

INFORMAȚII STANDARD LA NIVEL EUROPEAN PRIVIND CREDITUL PENTRU CONSUMATORI

1. Identitatea și datele de contact ale creditorului/ intermediarului de credit

Creditor Adresă E-mail Adresă internet	Multitude Bank p.l.c. C 56251 ST Business Centre, 9th floor, 120, The Strand, Gzira GZR 1027, Malta clienti@ferratumbank.ro www.ferratumbank.ro
Intermediar de credit Adresă	

2. Descrierea principalelor caracteristici ale produsului de creditare

Tipul de credit	Facilitate de credit de consum cu dobânda fixă, fără garanție, de tip revolving
Valoarea totală a creditului <i>Înseamnă plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în temeiul contractului de credit</i>	15,000.00 RON.
Condițiile care reglementează tragerea creditului <i>Înseamnă modul și momentul de obținere a banilor</i>	După încheierea Contractului de Credit, veți primi Creditul în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea Cererii de Credit de către Creditor, prin transfer în contul dumneavoastră bancar.
Durata contractului de credit	Cinci ani de la data încheierii Contractului de credit, reînnoibil pentru perioade ulterioare de cinci ani fiecare dacă niciuna dintre părți nu notifica cealaltă parte cu privire la intenția să de a rezilia Contractul de Credit printr-o notificare transmisă cu nouăzeci (90) de zile înainte.
Ratele și, dacă este cazul, ordinea în care acestea vor fi alocate	Va trebui să achitați următoarele: 100.00 RON sau 4.93% din suma totală datorată în temeiul Contractului de Credit (inclusiv principalul Creditului și dobânda nominală), oricare dintre acestea este mai mare, în fiecare lună. În cazul în care valoarea totală a Creditului împreună cu dobânda datorată este mai mică decât 100.00 RON, suma minimă de plată este considerată a fi suma totală a Creditului datorat împreună cu dobânda. În cazul în care Contractul de Credit nu este reînnoit înainte de data expirării, ultima plată va fi egală cu toate sumele datorate în temeiul Contractului de Credit. Dobânda și/sau taxele vor fi plătite în următorul mod: costuri de executare, taxe de înregistrare și taxe de radiere a garanțiilor mobiliare stabilite conform acestui Contract de credit în/din Arhiva Electronica de Garanții Reale Mobiliare, comisioane, dobânda penalizatoare, dobânda nominală restanta, dobânda nominală curentă, creditul restant din

Valoarea totală pe care va trebui să o achitați <i>Înseamnă suma împrumutată plus dobânda și posibile costuri aferente creditului.</i>	Va trebui să achitați 18,558.80 RON. Acest calcul se bazează pe un Credit de 15,000.00 RON și o rata nominală anuală a dobânzii de 43.80%, în valoare de 3,558.75 RON din care 177.94 RON se achită către ANAF ca impozit reținut la sursa, pe baza următoarelor ipoteze: i. Creditul este acordat pentru o perioadă de un an începând de la data tragerii inițiale, iar plata finală efectuată compensează soldul capitalului, dobânda nominală și alte cheltuieli, dacă există; ii. Veți rambursa capitalul (principalul creditului) în plăți lunare egale, începând cu luna următoare de la data tragerii inițiale. Suma totală rambursabilă variază în funcție de suma din limita de credit utilizată și de cât de repede sunt rambursate sumele datorate. Dobânda nominală se acumulează în orice moment la soldul Creditului utilizat.
--	--

