

CORPORATE

EIB-gruppen

# Policy för mekanismen för klagomålshantering

November 2018



Europeiska  
investeringsbanks-  
gruppen





**Europeiska  
investeringsbanken**

*EI:s bank*



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

# **EIB-GRUPPENS POLICY FÖR MEKANISMEN FÖR KLAGOMÅLSHANTERING**

**November 2018**

## Innehållsförteckning

Ordlista .....	3
INLEDNING .....	5
POLICY.....	7
1. Omfattning.....	7
2. Vägledande principer .....	7
3. Administrativa missförhållanden .....	8
4. Klagomålet .....	8
4.1 Allmänt .....	8
4.2 Kategorier av klagomål och typer av förfaranden .....	9
4.3 Tillåtlighet .....	9
4.4 Tidsfrist för att hantera ett klagomål.....	10
4.5 Vidarebefordran till Europeiska ombudsmannen.....	11
4.6 Offentliggörande och publicering .....	11
4.7 Skydd av personuppgifter .....	11
5. EIB-gruppens enhet för mekanismen för klagomålshantering.....	12
5.1 Uppgift för enheten för mekanismen för klagomålshantering .....	12
5.2 Befogenhet och ansvar .....	13
5.3 Uppgifter.....	13
5.4 Regelbunden rapportering .....	14
6. Behandling av klagomål .....	14
6.1 Uppdrag .....	14
6.2 Undersökningsmetod .....	15
6.3 Samråd.....	16
7. Externa relationer .....	17
8. Offentliggörande och medvetandegörande.....	17
9. Översyn och samråd .....	18
Bilaga 1 EUROPEISKA OMBUDSMANNEN.....	19
1. Vem kan klaga?.....	19
2. Så klagar du .....	19
3. Klagomålets ärende .....	19
a. Tillåtlighet .....	19
b. Tidsfrist för klagomål .....	19
c. Resultat av förfarandet inför Europeiska ombudsmannen.....	20

## Ordlista

<b>CSOs:</b>	Civila samhällets organisationer
<b>Rapport med slutsatser:</b>	Rapporten innehåller ett register över undersökningar som utförts av EIB:s enhet för mekanismen för klagomålshantering (EIB-CM) samt resultat och slutsatser i ärenden som setts över när det gäller regelefterlevnad.
<b>EIB-CM:</b>	EIB-gruppens enhet för mekanismen för klagomålshantering.
<b>EIB-gruppen:</b>	Bildades år 2000 och består av EIB och EIF.
<b>EIB:</b>	Europeiska investeringsbanken.
<b>EIB-gruppens beslutande organ:</b>	Beroende på om klagomålet berör EIB eller EIF i EIB-gruppen, kan begreppet avse EIB:s styrelse och/eller EIB:s direktion (EIB) eller EIF:s vd/vvd (EIF) och EIF:s styrelse.
<b>EIB-gruppens ledning:</b>	Beroende på om klagomålet berör EIB eller EIF i EIB-gruppen, kan begreppet avse EIB:s direktion och/eller EIB:s generaldirektörer (EIB) eller EIF:s vd (EIF).
<b>EIB-gruppens personal:</b>	Alla anställda inom EIB-gruppen som har ett anställningsavtal med EIB eller EIF.
<b>EIB-projekt:</b>	Ett projekt som får finansiellt stöd från EIB.
<b>EIF:</b>	Europeiska investeringsfonden.
<b>EIF:s vd/vvd:</b>	EIF:s verkställande direktör/vice verkställande direktör.
<b>EO:</b>	Europeiska ombudsmannen.
<b>EDPS:</b>	Europeiska datatillsynsmannen.
<b>Rapport om inledande bedömning:</b>	Rapport som innehåller (i) en inledande bedömning av de angelägenheter som tagits upp av de klagande rörande miljömässig och social påverkan eller styrningsaspekter på transaktioner/projekt som finansierats av EIB-gruppen och (ii) konkreta förslag på hur en samarbetsprocess eller en utredning/översyn av regelefterlevnad ska genomföras.
<b>Rapport om medling:</b>	Rapporten innehåller (i) en beskrivning av medlingsprocessen och (ii) dess resultat som meddelas medlingsparterna och EIB:s ledning och/eller EIF:s vd/vvd.
<b>Process för lösning genom samarbete:</b>	Den process som EIB-CM använder för att få parter att gemensamt acceptera hållbara lösningar. Den innefattar flera typer: underlättande av informationsdelning, dialog/förhandling, gemensam informationsinsamling och formell medling/förlikning.
<b>Medlingsavtal:</b>	Den överenskommelse som tar upp överenskomna punkter och de åtaganden som parterna gjort. När överenskommelsen undertecknats av parterna är medlingsförfarandet avslutat av EIB-CM.
<b>Administrativa missförhållanden:</b>	Enligt definition i punkt 3.
<b>Personal:</b>	Berörda personalavdelningar inom EIB-gruppen.
<b>Policy:</b>	EIB-gruppens dokument som illustrerar hur EIB-gruppen eftersträvar att fullgöra sitt uppdrag inom ett specifikt område genom att fastställa standarder.
<b>Förfaranden:</b>	Ett dokument från EIB-gruppen där standarder omsätts till operativa villkor genom att fastställa den rad av åtgärder eller de instruktioner som ska följas för att säkerställa att EIB-gruppen efterlever sina standarder.
<b>Projektens "påverkansområde":</b>	Områden, enskilda och samhällen som påverkas utöver projektets eller verksamhetens fotavtryck genom ackumulerad påverkan från ytterligare planerad utveckling av projektet eller andra resurser eller liknande påverkan inom det geografiska området, eventuellt befintligt projekt eller förutsättning, och annan projektrelaterad utveckling som realistiskt kan förväntas vid det tillfälle när due diligence-granskning görs. Utöver områdets geografiska eller rumsliga påverkan bör också den tidsmässiga påverkan fastställas.
<b>Förordningar:</b>	Dessa dokument är EU-lagstiftningens sekundärrätt och har bindande verkan.
<b>Arbetsdag:</b>	Alla dagar (utöver lördag och söndag, officiella helgdagar i Storhertigdömet Luxemburg eller bankfridagar) när EIB-gruppen kan bedriva verksamhet.

**Standarder:** Lägsta kvalitetskrav för EIB-gruppens insatser (när det t.ex. gäller miljömässig och social påverkan från EIB-finansierade projekt fastställer EIB miljömässiga och sociala standarder för sina transaktioner).

**FEUF:** Fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

## **INLEDNING**

EIB-gruppen består av Europeiska investeringsbanken (EIB)<sup>1</sup> och Europeiska investeringsfonden (EIF)<sup>2</sup>. EIB är Europeiska unionens (EU) finansieringsorgan och dess kapital tecknas av EU:s medlemsstater. EIB:s stadga är ett protokoll till fördraget om Europeiska unionen och fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. När EIB-gruppen bedriver sin verksamhet är den bunden av fördragen och EIB:s och EIF:s stadga liksom av Europeiska unionens relevanta lagstiftning och regelverk. EIB-gruppen ska därför verka på ett sådant sätt att dess olika verksamheter stöder och genomför EU:s politik. Inom gruppen tillhandahåller EIB huvudsakligen lång- och medelfristiga banklån, medan EIF är inriktat på private equity-transaktioner och lämnar garantier och motgarantier till förmån för små och medelstora företag. En icke uttömmande förteckning över EIB:s och EIF:s policydokument finns på EIB:s webbplats <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, respektive EIF:s webbplats [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/all/index.htm](http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm).

