



Vakiomuotoiset Eurooppalaiset Kuluttajaluottotiedot

1. Luotonantajan/luotonvälittäjän henkilöllisyys ja yhteystiedot

| | |
|----------------------|---|
| Luotonantaja | Multitude Bank p.l.c. |
| Osoite | ST Business Centre, 120, The Strand, Gzira GZR 1027 Malta |
| Sähköpostiosoite (*) | asiakaspalvelu@ferratumbank.fi |
| Internet-osoite (*) | www.ferratumbank.fi |
| Tarvittaessa | |
| Luotonvälittäjä | , |
| Osoite | |

2. Kuvaus luoton pääominaisuuksista

| | |
|---|--|
| Luottotyyppi | Luottolimiitti luottokortilla |
| Luoton kokonaismäärä <i>Tämä tarkoittaa luottorajaa tai luottosopimuksen mukaisesti käyttöön annettavaa kokonaissummaa</i> | Luottoraja on 1,500 EUR. Luottorajaa voidaan muuttaa korttisopimuksen voimassaoloaikana. |
| Nostoa koskevat ehdot <i>Tämä tarkoittaa, miten ja milloin rahat ovat saatavissa</i> | Saat Ferratum-luottokortin 3 päivän kuluessa korttisopimuksen solmimisesta Ferratum-mobiilisovellukseen tallennettujen korttitietojen muodossa. Ferratum-luottokortti tulee aktivoida, ennen kuin voit nostaa Korttitililtäsi luottoa. |
| Luottosopimuksen voimassaoloaika | Toistaiseksi |
| Maksuerät ja tarvittaessa se järjestys, jossa maksut kohdistetaan eri saatavien lyhentämiseen | Maksettavanasi on seuraavaa: 20 EUR tai 3.0% kuukaudessa Korttitiliotteessa (jossa näkyvät Korttitilillesi kirjautuneet tapahtumat kyseiseltä jaksolta) näkyvästä kokonaismäärästä sen mukaan, kumpi näistä on korkeampi. Jos kokonaismäärä on alle 20 EUR, vähimmäismaksueräksi katsotaan korttisopimuksen mukainen maksettava kokonaismäärä. Maksut kohdistetaan seuraavasti: Osissa suoritettavien maksujen osalta kohdistusjärjestys on seuraava: (1) viivästyskorko, (2) korottomat palkkiot ja maksut, mukaan lukien kaikki valuutanvaihtokulut, (3) maksamatta oleva nimelliskorko seuraavassa järjestyksessä: korot kaikista muista kuin ostotapahtumista ja sen jälkeen ostotapahtumien korot, (4) |



| | |
|--|--|
| | Luoton pääoma ja (5) maksuerien perintäkustannukset ja mahdolliset muut summat, jotka olet korttisopimuksen mukaisesti velkaa. |
| Maksettava kokonaismäärä <i>Tarkoittaa lainapääoman määrää sekä korkoja ja mahdollisia luottoon liittyviä muita kustannuksia.</i> | <p>1,654.53 EUR, kun maksamatta olevan Luoton määrä on 1,500 EUR ja nimellinen vuosikorko 18.50%, jolloin koron määrä on yhteensä 154.53 EUR, seuraavin olettamuksin: Luoton kokonaismäärä Korttitilille kirjatusta ostoista nostetaan välittömästi kokonaisuudessaan. Luotto myönnetään yhden vuoden ajaksi ensimmäisestä nostosta lukien, ja luotonsaajan loppumaksulla kuitataan jäljellä oleva lainapääoma, korko ja mahdolliset muut maksut. Pääoma maksetaan takaisin tasasuurina kuukausierinä, jotka alkavat kuukauden kuluttua ensimmäisestä nostosta. Korkoa ja muita maksuja sovelletaan pääoman nostojen ja lyhennysten perusteella ja korttisopimuksessa kuvatun mukaisesti.</p> <p>Edellä olevat olettamukset ja laskelmat ovat vain tiedoksi, jotta voit verrata tarjousta muiden kolmansien osapuolten tarjouksiin. Edellä kuvattu maksettava kokonaismäärä koskee vain tilannetta, jossa edellä kuvatut olettamukset pitävät paikkansa. Maksettava kokonaismäärä poikkeaa siten edellä esitetystä, jos nostat eri summan ja/tai lyhennät luottoa muulla tavoin. Jos esimerkiksi maksat kuukausittain vain Vähimmäismaksuerän, maksettava kokonaismäärä on tällöin korkeampi ja lyhennysjakso pitempi. Maksettava kokonaismäärä riippuu nostetun Luoton kokonaismäärästä ja lyhennyskauden pituudesta.</p> |

