

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Morgan Stanley Europe SE, Sucursal en España

ÍNDICE

1 **Resumen Ejecutivo** 3

2 **Ámbito de aplicación** 3

3 **¿Qué es una reclamación / queja?** 3

3.1 Definición..... 3

4 **Política**..... 3

4.1 El Servicio de Atención al Cliente 3

4.2 Incompatibilidades, inelegibilidad y cese del Titular del SAC 4

4.3 Obligaciones de información 5

4.4 Presentación de reclamaciones y quejas 5

4.4.1 Método de presentación. Plazo..... 5

4.4.2 Datos que deben incluirse en las reclamaciones y quejas 6

4.4.3 Admisión de las reclamaciones y quejas para tramitarlas debidamente 6

4.4.4 No admisión a trámite de las reclamaciones y quejas 7

4.5 Trámite de reclamaciones / quejas 7

4.5.1 Tramitación..... 7

4.5.2 Allanamiento y desistimiento 8

4.5.3 Finalización y notificación 8

4.5.4 Informe anual 9

4.6 Aprobación y verificación del Reglamento 9

ANEXO I: DIRECCIÓN DE LA PÁGINA WEB Y DIRECCIÓN POSTAL Y ELECTRONICA DEL SAC 10

ANEXO II: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA 11

ANEXO III: MODELO DE RECLAMACIÓN / QUEJA ANTE LA CNMV 12

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 ¿Qué es una reclamación / queja?

3.1 Definición

Tendrá la consideración de reclamación / queja cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por el cliente al Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”), independiente de su calificación interna como reclamación, queja u otras análogas. Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

4 Política

4.1 El Servicio de Atención al Cliente

La función del **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.

En consecuencia, el SAC está gestionado por el Departamento de Cumplimiento Normativo de MSESE, Sucursal en España y dirigido por un empleado de dicha sucursal, que tiene la condición de titular del SAC como se explica a continuación y que es el responsable último del SAC.

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 ("**MSESE**") 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.

La Sucursal adoptará las acciones necesarias para que el personal del SAC cuente con una formación y capacitación especializada que garantice la eficacia en la gestión que realice, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

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.

4.2 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 4.1. 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.

4.3 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, en un apartado específico de fácil identificación, 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 reclamaciones y quejas presentadas por los clientes y usuarios en el plazo de un mes desde su presentación;
- (c) los canales de comunicación disponibles con el SAC, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de la misma;
- (d) mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las reclamaciones y quejas presentadas por el interesado;
- (e) medios elegidos para comunicar la resolución de las reclamaciones y quejas que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos;
- (f) 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 reclamaciones y quejas ante él;
- (g) el Reglamento de funcionamiento del SAC;
- (h) referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros y
- (i) horario del SAC.

4.4 Presentación de reclamaciones y quejas

4.4.1 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, no pudiendo presentarse las reclamaciones o quejas por vía telefónica. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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.

La presentación de reclamaciones / quejas podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el SAC sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

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

4.4.2 Datos que deben incluirse en las reclamaciones y quejas

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 al 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 la persona 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, la persona 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.

4.4.3 Admisión de las reclamaciones y quejas para tramitarlas debidamente

Tras la recepción por MSESE, Sucursal en España de la reclamación / queja, 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 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 un mes desde la fecha de presentación de la reclamación / queja ante MSESE, Sucursal en España. Se enviará al cliente o usuario un acuse de recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido, la hora y 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. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la reclamación / queja o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La Sucursal se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier reclamación o queja interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

Si no se encontrase suficientemente acreditada en la reclamación / queja la identidad de la persona reclamante o si los hechos objeto de la reclamación / queja no pudiesen 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 la persona reclamante para subsanar los errores a los que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes, 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.

4.4.4 No admisión a trámite de las reclamaciones y quejas

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación / queja, 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 ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen reclamaciones y quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones y quejas que establezca el presente Reglamento.
- f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

No obstante, la persona 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 4.4.3 del Reglamento, o por que hubiera sido inadmitida con base en alguna de las causas recogidas en este apartado 4.4.4 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 a la persona reclamante por escrito los motivos de su inadmisión, proporcionando a la persona 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, a la persona reclamante. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en el presente Reglamento.

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

4.5 Trámite de reclamaciones / quejas

4.5.1 Tramitación

Mientras el expediente está siendo revisado, el SAC podrá solicitar a la persona 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, la persona 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.

4.5.2 Allanamiento y desistimiento

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

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

4.5.3 Finalización y notificación

La reclamación / queja se resolverá en el plazo máximo de un mes, tras la fecha de su presentación ante el SAC o en cualquier otro departamento. La respuesta a la reclamación / queja deberá ser evaluada y aprobada por el Titular del SAC.

En los casos en los que no sea posible resolver la reclamación / queja en los plazos indicados, por motivos no imputables a la Sucursal, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

La decisión estará 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, contestando a todas las cuestiones expuestas por la persona reclamante. 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.

En caso de ser la decisión contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el modo de hacerlo.

La resolución será notificada a la persona reclamante, a más tardar, diez días naturales a partir de la fecha en la que se emita. La resolución se notificará por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela.

Junto con la notificación de la resolución, el modelo adjunto al presente Reglamento como Anexo III deberá estar a disposición de la persona reclamante, cuyo uso será voluntario.

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

La persona 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, un mes; o
- (ii) si el SAC resuelve, pero la persona reclamante no está conforme con el resultado del pronunciamiento, no siendo necesario, en este caso, esperar plazo alguno.

En los dos supuestos anteriores, las personas reclamantes que tengan la condición de consumidores¹ 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.

4.5.4 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 reclamaciones y quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y quejas, y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para la persona 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.

4.6 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.

¹ Tal y como se define en el Artículo 2.a) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

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
- 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-FormularioreclamacionequejasCNMV.pdf>