

CORPORATE

Grupul BEI

Politica privind Mecanismul de tratare a plângerilor

Noiembrie 2018



Grupul
Băncii Europene
de Investiții



POLITICA PRIVIND MECANISMUL GRUPULUI BEI DE TRATARE A PLÂNGERILOR

Noiembrie 2018

Cuprins

Glosar	3
PREAMBUL	5
POLITICA	7
1. Domeniul de aplicare.....	7
2. Principii directoare.....	7
3. Administrarea defectuoasă	8
4. Plângerea	8
4.1 Generalități.....	8
4.2 Categoriile de plângeri și tipuri de procedură	9
4.3 Admisibilitate	9
4.4 Calendarul de tratare a unei plângeri	10
4.5 Escaladarea la Ombudsmanul European	11
4.6 Regimul de divulgare și publicare	11
4.7 Protecția datelor	12
5. Serviciul Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor.....	12
5.1 Rolul serviciului Mecanismul de tratare a plângerilor	12
5.2 Autoritate și responsabilitate.....	13
5.3 Funcții.....	13
5.4 Raportarea regulată	14
6. Tratarea plângerilor	15
6.1 Sarcini	15
6.2 Metodologia de anchetare	15
6.3 Consultare.....	17
7. Relații externe	17
8. Publicare și sensibilizare	17
9. Revizuire și consultare	18
Anexa 1 OMBUDSMANUL EUROPEAN	19
1. Cine poate depune o plângere?	19
2. Cum se depune o plângere	19
3. Obiectul plângerii.....	19
a. Eligibilitatea	19
b. Termenul de depunere a plângerilor	19
c. Rezultatul procedurii la Ombudsmanul European	20

Glosar

OSC:	organizații ale societății civile
Raport privind concluziile:	raportul care cuprinde o evidență a anchetei BEI-MTP, precum și a constatărilor și concluziilor sale în cazurile care au făcut obiectul unei revizuri a conformității.
BEI-MTP:	Serviciul Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor.
Grupul BEI:	constituit în anul 2000, reunește BEI și FEI.
BEI:	Banca Europeană de Investiții.
Organismele de conducere ale Grupului BEI:	în funcție de membrul Grupului BEI vizat de plângere, acest termen poate desemna Consiliul de administrație al BEI și/sau Comitetul de direcție al BEI (BEI) sau Directorul general/Directorul general adjunct al FEI (FEI) și Consiliul de administrație al FEI.
Conducerea Grupului BEI:	în funcție de membrul Grupului BEI vizat de plângere, acest termen poate desemna Comitetul de direcție al BEI și/sau Directorii generali ai BEI (BEI) sau Directorul general al FEI (FEI).
Personalul Grupului BEI:	toți membrii personalului Grupului BEI care dețin un contract de muncă cu BEI sau cu FEI.
Proiect BEI:	un proiect care primește asistență financiară de la BEI.
FEI:	Fondul European de Investiții.
DG/DGA al FEI:	Directorul general/Directorul general adjunct al FEI.
OE:	Ombudsmanul European.
AEPD:	Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor.
Raport de evaluare inițială:	raportul care cuprinde (i) o evaluare inițială a chestiunilor semnalate de reclamant și cu privire la impactul social și asupra mediului sau la aspectele de guvernare ale operațiunilor/proiectelor finanțate de Grupul BEI și (ii) propuneri concrete privind modul de desfășurare a procesului pe bază de colaborare sau a unei investigații/verificări a conformității.
Raport de mediere:	raportul care cuprinde (i) o descriere a procesului de mediere și (ii) rezultatul acestuia, care este comunicat părților participante la mediere și conducerii BEI și/sau DG/DGA al FEI.
Proces de soluționare pe bază de colaborare:	procesul urmat de BEI-MTP pentru a ajunge la soluții durabile, acceptate de toate părțile. Există câteva tipuri de procese: facilitarea împărtășirii de informații, dialogul/negocierea, constatarea comună a faptelor și medierea/concilierea formală.
Acord de mediere:	actul care cuprinde punctele convenite și angajamentele asumate de părțile participante la mediere. Odată semnat de acestea, se încheie procesul de mediere gestionat de BEI-MTP.
Administrare defectuoasă:	a se vedea definiția de la alineatul 3.
Personal:	departamentele relevante de resurse umane din cadrul Grupului BEI.
Politică:	documentul Grupului BEI care ilustrează modul în care Grupul BEI încearcă să-și îndeplinească misiunea într-un anumit domeniu prin stabilirea unor standarde.
Proceduri:	un document al Grupului BEI care traduce standardele în termeni operaționali, stabilind succesiunea acțiunilor și instrucțiunilor de urmat în vederea asigurării conformității Grupului BEI cu standardele sale.
„Zona de influență” a proiectului:	zone, persoane fizice și comunități care sunt afectate dincolo de amprenta proiectului sau a activității de impacturi cumulate exercitate de dezvoltarea ulterioară planificată a proiectului sau alte surse sau de impacturi similare în zona geografică, orice proiect sau situație existente și alte evoluții aferente proiectului care pot fi prevăzute în mod realist pe parcursul procesului de diligență. În plus față de zona de influență geografică sau spațială, ar trebui să se determine și influența temporală.
Regulamente:	surse secundare de Legislație UE; aceste documente sunt obligatorii din punct de vedere legislativ.
Zi lucrătoare:	orice zi (în afară de sâmbătă și duminică, de sărbătorile legale în Marele Ducat al Luxemburgului sau de zilele nebancale) în care Grupul BEI își desfășoară activitatea.

Standarde: cerințe minime de calitate ale acțiunilor Grupului BEI (de exemplu, în ceea ce privește impactul social și asupra mediului al proiectelor finanțate de BEI, BEI stabilește standarde sociale și de mediu pentru operațiunile sale):

TFUE: Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

PREAMBUL

Grupul BEI este compus din Banca Europeană de Investiții (BEI)¹ și Fondul European de Investiții (FEI)². BEI este organismul de finanțare al Uniunii Europene (UE), iar capitalul său este subscris de statele membre ale UE. Statutul BEI este un protocol anexat la Tratatul privind Uniunea Europeană și Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. Când își desfășoară activitățile, Grupul BEI trebuie să respecte Tratatul și Statutele BEI și FEI, precum și cadrul legislativ și de reglementare relevant al Uniunii Europene. Prin urmare, Grupul BEI va acționa astfel încât să se asigure că diversele sale activități susțin și implementează politicile UE. În cadrul Grupului, BEI acordă în principal împrumuturi bancare pe termen mediu și lung, iar FEI este specializat în operațiuni cu capital privat și în acordarea de garanții și contragarantii în favoarea întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri). O listă neexhaustivă a documentelor cu politicile BEI și FEI este disponibilă pe site-ul BEI la adresa <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, și pe site-ul FEI la adresa http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Ca parte din cadrul instituțional UE și în limitele stabilite de Tratat, BEI și FEI se supun jurisdicției Curții de Justiție a Uniunii Europene, iar utilizarea fondurilor UE gestionate de Grupul BEI este examinată de Curtea de Conturi Europeană. În plus, activitățile Grupului BEI sunt incluse în mandatul Oficiului European de Luptă Antifraudă (OLAF), conform Regulamentului CE 883/2013, și sunt de competența Ombudsmanului European (OE) și a Autorității Europene pentru Protecția Datelor (AEPD). Conduita BEI poate fi contestată și în fața Comitetului pentru examinarea respectării dispozițiilor Convenției de la Aarhus.

Tratatul și Statutul BEI îi conferă BEI autonomia operațională și financiară necesară pentru a-și putea desfășura eficient activitatea ca instituție financiară. BEI este un partener important în sectorul financiar, în special pentru mobilizarea de fonduri pe piețele de capital și pentru finanțarea de proiecte. BEI colaborează îndeaproape și cu alte instituții financiare internaționale (IFI), bănci multilaterale de dezvoltare (BMD) și bănci de dezvoltare bilaterale (BDB), în special când activează în cadrul politicilor UE privind ajutorul pentru dezvoltare și cooperare internațională.

