



Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI
Un instrumento de responsabilidad pública

PASO 1: Reclamación

¿Quién puede presentar una reclamación?

Cualquier persona que se considere perjudicada por las actividades del Grupo BEI.

¿Sobre qué puedo presentar una reclamación?

Puede ponerse en contacto con nosotros en relación con acciones o decisiones que, en su opinión, el Grupo BEI no ha llevado a cabo o ha llevado a cabo de manera injusta. Puede presentar una reclamación sobre el acceso a la información, el impacto ambiental y social de los proyectos, la contratación, etc. Su reclamación puede referirse a cualquier aspecto de la planificación, ejecución o impacto de los proyectos del BEI.

Debe presentar su reclamación dentro del plazo de un año a contar desde la fecha en que tuvo conocimiento de los hechos que motivan la reclamación.

¿Es confidencial mi información?

El Mecanismo de Reclamaciones del BEI, conocido como MR-BEI, no puede tramitar reclamaciones anónimas. Sin embargo, su información personal no será compartida con otros sin su consentimiento escrito.

El contenido de su reclamación (así como las alegaciones) se considerará público, a menos que usted solicite confidencialidad. Su reclamación no puede dar lugar a represalias, abuso o cualquier tipo de discriminación. El Grupo BEI tiene tolerancia cero frente a las represalias.

¿Cómo puedo reclamar?

Por **escrito** mediante el formulario de reclamación en línea o por correo electrónico, fax o correo postal a la dirección del MR-BEI (véanse los datos de contacto) o de cualquier oficina exterior del Grupo BEI.

Puede presentar su reclamación en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE. El MR-BEI se esfuerza por tramitar las reclamaciones presentadas en las lenguas nacionales oficiales del país en el que se encuentra el proyecto.



El formulario de reclamación está disponible en línea: <http://www.eib.org/complaints/form>

PASO 2: Registro

¿Cómo sabré si mi reclamación es admisible?

El MR-BEI acusará recibo de su reclamación en un plazo de 10 días hábiles.

Si su reclamación no es admisible, el MR-BEI le informará de los motivos.

Si su reclamación es admisible, el MR-BEI le proporcionará más información sobre el proceso de tramitación y le indicará la fecha en que normalmente recibirá una respuesta.

PASO 3: Proceso de tramitación

¿Qué se espera de mí en esta fase?

El proceso de tramitación varía según el tipo de reclamación, los procedimientos aplicados, la evaluación inicial y la complejidad de las alegaciones o hechos revelados.

El MR-BEI podrá ponerse en contacto con usted para solicitar información adicional. El MR-BEI podrá llevar a cabo una misión de investigación.

Mediación: Si todas las partes interesadas están de acuerdo, el MR-BEI puede organizar una mediación. Esto podría implicar la participación de las autoridades nacionales o de los servicios del Grupo BEI.

Usted puede solicitar una mediación.





PASO 4: Resultado

¿Cuáles son los resultados posibles?

- Problema resuelto
- Recomendaciones a la dirección del Grupo BEI
- Propuesta de medidas correctoras
- No se requiere ninguna medida
- Alegaciones desestimadas

¿Cómo sabré el resultado?

El MR-BEI le informará del resultado en una respuesta oficial. El plazo de respuesta depende del proceso de tramitación de las reclamaciones y puede ser de 25 a 240 días hábiles a partir de la fecha en que se comunique la admisibilidad. *Véase el diagrama de flujo para más detalles.*

¿Qué sucede después?

El BEI aplica las medidas y recomendaciones de mitigación, si estas se incluyen en la respuesta. El resultado de los casos se publicará en el [sitio web del BEI](#), sin perjuicio de la confidencialidad.

Si no está satisfecho con el resultado, puede presentar una reclamación contra el Grupo BEI ante el Defensor del Pueblo Europeo.

PASO 1: Reclamación

PASO 2: Registro

Acuse de recibo
10 días hábiles

¿Dentro del ámbito de
aplicación?
¿Es admisible?

no

Asunto cerrado
En su caso, asesorar sobre
otras soluciones

sí

PASO 3: Proceso de tramitación

Procedimiento
estándar

Procedimiento
simplificado

Procedimiento
de prevención

Procedimiento
ampliado
Reclamaciones
«A» y «F» *

Investigación
40 días hábiles

Transmisión
a los servicios
del Grupo BEI

Evaluación
inicial
60 días hábiles

PASO 4: Resultado

Informe de
conclusiones
140 días
hábiles

Carta
25 días hábiles

Se informa
por escrito al
reclamante

Informe de
conclusiones /
de mediación
240 días
hábiles

Seguimiento y control

* A se refiere al impacto ambiental y social de los proyectos y F se refiere a la gobernanza de las operaciones financiadas.

El **Grupo BEI** está formado por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).

El **Banco Europeo de Inversiones** es la entidad de crédito de la Unión Europea. El BEI aporta financiación y conocimientos técnicos a proyectos sostenibles que contribuyen a llevar a cabo las políticas de la UE. Los accionistas del BEI son los Estados miembros de la UE.

El **Fondo Europeo de Inversiones** ayuda a las pequeñas y medianas empresas (pymes) mejorando su acceso a la financiación a través de una amplia gama de intermediarios financieros. Su accionista mayoritario es el BEI y el resto del capital es propiedad de la UE y de otras instituciones financieras públicas y privadas.

El **Defensor del Pueblo Europeo** es un órgano independiente que se encarga de garantizar que la administración de la UE rinda cuentas. El Defensor del Pueblo Europeo investiga las reclamaciones de mala administración relativas a las instituciones de la UE, incluido el Grupo BEI. Cualquiera que tenga problemas con la administración de la UE e intente sin éxito resolver el problema con la institución, puede presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo.



Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI

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



Para más información: www.eib.org/complaints