Som en del av EU:s institutionella ram och inom fördragens fastställda gränser omfattas EIB och EIF av Europeiska unionens domstols behörighet, medan Europeiska revisionsrätten granskar hur de EU-medel som förvaltas av EIB-gruppen utnyttjas. EIB-gruppens verksamhet omfattas dessutom av behörigheten för Europeiska byrån för bedrägeribekämpning (Olaf), i enlighet med förordning EG 883/2013, och av Europeiska ombudsmannens (EO) och Europeiska datatillsynsmannens (EDPS) befogenheter. EIB:s uppförande kan också tas upp inför Århuskonventionens tillämpningskommitté.

Fördragen och EIB:s stadga ger EIB operativ och finansiell självständighet så att den kan arbeta effektivt som ett finansinstitut. EIB är en viktig partner inom finanssektorn, särskilt vid upplåning på kapitalmarknaderna och finansiering av projekt. EIB har också ett nära samarbete med andra internationella finansinstitut, multilaterala utvecklingsbanker och bilaterala utvecklingsbanker, särskilt när den verkar inom ramen för EU:s politik för utvecklingsbistånd och externt samarbete.

EIF är EU:s huvudsakliga organ för riskfinansiering av små och medelstora företag och medelstora börsbolag och dess huvuduppgift är att underlätta deras tillgång till finansiering. EIF utformar och utvecklar produkter för risk- och tillväxtkapital samt instrument för garantier och mikrofinansiering som är speciellt inriktade på detta marknadssegment. På så sätt arbetar EIF för EU:s mål till stöd för innovation, forskning och utveckling samt entreprenörskap, tillväxt och sysselsättning.

EIB-gruppen säkerställer att dess verksamhet följer EU:s lagstiftning och politik. I länder där dessa inte är tillämpliga använder EIB EU:s lagstiftning och politik som den bästa referenspunkten vid genomförandet av sin verksamhet. I sin dagliga verksamhet tar EIB-gruppen också hänsyn till bank- och finansvärldens standarder och förfaringsätt, särskilt inom områden som inte direkt omfattas av EU:s lagstiftning.

Att hantera klagomål oavsett slag är hela gruppens ansvar eftersom det hjälper EIB-gruppen att förbättra sitt resultat och sina produkter. Av det skälet, och på grundval av ett samförståndsavtal som undertecknats med Europeiska ombudsmannen, har EIB-gruppen en klagomålsmekanism som består av två delar: en intern del – enheten för mekanismen för klagomålshantering – och en extern del – Europeiska ombudsmannen. Det dubbla systemet med ett externt och oberoende organ, gör mekanismen för klagomålshantering unik bland de multilaterala utvecklingsinstituten.

I syfte att stärka och formalisera sin mekanism för klagomålshantering publicerar EIB-gruppen relevanta policy och förfaranden för hanteringen av klagomål från allmänheten som påverkas, eller anser att de påverkas, av EIB-gruppens beslut, åtgärder eller försummelser. Policyn och förfarandena för mekanismen för klagomålshantering har fastställts för EIB-gruppen.

EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering är ett verktyg för ansvarighet gentemot allmänheten, och är en del av Europeiska unionens institutionella ram. Den möjliggör alternativa och förebyggande tvistlösningar mellan klagande och EIB-gruppen. Enheten för mekanismen för klagomålshantering bistår dessutom EIB-gruppen, i det gemensamma målet att uppnå god förvaltning, genom att ge råd om möjliga förbättringar vid genomförande av verksamheten.

En av de huvudsakliga målsättningarna för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering är att trygga EIB-gruppens intressenters rätt att bli hörd och rätt att klaga, och på så sätt ge uttryck för deras oro över administrativa missförhållanden.

---

<sup>1</sup> Europeiska investeringsbanken (EIB) – [www.eib.org](http://www.eib.org)

<sup>2</sup> Europeiska investeringsfonden (EIF) – [www.eif.org](http://www.eif.org)

Detta dokument ska inte anses ge några ytterligare rättigheter till rättslig prövning för de personer som lämnar in ett klagomål enligt det förfarande som anges här.

Efter ett offentligt samråd godkände EIB:s och EIF:s styrelser den 12 och 13 november 2018 denna version av EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering.



## **POLICY**

### **1. Omfattning**

- 1.1. EIB-gruppens policy och förfaranden för mekanismen för klagomålshantering gäller klagomål mot EIB-gruppen om påstådda administrativa missförhållanden.
- 1.2. Vid utövandet av rätten att lämna in ett klagomål mot EIB-gruppen har allmänheten tillgång till ett dubbelt förfarande, ett internt – inför enheten för mekanismen för klagomålshantering (EIB-CM) – och ett externt – inför Europeiska ombudsmannen (EO). EIB och EO undertecknade därför ett samförståndsavtal 2008.
- 1.3. EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering är en process där alla involverade aktörer förväntas samspela och den leds och samordnas av EIB-CM.
- 1.4. Allmänheten som inte känner till de policyer, förfaranden eller standarder som gäller för EIB-gruppen kan också lämna in klagomål. De behöver inte identifiera den specifika policyn, förfarandet eller standarden och de behöver inte heller direkt ifrågasätta EIB-gruppens bristande efterlevnad av specifika policyer, förfaranden eller standarder.
- 1.5. EIB-gruppens policy för att förebygga och förhindra otillåtet beteende i EIB:s och EIF:s verksamhet tillämpas på anklagelser om bedrägeri, korruption, maskopi, tvång, hinder, penningtvätt och finansiering av terrorism ("otillåtet beteende"). Ytterligare information om hur dessa anklagelser kan rapporteras finns på EIB:s webbplats<sup>3</sup> respektive EIF:s webbplats<sup>4</sup>.
- 1.6. Inlämning av ett klagomål till EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna enligt vilka de(n) klagande kan ha rätt att väcka talan vid EU-domstolen, i enlighet med och på villkoren i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.
- 1.7. Enligt artikel 27 i EIB:s stadga avgörs dessutom tvister mellan EIB å ena sidan och dess fordringsägare, galdenärer eller varje annan person å andra sidan, av behöriga nationella domstolar, förutom om befogenheten har överförts till EU-domstolen.

### **2. Vägledande principer**

- 2.1. Med förbehåll för eventuella tillämpliga rättsliga restriktioner ska EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering vara *öppen* i sitt arbete och med sitt resultat.
- 2.2. EIB-CM ska vara *oberoende* från EIB-gruppens avdelningar som är ansvariga för den verksamhet som ifrågasätts av de(n) klagande.
- 2.3. EIB-CM ska vara effektiv och svara *i tid* på de angelägenheter som anförts rörande administrativa missförhållanden av personer som är, eller känner sig, drabbade av EIB-gruppens beslut.
- 2.4. EIB-CM ska vara *tillgänglig* för människor som berörs, deras företrädare och/eller intresserade organisationer eller enskilda personer. Dess huvudsakliga målsättning ska vara att se över och analysera klagomål och lämna grundläggande svar inom rimlig tid.
- 2.5. Mot bakgrund av dessa principer ska utvecklingen av EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering omfattas av ett öppet offentligt samrådsförfarande med EIB-gruppens olika intressenter.
- 2.6. De som lämnar in ett klagomål till EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering får inte utsättas för någon form av vedergällning, förolämpning eller något slag av diskriminering på grund av att de har utnyttjat sin rätt att klaga. Detta gäller för EIB-gruppen såväl som varje annan motpart som har ett affärsförhållande med EIB-gruppen. EIB-gruppen förbinder sig att vidta åtgärder för att förhindra och hantera potentiella risker för repressalier mot klagande och klagomålsrelaterade personer.

