

YLEISET EHDOT

LUOTTOJJA YKSITYSHENKILÖILLE YLEISTÄ

Nordax Bank AB (publ), (rekisterinumero 556647-7286), (jäljempänä luotonantaja), on ruotsalainen luottolaitos, joka kuuluu Ruotsin rahitusmarkkinoita valvovan viranomaisen (osote: Finansinspektionen, Box 7821, SE-103 97 Stockholm, puh. + 46(0)8-7878000) valvonnan alaisuuteen. Voit ottaa yhteyttä luotonantajan asiakaspalveluun Suomessa puhelimitse numeron 030-603 6060, faksitse numeron 030-603 6001, postitse osoitteeseen Nordax Bank AB (publ), PL 4620, 00002 Helsinki ja sähköpostitse info@nordax.fi saadakiesi lisää tietoa luotonantajasta. Kotisivu: www.nordax.fi Voit myös ottaa yhteyttä luotonantajaan Ruotsissa puhelimitse numeron +46(0)850808000, postitse osoitteeseen Gävleगतan 22, Box 23124, SE-104 35 Stockholm, Sverige, tai sähköpostin välityksellä info@nordax.se . Kotisivu: www.nordax.se .

Kaikki luotonantajan viestintä sekä tiedonanto annetaan suomeksi tai ruotsiksi. Tätä luottosuhdetta koskevat tiedot on annettu Suomen

lainsäädännön mukaisesti.

1. LUOTON MYÖNTÄMINEN

Luotto on kertaluotto ja sen myöntää luotonantaja. Myönnetyn luoton määrä ilmenee velkikirjassa. Luotonantaja ei tarjoa luottoa, jonka käyttötarkoituksena on ostaa talle, tonitti tai huoneisto, tai säilyttää niiden omistusoikeus. Luotonantajan myöntämä luottoa ei täten saa käyttää kokonaan tai osittain kyseiseen tarkoitukseen. Luotto voidaan hakemuksesta myöntää yhteisvastuullisesti kahdelle luotonantajalle. Tämä tarkoittaa, että jokainen luottohakemuksen allekirjoittanut tai sähköisesti allekirjoittanut luotonsaaja vastaa omasta ja toisensa puolesta luotonantajalle koko luoton määrästä, korkojen ja kulujen maksamisesta sekä siitä, että kaikkia luottoa koskevia ehtoja noudatetaan. Näissä ehdoissa velk kirjoilla luottoetaan myös sähköisesti sähköisesti oleavaa saamistodistusta. Luotonantaja tunnustaa luotonosaajan sähköisesti Tupas-palvelun avulla verkkotunnisteilla. Luottosopimuksen hyväksynnän yhtydessä tehty tunnustussähköpostissa muurossa olevina tietoinen muodosta vahvistaa sähköisesti tunnustamasta ja sähköisesti allekirjoituksesta annetun lain (617/2009) tarkoitaman sähköisen allekirjoituksen.

Luotonantaja käyttää luottoa myöntäessään ja valvoessaan hakijan/Luotonosaajan henkilöluottotietoa. Luottotiedot hankitaan Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä ja/tai muusta luottotietorekisteristä, josta luotonantaja tiedottaa erikseen. Luotonantaja ilmoittaa luotonantajalle syyn luottohakemuksen hylkäämisestä, mikäli hylkääminen johtuu luotonosaajan luottotiedoista.

Luottosuhde syntyy luotonantajan vastaanotettua ja hyväksyttyä allekirjoitetun tai sähköisesti allekirjoitetun velkikirjan ja tämän maksettua myönnetyn luoton määrän. Luottosopimus koostuu velkikirjasta, näistä yleisistä ehdoista ja mahdollisista velkikirjan liitteistä. Luotonantaja siirtää myönnetyn luoton määrän luotonsaajan haltuunsa ilmoittamalla pankkitilille. Nordax pidättää oikeuden muuttaa luottopäätöstä vastaanotettuaan allekirjoitetun tai sähköisesti allekirjoitetun velkikirjan liitteineen.

