

Morgan Stanley

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL
CLIENTE DE MORGAN STANLEY**

INDICE

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE MORGAN STANLEY	1
CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES	3
1. REGULACIÓN APLICABLE:.....	3
CAPÍTULO II- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:	3
3. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE:	3
4. DEFENSOR DEL PARTÍCIPE	5
5. DEBERES DE INFORMACIÓN:	6
CAPÍTULO III - PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
6. FORMA Y PLAZO DE PRESENTACION DE LAS RECLAMACIONES:	7
7. CONTENIDO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES:	7
7. ADMISION A TRAMITE	8
8. NO ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES	8
9. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CLIENTE Y AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE.	9
CAPÍTULO IV - TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE EL S.A.C.	9
10. TRAMITACION	9
11. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO	10
12. FINALIZACION Y NOTIFICACION	10
CAPÍTULO V - TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE	11
13. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.	11
14. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PREVIAMENTE RESUELTA POR EL S.A.C.....	11
15. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.	11
16. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.....	12
17. ALLANAMIENTO.....	12
18. DESISTIMIENTO.....	12
ANEXO I – MODELO DE RECLAMACION.....	13

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

1. REGULACIÓN APLICABLE:

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 las entidades a las que afecta este Reglamento) el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento, por el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

CAPÍTULO II- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente Reglamento será de aplicación para las entidades del grupo Morgan Stanley en España.

Las entidades de Morgan Stanley domiciliadas en España estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y el presente Reglamento.

A tales efectos el grupo Morgan Stanley dispone del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Partícipe (éste último solamente para la reclamaciones y quejas relacionadas con planes de pensiones).

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

3. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE:

El Servicio de Atención al Cliente (de ahora en adelante SAC) se encarga de atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

La función del SAC es atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes de Morgan Stanley en España, relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de dichos clientes. Su ámbito de actuación se centrará en las quejas de clientes de Morgan Stanley en España:

Morgan Stanley

- personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las sociedades de Morgan Stanley domiciliadas en España y autorizadas para la prestación de servicios financieros en España,
- que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. En los contratos de seguro se considerarán usuarios a los terceros perjudicados.

Los principios que regirán la actuación del SAC serán: rapidez; seguridad; eficacia; coordinación con los departamentos de Morgan Stanley y las autoridades reguladoras, y autonomía e independencia respecto al resto de los departamentos y áreas de negocio de Morgan Stanley.

El SAC está compuesto por el Departamento de Atención Telefónica adscrito al Departamento de Desarrollo de Negocio y encargado de la recepción de las llamadas telefónicas de clientes y por el Departamento de Compliance encargado de la investigación, decisión y contestación de las reclamaciones de clientes.

El responsable del SAC es el director del Departamento de Compliance para Morgan Stanley en España. Su designación ha sido realizada por la Comisión Ejecutiva de Morgan Stanley en la fecha de 13 de Julio de 2004, y será ratificada por los Consejos de Administración de las sociedades del grupo Morgan Stanley domiciliadas en España. Además la designación del responsable del SAC será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, así como al Comisionado para la Defensa del Inversor (adscrito a la CNMV) y al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones (adscrito a la DGS).

La duración del mandato será indefinida, pudiendo ser revocado en cualquier momento por la Comisión Ejecutiva.

En relación a las posibles causas de incompatibilidad y para evitar la existencia de conflictos de interés, la designación del responsable del SAC recaerá en un empleado de Morgan Stanley que reúna las siguientes características:

- persona de reconocido prestigio, experiencia contrastada en mercados de valores y con irreprochable reputación,
- el SAC será objeto de revisión y auditoria con la finalidad de comprobar el correcto funcionamiento del mismo,
- el responsable del SAC es un empleado con autonomía jerárquica, quien informará directamente a los Consejeros Delegados de la compañía.

En todo caso serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de responsable del SAC, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de Morgan Stanley.

