

## USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET (UKK)

### Mikä on Credithouse?

Olemme vuonna 2022 perustettu suomalainen verkossa toimiva lainayhtiö, joka on rekisteröity Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin (Y-tunnus 3271515-8). Päätoimialamme on luotonanto, ja olemme erikoistuneet pienempiin lainoihin sekä toimimme ilman fyysistä konttoria. Nykyaikaisessa terminologiassa olemme ns. neolainantajia. Pyrimme aina rakentamaan ratkaisuja, joilla lainaaminen on sujuva prosessi alusta loppuun. Tiimillämme on kansainvälistä kokemusta *fintechistä* yli 15 vuoden ajalta. Puhumme mielellämme ratkaisuista korostamatta esteitä.

### Onko teillä asiakaspalvelua?

Kyllä on! Mutta on pidettävä mielessä, että meidän tavoitteena on toimia vain verkossa. Tämä on ainoa tapa, jolla voimme toimia tällä hyvin erityisellä, pienten lainojen toimialalla. Lainsäädäntö on lisäksi vuosien varrella asettanut uusia rajoituksia maksuille, joita voimme periä tarjoamistamme palveluista.

Tarjoamme kaksi viestintäkanavaa joiden avulla voit olla meihin yhteydessä, ja ne molemmat palvelevat eri tarkoitusta.

1. Jos haluat saada tietoa, apua tai opastusta ennen lainan hakemista, ota meihin yhteyttä puhelimitse. Voimme antaa kuitenkin vain yleistä tietoa puhelimitse. Voimme antaa tietoja myös meidän väliseen sopimukseen liittyen, mutta vain silloin, kun pystymme tunnistamaan sinut riittävällä varmuudella. Tämä voi tapahtua mm. käyttämällä asiakaspalvelun PIN-koodia, joka löytyy itsepalveluportaalistasi tai laskulta.
2. Jos olet entinen tai nykyinen asiakas, voit kirjautua itsepalveluportaaliimme ja avata sieltä tukipyynnön, kun kyseessä on sinun ja meidän väliseen sopimukseen liittyvä ongelma tai valitus.

Emme tarjoa asiakaspalvelua niihin asioihin, jotka voidaan hoitaa itsepalveluportaalin avulla. Koska toimimme täysin verkossa, pyrimme myös tarjoamaan sinulle sitä kautta kaikki tarvittavat työkalut, vaihtoehdot ja ratkaisut, jotta voit hallita lainasopimukseen liittyviä seikkoja (mm. vastaanottaa sopimukseesi liittyviä tietoja, hallita keskeisiä sopimukseen liittyvien palveluiden asetuksia, jne.).

Tässä on joitain toimintoja, joista voit tehdä itsepalveluportaaliissamme.

1. Voit tarkastella, hakea ja lähettää laskujasi sähköpostiisi tai pyytää niiden lähettämistä postitse (maksullinen palvelu).
2. Voit tarkastella kaikkia laskujen maksamiseen tarvittavia tietoja, mukaan lukien pankkitilitietomme, nimi, IBAN, summa ja viitenumero.
3. Voit maksaa laskut vaivattomasti esitäytetyillä tiedoilla.
4. Voit tarkastella kanssamme tekemiäsi sopimuksia.
5. Voit pidentää laskujesi eräpäivää.

### Miten kommunikaatio tapahtuu välillämme?

Julkaisemme kaikki palveluehtomme, hinnoittelumme, erikoiskampanjamme ja yleiset tiedot verkkosivuillamme. Kehotamme sinua pitämään niitä silmällä vähintään kerran kuukaudessa. Kun olemme hyväksyneet lainahakemuksesi, lähetämme sinulle tarvittavat asiakirjat sähköpostitse. Voit tarkistaa ne vielä kerran ja hyväksyä sopimuksen noudattamalla sähköpostissa olevia ohjeita. Tämä tarkoittaa, että sähköposti ja Oma käyttäjätili ovat ensisijainen valintamme viestintään kanssasi. Voimme myös käyttää puhelinnumeroasi ja osoitetietojasi pitääksemme sinuun yhteyttä ja välittääksemme sinulle tärkeitä tietoja. Sinun on pidettävä kaikki yhteystietosi aina ajan tasalla. Pyydämme sinua aika ajoin joko vahvistamaan tai päivittämään yhteystietosi. Jos et tee niin, meidän on hankittava tai vahvistettava yhteystietosi itse, ja josta veloitamme hinnastomme mukaisen maksun.

Kun toimitamme tärkeitä tietoja (ilmoituksia, laskuja jne.) antamiisi yhteystietoihin, ne katsotaan vastaanotetuiksi kyseisenä päivänä.

### Paljonko lainan hakeminen maksaa?

Maksumme lainahakemuksen käsittelystä on määritelty hinnastossa.

Toimintaamme säännellään lainsäädännössä ja meidän on noudatettava asiaankuuluvien lakien määräyksiä ja velvoitteita.