2. KORKO

2.1. Luoton korko

Luotonsaaja on velvollinen maksamaan korkoa myönnetylle luottosummalle ja myönnettyyn luottosummaan lisätylle avausmaksulle. Luotonosaajan velvollisuus maksaa korkoa alkaa siitä päivästä, jolloin luotonantaja on maksanut myönnetyn luottosumman luotonsaajan ilmoittamalle pankkitilille. Korko muodostuu viitekorosta ja korkomarginaalista, joka määritetään velkikirjassa. Viitekorko on yhden (1) kuukauden Euribor-korko. Korkojakso ulottuu kuu 28.päivästä seuraavaan kuu 28. päivään (poissulkein jakson ensimmäinen päivä ja mukaan lukien jaksun viimeinen päivä). Korkoa laskettaessa kuukaus muodostuu 30 korpokäpäivästä ja vuosi 360 päivästä. Viitekoron arvo tarkistetaan yhden (1) kuukauden välein ja arvo määräytyy viitekoron noteeraus mukaan kaksi pankkipäivää ennen korkojakson alkamista (viikonmääräytymispäivä). Luottosuhteen alkaisa viitekoron arvo määräytyy viimeisimmän ennen luotto maksamista oleen koronmääräytymispäivän viitekoron noteausksen mukaan. Luoton korko muuttuu yhtä paljon kuin viitekoron arvo on muuttunut. Luoton korko on muuttamaton koko korkojakson ajan.

Luotonantaja ilmoittaa luotonantajalle vähintään kerran vuodessa voimassaolevan koron ja tiedot makuserien suuruudesta tiliohteella tai muutoin pysyvällä tavalla. Jos viitekoron muutos vaikuttaa makuserien lukumäärään tai maksuväliin, luotonantaja ilmoittaa myös tästä.

Velkikirjassa ilmoitettu arvioitu luotto todellinen vuosikoro on laskettu luottosopimuksen myöntämishetkellä. Laskelmissa on otettu huomioon korko luottole luoton myöntämishetkellä, luotto perustamiseen ja luoton mahdolliseen korottamiseen liittyvät kulut ja kuukausittainen tilinhoitomaksu olettaen, että korko ja maksut pysyvät samana koko luottajan.

2.2 Viitekoron noteaus

Mikäli viitekoron noteaus lopetetaan tai keskeytetään, käytetään luoton viitekorokona korkoa, joka lain tai viranomaisen päätöksen tai ohjeen mukaan korvaa aikaisemman viitekoron. Jos laissa tai viranomaisen määräyksessä tai ohjeessa ei määrätä asiasta, ja luotonantaja ja luotonasaja eivät ennen korkojakson päättymistä pääse yksimielisyyteen viitekoron korvaavasta korosta, käytetään viitekorokona sitä viitekorkoa, jota käytettiin ennen viitekoron noteausksen lopettamista tai keskeyttämistä. Jos luotonantaja ja luotonasaja eivät pääse yksimielisyyteen uudesta viitekorosta kuuden (6) kuukauden kuluessa ajankohdasta, jolloin viitekoron noteaus lopetettiin tai keskeytettiin, luotonantaja määrittelee uuden viitekoron kuluutaan asiaankuuluvia, pankkitoimintaa valvovia viranomaisia.

2.3 Viivästyskorko

Luotonasaja on velvollinen maksamaan viivästyskorkoa Suomen korkolain mukaisesti summasta, jota ei ole maksettu eräpäivän mennessä. Viivästyskorko on vähintään yhtä suuri kuin kunakin ajankohdan luottosummasta perittävä korko. Jos luotonantajan ennen luotto maksattavaksi erääntymistä perimä korko on korkeampi kuin yllä mainittu korkolain mukainen viivästyskorko, on luotonantajalla oikeus perää viivästyskorkona tätä korkeampaa korkoa enintään 180 vuorokauden ajan luoton eräännyttyä maksettavaksi kokonaisuudessaan, kuitenkin enintään luottoa koskevan tuomioistuimen tuomion antamiseen saakka.

