

**DOCUMENT AL BĂNCII EUROPENE  
PENTRU RECONSTRUCȚIE ȘI DEZVOLTARE**

**REGULI DE PROCEDURĂ  
MECANISMUL DE CONTESTAȚII PENTRU  
PROIECTE  
(PCM)**

**Aprobate de Consiliul de Administrație în ședința din 7 Mai 2014**

## DEFINIȚII

**Reprezentant autorizat** – Persoana sau organizația autorizată de un reclamant să reprezinte și să acționeze în numele său în legătură cu o contestație la PCM.

**Banca sau “BERD”** – Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare.

**Consiliu** – Consiliul de Administrație al Băncii.

**Zile lucrătoare** – Zilele în care banca este deschisă pentru activitate în Londra.

**Director executiv de conformitate sau “CCO”** – șeful serviciului de conformitate.

**Client** – Entitatea sau entitățile care este/sunt responsabile, direct sau indirect, de realizarea și implementarea întregului sau unei părți dintr-un proiect.

**Reclamant** – Persoana(le) sau organizația(le), după caz, care depun o contestație la PCM.

**Contestație** – Cererea scrisă depusă de un reclamant la PCM în conformitate cu aceste reguli de procedură.

**Analiza conformității** – Procesul prin care se stabilește dacă Banca a respectat o politică BERD relevantă în legătură cu un proiect.

**Evaluarea eligibilității** – procesul prin care se stabilește dacă o contestație înregistrată este eligibilă pentru o analiză a conformității și/sau o inițiativă de soluționare a problemelor sau niciuna.

**Evaluatori de eligibilitate** – Expertul PCM și Ofițerul PCM care efectuează împreună evaluarea eligibilității.

**Zona afectată** – Zona geografică care este sau este preconizată a fi afectată de un proiect.

**Plan de acțiune al managementului** – Planul de acțiune al managementului băncii elaborat ca răspuns la recomandările cuprinse în raportul de analiză a conformității.

**Organizație** – Orice entitate, asociație sau grup în jurul căruia societatea civilă se organizează voluntar, reprezentând o serie de interese specifice. Organizațiile pot să includă organizații comunitare, organizații ale populațiilor indigene și organizații neguvernamentale.

**Experți PCM (fiecare expert PCM)** – Experții din lista de experți și, dacă este numit, expertul numit ad hoc pentru a sprijini sau a realiza o evaluare a eligibilității, o inițiativă de soluționare a problemelor sau o analiză a conformității.

**Ofițer PCM** – Persoana responsabilă de administrarea zilnică a PCM, inclusiv activități de primire a contestațiilor, înregistrare, eligibilitate și soluționarea problemelor.

**Registru PCM** – Registrul public de pe pagina web PCM care conține toate contestațiile înregistrate și stadiul lor.

**Președinte** – Președintele BERD.

**Inițiativa de soluționare a problemelor** – Procesul desfășurat pentru a sprijini soluționarea problemelor care stau la baza unei contestații eligibile, incluzând mediere, conciliere, facilitarea dialogului sau constatarea independentă.

**Proiect** – O activitate finanțată de Bancă pentru care este întocmit un Document Centralizator al Proiectului (“PSD”) în conformitate cu politica de informare publică a Băncii sau o activitate a băncii care face obiectul aplicării unei politici BERD relevante cu excepția acelor activități care sunt scutite în mod expres de aplicarea acestor reguli printr-o hotărâre a Consiliului.

**Mecanism de contestații pentru proiecte sau “PCM”** – Mecanismul de responsabilitate al BERD guvernat de aceste reguli de procedură.

**Înregistrare** – Procesul de notare în Registrul PCM că o contestație a fost primită și îndeplinește criteriile de înregistrare conform paragrafelor 11-13 din aceste reguli.

**Politica BERD relevantă** – Politica socială și de mediu și cerințele de performanță din 2014, Politica socială și de mediu și cerințele de performanță BERD din 2008, politicile anterioare de mediu ale BERD sau prevederi specifice ale proiectelor din Politica de informare publică 2014 și politicile de informare publică anterioare și orice politici aprobate în viitor de Consiliul de Administrație desemnate a fi incluse în această definiție.

**Părți relevante** – Părțile cu un interes direct într-o contestație, incluzând, dar fără a se limita la, reclamantul și/sau reprezentantul său autorizat, dacă există, departamentul, echipa sau unitatea relevantă ale băncii, clientul și/sau orice alți finanțatori ai proiectului.

## **INTRODUCERE ȘI SCOP**

Mecanismul de contestații pentru proiecte (“PCM”) oferă posibilitatea unei analize independente a contestațiilor din partea uneia sau mai multor persoane sau organizații în legătură cu un proiect care se pretinde că a provocat sau poate să provoace pagube. Scopul este creșterea responsabilității BERD prin cele două funcții ale PCM:

- Soluționarea problemelor care are ca obiectiv restaurarea unui dialog între reclamant și client pentru rezolvarea problemei (lor) care stă (stau) la baza unei contestații fără a atribui vină sau culpă și
- Analiza conformității care urmărește să stabilească dacă BERD a respectat sau nu o politică BERD relevantă în legătură cu un proiect aprobat.

Aceste reguli de procedură stabilesc cine poate să depună o contestație, cum se poate depune o contestație la PCM, unde va fi adresată contestația și, dacă este găsită eligibilă, cum va fi procesată de PCM printr-o analiză a conformității, inițiativă de soluționare a problemelor sau o combinație între cele două. Ele prezintă de asemenea cerințele legate de termene, rapoarte, divulgarea și accesul la informații, instruire, informare și alte aspecte relevante pentru administrarea PCM.

## **CINE POATE SĂ DEPUNĂ O CONTESTAȚIE**

1. Una sau mai multe persoane situate într-o zonă afectată sau care are sau au un interes economic, inclusiv interese sociale și culturale într-o zonă afectată pot să depună o contestație vizând o inițiativă de soluționare a problemelor.
2. Una sau mai multe persoane sau organizații poate (pot) să depună o contestație vizând o analiză a conformității.

