

Tyto informace poskytuje společnost Multitude Bank p.l.c. (dále jen „Věřitel“) spotřebitelům (dále jen „Klient“) v souladu se zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů, před uzavřením Smlouvy o spotřebitelském úvěru (dále jen „Smlouva“).

1. Informace o Věřiteli / zprostředkovateli Úvěru

Věřitel	Multitude Bank p.l.c. Reg. č.: C 56251
Adresa	ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta
Telefon	+356 2092 7700 (Malta), +420 228 880 849 (CZ)
E-mailová adresa	info@ferratumbank.cz
Fax	+356 2092 7710
Adresy internetových stránek	www.ferratum.cz
Zprostředkovatel Úvěru	[jméno zprostředkovatele] [registrační číslo zprostředkovatele]
Adresa	[adresa zprostředkovatele]

2. Popis základních charakteristik spotřebitelského úvěru

Druh spotřebitelského úvěru	Spotřebitelský revolvingový úvěr.
Celková výše spotřebitelského úvěru <i>Znamená strop Úvěrového limitu nebo celkovou částku poskytnutou na základě Úvěrové smlouvy.</i>	20 000 Kč
Podmínky čerpání <i>To znamená, jakým způsobem a kdy obdržíte peníze.</i>	Po uzavření Smlouvy můžete odesílat jednotlivé žádosti o Úvěr, které musí Věřitel výslovně schválit, abyste Úvěr získali. Žádosti o Úvěr můžete podávat na libovolnou částku až do výše poskytnutého Úvěrového limitu. Věřitel může dle svého volného uvážení rozhodnout, zda na základě podané žádosti o Úvěr poskytne Úvěr nebo ne, a zda jej poskytne v plné nebo jen částečné výši. Rozhodnutí Věřitele o schválení žádosti o Úvěr vám bude oznámeno e-mailem nebo prostřednictvím SMS. Výplata se provádí bankovním převodem na účet vedený na vaše jméno nebo jinými prostředky do dvou (2) pracovních dnů od schválení žádosti o Úvěr společností Ferratum. Žádosti o Úvěr lze podávat prostřednictvím žádosti na webových stránkách. Jakmile je Smlouva uzavřena, Klient může také požádat o čerpání telefonicky.
Doba trvání spotřebitelského úvěru	Na dobu neurčitou.
Splátky a případně způsob rozdělení splátek.	Bude třeba uhradit: Minimální splátku, kterou tvoří (a) 13.41 % z nesplaceného Úvěru spolu s úrokem z Úvěru a poplatkem za výběr, nebo (b) 500 Kč, podle toho, která z těchto částek je vyšší. Pokud je celková částka nesplaceného Úvěru spolu se splatným úrokem a poplatkem za výběr nižší než 500 Kč, považuje se za celkovou minimální měsíční splátku nesplacený Úvěr spolu s úrokem.

Tyto informace poskytuje společnost Multitude Bank p.l.c. (dále jen „Věřitel“) spotřebitelům (dále jen „Klient“) v souladu se zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů, před uzavřením Smlouvy o spotřebitelském úvěru (dále jen „Smlouva“).

	Celkový počet splátek závisí na době trvání Úvěru a skutečně čerpané částce. Úroky a/nebo poplatky budou hrazeny následovně: (1) veškeré náklady na vymáhání dlužných částek; (2) úroky z prodlení; (3) nominální úrok, (4) Úvěr a (5) případné další dlužné částky.
Celková částka k úhradě To znamená částku půjčené jistiny, úroky a další náklady spojené s vaším Úvěrem.	35 919,48 Kč. Tento výpočet je založen na Úvěru ve výši 20 000 Kč a roční nominální úrokové sazbě ve výši 146,95 % což odpovídá úroku ve výši 15 919,48 Kč. - Úvěr je poskytován na období jednoho roku počínaje dnem prvního čerpání a poslední vámi provedená platba pokryje nesplacený zůstatek jistiny a úroků a případné další poplatky; - jistinu splácíte ve stejných měsíčních platbách počínaje jeden měsíc po dni prvního čerpání. Celková vratná částka se liší v závislosti na tom, kolik z Úvěrového limitu použijete a jak rychle Úvěr splácíte. Nominální úrok z poskytnuté částky Úvěru se platí průběžně. <i>[Žádná speciální nabídka týkající se výpůjční úrokové sazby se pro účely výpočtu celkové částky, kterou budete muset zaplatit, nebere v úvahu].</i>

