

VORVERTRAGLICHE KREDITAUSKÜNFTE
(Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite – ESIVK)

1. Name und Kontaktangaben des Kreditgebers/Kreditvermittlers

Kreditgeber; Anschrift; Telefon; E-Mail; Internet-Adresse	Multitude Bank p.l.c.; Reg.nr.: C 56251; ST Business Centre, 120, The Strand, Gzira GZR 1027, Malta; +030 311 98 504; service.de@ferratumbank.com ; www.ferratum.de
---	---

2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale des Kredits

Kreditart	Allgemeiner Verbraucherkreditvertrag mit festem Zinssatz und fester Vertragslaufzeit, tilgbar in einer oder mehreren Rate(n)
Gesamtkreditbetrag. <i>Obergrenze oder Summe aller Beträge, die aufgrund des Kreditvertrags zur Verfügung gestellt werden.</i>	[Darlehensbetrag] Euro
Die Bedingungen für die Inanspruchnahme. <i>Gemeint ist, wie und wann Sie das Geld erhalten</i>	Der Kreditgeber gewährt ein Darlehen nur Personen, die mindestens 18 Jahre alt sind, ihren dauerhaften Wohnsitz in Deutschland haben, von ihm als kreditwürdig eingestuft wurden und mit ihm einen Darlehensvertrag abgeschlossen haben. Sie erhalten den gesamten Darlehensbetrag nach Abschluss des Darlehensvertrags per Überweisung auf das von Ihnen angegebene und in Ihrem Namen geführte Bankkonto. Der Kreditgeber ist berechtigt (jedoch nicht verpflichtet), das Darlehen auf Ihren Wunsch auch anderweitig zu zahlen, sofern weitere von ihm gestellte Überprüfungsanforderungen erfüllt werden.
Laufzeit des Kreditvertrags.	[duration of the loan in days] Tage
Teilzahlungen und gegebenenfalls Reihenfolge, in der die Teilzahlungen angerechnet werden.	Sie müssen Folgendes zahlen: [total_payable] EUR fällig zum [repayment_date]. Ist das Darlehen in mehr als einer Rate rückzahlbar, soll es in [No_instalments] Raten à [instalment_amount] Euro gezahlt werden, fällig jeden [due date chosen by customer 1 st of 15 th of the month] des Monats; erster Fälligkeitstermin: [due_date for first instalment]; 1 Schlusszahlung von [x] Euro, fällig am [last_due date]. Zinsen bzw. Gebühren sind wie folgt zahlbar: Die o. a. Zahlungen/Raten verstehen sich inklusive Zinsen und Kosten aus Leistungserbringungen nach dem Darlehensvertrag. Zahlungen, die nicht zur Tilgung der gesamten fälligen Schuld ausreichen, werden zunächst auf die Prozesskosten, dann auf den geschuldeten Restbetrag und schließlich auf Verzugszinsen angerechnet.
Von Ihnen zurückzahlender Gesamtbetrag. <i>Betrag des geliehenen Kapitals zuzüglich Zinsen und etwaiger Kosten im Zusammenhang mit Ihrem Kredit.</i>	[total_payable] Euro