3. PANKKIPÄIVÄ

Pankkipäivillä tarkoitetaan viikonpäiviä maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta pyhäpäiviä Suomessa, itsenäisyyspäivää, vapun päivää sekä joului- ja juhannusaattoa sekä päiviä, jota muuttoin ei voida pitää pankkipäivänä.

4. MAKSET, PALKKIOT JA KULLT

Luotonantajalla on oikeus veloittaa luotonantajalta seuraavat luoton hoitoon liittyvät makset:

- Avausmaksu velkikirjän mainitulle summalle

- Tilinhoitomaksu velkikirjassa mainitulle summalle

- Maksu luottosumman korotuksesta 50 euroa

- Maksu selvityksistä 15 euroa/alkavalta tunnilta

- Kopiot tositteista ja laskuista 5 euroa/kappale

- Korko- tai saldo-otteet säännönmukaisen vuosi-ilmoituksen lisäksi 5 euroa/ kappale

- Luotonsaajan muuttuneiden yhteystietojen hankkiminen (jos luotonasaja laiminlyö tiedonantovelvollisuutensa) 10 euroa

- Maksuvapaan jakson myöntämisen 10 euroa

- Luotonsaajan aloitesta tapahtuva maksujärjestely 30 euroa

- Maksukehoitus maksuvelvollisuuden laiminlyönnistä 5 euroa/kehoitus. Luotonsaajan on lisäksi korvattava luotonantajalle kaikki kulut ja palkkiot, jotka aiheutuvat luotonantajan perimistöimistä luotonasajaa tai muuta maksuvelvollista kohtaan. Mahdollinen luoton avausmaksu lisätään luottosummaan. Mahdollinen tilinhoitomaksu maksetaan kuukausittain kuukausierän maksun yhteydessä. Muut maksut maksetaan kuukausierän yhteydessä kun maksun kohteena oleva toimi on suoritettu. Luotonantajalla on oikeus muuttaa maksuja ja palkkioita. Luotonantaja voi korottaa luotosta perittäviä luottosopimuksen sopimuksen allekirjoitushetkellä sisältyviä maksuja ja palkkioita viranomaispäätöksestä tai --määräyksestä tai lainsäädännön muutoksesta johtuvalla perusteella, mikäli muutosperuste koskee suoraan luottosopimusta. Maksun tai palkkion korotuksen tulee vastata luotonantajan kustannusten nousua ja se ei saa koskaan ylittää luotonantajalle aiheutunutta tosiasialista lisäystä kustannuksissa, joiden vuoksi maksun tai palkkioita luottosopimuksen mukaan peritään. On kuitenkin riittävä, että maksun tai palkkion muutos vastaa suunnilleen tosiasialista kustannusten nousua. Luotonantajan oikeus yllä mainittuun korotukseen lakkaa, kun sen peruste on poistunut. Luotonantaja ilmoittaa luotonantajalle kirjallisesti tai muutoin pysyvällä

tavalla maksujen ja palkkioiden muutoksesta ja niiden vaikutuksista makserien suuruuteen, lukumäärään tai viimeiseen maksupäivään. Muutos tulee voimaan luotonantajan ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluuttua ilmoituksen lähettämistä luotonasaajalle.

5. TAKAISINMAKSU

Luotonasaja maksaa luoton takaisin luotonantajalle kuukausierissä. Luotto on annuteilitaiva. Kuukausierä muodostuu korko-osasta, lyhyenysoasasta ja maksuosta. Kuukausierän suuruus vaihtelee suhteessa viitekoron muutoksiin. Maksuosa muodostuu mahdollisesta tilinhoitomaksusta ja muista kohdan 4. mukaan luottosuhteeseen kohdistuvista maksuista ja palkkioista. Suoritettuja maksuista vähennetään ensisijaisesti maksuhetkellä maksamatta olevat maksut, mahdolliset maksamatta olevat vakuutusmaksut ja erääntynyt korko. Jäljelle jäänyt summa on luoton lyhennystä. Mahdollinen lainaturvan vakuutusmaksu maksetaan kuukausierän yhteydessä.

