

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MSIM Fund Management (Ireland) Limited, Sucursal en España

ÍNDICE

1.	Disposiciones generales	3
1.1.	Normas aplicables	3
2.	Estructura organizativa	3
2.1.	Alcance del presente reglamento.....	3
2.2.	El servicio de atención al cliente	3
2.3.	Obligaciones de información.....	4
3.	Presentación de quejas y reclamaciones.....	5
3.1.	Método de presentación. Plazo	5
3.2.	Datos que deben incluirse en reclamaciones/ quejas.....	5
3.3.	Admisión de las reclamaciones/ quejas para tramitarlas debidamente.....	5
3.4.	Negativa a tramitar debidamente las reclamaciones/ quejas	6
4.	Gestión de reclamaciones/ quejas.....	7
4.1.	Gestión.....	7
4.2.	Aceptación y desistimiento.....	7
4.3.	Resolución y notificación	7
4.4.	Informe anual	7
	ANEXO I: MODELO DE RECLAMACIÓN/ QUEJA	9
	ANEXO II: MODELO DE RECLAMACIÓN/ QUEJA ANTE LA CNMV	10

1. Disposiciones generales

1.1. Normas aplicables

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.

1. Estructura organizacional

2.1. Alcance del Reglamento

El presente Reglamento resultará de aplicación a MSIM Fund Management (Ireland) Limited, Sucursal en España (en lo sucesivo, “**Morgan Stanley**”).

Morgan Stanley deberá gestionar 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, Morgan Stanley cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, al cual se hace referencia, asimismo, como Servicio al Cliente en el sitio web corporativo del grupo Morgan Stanley.

2.2. El Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente (“SAC”) es responsable de gestionar y resolver cualesquiera quejas/ reclamaciones que le sean formuladas conforme al presente Reglamento. El SAC también es responsable de fomentar el cumplimiento de la legislación en materia de transparencia y protección de clientes y de las buenas prácticas y costumbres financieras.

La función del SAC es gestionar y resolver cualesquiera quejas/ reclamaciones planteadas por los clientes de Morgan Stanley en España en relación con sus intereses y derechos reconocidos jurídicamente, derivados de la legislación en materia de contratos, transparencia y protección de clientes y de las buenas prácticas y costumbres financieras y de la equidad.

El SAC operará conforme a los principios de celeridad, seguridad, eficacia, coordinación con los departamentos de Morgan Stanley y las autoridades reguladoras y conforme a los principios de autonomía e independencia del resto de los departamentos y áreas de negocio de Morgan Stanley.

El SAC está gestionado por el Departamento de *Compliance*, que también es responsable de investigar, decidir sobre y responder a las reclamaciones/ quejas de clientes.

El SAC está dirigido por el *Compliance Officer* español de Morgan Stanley, cuyo nombramiento debe ser aprobado, bien por el Consejo de Administración de MSIM Fund Management (Ireland) Limited, o bien por el director general de Morgan Stanley. El nombramiento del director del SAC se notificará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“CNMV”).

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

- la persona nombrada será una persona altamente valorada, con experiencia demostrada en el mercado de valores y con una reputación intachable;
- el director del SAC es un empleado jerárquicamente independiente que dependerá directamente del director general de Morgan Stanley. El director general también dependerá del responsable de *Compliance* de MSIM Fund Management (Ireland) Limited en relación con 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 Morgan Stanley no podrán ser nombradas director del SAC.

El director del SAC comunicará al director general de Morgan Stanley 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 del SAC será indefinido e inherente al puesto de director de *Compliance*. El director del SAC dimitirá de su cargo cuando ya no sea director del Departamento de *Compliance*. El director del SAC podrá ser destituido en cualquier momento por el Consejo de Administración de MSIM Fund Management (Ireland) Limited o el director general de Morgan Stanley cuando se produzca una causa de incompatibilidad o cuando dicha persona deje de cumplir los requisitos necesarios para desempeñar sus funciones.

2.3. Obligaciones de información

El sitio web corporativo de Morgan Stanley informará a los clientes acerca de lo siguiente:

- La disponibilidad de un SAC;
- Las reclamaciones podrán remitirse por correo ordinario o por correo electrónico a la siguiente dirección: clientservice_spain@morganstanley.com.
- Las reclamaciones deberán gestionarse y resolverse, a más tardar, en un plazo de dos meses a partir de la fecha de presentación.
- Los clientes que no hayan recibido respuesta en dicho plazo de dos meses 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.
- El presente Reglamento estará disponible para los clientes españoles en el sitio web del grupo Morgan Stanley.
- Por último, el sitio web de Morgan Stanley contendrá referencias a las normas y reglamentos en materia de transparencia y protección de clientes de servicios financieros.

2. Presentación de quejas y reclamaciones

2.1. Método de presentación. Plazo

Las reclamaciones/ quejas se presentarán utilizando un método adecuado que permita imprimir documentos y guardar copias de los mismos. Las reclamaciones/ quejas podrán presentarse por correo ordinario al domicilio social de Morgan Stanley o por correo electrónico a la siguiente dirección:

Correo electrónico: 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 presentarse al SAC.

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

2.2. Datos que deben incluirse en reclamaciones/ quejas

- Nombre completo del cliente, número de identificación fiscal, domicilio social, números de los documentos de identidad de los abogados 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, indicando claramente las cuestiones sobre las que el cliente espera que el SAC tome una decisión.
- El departamento/ servicio en el que se han producido los acontecimientos que han dado lugar a la reclamación/ queja.
- Una declaración del reclamante conforme a la cual, según su leal saber, no existe ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial en curso relativo al objeto de la reclamación/ queja.
- Las reclamaciones/ quejas deben estar fechadas y firmadas.
- Además de los documentos adicionales, el reclamante deberá proporcionar cualesquiera documentos que estén en su poder y respalden 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.

2.3. Admisión de las reclamaciones/ quejas para tramitarlas debidamente

Tras la recepción por Morgan Stanley 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 Morgan Stanley 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 Morgan Stanley 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. 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 se determina que la reclamación/ queja no contiene suficientes datos de la identidad del reclamante o si los hechos en los que se basa la reclamación/ queja no pueden establecerse, se requerirá que el firmante proporcione los datos que faltan, a más tardar, en diez días naturales. Se advertirá al reclamante de que si no proporciona cualquier dato que falte, será rechazado y no se realizará ninguna otra actuación.

El tiempo utilizado por el reclamante para modificar su reclamación/ queja conforme a lo requerido en el párrafo anterior no contará para el plazo de dos meses estipulado en el presente Reglamento.

Todos los departamentos de Morgan Stanley deberán proporcionar al SAC cualesquiera documentos que este solicite en relación con sus funciones.

2.4. Negativa a tramitar debidamente las reclamaciones/ quejas

El SAC podrá negarse a tramitar debidamente 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 (párrafo 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 debidamente la reclamación/ queja.

Cuando el SAC se niegue a tramitar debidamente 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.

3. Gestión de reclamaciones/ quejas

3.1. Gestión

Mientras el expediente está siendo revisado, el SAC podrá solicitar al reclamante y/o a cualquier departamento de Morgan Stanley 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.

3.2. Aceptación y desistimiento

La aceptación de la reclamación/ queja por Morgan Stanley 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.

3.3. Resolución y notificación

La reclamación/ queja se resolverá, a más tardar, dos meses tras la fecha de su presentación al SAC.

La decisión deberá estar debidamente fundamentada en cláusulas contractuales, en la legislación vigente en materia de transparencia y protección de clientes y en buenas prácticas y costumbres financieras. La decisión indicará claramente sus conclusiones sobre cada una de las solicitudes efectuadas. Cuando la decisión se aparte de la fundamentación de 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 TI o métodos electrónicos, conforme haya indicado expresamente el reclamante. Dichas TI o métodos 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.

3.4. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año natural, el SAC enviará al director general de Morgan Stanley un informe sobre las actividades realizadas durante el ejercicio anterior. Este informe contendrá lo siguiente:

- a) Un resumen estadístico de las reclamaciones gestionadas, 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 en cuáles el SAC ha resuelto a favor/ en contra del reclamante.
- c) Principios generales establecidos en la decisión.
- d) Recomendaciones o sugerencias con el fin de mejorar la consecución de los fines que informan la actividad del SAC.

Un resumen de dicho informe se adjuntará a la memoria anual de MSIM Fund Management (Ireland) Limited.

ANEXO I: MODELO DE RECLAMACIÓN/ QUEJA

A la atención del Servicio de Atención al Cliente en España de Morgan Stanley.

Estimado señor/ señora:

Le presento este documento para registrar 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, datos de inscripción, documento de identidad del abogado, cargo y datos de su poder de representación.

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

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

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

Adjunto los siguientes documentos que respaldan mi reclamación/ queja:

Lugar, fecha y firma:

**ANEXO II: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES POR LOS
RECLAMANTES 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	

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

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

CAUSAS

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

CAUSAS

☐ **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. Concrete 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 ^{(1) (2)}**

--

⁽¹⁾ o Defensor del Cliente, en su caso

⁽²⁾ 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 ⁽¹⁾

QUEJA ⁽²⁾

☐
☐

⁽¹⁾ 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 formula 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)

⁽²⁾ 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 formula la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

En, adede 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/portal/Utilidades/NotaLegal.aspx>).

Responsable	CNMV (CIF Q-2891005-G), Calle Edison nº 4, 28006 Madrid. Delegado de Protección de Datos dpd@cnmv.es
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 derechospd@cnmv.es 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.