## **CUM SE DEPUNE O CONTESTAȚIE**

3. O contestație poate fi depusă la PCM în orice format scris. Îndrumări cu privire la scrierea și depunerea unei contestații pot fi găsite în modelul de formular pentru contestație al PCM disponibil pe pagina web și în format hârtie în broșura PCM care poate fi obținută de la sediile BERD. Ofițerul PCM poate fi de asemenea contactat pentru sfaturi privind modul de scriere și depunere a unei contestații.
4. Contestația trebuie să identifice persoana(le) sau organizația(le) care depune(depun) contestația (“Reclamantul”). Un reclamant care nu este o organizație poate solicita ca identitatea anumitor sau tuturor persoanelor să fie păstrată confidențială. Cererea de confidențialitate și motivele cererii trebuie depuse odată cu plângerea. Cererea va fi analizată de ofițerul PCM în cel mai scurt timp de la primirea contestației și, în orice caz, înainte ca ofițerul PCM să ia o decizie cu privire la înregistrarea contestației. Vor fi depuse toate eforturile rezonabile pentru a păstra confidențialitatea solicitată. Dacă, totuși, ofițerul PCM crede în mod rezonabil că păstrarea confidențialității va împiedica analiza contestației, acesta

va anunța imediat reclamantul și fie va conveni împreună cu acesta cu privire la modul de acțiune sau, dacă acest acord nu este posibil, va încheia procesul.

5. În cazul în care persoanele care depun contestația au apelat la un reprezentant autorizat pentru a-i sprijini în depunerea contestației, reprezentantul autorizat trebuie să furnizeze dovada scrisă (de exemplu o scrisoare semnată de reclamant) a autorității reprezentantului autorizat de a reprezenta și a acționa în numele reclamantului referitor la contestație. Reprezentantul autorizat va fi punctul de contact pentru comunicările oficiale dintre Ofițerul PCM și reclamant. Ofițerul PCM va comunica direct cu reclamantul dacă este necesar și oportun și va informa reprezentantul autorizat și reclamantul cu privire la stadiul contestației.

#### **LIMBA CONTESTAȚIILOR**

6. Contestațiile pot fi depuse în oricare din limbile de lucru ale Băncii, respectiv engleză, franceză, germană sau rusă sau în oricare din limbile oficiale din țările de operațiuni ale Băncii. Întreaga corespondență a PCM cu reclamantul sau reprezentantul său autorizat, dacă există, va fi atât în engleză, cât și în limba contestației și, în cazul oricărei discrepante între cele două versiuni, va prevala versiunea în engleză. Ofițerul PCM va comunica cu reclamantii într-o manieră adecvată din punct de vedere cultural.
7. Procesarea contestațiilor care nu sunt depuse în engleză va necesita un timp suplimentar de răspuns datorită necesității de traducere. Ofițerul PCM va anunța la timp reclamantul sau reprezentantul său autorizat, dacă există, cu privire la orice întârziere necesară pentru traducere.

#### **UNDE SE DEPUNE O CONTESTAȚIE**

8. O contestație poate fi depusă la Ofițerul PCM prin poștă, fax, poștă electronică (“e-mail”) sau înmănată personal la:

Mecanismul de Contestații pentru Proiecte  
În atenția: Ofițerului PCM  
Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare  
One Exchange Square  
Londra EC2A 2JN  
Marea Britanie  
Fax: +44 20 7338 7633  
E-mail: [pcm@ebrd.com](mailto:pcm@ebrd.com)

9. Alternativ, o contestație poate fi depusă prin poștă sau personal la oricare din sediile rezidente ale Băncii, menționând că trebuie transmisă la PCM. Adresele sediilor rezidente ale Băncii pot fi găsite la <http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm>.
10. În cel mai scurt timp, dar cel puțin în termen de cinci (5) zile lucrătoare, Ofițerul PCM va anunța reclamantul de primirea contestației.

## ÎNREGISTRAREA CONTESTAȚIILOR

11. În termen de zece (10) zile lucrătoare de la primirea unei contestații de către PCM, Ofițerul PCM va lua o decizie cu privire la înregistrarea contestației. Ofițerul PCM va înregistra o contestație dacă aceasta:

- a. identifică reclamantul;
- b. identifică reprezentantul autorizat, dacă există, și furnizează dovada autorizării;
- c. include informații de contact pentru reclamant și reprezentantul autorizat, dacă există (inclusiv adresa de domiciliu și/sau de corespondență și, pe cât posibil, număr de telefon, adresa de e-mail și număr de fax);
- d. include numele sau o descriere a proiectului în cauză și descrie pagubele sau pagubele potențiale pe care proiectul le-a provocat sau este posibil să le provoace.

## CRITERII DE ÎNREGISTRARE SUPLIMENTARE

12. În cazul în care se solicită funcția de soluționare a problemelor, contestația:

- a. trebuie să se refere la un proiect în care Banca a dat – și nu a retras – o indicație clară că este interesată de finanțarea proiectului (această indicație ar fi dată de obicei dacă proiectul a fost aprobat de organismul căruia i s-a delegat autoritatea să dea aprobare sau a trecut de evaluarea finală a Comitetului de Operațiuni al Băncii) sau
- b. trebuie să se refere la un proiect în care Banca menține un interes financiar, caz în care contestația trebuie depusă în termen de douăsprezece (12) luni de la data ultimei plăți a fondurilor BERD sau, în cazul unei finanțări prin vânzare de acțiuni, dacă Banca nu a vândut sau a ieșit din investiție.
- c. trebuie să descrie eforturile de bună credință făcute de reclamant pentru a soluționa problemele din contestație, inclusiv cu Banca și/sau Clientul și o descriere a acestor eforturi sau să explice de ce nu au fost posibile aceste eforturi. Ofițerul PCM poate renunța la cerința ca reclamantul să facă eforturi de bună credință pentru rezolvarea problemelor din contestație cu Clientul dacă, în opinia lui/ei, aceste eforturi ar fi dăunătoare pentru reclamant sau inutile.

13. În cazul în care este solicitată funcția de analiză a conformității, contestația trebuie să se refere la un proiect care a fost aprobat pentru finanțare fie de Consiliu, fie de organismul căruia i s-a delegat autoritate să dea aprobare pentru finanțarea acestui proiect.

