

## Multitude Banks principper for behandling af kunders personoplysninger (privatlivspolitik)

Seneste version: 07.03.2025

Disse principper for behandling af kunders personoplysninger ("**principper**") beskriver, hvordan vi hos Multitude Bank ("**vi**", "**os**" eller "**vores**") behandler personoplysninger om vores kunder og andre registrerede ("**du**") i forbindelse med vores ydelser. Disse principper gælder, hvis du bruger, har brugt, har givet udtryk for at have til hensigt at bruge eller i øvrigt har tilknytning til vores ydelser, eller hvis du har udtrykt ønske om at modtage oplysninger om vores ydelser.

### 1. Definitioner

- 1.1. **Kunde** – En fysisk person, som bruger, har brugt eller har givet udtryk for at have til hensigt at bruge Multitude Banks ydelser eller indgå en garanti- eller kautionsaftale med Multitude Bank eller har udtrykt ønske om at modtage oplysninger om Multitude Banks ydelser.
- 1.2. **Aftale** – En aftale indgået mellem Multitude Bank og Kunden.
- 1.3. **Databeskyttelsesregler** – Gældende lovgivning og regler vedrørende behandling af personoplysninger, herunder men ikke begrænset til EU's databeskyttelsesforordning.
- 1.4. **Den registrerede** – En identificerbar fysisk person, der kan identificeres direkte eller indirekte, navnlig ved en identifikator som fx navn, identifikationsnummer, lokationsdata, onlineidentifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet.
- 1.5. **Multitude Bank** – Multitude Bank p.l.c., maltesisk selskabsregistreringskode C 56251, adresse: ST Business Centre, 120, The Strand, Gzira, GZR 1027 Malta, e-mail: [kundeservice@ferratumbank.dk](mailto:kundeservice@ferratumbank.dk).
- 1.6. **Multitude-koncernen** – Multitude Bank og selskaber, hvis direkte eller indirekte hovedkapitalejer er Multitude Banks moderselskab Multitude AG, virksomheds identifikationsnummer CHE-445.352.012, adresse Grafenauweg 8, 6300 Zug, Schweiz;
- 1.7. **Databeskyttelsesforordningen** – Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af Direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).
- 1.8. **Personoplysninger** – Enhver oplysning om en registreret. Oplysninger, som er beskyttet af reglerne om bankhemmelighed, kan også indeholde personoplysninger.
- 1.9. **Behandling** – Enhver aktivitet eller række af aktiviteter med eller uden brug af automatisk behandling, som personoplysninger eller en samling af personoplysninger gøres til genstand for, fx indsamling, registrering, lagring, ændring, videregivelse, søgning, overførsel, gennemsyn mv.

### 2. Dataansvarlig

- 2.1. Multitude Bank er ansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger, og vi er således den dataansvarlige i databeskyttelsesforordningens forstand.
- 2.2. Da Multitude Bank er et selskab, der er stiftet i henhold til maltesisk lovgivning, sker behandlingen af dine personoplysninger i overensstemmelse med maltesisk ret.

### 3. Indsamling af dine personoplysninger

- 3.1. Multitude Bank indsamler dine personoplysninger på følgende måder:
  - 3.1.1. Hvis du ansøger om et lån eller ønsker at modtage andre af vores ydelser, får vi dine personoplysninger direkte fra dig selv, og vi indsamler dem endvidere fra Multitude-koncernen (i forbindelse med din tidligere brug af koncernens ydelser) og fra eksterne kilder. Sådanne eksterne kilder kan eksempelvis være offentlige og private registre, som Multitude Bank bruger til at identificere dig og kontrollere din identitet og foretage kredit- og risikovurderinger. Hvilke personoplysninger der er nødvendige, afhænger af de ydelser, som du ønsker at modtage, fx om du ansøger om et lån, indsætter penge på din konto eller kautionerer for et lån.
  - 3.1.2. Automatisk, når du bruger Multitude Banks hjemmeside. Denne form for behandling er nærmere beskrevet i vores cookie-erklæring, som kan findes på vores hjemmeside, og som udgør en del af disse principper.