3. Náklady na spotřebitelský úvěr

Výpůjční úroková sazba nebo různé výpůjční úrokové sazby, které se mohou vztahovat na smlouvu týkající se spotřebitelského úvěru.	Fixní. Denní úrok ve výši 0,4026 %.
Roční procentní sazba nákladů (RPSN) <i>Jedná se o celkové náklady na Úvěr vyjádřené jako roční procento celkové výše Úvěru.</i> <i>Účelem RPSN je pomoci vám porovnat různé nabídky.</i>	299,98 %. Tento výpočet je založen na Úvěru ve výši 20 000 Kč a roční nominální úrokové sazbě ve výši 146,95 % což odpovídá úroku ve výši 15 919,48 Kč v jednom roce na základě následujících předpokladů: - Úvěr je poskytován na období jednoho roku počínaje dnem prvního čerpání a poslední vámi provedená platba pokryje nesplacený zůstatek jistiny a úroků a případné další poplatky; - jistinu splácíte ve stejných měsíčních platbách počínaje jeden měsíc po dni prvního čerpání. <i>[Žádná speciální nabídka týkající se výpůjční úrokové sazby se pro účely výpočtu celkové částky, kterou budete muset zaplatit, nebere v úvahu].</i>
Je povinné získat Úvěr nebo jej získat za uvedených podmínek, uzavřít pojištění Úvěru nebo uzavřít smlouvu o další doplňkové službě? Nejsou-li náklady na tyto služby Věřiteli známy, nejsou zahrnuty v RPSN.	Ne.

Tyto informace poskytuje společnost Multitude Bank p.l.c. (dále jen „Věřitel“) spotřebitelům (dále jen „Klient“) v souladu se zákonem č.257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů, před uzavřením Smlouvy o spotřebitelském úvěru (dále jen „Smlouva“).

Související náklady
4. Další důležité právní aspekty

Právo na odstoupení od Smlouvy o spotřebitelském úvěru <i>Máte právo odstoupit od Úvěrové smlouvy, a to ve lhůtě 14 kalendářních dnů.</i>	Ano.
Předčasné splacení <i>Máte právo splatit spotřebitelský úvěr předčasně, a to kdykoli, zcela nebo zčásti.</i>	Máte právo splatit Úvěr předčasně, a to kdykoli, zcela nebo zčásti. V takovém případě se úrok vypočítá jako podíl doby, po kterou byl Úvěr skutečně využíván (tj. úrok naběhlý do data splacení).
Vyhledávání v databázi <i>Věřitel vás musí okamžitě a bezplatně vyrozumět o výsledku vyhledávání v databázi, pokud je na výsledku tohoto vyhledávání založeno zamítnutí žádosti o poskytnutí Úvěru. To neplatí, pokud je poskytnutí takové informace v rozporu s právními předpisy o ochraně osobních údajů nebo s veřejným pořádkem nebo veřejnou bezpečností.</i>	<u>Věřitel má právo se souhlasem Klienta nahlížet do:</u> i) jakékoli databáze umožňující posouzení bonity spotřebitele (mimo jiné včetně databází shromažďujících informace o platební morálce spotřebitelů).
Právo na návrh Smlouvy o spotřebitelském úvěru <i>Máte právo obdržet na požádání bezplatně kopii návrhu Smlouvy. To neplatí, pokud Věřitel v okamžiku žádosti není ochoten přistoupit k uzavření Smlouvy s vámi.</i>	Ano.
Doba, po kterou je Věřitel předsmmluvními informacemi vázán	Tyto informace jsou platné od xx.xx.2025 do 14 dnů po poskytnutí SECCI.

