

# Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

## Was wir Ihnen versprechen

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) ist bestrebt, seinen Kunden jederzeit die höchste Servicequalität zu bieten. Wir verstehen, dass die Dinge nicht immer nach Plan laufen und es Zeiten geben kann, in denen Sie das Gefühl haben, dass wir Sie im Stich gelassen haben. Wenn dies der Fall ist, möchten wir, dass Sie uns dies mitteilen. Wir werden unser Bestes tun, um die Dinge schnell und fair zu regeln.

SquareTrade ist von der maltesischen Finanzaufsichtsbehörde autorisiert und reguliert und alle eingehenden Beschwerden werden in Übereinstimmung mit den regulatorischen Anforderungen bearbeitet.

SquareTrade ist für den Versicherungsvertrieb zugelassen und verfügt über Passporting-Erlaubnisse (auf Dienstleistungsbasis) für den Versicherungsvertrieb in verschiedenen EU-Mitgliedstaaten. SquareTrade hat die Befugnis, Beschwerden im Namen des Versicherers (Starr Europe Insurance Limited) zu bearbeiten.

## Wie Sie sich beschweren können:

Wenn Sie mit irgendeinem Aspekt des Verkaufs oder der Bearbeitung Ihrer Versicherung unzufrieden sind, bitten wir Sie, sich in erster Instanz an die betreffende Abteilung zu wenden. Wenn Sie weiterhin unzufrieden sind und das Gefühl haben, dass die Angelegenheit nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, können Sie uns jederzeit über einen der folgenden Kanäle eine Beschwerde zukommen lassen

- **Per Telefon:** 43 720880340, erreichbar von Montag bis Freitag von 9.00 bis 19.00 Uhr, Samstag von 10.00 bis 17.00 Uhr, sonntags geschlossen.

- **Per E-Mail:** [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com)

- **Schriftlich:**

Direktor - Kundenerfahrung & Service  
SquareTrade Europe Limited  
Vision Exchange Building  
Territorials Street  
Central Business District  
Birkirkara  
Malta

- **Im Geschäft oder online:** Dort, wo Sie Ihre Versicherung erworben haben.

Bitte geben Sie die folgenden Informationen an, um SquareTrade bei der Untersuchung Ihrer Beschwerde zu unterstützen:

- Ihren vollständigen Namen und Ihre Postanschrift
- Eine Beschreibung Ihrer Beschwerde
- Wie wir Sie am besten erreichen können
- Ihre SquareTrade Protection Plan-Nummer, falls Sie diese haben

## Wie geht es weiter?

Unsere hochqualifizierten und engagierten Mitarbeiter unterstützen Sie während des gesamten Prozesses und sind bestrebt, die meisten Beschwerden innerhalb von drei Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde zu lösen.

### Innerhalb von 1 Werktag

Wir bestätigen Ihre Beschwerde und teilen Ihnen mit, wer sich mit Ihrer Beschwerde befassen wird.

### Wir halten Sie auf dem Laufenden

Nachdem wir Ihre Beschwerde bestätigt haben, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen und Sie über den Fortgang Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden halten, falls wir weitere Aktualisierungen oder Fragen haben, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

### Innerhalb von 15 Arbeitstagen

Wir senden Ihnen eine schriftliche abschließende Antwort auf Ihre Beschwerde und erläutern entweder:

- wie wir die Beschwerde untersucht haben und zu dieser Entscheidung gekommen sind; oder
- erläutern, warum wir noch nicht in der Lage waren, auf Ihre Beschwerde zu antworten.

In beiden Fällen teilen wir Ihnen mit, wie Sie sich an das Office of the Arbiter for Financial Services wenden können, wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind. Bitte beachten Sie, dass unsere abschließende Antwort zwar das Beschwerdeverfahren von SquareTrade beendet, SquareTrade jedoch in vollem Umfang mit dem Office of the Arbiter for Financial Services zusammenarbeiten wird, wenn Sie sich dafür entscheiden, die Angelegenheit an dieses Büro weiterzuleiten.

### Unabhängige Überprüfung

Wenn Sie mit unserer abschließenden Antwort oder unserer Begründung, warum wir noch nicht in der Lage waren, auf Ihre Beschwerde zu antworten, nicht zufrieden sind, können Sie das Office of the Arbiter for Financial Services bitten, Ihre Beschwerde zu überprüfen. Dabei handelt es sich um eine unabhängige Stelle zur Beilegung von Beschwerden.

Bitte beachten Sie, dass das Office of the Arbiter for Financial Services nur dann eine Beschwerde akzeptiert, wenn diese schriftlich bei SquareTrade Europe Limited bis spätestens 2 Jahre nach dem Tag eingereicht wird, an dem Sie zum ersten Mal Kenntnis von den beanstandeten Angelegenheiten hatten oder vernünftigerweise hätten haben müssen. Es wird eine Gebühr von 25 € fällig, die jedoch zurückerstattet werden kann, wenn beide Parteien eine Einigung erzielen können, bevor das Office of the Arbiter for Financial Services eine formelle Entscheidung trifft.

Die Befassung des Office of the Arbiter for Financial Services lässt Ihre gesetzlichen Rechte unberührt.

Da das Office of the Arbiter for Financial Services Ihre Beschwerde erst dann prüft, wenn Sie versucht haben, die Angelegenheit mit uns zu klären, bitten wir Sie, uns zuerst über etwaige Probleme zu informieren, damit wir Ihnen so gut wie möglich helfen können.

Ihre Kontaktdaten lauten:

Telefon:

Rufnummer (+356) 21 249 245 oder kostenfreie Rufnummer: 80 072 366 (der Anruf ist kostenlos, wenn er aus dem maltesischen Festnetz kommt, ansonsten fallen die üblichen Gebühren des Telefonanbieters des Anrufers an)

E-Mail: [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt)

Post: Büro des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen

Erster Stock

St. Calcedonius-Platz

Floriana

FRN1530

Malta

Website: <https://www.financialarbiter.org.mt/>

Einsprüche (Alternative Streitbeilegung)

Wenn Sie oder SquareTrade mit der Entscheidung des Büros des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen nicht zufrieden sind, kann innerhalb von 20 Tagen ab dem Datum, an dem die Entscheidung beiden Parteien mitgeteilt wurde, oder ab dem Datum, an dem die Auslegung, Klarstellung oder Berichtigung des Schiedsrichters beiden Parteien mitgeteilt wurde, ein Rechtsmittel beim Berufungsgericht (Inferior Jurisdiction) eingelegt werden.