14. Ofițerul PCM nu va înregistra o contestație dacă:

- a. ridică presupuneri de fraudă sau se referă la probleme legate de achiziții (caz în care contestația va fi redirecționată la serviciul corespunzător din cadrul Băncii);

- b. se referă la Articolul 1 din Acordul de înființare al Băncii, politica privind procentajul din portofoliu sau orice altă politică menționată care poate fi identificată de Consiliu la anumite intervale;
- c. se referă la conformitatea sau adecvanța politicilor BERD;
- d. se referă la aspecte în legătură cu care PCM sau predecesorul său IRM a procesat deja o contestație dacă nu există dovezi sau circumstanțe noi care nu erau cunoscute la momentul contestației anterioare.

#### **SUSPENDAREA ÎNREGISTRĂRII**

15. Dacă, în termen de zece (10) zile calendaristice de la primirea unei contestații, Ofițerul PCM decide să nu înregistreze contestația din cauza nerespectării unuia sau mai multor criterii de înregistrare din paragrafele 11-13 și dacă, în opinia Ofițerului PCM, această nerespectare poate fi remediată, Ofițerul PCM va anunța reclamantul și reprezentantul său autorizat de acest lucru. Ofițerul PCM va suspenda apoi decizia de înregistrare și va oferi reclamantului posibilitatea rezonabilă de a corecta greșeala și a redepune contestația.
16. Dacă greșeala nu este corectată sau nu poate fi remediată, Ofițerul PCM va informa reclamantul sau reprezentantul său autorizat de decizia de a nu înregistra contestația și motivul deciziei și va închide contestația. Ofițerul PCM poate, dacă e cazul, să informeze și departamentul, echipa sau unitatea relevante ale Băncii cu privire la decizie.
17. Dacă reclamantul nu a făcut eforturi de bună credință pentru a rezolva problemele cu Banca și/sau Clientul și nu a oferit o explicație de ce aceste eforturi nu au fost posibile conform paragrafului 12(c), Ofițerul PCM, după consultarea cu reclamantul, va transmite contestația la departamentul relevant din cadrul Băncii pentru a soluționa problemele ridicate fără a înregistra contestația în acest stadiu. După ce au fost făcute ulterior eforturi rezonabile, suspendarea poate fi ridicată dacă aceste eforturi, în opinia Ofițerului PCM, nu au generat rezultate pozitive.

#### **ACȚIUNI ÎNTREPRINSE DUPĂ ÎNREGISTRARE**

18. La înregistrare, Ofițerul PCM va anunța părțile relevante și poate, în cursul notificării, să verifice cu reclamantul sau reprezentantul său autorizat, dacă există, dacă reclamantul urmărește o inițiativă de soluționare a problemelor sau o analiză a conformității sau ambele.
19. Conducerea băncii va avea la dispoziție douăzeci și una de zile (21) de zile lucrătoare de la data înregistrării contestației pentru a da răspunsul scris la contestație.
20. După notificarea înregistrării părților relevante, contestația va fi notată în Registrul PCM și o copie a contestației va fi făcută publică și postată pe pagina web PCM.
21. Informațiile privind Registrul PCM pentru toate contestațiile înregistrate vor include data la care a fost primită contestația de PCM, numele și locația proiectului pentru care a fost depusă contestația și, dacă nu există o cerință de confidențialitate, identitatea reclamantului.

22. În termen de cinci (5) zile lucrătoare de la înregistrarea unei contestații, Ofițerul PCM va numi un expert PCM care să lucreze împreună cu ofițerul PCM la evaluarea eligibilității contestației.

#### **COLABORAREA CU ALTE INSTITUȚII FINANCIARE**

23. După ce Ofițerul PCM înregistrează o contestație, dacă proiectul în cauză din contestație face obiectul cofinanțării din partea altor instituții, Ofițerul PCM poate anunța mecanismul(e) de responsabilitate ale instituției(lor) cofinanțatoare de înregistrarea contestației și poate comunica și colabora cu mecanismele de responsabilitate ale acestei(acestor) instituții pentru a evita dublarea eforturilor și/sau întreruperile ori perturbările pentru părțile comune. Dacă e cazul, PCM va lua în considerare încheierea unui acord de colaborare scris cu mecanismul de responsabilitate al instituției (lor) cofinanțatoare, soluționând probleme precum confidențialitatea și partajarea informațiilor.

#### **DETERMINAREA ELIGIBILITĂȚII CONTESTAȚIILOR**

24. Evaluarea eligibilității este un proces preliminar care trebuie îndeplinit înainte ca o contestație să fie considerată eligibilă pentru procesare ulterioară în cadrul PCM. Pe baza unei evaluări a criteriilor de eligibilitate menționate mai jos, evaluatorii eligibilității determină dacă plângerea este eligibilă pentru o inițiativă de soluționare a problemelor, o analiză a conformității, pentru ambele sau pentru niciuna. În orice moment în timpul evaluării eligibilității, Banca poate decide să aprobe dacă anumite criterii sunt îndeplinite pentru a grăbi determinarea eligibilității. Evaluatorii eligibilității nu judecă fondul acuzelor din contestație și nu decid cu privire la adevărul sau corectitudinea contestației. Pentru a realiza determinarea, evaluatorii eligibilității iau în considerare funcția PCM solicitată de reclamant.

- a. Pentru a fi considerată eligibilă pentru o inițiativă de soluționare a problemelor, contestația trebuie:
  - i. să fie depusă de o persoană sau persoane la care se face referire în paragraful 1;
  - ii. să ridice probleme acoperite de o politică BERD relevantă.
- b. Pentru a fi eligibilă pentru o analiză a conformității, contestația trebuie depusă în termen de 24 de luni după data la care Banca a încetat să participe la proiect și trebuie să se refere la o politică BERD relevantă.