FEI este principalul furnizor de finanțare de risc al UE pentru întreprinderi mici și mijlocii și întreprinderi de dimensiune intermediară, iar misiunea sa centrală este de a le facilita accesul la finanțare. FEI proiectează și dezvoltă instrumente de capital de risc și de creștere, garanții și instrumente de microfinanțare, care vizează în mod special acest segment de piață. În acest rol, FEI promovează obiectivele UE privind inovarea, cercetarea și dezvoltarea, spiritul antreprenorial, creșterea economică și ocuparea forței de muncă.

Grupul BEI se asigură că activitățile sale respectă legislația și politicile UE. În țările în care acestea nu sunt aplicabile, BEI folosește legislația și politicile UE drept cel mai bun punct de referință în desfășurarea activităților sale. În operațiunile sale zilnice, Grupul BEI ține seama, de asemenea, de standardele și practicile aplicate de comunitatea financiar-bancară, în special în domeniile care nu intră sub incidența directă a legislației UE.

Gestionarea plângerilor de orice fel este o responsabilitate asumată la nivelul întregului Grup BEI, deoarece îl ajută să-și îmbunătățească performanța și produsele. În acest scop și pe baza Memorandumului de înțelegere (MoU) semnat cu Ombudsmanul European, Grupul BEI are un Mecanism de tratare a plângerilor pe două niveluri: unul intern, serviciul Mecanismul de tratare a plângerilor, și unul extern, Ombudsmanul European. Sistemul pe două niveluri, cu un serviciu intern și un organism independent, face ca Mecanismul de tratare a plângerilor să fie unic între instituțiile multilaterală de dezvoltare.

Pentru a consolida și a formaliza Mecanismul de tratare a plângerilor, Grupul BEI publică Politica și Procedurile privind gestionarea plângerilor de la membri ai publicului care sunt sau se simt afectați de deciziile, acțiunile sau omisiunile Grupului BEI. Politica și Procedurile privind Mecanismul de tratare a plângerilor au fost stabilite pentru Grupul BEI.

Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor este un instrument de răspundere publică, ce face parte din contextul instituțional al Uniunii Europene. Acesta permite rezolvarea alternativă și preventivă a litigiilor dintre reclamant și Grupul BEI. În plus, serviciul Mecanismul de tratare a plângerilor asistă Grupul BEI, în scopul comun al bunei administrări, oferind consiliere cu privire la posibilele îmbunătățiri în implementarea activităților sale.

¹ Banca Europeană de Investiții (BEI) – www.eib.org

² Fondul European de Investiții (FEI) – www.eif.org

Unul dintre principalele obiective ale Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor este de a asigura părților interesate ale Grupului BEI dreptul de a fi ascultate și dreptul de a depune plângere, pentru a-și exprima astfel îngrijorările legate de administrarea defectuoasă.

Prezentul document nu conferă drepturi suplimentare de acces la justiție persoanelor care depun o plângere conform procedurii stabilite în acesta.

Pe 12 și 13 noiembrie 2018, în urma unui proces de consultare publică, Consiliile de administrație ale BEI și FEI au aprobat prezenta versiune a Politicii privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor.

POLITICA

1. Domeniul de aplicare

- 1.1. Politica și Procedurile privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor se aplică plângerilor de presupusă administrare defectuoasă depuse împotriva Grupului BEI.
- 1.2. La exercitarea dreptului de a depune o plângere împotriva Grupului BEI, orice membru al publicului are acces la o procedură pe două niveluri, unul intern, serviciul Mecanismul de tratare a plângerilor (BEI-MTP), și unul extern (OE). În acest sens, BEI și OE au semnat un MoU în 2008.
- 1.3. Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor este un proces care implică interacțiuni între toți jucătorii implicați și este condus și coordonat de BEI-MTP.
- 1.4. Membrii publicului care nu cunosc politicile, procedurile sau standardele care se aplică Grupului BEI pot, de asemenea, să depună plângeri. Aceștia nu sunt obligați să identifice politica, procedura sau standardul specific, nici să conteste direct neconformarea Grupului BEI cu anumite politici, proceduri sau standarde.
- 1.5. Politica Grupului BEI privind prevenirea și descurajarea conduitei interzise în cadrul activităților BEI și FEI se aplică sesizărilor care vizează fraudă, corupția, coluziunea, constrângerea, obstrucționarea, spălarea banilor și finanțarea terorismului („conduită interzisă”). Mai multe informații despre cum puteți face astfel de sesizări găsiți pe site-ul BEI3 și pe site-ul FEI4.
- 1.6. Depunerea unei plângeri la Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor nu aduce atingere regulilor conform cărora reclamantul/reclamantii poate/pot intenta o acțiune în justiție la Curtea de Justiție a UE, în conformitate cu Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și în condițiile stipulate în acesta.
- 1.7. În plus, conform prevederilor articolului 27 din Statutul BEI, litigiile dintre BEI, pe de o parte, și creditorii, debitorii sau orice altă persoană, pe de altă parte, sunt soluționate de instanțele naționale competente, cu excepția cazului în care jurisdicția a fost conferită Curții de Justiție a UE.

2. Principii directoare

- 2.1 Sub rezerva constrângerilor legale aplicabile, Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor va fi *transparent* în privința funcționării și rezultatelor sale.
- 2.2 BEI-MTP va fi *independent* de serviciile Grupului BEI responsabile de activitățile contestate de reclamant/reclamantii.
- 2.3 BEI-MTP va fi eficient, răspunzând *prompt* în cazul chestiunilor legate de administrarea defectuoasă, semnalate de persoane care sunt sau se simt afectate de deciziile Grupului BEI.
- 2.4 BEI-MTP va fi *accesibil* persoanelor afectate, reprezentanților lor și/sau organizațiilor sau persoanelor fizice interesate. Principalul său obiectiv va fi să evalueze și să analizeze plângerile în vederea întocmirii unor răspunsuri consistente și prompte.
- 2.5 În baza acestor principii, dezvoltarea Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor va face obiectul unui proces deschis de consultare cu diversele părți interesate ale Grupului BEI.
- 2.6 Reclamantii care depun plângeri în atenția Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor nu trebuie să facă obiectul niciunei forme de represalii, abuz sau discriminare din cauza faptului că și-au exercitat dreptul de a depune o plângere. Acest lucru este valabil atât pentru Grupul BEI, cât și pentru partenerii care au relații de afaceri cu Grupul BEI. Grupul BEI se angajează să ia măsuri pentru a preveni și gestiona eventualele riscuri de represalii împotriva reclamantilor și a persoanelor care au legătură cu plângerea.

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. Administrarea defectuoasă

- 3.1. Administrarea defectuoasă înseamnă administrare necorespunzătoare sau incorectă. Aceasta are loc când BEI nu acționează în conformitate cu o regulă sau un principiu cu caracter obligatoriu pentru aceasta, inclusiv politicile, standardele și procedurile sale. Printre exemplele de administrare defectuoasă se numără: nereguli administrative, discriminare ilegală, refuzuri nejustificate de informare, abuz de putere, întâzieri inutile, precum și nerespectarea de către Grupul BEI a obligațiilor privind evaluarea și monitorizarea proiectelor finanțate de Grupul BEI.
- 3.2. Conceptul de administrare defectuoasă include nerespectarea de către Grupul BEI a drepturilor omului, a legislației aplicabile sau a principiilor buneii administrări.
- 3.3. Administrarea defectuoasă se poate referi și la impactul social sau impactul asupra mediului al activităților Grupului BEI, precum și la politicile privind ciclul proiectelor sau la alte politici aplicabile ale Grupului BEI. Obligațiile Grupului BEI cu privire la conformarea proiectelor cu legislația națională și a UE sunt definite în politicile și procedurile sale.
- 3.4. Administrarea defectuoasă se referă întotdeauna la instituție (membră a Grupului BEI), nu la membrii individuali ai instituției.

