

**Adfærdskodeks for god forvaltningsskik for
Den Europæiske Investeringsbanks ansatte
i deres forbindelser med offentligheden**

***Artikel 1*
Almindelige bestemmelser**

I forbindelserne med offentligheden iagttager Den Europæiske Investeringsbanks, i det følgende benævnt "Bankens", personale de principper, der er fastlagt heri, og som udgør adfærdskodeksen for god forvaltningsskik, herefter benævnt "kodeksen". Ved "offentligheden" forstås EU-borgere samt fysiske og juridiske personer, som har deres bopæl eller registrerede forretningssted i en medlemsstat eller i et land, hvori Banken er aktiv.

***Artikel 2*
Personelt anvendelsesområde**

Kodeksen finder anvendelse på medlemmerne af Bankens personale samt på andre personer, der arbejder for Banken som tjenesteydere, såfremt dette fremgår af deres arbejdsaftale med Banken.

***Artikel 3*
Materielt anvendelsesområde**

1. Denne kodeks indeholder de generelle principper for god forvaltningsskik, som finder anvendelse på alle forbindelser mellem Bankens personale og offentligheden, medmindre disse forbindelser er underlagt særskilte bestemmelser, såsom reglerne for offentlig adgang til dokumenter.
2. Principperne i denne kodeks finder ikke anvendelse på forbindelserne mellem Banken og dens personale eller medkontrahenter eller på andre erhvervsmæssige forbindelser.

***Artikel 4*
Lovformelighed**

Medlemmerne af Bankens personale udfører deres hverv i overensstemmelse med lovgivningen og iagttager de i fællesskabsretten fastlagte bestemmelser og procedurer.

***Artikel 5*
Undgåelse af forskelsbehandling**

1. Medlemmerne af Bankens personale sikrer i deres behandling af henvendelser fra offentligheden og i deres svar, at princippet om ligebehandling iagttages. Medlemmer af offentligheden, som er i samme situation, behandles på lignende måde.
2. Såfremt der gøres forskel i behandlingen, sikrer medlemmerne af Bankens personale, at dette er begrundet i objektive og relevante forhold i den pågældende sag.
3. Medlemmerne af Bankens personale undgår enhver uberettiget forskelsbehandling.

**Artikel 6
Forbud mod misbrug af beføjelser**

I overensstemmelse med deres forpligtelser undgår medlemmerne af Bankens personale at handle i modstrid med de beføjelser, de har fået tillagt som et led i udførelsen af deres hverv.

**Artikel 7
Proportionalitet**

1. Medlemmerne af Bankens personale handler rimeligt og redeligt.
2. I forbindelserne med offentligheden og i overensstemmelse med deres forpligtelser handler medlemmerne af Bankens personale altid i Bankens interesse uden at lade sig påvirke af personlige interesser eller forhold.

**Artikel 8
Berettigede forventninger og konsekvens**

1. Medlemmerne af Bankens personale følger Bankens sædvanlige administrative regler og forvaltningsskik.
2. De respekterer de berettigede og rimelige forventninger, som offentligheden har i lyset af Bankens hidtidige handlemåde.

**Artikel 9
Høflighed**

1. Medlemmerne af Bankens personale er forekommende, korrekte, høflige og imødekomende. Ved besvarelse af korrespondance, telefonopkald og e-post søger de så vidt muligt at være hjælpsomme og besvare de stillede spørgsmål.
2. Er et medlem af Bankens personale ikke ansvarligt for et givet anliggende, henviser han borgeren til den rette administrative enhed.
3. Sker der en fejl, undskylder medlemmerne af Bankens personale fejlen.

**Artikel 10
Begæringer om oplysninger**

1. Når et medlem af Bankens personale har ansvaret for et givet anliggende, giver han medlemmerne af offentligheden de oplysninger, de begærer. Han sørger for, at oplysningerne er tydelige og forståelige.
2. Såfremt en mundtlig begæring om oplysninger er for kompliceret eller for omfattende til at blive behandlet, råder medlemmet af Bankens personale borgeren til at indgive en skriftlig anmodning.
3. Såfremt et medlem af Bankens personale på grund af de ønskede oplysningers fortrolige karakter og især bankhemmeligheden ikke må give disse oplysninger, meddeler han årsagerne til, at han ikke kan give oplysningerne.

**Artikel 11
Besvarelse af skrivelser på borgerens sprog**

Medlemmerne af Bankens personale sikrer, at enhver borger, som skriver til Banken på et af de i traktaten omhandlede sprog, så vidt muligt modtager et svar på samme sprog.

**Artikel 12
Bekræftelse af modtagelse**

1. Inden for en periode på to uger fra modtagelsen bekræfter den rette administrative enhed modtagelsen af enhver skrivelse eller klage til Banken, medmindre der inden for samme periode kan sendes fyldestgørende svar.
2. I tilfælde af fejlagtig videresendelse af breve eller klager inden for Banken, videresender det medlem af Bankens personale, der modtager dem, uden ophold dem til den rette administrative enhed.
3. I bekræftelsen af modtagelsen anføres navnet på det medlem af Bankens personale, der varetager behandlingen af sagen, samt dennes administrative enhed.
4. Det er ikke nødvendigt at sende bekræftelse af modtagelsen eller svar i tilfælde, hvor skrivelser eller klager har karakter af misbrug som følge af deres overdrevent stort antal eller på grund af gentagelser eller formålsløshed.

**Artikel 13
Rimelig tidsfrist og begrundelse for svar**

1. Medlemmerne af Bankens personale sikrer, at enhver anmodning eller klage til Banken uden unødigt forsinkelse besvares inden for en rimelig tidsfrist og under ingen omstændigheder senere end to måneder fra datoen for modtagelsen.
2. Såfremt en anmodning eller klage til Banken ikke kan besvares inden for ovennævnte tidsfrist på grund af anliggendets komplicerede beskaffenhed, underretter det rette medlem af Bankens personale snarest muligt afsenderen herom. I dette tilfælde fremsendes et definitivt svar så hurtigt som muligt til afsenderen.
3. Enhver besvarelse af anmodninger eller klager til Banken skal begrundes under tydelig anførelse af svarets årsager og begrundelse.
4. Såfremt det på grund af det store antal personer, som berøres af samme svar, ikke er muligt at give en detaljeret redegørelse for årsagerne til svaret, og hvor der derfor afgives et standardsvar, skal det kompetente medlem af Bankens personale sikre, at der gives en efterfølgende individuel begrundelse til de personer, som udtrykkeligt anmoder herom.
5. Medlemmerne af Bankens personale afholder sig fra at meddele svar til andre, indtil de(n) berørte person(er) er blevet underrettet.

**Artikel 14
Registrering**

Bankens administrative enheder registrerer de anmodninger, de modtager, og de svar, de giver.

**Artikel 15
Databeskyttelse**

1. Medlemmer af Bankens personale, der behandler personoplysninger om en borger, respekterer principperne i direktiv 95/46/EF om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger.
2. I overensstemmelse med deres forpligtelser afholder medlemmerne af Bankens personale sig navnlig fra at behandle personoplysninger i ikke-legitimt øjemed eller at videregive sådanne oplysninger til uvedkommende.

**Artikel 16
Klager**

1. Medlemmerne af Bankens personale udøver deres hverv under overholdelse af borgernes rettigheder. Såfremt en borger mener, at de svar, han modtager, krænker hans rettigheder eller interesser, kan han indgive klage.
2. Klager indgives skriftligt til generalsekretæren for Banken inden for to måneder fra datoen for den skrivelse, som klagen vedrører.
3. Endvidere kan enhver EU-borger og enhver fysisk eller juridisk person, som har bopæl eller registreret forretningssted i en medlemsstat, indgive klager til ombudsmanden på de betingelser, der er beskrevet i artikel 195 i traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab.

**Artikel 17
Offentlighedens aktindsigt i kodeksen**

1. Banken træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at denne kodeks i videst muligt omfang bekendtgøres for borgerne.
2. Banken udleverer et eksemplar af denne kodeks til enhver borger, som anmoder herom.
3. Denne kodeks offentliggøres i De Europæiske Fællesskabers Tidende.

**Artikel 18
Ikrafttrædelse**

Denne kodeks får virkning den dag, den offentliggøres i De Europæiske Fællesskabers Tidende.