



Proje Şikâyet Mekanizması nedir?

EBRD faaliyetlerinde şeffaflık ve hesap verilebilirlik taahhüdü kapsamında Proje Şikâyet Mekanizması (PCM) tesis etmiştir.

Banka tarafından finanse edilen bir projenin bir zarara neden olduğunu veya olabileceğini düşünüyorsanız, PCM başvurusu yapabilirsiniz. PCM size iki şekilde yardımcı olabilir:

Problem Çözme Girişimi

Problem çözme girişimine başvurulduğunda, PCM toplumlara, Banka personeline ve şirketlere şikâyet konusu sosyal ve çevresel konuları tartışma imkânı vererek müşterek bir şekilde pratik çözümler bulunmasını sağlar.

Uygunluk Denetimi

PCM Bankanın onaylanmış bir projesinde EBRD'nin çevresel&sosyal şartlarını ve/veya kamuyu bilgilendirme politikalarını ihlal edip etmediğini inceleyebilir. İnceleme uygunsuzluk tespitiyle sonuçlanırsa, PCM bu uygunsuzluğun, projede veya EBRD prosedürleri seviyesinde düzeltilmesine yönelik tavsiyeler sunar.

Her iki fonksiyonu da (Problem çözme Girişimi ve/veya Uygunluk Denetimi) talep edebilirsiniz. PCM endişelerinizin giderilmesi için en uygun PCM fonksiyonu (veya her ikisi) hakkında karar verirken talebinizi değerlendirecektir.



Kimler başvurabilir?

Problem Çözme Girişimi

Proje bölgesinde veya yakınında yerleşik olan veya proje alanında ekonomik, sosyal veya kültürel çıkarı bulunan kişiler başvurabilir.

Ne zaman başvurabilirsiniz?

Problem Çözme Girişimi

EBRD projeyi desteklemeye ilgi duyduğunu açıkça gösterdikten **sonra**.

Son EBRD fonunun verilmesinden **en geç 12 ay sonra**, özsermaye finansmanı durumunda ise, Banka yatırımını satmamış veya elden çıkarmamış ise.

Uygunluk Denetimi

Tüm kişiler veya kuruluşlar.

Uygunluk Denetimi

EBRD projeyi onayladıktan **sonra**.

Bankanın projeye iştirakinin sona erdiği tarihten **en geç 24 ay sonra**.

Ne hakkında şikâyette bulunabilirsiniz?

- ▶ Kredi, öz sermaye yatırımları, teminatlar veya teknik yardım da dâhil Banka destekli her türlü proje.
- ▶ Sadece projelerle ilgili çevresel veya sosyal hususlar veya kamuyu bilgilendirme ile ilgili konular –EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikası ile Kamuyu Bilgilendirme Politikası kapsamındaki konular (sadece "Proje ile ilgili bilgiler")
- ▶ PCM yolsuzluk iddiaları ile satın alma ile ilgili konuları incelemeyiz –bu konulardaki şikâyetler Bankanın ilgili şubelerine iletilir.
- ▶ Hileli yollarla ve ciddiyetsiz veya kötü niyetle yapılan; rekabet üstünlüğü elde etme amaçlı; EBRD veya müşterinin değil, üçüncü bir tarafın yükümlülükleriyle ilgili; EBRD Kurucu Anlaşmasının 1. maddesiyle, Portföy Rasyo Politikası veya belirtilen diğer politikalarla ilgili; veya EBRD politikalarının yeterliliğini veya uygunluğunu sorgulayan şikâyetler PCM tarafından incelenmez.
- ▶ PCM'den önce uygulanan Bağımsız Müracaat Mekanizması (IRM) tarafından başarıyla işleme konulmuş hususları ilgilendiren şikâyetler ile bir eş-finansman kuruluşu tarafından Problem Çözme Girişimi talebinde bulunan başvurular da PCM tarafından incelenmez.