4. Plângerea

4.1 Generalități

- 4.1.1 Plângerea este definită drept o comunicare scrisă cu privire la presupusa administrare defectuoasă de către Grupul BEI, care poate determina o acțiune din partea Grupului BEI în vederea restabilirii conformității și comportamentului administrativ corespunzător⁵.
- 4.1.2 Plângerile acoperă o tematică diversă și trebuie depuse la anumite instituții/compartimente, în funcție de subiectul plângerii.
- 4.1.3 Plângerile pot fi depuse prin comunicare scrisă adresată Grupului BEI, preferabil prin e-mail la adresa de e-mail dedicată complaints@eib.org, prin completarea formularului de plângere online, disponibil la adresa următoare: <http://www.eib.org/complaints/form>, prin fax sau prin predare directă la BEI-MTP, la orice reprezentanță locală a Grupului BEI sau către orice membru al personalului Grupului BEI.
- 4.1.4 Reclamantii pot scrie într-una dintre limbile oficiale ale UE și au dreptul de a primi răspuns în aceeași limbă. Pentru plângerile care nu sunt depuse într-una dintre limbile oficiale ale UE, reclamantii vor fi informați despre această prevedere și rugați să furnizeze o copie a plângerii într-una dintre limbile oficiale ale UE. Pentru plângerile referitoare la operațiunile de creditare din afara UE, BEI-MTP se va strădui, de câte ori va fi posibil, să prelucreze plângerile și documentele în limba națională oficială a țării în care se desfășoară proiectul.
- 4.1.5 Obiectul plângerii (preferabil inclusiv sesizările privind administrarea defectuoasă) trebuie să fie clar precizat, la fel ca, dacă este posibil, pretențiile reclamantului, mai exact, ce se așteaptă reclamantul să obțină concret prin intermediul plângerii. Toate informațiile relevante trebuie furnizate în cadrul plângerii. Reclamantul poate solicita o investigație/verificare a conformității sau medierea. Ori de câte ori este necesar, BEI-MTP poate încerca să clarifice chestiunile semnalate de reclamant, prin corespondență ulterioară cu acesta. În cazul în care o plângere este formulată vag, BEI-MTP poate identifica toate elementele care, în esență, trebuie înțelese ca sesizări privind administrarea defectuoasă din aria de competență a BEI-MTP.
- 4.1.6 Membrii publicului sunt încurajați să adreseze solicitări de acces la informații, precum și orice întrebări cu privire la facilitățile de finanțare, programele, activitatea, organizarea și obiectivele BEI sau FEI, la adresa infodesk@eib.org, respectiv info@eif.org.

⁵ <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 Categoriile de plângeri și tipuri de procedură

4.2.1 Tipurile de procedură, descrise detaliat în Procedurile privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor, sunt următoarele:

- **„Procedura standard”** – se aplică tuturor plângerilor, dacă nu se precizează altfel în Procedurile privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor.
- **„Procedura extinsă”** – se aplică plângerilor de tipurile M și F.
- **„Procedura simplificată”** – se aplică plângerilor cu soluționare simplă și promptă. Sunt acele plângeri care, prin natura aspectelor semnalate, pot primi un răspuns mai rapid și mai eficient prin intermediul unei scrisori decât urmând etapele procedurale standard.

4.2.2 În plus, **„Procedura de prevenție (PR)”** – se aplică plângerilor de tipurile M și F când sesizarea se referă la o decizie sau la o măsură neluată încă sau, în cazul unei omisiuni, când termenul până la care Grupul BEI poate întreprinde o acțiune nu a expirat încă, astfel că serviciile Grupului BEI au posibilitatea de a rezolva chestiunile semnalate de reclamant.

	Tipuri de plângere
Plângeri care se referă la proiecte/operațiuni	A – Acces la informații
	M – Impacturi sociale și asupra mediului ale proiectelor/operațiunilor finanțate
	F – Aspecte legate de guvernanta operațiunilor finanțate

	Tipuri de plângere
Plângeri care nu se referă la proiecte/operațiuni	A – Acces la informații
	C – Relațiile cu clienții și investitorii
	G – Propria guvernanta/administrare, inclusiv achizițiile proprii
	H – Resurse umane

4.3 Admisibilitate

4.3.1 Orice persoană fizică sau juridică ce sesizează un caz de administrare defectuoasă de către Grupul BEI în deciziile, acțiunile și/sau omisiunile sale poate depune o plângere.

Plângeri care nu intră în aria de aplicare a Politicii BEI-MTP

4.3.2 Plângerile împotriva unor organizații internaționale, parteneri ai Grupului BEI, precum Debitori/Promotori, instituții și organisme ale UE, autorități naționale, regionale sau locale (de exemplu, departamente guvernamentale, agenții ale statului și consilii locale) nu sunt gestionate de BEI-MTP. În aceste cazuri, BEI-MTP poate informa reclamantul despre posibilitatea de a adresa plângerea unei alte autorități, care poate avea competența de gestionare a cazului său.

4.3.3 Plângerile care vizează legalitatea politicilor BEI/FEI hotărâte de organismele de conducere ale BEI/FEI nu sunt gestionate de BEI-MTP, ci vor fi luate în primire de Secretarul general al BEI sau de DG/DGA al FEI.

4.3.4 Plângerile care vizează mandatul de investiții al Grupului BEI, deciziile sale de finanțare sau investiții în sine, politica sa de creditare sau alte decizii discreționare aferente, pur comerciale sau bancare, nu sunt gestionate de BEI-MTP.

4.3.5 Plângerile depuse de personalul Grupului BEI nu sunt gestionate de BEI-MTP. Cazurile acestea vor fi gestionate de alte mecanisme interne, precum cele aflate în responsabilitatea departamentelor de Resurse umane din BEI și FEI, după caz, în ceea ce privește relațiile de lucru și/sau Direcția de conformitate (OCCO) și Conformitate FEI, după caz, pentru cazurile legate de Codul de conduită al Grupului BEI.

4.3.6 Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor nu poate gestiona plângeri privind achizițiile din cadrul proiectelor, care sunt de competența Sistemului de plângeri privind achizițiile din cadrul proiectelor BEI.

- 4.3.7 Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor nu poate gestiona sesizări privind conduita interzisă, așa cum este aceasta definită în Politicile Grupului BEI privind combaterea fraudei⁶; acestea vor fi gestionate de serviciile competente ale Grupului BEI. Dacă, în timpul anchetei, reiese că unele sesizări se referă la conduita interzisă, partea respectivă a plângerii va fi predată serviciilor competente ale Grupului BEI, în conformitate cu politicile și procedurile Grupului BEI.
- 4.3.8 În cazul în care plângerea (i) a fost deja depusă împotriva unui membru al Grupului BEI înainte de a fi trimisă altor mecanisme administrative sau de control jurisdicțional sau (ii) este depusă ulterior sau (iii) este deja rezolvată de alte mecanisme administrative sau de control jurisdicțional, BEI-MTP nu o poate gestiona. Cu toate acestea, examinările în curs de desfășurare sau finalizate ale plângerilor depuse împotriva unui terț la alte mecanisme administrative sau de control jurisdicțional nu vor împiedica BEI-MTP să verifice acțiunile Grupului BEI în ceea ce privește actele de administrare defectuoasă.
- 4.3.9 Dacă o plângere nu se încadrează în aria de aplicare a Politicii BEI-MTP și un alt departament intern al BEI are competența de a gestiona plângerea respectivă, BEI-MTP va transmite plângerea departamentului respectiv, în conformitate cu codul de bună conduită administrativă al personalului BEI în relațiile cu publicul.