#### **4. Personoplysninger, der behandles**

- 4.1. Da der er tale om finansielle ydelser, behandler Multitude Bank personoplysninger til opfyldelse af følgende formål:
  - 4.1.1. Indgåelse og opfyldelse af aftalen med vores kunde. Dette omfatter blandt andet den fornødne identifikation af kunden og kredit- og risikoundersøgelser og -vurderinger af kunden for at afgøre, om der skal indgås aftale og på hvilke betingelser. Her er behandlingsgrundlaget enten indgåelse og opfyldelse af aftalen med kunden eller Multitude Banks legitime interesse i dels at sikre sig, at kunden har den fornødne betalingsevne og kreditværdighed, dels at opkræve betaling af forfaldne beløb,
  - 4.1.2. Overholdelse af vores forpligtelser i henhold til lovgivningen (fx regler om hvidvask (AML) og finansiering af terrorisme og regler om fornøden identifikation af kunder (KYC) og bekræftelse af kundens betalingsevne og kreditværdighed),
  - 4.1.3. Beskyttelse af vores retstilling (for at retskrav kan fastlægges, gøres gældende og forsvares). Her er behandlingsgrundlaget Multitude Banks legitime interesse,
  - 4.1.4. Vurdering og videreudvikling af kvaliteten af vores ydelser, herunder kundesupport og kvalitetssikring. Her er behandlingsgrundlaget Multitude Banks legitime interesse.
  - 4.1.5. måling , optimering og forbedring af vores tjenester, herunder analyse af vores markedsføringskampagners performance for at sikre en effektiv rækkevidde til personer, der er interesserede i vores finansielle produkter (f.eks. lån). Det juridiske grundlag for en sådan behandling er Multitude Banks legitime interesse i at forbedre sine tjenester og markedsføringseffektivitet. Vi bruger ikke disse data til personliggjort reklame, medmindre du udtrykkeligt har givet samtykke til sådan brug,;
  - 4.1.6. Vurdering af kvaliteten af vores (potentielle) serviceleverandørers ydelser, som gør det muligt for os at evaluere og videreudvikle kvaliteten af de ydelser, som vi tilbyder vores kunder. Her er behandlingsgrundlaget Multitude Banks legitime interesse.
- 4.2. I forbindelse med ovenstående behandler Multitude Bank følgende personoplysninger:
  - 4.2.1. ID-oplysninger (fx navn, CPR-nummer eller lignende, fødselsdato, fødested, nationalitet, oplysning om og kopi af ID, resultat af ansigts-/ID-genkendelse, stemme, billede, video, underskrift, adresse),
  - 4.2.2. Kontaktoplysninger (fx adresse, tlf., e-mail, hvilket sprog vi kommunikerer med kunden på),
  - 4.2.3. Bankoplysninger (fx bankens ID, kontoindehaverens navn, kontonummer, oplysninger om transaktioner på din bankkonto, hvis du har samtykket til dette),
  - 4.2.4. Arbejdsrelaterede oplysninger (fx nuværende og tidligere arbejdsgiver og stilling),

- 4.2.5. Økonomiske oplysninger (fx løn, indkomst, aktiver, passiver, fast ejendom, skatteoplysninger),
- 4.2.6. Oplysninger om aktivernes oprindelse (fx oplysninger om arbejdsgiver, transaktionsparter, forretningsaktivitet og reelle modtagere, oplysninger om, hvor din indkomst og formue stammer fra),
- 4.2.7. Oplysninger vedrørende kreditværdighed/betalingssevne (fx oplysninger vedrørende betalingsadfærd, tab påført Multitude Bank eller andre, oplysninger, der gør det muligt for Multitude Bank at foretage due diligence-foranstaltninger vedrørende hvidvask af penge og finansiering af terrorisme og sikre overholdelse af internationale sanktioner, herunder formålet med forretningsforholdet, og om Kunden er en politisk udsat person),
- 4.2.8. Oplysninger, der modtages i forbindelse med overholdelse af en forpligtelse, der følger af lovgivningen (fx oplysninger modtaget som led i henvendelser fra efterforskningsmyndigheder, notarere, skattemyndigheder, domstole og fogeder),
- 4.2.9. Kommunikationsoplysninger (fx e-mails, optagelse af telefonsamtaler),
- 4.2.10. data om interaktion på websitet (f.eks. hashede e-mailadresser og klik-id'er, indsamlet, når du interagerer med vores onlineannoncer, udelukkende brugt til at måle, optimere og forbedre annonceringens performance). Oplysninger om dit personlige log-in til din konto hos Multitude Bank og
- 4.2.11. Oplysninger om Multitude Banks ydelser (fx aftalens opfyldelse eller manglende opfyldelse, transaktionshistorik, modtagne ansøgninger, henvendelser og klager).

## **5. Behandlingskrav**

- 5.1. Multitude Banks behandling af dine personoplysninger kan være påkrævet til lovpligtige formål som angivet i punkt 4.1.2. Multitude Bank kan også kræve dine personoplysninger til kontraktlige formål som angivet i paragraf 4.1.1. Hvis det lovlige grundlag for behandling af dine personoplysninger enten er lovpligtige eller kontraktlige krav, ville manglende levering af dine personoplysninger til Multitude Bank i begge scenarier resultere i, at Multitude Bank ikke kunne indgå et forhold til dig, og dette kan forhindre dig i at benytte dig af vores tjenester og produkter.

## **6. Behandling med samtykke som grundlag**

- 6.1. Multitude Bank behandler endvidere dine personoplysninger med dit samtykke som grundlag (fx til direct marketing, for at forberede og opbygge lookalike-målgrupper mv.)
- 6.2. Hvis behandlingsgrundlaget er dit samtykke, kan du til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte Multitude Bank som anført i pkt. 13 nedenfor. Bemærk venligst, at hvis du trækker dit samtykke tilbage, vil dette ikke have nogen betydning for lovligheden af den behandling, der er foretaget på grundlag af dit samtykke, før du trak det tilbage.
- 6.3. For at administrere og ændre dine præferencer for cookies, se Cookie-erklæringen på vores hjemmeside, som udgør en del af disse principper.
- 6.4. For så vidt angår direct marketing, der modtages pr. e-mail, kan du desuden trække dit samtykke tilbage og undgå at modtage flere e-mails ved at klikke på "afmeld"-linket nederst i e-mailen.