Şikâyetten önce

PCM şikâyetlerin Bankaya iletilmesinde son Başvuru makamıdır. PCM başvurusundan önce, şikâyet konusu meseleyi mümkünse önce müşterilerle ve Banka personeliyle çözmeye çalışın. Bazı durumlarda bu mümkün olmayabilir. Böyle bir durum söz konusuysa nedenini açıklayın.

PCM süreci hakkındaki sorularınız için, PCM Yetkilisi ile temasa geçebilirsiniz.

Şikâyet kontrol listesi

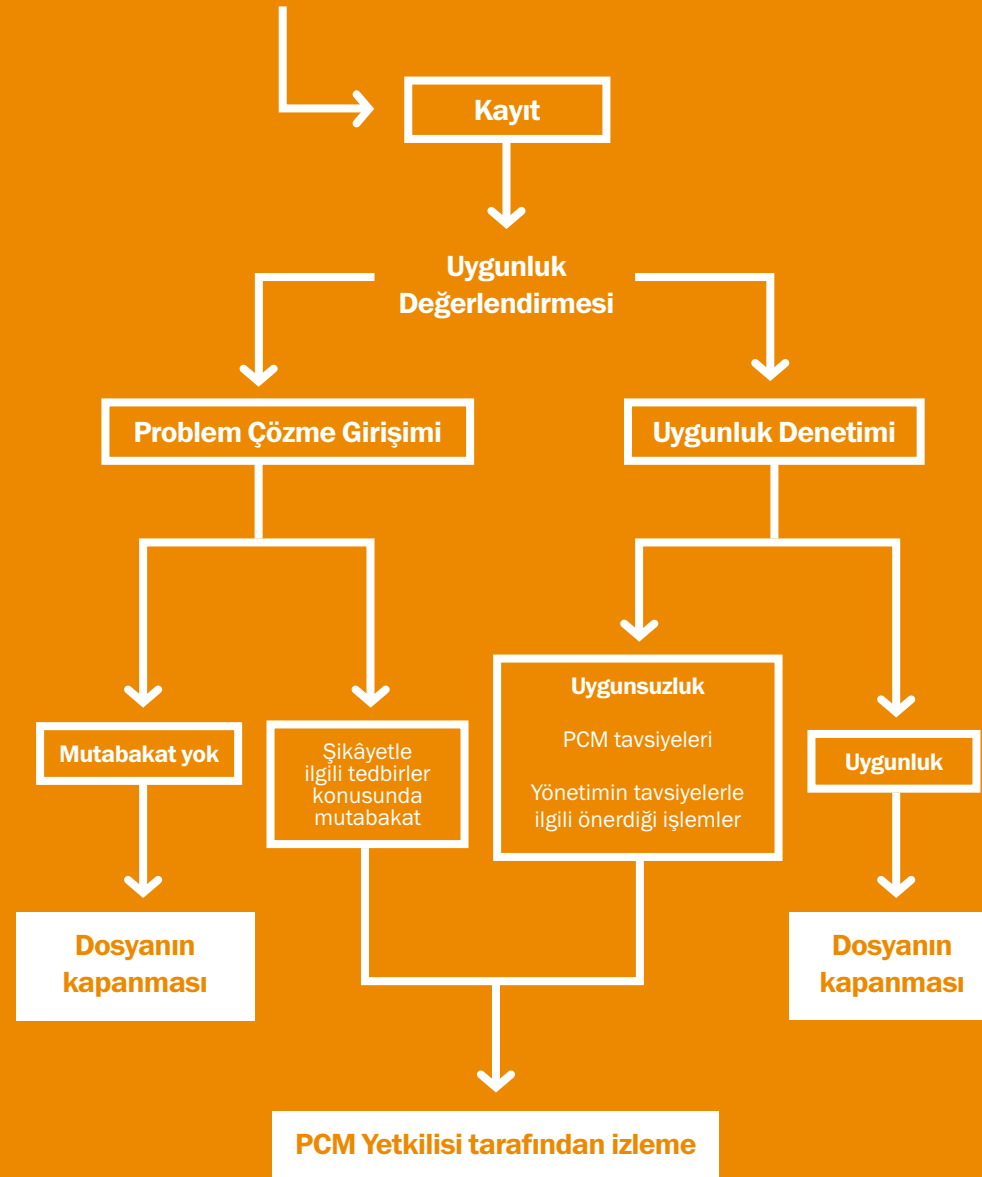
- ▶ Şikâyetinizi herhangi bir dilde sunabilirsiniz.
- ▶ Şikâyeti şahsen veya yetkili temsilciniz yoluyla iletebilirsiniz.
- ▶ Kendi adınızı ve iletişim bilgilerinizi veya yetkili temsilcinizin adını ve iletişim bilgileriyle sizi temsil etmeye yetkili olduğunu gösteren belgeyi sunun.
- ▶ PCM'in şikâyetinizi gizli bir şekilde ele almasını istiyorsanız bunu açıkça belirtiniz ve nedenini yazınız.
- ▶ Hakkında şikâyette bulunduğunuz EBRD projesinin adını veya tanımını belirtin.
- ▶ Projenin sebep olduğu veya olabileceği zararı belirtin.
- ▶ Problemi Banka personeli ve diğer ilgili taraflarla çözmek için yaptığınız girişimleri belirtin ve yazışma örneklerini sunun; veya böyle bir girişimde bulunamamanızın nedenini belirtin.
- ▶ Mümkünse, Bankanın hangi politikaya uymadığını düşündüğünüzü ve problemin neden ve nasıl çözülmesini istediğinizi belirtin.



