

# Proceso para la gestión de quejas

## Lo que prometemos

SquareTrade Europe Limited (SquareTrade) tiene como objetivo ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros clientes en todo momento. Sabemos que no siempre todo sale según lo planeado y puede haber ocasiones en las que sienta que le hemos decepcionado. Cuando esto suceda, nos gustaría que nos lo comunique. Haremos todo lo posible para arreglar la situación de forma rápida y justa.

SquareTrade está autorizada y regulada por la Malta Financia Services Authority y cualquier queja recibida se gestiona de acuerdo con los requisitos reglamentarios.

SquareTrade está inscrita como agente de seguros en Malta y ha ejercido sus derechos transfronterizos. Esto significa que está autorizada a prestar sus servicios de distribución de seguros en varios Estados miembros de la UE y jurisdicciones del EEE, incluido su país de residencia. SquareTrade es un agente designado de Starr Europe Insurance Limited, una aseguradora registrada en Malta. La Aseguradora ha delegado la gestión de quejas a SquareTrade. Por favor, tenga en cuenta que el proceso de queja es gratuito.

## Cómo presentar una queja:

Si no está satisfecho con algún aspecto de la venta o la gestión de su póliza de seguro, le rogamos, en primera instancia, que se ponga en contacto con SquareTrade a través de los siguientes canales:

- **Por teléfono:** +34 871 182 501, las líneas están abiertas de 10 h a 22 h de lunes a viernes, de 10 h a 16 h los sábados y están cerradas los domingos.
- **Por correo electrónico:** [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com)
- **Por escrito:**

Director - Customer Experience & Service  
SquareTrade Europe Limited  
Vision Exchange Building  
Territorials Street  
Central Business District  
Birkirkara  
Malta

- **En tienda u online:** donde adquirió su seguro.

Por favor, incluya la siguiente información para facilitar a SquareTrade la investigación de su queja:

- Su nombre completo y dirección postal.
- Una descripción de su queja.
- La mejor forma de comunicarnos con usted.
- Su número de plan de protección con SquareTrade, en el caso de que lo tenga.

## ¿Qué ocurre después?

Nuestro personal altamente cualificado le apoyará durante todo el proceso y tendrá como objetivo resolver la mayoría de las quejas dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de esta.

### **Durante el primer día hábil**

Recibiremos su queja y le informaremos quién se ocupará de ella.

### **Le mantendremos informado**

Una vez que confirmemos que hemos recibido su queja, nos comunicaremos con usted y le mantendremos informado sobre el progreso en cuanto tengamos actualizaciones o preguntas que requieran su colaboración.

### **Dentro de los 15 días hábiles**

Enviaremos una respuesta final por escrito sobre su queja y le indicaremos:

- cómo hemos investigado y tomado esta decisión; o
- le explicaremos el motivo por el cual no hemos podido darle una respuesta a su queja.

En ambos casos, le proporcionaremos la información necesaria relativa a cómo debe ponerse en contacto con The Office of the Arbiter for Financial Services (OAFS) en el caso de no estar satisfecho con nuestra respuesta. Tenga en cuenta que a pesar de que con nuestra respuesta definitiva se concluya el procedimiento de quejas de SquareTrade, SquareTrade cooperará plenamente con la OAFS en el caso de que finalmente decida remitirles el asunto.

### **Revisión independiente**

En el caso de no quedar satisfecho con la respuesta definitiva, o no estar de acuerdo con el motivo por el cual todavía no se ha podido brindar una respuesta a su queja, puede solicitar a la OAFS que revise su queja. Se trata de un servicio de resolución de quejas independiente en Malta.

Por favor, tenga en cuenta que la OAFS solo aceptará la queja si está registrada por escrito con SquareTrade Europe Limited en una fecha no posterior a 2 años a partir del día en que tuvo conocimiento por primera vez (o debería haber tenido conocimiento de manera razonable), de la situación por la que se queja. Se pagará una tarifa de 25 € a la OAFS, la cual puede ser reembolsable en el caso de que ambas partes puedan llegar a un acuerdo antes de que esta dicte una decisión formal.

Referir su caso a la OAFS no afectará su derecho de emprender acciones judiciales.

Dado que la OAFS solo considerará su queja tras haber intentado resolverla en primera instancia con nosotros, le rogamos que nos informe en primer lugar sobre cualquier problema y trataremos de hacer todo lo posible por ayudarlo.

Los datos de contacto son:

#### **Teléfono:**

Teléfono: (+356) 21 249 245 o

Teléfono gratuito: 80 072 366 (la llamada es gratuita si se realiza desde un teléfono fijo de Malta; de lo contrario, se aplicarán las tarifas relativas al proveedor de telefonía de la persona que llama).

**Correo electrónico:** [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt)

**Correo postal:**

The Office of the Arbiter for Financial Services  
First Floor  
ST Calceonius Square  
Floriana  
FRN1530  
Malta

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

**Apelaciones (resolución alternativa de disputas)**

En el caso de que usted o SquareTrade no estén de acuerdo con la decisión de la OAFS, se puede presentar una apelación ante el Tribunal de Apelaciones (Jurisdicción Inferior) en el plazo de 20 días a partir de la fecha en la que se ha notificado la decisión a ambas partes o, desde la fecha en que dicha interpretación, aclaración o corrección realizada por el Árbitro fue notificada a ambas partes.

El Árbitro de Servicios Financieros en Malta también es miembro de **FIN-NET**, que es una red de organizaciones nacionales responsables de resolver las reclamaciones de los consumidores en el área de los servicios financieros fuera de los tribunales. Se estableció como un mecanismo alternativo de resolución de disputas para ayudar en disputas transfronterizas relacionadas con servicios financieros. FIN-NET está formada por los países que cubren el Espacio Económico Europeo, es decir, todos los Estados miembros de la UE, Noruega, Liechtenstein e Islandia. Si tiene alguna dificultad para ponerse en contacto con el Árbitro de Servicios Financieros en Malta, tales como barreras idiomáticas, puede remitir su queja al miembro de FIN-NET correspondiente a su país. A través del siguiente enlace encontrará los detalles de contacto:

[Miembros de FIN-NET por país | Comisión Europea \(europa.eu\)](#)