3. Kreditkosten

<p>Sollzinssatz oder gegebenenfalls die verschiedenen Sollzinssätze, die für den Kreditvertrag gelten.</p>	<p>[Nominalzins] % p. a. - während der gesamten Laufzeit der Kreditvertragsdauer fest</p>												
<p>Effektiver Jahreszins (EJZ). <i>Gesamtkosten ausgedrückt als jährlicher Prozentsatz des Gesamtkreditbetrags. Diese Angabe hilft Ihnen dabei, unterschiedliche Angebote zu vergleichen.</i></p>	<p>[EJZ] % Die Berechnung des effektiven Jahreszinses (EJZ) gemäß § 6 PAngV [Preisangabenverordnung] beruht auf der rechtlichen Annahme, dass der Kredit unmittelbar am Abschlussstag des Kreditvertrags komplett in Anspruch genommen wird, der Kreditvertrag über die vereinbarte Dauer gültig bleiben muss und Sie Ihren und der Kreditgeber seinen jeweiligen Verpflichtungen laut den Bedingungen sowie bis zu den im Darlehensvertrag aufgeführten Fristen nachkommen.</p>												
<p>Ist</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Abschluss einer Kreditversicherung oder • die Inanspruchnahme einer anderen mit dem Kreditvertrag zusammenhängenden Nebenleistung <p>zwingende Voraussetzung dafür, dass der Kredit überhaupt oder nach den vorgesehenen Vertragsbedingungen gewährt wird? Falls der Kreditgeber die Kosten dieser Dienstleistungen nicht kennt, sind sie nicht im effektiven Jahreszins enthalten.</p>	<p>Nein Nein</p>												
<p>Kosten infolge des Kreditvertrags</p>	<p>Optionale Kosten:</p> <table border="0"> <tr> <td>Schnelldarlehen</td> <td>[Schnellgebühr] Euro</td> </tr> <tr> <td>Zusatzentgelt für ratenweise zahlbares Darlehen</td> <td>[Ratengebühr] Euro</td> </tr> <tr> <td>Gebühr für fehlgeschlagene Abbuchung</td> <td>6 Euro</td> </tr> <tr> <td>Gebühr für jede(n) auf Wunsch des Kunden per Post verschickte(n) Rechnung/Kontoauszug</td> <td>3,50 Euro</td> </tr> <tr> <td>Gebühr für Änderung des Abbuchungsstermins</td> <td>Erster Antrag auf Änderung des Fälligkeitstermins: kostenlos 50 Euro für jeden weiteren Antrag.</td> </tr> <tr> <td>Umschuldungsgebühr</td> <td>[Umschuldungsgebühr] Euro pro Umschuldung</td> </tr> </table>	Schnelldarlehen	[Schnellgebühr] Euro	Zusatzentgelt für ratenweise zahlbares Darlehen	[Ratengebühr] Euro	Gebühr für fehlgeschlagene Abbuchung	6 Euro	Gebühr für jede(n) auf Wunsch des Kunden per Post verschickte(n) Rechnung/Kontoauszug	3,50 Euro	Gebühr für Änderung des Abbuchungsstermins	Erster Antrag auf Änderung des Fälligkeitstermins: kostenlos 50 Euro für jeden weiteren Antrag.	Umschuldungsgebühr	[Umschuldungsgebühr] Euro pro Umschuldung
Schnelldarlehen	[Schnellgebühr] Euro												
Zusatzentgelt für ratenweise zahlbares Darlehen	[Ratengebühr] Euro												
Gebühr für fehlgeschlagene Abbuchung	6 Euro												
Gebühr für jede(n) auf Wunsch des Kunden per Post verschickte(n) Rechnung/Kontoauszug	3,50 Euro												
Gebühr für Änderung des Abbuchungsstermins	Erster Antrag auf Änderung des Fälligkeitstermins: kostenlos 50 Euro für jeden weiteren Antrag.												
Umschuldungsgebühr	[Umschuldungsgebühr] Euro pro Umschuldung												

Bedingungen, unter den die o. a. Kosten für den Kreditvertrag geändert werden können	Wenn Sie eine im Kreditvertrag aufgeführte Leistung in Anspruch nehmen, gelten die dort genannten Gebühren, sofern diesbezüglich nichts anderes vereinbart ist. Ihrerseitige Zahlungen über die für die Hauptleistung vereinbarte Gebühr hinaus müssen Sie ausdrücklich mit dem Kreditgeber vereinbaren. Sofern nicht anders vereinbart, gelten für die Gebühr für nicht im Kreditvertrag aufgeführte Leistungen die gesetzlichen Bestimmungen, soweit diese Leistungen in Ihrem Auftrag oder in Ihrem vorausgesetzten Interesse erbracht werden und, nach den Umständen zu urteilen, lediglich gegen Gebühr zu erwarten sind. Der Kreditgeber berechnet keine Gebühren für Leistungen, zu deren kostenloser Erbringung er gesetzlich oder infolge einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die er in seinem eigenen Interesse erbringt. Bei einer Kostenerhöhung sowie zur Aufrechterhaltung des Äquivalenzverhältnisses kann der Kreditgeber die Gebührenhöhe einmal pro Quartal unter Offenlegung der einzelnen Kostenkomponenten und deren Gewichtung bei der Berechnung des Gesamtpreises ändern. Kostensenkungen sind auf dieselbe Weise an Sie weiterzugeben.
--	--