Tämä tarkoittaa, että meillä on velvollisuus tarkistaa tietyt tiedot ennen kuin laki sallii lainan myöntämisen. Tällaisia velvoitteita syntyy esimerkiksi kuluttajansuojalainsäädännöstä, rahanpesun torjunnasta, pakotteista sekä terrorismin rahoituksen vastaisesta lainsäädännöstä. Lisäksi on myös tiettyjä velvoitteita, jotka meidän on täytettävä liiketoimintakumppaneillemme, jotka mahdollistavat toiminnan, esimerkiksi pankeille. Tällaisiin toimenpiteisiin liittyy aina välittömiä ja välillisiä kustannuksia. Esimerkiksi välittömiä kustannuksia voivat olla maksuhäiriömerkintöjen tarkistaminen, asuinpaikkasi ja osoitteesi tarkastaminen väestörekisteritiedoista, puhelinnumeron rekisteröintitiedot (onko numerosi prepaid vai sopimusperusteinen, pakotteiden alaisten sekä PEP henkilöiden (poliittisesti vaikutusvaltaiset henkilöt) seulonta. Välillisiä kustannuksia ovat esimerkiksi teknologia-, työvoima-, rahoitus- ja toimistokulut.

Kun lyhytaikaiset lainat tulivat aikanaan markkinoille 2000-luvun alussa, kaikki markkinoilla toimivat tahot perivät lainahakemuksen käsittelystä maksun. Lainsäädäntö, joka säätelee, milloin ja miten voimme myöntää luottoja, on muuttunut kuitenkin huomattavasti sen jälkeen. Laissa asetetut velvoitteet ovat lisääntyneet, mutta toisaalta laki on merkittävästi rajoittanut maksuja, joita saamme periä sinulta. Jotta voimme olla toimia ja tarjota sinulle tällaisen luottovaihtoehdon, meidän on pystyttävä perimään lainahakemusten käsittelyyn liittyvät kustannukset.

**HUOM!** Emme kuitenkaan peri tätä maksua silloin, kun voimme myöntää sinulle lainan.

Muissa tapauksissa veloitamme sinulta hinnaston mukaisen hakemusmaksun ja lähetämme sinulle erillisen laskun tekemistäsi lainahakemuksista. Pyydämme sinua maksamaan sen 14 päivän kuluessa.

Korostamme sitä, että on tärkeää varata aikaa ja lukea kaikki ehdot ennen lainan hakemista ja edellytämme, että tutustut näihin ehtoihin ennen lainahakemuksen jatkamista. Kun lähetät meille lainahakemuksen, vakuutat ja vahvistat meille, että olet tehnyt niin. Jos tarvitset apua tai opastusta, ota yhteyttä asiakaspalveluumme puhelimitse - 06000 4425 (1,93€/min+pvm).

Perimme maksun lainahakemuksesta esimerkiksi kun:

- lähetät meille lainahakemuksen, jossa vahvistat, että sinulla ei ole maksuhäiriömerkintöjä, mutta kun käsittelemme lainahakemusta, huomaamme, että sinulla on merkintä, ja jonka johdosta valitettavasti emme voi myöntää sinulle lainaa, koska se ei olisi vastuullista toimintaa (meidän on toimittava vastuullisesti luotonannossa, sekä lain että kuluttajansuojaviranomaisten asettaman hyvän luotonantotavan perusteella);
- Hyväksymme lainahakemuksesi, mutta olet esittänyt vääriä tietoja, jotka voivat vaikuttaa oikeuksiimme ja/tai velvollisuuksiimme ja/tai et vahvista lainasopimusta sovituksessa ajassa (6 tuntia).

Edellä mainituissa, sekä monissa muissa tilanteissa näistä toimista aiheutuu kustannuksista, jotka meidän on kuitenkin katettava, jotta voimme ylipäättänsä toimia.

### **Onko teillä useita lainabrändejä?**

Kyllä, tarjoamme lainoja eri lainabrändeillä (tuotemerkeillä). Eri brändeillämme voi olla erilaisia luottotuotteita, sekä luotto- ja palveluehtoja,

### **Onko olemassa rajoitus, kuinka monta lainaa voin ottaa?**

Kyllä on. Emme kuitenkaan voi paljastaa mikä se on, koska tämä on olennainen osa luottopolitiikkaamme. Et kuitenkaan voi ottaa kuin korkeintaan yhden lainan yhdeltä lainabrändiltä yhden päivän aikana. Näin vältetään hetken mielijohteesta tehdyt perusteettomat ja haitalliset taloudelliset päätökset.

### **Kuinka turvallinen palvelunne on?**

Palvelumme on erittäin turvallinen, koska toimintaamme säännellään laissa ja valvotaan viranomaisten toimesta, jonka lisäksi olemme toteuttaneet useita turvatoimia asiakkaidemme henkilökohtaisten ja taloudellisten tietojen suojaamiseksi. Tähän sisältyy järjestelmiemme säännöllinen valvonta ja päivittäminen uusimpien turvallisuusstandardien mukaisiksi. Viranomais määräysten lisäksi olemme toteuttaneet useita turvatoimia IT-järjestelmissämme. Järjestelmämme ovat salattuja ja verkkoliikenne on (Secure Sockets Layer) yhteyksien kautta, mikä varmistaa, että kaikki palvelimiemme ja laitteesi välillä siirretyt tiedot on suojattu luvattomalta käytöltä tai kaappauksilta.