## **7. Automatiserede beslutningsprocesser og profilering**

- 7.1. Multitude Bank beslutter på baggrund af automatiserede processer og profilering, om kundens ansøgning om at modtage vores ydelser skal godkendes eller afvises helt eller delvist.
- 7.2. Beslutningen træffes ud fra oplysninger, som du anfører i ansøgningen, oplysninger, der

modtages fra eksterne kilder og tredjemand, samt kundens betalingshistorik over for os, andre selskaber i Multitude-koncernen og øvrige leverandører af finansielle tjenesteydelser. Der sker ikke behandling af særlige kategorier af personoplysninger (fx helbredsoplysninger, genetiske data).

- 7.3. Profilering og automatiserede beslutningsprocesser er nødvendige for at indgå aftalen, opfylde Multitude Banks retlige forpligtelser i forhold til fornøden identifikation af kunden, vurdere kundens kreditværdighed og forebygge økonomisk kriminalitet og hvidvask. Automatiserede beslutningsprocesser bidrager til, at Multitude Bank kan bekræfte din identitet og betalingssevne og kreditværdighed i forhold til at opfylde dine forpligtelser i henhold til aftalen. Automatiserede beslutningsprocesser bidrager til, at vi kan træffe rimelige og ansvarlige beslutninger og nedsætte risikoen for menneskelige fejl, forskelsbehandling og magtmisbrug, og medfører en hurtigere beslutningsproces alt efter, hvor mange ansøgninger der modtages.
- 7.4. Da beslutningsprocessen er automatiseret, er det ikke sikkert, at kunden får mulighed for at modtage vores ydelser. Vi har indført de fornødne foranstaltninger til at sikre kundens rettigheder og frihedsrettigheder og legitime interesser, og kunderne kan være forvisset om, at vi løbende tester vores automatiserede metoder, fx kreditvurderingsmetoder, for at sikre, at de fortsat er rimelige, effektive og saglige. Hvis du ønsker at gøre indsigelse mod eller fortælle os om din holdning til en automatiseret beslutning, der er truffet, kan du kontakte os som anført i pkt. 13 nedenfor.
- 7.5. Multitude Bank bruger udover det ovenfor anførte også profilering til at vurdere ud fra, hvor økonomisk fornuftigt kunden bruger vores ydelser, om vi på eget initiativ skal tilbyde den eksisterende kunde at forhøje kreditbeløbet eller andre ydelser. Her er behandlingsgrundlaget vores legitime interesse i at markedsføre vores ydelser. Som følge af denne profilering vil nogle kunder muligvis ikke modtage sådanne tilbud. Denne form for profilering har dog ingen direkte retsvirkninger for kunden og vil heller ikke have væsentlig betydning for kunden i øvrigt, da den ikke påvirker den allerede indgåede aftale, og da kunden har mulighed for at ansøge om et nyt lån på eget initiativ.

## **8. Videregivelse af personoplysninger**

- 8.1. Da der er tale om finansielle ydelser, er det nødvendigt for os som led i den løbende drift, at vi deler dine personoplysninger for at behandle transaktioner, administrere kundekonti og foretage indberetning til offentlige institutioner. Før vi deler nogen personoplysninger, sikrer vi altid, at dette sker under overholdelse af relevante hemmeligholdelsesforpligtelser for den finansielle sektor.
- 8.2. Vi videregiver kun dine personoplysninger til de omhyggeligt udvalgte og betroede samarbejdspartnere, til hvem Multitude Bank ønsker at betro eller har betroet leveringen af ydelser, og til de tredjemænd, som udfører funktioner, der er uddelegeret til dem ved lov, hvis dette fremgår af nærværende dokument, hvis dette er nødvendigt i henhold til gældende lovgivning (fx hvis Multitude Bank skal videregive personoplysninger til myndighederne), eller hvis dette sker med dit samtykke.
- 8.3. Multitude Bank kan videregive dine personoplysninger til følgende samarbejdspartnere og tredjemænd:
  - 8.3.1. andre virksomheder i Multitude-koncernen. Her er behandlingsgrundlaget Multitude Banks legitime interesse i at sikre, at aftalen opfyldes eller den retlige forpligtelse overholdes for at sikre, at Multitude Banks ydelser vil være passende og proportionale for kunden,
  - 8.3.2. Multitude Banks samarbejdspartnere, med hvem Multitude Bank tilbyder co-brandede

ydelse, med henblik på at udføre og markedsføre disse ydelser. Her er behandlingsgrundlaget enten dit samtykke eller vores legitime interesse i at tilbyde dig disse ydelser, hvis du er en eksisterende kunde hos os eller for nylig har benyttet dig af vores ydelser,