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

<sup>4</sup> [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/anti\\_fraud\\_policy.htm?lang=-en](http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en)

### 3. Administrativa missförhållanden

- 3.1. Administrativa missförhållanden innebär att administrationen varit dålig eller obefintlig. Det sker när EIB-gruppen underlåtit att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för gruppen, inklusive egna policyer, standarder och förfaranden. Exempel på administrativa missförhållanden är bland annat administrativa oegentligheter, olaglig diskriminering, omotiverad underlåtenhet att informera, maktmissbruk, onödiga förseningar och om EIB-gruppen inte efterlever sina egna skyldigheter vid utvärdering och övervakning av projekt som finansieras av EIB-gruppen.
- 3.2. Begreppet administrativa missförhållanden innefattar EIB-gruppens kränkning av mänskliga rättigheter<sup>5</sup>, underlåtelse att följa tillämplig lag eller principerna om god förvaltningssed.
- 3.3. Administrativa missförhållanden kan också gälla miljömässig eller social påverkan på EIB-gruppens verksamhet och projektcykelrelaterade policyer och andra av EIB-gruppens tillämpliga policyer. EIB-gruppens skyldigheter när det gäller projektens efterlevnad av nationell lag och EU-lagstiftning fastställs i dess policyer och förfaranden.
- 3.4. Administrativa missförhållanden hänför sig alltid till institutionen (antingen EIB eller EIF i EIB-gruppen) och inte till någon av institutionens anställda.

### 4. Klagomålet

#### 4.1 Allmänt

- 4.1.1 Ett klagomål definieras som en skrivelse om påstådda administrativa missförhållanden inom EIB-gruppen som kan leda till att EIB-gruppen vidtar en åtgärd för att återställa efterlevnaden och anta en god förvaltningssed<sup>6</sup>.
- 4.1.2 Klagomålen är av olika slag och ska lämnas till specifika institutioner/funktioner beroende på ämnet för klagomålet.
- 4.1.3 Ett klagomål kan lämnas in skriftligt till EIB-gruppen, företrädesvis via e-post till den särskilda e-postadressen [complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org) genom att fylla in formuläret för klagomål på följande adress: <http://www.eib.org/complaints/form>, via fax eller lämnas in direkt till EIB-CM, något av EIB-gruppens lokala representationskontor eller till någon av EIB-gruppens anställda.
- 4.1.4 De klagande kan skriva på något av EU:s officiella språk och har rätt att få svar på samma språk. Vid klagomål som inte lämnas in på något av EU:s officiella språk ska de klagande informeras om denna bestämmelse och uppmanas att tillhandahålla en kopia av klagomålet på något av EU:s officiella språk. För klagomål som gäller lånetransaktioner utanför EU eftersträvar EIB-CM så långt det är möjligt att behandla klagomål och handlingar på landets officiella och nationella språk där projektet är beläget.
- 4.1.5 Klagomålets innehåll (som helst ska innehålla påståendet om administrativa missförhållanden) måste tydligt anges samt om möjligt den klagandes anspråk, dvs. vad den klagande konkret hoppas att uppnå med klagomålet. All relevant information ska bifogas klagomålet. Den klagande kan be om en utredning/översyn av regelefterlevnad eller medling. Vid behov kan EIB-CM genom ytterligare korrespondens försöka klargöra det huvudsakliga innehållet i den klagandes angelägenhet. När ett klagomål är brett formulerat kan EIB-CM identifiera alla beståndsdelar som huvudsakligen måste förstås som påstådda administrativa missförhållanden som faller inom EIB-CM:s ansvar.
- 4.1.6 Allmänheten uppmanas att lämna begäran om tillgång till information liksom eventuella frågor om finansieringsinstrument, program, verksamhet, organisation och målsättningar för EIB respektive EIF till [infodesk@eib.org](mailto:infodesk@eib.org) eller [info@eif.org](mailto:info@eif.org).

<sup>5</sup>För de projekt som EIB-gruppen finansierar tillämpas ett rättighetsbaserat synsätt som återspeglar principerna i EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna och FN:s allmänna deklaration om de mänskliga rättigheterna.

<sup>6</sup><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 Kategorier av klagomål och typer av förfaranden

4.2.1 Typerna av förfaranden som beskrivs i sin helhet i EIB-gruppens förfaranden för mekanismen för klagomålshantering är följande:

- **"Standardförfarande"** – gäller för alla klagomål om inget annat anges i EIB-gruppens förfaranden för mekanismen för klagomålshantering.
- **"Utökat förfarande"** – tillämpas på klagomål av typ M och S.
- **"Förenklat förfarande"** – tillämpas på klagomål som är enkla och går att lösa snabbt. Dessa är i synnerhet de som – på grund av typen av angelägenhet som tas upp i klagomålet – kan besvaras skriftligt på ett snabbare och effektivare sätt än via procedurstegen i Standardförfarandet.

4.2.2 Dessutom tillämpas **"Förebyggande förfarande"** – på M- och S-klagomål när den påstådda verksamheten gäller ett beslut eller en åtgärd som ännu inte har genomförts eller, vid underlåtenhet, EIB-gruppens tidsfrist för att vidta åtgärder ännu inte har löpt ut och EIB-gruppens avdelningar därför får möjlighet att hantera den angelägenhet som tagits upp av den klagande.

	Typer av klagomål
Projekt/transaktionsrelaterade klagomål	A – Tillgång till information
	M - Miljömässig och social påverkan från finansierade projekt/verksamheter
	S – Styrningsaspekter på finansierade transaktioner

	Typer av klagomål
Klagomål som inte är projekt/transaktionsrelaterade	A – Tillgång till information
	C – Kund- och investerarelationer
	G – Egen styrning/administration, inbegripet egen upphandling
	H – Personalresurser

## 4.3 Tillåtlighet

4.3.1 Varje fysisk eller juridisk person som framför anklagelser om administrativa missförhållanden inom EIB-gruppen i dess beslut, åtgärder och/eller försummelse kan lämna in ett klagomål.

### Klagomål som inte omfattas av EIB-CM:s policy

4.3.2 Klagomål mot internationella organisationer, EIB-gruppens motparter som låntagare/projektinitiativtagare, EU:s institutioner och organ, nationella, regionala eller lokala myndigheter (t.ex. regeringsdepartement, statliga organ och lokala myndigheter) hanteras inte av EIB-CM. I dessa fall kan EIB-CM informera den klagande om möjligheten att ställa klagomålet till en annan myndighet som kan vara behörig att hantera ärendet.

4.3.3 Klagomål som ifrågasätter lagligheten i EIB:s/EIF:s policyer som beslutats av EIB:s/EIF:s styrande organ hanteras inte av EIB-CM utan tas upp av EIB:s generalsekreterare respektive EIF:s vd/vvd.

4.3.4 Klagomål som gäller EIB-gruppens investeringsmandat, finansierings- eller investeringsbeslut i sig, kreditpolitik eller andra rent kommersiella beslut eller diskretionära bankbeslut hanteras inte heller av EIB-CM.

4.3.5 Klagomål som lämnats in av EIB-gruppens anställda hanteras inte av EIB-CM. Dessa ärenden hanteras av andra berörda interna mekanismer, exempelvis de som lyder under personalavdelningen och EIF:s HR-avdelning, när det gäller arbetsrelationer och/eller Direktoratet för tillsynsfrågor (OCCO) och EIF:s tillsyn, för ärenden som rör EIB-gruppens uppförandekoder.

4.3.6 EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering kan inte hantera klagomål om projektupphandling, som faller under befogenheten för EIB:s klagomålsystem för projektupphandling.

- 4.3.7 EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering kan inte hantera anklagelser om otillåtet beteende såsom det definieras i EIB-gruppens bedrägeribekämpningspolitik<sup>7</sup>. Dessa hanteras i stället av EIB-gruppens behöriga avdelningar. Om det under utredningen visar sig att vissa anklagelser gäller otillåtet beteende, kan relevant del av klagomålet överlämnas till EIB-gruppens behöriga enheter i enlighet med EIB-gruppens tillämpliga policyer och förfaranden.
- 4.3.8 Om klagomålet (i) redan har framförts mot EIB eller EIF i EIB-gruppen hos andra administrativa system eller system med domstolsprövning, eller (ii) sedan lämnas eller (iii) redan avgjorts av de andra administrativa systemen eller systemen med domstolsprövning, kan EIB-CM inte behandla det. Pågående eller avslutade översyner av klagomål mot tredje part inför andra administrativa system eller system med domstolsprövning hindrar emellertid inte EIB-CM från att se över EIB-gruppens åtgärder för administrativa missförhållanden.
- 4.3.9 Om ett klagomål inte omfattas av EIB-CM:s policy och en annan av EIB:s interna avdelningar är behörig att hantera klagomålet hänvisar EIB-CM klagomålet till den aktuella avdelningen, i linje med kodex för god förvaltningssed för EIB:s personal vid deras kontakter med allmänheten.

