

STANDARDNÍ EVROPSKÉ INFORMACE O SPOTŘEBITELSKÉM ÚVĚRU (SECCI)**1. Totožnost a kontaktní údaje věřitele / zprostředkovatele úvěru**

Věřitel	Multitude Bank p.l.c. Reg č. C 56251
Adresa	ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta
Telefonní číslo	+356 2092 7700 (Malta), +420 245 001 715 (CZ)
E-mailová adresa	info@ferratumbank.cz
Fax	+356 2092 7710
Webová stránka	www.ferratum.cz
Zprostředkovatel úvěru	
Adresa	

2. Popis hlavních charakteristik úvěrového produktu

Typ úvěru	Jde o revolvingový úvěr pro spotřebitele. To znamená, že si můžete půjčit peníze až do určitého limitu (Úvěrový limit). Částku, kterou splatíte z Jistiny úvěru, si můžete znovu půjčit.
Celková částka úvěru Tou se rozumí maximální částka nebo celkové částky poskytnuté na základě smlouvy o úvěru.	54 500,00 Kč
Podmínky upravující čerpání <i>To znamená, jak a kdy peníze obdržíte.</i>	Po uzavření Smlouvy můžete prostřednictvím svého Osobního uživatelského účtu požádat o peníze (čerpání) až do výše svého Úvěrového limitu. Věřitel může vaši žádost odmítnout, i když částka nebude přesahovat váš Úvěrový limit. Ferratum si vyhrazuje právo omezit, pozastavit nebo ukončit vaše právo čerpat Úvěr podle Smlouvy v souladu s podmínkami. Rozhodnutí věřitele o schválení žádosti o Úvěr vám bude oznámeno e-mailem nebo SMS zprávou. O schválení budete informováni také tím, že vám peníze dorazí na váš bankovní účet. Jakmile bude vaše žádost schválena, peníze budou zaslány na váš bankovní účet do dvou (2) bankovních dnů. Ferratum nenese odpovědnost za zpoždění způsobená jinými subjekty.
Doba trvání smlouvy o úvěru	Tato Smlouva nemá stanovenou dobu platnosti (je uzavřena na dobu neurčitou). Smlouva zůstává v platnosti, dokud ji neukončíte vy nebo my.

Splátky a případně pořadí, v jakém budou zaúčtovány	Každý měsíc musíte zaplatit alespoň: (a) 1 000 Kč nebo (b) 12,50 % z celkové dlužné částky podle toho, která z těchto částek bude vyšší. Pokud nezaplatíte celou dlužnou částku, bude vaše platba zaúčtována v tomto pořadí: i. veškeré náklady na vymáhání dlužných částek; ii. veškeré úroky z prodlení; iii. nominální úrok; iv. Jistina úvěru; v. jakékoli jiné částky, které dlužíte a které nejsou uvedeny výše. Pokud se opozdíte se splacením alespoň Minimální platby, pořadí se změní: i. veškeré náklady na vymáhání dlužných částek; ii. Jistina úvěru; iii. nominální úrok; iv. úrok z prodlení.
Celková částka k úhradě <i>Jedná se o částku půjčené jistiny plus úroky a případné náklady související s vaším úvěrem.</i>	Budete muset zaplatit 84 255,39 Kč. Tento výpočet vychází z: 1) otevřeného zůstatku Úvěru ve výši 54 500,00 Kč 2) nominálního úroku ve výši 34 255,39 Kč (na základě roční nominální úrokové sazby 103,40 %). Jak stanovíme celkovou částku k zaplacení? Předpokládáme, že: i. v den uzavření Smlouvy si půjčíte celou Jistinu úvěru; ii. Jistinu úvěru budete splácet v rovnoměrných měsíčních splátkách; iii. eškeré částky, které dlužíte, tj. Jistina úvěru, úroky a (případné) poplatky, budou splaceny v plné výši k datu poslední splátky. iv. první splátka bude splatná jeden měsíc po datu uzavření Smlouvy. Poslední splátka bude splatná 12 měsíců po datu uzavření Smlouvy (Datum poslední splátky). Výše uvedená částka je pouze předpokladem. Předpoklady použité v tomto vzorci jsou stanoveny zákonem. To znamená, že celková částka k zaplacení se bude lišit, pokud Úvěr užijete nebo budete splácet jiným způsobem, nebo pokud dojde ke změně poplatků.