El responsable del SAC dependerá orgánicamente y en relación a la actividad del SAC de los Consejeros Delegados de Morgan Stanley en España, garantizando así la independencia de las decisiones adoptadas por el SAC, y evitando así mismo la existencia de conflictos de interés.

4. DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

El defensor del partícipe actuará exclusivamente sobre las quejas y reclamaciones relativas a planes de pensiones.

El defensor del partícipe es la persona que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas de planes de pensiones individuales que se sometan a su decisión en el marco de lo establecido en el presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Las decisiones del Defensor del Partícipe favorables al reclamante vincularán a la Entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

El Defensor del Partícipe es designado por el Consejo de Administración de la Entidad en base a los requisitos establecidos para su titular en la legislación aplicable, y su mandato es de duración anual, coincidiendo con el período natural.

Conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el contrato suscrito se prorroga de forma tácita por iguales periodos de duración y puede resolverse en cualquier momento por acuerdo de una de las partes, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

Constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor del Partícipe, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, en los cuales concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Datos del Defensor del Partícipe:

D.A. Defensor Convenio Profesional, S.L.
C/ Marques de la Ensenada 16 – 3ª planta. Oficina 23
28004 Madrid
Teléfono: 91 310 4043
Fax: 91 308 49 91
e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

5. DEBERES DE INFORMACIÓN:

Morgan Stanley facilitará la siguiente información a todos sus clientes, en las oficinas y a través de su página web:

- La existencia de un SAC y del Defensor del Partícipe.
- Las reclamaciones podrán remitirse por escrito al SAC, por fax o a través del correo electrónico.
- La obligación de atender y resolver las reclamaciones presentadas en los dos meses siguientes a la presentación de las mismas.
- El cliente puede acudir, en caso de disconformidad con la resolución del SAC, o en su caso con la del Defensor del Partícipe, al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros. En todo caso el cliente deberá dirigir, previamente, su reclamación al SAC.
- La existencia del presente Reglamento, el cual podrá obtenerse en cualquiera de las oficinas de Morgan Stanley, así como en la página web de Morgan Stanley en España.
- Referencias a la normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- Realización de un informe anual: dentro del primer trimestre de cada año, el SAC y el Defensor del Partícipe presentarán ante la Comisión Ejecutiva y el Consejo de Administración de las compañías de Morgan Stanley domiciliadas en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Dicho informe contendrá los siguientes apartados:
 - a.- Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
 - b.- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - c.- Criterios generales contenidos en las decisiones.
 - d.- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

CAPÍTULO III - PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

6. FORMA Y PLAZO DE PRESENTACION DE LAS RECLAMACIONES:

Las quejas y reclamaciones deberán presentarse por medios que permitan la impresión y conservación de los documentos personalmente o mediante representación, en cualquiera de las oficinas de Morgan Stanley, por correo, fax o a través de correo electrónico.

Las quejas y reclamaciones deberán dirigirse a:

Servicio de Atención al Cliente

C/ Serrano, 55

28006 MADRID

Teléfono: 902 120 123

Fax: 91 431 65 75

E-mail: atencionalcliente@morganstanley.es

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Las quejas y reclamaciones deberán dirigirse siempre al SAC.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el SAC tiene carácter gratuito.

7. CONTENIDO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES:

- Nombre, apellidos, DNI y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; Numero del Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de queja o la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- Lugar, fecha y firma.
- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

El Anexo I de este Reglamento contiene un formulario que el cliente podrá utilizar para realizar su reclamación.

7. ADMISION A TRAMITE

Recibida la queja y reclamación por Morgan Stanley, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la oficina o departamento objeto de la misma, será remitida al SAC, quien procederá a su tramitación y resolución y, en su caso, la remitirá al Defensor del Partícipe de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Las reclamaciones recibidas en las oficinas de Morgan Stanley o departamentos diferentes del SAC, se dirigirán inmediatamente y con carácter urgente al SAC. En todo caso la oficina o departamento que reciba la reclamación sellará la fecha de recepción de la misma.

