

**Código de Buena Conducta Administrativa
del personal del Banco Europeo de Inversiones
en sus relaciones con el público**

Artículo 1 - Disposición general

En sus relaciones con el público, el personal del Banco Europeo de Inversiones (denominado en lo sucesivo "el Banco") respetará los principios enunciados en el presente documento, el cual constituye el Código de Buena Conducta Administrativa (denominado en lo sucesivo "el Código"). El término "público" se refiere a todo ciudadano de la Unión o a toda persona física o jurídica que residiere o tuviere su domicilio social en un Estado miembro o en un Estado donde el Banco ejerce sus actividades.

Artículo 2 - Ámbito personal de aplicación

El presente Código será aplicable no sólo a los miembros del personal del Banco, sino también a las personas que colaboran con el Banco en calidad de prestadores de servicios siempre que así viniere estipulado en el contrato que rige tal colaboración.

Artículo 3 - Ámbito material de aplicación

1. El presente Código contiene los principios generales de buena conducta administrativa aplicables a todas las relaciones de los miembros del personal del Banco con el público, sin perjuicio de cualesquiera disposiciones específicas y en particular de las normas sobre acceso del público a documentación del Banco.
2. Los principios enunciados en el presente Código no son aplicables a las relaciones entre el Banco y su personal ni a las relaciones entre el Banco y sus contratantes, como tampoco a otras relaciones de carácter profesional.

Artículo 4 - Legitimidad

Los miembros del personal actuarán de conformidad con el derecho vigente y aplicarán las normas y procedimientos establecidos en la legislación comunitaria.

Artículo 5 - Ausencia de discriminación

1. Al tramitar las solicitudes del público y al cursar respuestas a las mismas, los miembros del personal se regirán por el principio de igualdad de trato. Los miembros del público que se encuentren en situación análoga serán tratados análogamente.
2. De producirse alguna diferencia de trato, los miembros se cerciorarán de que viene justificada por las circunstancias objetivas del caso.
3. Los miembros del personal evitarán toda discriminación injustificada.

Artículo 6 - Ausencia de abuso de poder

Conforme a sus obligaciones, los miembros del personal se abstendrán de todo exceso al ejercitar los poderes que les vienen conferidos en el desempeño de sus funciones.

Artículo 7 - Justicia y lealtad

1. Los miembros del personal actuarán de manera justa y razonable.
2. En sus relaciones con el público y conforme a sus obligaciones, los miembros del personal actuarán en todo caso en interés del Banco, sin dejarse influenciar por consideraciones ni relaciones personales.

Artículo 8 - Confianza legítima y coherencia

1. Los miembros del personal se atenderán a las normas y prácticas administrativas habituales del Banco.
2. Los miembros del personal respetarán las legítimas y razonables expectativas que el público pudiere tener a la luz del comportamiento anterior del Banco.

Artículo 9 - Cortesía

1. Los miembros del personal se mostrarán diligentes, correctos, corteses y accesibles en sus relaciones con el público. Al responder a correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, los miembros del personal se mostrarán tan serviciales como sea posible y responderán lo mejor posible a las preguntas formuladas.
2. En caso de que el asunto planteado no fuere de su incumbencia, los miembros del personal remitirán al público al servicio competente del Banco.
3. En caso de error, los miembros del personal presentarán sus excusas al público.

Artículo 10 - Solicitudes de información

1. Siempre que el asunto planteado fuere de su incumbencia, los miembros del personal facilitarán al público la información solicitada. Al hacerlo, velarán porque los datos facilitados resulten claros y comprensibles.
2. En caso de que una solicitud oral de información resultare demasiado compleja o extensa para ser tramitada, los miembros del personal pedirán al interesado que formule su demanda por escrito.
3. En caso de que la información solicitada no pudiere ser facilitada por motivos de confidencialidad y más particularmente de secreto bancario, los miembros del personal explicarán al interesado las razones por las cuales no es posible dar curso a su solicitud,

Artículo 11 - Contestación a la correspondencia en la lengua utilizada por el ciudadano

Los miembros del personal velarán porque, en la medida de lo posible, todo ciudadano que dirigiere al Banco correspondencia en una de las lenguas del Tratado reciba una contestación en la misma lengua.

