

BU BELGE AVRUPA İMAR VE KALKINMA
BANKASINA AİTTİR

7 Mayıs 2014 tarihli Yönetim Kurulu toplantısında onaylanan

**PROJE ŞİKAYET MEKANİZMASI (PCM)
USUL KURALLARI**

TANIMLAR

Yetkili Temsilci – Proje Şikayet Mekanizmasına (PCM) başvuruda bulunan bir Şikayet Sahibini temsil etmek ve adına işlemde bulunmak üzere Şikayet Sahibi tarafından yetkilendirilmiş kişi ya da Kuruludur.

Banka ya da “EBRD” - Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

Kurul - Banka'nın Yönetim Kurulu

İş Günü / Günleri - Londra'da Banka'nın açık olduğu günler

Kurumsal Uyum Direktörü veya “CCO” - Kurumsal Uyum Direktörü Ofisi'nin yöneticisi

Müşteri - Bir Proje'nin tamamını ya da bir kısmını yürütüp uygulamaktan direkt ya da dolaylı olarak sorumlu olan kuruluş veya kuruluşlar

Şikayet Sahibi - Proje Şikayet Mekanizmasına bir Şikayet ile başvuruda bulunan birey(ler) veya Kuruluş(lar)

Şikayet - Bir Şikayet Sahibinin bu belgede açıklanan usul kuralları gereğince Proje Şikayet Mekanizmasına ibraz ettiği yazılı talep

Uyum Değerlendirmesi - Bir Proje hakkında ilgili EBRD Politikasına Banka tarafından uyulup uyulmadığını saptama sürecidir

Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi - Kayda alınmış bir Şikayetin, Uyum Değerlendirmesi ve/veya Sorun Çözme Girişimi için uygun olup olmadığını ya da her ikisine de uygun olmadığını belirleme sürecidir

Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumluları - Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesini ortaklaşa gerçekleştirecek olan PCM (Proje Şikayet Mekanizması) Uzmanı ve Yetkilisidir

Etkilenen Alan - Bir Projeden etkilenen ya da etkilenmesi muhtemel coğrafi alan

Yönetim Eylem Planı - Uyum Değerlendirme Raporunda yer alan tavsiyelere cevaben hazırlanmış Banka Yönetim Eylem Planı

Kuruluş - Sivil toplumun, belli menfaatleri temsil etmek amacıyla kendi isteğiyle organize olması sonucunda bir araya gelen örgüt, dernek veya gruptur. Kuruluşlar; toplum temelli örgütler, yerli halk örgütleri ve sivil toplum örgütleri olabilir.

PCM Uzmanları (her bir PCM Uzmanı) - Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi, Sorun Çözme Girişimi veya bir Uyum Değerlendirmesini gerçekleştirmek veya

gerçekleşmesine yardımcı olmak üzere ismi görev listesinde geçen uzmanlar ve özel olarak sadece belirli bir görev için atanmış uzmanlardır.

PCM Yetkilisi - Bir Şikayetin alınması, kayda geçirilmesi, kabul edilebilirlik ve Sorun Çözme işlevlerinin yerine getirilmesi de dahil PCM'nin her türlü günlük idari işleyişinden sorumlu olan kişidir.

PCM Kayıtları - Tüm Kayıtlı Şikayetleri ve her birinin statüsünü PCM web sitesinde liste halinde gösteren halka açık kayıt.

Başkan - EBRD (Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası) Başkanı

Sorun Çözme Girişimi - Arabuluculuk, uzlaştırma, diyalogu kolaylaştırma veya bağımsız araştırma gibi yöntemler kullanarak kabul edilebilir bir Şikayetin altında yatan meseleleri çözmeye yardımcı olan süreçtir

Proje - Banka'nın Halkı Bilgilendirme Politikası temel alınarak hakkında Proje Özet Dokümanı ('PSD') hazırlanmış, Banka finansmanı ile yürütülen bir faaliyet veya İlgili EBRD Politikasına tabi bir Banka faaliyetidir. Ancak bir Kurul kararına dayanarak bu kuralların uygulanmasından açıkça muaf tutulan faaliyetler, bu tanım kapsamına girmez.

Proje Şikayet Mekanizması veya "PCM" Bu belgede açıklanan usul kurallarına göre idare edilen, EBRD'ye ait hesap verme mekanizmasıdır.

Kayıt Süreci - Bir Şikayetin alındığının ve bu usul kurallarının 11-13. paragrafları doğrultusunda Kayıt kriterlerini yerine getirdiğinin, PCM Kayıtlarına not edilmesi işlemidir.

İlgili EBRD Politikası - 2014 Çevresel, Sosyal Politika ve Performans Gereklilikleri, 2008 EBRD Çevresel, Sosyal Politika ve Performans Gereklilikleri, daha evvelki EBRD çevresel politikaları ve/veya 2014 Halkı Bilgilendirme Politikası ve daha evvelki Halkı Bilgilendirme Politikalarının belli bir projeye has hükümleri ve ayrıca Yönetim Kurulu'nun bu Tanım kapsamına girmek üzere gelecekte onaylayacağı her türlü Politikadır.

İlgili Taraflar - Şikayet Sahibi ve/veya varsa Yetkili Temsilcisi, ilgili Banka departmanı, ekibi veya birimi, Müşteri ve/veya diğer tüm proje finansörleri de dahil -ancak bunlarla kısıtlı olmayacak şekilde- bir Şikayet konusuyla doğrudan ilgili tüm taraflardır.

GİRİŞ VE AMAÇ

Proje Şikayet Mekanizması (PCM); zarara neden olduğu iddia edilen veya zarara neden olması muhtemel bir Projeye ilgili olarak bir veya birden fazla birey ya da Kuruluşun yaptığı şikayetlerin bağımsız olarak incelenmesini sağlayan bir mekanizmadır. Amacı, PCM'nin aşağıda sıralanan iki işlevini yerine getirerek EBRD'nin hesap verebilirliğini arttırmaktır:

- Bir şikayetin altında yatan meseleleri çözüme ulaştırmak amacıyla, taraflara suç isnat etmeden veya kusur bulmadan, Şikayet Sahibi ile Müşteri arasında diyalogu yeniden tesis etmeye çalışan Sorun Çözme süreci ve
- Onaylı bir Proje çerçevesinde, İlgili EBRD Politikalarına EBRD tarafından uyum gösterilip gösterilmediğini tespit etmeyi hedefleyen Uyum Değerlendirme sürecidir.

Bu usul kuralları; kimlerin Şikayette bulunabileceğini, PCM'ye nasıl başvurulacağını, bir Şikayetin kime hitaben hazırlanması gerektiğini ve kabul edilebilir bulunması halinde söz konusu Şikayetin; Uyum Değerlendirme, Sorun Çözme Girişimi veya her iki yöntemde başvurularak PCM'de nasıl ele alınacağını ortaya koymaktadır. Ayrıca uyulması gereken süreler, raporlar, bilgi ifşası, bilgiye erişim, eğitim, geniş kitlelere erişip hizmet götürme ve PCM'nin işleyişiyle alakalı diğer konularda uyulması gereken usul kuralları da bu belgede açıklanmaktadır.

KİMLER ŞİKAYETTE BULUNABİLİR

1. Etkilenen Alanda yerleşik bir veya birden fazla birey veya Etkilenen Alanda sosyal ve kültürel menfaatleri de içerecek şekilde ekonomik bir menfaati olan bir veya birden fazla birey, Sorun Çözme Girişiminin başlatılabilmesi amacıyla Şikayette bulunabilir.
2. Uyum Değerlendirme sürecinin başlatılabilmesi amacıyla bir veya birden fazla birey ya da Kuruluş Şikayette bulunabilir.

