

Kaebuste esitamise kord

AAS BTA Baltic Insurance Company Eesti filiaal

Kui Teil on pretensioone BTA kindlustusteenuste või kindlustusagendi tegevuse kohta, saate esitada kaebuse järgmiste kanalite kaudu:

- Veebis – täites ettepanekute ja kaebuste vormi BTA [kodulehel](#);
- E-posti teel – saates kaebuse aadressile bta@bta.ee;
- Posti teel – aadressil Lõõtsa 2b, 11415 Tallinn;
- Kohapeal – tulles meie kontorisse aadressil Lõõtsa 2b, 11415 Tallinn;
- Telefoni teel – helistades numbrile +372 5 68 68 668.

Kindlustusagendi tegevusega seotud kaebusi saate esitada ka kirjutades otse agendi e-posti aadressile.

Mida kaebuses märkida?

Kaebuse kiireks ja täpseks lahendamiseks palume esitada järgmised andmed:

Kliendi (Teie) andmed:

- tarbija (eraisik): ees- ja perekonnanimi, isikukood, e-posti ja/või postiaadress, telefoninumber.
- juriidiline isik: ettevõtte nimi, registrikood, tegevuskoha aadress, kontaktisiku ees- ja perekonnanimi ning ettevõtte e-posti aadress.

Kaebuse detailid:

- kaebuse esitamise kuupäev;
- selge ja põhjalik kirjeldus kaebuse asjaoludest ja põhjustest;
- vajadusel kindlustustoote nimetus ja poliisi number;
- võimalusel asjakohased tõendavad dokumendid.

Oluline: Veenduge, et kaebuses oleksid õiged kontaktandmed, et saaksime Teiega vajadusel ühendust võtta.

Kaebuste menetlemine

BTA menetleb kõik kaebused tasuta ja vastab esitatud kaebusele 15 kalendripäeva jooksul.

Kui kaebusele vastamine võtab rohkem kui 15 kalendripäeva, teavitab BTA viivitamatult pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast, mis ei ole pikem kui 30 kalendripäeva.

Kui 30-päevast tähtaega ei saa kaebuse keerukuse või muul mõjuval põhjusel järgida, teavitab BTA kaebuse esitajat kirjalikult tähtaja pikendamise põhjustest ja uuest tähtajast.

Kui kaebus on seotud kindlustusagendi tegevusega, edastab agent selle BTA-le hiljemalt 5 tööpäeva jooksul ning informeerib sellest klienti. Huvide konflikti ärahoidmiseks ei ole agendil õigust saata vastust kliendi kaebusele.

BTA vastab esitatud kaebusele eesti keeles või vastastikusel kokkuleppel kliendiga ka vene või inglise keeles.

Teil on õigus pöörduda järelevalveasutuse poole: Finantsinspektsioon,
Aadress: Sakala 4, 15030 Tallinn, Eesti, e-post: info@fi.ee.

Rohkem infot kindlustusandjaga tekkinud vaidluste lahendamise kohta leiate [Kindlustuslepingu eelse teabe](#) alt, alapeatükist "Vaidluste lahendamine".