

**Código de boa conduta administrativa
do pessoal do Banco Europeu de Investimento
nas suas relações com o público**

Artigo 1º - Disposições gerais

Nas suas relações com o público, o pessoal do Banco Europeu de Investimento, a seguir designado por «o Banco», deve observar os princípios estabelecidos no presente documento, os quais constituem o Código de boa conduta administrativa, a seguir designado por «o Código». Entende-se por público qualquer cidadão da União ou toda e qualquer pessoa individual ou colectiva residente ou com sede estatutária num Estado-membro ou num Estado em que o Banco exerça as suas actividades.

Artigo 2º - Âmbito de aplicação pessoal

O presente Código aplica-se aos membros do pessoal do Banco e bem assim, a todas as pessoas que trabalhem no Banco na qualidade de prestadores de serviços, desde que esse facto esteja previsto no contrato que constitui a base da sua colaboração.

Artigo 3º - Âmbito de aplicação material

1. O presente Código estabelece os princípios gerais de boa conduta administrativa aplicáveis às relações dos membros do pessoal do Banco com o público, salvo quando estas se rejam por disposições específicas e em particular, pelas normas relativas ao acesso aos documentos.
2. Os princípios enunciados neste Código não são aplicáveis às relações entre o Banco e o seu pessoal, ou entre o Banco e os seus contratantes, nem a quaisquer outras relações de carácter profissional.

Artigo 4º - Legalidade

Os membros do pessoal devem actuar em conformidade com a lei e aplicar as normas e os procedimentos inscritos na legislação comunitária.

Artigo 5º - Não discriminação

1. No tratamento dos pedidos e nas respostas às questões apresentadas, os membros do pessoal devem garantir o respeito do princípio da igualdade de tratamento. Os membros do público que se encontrem na mesma situação devem ser tratados de forma idêntica.
2. Se se verificar qualquer diferença no tratamento, os membros do pessoal devem garantir que a mesma é justificada pelas características objectivas e relevantes do assunto tratado.
3. Os membros do pessoal devem evitar qualquer forma de discriminação injustificada.

Artigo 6º - Não abuso de poder

De acordo com as suas obrigações, os membros do pessoal não devem em caso algum exceder os poderes que lhes são conferidos no exercício das suas funções.

Artigo 7º – Equidade e lealdade

1. Os membros do pessoal devem agir de uma forma equitativa e razoável.
2. Nas suas relações com o público e em conformidade com as suas obrigações, os membros do pessoal devem agir em todas e quaisquer circunstâncias no interesse do Banco, não se deixando influenciar por considerações ou relações pessoais.

Artigo 8º – Expectativas legítimas e coerência

1. Os membros do pessoal devem observar as normas e as práticas administrativas usuais do Banco.
2. Devem igualmente responder às expectativas legítimas e razoáveis que o público possa ter, decorrentes de actuações anteriores do Banco.

Artigo 9º – Cortesia

1. Os membros do pessoal devem comportar-se de uma forma conscienciosa, correcta, cortês e acessível. Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e correio electrónico, devem mostrar a maior disponibilidade possível e responder às perguntas que lhes são feitas.
2. Caso a pergunta não se integre no seu domínio de competência, os membros do pessoal devem dirigir o público para o serviço competente do Banco.
3. Se ocorrer um erro, devem pedir desculpa por esse facto.

Artigo 10º - Pedidos de informação

1. No caso de terem competência para a pergunta em causa, os membros do pessoal devem prestar as informações pedidas, devendo prover a que as informações prestadas sejam claras e compreensíveis.
2. Na eventualidade de um pedido oral de informações ser demasiado complexo ou extenso para ser tratado, o membro do pessoal deve pedir à pessoa interessada para formular o seu pedido por escrito.
3. Se por razões de confidencialidade e em particular, de sigilo bancário, um membro do pessoal não puder divulgar as informações pedidas, deve indicar as razões que o/a impedem de comunicar as informações.