25. În ambele cazuri, contestația trebuie de asemenea să includă, dacă e posibil:

- a. O indicare a funcției PCM așteptată de reclamant să fie utilizată de PCM pentru soluționarea problemelor ridicate în contestație (mai exact, dacă reclamantul urmărește o analiză a conformității, inițiativa de soluționare a problemelor sau ambele);
- b. O indicare a rezultatului (lor) urmărite ca urmare a utilizării procesului PCM;

- c. copii ale corespondenței, notelor sau altor materiale legate de comunicările cu Banca sau cu alte părți relevante și
  - d. dacă e cazul, detalii ale politicii BERD relevante în cauză din contestație.
26. În cazul în care contestația ridică probleme care corespund unei inițiative de soluționare a problemelor, evaluatorii eligibilității vor lua de asemenea în considerare dacă o inițiativă de soluționare a problemelor poate sprijini soluționarea litigiului sau poate avea un rezultat pozitiv, mai exact:
- a. dacă reclamantul a adresat problemele din contestație la mecanismul Clientului de soluționare a litigiilor sau la mecanismul de responsabilitate sau contestații al unei instituții cofinanțatoare sau în fața unei instanțe, tribunal de arbitraj sau alt mecanism de soluționare a litigiilor și, dacă e cazul, evaluatorii eligibilității vor lua în considerare și stadiul acestor eforturi și
  - b. dacă inițiativa de soluționare a problemelor se poate dubla sau interfera cu sau poate fi împiedicată de orice alt proces inițiat de același reclamant (sau dacă reclamantul este un grup de persoane, de anumiți membri ai grupului) privind același proiect și/sau probleme.
27. În cazul în care contestația ridică probleme care corespund unei analize a conformității, evaluatorii eligibilității vor lua în considerare, în determinarea eligibilității, dacă plângerea se referă la:
- a. acțiuni sau inacțiuni care sunt responsabilitatea Băncii;
  - b. mai mult decât o încălcare tehnică minoră a unei politici BERD relevante dacă nu se consideră că această încălcare tehnică a provocat pagube și
  - c. nemonitorizarea de către Bancă a angajamentelor clientului în conformitate cu o politică BERD relevantă.
28. O contestație nu va fi eligibilă nici pentru o inițiativă de soluționare a problemelor, nici pentru o analiză a conformității dacă:
- a. a fost depusă în mod fraudulos sau în scop frivol sau malițios;
  - b. scopul principal este urmărirea unui avantaj competitiv prin divulgarea de informații sau prin întârzierea proiectului;
  - c. sau, în cazul unei cereri pentru o inițiativă de soluționare a problemelor, obiectul contestației a fost gestionat de mecanismul de responsabilitate al unei instituții cofinanțatoare și Ofițerul PCM este mulțumit de analiza corespunzătoare făcută de acest mecanism de responsabilitate, dacă nu există dovezi sau circumstanțe noi care nu erau cunoscute la momentul contestației anterioare. În cazul în care contestația vizează o analiză a conformității, o evaluare din partea altui mecanism de responsabilitate nu va descalifica contestația de la procesare conform acestor reguli;

- d. se referă la obligațiile unei terțe părți, cum ar fi o autoritate de mediu și adecvanța implementării cerințelor naționale sau se referă mai degrabă la obligațiile țării conform dreptului sau tratatelor internaționale decât la aspecte care sunt controlate de client sau de Bancă.
29. În realizarea evaluării eligibilității, evaluatorii eligibilității vor lua în calcul răspunsul conducerii Băncii la contestație și răspunsul clientului la contestație (dacă e cazul) vor examina documente cheie și se vor consulta cu părțile relevante. Evaluatorii eligibilității pot efectua și o vizită în teren și utiliza orice alte metode pe care le consideră oportune.
30. După determinarea eligibilității și nu mai târziu de patruzeci (40) de zile lucrătoare de la transmiterea răspunsului conducerii Băncii la contestație, evaluatorii eligibilității vor emite un raport de evaluare a eligibilității. Raportul de evaluare a eligibilității va avea atașat o copie în engleză a contestației, precum și răspunsul conducerii băncii, răspunsul clientului (dacă e cazul) și va include de asemenea:
- a. O descriere a acțiunilor întreprinse pentru evaluarea eligibilității;
  - b. Un rezumat al faptelor și pozițiilor părților relevante și
  - c. Stabilirea dacă plângerea este eligibilă pentru o inițiativă de soluționare a problemelor, analiză a conformității, ambele (cu o decizie privind ordinea în care acestea ar trebui efectuate) sau niciuna.
31. În cazul în care evaluatorii eligibilității ajung la concluzia că plângerea nu este eligibilă, raportul de evaluare a eligibilității va fi transmis Consiliului (pentru proiectele aprobate deja de Consiliu) sau Președintelui (pentru proiectele care nu necesită aprobarea Consiliului sau care nu au fost aprobate încă de Consiliu) pentru aprobarea recomandării ca plângerea să fie închisă. Dacă recomandarea este aprobată, Ofițerul PCM va închide contestația; dacă recomandarea nu este aprobată, Consiliul sau Președintele va trimite contestația înapoi la evaluatorii eligibilității pentru o analiză ulterioară. După aprobarea recomandării, raportul de evaluare a eligibilității și decizia vor fi trimise părților relevante spre informare, va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM.
32. Dacă evaluatorii eligibilității constată că plângerea este eligibilă, raportul de evaluare a eligibilității trebuie să includă și termenii de referință fie pentru analiza conformității, inițiativa de soluționare a problemelor sau ambele. Dacă e posibil, evaluatorii eligibilității se vor consulta cu părțile relevante în elaborarea termenilor de referință.
- a. Termenii de referință pentru o inițiativă de soluționare a problemelor vor stabili metodele care vor fi utilizate și durata inițiativei și vor identifica tipul de expertiză necesar;
  - b. Termenii de referință pentru o analiză a conformității vor identifica tipul de expertiză necesar pentru efectuarea analizei, precum și scopul și durata analizei.
33. Raportul de evaluare a eligibilității va fi trimis spre informare părților relevante, precum și Președintelui și Consiliului.

- a. Când se stabilește că o contestație este eligibilă pentru o analiză a conformității, raportul de evaluare a conformității va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la transmiterea raportului de evaluare a conformității către toate părțile relevante și
- b. Când se constată că o contestație este eligibilă pentru o inițiativă de soluționare a problemelor (cu sau fără eligibilitate pentru o analiză a conformității), raportul de evaluare a conformității va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la decizia Președintelui conform paragrafului 36. Transmiterea raportului de evaluare a eligibilității Președintelui conform paragrafului 36 va fi de asemenea consemnată în Registrul PCM.