5. Dodatečné informace, které mají být poskytnuty v případě uvádění finančních služeb na trh na dálku

(a) o Věřiteli	
Zápis do rejstříku	Maltský obchodní rejstřík, registrační číslo: C56251.
Dozorový úřad	Maltský finanční úřad (Malta Financial Services Authority) Mdina Road, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, Malta, CBD 1010. (http://www.mfsa.com.mt/pages/contact.aspx).
(b) o Smlouvě o spotřebitelském úvěru	

Uplatnění práva na odstoupení od této Smlouvy	Toto právo je třeba uplatnit do 14 dnů od uzavření Smlouvy nebo ode dne, kdy na trvalém nosiči dat obdržíte povinně požadované informace. Klient je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu. Věřitele je třeba o tom informovat e-mailem nebo poštou. Oznámení musí obsahovat alespoň (a) jméno, (b) identifikační kód, (c) výslovné prohlášení vyjadřující záměr odstoupit od Smlouvy, (d) závazek splatit veškeré částky (jistinu úvěru a naběhlý úrok) dlužné Věřiteli bez zbytečného odkladu a nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po oznámení, a pokud je oznámení zasíláno písemně, (e) váš podpis a (f) datum a místo podpisu. Lhůta 14 dnů se považuje za dodržanou, je-li oznámení odesláno v této lhůtě. Všechny splatné částky je třeba uhradit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od data odeslání oznámení o odstoupení. Pokud splatné částky odpovídajícím způsobem nevyrovnáte, odstoupení přestává platit. Pokud práva na odstoupení nevyužijete, budete nadále vázáni podmínkami této Smlouvy. Pokud práva na odstoupení využijete, považuje se Smlouva za neuzavřenou.
Státní právo, podle něhož Věřitel postupuje před uzavřením Úvěrové smlouvy	Vztahuje se na vás maltské právo, jakož i případná povinná zákonná ochrana poskytovaná podle českých předpisů na ochranu spotřebitele.
Doložka o právu rozhodném pro Úvěrovou smlouvu a/nebo příslušném soudu	Smlouva a obchodní vztah mezi vámi a společností Ferratum se řídí maltským právem, ale na vás se bude vztahovat i jakákoli zákonná ochrana poskytovaná podle českých předpisů na ochranu spotřebitele. Proti společnosti Ferratum můžete zahájit soudní řízení v členském státě Evropské unie, kde máte bydliště, nebo na Maltě. Společnost Ferratum může proti vám zahájit soudní řízení v členském státě Evropské unie, kde máte bydliště. Obě Smluvní strany mohou podat protinávrh u soudu, u něhož se vyřizuje původní návrh. Toto ustanovení zůstává v platnosti i po zániku Smlouvy.
Používání jazyků	Informace a smluvní podmínky budou poskytnuty v českém a anglickém jazyce. V případě rozporu jazykových verzí má přednost verze česká. Pokud souhlasíte, máme v úmyslu s vámi po dobu trvání Smlouvy komunikovat v českém nebo českém a anglickém jazyce.
(c) o opravných prostředcích	
Existence mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy a přístup k němu.	V případě, že máte nějaké stížnosti, jste oprávněni je podat přímo Věřiteli pomocí kontaktních údajů uvedených v odstavci 1 výše nebo na jeho webových stránkách. Stížnost se podává písemně (včetně emailu) a musí obsahovat: a) jméno, příjmení, rodné číslo, adresu bydliště a kontaktní údaje; (b) datum podání stížnosti a (c) předmět konfliktu, váš nárok a jeho zdůvodnění. Přiložte kopie dokumentů potvrzujících transakci a další dokumenty odůvodňující stížnost (je-li to možné). Elektronicky podaná stížnost nevyžaduje podpis. Společnost Ferratum vám do dvou (2) pracovních dnů poskytne potvrzení o přijetí a do patnácti (15) pracovních dnů ode dne přijetí podání vám odpoví (buď e-mailem nebo poštou). V případě, že není možné na reklamaci v této lhůtě odpovědět, vás Věřitel o této skutečnosti neprodleně informuje, přičemž uvede přiměřenou lhůtu, která nesmí být delší než dalších patnáct (15) pracovních dnů, do

kterých bude odpověď poskytnuta, a uvede důvod prodlení. Do těchto lhůt se nezapočítává doba na opravu nebo doplnění vaší reklamace v případě, že je reklamace neúplná.