Criteria de admisibilitate

- 4.3.10 Plângerile trebuie depuse în termen de un an de la data la care faptele care justifică sesizarea puteau să fie cunoscute în mod rezonabil de reclamant.
- 4.3.11 Plângerile de la părți anonime, plângerile cu detalii de contact precum adresa poștală sau adresa de e-mail a reclamantului și plângerile care au ca obiectiv dobândirea unui avantaj economic sau care sunt excesive, repetitive, vădit nefondate sau rău intenționate nu sunt admisibile.
- 4.3.12 Plângerile care se referă la o operațiune de creditare sau care se încadrează în tipurile M sau F sunt admisibile în măsura în care Grupul BEI a finanțat, aprobat sau cel puțin ia în considerare în mod activ finanțarea⁷ operațiunii/proiectului.

Plângerile legate de proiecte

- 4.3.13 Deși plângerile pot să fie admisibile, pot exista limitări în tratarea plângerilor depuse când relația contractuală cu Debitorul/Promotorul nu mai există (de exemplu, după rambursarea completă a împrumutului), deoarece BEI nu mai are posibilitatea de a restabili conformitatea.
- 4.3.14 Conformitatea unui proiect cu standardele internaționale, ale UE, naționale sau locale este responsabilitatea Promotorului proiectului și a autorităților locale. Cu toate acestea, Grupul BEI are datoria de a verifica dacă proiectul este în conformitate cu politicile, procedurile sau standardele sale aplicabile. Plângerile se pot referi la orice aspect legat de planificarea, implementarea sau impactul proiectelor Grupului BEI, inclusiv, dar fără a se limita la:
- procesul de diligență vizând proiectul;
 - oportunitatea măsurilor de atenuare a impactului social sau asupra mediului exercitat de proiect;
 - crearea condițiilor necesare pentru a implica în proiect a comunitățile, minoritățile și grupurile vulnerabile afectate,
 - monitorizarea proiectului.

4.4 Calendarul de tratare a unei plângeri

- 4.4.1 Grupul BEI se va strădui să răspundă cât mai rapid și se va asigura că termenele și notificările impuse și/sau convenite vor fi respectate.
- 4.4.2 Termenul pentru răspunsul final depinde de tipul plângerii și este definit în Proceduri. Din motive justificate, termenul poate fi prelungit, după informarea reclamantului în acest sens. Tratarea plângerilor depuse în alte limbi ale UE decât limbile de lucru ale BEI (engleza și franceza) poate necesita prelungirea termenelor, din cauza timpului necesar traducerii.

⁶ Conduita interzisă include corupția, fraudă, coluziunea, constrângerea, obstrucționarea, spălarea banilor și finanțarea terorismului. Politica BEI privind combaterea fraudei este disponibilă la http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf, iar Politica FEI privind combaterea fraudei, la: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁷ Decizia de evaluare luată de Comitetul de direcție este decizia formală de a lua în considerare în mod activ finanțarea proiectului.

- 4.4.3 Când BEI-MTP nu poate oferi un răspuns reclamantului în termenul stabilit, BEI-MTP va informa reclamantul în consecință, înainte de expirarea termenului, și va menționa motivele întârzierii.
- 4.4.4 În caz de mediere pentru plângeri din categoriile M și F, termenele vor fi prelungite după consultarea cu reclamantul, pentru a permite implicarea deplină a părților interesate și gestionarea așteptărilor legitime.
- 4.4.5 Având în vedere caracteristicile specifice ale plângerilor care vizează accesul la informații (plângeri de tip „A”), BEI-MTP se străduiește să finalizeze ancheta în cel mai scurt timp. Ori de câte ori este posibil, BEI-MTP va stabili calendarul prin consultare cu reclamantul.

4.5 Escaladarea la Ombudsmanul European

- 4.5.1 Reclamanții care nu sunt mulțumiți de rezultatul procedurii BEI-MTP sau de răspunsul Grupului BEI pot depune o plângere de administrare defectuoasă împotriva Grupului BEI la OE.
- 4.5.2 În răspunsul său final, Grupul BEI se va asigura că reclamanții sunt informați despre posibilitatea de a depune o plângere la OE.
- 4.5.3 OE a fost înființat în 1992 prin Tratatul de la Maastricht pentru a trata plângerile care vizează presupusa administrare defectuoasă de către instituțiile și organismele comunitare. Prin urmare, cetățenii și/sau rezidenții UE pot depune la OE o plângere împotriva Grupului BEI cu privire la presupusa administrare defectuoasă, în cazul în care consideră că răspunsul Grupului BEI nu este satisfăcător.
- 4.5.4 Pentru a consolida accesibilitatea Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor pentru cetățenii din afara UE care nu au reședința într-unul dintre statele membre ale UE, BEI și OE au semnat un Memorandum de înțelegere (MoU) conform căruia, în cazul în care o plângere nu este admisibilă doar pe baza articolului 195 din Tratatul CE (acum articolul 228 din Tratatul privind funcționarea UE)⁸, OE se va angaja să uzeze sistematic de competența de a întreprinde o anchetă din proprie inițiativă pentru a trata plângerile depuse de reclamanții din afara UE.
- 4.5.5 În plus, MoU prevede modalitățile de lucru în ceea ce privește punctul de începere a anchetei Ombudsmanului European, aria de aplicare a examinării de către OE și recunoașterea mecanismului intern al BEI drept abordarea administrativă prealabilă, conform articolului 2 alineatul (4) din Statutul Ombudsmanului European⁹. Informații suplimentare despre OE sunt disponibile în Anexa 1.

4.6 Regimul de divulgare și publicare

- 4.6.1 Din motive de transparență, plângerile sunt considerate neconfidențiale. Tratatamentul neconfidențial înseamnă că Grupul BEI are permisiunea de a divulga informațiile comunicate în declarațiile către părțile interne și externe corespunzătoare în vederea tratării plângerii.
- 4.6.2 Reclamanții au dreptul de a solicita în comunicările acestora ca plângerile lor să fie tratate confidențial. Tratatamentul confidențial poate limita drastic capacitatea BEI-MTP de a gestiona plângerea, dar nu poate anula datoria BEI-MTP de a oferi autorităților competente ale UE acces la plângere.
- 4.6.3 Reclamanților li se cere ca, în momentul confirmării de primire, să indice dacă sunt de acord ca BEI-MTP să comunice numele lor părților interesate externe.
- 4.6.4 Cu excepția cazului în care reclamantul a solicitat confidențialitate totală, fiecare plângere admisibilă va fi publicată pe site-ul BEI împreună cu un rezumat al speței, cu concluziile BEI-MTP și cu rapoartele aferente. Identitatea va fi publicată numai dacă reclamantul și-a dat acordul (articolul 4.6.3).
- 4.6.5 Accesul la informațiile referitoare la orice document aferent plângerii trebuie să respecte dispozițiile Politicii Grupului BEI privind transparența.
- 4.6.6 Solicitățile de informații formulate ca parte a plângerii sau a corespondenței ulterioare cu reclamantul pot necesita termene mai lungi decât solicitările transmise direct serviciilor competente ale Grupului BEI prin procedurile stabilite în Politica Grupului BEI privind transparența.

⁸ Reclamantul nu este cetățean/rezident al unui stat membru al Uniunii Europene (sau, în cazul unei persoane juridice, nu are sediul social într-un stat membru al Uniunii Europene).

⁹ Decizia Parlamentului European nr. 94/262 din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului European, MO 1994, L 113 p. 15.

4.7 Protecția datelor

- 4.7.1 Plângerile pot conține date cu caracter personal privind reclamantul sau un terț. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Grupul BEI este reglementată de regulile relevante ale cadrului legal al UE privind protecția datelor.