#### *Kriterier för tillåtlighet*

- 4.3.10 Klagomål måste lämnas inom ett år från det datum då fakta som anklagelsen bygger på rimligen kunde vara kända av den klagande.
- 4.3.11 Anonyma klagomål, klagomål utan kontaktuppgifter såsom den klagandes postadress eller e-postadress och klagomål som syftar till att skaffa konkurrensfördelar eller som är orimliga, upprepande, helt grundlösa eller illvilliga är inte tillåtliga.
- 4.3.12 Klagomål rörande lånetransaktioner som faller inom typ M eller S är tillåtliga i den mån som EIB-gruppen har finansierat, godkänt eller åtminstone aktivt överväger att finansiera<sup>8</sup> transaktionen/projektet.

#### *Projektrelaterade klagomål*

- 4.3.13 Även om klagomål kan tas upp till sakprövning kan det finnas begränsningar vid behandlingen av inlämnade klagomål när det inte längre finns något avtalsmässigt förhållande med låntagaren/projektinitiativtagaren (t.ex. efter att lånet har återbetalats i sin helhet) eftersom EIB inte har någon möjlighet att återställa efterlevnaden.
- 4.3.14 Ett projekts efterlevnad av internationella, EU-relaterade, nationella eller lokala standarder är projektinitiativtagarens och de lokala myndigheternas ansvar. EIB-gruppen är emellertid skyldig att kontrollera efterlevnaden av sina tillämpliga policyer, förfaranden eller standarder. Klagomålen kan gälla alla aspekter av planering, genomförande eller påverkan av EIB-gruppens projekt, inklusive men inte begränsat till:
- projektets due diligence
  - åtgärders lämplighet för att minska projektets sociala och miljömässiga påverkan
  - arrangemang för att involvera berörda samhällen, minoriteter och sårbara grupper i projektet
  - övervakning av projektet.

#### **4.4 Tidsfrist för att hantera ett klagomål**

- 4.4.1 EIB-gruppen eftersträvar att svara så snabbt som möjligt och säkerställer att påtvingade och/eller överenskomna fördröjningar och tillkännagivanden respekteras.
- 4.4.2 Tidsfristen för det slutliga svaret beror på typen av klagomål och fastställs i förfarandena. Tidsfristen kan förlängas om det finns motiverade skäl, och efter att ha informerat den klagande om det. Hantering av klagomål som lämnats in på andra EU-språk än EIB:s arbetsspråk (franska och engelska) kan kräva förlängda tidsfrister för att texten ska hinna översättas.
- 4.4.3 När EIB-CM inte kan lämna svar till den klagande inom den föreskrivna tidsfristen informeras den klagande om detta, innan tidsfristen löper ut, tillsammans med skälen till förseningen.

<sup>7</sup>Otillåtet beteende innefattar korruption, bedrägeri, maskopi, tvång, hinder, penningtvätt och finansiering av terrorism. Se EIB:s bedrägeribekämpningspolitik på [http://www.eib.org/attachments/strategies/anti\\_fraud\\_policy\\_20130917\\_en.pdf](http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf) och EIF:s bedrägeribekämpningspolitik på: [http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti\\_Fraud\\_Policy.pdf](http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf)

<sup>8</sup> Direktionens beslut att utvärdera är det formella beslutet att aktivt överväga finansiering av projektet.

- 4.4.4 Vid medling rörande klagomål av typ M och S förlängs tidsfristerna i samråd med den klagande för att möjliggöra omfattande deltagande av intressenter och hantera berättigade förväntningar.
- 4.4.5 Med tanke på de specifika förhållandena för klagomål som gäller tillgång till information ("A-klagomål") strävar EIB-CM efter att hantera frågan så fort som möjligt. När det är möjligt fastställer EIB-CM tidsfristerna i samråd med den klagande.

#### 4.5 Vidarebefordran till Europeiska ombudsmannen

- 4.5.1 Klagande som inte är nöjda med resultatet av förfarandet inom EIB-CM eller med EIB-gruppens svar kan lämna ett klagomål om administrativa missförhållanden mot EIB-gruppen till Europeiska ombudsmannen (EO).
- 4.5.2 I sitt slutliga svar ska EIB-gruppen informera de klagande om möjligheten att lämna in klagomål till EO.
- 4.5.3 Europeiska ombudsmannen inrättades 1992 genom Maastrichtfördraget för att behandla klagomål om påstådda administrativa missförhållanden inom Europeiska gemenskapernas institutioner och organ. EU-medborgare och/eller boende i EU kan därför lämna ett klagomål rörande påstådda administrativa missförhållanden mot EIB-gruppen till EO om de anser att EIB-gruppens svar inte är tillfredsställande.
- 4.5.4 För att förbättra tillgången till EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering för medborgare från länder utanför EU, och som inte är bosatta i någon av EU:s medlemsstater, har EIB och EO undertecknat ett samförståndsavtal som innebär att om ett klagomål är otillåtligt enbart på grundval av artikel 195 i EG-fördraget (nuvarande artikel 228 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt)<sup>9</sup>, förbinder sig EO att utnyttja sin egen initiativrätt systematiskt för att behandla klagomål som lämnats in av klagande från länder utanför EU.
- 4.5.5 I samförståndsavtalet fastställs dessutom arbetsmetoder beträffande startpunkten för EO:s undersökning, omfattningen av EO:s översyn och erkännande av EIB:s interna mekanism som den huvudsakliga administrativa metod som krävs enligt artikel 2.4 i Europeiska ombudsmannens stadga<sup>10</sup>. Ytterligare information om EO finns i Bilaga 1.

#### 4.6 Offentliggörande och publicering

- 4.6.1 Av öppenhetsskäl betraktas klagomål som icke-konfidentiella. Det innebär att EIB-gruppen får lämna ut information som i något sammanhang lämnats till relevanta interna och externa parter för att hantera klagomålet.
- 4.6.2 De klagande har rätt att i sitt meddelande ange att klagomålet ska behandlas konfidentiellt. Konfidentiell behandling kan allvarligt begränsa EIB-CM:s möjligheter att behandla klagomålet, och befriar inte EIB-gruppen från skyldigheten att ge behöriga myndigheter inom EU tillgång till klagomålet.
- 4.6.3 De klagande tillfrågas i samband med bekräftelsen på mottagande av klagomålet om de tillåter att EIB-CM lämnar ut deras namn till externa intressenter.
- 4.6.4 Om inte den klagande har krävt fullständig konfidentialitet kommer alla tillåtliga klagomål att offentliggöras på EIB:s webbplats tillsammans med en sammanfattning av ärendet, EIB-CM:s slutsatser och relevanta rapporter. Identiteten offentliggörs endast om den klagande har gett sitt medgivande (artikel 4.6.3).
- 4.6.5 Tillgång till information om handlingar rörande klagomålet omfattas av bestämmelserna i EIB-gruppens öppenhetspolitik.
- 4.6.6 Krav på information som formulerats som en del av klagomålet eller de(n) klagandes ytterligare korrespondens kan kräva längre tidsramar än krav som lämnas direkt till EIB-gruppens behöriga avdelningar via förfarandena i EIB-gruppens öppenhetspolitik.