- 8.3.3. Databehandlere og disses underbehandlere, fx advokater og andre rådgivere samt leverandører af ydelser vedrørende dataopbevaring, telemarketing, markedsføring og markedsundersøgelser, kommunikation, identificering og certificering, kortadministration, fakturerings- og betaling, web scraping af bankoplysninger og kreditvurdering og -undersøgelser samt kreditinstitutter og finansielle institutioner, online- og offline-formidlere, IT-leverandører mv. Her er behandlingsgrundlaget enten dit samtykke eller vores legitime interesse i at sikre den løbende drift og fortsat levering af vores ydelser, herunder den nødvendige finansiering til at udbyde vores ydelser og tilbagebetaling af lån, som vi har ydet,
- 8.3.4. Kreditoplysningsbureauer, som leverer kreditoplysninger. Her er behandlingsgrundlaget vores legitime interesse i at sikre, at der sker opfyldelse af aftalen eller overholdelse af den retlige forpligtelse til at overholde principperne for ansvarlig lånevirkksomhed,
- 8.3.5. Personer, der fører databaser over misligholdte betalinger. Her er behandlingsgrundlaget vores legitime interesse i at sikre aftalens opfyldelse eller den retlige forpligtelses overholdelse for at sikre, at Multitude Banks ydelser vil være passende og proportionale for Kunden,
- 8.3.6. Centralbanken i Malta til indførelse i det centrale kreditregister, hvis du har fået bevilget lån på over EUR 5.000. Her er behandlingsgrundlaget den retlige forpligtelse til at overholde Maltas Centralbankdirektiv nr. 14. Oplysningerne i det centrale kreditregister kan deles med kreditoplysningsbureauer til udstedelse af kreditvurderinger i overensstemmelse med artikel 24A i loven om centralbanken i Malta og Centralbankdirektiv nr. 15; Inkassobureauer og fogeder. Her er behandlingsgrundlaget vores legitime interesse i at sikre aftalens opfyldelse,
- 8.3.7. Multitude Banks revisorer og tilsynsmyndigheder. Her er behandlingsgrundlaget de retlige forpligtelser, som vi er underlagt.
- 8.3.8. Øvrige samarbejdspartnere og tredjemænd, til hvem vi kan overdrage, overføre eller pantsætte vores rettigheder og forpligtelser, i det omfang dette er påkrævet eller tilladt i henhold til den lovgivning, der gælder for Multitude Bank, eller i henhold til den aftale, der er indgået med dig. Her er behandlingsgrundlaget enten dit samtykke eller vores legitime interesse i at sikre den løbende drift.

## **9. Overførsel af personoplysninger til lande uden for EØS**

- 9.1. Multitude Bank overfører kun personoplysninger til lande uden for det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis der er lovligt grundlag herfor, dvs. hvis personoplysningerne overføres til en modtager (i) i et land med et tilstrækkeligt databeskyttelsesniveau eller (ii) i henhold til et aftalegrundlag mv., som opfylder EU's krav til overførsel af personoplysninger til lande uden for EØS.

## **10. Beskyttelse af personoplysninger**

- 10.1. Multitude Bank bestræber sig på at opretholde de fornødne fysiske, tekniske og proceduremæssige garantier alt efter, hvor følsomme de pågældende personoplysninger er. Disse garantier er designet til at beskytte dine personoplysninger mod tab og uautoriseret adgang, kopiering, brug, ændring eller videregivelse. Bemærk dog, at uanset disse garantier findes der ingen 100 % sikker metode til at overføre data via internettet

eller gemme data. Hvis vi måtte være forpligtet i henhold til lovgivningen til at underrette dig om et brud på dine personoplysninger, kan vi underrette dig elektronisk, skriftligt eller pr. telefon.

## **11. At holde personoplysninger opdaterede**

- 11.1. Vi er forpligtet til at opretholde nøjagtigheden, fuldstændigheden og relevansen af dine personoplysninger i vores besiddelse. Det er derfor en lovmæssig forpligtelse for os at holde dine personoplysninger opdaterede i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne.
- 11.2. Du har en løbende forpligtelse til straks at informere os skriftligt om ændringer i dine personoplysninger, herunder, men ikke begrænset til, ændringer i dine kontaktoplysninger eller anden relevant information, vi har om dig. Vi opfordrer dig til straks at give os besked om sådanne ændringer, så vi kan opdatere vores registre i overensstemmelse hermed.
- 11.3. Hvis vi ikke er i stand til at kontakte dig via de kontaktoplysninger, du har oplyst, eller hvis vi har mistanke om, at de personoplysninger, du har givet, er unøjagtige eller forældede, vil vi tage rimelige skridt til at verificere og opdatere dine personoplysninger ved at kontakte dig direkte, hvis muligt, eller ved at bruge offentligt tilgængelige kilder og/eller relevante tredjepartstjenester, der er tilgængelige for os.

## **12. Opbevaring af oplysninger**

- 12.1. Multitude Bank opbevarer i overensstemmelse med branchens retningslinjer dine personoplysninger, så længe det måtte være nødvendigt af hensyn til de formål, som personoplysningerne er indsamlet til, eller så længe det måtte være nødvendigt for at beskytte vores retsstilling, eller så længe det måtte være nødvendigt som følge af gældende retsakter. Bemærk venligst, at hvis de samme personoplysninger behandles til opfyldelse af flere forskellige formål, gælder den længst mulige slettefrist. For os er den længst mulige slettefrist forældelsesfristen for krav, der udspringer af transaktioner, dvs. op til 10 år fra det seneste af følgende tidspunkter: datoen, hvor du foretog din sidste transaktion, eller datoen, hvor du lukkede kontoen.

