

# 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	Incompatibilidades, inelegibilidad y cese del Titular del SAC .....	4
3.3	Obligaciones de información .....	4
3.4	Presentación de reclamaciones y quejas .....	5
3.4.1	Método de presentación. Plazo.....	5
3.4.2	Datos que deben incluirse en las quejas y reclamaciones .....	5
3.4.3	Admisión de las quejas y reclamaciones para tramitarlas debidamente .....	5
3.4.4	No admisión a trámite de las quejas y reclamaciones .....	6
3.5	Trámite de reclamaciones / quejas .....	7
3.5.1	Tramitación.....	7
3.5.2	Allanamiento y desistimiento .....	7
3.5.3	Finalización y notificación .....	7
3.5.4	Informe anual .....	8
3.6	Aprobación y verificación del Reglamento .....	8
	ANEXO I: DIRECCIÓN DE LA PÁGINA WEB Y DIRECCIÓN POSTAL Y ELECTRONICA DEL SAC .....	9
	ANEXO II: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA .....	10
	ANEXO III: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA ANTE LA CNMV.....	11

## 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.

El presente Reglamento contempla asimismo las previsiones de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones y quejas ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente, corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## 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 reclamaciones / quejas planteadas por sus clientes y usuarios 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 en el sitio web corporativo de Morgan Stanley en España (la “**Página Web**”) indicado en el Anexo I.

## 3 Política

### 3.1 El Servicio de Atención al Cliente

La función del Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”) es atender y resolver cualesquiera reclamaciones / quejas planteadas por los clientes y usuarios de MSESE, Sucursal en España en relación con 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.

El SAC operará conforme a los principios de rapidez, 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 y usuarios.

El SAC está dirigido por un empleado de MSESE, Sucursal en España (“**Titular del SAC**”) que cumpla con los siguientes requisitos:

- una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones;

- un empleado jerárquicamente independiente que dependerá directamente del director general de la Sucursal. El Titular del SAC también informará al director del Departamento de Cumplimiento Normativo de Morgan Stanley Europe SE en relación con las reclamaciones y quejas recibidas para garantizar que se gestionan y resuelven de manera justa, transparente y efectiva.

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente debe ser aprobado por el director general de la Sucursal y tendrá carácter indefinido. El nombramiento del Titular del SAC se notificará a las instituciones supervisoras competentes por razón de la actividad de la Sucursal.

El Titular del SAC comunicará al director general 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.

## 3.2 Incompatibilidades, inelegibilidad y cese del Titular del SAC

1. El desempeño de la función de Titular del SAC será incompatible con el ejercicio de cualquier cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad.
2. Las personas que desempeñen cualesquiera funciones en los departamentos de ventas u operaciones de MSESE, Sucursal en España no podrán ser nombradas titulares del SAC.
3. El Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:
  - a) Cuando deje de cumplir los requisitos establecidos en el apartado 3.1. anterior necesarios para desempeñar sus funciones como Titular del SAC.
  - b) Incapacidad sobrevenida o concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas.
  - c) Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
  - d) Renuncia presentada ante el director general de la Sucursal.
  - e) Acuerdo motivado del director general que no guarde relación con el sentido de las resoluciones de las reclamaciones y quejas por parte del SAC, al objeto de que se garantice que toma sus decisiones de manera autónoma y, asimismo, se evitan conflictos de interés.
  - f) El reconocimiento por parte del Titular del SAC de la incompatibilidad de su puesto con una nueva responsabilidad o cargo en la estructura organizativa del Grupo Morgan Stanley.
  - g) El hecho de que el Titular del SAC deje de ser empleado de MSESE Sucursal en España.

## 3.3 Obligaciones de información

La Sucursal pondrá a disposición de sus clientes y usuarios, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su Página Web, la siguiente información:

- (a) la existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- (b) la obligación de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios en el plazo correspondiente de los establecidos en el Reglamento;
- (c) referencia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante él;
- (d) el Reglamento de funcionamiento del SAC; y
- (e) referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## 3.4 Presentación de reclamaciones y quejas

### 3.4.1 Método de presentación. Plazo

Las reclamaciones y quejas se presentarán en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos y telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Las reclamaciones y quejas podrán presentarse por correo ordinario en el domicilio social de MSESE, Sucursal en España o por correo electrónico en las direcciones indicadas en el Anexo I.

Las reclamaciones y quejas podrán presentarse, a más tardar, cinco años a partir de la fecha en que se produjeron los hechos reclamados, respetando en todo caso un mínimo de dos años desde que el cliente o usuario tuvo conocimiento de ellos.

Las reclamaciones / quejas deberán dirigirse al SAC.