Kosten im Zusammenhang mit dem Kredit

Kosten bei Zahlungsverzug. <i>Ausbleibende Zahlungen können schwerwiegende Folgen für Sie haben (z. B. Zwangsversteigerung) und die Erlangung eines Kredits erschweren.</i>	<p>Ihnen werden Verzugszinsen in Höhe des in § 288 (1) 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) aufgeführten Verzugszinssatzes von fünf Prozentpunkten (5 %-Punkten) p. a. über dem von der Deutschen Bundesbank festgesetzten Basiszinssatz berechnet. Der Basiszinssatz wird von der Deutschen Bundesbank am 1. Januar und 1. Juli jedes Jahres festgesetzt und den an diesem Referenzsatz vorgenommenen Änderungen entsprechend geändert. Bei Zustandekommen des Darlehensvertrags beträgt der Verzugszins [Referenzsatz der Deutschen Bundesbank] % p. a. In Einzelfällen kann der Kreditgeber einen höheren Verlust oder können Sie einen geringeren Verlust nachweisen.</p> <p>Zudem ist der Kreditgeber berechtigt, Ihnen binnen sieben (7), vierzehn (14), einundzwanzig (21) bzw. achtundzwanzig (28) Kalendertagen per Post gegen eine Mahngebühr von 7,50 € pro Mahnung eine schriftliche Mahnung bezüglich des Tilgungstermins zuzuschicken. Der Kunde kann nachweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.</p> <p>Ausbleibende Zahlungen können für Sie schwerwiegende Folgen (wie Zwangsveräußerung) haben und Ihnen den Erhalt eines Kredits erschweren.</p>
---	---

4. Andere wichtige rechtliche Aspekte

Widerrufsrecht. <i>Sie haben das Recht, den Kreditvertrag innerhalb von 14 Kalendertagen zu widerrufen.</i>	Ja.
Vorzeitige Rückzahlung. <i>Sie haben das Recht, den Kredit jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzuzahlen.</i>	Ja. Sie haben das Recht, das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzuzahlen.
Dem Kreditgeber steht bei vorzeitiger Rückzahlung eine Entschädigung zu.	Nein.
Datenbankabfrage <i>Der Kreditgeber muss Sie unverzüglich und unentgeltlich über das Ergebnis einer Datenbankabfrage</i>	Der Kreditgeber nimmt zwecks Bonitätsprüfung interne bzw. externe Datenbankabfragen vor. Wird Ihr Antrag aufgrund von aus einer externen Datenbank stammender Informationen abgelehnt, werden Ihnen diese Entscheidung sowie die Bezeichnung und die Kontaktangaben dieser Stelle (unverzüglich bzw. unentgeltlich) mitgeteilt.

<p>unterrichten, wenn ein Kreditantrag aufgrund einer solchen Abfrage abgelehnt wird. Dies gilt nicht, wenn eine entsprechende Unterrichtung durch die Rechtsvorschriften der Europäischen Union untersagt ist oder den Zielen der öffentlichen Ordnung oder Sicherheit zuwiderläuft.</p>	
<p>Recht auf einen Kreditvertragsentwurf. Sie haben das Recht, auf Verlangen unentgeltlich eine Kopie des Kreditvertragsentwurfs zu erhalten. Diese Bestimmung gilt nicht, wenn der Kreditgeber zum Zeitpunkt der Beantragung nicht zum Abschluss eines Kreditvertrags mit Ihnen bereit ist.</p>	<p>Ja.</p>

5. Zusätzliche Informationen beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen

<p>(a) zum Kreditgeber</p>	
<p>Eintrag im Handelsregister</p>	<p>Die Multitude Bank p.l.c. ist im maltesischen Unternehmensregister unter der Registrierungsnummer C56251 eingetragen.</p>
<p>Zuständige Aufsichtsbehörde.</p>	<p>Maltesische Finanzdienstleistungsbehörde (http://www.mfsa.com.mt/pages/contact.aspx), Mdina Road, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta</p>
<p>(b) zum Kreditvertrag</p>	

Widerrufsbelehrung

Abschnitt 1 Widerrufsrecht

Der Darlehensnehmer kann seine Vertragserklärung **innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen**.