Máte také možnost podat písemnou stížnost přímo u Kanceláře arbitra pro finanční služby na adrese: The Office of the Arbiter for Financial Services, First Floor, Pjazza San Kalcidonju Floriana FRN 1530, Malta or www.financialarbiter.org.mt a/nebo českému finančnímu arbitrovi na adresu: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika nebo e-mailem na arbiter@finarbitr.cz.

V případě stížnosti podané u Kanceláře arbitra pro finanční služby budete muset uvést své osobní údaje, jméno věřitele, produkt nebo službu, na kterou si stěžujete, důvod/y stížnosti a způsob nápravy, kterou požadujete. Budete také požádáni o poskytnutí dopisu se stížností podané Věřiteli, přičemž Věřitel má na odpověď 15 pracovních dnů, odpověď předloženou Věřitelem, příslušnou dokumentaci týkající se produktu, na který si stěžujete, a další dokumentaci na podporu vaší stížnosti. Za proceduru budete muset zaplatit 25 EUR.

V případě českého finančního arbitra budete muset uvést své osobní údaje, jméno Věřitele, produkt nebo službu, na kterou si stěžujete, důvod/y stížnosti a nápravu, kterou požadujete. Budete muset přiložit důkazy o tom, že jste neúspěšně požadovali nápravu u Věřitele, příslušnou dokumentaci týkající se produktu, na který si stěžujete, a další dokumentaci na podporu vaší stížnosti. Řízení před FinArb je bezplatné. K vyřízení stížnosti můžete využít tutoriál pro podání stížnosti (dostupný na stránkách českého finančního arbitra). Stížnost/žádost o zahájení řízení můžete podat písemně poštou, elektronicky (e-mailem se zabezpečeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), osobně nebo ústně do protokolu v kanceláři českého finančního arbitra. Pro podání stížnosti u českého finančního arbitra nemusíte být právně zastoupeni.

Evropská komise také poskytuje platformu pro online řešení sporů (ODR), která usnadňuje přístup k alternativnímu řešení sporů (ADR). Platforma ODR umožňuje spotřebitelům podat stížnost prostřednictvím webové stránky, která stížnost předá správnému subjektu alternativního řešení sporů. Další informace o platformě ODR naleznete na adrese: <http://ec.europa.eu/odr>.

Kterýkoli z těchto subjektů vás může požádat, abyste nejprve zaslali své stížnosti Věřiteli, než budete věc řešit s nimi.

.

1. Information about the creditor / credit intermediary

Creditor	Multitude Bank p.l.c.Reg. No.: C 56251
Address	ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta
Telephone number	+356 2092 7700 (Malta), +420 228 880 849 (CZ)
E-mail address	info@ferratumbank.cz
Fax number	+356 2092 7710
Addresses of the internet websites	www.ferratum.cz
Credit Intermediary	[broker name] [broker registration number]
Address	[broker address]

2. Description of the basic characteristics of consumer credit

Type of consumer credit	Consumer revolving credit facility.
The total amount of consumer credit <i>This means the ceiling of the credit limit or the total amount made available under the credit agreement.</i>	20 000 CZK
Conditions governing the drawdown <i>This means how and when you will receive the money.</i>	Once you have entered into the Agreement, you may submit individual Credit requests, which must be specifically accepted by the Creditor, in order to receive Credit. You can make Credit requests for any amount up to the Credit Limit granted. The Creditor retains absolute discretion as to whether or not to grant Credit, whether in full or in part, on the submission of a Credit application. The Creditor's decision to approve a Credit application shall be notified to you via email or via SMS. Disbursement is made via bank transfer to an account in your name or via other means within two (2) banking days from an approval by Ferratum of a request for Credit. Credit requests can be made through a request via the website. Once the Agreement is entered into, the Customer can also make a withdrawal request through the phone.
Duration of the consumer loan	Indefinite period.
Instalments and, where appropriate, the order in which instalments will be allocated.	The following will have to be repaid: The minimum payment, which is made up of (a) 13.41 % of the unpaid credit together with the interest on the credit and the withdrawal fee, or (b) 500 CZK, based on which one of these amounts is higher. If the total amount of the unpaid Credit together with the interest due and the withdrawal fee is lower than 500 CZK, the minimum monthly payment shall be considered the total amount of outstanding Credit together with the interest.