NASIL ŞİKAYETTE BULUNULUR

3. PCM'ye Şikayette bulunmak için herhangi bir yazılı format kullanılabilir. Şikayet başvurusu yazıp teslim ederken yol gösterecek PCM örnek şikayet formuna, PCM web sitesinden elektronik formatta ulaşabilirsiniz veya EBRD ofislerinden temin edilebilen PCM broşürlerinde bu bilgilere ulaşabilirsiniz. Ayrıca Şikayet başvurusu yazmak ve sunmak konusunda destek almak için PCM Yetkilisiyle de irtibata geçilebilir.
4. Şikayet yazısında, şikayette bulunan birey(ler) veya Kuruluş(lar) ('Şikayet Sahibi') belirtilmelidir. Kuruluş niteliğinde olmayan bir Şikayet Sahibi, şikayette bulunan bazı bireylerin veya tamamının kimliğinin gizli tutulmasını talep edebilir. Bu durumda, söz konusu gizlilik talebi ve bu talebin gerekçesi de Şikayet başvurusunda yer almalıdır. PCM Yetkilisi; Şikayeti aldıktan sonra mümkün olan en kısa sürede ve Şikayetin kayda

geçirilmesiyle ilgili kararını vermeden önce mutlaka bu gizlilik talebini değerlendirecektir. Talep edilen gizliliği sağlamak için makul olan tüm çaba gösterilecektir. Ancak PCM Yetkilisi, gizliliği muhafaza ederek söz konusu şikayetin incelenmesine engel olunacağına makul şekilde kanaat getirirse, PCM Yetkilisi bu durumu derhal Şikayet Sahibine bildirir ve birlikte bir anlaşmaya varırlar. Anlaşmaya varmanın mümkün olmaması halinde PCM Yetkilisi başlattığı süreci sonlandırır.

5. Bireylerin, Şikayet başvurusunda bulunurken bir Yetkili Temsilciden yardım alması halinde, söz konusu Yetkili Temsilci; başvuruya konu Şikayetle ilgili işlemlerde Şikayet Sahibini temsil edeceğini ve onun adına hareket edeceğini gösteren yazılı kanıt sunmalıdır (örneğin Şikayet Sahibi tarafından imzalı bir yazı olabilir). PCM Yetkilisi ve Şikayet Sahibi arasındaki tüm resmi iletişimde temas noktası Yetkili Temsilci olacaktır. PCM Yetkilisi, Şikayet Sahibi ile gerektiğinde ve uygun şekilde doğrudan temasa geçer ayrıca Şikayetin durumuyla ilgili olarak Şikayet Sahibini ve Yetkili Temsilciyi bilgilendirir.

HANGİ DİLLERDE ŞİKAYETTE BULUNULABİLİR

6. Şikayet, Bankanın çalışma dillerinden herhangi birinde yani İngilizce, Fransızca, Almanca, Rusça olarak veya Bankanın faaliyet gösterdiği ülkelerin resmi dillerinden birinde hazırlanabilir. PCM'nin bir Şikayet Sahibi veya Yetkili Temsilcisi ile yazışma yapması halinde PCM bu yazışmayı hem İngilizce olarak hem de ilgili Şikayetin yazıldığı dilde yapar ancak bu iki versiyon arasında bir tutarsızlık olması halinde İngilizce metin esas alınır. PCM Yetkilisi, Şikayet Sahipleriyle iletişim kurarken kültürel olarak uygun şekilde davranır.
7. İngilizce yapılmayan Şikayet başvurularının işlem süresi, yazılı çeviri ihtiyacından dolayı daha uzun olmaktadır. PCM Yetkilisi, Şikayet Sahibine ya da varsa Yetkili Temsilcisine, yazılı çeviriden kaynaklı gecikme konusunda zamanında bilgi verecektir.

ŞİKAYET BAŞVURUSU NEREYE YAPILIR

8. Şikayetler, aşağıdaki adres bilgileri kullanılarak PCM Yetkilisine hitaben posta, faks, elektronik posta ('e-mail') yoluyla veya elden teslim edilir:

Project Complaint Mechanism
Kimin Dikkatine: PCM Officer
European Bank of Reconstruction and Development
One Exchange Square
London EC2A 2JN
United Kingdom
Faks: +44 20 7338 7633
E-mail: pcm@ebrd.com

9. Bu yönteme alternatif olarak Şikayetler, Banka'nın mukim ofislerinden birine posta yoluyla ya da elden götürülüp PCM'ye iletilmesi talebiyle de teslim edilebilir. Bankanın Mukim Ofislerinin adreslerine Őu web adresinden ulaŐılabılır: <http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm>.
10. Mümkün olan en kısa sürede ancak en azından beş (5) İŞ Günü içerisinde PCM Yetkilisi Şikayetin alındığını Şikayet Sahibine bildirir.

ŐIKAYETİN KAYDEDİLMESİ

11. Şikayetin PCM tarafından alınmasından itibaren on (10) İŞ Günü içerisinde PCM Yetkilisi, Şikayetin Kayıt Süreciyle ilgili bir karar verir. Şikayette aşağıdaki bilgiler sunuluyorsa PCM Yetkilisi Şikayeti Kayıtlara iŐler:
 - a. Şikayet Sahibinin belirtilmiŐ olması,
 - b. Varsa Yetkili Temsilcinin belirtilmiŐ olması ve yetkisini kanıtlayan belgenin sunulmuŐ olması,
 - c. Şikayet Sahibi ve varsa Yetkili Temsilcisinin irtibat bilgilerinin bulunması (ikamet ve/veya posta adresi ve mümkünse telefon, faks numarası, e-mail adresi de dahil)
 - d. Şikayete konu olan Projenin adı veya tanımlaması ve Projenin sebep olduğu ya da olması muhtemel hasar veya olası hasarın açıklamasını içermesi.

İLAVE KAYIT KRİTERLERİ

12. Sorun  zme Girişimini başlatmaya yönelik bir talebin bulunması halinde, Şikayet:
 - a. Bankanın finanse etme isteğini net olarak beyan ettiği -ve bu beyanını geri çekmediği- bir Projeye ilgili olmalıdır (Proje, kendisine onay verme yetkisi delege edilmiş bir birim tarafından onaylanmıŐsa veya Bankanın Operasyonlar Komitesinin Son İncelemesinden geçmiŐse, böyle bir beyan genelde verilir)
 - b. Bankanın mali çıkarının bulunduğu bir Projeye ilgili olmalıdır ki bu durumda Şikayet, EBRD fonlarının son kullanım tarihini izleyen on iki (12) ay içerisinde yapılmış olmalıdır veya öz sermaye fonu olması halinde ise, bankanın yatırımını satmamıŐ olduğu ya da yatırımdan çıkıŐ yapmamıŐ olduğu hallerde geçerlidir
 - c. Şikayete konu olan meselelerin  z m  için Şikayet Sahibinin sarf ettiği tüm iyi niyetli çabalar -Bankayla ve/veya MüŐteriyle birlikte yaptıkları da dahil olmak üzere- açıklanmalıdır, bu çabaların sonuçları Şikayette anlatmalı veya bu Şekilde çaba göstermenin mümkün olmadığı durumlarda, neden mümkün olmadığı belirtilmelidir. PCM Yetkilisi; söz konusu meselelerin iyi niyetle Müşteri ile birlikte  z m ne çaba sarf etmenin Şikayet Sahibine zarar vereceğini ya da bu çabanın beyhude olacağını düŐünürse; bu Şekilde iyi niyetle çaba gösterme gerekliliğinden vazgeçilmesine karar verebilir.