3. Costul creditului

Rata dobânzii aferentă creditului sau, după caz, diferite rate ale dobânzii care se aplică contractului de credit	43.80% p.a. – fixă, percepută pentru fiecare zi la valoarea Creditului datorat, din care 5% se plătește Agenției Naționale de Administrare Fiscală (ANAF) ca impozit reținut la sursă. Valoarea dobânzii se calculează cu ajutorul următoarei formule: $VC \cdot RND \cdot NZC$, unde VC = Valoarea creditului datorat, RND = rata nominală zilnică a dobânzii %, NZC = numărul de zile calendaristice. Rata nominală a dobânzii pentru primele 30 zile de la data Contractului de Credit va fi de 0.00% pe an. După această perioadă, dobânda nominală va continua să se acumuleze în conformitate cu ratele stipulate în clauza 6 (iv) a Clauzelor Specifice. DAE, costul total al creditului și suma totală de plată au fost calculate pe baza ratei dobânzii indicate în clauza 6 (iv) de mai sus.
Dobânda Anuală Efectivă (DAE) <i>Acesta este costul total exprimat ca procentaj anual din valoarea totală a creditului. DAE vă ajută să comparați diferite oferte.</i>	53.76%. Acest calcul se bazează pe un Credit de 15,000.00 RON și o rată nominală anuală a dobânzii de 43.80%, în valoare de 3,558.75 RON din care 177.94 RON se achită către ANAF ca impozit reținut la sursă, pe baza următoarelor ipoteze: i. Creditul este acordat pentru o perioadă de un an începând de la data tragerii inițiale, iar plata finală efectuată compensează soldul capitalului, dobânda nominală și alte cheltuieli, dacă există; ii. Veți rambursa capitalul (principalul creditului) în plăți lunare egale, începând cu luna următoare de la data tragerii inițiale. DAE este egală, pentru o perioadă de un an, cu valoarea actuală a tuturor angajamentelor, retragerilor, rambursărilor și costurilor, prezente sau viitoare, convenite între dumneavoastră și Ferratum prin semnarea acestui Contract de Credit. Cunoașteți toate consecințele și premisele calculului și înțelegeți și acceptați ca valorile DAE și costul total al Creditului sunt orientative și sunt calculate în scopul informării.

Obținerea creditului sau obținerea creditului conform clauzelor și condițiilor convenite este condiționată de încheierea: - unei asigurări pentru garantarea creditului; sau - unui contract de servicii accesoriu În cazul în care costurile acestor servicii nu sunt cunoscute de creditor, acestea nu sunt incluse în DAE.	Nu Nu
---	--------------

4. Costuri aferente

Orice alte costuri ce reies din contractul de credit	Comision Unic pentru serviciile prestate la solicitarea expresă a Clientului în valoare de 99.00 RON.
Condițiile în care costurile privind contractul de credit prevăzute mai sus pot fi modificate	Creditorul poate modifica Tariful Comisioanelor (Anexa 1 la Multitude Bank p.l.c. - Clauzele Standard ale Contractelor de Credit aplicabile Clienților rezidenți în România (Clauze Standard) la discreția sa. În orice caz, aceste modificări se aplică numai Contractului de Credit existent dacă amendamentul este impus de o prevedere legală. Veți fi informat cu privire la orice amendament printr-o notificare semnată și datată care va include numărul de înregistrare oferit de creditor, fie prin mijloace electronice, fie pe un alt suport durabil, și care vă este trimisă cu cel puțin 30 de zile înainte, dacă legea nu va intra în vigoare într-un interval mai scurt. Veți putea fi de acord cu orice act adițional furnizat de creditor care indică acceptarea noilor condiții în 15 zile de la data primirii notificării. Puteți refuza modificările propuse prin rezilierea Contractului de Credit înainte ca modificările să producă efecte. În acest caz, vi se va solicita să rambursați toate sumele datorate conform Contractului de Credit înainte de data rezilierii. Dacă nu vă veți exprima refuzul cu privire la încheierea actului adițional sau nu veți solicita rezilierea Contractului de Credit, modificarea acestuia se va realiza în baza notificării și va fi considerată acceptare tacită a modificărilor impuse prin lege.
Costuri în caz de întârziere la plata <i>Plățile neefectuate ar putea să aibă consecințe grave pentru dvs. (ex. vânzare silită) și să îngreuneze obținerea de credite</i>	Vi se va percepe 182.50% pe an la principalul creditului restant, până la data plății efective, pentru plățile restante. Dobânda penalizatoare poate fi percepută de creditor chiar dacă Creditul este declarat scadent anticipat pentru încălcarea obligațiilor contractuale esențiale (majore) care vă pot fi atribuite, caz în care dobânda penalizatoare va fi percepută pe baza unui procent fix, care nu poate depăși două puncte procentuale și care se adaugă la rata dobânzii prevăzută în Contractul de Credit.