Die Frist **beginnt nach Abschluss des Vertrags, aber erst**, nachdem der Darlehensnehmer **alle nachstehend unter Abschnitt 2 aufgeführten Pflichtangaben erhalten** hat. Der Darlehensnehmer hat alle Pflichtangaben erhalten, wenn sie in der für den Darlehensnehmer bestimmten Ausfertigung seines Antrags oder in der für den Darlehensnehmer bestimmten Ausfertigung der Vertragsurkunde oder in einer für den Darlehensnehmer bestimmten Abschrift seines Antrags oder der Vertragsurkunde enthalten sind und dem Darlehensnehmer eine solche Unterlage zur Verfügung gestellt worden ist. Über in den Vertragstext nicht aufgenommene Pflichtangaben kann der Darlehensnehmer nachträglich auf einem dauerhaften Datenträger informiert werden; die Widerrufsfrist beträgt dann einen Monat. Der Darlehensnehmer ist mit den nachgeholten Pflichtangaben nochmals auf den Beginn der Widerrufsfrist hinzuweisen. **Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs**, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an:

Multitude Bank p.l.c., ST Business Centre, 9th Floor, 120, The Strand, Gzira GZR 1027, Malta; E-Mail-Adresse: service.de@ferratumbank.com.

Abschnitt 2 Für den Beginn der Widerrufsfrist erforderliche vertraglichen Pflichtangaben

Die Pflichtangaben nach Abschnitt 1 Satz 2 umfassen:

1. den Namen und die Anschrift des Darlehensgebers und des Darlehensnehmers;
2. die Art des Darlehens;
3. den Nettodarlehensbetrag;
4. den effektiven Jahreszins;
5. den Gesamtbetrag;

Zu den Nummern 4 und 5: Die Angabe des effektiven Jahreszinses und des Gesamtbetrags hat unter Angabe der Annahmen zu erfolgen, die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags bekannt sind und die in die Berechnung des effektiven Jahreszinses einfließen.

6. den Sollzinssatz

Die Angabe zum Sollzinssatz muss die Bedingungen und den Zeitraum für seine Anwendung sowie die Art und Weise seiner Anpassung enthalten. Ist der Sollzinssatz von einem Index oder Referenzzinssatz abhängig, so ist dieser anzugeben. Sieht der Darlehensvertrag mehrere Sollzinssätze vor, so sind die Angaben für alle Sollzinssätze zu erteilen.

7. die Vertragslaufzeit;

8. den Betrag, die Zahl und die Fälligkeit der einzelnen Teilzahlungen;

Sind im Falle mehrerer vereinbarter Sollzinssätze Teilzahlungen vorgesehen, so ist anzugeben, in welcher Reihenfolge die ausstehenden Forderungen des Darlehensgebers, für die unterschiedliche Sollzinssätze geltend, durch die Teilzahlungen getilgt werden.

9. die Auszahlungsbedingungen;

10. den Verzugszinssatz und die Art und Weise seiner etwaigen Anpassung sowie gegebenenfalls anfallende Verzugskosten;

11. einen Warnhinweis zu den Folgen ausbleibender Zahlungen;

12. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts, die Frist und die anderen Umstände für die Erklärung des Widerrufs sowie ein Hinweis auf die Verpflichtung des Darlehensnehmers, ein bereits ausbezahltes Darlehen zurückzuzahlen und Zinsen zu vergüten. Der pro Tag zu zahlende Zinsbetrag ist anzugeben;

13. das Recht des Darlehensnehmers, das Darlehen vorzeitig zurückzuzahlen;