#### 4.7 Skydd av personuppgifter

- 4.7.1 Klagomålen kan innehålla personuppgifter om de(n) klagande eller en tredje part. EIB-gruppens behandling av personuppgifter styrs av relevanta regler i EU:s rättsliga ram om skydd av personuppgifter.

<sup>9</sup>Den klagande är inte medborgare/bosatt i (eller, vid juridisk person, har inte sitt säte i) någon av Europeiska unionens medlemsstater.

<sup>10</sup> Europaparlamentets beslut nr 94/262 av den 9 mars 1994 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning, EGT 1994 L 113, s. 15.

## **5. EIB-gruppens enhet för mekanismen för klagomålshantering**

### **5.1 Uppgift för enheten för mekanismen för klagomålshantering**

- 5.1.1 Enheten för mekanismen för klagomålshantering (EIB-CM) är EIB-gruppens avdelning som ansvarar för genomförande av policy och förfaranden för mekanismen för klagomålshantering, bland annat ställning, befogenhet, ansvar, uppföranderegler och relation till EO och EIB-gruppens övriga enheter.
- 5.1.2 EIB-CM ingår i den oberoende generalinspektionen (IG) som leds av generalinspektören. Chefen för EIB-CM är huvudansvarig för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering och är under överinseende av den oberoende generalinspektören ansvarig för ledning, utveckling, genomförande och övervakning av mekanismen för klagomålshantering.
- 5.1.3 EIB-CM:s uppdrag som intern mekanism är att centralt och objektivt hantera alla externa klagomål rörande påstådda administrativa missförhållanden inom EIB-gruppen. EIB-CM hanterar också klagomål mot EIB-gruppen som lämnats in till EO och alla andra klagomål som behandlas utanför domstol som lämnats till internationella institutioner eller organ och som (direkt eller indirekt) gäller EIB-gruppen.
- 5.1.4 EIB-CM är fristående från den operativa verksamheten för att säkerställa att varje klagomål hanteras genom tillämpning av de högsta standarderna för objektivitet samtidigt som intressena för EIB-gruppens alla interna och externa intressenter tryggas. EIB-CM:s operativa oberoende och effektivitet, som en del av generalinspektionen, säkerställs genom att chefen för EIB-CM är ansvarig för (i) klagomålets tillåtlighet, (ii) typen av medling och/eller undersökning som ska genomföras för ett visst klagomål och (iii) beslutet om den slutliga versionen av EIB-CM:s rapporter.
- 5.1.5 EIB-CM lämnar sina slutliga ärenderelaterade rapporter (rapporter om slutsatser och rapporter om medling enligt definitionen i Förfaranden) till EIB:s direktion eller till EIF:s vd om ärendet gäller EIF.
- 5.1.6 Utöver klagomål som lämnats in av externa intressenter kan EIB-CM initiera en undersökning (bedömning, utredning eller medling):
- genom särskilt begäran från presidenten, EIB:s direktion eller EIF:s vd
  - av generalinspektören, antingen på eget initiativ eller efter ett välgrundat förslag från chefen för EIB-CM.
- 5.1.7 EIB-CM ska bedriva sin verksamhet opartiskt och samtidigt erkänna den behörighet och det ansvar som andra avdelningar inom EIB-gruppen har.
- 5.1.8 EIB-CM ska höras i alla frågor som ingår i dess ansvar och kan lämna ut eller godkänna att lämna ut sitt resultat i enlighet med de regler och standarder som är tillämpliga på EIB-gruppen.
- 5.1.9 EIB-CM bistår EIB-gruppen genom att ge råd om möjliga förbättringar av genomförandet av dess verksamhet i det gemensamma syftet att uppnå god administration.
- 5.1.10 EIB-CM bidrar till att upprätta strategier, policyer och förfaranden som rör behandlingen av klagomål och är ansvarig för att de genomförs och kommuniceras.
- 5.1.11 Genom utformningen av mekanismen för klagomålshantering samverkar EIB-CM med alla avdelningar inom EIB-gruppen, samtidigt som det operativa oberoendet upprätthålls. EIB-CM ska vara fri från intern och extern inblandning vid utgivning och offentliggörande av sina offentliga rapporter och tillhörande handlingar, utan att det påverkar motsvarande behörigheter i EIB-gruppens beslutande organ.
- 5.1.12 I syfte att förhindra eventuella framtida klagomål ser EIB-CM över relevanta handlingar och följer verksamheten hos externa intressenter som är aktiva när det gäller EIB-gruppens verksamhet.
- 5.1.13 Tillräckligt budgetstöd lämnas till EIB-CM för att verksamheten ska kunna genomföras effektivt och i rätt tid.



## 5.2 Befogenhet och ansvar

- 5.2.1 Utan att det påverkar EIB-CM:s skyldighet att respektera tystnadsplikten i enlighet med EU:s lagstiftning, särskilt artikel 339 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och tillämplig EU-lag (bland annat förordningen och direktivet om marknadsmissbruk och relevanta policyer inom EIB-gruppen), vid utförandet av sina åtaganden har EIB-CM rätt att få tillgång till all information som krävs för att dess åligganden ska kunna utföras. EIB-gruppens personal är därför skyldig att samarbeta med EIB-CM snabbt, fullt ut och effektivt i enlighet med EIB-gruppens policy och förfaranden för mekanismen för klagomålshantering, särskilt när det gäller att respektera tidsfrister och följa EIB-gruppens standarder och policyer. När personal mottar ett klagomål ska det omedelbart vidarebefordras till EIB-CM.
- 5.2.2 I syfte att förbättra EIB-CM:s operativa oberoende förväntas EIB-gruppens personal som arbetar för eller övervakar EIB-CM tillämpa och upprätthålla specifika uppföranderegler. De rättigheter och skyldigheter som fastställs i dessa regler måste utövas i enlighet med de principer, regler och förfaranden som anges i EIB:s/EIF:s uppförandekoder för personalen och i andra policyer och bestämmelser som är tillämpliga på EIB:s/EIF:s personal.
- 5.2.3 Mot bakgrund av EIB-CM:s utformning och befogenheter är enheten skyldig att samråda och utbyta information med relevanta intressenter, inklusive marginaliserade samhällen och sårbara grupper, för att säkerställa konstruktivt samarbete.

## 5.3 Uppgifter

### 5.3.1 EIB-CM har följande fyra uppgifter:

- Utredning av klagomål – EIB-CM ansvarar för utredningar/översyn av regelefterlevnad rörande klagomål mot EIB-gruppen.
- Medling – EIB-CM erbjuder olika former av medling mellan den klagande och/eller projektinitiativtagaren med deltagande från nationella myndigheter och/eller relevanta enheter inom EIB-gruppen när så är lämpligt.
- Rådgivning – (inom dess ansvarsområden) – EIB-CM lämnar skriftliga råd till EIB:s ledning och/eller EIF:s vd/vvd internt om bredare och systematiska frågor som gäller policyer, standarder, förfaranden, riktlinjer, resurser och system på grundval av lärdomar som dragits från klagomål.
- Övervakning – EIB-CM övervakar ytterligare utveckling och genomförande av överenskomna korrigerande åtgärder och rekommendationer i anslutning till avslutade klagomål, inbegripet överenskommelser som träffats genom medling, liksom EIB-gruppens svar på dess rådgivande yttranden.

### 5.3.2 EIB-CM fullgör sina uppgifter genom att:

- bedöma frågor om administrativa missförhållanden som tagits upp av klagande,
- utvärdera och rapportera om efterlevnaden av EIB-gruppens relevanta regelverk för varje tillåtligt klagomål,
- förhindra uppkomst av administrativa missförhållanden genom att bidra till en lösning på identifierade problem,
- i samarbete med relevanta interna och externa intressenter försöka lösa problem som tagits upp av klagande genom en samförståndsprocess, och samtidigt fungera som en problemlösande och förebyggande tvistlösningsfunktion,
- ge råd och rekommendationer till EIB:s ledning och/eller EIF:s vd/vvd,
- följa upp och rapportera om satsningar på att vidta korrigeringsåtgärder när det är tillämpligt.

