

CORPORATE

EIB-Gruppen

Politik for klagemekanismen

November 2018



Den Europæiske
Investeringsbank-Gruppe



Den
Europæiske
Investeringsbank

EI's bank



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

POLITIK FOR EIB-GRUPPENS KLAGEMEKANISME

November 2018

Indhold

Ordliste	3
INDLEDNING	5
POLITIK:	7
1. Omfang	7
2. Vejledende principper	7
3. Fejl eller forsømmelser	8
4. Klagen	8
4.1 Generelt	8
4.2 Klagekategorier og forskellige procedurer	9
4.3 Antagelighed	9
4.4 Tidsfrister for håndtering af klager	10
4.5 Eskalering til Den Europæiske Ombudsmand	11
4.6 Oplysning og offentliggørelse	11
4.7 Databeskyttelse	12
5. Afdelingen for EIB-Gruppens klagemekanisme	12
5.1 Afdelingen for klagemekanismens rolle	12
5.2 Bemyndigelse og ansvarsområde	13
5.3 Funktioner	13
5.4 Regelmæssig indberetning	14
6. Håndtering af klager	14
6.1 Opgaver	14
6.2 Undersøgelsesmetoder	15
6.3 Høring	16
7. Eksterne forbindelser	17
8. Offentliggørelse og oplysning	17
9. Gennemgang og høring	18
Bilag 1 DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND	19
1. Hvem kan klage?	19
2. Hvordan klager man?	19
3. Klagens indhold	19
a. Antagelighed	19
b. Tidsfrist for klager	19
c. Resultatet af Den Europæiske Ombudsmands sagsbehandling	20

Ordliste

CSO'er:	Civilsamfundsorganisationer.
Konklusionsrapport:	Rapport om klagemekanismens undersøgelse samt resultater og konklusioner i sager efter compliancegennemgang.
EIB-CM:	Afdelingen for EIB-Gruppens klagemekanisme.
EIB-Gruppen:	Dannet i 2000 og består af EIB og EIF.
EIB:	Den Europæiske Investeringsbank.
EIB-Gruppens beslutningstagende organer:	Afhængig af, hvilket medlem af EIB-Gruppen der berøres af klagen, kan dette begreb dække bestyrelsen og/eller direktionen (EIB) eller den administrerende direktør/viceadministrerende direktør (EIF) eller EIF's bestyrelse.
EIB-Gruppens ledelse:	Afhængig af, hvilket medlem af EIB-Gruppen der berøres af klagen, kan dette begreb dække direktionen og/eller generaldirektørerne (EIB) eller den administrerende direktør (EIF).
EIB-Gruppens ansatte:	Alle EIB-Gruppens medarbejdere, som har en ansættelseskontrakt med EIB eller EIF.
EIB-projekt:	Et projekt, der modtager finansiel støtte fra EIB.
EIF:	Den Europæiske Investeringsfond.
EIF CE/DCE:	EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør.
EO:	Den Europæiske Ombudsmand.
EDPS:	Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse.
Indledende vurderingsrapport:	Rapport, der indeholder i) en indledende vurdering af klagenes problemer med de miljømæssige og sociale virkninger eller forvaltningsmæssige aspekter af transaktioner/projekter finansieret af EIB-Gruppen og ii) konkrete forslag til det videre forløb med en samarbejdsorienteret proces eller en undersøgelse/compliancegennemgang.
Mæglingsrapport:	Rapport, der indeholder i) en beskrivelse af mæglingsprocessen og ii) dens resultater, som fremsendes til mæglingssparterne samt til EIB's ledelse og/eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør.
Samarbejdsorienteret problemløsningsproces:	EIB-CM's proces til at nå holdbare løsninger, som alle parter kan acceptere. Processen omfatter flere elementer: fremme af udveksling af oplysninger, dialog/forhandling, fælles fact-finding og formel mægling/forlig.
Mæglingsaftale:	Aftale, der indeholder aftalepunkterne og de forpligtelser, som mæglingssparterne har påtaget sig. Sidstnævnte parters undertegnelse af aftalen markerer afslutningen på mæglingsprocessen i EIB-CM-regi.
Fejl eller forsømmelser:	Som defineret i afsnit 3.
Personale:	De relevante personaleafdelinger i EIB-Gruppen.
Politikdokumentet:	Et dokument for EIB-Gruppen, der beskriver, hvordan EIB-Gruppen tilsigter at opfylde sin mission på et bestemt område ved at fastlægge standarder.
Proceduredokumentet:	Et dokument for EIB-Gruppen, der omsætter standarder i praksis ved at fastlægge rækkefølgen af handlinger eller instrukser, der skal følges med henblik på at sikre, at EIB-Gruppen overholder sine standarder.
Projektets "indflydelsesområde":	Områder, enkeltpersoner og lokalsamfund, der påvirkes ud over projektets eller aktivitetens fodaftryk af de samlede virkninger af yderligere planlagt udvikling af projektet eller andre kilder eller tilsvarende virkninger i det geografiske område, eventuelle eksisterende projekter eller forhold samt andre former for udvikling, der er forbundet med projektet, og som realistisk kan forventes på tidspunktet for udførelsen af due diligence. Ud over det geografiske eller rumlige indflydelsesområde bør den tidsmæssige indflydelse også bestemmes.
Forordninger:	Sekundære EU-retsakter, som er bindende lovgivning.

- Arbejdsdag:** Hverdage (undtagen lørdage, søndage og helligdage), hvor EIB-Gruppen kan drive virksomhed.
- Standarder:** Minimumskrav til kvaliteten af EIB-Gruppens handlinger (f.eks. fastlægger EIB miljømæssige og sociale standarder for sine finansieringer med hensyn til de miljømæssige og sociale virkninger af EIB-finansierede projekter).
- TEUF:** Traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

INDLEDNING

EIB-Gruppen består af Den Europæiske Investeringsbank (EIB)¹ og Den Europæiske Investeringsfond (EIF)². EIB er Den Europæiske Unions, (EU's) finansieringsorgan, og dens kapital tegnes af EU's medlemsstater. EIB's vedtægter er en protokol til traktaten om Den Europæiske Union og traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde. Under udøvelsen af sine aktiviteter er EIB-Gruppen bundet af traktaterne og vedtægterne for henholdsvis EIB og EIF samt af EU's relevante lovgivning og regelsæt. Derfor skal EIB-Gruppen sikre i sine handlinger, at dens forskellige aktiviteter støtter og gennemfører EU's politikker. Inden for Gruppen yder EIB primært mellemlange og langfristede banklån, mens EIF er specialiseret i venturekapitalinvesteringer og yder garantier og modgarantier til små og mellemstore virksomheder (SMV'er). En ikke-udtømmende liste over EIB's og EIF's politikdokumenter findes på henholdsvis EIB's websted, <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, og EIF's websted, http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Som en del af EU's institutionelle ramme og inden for traktaternes grænser er EIB og EIF underlagt EU-Domstolens kompetence, mens Den Europæiske Revisionsret undersøger, hvordan de EU-midler, der forvaltes af EIB-Gruppen, anvendes. Derudover falder EIB-Gruppens aktiviteter ind under mandatet for Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) i medfør af EF-forordning 883/2013 og falder ind under Den Europæiske Ombudsmands og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelses mandat. Endvidere kan EIB's adfærd anfægtes over for Århus-konventionens compliancekomité.

Traktaterne og EIB's vedtægter sikrer EIB operationel og finansiell autonomi, således at den kan fungere effektivt som en finansiell institution. EIB er en vigtig partner i den finansielle sektor, særligt for så vidt angår låntagning på kapitalmarkederne og finansiering af projekter. Desuden arbejder EIB tæt sammen med andre internationale finansieringsinstitutioner, multilaterale udviklingsbanker og bilaterale udviklingsbanker, særlig når den medvirker til virkeliggørelsen af EU's politikker for udviklingsbistand og eksternt samarbejde.