Jos luotonasajalla on luotonantajalta useampia luottoja, luotonasajalla on oikeus kohdistaa suorituksensa halumaansa luottoon. Luotonasaja määrittelee, mitä yksittäisen luoton erää suorituskululla katetaan. Ensimmäinen kuukausierä muodostuu yksinomaan maksuosta ja korko-osasta ja vaihtelee sen mukaan, minä kuukauden päivitynä luotto maksetaan luotonantajalle. Ensimmäinen eräpäivä käy ilmi erillisestä vahvistuskirjeestä lainan maksamisen jälkeen. Takaisinmaksuaika ja muut eräpäivät sovitaan erikseen velkikirjassa. Jos eräpäivä on muu kuin pankkipäivä, suoritetaan maksu seuraavana pankkipäivänä.

Luotonantaja voi päättää tarjota luotonasajalle tietyn määrän maksuvapaita kuukausia kalenterivuotta kohden. Maksuvapaiden kuukausien korko, mahdolliset vakuutusmaksut ja mahdollinen tilinhoitomaksu lisätään luotto summaan. Jos maksuvapaita kuukausia käytetään, seuraavat kuukausierät ovat suurempia kuin alkuperäisesti sovitut kuukausierät luottoajan pysyessä ennallaan.

Maksu on tehtävä luotonantajan osoittamalle pankkitilille koko luotonantajan lähettämää maksuomaketta käyttäen, vaihtoehtoisesti suoraveloituksella tai e-lasku. Luotonasajalla on velvollisuus suorittaa erääntyneet osuudet saatavasta, vaikka luotonantaja ei ole antanut maksuomaketta.

6. ENNENAIKAINEN TAKAISINMAKSU

Luotonantajalla on oikeus maksaa takaisin koko luotto tai osa siitä maksamalla sopimuksen muista kuukausierästä suurempi kuukausierä ilman ennakkaistetta takaisinmaksusta aiheuttavia kuluja. Jos luotonasaja maksaa luoton kokonaan tai osittain ennenaikaisesti takaisin, jäljellä olevasta luotonantajan saatavasta on vähennettävä se osa luottokustannuksista (korko ja maksut), joka kohdistuu käyttämättä jäävään luottoaikaan. Luotonantaja saa kuitenkin perää kokonaisuudessaan velkikirjassa ja näissä yleisissä ehdoissa ilmoitetut, luotto perustamiseen liittyvistä toimista aiheutuneet kulut.

Jos luotonasaja haluaa suorittaa koko luoton ennenaikaisen takaisinmaksun, tulee hänen ottaa yhteyts luotonantajan asiakaspalveluun saadakseen tiedon luoton lanustussmäärästä.

Se osa takaisinmaksusta, joka ylittää sovitun kuukausierän, on lainasumman lyhennys, mutta se ei vapautta lainansaajaa maksamasta tervia kuukausierää. Sovittua suuremman kuukausierän takaisinmaksu ei muuta laina-aikaa vaan johtaa sovitujen kuukausierien pienemmiseen. Jos luotonasaja maksaa kuukausierän eräpäivää aikaisempana ajankohana, korko lasketaan silti eräpäivään asti.

7. LUOTON ERÄÄNNYTTÄMINEN

7.1 Maksuväivästys

Luotonantajalla on oikeus eräännyttää luotto, korot ja maksut, jos luotonasaja laiminlyö pääoman, koron, viivästyskoron tai muun maksun maksamisen eräpäivään, jos

- maksu on viivästyneenä vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta ja jos viivästytyn määrä käsittää luotonantajan koko jäännösosaavan tai vähintään kymmenen (10) % tai jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä, vähintään viisi (5) % luoton alkuperäisestä määrästä.