### **Mitkä ovat palvelunne ehdot ja hinnat?**

Palkkiomme ovat melko selkeät, kiinteä maksumme on 5 euroa, joka veloitetaan kerran ja peritään, kun teemme lainasopimuksen kanssasi. Sitä kutsutaan sopimuksen perustamismaksuksi / sopimusmaksuksi. Voit halutessasi pyytää meitä lähettämään sinulle laskun siitä, jossa on 14 päivän maksuaika kyseisen perustamismaksun maksamiseksi. Tämä maksu veloitetaan jokaisesta yksittäisestä lainasopimuksesta, joka on hyvä pitää mielessä, mikäli haluat ehkä hakea useita lainoja / lainoja eri lainabrändeiltämme.

Tämän lisäksi on nimelliskorko 19,90 % vuodessa lainasummalle ja sen maksuille. Maksuviivästystilanteessa käytämme samaa nimelliskorkoa kuin maksamattomaan velkaan ensimmäiset 180 päivää, jonka jälkeen sovellamme nykyistä viivästyskorkoa. Voit tarkistaa voimassa olevan viivästyskoron

täältä: [https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/viitekor\\_ko\\_fi](https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/viitekor_ko_fi)

ja lukea siitä lisää täältä:

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Viivästyskorko>

Sinun ei tarvitse käyttää hinnastossamme mainittuja lisäpalveluitamme. Mutta haluat käyttää niitä, suosittelemme että käytät vapaaehtoista premium-tiliä, hinta 14,90 € ensimmäiseltä kuukaudelta ja 0 € sen jälkeen.

Premium-tilin käyttäminen antaa sinulle enemmän joustavuutta lainasopimusten hallintaan ja antaa sinulle mahdollisuuden käyttää lisäpalveluitamme ilman lisämaksuja ja huolta yksittäisten tai erillisten maksujen suorittamisesta. Tämä auttaa sinua säästämään aikaa ja vaivaa ja antaa sinulle lisää mielenrauhaa. Kuten sanottu, se on kuitenkin vapaaehtoinen lisäpalvelu.

Tässä on vielä erimerkki luotosta:

Oletetaan, että haluat lainata 100 euroa 30 päivän ajaksi. Tämä tarkoittaisi, että eräpäivän saapuessa sinun on maksettava takaisin yhteensä 106,66 euroa - joka koostuu sinulle lainaamastamme pääomasta 100 euroa, sopimuksen perustamismaksusta 5 euroa ja korosta 1,66 euroa. Kaiken kaikkiaan se on varsin hyvä sopimus. Muista kuitenkin, että erityisesti pienet lainat on tarkoitettu auttamaan lyhytaikaisissa taloudellisissa tarpeissa ja ne voivat olla kalliimpia.

Tässä esimerkissä vuotuiset kokonaiskustannukset olisivat 24,90 euroa 100 euron pääoman lisäksi. Tämä tarkoittaa, että todellinen vuosikorko on 24,90%. Siksi pyydämme sinua tutustumaan huolellisesti kaikkiin taloudellisen velvoitteen sisältäviin näkökohtiin. Löydät kaikki tiedot ehdot ja asiakirjat-sivuiltamme.

### **Miksi minun on valtuutettava teidät hakemaan tiliotteeni?**

Säänneltynä yrityksenä meillä on lakisääteinen velvollisuus noudattaa vastuullisia luotonantokäytäntöjä. Tarvitsemme tiliotteesi vahvistaaksemme taloudellisen tilanteesi ja kykyä maksaa laina takaisin. Ilman sitä emme voi tehdä luottopäätöstä. Käytämme näitä tietoja vain lainahakemuksen käsittelyvaiheessa. Käytämme tähän tunnetun, luotettavan, lisensoidun ja säännellyn palveluntarjoajan apua.

### **Mitkä ovat aukioloaikanne?**

Otamme lainahakemuksia vastaan 24/7! Mikä tahansa päivä, milloin tahansa! Henkilökuntamme toimii maanantaista torstaihin klo 10.00-15.00, ja tämä on aika, jolloin tarkistamme hakemuksia ja käsittelemme maksuja, jos ne hyväksytään. Huomaa, että testaamme ratkaisua, jossa premium-asiakkaidemme palvelemiseen keskittynyt päivystävä maksuasiantuntijamme on käytettävissä ja tarkistaa sekä vahvistamaan maksuja klo 7.00-23.00. Mikäli kysyntää on riittävästi, säilytämme tämän lisäpalvelun.

