla Banca in una delle lingue previste dal trattato riceva risposta nella stessa lingua.

Articolo 12 – Avviso di ricevimento

1. Per ogni lettera indirizzata alla Banca viene inviato un avviso di ricevimento entro due settimane dalla data in cui la lettera è pervenuta al servizio competente, tranne nei casi in cui entro lo stesso termine può essere trasmessa una risposta nel merito.
2. In caso di errore di trasmissione di una lettera o di una richiesta all'interno della Banca, il dipendente che la riceve la fa pervenire senza indugi al servizio competente.



3. L'avviso di ricevimento indica il nome del servizio e del dipendente responsabile del fascicolo.
4. Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o richieste che siano in numero eccessivo oppure ripetitive o inappropriate.

Articolo 13 – Termine e motivazione delle risposte

1. Il dipendente si assicura che a tutte le domande e reclami indirizzati alla Banca sia data risposta entro un termine ragionevole, senza indugio e comunque entro due mesi dalla data di ricevimento.
2. Qualora per la complessità delle questioni sollevate non sia possibile dare una risposta nel termine di cui sopra, il dipendente ne informa quanto prima l'interessato, al quale in tal caso viene notificata una risposta definitiva nel più breve termine possibile.
3. La risposta ad una domanda o ad un reclamo deve essere motivata in modo tale da consentire all'interessato di rendersi conto esattamente delle ragioni che la giustificano.
4. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da risposte analoghe, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della risposta e siano pertanto elaborate delle risposte standard, il dipendente responsabile del fascicolo farà in modo di dare in un secondo tempo una risposta motivata individuale al cittadino che ne faccia espressamente richiesta.
5. Il dipendente si astiene dal comunicare la risposta ad altre parti esterne prima che la persona o le persone interessate ne siano state informate.

Articolo 14 – Registrazione

I servizi della Banca registrano le richieste ricevute e le risposte date.

Articolo 15 – Tutela dei dati

1. Il dipendente che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta i principi sanciti dalla direttiva 95/46/CE relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati.
2. In ottemperanza ai propri obblighi, il dipendente evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite e di trasmettere tali dati a terzi non autorizzati.

Articolo 16 - Reclami

1. Il dipendente agisce nel rispetto dei diritti del pubblico. Tuttavia, qualora una persona ritenga che le risposte ricevute ledano i suoi diritti o interessi, essa può sporgere reclamo.
2. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta al Segretario Generale della Banca, entro un termine di due mesi dalla data della corrispondenza che ne è l'oggetto.
3. Oltre a ciò, ogni cittadino dell'Unione e ogni persona fisica o giuridica residente o avente sede legale in uno Stato membro ha la possibilità di presentare una denuncia al Mediatore europeo in conformità dell'articolo 195 del trattato che istituisce la Comunità europea.

Articolo 17 – Accesso del pubblico al Codice

1. La Banca adotta le misure necessarie a far sì che il presente Codice goda della più ampia pubblicità tra i cittadini.
2. La Banca fornisce una copia del presente Codice ad ogni cittadino che lo richieda.
3. Il presente Codice sarà pubblicato nella Gazzetta ufficiale delle Comunità europee.

Articolo 18 – Entrata in vigore

Il presente Codice entra in vigore a decorrere dalla sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale delle Comunità europee.