

CORPORATE

Grupa EBI

Polityka mechanizmu rozpatrywania skarg

listopad 2018 r.



Grupa
Europejskiego
Banku Inwestycyjnego



POLITYKA MECHANIZMU ROZPATRYWANIA SKARG GRUPY EBI

listopad 2018 r.

Spis treści

Glosariusz.....	3
PREAMBUŁA	5
POLITYKA	7
1. Zakres	7
2. Główne zasady.....	7
3. Niewłaściwe administrowanie	8
4. Skarga	8
4.1 Ogólne informacje	8
4.2 Kategorie skarg i rodzaje procedur	9
4.3 Dopuszczalność	9
4.4 Ramy czasowe rozpatrywania skarg	11
4.5 Przekazanie sprawy do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.....	11
4.6 System ujawniania i publikowania informacji.....	11
4.7 Ochrona danych:.....	12
5. Wydział mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI	12
5.1 Rola wydziału mechanizmu rozpatrywania skarg	12
5.2 Uprawnienia i odpowiedzialność.....	13
5.3 Funkcje.....	13
5.4 Regularne składanie sprawozdań.....	14
6. Rozpatrywanie skarg.....	15
6.1 Zadania	15
6.2 Metodologia badania.....	16
6.3 Konsultacje.....	17
7. Relacje zewnętrzne	17
8. Publikacja i świadomość	18
9. Przegląd i konsultacje	18
Załącznik 1 EUROPEJSKI RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH.....	19
1. Kto może złożyć skargę?	19
2. Jak można wnieść skargę?	19
3. Przedmiot skargi.....	19
a. Kwalifikowalność	19
b. Termin składania skarg	19
c. Wynik postępowania przed Europejskim Rzecznikiem Praw Obywatelskich	20

Glosariusz

OSO:	Organizacje społeczeństwa obywatelskiego
Sprawozdanie z wnioskami:	Sprawozdanie, które zawiera zapis badania EIB-CM, jak również jego ustaleń i wniosków dotyczących przypadków poddanych sprawdzeniu zgodności.
EIB-CM:	Wydział mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI.
Grupa EBI:	Utworzona w 2000 r. grupa złożona z EBI i EFI.
EBI:	Europejski Bank Inwestycyjny.
Organy zarządzające Grupy EBI:	W zależności od tego, którego członka Grupy EBI dotyczy skarga, termin ten może oznaczać Radę Dyrektorów EBI i/lub Komitet Zarządzający EBI (EBI) lub dyrektora generalnego / zastępcę dyrektora generalnego EFI (EFI) i Radę Dyrektorów EFI.
Kierownictwo Grupy EBI:	W zależności od tego, którego członka Grupy EBI dotyczy skarga, termin ten może oznaczać Komitet Zarządzający EBI i/lub dyrektora generalnego EBI (EBI) lub zastępcę dyrektora generalnego EFI (EFI).
Pracownicy Grupy EBI:	Wszyscy członkowie Grupy EBI, którzy zawarli umowę o pracę z EBI lub EFI.
Projekt EBI:	Projekt otrzymujący wsparcie finansowe EBI.
EFI:	Europejski Fundusz Inwestycyjny.
DG/ZDG EFI:	Dyrektor generalny / zastępca dyrektora generalnego EFI.
ERPO:	Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich.
EIOD:	Europejski Inspektor Ochrony Danych.
Sprawozdanie z oceną wstępną:	Sprawozdanie zawierające i) ocenę wstępną wątpliwości zgłoszonych przez skarżącego odnośnie do skutków środowiskowych i społecznych lub aspektów dotyczących zarządzania operacjami/projektami finansowanymi przez Grupę EBI i ii) konkretne propozycje dotyczące sposobu postępowania w ramach procesu wspólnego rozwiązania problemów lub procesu dochodzenia / sprawdzenia zgodności.
Sprawozdanie z mediacji:	Sprawozdanie zawierające i) opis procesu mediacji i ii) rezultat tego procesu, przekazywane stronom mediacji oraz Kierownictwu EBI i/lub DG/ZDG EFI.
Proces wspólnego rozwiązania problemów:	Proces stosowany przez EIB-CM w celu opracowania przez strony wzajemnie akceptowanych i trwałych rozwiązań. Może on polegać na: ułatwieniu wymiany informacji, dialogu/negocjacjach, wspólnym ustaleniu faktów i formalnej mediacji / postępowaniu pojednawczym.
Uгода mediacyjna:	Umowa zawierająca punkty porozumienia i zobowiązania podjęte przez strony mediacji. Po podpisaniu przez strony ugoda zamyka proces mediacji, którym zarządza EIB-CM.
Niewłaściwe administrowanie:	Zgodnie z definicją zawartą w pkt 3.
Personel:	Odpowiednie departamenty zasobów ludzkich w Grupie EBI.
Polityka:	Dokument Grupy EBI przedstawiający sposób, w jaki Grupa EBI zamierza realizować swoją misję w określonej dziedzinie poprzez ustanowienie standardów.
Procedury:	Dokument Grupy EBI będący przełożeniem standardów na warunki operacyjne poprzez ustanowienie kolejności działań lub opracowanie instrukcji, których należy przestrzegać w celu zapewnienia zgodności Grupy EBI z jej standardami.
Obszar oddziaływania projektu:	Obszary, osoby i społeczności pokrzywdzone z powodu skutków wykraczających poza zakres wpływu danego projektu lub danej działalności w wyniku skumulowanego oddziaływania związanego z dalszym planowanym rozwojem projektu lub pochodzącego z innych źródeł, lub podobnego oddziaływania w obszarze geograficznym, związanego z dowolnym istniejącym projektem lub warunkiem, oraz innych zmian związanych z projektem, których wystąpienia można realistycznie oczekiwać w momencie przeprowadzenia badania należytej staranności. Oprócz obszaru oddziaływania geograficznego lub przestrzennego należy również określić oddziaływanie czasowe.

- Przepisy wykonawcze:** Źródła prawa wtórnego UE. Dokumenty o charakterze prawnie wiążącym.
- Dzień roboczy:** Każdy dzień (inny niż sobota i niedziela, dni ustawowo wolne od pracy w Wielkim Księstwie Luksemburga lub dni świąteczne), w którym Grupa EBI może prowadzić działalność.
- Standardy:** Minimalne wymagania jakościowe dla działań Grupy EBI (np. w odniesieniu do środowiskowych i społecznych skutków projektów finansowanych przez EBI Bank ustanawia standardy środowiskowe i społeczne dla swoich operacji).
- TFUE:** Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej

PREAMBUŁA

W skład Grupy EBI wchodzi Europejski Bank Inwestycyjny (EBI)¹ i Europejski Fundusz Inwestycyjny (EFI)². EBI jest organem finansowym Unii Europejskiej (UE), a jego kapitał subskrybują państwa członkowskie UE. Statut EBI stanowi przedmiot protokołu załączonego do Traktatu o Unii Europejskiej i Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. W wykonywaniu swojej działalności Grupa EBI jest związana traktatami europejskimi, statutami EBI i EFI oraz stosownymi ramami prawnymi i regulacyjnymi Unii Europejskiej. Zobowiązana jest zatem zapewnić, by jej różnorodna działalność przyczyniała się do wspierania i realizacji polityk unijnych. EBI udziela głównie kredytów średnio- i długoterminowych, natomiast EFI przeprowadza operacje związane z kapitałem prywatnym i przyznaje gwarancje i kontrgwarancje małym i średnim przedsiębiorstwom (MŚP). Niewyczerpująca lista dokumentów zawierających polityki EBI i EFI znajduje się odpowiednio na stronie internetowej EBI pod adresem <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, i na stronie internetowej EFI pod adresem http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

EBI i EFI, jako część ram instytucjonalnych UE i w ramach ograniczeń ustanowionych na mocy Traktatów, podlegają jurysdykcji Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Europejski Trybunał Obrachunkowy kontroluje wykorzystanie funduszy unijnych zarządzanych przez Grupę EBI. Działalność Grupy EBI jest, zgodnie z rozporządzeniem WE 883/2013, przedmiotem mandatu Europejskiego Urzędu ds. Zwalczania Nadużyć Finansowych (OLAF), i podlega również właściwości Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich (ERPO) oraz Europejskiego Inspektora Ochrony Danych (EIOD). Postępowanie EBI może być również zakwestionowane przed Komitetem ds. Przestrzegania Konwencji z Aarhus.