34. Dacă evaluatorii eligibilității găsesc contestația neeligibilă pentru că nu respectă unul sau mai multe criterii de eligibilitate și greșeala poate fi remediată, evaluatorii eligibilității pot să suspende emiterea raportului de evaluare a eligibilității și să acorde reclamantului zece (10) zile lucrătoare pentru a remedia greșeala.

#### **EFFECTUL CONTESTAȚIEI ASUPRA PROIECTELOR BĂNCII**

35. Faptul că o contestație a fost înregistrată și/sau găsită eligibilă pentru o analiză a conformității și/sau o inițiativă de soluționare a problemelor nu va avea, prin sine, efectul de a suspenda interesul Băncii în proiect. Totuși, dacă, în orice moment în timpul procesării unei contestații, Ofițerul PCM crede că paguba gravă, ireparabilă va fi cauzată de procesarea continuă a proiectului de către Bancă sau plățile aferente proiectului, Ofițerul PCM poate să facă o recomandare intermediară de a suspenda procesarea ulterioară a proiectului de către Bancă sau, dacă e posibil, plățile aferente proiectului. Decizia privind recomandarea va fi luată de organismul investit cu puterea de a lua această decizie și doar dacă Banca are dreptul de a-și suspenda sau anula interesul în proiect. Recomandarea Ofițerului PCM și decizia aferentă vor fi notate în Registrul PCM.

#### **APROBAREA ȘI DESFĂȘURAREA UNEI INIȚIATIVE DE SOLUȚIONARE A PROBLEMELOR**

36. În cazul în care o contestație a fost găsită eligibilă pentru o inițiativă de soluționare a problemelor, evaluatorii eligibilității vor transmite raportul de evaluare a eligibilității Președintelui cu recomandarea ca PCM să desfășoare o inițiativă de soluționare a problemelor și motivele care susțin recomandarea lor. Președintele va decide, în termen de zece (10) zile lucrătoare de la transmiterea recomandării, dacă o acceptă sau nu. Dacă Președintele aprobă recomandarea, expertul în soluționarea problemelor va începe inițiativa de soluționare a problemelor cât mai curând posibil în urma deciziei Președintelui. Decizia Președintelui și motivul(le) deciziei vor fi făcute publice și postate pe pagina web a PCM împreună cu raportul de evaluare a eligibilității și Ofițerul PCM va anunța părțile relevante că inițiativa de soluționare a problemelor a fost lansată.

37. Inițiativa de soluționare a problemelor va fi considerată finalizată atunci când părțile relevante ajung la o înțelegere sau când, în opinia expertului în soluționarea problemelor, nu este posibil niciun progres ulterior în soluționarea litigiului. La finalizare, expertul în soluționarea problemelor va emite un raport de finalizare a soluționării problemelor care

descrie problemele ridicate în contestație, metodele utilizate în inițiativă și rezultatele, inclusiv orice aspecte care rămân restante. Raportul va identifica de asemenea necesitatea monitorizării continuării și raportarea de către Ofițerul PCM.

38. Ofițerul PCM va transmite raportul de finalizare a soluționării problemelor spre informare la toate părțile relevante, precum și Președintelui și Consiliului. În termen de cinci (5) zile lucrătoare de la transmitere și dacă părțile relevante convin astfel, raportul de finalizare a soluționării problemelor va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM. Dacă părțile relevante nu sunt de acord cu publicarea raportului din motive de confidențialitate, un rezumat al raportului va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM.
39. Ofițerul PCM va monitoriza implementarea oricăror acorduri stabilite în timpul unei inițiative de soluționare a problemelor. Ofițerul PCM va transmite rapoarte draft de monitorizare a inițiativei de soluționare a problemelor către părțile relevante cărora li se va da o posibilitate rezonabilă de a face comentarii asupra acestor rapoarte. Dacă Ofițerul PCM primește comentarii de la părțile relevante, Ofițerul PCM va avea cinci (5) zile lucrătoare din ziua în care sunt primite ultimele comentarii pentru a finaliza raportul și va trimite raportul final Președintelui și Consiliului. Ulterior, în termen de cinci (5) zile lucrătoare, raportul de monitorizare a inițiativei de soluționare a problemelor va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM. Ofițerul PCM va emite rapoartele de monitorizare a inițiativei de soluționare a problemelor cel puțin bianual sau până când Ofițerul PCM stabilește că monitorizarea nu mai este necesară.

#### **EFFECTUAREA UNEI ANALIZE A CONFORMITĂȚII**

40. În cazul în care o contestație a fost găsită eligibilă pentru o analiză a conformității, Ofițerul PCM va numi un expert PCM, care nu a fost evaluatorul eligibilității, pentru a acționa ca expert în analiza conformității și a efectua analiza conformității.
41. Obiectivul analizei conformității va fi să stabilească dacă (și în caz afirmativ, cum și de ce), o acțiune sau inacțiune BERD legată de un proiect aprobat a dus la nerespectarea unei politici BERD relevante și, în caz afirmativ, să recomande schimbări pentru remediere în conformitate cu paragraful 44 din aceste reguli. Analiza conformității poate să nu recomande acordarea de compensări reclamantului dincolo de ceea ce poate fi prevăzut în mod expres în politica BERD relevantă.
42. În efectuarea analizei conformității, expertul în analiza conformității va examina documentele cheie și se va consulta cu părțile relevante care vor avea posibilitatea să facă comentarii. Expertul în analiza conformității poate să facă și o vizită în teren și să folosească alte metode pe care le consideră oportune. Expertul în analiza conformității va întocmi un raport draft de analiza conformității, va da părților relevante posibilitatea de a face comentarii și le va lua în considerare la finalizarea raportului.
43. Dacă expertul în analiza conformității ajunge la concluzia că Banca a respectat politica BERD relevantă, Ofițerul PCM va transmite cât mai repede posibil raportul de analiza conformității spre informare părților relevante și Președintelui (dacă proiectul nu necesită aprobarea Consiliului) sau Consiliului. Cât mai repede după aceea, Ofițerul PCM va închide

dosarul contestației și raportul de analiza conformității va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM.