5. Serviciul Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor

5.1 Rolul serviciului Mecanismul de tratare a plângerilor

- 5.1.1 Serviciul Mecanismul de tratare a plângerilor (BEI-MTP) este serviciul din cadrul Grupului BEI responsabil de implementarea Politicii și Procedurilor privind Mecanismul de tratare a plângerilor, inclusiv statutul, autoritatea, responsabilitățile, regulile de conduită și relația cu OE și cu celelalte servicii ale Grupului BEI.
- 5.1.2 BEI-MTP face parte din Inspectoratul general independent (IG), condus de Inspectorul general. Șeful BEI-MTP este Directorul serviciului Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor și, sub auspiciile Inspectorului general independent, este responsabil de conducerea, dezvoltarea, implementarea și monitorizarea Mecanismului de tratare a plângerilor.
- 5.1.3 Misiunea BEI-MTP ca mecanism intern este de a gestiona intern și obiectiv toate plângerile externe cu privire la presupusa administrare defectuoasă de către Grupul BEI. BEI-MTP se ocupă, de asemenea, de plângerile depuse împotriva Grupului BEI la OE și de toate celelalte plângeri nejudiciare depuse la instituții sau organe internaționale și care se referă (direct sau indirect) la Grupul BEI.
- 5.1.4 BEI-MTP este independent de activitățile operaționale pentru a asigura că fiecare plângere este tratată conform celor mai înalte standarde de obiectivitate și cu protejarea intereselor tuturor părților interesate interne și externe ale Grupului BEI. Independența și eficiența operațională ale BEI-MTP, serviciu din cadrul Inspectoratului general, sunt asigurate de șeful BEI-MTP, care răspunde de (i) admisibilitatea plângerilor, (ii) tipul de mediere și/sau investigație de efectuat pentru o anumită plângere și (iii) decizia privind versiunea finală a rapoartelor BEI-MTP.
- 5.1.5 BEI-MTP transmite rapoartele finale privind cazul (Rapoartele privind concluziile și Rapoartele de mediere, așa cum sunt acestea definite în Proceduri) Comitetului de direcție al BEI sau Directorului general al FEI pentru chestiunile care privesc FEI.
- 5.1.6 În plus față de plângerile depuse de părțile interesate externe, o anchetă (evaluare, investigație sau mediere) a BEI-MTP poate fi inițiată:
- la solicitarea expresă a Președintelui, a Comitetului de direcție al BEI sau a Directorului general al FEI;
 - de către Inspectorul general, fie din proprie inițiativă, fie pe baza unei propuneri motivate a șefului BEI-MTP.
- 5.1.7 BEI-MTP își va exercita funcțiile imparțial, recunoscând competențele și responsabilitățile atribuite celorlalte servicii ale Grupului BEI.
- 5.1.8 BEI-MTP va fi audiat în toate privințele ce țin de competența sa și poate divulga sau poate fi de acord să-și divulge constatările în conformitate cu regulile și standardele aplicabile Grupului BEI.
- 5.1.9 BEI-MTP asistă Grupul BEI consiliindu-l cu privire la posibilele îmbunătățiri ale activităților sale în scopul comun al bunei administrări.
- 5.1.10 BEI-MTP contribuie la conceperea strategiilor, politicilor și procedurilor referitoare la tratarea plângerilor și este responsabil de implementarea și comunicarea acestora.
- 5.1.11 Dată fiind natura Mecanismului de tratare a plângerilor, BEI-MTP interacționează cu toate serviciile Grupului BEI, menținându-și în același timp independența operațională. BEI-MTP nu va fi expus interferențelor interne și externe în emiterea și publicarea rapoartelor sale publice și a documentelor aferente, fără ca acest lucru să aducă atingere competențelor corespondente ale organismelor de conducere ale Grupului BEI.
- 5.1.12 Pentru a împiedica viitoarele plângeri, BEI-MTP analizează documentele relevante și urmărește activitățile părților interesate externe care sunt active în ceea ce privește operațiunile Grupului BEI.

5.1.13 BEI-MTP va primi sprijin bugetar adecvat pentru a i se asigura eficiența și promptitudinea în desfășurarea activităților.

5.2 Autoritate și responsabilitate

5.2.1 Fără a aduce atingere obligației sale de a respecta secretul profesional, în conformitate cu legislația europeană, în special articolul 339 din TFUE și legislația UE aplicabilă (în special Regulamentul și Directiva privind abuzul de piață și politicile relevante ale Grupului BEI), în desfășurarea activităților sale, BEI-MTP are dreptul de a obține acces la orice informații necesare pentru îndeplinirea îndatoririlor sale. Prin urmare, personalul Grupului BEI are obligația de a coopera prompt, deplin și eficient cu BEI-MTP, în conformitate cu Politica și Procedurile privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor, în special în ceea ce privește respectarea termenelor, precum și aderarea la standardele și politicile Grupului BEI. La primirea unei plângeri, membrii personalului Grupului BEI trebuie să o transmită imediat către BEI-MTP.

5.2.2 Pentru a spori independența operațională a BEI-MTP, personalul Grupului BEI care lucrează pentru BEI-MTP sau care supraveghează activitatea acestuia trebuie să aplice și să susțină anumite reguli de conduită. Drepturile și obligațiile stabilite de aceste reguli trebuie exercitate în conformitate cu principiile, regulile și procedurile prevăzute în Codul de conduită al personalului BEI/FEI și în alte politici și regulamente aplicabile personalului BEI/FEI.

5.2.3 Având în vedere natura și competența BEI-MTP, acesta se angajează să desfășoare consultări și schimburi de informații cu părțile interesate relevante, inclusiv cu comunitățile marginalizate și grupurile vulnerabile, pentru a asigura o colaborare constructivă.

5.3 Funcții

5.3.1 BEI-MTP are următoarele funcții:

- Funcția de investigare a plângerilor – BEI-MTP este responsabil pentru investigările/verificările privind conformitatea pe baza plângerilor împotriva Grupului BEI;
- Funcția de mediere – BEI-MTP asigură diferite forme de mediere între reclamant și/sau Promotorul proiectului, cu participarea autorităților naționale și/sau a serviciilor relevante ale Grupului BEI, oricând este adecvat;
- Funcția consultativă – (în aria de aplicare a responsabilităților sale) – BEI-MTP asigură consultanță scrisă pentru conducerea BEI și/sau DG/DGA al FEI, la nivel intern, cu privire la chestiuni mai generale și sisteme legate de politici, standarde, proceduri, orientări, resurse și sisteme, pe baza concluziilor trase din plângeri;
- Funcția de monitorizare – BEI-MTP monitorizează evoluțiile ulterioare și implementarea acțiunilor corective și a recomandărilor agreeate în cazul plângerilor încheiate, inclusiv al acordurilor încheiate prin mediere, precum și răspunsul Grupului BEI la opiniile sale consultative.

5.3.2 La descărcarea de gestiune, BEI-MTP:

- va evalua chestiunile privind administrarea defectuoasă semnalate de reclamant/reclamant;
- va evalua și raporta conformitatea cu cadrul de reglementare al Grupului BEI pentru fiecare plângere admisibilă;
- va preîntâmpina posibilele cazuri de administrare defectuoasă contribuind la soluționarea problemelor identificate;
- în cooperare cu părțile interesate interne și externe, va încerca să rezolve printr-un proces consensual problemele semnalate de reclamant, îndeplinind funcția de rezolvare a problemelor sau de preîntâmpinare a litigiilor;
- va oferi sfaturi și recomandări conducerii BEI și/sau DG/DGA al FEI;
- va urmări eforturile de a întreprinde acțiuni corective și va raporta cu privire la acestea, oricând va fi cazul.

5.3.3 Pentru a asigura implementarea acestor funcții, BEI-MTP se concentrează predominant asupra conformității. Verificarea conformității de către BEI-MTP nu este neapărat limitată la investigarea conformității cu politicile și procedurile existente (ceea ce este mai degrabă un exercițiu de bifare de căsuțe), ci poate include și o verificare consistentă a conformității cu standardele, în special în cazul plângerilor ce vizează impactul social și asupra mediului înconjurător.