Traktaty i statut gwarantują EBI niezależność operacyjną i finansową, która umożliwia mu skuteczne spełnianie roli instytucji finansowej. EBI jest ważnym partnerem sektora finansowego, zwłaszcza w pozyskiwaniu funduszy na rynkach kapitałowych i finansowaniu projektów. Bank współpracuje również blisko z innymi międzynarodowymi instytucjami finansowymi oraz wielo- i dwustronnymi bankami rozwoju, zwłaszcza w ramach unijnej polityki zewnętrznej współpracy i pomocy na rzecz rozwoju.

EFI jest głównym źródłem finansowania ryzyka dla małych i średnich przedsiębiorstw oraz spółek o średniej kapitalizacji w UE, a jego podstawową misją jest ułatwianie im dostępu do finansowania. EFI tworzy i realizuje projekty w zakresie kapitału wysokiego ryzyka i kapitału wzrostu, gwarancji oraz instrumentów mikrofinansowych, które są przeznaczone dla tego segmentu rynku. W tej roli EFI promuje realizację celów UE w zakresie wspierania innowacji, badań i rozwoju, przedsiębiorczości, wzrostu gospodarczego oraz zatrudnienia.

Działalność Grupy EBI jest zgodna z politykami i prawem UE. W krajach, w których nie mają one zastosowania, Bank wykorzystuje je jako punkt odniesienia dla swoich działań. W działalności bieżącej Grupa EBI uwzględnia również normy i praktyki stosowane przez środowisko bankowe i finansowe, zwłaszcza w sferach nieobjętych bezpośrednio prawem unijnym.

Zarządzanie wszelkimi skargami jest obowiązkiem całej Grupy, pomaga bowiem Grupie EBI w zwiększaniu jej wydajności i ulepszaniu produktów. W tym celu, i na podstawie protokołu ustaleń z Europejskim Rzecznikiem Praw Obywatelskich, w Grupie EBI funkcjonuje dwustopniowy mechanizm rozpatrywania skarg, złożony z poziomu wewnętrznego – wydziału mechanizmu rozpatrywania skarg – i poziomu zewnętrznego – Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich. Ten dwupoziomowy system, z zewnętrznym i niezależnym organem, sprawia, że mechanizm rozpatrywania skarg jest unikalny wśród wielostronnych instytucji rozwoju.

W celu wzmocnienia i sformalizowania mechanizmu skarg Grupa EBI publikuje stosowną Politykę i Procedury w zakresie rozpatrywania skarg obywateli, którzy zostali bądź czują się pokrzywdzeni w wyniku decyzji, działań lub zaniechań Grupy EBI. Polityka i Procedury mechanizmu rozpatrywania skarg zostały ustanowione na rzecz Grupy EBI.

Mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI jest narzędziem odpowiedzialności publicznej, częścią kontekstu instytucjonalnego Unii Europejskiej. Umożliwia alternatywne i zapobiegawcze rozstrzygnięcie sporów między skarżącymi a Grupą EBI. Ponadto wydział mechanizmu rozpatrywania skarg wspiera Grupę EBI i tym samym przyczynia się do osiągnięcia wspólnego celu dobrej administracji poprzez doradzanie w kwestii ewentualnych usprawnień w wykonywaniu jej działalności.

¹ Europejski Bank Inwestycyjny (EBI) – www.eib.org

² Europejski Fundusz Inwestycyjny (EFI) – www.eif.org

Jednym z głównych celów mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI jest zapewnienie interesariuszom Grupy EBI prawa do bycia wysłuchanym i prawa do złożenia skargi, a tym samym wyrażenia swoich wątpliwości dotyczących niewłaściwego administrowania.

Niniejszy dokument nie przyznaje żadnych dodatkowych praw dostępu do wymiaru sprawiedliwości osobom składającym skargę zgodnie z określoną w nim procedurą.

W dniach 12 i 13 listopada 2018 r., po przeprowadzeniu procesu konsultacji publicznych, Rady Dyrektorów EBI i EFI zatwierdziły niniejszą wersję Polityki mechanizmu rozpatrywania spraw Grupy EBI.

POLITYKA

1. Zakres

- 1.1. Polityka i Procedury mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI mają zastosowanie do skarg dotyczących domniemanego niewłaściwego administrowania, wniesionych przeciwko Grupie EBI.
- 1.2. Każdy obywatel korzystający z prawa do złożenia skargi przeciwko Grupie EBI ma dostęp do dwuszczeblowej procedury: wewnętrznej – przed wydziałem mechanizmu rozpatrywania skarg (EIB-CM) – i zewnętrznej – przed ERPO. W tym celu w 2008 r. EBI i ERPO podpisali protokół ustaleń.
- 1.3. Mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI jest procesem, który pociąga za sobą wzajemne oddziaływanie wszystkich zaangażowanych podmiotów oraz jest prowadzony i koordynowany przez EIB-CM.
- 1.4. Obywatele, którzy nie znają zasad, procedur lub standardów mających zastosowanie do Grupy EBI, mogą również składać skargi. Nie muszą przy tym określać konkretnej zasady, procedury czy standardu, ani bezpośrednio wskazywać na nieprzestrzeganie przez Grupę EBI określonych zasad, procedur lub standardów.
- 1.5. Zasady Grupy EBI w zakresie uniemożliwienia i powstrzymania zabronionego zachowania w działalności EBI i EFI mają zastosowanie do zarzutów dotyczących oszustwa, korupcji, zmywy, przymusu, utrudniania, prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu („działania zabronione”). Więcej informacji na temat zgłaszania takich zarzutów można znaleźć w witrynach internetowych EBI3 i EFI4.
- 1.6. Składanie skarg w ramach systemu rozpatrywania skarg Grupy EBI nie stanowi naruszenia zasad, według których skarżący może (mogą) wnieść sprawę do Trybunału Sprawiedliwości UE, zgodnie z warunkami określonymi w Traktacie o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.
- 1.7. Ponadto, zgodnie z art. 27 Statutu EBI, spory pomiędzy Bankiem, z jednej strony, a jego wierzycielami, kredytobiorcami lub osobami trzecimi, z drugiej strony, rozstrzygają właściwe sądy krajowe, chyba że właściwość ta zostanie przyznana Trybunałowi Sprawiedliwości Unii Europejskiej.

2. Główne zasady

- 2.1 Z zastrzeżeniem ewentualnych ograniczeń prawnych mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI jest *przejrzysty* w swoich operacjach i wynikach.
- 2.2 EIB-CM jest *niezależny* od służb Grupy EBI, które są odpowiedzialne za działalność kwestionowaną przez skarżącego (skarżących).
- 2.3 EIB-CM jest skuteczny w *terminowym* rozpatrywaniu wątpliwości dotyczących niewłaściwego administrowania zgłaszanych przez osoby, które zostały lub czują się pokrzywdzone decyzjami Grupy EBI.
- 2.4 EIB-CM jest *dostępny* dla pokrzywdzonych osób, ich przedstawicieli i/lub zainteresowanych organizacji lub jednostek. Jego głównym celem jest przegląd i analiza skarg pod kątem przygotowania merytorycznych i terminowych odpowiedzi.
- 2.5 W świetle tych zasad opracowanie systemu rozpatrywania skarg Grupy EBI jest przedmiotem otwartego procesu konsultacji publicznych z udziałem różnych interesariuszy Grupy EBI.
- 2.6 Skarżący wnoszący skargę do mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI nie mogą w żaden sposób być narażeni na działania odwetowe, znęcanie się ani dyskryminację w związku z faktem skorzystania przez nich z prawa do wniesienia skargi. Dotyczy to zarówno Grupy EBI, jak i wszelkich kontrahentów będących w relacjach biznesowych z Grupą EBI. Grupa EBI podejmuje odpowiednie działania, aby zapobiec i przeciwdziałać ryzyku odwetu wobec skarżących i osób związanych z wnoszonymi skargami.

³ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Niewłaściwe administrowanie

- 3.1. Niewłaściwe administrowanie oznacza słabe lub złe administrowanie. Ma ono miejsce, gdy Grupa EBI nie działa zgodnie z wiążącymi ją przepisami lub zasadami, w tym jej własnymi politykami, standardami i procedurami. Przykłady niewłaściwego administrowania obejmują nieprawidłowości administracyjne, bezprawną dyskryminację, nieuzasadnioną odmowę udzielenia informacji, nadużycie władzy, nieuzasadnione opóźnienia, jak również niewywiązanie się przez Grupę EBI z jej własnych obowiązków w zakresie oceny i monitorowania projektów finansowanych przez Grupę EBI.
- 3.2. Koncepcja niewłaściwego administrowania uwzględnia nieprzestrzeganie przez Grupę EBI praw człowieka⁵, obowiązującego prawa lub zasad dobrej administracji.
- 3.3. Niewłaściwe administrowanie może również dotyczyć środowiskowych lub społecznych skutków działalności Grupy EBI, zasad związanych z cyklem projektu i innych mających zastosowanie zasad Grupy EBI. Zobowiązania Grupy EBI w zakresie zgodności projektów z prawem krajowym i unijnym są określone w jej zasadach i procedurach.
- 3.4. Niewłaściwe administrowanie zawsze dotyczy instytucji (członka Grupy EBI), a nie poszczególnych pracowników danej instytucji.