### 5.3.3 För att säkerställa att dessa funktioner verkligen genomförs är EIB-CM i första hand inriktat på efterlevnad. EIB-CM:s översyn av efterlevnad är inte nödvändigtvis begränsad till en utredning om efterlevnad av befintliga policyer och förfaranden (vilket mer liknar att bocka av olika punkter), utan kan också innefatta verklig översyn av efterlevnaden av standarder, särskilt när det gäller klagomål rörande miljömässig och social påverkan.

EIB-CM ser över bankens och EIF:s verksamhet för att fastställa om administrativa missförhållanden har förekommit som kan tillskrivas banken eller fonden. EIB-CM ser då över om EIB:s avdelningar har lämnat en konsekvent och rimlig förklaring till sin ståndpunkt och huruvida den bygger på fullständig, korrekt och tillförlitlig information som kunde identifieras vid tidpunkten. EIB-CM använder vid behov teknisk expertis och ser över fakta för att fastställa en oberoende uppfattning om huruvida det förekommit en uppenbar felaktighet i bankens ståndpunkt eller en uppenbar överträdelse av reglerna

som gällde för avdelningarna vid den tiden. EIB-CM:s översyner av administrativa missförhållanden är inte avsedda att ersätta avdelningarnas professionella bedömning.

Dessa översyner innefattar men är inte begränsade till situationer där:

- det finns stora skillnader mellan å ena sidan informationen från den klagande eller som på annat sätt är tillgänglig på det offentliga området och å andra sidan informationen från EIB-gruppens berörda avdelningar och/eller projektinitiativtagaren,
- det finns en tydlig indikation på att EIB-gruppens berörda avdelningar inte har sett över den information som tillhandahållits av projektinitiativtagaren eller andra relevanta internationella, nationella eller lokala myndigheter som en del av EIB-gruppens tillbörliga aktsamhet eller övervakning.

5.3.4 När så är tillämpligt har EIB-CM också befogenheter för *problemlösande och/eller medling*, som kan utgöra ett trovärdigt alternativ till fullständiga utredningar. Vid problemlösning eller tvistlösning underlättar EIB-CM dialogen för att hitta lämpliga lösningar som samtliga parter kan acceptera.

5.3.5 Den tydliga åtskillnaden mellan medlingsfunktionen och utredningsfunktionen, med separat personal, säkerställer att den förra förvaltas som en oberoende och opartisk funktion inom EIB-CM med nödvändig expertis och resurser när det gäller problemlösning.

## 5.4 Regelbunden rapportering

5.4.1 EIB-CM lämnar till EIB:s direktion, ordföranden i EIB:s revisionskommitté och EIF:s vd en kvartalsrapport med en förteckning över:

- nya registrerade klagomål,
- pågående klagomål,
- avslutade klagomål.

För varje klagomål lämnar EIB-CM en kort beskrivning av (i) de frågor som tagits upp (ii) det arbete som utförts och (iii) nästa steg.

5.4.2 Varje år träffar EIB-CM EIB:s direktion och EIF:s vd för EIF-relaterade klagomål för att se över arbetsprogrammet och se till att det finns en gemensam förståelse för mekanismens målsättningar, roll, behov och funktion.

5.4.3 En årsrapport om EIB-CM som innefattar beslut som fattats baserat på rekommendationer från EIB-CM eller EO lämnas till EIB:s direktion och EIF:s vd som tar del av innehållet. EIB:s direktion och EIF:s vd lämnar rapporten till EIB:s styrelse respektive EIF:s styrelse, så att de kan ta del av innehållet och diskutera nya lärdomar. Årsrapporten publiceras på EIB:s webbplats med beaktande av eventuell sekretess.

5.4.4 Två gånger per år informerar EIB-CM EIB:s styrelse eller EIF:s styrelse om ställning och resultat för klagomål som har lämnats till EIB-CM, liksom om klagomål mot EIB-gruppen som har lämnats till EO.

5.4.5 Som en del av sin rapportering utvecklar EIB-CM en metod och förfaranden för att beräkna hur nöjda externa intressenter och EIB-gruppens avdelningar är med resultatet, dvs. utfall och, när så är möjligt, hur översynen av regelefterlevnad eller medlingsförfarandet har påverkat den klagande och andra intressenter.

## 6. Behandling av klagomål

### 6.1 Uppdrag

6.1.1 Vid behandling av ett klagomål ska EIB-CM utföra följande uppgifter:

- a) Besluta om klagomålet är tillåtligt i enlighet med operativa förfaranden.
- b) Anmäla registrering av klagomålet till relevant avdelning inom EIB-gruppen.
- c) Bekräfta mottagandet av klagomål som lämnats till EIB-gruppen.
- d) Samla in och granska befintlig information om den fråga som tas upp i klagomålet.
- e) Eftersträva att i samarbete med interna och externa intressenter lösa de frågor som ger upphov till klagomål.
- f) Identifiera EIB-gruppens policy, förfarande eller standard eller tillämpliga regelverk som påstås ha överträtts.



- g) Leda lämpliga undersökningar för att bedöma om EIB-gruppen följt det tillämpliga regelverket, inklusive sina egna policyer, förfaranden eller standarder.
- h) Ta fram all möjlig intern information och yttranden om klagomålet från de olika involverade enheterna.
- i) Säkerställa lämplig medverkan av intressenter vid informationsinsamling, medling, förlikning och för att underlätta dialog där så är lämpligt.
- j) Samordna med övriga EU-institutioner (t.ex. Europeiska kommissionen, Europeiska ombudsmannen, Europaparlamentets utskott för framställningar) och internationella organisationer (t.ex. Århuskonventions tillämpningskommitté) där så är lämpligt.
- k) Rapportera om resultat, lämna förslag på korrigeringsåtgärder och/eller rekommendationer rörande möjliga förbättringar av nuvarande förfaranden om dessa rekommendationer är resultatet av att administrativa missförhållanden har upptäckts, och utfärda sina rapporter för överlämnande till EIB:s direktion eller EIF:s vd för övervägande.
- l) Utarbeta lämpliga svar till klaganden eller, vid behandling av klagomål som lämnats in mot EIB-gruppen hos andra institutioner/organ, till den relevanta institutionen (t.ex. EO, EDPS).
- m) Säkerställa att satta och/eller överenskomna tidsfrister och tillkännagivanden respekteras.
- n) Vid behov övervaka genomförandet av de överenskomna rekommendationerna.

6.1.2 Efter registrering innefattar hanteringsprocessen för klagomål följande steg:

- **Inledande bedömning.**
- **Utredning**, om det bedöms nödvändigt efter den inledande bedömningen.
- **Medling**, om tillämpligt och överenskommet av de delaktiga parterna.
- **Rapportering.**
- **Samråd** om förslagen till rapporter.
- **Avslutande** av ärendet och utfärdande av slutrapport.
- **Uppföljning** av rekommendationer om tillämpligt.

6.1.3 För att säkerställa att resurserna utnyttjas effektivt och ändamålsenligt anpassas de olika faserna i processen för klagomålshantering till (i) hur komplext klagomålet är, (ii) förekomsten av "varningsflaggor" som visar att klagomålet kan vara välgrundat och (iii) de fakta som kommit fram under bedömnings/utredningsprocessen. Därför anpassas de olika faserna när det gäller uppgifter som utförs, hur omfattande analys som utförs, omfattningen av intressenters åtagande och belopp för tilldelade resurser.

6.1.4 Klagomål som lämnas till EIB-CM leder inte till att de åtgärder/försummelser och beslut som ifrågasätts skjuts upp. Under hanteringen av klagomålet kan EIB-CM ändå lämna specifika rekommendationer till EIB:s direktion eller EIF:s vd om så är lämpligt.

