

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Morgan Stanley Europe SE, Sucursal en España

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ámbito de aplicación .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Política.....</b>	<b>3</b>
3.1	El Servicio de Atención al Cliente .....	3
3.2	Obligaciones de información.....	4
3.3	Presentación de quejas y reclamaciones .....	4
3.3.1	Método de presentación. Plazo.....	4
3.3.2	Datos que deben incluirse en reclamaciones / quejas.....	5
3.3.3	Admisión de las reclamaciones / quejas para tramitarlas debidamente.....	5
3.3.4	No admisión a trámite de las reclamaciones / quejas.....	6
3.4	Trámite de reclamaciones / quejas .....	6
3.4.1	Tramitación.....	6
3.4.2	Allanamiento y desistimiento .....	6
3.4.3	Finalización y notificación .....	6
3.4.4	Informe anual .....	7
	ANEXO I: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA .....	8
	ANEXO II: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA ANTE LA CNMV.....	9

## 1 Resumen Ejecutivo

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la legislación aplicable a entidades afectadas por el presente Reglamento y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

## 2 Ámbito de aplicación

El presente Reglamento resultará de aplicación a Morgan Stanley Europe SE, Sucursal en España (“**MSESE, Sucursal en España**”, o la “**Sucursal**”).

MSESE, Sucursal en España deberá atender y resolver, conforme a la legislación aplicable y al presente Reglamento, cualesquiera quejas / reclamaciones planteadas por sus clientes en relación con sus intereses y derechos reconocidos jurídicamente.

A tales efectos, MSESE, Sucursal en España cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, al cual se hace referencia, asimismo, como Servicio al Cliente en el sitio web corporativo de Morgan Stanley en España (<https://www.morganstanley.com/about-us/global-offices/europe-middle-east-africa/spain>) (la “**Página Web**”).

## 3 Política

### 3.1 El Servicio de Atención al Cliente

La función del Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”) es atender y resolver cualesquiera quejas / reclamaciones planteadas por los clientes de MSESE, Sucursal en España en relación con sus intereses y derechos reconocidos legalmente, derivados de la legislación en materia de contratos, transparencia y protección de clientes y de las buenas prácticas y usos financieros y de la equidad. El SAC operará conforme a los principios de celeridad, seguridad, eficacia, coordinación con los departamentos de MSESE, Sucursal en España y las autoridades reguladoras y conforme a los principios de autonomía e independencia del resto de los departamentos y áreas de negocio de MSESE, Sucursal en España.

El SAC está gestionado por el Departamento de Cumplimiento Normativo de MSESE, Sucursal en España, que también es responsable de investigar, decidir sobre y responder a las reclamaciones / quejas de clientes.

El SAC está dirigido por el director del Departamento de Cumplimiento Normativo de MSESE, Sucursal en España.

El nombramiento del Director / Titular del Servicio de Atención al Cliente debe ser aprobado por el Consejo de Administración de Morgan Stanley Europe SE o por el representante permanente de la Sucursal. El nombramiento del director del SAC se notificará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“**CNMV**”).

La persona nombrada como director / titular del SAC será un empleado del grupo Morgan Stanley que cumpla los siguientes requisitos:

- la persona nombrada será una persona de reconocido prestigio, con experiencia contrastada en el mercado de valores y con una reputación intachable;
- el director / titular del SAC es un empleado jerárquicamente independiente que dependerá directamente del representante permanente de la Sucursal. El director / titular del SAC también informará al director del Departamento de Cumplimiento Normativo de Morgan Stanley Europe SE) en relación con las Reclamaciones para garantizar que se gestionan y resuelven de manera justa, transparente y efectiva.

Las personas que desempeñen cualesquiera funciones en los departamentos de ventas u operaciones de MSESE, Sucursal en España no podrán ser nombradas directores del SAC.

El director / titular del SAC comunicará al representante permanente de MSESE, Sucursal en España todas las cuestiones relativas a la actividad del SAC. El objetivo de esto es garantizar la independencia del SAC y evitar cualesquiera conflictos de interés.

El nombramiento como director/titular del SAC será indefinido e inherente al puesto de director del Departamento de Cumplimiento Normativo. El director del SAC dimitirá de su cargo cuando ya no sea director del Departamento de Cumplimiento Normativo de la Sucursal. El director del SAC podrá ser destituido en cualquier momento por el Consejo de Administración de Morgan Stanley Europe SE cuando se produzca una causa de incompatibilidad o cuando dicha persona deje de cumplir los requisitos necesarios para desempeñar sus funciones.