EIF er EU's hovedleverandør af risikofinansiering til små og mellemstore virksomheder samt mid-caps, og dens hovedmission er at gøre det lettere for dem at opnå finansiering. EIF udformer og udvikler venture- og vækstkapitalprodukter, garantier og mikrofinansieringsinstrumenter, der er specifikt målrettet dette markedssegment. I denne rolle fremmer EIF EU-mål, som støtter innovation, forskning og udvikling, iværksættervirksomhed, vækst og beskæftigelse.

EIB-Gruppen påser, at dens aktiviteter overholder EU's lovgivning og politikker. I lande, hvor disse ikke finder anvendelse, bruger EIB EU's lovgivning og politikker som rettesnor i udførelsen af sine aktiviteter. I sit daglige arbejde tager EIB-Gruppen hensyn til bankverdens og den finansielle sektors standarder og praksis, særlig på områder, der ikke direkte er dækket af EU-lovgivning.

Håndtering af klager af enhver art er et ansvarsområde i hele EIB-Gruppen, da det bidrager til at forbedre EIB-Gruppens resultater og produkter. Med dette formål for øje og på grundlag af et aftalememorandum indgået med Den Europæiske Ombudsmand har EIB-Gruppen en todelt klagemekanisme med en intern del – afdelingen for klagemekanismen – og en eksternt del – Den Europæiske Ombudsmand. Dette todelte system med et eksternt og uafhængigt organ gør klagemekanismen enestående blandt multilaterale udviklingsinstitutioner.

Med henblik på at styrke og formalisere sin klagemekanisme offentliggør EIB-Gruppen de relevante politik- og proceduredokumenter vedrørende håndtering af klager fra medlemmer af offentligheden, som er eller føler sig berørt af EIB-Gruppens beslutninger, handlinger eller undladelser. Politik- og proceduredokumenterne for klagemekanismen er udarbejdet for EIB-Gruppen.

EIB-Gruppens klagemekanisme er et værktøj til offentlig ansvarlighed og en del af EU's institutionelle ramme. Den giver mulighed for alternativ og forebyggende løsning af konflikter mellem klagere og EIB-Gruppen. Desuden bistår afdelingen for klagemekanismen EIB-Gruppen med sigte på det fælles mål om god forvaltningsskik ved at rådgive om eventuelle forbedringer med hensyn til udførelsen af dens aktiviteter.

¹ Den Europæiske Investeringsbank (EIB) – www.eib.org

² Den Europæiske Investeringsfond (EIF) – www.eif.org

Et af de vigtigste formål med EIB-Gruppens klagemekanisme er at sikre retten til at blive hørt og klageretten for EIB-Gruppens interessenter og således give dem mulighed for at give udtryk for deres bekymringer vedrørende fejl eller forsømmelser.

Det er ikke hensigten med dette dokument at indrømme de personer, der indgiver en klage i henhold til proceduren heri, en yderligere klageadgang.

Den 12. og 13. november 2018 vedtog EIB's og EIF's respektive bestyrelser, efter en offentlig høringsproces, denne udgave af politikken for EIB-Gruppens klagemekanisme.

POLITIK:

1. Omfang

- 1.1. Politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme gælder for klager med påstand om fejl eller forsømmelser, der er indgivet mod EIB-Gruppen.
- 1.2. Når et medlem af offentligheden udøver retten til at indgive en klage over EIB-Gruppen, har vedkommende adgang til en todelt procedure med en intern del – afdelingen for klagemekanismen (EIB-CM) – og en ekstern del – Den Europæiske Ombudsmand. EIB og Den Europæiske Ombudsmand undertegnede et aftalememorandum herom i 2008.
- 1.3. EIB-Gruppens klagemekanisme er en proces, hvor alle de involverede aktører spiller sammen, og den ledes og koordineres af EIB-CM.
- 1.4. Medlemmer af offentligheden, som ikke kender politikkerne, procedurerne eller standarderne for EIB-Gruppen, kan også klage. De behøver ikke at identificere den konkrete politik, procedure eller standard og heller ikke direkte at anfægte EIB-Gruppens manglende overholdelse af konkrete politikker, procedurer eller standarder.
- 1.5. EIB-Gruppens politik om at forebygge og afværge forbudt adfærd i EIB og EIF's aktiviteter gælder for påstande om svig, korruption, hemmelige aftaler, tvang, hindring, hvidvask af penge samt terrorfinansiering ("forbudt adfærd"). Yderligere oplysninger om, hvordan sådanne påstande skal indberettes, findes på henholdsvis EIB's³ og EIF's websted⁴.
- 1.6. Indgivelse af en klage til EIB-Gruppens klagemekanisme berører ikke de regler, der gælder for klagerens/klagerens adgang til at anlægge sag ved EU-Domstolen på de betingelser, der er fastsat i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.
- 1.7. Derudover afgøres tvistigheder, i henhold til artikel 27 i EIB's vedtægter, mellem på den ene side EIB og på den anden side dens långivere, låntagere eller tredjemand af de kompetente nationale domsmyndigheder, med forbehold af den kompetence, som er tillagt EU-Domstolen.

2. Vejledende principper

- 2.1 Med forbehold af gældende juridiske begrænsninger er EIB's klagemekanisme *gennemsigtig* i sit arbejde og sine resultater.
- 2.2 EIB-CM er *uafhængig* af EIB-Gruppens ansvarlige tjenestegrene for de aktiviteter, som klageren anfægter.
- 2.3 EIB-CM besvarer *effektivt* og *inden for rimelig tid* henvendelser vedrørende fejl eller forsømmelser fra personer, der er berørt af eller føler sig berørt af EIB-Gruppens afgørelser.
- 2.4 EIB-CM er *tilgængelig* for de berørte personer, deres repræsentanter og/eller interesserede organisationer eller enkeltpersoner. Dens hovedformål er at undersøge og analysere klager med henblik på at udarbejde substantielle svar inden for rimelig tid.
- 2.5 EIB-Gruppens klagemekanisme er med udgangspunkt i disse principper underlagt en åben offentlig høringsproces med EIB-Gruppens forskellige interessenter.
- 2.6 Personer, der har indgivet klager til EIB-Gruppens klagemekanisme, må ikke udsættes for nogen form for gengældelsesforanstaltninger, misbrug eller forskelsbehandling baseret på det faktum, at de har gjort brug af deres klageret. Det gælder for EIB-Gruppen samt alle øvrige modparter med en forretningsmæssig relation til EIB-Gruppen. EIB-Gruppen er forpligtet til at træffe foranstaltninger til at forebygge og imødegå mulige risici for gengældelse mod klager og personer berørt af klagen.

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. Fejl eller forsømmelser

- 3.1. Fejl eller forsømmelser er ringe eller forfejlet administration. Dette opstår, hvis EIB-Gruppen ikke handler i overensstemmelse med de regler eller principper, den er bundet af, herunder sine egne politikker, standarder og procedurer. Eksempler på fejl eller forsømmelser er bl.a. administrative uregelmæssigheder, ulovlig forskelsbehandling, ubegrundede afslag på anmodning om information, magtmisbrug, unødige forsinkelser samt EIB-Gruppens manglende overholdelse af sine egne forpligtelser vedrørende vurdering og overvågning af projekter finansieret af EIB-Gruppen.
- 3.2. Begrebet fejl eller forsømmelser omfatter bl.a. EIB-Gruppens manglende overholdelse af menneskerettigheder⁵, gældende lov eller principperne om god forvaltningsskik.
- 3.3. Fejl eller forsømmelser kan også vedrøre de miljømæssige eller sociale virkninger af EIB-Gruppens aktiviteter samt politikker relateret til projektcyklen eller øvrige politikker, der gælder for EIB-Gruppen. EIB-Gruppens forpligtelser vedrørende projekters overholdelse af national ret samt EU-retten er defineret i dens politikker og procedurer.
- 3.4. Fejl eller forsømmelser går altid på institutionen (et medlem af EIB-Gruppen) og ikke på de enkelte ansatte i institutionen.