### **Mikä on pienlaina ja millaisia lainoja tarjoatte?**

Pienet lainat ovat tyypillisesti vakuudettomia, mikä tarkoittaa, että ne eivät vaadi vakuuksia tai takaajaa. Pienlainojen käyttötarkoitus voi vaihdella suuresti riippuen lainanhakijan tarpeista ja taloudellisesta tilanteesta. Jotkut lainantottajat voivat käyttää pieniä lainoja yllättävien kulujen kattamiseen tai toimeentuloon seuraavaan palkkaansa asti, kun taas toiset voivat käyttää niitä tietyn oston, matkan tai sijoituksen rahoittamiseen.

Tarjoamme 30-400 euron pienlainoja 30-90 päivän maksuajalla. Osa lainoistamme maksetaan takaisin yhdellä maksulla, mutta osa mahdollistaa myös useamman maksuerän. Jos esimerkiksi valitset 90 päivän maksuehdon, voit maksaa sen kolmessa erässä, kerran kuukaudessa. Kaiken kaikkiaan pienlainat voivat olla hyödyllinen työkalu lyhytaikaisten taloudellisten tarpeiden ja hätätilanteiden hallintaan, mutta on tärkeää, että harkitset huolellisesti lainan kustannuksia ja ehtoja ennen hakemuksen jatkamista.

## **Mikä on todellinen vuosikorko?**

Todellinen vuosikorko on luoton kokonaiskustannus ilmaistuna vuosikorkona lainasummasta. Se sisältää koron lisäksi kaikki lainaan liittyvät maksut ja kulut.

Todellinen vuosikorko on tärkeä huomioitava tekijä lainaa otettaessa Suomesta. Tämä johtuu siitä, että se antaa lainanottajille selkeän ja avoimen käsityksen lainan kokonaiskustannuksista, mukaan lukien kaikki lainaan liittyvät maksut ja kulut koron lisäksi. Lain mukaan lainantajat ovat Suomessa velvollisia ilmoittamaan todellisen vuosikoron mainostaessaan ja tarjotessaan lainoja. Näin varmistetaan, että lainanottajat voivat tehdä selkeitä päätöksiä siitä, mikä lainatarjous sopii parhaiten heidän taloudelliseen tilanteeseensa.

## **Kuinka nopeasti saan päätöksen?**

Tarkistamme hakemuksesi ja jos se hyväksytään, suoritamme maksun työaikojen puitteissa. Premium-asiakkailta on mahdollisuus saada maksuja myös työaikojen ulkopuolella (joka päivä klo 7-23).

## **Miten voin hakea lainaa?**

Uusien asiakkaiden on aina haettava verkkosivujemme kautta. Ensimmäiset hakemukset vievät yleensä hieman kauemmin, koska tarvitsemme erilaisia lakisäätteisiä tietoja sinusta. Vanhat asiakkaat joilla on jo tili meillä, voivat myös käyttää tekstiviestiä lainan hakemiseen. Ja voit hakea lainaa missä tahansa ja milloin tahansa! Käsittelemme hakemuksia työaikojen puitteissa.

Kun haet lainaa tekstiviestillä, voit valita lainasumman ja laina-ajan ja loput tietosi ja mieltymyksesi (esimerkiksi lisäpalvelut) valitaan automaattisesti profiilisi ja profiilimieltymystesi perusteella.

## **Perittekö maksun paperilaskusta, joka lähetetään osoitteeseeni?**

Kyllä, ks. Hinnasto. Koska toimimme täysin verkossa, tarkoittaa se sitä että yhteydenpito välillämme tapahtuu verkkokanavien kautta. Yleisimmin käytämme sähköpostia, ja esim. lainaa ei ole mahdollista hakea ilman sitä, sillä ennen kuin siirrämme lainasumman sinulle, sinun on vahvistettava ja hyväksyttävä sopimusehdot sähköpostiin lähetetyn linkin kautta.

Vaikka useimmat ymmärtävät, että puhelut ja viestit ovat meille kustannuksia, on yleinen väärinkäsitys, että sähköpostien lähettäminen on aina ilmaista. Maksamme mm. jokaisesta sinulle lähetetystä sähköpostista, joka sisältää laskun, muistutuksen tai ilmoituksen, ja jotka arkistoimme ja jotka meidän on säilytettävä lain mukaan 5 vuoden ajan.

## **Veloitettako maksuja pankkitunnusten käytöstä tai PIN-koodin vaihdosta, jne.?**

Tunnistauminen pankkitunnuksilla ja PIN-koodin asettaminen ovat maksuttomia ensimmäisellä kerralla, riippumatta siitä, haetko lainaa vai suoritatko vain rekisteröitymisen. Tunnistauminen pankkitunnuksilla ja PIN-koodia voidaan käyttää turvalliseen digitaaliseen asiointiin. Jos haluat kirjautua itsepalveluun, kehotamme sinua käyttämään PIN-koodiasi, jonka olet määritellyt aikaisemmin. Jos olet unohtanut PIN-koodin, voit nollata sen tai kirjautua sisään pankkitunnuksilla (maksullinen lisäpalvelu, ks. Hinnasto).