44. Dacă expertul în analiza conformității conchide că Banca nu a respectat o politică BERD relevantă, expertul în analiza conformității va emite un raport de analiza conformității care va include recomandări pentru:
  - a. Soluționarea constatărilor privind nerespectarea la nivelul sistemelor sau procedurilor BERD în legătură cu o politică BERD relevantă pentru a evita repetarea unor situații similare și/sau
  - b. Soluționarea constatărilor privind nerespectarea în scopul sau implementarea proiectului ținând seama de angajamentele anterioare ale Băncii sau Clientului în legătură cu proiectul și
  - c. Monitorizarea și raportarea implementării oricăror schimbări recomandate.
45. La constatarea nerespectării și primirea raportului de analiză a conformității:
  - a. Ofițerul PCM va trimite raportul de analiză a conformității conducerii Băncii pentru a-i permite să întocmească un plan de acțiune al managementului, care va specifica dacă recomandările cuprinse în raportul de analiza conformității sunt corespunzătoare. Planul de acțiune al managementului trebuie să includă un calendar și o estimare a resurselor umane și financiare necesare pentru implementarea acelor recomandări considerate oportune.
  - b. De asemenea, conducerea băncii poate, în cazul în care consideră oportun, să pregătească un răspuns al managementului la constatări care va aborda constatările din raportul de analiza conformității.
  - c. Planul de acțiune al managementului și răspunsul managementului la constatări, dacă există, vor fi transmise Ofițerului PCM în termen de treizeci (30) de zile lucrătoare de la primirea raportului de analiză a conformității; dacă situații speciale necesită mai mult timp, o cerere împreună cu o explicație trebuie trimise Ofițerului PCM spre analiză așa cum este prevăzut în paragraful 65 din aceste reguli și
  - d. La primirea planului de acțiune al managementului și al răspunsului managementului la constatări, dacă există, Ofițerul PCM va trimite raportul de analiză a conformității și planul de acțiune al managementului reclamantului pentru comentarii în termen de douăzeci (20) de zile lucrătoare. Ținând seama de planul de acțiune al managementului și de comentariile reclamantului, expertul în analiza conformității își poate ajusta recomandările (dar nu și constatările) și va emite raportul final de analiza conformității Ofițerului PCM nu mai târziu de cincisprezece (15) zile lucrătoare de la primirea comentariilor reclamantului.
46. Ulterior Ofițerul PCM:

- a. va transmite raportul de analiza conformității, răspunsul managementului la constatări, dacă există, Consiliului (dacă proiectul relevant a fost aprobat de Consiliu la momentul la care raportul este transmis) sau Președintelui pentru a lua cunoștință de acestea;
- b. va transmite planul de acțiune al managementului și comentariile reclamantului cu privire la planul de acțiune al managementului Consiliului de Administrație sau Președintelui, după caz, care poate decide să accepte planul de acțiune al managementului sau să îl respingă în totalitate sau parțial. În cazul respingerii, în totalitate sau parțial, planul de acțiune al managementului va fi înapoiat conducerii pentru amendamentele corespunzătoare. Dacă planul de acțiune al managementului este trimis Președintelui spre aprobare, el va fi transmis simultan Consiliului spre informare.

Raportul de analiză a conformității, planul aprobat de acțiune al managementului și comentariile reclamantului vor fi transmise părților relevante, făcute publice și postate pe pagina web a PCM.

47. Ofițerul PCM va monitoriza implementarea planului de acțiune al managementului conform calendarului și estimării resurselor umane și financiare așa cum este prevăzut în acest document. Ofițerul PCM va emite rapoartele de monitorizare a analizei conformității cel puțin bianual sau până când Ofițerul PCM stabilește că monitorizarea nu mai este necesară. La întocmirea fiecărui raport, Ofițerul PCM se va consulta cu părțile relevante după caz. Raportul de monitorizare a analizei conformității va fi transmis Președintelui și Consiliului spre informare și, ulterior în termen de cinci (5) zile lucrătoare, va fi făcut public și postat pe pagina web a PCM.

## **ROLUL CCO, AL EXPERTILOR PCM ȘI OFIȚERULUI PCM**

48. **Rolul Directorului Executiv de Conformitate al BERD (“CCO”).** În sprijinul obiectivului PCM de a efectua o analiză independentă a contestațiilor legate de proiectele Băncii, rolul CCO, ca șef al serviciului în care este situat PCM, este limitat la asigurarea faptului că Ofițerul PCM îndeplinește funcțiile PCM și responsabilitățile administrative conform acestor reguli de proceduri.
49. **Rolul experților PCM.** Experții PCM vor fi responsabili de îndeplinirea funcțiilor de evaluatori ai eligibilității, experți în analiza conformității sau experți în soluționarea problemelor și pot fi responsabili, la delegarea de către Ofițerul PCM, de orice monitorizare a continuării și raportare.
50. **Numirea experților PCM.** Până la zece (10) experți PCM vor fi nominalizați de o comisie și numiți de Consiliu la recomandarea Președintelui. Comisia de nominalizare care va fi stabilită de Președinte va fi compusă din cinci membri, atât interni, cât și externi Băncii și va solicita nominalizările pentru funcția de expert PCM printr-un proces public și transparent conform regulilor Băncii aplicabile consultantilor. Comisia de nominalizare va lua deciziile pe baza unui vot cu majoritate. Comisia va selecta nominalizații pe baza experienței candidaților, în special în domeniile economic, juridic, social, mediu și domenii aferente; capacitatea dovedită de a interpreta și aplica reguli și de a soluționa litigii complet și corect;

integritate și independență demonstrate; capacitatea de a interacționa eficient cu părțile relevante și societatea civilă și experiența cu operațiunile Băncii sau instituții similare.

