



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.



**Banco Europeo  
de Inversiones** | Grupo

### **Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI**

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxembourg

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

[complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org)



Para más información: [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)