Jotta voimme tarjota tätä palvelua Suomen markkinoilla nyt ja jatkossa, meidän on kyettävä kattamaan toiminnasta aiheutuvat kulut. Kun pankkitunnistautumista käytetään tai PIN-koodi lähetetään uudelleen, siitä aiheutuu meille kustannuksia ja siksi meidän on siirrettävä nämä maksut asiakkaillemme.

Hyväksytyjen lainojen kohdalla tehtyjen pankkitunnusten käytöstä ja ensimmäistä PIN-koodin luonnista emme veloita mitään, mutta tämän jälkeisistä toimista veloitamme hinnaston mukaisen maksun (ks. Hinnasto).

Suomalaisilla pankeilla on sama käytäntö, kun olet unohtanut esim. PIN-koodisi. Vastaavasti jos unohtat tai kadotat avaimet, niiden korvaaminen maksaa aina, olipa kyse ajasta, rahasta tai vain vaivasta.

## **Kuinka nopeasti laina maksetaan tililleni?**

Maksuasiantuntijamme käsittelee pyyntösi työaikojensa puitteissa. Maksut käsitellään SEPA-maksuna, jonka saapuminen pankkiisi voi kestää 1-2 arkipäivää. Premium-asiakkailla on mahdollisuus saada maksuja myös työaikojen ulkopuolella (joka päivä klo 7-23). Emme tue maksuja SEPA-verkoston ulkopuolella (esim. SWIFT-maksut IBAN-numeroon).

### **Voinko maksaa laskuni ennen eräpäivää?**

Kyllä voit.

### **Miksi minun on lähetettävä teille asiakirjoja tai selitettävä, mistä lainan tai siihen liittyvien palvelujen maksamiseen käyttämäni varat ovat peräisin?**

Tämä liittyy lakisääteisiin velvoitteisiin, joita meidän on noudatettava. Sen lisäksi, että tällainen velvoite on asetettu meille laissa, olemme myös sitoutuneet erilaisiin velvoitteisiin rahoituskumppaneidemme, esimerkiksi pankkien kanssa, joita ilman emme voi tarjota palvelujamme. Tämä tarkoittaa, että meidän on täytettävä riittävät sanktioseulontamenettelyt (asiakkaiden tunteminen, rahanpesua koskevat säädökset, jne.). Meidän on selvitettävä muutamia asioita, esimerkiksi mikä on lainan hankinnan tarkoitus (esimerkiksi odottamattomat kulut, matkat, asumiskustannukset jne.), oletko poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö, koskevatko pakotteet sinua ja mistä varat lainan takaisinmaksuun tulevat. Meillä on oikeus kieltäytyä maksamasta ja palauttaa maksu, jos se aiheuttaa meille minkäänlaista riskiä tässä yhteydessä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että meillä on oikeus hylätä lainahakemuksesi. Lain mukaan emme saa paljastaa syitä.

### **Mikä on luottopolitiikkamme? Miksi hakemukseni hylättiin? Miksi hakemukseni hyväksyttiin pienemmälle summalle kuin mitä pyysin?**

Mikäli täytät seuraavat kriteerit, ovat potentiaalinen luotonosaaja: olet Suomen kansalainen tai Suomessa vakituisesti asuva, 18-70-vuotias ilman maksuhäiriömerkintöjä ja antamasi tiedot itsestäsi ja taloudellisesta tilanteestasi ovat oikeita ja täsmällisiä ja olet toiminut vastuullisesti ja täsmällisesti aiempien ja nykyisten taloudellisten velvoitteitasi kohdalla. Lainahakemuksesi tulee täyttää ehdoissamme asetetut vaatimukset kokonaisuudessaan. Voimme hylätä lainahakemuksesi luottopolitiikkamme ja sisäisen riskiarviomme perusteella.

Luottopolitiikka on olennainen osa liiketoimintaamme, emmekä voi julkistaa sitä kokonaan. Kun päätämme, hyväksymmekö lainahakemuksen, hyväksymmekö pienemmän summan vai hylkäämmekö sen, otamme huomioon useita seikkoja. Tämä johtaa siihen mitä yleensä kutsutaan pisteytykseksi, ts. pistearvon antaminen jokaiselle merkitykselliselle tiedolle ja joille annetaan riittävä painoarvo riskinottohalukkuutemme mukaisesti. Perusohjeemme on esitetty ehdoissamme ja verkkosivustomme yleisissä osissa, kuten ikä, asuinpaikka, pankkitili, maksuhäiriökäytäntö sekä vähimmäis- ja enimmäislainasummapolitiikka eri ikäryhmille ja tavalliselle ostajatasolle. Emme voi taata, että sinun lainahakemuksesi hyväksytään, ennen kuin nämä seikat on tarkistettu. Pidä tämä ja lainanhakuprosessiin liittyvät kustannukset mielessä, kun haet lainaa.