## 3.2 Obligaciones de información

La Página Web informará a los clientes acerca de lo siguiente:

- La existencia de un SAC;
- Las reclamaciones podrán remitirse por correo ordinario o por correo electrónico a la siguiente dirección: [clientservice\\_spain@morganstanley.com](mailto:clientservice_spain@morganstanley.com).
- Las reclamaciones deberán atenderse y resolverse, a más tardar, en un plazo de dos meses a partir de la fecha de presentación. En el caso de consumidores este plazo será de un mes.
- Los clientes que no hayan recibido respuesta en dichos plazos o que estén en desacuerdo con la resolución del SAC podrán remitir la cuestión a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. Sin embargo, los clientes deberán presentar su reclamación al SAC en primer lugar.
- De conformidad con lo establecido por el artículo 18.e) de la Ley 17/2017, transcurrido un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC, dicha reclamación no podrá presentarse ante Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. Este plazo de un año aplica únicamente a consumidores.
- El presente Reglamento estará disponible para los clientes españoles en la Página Web.
- Por último, la Página Web contendrá referencias a las normas y reglamentos en materia de transparencia y protección de clientes de servicios financieros.

## 3.3 Presentación de quejas y reclamaciones

### 3.3.1 Método de presentación. Plazo

Las reclamaciones / quejas se presentarán utilizando un método adecuado que permita la lectura, impresión de los documentos y conservación de los mismos. Las reclamaciones / quejas podrán presentarse por correo ordinario al domicilio social de MSESE, Sucursal en España o por correo electrónico a la siguiente dirección:

Correo electrónico: [clientservice\\_spain@morganstanley.com](mailto:clientservice_spain@morganstanley.com)

Las reclamaciones / quejas podrán presentarse, a más tardar, dos años a partir de la fecha en la que llegaron a conocimiento del cliente los hechos que den lugar a la reclamación / queja.

Las reclamaciones / quejas deberán dirigirse al SAC.

Los clientes podrán presentar, y el SAC atenderá cualesquiera reclamaciones / quejas de manera gratuita.

### 3.3.2 Datos que deben incluirse en reclamaciones / quejas

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre completo del cliente, número de identificación fiscal, domicilio social, números de los documentos de identidad y datos de las escrituras de poderes de representación. También deben adjuntarse datos de la inscripción del cliente en el Registro Mercantil.
- Los motivos para la queja / reclamación, con especificación clara las cuestiones sobre las que el cliente espera que el SAC tome una decisión.
- La oficina, el departamento o servicio en el que se han producido los hechos que han dado lugar a la reclamación / queja.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Las reclamaciones / quejas deben ir fechadas y firmadas.
- Además de los documentos adicionales, el reclamante deberá proporcionar cualesquiera pruebas documentales que estén en su poder y en que se fundamente la reclamación / queja.

Se adjunta al presente Reglamento (Anexo I) un modelo de reclamación / queja a disposición de los clientes en caso de que deseen utilizarlo.

### 3.3.3 Admisión de las reclamaciones / quejas para tramitarlas debidamente

Tras la recepción por MSESE, Sucursal en España de la reclamación / queja y salvo si el Departamento pertinente resuelve la cuestión a favor del cliente, la reclamación / queja se remitirá al SAC. El SAC tramitará debidamente la reclamación / queja y emitirá la decisión apropiada.

Las reclamaciones / quejas recibidas por otros departamentos se remitirán inmediatamente al SAC como cuestión urgente. La oficina o departamento deberá estampar un sello con la fecha de recepción en la reclamación / queja.

Cuando MSESE, Sucursal en España reciba una reclamación o queja, el SAC pondrá a disposición del reclamante el modelo adjunto al presente Reglamento como Anexo II.

Las reclamaciones / quejas presentadas a MSESE, Sucursal en España se fecharán al ser recibidas. El SAC tomará una decisión sobre la reclamación / queja, a más tardar, dos meses a contar desde la fecha de recepción y de un mes en el caso de consumidores. Se enviará al cliente un acuse de recibo indicando la fecha de recepción por parte del SAC a los efectos de contabilizar el plazo para la resolución de la reclamación / queja.

Si no se encontrase suficientemente acreditada en la reclamación / queja la identidad del reclamante o si los hechos objeto de la reclamación / queja no pueden establecerse, se requerirá que el firmante proporcione los datos que faltan, a más tardar, en diez días naturales con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a los que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses, o del mes en el caso de consumidores, estipulado en el presente Reglamento.

