

# Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

## Unser Versprechen an Sie

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) ist bestrebt, seinen Kunden jederzeit höchste Servicequalität zu bieten. Wir verstehen, dass die Dinge nicht immer nach Plan laufen und Sie manchmal vielleicht 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 Malta Financial Services Authority autorisiert und reguliert und alle eingehenden Beschwerden werden in Übereinstimmung mit den regulatorischen Anforderungen bearbeitet.

SquareTrade ist als Versicherungsvertreter in Malta registriert und hat von seinen Passporting-Rechten Gebrauch gemacht. Dies bedeutet, dass SquareTrade seine Versicherungsvertriebsdienste in verschiedenen EU-Mitgliedstaaten und EWR-Ländern, einschließlich Ihres Wohnsitzlandes, anbieten darf. SquareTrade ist ein ernannter Vertreter von Starr Europe Insurance Limited, einem in Malta registrierten Versicherer. Der Versicherer hat die Bearbeitung von Beschwerden an SquareTrade delegiert. Bitte beachten Sie, dass das Beschwerdeverfahren kostenlos ist.

## So können Sie sich beschweren:

Wenn Sie mit irgendeinem Aspekt des Verkaufs oder der Handhabung Ihres Versicherungsprodukts unzufrieden sind, bitten wir Sie, sich in erster Instanz auf einem der folgenden Wege an SquareTrade zu wenden.

- **Telefonisch:**

MediaMarkt Kunden - 493089714077

Die Leitungen sind montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr und samstags von 8 bis 20 Uhr besetzt. Sonntags sind sie geschlossen.

Amazon-Kunden - 493089714069

Die Leitungen sind montags bis freitags von 9 bis 19 Uhr und samstags von 10 bis 17 Uhr besetzt. Sonntags sind sie geschlossen.

Saturn-Kunden - 493089714078

Die Leitungen sind montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr und samstags von 8 bis 20 Uhr besetzt. Sonntags sind sie 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
- erklären, 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 unzufrieden 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 diese Stelle 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 in Malta.

Bitte beachten Sie, dass das Office of the Arbiter for Financial Services nur dann eine Beschwerde akzeptiert, wenn diese innerhalb von 2 Jahren nach dem Tag, an dem Sie zum ersten Mal Kenntnis von den beanstandeten Vorgängen hatten oder vernünftigerweise hätten haben müssen, schriftlich bei SquareTrade Europe Limited eingereicht wird. Es wird eine Gebühr von 25 € an das Office of the Arbiter for Financial Services 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 Ihr gesetzliches Recht ein Gerichtsverfahren einzuleiten 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.

Die Kontaktdaten des Office of the Arbiter for Financial Services lauten:

**Telefon:** Telefon: (+356) 21 249 245 oder  
Gratis-Telefon: 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:** Office of the Arbiter for Financial Services  
First Floor  
St. Calcedonius Square  
Floriana  
FRN1530  
Malta

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

### Berufung (Alternative Streitbeilegung)

Wenn Sie oder SquareTrade mit der Entscheidung des Office of the Arbiter for Financial Services 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.

Das Office of the Arbiter for Financial Services in Malta ist auch Mitglied des **FIN-NET**, eines Netzes nationaler Organisationen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherbeschwerden im Bereich der Finanzdienstleistungen zuständig sind. Es wurde als alternativer Streitbeilegungsmechanismus zur Unterstützung bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über Finanzdienstleistungen eingerichtet. Dem FIN-NET gehören die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums an, d. h. alle EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen, Liechtenstein und Island. Sollten Sie Schwierigkeiten haben, sich an das Office of the Arbiter for Financial Services in Malta zu wenden, z. B. aufgrund von Sprachschwierigkeiten, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an das FIN-NET-Mitglied in Ihrem Land wenden. Die Kontaktdaten finden Sie unter dem nachstehenden Link:

- Mitglieder des FIN-NET nach Ländern | Europäische Kommission ([europa.eu](http://europa.eu))