4. Klagen

4.1 Generelt

- 4.1.1 En klage defineres som en skriftlig henvendelse vedrørende påståede fejl eller forsømmelser i EIB-Gruppen, der kan udmønte sig i tiltag fra EIB-Gruppens side med henblik på at genoprette compliance og god forvaltningsskik⁶.
- 4.1.2 Klager har forskellig karakter og indgives til særlige institutioner/funktioner alt efter klagens indhold.
- 4.1.3 En klage kan indgives ved skriftlig henvendelse til EIB-Gruppen, helst via e-mail til den specifikke e-mailadresse complaints@eib.org, ved udfyldelse af den elektroniske klageformular, der findes på følgende adresse: <http://www.eib.org/complaints/form>, via fax eller overbringes til EIB-CM, et lokalt repræsentationskontor for EIB-Gruppen eller en ansat i EIB-Gruppen.
- 4.1.4 Klageren kan formulere klagen på et officielt EU-sprog og har ret til at modtage et svar på samme sprog. For klager, der ikke indgives på et af de officielle EU-sprog, orienteres klageren om denne bestemmelse og anmodes om at indlevere en kopi af klagen på et af de officielle EU-sprog. For klager vedrørende långivningstransaktioner uden for EU bestræber EIB-CM sig på om muligt at behandle klager og dokumenter på det officielle sprog i projektlandet.
- 4.1.5 Genstanden for klagen (helst inklusive de påståede fejl eller forsømmelser) angives tydeligt om muligt sammen med klagerens krav, dvs. hvad klageren konkret forventer at opnå med klagen. Alle relevante oplysninger vedlægges klagen. Klageren kan anmode om en undersøgelse/compliancegennemgang eller mægling. EIB-CM kan ved yderligere henvendelse søge at afklare klagerens spørgsmål. I bredt formulerede klager kan EIB-CM identificere alle de elementer, som i det væsentlige kan betragtes som påstande om fejl eller forsømmelser, og som falder ind under EIB-CM's mandat.
- 4.1.6 Medlemmer af offentligheden opfordres til at rette anmodninger om adgang til oplysninger samt spørgsmål om henholdsvis EIB's eller EIF's finansieringsfaciliteter, programmer, aktiviteter, organisation og formål til infodesk@eib.org eller info@eif.org.

⁵ Hvad angår de projekter den finansierer, anvender EIB-Gruppen en retlighedsbaseret tilgang, der afspejler principperne i EU's charter om grundlæggende rettigheder og FN's menneskerettighedserklæring.

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

4.2 Klagekategorier og forskellige procedurer

4.2.1 De forskellige procedurer, som er nærmere beskrevet i proceduredokumentet for EIB-Gruppens klagemekanisme, er følgende:

- **"Standardprocedure"** – gælder for alle klager, medmindre andet er angivet i proceduredokumentet for EIB-Gruppens klagemekanisme.
- **"Udvidet procedure"** – gælder M- og F-klager.
- **"Forenklet procedure"** – gælder for klager, der kan afgøres nemt og hurtigt. Det er især disse, som – afhængigt af bekymringerne i klagen – kan behandles pr. brev hurtigere og mere effektivt end via de forskellige trin i standardproceduren.

4.2.2 Desuden gælder den **"forebyggende procedure"** – for M- og F-klager, når den påståede aktivitet vedrører en beslutning eller handling, som ikke er truffet endnu, eller i tilfælde af undladelser, når tidsfristen for EIB-Gruppens handling ikke er udløbet, så EIB-Gruppens tjenestegrene får mulighed for at behandle de bekymringer, som klageren har givet udtryk for.

	Klagetyper
Klager vedrørende projekter/finansieringer	A – Adgang til oplysninger
	E – Miljømæssige og sociale virkninger af finansierede projekter/operationer
	F – Forvaltningsmæssige aspekter af finansierede operationer

	Klagetyper
Klager, der ikke vedrører projekter/operationer	A – Adgang til oplysninger
	C – Kunde- og investorforskel
	G – Egen forvaltning/administration, herunder egne udbud
	H – Menneskelige ressourcer

4.3 Antagelighed

4.3.1 En fysisk eller juridisk person, som nedlægger påstand om fejl eller forsømmelser i EIB-Gruppens afgørelser, handlinger og/eller undladelser, kan indgive en klage.

Klager, der falder uden for politikken for EIB-Gruppens klagemekanisme

4.3.2 EIB-CM behandler ikke klager over internationale organisationer, EIB-Gruppens modparter, f.eks. låntagere/initiativtagere, EU-institutioner og -organer, nationale, regionale eller lokale myndigheder (f.eks. ministerier, statslige styrelser og kommunalbestyrelser). I sådanne sager kan EIB-CM informere klageren om muligheden for at indgive klagen til en anden myndighed, som kan være kompetent til at behandle sagen.

4.3.3 EIB-CM behandler ikke klager over lovligheden af EIB's/EIF's politikker, som er vedtaget af EIB's/EIF's beslutningstagende organer, idet sådanne klager behandles af EIB's generalsekretær eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør.

4.3.4 EIB-CM behandler ikke klager vedrørende EIB-Gruppens investeringsmandat, finansierings- eller investeringsbeslutninger som sådan, kreditpolitik eller andre beslægtede og rent kommercielle beslutninger eller diskretionære bankmæssige beslutninger.

4.3.5 Klagemekanismen behandler ikke klager indgivet af EIB-Gruppens ansatte. Sådanne sager behandles af andre relevante interne mekanismer, f.eks. mekanismer under EIB's og EIF's respektive personaleafdelinger for så vidt angår arbejdsrelationer og/eller henholdsvis compliancedirektoratet og/eller EIF's compliancefunktion for så vidt angår EIB-Gruppens adfærdskodeks.

4.3.6 EIB-Gruppens klagemekanisme kan ikke behandle klager over projektudbud, som falder ind under mandatet for EIB's klagesystem for projektudbud.

- 4.3.7 EIB-Gruppens klagemekanisme kan ikke håndtere påstande om forbudt adfærd som defineret i EIB-Gruppens politikker for bekæmpelse af svig⁷. Sådanne påstande behandles af de kompetente tjenestegrene i EIB-Gruppen. Hvis det i løbet af undersøgelsen fremgår, at nogle af påstandene vedrører forbudt adfærd, overdrages den relevante del af klagen til EIB-Gruppens kompetente tjenestegrene i overensstemmelse med de relevante politikker og procedurer for EIB-Gruppen.
- 4.3.8 EIB-CM kan ikke behandle klager, som i) allerede er indgivet over et medlem af EIB-Gruppen til en anden administrativ instans eller domstolsinstans, eller ii) indgives efterfølgende, eller iii) allerede er afgjort af den anden administrative instans eller domstolsinstans. Verserende eller afsluttede undersøgelser af klager over tredjemand ved andre administrative instanser eller domstolsinstanser er dog ikke til hinder for, at EIB-CM undersøger EIB-Gruppens handlinger med hensyn til fejl eller forsømmelser.
- 4.3.9 Hvis en klage falder uden for politikken for EIB-Gruppens klagemekanisme, og en anden intern EIB-afdeling er kompetent til at håndtere klagen, overdrager klagemekanismen klagen til den relevante afdeling i overensstemmelse med kodeksen for god forvaltningsskik for EIB's ansatte i forholdet til offentligheden.

Kriterier for antagelighed

- 4.3.10 Klager skal indgives senest et år efter den dato, hvor klageren med rimelighed kunne få kendskab til de omstændigheder, der ligger til grund for påstanden.
- 4.3.11 Klager fra anonyme parter, klager uden kontaktoplysninger som f.eks. klagerens postadresse eller e-mailadresse, samt klager, der har til formål at opnå en økonomisk konkurrencemæssig fordel, eller som er vidtgående, præget af gentagelser, tydeligt useriøse eller ondsindede, afvises.
- 4.3.12 Klager over en långivningstransaktion eller M- eller F-klager er antagelige, for så vidt EIB-Gruppen har finansieret, godkendt eller i det mindste aktivt overvejer at finansiere⁸ operationen/projektet.

Klager vedrørende projekter

- 4.3.13 Selv om en klage kan være antagelig, kan der være begrænsninger med hensyn til behandling af klager, der er indgivet, efter at kontraktforholdet med låntageren/initiativtageren er ophørt (f.eks. efter fuld tilbagebetaling af lånet), da EIB ikke har mulighed for at genoprette overensstemmelse.
- 4.3.14 Et projekts initiativtager og de lokale myndigheder er ansvarlige for projektets overholdelse af internationale, EU-, nationale eller lokale standarder. EIB-Gruppen er dog forpligtet til at bekræfte, at dens gældende politikker, procedurer eller standarder er overholdt. Klager kan vedrøre ethvert aspekt af planlægning, implementering eller virkninger af EIB-Gruppens projekter, herunder, men ikke begrænset til:
- Due diligence for projektet
 - Hvorvidt der er truffet tilstrækkelige foranstaltninger til at afbøde projektets sociale og miljømæssige virkninger
 - Ordninger for involvering af berørte lokalsamfund, minoriteter og sårbare grupper i projektet
 - Overvågning af projektet.

4.4 Tidsfrister for håndtering af klager

- 4.4.1 EIB-Gruppen bestræber sig på at svare så hurtigt som muligt og sikrer, at pålagte og/eller aftalte forsinkelser og frister overholdes.
- 4.4.2 Tidsfristen for det endelige svar afhænger af klagens karakter og er defineret i proceduredokumentet. Tidsfristen kan med gyldig grund forlænges, efter at klageren er informeret herom. Behandling af klager, der er indgivet på andre EU-sprog end EIB's arbejdssprog (fransk og engelsk), kan medføre forlængelse af tidsfristen på grund af ekstra oversættelsestid.
- 4.4.3 Når EIB-CM er ude af stand til at svare klageren inden for den foreskrevne tidsfrist, oplyser EIB-CM klageren herom inden fristens udløb og giver en begrundelse for forsinkelsen.

⁷ Forbudt adfærd omfatter korrupsion, svig, hemmelige aftaler, tvang, hindring, hvidvask af penge og terrorfinansiering. Se EIB's politik for bekæmpelse af svig her: http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_da.pdf, og EIF's politik for bekæmpelse af svig her: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Direktionens projektvurderingsbeslutning udgør den formelle beslutning om aktivt at overveje at finansiere projektet.

4.4.4 I tilfælde af mægling vedrørende M- og F-klager forlænges tidsfristerne efter aftale med klageren for at give mulighed for, at interessenterne involveres i stort omfang, og for at håndtere legitime forventninger.

4.4.5 I lyset af de særlige karakteristika ved klager vedrørende adgang til oplysninger ("A"-klager) bestræber EIB-CM sig på at behandle henvendelsen hurtigst muligt. EIB-CM aftaler så vidt muligt tidsfristerne i samråd med klageren.

4.5 Eskalering til Den Europæiske Ombudsmand

4.5.1 Klagerne, der ikke er tilfredse med resultatet af proceduren hos EIB-CM eller med EIB-Gruppens svar, kan indgive en klage over fejl eller forsømmelser i EIB-Gruppen til Den Europæiske Ombudsmand.

4.5.2 I sin endelige besvarelse vil EIB-Gruppen påse, at klagerne orienteres om muligheden for at indgive en klage til Den Europæiske Ombudsmand.

4.5.3 Den Europæiske Ombudsmand blev oprettet i 1992 ved Maastrichttraktaten og har til formål at behandle klager om påståede fejl eller forsømmelser fra Den Europæiske Unions institutioner og organer. Borgere i EU og/eller personer med bopæl i EU kan således indgive en klage over påståede fejl eller forsømmelser hos EIB-Gruppen til Den Europæiske Ombudsmand, såfremt EIB-Gruppens besvarelse anses for utilfredsstillende.

4.5.4 Med henblik på at styrke adgangen til EIB-Gruppens klagemekanisme for personer, der ikke er borgere i EU eller ikke har bopæl i en EU-medlemsstat, har EIB og Den Europæiske Ombudsmand underskrevet et aftalememorandum, i henhold til hvilket Den Europæiske Ombudsmand har forpligtet sig til systematisk at gennemgå klager, der er blevet afvist alene på baggrund af EF-traktatens artikel 195 (nu artikel 228 TEUF)⁹, og som er indgivet af personer, der ikke er borgere i og/eller har bopæl i EU.

4.5.5 Derudover fastlægger aftalememorandummet arbejdsordninger vedrørende grundlaget for Ombudsmandens undersøgelse, omfanget af Ombudsmandens gennemgang og anerkendelsen af EIB's interne mekanisme som den forudgående administrative tilgang, der er påkrævet i henhold til artikel 2, stk. 4, i Ombudsmandens statut¹⁰. Bilag I indeholder yderligere oplysninger om Den Europæiske Ombudsmand.

4.6 Oplysning og offentliggørelse

4.6.1 Med henblik på gennemsigtighed behandles klager ikke som fortrolige. En ikke-fortrolig behandling betyder, at EIB-Gruppen har tilladelse til at videregive oplysninger, afgivet i enhver form, til de relevante interne og eksterne parter med henblik på behandling af klagen.

4.6.2 Klagerne har ret til at angive i deres meddelelse, at klagen skal behandles fortroligt. Fortrolig behandling kan i alvorlig grad begrænse EIB-CM's muligheder for at behandle klagen og fritager ikke EIB-Gruppen fra forpligtelsen til at give de kompetente myndigheder i EU adgang til klagen.

4.6.3 I forbindelse med bekræftelsen af modtagelse anmodes klagerne om at give samtykke til, at EIB-CM videregiver deres navne til eksterne interessenter.

4.6.4 Medmindre klageren har anmodet om fuld fortrolighed, offentliggøres alle antagelige klager på EIB's websted med et sammendrag af sagen, EIB-CM's konklusioner og de relevante rapporter. Klagerens identitet offentliggøres kun, hvis klageren har givet samtykke dertil (artikel 4.6.3).

4.6.5 Adgang til oplysninger vedrørende dokumenter, der knytter sig til klagen, er underlagt bestemmelserne i EIB-Gruppens politik for transparens.

4.6.6 Anmodninger om oplysninger, der knytter sig til klagen eller klagerens/klagernes yderligere korrespondance, kan medføre længere tidsfrister end anmodninger, der rettes direkte til EIB-Gruppens kompetente tjenestegrene gennem de procedurer, der er fastsat i EIB-Gruppens politik for transparens.

⁹ Klageren er ikke borger i/har bopæl i (eller i tilfælde af en juridisk person har ikke hjemsted i) en EU-medlemsstat.

¹⁰ Europa-Parlaments afgørelse nr. 94/262 af 9. marts 1994 vedrørende ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv, EFT 1994, L 113, s. 15.

4.7 Databeskyttelse

4.7.1 Klager kan indeholde personoplysninger vedrørende klageren/klagerne eller tredjemand. EIB-Gruppens behandling af personoplysninger er omfattet af de relevante regler i EU-retten vedrørende databeskyttelse.

5. Afdelingen for EIB-Gruppens klagemekanisme

5.1 Afdelingen for klagemekanismens rolle

5.1.1 Afdelingen for klagemekanismen (EIB-CM) er den tjenestegren i EIB-Gruppen, som er ansvarlig for gennemførelsen af politikken og procedurerne for klagemekanismen, herunder dens status, myndighed, ansvarsområder, adfærdsregler samt forhold til Ombudsmanden og EIB-Gruppens øvrige tjenestegrene.

5.1.2 EIB-CM hører under det uafhængige generalinspektorat under ledelse af generalinspektøren. Chefen for EIB-CM er leder af EIB-Gruppens klagemekanisme og er, i den uafhængige generalinspektørs regi, ansvarlig for forvaltning, udvikling, implementering og overvågning af klagemekanismen.

5.1.3 EIB-CM's mission som en intern mekanisme er at behandle alle eksterne klager over påståede fejl eller forsømmelser fra EIB-Gruppen centralt og objektivt. EIB-CM behandler også klager over EIB-Gruppen indgivet til Den Europæiske Ombudsmand samt enhver anden ikke-retslig klage, som er indgivet til internationale organisationer eller organer, og som (direkte eller indirekte) vedrører EIB-Gruppen.

5.1.4 EIB-CM er uafhængig af de operationelle aktiviteter for at sikre de højeste standarder for objektivitet i behandlingen af hver enkelt klage og samtidig beskytte alle EIB-Gruppens interne og eksterne interessenters interesser. EIB-CM's operationelle uafhængighed og effektivitet som en del af generalinspektoratet sikres ved, at chefen for EIB-CM er ansvarlig for i) klagerens antagelighed, ii) hvilken type mægling og/eller undersøgelse der skal anvendes på en bestemt klage, og iii) beslutningen om den endelige udgave af EIB-CM-rapporter.

5.1.5 EIB-CM fremsender sine endelige rapporter i sagen (konklusionsrapporter og mæglingsrapporter som defineret i proceduredokumentet) til EIB's direktion eller til EIF's administrerende direktør, for så vidt angår EIF-relaterede forhold.

5.1.6 Ud over klager indgivet af eksterne interessenter kan EIB-CM iværksætte en undersøgelse (vurderings-, undersøgelses- eller mæglingsproces):

- Efter en konkret anmodning fra formanden, EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør
- Ved generalinspektøren, enten på eget initiativ eller på grundlag af et begrundet forslag fra chefen for EIB-CM.

5.1.7 EIB-CM udfører sine funktioner uvildigt, idet kompetencerne og ansvarsområderne hos EIB-Gruppens øvrige tjenestegrene samtidig anerkendes.

5.1.8 EIB-CM høres om alle forhold, der vedrører dens mandat, og kan oplyse eller indvilge i at oplyse om sine resultater i overensstemmelse med de regler og standarder, som gælder for EIB-Gruppen.

5.1.9 EIB-CM bistår EIB-Gruppen med rådgivning om eventuelle forbedringer med hensyn til gennemførelsen af dens aktiviteter ud fra det fælles formål om god forvaltningsskik.

5.1.10 EIB-CM bidrager til udarbejdelsen af strategier, politikker og procedurer vedrørende håndtering af klager og er ansvarlig for gennemførelse og kommunikation heraf.

5.1.11 I kraft af klagemekanismens karakter er EIB-CM i samspil med alle de øvrige tjenestegrene i EIB-Gruppen, idet dens operationelle uafhængighed samtidig fastholdes. EIB-CM er fri for intern og ekstern indblanding i udgivelsen og offentliggørelsen af sine offentlige rapporter med tilknyttede dokumenter, uden at dette berører de tilsvarende kompetencer hos EIB-Gruppens beslutningstagende organer.

5.1.12 Med henblik på at forebygge klager i fremtiden gennemgår EIB-CM alle relevante dokumenter og følger eksterne interessenters aktiviteter med hensyn til EIB-Gruppens finansieringer.

5.1.13 EIB-CM modtager tilstrækkelige budgetmidler til at sikre, at den udfører sine aktiviteter effektivt og inden for timely tid.

5.2 Bemyndigelse og ansvarsområde

- 5.2.1 Uden at dette berører forpligtelsen til at sikre tjenestehemmelighed i henhold til EU-retten, navnlig artikel 339 TEUF samt gældende EU-lovgivning (især markedsmisbrugsforordningen og -direktivet samt EIB-Gruppens relevante politikker), har EIB-CM inden for sine ansvarsområder ret til adgang til alle de oplysninger, der er nødvendige for udførelsen af dens pligter. Som følge deraf er EIB-Gruppens ansatte forpligtet til øjeblikkeligt, i fuldt omfang og effektivt at samarbejde med EIB-CM i overensstemmelse med politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme, navnlig med henblik på at overholde tidsfrister samt EIB-Gruppens standarder og politikker. Når ansatte i EIB-Gruppen modtager en klage, skal de straks sende den videre til EIB-CM.
- 5.2.2 Med henblik på at øge EIB-CM's operationelle uafhængighed forventes de ansatte i EIB-Gruppen, som arbejder for eller med at føre tilsyn med EIB-CM, at anvende og følge konkrete adfærdsregler. De rettigheder og forpligtelser, som disse regler medfører, skal udøves i overensstemmelse med principperne, reglerne og procedurerne i adfærdskodeksen for ansatte i EIB/EIF samt andre politikker og forskrifter, der gælder for ansatte i EIB/EIF.
- 5.2.3 I kraft af sin karakter og sit mandat er EIB-CM forpligtet til at høre og udveksle oplysninger med de relevante interessenter, herunder marginaliserede lokalsamfund og sårbare grupper, for at sikre et konstruktivt samarbejde.

5.3 Funktioner

5.3.1 EIB-CM har følgende fire funktioner:

- Undersøgelse af klager – EIB-CM er ansvarlig for undersøgelser/compliancegennemgang vedrørende klager indgivet mod EIB-Gruppen
- Mægling – EIB-CM tilbyder forskellige former for mægling mellem klageren og/eller projektets initiativtager med deltagelse af nationale myndigheder og/eller de relevante tjenestegrene i EIB-Gruppen efter behov
- Rådgivning – (inden for sine ansvarsområder) – EIB-CM yder skriftlig intern rådgivning til EIB's ledelse og/eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør om bredere og systemiske forhold vedrørende politikker, standarder, procedurer, retningslinjer, ressourcer og systemer på grundlag af erfaringerne med klager
- Overvågning – EIB-CM overvåger den videre udvikling og gennemførelsen af aftalte korrigerende handlinger samt henstillinger i forbindelse med afsluttede klager, herunder aftaler som følge af mægling, samt EIB-Gruppens reaktion på EIB-CM's rådgivende udtalelser.

5.3.2 EIB-CM gør følgende under udøvelsen af sine funktioner:

- Vurderer bekymringer fra en eller flere klagerere vedrørende fejl eller forsømmelser
- Evaluerer og rapporterer om overholdelse af EIB-Gruppens relevante regelsæt for hver enkelt antagelig klage
- Forebygger fejl eller forsømmelser ved at bidrage til løsning af identificerede problemer
- Forsøger i samarbejde med relevante interne og eksterne interessenter at løse problemer, som klagerne har rejst, gennem en konsensusproces og varetager samtidig sin problemløsnings- og forebyggende tvistbilæggelsesfunktion
- Rådgiver og fremsætter henstillinger til EIB's direktion og/eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør
- Følger op på og rapporterer om tiltag til afhjælpende foranstaltninger, hvor det er relevant.

5.3.3 Med henblik på at sikre gennemførelsen af disse funktioner er EIB-CM overvejende fokuseret på compliance. EIB-CM's compliancegennemgang er ikke nødvendigvis begrænset til en undersøgelse af overholdelsen af eksisterende politikker og procedurer (som mest handler om kontrol punkt for punkt), men kan også omfatte en materiel gennemgang af overholdelsen af standarder, navnlig i tilfælde af klager vedrørende miljømæssige og sociale virkninger.

EIB-CM gennemgår Bankens og EIF's aktiviteter med henblik på at konstatere, om der forekommer fejl eller forsømmelser, som kan tilskrives Banken eller Fonden. Med dette for øje undersøger EIB-CM, om EIB's tjenestegrene har givet en konsekvent og rimelig forklaring på deres holdning, og om den bygger på fuldstændige, nøjagtige og pålidelige oplysninger, der kunne identificeres på det pågældende tidspunkt. Med teknisk bistand efter behov gennemgår EIB-CM de faktiske omstændigheder med henblik på en uafhængig udtalelse om, hvorvidt der er forekommet en åbenbar fejl i Bankens holdning eller en åbenbar krænkelse af de regler, som tjenestegrene var underlagt

på det pågældende tidspunkt. EIB-CM's gennemgang af, om der er tale om fejl eller forsømmelser, er ikke tænkt som en erstatning for tjenestegrenenes faglige dømmekraft.

En sådan gennemgang omfatter, men er ikke begrænset til følgende situationer:

- Der er store uoverensstemmelser mellem på den ene side de oplysninger, som klageren har givet, eller som i øvrigt er offentligt tilgængelige, og på den anden side de oplysninger, som EIB-Gruppens berørte tjenestegrene og/eller initiativtageren har givet
- Der er tydelige tegn på, at EIB-Gruppens berørte tjenestegrene ikke har gennemgået oplysningerne fra initiativtageren eller andre relevante internationale, nationale eller lokale myndigheder som led i EIB-Gruppens due diligence eller overvågning.

5.3.4 Hvor dette er relevant, har EIB-CM også mandat til *problemløsning og/eller mægling*, som kan være et troværdigt alternativ til en fuld undersøgelse. I forbindelse med problemløsning eller tvistbilæggelse fremmer EIB-CM dialogen med henblik på passende løsninger, som alle parterne kan tilslutte sig.

5.3.5 Den klare adskillelse mellem mæglings- og undersøgelsesfunktionen, som har hver sit personale, sikrer, at mæglingsfunktionen varetages som en uafhængig og uvildig funktion i EIB-CM med den nødvendige ekspertise og de nødvendige ressourcer til problemløsning.

5.4 Regelmæssig indberetning

5.4.1 EIB-CM fremsender en kvartalsrapport til EIB's direktion, formanden for EIB's revisionsudvalg og EIF's administrerende direktør, inklusive en liste over:

- nye registrerede klager
- verserende klager
- afsluttede klager.

For hver enkelt klage giver EIB-CM en kort beskrivelse af i) de bekymringer, der er givet udtryk for, ii) hvad der er gjort, og iii) de næste skridt.

5.4.2 EIB-CM holder et årligt møde med EIB's direktion og EIF's administrerende direktør, hvad angår EIF-relaterede klager, med sigte på gennemgang af arbejdsprogrammet og for at sikre en fælles forståelse for mekanismens formål, rolle, behov og funktion.

5.4.3 En årsberetning om EIB-CM, herunder afgørelser vedrørende henstillinger fra EIB-CM eller Ombudsmanden, fremsendes til EIB's direktion og EIF's administrerende direktør til orientering. EIB's direktion og EIF's administrerende direktør fremsender den til henholdsvis EIB's og EIF's bestyrelse til orientering og drøftelse af erfaringerne. Årsberetningen offentliggøres på EIB's websted under hensyntagen til eventuelle fortrolighedshensyn.

5.4.4 To gange årligt orienterer EIB-CM EIB's bestyrelse eller EIF's bestyrelse om status på og resultatet af klager fremsendt til EIB-CM samt klager over EIB-Gruppen indgivet til Den Europæiske Ombudsmand.

5.4.5 Som led i sin rapportering udarbejder EIB-CM metoder og procedurer til måling af eksterne interessenters og EIB-Gruppens tjenestegrenes tilfredshed med præstationen, dvs. resultatet og eventuelt virkningen af en compliancegennemgang eller mæglingsprocesser for så vidt angår klageren og andre interessenter.

6. Håndtering af klager

6.1 Opgaver

6.1.1 EIB-Gruppens klagemekanisme har følgende opgaver i forbindelse med behandling af en klage:

- a) Træffer afgørelse om en klages antagelighed i overensstemmelse med de operationelle procedurer
- b) Meddeler EIB-Gruppens relevante tjenestegrene, at klagen er registreret
- c) Bekræfter modtagelsen af klager indgivet til EIB-Gruppen
- d) Indsamler og gennemgår eksisterende oplysninger om det emne, klagen vedrører
- e) Tilsigter at afhjælpe de forhold, der har givet anledning til klagen, i samarbejde med interne og eksterne interessenter
- f) Identificerer hvilken politik, procedure eller standard eller hvilket relevant regelsæt i EIB-Gruppen der påstås krænkede

- g) Udfører passende undersøgelser med henblik på at vurdere, om EIB-Gruppen overholder det relevante regelsæt, herunder sine egne politikker, procedurer eller standarder
- h) Indhenter i videst muligt omfang interne oplysninger og udtalelser om klagen fra de forskellige berørte tjenestegrene
- i) Sikrer, at interessenterne inddrages i passende omfang gennem undersøgelse af de faktiske omstændigheder, mægling, forlig og fremme af dialog i det omfang, det er relevant
- j) Koordinerer med andre EU-institutioner (f.eks. Kommissionen, Den Europæiske Ombudsmand, Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender) og internationale organisationer (Århuskonventionens compliancekomité) i det omfang, det er relevant
- k) Udarbejder rapporter om resultater, fremsætter forslag vedrørende foranstaltninger til afhjælpning og/eller henstillinger om mulige forbedringer af eksisterende procedurer for så vidt som disse henstillinger udspringer af konstatering af fejl eller forsømmelser, og udarbejder rapporter, der fremsendes til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør til yderligere overvejelse
- l) Udarbejder udkast til passende svar til klageren eller, for klager over EIB-Gruppen indgivet til andre institutioner/organer, til den relevante institution (f.eks. Ombudsmanden, EDPS)
- m) Sikrer, at pålagte og/eller aftalte frister og forsinkelser overholdes
- n) Overvåger gennemførelsen af aftalte henstillinger, hvor det er relevant.

6.1.2 Når klagen er registreret, behandles den i følgende faser:

- **Indledende vurdering**
- **Undersøgelse**, hvis det skønnes nødvendigt efter den indledende vurdering
- **Mægling**, hvis det er relevant og parterne er enige herom
- **Rapportering**
- **Høring** om udkast til rapporter
- **Afslutning** af sagen og udsendelse af en endelig rapport
- **Opfølgning** på henstillinger, hvis det er relevant.

6.1.3 Med henblik på effektiv og produktiv udnyttelse af ressourcer varieres de forskellige faser i klagebehandlingen alt efter i) klagens kompleksitet, ii) forekomsten af "røde flag", som indikerer, at klagen kunne være begrundet, og iii) de omstændigheder, der afdækkes under vurderings-/undersøgelserprocessen. I dette omfang tilpasses de forskellige faser således med hensyn til, hvilke opgaver der skal udføres, hvor dybdegående analysen skal være, i hvilket omfang interessenterne skal inddrages, og hvor mange ressourcer der er tildelt.

6.1.4 Klager, der indgives til EIB-CM, har ikke udsættende virkning på de handlinger/undladelser og afgørelser, der er genstand for klagen. Ikke desto mindre kan EIB-CM, hvis det skønnes nødvendigt, som led i behandlingen af klagen eventuelt rette konkrete henstillinger til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør.

6.2 Undersøgelsesmetoder

6.2.1 Den skriftlige procedure består af udveksling af korrespondance mellem de berørte parter samt den interne gennemgang, der udgør EIB-CM's vigtigste undersøgelsesprocedure.

6.2.2 Under hensyntagen til den konkrete klages art kan EIB-CM gøre brug af en række yderligere undersøgelsesmetoder, herunder, men ikke begrænset til:

- kontakt med klageren, berørte personer, embedsmænd og projektmyndigheder i det land, hvor projektet er beliggende, initiativtagere til projekter/transaktioner finansieret af EIB-Gruppen og repræsentanter for lokale og internationale ikke-statslige organisationer
- besøg på projektlokaliteter
- anmodning om skriftlig eller mundtlig oplysning om konkrete forhold fra klageren, berørte personer, uafhængige eksperter, embedsmænd eller projektansvarlige, initiativtagere til projekter/transaktioner finansieret af EIB-Gruppen, ansatte i EIB-Gruppen eller lokale eller internationale ikke-statslige organisationer
- ansættelse af uafhængige eksperter til at undersøge konkrete forhold vedrørende klagen.

- 6.2.3 EIB-CM har forpligtet sig til at indgå i en struktureret dialog med klageren og generelt med alle relevante interne og eksterne interessenter med henblik på at indsamle yderligere data og oplysninger, der er relevante for behandling af klagen. Ved udførelsen af sine aktiviteter anvender EIB-CM sine procedurer og inddrager herunder i det nødvendige omfang interessenterne, afhængigt af den konkrete klage og klager. Det er vigtigt, at der i behandlingen af sådanne klager tages behørig højde for forholdet mellem EIB-Gruppen og initiativtageren, idet det, medmindre andet er aftalt, varetages af den kompetente tjenestegren i EIB-Gruppen. Endvidere bør procedurerne og resultaterne i) overholde rimelige tidsfrister samt være tydelige og konsekvente med hensyn til varigheden af undersøgelsen/compliancegennemgangen eller mæglingen, ii) inddrage EIB-Gruppens tjenestegrene og iii) være konsekvente over tid.
- 6.2.4 Hvor det er muligt, og under behørig hensyntagen til klagens art benytter EIB-CM en samarbejdsproces med henblik på at løse konflikten ved i) at opnå en bedre og fælles forståelse, ii) øge tillidsniveauet mellem parterne og iii) finde frem til en løsning, som alle er enige om.
- 6.2.5 EIB-CM registrerer sine resultater og konklusioner for hver enkelt antagelig klage. Dette sker så vidt muligt i form af en konklusionsrapport eller mæglingsrapport som beskrevet i proceduredokumentet.
- 6.2.6 I konklusionsrapporten kan EIB-CM foreslå operationelle afhjælpende foranstaltninger og rette henstillinger vedrørende forbedring af eksisterende politikker og/eller procedurer for så vidt som henstillingerne bygger på konstatering af fejl eller forsømmelser. Afhjælpende foranstaltninger, som er aftalt med tjenestegrene eller godkendt af EIB's direktion (eller EIF's administrerende direktør vedrørende EIF-relaterede forhold), skal omfatte en gennemførelsesplan og en detaljeret tidsplan. I samarbejde med EIB-Gruppens berørte tjenestegrene overvåger EIB-CM gennemførelsen af de aftalte afhjælpende foranstaltninger og henstillingerne, når det er relevant, og under alle omstændigheder senest 24 måneder efter konklusionsrapportens dato.
- 6.2.7 Hvis klagens påstande vedrører krænkelse af EU-retten i projekter, som er beliggende inden for EU, kan EIB-CM rette henstilling til EIB-Gruppen om at informere Kommissionens generalsekretær om klagen samt videresende den endelige konklusionsrapport.
- 6.2.8 Hvis klageren skønner, at de aftalte korrigerende foranstaltninger ikke er gennemført korrekt eller inden for den pålagte tidsfrist, kan vedkommende indgive en klage, og EIB-CM gennemgår sagen.

Projektcyklus

- 6.2.9 Hvis en klage vedrørende et projekt modtages, inden projektet er vurderet¹¹, fremsendes de bekymringer, der er givet udtryk for, til de relevante tjenestegrene. Klager vedrørende finansieringer af teknisk bistand inden for et projekt, som kunne overvejes af EIB, undersøges for sig selv udelukkende på et administrativt grundlag.
- 6.2.10 Hvis en klage vedrørende et projekt modtages i projektvurderingsfasen¹², og den handling, der klages over, endnu ikke er udført (eller i tilfælde af en unkladelse, hvor tidsfristen for EIB-Gruppens handling ikke er udløbet), sendes en meddelelse til de berørte tjenestegrene om klagen, og EIB-CM følger op på den i overensstemmelse med sine procedurer. Så snart finansieringsforslaget er godkendt af henholdsvis EIB's direktion og EIF's bestyrelse, gælder den relevante klagebehandlingsproces alt efter klagens art¹³.

6.3 Høring

- 6.3.1 EIB-CM's arbejde er baseret på høring af de berørte interessenter. Høringsprocessen har til formål at:
- eliminere faktuelle fejl og/eller unkladelser
 - afklare misforståede forhold
 - tilvejebringe eventuelle væsentlige nye beviser
 - indarbejde eventuelle afgørelser på grundlag af de fremlagte resultater og konklusioner
 - give udtryk for synspunkter om det materielle i påstandene.

¹¹ Inden EIB's direktion's projektvurderingsbeslutning.

¹² Efter EIB's direktion's projektvurderingsbeslutning.

¹³ I mange tilfælde godkendes projektet med en række betingelser, som låntageren skal opfylde, inden EIB vil udbetale midlerne. I sådanne tilfælde optræder EIB-CM samarbejdet med tjenestegrene for at sikre en god koordinering mellem tjenestegrenenes igangværende arbejde og EIB-CM's aktiviteter.

6.3.2 Høring betyder i) at opfordre til at indsende høringssvar og ii) at overveje høringssvarene.

For så vidt angår i) kan processen ikke blive blokeret af en undladelse af at svare på høringen. Hvis EIB-CM ikke har modtaget høringssvar inden tidsfristens udløb, går EIB-CM videre til næste trin efter stiltiende aftale.

For så vidt angår ii) skal EIB-CM svare på kritiske kommentarer til sine resultater og henstillinger, men skal ikke opnå enighed med de hørte parter, før processen går videre til det næste trin.

7. Eksterne forbindelser

- 7.1 Hvis en klage vedrører et EIB-projekt eller en EIF-finansiering, der involverer andre internationale finansieringsinstitutioner med en uafhængig ansvarlighedsmekanisme, orienterer EIB-CM de andre finansieringsinstitutioners klagemekanisme om klagens antagelighed og bestræber sig på at samarbejde med denne mekanisme. Samarbejdsmulighederne omfatter informationsudveksling og hensyntagen til forskelle mellem mekanismerne, hvad angår mandat, politikker og procedurer for klagebehandling samt pligt til at overholde tjenestehemmelighed, fortrolighedskrav samt krav vedrørende databeskyttelse. Ikke desto mindre er EIB-CM's resultater og konklusioner uafhængige.
- 7.2 EIB-CM er medlem af de uafhængige ansvarlighedsmekanismers peer-gruppe af internationale finansielle institutioner og deltager i gruppens regelmæssige møder.
- 7.3 EIB-CM har en proaktiv og samarbejdsorienteret kontakt med alle relevante eksterne institutioner, organer og ikke-statslige aktører, herunder, men ikke begrænset til, Den Europæiske Ombudsmand, andre klagemekanismer, eksterne eksperter og civilsamfundsorganisationer.