5. Alte aspecte legale importante

Dreptul de retragere. <i>Aveți dreptul să renunțați la contractul de credit în termen de 14 zile calendaristice</i>	Da
--	----

Rambursare Anticipata <i>Aveți dreptul, în orice moment, la rambursare anticipata totala sau parțială a creditului</i>	Da
Consultarea unei baze de date <i>Creditorul trebuie să vă informeze imediat și gratuit asupra rezultatelor consultării unei bazei de date, în cazul în care cererea de creditare este respinsă în baza acestei consultări. Acest lucru nu se aplica în cazul în care furnizarea unor astfel de informații este interzisă de acte normative care transpun sau care creează cadrul de aplicare pentru legislația comunitară ori contravine obiectivelor de ordine publica sau de securitate publica.</i>	Creditorul poate consulta Biroul de Credite S.A. și/sau Centrala Riscului de Credit. Creditorul trebuie să vă informeze imediat și fără a vă percepe nicio taxa cu privire la interogarea bazei de date, în cazul respingerii cererii de credit în baza unei astfel de interogări. Acest lucru nu se aplica dacă prevederile acestor informații sunt interzise prin legea Comunității Europene sau contravin obiectivelor politicii publice sau securității publice.
Dreptul de a primi proiectul de contract de credit <i>Aveți dreptul ca, la cerere, să obțineți gratuit un exemplar al proiectului de contract de credit. Aceasta prevedere nu se aplica în cazul în care, în momentul cererii, creditorul nu poate să încheie contractul de credit cu dvs. conform normelor sale interne</i>	Da
Perioada de timp pe parcursul căreia creditorul este ținut să respecte obligațiile precontractuale	Aceste informații sunt valabile pentru o perioadă de 15 zile de la data solicitării creditului.

6. Informații suplimentare în cazul comercializării la distanță de servicii financiare

(a) referitoare la creditor	
Înregistrarea	Registrul Societăților din Malta C 56251 Registrul Serviciilor Financiare din Malta C56251
Autoritatea de supraveghere	Autoritatea pentru Servicii Financiare din Malta

(b) referitoare la contractul de credit	
Exercitarea dreptului de retragere Legea considerată de creditor drept baza pentru stabilirea relațiilor cu dvs. înainte de încheierea contractului de credit	Vă puteți retrage din Contractul de Credit fără a indica vreun motiv în 14 zile calendaristice de la data încheierii acestuia sau de la primirea clauzelor și condițiilor contractuale și a informațiilor solicitate în mod obligatoriu pe un suport durabil conform prevederilor Secțiunii 2, Capitolul IV din OUG nr. 50/2010, dacă aceasta data este ulterioara. Nu aveți obligația de a indica motivul retragerii. Dreptul de a vă retrage poate fi exercitat prin notificare simplă care să vă identifice și să exprime intenția dvs. de a vă retrage. Termenul este de 14 zile calendaristice dacă trimiteți notificarea în acest termen. Notificarea trebuie făcută în scris sau pe alt suport durabil (cum ar fi pdf) și trebuie să conțină cel puțin următoarele informații (a) numele dumneavoastră și codul numeric personal, (b) Notificarea de denunțare unilaterală a contractului, (c) Locul și data întocmirii notificării și (d) semnătura dumneavoastră, dacă notificarea este trimisă prin poștă. Orice notificare trebuie transmisă la adresa stabilită în contractul de credit sau pe website-ul creditorului. Dacă nu vă exercitați dreptul de renunțare, termenii și condițiile contractului de credit vor începe să se aplice. Dacă vă exercitați dreptul de retragere, Contractul de Credit nu va produce efecte. În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală, trebuie să achitați creditul împreună cu dobânda nominală datorată, calculată la rata zilnică indicată în contractul de credit, din ziua în care ați primit creditul până la data rambursării (data la care creditorul a primit rambursarea integrală) fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de treizeci (30) de zile calendaristice de la data la care trimiteți notificarea de denunțare unilaterală. Neîndeplinirea acestor condiții face ca denunțarea unilaterală să nu producă efecte.
Clauza care precizează legislația aplicabilă contractului de credit și/sau instanța competentă	Contractul de Credit și relația de afaceri dintre Ferratum și dvs. vor fi guvernate de legislația română. Informațiile au fost furnizate conform legislației române. Puteți intenta o acțiune împotriva Ferratum în statul membru al Uniunii Europene în care aveți domiciliul (cel mai probabil România) sau în Malta. Ferratum poate introduce acțiuni împotriva dvs. în Statul Membru al Uniunii Europene în care dvs. aveți domiciliul. Ambele părți pot introduce o contestație în instanță în care a fost introdusă acțiunea principală.
Regimul lingvistic	Informațiile și termenii contractuali se vor furniza în limbile română și engleză. În cazul în care există neconcordanțe, va fi luată în considerare limba română. Cu consimțământul dvs., intenționăm să comunicăm în limba română sau în limbile română și engleză pe durata Contractului de Credit.
(c) referitoare la căi de atac	