Päätöksentekomekanismissamme on puoliautomaattinen. Jos päätöksemme ei mielestäsi ole riittävä, voit pyytää että tarkistamme hakemuksesi manuaalisesti tekemällä tällaisen pyynnön itsepalveluportaalin kautta. Emme voi paljastaa hyväksynnän tai epäämisen yksityiskohtia. Jos emme voi myöntää lainaa on sinulle juuri tällä kertaa, toivomme että voimme tehdä sen tulevaisuudessa. Jotta voimme tarjota tätä palvelua ja toimia myös jatkossa, meillä on oltava maksukykyinen asiakaskunta. Sisäinen käytäntömme sanelee kuitenkin sen, että tarkistamme, analysoimme ja tarvittaessa mukautamme luottopolitiikkaamme kaksi kertaa vuodessa viimeksi kerättyjen tietojen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että riskinottohalukkuutemme voi kasvaa tai laskea ajan myötä. Voit olla varma, että teemme parhaamme luottotarpeidesi täyttämiseksi. Voit tehdä uuden lainahakemuksen, kun 6 kuukautta on kulunut kielteisestä päätöksestä.

### **Miten voin peruuttaa lainasopimuksen?**

Voit peruuttaa lainasopimuksen 14 päivän kuluessa siitä, kun olet saanut lainasopimuksen ja asiaankuuluvat luottotiedot. Peruuttamishakemus on lähetettävä kirjallisesti osoitteeseen

Credithouse Oy  
PL 134  
00251 Helsinki

tai itsepalveluportaalin kautta. Hakemuksessa on oltava: nimi, henkilötunnus, lainan määrä, nostotiedot, allekirjoituksesi,

päivämäärä ja paikka.

Mikäli Lainasopimukseen on liitetty muita palveluja, peruuntuvat myös muut palvelut peruutusilmoituksen perusteella.

Peruutusoikeutta ei ole, kun Lainasopimukseen tehdään muutoksia Lainanottajan pyynnöstä.

Lainanottajan on palautettava Lainasopimuksen perusteella saamansa varat korkoineen viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen lähettämisestä. Takaisin maksettava määrä on tarkistettava asiakaspalvelusta koron laskemista varten. Korke määräytyy luoton todellisen vuosikoron mukaisesti koko siltä ajalta, jonka laina on ollut Lainanottajan käytettävissä. Jos Lainasopimuksen perusteella saatuja varoja ei ole palautettu 30 päivän kuluessa, peruutus raukeaa ja Lainasopimus jatkuu tällöin entisin ehdoin.

### **Voinko pidentää laskuni eräpäivää?**

Voit pidentää lainasi tai muun palvelulaskusi eräpäivää verkkopalvelumme kautta. Tarkemmat tiedot käyvät ilmi hinnastostamme (pidennyksen määrä ja siitä perittävät maksut). Yleensä pidennys on 14 päivää, josta veloitetaan 5 euron maksu. Meillä on mahdollisuus myöntää eräpäivän pidennyksiä harkintamme mukaan enintään 4 kertaa lainasopimusta kohti vuodessa. Voit maksaa eräpäivän pidennysmaksun välittömästi itsepalveluportaalissa tai pyytää meitä lähettämään sinulle erillisen laskun, jossa on 14 päivän maksuehto.

### **Myönnättekö lainaa henkilölle, jolla on maksuhäiriöitä?**

Me emme myönnä lainaa tällaisille henkilöille. Meitä sitovat vastuullisen luotonannon periaatteet, jotka on määritelty lailla ja viranomaisten ohjeistuksen perusteella. Mikäli sinulla on maksuhäiriöitä, suosittelemme että haet tarvittaessa apua tai ohjausta asiaankuuluvilta organisaatioilta tai viranomaisilta, jotka voivat auttaa sinua. Katso alla olevat linkit:

<https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index.html>

<https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoauulosotosta/tietoavelalliselle/apuavelkaongelmiin.html>

<https://www.takuusaatio.fi>

Voit saada maksuhäiriömerkintäsi poistetuksi kuukauden kuluttua maksun suorittamisesta. Katso tarkemmin:

<https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/luottotiedot>

<https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/artikkelit/20220513081500>

<https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/artikkelit/20221208152700>

### **Ilmoitatko maksuhäiriöistä?**

Kyllä ilmoitamme, ja olemme ilmoittaneet sinulle tästä lainasopimuksessa. Ilmoitamme maksuhäiriöiksi kaikki velat, jotka ovat erääntyneet yli 60 päivää. Tämä tieto sisältyy myös ensimmäiseen muistutukseen. Voimme muistuttaa sinua tästä useammin kuin kerran, mutta 3 viikon määräaika ennen merkinnän ilmoittamisesta rekisteriin alkaa kulua ensimmäisestä muistutuksesta. Voimme käyttää mitä tahansa meille antamiasi yhteystietoja, ja siksi on erittäin tärkeää, että pidät tietosi ajan tasalla. Yleensä lähetämme tämän ilmoituksen useiden viestintäkanavien kautta. Kun haet eräpäivän siirtoa, 60 päivää lasketaan pidennetyistä (uudesta) eräpäivästä, eli voit siirtää maksuhäiriöilmoitusta tätä kautta.

