



AYB Grubu Şikayet Mekanizması
Kamusal hesap verebilirliğin aracı

1. AŞAMA: Şikayet

Kimler Őikayette bulunabilir?

AYB Grubu'nun faaliyetlerinden etkilendiğini hisseden herhangi bir kimse.

Ne hakkında Őikayette bulunabilirim?

AYB Grubu'nun geręekleřtirmekte yetersiz kaldığı veya hakkaniyetsiz bir biğimde yurttuğu eylemler veya kararlar hakkında bizimle irtibata geğebilirsiniz. Bilgilere erişim, projelerin ęevresel ve toplumsal etkileri, işe alım v.s. hakkında Őikayette bulunabilirsiniz. Şikayetiniz, AYB projelerinin planlanmasının, uygulanmasının veya etkisinin herhangi bir boyutunu içerebilir.

Konuyu oğrenmenizin ardından bir yıl içerisinde Őikayetinizi sunmanız zorunludur.

Bilgilerim gizli tutulur mu?

AYB-ŞM olarak bilinen AYB Şikayet Mekanizması, ismi saklı tutulan hiğbir Şikayeti işleme alamaz. Ancak size ait kişisel bilgiler, yazılı muvafakatınız olmaksızın başkalarıyla paylaşılmayacaktır.

Şikayetinizin (iddialar gibi) iğeriğinin, siz gizlilik talep etmedikęe halka ağık olduğu kabul edilecektir. Şikayetiniz misilleme, suistimal veya herhangi bir tUrde ayrımcılığa yol ağamaz. Mukabelede bulunma konusunda AYB Grubu sıfır toleranslıdır.

Nasıl Őikayette bulunabilirim?

ęevrimiçi Şikayet formuyla, e-postayla, faksla, AYB-ŞM'nin adresine (irtibat bilgilerine bakınız) veya herhangi bir AYB Grubu dış ofisine **yazılı** olarak.

Őikayetinizi resmi AB dillerinden herhangi birinde sunabilirsiniz. AYB-ŞM, ele alacağı Őikayetlerin, projenin yer aldığı ulkenin resmi ulusal dillerinde sunulması için ęaba gosterir.



Şikayet formuna internetteinden ulaşılabilir:
<http://www.eib.org/complaints/form>

2. AŞAMA: Kayıt

Şikayetimin kabul edilebilir olup olmadığını nasıl bileceğim?

AYB-ŞM şikayetinizin alındığını 10 iş günü içerisinde teyit edecektir.

Eğer şikayetiniz kabul edilemez ise AYB-ŞM, gerekçelerini size bildirecektir.

Şikayetiniz kabul edilebilir nitelikteyse AYB-ŞM, ele alma süreci hakkında size daha fazla bilgi verecek ve ne zaman cevap almayı bekleyebileceğinizi size açıklayacaktır.

3. AŞAMA: Ele alma süreci

Bu aşamada benden ne bekleniyor?

Ele alma süreci, şikayet türüne, uygulanan prosedürlere, başlangıç değerlendirmesine ve ortaya çıkarılan iddiaların veya olguların karmaşıklığına göre değişiklik gösterir.

AYB-ŞM ek bilgi için sizinle irtibata geçebilir. AYB-ŞM keşif görevlendirmesi yapabilir.

Aracılık: Söz konusu tarafların tümü kabul ederse AYB-ŞM aracılık düzenlemesi yapabilir. Bu da ulusal makamların veya AYB Grubu hizmetlerinin katılımını içerebilir.

Aracılık talebinde bulunabilirsiniz.





4. AŞAMA: Sonuç

Muhtemel sonuçlar nelerdir?

- Sorun çözümlenir
- AYB Grubu'nun yönetimine tavsiyelerde bulunulur
- Düzeltici eylemler önerilir
- Başka bir eylem gerekmez
- İddialar reddedilir

Sonucu nasıl öğreneceğim?

AYB-ŞM sonuç hakkında sizi resmi bir cevapla bilgilendirecektir. Cevapların süre çerçevesi, şikayeti ele alma sürecine bağlıdır ve kabul edilebilirliğin iletilme tarihinden itibaren 25 ila 240 çalışma günü olabilir. *Daha fazla bilgi için akış tablosuna bakınız.*

Daha sonra ne olur?

AYB, cevapta yer verilmiş olması halinde hafifletme eylemlerini ve tavsiyelerini uygulamaya koyar. Durum incelemelerinin sonuçları, gizliliğe tabi olarak [AYB'nin internet sitesinde](#) yayınlanacaktır.

Sonuç sizi tatmin etmezse Avrupa Ombudsmanı'ndan AYB Grubu aleyhine şikayet başvurusunda bulunabilirsiniz.

1. AŞAMA: Şikayet

2. AŞAMA: Kayıt

Teslim alma teyidi
10 iş günü

Kapsam içinde mi?
Kabul edilebilir mi?

hayır

Durum incelemesi kapatıldı
Mümkünse başka çözümleri bildirin

evet

3. AŞAMA: Ele alma süreci

Standart
prosedür

Basitleştirilmiş
prosedür

Önleme
prosedürü

Genişletilmiş
prosedür
"E" ve "F"
şikayetleri*

Sorgulama
40 iş günü

AYB Grubu
hizmetlerine
aktarım

Başlangıç
değerlendir-
mesi
60 iş günü

4. AŞAMA: Sonuç

Sonuç raporu
140 iş günü

Mektup
25 iş günü

Şikayetçi
yazılı olarak
bilgilendirilir

Sonuç /
aracılık raporu
240 iş günü

Takip ve izleme

* E, projelerin çevresel ve toplumsal etkilerine atıf yapar;
F ise finanse edilen faaliyetlerin yönetişimine atıf yapar

AYB Grubu, Avrupa Yatırım Bankası (AYB) ile Avrupa Yatırım Fonu'ndan (AYF) oluşmaktadır.

Avrupa Yatırım Bankası, Avrupa Birliği'nin kredilendirme koludur. AYB, AB politikasına katkı yapan sürdürülebilir projelere finansman ve uzmanlık sağlar. AYB'nin hissedarları, AB Üye Devletleridir.

Avrupa Yatırım Fonu, geniş bir yelpazede finansal araçlarıyla küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ'ler) finansmana erişimini geliştirerek onlara yardımcı olur. Çoğunluk hissedarı AYB olup kalan özsermayesi AB ile diğer kamu ve özel sektör finansal kuruluşlarının elinde bulunmaktadır.

Avrupa Ombudsmanı, AB yönetimini sorumluluk konumunda tutan, bağımsız bir organdır. Ombudsman, AYB Grubu da dahil olmak üzere AB kurumlarındaki kötü uygulamalara yönelik şikayetleri soruşturur. AB yönetimiyle sorunlarla karşılaşan ve o kurumla olan sorunu çözme teşebbüslerinde başarısız olan herhangi bir kimse, Ombudsmana şikayet sunumunda bulunabilir.



AYB Grubu Şikayet Mekanizması
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Lüksemburg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Daha fazla bilgi için: www.eib.org/complaints