4. Skarga

4.1 Ogólne informacje

- 4.1.1 Skarga stanowi pisemne zgłoszenie domniemanego niewłaściwego administrowania przez Grupę EBI, mogące prowadzić do podjęcia przez Grupę EBI działań na rzecz przywrócenia zgodności i dobrego postępowania administracyjnego⁶.
- 4.1.2 Skargi mają różny charakter i, w zależności od ich przedmiotu, należy je składać do konkretnych instytucji lub organów.
- 4.1.3 Skargę do Grupy EBI można wnieść w formie pisemnej, najlepiej za pośrednictwem e-maila wysłanego na specjalny adres complaints@eib.org (w tym celu należy wypełnić online formularz składania skarg, który jest dostępny pod adresem <http://www.eib.org/complaints/form>), faksem bądź bezpośrednio w biurze EIB-CM, dowolnym biurze lokalnego przedstawiciela Grupy EBI lub u dowolnego pracownika Grupy EBI.
- 4.1.4 Skarżący mogą pisać w jednym z języków urzędowych UE i mają prawo do otrzymania odpowiedzi w tym samym języku. W przypadku skarg, które nie zostały wniesione w jednym z języków urzędowych UE, skarżących informuje się o powyższym przepisie z prośbą o dostarczenie kopii skargi w jednym z języków urzędowych UE. W przypadku skarg dotyczących operacji kredytowych poza UE EIB-CM dokłada starań, aby w miarę możliwości rozpatrywać skargi i dokumenty w języku urzędowym kraju, w którym projekt jest realizowany.
- 4.1.5 Przedmiot skargi (najlepiej z uwzględnieniem zarzutów dotyczących niewłaściwego administrowania) musi być jasno określony; to samo dotyczy roszczeń skarżącego, tj. skarżący powinien określić, co konkretnie chce osiągnąć przez wniesienie skargi. W ramach skargi powinny zostać dostarczone wszystkie istotne informacje. Skarżący może domagać się dochodzenia / sprawdzenia zgodności lub mediacji. W razie konieczności EIB-CM może, w drodze dalszej korespondencji, dążyć do wyjaśnienia istoty wątpliwości skarżącego. W przypadku szeroko sformułowanych skarg EIB-CM może zidentyfikować wszystkie elementy, które należy rozumieć w istocie jako zarzuty dotyczące niewłaściwego administrowania, podlegające właściwości EIB-CM.
- 4.1.6 Obywateli zachęca się do przesyłania wniosków o dostęp do informacji, jak również wszelkich zapytań dotyczących finansowania, programów, działalności, organizacji i celów, odpowiednio, EBI lub EFI, na adres infodesk@eib.org lub info@eif.org.

⁵Jeśli chodzi o finansowane przez nią projekty, Grupa EBI stosuje podejście oparte na prawach, które odzwierciedla zasady zawarte w Karcie praw podstawowych UE i Powszechnej deklaracji praw człowieka ONZ.

⁶<http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

4.2 Kategorie skarg i rodzaje procedur

4.2.1 Rodzaje procedur, które zostały w pełni opisane w Procedurach mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI, są następujące:

- „**Procedura standardowa**” – ma zastosowanie do wszystkich skarg, o ile nie określono inaczej w Procedurach mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI.
- „**Procedura rozszerzona**” – ma zastosowanie do skarg typu „Ś” i „F”.
- „**Procedura uproszczona**” – ma zastosowanie do skarg, które można rozpatrzyć w łatwy i szybki sposób. Są to w szczególności skargi, które – ze względu na charakter wyrażonych w nich wątpliwości – można szybciej i efektywniej wnieść w formie pisma niż w drodze procedury standardowej.

4.2.2 Wreszcie „**procedura prewencyjna**” – ma zastosowanie do skarg typu „Ś” i „F”, gdy działalność, której dotyczy zarzut, ma związek z decyzją lub działaniem, które nie zostały jeszcze podjęte, lub – w przypadku zaniechania – nie wygasł termin podjęcia działań przez Grupę EBI, co umożliwi służbom Grupy EBI zajęcie się wątpliwościami zgłoszonymi przez skarżącego.

	Rodzaje skarg
Skargi dotyczące projektu/operacji	D – Dostęp do informacji
	Ś – Środowiskowe i społeczne skutki finansowanych projektów/operacji
	F – Aspekty zarządzania finansowanymi działaniami

	Rodzaje skarg
Skargi nie dotyczące projektu/operacji	D – Dostęp do informacji
	R – Relacje z klientem i inwestorem
	Z – Własne zarządzanie/administracja, w tym własne zamówienia
	L – Zasoby ludzkie

4.3 Dopuszczalność

4.3.1 Każda osoba fizyczna lub prawna, która powołuje się na przypadek niewłaściwego administrowania przez Grupę EBI w jej decyzjach, działaniach i/lub zaniechaniach, może złożyć skargę.

Skargi niewchodzące w zakres Polityki EIB-CM

4.3.2 Skargi przeciwko organizacjom międzynarodowym, kontrahentom Grupy EBI, takim jak kredytobiorcy/promotorzy, instytucje i organy UE, organy krajowe, regionalne lub lokalne (np. departamenty rządowe, agencje państwowe i rady lokalne), nie są rozpatrywane przez EIB-CM. W takich przypadkach EIB-CM może poinformować skarżącego o możliwości skierowania skargi do innego organu, który może być właściwy do rozpatrzenia jego sprawy.

4.3.3 Skargi dotyczące legalności zasad EBI/EIF ustalonych przez organy zarządzające EBI/EFI nie są rozpatrywane przez EIB-CM, lecz odpowiednio przez sekretarza generalnego EBI lub DG/ZDG EFI.

4.3.4 EIB-CM nie zajmuje się skargami dotyczącymi mandatu inwestycyjnego Grupy EBI, jej finansowania lub decyzji inwestycyjnych per se, jej polityki kredytowej lub innych powiązanych decyzji uznaniowych o charakterze czysto komercyjnym lub bankowym.

4.3.5 EIB-CM nie rozpatruje skarg składanych przez pracowników Grupy EBI. Takie sprawy rozpatruje się ramach innych stosownych mechanizmów wewnętrznych, takich jak te, za które odpowiada personel i dział zasobów ludzkich EFI, w zależności od przypadku, w zakresie stosunków pracy, i/lub Dyrekcja ds. Zgodności (dyrektor ds. zgodności z przepisami) i dział ds. zgodności EFI, w zależności od przypadku, w zakresie spraw dotyczących kodeksu postępowania Grupy EBI.

- 4.3.6 Mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI nie może zajmować się skargami dotyczącymi zamówień na projekty, które to skargi wchodzą w zakres mandatu mechanizmu rozpatrywania skarg dotyczących zamówień na projekty EBI.
- 4.3.7 Mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI nie może zajmować się zarzutami związanymi z działaniami zabronionymi, które zostały zdefiniowane w politykach zwalczania nadużyć finansowych Grupy EBI⁷. Rozpatrywanie takich zarzutów należy do zadań właściwych służb Grupy EBI. Jeśli przeprowadzone badanie wykaże, że niektóre zarzuty dotyczą działań zabronionych, wówczas stosowna część skargi zostaje przekazana do właściwych służb Grupy EBI zgodnie z obowiązującymi zasadami i procedurami Grupy EBI.
- 4.3.8 EIB-CM nie może zajmować się skargami, które i) zostały już wniesione przeciwko członkowi Grupy EBI do innych mechanizmów kontroli administracyjnej lub sądowej, lub ii) zostały wniesione później, lub iii) zostały już rozstrzygnięte przez inne mechanizmy kontroli administracyjnej lub sądowej. Niemniej jednak trwające lub zakończone przeglądy skarg przeciwko stronom trzecim przed innymi mechanizmami kontroli administracyjnej lub sądowej nie uniemożliwiają EIB-CM dokonania przeglądu działań Grupy EBI pod kątem niewłaściwego administrowania.
- 4.3.9 Jeśli skarga wykracza poza zakres Polityki EIB-CM, a inny wewnętrzny departament EBI ma kompetencje w zakresie rozpatrywania takich skarg, EIB-CM przekazuje skargę do właściwego departamentu zgodnie z kodeksem dobrego postępowania administracyjnego w relacjach z przedstawicielami opinii publicznej dla pracowników EBI.

Kryteria dopuszczalności

- 4.3.10 Termin składania skarg upływa rok po dacie zapoznania się z faktami, na których opiera się skarga, przez skarżącego.
- 4.3.11 Skargi od anonimowych stron, skargi niezawierające danych do kontaktu, takich jak adres pocztowy czy adres e-mail skarżącego, oraz skargi, których celem jest uzyskanie przewagi nad konkurencją, lub skargi o charakterze przesadnym, powtarzalnym, wyraźnie niepoważnym lub złośliwym, nie są dopuszczalne.
- 4.3.12 Skargi dotyczące operacji kredytowych i skargi rodzaju „S” lub „F” są dopuszczalne, o ile Grupa EBI sfinansowała, zatwierdziła albo co najmniej aktywnie rozważa sfinansowanie⁸ danej operacji / danego projektu.

Skargi dotyczące projektu

- 4.3.13 Nawet w przypadku skarg, które są dopuszczalne, mogą istnieć ograniczenia w rozpatrywaniu skarg złożonych, gdy stosunek umowny z kredytobiorcą/promotorem już nie istnieje (np. po pełnej spłacie kredytu), ponieważ EBI nie ma żadnej możliwości przywrócenia zgodności.
- 4.3.14 Za zgodność projektu ze standardami międzynarodowymi, unijnymi, krajowymi lub lokalnymi odpowiadają promotor projektu i organy lokalne. Jednakże Grupa EBI ma obowiązek sprawdzenia zgodności z jej obowiązującymi zasadami, procedurami lub standardami. Skargi mogą dotyczyć dowolnego aspektu planowania, wdrożenia lub oddziaływania projektów Grupy EBI, w tym:
- należytej staranności w odniesieniu do projektu;
 - adekwatności środków mających na celu złagodzenie skutków społecznych i środowiskowych projektu;
 - ustaleń dotyczących zaangażowania w projekt pokrzywdzonych społeczności, mniejszości i słabszych grup społecznych;
 - monitorowania projektu.

⁷Działania zabronione obejmują korupcję, oszustwo, zmuszenie, przymus, utrudnianie, pranie pieniędzy oraz finansowanie terroryzmu. Zob. polityka zwalczania nadużyć finansowych EBI http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_pl.pdf i polityka zwalczania nadużyć finansowych EBI: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Decyzja Komitetu Zarządzającego o dokonaniu oceny jest formalną decyzją związaną z aktywnym rozważeniem finansowania projektu.

4.4 Ramy czasowe rozpatrywania skarg

- 4.4.1 Grupa EBI dokłada wszelkich starań, aby jak najszybciej udzielić odpowiedzi, i zapewnia przestrzeganie narzuconych i/lub ustalonych terminów i powiadomień.
- 4.4.2 Termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi zależy od rodzaju skargi i został określony w Procedurach. Z uzasadnionych przyczyn termin ten może zostać przedłużony, po uprzednim poinformowaniu o tym skarżącego. Termin rozpatrzenia skarg złożonych w innych językach UE niż języki robocze EBI (francuski i angielski) może być dłuższy ze względu na czas potrzebny do ich przetłumaczenia.
- 4.4.3 Za każdym razem, gdy EIB-CM nie jest w stanie udzielić skarżącemu odpowiedzi w określonych terminach, EIB-CM informuje skarżącego odpowiednio przed upływem terminu i podaje powody opóźnienia.
- 4.4.4 W przypadku mediacji dotyczącej skarg typu „S” i „F” terminy zostają przedłużone w porozumieniu ze skarżącym, aby umożliwić pełne zaangażowanie interesariuszy oraz zarządzanie uzasadnionymi oczekiwaniami.
- 4.4.5 Biorąc pod uwagę specyfikę skarg dotyczących dostępu do informacji (skargi typu „A”), EIB-CM podejmuje starania, aby przeprowadzić badanie w jak najkrótszym czasie. Tam, gdzie to możliwe, EIB-CM ustanawia ramy czasowe w porozumieniu ze skarżącym.

4.5 Przekazanie sprawy do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich

- 4.5.1 Skarżący, którzy nie są usatysfakcjonowani wynikiem postępowania przed EIB-CM lub odpowiedzią Grupy EBI, mogą wnieść skargę na niewłaściwe administrowanie przeciwko Grupie EBI do ERPO.
- 4.5.2 Grupa EBI pilnuje, by w ramach udzielenia ostatecznej odpowiedzi skarżący zostali poinformowani o możliwości złożenia skargi do ERPO.
- 4.5.3 Urząd ERPO został utworzony w 1992 r. na mocy traktatu z Maastricht w celu rozpatrywania skarg dotyczących domniemanego niewłaściwego administrowania przez instytucje i organy Wspólnoty Europejskiej. W związku z tym obywatele i/lub rezydenci UE mogą złożyć skargę dotyczącą domniemanego niewłaściwego administrowania przeciwko Grupie EBI do ERPO, jeśli uznają, że odpowiedź Grupy EBI jest niezadowolająca.
- 4.5.4 Aby zwiększyć dostępność mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI dla obywateli spoza UE, którzy nie mają miejsca zamieszkania w jednym z państw członkowskich UE, EBI i ERPO podpisały protokół ustaleń, zgodnie z którym w przypadku niedopuszczalności skargi wyłącznie na podstawie art. 195 Traktatu WE (obecnie art. 228 TFUE)⁹ ERPO zobowiązuje się do systematycznego korzystania z prawa własnej inicjatywy w celu rozpatrywania skarg składanych przez skarżących spoza UE.
- 4.5.5 Ponadto protokół ustaleń zawiera ustalenia robocze dotyczące punktu wyjścia dla badania prowadzonego przez ERPO, zakresu przeglądu dokonywanego przez ERPO oraz uznania wewnętrznego mechanizmu EBI za poprzednie działania administracyjne wymagane zgodnie z art. 2.4 Statutu Rzecznika Praw Obywatelskich¹⁰. Dodatkowe informacje na temat ERPO znajdują się w załączniku 1.

4.6 System ujawniania i publikowania informacji

- 4.6.1 Dla zachowania przejrzystości skargi mają charakter niepoufny. Traktowanie skarg jako niepoufne oznacza, że Grupa EBI może ujawniać informacje przekazywane we wszelkich oświadczeniach odpowiednim stronom wewnętrznym i zewnętrznym w celu rozpatrzenia skargi.
- 4.6.2 Skarżący mają prawo zażądać potraktowania ich skargi jako poufnej. Zachowanie poufności skargi może poważnie ograniczyć zdolność EIB-CM do jej rozpatrzenia i nie może zwolnić Grupy EBI z obowiązku zapewnienia właściwym organom UE dostępu do tej skargi.
- 4.6.3 Z chwilą potwierdzenia przyjęcia skargi skarżący są proszeni o określenie, czy wyrażają zgodę na to, aby EIB-CM przekazał ich nazwiska interesariuszom zewnętrznym.

⁹ Skarżący nie jest obywatelem/rezydentem jednego (lub w przypadku osoby prawnej – nie ma siedziby w jednym) z państw członkowskich Unii Europejskiej.

¹⁰ Decyzja 94/262 Parlamentu Europejskiego z dnia 9 marca 1994 r. w sprawie przepisów i ogólnych warunków regulujących wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich, Dz.U. 1994, L 113, s. 15.

- 4.6.4 O ile skarżący nie zażąda pełnej poufności, każda dopuszczalna skarga jest publikowana w witrynie internetowej EBI wraz z podsumowaniem sprawy, wnioskami EIB-CM oraz stosownymi sprawozdaniami. Tożsamość skarżącego zostaje ujawniona tylko wtedy, gdy wyraził on na to zgodę (art. 4.6.3).
- 4.6.5 Dostęp do informacji dotyczących wszelkich dokumentów związanych ze skargą podlega zasadom polityki przejrzystości Grupy EBI.
- 4.6.6 W przypadku, gdy w ramach skargi lub dalszej korespondencji skarżący złożą wnioski o przekazanie informacji, może być konieczne zastosowanie dłuższego terminu niż w odniesieniu do wniosków złożonych bezpośrednio do właściwych służb Grupy EBI w ramach procedur ustanowionych w polityce przejrzystości Grupy EBI.
- 4.7 **Ochrona danych:**
- 4.7.1 Skargi mogą zawierać dane osobowe dotyczące skarżącego (skarżących) lub osób trzecich. Przetwarzanie danych osobowych przez Grupę EBI jest regulowane odpowiednimi przepisami UE w zakresie ochrony danych.

5. Wydział mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI

5.1 Rola wydziału mechanizmu rozpatrywania skarg

- 5.1.1 Wydział mechanizmu rozpatrywania skarg (EIB-CM) jest organem Grupy EBI, który odpowiada za wdrażanie Polityki i Procedur mechanizmu rozpatrywania skarg, z uwzględnieniem jego statusu, uprawnień, obowiązków, zasad postępowania oraz relacji z ERPO i innymi służbami Grupy EBI.
- 5.1.2 EIB-CM jest częścią niezależnego Inspektoratu Generalnego, na którego czele stoi Inspektor Generalny. Dyrektor EIB-CM jest zwierzchnikiem mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI oraz, pod auspicjami niezależnego Inspektora Generalnego, odpowiada za zarządzanie mechanizmem rozpatrywania skarg oraz za jego rozwój, wdrażanie i monitorowanie.
- 5.1.3 Misja EIB-CM jako wewnętrznego mechanizmu polega na centralnym i obiektywnym rozpatrywaniu wszelkich zewnętrznych skarg dotyczących domniemanego niewłaściwego administrowania EBI. EIB-CM zajmuje się również skargami wniesionymi przeciwko Grupie EBI do ERPO oraz wszystkimi innymi skargami pozasądowymi wniesionymi do instytucji lub organów międzynarodowych, które dotyczą (bezpośrednio lub pośrednio) Grupy EBI.
- 5.1.4 EIB-CM jest niezależny od działalności operacyjnej, dzięki czemu każda skarga jest rozpatrywana z zastosowaniem najwyższych standardów obiektywizmu przy zachowaniu interesów wszystkich interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych Grupy EBI. Niezależność operacyjną i skuteczność EIB-CM w ramach Inspektoratu Generalnego gwarantuje dyrektor EIB-CM, który odpowiada za i) dopuszczalność skarg, ii) rodzaj mediacji i/lub dochodzenia wszczynanego w przypadku określonej skargi oraz iii) decyzję dotyczącą ostatecznej wersji sprawozdań EIB-CM.
- 5.1.5 EIB-CM przedkłada ostateczne sprawozdania dotyczące sprawy (sprawozdanie z wnioskami i sprawozdanie z mediacji, zgodnie z definicją zawartą w Procedurach) do Komitetu Zarządzającego EBI, lub do dyrektora generalnego EFI w przypadku spraw związanych z EFI.
- 5.1.6 Oprócz skarg składanych przez zewnętrznych interesariuszy badanie EIB-CM (ocena, dochodzenie lub proces mediacji) może zostać zainicjowane:
- na określone żądanie prezesa, Komitetu Zarządzającego EBI lub dyrektora generalnego EFI;
 - przez Inspektora Generalnego, z jego własnej inicjatywy albo na podstawie uzasadnionego wniosku dyrektora EIB-CM.
- 5.1.7 EIB-CM sprawuje swoje funkcje w sposób bezstronny, przy czym uznaje kompetencje i obowiązki przypisane innym służbom Grupy EBI.
- 5.1.8 EIB-CM zostaje wysłuchany we wszystkich kwestiach związanych z zakresem swoich obowiązków i może ujawnić swoje ustalenia bądź zgodzić się na ich ujawnienie zgodnie z zasadami i standardami mającymi zastosowanie do Grupy EBI.

- 5.1.9 EIB-CM wspiera Grupę EBI przez doradzanie jej w zakresie możliwych usprawnień wdrażania jej działań z myślą o wspólnym celu, jakim jest dobre administrowanie.
- 5.1.10 EIB-CM przyczynia się do ustanowienia strategii, polityk i procedur dotyczących rozpatrywania skarg oraz odpowiada za ich wdrożenie i przekazywanie informacji na ich temat.
- 5.1.11 Ze względu na charakter mechanizmu rozpatrywania skarg EIB-CM współdziała ze wszystkimi służbami Grupy EBI, zachowując niezależność operacyjną. EIB-CM jest wolny od wewnętrznych i zewnętrznych zakłóceń w wydawaniu i publikowaniu jego publicznych sprawozdań i powiązanych dokumentów, bez uszczerbku dla odpowiednich kompetencji organów zarządzających Grupą EBI.
- 5.1.12 W celu dopilnowania, aby w przyszłości nie było podstaw dla kolejnych skarg, EIB-CM dokonuje przeglądu stosownych dokumentów i monitoruje działalność zewnętrznych interesariuszy mającą związek z operacjami Grupy EBI.
- 5.1.13 EIB-CM otrzymuje stosowne wsparcie budżetowe w celu zapewnienia jego skutecznej i terminowej realizacji działań.

5.2 Uprawnienia i odpowiedzialność

- 5.2.1 Bez uszczerbku dla obowiązku poszanowania tajemnicy zawodowej zgodnie z europejskim prawem, w szczególności z art. 339 TFUE i obowiązującymi przepisami unijnymi (zwłaszcza z rozporządzeniem i dyrektywą w sprawie nadużyć na rynku oraz ze stosownymi politykami Grupy EBI), w ramach wykonywanych zadań EIB-CM ma prawo uzyskania dostępu do wszelkich informacji niezbędnych do wywiązania się przez EIB-CM z obowiązków. W związku z tym pracownicy Grupy EBI mają obowiązek współpracowania z EIB-CM w szybki, pełny i skuteczny sposób zgodnie z Polityką i Procedurami mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI, zwłaszcza w kontekście dotrzymania terminów oraz przestrzegania standardów i polityk Grupy EBI. Członkowie personelu Grupy EBI mają obowiązek niezwłocznego przekazania otrzymanej skargi do EIB-CM.
- 5.2.2 Z myślą o zwiększeniu niezależności operacyjnej EIB-CM od wszystkich pracowników Grupy EBI, którzy wykonują zadania dla EIB-CM lub go nadzorują, oczekuje się stosowania i przestrzegania określonych zasad postępowania. Prawa i obowiązków określonych w tych zasadach należy przestrzegać zgodnie z zasadami i procedurami zawartymi w kodeksie postępowania dla personelu EBI/EFI oraz w innych politykach i regulacjach mających zastosowanie do pracowników EBI/EFI.
- 5.2.3 Z uwagi na charakter i zakres kompetencji EIB-CM ci ostatni mają obowiązek omówienia i wymiany informacji z istotnymi interesariuszami, takimi jak zmarginalizowane społeczności i słabsze grupy, w celu zapewnienia konstruktywnej współpracy.

5.3 Funkcje

- 5.3.1 EIB-CM pełni następujące cztery funkcje:
- Funkcja badania skarg – EIB-CM odpowiada za dochodzenia/przeglądy zgodności dotyczące skarg przeciwko Grupie EBI;
 - Funkcja mediacji – w stosownych przypadkach EIB-CM zapewnia różne formy mediacji między skarżącym i/lub promotorem projektu z udziałem organów krajowych i/lub odpowiednich służb Grupy EBI;
 - Funkcja doradcza – (w zakresie swoich obowiązków) EIB-CM udziela wewnętrznie pisemnej porady kierownictwu EBI i/lub DG/ZDG EFI na temat szerszych i systemowych kwestii związanych z politykami, standardami, procedurami, wytycznymi, zasobami i systemami, na podstawie doświadczeń zebranych w trakcie rozpatrywania skarg;
 - Funkcja monitorująca – EIB-CM monitoruje dalszy rozwój i wdrażanie uzgodnionych działań naprawczych i zaleceń w kontekście zamkniętych skarg, w tym porozumień osiągniętych w drodze mediacji, a także odpowiedzi Grupy EBI na jego opinie doradcze.

5.3.2 Podczas wykonywania swoich funkcji EIB-CM:

- dokonuje oceny wątpliwości zgłoszonych przez skarżącego (skarżących) w związku z niewłaściwym administrowaniem;
- określa i zgłasza zgodność ze stosownymi ramami prawnymi Grupy EBI w odniesieniu do każdej dopuszczalnej skargi;
- zapobiega potencjalnym przypadkom niewłaściwego administrowania przez przyczynianie się do rozwiązania zidentyfikowanych problemów;
- we współpracy z odpowiednimi interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi podejmuje próby rozwiązywania problemów zgłaszanych przez skarżących w drodze procesu uzyskiwania porozumienia, a jednocześnie wykonuje zadania związane z rozstrzygnięciem sporów umożliwiającym rozwiązanie problemów lub z prewencyjnym rozstrzygnięciem sporów;
- udziela porad i zaleceń Kierownictwu EBI i/lub DG/ZDG EFI;
- monitoruje wysiłki zmierzające do podjęcia działań naprawczych i składa z nich sprawozdania, jeśli ma to zastosowanie.

5.3.3 Aby zapewnić wykonywanie tych funkcji, EIB-CM koncentruje się przede wszystkim na zgodności. Sprawdzenie zgodności przez EIB-CM niekoniecznie ogranicza się do zbadania zgodności z istniejącymi zasadami i procedurami (które przypomina bardziej zaznaczanie na liście wykonanych zadań), lecz może również obejmować merytoryczny przegląd zgodności ze standardami, szczególnie w przypadku skarg dotyczących skutków środowiskowych i społecznych.

EIB-CM dokonuje przeglądu działalności Banku i EFI w celu stwierdzenia, czy miało miejsce niewłaściwe administrowanie, które można przypisać EBI lub EFI. W związku z tym EIB-CM sprawdza, czy służby EBI przedstawiły spójne i uzasadnione wyjaśnienie swojego stanowiska, oparte na kompletnych, dokładnych i rzetelnych informacjach, które można było wówczas zidentyfikować. Przy wykorzystaniu, w razie potrzeby, ekspertyzy technicznej EIB-CM dokonuje przeglądu faktów w celu wydania niezależnej opinii na temat tego, czy stanowisko Banku zawiera wyraźny błąd lub czy nastąpiło wyraźne naruszenie zasad, którym wówczas podlegały służby. Przeglądy pod kątem niewłaściwego administrowania dokonywane przez EIB-CM nie mają zastępować profesjonalnego osądu służb.

Przeglądy te obejmują m.in. sytuacje, w których:

- istnieją poważne rozbieżności pomiędzy, z jednej strony, informacjami dostarczonymi przez skarżącego lub w inny sposób dostępnymi w domenie publicznej a, z drugiej strony, informacjami dostarczonymi przez odpowiednie służby Grupy EBI i/lub promotora;
- istnieje wyraźne wskazanie, że stosowne służby Grupy EBI nie dokonały przeglądu informacji dostarczonych przez promotora lub inne właściwe organy międzynarodowe, krajowe lub lokalne w ramach badania należytej staranności lub monitoringu Grupy EBI.

5.3.4 Za każdym razem, kiedy ma to zastosowanie, EIB-CM ma również *właściwość do rozwiązywania problemów i/lub mediacji*, które mogą stanowić wiarygodną alternatywę dla pełnego dochodzenia. Podczas rozwiązywania problemów lub rozstrzygania sporów EIB-CM ułatwia dialog w celu znalezienia odpowiednich rozwiązań akceptowalnych dla wszystkich stron.

5.3.5 Dzięki wyraźnemu oddzieleniu funkcji mediacji od funkcji dochodzeniowej, z odrębnym personelem, funkcja mediacji jest zarządzana jako niezależna i bezstronna funkcja w ramach EIB-CM, dysponująca wiedzą fachową i zasobami niezbędnymi do rozwiązywania problemów.

5.4 Regularne składanie sprawozdań

5.4.1 EIB-CM przedkłada Komitetowi Zarządzającemu EBI, przewodniczącemu Komitetu Kontroli i Audytu EBI oraz dyrektorowi generalnemu EFI sprawozdanie kwartalne zawierające wykaz:

- nowych zarejestrowanych skarg,
- skarg w toku,
- zamkniętych skarg.

Przy każdej skardze EIB-CM zamieszcza krótki opis i) zgłoszonych wątpliwości, ii) wykonanych działań i iii) następujących kroków.

- 5.4.2 Raz w roku EIB-CM spotyka się z Komitetem Zarządzającym EBI i dyrektorem generalnym EFI w sprawie skarg dotyczących EFI w celu przeglądu programu pracy EFI oraz zapewnienia wspólnego zrozumienia ustalonych celów, roli, potrzeb i sposobu funkcjonowania mechanizmu rozpatrywania skarg.
- 5.4.3 Sprawozdanie roczne dotyczące EIB-CM, zawierające decyzje podjęte przez EIB-CM lub ERPO w sprawie zaleceń, przedkładane jest do wglądu Komitetowi Zarządzającemu EBI i dyrektorowi generalnemu EFI. Komitet Zarządzający EBI i dyrektor generalny EFI składają je, odpowiednio, do Rady Dyrektorów EBI i Rady Dyrektorów EFI, do wglądu i omówienia wniosków. Sprawozdanie roczne jest publikowane w serwisie internetowym EBI z uwzględnieniem wszelkich ograniczeń dotyczących poufności.
- 5.4.4 Dwa razy w roku EIB-CM informuje Radę Dyrektorów EBI lub Radę Dyrektorów EFI o statusie i rezultacie skarg złożonych do EIB-CM, jak również skarg przeciwko Grupie EBI wniesionych do ERPO.
- 5.4.5 W ramach sprawozdawczości EIB-CM opracowuje metodologię i procedury oceny zadowolenia interesariuszy zewnętrznych i służb Grupy EBI z wyników prac, tj. z rezultatu oraz, tam, gdzie to możliwe, wpływu procesów sprawdzenia zgodności lub mediacji na skarżącego i innych interesariuszy.

6. Rozpatrywanie skarg

6.1 Zadania

6.1.1 W kontekście rozpatrywania skarg EIB-CM wykonuje następujące zadania:

- a) decyduje o dopuszczalności skargi zgodnie z procedurami operacyjnymi;
- b) powiadamia odpowiednie służby Grupy EBI o zarejestrowaniu skargi;
- c) potwierdza otrzymanie skarg wniesionych do Grupy EBI;
- d) zbiera i przegląda dostępne informacje dotyczące tematu będącego przedmiotem skargi;
- e) stara się rozwiązać problemy będące przedmiotem skarg we współpracy z wewnętrznymi i zewnętrznymi interesariuszami;
- f) określa politykę, procedurę lub standard, lub obowiązujące ramy regulacyjne Grupy EBI, które rzekomo zostały naruszone;
- g) przeprowadza stosowne badania w celu dokonania oceny, czy Grupa EBI stosuje się do obowiązujących ram regulacyjnych, w tym do własnych polityk, procedur i standardów;
- h) uzyskuje wszelkie możliwe informacje i opinie wewnętrzne dotyczące skargi od różnych zainteresowanych służb;
- i) zapewnia właściwe kontakty z interesariuszami poprzez ustalanie faktów, ułatwianie mediacji, koncyliacji i dialogu, jeżeli ma to zastosowanie;
- j) w stosownych przypadkach koordynuje współpracę z innymi instytucjami europejskimi (takimi jak Komisja Europejska, ERPO, Komisja Petycji Parlamentu Europejskiego) i organizacjami międzynarodowymi (Komitet ds. Przestrzegania Konwencji z Aarhus);
- k) przekazuje ustalenia, przedstawia propozycje dotyczące działań naprawczych i/lub zaleceń w zakresie ewentualnego usprawnienia aktualnych procedur w przypadku, gdy zalecenia te wynikają z ustaleń dotyczących niewłaściwego administrowania, oraz przedkłada swoje sprawozdania Komitetowi Zarządzającemu EBI lub dyrektorowi generalnemu EFI do rozpatrzenia;
- l) wysyła odpowiedzi skarżącym lub (w wypadku skarg wniesionych przeciwko Grupie EBI przez inne instytucje/ organy) stosownym instytucjom (takim jak ERPO, EIOD);
- m) zapewnia przestrzeganie narzuconych i/lub ustalonych terminów i powiadomień;
- n) w razie konieczności monitoruje wdrażanie uzgodnionych zaleceń.

6.1.2 Po rejestracji proces rozpatrywania skarg będzie obejmował następujące etapy:

- **ocena wstępna**;
- **dochodzenie**, jeśli zostanie uznane za konieczne po ocenie wstępnej;
- **mediacja**, jeśli ma zastosowanie i postanowiły o niej zaangażowane strony;
- **sprawozdania**;
- **konsultacje** dotyczące roboczych wersji sprawozdań;
- **zamknięcie** sprawy i wydanie sprawozdania końcowego;
- **kontakt następczy** w sprawie zaleceń, jeśli dotyczy.

- 6.1.3 W celu zapewnienia wydajnego i skutecznego wykorzystania zasobów różne etapy procesu rozpatrywania skarg modulowane są według i) złożoności skargi, ii) istnienia „czerwonych flag” wskazujących, że dana skarga może być uzasadniona oraz iii) faktów ujawnionych w procesie oceny/dochodzenia. W tym zakresie różne fazy dostosowywane są pod względem wykonywanych zadań, dogłębności prowadzonej analizy, zakresu zaangażowania interesariuszy oraz ilości przydzielonych zasobów.
- 6.1.4 Skargi składane do EIB-CM nie mają skutku zawieszającego wobec działań/zaniechań i zakwestionowanych decyzji. Niemniej jednak w trakcie rozpatrywania skargi EIB-CM może, jeśli uzna to za konieczne, zwrócić się do Komitetu Zarządzającego EBI lub do dyrektora generalnego EFI, w stosownym przypadku, z konkretnymi zaleceniami.