	The total number of the repayments depends on the duration of the credit and the amount actually used. Interest and/or fees will be repaid as follows: 1) any costs of recovery of any amounts due; (2) any default interest; (3) the nominal interest, (4) the Credit and (5) any other amounts owed by you.
Total amount to be paid This means the amount of the borrowed principal amount as well as the interest and other costs related to your credit.	35 919,48 CZK. This calculation is based on a Credit of 20 000 CZK and a yearly nominal interest rate of 146,95 % amounting to 15 919,48 CZK in one year based on the following assumptions: - The Credit is provided for a period of one year starting from the date of the initial drawdown and the final payment made by you clears the balance of capital, interest and other charges, if any; - The capital is repaid by you in equal monthly payments, commencing one month after the date of the initial drawdown. The total repayable amount varies depending on how much of the Credit Limit you use and how fast you repay the Credit. Nominal interest is paid on the open Credit amount at any time. <i>[Any special offer regarding the borrowing rate is not taken into account for the purpose of calculating the total amount you will have to pay].</i>

3. Costs of the consumer loan

The borrowing rate or different borrowing rates that may apply to the contract concerning a consumer loan.	Fixed. Daily interest in the amount of 0,4026 %.
Annual cost percentage rate (APR) <i>This is the total cost of credit expressed as an annual percentage of the total loan amount.</i> <i>The APR is there to help you compare different offers.</i>	299,98 %. This calculation is based on a Credit of 20 000 CZK and a yearly nominal interest rate of 146,95 % amounting to 15 919,48 CZK in one year based on the following assumptions: - The Credit is provided for a period of one year starting from the date of the initial drawdown and the final payment made by you clears the balance of capital, interest and other charges, if any; - The capital is repaid by you in equal monthly payments, commencing one month after the date of the initial drawdown. <i>[Any special offer regarding the borrowing rate is not taken into account for the purpose of calculating the total amount you will have to pay].</i>

Is it compulsory to obtain the credit or to obtain it on the terms and conditions marketed, to take out Credit insurance, or- A contract for another additional service? If the costs of these services are not known to the creditor, they are not included in the APR.	No.
Related costs 4. Other important legal aspects	
The right of withdrawal, in which a consumer loan is handled <i>You have the right to withdraw from the credit agreement within a period of 14 calendar days.</i>	Yes.
Early repayment <i>You have the right to repay consumer credit early at any time, in whole or partially.</i>	You have the right to repay the loan prematurely at any time, in whole or partially. In such a case the interest shall be calculated as a proportion of the time during which the Credit was actually used (i.e. which accrued until the date of repayment).
Consultation of a database <i>The creditor must inform you immediately and without charge of the result of a database search if this application is rejected based on its result. This does not apply if the provision of such information is in conflict with the law on personal data protection or public policy or public security.</i>	<u>The creditor has the right to access the following with the client's permission:</u> ii) any database enabling the assessment of the consumer's creditworthiness (including but not limited to databases collecting information about payment morale of consumers).
Right to a draft agreement in which a consumer loan is handled <i>You have the right to receive, upon request, free of charge, a copy of the draft agreement. This does not apply if the creditor is unwilling to proceed to the conclusion of the Agreement with you at the time of the request.</i>	Yes.
The period of time during which the creditor is bound by the pre-contractual information	This information is valid from xx.xx.2025 until 14 days after the SECCI is provided.
5. Additional information in case of distance marketing of financial services (a) on the creditor	
Registration	Malta Business Registry with registration number C56251.
The supervisory authority	Malta Financial Services Authority Mdina Road, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, Malta, CBD 1010. (http://www.mfsa.com.mt/pages/contact.aspx).