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

### 3.4.2 Datos que deben incluirse en las quejas y reclamaciones

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Los motivos para la reclamación / queja, con especificación clara de las cuestiones sobre las que el cliente o usuario 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 reclamación o queja 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 y queja.

Se adjunta al presente Reglamento (Anexo II) un modelo de reclamación y queja a disposición de los clientes y usuarios, cuyo uso será voluntario.

### 3.4.3 Admisión de las quejas y reclamaciones para tramitarlas debidamente

Tras la recepción por MSESE, Sucursal en España de la queja / reclamación salvo si el Departamento pertinente resuelve la cuestión a favor del cliente o usuario, la queja/ reclamación se remitirá al SAC. El SAC tramitará debidamente la queja / reclamación 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 incluir la fecha de presentación de la reclamación / queja.

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, en el plazo de dos meses y de un mes en el caso de consumidores a contar desde la fecha de presentación de la reclamación /queja ante cualquier instancia de la

Sucursal, ya sea ante el SAC o ante cualquier otro departamento. Se enviará al cliente o usuario un acuse de recibo indicando la fecha de presentación ante el SAC o cualquier otro departamento 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 reclamación o queja 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 de un 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.

#### 3.4.4 No admisión a trámite de las quejas y reclamaciones

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o 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, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando la reclamación / queja se presente una vez finalizado el plazo de cinco años a partir de la fecha en que se produjeron los hechos reclamados, respetando en todo caso un mínimo de dos años desde que el cliente o usuario tuvo conocimiento de ellos.

No obstante, el reclamante puede presentar fuera de plazo la documentación necesaria para tramitar su reclamación o queja, ya sea porque adolece de defectos formales, a los que se refiere el quinto párrafo del apartado 3.4.3 del Reglamento, o por que hubiera sido inadmitida con base en alguna de las causas recogidas en este apartado 3.4.4 del Reglamento, abriéndose nuevo trámite por los mismos hechos.

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 entienda no admisible a trámite la reclamación / queja por los motivos antedichos, notificará al reclamante por escrito los motivos de su inadmisión, proporcionando al reclamante un plazo de diez días naturales para presentar alegaciones. Si el SAC sigue considerando no admisible a trámite la reclamación / queja, notificará su resolución, que será definitiva, al reclamante.

El modelo adjunto al presente Reglamento como Anexo III deberá estar a disposición del reclamante, cuyo uso será voluntario.

## 3.5 Trámite de reclamaciones / quejas

### 3.5.1 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.

### 3.5.2 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.

### 3.5.3 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 ante cualquier instancia de la Sucursal, ya sea el SAC o en cualquier otro departamento.

La decisión deberá estar debidamente motivada y fundamentada en cláusulas contractuales, en la legislación vigente en materia de transparencia y protección de clientes y usuarios 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. 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 III deberá estar a disposición del reclamante, cuyo uso será voluntario.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda.

El reclamante tiene derecho a acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente en los siguientes supuestos:

- (i) si el SAC no resuelve su reclamación o queja y ha transcurrido el plazo de resolución correspondiente establecido en el reglamento, es decir, dos meses o un mes si el reclamante tiene la condición de consumidor; o
- (ii) si el SAC resuelve, pero el reclamante no está conforme con el resultado del pronunciamiento, no siendo necesario, en este caso, esperar plazo alguno.

En los dos supuestos anteriores, los reclamantes que tengan la condición de consumidores disponen del plazo de un año para acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente. El plazo de un año computa desde la presentación previa de la reclamación o queja ante la Sucursal por cualquier instancia.

### 3.5.4 Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año natural, el SAC enviará al director general 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. Al menos un resumen del Informe se integrará en la memoria anual. Este informe contendrá como mínimo lo siguiente:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados
- b) Un 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.

### 3.6 Aprobación y verificación del Reglamento

El director general es el órgano competente para aprobar el Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones.

Una vez debidamente aprobado por el director general, el presente Reglamento, así como sus posteriores modificaciones serán sometidas a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.



## ANEXO I: DIRECCIÓN DE LA PÁGINA WEB Y DIRECCIÓN POSTAL Y ELECTRONICA DEL SAC

- El sitio web corporativo de Morgan Stanley en España (la “Página Web”) es:  
<https://www.morganstanley.com/about-us/global-offices/europe-middle-east-africa/spain>.
- Dirección electrónica del SAC: [clientservice\\_spain@morganstanley.com](mailto:clientservice_spain@morganstanley.com)
- Dirección Postal del SAC:  
MSESE, Sucursal en España  
Calle Serrano 55  
28006 Madrid

## ANEXO II: 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, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

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 III: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA ANTE LA CNMV

<https://www.cnmv.es/DocPortalInv/OtrosPDF/ES-Formulario reclamacione quejas CNMV.pdf>