6.2 Metodologia badania

- 6.2.1 Główna procedura dochodzeniowa EIB-CM ma formę pisemnej wymiany korespondencji między zainteresowanymi stronami oraz kontroli wewnętrznej.
- 6.2.2 Biorąc pod uwagę charakter każdej konkretnej skargi, EIB-CM może korzystać z szeregu dodatkowych metod dochodzeniowych, takich jak:
- kontakt ze skarżącym, pokrzywdzonymi osobami, przedstawicielami administracji rządowej i organami odpowiedzialnymi za projekt w kraju, w którym projekt jest umiejscowiony, promotorami projektów/operacji finansowanych przez Grupę EBI oraz przedstawicielami lokalnych i międzynarodowych organizacji pozarządowych;
 - wizyty w miejscu realizacji projektu;
 - żądanie pisemnego lub ustnego złożenia oświadczeń dotyczących konkretnych kwestii przez skarżącego, pokrzywdzone osoby, niezależnych ekspertów, przedstawicieli administracji rządowej lub urzędników odpowiedzialnych za projekt, promotorów projektów/operacji finansowanych przez Grupę EBI, pracowników Grupy EBI lub przedstawicieli lokalnych lub międzynarodowych organizacji pozarządowych;
 - zatrudnienie niezależnych ekspertów do zbadania określonych kwestii związanych z daną skargą.
- 6.2.3 EIB-CM jest zaangażowany we współpracę ze skarżącym oraz ogółem ze wszystkimi odpowiednimi interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi poprzez zorganizowany dialog w celu zebrania dodatkowych danych i informacji istotnych dla rozpatrzenia skargi. Podczas wykonywania swoich zadań EIB-CM stosuje swoje procedury, które w razie konieczności uwzględniają zaangażowanie interesariuszy na podstawie rodzaju skargi i skarżącego. Przy rozpatrywaniu takich skarg należy odpowiednio uwzględnić relację między Grupą EBI a promotorem, która, o ile nie uzgodniono inaczej, jest zarządzana przez właściwe służby Grupy EBI. Ponadto procedury i rezultaty powinny i) być terminowe, a także jasne i ściśle określone w odniesieniu do czasu trwania dochodzenia / przeglądu zgodności lub mediacji; ii) angażować służby Grupy EBI oraz iii) spójne w czasie.
- 6.2.4 Tam, gdzie to możliwe, i z należyтым uwzględnieniem rodzaju skarg EIB-CM ustanawia proces wspólnego rozwiązania problemów w celu rozstrzygnięcia sporu przez i) osiągnięcie lepszego, wspólnego porozumienia, ii) zwiększenie poziomu zaufania między stronami oraz iii) dążenie do znalezienia wspólnie uzgodnionego rozwiązania.
- 6.2.5 W przypadku każdej dopuszczalnej skargi EIB-CM odnotowuje swoje ustalenia i wnioski. W stosownych przypadkach robi to w formie sprawozdania z wnioskami lub sprawozdania z mediacji, zgodnie z opisem zawartym w Procedurach.
- 6.2.6 W swoim sprawozdaniu z wnioskami EIB-CM może zaproponować operacyjne działania naprawcze oraz uwzględnić zalecenia dotyczące usprawnienia istniejących polityk i/lub procedur w przypadku, gdy zalecenia te wynikają z ustaleń dotyczących niewłaściwego administrowania. Działania naprawcze uzgodnione ze służbami lub zatwierdzone przez Komitet Zarządzający EBI (odpowiednio dyrektora generalnego EFI w sprawach związanych z EFI) muszą obejmować plan wdrożenia oraz szczegółowy harmonogram. EIB-CM we współpracy z odpowiednimi służbami Grupy EBI monitoruje wdrożenie uzgodnionych działań naprawczych i zaleceń w odpowiednim czasie, ale nie później niż w ciągu 24 miesięcy od daty sprawozdania z wnioskami.
- 6.2.7 W przypadku, gdy zarzuty zawarte w skardze dotyczą naruszenia prawodawstwa UE w przypadku projektów umiejscowionych na terytorium UE, EIB-CM może zalecić Grupie EBI powiadomienie Sekretarza Generalnego Komisji Europejskiej o skardze oraz przekazać końcowe sprawozdanie z wnioskami.

6.2.8 W przypadku, gdy skarżący uzna, że uzgodnione działania naprawcze nie zostały wdrożone prawidłowo lub w wyznaczonym terminie, może złożyć skargę, a EIB-CM dokona przeglądu sprawy.

Cykl projektu

6.2.9 Jeśli skargę dotyczącą projektu otrzymano na etapie poprzedzającym ocenę 11, wyrażone wątpliwości przesyła się do odpowiednich służb. Skargi dotyczące operacji z zakresu pomocy technicznej, w kontekście projektu, który mógłby być rozpatrywany przez EBI, bada się pod kątem merytorycznym i wyłącznie ze względów administracyjnych.

6.2.10 Jeśli skargę dotyczącą projektu otrzymano na etapie oceny 12, a kwestionowane działanie nie zostało jeszcze podjęte (lub, w przypadku zaniechania, nie wygasł termin podjęcia działań przez Grupę EBI), odpowiednie służby zostają powiadomione o skardze, która jest monitorowana przez EIB-CM zgodnie z procedurami EIB-CM. Gdy tylko propozycja finansowania zostaje zatwierdzona przez Komitet Zarządzający EBI, odpowiednio przez Radę Dyrektorów EFI, zastosowanie ma odpowiedni proces rozpatrywania skarg, uzależniony od rodzaju skargi¹³.

6.3 Konsultacje

6.3.1 Praca EIB-CM opiera się na konsultacjach z zainteresowanymi stronami. Cele procesu konsultacji są następujące:

- eliminacja błędów rzeczowych i/lub pominięć;
- wyjaśnienie źle zrozumianych kwestii;
- dostarczenie nowych istotnych dowodów, jeśli istnieją;
- uwzględnienie podjętych decyzji, jeśli istnieją, na podstawie dostarczonych ustaleń i wniosków;
- wyrażenie opinii dotyczącej treści zarzutów.

6.3.2 Konsultacje oznaczają i) wezwanie do wyrażenia opinii i ii) analizę tych opinii.

W odniesieniu do podpunktu i) procesu konsultacji nie można zablokować przez nieudzielenie odpowiedzi w związku z konsultacjami. Jeśli w wyznaczonym terminie nie wpłyną żadne uwagi, EIB-CM przechodzi do następnego etapu na podstawie milczącego porozumienia.

W odniesieniu do podpunktu ii) EIB-CM ma obowiązek odniesienia się do krytycznych uwag dotyczących jego ustaleń i zaleceń, ale nie musi uzyskać zgody stron konsultacji przed przejściem do następnego etapu procesu.

7. Relacje zewnętrzne

7.1 Ilekroć skarga dotyczy projektu EBI lub operacji EFI, obejmujących inne międzynarodowe instytucje finansujące, które mają niezależny mechanizm odpowiedzialności, EIB-CM informuje mechanizmy rozpatrywania skarg innych instytucji współfinansujących o dopuszczalności skargi oraz dąży do współpracy z tym mechanizmem. Możliwość współpracy obejmuje dzielenie się informacjami i konieczność uwzględnienia różnic między mechanizmami pod względem mandatu, zasad i procedur mających zastosowanie do rozpatrywania skarg i obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej, wymogów w zakresie poufności i ochrony danych. Niemniej jednak ustalenia i wnioski EIB-CM są niezależne.

7.2 EIB-CM jest członkiem grupy równorzędnych niezależnych mechanizmów odpowiedzialności międzynarodowych instytucji finansowych i bierze udział w regularnych posiedzeniach tej grupy.

7.3 EIB-CM utrzymuje proaktywne i oparte na współpracy kontakty ze wszystkimi odpowiednimi instytucjami zewnętrznymi, organami i podmiotami niepaństwowymi, w tym z ERPO, innymi funkcjami mechanizmu rozpatrywania skarg, ekspertami zewnętrznymi i OSO.

¹¹ Przed podjęciem przez Komitet Zarządzający EBI decyzji o przystąpieniu do oceny.

¹² Po podjęciu przez Komitet Zarządzający EBI decyzji o przystąpieniu do oceny.

¹³ W wielu przypadkach projekt zatwierdza się na podstawie szeregu warunków, które musi spełnić kredytobiorca przed wypłaceniem środków przez EBI. W takich przypadkach EIB-CM maksymalnie zacieśnia współpracę ze służbami, aby zapewnić skuteczną koordynację między bieżącą pracą służb a działaniami EIB-CM.