### **Mitä tapahtuu, jos en maksa ajoissa?**

Tämä on erittäin valitettava tilanne, ja kehotammekin sinua ystävällisesti ottamaan meihin yhteyttä viivytyksettä tällaisessa tilanteessa. Sinun on pidettävä yhteystietosi aina ajan tasalla, jotta voimme olla sinuun yhteydessä. Eräpäivän jälkeen ryhdymme perimään avoimena olevia saataviamme. Velan perintätapa voi vaihdella asiakkaittain ja tilanteista toiseen, mutta yleensä eräpäivän jälkeen sinulle lähetetään ensimmäinen muistutus, joka antaa sinulle 14 päivää lisäaikaa maksun suorittamiseen. Maksumuistutuksesta perimme 5 euron maksun asiaankuuluvien kulujen kattamiseksi. Muistutus sisältää mm. keskeisiä tietoja siitä, mitä seuraa maksun laiminlyönnistä.

Tarvittaessa lähetetään toinen muistutus, joka toistaa prosessin. Joissakin tapauksissa voimme edetä suoraan oikeudelliseen perintään, mutta yleensä vasta sen jälkeen, kun muistutus ei ole tuottanut tarvittavaa tulosta, jolloin voimme harkintamme mukaan siirtää velan perimisen perintäyhtiölle. Kun velka on lähetetty perintäyhtiölle, sinun on oltava yhteydessä heihin kaikissa asiaan liittyvissä seikoissa (maksu, yms.).

### **Mitä minun on tehtävä, kun minulla on vaikeuksia maksaa lainaa takaisin.**

Lainamaksujen laiminlyönti voi johtaa lisämaksuihin, maksuhäiriömerkintöihin sekä oikeustoimiin. Jos et pysty maksamaan lainaasi, ota meihin yhteyttä mahdollisimman pian keskustellaksesi vaihtoehtoistasi ja välttääksesi lisämaksut tai oikeudelliset seuraukset. Kun otat yhteyttä, kerro tilanteesi ja ole rehellinen taloudellisista vaikeuksistasi. Yritämme auttaa sinua siinä määrin kuin pystymme.

### **Mistä voin tarkistaa, onko minulla maksamattomia laskuja?**

Voit tarkistaa maksamattomat laskusi itsepalveluportaalisamme. Voit tarkastella, ladata, lähettää ja maksaa laskuja itsepalveluportaalisamme.

### **Pitääkö minun käyttää viitettä, kun maksan laskun? Mitä tapahtuu, jos en tee niin? Mitä tapahtuu, jos käytän väärää viitettä?**

Sinun on ehdottomasti käytettävä laskussa mainittua viitettä! Jos et käytä, meidän on aloitettava maksun etsiminen manuaalisesti. Tämä on kiusallista molemmille osapuolille, häiritsee normaalia työnkulkuamme ja vaatii manuaalista työtä. Jos saat ilmoituksen tai muistutuksen, joka ilmoittaa puuttuvasta maksusta, mutta olet kuitenkin suorittanut kyseisen maksun, sinun on lähetettävä meille maksuvahvistuskuitti itsepalveluportaalin kautta. Tämän jälkeen vahvistamme ja linkitämme maksun laskuusi. Ota siis yhteyttä meihin, muuten emme ehkä pysty paikantamaan maksua, mikä voi aiheuttaa lisäkustannuksia tai johtaa maksuhäiriömerkintään. Jos käytät yleistä asiakasviitenumeroasi maksaessasi laskua, muista, että maksut kohdistetaan ensin vanhimpiin erääntyneisiin laskuihin.

Hyväksymme tuhansia maksuja joka kuukausi ja ainoa tapa yhdistää maksusi sinun laskuun on käyttää oikeaa viitenumeroa maksu yhteydessä. Jos et voi käyttää sitä viitekentässä jostain syystä, käytä sitä tekstikentässä. Jotta molemmat osapuolet voivat täyttää veloitteensa sovitulla ehdoilla, sinun on oltava tarkkaavainen maksua suoritettaessa. Jos haluat käyttää kätevää verkkomaksuvaihtoehtoamme esitäytetyillä tiedoilla, voit tehdä sen itsepalvelussa.

### **Miksi laskullasi ei ole suomalaista pankkitiliä?**

Pankkikumppanimme on Liettua ja IBAN-tilinumeroimme on heidän myöntämä. Tilimme on normaali EU-pankkitili ja maksusi saapuvat meille samalla tavalla kuin maksut suomalaisten pankkien kautta.

Jotkut suomalaiset pankit vaativat sinua käyttämään maksua suorittaessasi kansainvälistä maksua (maksut ulkomaille, tms.), mutta useimmat hyväksyvät lähtevän maksun kotimaan maksujen kautta. Halutessasi voit käyttää myös kätevää verkkomaksutoimintoamme itsepalveluportaalisissa, joka tarjoaa maksun suomalaiselle pankkitilille.

Jotta voimme tarjota palvelumme Suomen markkinoilla, ja vallitsevissa olosuhteissa, meidän on jatkuvasti etsittävä meille parhaita pankkivaihtoehtoja, ja tällä hetkellä se on nykyinen pankkimme.

### **Onko maksuni saapunut teille?**

Maksun kirjautuminen voi kestää 2 arkipäivää. Jos olet käyttänyt laskussa mainittuja maksutietoja, niin tällöin maksusi kirjautuu varmasti oikein. Voit myös pyytää meitä ilmoittamaan maksun kirjautumisesta sinulle erikseen (maksullinen lisäpalvelu, ks. hinnasto). Huomaa, että jos saat muistutuksen tai ilmoituksen maksamattomasta laskusta, mutta olet maksanut sen, niin kehotamme sinua olemaan yhteydessä meihin itsepalveluportaalin kautta. Tässä yhteydessä sinun on liitettävä mukaan maksukuitti. Jos meidän on etsittävä ja yhdistettävä maksusi manuaalisesti tiettyyn laskuun, siitä veloitetaan hinnaston mukainen maksu (ks. Hinnasto).

### **Mikä on laskusaldoni tällä hetkellä?**

Voit tarkistaa laskusi saldon ja asiakassaldosi itsepalveluportaalin kautta tai lähettämällä tekstiviestin SALDO numeroon 12123.

## Olen maksanut laskuni tänään, milloin voin hakea uutta?

Pääsääntöisesti päivitämme maksutiedot kerran päivässä, noin klo 10. Jos olet suorittanut maksun viikonloppuna tai yleisenä vapaapäivänä, saamme maksutiedot sitä seuraavana, toisena arkipäivänä noin klo 10. Kun olemme saaneet sinulta maksun oikeilla tiedoilla (viitenumero), lähetämme premium-asiakkaillemme ilmoituksen tästä. Voit tarkistaa laskujesi tilan myös itsepalveluportaalissa.

## Miten voin päivittää yhteystietoni?

Voit päivittää henkilötietojasi itsepalveluportaalin kautta. Jos sinun on päivitettävä tilinumerosi, puhelinnumerosi tai sähköpostiosoitteesi, saatat joutua tunnistautumaan verkkopankin kautta.

## Miten voin asettaa markkinointikiellon?

Jos olet asiakkaamme, voit pyytää tätä itsepalveluportaalissamme avaamalla kyseisen aiheen tukipyynnön. Jos et ole, lähetä tekstiviesti KIELTO numeroon 12123

## Miten voin pyytää lainakieltoa?

Jos olet asiakkaamme, voit pyytää tätä itsepalveluportaalissamme avaamalla kyseisen aiheen tukipyynnön. Jos et ole, lähetä meille allekirjoitettu pyyntö kopiolla henkilöllisyystodistuksesta postiosoitteeseemme

Credithouse Oy  
PL 134  
00251 Helsinki

## Entä jos haluan tehdä valituksen?

Hyvän palvelun tarjoaminen, tapahtuipa se ennen sopimuksen solmimista, sen aikana tai sen jälkeen, on meille ratkaisevan tärkeää, mutta joskus asiat voivat mennä pieleen ja olemme pahoillamme tästä. Näissä tapauksissa suhtaudumme kaikkiin valituksiin vakavasti ja teemme parhaamme päästäksemme molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun ja korjataksemme asian. Tutustu #complaint käsittelykäytäntöömme.

Näin teet valituksen:

1. Avaa tukipyyntö itsepalveluportaalissa, ja kerro

- Mitä tapahtui
- Koska ongelma tms. seikka tuli esille
- Näkemyksesi siitä miten asia tulisi korjata.

Pyrimme selvittämään asian ja vastaamaan sinulle 3 työpäivän kuluessa. Jos tarvitsemme sinulta lisätietoja tai enemmän aikaa asian tutkimiseen, otamme sinuun yhteyttä mahdollisimman pian. Lähetämme sinulle vastaanottovahvistuksen, kun olemme vastaanottaneet valituksesi.

## Entä jos en ole tyytyväinen valitukseni tulokseen?

Sinulla on mahdollisuus siirtää valituksesi asiakaspalvelun esimiehelle, joka voi joko;

- hyväksyä valituksen ja tarjota tarvittaessa hyvitystä; tai
- tarjota hyvitystä hyväksymättä valitusta; tai
- hylätä kantelun ja perustella sen, ja ilmoittaa sinulle, että jos olet tyytymätön vastaukseemme, voit lähettää valituksesi kuluttajansuojaviranomaiselle tai toimintaamme valvovalle viranomaisellemme.

Asiakaspalvelun esimies lähettää sinulle 24 tunnin kuluessa tai seuraavana arkipäivänä vahvistuksen viestisi vastaanottamisesta ja antaa sinulle tietoja siitä milloin voit odottaa vastausta. Valituksen tutkiminen voi kestää jopa 15 päivää. Tarvittaessa voimme pidentää tätä aikaa, mutta ilmoitamme teille siitä ja annamme samalla lyhyen päivityksen



asiasta.

*/Laadittu 01.10.2023/*

*/Versio CRH.UKK.030925.0.WEB.NEOLAINA/Päivitetty 25.9.2023/*

*/\_\_\_\_\_/*

LUONNOS