



Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusa  
Egy eszköz a nyilvános elszámoltathatósághoz

# 1. LÉPÉS: Panasz

## Ki tehet panaszt?

Bárki, aki érintve érzi magát az EBB csoport tevékenységei által.

## Mivel kapcsolatban tehetek panaszt?

Megkereshet minket olyan intézkedések vagy döntések ügyében, amelyeket érzése szerint az EBB csoport elmulasztott végrehajtani vagy igazságtalanul hajtott végre. Panaszt tehet többek között az információkhoz való hozzáféréssel, a projektek környezeti és társadalmi hatásaival vagy a munkaerő-felvétellel kapcsolatban. Panasz az EBB-projektek tervezésének, végrehajtásának vagy hatásának bármely aspektusát érintheti.

Panaszát a problémáról való értesülését követő egy éven belül kell benyújtania.

## Bizalmasan kezelik az általam szolgáltatott információkat?

Az EBB panaszkezelési mechanizmusa (EIB-CM) nem tud névtelen panaszokat feldolgozni. Személyes adatai azonban csak az Ön írásos beleegyezésével oszthatók meg másokkal.

Panaszának tartalmát (ideértve az abban foglalt állításokat) nyilvánosnak tekintjük, hacsak nem kérelmez bizalmas kezelést. Panasz nem vezethet megtorláshoz, visszaéléshez vagy bármilyen típusú megkülönböztetéshez. A megtorlásokkal szemben az EBB csoport zéró toleranciát alkalmaz.

## Hogyan tegyek panaszt?

**Írásban** az online panasztételi űrlapon, vagy pedig az EIB-CM címére (lásd az elérhetőségeket) vagy az EBB csoport bármely külső irodájának küldött e-mailben, faxban vagy levélben.

Panaszát az Európai Unió bármely hivatalos nyelvén benyújthatja. Az EIB-CM törekszik arra, hogy a benyújtott panaszokat az adott projekt helye szerinti ország hivatalos nemzeti nyelvein kezelje.



A panasztételi űrlap az alábbi oldalon érhető el az interneten:  
<http://www.eib.org/complaints/form>

## 2. LÉPÉS: Nyilvántartásba vétel

### Honnan tudom, hogy elfogadható-e a panaszom?

Az EIB-CM 10 munkanapon belül elismervényt ad ki panaszának kézhezvételéről.

Amennyiben panasza elfogadhatatlan, az EIB-CM tájékoztatja Önt ennek okairól.

Amennyiben panasza elfogadható, az EIB-CM további információkkal szolgál a panaszkezelési eljárással kapcsolatban, és közli, mikorra várható a válaszadás.

## 3. LÉPÉS: Panaszkezelés

### Mit várnak el tőlem ebben a szakaszban?

A panaszkezelési eljárások a panasz típusától, az alkalmazott eljárásoktól, a kezdeti értékeléstől és az állítások vagy feltárt tények sokrétűségétől függően eltérőek.

Az EIB-CM további információkért felveheti Önnel a kapcsolatot. Az EIB-CM tényfeltáró látogatást is tehet.

**Közvetítés:** Amennyiben azzal valamennyi érintett fél egyetért, az EIB-CM közvetítést szervezhet. Ez magában foglalhatja nemzeti hatóságok vagy az EBB csoport szolgáltatásainak részvételét.

Közvetítést Ön is kérelmezhet.





## 4. LÉPÉS: Az ügy kimenetele

### Milyen kimenetelei lehetnek az eljárásnak?

- A probléma megoldása
- Ajánlások megfogalmazása az EBB csoport irányítása felé
- Korrekciós intézkedésekre irányuló javaslatok
- Nincsenek további intézkedések
- Az állítások elvetése

### Hogyan értesülök az eljárás kimeneteléről?

Az EIB-CM hivatalos válaszban tájékoztatja Önt az eljárás kimeneteléről. A válaszadásra rendelkezésre álló időkeret a panaszkezelési eljárástól függ, és az elfogadhatóság közlésétől számítva 25 munkanaptól 240 munkanapig terjedhet. *További részletekért kérjük, tanulmányozza a folyamatábrát.*

### Mi történik ezután?

Az EBB kárenyhítési intézkedéseket és ajánlásokat hajt végre, amennyiben ezeket a válasz tartalmazza. Az ügyek kimenetelét a titoktartási követelmények figyelembevételével közzéteszik az [EBB honlapján](#).

Amennyiben nem elégedett az eljárás kimenetelével, az EBB csoporttal szemben panaszt tehet az európai ombudsmannál.

## 1. LÉPÉS: Panasz

## 2. LÉPÉS: Nyilvántartásba vétel

Átvételi elismervény  
10 munkanap

Az alkalmazási körbe tartozik?  
Elfogadható?

nem

Az ügy lezárása

Lehetőség szerint tanácsadás egyéb jogorvoslatokkal kapcsolatban

igen

## 3. LÉPÉS: Panaszkezelés

Standard  
eljárás

Egyszerűsített  
eljárás

Megelőzési  
eljárás

Kibővített  
eljárás  
„K” és „F” jelű  
panaszok\*

Vizsgálat  
40 munkanap

Továbbutalás  
az EBB csoport  
szolgálatához

Kezdeti  
értékelés  
60 munkanap

## 4. LÉPÉS: Az ügy kimenetele

A következteté-  
seket tartalmazó  
jelentés  
140 munkanap

Levél  
25 munkanap

A panaszos  
értesítése  
írásban

A következteté-  
seket tartalma-  
zó/ közvetítési  
jelentés  
240 munkanap

Nyomon követés és ellenőrzés

\* A „K” a projektek környezeti és társadalmi hatásaira, az „F” pedig a finanszírozott műveletek irányítására vonatkozik.

Az **EBB csoportot** az Európai Beruházási Bank (EBB) és az Európai Beruházási Alap (EBA) alkotja.

Az **Európai Beruházási Bank** az Európai Unió hitelezési szerve. Az EBB olyan fenntartható projektekhez nyújt finanszírozást és szakértelmet, amelyek hozzájárulnak az uniós szakpolitikákhoz. Az EBB részvényesei az uniós tagállamok.

Az **Európai Beruházási Alap** a kis- és középvállalkozásokat (kkv-kat) segíti azáltal, hogy pénzügyi közvetítők széles körén keresztül javítja a finanszírozáshoz való hozzáférésüket. Többségi részvényese az EBB, a fennmaradó részvények pedig az EU és egyéb állami és magán pénzügyi intézmények tulajdonában vannak.

Az **európai ombudsman** az uniós igazgatás elszámoltatására szolgáló független szerv. Az ombudsman kivizsgálja az uniós intézményeknél, köztük az EBB csoportnál felmerülő hivatali visszasságokat. Bárki, aki problémákkal szembesült az uniós igazgatás vonatkozásában, és az adott intézménynél sikertelenül kísérelte meg megoldani a problémát, panaszt nyújthat be az ombudsmanhoz.



**EIB Group Complaints Mechanism**  
98-100 Boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
+352 4379 – 14005  
+352 4379 – 63362  
[complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org)



További információk [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)