

Kui Teil on pretensioone BTA tegevuse suhtes, sh BTA-ga sõlmitud kindlustuslepingute või –teenuste või BTA poolt tehtud otsuste osas, on Teil võimalik esitada meile kaebus:

- täites BTA kodulehel oleva [ettepanekute ja kaebuste teatise vormi](#);
- e-posti teel bta@bta.ee;
- posti teel Lõõtsa 2b, 11415 Tallinn;
- vabas kirjalkus vormis BTA kontoris aadressil Lõõtsa 2b, 11415 Tallinn;
- helistades BTA telefoni numbrile +372 5 68 68 668.

Kaebus peab sisaldama:

- Klendi (Teie) andmeid:
 - Tarbija puhul: ees- ja perekonnanimi, isikukood, posti ja e-posti aadress, telefoni number;
 - Juridilise isiku puhul: ettevõtte nimi, registrikood, tegevuskoha aadress, kontaktisiku ees- ja perekonnanimi ning ettevõtte e-posti aadress.
- Kaebuse esitamise kuupäeva;
- Võimalikult selge ja põhjaliku kirjeldusega ülevaadet kaebuse asjaoludest ja põhjustest, vajadusel ka kindlustustoote nimetus ja poliisi number;
- Võimaluse korral kaebuses viidatud asjaolusid tõendavaid dokumente.

BTA menetleb kõiki esitatud kaebusi tasuta.

Kaebus peab kindlat sisaldama isiku ees- ja perekonnanime ning kontaktandmeid, et BTA-l oleks võimalik kaebusele vastata.

BTA vastab esitatud kaebusele 15 tööpäeva jooksul. Juhul kui kaebuse esitamise tähtaeg on pikem kui 15 tööpäeva, teavitab BTA viivitamatult pikendamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast, mis ei ole lühem kui 30 kalendripäeva.

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

Juhul kui BTA poolt kaebusele esitatud vastus ei ole rahuldav, on Teil võimalik pöörduda:

1. Kindlustusasju lahendavate lepitusorganite poole
 - 1.1. Likuskindlustuse lepitusorgan, aadressil Mustamäe tee 46, 10621 Tallinn, e-posti aadressil leptus@kf.ee, telefon 667 1800
 - 1.2. Kindlustuse lepitusorgan, aadressil Mustamäe tee 46, 10621 Tallinn, e-posti aadressil leptus@eksl.ee, telefon 667 1800
2. BTA üle järelevalvet tegeva asutuse poole - Finantsinspeksioon, aadressil Sakala 4 Tallinn 15030, e-posti aadressil info@fisee, telefon 668 0500
3. Andmekaitse tegeva asutuse poole – Andmekaitse Inspeksioon, aadressil Tatari 39, Tallinn 10134, e-posti aadressil info@aki.ee, telefon 627 4135
4. Tarbijakaitse küsimustega tegeva asutuse poole - Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve amet, aadressil Endla 10a, Tallinn 10142, e-posti aadressil info@ttja.ee, telefon 667 2000
5. Harju Maakohus, aadressil Lubja 4, Tallinn, e-posti aadressil harjumk.info@kohus.ee (menetlusväline e-posti aadress) ning hmktalinn.menetlus@kohus.ee (e-post menettusdokumentide saatmiseks), telefon 6 200 100