3. Luoton kustannukset

| | |
|---|---|
| Lainakorko tai tarvittaessa sopimukseen sovellettavat erisuuruiset lainakorot | <p>Käteisnostot: – vaihtuva*</p> <p>18.50 % vuodessa (lasketaan lisäämällä 15 prosenttiyksikön marginaali Viitekorkoon (korkolain 12 §:n mukainen viitekorko, tällä hetkellä 3.50 %) veloitettuna päiväkohtaisesti käteisnostojen maksamatta olevan määrän perusteella käteisnoston nostopäivästä takaisinmaksupäivään asti.</p> <p>Ostot: – vaihtuva*</p> <p>0% vuodessa Korttitilille kirjatusta ostoista, jotka on maksettu takaisin [deferral period in days] päivän kuluessa siitä päivästä, jolle ostot ovat ensimmäisen kerran Korttitiliotteelle kirjautuneet. Eräpäivän jälkeen maksamatta olevasta määrästä peritään korkoa 18.50% vuodessa (lasketaan lisäämällä Viitekorkoon 15 prosenttiyksikön marginaali) kunnes määrä on maksettu kokonaisuudessaan takaisin.</p> <p>Muut Korttitililtä veloitettavat tapahtumat ja summat:</p> |
|---|---|



| | |
|--|---|
| | <p>- vaihtuva*</p> <p>18.50 % vuodessa (lasketaan lisäämällä Viitekorkoon 15 prosenttiyksikön marginaali) veloitettuna päiväkohtaisesti maksamatta olevan määrän perusteella Luoton käyttöpäivämäärästä takaisinmaksupäivään asti.</p> <p>Luottokorkoa tarkistetaan kahdesti vuodessa Korontarkistuspäivinä, jotka ovat 1. tammikuuta ja 1. heinäkuuta tai niitä seuraavina pankkipäivinä, mikäli edellä mainittu päivä ei ole pankkipäivä, Viitekoron muutosten mukaisesti. Kuitenkin, jos Viitekorko olisi negatiivinen ja nimelliskorko jäisi siitä johtuen alle nollan, nimelliskoron katsotaan kaikissa tapauksissa olevan vähintään nolla. Ferratum voi oman harkintansa mukaan päättää luopua oikeudestaan korottaa nimelliskorkoa tietyllä korkokaudella. Ferratum ei kuitenkaan katsota tällöin luopuneen oikeudestaan korottaa nimelliskorkoa tulevilla korkokausilla kulloinkin sovellettavan Viitekoron perusteella.</p> <p>Edellä mainitusta riippumatta Luottokorko voi olla enintään 20 % vuodessa tai muu laissa määrätty sovellettava pakollinen nimelliskorkokatto.</p> <p>Ferratum ilmoittaa sinulle uudesta Luottokorosta Viitekoron muutosta seuraavassa laskussa, ja uutta Luottokorkoa sovelletaan kulloisestakin Korontarkistuspäivästä lukien.</p> <p>Jos korkolain 12 § korvataan toisella pykälällä tai eduskunnan säätämällä lailla, tässä Korttisopimuksessa mainitun Viitekoron katsotaan viittaavan kyseiseen uuteen pykälään tai eduskunnan säätämään lakiin. Jos kuitenkin Viitekoron noteeraus lakkautetaan tai keskeytetään tai Viitekoron määrittelyperusteet tai Viitekoron määrittelyprosessi muuttuvat niin oleellisesti, ettei Viitekorkoa voida katsoa samaksi Viitekoroksi, sovellettava Viitekorko perustuu (3 kuukauden) Euribor-korkoon, ja jos kyseinen korko lakkautetaan tai keskeytetään, mihin tahansa muuhun korkoon, joka korvaa koron, jota Euroopan keskuspankki (tai muu sen korvaava viranomais) soveltaa viimeisimpiin, ennen kunkin puolivuotiskauden ensimmäistä kalenteripäivää suoritettaviin perusrahoitusoperaatioihinsa, pyöristettynä lähimpään puoleen prosenttiyksikköön. Jos tällaista korkoa ei ole käytettävissä, sovelletaan niiden korkojen aritmeettista keskiarvoa (pyöristettynä ylöspäin neljään desimaaliin), joita kansainvälisesti tunnustetussa asemassa olevat pankit soveltavat Euroopan pankkien välisillä markkinoilla toimiviin johtaviin pankkeihin 1. tammikuuta ja 1. heinäkuuta (kuitenkin sen mukaisesti, mitä voimassa olevissa velvoittavissa laeissa on määrätty mahdollisesta korkokatosta). Ferratum ilmoittaa sinulle kulloinkin sovellettavan Viitekoron vaihtumisesta toiseen viitekorkoon edellä kuvatun mukaisesti vähintään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, mikäli mahdollista. Nimelliskorko lasketaan todellisten korkopäivien mukaisesti käyttämällä jakajana 360:tä.</p> |
|--|---|



| | |
|--|---|
| <p>Todellinen vuosikorko <i>Kokonaiskustannukset ilmaistuina vuosikorkona luoton kokonaismäärälle. Todellisen vuosikoron perusteella on helpompi vertailla erilaisia tarjouksia.</i></p> | <p>20.15%, kun avoimen Luoton määrä on 1,500 EUR ja nimellinen vuosikorko 18.50%, jolloin koron määrä on yhteensä 154.53 EUR, seuraavin oletuksin: Luoton kokonaismäärä Korttitilille kirjatusta ostoista nostetaan välittömästi kokonaisuudessaan. Luotto myönnetään yhden vuoden ajaksi ensimmäisestä nostosta lukien, ja luotonsaajan loppumaksulla kuitataan jäljellä oleva lainapääoma, korko ja mahdolliset muut maksut. Luoton pääoma maksetaan takaisin tasasuurina kuukausierinä, jotka alkavat kuukauden kuluttua ensimmäisestä nostosta. Korkoa ja muita maksuja sovelletaan pääoman nostojen ja lyhennysten perusteella ja korttisopimuksessa kuvatun mukaisesti.</p> |
| <p>Onko luoton saamiseksi yleensä tai markkinoiduin ehdoin</p> <p>- otettava vakuutus luoton vakuudeksi tai</p> <p>- tehtävä muu lisäpalvelua koskeva sopimus</p> <p>Jos näiden palvelujen kustannukset eivät ole luotonantajan tiedossa, ne eivät sisälly todelliseen vuosikorkoon.</p> | <p>Ei</p> <p>Kyllä. SweepBank-käyttötili tarvitaan. Palvelusta ei peritä maksuja.</p> |
| <p>Muut kustannukset</p> | <p>Ei ole</p> |
| <p>Sekä maksutapahtumien että nostojen kirjaamiseen tarvitaan vähintään yksi tili.</p> | <p>Ferratum-luottokorttia varten tarvitaan Ferratum-korttitili, jolle Ferratum-luottokortilla suoritettavat tapahtumat kirjataan. Ferratum-korttitilillä ei ole IBAN-tilinumeroa, vaan tili on tarkoitettu Ferratum-luottokortilla tehtävien tapahtumien kirjaamiseen.</p> |
| <p>Tarvittaessa</p> <p>Tietyn maksuvälineen (kuten luottokortin) käytöstä johtuvat kulut</p> | <p>Käteisnostosta perittävä palkkio:</p> <p>Automaattinostosta perittävä palkkio – 2,00% tapahtuman arvosta</p> <p>Tilille tapahtuvasta nostosta perittävä palkkio – 2,00% tapahtuman arvosta</p> |
| <p>Tarvittaessa</p> <p>Kaikki muut luottosopimuksesta johtuvat kustannukset</p> | <p>Täydellinen Hinnasto ja palveluluettelo on saatavilla osoitteessa www.ferratumbank.fi sekä Ferratum-mobiilisovelluksessa</p> |
| <p>Edellytykset, joiden mukaisesti edellä mainittuja, luottosopimukseen liittyviä kustannuksia voidaan muuttaa</p> | <p>Luotonantajalla on oikeus tehdä muutoksia korttisopimukseen, mukaan lukien palkkioihin, harkintansa mukaan. Nämä muutokset koskevat kuitenkin voimassa olevaa korttisopimusta vain, jos muutos johtuu lakimuutoksesta, viranomaispäätöksestä tai muusta talouteen tai liiketoimintaan liittyvästä perustellusta syystä ja/tai teknisessä toimintaympäristössä ja/tai tuotteen tai palvelun ominaisuuksissa tapahtuneista muutoksista. Korttisopimukseen</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>tehtävien muutosten yhteydessä toimitaan seuraavasti: Sinulle ilmoitetaan muutoksista Ferratum-mobiilisovelluksen viestikeskuksen kautta tai sähköpostitse. Ellei poikkeuksellinen tilanne muuta edellytä, tällaisista päivityksistä ilmoitetaan viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen niiden ehdotettua voimaantulopäivää, paitsi jos muutokset ovat sinulle suotuisia tai johtuvat asiaan liittyvän lainsäädännön tai säännösten muutoksista eikä Luotonantaja pysty ilmoittamaan niistä kahta kuukautta etukäteen. Tällöin sinulle ilmoitetaan muutoksista mahdollisimman hyvissä ajoin etukäteen. Jos maksujen nosto johtuu lakimuutoksesta tai viranomaispäätöksestä, uusia hintoja saatetaan soveltaa myös aiemmin nostettuun luottoon. Vaihtokurssien muutokset voidaan ottaa käyttöön välittömästi ilman etukäteisilmoitusta, mikäli ne perustuvat sovellettavan viitekurssin muutoksiin. Sinun katsotaan hyväksyneen muutokset, ellei hylkää niitä ennen muutosten ehdotettua voimaantulopäivää käyttämällä irtisanomisoikeuksia.</p> |
| <p>Maksuviivästyksestä aiheutuvat kulut Maksujen maksamatta jättämisellä voi olla vakavia seurauksia (esimerkiksi pakkomyynti), ja luoton saaminen voi vaikeutua</p> | <p>Maksun viivästyessä veloitetaan</p> <p>180 päivän ajalta eräpäivästä tai tänä aikana mahdollisesti annettavan tuomioistuimen tuomion päivämäärään saakka, viivästyskorko on korkeampi seuraavista: (a) Suomen Pankin viitekorko lisättyä 7 prosenttiyksiköllä vuodessa, eli tällä hetkellä 10.50% tai (b) edellä mainittu nimelliskorko.</p> <p>Edellä mainitun päivämäärän jälkeen viivästyskorko on Suomen Pankin viitekorko lisättyä 7 prosenttiyksiköllä vuodessa, eli tällä hetkellä 10.50%.</p> <p>Viitekoron määrittelee Suomen Pankki, joten viitekoron muutokset voivat vaikuttaa korttisopimuksen mukaisesti maksettavaan viivästyskorkoon. Luotonantaja tiedottaa asiakkaalle viivästyskoron muutoksista ja ilmoittaa päivämäärän, josta lukien uusi viivästyskorko on voimassa.</p> <p>Mikäli maksusuorituksesi viivästyy yli 14 päivää maksun erääntymisestä, Luotonantajalla on oikeus lähettää sinulle maksumuistutus. Kun ensimmäisen maksumuistutuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää ja mikäli viivästynyt maksu on edelleen suorittamatta, Luotonantajalla on oikeus lähettää sinulle toinen maksumuistutus. Luotonantaja veloittaa jokaisesta maksumuistutuksesta viiden (5) euron suuruisen hallinnollisen maksun, joka on suoritettava kahden (2) työpäivän</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>kuluessa siitä, kun Luotonantaja on lähettänyt kyseisen maksumuistutuksen.</p> <p>Maksuviivästyksistä voi myös seurata</p> <ul style="list-style-type: none">- lisämaksuja tai sopimussakkoja- luottokelpoisuuden heikkeneminen, jolloin luotonsaanti voi tulevaisuudessa vaikeutua tai kallistua- asiakkaaseen kohdistuvia oikeustoimia. <p>Et voi myöskään nostaa lisää luottoa, ennen kuin viivästyneet maksut on suoritettu, ja korttisopimuksesi voidaan irtisanoa.</p> |
|--|---|

4. Muita tärkeitä oikeudellisia näkökohtia

| | |
|---|--|
| <p>Peruuttamisoikeus</p> <p><i>Sinulla on oikeus peruuttaa luottosopimus 14 päivän kuluessa.</i></p> | <p>Kyllä</p> |
| <p>Ennenaikainen takaisinmaksu</p> <p><i>Sinulla on milloin tahansa oikeus maksaa luotto ennenaikaisesti takaisin kokonaan tai osittain.</i></p> | <p>Kyllä</p> |
| <p>Haku tietokannasta</p> <p><i>Luotonantajan on annettava sinulle maksutta välittömästi tieto luottotietorekisteriin tehdystä hausta, jos luottihakemus on hylätty tällaisen haun perusteella. Tätä ei sovelleta, jos tällaisten tietojen antaminen on Euroopan yhteisön lainsäädännössä kielletty tai se on oikeusjärjestyksen perusteiden tai yleisen turvallisuuden tavoitteiden vastaista.</i></p> | <p>Luotonantaja tekee hakuja sisäisissä ja/tai ulkoisissa tietokannoissa luottokelpoisuuden selvittämiseksi.</p> |
| <p>Oikeus saada luottosopimusluonnos</p> <p><i>Sinulla on oikeus saada pyynnöstä ja maksutta luottosopimusluonnos. Tätä säännöstä ei sovelleta, jos luotonantaja ei pyynnön esittämishetkellä ole halukas tekemään luottosopimusta kanssasi.</i></p> | <p>Kyllä, sinulla on oikeus saada sopimusluonnos, paitsi jos hakemuksesi on hylätty.</p> |
| <p>Ajanjakso, jolla ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot sitovat luotonantajaa</p> | <p>Nämä tiedot ovat voimassa 30 päivän ajan Ferratum-luottokorttihakemuksesi päivämäärästä.</p> |