51. **Durata numirii experților PCM.** Experții PCM vor fi numiți în listă pentru perioade reînnoibile de trei (3) ani. Experții PCM nu trebuie să fi lucrat pentru Bancă (fie ca membru al personalului, oficial bancar, director, director delegat, consilier al directorului sau consultant) cel puțin doi (2) ani înainte de a fi angajați ca expert PCM. Expertul PCM, la încheierea perioadei de angajare, nu va avea dreptul să lucreze pentru Bancă (fie ca membru al personalului, oficial bancar sau consultant) în orice moment în viitor. Remunerația și durata numirii experților PCM vor fi incluse în recomandarea Președintelui pentru Consiliu. Experții PCM pot fi înlăturați de Consiliu din motive justificate. Dacă un expert PCM numit pentru efectuarea unei evaluări a eligibilității, inițiativă de soluționare a problemelor sau o analiză a conformității demisionează sau nu poate finaliza această activitate, Ofițerul PCM va atribui finalizarea activității unui alt expert PCM. În cazul în care această atribuire nu este posibilă din cauza termenului urgent sau a indisponibilității experților PCM:
- a. dacă această situație apare în timpul evaluării eligibilității, Ofițerul PCM va fi singurul responsabil de finalizarea evaluării eligibilității și
  - b. dacă această situație apare în timpul unei inițiative de soluționare a problemelor sau al unei analize a conformității, Ofițerul PCM va decide cu privire la cursul acțiunii care va fi întreprinsă pentru a asigura finalizarea promptă a inițiativei de soluționare a problemelor sau analiza conformității.
52. **Instruirea pentru experții PCM.** Experții PCM vor trebui să participe la sesiuni de instruire organizate de Ofițerul PCM timp de până la cinci (5) zile în fiecare an calendaristic pentru a-și îmbunătăți cunoștințele legate de politicile, procedurile și operațiunile Băncii și pentru a discuta funcționarea PCM. Ofițerul PCM va anunța experții PCM de aceste sesiuni și va stabili agenda.
53. **Numirea ad-hoc a experților.** Dacă niciun expert PCM din listă nu este disponibil într-un anumit moment sau nu are specializarea specifică necesară pentru efectuarea sau finalizarea unei activități, Ofițerul PCM poate recomanda numirea ad-hoc a unui expert care nu este în listă, dar îndeplinește aceleași criterii de eligibilitate. Acești experți vor fi numiți, fără obiecții, de Consiliu la recomandarea Președintelui, pentru a efectua sau finaliza activitatea specifică. Aceste numiri ad-hoc pot fi făcute printr-un proces direct de selecție indiferent de valoarea estimată a contractului pentru numire.
54. **Imparțialitatea experților PCM.** Atunci când îndeplinesc funcțiile PCM, experții PCM vor acționa în calitatea lor individuală, personală și vor fi supuși aceluiași privilegiu și imunități, prevederilor relevante ale codului de conduită, regulilor privind conflictul de interese și prevederilor de confidențialitate ca experți care execută misiuni pentru Bancă. Experții PCM vor trebui să acționeze imparțial și independent și nu vor participa la evaluarea sau analiza niciunei contestații legate de orice aspect în care au sau au avut un interes personal sau implicare semnificativă în orice calitate. Experții PCM vor dezvălui imediat Ofițerului PCM:
- a. orice situații care ar putea afecta imparțialitatea sau independența lor în executarea funcțiilor PCM și

- b. orice tentativă de a interfera cu sau a influența în mod necorespunzător îndeplinirea funcțiilor PCM.
55. **Comunicarea de către experții PCM.** Experții PCM nu vor face nicio declarație, privată sau publică, altor părți decât reclamantului sau reprezentantului său autorizat, dacă există, clientului sau departamentului, echipei sau unității relevante ale Băncii cu privire la aspectele în curs de analiză de către PCM. Nimic din acest paragraf nu va împiedica un expert PCM să realizeze orice tip de consultare publică pe care o consideră necesară ca parte a unei evaluări a eligibilității, inițiativă de soluționare a problemelor sau analiza conformității.
56. **Rolul Ofițerului PCM.** Ofițerul PCM va fi responsabil de administrarea zilnică a PCM, incluzând: informare și instruire, întreținerea paginii web PCM și a registrului, înregistrarea contestațiilor, selectarea experților PCM pentru determinarea eligibilității, efectuarea analizelor de conformitate și/sau inițiativelor de soluționare a problemelor, monitorizarea și raportarea implementării activităților de urmărire, raportarea anuală către Președinte și Consiliu sau cu orice alte ocazii necesare și comunicarea cu comunitățile locale, organizații ale societății civile și alte mecanisme de responsabilitate.
57. **Numirea Ofițerului PCM.** Ofițerul PCM va fi nominalizat de o comisie și numit de Președinte. Comisia de nominalizare va fi compusă din cinci membri, atât interni, cât și externi Băncii și va solicita nominalizările pentru funcția de Ofițer PCM printr-un proces transparent. Comisia de nominalizare va lua deciziile pe baza unui vot cu majoritate. Comisia va selecta nominalizatul(ții) pe baza experienței, în special în domeniile economic, juridic, social, mediu și domenii aferente; capacitatea dovedită de a interpreta și aplica reguli și de a soluționa litigii complet și corect; integritate și independență demonstrate; capacitatea de a interacționa eficient cu părțile relevante și societatea civilă și experiența cu operațiunile Băncii sau instituții similare.
58. **Durata funcției.** Ofițerul PCM va lucra ca angajat cu normă întreagă al Băncii pe baza unui contract reînnoibil de cinci (5) ani. Ofițerul PCM nu trebuie să fi lucrat pentru Bancă (fie ca membru al personalului, oficial al băncii, director, director delegat, consilier al directorului sau consultant) cel puțin doi (2) ani înainte de a fi angajați ca expert PCM. Expertul PCM, la încheierea perioadei de angajare, nu va avea dreptul să lucreze pentru Bancă (fie ca membru al personalului, oficial al băncii, director, director delegat, consilier al directorului sau consultant) cel puțin trei (3) ani imediat următori. Ofițerul PCM poate fi înlăturat din motive justificate cu aprobarea Președintelui.
59. **Expertiză adițională.** Ofițerul PCM va obține expertiză adițională dacă este necesar pentru îndeplinirea cu succes a sarcinilor și responsabilităților PCM. Selecția și numirea oricăror consultanți, cercetători, interpreți, traducători și/sau altor experți tehnici vor fi realizate conform regulilor de achiziții BERD privind selecția și numirea consultanților și vor acționa sub supravegherea Ofițerului PCM.
60. **Informare și instruire.** Ofițerul PCM va realiza informarea legată de PCM în cadrul BERD, în țările de operațiuni BERD și în rândul societății civile în general. Ofițerul PCM va asigura instruire pentru personalul BERD (inclusiv cel din Londra și sediile rezidente) pe tema PCM după caz. Ofițerul PCM va dezvolta și implementa un program de sensibilizare pentru a

informa în mod eficient populația în țările de operațiuni BERD, organizații neguvernamentale și grupuri ale societății civile cu privire la PCM. Eforturile de sensibilizare vor include de asemenea colaborarea cu mecanismele de responsabilitate ale altor instituții după caz, prezentări și, la cerere, sesiuni de informare privind modul de depunere a unei contestații la PCM.