8. Publikacja i świadomość

- 8.1 Polityka i Procedury mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI są dostępne we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej, w witrynach internetowych EBI i EFI oraz w wersji papierowej.
- 8.2 Na pierwszych stronach serwisu internetowego Grupy EBI znajduje się bezpośrednie łącze do witryny internetowej EIB-CM (www.eib.org/complaints), gdzie publikuje się wyczerpujące i aktualne informacje na temat roli i procedur mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI, w tym ogólne dane statystyczne, dostępne we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej. Z myślą o tych obywatelach, którzy nie mają dostępu do internetu, biura zagraniczne Grupy EBI publikują i rozpowszechniają ulotki z załączonym formularzem do składania skarg wśród lokalnych OSO i innych obywateli.
- 8.3 Dalsze informacje na temat mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI są dostępne za pośrednictwem narzędzi informacyjnych, które rozpowszechnia się za pośrednictwem oficjalnych delegacji Grupy EBI w UE i poza nią, takich jak dokumenty projektowe udostępniane opinii publicznej lub briefingi skierowane do zewnętrznych interesariuszy w trakcie procesów konsultacji dotyczących projektów.
- 8.4 Grupa EBI jest zaangażowana w podnoszenie świadomości na temat mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI we wszystkich obszarach swojej działalności. EIB-CM zamierza to osiągnąć m.in. poprzez organizowanie sesji informacyjnych na ten temat dla obywateli i organizacji społeczeństwa obywatelskiego w regionach, w których działa Grupa EBI. Ponadto aby zapewnić lepsze wspólne zrozumienie mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI, EIB-CM organizuje okresowe wewnętrzne sesje informacyjne z pracownikami służb Grupy EBI.
- 8.5 Inne inicjatywy w zakresie komunikacji mogą uzupełniać te środki w celu zapewnienia jak największego zasięgu polityk Grupy EBI w dziedzinie odpowiedzialności.
- 8.6 Z uwzględnieniem stosownych wymogów skarżącego w zakresie poufności, a także ochrony danych osobowych osób trzecich, następujące informacje będą regularnie dostarczane i aktualizowane w określonej części witryny internetowej EBI (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- sposób korzystania z mechanizmu,
 - formularz składania skarg,
 - Polityka i Procedury,
 - skargi:
 - kluczowe informacje (np. zarzuty, streszczenie, status),
 - sprawozdania z oceną wstępną (wersje końcowe),
 - sprawozdania z wnioskami (wersje końcowe),
 - sprawozdania roczne,
 - inne.
- 8.7 W witrynie EIB-CM znajduje się publiczny rejestr skarg zawierający szczegółowe i aktualne informacje na temat wszystkich spraw, w tym informacje o podjętych działaniach następczych oraz powodzie zamknięcia poszczególnych spraw. Ujawniane informacje uwzględniają obowiązujące wymogi w zakresie poufności.

9. Przegląd i konsultacje

- 9.1 Co najmniej raz na pięć lat EIB-CM rozważa konieczność rozpoczęcia przeglądu niniejszej Polityki, z uwzględnieniem konsultacji z interesariuszami Grupy EBI. Zgodnie z modelem działania mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI (złożonego z poziomu wewnętrznego i zewnętrznego) Grupa EBI dokonuje przeglądu swojego mechanizmu rozpatrywania skarg w ścisłej współpracy z ERPO.
- 9.2 Uwagi zgłoszone przez OSO oraz sugestie firm doradczych o renomie międzynarodowej, specjalizujących się w dziedzinie odpowiedzialności, zostają poddane ocenie, a mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI zostaje odpowiednio dostosowany w celu uwzględnienia stosownego wkładu.
- 9.3 Politykę mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI zatwierdzają Rady Dyrektorów EBI i EFI na wniosek złożony przez Komitet Zarządzający EBI i DG/ZDG EFI. W razie konieczności Komitet Zarządzający EBI i DG/ZDG EFI mogą zmienić Procedury mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI na podstawie wniosku EIB-CM, w porozumieniu ze służbami Grupy EBI i po konsultacji z ERPO, przy jednoczesnym zapewnieniu zgodności wprowadzonych zmian z postanowieniami Polityki.

Załącznik 1 EUROPEJSKI RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

1. Kto może złożyć skargę?

- 1.1. Jeśli obywatel UE lub osoba fizyczna bądź prawna mająca miejsce zamieszkania lub statutową siedzibę w państwie członkowskim UE uważa, że jego/jej skarga nie została rozpatrzona w odpowiednim terminie i/lub we właściwy sposób, może, zgodnie z art. 228 Traktatu o Unii Europejskiej, złożyć skargę na niewłaściwe administrowanie Grupy EBI do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.
- 1.2. Ponadto, zgodnie z protokołem ustaleń podpisanym przez Grupę EBI i Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, ERPO systematycznie korzysta z prawa własnej inicjatywy w celu rozpatrywania skarg wniesionych przeciwko EBI przez nieuprawnionych skarżących.

2. Jak można wnieść skargę?

- 2.1 Skargę do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich można wnieść we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej. Należy wyraźnie określić tożsamość skarżącego i podstawę skargi. Skargę można wnieść pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną. W celu dostarczenia wszystkich wymaganych informacji należy skorzystać z formularza składania skarg, który jest dostępny w biurze Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich lub w witrynie internetowej <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Przedmiot skargi

- 3.1. Skargi przeciwko Grupie EBI mogą dotyczyć domniemanego niewłaściwego administrowania przez Grupę EBI w jej decyzjach, działaniach i/lub zaniechaniach. Jak wynika z dotychczasowej praktyki Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich, zarzuty najczęściej dotyczą nieprawidłowości administracyjnych, braku odpowiedzi, nieuzasadnionego opóźnienia, odmowy udzielenia informacji, nieuczciwości, dyskryminacji oraz nadużycia władzy.

a. Kwalifikowalność

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich nie może badać skarg wnoszonych przeciwko krajowym, regionalnym lub lokalnym organom administracyjnym w państwach członkowskich Unii Europejskiej, nawet jeśli dotyczą one obszaru działania Grupy EBI. Takie skargi należy kierować do krajowych/lokalnych/specjalnych rzeczników praw obywatelskich lub do komisji petycji w parlamentach krajowych/regionalnych.

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich nie może zajmować się sprawami, które w danym momencie są przedmiotem postępowania sądowego lub które zostały już rozstrzygnięte przez sąd.

Przed zwróceniem się do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich skarżący odwołują się do mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI. ERPO uważa, że właściwym punktem wyjścia do tego badania jest zapis, w jaki sposób Grupa EBI, za pomocą swoich wewnętrznych systemów i procedur, rozpatrzyła kwestie poruszone w skardze. Skarga powinna zatem zawierać wyjaśnienie, dlaczego skarżący kwestionuje ten zapis lub stanowisko Grupy EBI tamże określone¹⁴.

b. Termin składania skarg

Termin składania skarg upływa dwa lata po dacie zapoznania się z faktami, na których opiera się skarga, przez skarżącego.

¹⁴ Art. 2 ust. 4 Statutu Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich stanowi, że złożenie skargi „*musi być poprzedzone odpowiednimi działaniami administracyjnymi wobec instytucji i organów, których dotyczy*”. Zob. również „Protokół ustaleń między Europejskim Rzecznikiem Praw Obywatelskich a Europejskim Bankiem Inwestycyjnym”, lipiec 2008.

c. Wynik postępowania przed Europejskim Rzecznikiem Praw Obywatelskich

Jeśli ERPO uzna, że skarga może zostać rozstrzygnięta, poszukuje rozwiązania w odpowiedniej instytucji. ERPO może również przedstawić propozycje ulepszeń dotyczących badanych kwestii. Jeśli ERPO stwierdzi, że nie doszło do niewłaściwego administrowania, że znaleziono rozwiązanie lub że żadne dalsze badanie sprawy nie jest uzasadnione, zamyka badanie i wydaje decyzję ze stosownymi ustaleniami.

Jeśli ERPO stwierdzi niewłaściwe administrowanie, przedstawia odpowiednie zalecenia stosownej instytucji i zwraca się do niej o wydanie opinii w terminie trzech miesięcy. ERPO, po przeanalizowaniu opinii tej instytucji oraz wszelkich uwag wniesionych przez skarżącego, może zamknąć badanie po dokonaniu ostatecznych ustaleń. Jeśli instytucja nie przyjmie zaleceń ERPO, może sporządzić specjalne sprawozdanie dla Parlamentu Europejskiego.

CORPORATE

Grupa EBI

Polityka mechanizmu rozpatrywania skarg

listopad 2018 r.



Europejski
Bank
Inwestycyjny



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Europejski Bank Inwestycyjny
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luksemburg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org