BEI-MTP analizează activitățile băncii și ale FEI pentru a determina dacă administrarea defectuoasă atribuită băncii sau Fondului a avut loc, într-adevăr. În acest scop, BEI-MTP verifică dacă serviciile BEI au oferit o explicație consecventă și rezonabilă a poziției lor și dacă aceasta s-a bazat pe informațiile complete, exacte și fiabile identificabile la momentul respectiv. Folosind know-how tehnic atunci când este cazul, BEI-MTP verifică faptele pentru a-și forma o opinie independentă cu privire la posibilitatea de a fi existat o eroare vădită în poziția băncii sau o încălcare vădită a regulilor aplicabile serviciilor sale în momentul respectiv. Verificările BEI-MTP privind administrarea defectuoasă nu au scopul de a înlocui raționamentul profesional al serviciilor.

Aceste verificări includ, dar nu se limitează la situațiile în care:

- există discrepanțe majore între informațiile furnizate de reclamant sau disponibile în domeniul public, pe de o parte, și informațiile furnizate de serviciile vizate ale Grupului BEI și/sau de Promotor, pe de altă parte;
- există indicii clare că serviciile vizate ale Grupului BEI nu au analizat informațiile furnizate de Promotor sau alte autorități internaționale, naționale sau locale relevante în cadrul procesului de diligență sau a monitorizării efectuate de către Grupul BEI.

5.3.4 Oricând este aplicabil, BEI-MTP are și competența de *rezolvare a problemelor și/sau mediere*, ceea ce poate constitui o alternativă credibilă la investigațiile complete. Când îndeplinește o funcție de rezolvare a problemelor sau de soluționare a litigiilor, BEI-MTP facilitează dialogul pentru a găsi soluții adecvate, convenabile pentru toată părțile.

5.3.5 Separarea clară dintre funcția de mediere și funcția de investigare, cu personal distinct, asigură că prima este îndeplinită ca funcție independentă și imparțială în cadrul BEI-MTP, cu know-how-ul și resursele necesare pentru rezolvarea problemelor.

5.4 Raportarea regulată

5.4.1 BEI-MTP oferă Comitetului de direcție al BEI, Președintelui Comitetului de audit al BEI și Directorului general al FEI un Raport trimestrial care conține o listă cu:

- noi plângeri înregistrate,
- plângeri în curs de investigare,
- plângeri încheiate.

Pentru fiecare plângere, BEI-MTP furnizează o scurtă descriere a (i) chestiunilor semnalate, (ii) a acțiunilor desfășurate și (iii) a pașilor următori.

5.4.2 BEI-MTP se întrunește anual cu Comitetul de direcție al BEI și cu Directorul general al FEI pentru plângerile care vizează FEI în vederea examinării programului său de lucru și a asigurării unei înțelegeri comune a obiectivelor, rolului, nevoilor și funcționării mecanismului.

5.4.3 În atenția Comitetului de direcție al BEI și a Directorului general al FEI se întocmește un Raport anual cu privire la BEI-MTP, care include deciziile luate pe baza recomandărilor făcute de BEI-MTP sau de OE. Comitetul de direcție al BEI și Directorul general al FEI îl înaintează Consiliului de administrație al BEI și Consiliului de administrație al FEI, pentru a lua notă de conținutul raportului și a discuta concluziile care se impun. Raportul anual este publicat pe site-ul BEI, cu respectarea restricțiilor de confidențialitate.

5.4.4 De două ori pe an, BEI-MTP informează Consiliul de administrație al BEI sau Consiliul de administrație al FEI despre starea și rezultatul plângerilor care au fost depuse la BEI-MTP, precum și despre plângerile împotriva Grupului BEI depuse la OE.

5.4.5 În cadrul raportării, BEI-MTP dezvoltă o metodologie și proceduri pentru măsurarea gradului de satisfacție a părților interesate externe și a serviciilor Grupului BEI în ceea ce privește performanța, respectiv rezultatul și, dacă este posibil, impactul verificării conformității sau al medierii asupra reclamantului și a celorlalte părți interesate.

6. Tratarea plângerilor

6.1 Sarcini

6.1.1 În contextul tratării unei plângeri, BEI-MTP desfășoară următoarele sarcini:

- a) decide asupra admisibilității plângerii, în conformitate cu procedurile de operare;
- b) notifică serviciile relevante ale Grupului BEI despre înregistrarea plângerii;
- c) confirmă primirea plângerilor depuse la Grupul BEI;
- d) colectează și analizează informațiile existente despre subiectul plângerii;
- e) se străduiește să rezolve aspectele care au generat plângerile, în cooperare cu părțile interesate interne și externe;
- f) identifică politica, procedura sau standardul ori cadrul de reglementare aplicabil al Grupului BEI despre care se presupune că a fost încălcat;
- g) desfășoară anchete adecvate pentru a evalua dacă Grupul BEI respectă cadrul de reglementare aplicabil, inclusiv propriile politici, proceduri sau standarde;
- h) obține toate informațiile și opiniile interne posibile despre plângere de la diferitele servicii implicate;
- i) asigură implicarea adecvată a părților interesate prin constatarea faptelor, mediere, conciliere și facilitarea dialogului, oricând este adecvat;
- j) se coordonează cu alte instituții europene (de exemplu, Comisia Europeană, OE, Comisia pentru petiții a Parlamentului European) și cu organizații internaționale (de exemplu, Comitetul pentru examinarea respectării dispozițiilor Convenției de la Aarhus), oricând este adecvat;
- k) raportează cu privire la constatări, face propuneri de măsuri corective și/sau recomandări privind posibile îmbunătățiri ale procedurilor existente în eventualitatea în care aceste recomandări rezultă din constatările de administrare defectuoasă și emite rapoarte care sunt trimise Comitetului de direcție al BEI sau Directorului general al FEI, pentru analiză;
- l) întocmește răspunsuri adecvate către reclamantii sau, când este vorba despre plângeri depuse împotriva Grupului BEI la alte instituții/organe, către instituția în cauză (de exemplu, OE, AEPD);
- m) se asigură că termenele și notificările impuse și/sau agreeate sunt respectate;
- n) monitorizează implementarea recomandărilor convenite, când este necesar.

6.1.2 După înregistrare, procesul de tratare a plângerilor va include etapele următoare:

- **Evaluarea inițială;**
- **Investigarea**, dacă se consideră necesar după Evaluarea inițială;
- **Medierea**, dacă se aplică și se convine astfel de către părțile implicate;
- **Raportarea;**
- **Consultarea** proiectelor de raport;
- **Închiderea** cazului și întocmirea raportului final;
- **Monitorizarea** recomandărilor, dacă este cazul.

6.1.3 Pentru a asigura utilizarea efectivă și eficientă a resurselor, diferitele etape ale procesului de tratare a plângerilor sunt modulate în funcție de (i) complexitatea plângerii, (ii) existența unor „indicii” că plângerea ar putea fi întemeiată și (iii) faptele descoperite în timpul procesului de evaluare/investigare. În acest sens, diferitele etape sunt adaptate în ceea ce privește sarcinile îndeplinite, profunzimea analizei efectuate, amploarea implicării părților interesate și cantitatea de resurse alocate.

6.1.4 Plângerile depuse la BEI-MTP nu au efect suspensiv asupra acțiunilor/omisiunilor și deciziilor contestate. Cu toate acestea, în timpul tratării plângerii, dacă se consideră necesar, BEI-MTP se poate adresa Comitetului de direcție al BEI sau Directorului general al FEI cu recomandări specifice dacă este cazul.

6.2 Metodologia de anchetare

6.2.1 Forma scrisă, constând în schimbul de corespondență dintre părțile vizate și în revizuirea internă, constituie principala procedură de investigare a BEI-MTP.