## 6.2 Undersökningsmetod

6.2.1 Den skriftliga blanketten som består av korrespondens mellan berörda parter och den interna översynen utgör EIB-CM:s huvudsakliga utredningsförfarande.

6.2.2 Beroende på typen av enskilda klagomål kan EIB-CM använda en rad ytterligare utredningsmetoder, inklusive, men inte begränsat till att:

- kontakta den klagande, människor som berörs, statstjänstemän och projektmyndigheter i det land där projektet är lokaliserat, initiativtagare till projekt/transaktioner som finansieras av EIB-gruppen samt företrädare för lokala och internationella icke-statliga organisationer,
- besöka projektplatser,
- be om skriftliga eller muntliga redogörelser om specifika frågor från den klagande, personer som påverkas, oberoende experter, stats- eller projektjänstemän, initiativtagare till projekt/transaktioner som finansieras av EIB-gruppen, EIB-gruppens personal eller lokala eller internationella icke-statliga organisationer,
- anlita oberoende experter för att undersöka specifika frågor i anslutning till klagomålet.

6.2.3 EIB-CM förbinder sig att ta kontakt med den klagande, och alla relevanta interna och externa intressenter generellt, för att genom en strukturerad dialog samla in ytterligare uppgifter och information som är relevanta för att hantera klagomålet. Vid genomförande av sitt arbete tillämpar EIB-CM sina förfaranden som vid behov innefattar intressenters deltagande beroende på typen av klagomål och klagande. Det är viktigt att behandlingen av dessa klagomål tar lämplig hänsyn till förhållandet mellan EIB-gruppen och projektinitiativtagaren som, om inget annat överenskomms, hanteras av behörig avdelning inom EIB-gruppen. Förfaranden och resultat bör dessutom (i) ske i rätt

tid och vara tydliga och bestämda när det gäller hur länge utredningen/översynen av regelefterlevnad eller medlingen ska pågå, (ii) involvera EIB-gruppens avdelningar och (iii) vara konsekvent över tid.

- 6.2.4 Så snart det är möjligt och med lämpligt beaktande av typen av klagomål inrättar EIB-CM en process för lösning genom samarbete i syfte att lösa tvisten genom att (i) uppnå bättre och gemensam förståelse, (ii) öka tilliten mellan parterna och (iii) försöka nå en gemensamt överenskommen lösning.
- 6.2.5 För varje tillåtligt klagomål redovisar EIB-CM sina resultat och slutsatser. När så är lämpligt sker detta i form av en rapport om slutsatser eller en rapport om medling vilket beskrivs i förfarandena.
- 6.2.6 I rapporten om slutsatser kan EIB-CM föreslå operativa korrigeringsåtgärder och ge rekommendationer för förbättring av befintliga policyer och/eller förfaranden om dessa rekommendationer är resultatet av att administrativa missförhållanden har upptäckts. Korrigeringsåtgärder som överenskommit med avdelningar eller godkänts av EIB:s direktion (respektive EIF:s vd för ärenden som rör EIF) måste innefatta en genomförandeplan liksom en detaljerad tidsfrist. EIB-CM övervakar tillsammans med EIB-gruppens berörda avdelningar genomförandet av överenskomna korrigeringsåtgärder och rekommendationer när så är lämpligt, och i vilket fall som helst senast 24 månader efter rapporten om slutsatser.
- 6.2.7 Om anklagelserna i klagomålet gäller överträdelse av EU-lagstiftning i projekt belägna inom EU kan EIB-CM rekommendera att EIB-gruppen informerar Europeiska kommissionens generalsekreterare om klagomålet och vidarebefordra den slutliga rapporten med slutsatser.
- 6.2.8 Om den klagande anser att de överenskomna korrigeringsåtgärderna inte genomförs korrekt eller inom den beslutade tidsfristen kan han eller hon lämna in ett klagomål och EIB-CM ser över ärendet igen.

#### Projektcykel

- 6.2.9 Om ett klagomål rörande ett projekt lämnas in före stadiet då projektet utvärderas<sup>11</sup> lämnas ärendet vidare till relevanta avdelningar. Klagomål om transaktioner för tekniskt stöd i samband med ett projekt som kan övervägas av EIB granskas på egna meriter, enbart på administrativa grunder.
- 6.2.10 Om ett klagomål rörande ett projekt kommer in på utvärderingsstadiet<sup>12</sup> och den åtgärd som ifrågasätts ännu inte har vidtagits (eller, vid försummelse, tidsfristen för EIB-gruppen för att vidta en åtgärd ännu inte har löpt ut) underrättas berörda avdelningar om klagomålet och det följs upp av EIB-CM i linje med EIB-CM:s förfaranden. Så snart förslaget om finansiering godkänts av EIB:s direktion, respektive EIF:s styrelse, används tillämplig process för hantering av klagomålet, beroende på typen av klagomål<sup>13</sup>.

### 6.3 Samråd

- 6.3.1 EIB-CM:s arbete bygger på samråd med berörda intressenter. Målet med samrådsförfarandet är att:

- undanröja sakfel och/eller försummelse,
- klargöra frågor som har missförstått,
- vid behov tillhandahålla betydande och väsentlig ny bevisning,
- vid behov införliva fattade beslut, baserat på de resultat och slutsatser som lagts fram,
- framföra synpunkter på innehållet i anklagelserna.

- 6.3.2 Samråd innebär att (i) be om kommentarer och (ii) beakta dem.

När det gäller (i) kan processen inte blockeras om samrådet inte besvaras. Om inga kommentarer erhållits vid tidsfristens slut går EIB-CM vidare till nästa steg baserat på en underförstådd överenskommelse.

När det gäller (ii) måste EIB-CM bemöta kritiska kommentarer om sina resultat och rekommendationer, men behöver inte få godkännande från de parter som har blivit tillfrågade innan processen går vidare till nästa steg.

<sup>11</sup> Före EIB:s direktionens beslut att utvärdera.

<sup>12</sup> Efter EIB:s direktionens beslut att utvärdera.

<sup>13</sup> I många fall godkänns projektet tillsammans med en rad villkor som ska uppfyllas av låntagaren innan EIB betalar ut medlen. I dessa fall maximerar EIB-CM samarbetet med avdelningarna för att trygga en bra samordning mellan avdelningarnas pågående arbete och EIB-CM:s verksamhet.

## 7. Externa relationer

- 7.1 Om ett klagomål gäller ett EIB-projekt eller en EIF-transaktion som involverar andra internationella finansinstitut som har en oberoende mekanism för ansvarsskyldighet kommer EIB-CM att informera dessa övriga medfinansierande instituts klagomålsmekanismer om klagomålet kan tas upp till prövning och enheten ska också sträva efter att samarbeta med denna mekanism. Samarbetsmöjligheterna innefattar informationsutbyte där hänsyn tas till skillnader mellan mekanismerna vad gäller befogenheter, policyer och förfaranden vid behandling av klagomål och skyldigheten till tystnadsplikt, krav på konfidentialitet och dataskydd. Resultat och slutsatser från EIB-CM är emellertid oberoende.
- 7.2 EIB-CM är medlem i arbetsgruppen inom den oberoende mekanismen för ansvarsskyldighet för internationella finansinstitut och deltar i gruppens regelbundna möten.
- 7.3 EIB-CM har proaktiva kontakter och samarbetar med alla relevanta externa institutioner, organ och icke-statliga aktörer, inklusive men inte begränsat till EO, andra funktioner för klagomålsmekanismer, externa experter och organisationer i civilsamhället.