(b) on the Agreement which handles the consumer loan	
Exercising the right to withdraw from this agreement	This right must be exercised within 14 days from the conclusion of the Agreement or from the day you receive the information mandatorily required in a durable medium. The Client is entitled to withdraw from the Agreement without stating any reason for withdrawal. You shall notify the Creditor via email or post .The notification must include at least (a) the name (b) identification code, (c) an explicit statement expressing intention to withdraw from the agreement (d) the undertaking to repay any amounts (loan principal and accrued interest) owed to the Creditor without undue delay and no later than thirty (30) running days after giving notification and, if the notice is sent in writing (e) your signature and (f) the date and place of signing. The term of 14 days is observed if the notice is dispatched within that term. You shall settle all due amounts without undue delay but not later than 30 calendar days after the date of dispatch of the withdrawal notice. If you fail to settle the amounts due accordingly, the withdrawal will lapse. If you do not exercise the right to withdraw, you shall be bound by the terms and conditions of the Agreement. If you exercise the right to withdraw, the Agreement is considered not to have been concluded.
State law under which the lender proceeds before entering into a credit agreement	Maltese law but any mandatory protection granted under Czech consumer protection law shall apply to you.
Clause stipulating the governing law applicable to the credit agreement and / or the competent court	The Agreement and the business relationship between you and Ferratum shall be governed by Maltese law, but any mandatory protection granted under Czech consumer protection law shall apply to you. You may bring proceedings against Ferratum in the Member State of the European Union where you are domiciled or in Malta. Ferratum may bring proceedings against you in the Member State of the European Union where you are domiciled. Both parties may bring a counter-claim in the court where the original claim is pending. This provision shall survive the termination of the Agreement.
Use of languages	Information and contractual terms will be supplied in Czech and English. The Czech version shall prevail in terms of conflict between the two versions. With your consent, we intend to communicate in Czech or Czech and English during the duration of the Agreement.
(c) concerning redress	
The existence of and access to out-of-court complaint and redress mechanism.	In case you have any complaints, you are entitled to file them directly with the Creditor, using the contact data provided in clause 1 above or on its Website. Complaints shall be filed in writing (including email) specifying therein: a) you name, surname, personal identity code, address of the place of residence and contact information; (b) date of submission of the complaint letter and (c) the nature of the conflict, your claim and substantiation thereof. You shall enclose copies of documents certifying the transaction as well as other documents substantiating the complaint (if possible). An electronically submitted complaint shall not require a signature. Ferratum shall provide acknowledgement of receipt within two (2) working days and a reply (either by email or post) to you within fifteen (15) calendar days from the day of receipt of the submission. In case

it is not possible to answer a complaint within such period, the Creditor shall inform you of such fact without delay, specifying a reasonable time period, which shall not be longer than an additional fifteen (15) calendar days, within which the reply shall be provided and providing the reason for the delay. These time limits do not include the time for correction or completion of your complaint in case the said complaint is incomplete.

You also have the possibility to submit a complaint directly in writing to the Office of the Arbiter for Financial Services, at: The Office of the Arbiter for Financial Services, First Floor, Pjazza San Kalcidonju Floriana FRN 1530, Malta or www.financialarbiter.org.mt and/or to the Czech Financial Arbiter at: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Czech Republic or via email on arbiter@finarbitr.cz.

In the case of a complaint filed with the Arbiter for Financial Services you will be required to provide your personal details, the name of the Creditor, the product or service you are complaining about, the reason/s for the complaint and the remedy that you are seeking. You will also be requested to provide the letter of complaint submitted to the Creditor allowing 15 working days for the Creditor to reply, the reply submitted by the Creditor, relevant documentation relating to the product you are complaining about and other documentation in support of your complaint. You will need to pay 25 EUR for the procedure.

In the case of the Czech Financial Arbiter you will be required to provide your personal details, the name of the Creditor, the product or service you are complaining about, the reason/s for the complaint and the remedy that you are seeking. You will have to include the evidence proving that you have unsuccessfully requested remedies from the Creditor, relevant documentation relating to the product you are complaining about and other documentation in support of your complaint. The proceedings before the FinArb are free of charge. You can use the complaint filing tutorial (available at Czech Financial Arbiter's website) to fill your complaint. You may submit your complaint/request to initiate proceedings in writing by post, electronically (by e-mail with a secured electronic signature or via a data box), in person, or orally on the record at the office of the Czech Financial Arbiter. You do not need to be legally represented to file your complaint with the Czech Financial Arbiter.

The European Commission also provides for an on-line dispute resolution (ODR) platform to facilitate access to Alternative Dispute Resolution (ADR). The ODR platform allows consumers to submit their complaint through a website which will forward the complaint to the correct Alternative Dispute Resolution entity. For more information on the ODR platform please visit: <http://ec.europa.eu/odr>

Any of these entities may request that you first direct your complaints to the Creditor before filing a complaint with them.