3. Náklady na Úvěr

Nominální úroková sazba nebo případně jiné úrokové sazby, které se na smlouvu o úvěru vztahují	0.2833 % za den; 103.40 % ročně z nesplaceného Úvěru.
Roční procentní sazba nákladů (RPSN) <i>Jde o celkové náklady vyjádřené jako roční procentní podíl z celkové částky úvěru.</i> <i>RPSN vám pomáhá porovnat různé nabídky úvěrů.</i>	RPSN činí: 262.91 %. Výpočet vychází z: 1) otevřeného Úvěru ve výši 54500 Kč 2) nominálního úroku ve výši 34255.39 Kč (na základě roční nominální úrokové sazby 103.40 %). Jak stanovíme RPSN? Předpokládáme, že: i. v den uzavření Smlouvy si půjčíte celou Jistinu úvěru; ii. Jistinu úvěru budete splácet v rovnoměrných měsíčních splátkách; iii. veškeré částky, které dlužíte, tj. Jistina úvěru, úroky a (případné) poplatky, budou splaceny v plné výši k datu poslední splátky. iv. první splátka bude splatná jeden měsíc po datu uzavření Smlouvy. Poslední splátka bude splatná 12 měsíců po datu uzavření Smlouvy (datum poslední splátky). Výše uvedená částka je pouze předpokladem. Předpoklady použité v tomto vzorci jsou stanoveny zákonem. To znamená, že RPSN se bude lišit, pokud Úvěr užijete nebo budete splácet jiným způsobem, nebo pokud dojde ke změně poplatků. Pokud máte speciální nabídku, při výpočtu ji nezohledňujeme.
Je pro získání úvěru nebo pro jeho získání za nabízených podmínek povinné uzavřít - pojistnou smlouvu zajišťující úvěr, nebo - jinou smlouvu o doplňkových službách? Pokud věřitel náklady na tyto služby nezná, nejsou zahrnuty do RPSN.	Ne. Ne.

Související náklady	
Podmínky	Ferratum může tuto Smlouvu kdykoli změnit v důsledku změn právních předpisů nebo ekonomických a/nebo obchodních požadavků a/nebo změn technického prostředí a/nebo změn parametrů produktů nebo služeb. O všech změnách vás budeme informovat e-mailem nebo poštou s jejich vysvětlením a způsobem, jakým můžete takové změny odmítnout. Pokud se jedná o podstatné nebo velmi složité změny, poskytneme vám souhrn a novou kopii aktualizované Smlouvy případně Standardních podmínek. Ferratum může úrokovou sazbu zvýšit na základě: - PRIBOR (1měsíční nebo 3měsíční pražská mezibankovní nabídková sazba); - repo sazby (stanovené Českou národní bankou); - lombardní sazby (stanovené Českou národní bankou); - diskontní sazby (stanovené Českou národní bankou); - minimální povinné rezervy (stanovené Českou národní bankou); - roční míry inflace (zveřejněné Českým statistickým úřadem); - jakéhokoliv jiného makroekonomického ukazatele uvedeného ve Smlouvě. O změně úrokové sazby vás budeme informovat nejméně třicet (30) dnů předem. Oznámení vám zašleme prostřednictvím vašeho online Účtu nebo jiným dohodnutým způsobem komunikace. Pokud bude změna vyžadována zákonem nebo pro vás nebude nevýhodná, nabývá účinnosti okamžitě. Pokud však bude mít změna pro vás negativní dopad, můžete ji odmítnout výpovědí Smlouvy do deseti (10) kalendářních dnů od oznámení těchto změn. Pokud Smlouvu vypovíte, jste povinni uhradit částky splatné podle ní do dvou (2) měsíců od odeslání výpovědi. Smlouva zaniká uplynutím této dvouměsíční lhůty. Během této doby nebudete moci požádat o Úvěr (čerpání Úvěru bude pozastaveno). I v případě výpovědi Smlouvy jste povinni uhradit nám všechny dlužné částky a my jsme za účelem vymáhání dlužných částek oprávněni podniknout veškerá opatření ve Smlouvě uvedená. Pokud změny neodmítnete do (10) deseti kalendářních dnů od oznámení, znamená to, že jste navrhované změny přijali. V takovém případě vstoupí tyto změny v platnost po uplynutí deseti (10) kalendářních dnů od oznámení navrhovaných změn.

Náklady v případě opožděných plateb

Neuhrazení plateb může mít pro vás vážné důsledky (např. nucený prodej) a zkomplikovat vám získání úvěru.

- a) bude účtován poplatek za opožděnou platbu ve výši 250 Kč. Tento poplatek pokrývá přiměřené náklady spojené s neuhrazenou platbou;
- b) bude účtován úrok z prodlení. Jeho výše je stanovena českým právním řádem a vychází z repo sazby České národní banky + 8 %. Tento úrok se účtuje až do úplného zaplacení dlužné částky;
- c) bude účtován sankční poplatek ve výši 0,1 % denně. To se vztahuje na dlužnou částku až do jejího úplného zaplacení.

4. Další důležité právní aspekty

Právo na odstoupení <i>Máte právo odstoupit od smlouvy o úvěru ve lhůtě 14 kalendářních dnů.</i>	Ano.
Předčasné splacení <i>Máte právo úvěr kdykoli předčasně splatit, a to buď v plné výši, nebo částečně.</i>	Ano. Pokud chcete splatit celou částku předčasně, musíte nás o tom informovat nejméně pět (5) pracovních dnů předem e-mailem nebo poštou (na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě).
Nahlížení do databáze <i>V případě zamítnutí žádosti o úvěr na základě nahlédnutí do databáze je věřitel povinen vás bezodkladně a bezplatně informovat o výsledku takového nahlédnutí. Toto ustanovení se nevztahuje na případy, kdy poskytnutí takové informace zakazuje právní předpis Evropského společenství nebo je v rozporu s cíli veřejného předpisu nebo veřejné bezpečnosti.</i>	Ano.
Právo na návrh smlouvy <i>Na požádání máte právo bezplatně obdržet kopii návrhu smlouvy o úvěru. Toto ustanovení se nevztahuje na případy, kdy věřitel v okamžiku podání žádosti není ochoten s vámi smlouvu o úvěru uzavřít.</i>	Ano.
Doba, po kterou je věřitel vázán předsmuvními informacemi	Tyto informace jsou platné od 25.11.2025 do uplynutí 14 dnů po poskytnutí SECCI.

5. Doplnující informace v případě prodeje finančních služeb na dálku

a) Informace o věřiteli	
Registrace	Maltský obchodní rejstřík C 56251 Maltský registr finančních služeb C 56251
Orgán dohledu	Maltský úřad pro finanční služby Imdina Road, Zone 1 Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta (http://www.mfsa.com.mt/pages/contact.aspx).
(b) Informace o smlouvě o úvěru	

Výkon práva na odstoupení

Právo na odstoupení musí být uplatněno do čtrnácti (14) kalendářních dnů od uzavření Smlouvy nebo ode dne, kdy obdržíte informace povinně vyžadované ve formátu, který si můžete uchovat v souladu s § 118 zákona o spotřebitelském úvěru, pokud k tomu dojde později. Důvod odstoupení nejste povinni uvést. Oznámení musíte učinit písemně. Oznámení musí obsahovat alespoň: (a) vaše jméno; (b) vaše rodné číslo, (c) jasné prohlášení, že chcete odstoupit od Smlouvy, (d) závazek vrátit vypůjčenou částku včetně úroků bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů od data odstoupení.

Vaše oznámení musí obsahovat váš podpis a datum a místo podpisu. Lhůta čtrnácti (14) kalendářních dnů je zachována, pokud oznámení odešlete v této lhůtě.

Pokud od Smlouvy neodstoupíte ve lhůtě čtrnácti (14) dnů, Smlouva zůstává v platnosti a vy jste povinni dodržovat všechny podmínky. Pokud od Smlouvy odstoupíte během čtrnáctidenní (14) lhůty pro odstoupení, je to, jako by Smlouva nebyla uzavřena, s výjimkou toho, že jste povinni vrátit čerpaný Úvěr a úroky z něj, jak je uvedeno výše.

Právní řád, podle něhož věřitel postupuje při navázání vztahů s vámi před uzavřením smlouvy o úvěru

Platí maltské právo, ale na vás se vztahuje veškerá povinná zákonná ochrana poskytovaná českými právními předpisy na ochranu spotřebitele.

Doložka o právu rozhodném pro smlouvu o úvěru a/nebo příslušnosti soudu

Smlouva a obchodní vztah mezi námi se řídí maltským právem. Uplatní se veškerá povinná zákonná ochrana poskytovaná českými právními předpisy na ochranu spotřebitele.

Můžete proti nám podat žalobu u soudu v členském státě Evropské unie, kde máte bydliště (nejspíše v České republice), nebo na Maltě. My můžeme podat žalobu proti vám v členském státě Evropské unie, kde máte bydliště. Obě strany mohou podat protinávrh u soudu, u kterého je projednávána původní žaloba.

Toto ustanovení zůstává v platnosti i po ukončení Smlouvy.

Jazyk

Smlouva je sepsána v českém a anglickém jazyce. V případě rozporu mezi těmito jazykovými verzemi je rozhodující verze anglická.

(c) Informace o opravných prostředcích

Existence mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a opravných prostředků a přístup k němu.

V případě potřeby můžete podat stížnost u (i) Kanceláře arbitra pro finanční služby (Malta), na adrese: First Floor, Pjazza San Kalcidonju, Floriana FRN 1530, Malta; webová stránka: www.financialarbitr.org.mt; e-mail: complaint.info@asf.mt (Tel.: 00356 79 219 961) a/nebo

(ii) Kanceláře českého finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika; webová stránka: <https://www.finarbitr.cz/>; e-mail: arbitr@finarbitr.cz.

Důležité: Výše uvedené orgány vás mohou požádat, abyste nejprve podali stížnost u nás, než se obrátíte na ně.

Při podávání stížnosti těmto nezávislým orgánům musíte uvést:

- i. své osobní údaje;
- ii. název naší společnosti (Multitude Bank p.l.c.);
- iii. produkt nebo službu, na kterou se stížnost vztahuje (v tomto případě: revolvingový úvěr pro spotřebitele);
- iv. důvod/důvody stížnosti a požadovaný výsledek;
- v. kopii stížnosti, kterou jste nám zaslali, a naši odpověď (vezměte prosím na vědomí, že nám musíte poskytnout lhůtu pro odpověď v délce minimálně 15 pracovních dnů);
- vi. relevantní dokumenty týkající se produktu, na který se stížnost vztahuje, a jakékoli další dokumenty dokládající vaši stížnost.

U Kanceláře arbitra pro finanční služby (Malta) je podání stížnosti bezplatné. U českého finančního arbitra je podání stížnosti bezplatné.

Jak můžete podat stížnost?

- i. poštou;
- ii. e-mailem (se zabezpečeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky);
- iii. Osobně nebo ústně do protokolu v kanceláři českého finančního arbitra.

Upozorňujeme, že k podání stížnosti není nutné právní zastoupení. K podání stížnosti můžete využít návod na webových stránkách českého finančního arbitra.

STANDARD EUROPEAN CONSUMER CREDIT INFORMATION

1. Identity and contact details of 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), +420 245 001 715 (CZ)
E-mail address	info@ferratumbank.cz
Fax number	+356 2092 7710
Web address	www.ferratum.cz
Credit Intermediary	
Address	

2. Description of the main features of the credit product

The type of credit	This is a consumer revolving credit facility. This means you can borrow money up to a limit (credit limit). What you repay of the Credit principal you can borrow again.
The total amount of credit <i>This means the ceiling or the total sums made available under the credit agreement.</i>	54 500,00 CZK
The conditions governing the drawdown <i>This means how and when you will obtain the money.</i>	Once you have concluded the Agreement, you can request money (drawdown) up to your Credit Limit through your Personal User Account. The Creditor may refuse your request even if the amount is within your Credit Limit. Ferratum reserves the right to restrict or suspend or terminate your right to draw down Credit under the Agreement according to the terms and conditions. The Creditor's decision to approve a Credit request shall be notified to you via email or via SMS. You will also know it is approved when the money arrives into your bank account. Once your request is approved, the money will be sent to your bank account within two (2) banking days. Ferratum shall not be responsible for any delays caused by others.
The duration of the credit agreement	This Agreement has no fixed end date (it is indefinite). It carries on until you or we terminate it.

Instalments and, where appropriate, the order in which the instalments will be allocated

Each month you must pay at least:

- (a) 1000.00 Kč or
- (b) 12.50 % of the total amount you owe

whichever is the higher.

If you do not pay the full amount due, your payment will be used in this order:

- i. any costs for recovery of any amounts due;
- ii. any late payment interest;
- iii. the nominal interest;
- iv. the Credit Capital;
- v. any other amounts you owe, not mentioned above.

If you are late in paying at least the Minimum Payment Amount, the order changes:

- i. any costs for recovery of any amounts due;
- ii. the Credit Capital;
- iii. the nominal interest;
- iv. interest in arrears.

The total amount you will have to pay

This means the amount of borrowed capital plus interest and possible costs related to your credit.

You will have to pay 84 255,39 Kč. This calculation is based on:

- 1) an open Credit of 54 500,00 Kč
- 2) a nominal interest of 34 255.39 Kč (based on a yearly nominal interest rate of 103,40 %).

How do we calculate the total amount payable?

We assume:

- (i) You will borrow the full Credit capital on the date of the Agreement;
- (ii) You will pay the Credit capital in equal monthly amounts;
- (iii) All amounts you owe i.e. the Credit capital, interest and fees (if any) are fully paid up on the final repayment date.
- (iv) The first repayment is made one month after the date of the Agreement. The last repayment is paid 12 months after the date of the Agreement (Final Repayment Date);

The above sum is an assumption. The assumptions used in this formula are set by law. This means that the Total Amount Payable will be different if you use Credit or pay it in a different way or if any charges change.

If you have a special offer, we ignore it when making this calculation.

3. Costs of the credit

The nominal interest rate or, if applicable, different borrowing rates which apply to the credit agreement	0.2833 % per day; 103.40 % per year of the Credit outstanding.
Annual Percentage Rate of Charge (APR) <i>This is the total cost expressed as an annual percentage of the total amount of credit.</i> <i>The APR is there to help you compare different offers.</i>	The APR is: 262.91 %. This calculation is based on: 1) an open Credit of 54500 Kč 2) a nominal interest of 34255.39 Kč (based on a yearly nominal interest rate of 103.40 %). How do we calculate the APR? We assume: (i) You will borrow the full Credit capital on the date of the Agreement; (ii) You will pay the Credit capital in equal monthly amounts; (iii) All amounts you owe i.e. the Credit capital, interest and fees (if any) are fully paid up on the final repayment date. (iv) The first repayment is made one month after the date of the Agreement. The last repayment is paid 12 months after the date of the Agreement (Final Repayment Date); The above sum is an assumption. The assumptions used in this formula are set by law. This means that the APR will be different if you use Credit or pay it in a different way or if any charges change. If you have a special offer, we ignore it when making this calculation
Is it compulsory, in order to obtain the credit or to obtain it on the terms and conditions marketed, to take out - an insurance policy securing the credit, or - another ancillary service contract? If the costs of these services are not known by the creditor they are not included in the APR.	No. No.

Related Costs	
Conditions	Ferratum may change the Agreement at any time as a consequence of changes in law or economic and/or business requirements and/or changes to the technical environment and/or changes in product or service parameters. We will inform you by email or post about any changes explaining the changes to you and how you may refuse such changes. If the changes are substantial or very complicated, we will provide you with a summary as well as with a new copy of the updated Agreement or Standard Terms, as applicable. Ferratum can increase the interest rate based on: i. PRIBOR (1-month or 3-month Prague InterBank Offered Rate); ii. Repo rate (set by the Czech National Bank); iii. Lombard rate (set by the Czech National Bank); iv. Discount rate (set by the Czech National Bank); v. Minimum reserve requirement (set by the Czech National Bank); vi. Yearly inflation rate (published by the Czech Statistical Office); vii. Any other macroeconomic indicator specified in the Agreement. We will notify you at least thirty (30) days in advance before an interest rate change takes effect. The notification will be sent via your online Account or another agreed communication method. If the change is required by law or is not disadvantageous to you, it will take effect immediately. However, if the change negatively affects you, you can reject it by terminating the Agreement within ten (10) calendar days of being notified of such changes. If you terminate you must repay the amounts due in terms of the Agreement within two (2) months from when you send us a notice of termination. The Agreement shall terminate on the expiry of such two (2) month period. During this time, you will not be able to request Credit (drawdowns shall be suspended). Even if the Agreement is terminated, you must still pay us all amounts you owe us and we can still take all the measures listed in the Agreement to collect dues. If you do not reject the changes within (10) ten calendar days from notification, it means you have accepted the proposed changes. In this case, such changes shall come into effect after ten (10) calendar days from when you were notified of such proposed changes.

Costs in the case of late payments

Missing payments could have severe consequences for you (e.g. forced sale) and make obtaining credit more difficult.

- a) a late payment fee of CZK 250 will apply. This covers reasonable costs related to your missed payment;
- b) default interest will apply. The rate is set by Czech law and is based on the Czech National Bank's repo rate + 8%. This interest is charged until the full overdue amount is repaid.
- c) a penalty fee of 0.1% per day will apply. This applies to the overdue amount until it is paid in full.

4. Other important legal aspects

Right of Withdrawal <i>You have the right to withdraw from the credit agreement within a period of 14 running days.</i>	Yes.
Early repayment <i>You have the right to repay the credit early at any time in full or partially.</i>	Yes. If you want to repay the full amount early, you must notify us at least five (5) business days in advance by email or post (using the contact details in the Agreement).
Consultation of a database <i>The creditor must inform you immediately and without charge of the result of a consultation of a database, if a credit application is rejected on the basis of such a consultation. This does not apply if the provision of such information is prohibited by European Community law or is contrary to objectives of public policy or public security.</i>	Yes
Right to a draft agreement <i>You have the right, upon request, to obtain a copy of the draft credit agreement free of charge. This provision does not apply if the creditor is at the time of the request unwilling to proceed to the conclusion of the credit agreement with you.</i>	Yes.
<i>The period of time during which the creditor is bound by the pre-contractual information</i>	This information is valid from 25.11.2025 until 14 days after SECCI is provided.

5. Additional information in the case of distance marketing of financial services

(a) concerning 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) concerning the credit agreement	

Exercise of the right of withdrawal	Must be exercised within the first fourteen (14) calendar days starting from the conclusion of the Agreement or from the day you receive the information mandatorily required in a format you can keep in accordance with article 118 of the Consumer Credit Act, if this occurs later. You are not obliged to give a reason for withdrawal. You shall notify the in writing. The notice must include at least: (a) your name; (b) your identification code, (c) a clear statement you want to withdraw from the Agreement, (d) a commitment to repay the borrowed amount plus interest without undue delay and no later than thirty (30) calendar days from the date of your request. Your notice must include your signature and the date and place of signing. The term of fourteen (14) calendar days is valid if the notice is you send your notice within this timeframe. If you do not withdraw within the fourteen (14) day cancellation period, the Agreement stays in effect, and you must follow all terms and conditions. If you withdraw from the Agreement during the fourteen (14) day cancellation period, it is as if the Agreement is not concluded except that you have to pay back the Credit withdrawn and interest on it as explained above.
The law taken by the creditor as a basis for the establishment of relations with you before the conclusion of the credit contract	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 us are governed by Maltese law. We shall apply any mandatory protection granted to you under Czech consumer law. You can take court action against us in the Member State of the European Union where you are domiciled (most likely Czechia) or in Malta. We may bring proceedings against you in the Member State of the European Union where you are domiciled. Both parties may bring a counterclaim in the court where the original claim is pending. This Section applies even if the Agreement is terminated.
Language regime	The Agreement is provided in Czech and English. In the case of disagreement between the two languages, the English version shall apply.

(c) concerning redress

Existence of and access to out-of-court complaint and redress mechanism.

In case you have any complaints, you can file a complaint to the (i) Office of the Arbiter for Financial Services (Malta), at First Floor, Pjazza San Kalcidonju, Floriana FRN 1530, Malta; Website: www.financialarbiter.org.mt; Email address: complaint.info@asf.mt (Tel. no.: 00356 79 219 961) and/or

(ii) to the Czech Financial Arbiter at Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Czech Republic; Website: <https://www.finarbitr.cz/>; Email: arbiter@finarbitr.cz.

Important: These organizations may ask you to complain to us first before you file a complaint with them.

When complaining to these independent authorities you must provide:

- i. your personal details;
- ii. our name (Multitude Bank p.l.c.);
- iii. the product or service you are complaining about (in this case: Credit Line Product);
- iv. the reason/s for the complaint and the outcome you want;
- v. a copy of your complaint to us and our reply (please note that you need to allow us time to reply of at least 15 working days);
- vi. relevant documents relating to the product you are complaining about and any other documents supporting of your complaint.

For the Arbiter for Financial Services (Malta), filing a complaint is free of charge. For the Czech Financial Arbiter, filing a complaint is Free of charge.

How can you submit your complaint?

- i. By post;
- ii. By email (with a secured electronic signature or via a data box);
- iii. In person or orally on record at the Czech Financial Arbiter's office.

Please note that you do not need legal representation to file a complaint. You can use the complaint filing tutorial on the Czech Financial Arbiter's website.