Todos los departamentos de MSESE, Sucursal en España deberán proporcionar con prontitud al SAC cualesquiera documentos que este solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

## 3.3.4 No admisión a trámite de las reclamaciones / quejas

El SAC podrá rechazar la admisión a trámite las reclamaciones / quejas solo por los siguientes motivos:

- a) Cuando el reclamante no proporcione información esencial que sea imposible proporcionar en un momento posterior. Se incluyen aquellos casos en los que el reclamante no especifique los fundamentos de su reclamación.
- b) Cuando la supuesta reclamación / queja afecte a cualesquiera reclamaciones, recursos o actuaciones que correspondan a las facultades de autoridades administrativas, arbitrales o judiciales, o cuando la reclamación / queja esté pendiente de resolución por parte de dichas autoridades administrativas, arbitrales o judiciales.
- c) Cuando los hechos y los fundamentos en los que se basa la solicitud planteada en la reclamación / queja no son relativos a operaciones específicas o no cumplen los requisitos estipulados en el apartado 3.3.2 del presente Reglamento.
- d) Cuando la reclamación / queja es una reapertura de reclamaciones / quejas anteriormente resueltas presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando la reclamación / queja se presenta una vez finalizado el plazo de dos años establecido en el presente Reglamento.

Si llega a conocimiento del SAC que existen procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales en curso en relación con la misma reclamación / queja, no se tramitará la reclamación / queja.

Cuando el SAC se niegue a tramitar la reclamación / queja por los motivos antedichos, notificará al reclamante por escrito los motivos de su negativa, proporcionando al reclamante un plazo de diez días naturales para presentar alegaciones. Si el SAC se sigue negando a tramitar debidamente la reclamación / queja, notificará su resolución, que será definitiva, al reclamante.

El modelo adjunto al presente Reglamento como Anexo II deberá estar en disposición del reclamante.

## 3.4 Trámite de reclamaciones / quejas

### 3.4.1 Tramitación

Mientras el expediente está siendo revisado, el SAC podrá solicitar al reclamante y/o a cualquier departamento de MSESE, Sucursal en España cualquier información, aclaración, informes o pruebas que considere adecuados para emitir su resolución.

Si, mientras se está tramitando la reclamación / queja, el reclamante inicia cualquier procedimiento administrativo o insta una acción judicial en relación con el objeto de la reclamación / queja, el expediente se cerrará y no se realizará ninguna otra actuación.

### 3.4.2 Allanamiento y desistimiento

La aceptación de la reclamación / queja a satisfacción del reclamante por MSESE, Sucursal en España resultará en el cierre del expediente.

El reclamante podrá desistir de la reclamación / queja en cualquier momento, lo que resultará en la finalización inmediata del procedimiento.

### 3.4.3 Finalización y notificación

La reclamación / queja se resolverá en el plazo máximo de dos meses, o de un mes en el caso de consumidores, tras la fecha de su presentación al SAC.

La decisión deberá estar debidamente motivada y fundamentada en cláusulas contractuales, en la legislación vigente en materia de transparencia y protección de clientes y en buenas prácticas y usos financieros. La decisión indicará claramente sus conclusiones sobre cada una de las solicitudes efectuadas. Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados en resoluciones anteriores emitidas en casos similares, el SAC deberá indicar sus motivos para hacerlo.

La resolución será notificada al reclamante, a más tardar, diez días naturales a partir de la fecha en la que se emita. La resolución se notificará por escrito o utilizando medios informáticos, electrónicos o telemáticos, conforme haya indicado expresamente el reclamante. Dichos medios informáticos electrónicos deberán ser adecuados para leer, imprimir y conservar documentos y cumplir los requisitos de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. En caso de que el reclamante no haya indicado nada expresamente, la resolución se notificará utilizando el mismo método elegido para presentar la reclamación.

Junto con la notificación de la resolución, el modelo adjunto al presente Reglamento como Anexo II deberá estar a disposición del reclamante.

### 3.4.4 Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año natural, el SAC enviará al representante permanente de la Sucursal y al director del Departamento de Cumplimiento Normativo de Morgan Stanley Europe SE un informe explicativo sobre las actividades realizadas durante el ejercicio anterior. Este informe contendrá como mínimo lo siguiente:

- a) Un resumen estadístico de las reclamaciones / quejas atendidas, indicando el número de reclamaciones / quejas gestionadas, el número de reclamaciones / quejas admitidas, motivos para rechazar la debida tramitación de reclamaciones / quejas, cuestiones planteadas, cuantías implicadas.
- b) Un resumen de las decisiones adoptadas, indicando el carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales establecidos en la decisión.
- d) Recomendaciones o sugerencias de su experiencia con el fin de mejorar la consecución de los fines que informan la actuación del SAC.

## ANEXO I: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA

A la atención del Servicio de Atención al Cliente de MSESE, Sucursal en España.

Estimado señor / señora:

Le remito este documento para hacer constar mi reclamación / queja y le solicito que la resuelva conforme al Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

Nombre completo del reclamante, número de identificación fiscal, domicilio social o datos de inscripción en el registro mercantil, documento de identidad, cargo y datos de escritura de apoderamiento.

Motivos para su reclamación / queja, indicando claramente cualesquiera cuestiones sobre las que solicita una decisión:

Departamento o servicio en el que se han producido los hechos que dan lugar a la reclamación / queja:

Según mi leal saber, el objeto de la reclamación no está siendo sustanciados en procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales.

Adjunto las siguientes pruebas documentales que fundamentan mi reclamación / queja:

Lugar, fecha y firma:



ANEXO II: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA ANTE LA CNMV


**FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES - QUEJAS  
ANTE LA CNMV**
**1.- DATOS DEL RECLAMANTE**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

**DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

**1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	

**2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

**DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)**

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

**3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA**

DENOMINACION							
OFICINA O SUCURSAL Nº :							
Calle		nº	Localidad		Provincia	Código Postal	PAIS

**4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN**

**A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE:** (seleccione una opción  entre las siguientes)

**A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN \*** (indique si conoce los siguientes datos)

\* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

**CAUSAS**

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

**A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva)** (indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

**CAUSAS**

Comercialización	Suscripciones- reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

**A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS**

**A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES**

**A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA**

**A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS**

**A.7.- OTRAS**

**B. Concreto MOTIVO:** (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

**B.4.1.- AÑO** en que se produjeron los hechos reclamados:

**B.4.2.- FECHA** de presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad <sup>(1)(2)</sup>

<sup>(1)</sup> o Defensor del Cliente, en su caso

<sup>(2)</sup> Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, debe haber pasado un mes desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente.

Indique si:

C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV

5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA CNMV UNA:

Seleccione una opción:

RECLAMACION <sup>(1)</sup>

QUEJA <sup>(2)</sup>

  

<sup>(1)</sup> Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formule un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre)

<sup>(2)</sup> Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formule la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

En ....., a .....de .....de 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de la reclamación:

.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

REMITIR A: DEPARTAMENTO DE INVERSORES / CNMV / Calle Edison, 4, 28006 Madrid.  
Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

La COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV) le informa de que sus datos recogidos en este escrito van a ser objeto de tratamiento, por lo que, como titular de los mismos, debe leer esta [Información básica sobre protección de datos](#) (ampliamente desarrollada en nuestra [Política de Privacidad y Protección de Datos](#) contenida en <http://cnmv.es/porta/Utilidades/NotaLegal.aspx>).

Responsable	CNMV (CIF Q-2891005-G), Calle Edison nº 4, 28006 Madrid. Delegado de Protección de Datos <a href="mailto:dgd@cnmv.es">dgd@cnmv.es</a>
Finalidad	Identificarle como persona habilitada para realizar la presente solicitud, y remitirle las pertinentes comunicaciones que procedan como consecuencia de su solicitud.
Legitimación	El tratamiento de estos está basado en su consentimiento. En caso de que Vd. no autorizara el tratamiento de sus datos, el responsable no podría dar curso a su solicitud.
Destinatarios	Los departamentos de la CNMV estrictamente implicados en la valoración de su solicitud. Únicamente se cederían sus datos a terceros de los que se precise la información estrictamente necesaria para valorar su solicitud.
Derechos	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, limitación u oposición a su tratamiento, y a retirar el consentimiento prestado, a través de la dirección de correo electrónico <a href="mailto:derechospd@cnmv.es">derechospd@cnmv.es</a> acreditando adecuadamente su identidad. Si considera vulnerados sus derechos sobre sus datos personales, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, y previamente, si lo considera oportuno, puede dirigirse al delegado de protección de datos de la CNMV.