- 6.2.2 Ținând cont de natura fiecărei plângeri, BEI-MTP poate folosi o varietate de metode de investigare suplimentare, inclusiv, dar fără a se limita la:
- contactarea reclamantului, a persoanelor afectate, a funcționarilor guvernamentali și a autorităților de proiect din țara în care se desfășoară proiectul, a promotorilor de proiecte/operațiuni finanțate de Grupul BEI și a reprezentanților organizațiilor neguvernamentale locale și internaționale;
 - vizitarea locului de desfășurare a proiectelor;
 - solicitarea de declarații scrise sau verbale cu privire la anumite aspecte, din partea reclamantului, a persoanelor afectate, a experților independenți, a funcționarilor guvernamentali sau responsabili de proiecte, a promotorilor de proiecte/operațiuni finanțate de Grupul BEI, a personalului Grupului BEI sau a organizațiilor neguvernamentale locale sau internaționale;
 - angajarea de experți independenți care să cerceteze anumite aspecte semnalate în plângere.
- 6.2.3 BEI-MTP se angajează să dialogheze cu reclamantul și cu toate părțile interesate interne și externe, în general, prin dialog structurat, pentru a aduna date și informații suplimentare, relevante pentru prelucrarea plângerii. În desfășurarea activităților sale, BEI-MTP își aplică procedurile, incluzând, oricând este necesar, implicarea părților interesate pe baza tipului de plângere și de reclamant. Este important ca tratarea acestor plângeri să ia în considerare relația dintre Grupul BEI și Promotor, care, dacă nu se convine altfel, este gestionată de serviciul competent al Grupului BEI. În plus, procedurile și rezultatele trebuie (i) să fie prompte, clare și ferme în ceea ce privește durata investigației/verificării conformității sau a medierii; (ii) să implice serviciile Grupului BEI și (iii) să fie consecvente de-a lungul timpului.
- 6.2.4 Oricând este posibil și ținând cont corespunzător de tipul de plângere, BEI-MTP stabilește un proces de soluționare pe bază de colaborare pentru a rezolva litigiul (i) printr-o înțelegere comună mai bună, (ii) îmbunătățind încrederea dintre părți și (iii) căutând să identifice o soluție comună acceptată de toate părțile.
- 6.2.5 Pentru fiecare plângere admisibilă, BEI-MTP va înregistra constatările și concluziile sale. Când este adecvat, aceste informații vor lua forma unui Raport privind concluziile sau a unui Raport de mediere, conform Procedurilor.
- 6.2.6 În Raportul privind concluziile, BEI-MTP poate să propună acțiuni corective operaționale și să includă recomandări privind posibile îmbunătățiri ale politicilor și/sau procedurilor existente în eventualitatea în care aceste recomandări rezultă din constatările de administrare defectuoasă. Acțiunile corective convenite cu serviciile sau aprobate de Comitetul de direcție al BEI (respectiv de Directorul general al FEI pentru chestiunile referitoare la FEI) trebuie să includă un plan de implementare, precum și un calendar detaliat. BEI-MTP, în colaborare cu serviciile vizate din cadrul Grupului BEI, monitorizează implementarea acțiunilor corective și a recomandărilor agreeate, oricând este cazul și, în orice caz, nu mai târziu de 24 de luni de la data Raportului privind concluziile.
- 6.2.7 În eventualitatea în care sesizările din plângere se referă la o încălcare a legislației UE în proiecte localizate în cadrul UE, BEI-MTP poate recomanda ca Grupul BEI să informeze Secretarul general al Comisiei Europene despre plângere și să îi transmită Raportul final privind concluziile.
- 6.2.8 În cazul în care reclamantul consideră că acțiunile corective convenite nu sunt implementate corect sau în termenul impus, acesta poate depune o plângere, iar BEI-MTP va examina situația.

Ciclul proiectului

- 6.2.9 Dacă o plângere privind un proiect este primită în faza de pre-evaluare¹⁰, chestiunile semnalate sunt transmise serviciilor vizate. Plângerile referitoare la operațiunile de Asistență tehnică, în contextul unui proiect care ar putea fi luat în considerare de BEI, vor fi examinate cu privire la fond, numai pe teme administrative.
- 6.2.10 Dacă o plângere cu privire la un proiect este primită în faza de evaluare¹¹, iar acțiunea contestată nu a fost luată încă (sau, în cazul unei omisiuni, termenul până la care Grupul BEI poate întreprinde o acțiune încă nu a expirat), plângerea este transmisă serviciilor vizate și urmărită de BEI-MTP conform procedurilor BEI-MTP. De îndată ce propunerea de finanțare este autorizată de Comitetul de direcție al BEI, respectiv de Consiliul de administrație al FEI, se va aplica procesul corespunzător de tratare a plângerii, în funcție de tipul plângerii¹².

¹⁰ Înainte de decizia de evaluare luată de către Comitetul de direcție al BEI.

¹¹ După decizia de evaluare luată de către Comitetul de direcție al BEI.

¹² În multe cazuri, proiectul este aprobat cu un număr de condiții ce trebuie îndeplinite de Debitor înainte ca BEI să pună fondurile la dispoziție. În astfel de cazuri, BEI-MTP maximizează colaborarea cu serviciile pentru a se asigura că există o bună coordonare între activitatea în curs a serviciilor și activitățile BEI-MTP.

6.3 Consultare

6.3.1 Activitatea BEI-MTP se bazează pe consultarea părților interesate vizate. Obiectivele proceselor de consultare sunt:

- eliminarea erorilor factuale și/sau a omisiunilor;
- clarificarea aspectelor greșit înțelese;
- furnizarea de dovezi noi substanțiale și materiale, dacă este cazul;
- includerea deciziilor luate, dacă este cazul, pe baza constatărilor și a concluziilor oferite;
- exprimarea de opinii cu privire la fondul sesizărilor.

6.3.2 Consultarea înseamnă (i) solicitarea de observații și (ii) analizarea acestora.

În ceea ce privește (i), procesul nu poate fi blocat de lipsa răspunsurilor la consultare. Dacă nu se primesc comentarii până la termenul indicat, BEI-MTP va trece la etapa următoare în baza acordului tacit.

În ceea ce privește (ii), BEI-MTP trebuie să răspundă comentariilor critice la adresa constatărilor și recomandărilor sale, dar nu este obligat să obțină acordul părților consultate înainte ca procesul să avanseze la etapa următoare.

7. Relații externe

7.1 Când o plângere se referă la un proiect BEI sau o operațiune FEI care implică alte instituții de finanțare internaționale ce au un mecanism independent de responsabilizare, BEI-MTP va informa mecanismele de tratare a plângerilor ale celorlalte instituții de cofinanțare despre admisibilitatea plângerii și se va strădui să colaboreze cu mecanismele respective. Oportunitățile de colaborare includ schimbul de informații și trebuie să țină cont de diferențele dintre mecanisme în ceea ce privește mandatul, politicile și procedurile aplicabile tratării plângerilor, precum și obligația de păstrare a secretului profesional, cerințele de confidențialitate și protecția datelor. Cu toate acestea, constatările și concluziile BEI-MTP vor fi independente.

7.2 BEI-MTP este membru al grupului de instituții financiare internaționale cu mecanisme de răspundere independente și participă la ședințele regulate ale grupului.

7.3 BEI-MTP păstrează legătura în mod proactiv și cooperant cu toate instituțiile, organismele și actorii nestatali externi relevanți, inclusiv, fără a se limita la OE, alte mecanisme de tratare a plângerilor, experți externi și organizații ale societății civile.

8. Publicare și sensibilizare

8.1 Politica și Procedurile privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor sunt disponibile în toate limbile oficiale ale Uniunii Europene, atât pe site-urile BEI și FEI, cât și în formă tipărită.

8.2 Paginile web inițiale ale Grupului BEI conțin un link direct către site-ul BEI-MTP (www.eib.org/complaints), unde informații cuprinzătoare și actualizate despre rolul și procedurile Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor, inclusiv informații statistice generale, sunt publicate în toate limbile oficiale ale Uniunii Europene. Pentru persoanele care nu au acces la internet, Grupul BEI publică și distribuie prin birourile sale externe o broșură la care este anexat un formular pentru plângeri, în vederea transmiterii către organizațiile locale ale societății civile și alte persoane interesate.

