



**Code van goed administratief gedrag  
voor het personeel van de Europese Investeringsbank  
in hun contacten met het publiek**

***Artikel 1 – Algemene bepaling***

In hun contacten met het publiek neemt het personeel van de Europese Investeringsbank, hierna "de Bank" genoemd, de beginselen in acht die zijn neergelegd in dit stuk en die de Code van goed administratief gedrag, hierna "de Code" genoemd, vormen. Onder publiek wordt verstaan alle burgers van de Unie of alle natuurlijke en rechtspersonen die woonachtig zijn of hun statutaire zetel hebben in een lidstaat of in een staat waarin de Bank activiteiten ontplooit.

***Artikel 2 - Toepassingsgebied ratione personae***

Deze Code is van toepassing op de personeelsleden van de Bank. Hij is eveneens van toepassing op personen die ten behoeve van de Bank dienstverlenende activiteiten verrichten, indien dit althans is opgenomen in de desbetreffende samenwerkingsovereenkomst.

***Artikel 3 - Toepassingsgebied ratione materiae***

1. Deze code omvat de algemene beginselen van goed administratief gedrag die van toepassing zijn op alle contacten van de personeelsleden van de Bank met het publiek, tenzij deze onder specifieke bepalingen, in het bijzonder de Regels inzake de toegang tot documenten, vallen.
2. De beginselen van deze code zijn niet van toepassing op de betrekkingen tussen de Bank en haar personeel of tussen de Bank en haar contractanten, en evenmin op andere betrekkingen die de Bank in zakelijk opzicht onderhoudt.

***Artikel 4 - Wettigheid***

De personeelsleden handelen volgens de wet en passen de regels en procedures toe die in het Gemeenschapsrecht zijn neergelegd.

***Artikel 5 - Gelijke behandeling***

1. Bij de behandeling van verzoeken en de gegeven antwoorden zien de personeelsleden erop toe dat het beginsel van gelijke behandeling in acht wordt genomen. Personen die zich in dezelfde situatie bevinden, moeten op dezelfde wijze behandeld worden.
2. Als de wijze van behandeling verschilt, zien de personeelsleden erop toe dat dit op grond van de relevante objectieve kenmerken van het betrokken geval gerechtvaardigd is.
3. De personeelsleden passen geen enkele vorm van ongerechtvaardigde discriminatie toe.

***Artikel 6 – Vermijden van machtsmisbruik***

De personeelsleden zijn verplicht hun bevoegdheden niet te gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor zij aan hen in het kader van de uitoefening van hun functie zijn toegekend.

### ***Artikel 7 – Rechtvaardigheid en loyaliteit***

1. De personeelsleden handelen fair en redelijk.
2. In overeenstemming met de hun toekomende verplichtingen handelen de personeelsleden in hun contacten met het publiek te allen tijde in het belang van de Bank, waarbij zij zich niet laten beïnvloeden door persoonlijke overwegingen of persoonlijke contacten.

### ***Artikel 8 - Gerechvaardigde verwachtingen en consequent optreden***

1. De personeelsleden volgen de normale bestuurlijke regels en praktijken van de Bank.
2. Zij voldoen aan de legitieme en redelijke verwachtingen die het publiek in het licht van vroeger gedrag van de Bank koestert.

### ***Artikel 9 - Beleefdheid***

1. De personeelsleden gedragen zich plichtbewust, correct, hoffelijk en klantvriendelijk. Bij het beantwoorden van correspondentie, telefoongesprekken en elektronische post trachten de personeelsleden zo behulpzaam mogelijk te zijn en de gestelde vragen te beantwoorden.
2. Als een personeelslid niet voor de betrokken zaak verantwoordelijk is, verwijst hij of zij het publiek naar de hiertoe bevoegde dienst van de Bank door.
3. De personeelsleden verontschuldigen zich voor vergissingen.

### ***Artikel 10 - Verzoeken om informatie***

1. Indien de vraag in kwestie onder de verantwoordelijkheid van een personeelslid valt, verstrekt deze het publiek de gevraagde inlichtingen. Hij of zij ziet erop toe dat de verstrekte informatie eenduidig en begrijpelijk is.
2. Als een mondeling verzoek om informatie te gecompliceerd of te gedetailleerd is, adviseert het personeelslid de betrokken persoon het verzoek schriftelijk in te dienen.
3. Indien een personeelslid de gevraagde informatie wegens het vertrouwelijke karakter ervan en in het bijzonder vanwege het bankgeheim niet mag vrijgeven, meldt hij om welke reden hij of zij de informatie niet kan verstrekken.

### ***Artikel 11 - Beantwoording van brieven in de taal van de burger***

De personeelsleden zien erop toe dat alle burgers die de Bank in een van de Verdragstalen aanschrijven, voor zover enigszins mogelijk een antwoord in dezelfde taal ontvangen.

### ***Artikel 12 - Ontvangstbewijs***

1. Van iedere brief of ieder verzoek aan de Bank wordt binnen twee weken een ontvangstbewijs gestuurd, te rekenen vanaf het moment van ontvangst bij de bevoegde dienst, behalve wanneer binnen deze periode een antwoord ten gronde kan worden gestuurd.
2. Wanneer een brief of een verzoek binnen de Bank op de verkeerde plaats is bezorgd, zorgt het personeelslid dat het desbetreffende stuk ontvangt ervoor dat het onverwijld ter behandeling naar de bevoegde dienst wordt doorgestuurd.
3. Het ontvangstbewijs vermeldt de naam van de dienst en van het personeelslid die voor het dossier verantwoordelijk zijn.
4. Bij oneigenlijk gebruik, namelijk wanneer het aantal brieven of verzoeken buitensporig groot is, steeds hetzelfde onderwerp betreffen of ongegrond zijn, hoeft geen ontvangstbewijs of antwoord te worden verstuurd.

### ***Artikel 13 - Termijn en motivering van de antwoorden***

1. De personeelsleden zien erop toe dat op alle tot de Bank gerichte vragen of klachten binnen een redelijke termijn, zonder vertraging en in ieder geval niet later dan twee maanden na datum van ontvangst, antwoord wordt gegeven.
2. Indien wegens de complexiteit van de aan de orde gestelde feiten niet binnen bovengenoemde termijn antwoord kan worden gegeven, stelt het hiertoe bevoegde personeelslid de indiener hiervan zo spoedig mogelijk in kennis. In dit geval wordt de indiener zo spoedig mogelijk van het definitieve antwoord in kennis gesteld.
3. Ieder antwoord op een vraag of een klacht dient gemotiveerd te zijn, en wel zodanig dat de betrokkene in staat is hieruit op te maken op welke gronden het berust en welke rechtvaardigingen eraan ten grondslag liggen.
4. Indien het wegens het grote aantal personen op wie gelijksoortige antwoorden van toepassing zijn, niet mogelijk is het antwoord omstandig te motiveren en derhalve standaardantwoorden moeten worden verstrekt, garandeert het personeelslid dat voor het dossier verantwoordelijk is dat hij of zij de burger die hierom expliciet verzoekt een individueel gemotiveerd antwoord zal verstrekken.
5. De personeelsleden maken het besluit niet aan andere externe partijen bekend alvorens de betrokken perso(o)n(en) op de hoogte is/zijn gebracht.

### ***Artikel 14 – Registratie***

De diensten van de Bank registreren de binnengekomen verzoeken en de uitgegane antwoorden.

### ***Artikel 15 - Gegevensbescherming***

1. Personeelsleden die persoonlijke gegevens van een burger behandelen, nemen de beginselen in acht die zijn neergelegd in Richtlijn 95/46/EG betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
2. In overeenstemming met de hun toekomende verplichtingen vermijden personeelsleden met name persoonlijke gegevens te verwerken voor onwettige doeleinden of dergelijke gegevens aan onbevoegde derden door te geven.

#### ***Artikel 16 - Bezwaar/klachten***

1. De personeelsleden nemen in hun handelen de rechten van het publiek in acht. Indien personen niettemin van mening zijn dat zij door de verstrekte antwoorden in hun rechten of belangen zijn geschaad, kunnen zij een bezwaarschrift indienen.
2. Ieder bezwaarschrift moet schriftelijk bij de secretaris-generaal van de Bank worden ingediend, en wel binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van het schrijven waarop de klacht betrekking heeft.
3. Daarnaast hebben alle burgers van de Unie of alle natuurlijke en rechtspersonen die woonachtig zijn of hun statutaire zetel hebben in een lidstaat, de mogelijkheid om, in overeenstemming met artikel 195 van het EG-verdrag, een klacht in te dienen bij de Europese ombudsman.

#### ***Artikel 17 - Toegang van het publiek tot de Code***

1. De Bank treft de nodige maatregelen om erop toe te zien dat aan deze Code zoveel mogelijk bekendheid onder de burgers wordt gegeven.
2. De Bank verstrekt een kopie van deze Code aan iedere burger die hierom verzoekt.
3. Deze Code wordt gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen.

#### ***Artikel 18 - Inwerkingtreding***

Deze Code zal in werking treden na publicatie in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen.