



مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار
آلية الشكاوى
أداة المساءلة العامة

الخطوة 1: الشكوى

من يمكنه تقديم الشكوى؟

أي شخص يرى أنه طاله الضرر جراء أنشطة مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار.

ما الذي يمكنني الشكوى منه؟

يمكنكم الاتصال بنا بشأن أفعال أو قرارات ترون أن مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار لم تنجح في تنفيذها أو نفذتها بطريقة غير عادلة. وقد تتعلق الشكوى بإمكانية الحصول على معلومات أو بالأثر البيئي والاجتماعي للمشاريع، أو التعيين... إلخ. وقد تتعلق الشكوى بأي جانب من جوانب التخطيط أو التنفيذ لمشاريع البنك الأوروبي للاستثمار أو الأثر المترتب على ذلك.

عليكم تقديم الشكوى في غضون عام واحد من معرفتكم بالمسألة محل الشكوى.

هل السرية مكفولة للمعلومات التي أقدمها؟

لا تُعالج آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (EIB-CM) الشكاوى مجهولة المصدر. بيد أنه لا يجري إطلاع الغير على البيانات الشخصية إلا بموجب موافقة خطية من مقدمها.

وتتاح فحوى الشكوى (مثل الادعاءات) للعلن ما لم يطلب مقدمها الحفاظ على سريتها. لا يمكن أن تسفر الشكوى عن أعمال انتقامية أو استغلال أو أي نوع من أنواع التمييز. فمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار لا تتسامح إطلاقاً بإزاء الأعمال الانتقامية.

كيف أقدم شكوى؟

تقدم الشكوى كتابتاً من خلال النموذج متاح على شبكة الإنترنت أو عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو بالبريد على عنوان آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (يرجى الاطلاع على طرق الاتصال) أو من خلال أي مكتب خارجي تابع للمجموعة.

وبجوز تقديم الشكاوى بأي لغة من اللغات الرسمية للاتحاد الأوروبي. وتسهل آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار إلى معالجة الشكاوى المقدمة باللغات الوطنية الرسمية للبلد المقام فيه المشروع.



نموذج الشكوى متاح على شبكة الإنترنت:

<http://www.eib.org/complaints/form>

الخطوة 2: التسجيل

كيف يمكنني التأكد من قبول الشكوى التي قدمتها؟

ترسل آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار إليكم إشعارًا باستلام الشكوى المقدمة، وذلك في غضون 10 أيام عمل.

وفي حال عدم قبول الشكوى، تُبلغكم الآلية بالأسباب.

أما في حال قبول الشكوى، فتعطي الآلية مزيدًا من المعلومات حول إجراءات معالجتها وتوضح متى يمكنكم الحصول على رد.

الخطوة 3: عملية معالجة الشكوى

ما الذي قد يُطلب مني في هذه المرحلة؟

تختلف عملية معالجة الشكاوى باختلاف نوع الشكوى، والإجراءات المتبعة، والتقييم الأولي ومدى تعقد الادعاءات أو الحقائق التي أفصح عنها.

وقد تتواصل الآلية معكم للحصول على المزيد من المعلومات، وربما تُوفد فريقًا لتقصي الحقائق.

الوساطة: يمكن لآلية الشكاوى تنظيم عملية وساطة شريطة موافقة جميع الأطراف المعنية. قد يشمل ذلك مشاركة السلطات الوطنية أو الخدمات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار.

يمكنكم طلب وساطة.





الخطوة 4: النتيجة

ما هي النتائج المتوقعة؟

- حل المشكلة
- تقديم توصيات لإدارة مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار
- اقتراح اتخاذ تدابير تصحيحية
- لا يلزم اتخاذ أي إجراء إضافي
- إسقاط الادعاءات

كيف سيجري إبلاغي بالنتيجة ؟

تبلغكم آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار بالنتائج من خلال إصدار رد رسمي. ويعتمد الإطار الزمني للرد على عملية معالجة الشكاوى الذي قد يتراوح بين 25 و240 يوم عمل من تاريخ قبول الشكاوى. للحصول على مزيد من التفاصيل، يمكنكم الاطلاع على مخطط المسار.

ما هي الخطوة التالية؟

يعتمد البنك الأوروبي للاستثمار إجراءات تخفيف وتوصيات في حال اشتغال الرد عليها. وتنتشر نتائج الحالات المعالجة على موقع البنك مع مراعاة متطلبات السرية.

وإذا رأيتم أن النتيجة غير مرضية، يمكنكم تقديم شكوى لأمين المظالم الأوروبي ضد البنك الأوروبي للاستثمار.

الخطوة 1: الشكوى

الخطوة 2: التسجيل

الإقرار باستلام الشكوى
10 أيام عمل

رفض الشكوى
إذا أمكن، تقديم المشورة بشأن
سبل الانتصاف الأخرى

لا

هل هي مندرجة ضمن النطاق؟
هل هي مقبولة؟

نعم

الخطوة 3: عملية معالجة الشكوى

إجراءات موسعة
شكاوى بشأن
"ب" و"ت"

تقييم أولي
60 يوم عمل

إجراءات وقائية

الإحالة إلى خدمات
مجموعة البنك

إجراءات مبسطة

الإجراءات المتبعة

التحقيق في الشكوى
40 يوم عمل

الخطوة 4: النتيجة

التأجيل/ تقرير
الوساطة
240 يوم عمل

إبلاغ مقدم
الشكوى كتابياً

رسالة
25 يوم عمل

تقرير بالنتائج
المستخلصة
140 ساعة عمل

المتابعة والرصد

تتألف **مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار** من البنك الأوروبي للاستثمار والصندوق الأوروبي للاستثمار.

البنك الأوروبي للاستثمار هو ذراع الإقراض للاتحاد الأوروبي، إذ يقدم التمويل والخبرة اللازمين لإقامة مشاريع مستدامة تسهم في السياسة العامة للاتحاد الأوروبي. والمساهمون فيه هم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

ويساعد **الصندوق الأوروبي للاستثمار** المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم من خلال تحسين حصولها على التمويل بمساعدة مجموعة واسعة من الوسطاء الماليين. والمساهم الرئيسي فيه هو البنك الأوروبي للاستثمار، في حين يحتفظ الاتحاد الأوروبي والمؤسسات المالية العامة والخاصة الأخرى بالأسهم المتبقية.

أمين المظالم الأوروبي هو هيئة مستقلة تتولى مساءلة إدارة الاتحاد الأوروبي. ويحقق أمين المظالم في الشكاوى بشأن وقوع سوء إدارة في مؤسسات تابعة للاتحاد الأوروبي منها مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار. ويمكن لأي شخص واجه مشاكل مع إدارة الاتحاد الأوروبي وفشلت محاولاته في حلها مع المؤسسة تقديم شكوى لأمين المظالم.



EIB Group Complaints Mechanism
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات على العنوان التالي:
www.eib.org/complaints