## **13. Dine rettigheder**

- 13.1. I det omfang dette måtte være nødvendigt i henhold til gældende databeskyttelsesregler har du i forhold til dine personoplysninger alle rettigheder, der tilkommer en registreret. Dette omfatter retten til:
  - 13.1.1. at anmode om indsigt i dine personoplysninger,
  - 13.1.2. at anmode om at få en kopi af dine personoplysninger,
  - 13.1.3. at få ukorrekte eller ufuldstændige personoplysninger om dig berigtiget,
  - 13.1.4. at få dine personoplysninger slettet,
  - 13.1.5. at anmode om begrænsning af behandlingen af dine personoplysninger,
  - 13.1.6. dataportabilitet,
  - 13.1.7. gøre indsigelse mod behandling af dine personoplysninger, som er baseret på din altoverskyggende særlige situation, og som behandles til direkte markedsføringsformål eller i afhængighed af Multitude Banks eller en tredjeparts legitime interesse,;
  - 13.1.8. trække dit samtykke tilbage, hvor vores behandling af dine personoplysninger er baseret på dit samtykke,
  - 13.1.9. vær informeret om den kilde, hvorfra dine personlige data stammer, hvor de personlige data, vi har om dig, ikke blev givet til os direkte af dig,
  - 13.1.10. hvis du mener, at behandlingen ikke er i overensstemmelse med dine rettigheder, kan du

klage til:

- Multitude Banks databeskyttelsesrådgiver på [dpo@ferratumbank.dk](mailto:dpo@ferratumbank.dk) eller
  - The Office of the Information and Data Protection Commissioner, Floor 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, tlf.: 2328 7100, e-mail [idpc.info@idpc.org.mt](mailto:idpc.info@idpc.org.mt), hjemmeside <https://idpc.org.mt/>; eller
  - databeskyttelsesmyndigheden i dit land.
- 13.2. Når du anmoder om indsigt i eller berigtigelse eller sletning af dine personoplysninger, bedes du venligst bemærke, at vi har brug for konkrete oplysninger fra dig for at kunne bekræfte din identitet og din ret til indsigt, berigtigelse eller sletning og for at kunne fremsøge og fremsende de personoplysninger, som vi har om dig.
- 13.3. Bemærk venligst, at din ret til indsigt i eller berigtigelse eller sletning af de personoplysninger, som vi har om dig, ikke er absolutte rettigheder. Der er tilfælde, hvor vi er berettiget eller forpligtet i henhold til gældende lovgivning eller myndighedskrav til at afvise at efterkomme din anmodning. Herudover kan personoplysningerne allerede være ødelagt, slettet eller anonymiseret i overensstemmelse med vores opbevaringsforpligtelser og -praksis som beskrevet i pkt. 12.
- 13.4. Hvis vi ikke kan give dig indsigt i eller berigtige eller slette dine personoplysninger, vil vi oplyse dig om årsagerne til dette, dog med forbehold for eventuelle lovgivningsmæssige eller regulatoriske begrænsninger. Vi kan forsikre dig om, at vi ikke vil forskelsbehandle dig for at have gjort brug af en eller flere af de rettigheder, der er beskrevet i disse principper.
- 13.5. Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, kan du sende en e-mail til Multitude Bank som anført ovenfor. Bemærk venligst, at du selv kan gøre brug af nogle af dine rettigheder ved at logge ind på din konto hos Multitude Bank.

#### **14. Ændring af disse principper**

- 14.1. Hvis vi ændrer vores behandling af personoplysninger, eller hvis der bliver behov for at ændre disse principper i henhold til gældende lovgivning, retspraksis eller retningslinjer, der udstedes af en kompetent myndighed, kan vi til enhver tid ensidigt ændre disse principper. Den seneste udgave af vores principper kan altid findes på vores hjemmeside, og vi opfordrer dig til at tjekke hjemmesiden mindst en gang om måneden.

#### **15. Kontakt os**

- 15.1. Hvis du har spørgsmål om Multitude Banks behandling af dine personoplysninger, eller hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder som registreret, kan du kontakte os som anført under pkt. 13.
- 15.2. Multitude Bank har udpeget en databeskyttelsesrådgiver, som du også kan kontakte om dette på e-mailadressen i pkt. 13.

# Multitude Bank's Principles of Processing its Clients Personal Data (Privacy Policy)

*Latest updated on March 07, 2025*

These principles of Processing the Clients' Personal Data (hereinafter also **principles**) describe how we, Multitude Bank (hereinafter also **we, us or our**) process Personal Data of our Clients and any other Data Subjects (hereinafter also **you**) in relation to the services and products we offer. These principles apply if you use, have used, have expressed an intention to use or are in any other way related to our products or services, or in case you have expressed your wish to receive any information about our products or services.

## 1. Definitions

- 1.1. **Client** – A natural person who uses, has used or has expressed an intention to use the products or services offered by Multitude Bank or to conclude a guarantee or warranty agreement with Multitude Bank or expressed a wish to receive information about Multitude Bank's products or services;
- 1.2. **Contract** – A contract concluded between Multitude Bank and the Client;
- 1.3. **Data Protection Regulations** – Any applicable laws and regulations regulating the processing of Personal Data, including but not limited to the GDPR;
- 1.4. **Data Subject** - an identifiable natural person who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person;
- 1.5. **Multitude Bank** – Multitude Bank p.l.c., Malta Registry of Companies code C 56251 with address ST Business Centre 120, The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta; e-mail [kundeservice@ferratumbank.dk](mailto:kundeservice@ferratumbank.dk);
- 1.6. **Multitude Group** – Multitude Bank together with companies the majority shareholder of which is directly or indirectly Multitude Bank's parent undertaking Multitude AG, Swiss Business Identification Number CHE-445.352.012, address Grafenauweg 8, 6300 Zug, Switzerland;
- 1.7. **GDPR** – Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation);
- 1.8. **Personal Data** – Any information relating to Data Subject. Data which is protected by banking secrecy may also include Personal Data;
- 1.9. **Processing** – Any operation or set of operations which is performed on Personal Data or on sets of Personal Data, whether or not by automated means, such as collection, recording, storing, alteration, granting access to, making enquiries, transfer, viewing, etc.

## 2. Data Controller

- 2.1. Multitude Bank is responsible for the Processing of your Personal Data and for those reasons we are the data controller under the GDPR.
- 2.2. As Multitude Bank is a company established under the laws of Republic of Malta, then the Processing of your Personal Data shall be governed by the laws of Malta.

## 3. Collecting your Personal Data

- 3.1. Multitude Bank collects your Personal Data in the following ways:



- 3.1.1. In case you apply for a loan or request other services or products from us, you provide your Personal Data directly to us and additionally we collect it from Multitude Group (from your previous use of its services or products) and from external sources. Such external sources include but are not limited to public and private registers which Multitude Bank uses to identify you and verify your identity and perform credit and risk assessments. The Personal Data required depends on the services or products requested by you, e.g., whether you are applying for a credit product, depositing money, or acting as a personal guarantor;
- 3.1.2. By automatic means when you use Multitude Bank's website. Such Processing is further explained in our Cookie Declaration available at our website, which forms part of these principles.

#### **4. Personal Data Processed**

- 4.1. Considering the financial nature of our services and products, Multitude Bank Processes Personal Data collected for the following purposes:
  - 4.1.1. concluding and performing the Contract with our Client. This includes properly identifying the Client and performing credit and risk checks and assessments on the Client to determine whether and on which conditions to conclude the Contract. The legal basis for such Processing is either entering into and performing the Contract with the Client or Multitude Bank's legitimate interests to ensure the Client is trust- and creditworthy as well as to collect amounts due;
  - 4.1.2. performance of our obligations arising from law (e.g., anti-money laundering (AML) and terrorist financing rules and regulations to properly identify the Client (KYC) and ensure the trust- and creditworthiness of the Client);
  - 4.1.3. safeguarding our rights (establishing, exercising, and defending legal claims). The legal basis for such Processing is Multitude Bank's legitimate interest;
  - 4.1.4. assessing and developing further the quality of our services and products, e.g., customer support service and quality assurance service. The legal basis for such processing is the legitimate interest of Multitude Bank;
  - 4.1.5. measuring, optimizing and improving our services, including analysing the performance of our marketing campaigns to ensure efficient reach to individuals interested in our financial products (e.g., loans). The legal basis for such Processing is Multitude Bank's legitimate interest in improving its services and marketing efficiency. We do not use this data for personalized advertising unless you have explicitly consented to such use;
  - 4.1.6. assessing the quality of our (potential) service providers services which enables us to evaluate and develop further the quality of the services and products we offer to our Clients. The legal basis for such processing is the legitimate interest of Multitude Bank.
- 4.2. For the foregoing, Multitude Bank Processes the following Personal Data:
  - 4.2.1. identification data (e.g., name, personal identification code, date of birth, place of birth, nationality, information about and copy of identification document, results of face/ID recognition, voice, picture, video, signature, address);
  - 4.2.2. contact data (e.g., address, phone number, e-mail address, language of communication);
  - 4.2.3. bank data (e.g., bank ID, account holder, account number, transaction information from your bank account, if you have consented to this);
  - 4.2.4. professional data (e.g., current and former employer and position);
  - 4.2.5. financial data (e.g., salary, income, assets, liabilities, properties, tax data);
  - 4.2.6. data concerning origin of assets (e.g., data concerning employer, transaction partners,

- business activities and actual beneficiaries, data showing the source of your income and wealth);
- 4.2.7. data concerning creditworthiness/trustworthiness (e.g., data concerning payment behaviour, damages caused to Multitude Bank or other persons, data that enables Multitude Bank to perform the due diligence measures regarding money laundering and terrorist financing prevention and to ensure the compliance with international sanctions, including the purpose of the business relationship and whether the Client is a politically exposed person);
  - 4.2.8. data obtained when performing an obligation arising from the law (e.g., information received from enquiries submitted by investigative bodies, notaries, tax authorities, courts and bailiffs);
  - 4.2.9. communications data (e.g., e-mails, phone call recordings);
  - 4.2.10. website interaction data (e.g., hashed email addresses and click identifiers, collected when you interact with our online advertisements, used solely for measuring, optimizing, and improving the performance of our advertisements);
  - 4.2.11. your personal Multitude Bank's account log-in data;
  - 4.2.12. data related to the products and services of Multitude Bank (e.g., performance of the Contract or the failure thereof, transactions history, submitted applications, requests and complaints).

## **5. Processing Requirement**

- 5.1. The Processing of your Personal Data by Multitude Bank may be required for statutory purposes as set out in Clause 4.1.2. Multitude Bank may also require your Personal Data for contractual purposes as set out in Clause 4.1.1. Where the lawful basis of Processing your Personal Data is either statutory or a contractual requirement, failure to provide your Personal Data to Multitude Bank in either scenario would result in Multitude Bank being unable to enter into a relationship with you and this may prevent you from availing yourself of our services and products.

## **6. Processing based on consent**

- 6.1. Multitude Bank also processes your Personal Data based on your consent (e.g., for direct marketing purposes, preparing and building lookalike audience groups, etc.).
- 6.2. When the Processing is based on your consent, you can withdraw your consent at any time by contacting Multitude Bank on the contact details provided below in Section 13. Please note that withdrawing your consent does not affect the lawfulness of Processing based on consent before its withdrawal.
- 6.3. To manage and change your cookie-based preferences, see the Cookie Declaration on our website, which forms part of these principles.
- 6.4. As for direct marketing messages received by e-mail, you can also withdraw consent and unsubscribe from receiving any further e-mails by clicking on the 'unsubscribe' link at the end of each e-mail.

## **7. Automated decision-making and profiling**

- 7.1. Multitude Bank decides based on profiling and automated decision-making whether the Client's application to receive our products or services is fully or partially accepted or rejected.
- 7.2. The decision is made based on information received from your application, information received from external sources and other third parties, as well as the Client's previous payment behaviour with us, Multitude Group company and other financial service

providers. No special categories of Personal Data (eg. data concerning health, genetic data) are Processed.

- 7.3. Profiling and automated decision-making are necessary for entering the Contract, to meet Multitude Bank's legal obligations to properly identify the Client, for assessing the creditworthiness of the Client, fraud prevention and money laundering. Automated decision-making helps Multitude Bank to verify your identity and whether you are trust- and creditworthy to fulfil your obligations under the Contract. Automated decision-making helps us to make fair and responsible decisions and reduce the potential for human error, discrimination, and abuse of power, as well as enables to deliver decision-making within a shorter period, taking into account the volume of applications received by Multitude Bank.
- 7.4. Because the decision-making is automated, the Client might not be eligible for our products or services. We have implemented suitable measures to safeguard the Client's rights and freedoms and legitimate interests and can assure that we regularly test our automated methods, e.g., credit scoring methods, to ensure they remain fair, effective, and unbiased. However, if you want to contest an automated decision made or express your point of view, please contact us on the contact details provided below in Section 13.
- 7.5. Multitude Bank uses profiling in addition to above to decide based on the Client's financial soundness in using our products and services whether to offer on our own initiative a higher credit amount or other services and products to the existing Client. We have based such Processing on our legitimate interest to market our services and products. As a result of described profiling, some Clients may not receive such offers. However, such profiling does not directly produce any legal effects on the Client or otherwise significantly affect the Client, as this does not influence the already existing Contract and the Client has the chance to apply for a new loan on her/his own initiative.

## **8. Disclosing the Personal Data**

- 8.1. The financial nature of Multitude Bank's products and services require us to share your Personal Data to run our everyday business to process transactions, maintain customer accounts, and report to public institutions. We will always ensure to respect relevant financial industry secrecy obligations before sharing any Personal Data.
- 8.2. We only share your Personal Data with those carefully selected and trusted partners to whom Multitude Bank wishes to entrust or has entrusted the provision of services and with the third parties performing functions delegated to them by law, if stipulated herein, required under the applicable law (e.g., when Multitude Bank is obligated to share Personal Data with the authorities) or with your consent.
- 8.3. Multitude Bank may share your Personal Data with the following partners and third parties:
  - 8.3.1. other Multitude Group entities. The legal basis for such sharing is the legitimate interests of Multitude Bank to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to ensure the services provided by Multitude Bank would be suitable and proportionate for the Client;
  - 8.3.2. Multitude Bank cooperation partners with whom Multitude Bank offers co-branded products and services for providing and marketing those services and products. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interest to offer you those product and services if you are our existing Client or used recently our products or services;
  - 8.3.3. Personal Data processors and their sub-processors, e.g., legal and other advisors, data storage providers, telemarketing, marketing and surveys service providers,

- communication service providers, identification and certification service providers, card management service providers, invoicing and payment service providers, credit and financial institutions, bank data scraping, scoring and credit check service providers, online and offline intermediaries, IT service providers, etc. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interests to ensure the continuity of our business and the continued provision of our products and services, including the necessary financing for offering our products and services and the return of loans granted by us;
- 8.3.4. credit reference agencies who provide credit reports. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to follow the principles of responsible lending;
  - 8.3.5. persons maintaining databases of defaulted payments. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to ensure the services provided by Multitude Bank would be suitable and proportionate for the Client;
  - 8.3.6. the Central Bank of Malta for the purpose of inclusion in the Central Credit Register in case you have an exposure towards Multitude Bank which exceeds €5000. The legal basis for such processing is the legal obligation to follow the Central Bank of Malta Directive No. 14. The information in the Central Credit Register may be shared with credit reference agencies for the issuance of credit scores in accordance with article 24A of the Central Bank of Malta Act and Central Bank Directive No. 15;
  - 8.3.7. debt collection agencies and bailiffs. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract;
  - 8.3.8. Multitude Bank's auditors and regulators. The legal basis for such sharing is our legal obligations we are subject to;
  - 8.3.9. other partners and third parties to which we may assign, pledge, or transfer our rights and obligations to the extent required or allowed under the legislation applicable to Multitude Bank or according to the agreement concluded with you. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interests of ensuring the continuity of our business.

## **9. Transferring Personal Data outside the EEA**

- 9.1. Multitude Bank transfers Personal Data outside of the European Economic Area only where we have a lawful basis to do so, i.e., to a recipient who is: (i) in a country which provides an adequate level of protection for Personal Data; or (ii) under an instrument which covers the European Union requirements for the transfer of Personal Data outside the European Economic Area.

## **10. Protection of Personal Data**

- 10.1. Multitude Bank endeavours to maintain physical, technical, and procedural safeguards appropriate to the sensitivity of the Personal Data in question. These safeguards are designed to protect your Personal Data from loss and unauthorized access, copying, use, modification, or disclosure. Despite these safeguards, please note that no method of transmission over the internet or data storage is fully secure. Should we be required by law to inform you of a breach to your Personal Data we may notify you electronically, in writing, or by phone.

## **11. Keeping Personal Data Up to Date**

- 11.1. We are committed to maintaining the accuracy, completeness, and relevance of your Personal Data in our possession. As such, it is a legal obligation for us to keep your

- Personal Data up to date in accordance with the Data Protection Regulations.
- 11.2. You have an ongoing obligation to promptly inform us in writing of any changes to your Personal Data, including but not limited to changes in your contact information or any other relevant information we hold about you. We encourage you to notify us immediately of any such changes so that we can update our records accordingly.
  - 11.3. In the event that we are unable to contact you using the contact information provided by you, or if we suspect that the personal data provided by you is inaccurate or outdated, we will take reasonable steps to verify and update your personal data by contacting, if possible, you directly, by using publicly available sources and/or respective third-party services available to us.

## **12. Data retention**

- 12.1. Multitude Bank retains your Personal Data in accordance with industry guidelines for as long as necessary for the purposes for which they were collected, or for as long as necessary to safeguard our rights, or for as long as required by applicable legal acts. Kindly note that if the same Personal Data is Processed for several purposes, we will retain the Personal Data for the longest retention period applicable. For us, the maximum period applicable is the limitation period for claims arising from transactions, which is up to 10 years from the date of your last transaction or closure of the account, whichever is the latest.

## **13. Your rights**

- 13.1. To the extent required by applicable Data Protection Regulations, you have all the rights of a Data Subject as regards your Personal Data. This includes the right to:
  - 13.1.1. request access to your Personal Data;
  - 13.1.2. obtain a copy of your Personal Data;
  - 13.1.3. rectify inaccurate or incomplete Personal Data relating to you;
  - 13.1.4. erase your Personal Data;
  - 13.1.5. restrict the Processing of your Personal Data;
  - 13.1.6. portability of your Personal Data;
  - 13.1.7. object to Processing of your Personal Data which is based on your overriding particular situation and which is Processed for direct marketing purposes or in reliance on Multitude Bank's, or a third party's, legitimate interest;
  - 13.1.8. withdraw your consent where our Processing of your Personal Data is based on your consent;
  - 13.1.9. be informed of the source from which your Personal Data originates where the Personal Data we hold about you was not provided to us directly by you;
  - 13.1.10. should you believe that your rights have been violated, you have the right to lodge a complaint with:
    - Multitude Bank data protection officer at [dpo@ferratumbank.dk](mailto:dpo@ferratumbank.dk); or
    - The Office of the Information and Data Protection Commissioner, Address: Floor 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, Phone: 2328 7100, Email [idpc.info@idpc.org.mt](mailto:idpc.info@idpc.org.mt), Website <https://idpc.org.mt/>; or
    - Data Protection Supervisory Authority of your country.
- 13.2. When requesting access to, or rectification or deletion of your Personal Data, please note that we shall request specific information from you to enable us to confirm your identity and right to access, rectify or delete, as well as to search for and provide you with the Personal Data that we hold about you.

- 13.3. Kindly note that your right to access, rectify, or delete your Personal Data we hold about you is not absolute. There are instances where applicable law or regulatory requirements allow or require us to refuse your request. In addition, the Personal Data may have already been destroyed, erased, or made anonymous in accordance with our record retention obligations and practices as described above in Section 12.
- 13.4. If we cannot provide you with access to, or rectification or deletion of your Personal Data, we will inform you of the reasons why, subject to any legal or regulatory restrictions. We can assure you we will not discriminate you for exercising any of your rights described in these Principles.
- 13.5. To exercise your rights, please contact Multitude Bank on the contact details above. Please note that you can exercise some rights by logging into your Multitude Bank personal user account.

#### **14. Amending these principles**

- 14.1. Should our Personal Data Processing practices change or there shall be a need to amend these principles under the applicable law, case-law or guidelines issued by competent authorities, we are entitled to unilaterally amend these principles at any time. Our most recent principles will always be published on our website, and we urge you to check this at least once a month.

#### **15. Contact**

- 15.1. In case you have any question regarding the Processing of your Personal Data by Multitude Bank or you would like to exercise your rights as a Data Subject, please contact us on contact details provided above in Section 13.
- 15.2. Multitude Bank has appointed a data protection officer whom you also may contact regarding the same on the contact details provided above in Section 13.