Luotto erääntyy maksettavaksi myös luotonantajan kirjallisesta vaatimuksesta, jos maksu on viivästynyt vähintään kuusi (6) kuukautta ja on edelleen olleaisessa määrin suorittamatta.

Luottoa ei kuitenkaan ole oikeus eräännyttää, jos maksun viivästyminen johtuu luotonsaajan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta luotonasaajasta riippumattomasta seikasta, paitsi milloin tämä viivästykseen kesto ja muut olosuhteet huomioon ottaen olisi luotonantajalle ilmeisen kohtuutonta. Luotonasajan on ilmoitettava sellaisesta suorituksesta luotonantajalle viivytyksestä.

7.2 Muu erityinen syy eräännyttämiseen

- Luotonasaja on oikeus eräännyttää luotto, korot ja maksut, jos - luotonasaja on antanut luotonantajalle harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat voineet vaikuttaa luotto myöntämiseen tai sen ehtoihin, - luotonasaja on syyllistynyt muuhun olleaiseseen sopimusrikkomukseen, tai - luotonasaja kuolee tai asetetaan konkurssiin.

7.3 Eräännyttämisen ajankohta

Luoton erääntyminen tulee voimaan neljän (4) viikon tai, jos luotonasajalle on aiemmin huomautettu luotto takaisinmaksun viivästyksestä tai muusta sopimusrikkomuksesta, kahden (2) viikon kuluuttua siitä, kun erääntymisilmoitus on lähetetty luotonasajalle. Eräännyttäminen raukeaa, jos luotonasaja tämän ajan puitteissa maksaa muohästyneen määrän tai korjaa muun mahdollisen sopimusrikkomuksen.

Jos luotonasaja kuolee tai asetetaan konkurssiin, velka erääntyy heti takaisinmaksettavaksi.

8. MAKSUN LAIMINLYÖNNIN SEURAUKSET

Jos luotonasaja laiminlyö luottosopimuksen maksusten maksun suorittamisen osittain tai kokonaan, luotonantajalla on oikeus muun muassa perää viivästyskorkoa, eräännyttää luotto, ryhtyä perimistöimeinpiteisiin ja ilmoittaa maksuveloitteiden laiminlyönti luottotietorekisteriin. Luotonasaja vastaa luoton perinnästä aiheutuvista kustannuksista.

9. LUOTTOTIETOREKISTERI

Luotonantajalla on oikeus ilmoittaa luottoon liittyvä maksun laiminlyönti luottotietorekisteriin jos

- maksu on viivästytyn yli 60 päivää maksukehityksessä mainitusta alkuperäisestä eräpäivästä ja

- samalla on kulunut vähintään 21 päivää siitä, kun luotonasajalle on lähetetty maksukehoitus, jossa on huomautettu mahdollisuudesta rekisteroidä maksuhäiriö luottotietorekisteriin.

10. LUOTONSAAJAN TIEDONANTOVELVOLLISUUS

Yhteystietojen muokista (esimerkiksi nimi, osoite ja puhelinnumero) on luotonsaajan ilmoitettava välittömästi luotonantajalle.

Mikäli luotonasaja laiminlyö yhteystietojen muutoksesta ilmoittamisen ja tämä tieto on välttämätön luotonantajan luotto hoidon kannalta, luotonantajalla on oikeus hankkia luotonasajan muuttuneet yhteystiedot sekä veloittaa tästä maksu kohdan 4 mukaisesti. Luotonsaajan on annettava luotonantajalle pyynnöstä taloudellista asemaansa koskevia ja muita luottosuhteeseen vaikuttavia tietoja, jotka ovat luotonantajalle luottosuhteen kannalta tarpeellisia.

11. ILMOTUKSET, SÄHKÖINEN KOMMUNIKOINTI YMM.

Luotonsaajan on välittömästi ilmoitettava Nordaxille nimen-, osoiteen-, matkapuhelinnumeron-/puhelinnumeron-, sähköpostin- sekä muun yhteistiedon muutoksesta tai muusta Nordaxille merkityksellisten tietojen muutoksesta.

Nordaxilla on oikeus kommunikoida luotonsaajan kanssa suullisesti sekä kirjallisesti kirjeitse ja sähköisen median kautta sähköpostin, internetin, faksin, sovelluksien sekä tekstiviestin välityksellä. Luotonasaja on tietoinen ja hyväksyy että tietoa koskien lainhakemusta ja lainoja Nordaxilla kuten päätöksiä/vastauksia ja vahvistuksia, tietoa erääntyneestä maksusta, maksumuistutuksia, maksusuunnitelmia, tilioitteita ja korkomutoksia voidaan tulla lähettämään tekstiviestillä ja sähköpostilla Luotonsaajan ilmoittamaan matkapuhelinnumeron/ sähköpostiosoitteeseen. Luotonantajan lähettämän tätä luottoa koskevan ilmoituksen katsotaan saapuneen luotonasajalle viimeistään setsemäntenä (7) päivänä lähettämisen jälkeen, jos luotonantaja on lähettänyt sen luotonantajalle viimeksi ilmoitettuun osoitteeseen.

Luotonsaajan katsotaan saaneen telekopiona lähetetyn ilmoituksen viimeistään sitä päivää seuraavana arkipäivänä, jona telekopio on lähetetty Luotonsaajan Nordaxille ilmoittamaan numeron. Luotonsaajan katsotaan saaneen sähköpostilla lähetettyä ilmoitusta viimeistään siitä päivästä, jolloin lähteyksen jälkeen jos ilmoitus on lähetetty Luotonsaajan antamaan sähköpostiosoitteeseen. Jos ilmoituksen lähettämiseen on käytetty

Lähtettä, on ilmoituksen katsottava tulleen Luotonsaajan tietoisuuteen sitä hetkenä kun ilmoitus on toimitettu Luotonasajalle.

12. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA LUOVUTTAMINEN

Luotonsaajan hakessia luottoa Luotonasajalle annettiin tietoja siitä, miten luotonantaja käsittelee luottoosaajan henkilötietoja. Niin kauan kuin Nordax hallinnoi luottoa, Nordax toimii henkilötietojen rekisterinpitäjänä (yksin tai yhdessä muitten tahojen kanssa). Ajantasaiset tiedot siitä, miten Nordax käsittelee henkilötietoja tarjotessaan palveluitaan, ovat saatavilla osoitteessa: www.nordax.fi/dpi.

Luottohakemuksen käsittely yhtydessä tallennetaan muilla luotonantajilla vastaanotetui luotonhakijan avoimia luottoja koskevat tiedot, jotka välittyvät Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämän järjestelmän ("Järjestelmä") avulla. Tiedot kerätään Järjestelmän kautta ja niiden avulla käytetään luotonhakijan luottohakemus sekä tehdään luottoapäitä. Tietoja luotonhakijan luotoista voidaan luovuttaa muille luotonantajille Järjestelmän kautta luotonhakijan erillisellä suostumuksella.

13. SOPIMUKSEN SIIRTO

Luotonantajalla on oikeus kokonaan tai osittain siirtää tai pantata toiselle luotonantopimukselta johtuva saatava kuulematta luotonasajaa. Luotonasajalla ei ole oikeutta siirtää tai pantata luottosopimukselta johtuvia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan.

14. PERUUTTAMISOIKEUS

Luotonasajalla on oikeus peruuttaa luottosopimus ilmoittamalla siitä pysyväväällä tavalla (esim. postitse tai sähköpostin välityksellä) luotonantajalle neljäntoista (14) päivän kuluessa sopimuksen tekopäivästä, tai sen myöhemmän ajankohdan jälkeen kun luotonasaja on saanut pysyvällä tavalla ennakkotiedot ja sopimusedot. Velallisen on viivyttäväksi ja viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen tekemisestä palautettava sopimuksen perusteella saamansa varat korkeineen siitä ajalta, kun luotonasajalla on ollut luotto käytettävissään. Arvio maksettavan koron määrästä päivää kohden on ilmoitettu luottosopimuksessa. Ellei luotonasaja tämän ajan kuluessa palauta varoja korkeineen, peruuttaminen raukeaa.

15. OIKEUS MUUTOKSIIN

Luotonantajalla on oikeus muuttaa luoton sopimusehtoja ilmoittamalla muutoksista luotonasajalle kirjallisesti etukäteen silloin, kun muutos ei lisää luotonsaajan velvollisuuksia eikä vähennä hänen oikeuksiaan tai jos muutos johtuu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä. Luotonsaajan katsotaan hyväksyneen luotonantajan ehdottamat sopimusehtojen muutokset, jollei luotonasaja vastusta niitä muutosten ehdottettua voimaantulopäivään mennessä. Luotonasajalle ilmoitetaan muutoksesta vähintään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

16. LYHENNYSTALUKKO

Velallisella on oikeus milloin tahansa velka-ajan aikana saada velloituksesta pääoman, korkojen ja maksujen takaisinmaksua koskeva lyhennystalukko.

17. VALITUKSET YM.

Luotonsaajan ollessa tyytymätön luotonantajan antamaan tietoon tai luotonantajan suorittamaan palveluun voi tyytymättömyydestä ilmoittaa luotonantajalle suullisesti tai kirjallisesti. Ensi sijassa otetaan yhteyts luotonantajan asiakaspalveluun. Jollei luotonasaja ole tyytyväinen saatuu vastaukseen tai lähellä on muita valitksia, luotonasaja voi ottaa yhteyttä kirjallisesti luotonantajan valituskista vastaavaan henkilöön, PL 4620, 00002 Helsinki.

Jos luotonasajan mielestä valitus ei johda tyydyttävään luotonantajan tekemään oikeisuun, luotonasaja voi maksutta valittaa Kuluttajariitalautakuntaan, Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki, www.kuluttajaritai.fi, puhelin 010-086 330 tai Ruotsin Yliseisen Reklamaatiolautakuntaan (Allmänna Reklamationensnmden, Box 174, SE-101 23 Stockholm, Sverige), www.arn.se, puhelin +46(0)8-50886000. Jos sopimus on tehty verkkosivuston kautta voi lähettää eurooppalaisen verkkovälitteisen rianratkaisuforumin puoleen ridan ratkaisua varten, alla olevan linkin kautta, www.e.europa.eu/consumers/odr/. Luotonasaja voi myös käantää yleisen tuomioistuimen puoleen, jolloin suomalainen tuomioistuin on toimivaltaisen oikeuspaikka.

Jos luotonasaja haluaa keskustella asiasta riippumattoman tahon kanssa, hän voi saada neuvoja ja tietoa Vakuutus- ja Rahoitusneuvonnasta, www.fine.fi, puhelin (09)-6850 120 tai Ruotsin Kuluttajien Pankki- ja Finanssioimistosta, www.konsumentbankbyran.se, puhelin +46(0)200-22 58 00. Mahdolliset kiistat, jotka johtuvat tästä sopimuksesta, nämä yleiset ehdot mukaan luettuina, tiettyjä palveluja koskevista erityisistä sopimuskiista/ehdoista sekä tästä sopimuksesta johtuvista oikeusshuhteista, ratkaistaan Suomessa suomalaisessa tuomioistuimessa Suomen lakia soveltaen. Jätettäessä kiista tuomioistuimen ratkaistavaksi tulee kanne nostaa yleisessä alioikeudessa paikkakunnalla, jolla luotonantajalla on kotipaikka tai, luotonantajan näin toivoessa, Helsingin kärjäoikeudessa. Jollei luotonasajalla ole asuinpaikkaa Suomessa, kiistat käsitellään Helsingin kärjäoikeudessa.