8.3 Alte informații despre Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor sunt disponibile prin intermediul mediilor de informare distribuite prin delegațiile oficiale ale Grupului BEI din cadrul și din afara UE, cum ar fi documentele de proiecte disponibile publicului sau prezentările pentru părțile interesate externe din timpul proceselor de consultare cu privire la proiecte.

8.4 Grupul BEI se angajează să sensibilizeze publicul cu privire la Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor în toate domeniile sale de activitate. Ca modalitate de a realiza acest lucru, BEI-MTP se angajează să organizeze sesiuni de sensibilizare cu organizații ale societății civile și publicul larg în regiunile în care își desfășoară activitatea Grupul BEI. Mai mult, pentru a aprofunda înțelegerea comună a Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor, BEI-MTP se angajează să organizeze sesiuni interne periodice de intervenție de proximitate, adresate personalului din serviciile Grupului BEI.

- 8.5 Aceste măsuri pot fi completate cu alte inițiative de comunicare pentru a asigura un cât mai mare impact al politicilor Grupului BEI în domeniul răspunderii.
- 8.6 Ținând cont de cerințele aplicabile privind confidențialitatea reclamantului, precum și protecția datelor terților, următoarele informații vor fi furnizate și actualizate cu regularitate într-o anumită secțiune a site-ului BEI (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- modul de utilizare a mecanismului;
 - formularul de plângere;
 - Politica și Procedurile;
 - plângerile:
 - informații cheie (de ex., sesizări, rezumat, stare);
 - Rapoartele privind evaluarea inițială (versiunile finale);
 - Rapoartele privind concluziile (versiunile finale);
 - Rapoartele anuale;
 - altele.
- 8.7 Pe site-ul BEI-MTP se va găsi un Registru public de plângeri, cu informații detaliate și actualizate despre toate cazurile, inclusiv activitățile de urmărire și motivul închiderii fiecărui caz. Informațiile divulgate vor ține cont de cerințele aplicabile de confidențialitate.

9. Revizuire și consultare

- 9.1 Cel puțin o dată la cinci ani, BEI-MTP va lua în considerare necesitatea de a lansa o nouă versiune a acestei Politici, inclusiv de a se consulta cu părțile interesate ale Grupului BEI. În conformitate cu structura operațională a Mecanismului Grupului BEI de tratare a plângerilor (constând dintr-un nivel intern și unul extern), Grupul BEI își revizuieste Mecanismul de tratare a plângerilor în strânsă cooperare cu OE.
- 9.2 Chestiunile semnalate de organizațiile societății civile, precum și sugestiile unor birouri de consultanță de renume mondial, specializate în domeniul răspunderii, sunt evaluate, iar Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor este adaptat în consecință, astfel încât să încorporeze măsurile adecvate.
- 9.3 Politica privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor este aprobată de Consiliul de administrație al BEI și de cel al FEI, la propunerea Comitetului de direcție al BEI și a DG/DGA al FEI. Dacă este necesar, Comitetul de direcție al BEI și DG/DGA al FEI pot modifica Procedurile privind Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor pe baza unei propuneri a BEI-MTP, în consultare cu serviciile Grupului BEI și după consultare cu OE, asigurându-se că modificarea este consecventă cu dispozițiile Politicii.

Anexa 1 OMBUDSMANUL EUROPEAN

1. Cine poate depune o plângere?

- 1.1. În cazul în care un cetățean al UE sau orice persoană fizică sau juridică cu reședința sau sediul social într-un stat membru al UE consideră că Grupul BEI nu i-a tratat plângerea în mod prompt și/sau corect, în conformitate cu articolul 228 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și indiferent de existența unui interes direct în presupusa administrare defectuoasă, această persoană poate depune o plângere împotriva Grupului BEI la Ombudsmanul European.
- 1.2. În plus, conform Memorandumului de înțelegere încheiat de Grupul BEI și Ombudsmanul European, acesta din urmă se angajează să uzeze sistematic de competența de a întreprinde o anchetă din proprie inițiativă pentru a trata plângerile depuse împotriva BEI de reclamanții neeligibili.

2. Cum se depune o plângere

- 2.1 Plângerile la Ombudsmanul European pot fi depuse în oricare dintre limbile oficiale ale Uniunii Europene, menționând clar identitatea reclamantului și temeiurile plângerii. Plângerea poate fi depusă prin poștă, fax sau e-mail. Pentru a asigura furnizarea tuturor informațiilor necesare, s-a pus la dispoziție un formular pentru plângeri, disponibil la biroul Ombudsmanului European sau pe site-ul următor: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Obiectul plângerii

- 3.1. Plângerile împotriva Grupului BEI pot viza administrarea defectuoasă de către Grupul BEI în deciziile, acțiunile și/sau omisiunile sale. Așa cum rezultă până acum din practica Ombudsmanului European, cele mai frecvente sesizări se referă la nereguli administrative, lipsa de răspuns, întârziere nejustificată, nefurnizarea de informații, incorectitudinea, discriminarea și abuzul de putere.

a. Eligibilitatea

Ombudsmanul European nu poate investiga plângeri împotriva administrațiilor naționale, regionale sau locale din statele membre ale Uniunii Europene, nici atunci când plângerile se referă la domeniul de activitate al Grupului BEI. Aceste plângeri trebuie adresate instituțiilor naționale/locale/speciale similare Ombudsmanului European sau comisiilor pentru petiții din parlamentele naționale/regionale.

Ombudsmanul European nu poate trata chestiuni care la momentul respectiv se află pe rolul unei instanțe sau care au fost deja soluționate de o instanță de judecată.

Înainte de a se adresa Ombudsmanului European, reclamanții vor apela la Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor. Ombudsmanul European consideră că, pentru propria analiză, raportul privind modul în care Grupul BEI a tratat chestiunile semnalate în plângere prin propriile mecanisme și proceduri interne reprezintă un punct de pornire corespunzător. Prin urmare, plângerile vor include o explicație a motivelor pentru care reclamanții contestă acest raport sau poziția Grupului BEI prezentată în acesta¹³.

b. Termenul de depunere a plângerilor

Plângerea trebuie depusă în termen de doi ani de la data la care faptele care o justifică sunt aduse la cunoștința autorului acesteia.

¹³ Articolul 2 alineatul (4) din Statutul Ombudsmanului European prevede că o plângere trebuie să fie „precedată de demersuri administrative corespunzătoare pe lângă instituțiile și organismele implicate”. A se vedea și Memorandumul de înțelegere dintre Ombudsmanul European și Banca Europeană de Investiții, din iulie 2008.

c. Rezultatul procedurii la Ombudsmanul European

În cazul în care consideră că o plângere poate fi rezolvată, Ombudsmanul va căuta o soluție cu instituția în cauză. De asemenea, Ombudsmanul poate face sugestii de îmbunătățire a unor aspecte ce reies din anchetă. Dacă Ombudsmanul constată că nu a avut loc o administrare defectuoasă, că s-a găsit o soluție sau că nu mai sunt justificate și alte investigații, ancheta va fi încheiată cu o decizie care prezintă constatările.

În cazul în care constată că a avut loc o administrare defectuoasă, Ombudsmanul va face recomandările necesare instituției vizate și îi va cere să exprime o opinie în termen de trei luni. După analizarea opiniei instituției și a altor observații trimise de reclamant, Ombudsmanul poate încheia ancheta, prezentându-și constatările definitive. Dacă instituția nu acceptă recomandările Ombudsmanului, aceasta poate face un raport special în atenția Parlamentului European.

CORPORATE

Grupul BEI

Politica privind Mecanismul de tratare a plângerilor

Noiembrie 2018



Banca
Europeană
de Investiții



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Banca Europeană de Investiții
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org