Örnek şikâyet formu başvurunuzu kolaylaştırabilir – bu form internetten, online PCM Kullanıcı Kılavuzunda, EBRD Londra Genel Merkezinden veya Bankanın faal olduğu ülkelerdeki ülke ofislerinden temin edilebilir.

www.ebrd.com/pages/project/pcm/how

Şikâyetiniz alındıktan sonra ne oluyor?



Şikâyetinizi nereye yollayacaksınız?

Ülkenizdeki EBRD Mukim Ofisine – şikâyetinizin Londra'daki EBRD merkezine iletilmesi için, "PCM Yetkilisinin dikkatine" ibaresini koyun.

E-posta, posta veya faks ile online başvuru formunu kullanarak doğrudan PCM Yetkilisine iletin.

EBRD Headquarters

Project Complaint Mechanism Officer

European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square London EC2A 2JN United Kingdom
Tel: +44 20 7338 7813
Fax: +44 20 7338 7633
Email: pcm@ebrd.com
www.ebrd.com/pcm

Ülke ofisleri

Bankanın faal olduğu ülkelerin çoğunda ülke ofislerimiz bulunmaktadır. Ülke ofisinin adresini öğrenmek için EBRD Genel Merkezi ile temasa geçebilirsiniz.

Bu bilgiyi web sitemizden de temin edebilirsiniz
www.ebrd.com/contacts.html

İlgili yayınlar

Proje Şikâyet Mekanizması Kullanıcı Kılavuzu:
www.ebrd.com/pages/research/publications/guides/pcm

EBRD Çevresel ve Sosyal Politika
www.ebrd.com/esp

EBRD Kamuyu Bilgilendirme Politikası
www.ebrd.com/pip

Bu yayınlar tüm EBRD ofislerinden temin edilebilir. Talebinizi Yayınlar Masasına da iletebilirsiniz.

Tel: + 44 20 7338 7553
Fax: + 44 20 7338 6102
Email: pubsdesk@ebrd.com

www.ebrd.com



European Bank
for Reconstruction and Development

Proje Şikâyet
EBRD destekli projelerde
endişelerinizi giderir