13. Uyum Değerlendirme sürecinin talep edilmesi halinde ise Şikayet, Kurul tarafından finansman onayı almış bir Projeye veya onay yetkisinin delege edildiği birim tarafından onaylanmış bir Projeye ilgili olmalıdır.
14. PCM Yetkilisi, aşağıdaki hallerde Şikayeti kayda geçirmeyecektir:
 - a. Şikayetin yolsuzluk iddiaları içeriyor olması veya satın alım konularını ilgilendirmesi. (Bu durumda Şikayet, Banka bünyesinde ilgili birime yönlendirilir)
 - b. Şikayetin Bankanın Kuruluş Anlaşmasınının 1. Maddesini, Portföy Oran Politikasını veya zaman zaman Kurul tarafından tespit edilecek belli politikaları ilgilendirmesi.
 - c. Şikayetin EBRD politikalarının yeterliliğiyle veya uygunluğuyla ilgili olması.
 - d. Şikayetin daha evvelden PCM veya onun selefi olan IRM tarafından ele alınmış bir konuyla ilgili olması ve daha evvelki şikayetin ele alındığı dönemde bilinmeyen, yeni bir delilin veya koşulun olmaması şartıyla.

KAYIT SÜRECİNİN ASKIYA ALINMASI

15. Bir Şikayetin alınmasından itibaren geçen on (10) İş Günü içerisinde PCM Yetkilisi, yukarıdaki 11-13. Paragraflarda yer alan Kayıt kriterlerinden birinin veya birkaçının yerine getirmemesinden dolayı bir Şikayeti kayda geçirmemeye karar verirse ve PCM Yetkilisine göre bunun düzeltilme imkanı var ise, PCM Yetkilisi durumu Şikayet Sahibine veya Yetkili Temsilcisine bildirir. Bu aşamada PCM Yetkilisi Kayıt işlemi askıya alır ve Şikayet Sahibine kriterleri yerine getirmesi ve yeniden Şikayetini sunması için makul bir süre verir.
16. Böyle bir durumda, eksiklik düzeltilmezse ya da düzeltilemez durumdaysa PCM Yetkilisi, Şikayeti kayıtlara geçirmeme kararı aldığını ve bu kararı alma sebebini Şikayet Sahibine veya Yetkili Temsilcisine bildirir böylece Şikayet sürecini sonlandırır. PCM Yetkilisi, uygun olan durumlarda, ilgili Banka departmanını, ekibini veya birimini de bu karar hakkında bilgilendirir.
17. Şikayet Sahibinin, başvuruya konu olan meseleleri Banka ve/veya Müşteri ile iyi niyetle çözmeye çabalamamış olması halinde ve 12(c) paragrafı gereğince bu çabayı göstermesinin hangi nedenle mümkün olmadığını açıklamaması durumunda PCM Yetkilisi, Şikayet Sahibi ile istişare halinde hareket ederek, bu Şikayeti kayıtlara işlemeyen direk Bankanın ilgili departmanına yönlendirir. Bu aşamada mesele iyi niyete dayalı şekilde çözülmeye çalışılmasına rağmen PCM Yetkilisinin görüşüne göre hala olumlu sonuç alınamıyor ise süreci askıya alma kararı kaldırılır.

KAYIT İŞLEMİ SONRASI

18. Kayıt işleminin ardından PCM Yetkilisi İlgili Tarafları bilgilendirir ve bu bilgilendirme sırasında Şikayet Sahibi veya varsa Yetkili Temsilcisi ile görüşerek Şikayet Sahibinin Sorun Çözme Girişimi mi, Uyum

Değerlendirmesi mi yoksa her ikisini de mi talep edeceği konusunda teyit alır.

19. Banka Yönetiminin söz konusu Şikayete yazılı bir cevap vermek için, Şikayetin Kayıtlara geçmesinden itibaren yirmi bir (21) İş Günü süresi vardır.
20. Kayıt işleminin İlgili Tarafra bildirilmesinin ardından Şikayet, PCM Kayıtlarına yazılır ve Şikayetin bir nüshası halka açık şekilde PCM web sitesinde yayınlanır.
21. PCM Kayıtlarında yer alan tüm Şikayetlerin PCM'ye ulaşma tarihi, Şikayete konu Projenin ismi ve yeri ayrıca gizlilik gerekliliği yoksa ilgili Şikayet Sahibinin kimlik bilgisi yer almaktadır.
22. Bir Şikayetin Kayıtlara işlenmesinden itibaren beş (5) İş Günü içerisinde PCM Yetkilisi, Şikayete ilgili Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi yapmak üzere kendisiyle ortaklaşa çalışacak bir PCM Uzmanı atar.

DIĞER FİNANS KURULUŞLARIYLA İŞBİRLİĞİ

23. Şikayete konu Projenin, başka kurumların eş-finansmanına tabi olması halinde, PCM Yetkilisi bir Şikayeti kayda geçirdikten sonra eş-finansman kuruluşunun (kuruluşlarının) hesap verme mekanizmasına (mekanizmalarına) ilgili Şikayetin kaydı hakkında bilgi verir ayrıca mükerrer adımları engellemek ve/veya ortak taraflarda rahatsızlık veya işlerinde aksaklığa sebep olmamak amacıyla ilgili kurumun (kurumların) hesap verme mekanizmalarıyla iletişim ve işbirliği halinde hareket edebilir. Uygun olan durumlarda, PCM Yetkilisi; eş-finansman sağlayan kuruluşun (kuruluşların) hesap verme mekanizmalarıyla, gizlilik ve bilgi paylaşımı gibi konuları ele alan yazılı işbirliği anlaşmaları imzalamaya imkanını göz önünde bulunduracaktır.

ŞİKAYETİN KABUL EDİLEBİLİRLİĞİNİN TESPİTİ

24. Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi, bir Şikayetin PCM çerçevesinde herhangi bir işleme tabi tutulabilmesi için ilk etapta tamamlanması gereken bir ön değerlendirmedir. Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumluları, aşağıda yer alan kriterleri baz alarak, ilgili Şikayetin Uyum Değerlendirme süreci, Sorun Çözme Girişimi veya her ikisine de uygun olduğunu ya da hiç birine uygun olmadığını tespit ederler. Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesinin herhangi bir aşamasında Banka, kabul edilebilirlik durumunun tespitini hızlandırmak amacıyla bazı kriterlerin yerine getirildiğini kabul etmeye karar verebilir. Değerlendirme Sorumluları, bir Şikayetteki iddiaların esasına dair yargıya varmaz ayrıca bir Şikayetin gerçekliğini ve doğruluğunu ilgilendiren bir yargıya da varamaz. Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumluları, bir tespit yapmaya çalışırken Şikayet sahibinin talep ettiği PCM işlevini dikkate alır.
 - a. Sorun Çözme Girişiminin başlatılabilmesi için Şikayetin:
 - i. Paragraf 1'de yer alan tanımlamaya uyan bir birey veya bireyler tarafından yapılması gerekir;
 - ii. Herhangi bir İlgili EBRD Politikasında yer alan konuları

ilgilendirmesi gerekir.

b. Uyum Değerlendirme sürecinin başlatılabilmesi için ise Bankanın Projeye katılımının sona erdiği tarihten itibaren 24 ay içerisinde Şikayet başvurusunun yapılmış olması ve Şikayet konusunun, herhangi bir İlgili EBRD Politikası ile alakalı olması gerekmektedir.