## 8. Offentliggörande och medvetandegörande

- 8.1 EIB-gruppens policy och förfaranden för mekanismen för klagomålshantering är tillgänglig på Europeiska unionens alla officiella språk, både på EIB:s och EIF:s webbplats och i pappersformat.
- 8.2 På EIB-gruppens startsida på webbplatsen finns en direktlänk till EIB-CM:s webbplats ([www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)) där omfattande och uppdaterad information om roll och förfaranden för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering, inklusive övergripande statistisk information, publiceras på Europeiska unionens samtliga officiella språk. För de bland allmänheten som inte har tillgång till internet publiceras en broschyr med ett bifogat formulär för klagomål som distribueras via EIB-gruppens externa kontor till lokala organisationer i civilsamhället och övriga medborgare.
- 8.3 Ytterligare information om EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering är tillgänglig via informativa verktyg som distribueras via EIB-gruppens officiella delegationer inom och utanför EU, exempelvis projekthandlingar som är tillgängliga för allmänheten eller genomgångar till externa intressenter vid projektsamråd.
- 8.4 EIB-gruppen är angelägen om att öka medvetenheten om EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering inom alla områden av sin verksamhet. EIB-CM satsar därför på att arrangera medvetandehöjande möten med organisationer i civilsamhället och allmänheten i regioner där EIB-gruppen är verksam. EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering satsar dessutom på att organisera återkommande interna uppsökande möten med personalen vid EIB-gruppens avdelningar, för att förbättra den gemensamma förståelsen för mekanismen.
- 8.5 Andra kommunikationsinitiativ kan komplettera dessa åtgärder med målet att EIB-gruppens policyer om ansvarighet ska nå så många som möjligt.
- 8.6 Med beaktande av den klagandes tillämpliga krav på konfidentialitet, liksom skydd av personuppgifter för tredje part, lämnas och uppdateras följande information regelbundet på särskild plats på EIB:s webbplats (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- Så här används mekanismen.
  - Formulär för klagomål.
  - Policy och förfaranden.
  - Klagomål:
    - viktig information (t.ex. anklagelser, sammanfattning, ställning),
    - rapport om inledande bedömning (slutlig version),
    - rapport om slutsatser (slutlig version),
  - årsrapporter,
  - övrigt.
- 8.7 EIB-CM:s webbplats kommer att innehålla ett offentligt register över klagomål med detaljerad och uppdaterad information om alla ärenden, inklusive uppföljningsåtgärder och skälet till att respektive ärende har avslutats. Information som offentliggörs tar hänsyn till tillämpliga konfidentialitetskrav.

## **9. Översyn och samråd**

- 9.1 Minst vart femte år beaktar EIB-CM behovet av att genomföra en översyn av denna policy, inbegripet samråd med EIB-gruppens intressenter. I linje med den operativa strukturen för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering (bestående av en intern och en extern del) ser EIB-gruppen över sin mekanism för klagomålshantering i nära samarbete med Europeiska ombudsmannen.
- 9.2 Angelägenheter som tas upp av organisationer i civilsamhället, liksom förslag från internationellt erkända konsultföretag specialiserade inom ansvarighet, bedöms och EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering anpassas i enlighet med bedömningarna i syfte att införliva lämpliga synpunkter.
- 9.3 Policyn för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering godkänns av EIB:s och EIF:s styrelse efter förslag från EIF:s direktion och EIF:s vd/vvd. Vid behov kan EIB:s direktion och EIF:s vd/vvd ändra förfarandena för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering på grundval av ett förslag från EIB-CM, i samråd med EIB-gruppens avdelningar och efter samråd med Europeiska ombudsmannen, och samtidigt säkerställa att ändringen är förenlig med bestämmelserna i policyn.

## **Bilaga 1 EUROPEISKA OMBUDSMANNEN**

### **1. Vem kan klaga?**

- 1.1. Om EU-medborgare eller varje fysisk eller juridisk person som är bosatt eller har sitt säte i en av EU:s medlemsstater upplever att EIB-gruppen inte har behandlat deras klagomål i tid och/eller på ett korrekt sätt kan de enligt artikel 228 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, och oavsett om de är direkt berörda av det påstådda administrativa missförhållandet, lämna in ett klagomål mot EIB-gruppen till Europeiska ombudsmannen.
- 1.2. Efter att ett samförståndsavtal undertecknats av EIB-gruppen och Europeiska ombudsmannen förbinder sig Europeiska ombudsmannen att använda sin egen initiativrätt systematiskt för att hantera klagomål som lämnats in mot EIB av icke berättigade klagande.

### **2. Så klagar du**

- 2.1. Ett klagomål kan lämnas in till Europeiska ombudsmannen på något av Europeiska unionens officiella språk, och ska tydligt ange vem som framför klagomålet och grunderna för klagomålet. Klagomålet kan lämnas in via post, fax eller e-post. För att säkerställa att all nödvändig information lämnas finns ett formulär för klagomål på Europeiska ombudsmannens kontor eller på följande webbplats: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

### **3. Klagomålets ärende**

- 3.1. Klagomål mot EIB-gruppen kan gälla påstådda administrativa missförhållanden i EIB-gruppen vid dess beslut, åtgärder och/eller försummelse. Europeiska ombudsmannens arbete har hittills visat att de vanligaste anklagelserna gäller administrativa missförhållanden, underlåtenhet att ge svar, onödigt försening, vägran att ge information, orättvis behandling, diskriminering och maktmissbruk.

#### **a. Tillåtlighet**

Europeiska ombudsmannen kan inte undersöka klagomål mot nationella, regionala eller lokala myndigheter i Europeiska unionens medlemsstater, även om klagomålen gäller EIB-gruppens verksamhetsområden. Dessa klagomål ska ställas till nationella/lokala/särskilda ombudsmän eller utskott för framställningar i nationella och regionala parlament.

Europeiska ombudsmannen kan inte behandla ärenden som för närvarande behandlas i domstol eller som redan har avgjorts i domstol.

Innan klaganden vänder sig till Europeiska ombudsmannen ska de ha tillgång till EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering. Europeiska ombudsmannen anser att redogörelsen för hur EIB-gruppen har hanterat de frågor som tagits upp i klagomålet via de interna systemen och förfarandena är rätt utgångspunkt för hans egen översyn. Klagomål ska därför innehålla en förklaring till varför de klagande bestrider redogörelsen eller EIB-gruppens ståndpunkt i denna<sup>14</sup>.

#### **b. Tidsfrist för klagomål**

Ett klagomål ska lämnas in inom två år från den dag då de omständigheter som klagomålet grundar sig på blev kända av personen som lämnar in klagomålet.

---

<sup>14</sup> I artikel 2.4 i Europeiska ombudsmannens stadga föreskrivs att ett klagomål måste "föregås av lämpliga administrativa hänvändelser till de berörda institutionerna och organen." Se även samförståndsavtal mellan Europeiska ombudsmannen och Europeiska investeringsbanken, juli 2008.

**c. Resultat av förfarandet inför Europeiska ombudsmannen**

Om ombudsmannen anser att ett klagomål kan lösas ska han söka en lösning med berörd institution. Ombudsmannen kan även lämna förslag till förbättring av frågor som rör undersökningen. Om ombudsmannen finner att det inte förekommit några administrativa missförhållanden, att en lösning har hittats eller att inga ytterligare undersökningar är motiverade ska undersökningen avslutas med ett beslut där resultatet framgår.

Om ombudsmannen anser att det föreligger administrativa missförhållanden ska denne lämna lämplig(a) rekommendation(er) till den berörda institutionen och be den att yttra sig inom tre månader. Efter att ha analyserat institutionens yttrande och eventuella kommentarer från den klagande kan ombudsmannen avsluta undersökningen och redogöra för slutresultatet. Om institutionen inte accepterar rekommendationerna från ombudsmannen kan denne lämna en särskild rapport till Europaparlamentet.



CORPORATE

EIB-gruppen

# Policy för mekanismen för klagomålshantering

November 2018



Europeiska  
investeringsbanken



EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND

Europeiska investeringsbanken  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)