Existenta și posibilitatea recurgerii la un mecanism extrajudiciar de reclamație și despăgubire pentru consumator	Puteți înainta o reclamație către oricare dintre mecanismele extrajudiciare de reclamație și despăgubire pentru consumator (1) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului, cu sediul în Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865, București, și/sau (2) Centrul pentru soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul bancar, cu sediul în str. Sevastopol nr. 24, etaj. 2, Sector 1, București și/sau (3) în scris la Oficiul Arbitrului pentru Servicii Financiare, la adresa: N/S în Regional Road, Msida MSD 1920, Malta, adresa de e-mail: complaint.info@asf.mt. Oricare dintre aceste entități vă poate solicita să înaintați reclamații prealabile în primul rând către Creditor, înainte de a le sesiza pe acestea. • Atunci când depuneți o plângere la ANPC, puteți utiliza site-ul instituției https://eservicii.anpc.ro/ și să completați o cerere în care să furnizați: datele dumneavoastră de identificare, datele de identificare ale Ferratum, datele de identificare ale produsului, orice alte documente necesare. • Atunci când depuneți o plângere la Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar (CSALB), puteți redacta reclamația utilizând instrucțiunile de pe site-ul instituției https://formular.csalb.ro/ sau prin următoarele canale: (1) formular online, (2) e-mail sau poștă sau (3) la sediul instituției. Atunci când depuneți o plângere la Arbitrul pentru Servicii Financiare, trebuie să furnizați: • datele dumneavoastră personale, • numele nostru (Multitude Bank p.l.c.); • produsul sau serviciul la care se referă plângerea (în acest caz: Produsul Linia de Credit); • motivul/motivele plângerii și rezultatul pe care îl urmăriți; • o copie a plângerii dumneavoastră adresată nouă și răspunsul nostru (vă rugăm să rețineți că trebuie să ne acordați un interval de cel puțin cincisprezece (15) zile lucrătoare) pentru a răspunde; • documentele relevante referitoare la produsul care face obiectul plângerii; și • orice alte documente care susțin plângerea dumneavoastră. Pentru această procedură va trebui să achitați o taxă de 25 euro.
--	---

STANDARD EUROPEAN CONSUMER CREDIT INFORMATION

1. Identity and contact details of the creditor/credit intermediary

Creditor Address E-mail address Web address	Multitude Bank p.l.c. C 56251 ST Business Centre, 9th floor, 120, The Strand, Gzira GZR 1027, Malta clienti@ferratumbank.ro www.ferratumbank.ro
Credit Intermediary Address	

2. Description of the main features of the credit product

The type of credit	Unsecured fixed interest consumer revolving credit facility
The total amount of credit <i>This means the ceiling or the total sums made available under the credit agreement</i>	15,000.00 RON.
The conditions governing the drawdown <i>This means how and when you will obtain the money</i>	Once the credit agreement is concluded, you shall receive credit within 2 (two) business days from receipt of the credit request by the Creditor by transfer to your bank account.
The duration of the credit agreement	Five years from conclusion of the Credit Agreement, renewable for further periods of five years each unless either party notifies the other party of its intention to terminate the Credit Agreement by ninety (90) days' prior notice.
Instalments and, where appropriate, the order in which the instalments will be allocated	You will have to pay the following: 100.00 RON or 4.93% of the full amount due under the credit agreement (including Credit capital and nominal interest) whichever is the higher every month. If the total amount of the Credit together with the interest due is lower than 100.00 RON, the minimum amount to be paid shall be the total amount of outstanding Credit together with the interest. If the Credit Agreement is not renewed before the expiration date, the last payment shall be equal to all amounts due under the Credit Agreement. Interest and/or charges will be payable in the following manner: execution costs, registration fees and fees for extinguishing of the registration of the movable guarantees established under the credit agreement in/from the Archive Electronic Real Movable Guarantees, commissions, default interest, overdue nominal interest, current nominal interest, outstanding credit, remaining credit.

