

# Hantering av klagomål

## Vad vi lovar er

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) strävar efter att alltid tillhandahålla högsta servicekvalitet till våra kunder. Vi förstår att saker och ting inte alltid går som planerat och det kan finnas tillfällen då du känner att vi har svikit dig. Om detta händer, vill vi att du berättar för oss. Vi kommer göra vårt bästa för att rätta till saker snabbt och rättvist.

SquareTrade är auktoriserad och reglerat av Malta Financial Services Authority och alla mottagna klagomål hanteras i enlighet med myndighetskrav.

Squaretrade är registrerat som försäkringsagent på Malta och har likaså utövat sina passrättigheter. Innebörden av detta är vidare att det är tillåtet för Squaretrade att tillhandahålla sina försäkringsdistributions tjänster i olika EU-medlemsstater och EES-jurisdiktioner inklusive i ditt hemland. Företaget är utsedd agent för försäkringsgivaren Satr Europe Insurance Limited vilken är registrerad på Malta. Försäkringsgivaren har delegerat hanteringen av klagomål till Squaretrade. Vänligen observera att klagomålsprocessen är kostnadsfri.

## Så här klagar du:

Om du är missnöjd med någon aspekt utav försäljningen eller hanteringen av din försäkring produkt, ber vi dig att kontakta SquareTrade i första hand via någon av följande kanaler:

- **Via telefon:** +46 852 500 968, telefon linjen är öppen mellan 09:00 till 19:00 måndag – fredag, 10:00 – 16:00 lördag och stängt söndagar.
- **Via e-post:** [complainteu@squaretrade.com](mailto:complainteu@squaretrade.com)
- **Skriftligt:** Director – Customer Experience & Service  
SquareTrade Europe Limited  
Vision Exchange Building  
Territorials Street  
Central Business District  
Birkirkara  
Malta
- **I butik eller online:** där du köpte din försäkring.

Vänligen inkludera följande information för att hjälpa SquareTrade att undersöka ditt klagomål:

- Ditt fullständiga namn och postadress
- En beskrivning av ditt klagomål
- Det bästa sättet för oss att kontakta dig

- Ditt SquareTrade Protection Plan-nummer om du har det

## Vad händer sen?

Vår högt utbildade och engagerade personal kommer att stödja dig under hela processen och kommer att sträva efter att lösa de flesta klagomål inom tre arbetsdagar efter mottagandet av dessa.

Inom 1 arbetsdag

Vi bekräftar ditt klagomål och berättar vem som kommer att hantera ditt klagomål.

Vi håller dig informerad

Efter att vi har bekräftat ditt klagomål kommer vi att kontakta dig och hålla dig informerad om hur ditt klagomål fortskrider när vi har ytterligare uppdateringar eller frågor som kräver din uppmärksamhet.

Inom 15 arbetsdagar

Vi skickar ett skriftligt slutligt svar på ditt klagomål och förklarar antingen:

- Hur vi har undersökt och kommit fram till detta beslut; eller
- förklara varför vi fortfarande inte har kunnat svara på ditt klagomål.

I båda fallen kommer vi att ge dig detaljerad information om hur du kan kontakta medlaren för finansiella tjänster om du inte är nöjd med vårt svar. Vänligen observera att även om Squaretrades klagomålsförfarande avslutas genom vårt slutliga svar, kommer vi att samarbeta fullt ut med Office of the Arbiter for Financial Services, om det skulle vara så att du väljer att ta vidare ärendet till dem.

## Oberoende granskning:

Om du inte är nöjd med vårt slutliga svar, eller vår anledning till varför vi fortfarande inte har kunnat ge vårt svar på ditt klagomål, du kan fråga Office of the Arbiter for Financial Services att granska ditt klagomål. De är en oberoende klagomålstjänst på Malta.

Observera att Office of the Arbiter for Financial Services endast kommer att acceptera ett klagomål om det är skriftligt registrerat hos SquareTrade Europe Limited senast ett datum 2 år då du först blev medveten, eller rimligen borde ha varit medveten, av de frågor som klagas över. En avgift på 25 euro ska betalas till Office of the Arbiter for Financial Services, även om detta kan återbetalas om båda parter kan nå en överenskommelse innan Office of the Arbiter for Financial Services fattar ett formellt beslut.

Att hänskjuta ditt ärende till kontoret Office of the Arbiter for Financial Services påverkar inte dina rättigheter att väcka talan.

Eftersom Office of the Arbiter for Financial Services endast kommer att behandla ditt klagomål efter du har försökt lösa det med oss, vänligen meddela oss om eventuella problem först, så ska vi göra allt vi kan för att hjälpa dig.

Deras kontaktuppgifter är:

**Telefon:** Telefon: (+356) 21 249 245 eller

Gratistelefon: 80 072 366 (samtalet är gratis om det kommer från en Maltesisk fast telefon, annars är det standardavgifter som gäller för uppringarens telefonleverantör)

**E-post:** [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

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

### **Överklaganden (Alternativ tvistlösning)**

Om antingen du eller SquareTrade fortfarande är missnöjda med beslutet från Office of the Arbiter for Financial Services, kan ett överklagande göras hos hovrätten (lägre jurisdiktion) inom 20 dagar från det datum då beslutet meddelas båda parter eller, från det datum då sådan tolkning eller förtydligande eller korrigeringsmeddelande gjorts av Arbiter meddelas båda parterna.

The Arbiter for Financial Services in Malta är likaså medlem i **FIN-NET** vilket är ett nätverk byggt av nationella organisationer vilka ansvarar för att lösa konsumenters klagomål inom området finansiella tjänster utanför domstol. Nätverket etablerades som alternativ tvistlösningsmekanism i takt med att vinstå vi gänsöverskridande tvister vilka berör finansiella tjänster. FIN-NET består av de länder vilka täcker det Europeiska ekonomiska samarbetsrådet, det vill säga alla EU:s medlemsstater Norge, Liechtenstein och Island. Om du stöter på någon form av svårigheter med att kontakta The Arbiter for Financial Services in Malta, kan du istället hänvisa ditt klagomål till en FIN-NET-medlem i ditt land. Kontaktinformation till ditt lands FIN-NET medlem kan du hitta med hjälp av den följande länken:

- [Medlemmar i FIN-NET per land | Europeiska kommissionen \(europa.eu\)](#)