Artigo 11º – Resposta às cartas na língua do cidadão

Os membros do pessoal proverão a que, na medida do possível, cada cidadão que escreve ao Banco numa das línguas do Tratado receba uma resposta na mesma língua.

Artigo 12º – Aviso de recepção

1. Deve acusar-se a recepção de todas as cartas ou pedidos dirigidos ao Banco no prazo de duas semanas a contar da respectiva recepção pelo serviço competente, excepto se puder ser enviada nesse prazo uma resposta quanto à matéria de fundo.
2. Se uma carta ou um pedido for recebida(o) por um serviço do Banco que não tenha competência para lhe dar seguimento, o membro do pessoal que a recebe deve enviá-la sem demoras ao serviço competente para o respectivo tratamento.
3. O aviso de recepção deve indicar o nome do serviço e o do membro do pessoal encarregado do processo.
4. Não é necessário acusar a recepção ou dar qualquer resposta se o número de cartas ou pedidos recebidos for excessivo, ou se as mesmas se revestirem de um carácter repetitivo ou despropositado.

Artigo 13º – Prazo e justificação das respostas

1. Os membros do pessoal devem garantir que será dada uma resposta a cada pedido ou reclamação dirigida ao Banco num prazo razoável, sem demoras, e de qualquer modo até dois meses após a data de recepção.
2. Se, devido à complexidade das questões levantadas, não puder ser dada resposta no prazo supracitado, o membro do pessoal competente deve informar o autor do facto logo que possível. Neste caso, deve ser dada uma resposta com a maior brevidade possível.
3. Todas as respostas a perguntas ou a reclamações devem ser justificadas de forma a que o interessado possa ser devidamente informado dos motivos e justificações subjacentes.
4. Se não for possível, devido ao grande número de pessoas a que dizem respeito respostas idênticas, comunicar em pormenor os motivos da resposta, e forem conseqüentemente, dadas respostas-padrão, o membro do pessoal encarregado do processo deve garantir que subsequentemente facultará ao cidadão que expressamente o solicite, uma resposta individual justificada.
5. Os membros do pessoal devem abster-se de comunicar toda e qualquer resposta a outras fontes até a(s) pessoa(s) interessada(s) estar(em) informada(s).

Artigo 14º – Registo

Os serviços do Banco devem manter registos adequados dos pedidos recebidos e das respostas dadas.

Artigo 15º - Protecção de dados

1. Os membros do pessoal que trabalhem com dados pessoais relativos a um cidadão devem respeitar os princípios estabelecidos na Directiva 95/46/CE relativa à protecção de pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados de carácter pessoal e à livre circulação desses dados.
2. Em conformidade com as suas obrigações, os membros do pessoal devem abster-se particularmente de tratar dados pessoais para fins ilícitos ou de os transmitir a pessoas não autorizadas.

Artigo 16º - Reclamações

1. Os membros do pessoal devem agir no respeito dos direitos do público. No entanto, se uma pessoa considerar que as respostas que lhe são dadas violam os seus direitos ou interesses, poderá fazer uma reclamação.
2. Todas as reclamações devem ser formuladas por escrito, num prazo de dois meses a contar da data da correspondência objecto de reclamação, junto do Secretário-Geral do Banco.
3. Além disso, nos termos do Artigo 195º do Tratado CE, todo o cidadão da União ou toda a pessoa singular ou colectiva residente ou com sede estatutária num Estado-membro, reserva-se o direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu.

Artigo 17º - Acesso do público ao Código

1. O Banco tomará as medidas necessárias para garantir que ao presente Código seja dada a mais vasta publicidade possível junto dos cidadãos da União.
2. O Banco fornecerá uma cópia deste Código a todos os cidadãos que a solicitem.
3. O presente Código será publicado no Jornal Oficial das Comunidades Europeias.

Artigo 18º - Entrada em vigor

O presente Código entrará em vigor a contar da data da respectiva publicação no Jornal das Oficial Comunidades Europeias.