Las reclamaciones recibidas en Morgan Stanley serán selladas con la fecha de recepción de las mismas. A partir de esta fecha comenzará a computar el periodo de dos meses de resolución de dicha reclamación.

Los clientes que dirijan sus reclamaciones a través de la línea telefónica del SAC y no se encuentren satisfechos con la contestación del servicio de atención telefónica, deberán consignar por escrito dichas reclamaciones, aportando la información contenida en el apartado seis del presente Reglamento.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que en el plazo de diez días naturales proceda a completar dicha información, con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la reclamación sin mas trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el presente Reglamento.

Todos los departamentos de Morgan Stanley facilitarán al SAC y, en su caso, al Defensor del Partícipe, cuantas informaciones soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

8. NO ADMISIÓN A TRÁMITE DE RECLAMACIONES

Los motivos de rechazo de admisión a trámite de reclamaciones son exclusivamente los siguientes:

a.- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.

b.- Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.

c.- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el párrafo segundo del apartado tres de este Reglamento.

d.- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e.- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establece este Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el SAC se abstendrá de tramitar dicha reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas citadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

9. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CLIENTE Y AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE.

El SAC tiene atribuido el conocimiento de la totalidad de las quejas y reclamaciones.

El Defensor del Partícipe conoce las quejas y reclamaciones derivadas planes de pensiones individuales, que hayan sido previamente tramitadas y resueltas por el SAC, siempre y cuando el interesado así lo haya solicitado.

CAPÍTULO IV - TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE EL S.A.C.

10. TRAMITACION

EL SAC podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente de las reclamaciones, tanto del reclamante como de los diferentes departamentos de Morgan Stanley cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar la decisión.

En el caso de que durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la reclamación, el SAC archivaré el expediente sin realizar más trámites.

11. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

En caso de allanamiento de Morgan Stanley, el SAC archivaré el expediente.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el defensor del Cliente, en su caso, podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros y siempre que la reclamación se refiera a planes y fondos de pensiones.

12. FINALIZACION Y NOTIFICACION

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la misma en el SAC.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con los requisitos de la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

En el supuesto de que el interesado no esté de acuerdo con la decisión adoptada por el SAC, y únicamente para el caso de que la queja o reclamación se derive de un plan de pensión individual podrá solicitar que la misma sea tramitada de acuerdo con el procedimiento previsto en el Capítulo V de este Reglamento.

CAPÍTULO V - TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE EL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE.

13. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento previsto en este título es aplicable únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor del Partícipe, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento, y siempre que el interesado así lo haya solicitado después de conocer la decisión del S.A.C.

14. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PREVIAMENTE RESUELTA POR EL S.A.C.

Si el interesado ha dirigido al Defensor del Partícipe la solicitud de que éste atienda y resuelva una queja o reclamación previamente atendida por el S.A.C, el Defensor se dirigirá a dicho Servicio a efectos de en el plazo de cinco días hábiles remita el escrito del reclamante y las alegaciones que estime pertinentes.

Si la solicitud en este sentido ha sido realizada por el interesado ante el propio S.A.C. éste remitirá al Defensor la documentación referida en el párrafo anterior en el mismo plazo.

En cualquiera de los dos casos el Defensor del Partícipe dará acuse de recibo al reclamante haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

15. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.

Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.

Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Cohérente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

16. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado –según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la Entidad, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

17. ALLANAMIENTO.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

18. DESISTIMIENTO.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

ANEXO I – MODELO DE RECLAMACION

A la atención del Servicio de Atención del cliente de Morgan Stanley en España,

Muy Sr. mío,

Remito este documento para hacer constar mi reclamación, rogando procedan a la resolución de la misma de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al cliente.

Nombre, apellidos, DNI y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; Numero del Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas:

Motivo de queja o la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento:

Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación:

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:

Aporto las siguientes pruebas documentales que fundamentan mi reclamación:

Lugar, fecha y firma: