Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot

1. Luotonantajan/luotonvälittäjän henkilöllisyys ja yhteystiedot

Luotonantaja Osoite Sähköpostiosoite (*) Verkkosivusto (*)	Multitude Bank p.l.c ST Business Centre, 120, The Strand, Gzira GZR 1027 Malta asiakaspalvelu@ferratumbank.fi **www.ferratumbank.fi**
Soveltuvin osin Luotonvälittäjä Osoite	

2. Luottotuotteen keskeisten piirteiden kuvaus

Luottotyyppi	Luottokortin uusiutuva luottojärjestelmä
Luoton kokonaismäärä *Tämä tarkoittaa luottosopimuksen mukaisen luoton enimmäismäärää tai käytettävissä olevaa kokonaismäärää.*	Luottoraja on enintään 4,000 euroa. Luottorajaa voidaan muuttaa korttisopimuksen voimassaoloaikana.
Nostoehdot *Tämä tarkoittaa, miten ja milloin saat rahat*	Saat Ferratum-luottokortin korttitietojen muodossa Ferratum-mobiilisovellukseen 3 päivän kuluessa korttisopimuksen tekemisestä. Sinun on aktivoitava Ferratum-luottokortti ennen kuin voit nostaa luottoa korttitililtäsi.
Luottosopimuksen kesto	Määrittelemätön.
Erät ja tarvittaessa erien kohdistusjärjestys	Sinun on maksettava seuraavat maksut: 20 euroa tai 3.0 % korttilaskussa ilmoitetusta velan kokonaismäärästä (lasku, jossa on ilmoitettu korttitilillesi kyseisenä ajanjaksona kirjatut tapahtumat), sen mukaan kumpi on suurempi, kuukausittain. Jos velkasi kokonaismäärä on alle 20 euroa, sinun on maksettava takaisin kaikki velkasi. Maksut kohdistetaan seuraavasti:

	Osissa suoritettavien maksujen osalta kohdistusjärjestys on seuraava: (1) viivästyskorko, (2) korottomat palkkiot ja maksut, mukaan lukien kaikki valuutanvaihtoon liittyvät kustannukset, (3) maksamattomat nimelliskorot seuraavassa järjestyksessä: korko kaikista transaktioista paitsi ostotransaktioista ja sitten korko ostotransaktioista, (4) luoton pääoma ja (5) korttisopimuksen mukaiset maksamattomat summat ja muut velat.
Maksettavaksesi tuleva kokonaissumma *Tämä tarkoittaa lainatun pääoman määrää sekä korkoja ja mahdollisia luottoon liittyviä kustannuksia.*	Sinun on maksettava 4,533.22 EUR, jos käytät 4,000 EUR luottoa kerralla ja maksat: a) Nimelliskoron, joka on 389.22 euroa, perustuen vuotuiseen nimelliskorkokantaan, joka on 17.50 %; ja b) Tilinhoitopalkkio 144.00 EUR Miten laskemme maksettavan kokonaismäärän? Oletuksenamme on, että: (i) Käytät luottosumman kokonaisuudessaan välittömästi korttisopimuksen tekopäivänä ja korttitilille kirjattuihin ostoksiin. (ii) Luotto maksetaan kuukausittain yhtä suurina erinä. (iii) Kaikki velat, so. luottopääoma, korot ja muut mahdolliset maksut on maksettu kokonaisuudessaan takaisin kahdentoista (12) kuukauden kuluessa korttisopimuksen voimaantulosta; (iv) Ensimmäinen maksuerä suoritetaan yhden (1) kuukauden kuluessa päivämäärästä. Viimeinen maksuerä suoritetaan kahdentoista (12) kuukauden kuluessa korttisopimuksen päivämäärästä. Korot ja muut maksut peritään korttisopimuksessa määriteltyjen nostojen ja pääoman maksuerien mukaisesti. Yllä oleva summa on oletusarvo. Tässä kaavassa käytetyt oletukset ja laskelmat on annettu vain, jotta voit verrata tarjouksia kolmansien osapuolten tarjouksiin. Yllä ilmoitettu maksettava kokonaismäärä muuttuu, jos käytät luottoa tai maksat eri tavalla tai jos maksut muuttuvat. Esimerkiksi, jos maksat vain minimierän, maksettava kokonaismäärä on suurempi ja takaisinmaksuaika pidempi. Maksettava kokonaismäärä riippuu käyttämäsi luoton kokonaismäärästä ja takaisinmaksuajasta.