25. Her iki durumda da Şikayet, eğer mümkünse, şunları içermelidir:

- a. Şikayete konu olan meselelerin ele alınmasında Şikayet Sahibinin PCM'nin hangi işlevini talep ettiği belirtilmelidir (yani Şikayet Sahibinin Uyum Değerlendirmesi mi, Sorun Çözme Girişimi mi yoksa her ikisini de mi istediği belirtilmelidir)
- b. PCM sürecinin sonunda elde edilmek istenen sonuç(lar) ifade edilmelidir.
- c. Bankayla veya diğer İlgili Taraflarla gerçekleşen iletişime dair tüm yazışmaların, notların veya diğer materyallerin birer nüshası yer almalıdır.
- d. Varsa, Şikayet konusuyla bağlantılı olan İlgili EBRD Politikasının detayları sunulmalıdır.

26. Şikayetin, Sorun Çözme Girişimine uygun konular içermesi halinde, Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumlusu; Sorun Çözme Girişiminin ortadaki anlaşmazlığın giderilmesine destek olup olmayacağını veya olumlu sonuç doğurma ihtimalinin olup olmadığını da inceler, yani özellikle:

a. Şikayet Sahibinin, Şikayete konu olan meseleleri Müşterinin anlaşmazlık çözüm veya giderim mekanizmalarıyla veya eş-finansman kuruluşunun şikayet veya hesap verme mekanizmalarıyla veya bir mahkeme, tahkim mahkemesi ya da anlaşmazlık çözüm mekanizmasıyla ele alıp almadığını göz önünde bulundurur ve bu şekilde başlatılmış bir süreç varsa, bunların hangi statüde ve aşamada olduklarını dikkate alır.

b. Sorun Çözme Girişiminin, aynı Şikayet Sahibi tarafından (veya Şikayette bulunanların bir grup olması halinde, bu gruptan bazı bireyler tarafından) aynı Proje ve/veya konularla ilgili başlatılmış diğer süreçlerle mükerrer adımlar atması, diğer süreçlere engel olması veya diğer süreçler tarafından engellenmesi gibi bir durumun söz konusu olup olmayacağını değerlendirir.

27. Şikayetin Uyum Değerlendirmesi gerektiren konular içermesi halinde ise Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumlusu, kararını verirken Şikayetin aşağıdaki durumlarla ilgili olup olmadığına da bakar:

- a. Bankanın sorumluluğu olan eylem ve eylemsizlik durumları,
- b. İlgili EBRD Politikasının teknik açıdan önemsiz ölçüde ihlalden daha fazlasının söz konusu olması – bu teknik ihlalden dolayı hasarın meydana geldiğine dair bir iddia mevcut değilse bu madde

geçerlidir.

c. İlgili EBRD Politikasına göre Bankanın Müşteri taahhütlerini izleme görevini yerine getirmemesi durumu.

28. Aşağıdaki durumlarda ise bir Şikayet, ne Sorun Çözme Girişimine ne de Uyum Değerlendirmesine uygun bulunur:

- a. Şikayet başvurusunun hileli şekilde veya anlamsız bir sonuç için ya da kötü niyetle yapılmış olması,
- b. Şikayetin asıl amacının, bilgi ifşası ya da Projenin gecikmesi yoluyla rekabetçi bir avantaj elde etmek olması,
- c. veya Sorun Çözme Girişiminin talep edildiği durumlarda; herhangi bir eş-finansman kuruluşunun hesap verme mekanizması tarafından Şikayete konu olan meselenin ele alınmış olması ve PCM Yetkilisinin bu mekanizmanın, şikayeti yeterli ölçüde ele aldığına ikna olması durumu. Bir Şikayetin daha önce ele alındığı dönemde bilinmeyen, yeni bir delilin veya yeni koşulların ortaya çıkması halinde bu durum geçerli değildir. Uyum Değerlendirmesi sürecinin talep edilmesi halinde ise, başka bir hesap verme mekanizmasının söz konusu Şikayete ilgili bir inceleme yapıyor olması, bu Şikayetin, bu kurallar çerçevesinde işleme alınmasına engel olamaz.
- d. Şikayetin; Müşteri veya Banka'nın kontrolünde olan konulardan ziyade, örneğin çevre konusunda yetkili makamlar gibi üçüncü tarafların yükümlülüklerini ilgilendirmesi, ulusal gerekliliklerin uygulamadaki yeterliliğiyle ilgili olması veya bir ülkenin uluslararası hukuk ve antlaşmalardan doğan yükümlülükleriyle ilgili olması durumu.

29. Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi yaparken Değerlendirme Sorumlusu, Banka yönetiminin Şikayete verdiği cevabı ve gerekli durumlarda Müşterinin Şikayete verdiği cevabı dikkate alır, önemli belgeleri inceler ve İlgili Taraflara danışır. Değerlendirme Sorumlusu, uygun gördüğü takdirde saha ziyaretleri veya diğer benzer yöntemler de kullanabilir.

30. Şikayetin kabul edilebilirliğine karar verildikten sonra ve Banka yönetiminin Şikayete yönelik cevabını vermesinden itibaren kırk (40) İş Günü içerisinde, Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumlusu, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu hazırlar. Bu Raporun ekinde, Şikayetin sadece İngilizce versiyonunun bir nüshası ile Banka yönetiminin ve geçerli durumlarda Müşterinin verdiği yanıt da yer alır. Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu ayrıca aşağıdakileri de içerir:

- a. Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi sırasında atılan adımların açıklaması,
- b. Olguların özeti ve İlgili Tarafların pozisyonu, ve
- c. Şikayetin; Sorun Çözme Girişimi, Uyum Değerlendirmesi veya her ikisine birden uygun olduğunun (her ikisine de uygun bulunur ise bu yöntemlerin hangi sırayla uygulanacağını belirtmesi) ya da hiçbirine uygun olmadığını ifade edilmesi.

31. Şikayetin, değerlendirme sorumluları tarafından kabul edilebilir bulunmaması halinde ise Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu, Şikayet sürecinin sonlandırılması tavsiyesine onay alabilmek amacıyla (halihazırda Kurul onayı almış Projeler için) Kurula veya (Kurul onayı gerekmeyen ya da henüz Kurul onayı almamış Projeler için) Başkana sunulur. Tavsiye onaylanırsa PCM Yetkilisi Şikayet sürecini sonlandırır ancak tavsiye onaylanmaz ise Kurul ya da Başkan, üzerinde yeniden düşünülmesi için söz konusu Şikayeti, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumlusuna geri gönderir. Tavsiye onaylandıktan sonra, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu ve alınan karar, İlgili Taraflara gönderilir, halkın bilgisine sunulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.
32. Şikayetin, Değerlendirme Sorumlusu tarafından kabul edilebilir bulunması halinde, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporunda; Uyum Değerlendirmesi, Sorun Çözme Girişimi veya her ikisi için de görev tanımlarına yer verilmelidir. Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumlusu, görev tanımlarını hazırlarken, mümkün olduğunca, İlgili Taraflara da danışır.
 - a. Sorun Çözme Girişimi için hazırlanacak görev tanımında, bu girişim için kullanılacak yöntem, zaman çizelgesi ve gerekli uzmanlık belirtilir,
 - b. Uyum Değerlendirmesi için hazırlanacak görev tanımında ise incelemenin yapılabilmesi için gerekli uzmanlık, kapsam ve zaman çizelgesi belirtilir.
33. Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu, İlgili Taraflara, Başkana ve Kurula bilgi amaçlı gönderilecektir.
 - a. Bir Şikayetin Uyum Değerlendirme süreci için kabul edilebilir bulunması halinde, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporunun İlgili tüm Taraflarla paylaşılmasından itibaren beş (5) İş Günü içerisinde bu Rapor halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.
 - b. Bir Şikayetin Sorun Çözme Girişimi için kabul edilebilir bulunması halinde (Uyum Değerlendirme sürecine kabul edilebilirliğine bakılmaksızın) 36. Paragrafa göre Başkan tarafından karar alınmasından itibaren beş (5) İş Günü içerisinde Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır. 36. Paragrafa göre Kabul edilebilirlik Değerlendirmesi Raporunun Başkana gönderilmesi de PCM Kayıtlarına not edilecektir.
34. Şikayetin, kabul edilebilirlik kriterlerinden birini veya birden fazlasını karşılamamış olmasından dolayı Değerlendirme Sorumluları tarafından kabul edilemez bulunması durumunda, bu kriterlerin karşılanma imkanı varsa, Değerlendirme Sorumluları Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporunun sonuçlandırılmasını askıya alabilirler ve Şikayet Sahibine, düzeltmeler için on (10) İş Günü süre tanıyabilirler.