8. Offentliggørelse og oplysning

- 8.1 Politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme findes på alle officielle EU-sprog på både EIB's og EIF's websteder og på tryk.
- 8.2 På forsiden af EIB-Gruppens websted er der et direkte link til EIB-CM's websted (www.eib.org/complaints) med omfattende og ajourførte oplysninger om EIB-Gruppens klagemekanismes rolle og procedurer, inklusive overordnede statistikker, på alle officielle EU-sprog. Personer uden adgang til internettet kan læse en brochure med en tilknyttet klageformular, som distribueres via EIB-Gruppens eksterne kontorer til lokale civilsamfundsorganisationer og andre medlemmer af offentligheden.
- 8.3 Yderligere oplysninger om EIB-Gruppens klagemekanisme fås ved hjælp af de informationsværktøjer, som distribueres via EIB-Gruppens officielle delegationer i og uden for EU, f.eks. offentliggjorte projektdokumenter eller oplæg til eksterne interessenter under høringsprocesserne om et projekt.
- 8.4 EIB-Gruppen har forpligtet sig til at øge oplysningen om sin klagemekanisme inden for alle sine aktivitetsområder. Derfor har EIB-CM bl.a. forpligtet sig til at arrangere oplysningsmøder med civilsamfundsorganisationer og offentligheden generelt i de regioner, hvor EIB-Gruppen er aktiv. Med henblik på at øge den fælles forståelse for EIB-Gruppens klagemekanisme har EIB-CM endvidere forpligtet sig til regelmæssigt at afholde interne opsøgende arrangementer med ansatte i EIB-Gruppens tjenestegrene.
- 8.5 Andre kommunikationstiltag kan supplere disse tiltag for at sikre, at EIB-Gruppens politikker vedrørende ansvarlighed når ud i størst muligt omfang.
- 8.6 Under hensyntagen til gældende fortrolighedskrav vedrørende klageren og databeskyttelse for tredjemand udgives og ajourføres de følgende oplysninger regelmæssigt på en særlig del af EIB's websted (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
 - Sådan bruger man mekanismen
 - Klageformular
 - Politik og procedurer
 - Klager:
 - Vigtige oplysninger (f.eks. påstande, sammendrag, status)
 - Indledende vurderingsrapport (endelig version)
 - Konklusionsrapport (endelig version)
 - Årsberetning
 - Andet

- 8.7 EIB-CM's websted indeholder et offentligt register over klager med detaljerede og ajourførte oplysninger om alle sager, herunder opfølgning og årsagen til, at sagen blev afsluttet. Oplysningerne er offentliggjort under hensyntagen til gældende fortrolighedskrav.

9. Gennemgang og høring

- 9.1 Mindst en gang hvert femte år overvejer EIB-CM, om der er behov for at gennemgå denne politik, herunder at høre EIB-Gruppens interessenter. I overensstemmelse med strukturen af EIB-Gruppens klagemekanisme (med både en intern og en ekstern del) gennemgår EIB-Gruppen sin klagemekanisme i tæt samarbejde med Den Europæiske Ombudsmand.
- 9.2 Bekymringer, som civilsamfundsorganisationer giver udtryk for, samt forslag fra internationalt anerkendte konsulentvirksomheder med speciale i ansvarlighed vurderes, og EIB-Gruppens klagemekanisme tilpasses tilsvarende, idet de relevante input indarbejdes.
- 9.3 Politikken for EIB-Gruppens klagemekanisme er godkendt af EIB og EIF's bestyrelse efter indstilling fra EIB's direktion og EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør. EIB's direktion og EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør kan efter behov ændre procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme efter forslag fra EIB-CM i samråd med EIB-Gruppens tjenestegrene og efter høring af Den Europæiske Ombudsmand under hensyntagen til, at ændringen er i overensstemmelse med politikken.

Bilag 1 DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

1. Hvem kan klage?

- 1.1. Hvis borgere i EU eller fysiske eller juridiske personer med bopæl eller hjemsted i en EU-medlemsstat føler, at EIB-Gruppen ikke har behandlet deres klage rettidigt og/eller korrekt, kan de, i overensstemmelse med artikel 228 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, indgive en klage over EIB-Gruppen til Den Europæiske Ombudsmand, uanset om de har en direkte interesse i de påståede fejl eller forsømmelser eller ej.
- 1.2. Ved undertegnelsen af aftalememorandummet mellem EIB-Gruppen og Den Europæiske Ombudsmand har sidstnævnte derudover forpligtet sig til systematisk og på eget initiativ at gennemgå klager over EIB fra ikke-berettigede klager.

2. Hvordan klager man?

- 2.1 En klage kan indgives til Den Europæiske Ombudsmand på et af de officielle EU-sprog med tydelig angivelse af klagerens identitet og årsagerne til klagen. Klagen kan indgives pr. post, fax eller e-mail. For at sikre, at alle nødvendige oplysninger er anført, kan der anvendes en klageformular, der fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor og findes på følgende websted: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Klagens indhold

- 3.1. Klager over EIB-Gruppen kan vedrøre påståede fejl eller forsømmelser i EIB-Gruppen i forbindelse med dens afgørelser, handlinger og/eller undladelser. Den Europæiske Ombudsmands erfaringer har hidtil vist, at de oftest forekommende påstande går på administrative uregelmæssigheder, manglende besvarelse, unødigt forsinkelse, afslag på at give oplysninger, urimelig behandling, forskelsbehandling og magtmisbrug.

a. Antagelighed

Den Europæiske Ombudsmand kan ikke undersøge klager over EU-medlemsstaternes nationale, regionale eller lokale forvaltninger, end ikke når klagen vedrører EIB-Gruppens aktivitetsområder. Sådanne klager indgives til nationale/lokale/særlige ombudsmænd eller til udvalg for andragender i nationale/regionale parlamenter.

Den Europæiske Ombudsmand kan ikke behandle allerede verserende sager ved en domstol eller sager, som allerede er afgjort af en domstol.

Før en klage indgives til Den Europæiske Ombudsmand, henvises klageren til EIB-Gruppens klagemekanisme. Den Europæiske Ombudsmand finder, at oplysningerne om, hvordan EIB-Gruppen har forholdt sig til de forhold, der er anført i klagen, via sine egen interne mekanismer og procedurer, er det passende udgangspunkt for Den Europæiske Ombudsmands egen vurdering. Klager vedlægges derfor en redegørelse for, hvorfor klageren bestrider oplysningerne eller EIB-Gruppens holdning, som fremgår heraf¹⁴.

b. Tidsfrist for klager

En klage skal indgives senest to år efter den dato, hvor klageren blev opmærksom på de omstændigheder, som klagen er baseret på.

¹⁴ Artikel 2.4 i Den Europæiske Ombudsmands statut fastslår, at der forinden en klage indgives, skal "være rettet de fornødne administrative henvendelser til de berørte institutioner eller organer". Se også aftalememorandummet mellem Den Europæiske Investeringsbank og Den Europæiske Ombudsmand, juli 2008

c. Resultatet af Den Europæiske Ombudsmands sagsbehandling

Hvis en klage efter Ombudsmandens mening kan løses, søger Ombudsmanden at finde en løsning sammen med den berørte institution. Ombudsmanden kan også foreslå forbedringer vedrørende forhold i forbindelse med undersøgelsen. Hvis Ombudsmanden finder, at der ikke er forekommet fejl eller forsømmelser, at der er fundet en løsning, eller at der ikke er grundlag for yderligere undersøgelser, afsluttes undersøgelsen med en afgørelse, hvori resultaterne beskrives.

Hvis Ombudsmanden finder, at der er forekommet fejl eller forsømmelser, retter Ombudsmanden en eller flere eventuelle passende henstillinger til den berørte institution og anmoder institutionen om en udtalelse inden for tre måneder. Efter at have analyseret institutionens udtalelse og eventuelle kommentarer fra klageren kan Ombudsmanden afslutte undersøgelsen med en redegørelse for de endelige resultater. Hvis institutionen ikke accepterer Ombudsmandens henstillinger, kan en særberetning forelægges Europa-Parlamentet.

CORPORATE

EIB-Gruppen

Politik for klagemekanismen

November 2018



Den
Europæiske
Investeringsbank

EIB's bank



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Den Europæiske Investeringsbank
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org