3. Luottokustannukset

Luottosopimukseen sovellettava luotonanto- tai tarvittaessa eri luotonanto-korot	**Käteisennakot**: - vaihtuva* 17.50% vuodessa (laskettu lisäämällä 15 %:n marginaalimme ja virallinen **viitekorko** (viitekorko Suomen korkolain 12 §:n mukaan, tällä hetkellä 3,50 %). Tämä korko veloitetaan päivittäin käteisennakon nostopäivästä alkaen, kunnes se on kokonaan maksettu takaisin. **Ostot**: -vaihtuva* Maksat 0 % korkoa korttitilille kirjatusta ostoksesta, jos maksat sen 30 päivän kuluessa ostoksen kirjaamisesta korttilaskulle. Jos et maksa 30 päivän kuluessa, veloitamme 17.50%:n vuotuisen koron (15 %:n marginaalimme ja virallinen viitekorko) koko summan maksamiseen saakka. **Muut korttitililtäsi veloitetut tapahtumat ja summat:** **- vaihtuva*** 17.50% vuodessa (15 %:n marginaalimme ja virallinen viitekorko). Tämä korko veloitetaan päivittäin luoton käyttöpäivästä alkaen, kunnes se on kokonaan maksettu. **Vaihtuva* tarkoittaa, että korko voi muuttua. Korko määräytyy kahden (2) tekijän perusteella: • 15 %:n vuotuinen marginaalimme; + (lisäksi) • Suomen Pankin viitekorko (Suomen korkolain 12 § mukaisesti). Suomen Pankki voi muuttaa viitekorkoaan kahdesti vuodessa, 1. tammikuuta ja 1. heinäkuuta. Näin ollen vuotuinen korkokanta muuttuu aina silloin, kun Suomen Pankki muuttaa viitekorkoaan. Viitekoron noustessa sinunkin korkokantasi nousee. Viitekoron laskiessa sinunkin korkokantasi laskee. Jos viitekorko kuitenkin muuttuu negatiiviseksi (alle nollan), nimelliskoron katsotaan olevan vähintään nolla. Ferratum voi oman harkintansa mukaan päättää olla korottamatta nimelliskorkoa tietyn korkokauden osalta, mutta tämä ei tarkoita, että Ferratum luopuisi oikeudestaan korottaa nimelliskorkoa tulevina kausina senhetkisen viitekoron perusteella. Joka tapauksessa korko ei saa ylittää 20 % vuodessa tai muuta lain määräämää pakollista nimelliskorkokattoa. Viitekoron muuttuessa ilmoitamme siitä seuraavassa laskussasi. Jos lakiin (Suomen korkolain 12 artikla) tehdään muutoksia, tällaiset muutokset huomioidaan sopimuksessa ja sopimuksessa olevat viittaukset Suomen korkolakiin katsotaan viittauksiksi uuteen lakiin. Jos viitekoron noteeraus kuitenkin lakkaa tai keskeytyy tai jos

	viitekoron määräytymisperusteita tai viitekoron määritysprosessia olennaisesti muutetaan, sovellamme EURIBOR-korkoa (3 kuukautta), ja jos kyseisen koron noteeraus lakkautetaan tai keskeytyy, mitä tahansa muuta Euroopan keskuspankin (tai muun sen korvaavan viranomaisen) korkoa, jota sovelletaan viimeisimpään perusrahoitusoperaatioon ennen 1. tammikuuta tai 1. heinäkuuta riippuen tapauksesta. Tämä pyöristetään lähimpään puoleen prosenttiyksikköön. Jos tällaista korkoa ei ole saatavilla, viitekorko on kansainvälisesti tunnustettujen pankkien Euroopan pankkien välisten markkinoiden johtaviin pankkeihin 1. tammikuuta ja 1. heinäkuuta sovellettavien korkojen keskiarvo (pyöristettynä ylöspäin neljän desimaalin tarkkuudella). Noudatamme aina mahdollisia voimassa olevien pakottavien lakien mukaisia enimmäismääriä. Ilmoitamme sinulle viitekoron korvaamisesta uudella viitekorolla vähintään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, mikäli se on mahdollista. Nimelliskorko lasketaan todellisten korkopäivien mukaan käyttäen vuoden päivien lukumääränä 360.
Todellinen vuosikorko (APR) *Tämä on luoton kokonaismäärä ilmaistuna vuotuisena prosenttiosuutena luoton kokonaismäärästä.* *APR auttaa sinua vertaamaan eri tarjouksia.*	APR on: 26.52%, jos käytät luottoa 4,000 euroa kerralla ja maksat: (i) Vuotuisen nimelliskoron 17.50%, joka on 389.22 euroa; ja (i) Tilinhoitopalkkio 144.00 EUR Miten laskemme todellisen vuosikoron? Oletuksenamme on, että: (i) Luottosumma käytetään välittömästi ja kokonaisuudessaan korttitilille kirjattuihin ostoksiin. (ii) Luottokortti maksetaan yhtä suurina kuukausimaksuina, jotka alkavat korttisopimuksen päivämäärästä seuraavan kuukauden alusta. (iii) Kaikki velat, eli luottokortin pääoma, korot ja mahdolliset maksut, on maksettava kokonaisuudessaan kahdentoista (12) kuukauden kuluessa korttisopimuksen päivämäärästä. (iv) Korot ja muut mahdolliset maksut peritään korttisopimuksessa määriteltyjen nostojen ja pääoman maksuerien mukaisesti. Edellä olevat oletukset ja laskelmat on annettu vain, jotta voit verrata tarjouksia kolmansien osapuolten tarjouksiin. APR on erilainen, jos käytät luottoa tai maksat sen takaisin eri tavoin tai maksut muuttuvat. Korkokannan muuttuessa viitekoron muutoksen vuoksi APR on niin ikään erilainen.
Onko luoton saamiseksi tai sen saamiseksi markkinoiduilla ehdoilla pakollista ottaa	