ŞİKAYETİN BANKA PROJELERİNE ETKİSİ

35. Bir Şikayetin kayıtlara girmesi ve/veya Uyum Değerlendirmesi ve/veya Sorun Çözme Girişimine uygun bulunması demek, Bankanın söz konusu Projeye ilgisinin doğrudan askıya alınması demek değildir. Ancak bir Şikayetin işlem görmesi sırasında PCM Yetkilisi; Bankanın Projeye ilgili işlem yapmaya devam etmesi veya Proje için kaynak kullandırmaya devam etmesi sonucunda telafisi mümkün olmayan ciddi bir zararın doğacağına inanırsa PCM Yetkilisi, Bankanın Projeye ilgili işlemlerini veya mümkünse ödemelerini askıya almak için geçici bir tavsiye verebilir. Bu tavsiyeyle ilgili karar; bu kararı alma yetkisi kendisine verilmiş birim tarafından alınır ayrıca Bankanın söz konusu Projeye olan ilgisini askıya alma veya feshetme hakkı mevcutsa bu karar alınabilir. PCM Yetkilisinin tavsiyesi ve bu tavsiyeyle ilgili alınan karar, PCM Kayıtlarına not edilir.

SORUN ÇÖZME GİRİŞİMİNİN ONAYLANMASI VE YÜRÜTÜLMESİ

36. Bir Şikayetin, Sorun Çözme Girişimini başlatmaya uygun bulunması halinde Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumluları, Başkana Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu sunarken aynı zamanda PCM'nin Sorun Çözme Girişimini başlatmasına yönelik bir tavsiye ve bu tavsiyenin gerekçelerini de iletir. Tavsiyenin sunulmasından itibaren on (10) İş Günü içerisinde Başkan bu tavsiyeyi kabul edip etmemeye karar verir. Tavsiye Başkan tarafından onaylanırsa Sorun Çözme Uzmanı, Başkanın kararının ardından mümkün olan en kısa sürede Sorun Çözme Girişimini başlatır. Başkanın kararı ve kararının gerekçeleri halka duyurulur ve Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu ile birlikte PCM web sitesinde yayınlanır. PCM Yetkilisi, Sorun Çözme Girişiminin başlatıldığını İlgili Taraflara bildirir.

37. İlgili Taraflar arasında bir anlaşmaya varıldığında veya Sorun Çözme Uzmanının görüşüne göre artık ihtilafın çözümüne yönelik herhangi bir ilerleme kaydedilemiyorsa, Sorun Çözme Girişiminin tamamlandığı anlaşılır. Girişimin tamamlanmasıyla birlikte Sorun Çözme Uzmanı Şikayete konu olan meseleleri, Girişimde kullanılan yöntemleri, Girişimin sonucunda varılan noktayı ve varsa hala çözülemeyen konuları açıklayan bir Sorun Çözme Girişimi Tamamlama Raporu hazırlar. Ayrıca PCM Yetkilisi tarafından gerçekleştirilecek bir izleme ve raporlama ihtiyacı varsa, yine bu Raporda belirtilir.

38. PCM Yetkilisi, Sorun Çözme Girişimi Tamamlama Raporunu tüm İlgili Taraflara, Başkana ve Kurula bilgi amaçlı gönderir. İlgili Tarafların hemfikir olması halinde, bu gönderimden itibaren beş (5) İş Günü içerisinde Sorun Çözme Girişimi Tamamlama Raporu halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır. Gizlilikle ilgili sebeplerden dolayı İlgili Taraflar Raporu duyurmamaya karar verirse, Raporun bir özeti halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.

39. Sorun Çözme Girişimi sırasında varılan anlaşmaların uygulamaya geçirilmesi, PCM Yetkilisi tarafından takip edilir. PCM Yetkilisi, taslak Sorun Çözme Girişimi İzleme Raporlarını İlgili Taraflara gönderir. İlgili Taraflar kendilerine verilen makul sürede bu Raporlarla ilgili yorumlarda bulunur. İlgili Taraflardan yorumlar geldiğinde, PCM Yetkilisi en son gelen yorum tarihinden itibaren beş (5) İş Günü içerisinde Rapora son halini verir ve nihai raporu Başkana ve Kurula gönderir. Bu tarihten itibaren beş (5) İş Günü içerisinde Sorun Çözme Girişimi İzleme Raporu halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır. PCM Yetkilisi, bu raporu en az yılda iki kez veya izlemeye gerek kalmadığına kanaat getirene dek yayınlar.

UYUM DEĞERLENDİRMESİNİN YAPILMASI

40. Bir Şikayet, Uyum Değerlendirmesi süreci için kabul edilebilir bulunduğu PCM Yetkilisi bir PCM Uzmanı atar. Bu uzman, Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumlusu ile aynı kişi olamaz. PCM Uzmanı, Uyum Değerlendirme Uzmanı olarak çalışıp bu incelemeyi gerçekleştirecek kişidir.
41. Uyum Değerlendirmesinin amacı, onaylı bir Projeyle ilgili olarak EBRD'nin herhangi bir eylemi veya bir eylemi yerine getirmemesi sonucunda İlgili EBRD Politikasına aykırı hareket edip etmediğini (aykırı ise nasıl ve neden aykırı olduğunu) tespit etmek ve aykırılık durumunun tespiti halinde ise, bu kurallardan 44. Paragraf gereğince düzeltici adımların atılmasını sağlayacak değişik tavsiyesinde bulunmaktır. Uyum Değerlendirmesinde; Şikayet Sahibine İlgili EBRD Politikasında açıkça ifade edilenin ötesinde bir tazminat tavsiye edilemez.
42. Uyum Değerlendirme Uzmanı, inceleme yaparken kilit belgeler üzerinde çalışır, İlgili Taraflara danışır ve onlara yorumda bulunma fırsatı tanır. Uyum Değerlendirme Uzmanı saha ziyareti yapabilir ve uygun gördüğü diğer yöntemlere başvurabilir. Uyum Değerlendirme Uzmanı, taslak bir Uyum Değerlendirme Raporu hazırlar; İlgili Taraflara üzerinde yorum yapma fırsatı tanır ve raporuna nihai halini verirken bu yorumları dikkate alır.
43. Uyum Değerlendirme Uzmanı Bankanın, İlgili EBRD Politikası gereğince hareket ettiğini sonucuna varırsa PCM Yetkilisi; Uyum Değerlendirme Raporunu mümkün olan en kısa sürede İlgili taraflara, Kurula veya (Proje, Kurul onayı gerektirmiyorsa) Başkana sunar ve PCM Yetkilisi yine mümkün olan en kısa sürede Şikayet dosyasını sonlandırır, Uyum Değerlendirme Raporu halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.
44. Uyum Değerlendirme Uzmanı Bankanın, İlgili EBRD Politikası gereğince hareket etmediği sonucuna varırsa; aşağıdaki konularda çeşitli tavsiyelerin de yer aldığı bir Uyum Değerlendirme Raporu hazırlar:

- a. Benzer olayların tekrarlanmasını önlemek amacıyla, İlgili EBRD Politikasından yola çıkarak tüm EBRD sistemleri veya usulleri seviyesinde politikalara riayetsizlik durumuna dair bulguların ele alınması ve/veya
- b. Projeye ilgili Bankanın ya da Müşterinin daha evvelki taahhütlerini dikkate alarak, Projenin kapsamı veya uygulama kurallarına riayet etmeme durumuna dair bulguların ele alınması ve
- c. Tavsiye edilen her değişikliğin uygulanmasının izlenmesi ve rapor edilmesi.

45. Politikalara uyulmadığı sonucuna varılmasından sonra ve Uyum Değerlendirme Raporunun teslim alınmasının ardından,

- a. PCM Yetkilisi, Yönetim Eylem Planının hazırlanması için Uyum Değerlendirme Raporunu Banka Yönetimine gönderir. Yönetim Eylem Planı, Uyum Değerlendirme Raporundaki tavsiyelerin yerinde olup olmadığını değerlendirir ve uygun görülen tavsiyelerin hayata geçirilmesi için gereken zaman, tahmini insan kaynağı ve mali kaynak da belirtir.
- b. Banka Yönetimi, uygun görmesi halinde, Uyum İnceleme Raporundaki bulgularla ilgili olarak yönetim adına bir cevap yazısı hazırlayabilir.
- c. Yönetim Eylem Planı ve -varsa- yönetimin söz konusu bulgulara cevabı; Uyum Değerlendirme Raporunun teslim alınmasından itibaren otuz (30) İş Günü içerisinde PCM Yetkilisine sunulur. Özel koşullardan dolayı ek süre ihtiyacı varsa, bu usul kurallarından 65 numaralı paragraf gereğince ek süre talebi, gerekçesiyle birlikte PCM Yetkilisinin değerlendirmesine sunulur.
- d. Yönetim Eylem Planını ve -varsa- yönetimin bulgulara cevap yazısını aldıktan sonra PCM Yetkilisi, Uyum Değerlendirme Raporunu ve Yönetim Eylem Planını, yirmi (20) İş Günü içerisinde Şikayet Sahibine yorum yapması için gönderir. Uyum Değerlendirme Uzmanı, Yönetim Eylem Planını ve Şikayet Sahibinin yorumlarını dikkate alarak tavsiyelerinde (bulgularda değil, sadece tavsiyelerde) bazı uyarlamalar yapabilir. Bunun ardından Uyum Değerlendirme Uzmanı, Şikayet Sahibinin yorumlarını aldıktan sonra en geç on beş (15) İş Günü içerisinde nihai Uyum Değerlendirme Raporunu PCM Yetkilisine gönderir.

46. Bunun ardından PCM Yetkilisi,

- a. Uyum Değerlendirme Raporunu ve varsa yönetimin söz konusu bulgulara verdiği yanıtı; Başkanın veya (ilgili Projenin, raporun teslim edildiği tarihte Kurul tarafından onaylanmış bir Proje olması halinde) Kurulun dikkatine sunar

b. Yönetim Eylem Planını ve Şikayet Sahibinin bu eylem planıyla ilgili yorumlarını Yönetim Kuruluna veya Başkana sunar; Yönetim Kurulu veya Başkan bu eylem planını kabul edebilir, tamamen ya da kısmen reddedebilir. Tamamen ya da kısmen reddedilmesi halinde, gerekli değişikliklerin yapılması için Yönetim Eylem Planı Yönetime geri gönderilir. Yönetim Eylem Planının onay için Başkana gönderilmesi halinde, aynı anda bilgi amacıyla Kurula da gönderilir.

Uyum Değerlendirme Raporu, onaylı Yönetim Eylem Planı ve Şikayet Sahibinin Yorumları İlgili Taraflara ulaştırılır, halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.

47. PCM Yetkilisi, belli bir takvime bağlı olarak, öngörülen insan kaynağı ve mali kaynakla gerçekleştirilecek Yönetim Eylem Planının uygulamasını izler ve yılda en az iki kez ya da izleme ihtiyacının ortadan kalktığına kanaat getirene dek Uyum Değerlendirme İzleme Raporları hazırlar. Her raporun hazırlık aşamasında, PCM Yetkilisi İlgili Taraflara uygun şekilde danışır. Uyum Değerlendirme İzleme Raporu, bilgilendirme amaçlı olarak Kurula ve Başkana gönderilir ve bundan sonra beş (5) İş Günü içerisinde halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.

CCO (KURUMSAL UYUM DİREKTÖRÜ), PCM UZMANLARI VE PCM YETKİLİSİNİN ROLÜ

48. **EBRD Kurumsal Uyum Direktörünün (“CCO”) Rolü:** Banka Projeleriyle ilgili şikayetlerin bağımsız şekilde değerlendirilmesi amacına hizmet eden PCM mekanizmasına destek sağlayan CCO'nun rolü, PCM'nin içinde bulunduğu Ofisin başındaki yönetici olarak, PCM Yetkilisinin PCM işlevlerini ve idari sorumluluklarını bu usul kuralları gereğince yerine getirmesini sağlamakla sınırlıdır.

49. **PCM Uzmanlarının Rolü:** PCM Uzmanları; Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumlusu, Uyum Değerlendirme Sorumlusu ya da Sorun Çözme Uzmanı olarak çalışmaktadır ve PCM Yetkilisi tarafından kendilerine yetki verilmesi halinde, takip izlemesinden ve raporlamadan sorumlu olurlar.

50. **PCM Uzmanlarının Tayini:** En çok on (10) PCM Uzmanı, bir komite tarafından aday gösterilir ve Başkanın tavsiyesiyle Kurul tarafından atanır. Başkan tarafından kurulan Aday belirleme komitesi, Banka içinden ve dışından gelen beş üyeden oluşur. Aday belirleme komitesi PCM Uzmanı pozisyonu için adaylık başvurularını toplarken; Banka usullerine uygun şekilde, danışmanların durumunu ilgilendiren satın alma kurallarına riayet ederek, halka açık, şeffaf bir süreç izler ve kararlarını çoğunluk oyuyla alır. Adaylar arasında seçim yaparken komite; tecrübe, özellikle ekonomik, hukuki, sosyal, çevresel ve diğer ilgili

alanlardaki iş tecrübesini, kuralları yorumlayıp uygulama becerisini, bir ihtilafı tüm yönleriyle ve adil şekilde çözebilme becerisini, gösterdikleri bütünlük ve bağımsızlık becerilerini, İlgili Taraflar ve sivil toplumla etkili şekilde iletişim kurabilme becerisini ve Banka ya da benzer kuruluşların operasyonları hakkında sahip oldukları tecrübeyi dikkate alır.

51. PCM Uzmanlarının Görev Süreleri: PCM Uzmanları üç (3) yıllık yenilenebilir dönemler için atanır. PCM Umanı olarak atanmadan önce bir adayın, işe alınmasından önceki en az iki yıllık sürede Banka için (personel, Banka yetkilisi, Direktör, Direktör Yardımcısı, Direktör Danışmanı veya danışman olarak) çalışmamış olması gerekmektedir. PCM Uzmanı olarak görevi biten bireyler gelecekte Banka için çalışma (Banka personeli, yetkilisi ya da danışman olarak) hakkına sahip olamaz. PCM Uzmanlarının ücretler ve atanma koşulları, Başkanın Kurula ilettiği tavsiyede bulunur. PCM Uzmanları, bir gerekçeye dayanarak Kurul tarafından görevden alınabilir. Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi, Sorun Çözme Girişimi veya Uyum Değerlendirmesi yürütmek üzere atanan bir PCM Uzmanı istifa eder ya da görevini tamamlayamazsa, PCM yetkilisi yarım kalan işin tamamlanması görevini başka bir PCM Uzmanına verir. Aciliyetten ötürü veya işi üstlenebilecek bir PCM Uzmanı bulunamamasından dolayı görevlendirme yapılamaması halinde:

- a. Bu durum Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi sırasında ortaya çıkarsa, PCM Yetkilisi bu değerlendirmenin tamamlanmasından sorumlu olur ve
- b. Bu durum Sorun Çözme Girişimi veya Uyum Değerlendirmesi sırasında ortaya çıkarsa, PCM Yetkilisi söz konusu girişim veya değerlendirmenin en kısa sürede tamamlanması için ne yapılması gerektiğine karar verir.

52. PCM Uzmanları için Eğitim: PCM Uzmanları; Banka politikaları, usulleri, operasyonlarıyla ilgili bilgilendirilmek ve PCM'nin işleyişini birlikte tartışmak üzere her takvim yılında en çok beş (5) gün süren ve PCM Yetkilisi tarafından düzenlenen eğitim toplantılarına katılırlar. PCM Yetkilisi, bu eğitimlerden PCM Uzmanlarını haberdar eder ve gündemi belirler.

53. Özel Durumlar için Uzman Ataması : Uzman listesinde yer alan PCM Uzmanlarının hiçbirinin görev için müsait olmaması veya bir görevi üstlenmek ya da tamamlamak için gereken uzmanlığa sahip olmaması halinde PCM Yetkilisi, ismi listede yer almayan ancak gerekli kriterleri karşılayan bir uzmanın özel olarak belirli bir görev için (*ad hoc* olarak) atanmasını tavsiye edebilir. Bu durumda uzmanlar, hiçbir itirazın olmaması koşuluyla, Başkanın tavsiyesi üzerine Kurul tarafından, belirli bir görevi üstlenmek ya da tamamlamak için atanırlar. Bu tür özel amaçlı atamalar, atamayla ilgili sözleşmenin tahmini değerine bakılmaksızın doğrudan seçim süreciyle gerçekleştirilebilir.

54. **PCM Uzmanlarının Tarafsızlığı:** PCM işlevlerini yerine getirirken PCM Uzmanları kendi bireysel, münferit kapasitelerinde hizmet verirler ve Banka için görev yapan tüm uzmanlarla aynı hak ve ayrıcalıklara, aynı Davranış Kurallarına, çıkar çatışması kurallarına ve gizlilik hükümlerine tabidirler. PCM Uzmanı tarafsız ve bağımsız şekilde hareket etmelidir ayrıca kişisel bir çıkarının bulunduğu veya herhangi bir ünvanla önemli derecede dahlinin bulunduğu konuları ilgilendiren bir Şikayetin değerlendirmesi veya incelemesine katılamaz. PCM Uzmanı aşağıdaki durumları derhal PCM Yetkilisine bildirir:
- a. PCM görevlerinin ifasında sahip olmaları gereken tarafsızlığı ve bağımsızlığı etkileyebilecek herhangi bir durumun meydana gelmesi
 - b. PCM görevlerinin yerine getirilmesine engel olma veya uygunsuz şekilde etkileme teşebbüsünün olması.
55. **PCM Uzmanlarının Kuracağı İletişimle İlgili:** PCM Uzmanları, Şikayet Sahibi veya varsa Yetkili Temsilcisi, Müşteri, Bankanın ilgili departmanı, ekibi veya birimi hariç hiç bir tarafla PCM'nin üzerinde çalıştığı bir konuyla ilgili özel ya da halka açık bilgilendirmede bulunamaz. Bu paragraf; Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi, Sorun Çözme Girişimi veya Uyum Değerlendirmesi süreçlerinin gereği olarak PCM Uzmanının halkla istişare yapmasına engel değildir.
56. **PCM Yetkilisinin Rolü:** PCM Yetkilisi; geniş kitlelere bilgi amaçlı hizmet götürme ve eğitim, PCM web sitesinin ve Kayıtlarının sürdürülmesi, bakımı, Şikayetlerin Kayda Geçirilmesi, PCM Uzmanlarının göreve uygunluğunu tespit etmek üzere seçimlerinin yapılması, Uyum Değerlendirmesi ve/veya Sorun Çözme Girişimi yürütmek, takibe alınan faaliyetlerin uygulanmasını izlemek ve raporlamak, her yıl ve gerekli durumlarda Başkana ve Kurula raporlamada bulunmak, yerel topluluklarla, sivil toplum kuruluşlarıyla ve diğer hesap verme mekanizmalarıyla iletişim de dahil olmak üzere PCM'nin günlük idari işleyişinden sorumludur.
57. **PCM Yetkilisinin Atanması:** PCM Yetkilisi, bir komite tarafından aday gösterilir ve Başkan tarafından atanır. Aday belirleme komitesi, Banka içinden ve dışından gelen beş üyeden oluşur. Aday belirleme komitesi PCM Yetkilisi pozisyonu için adaylık başvurularını toplarken şeffaf bir süreç izler ve kararlarını çoğunluk oyuyla alır. Adaylar arasında seçim yaparken komite; tecrübe, özellikle ekonomik, hukuki, sosyal, çevresel ve diğer ilgili alanlardaki iş tecrübesini, bir ihtilafı tüm yönleriyle ve adil şekilde çözebilme becerisini, gösterdikleri bütünlük ve bağımsızlık becerilerini, İlgili Taraflar ve sivil toplumla etkili şekilde iletişim kurabilme becerisini ve Banka ya da benzer kuruluşların operasyonları hakkında sahip oldukları tecrübeyi dikkate alır.
58. **Görev Süresi:** PCM Yetkilisi, beş (5) yıllık yenilenebilir dönemler için Bankanın tam zamanlı çalışanı olarak atanır. PCM Yetkilisi olarak atanmadan önce bir adayın, Bankada göreve başlamasından önceki en az iki yıllık sürede Banka için (personel, Banka yetkilisi, Direktör, Direktör

Yardımcısı, Direktör Danışmanı veya danışman olarak) çalışmamış olması gerekmektedir. PCM Yetkilisi olarak hizmet süresi dolan bireyler, bu tarihten itibaren en az üç (3) yıl Banka için (Banka personeli, yetkilisi, Direktör, Direktör Yardımcısı, Direktör Danışmanı ya da danışman olarak) çalışamaz. PCM Yetkilisi, geçerli bir gerekçeye dayanarak Başkan onayıyla görevden alınabilir.

59. Ek Uzmanlık: PCM Yetkilisi, PCM bünyesindeki görevlerini ve sorumluluklarını başarıyla yerine getirebilmek için gerekirse ilave uzmanlık becerileri edinir. Tüm danışmanlar, araştırmacılar, konferans çevirmenleri, yazılı çevirmenler ve/veya diğer teknik uzmanlar PCM Yetkilisinin denetiminde çalışır ayrıca bu tüm uzmanların seçim ve görevlendirilmesinde, EBRD'nin danışman seçimi ve görevlendirilmesiyle ilgili satın alma kuralları uygulanır.

60. Bilgilendirme Amacıyla Geniş Kitlelere Erişme ve Eğitim: PCM Yetkilisi, EBRD içerisinde, EBRD'nin faaliyet gösterdiği ülkelerde, genel olarak sivil toplum içerisinde PCM ile ilgili bilgilendirici hizmetler sunar. PCM Yetkilisi gereklilikler çerçevesinde EBRD personeline (Londra'daki ve Mukim Ofislerdeki personel de dahil) PCM ile ilgili eğitim verir. PCM Yetkilisi, EBRD'nin faaliyet gösterdiği ülkelerde, devlet dışı kuruluşlarda ve sivil toplum gruplarında PCM ile ilgili etkili bilgi aktarımı sağlayan bir program geliştirir ve uygular. Bu bağlamda, diğer kuruluşların hesap verme mekanizmalarıyla uygun şekilde geliştirilen işbirlikleri, sunumlar ve talep gelmesi halinde PCM'ye nasıl Şikayette bulunulacağına dair bilgilendirici oturumlar da gerçekleştirilir.

61. PCM Materyallerinin Yayımı: PCM Yetkilisi PCM ile ilgili basılı materyal hazırlar ve dağıtır. Bu materyaller arasında; EBRD personeline ve Müşterilere bir Şikayetin kayıtlara geçmesi halinde yapmaları gerekenleri anlatan bir bilgi kitapçığı ve EBRD'nin faaliyet gösterdiği ülkelerde yaşayanların nasıl şikayette bulunabileceğini anlatan bir broşür yer almaktadır. Bu broşür ve kitapçık, İngilizce, Rusça ve Fransızca dillerinde PCM web sitesinde, EBRD'nin Londra'daki Ofisinde ve Mukim Ofislerde bulunur ayrıca EBRD'nin faaliyet gösterdiği ülkelerin resmi dillerine de aşama aşama tercüme edilir.

62. Genel İşleyiş: Tüm PCM faaliyetleri, sürecin bütünlüğünü ve kapsamını bozmayacak şekilde mümkün olduğunca seri şekilde gerçekleştirilir. PCM Yetkilisi; Banka personelinin, Şikayet Sahibinin, Müşterinin ve önemli bilgiye sahip olabilecek diğer ilgili tarafların görüşlerine yer verme gerekliliğini dikkate alır. PCM Yetkilisi, ilgili tarafların günlük işleyişine engel olmamak için elinden gelen çabayı gösterir.

63. Personel ve Bilgiye Erişim, Gizlilik : Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi, Sorun Çözme Girişimi veya Uyum Değerlendirmesi yaparken PCM Yetkilisi ve/veya PCM Uzmanları ilgili Banka personeline ve elektronik formatta olanlar da dahil ilgili tüm dosyalara erişime sahiptir. Banka personelinin PCM ile tam işbirliği içerisinde hareket

etmeleri gerekir. Ancak söz konusu çalışmalar sırasında toplanan bilginin PCM Yetkilisi ve PCM Uzmanları tarafından kullanılması ve ifşası; Bankanın Kamu Bilgi Politikasına ve hassas bilgilerin gizliliğini korumak için geçerli diğer gerekliliklere tabidir. Hiçbir PCM personeli, PCM Uzmanı, danışman, araştırmacı, konferans çevirmeni, yazılı çevirmen ve PCM tarafından görevlendirilmiş diğer teknik uzmanlar; bir belge ya da o belgede yer alan herhangi bir bilgiyi, bu belgeyi sunan ilgili tarafın ve/veya Bankanın açıkça ifade edilmiş yazılı rızası olmadan ifşa edemez.

64. **Birbiriyle İlişkili Şikayetler:** Bir ya da birden fazla Şikayet Sahibi tarafından aynı Projeye ilgili olarak iki veya daha fazla Şikayet başvurusunun olması durumunda ve bu Şikayetlerin konularının birbiriyle ilişkili olması halinde; PCM Yetkilisi Şikayet Sahibine/Sahiplerine bildirimde bulunarak söz konusu Şikayetlerin birlikte değerlendirilmesini isteyebilir veya gelen ilk Şikayetin değerlendirme sonuçları elde edilene kadar diğer tüm Şikayetlerle ilgili işlemleri askıya alabilir. PCM Yetkilisi, Şikayetlerin birlikte değerlendirmeye alınması veya daha sonradan gelen şikayetlerin askıya alınması durumuna odaklanırken, herhangi bir Şikayete yanıt verme süresini duruma göre ayarlayabilir.
65. **Süre Uzatma:** Şikayetlerin eksiksiz ve doğru şekilde değerlendirilebilmesi için bu Kurallarda belirtilen sürelerin uzatılması mutlaka gerekli ise, PCM Yetkilisi tarafından süreler uzatılabilir. PCM Yetkilisi süre uzatımlarını derhal İlgili Taraflara bildirir ve PCM Kayıtlarına not eder. Süre uzatımlarının zaman sınırlaması vardır ve tekrar yenilenmesi gerekirse İlgili Tarafların bu durumdan haberdar edilmesi gerekir. Süre uzatımının gerekli olup olmadığına karar verirken PCM Yetkilisi; Proje sahasının yeri, Banka personelinin sürece katılmasına ihtiyaç olup olmaması, Proje kapsamında zamanlama açısından hassas konuların olup olmaması, PCM Uzmanları ve danışmanların müsaitlik durumları ve tercüme ihtiyacı gibi faktörleri dikkate alır.
66. **Yıllık Rapor:** PCM yetkilisi, bir evvelki yıl gerçekleşen PCM faaliyetlerini açıklayan yıllık bir rapor hazırlar. Rapor bilgilendirme amacıyla Başkana ve Kurula iletilir, bunun ardından mümkün olan en kısa sürede halka duyurulur ve PCM web sitesinde yayınlanır.

GENEL HÜKÜMLER

67. **Hukuki Konular:** Baş Hukuk Müşaviri, talep gelmesi halinde; Banka politikaları, usulleri ve Şikayete konu olan bir Projeye ilgili Bankanın hak ve yükümlülükleri açısından gerekli tüm hukuki bilgi ve tavsiyeyi sağlar.
68. **Bütçe:** Bu Kurallar çerçevesinde izin verilen tüm faaliyetlerin gerçekleşebilmesi için gerekli bütçe kaynağı Banka tarafından PCM'ye sağlanır. PCM yetkilisi, Kurumsal Uyum Direktörüyle istişare ederek gelecek yıl için öngörülen PCM faaliyetleri için gerekli kaynak seviyesini

belirten yıllık bütçe hazırlar ve kaynak tahsisinin tespit edilmesinden sorumlu olur.

69. **Raporların Dili:** PCM yetkilisi veya herhangi bir PCM Uzmanı tarafından hazırlanıp PCM web sitesinde yayınlanan tüm raporlar İngilizce dilinde olmalıdır. Raporlar, bir Şikayetin ortaya çıktığı ülkenin resmi diline/dillerine de çevrilebilir.
70. **Kurallarda Değişiklik Yapılması ve Kuralların Etkisi:** Bu Kurallar Kurul tarafından değiştirilebilir. Herhangi bir EBRD belgesi ile bu kurallar arasında tutarsızlık doğması halinde ve aksi açık şekilde belirtilmediği sürece, bu kurallar geçerlidir.
71. **Geçerli Sayılacak Dil:** Bu kurallar Rusça ve Fransızcaya tercüme edilecektir. Bu Kuralların İngilizce versiyonu ile diğer dillerdeki versiyonu arasında tutarsızlık olması halinde İngilizce hali esas alınacaktır.
72. **PCM'nin Değerlendirilmesi:** PCM, her beş (5) yılda bir ya da gerekli görüldüğünde Kurul tarafından değerlendirmeye alınır.
73. **Yürürlüğe Girme:** Bu Usul Kuralları, Yönetim Kurulunun onayından 6 ay sonra yürürlüğe girer ve 2009 tarihinde onaylanmış Usul Kurallarının yerini alır. Bu Usul Kuralları yürürlüğe girmeden önce, 2009 tarihli Usul Kuralları gereğince kayda geçirilmiş Şikayetler normal şekilde, 2009 tarihli Usul Kuralları çerçevesinde işlem görür.