5. Rahoituspalvelujen etämyynnin yhteydessä annettavat lisätiedot

| | |
|---|---|
| (a) Luotonantajan osalta | |
| Rekisteröinti | Luotonantaja on merkitty Maltan yhtiörekisteriin numerolla C56251. |
| Valvova viranomainen | Malta Financial Services Authority Triq I-Imdina, Zone 1, Centra Business District Birkirkara CBD 1010, Malta |
| (b) Luottosopimuksen osalta | |
| Peruuttamisoikeuden käyttö | <p>Sinulla on oikeus peruuttaa korttisopimus syytä ilmoittamatta 14 vuorokauden kuluessa korttisopimuksen tekemisestä tai siitä, kun olet saanut kuluttajasuojalain 7 luvun 17 pykälän edellyttämät sopimusehdot ja pakolliset tiedot pysyvällä tavalla sen mukaan, kumpi päivämäärä on myöhäisempi. Peruuttamisoikeutta käytetään lähettämällä ilmoitus, josta ilmenee henkilöllisyytesi ja aikomus peruuttaa sopimus. Ilmoitus on annettava kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, ja siinä on oltava ainakin (a) nimesi ja henkilötunnuksesi, (b) ilmoitus peruutuksesta, (c) ilmoituksen laatimisaikajänne ja -päivämäärää sekä (d) allekirjoituksesi. Ilmoitus on toimitettava korttisopimuksessa mainittuun osoitteeseen tai tehtävä Luotonantajan verkkosivustolla tai Ferratum-mobiilisovelluksessa. Jos et käytä peruutusoikeutta, korttisopimuksen ehdot sitovat sinua. Jos käytät peruutusoikeutta, korttisopimusta ei katsota tehdyksi.</p> <p>Peruutuksen yhteydessä sinun on maksettava takaisin luoton pääoma sekä sille pääoman nostosta maksupäivään (eli siihen päivään, jona Luotonantaja saa lainasta täysimääräisen suorituksen) laskettu korttisopimuksen mukainen päiväkorko ilman aiheutonta viivästystä kuitenkin viimeistään kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän kuluessa peruutusilmoituksen antamisesta lukien. Jos et toimi edellä esitettyjen ehtojen mukaisesti, peruutus raukeaa. Voit kuitenkin pidäytyä täyttämästä maksuvelvoitteitasi siihen asti, kunnes Luotonantaja täyttää omat vastaavat velvoitteensa.</p> |
| Laki, jonka nojalla luotonantaja luo asiakassuhteen sinuun ennen luottosopimuksen tekoa | |



| | |
|--|--|
| | Suomen laki |
| Luottosopimukseen sovellettavaa lainsäädäntöä ja/tai toimivaltaista tuomioistuinta koskeva lauseke | (1) Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. (2) Voit nostaa kanteen Ferratumia vastaan vain siinä Euroopan unionin jäsenmaassa, jossa sinulla on kotipaikka, tai Maltalla. Ferratum voi nostaa kanteen sinua vastaan siinä Euroopan unionin jäsenmaassa, jossa sinulla on kotipaikka. Molemmilla osapuolilla on oikeus nostaa vastakanne siinä tuomioistuimessa, jossa alkuperäinen kanne on vireillä. |
| Tarvittaessa Kielijärjestelyt | Tiedot ja sopimusehdot laaditaan suomen ja/tai englannin kielellä. Korttisopimuksen voimassaolon aikana osapuolten väliset ilmoitukset on tehtävä suomeksi tai suomeksi ja englanniksi. |
| (c) Oikeussuojan osalta | |
| Tuomioistuimen ulkopuolisten valitus- ja oikeussuojamenettelyjen olemassaolo | Mikäli haluat tehdä valituksen, voit tehdä sen suoraan Ferratumille käyttämällä edellä annettuja yhteystietoja tai Ferratumin Verkkosivustolla. Valitukset ratkaistaan neuvotteluteitse. Voit tehdä valituksen kirjallisesti (sähköposti mukaan lukien) antamalla seuraavat tiedot: (a) etunimi, sukunimi, asuinpaikan osoite ja yhteystiedot, (b) valituskirjelmän jättöpäivä ja (c) erimielisyyden luonne, vaade ja sen perustelu. Mukaan on liitettävä kopiot asiakirjoista, jotka todentavat tapahtuman sekä muut valitusta tukevat asiakirjat (mikäli mahdollista). Sähköisesti toimitettua valitusta ei tarvitse allekirjoittaa. Ferratum vahvistaa valituksen vastaanotetuksi kahden (2) arkipäivän kuluessa ja vastaa sinulle (joko sähköpostitse tai postitse) 15 arkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta ja ilmoittaa vastauksessaan, että jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit lähettää valituksen mille tahansa seuraavista tahoista: (1) Kuluttajariitalautakunta, katso https://www.kuluttajariita.fi/en/index/valituksenteko.html/ tai https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko.html . (2) Kuluttaja-asiamies, katso https://www.kkv.fi/en/consumer-advice tai https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta . (3) Suomen kilpailu- ja kuluttajavirasto (www.kkv.fi), katso https://www.kkv.fi/en/consumer-advice tai https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta . (4) Euroopan kuluttajakeskus (www.ecc.fi), katso https://www.ecc.fi/en/about-us/advice-in-problem-situations/ tai https://www.ecc.fi/Tietoa-meista/valituksen-tekeminen/ tai |



(5) kirjallisesti osoitteeseen Office of the Arbiter for Financial Services, First Floor, Pjazza San Kalcidonju Floriana FRN 1530, Malta tai www.financialarbiter.org.mt.

(6) ODR:n verkkosivustolla osoitteessa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>.

Mainitut tahot voivat edellyttää, että ennen valituksen tekemistä esität ensin vaateesi luotonantajalle. Lähettäessäsi kirjallisen valituksen yllä mainittuun osoitteeseen (Arbiter for Financial Services) sinun tulee liittää mukaan yllä luetellut tiedot sekä tieto vaatimastasi ratkaisusta. Sinun tulee lisäksi liittää mukaan Ferratumille lähettämäsi valitus, johon Ferratumille on varattava 15 arkipäivää aikaa vastata, Ferratumin vastaus lähettämääsi valitukseen, valituksen kohteena olevaan tuotteeseen liittyvä olennainen dokumentaatio sekä muu valitustasi tukeva dokumentaatio. Valituskäsittely maksaa sinulle 25 euroa. Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa valituksen käsittely on maksuton. Käsittely tehdään kirjallisesti eikä siihen tarvita lakiavustajaa. Valitus Kuluttajariitalautakunnalle lähetetään sähköisen palvelun kautta osoitteessa <https://asiointi.kuluttajariita.fi/kuluttaja/#/fi/kirjaudu/luo-tunnus>. Valituksen tekevä asiakas luo tunnuksen sähköiseen palveluun ja valitsee valituksen aiheeseen sopivan lomakkeen. Valitukseen liittyvät dokumentit liitetään mukaan PDF-muodossa. Kuluttaja-asiamieheltä saa neuvontaa nopeiten puhelimitse numerosta +358 29 505 3050. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä myös sähköisen yhteydenottolomakkeen kautta osoitteessa <https://asiointi.kkv.fi/fi>. Mikäli valitus tehdään Euroopan kuluttajakeskuksen kautta, asiakas voi ottaa keskuksen yhteyttä sähköpostitse osoitteella ECCNET-FI@ec.europa.eu tai soittamalla numeroon +358 29 505 3090 maanantaista torstaihin klo 9–12. Suomen kuluttaja- ja kilpailuviraston neuvontapalvelu tarjoaa ilmaista neuvontaa ja sovittelua riitatapauksissa. Euroopan kuluttajakeskus ei myöskään veloita kuluttajia valitusten käsittelystä. Lakiavustajan käyttäminen ei ole pakollista. Kuluttajariitalautakunta saattaa kieltäytyä asian käsittelystä, mikäli asiakas ei ole ensin ottanut yhteyttä kyseessä olevaan yritykseen ja Kuluttaja-asiamieheen/Euroopan kuluttajakeskukseen, joten asiakasta neuvotaan ottamaan yhteyttä Kuluttajaneuvontaan tai Euroopan kuluttajakeskukseen ennen yhteydenottoa Kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajariitalautakunta saattaa tehdä asiassa päätöksen myös siinä tapauksessa, ettei myyjä/palveluntarjoaja vastaa valitukseen ajoissa tai lainkaan.