

**Κώδικας καλής υπηρεσιακής συμπεριφοράς
του προσωπικού της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων
στις σχέσεις του με το κοινό**

Άρθρο 1 – Γενική διάταξη

Στις σχέσεις του με το κοινό, το προσωπικό της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, η οποία καλείται στο εξής "η Τράπεζα", τηρεί τις αρχές που παρατίθενται στο παρόν έγγραφο και οι οποίες συνιστούν τον κώδικα καλής υπηρεσιακής συμπεριφοράς, ο οποίος καλείται στο εξής "ο Κώδικας". Με τον όρο "κοινό" νοείται κάθε πολίτης της Ένωσης και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε κράτος μέλος ή σε κράτος στο οποίο η Τράπεζα ασκεί δραστηριότητες.

Άρθρο 2 – Πεδίο εφαρμογής όσον αφορά τα πρόσωπα

Ο παρών Κώδικας εφαρμόζεται στα μέλη του προσωπικού της Τράπεζας. Εφαρμόζεται, επίσης, στα πρόσωπα που εργάζονται στην Τράπεζα ως παρέχοντες υπηρεσίες, εφόσον αυτό προβλέπεται στη σύμβαση συνεργασίας τους με την Τράπεζα.

Άρθρο 3 - Υλικό πεδίο εφαρμογής

1. Ο κώδικας περιέχει τις γενικές αρχές καλής υπηρεσιακής συμπεριφοράς που εφαρμόζονται σε όλες τις σχέσεις των μελών του προσωπικού της Τράπεζας με το κοινό, εκτός εάν αυτές διέπονται από ειδικές διατάξεις και ιδίως από τους κανόνες πρόσβασης σε έγγραφα.
2. Οι αρχές που παρατίθενται στον παρόντα Κώδικα δεν εφαρμόζονται στις σχέσεις της Τράπεζας με το προσωπικό της και με τους συμβαλλόμενους με αυτήν ούτε σε άλλες σχέσεις επαγγελματικού χαρακτήρα.

Άρθρο 4 - Νομιμότητα

Τα μέλη του προσωπικού ενεργούν σύμφωνα με το δίκαιο και εφαρμόζουν τους κανόνες και τις διαδικασίες που ορίζει η κοινοτική νομοθεσία.

Άρθρο 5 - Απουσία διακρίσεων

1. Κατά τη διεκπεραίωση αιτημάτων και στις απαντήσεις που δίδουν, τα μέλη του προσωπικού φροντίζουν για την τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης. Οι ανήκοντες στο κοινό που ευρίσκονται στην ίδια κατάσταση, τυγχάνουν όμοιας μεταχείρισης.
2. Σε περίπτωση άνιση μεταχείρισης, τα μέλη του προσωπικού εξασφαλίζουν ότι αυτή δικαιολογείται από τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης υπόθεσης.
3. Τα μέλη του προσωπικού αποφεύγουν οποιαδήποτε αδικαιολόγητη διάκριση.

Άρθρο 6 – Απουσία κατάχρησης εξουσίας

Σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τους, τα μέλη του προσωπικού οφείλουν να μη υπερβαίνουν τα όρια των εξουσιών που τους έχουν παρασχεθεί κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Άρθρο 7 – Δικαιοσύνη και πίστη

1. Τα μέλη του προσωπικού ενεργούν δίκαια και λογικά.
2. Στις σχέσεις τους με το κοινό και σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τους, τα μέλη του προσωπικού ενεργούν πάντοτε με προς το συμφέρον της Τράπεζας, χωρίς να επηρεάζονται από προσωπικά θέματα ή σχέσεις.

Άρθρο 8 – Θεμιτές προσδοκίες και συνέπεια

1. Τα μέλη του προσωπικού τηρούν τους κανόνες και τις συνήθειες διοικητικές διαδικασίες της Τράπεζας.
2. Τα μέλη του προσωπικού ανταποκρίνονται στις θεμιτές και εύλογες προσδοκίες τις οποίες τρέφει το κοινό με βάση το πώς έχει ενεργήσει η Τράπεζα κατά το παρελθόν.

Άρθρο 9 – Ευγένεια

1. Τα μέλη του προσωπικού οφείλουν να είναι ευσυνειδήτητα, ευπρεπή, ευγενή και προσιτά. Όταν απαντούν σε επιστολές, τηλεφωνήματα ή ηλεκτρονικά μηνύματα, προσπαθούν, στο μέτρο του δυνατού, να προσφέρουν βοήθεια και να απαντούν στα ερωτήματα που τίθενται.
2. Όταν το συγκεκριμένο θέμα δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητά τους, τα μέλη του προσωπικού παραπέμπουν το κοινό στην αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας.
3. Εάν διαπραχθεί σφάλμα, τα μέλη του προσωπικού ζητούν συγγνώμη γι' αυτό.

Άρθρο 10 – Αιτήσεις παροχής πληροφοριών

1. Τα μέλη του προσωπικού, εφόσον είναι αρμόδια για το σχετικό θέμα, παρέχουν στα πρόσωπα που ανήκουν στο κοινό τις πληροφορίες τις οποίες ζητούν, και φροντίζουν ώστε οι παρεχόμενες πληροφορίες να είναι σαφείς και κατανοητές.
2. Εάν προφορικό αίτημα παροχής πληροφοριών είναι υπερβολικά περίπλοκο ή υπερβολικά σύνθετο στη διεκπεραίωσή του, το μέλος του προσωπικού ζητεί από τον ενδιαφερόμενο να διατυπώσει το αίτημά του γραπτώς.
3. Εάν, για λόγους απορρήτου, και ιδίως τραπεζικού απορρήτου, ένα μέλος του προσωπικού δεν μπορεί να αποκαλύψει τις αιτούμενες πληροφορίες, αναφέρει τους λόγους για τους οποίους δεν μπορεί να παράσχει τις πληροφορίες.

Άρθρο 11 – Απάντηση σε επιστολές στη γλώσσα του πολίτη

Τα μέλη του προσωπικού μεριμνούν ώστε, κατά το δυνατόν, κάθε πολίτης που απευθύνεται γραπτώς στην Τράπεζα σε μία από τις γλώσσες της Συνθήκης, να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα.

Άρθρο 12 – Απόδειξη παραλαβής

1. Για κάθε επιστολή ή αίτημα προς την Τράπεζα εκδίδεται απόδειξη παραλαβής εντός δύο εβδομάδων από την ημερομηνία παραλαβής από την αρμόδια υπηρεσία, εκτός εάν, εντός της περιόδου αυτής, είναι δυνατόν να αποσταλεί ουσιαστική απάντηση.
2. Σε περίπτωση λανθασμένης διαβίβασης επιστολής ή αιτήματος στο εσωτερικό της Τράπεζας, το μέλος του προσωπικού που την/το παραλαμβάνει την/το διαβιβάζει χωρίς καθυστέρηση στην αρμόδια υπηρεσία για διεκπεραίωση.
3. Η απόδειξη παραλαβής αναφέρει το όνομα της υπηρεσίας και του μέλους του προσωπικού που είναι αρμόδια για το θέμα.
4. Δεν απαιτείται να σταλεί απόδειξη παραλαβής ή απάντηση σε επιστολές ή αιτήματα που κρίνονται καταχρηστικά λόγω του υπέρμετρου αριθμού τους ή εξαιτίας του επαναληπτικού χαρακτήρα τους.

Άρθρο 13 – Προθεσμία και αιτιολόγηση των απαντήσεων

1. Τα μέλη του προσωπικού μεριμνούν ώστε, σε κάθε αίτημα ή παράπονο που απευθύνεται στην Τράπεζα, να δίδεται απάντηση εντός εύλογης προθεσμίας, χωρίς καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία παραλαβής.
2. Εάν, λόγω της πολυπλοκότητας των θεμάτων που εγείρονται, δεν είναι δυνατόν να δοθεί απάντηση εντός της ανωτέρω αναφερόμενης προθεσμίας, το αρμόδιο μέλος του προσωπικού ενημερώνει σχετικά τον συντάκτη, το συντομότερο δυνατόν. Στην περίπτωση αυτή, η οριστική απάντηση πρέπει να γνωστοποιηθεί στον συντάκτη το ταχύτερο δυνατόν.
3. Κάθε απάντηση σε αίτημα ή παράπονο πρέπει να είναι αιτιολογημένη, κατά τρόπο ώστε ο ενδιαφερόμενος να ενημερώνεται πλήρως σχετικά με το σκεπτικό και τους λόγους στους οποίους βασίζεται.
4. Εάν δεν είναι δυνατόν, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού προσώπων τα οποία αφορούν παρόμοιες απαντήσεις, να γνωστοποιηθούν λεπτομερώς οι λόγοι της απάντησης και, ως εκ τούτου, δίδονται τυποποιημένες απαντήσεις, το μέλος του προσωπικού που είναι αρμόδιο για το θέμα φροντίζει ώστε, μεταγενέστερα, να παρασχεθεί στους πολίτες που το ζητούν, εξατομικευμένη, αιτιολογημένη απάντηση.
5. Τα μέλη του προσωπικού δεν γνωστοποιούν καμία απάντηση σε άλλα, εξωτερικά πρόσωπα, εκτός εάν το (τα) ενδιαφερόμενο(-α) πρόσωπο(-α) έχουν ενημερωθεί σχετικά.

Άρθρο 14 - Καταγραφή

Οι υπηρεσίες της Τράπεζας καταγράφουν τα αιτήματα που λαμβάνουν και τις απαντήσεις που δίδουν.

Άρθρο 15 - Προστασία δεδομένων

1. Τα μέλη του προσωπικού τα οποία χειρίζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν πολίτη, τηρούν τις αρχές που αναφέρονται στην Οδηγία 95/46/EK για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.

2. Σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τους, τα μέλη του προσωπικού αποφεύγουν ιδίως την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για αθέμιτους σκοπούς και τη διαβίβαση παρόμοιων δεδομένων σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Άρθρο 16 – Καταγγελίες

1. Τα μέλη του προσωπικού ενεργούν με σεβασμό για τα δικαιώματα του κοινού. Ωστόσο, εάν ένα πρόσωπο κρίνει ότι οι απαντήσεις που έλαβε θίγουν τα δικαιώματα ή τα συμφέροντά του, μπορεί να υποβάλει καταγγελία.

2. Κάθε καταγγελία υποβάλλεται εγγράφως στο Γενικό Γραμματέα της Τράπεζας, εντός προθεσμίας δύο μηνών από την ημερομηνία της αλληλογραφίας η οποία αποτελεί το αντικείμενο της καταγγελίας.

3. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 195 της Συνθήκης ΕΚ, κάθε πολίτης της Ένωσης και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε κράτος μέλος, έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.

Άρθρο 17 - Πρόσβαση του κοινού στον Κώδικα

1. Η Τράπεζα λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα προκειμένου ο παρών Κώδικας να απολαύει της ευρύτερης δυνατής δημοσιότητας μεταξύ των πολιτών.

2. Η Τράπεζα παρέχει αντίγραφο του παρόντος Κώδικα σε όποιον πολίτη το ζητήσει.

3. Ο παρών Κώδικας θα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Άρθρο 18 - Έναρξη ισχύος

Ο παρών Κώδικας θα τεθεί σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσής του στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.