- luoton turvaava vakuutus tai - toinen lisäpalvelusopimus Jos näiden palvelujen kustannukset eivät ole velkojan tiedossa, niitä ei sisällytetä APR:ään.	Ei Kyllä. Sinulla on oltava SweepBank-käyttötili. Palvelusta ei veloiteta.
Liittyvät kustannukset	Ei
Yhden tai useamman tilin ylläpito on välttämätöntä sekä maksutapahtumien että nostojen kirjaamista varten.	Sinulla on oltava Ferratum-korttitili, jotta Ferratum-luottokortiltasi tehdyt tapahtumat voidaan kirjata. Ferratum-korttitilillä ei ole IBAN-tunnusta, ja sitä käytetään Ferratum-luottokortillasi tehtyjen tapahtumien kirjaamiseen.
Soveltuvin osin Tietyn maksutavan (esim. luottokortti) käyttökustannukset	Tilin hallintapalkkio: 0,01 % luottorajasta, enintään 150 € vuodessa
Soveltuvin osin Muut luottosopimuksesta aiheutuvat kustannukset	Täydellinen hinnasto ja palvelut on saatavilla osoitteessa www.ferratumbank.fi ja Ferratum-mobiilisovelluksessa
Edellytykset, joilla edellä mainittuja luottosopimukseen liittyviä kustannuksia voidaan muuttaa	Korttisopimus, mukaan lukien maksut, voidaan muuttaa Ferratumin harkinnan mukaan. Nämä muutokset koskevat kuitenkin olemassa olevaa korttisopimusta vain, jos muutos johtuu lainsäädännön muutoksesta, viranomaispäätöksestä tai muusta talouteen tai liiketoimintaan liittyvästä perustellusta syystä ja/tai teknisen ympäristön muutoksiin ja/tai tuotteen tai palvelun parametrien muutoksiin. Korttisopimuksen muuttamismenettely on seuraava: Muutoksista ilmoitetaan sinulle Ferratum-mobiilisovelluksen viestikeskuksessa tai sähköpostitse. Mainitut päivitykset toimitetaan sinulle poikkeuksellisissa olosuhteissa viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen niiden ehdotettua voimaantulopäivää, elleivät muutokset ole sinulle edullisia tai elleivät muutokset ole välttämättömiä asiaankuuluvan lainsäädännön tai säännösten muutoksen vuoksi eikä Ferratum voi antaa sinulle kahden kuukauden irtisanomisaikaa. Tällaisissa tapauksissa sinulle ilmoitetaan asiasta mahdollisimman pian. Jos maksujen korotukset johtuvat lainsäädännön muutoksista tai viranomaisten päätöksistä, uudet hinnat voivat koskea myös aiemmin nostettuja luottoja. Valuuttakurssien muutokset voidaan ottaa käyttöön välittömästi ja ilman erillistä ilmoitusta, jos muutokset perustuvat sovellettavan viitevaluuttakurssin muutoksiin. Ellei asiakas hylkää muutoksia ennen niiden

	ehdotettua voimaantulopäivää käyttämällä irtisanomisoikeuttaan, muutokset katsotaan asiakkaan hyväksymiksi.
Maksujen viivästymisestä aiheutuvat kustannukset Maksun laiminlyönti voi aiheuttaa sinulle vakavia seurauksia (esim. pakkomyynti) ja vaikeuttaa luoton saamista.	180 päivän ajalta eräpäivästä tai tänä aikana mahdollisesti annettavan tuomioistuimen tuomion päivämäärään saakka, viivästyskorko on korkeampi seuraavista: (a) Suomen Pankin viitekorko, johon lisätään 7 prosenttiyksikköä vuodessa, tällä hetkellä 9.50%; ja (b) edellä mainittu nimelliskorko. Edellä mainitun päivämäärän jälkeen Suomen Pankin viitekorko, johon lisätään 7 prosenttiyksikköä vuodessa, tällä hetkellä 9.50% Viitekorko on Suomen Pankin vahvistama, ja viitekoron kaikki muutokset johtavat näin ollen sopimuksen perusteella maksettavan viivästyskoron muutokseen. Ilmoitamme sinulle, jos viivästyskorko muuttuu ja milloin muutos tulee voimaan. Lisäksi maksujen laiminlyönnistä aiheutuu seuraamuksia, jotka määritellään korttisopimuksessa ja lainsäädännössä. Mikäli maksusuoritus viivästyy 14 päivää tai enemmän maksun erääntymisestä, Ferratumilla on oikeus lähettää sinulle maksumuistutus. Kun ensimmäisen maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut 14 päivää ja mikäli viivästynyt maksu on edelleen suorittamatta, Ferratumilla on oikeus lähettää toinen maksumuistutus. Ferratum veloittaa jokaisesta maksumuistutuksesta viiden (5) euron hallinnointimaksun, joka on suoritettava kahden [2] arkipäivän kuluessa siitä, kun Ferratum on lähettänyt sinulle kunkin maksumuistutuksen. Maksujen laiminlyönti voi myös johtaa seuraaviin seuraamuksiin: • lisämaksujen tai sakkojen maksaminen; • negatiivinen vaikutus luottoluokitukseesi, mikä vaikeuttaa tai tekee kalliimmaksi luoton saamisen tulevaisuudessa; • sinua vastaan ryhdytään oikeustoimiin. Lisäksi et voi tehdä uusia nostoja maksuhäiriön aikana, ja korttisopimuksesi voidaan irtisanoa.

4. Muita tärkeitä oikeudellisia seikkoja

Perumisoikeus	Kyllä

Sinulla on oikeus perua luottosopimus 14 päivän kuluessa.	
Ennenaikainen takaisinmaksu *Sinulla on oikeus maksaa luotto takaisin ennenaikaisesti kokonaan tai osittain milloin tahansa.*	Kyllä
Tietokannan käyttö *Luotonantajan on ilmoitettava sinulle välittömästi ja maksutta tietokannan käytön tuloksista, jos luottohakemus hylätään tietokannan käytön perusteella. Tämä ei koske tapauksia, joissa tällaisen tiedon antaminen on kielletty Euroopan yhteisön lainsäädännössä tai se on ristiriidassa yleisen järjestyksen tai yleisen turvallisuuden tavoitteiden kanssa.*	Ferratum käyttää luottokelpoisuuden arvioimiseksi sisäisiä ja/tai ulkoisia tietokantoja.
Oikeus sopimusluonnokseen *Sinulla on oikeus pyynnöstä saada maksutta kopio luottosopimuksen luonnoksesta. Tämä säännös ei koske tapauksia, joissa luotonantaja ei pyynnön esittämishetkellä ole halukas tekemään luottosopimusta kanssasi.*	Kyllä, sinulla on oikeus saada sopimusluonnos, paitsi jos hakemuksesi on hylätty.
Aika, jonka aikana luotonantaja on sitoutunut antamaan sopimusta edeltävät tiedot	Nämä tiedot ovat voimassa Ferratum-luottokortin hakemispäivästäsi 30 päivän ajan.

5. Rahoituspalveluiden etämyynnin yhteydessä annettavat lisätiedot

(a) luotonantajaa koskevat tiedot	
Rekisteröityminen	Maltan yritysrekisteri, C 56251
Valvontaviranomainen	Maltan rahoituspalveluviranomainen Triq l-Imdina, Zone 1, Centra Business District Birkirkara CBD 1010, Malta

(b) luottosopimusta koskevat tiedot	
Perumisoikeuden käyttäminen	Sinulla on oikeus perua korttisopimus syytä ilmoittamatta 14 päivän kuluessa korttisopimuksen tekemisestä tai siitä, kun olet saanut Suomen kuluttajansuojalain 7 luvun 17 pykälän edellyttämät sopimusehdot ja pakolliset tiedot pysyvällä tavalla sen mukaan, kumpi päivämäärä on myöhäisempi. Perumisoikeutta käytetään lähettämällä ilmoitus, josta käy ilmi henkilöllisyytesi ja aikomuksesi perua sopimus. Ilmoitus on tehtävä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, ja siinä on oltava vähintään seuraavat tiedot: (a) nimesi, (b) henkilötunnuksesi, (c) selkeä ilmoitus, että haluat irtisanoa korttisopimuksen, (d) sitoumus maksaa lainattu summa korkoineen viipymättä ja viimeistään kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän kuluessa pyynnön esittämisestä. Ilmoituksessa on oltava myös allekirjoituksesi sekä allekirjoituspaikka ja -päivämäärä. Ilmoitukset on toimitettava korttisopimuksessa, Ferratumin verkkosivustolla tai Ferratum-mobiilisovelluksessa ilmoitettuun osoitteeseen. Jos et käytä perumisoikeutta, korttisopimuksen ehdot muuttuvat sitoviksi. Jos käytät perumisoikeuttasi, katsotaan, ettei korttisopimusta ole lainkaan tehty, mutta sinun on maksettava takaisin kaikki saatavat. Jos perut korttisopimuksen, sinun on maksettava takaisin jäljellä oleva luottopääoma korkoineen, joka lasketaan korttisopimuksessa ilmoitetulla päivittäisellä korolla luottosumman saapumispäivästä alkaen, kunnes se on kokonaan maksettu (päivään, jona Ferratum saa lainasta täysimääräisen maksun), ilman aiheetonta viivytystä kuitenkin viimeistään kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän kuluessa perumisilmoituksen jättämisestä. Jos et toimi tässä kohdassa esitettyjen ehtojen mukaisesti, peruminen raukeaa. Voit kuitenkin pidättyä täyttämästä maksuvelvoitteesi siihen asti, kunnes Ferratum täyttää omat vastaavat velvoitteensa.
Laki, johon luotonantaja on perustanut suhteensa sinuun ennen luottosopimuksen tekemistä	Suomen lainsäädäntö.

Luottosopimukseen ja/tai toimivaltaiseen tuomioistuimeen sovellettava laki	(1) Sopimukseen sovelletaan Suomen lakeja. (2) Voit nostaa kanteen Ferratumia vastaan vain siinä Euroopan unionin jäsenmaassa, jossa sinulla on kotipaikka, tai Maltalla. Ferratum voi nostaa kanteen sinua vastaan vain siinä Euroopan unionin jäsenmaassa, jossa sinulla on kotipaikka. Sekä sinulla että Ferratumilla on oikeus nostaa vastakanne siinä tuomioistuimessa, jossa alkuperäinen kanne on vireillä.
Soveltuvin osin Kielijärjestelmä	Korttisopimus toimitetaan englanniksi ja suomeksi, ja englanninkielinen versio on ratkaiseva, jos englanninkielisen ja suomenkielisen version välillä on ristiriita. Hyväksyt, että korttisopimuksen mukaiset tai siihen liittyvät tiedot toimitetaan suomeksi ja/tai englanniksi. Korttisopimuksen voimassaoloaikana viestintä tapahtuu suomeksi ja/tai englanniksi.
(c) korvausvaatimukset	
Tuomioistuinten ulkopuolisten valitus- ja muutoksenhakumenettelyjen olemassaolo ja saatavuus	Jos sinulla on valitettavaa, voit esittää ne suoraan Ferratumille käyttämällä yllä tai verkkosivustolla annettuja yhteystietoja. Valitukset ratkaistaan neuvotteluteitse. Valitus on tehtävä kirjallisesti ja siinä on ilmoitettava: (a) etunimi, sukunimi, henkilötunnus, asuinpaikan osoite ja yhteystiedot; (b) valituksen jättöpäivä; ja (c) erimielisyyden yksityiskohdat ja vaatimuksesi; sekä (d) kopiot asiakirjoista, jotka tukevat valitusta. Liitä mukaan kopiot asiakirjoista, jotka todistavat transaktion, sekä muut valitusta tukevat asiakirjat (jos mahdollista). Sähköisesti lähetetty valitus ei vaadi allekirjoitusta. Ferratum vahvistaa valituksen vastaanottamisen kahden (2) arkipäivän kuluessa ja vastaa sinulle (sähköpostitse tai postitse) 15 arkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Jos emme voi vastata 15 arkipäivän kuluessa perustellusta syystä, ilmoitamme siitä sinulle viipymättä ja selitämme viivästyksen syyn sekä pidennämme vastausaikaa enintään 35 arkipäivään. Jos et ole tyytyväinen vastaukseemme, sinulla on oikeus tehdä valitus jollekin seuraavista tahoista: (1) Rahoituspalveluiden sovittelijan toimisto: The Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida, MSD 1920, Malta tai **www.financialarbiter.org.mt** (2) Suomen kuluttajariitalautakunta (**www.kuluttajariita.fi**) (ohjeet löytyvät osoitteesta: **https://www.kuluttajariita.fi/en/index/valituksenteko.html or / https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko.html** (3) kuluttaja-asiamies menettelyn mukaisesti, joka löytyy osoitteesta: **https://www.kkv.fi/en/consumer-advice** tai **https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta,** (4) Suomen kilpailu- ja kuluttajavirasto (www.kkv.fi) menettelyn mukaisesti, joka löytyy osoitteesta

	https://www.kkv.fi/en/consumer-advice or **https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta**. (5) Euroopan kuluttajakeskus Suomessa (www.ecc.fi) menettelyn mukaisesti, joka löytyy osoitteesta **https://www.ecc.fi/en/our-services/** / **https://www.ecc.fi/Tietoa-meista/valituksen-tekeminen/** Valitukset on tehtävä kirjallisesti. Mikä tahansa näistä tahoista voi edellyttää, että ennen valituksen tekemistä esität ensin valituksesi meille. Lähettäessäsi valituksen rahoituspalveluiden sovittelijalle, sinun on toimitettava edellä mainitut tiedot ja ilmoitettava haluamasi korjaava toimenpide. Sinun on lisäksi liitettävä Ferratumille lähetettämäsi valitus, jossa annetaan Ferratumille 15 arkipäivää aikaa vastata, Ferratumin vastaus, valituksen kohteena olevaan tuotteeseen liittyvät asiakirjat ja muut valitusta tukevat asiakirjat. Valituksen tekeminen sovittelijalle on maksutonta, ja palvelut ovat maksuttomia. Kuluttajariitalautakunnan palvelut ovat sinulle maksuttomia. Asia käsitellään kirjallisessa menettelyssä, eikä lakiavustajan käyttäminen ole pakollista Valitus Kuluttajariitalautakunnalle lähetetään käyttämällä sen verkkosivuilta löytyvää lomaketta: **https://asiointi.kuluttajariita.fi/kuluttaja/#/fi/kirjaudu/luo-tunnus**. Sinua pyydetään luomaan käyttäjätunnus ja valitsemaan valitusasiaan sopiva lomake. Valitukseen liittyvät asiakirjat liitetään mukaan PDF-tiedostoina. Kuluttaja-asiamieheltä saa neuvontaa nopeiten puhelimitse numerosta +358 29 505 3050. Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä myös sähköisesti verkkosivuston yhteydenottolomakkeella osoitteessa **https://asiointi.kkv.fi/fi**. Mikäli valitus tehdään Euroopan kuluttajakeskukseen, voit ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen **ECCNET-FI@ec.europa.eu** tai soittamalla numeroon +358 29 505 3090 maanantaista torstaihin klo 9.00–12.00. Suomen kuluttaja- ja kilpailuviraston neuvontapalvelu tarjoaa ilmaista neuvontaa ja sovittelua riitatapauksissa. Euroopan kuluttajakeskus ei myöskään veloita kuluttajia valitusten käsittelystä. Lakiavustajan käyttäminen ei ole pakollista. Lisäksi, kun kuluttajariitalautakunta saattaa kieltäytyä asian käsittelystä, mikäli et ole ensin ottanut yhteyttä Ferratumiin ja kuluttaja-asiamieheen/Euroopan kuluttajakeskukseen, sinua neuvotaan ottamaan yhteyttä kuluttajaneuvontaan tai Euroopan kuluttajakeskukseen ennen yhteydenottoa kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajariitalautakunta voi antaa asiassa päätöksen myös siinä tapauksessa, ettei myyjä/palveluntarjoaja vastaa valitukseen ajoissa tai lainkaan.