

# Klachtenafhandelingsprocedure

## Wat we u beloven

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) streeft ernaar om onze klanten te allen tijde de hoogste kwaliteit van dienstverlening te bieden. We begrijpen dat dingen niet altijd volgens plan verlopen en dat u soms het gevoel hebt dat we u in de steek hebben gelaten. Als dit gebeurt, willen we dat u het ons vertelt. We zullen ons best doen om alles snel en eerlijk recht te zetten.

SquareTrade is geautoriseerd door en staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority en alle ontvangen klachten worden behandeld in overeenstemming met de wettelijke vereisten.

SquareTrade is ingeschreven als verzekeringsagent in Malta en heeft haar paspoortrechten uitgeoefend. Dit betekent dat het is toegestaan om haar verzekeringsdistributiediensten aan te bieden in verschillende EU-lidstaten en EER-rechtsgebieden, inclusief uw woonland. SquareTrade is een aangestelde agent van Starr Europe Insurance Limited, een in Malta geregistreerde verzekeraar. De verzekeraar heeft de behandeling van klachten gedelegeerd aan SquareTrade. De klachtenprocedure is gratis.

## Hoe dient u een klacht in?

Als u ontevreden bent over enig aspect van de verkoop of afhandeling van uw verzekeringsproduct, verzoeken wij u in eerste instantie contact op te nemen met SquareTrade via een van de volgende kanalen:

- **Telefonisch:** 46 852500968, de lijnen zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 19.00 uur, zaterdag en zondag van 10.00 uur tot 16.00 uur.
- **Per e-mail:** klachteneu@squaretrade.com
- **Per brief:**  
Directeur - Customer Experience & Service  
SquareTrade Europe Limited  
Vision Exchange Building  
Territorials Street  
Central Business District  
Birkirkara  
Malta
- **In de winkel of online:** waar u uw verzekering hebt afgesloten.

Voeg de volgende informatie toe om SquareTrade te helpen uw klacht te onderzoeken:

- Uw volledige naam en postadres
- Een omschrijving van uw klacht
- De beste manier voor ons om contact met u op te nemen
- Het nummer van uw beschermingsplan van SquareTrade als u dat hebt

## Wat gebeurt er nu?

Onze hoog opgeleide en toegewijde medewerkers zullen u gedurende het hele proces ondersteunen en streven ernaar de meeste klachten binnen drie werkdagen na ontvangst van uw klacht af te handelen.

### Binnen 1 werkdag

We zullen de ontvangst van uw klacht bevestigen en u vertellen wie uw klacht zal behandelen.

### U op de hoogte houden

Nadat we de ontvangst van uw klacht hebben bevestigd, nemen we contact met u op en houden we u op de hoogte van de voortgang van uw klacht wanneer we verdere updates of vragen hebben die uw aandacht vereisen.

### Binnen 15 werkdagen

We sturen u een schriftelijke definitieve reactie op uw klacht en leggen uit:

- hoe we deze hebben onderzocht en tot dit besluit zijn gekomen; of
- leggen uit waarom we nog steeds geen reactie op uw klacht hebben kunnen geven.

In beide gevallen zullen we u de details verstrekken om contact op te nemen met het OAFS (Office of the Arbiter for Financial Services, d.w.z. arbitragevoor financiële dienstverlening) als u niet tevreden bent met ons antwoord. Houd er rekening mee dat hoewel wij met onze definitieve reactie de klachtenprocedure van SquareTrade beëindigen, SquareTrade volledig zal meewerken met het Office of the Arbiter for Financial Services als u ervoor kiest om de zaak naar hen door te verwijzen.

### Onafhankelijke beoordeling

Als u niet tevreden bent met ons definitieve antwoord, of onze reden waarom we nog steeds geen antwoord op uw klacht hebben kunnen geven, kunt u het Office of the Arbiter for Financial Services vragen om uw klacht te beoordelen. Ze zijn een onafhankelijke klachtenafhandelingsdienst in Malta. Houd er rekening mee dat het Office of the Arbiter for Financial Services een klacht alleen accepteert als deze schriftelijk is geregistreerd bij SquareTrade Europe Limited uiterlijk 2 jaar vanaf de dag waarop u voor het eerst weet had, of redelijkerwijs weet had moeten hebben van de zaken waarover u zich beklagt. Er moet € 25 worden betaald aan het Office of the Arbiter for Financial Services, hoewel dit bedrag kan worden terugbetaald als beide partijen tot overeenstemming kunnen komen voordat het Office of the Arbiter for Financial Services een formele beslissing neemt.

Het doorverwijzen van uw zaak naar het Office of the Arbiter for Financial Services heeft geen invloed op uw recht om een gerechtelijke procedure aan te spannen.

Aangezien het Office of the Arbiter for Financial Services uw klacht pas in behandeling neemt nadat u hebt geprobeerd de kwestie met ons op te lossen, dient u ons eerst op de hoogte te stellen van eventuele problemen en zullen we er alles aan doen om u te helpen.

Hun contactgegevens zijn als volgt:

**Telefoon:**

Telefoon: (+356) 21 249 245 of

Gratis nummer: 80 072 366 (het gesprek is gratis als het begint op een Maltese vaste lijn, anders gelden de standaardtarieven zoals van toepassing op de telefoonprovider van de beller)

**E-mailadres:** [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/>

**Beroep (alternatieve geschillenbeslechting)**

Als u of SquareTrade niet akkoord gaat met de beslissing van het Office of the Arbiter for Financial Services, dan kan beroep worden aangetekend bij het Court of Appeal (Inferior Jurisdiction) binnen 20 dagen vanaf de datum waarop de beslissing aan beide partijen is medegedeeld of vanaf de datum waarop een dergelijke interpretatie, verduidelijking of correctie door de arbiter aan beide partijen is meegedeeld.

De Arbiter for Financial Services in Malta is ook lid van **FIN-NET**, een netwerk van nationale organisaties die verantwoordelijk zijn voor het buitengerechtelijk afhandelen van klachten van consumenten op het gebied van financiële diensten. Het werd opgericht als een alternatief mechanisme voor geschillenbeslechting om te helpen bij grensoverschrijdende geschillen met betrekking tot financiële diensten. Het FIN-NET bestaat uit de landen die de Europese Economische Ruimte bestrijken, d.w.z. alle EU-lidstaten, Noorwegen, Liechtenstein en IJsland. Als u problemen ondervindt bij het benaderen van de Arbiter for Financial Services in Malta, zoals taalproblemen, kunt u uw klacht voorleggen aan het lid van FIN-NET in uw land door de contactgegevens te vinden via de onderstaande koppeling:

- Leden van FIN-NET per land | Europese Commissie ([europa.eu](http://europa.eu))