The total amount you will have to pay <i>This means the amount of borrowed capital plus interest and possible costs related to your credit.</i>	You will have to pay 18,558.80 RON. This calculation is based on Credit of 15,000.00 RON and a yearly nominal interest rate of 43.80% amounting to 3,558.75 RON of which 177.94 RON is payable to the ANAF as withholding tax based on the following assumptions: i. The credit is provided for a period of one year starting from the date of the initial draw down, and the final payment made clears the balance of capital, nominal interest and other charges, if any; ii. You will repay the capital (credit principal) in equal monthly payments, commencing one month after the date of the initial draw down. The total repayable amount varies depending on how much of the total credit you use, and how fast amounts due are repaid. Nominal interest is accrued on the open Credit balance at any time.
--	--

3. Costs of the credit

The borrowing rate or, if applicable, different borrowing rates which apply to the credit agreement	43.80% per annum – fixed, chargeable each day on the amount of Credit outstanding of which 5% is payable to the Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF) as withholding tax. The interest amount is calculated using the following formula. $VC \times RND \times NZC$, where VC = Credit amount, RND = daily nominal interest rate, NZC = number of calendar days The nominal interest rate for the first 30 days from the date of the Credit Agreement shall be 0.00% per year. After such period, the nominal interest shall continue to accrue in accordance with the rates stipulated in clause 6 (iv) of the Specific Terms. The APR, total cost of the credit and total amount payable have been calculated on the basis of the borrowing rate indicated in clause 6 (iv) above.
Annual Percentage Rate of Charge (APR) This is the total cost expressed as an annual percentage of the total amount of credit. The APR is there to help you compare different offers.	53.76% This calculation is based on a Credit of 15,000.00 RON and a yearly nominal interest rate of 43.80% amounting to 3,558.75 RON of which 177.94 RON is payable to the ANAF as withholding tax, and on the following assumptions: i. The credit is provided for a period of one year starting from the date of the initial draw down, and the final payment made clears the balance of capital, nominal interest and other charges, if any; ii. You will repay the capital (credit principal) in equal monthly payments, commencing one month after the date of the initial draw down. The APR is equal, for a period of one year, to the present value of all commitments, withdrawals, reimbursements and costs, present or future, agreed between you and the Creditor by signing the credit agreement. You know all the consequences and premises of the calculations and understand and accept that the APR values and the total cost of the Credit are indicative and are calculated for guidance.

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	No
- another ancillary service contract	No
If the costs of these services are not known by the creditor they are not included in the APR.	

4. Related Costs

Any other costs deriving from the credit agreement	A Single fee for services provided at the express request of the Customer of 99.00 RON.
Conditions under which the above mentioned costs related to the credit agreement can be changed	The Creditor may amend the Tariff of Fees (Appendix 1 of the Multitude Bank p.l.c.– Standard Terms of the credit agreement applicable to Customers resident in Romania (Standard Terms) at its discretion. However, such amendments only apply to existing credit agreement if the amendment is due to a legal amendment. You shall be notified of any amendment by a signed and dated notice which includes the registration number granted by the creditor, either by electronic means or in another durable medium and which is sent to you at least 30 days in advance, unless the law comes into force with a shorter notice period. You shall agree to any addendum provided by the creditor indicating acceptance of the new terms within 15 days from receiving the notice. You may refuse the amendments proposed by terminating the credit agreement before the changes come into effect. In such case, you may be required to repay all amounts due under the credit agreement before the date of termination. If you do not indicate refusal or terminate the credit agreement, the amendment of the credit agreement will be made based on the notification and will be considered as tacit acceptance of the amendments imposed by legislation.
Costs in the case of late payments <i>Missing payments could have severe consequences for you (e.g. forced sale) and make obtaining credit more difficult.</i>	You will be charged 182.50% per year on the credit principal overdue, until effective payment, for missing payments. Default interest may be levied by the creditor even if the Credit is declared due in advance for breach of essential (major) contractual obligations attributable to you, in which case default interest will be charged based on fixed percentage basis, which cannot exceed two percentage points and which is added to the interest rate provided in the credit agreement.

5. 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
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>	The creditor may consult Biroul de Credite S.A. and/or the Credit Risk Center. 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.
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
The period of time during which the creditor is bound by the pre-contractual information	This information is valid for 15 days after date of application.

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

(a) concerning the creditor	
Registration	Malta Business Registry C 56251 Malta Financial Services Register C 56251
The supervisory authority	Malta Financial Services Authority
(b) concerning the credit agreement	

Exercise of the right of withdrawal The law taken by the creditor as a basis for the establishment of relations with you before the conclusion of the credit contract	You may withdraw from the credit agreement without indicating any reason within 14 calendar days from the date of its conclusion or when you receive the contractual terms and conditions and information mandatorily required in a durable medium in accordance with Section 2, Chapter IV from EGO no. 50/2010, if this is later. You are not obliged to indicate the reason for withdrawal. The right to withdraw can be exercised by simple notice identifying you and expressing your intent to withdraw. The term of 14 calendar days is observed if the notice is dispatched within that term. The notice must be made in writing or in other durable medium and provide at least the following information (a) Your name and personal identity code, (b) Notice of withdrawal, (c) Place and date of drawing up the notice and (d) in the case that the notice is sent by post, your signature. Any notice must be delivered to the address provided in the credit agreement or on the website of the creditor. If you do not exercise the right to withdraw, you shall be bound by the terms and conditions of the credit agreement. If you exercise your right of withdrawal, the credit agreement is considered not to have been concluded. In case of exercise of the right of withdrawal, you must settle the credit together with nominal interest due thereon calculated at the daily rate indicated in the credit agreement from the day that you received the credit to the repayment date (date when creditor received full repayment) without undue delay, but not later than thirty (30) calendar days after the date of dispatch of the withdrawal notice. If you fail to act accordingly, the withdrawal will lapse.
Clause stipulating the governing law applicable to the credit agreement and/or the competent court	The credit agreement and the business relationship between you and Ferratum shall be governed by Romanian law. Information has been provided in terms of Romanian law. You may bring proceedings against Ferratum in the Member State of the European Union where you are domiciled or in the country of establishment of Ferratum. Ferratum may bring proceedings against you in the Member State of the European Union where you domiciled. Both parties may bring a counter-claim in the court where the original claim is pending.
Language regime	Information and contractual terms will be supplied in Romanian and English. The Romanian language shall prevail in case of conflict. With your consent, we intend to communicate in Romanian or Romanian and English during the duration of the credit agreement.
(c) concerning redress	
Existence of and access to out-of-court complaint and redress mechanism	You may submit a complaint to any of the following out of court complaint redress mechanisms: (1) the National Authority for Consumer Protection, with its headquarters in 72 Aviatorilor Blvd., district 1, postal code 011865, Bucharest and/or (2) Center for alternative dispute resolution in the banking field, with its headquarters at Str. Sevastopol no. 24, 2nd floor, district 1, Bucharest and/or (3) in writing, to the Office of the Arbiter for Financial Services, at: N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta, email address: complaint.info@asf.mt. Any of these entities may request that you first direct your complaints to the creditor before filing a complaint with them. When complaining to the ANPC, you can use their website https://eservicii.anpc.ro/ and fill in a request and provide: your identification data, Ferratum`s identification data, product identification data, required documents.

	• When complaining to the Center for alternative dispute resolution in the banking field (CSALB), you can fill in the complaint by using the instructions found on their website https://formular.csalb.ro/, and through the following channels: (1) online application, (2) e-mail or mail or (3) at their headquarter. • When complaining to the Arbiter for Financial Services you must provide: • your personal details, • our name (Multitude Bank p.l.c.); • the product or service you are complaining about (in this case: Credit Line Product); • the reason/s for the complaint and the outcome you want; • a copy of your complaint to us and our reply (please note that you need to allow us time to reply at least fifteen (15) business days); • relevant documents relating to the product you are complaining about; and • any other documents supporting your complaint. You will need to pay 25 EUR for the procedure.
--	--