Artículo 12 - Acuse de recibo

1. Toda carta o reclamación dirigida al Banco será objeto de un acuse de recibo en el plazo de dos semanas a contar desde la fecha de su recepción por el servicio competente, salvo en caso de que la contestación de fondo pudiere ser cursada dentro de dicho plazo.
2. En caso de error de transmisión de una carta o reclamación en el interior del Banco, el miembro del personal que la recibiere la hará llegar sin tardanza al servicio competente para su tramitación.
3. En el acuse de recibo se hará constar la denominación del servicio competente y el nombre del miembro del personal que tuviere a su cargo el expediente.
4. No será necesario cursar acuse de recibo ni respuesta cuando las cartas o reclamaciones fueren en número excesivo, repetitivas o carentes de sentido.

Artículo 13 - Plazo y exposición de los motivos de las respuestas

1. Los miembros del personal velarán porque toda solicitud o reclamación dirigida al Banco reciba contestación dentro de un plazo razonable, sin tardanza y, en cualquier caso, antes de transcurridos dos meses a contar desde la fecha de su recepción.
2. Si a causa de la complejidad de las cuestiones planteadas no fuere posible cursar una respuesta dentro del antedicho plazo, el miembro del personal lo hará saber así al interesado lo antes posible. En tal caso, la respuesta definitiva deberá cursarse al interesado a la máxima brevedad.
3. La respuesta a toda solicitud o reclamación deberá contener una clara exposición de los motivos en que se fundamenta.
4. En el caso de que, debido al gran número de personas afectadas por decisiones similares, no resultare posible comunicar detalladamente los motivos de la respuesta, procediéndose por tanto a cursar respuestas de tipo normalizado, el miembro del personal que tuviere a su cargo el expediente facilitará con posterioridad un razonamiento individual al ciudadano que así lo solicitare expresamente.
5. Los miembros del personal se abstendrán de comunicar toda respuesta a otras instancias exteriores hasta tanto no hubieren sido informadas la persona o personas afectadas.

Artículo 14 - Registro

Los servicios del Banco registrarán tanto las solicitudes recibidas como las respuestas cursadas.

Artículo 15 - Protección de datos

1. Los miembros del personal que manejen datos personales referentes a un ciudadano respetarán los principios enunciados en la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.
2. En particular y de conformidad con sus obligaciones, los miembros del personal se abstendrán de tratar datos personales con fines ilícitos, así como de transmitir tales datos a terceros no autorizados.

Artículo 16 - Reclamaciones

1. Los miembros del personal respetarán escrupulosamente los derechos del público. No obstante, todo ciudadano podrá formular una reclamación si estimare que las respuestas recibidas van en menoscabo de sus derechos o intereses.
2. Toda reclamación deberá ser formulada por escrito al Secretario General del Banco dentro del plazo de dos meses a contar desde la fecha del correo que fuere objeto de la reclamación.
3. Además, en consonancia con el artículo 195 del Tratado CE, todo ciudadano de la Unión o toda persona física o jurídica que residiere o tuviere su domicilio social en un Estado miembro podrá presentar una queja al Defensor del Pueblo europeo.

Artículo 17 - Acceso público al Código

1. El Banco adoptará las medidas necesarias para que el presente Código reciba la más amplia publicidad posible entre los ciudadanos.
2. El Banco facilitará un ejemplar del presente Código a cualquier ciudadano que así lo solicitare.
3. El presente Código será publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Artículo 18 - Entrada en vigor

El presente Código entrará en vigor a partir del momento de su publicación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.