61. **Publicarea materialelor PCM.** Ofițerul PCM va crea și distribui materiale tipărite despre PCM. Aceste materiale vor include o broșură informativă pentru personalul și clienții BERD cu privire la ce trebuie să facă fiecare după înregistrarea unei contestații și o broșură pentru populația din țările de operațiuni ale BERD cu informații despre cum se depune o contestație. Broșura și broșura informativă vor fi puse la dispoziție pe pagina web a PCM, precum și la sediile din Londra și cele rezidente ale BERD, în engleză, rusă și franceză și vor fi traduse în limbile oficiale ale țărilor de operațiuni în mod progresiv.
62. **Activități în general.** Toate activitățile PCM vor fi derulate cât mai prompt posibil fără a compromite integritatea sau exhaustivitatea procesului. Ofițerul PCM va lua în calcul necesitatea includerii părerilor personalului Băncii, reclamantului, clientului și ale altor părți interesate care pot să aibă informații relevante. Ofițerul PCM va depune toate eforturile pentru a minimiza întreruperea operațiunilor zilnice ale părților în cauză.
63. **Acces la personal, informații și confidențialitate.** Când realizează o evaluare a eligibilității, o inițiativă de soluționare a problemelor sau o analiză de conformitate, Ofițerul PCM și/sau experții PCM vor avea acces deplin la personalul și dosarele relevante ale Băncii, inclusiv fișiere electronice, dulapuri și alte facilități de stocare. Personalul Băncii va trebui să colaboreze pe deplin cu PCM. Totuși, utilizarea și divulgarea de către Ofițerul PCM și expertul PCM a informațiilor strânse în timpul activităților respective vor fi supuse politicii de informare publică a Băncii și oricăror alte cerințe aplicabile pentru a păstra confidențialitatea informațiilor sensibile. Niciun membru al personalului PCM, expert PCM, consultant, cercetător, interpret, traducător și alt expert tehnic angajat de PCM nu pot emite un document sau informații pe baza documentului respectiv fără aprobarea scrisă expresă a părții care a furnizat acel document și /sau a Băncii.
64. **Contestații aferente.** În cazul în care sunt primite două sau mai multe contestații de la același reclamant sau reclamanți diferiți în legătură cu același proiect și substanța contestațiilor este în mod rezonabil legată, Ofițerul PCM va anunța reclamantul (ii) relevant (i) și poate solicita fie să fie analizate împreună contestațiile sau poate fi suspendată procesarea ulterioară a oricărei(oriceor) contestații primite după prima, în așteptarea rezultatelor analizei contestației primite inițial. Ofițerul PCM poate ajusta perioadele de timp pentru răspunsul la o contestație pentru a lua în calcul analiza comună a contestațiilor sau suspendarea procesării contestațiilor ulterioare.
65. **Prelungiri de timp.** Orice perioadă de timp la care se face referire în aceste reguli poate fi prelungită de Ofițerul PCM cât timp este strict necesar pentru asigurarea procesării complete și corespunzătoare a contestațiilor. Ofițerul PCM va anunța imediat toate părțile relevante de orice prelungiri și va nota prelungirea în Registrul PCM. Prelungirile trebuie să fie limitate în timp și, dacă trebuie reînnoite ulterior, toate părțile relevante trebuie informate. Pentru a analiza dacă este necesară o prelungire, Ofițerul PCM va lua în calcul factori ca locația

amplasamentului proiectului, necesitatea ca personalul Băncii să participe la proces, orice aspecte sensibile legate de timp aferente proiectului, disponibilitatea experților și a consultanților PCM și necesitatea traducerii.

66. **Raport anual.** Ofițerul PCM va întocmi un raport anual care să descrie activitățile PCM din anul precedent. Raportul va fi transmis Președintelui și Consiliului spre informare și va fi făcut public cât mai repede după aceea și postat pe pagina web PCM.

#### **PREVEDERI GENERALE**

67. **Aspecte legale.** Consilierul juridic, la cerere, va furniza toate informațiile legale și sfaturile necesare cu privire la politicile și procedurile Băncii și drepturile și obligațiile Băncii privind proiectul în cauză dintr-o contestație.
68. **Buget.** Banca va asigura resursele bugetare pentru PCM suficiente pentru a permite desfășurarea tuturor activităților admise de aceste reguli. Ofițerul PCM, după consultarea cu CCO, va întocmi bugetul anual indicând nivelul de resurse necesar pentru activitățile preconizate ale PCM pentru anul viitor și va răspunde de stabilirea alocării resurselor.
69. **Limba rapoartelor.** Toate rapoartele care vor fi emise fie de Ofițerul PCM sau oricare din experții PCM și postate pe pagina web a PCM vor fi în limba engleză. Rapoartele pot fi traduse în limba(le) țării de unde provine contestația.
70. **Modificarea și efectul regulilor.** Aceste reguli pot fi modificate de Consiliu. Aceste reguli vor prevala în cazul oricărei inconsistențe între aceste reguli și orice alt document BERD și în lipsa unei prevederi exprese contrare.
71. **Limba care guvernează.** Aceste reguli vor fi traduse în rusă și franceză. Dacă există vreo discrepanță între versiunea în engleză a acestor reguli și orice altă versiune, va governa versiunea în engleză.
72. **Revizuirea PCM.** PCM va fi revizuit de Consiliu din cinci în cinci (5) ani sau după cum este necesar.
73. **Intrarea în vigoare.** Aceste reguli de procedură vor intra în vigoare în 6 luni după aprobarea de către Consiliul de Administrație și vor înlocui regulile de procedură aprobate în 2009. Contestațiile înregistrate în baza regulilor de procedură din 2009 înainte de intrarea în vigoare a acestor reguli vor fi gestionate în mod normal în conformitate cu acele reguli.