14. die für den Darlehensgeber zuständige Aufsichtsbehörde;

15. das einzuhaltende Verfahren bei der Kündigung des Vertrages;

16. den Hinweis, dass der Darlehensnehmer Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren verfahren hat, und die Voraussetzungen für diesen Zugang;

17. ist ein Zeitpunkt für die Rückzahlung des Darlehens bestimmt, einen Hinweis auf den Anspruch des Darlehensnehmers, während der Gesamtlaufzeit des Darlehens jederzeit kostenlos einen Tilgungsplan zu erhalten;

Verlangt der Darlehensnehmer einen Tilgungsplan, so muss aus diesem hervorgehen, welche Zahlungen in welchen Zeitabständen zu leisten sind und welche Bedingungen für diese Zahlungen gelten. Dabei ist aufzuschlüsseln, in welcher Höhe die Teilzahlungen auf das Darlehen, die nach dem Sollzinssatz berechneten Zinsen und die sonstigen Kosten angerechnet werden. Ist der Sollzinssatz nicht gebunden oder können die sonstigen Kosten angepasst werden, so ist in dem Tilgungsplan in klarer und

	<p>verständlicher Form anzugeben, dass die Daten des Tilgungsplans nur bis zur nächsten Anpassung des Sollzinssatzes oder der sonstigen Kosten gelten. Der Tilgungsplan ist dem Darlehensnehmer auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.</p> <p>18. die Berechnungsmethode des Anspruchs auf Vorfälligkeitsentschädigung, soweit der Darlehensgeber beabsichtigt, diesen Anspruch geltend zu machen, falls der Darlehensnehmer das Darlehen vorzeitig zurückzahlt;</p> <p>19. im Zusammenhang mit dem Verbraucherdarlehensvertrag erhobene Kontoführungsgebühren sowie die Bedingungen, unter denen die Gebühren angepasst werden können, wenn der Darlehensgeber den Abschluss eines Kontoführungsvertrags verlangt, sowie alle sonstigen Kosten, insbesondere in Zusammenhang mit der Auszahlung oder der Verwendung eines Zahlungsinstruments, mit dem sowohl Zahlungsvorgänge als auch Abhebungen getätigt werden können, sowie die Bedingungen, unter denen die Kosten angepasst werden können;</p> <p>20. sämtliche weitere Vertragsbedingungen</p> <p>Abschnitt 3 Widerrufsfolgen</p> <p>Soweit das Darlehen bereits ausgezahlt, hat der Darlehensnehmer es spätestens binnen 30 Tagen zurückzahlen und für den Zeitraum zwischen der Auszahlung und der Rückzahlung des Darlehens den vereinbarten Sollzins zu entrichten. Die Frist beginnt mit Absendung der Widerrufserklärung. Für den Zeitraum zwischen der Auszahlung und der Rückzahlung ist bei vollständiger Inanspruchnahme des Darlehens pro Tag ein Zinsbetrag in Höhe von [täglich_Nominalbetrag] Euro zu zahlen. Dieser Betrag verringert sich entsprechend, wenn das Darlehen nur teilweise in Anspruch genommen wurde.</p>
<p>Recht, das der Kreditgeber der Aufnahme von Beziehungen zu Ihnen vor Abschluss des Kreditvertrags zugrunde legt.</p>	<p>- maltesisches Recht, wobei für Sie der nach deutschem Verbraucherschutzrecht gewährte Schutz besteht</p>
<p>Klausel über das auf den Kreditvertrag anwendbare Recht und/oder das zuständige Gericht.</p>	<p>Für den Darlehensvertrag und die Geschäftsbeziehung zwischen Ferratum und dem Kunden gilt maltesisches Recht. Für den Kunden besteht der nach deutschem Recht zwecks Verbraucherschutz gewährte zwingende Schutz.</p> <p>Der Kunde kann Verfahren gegen Ferratum ausschließlich in Malta oder in dem EU-Mitgliedstaat einleiten, in dem er seinen Wohnsitz unterhält. Ferratum kann Verfahren gegen den Kunden ausschließlich in dem EU-Mitgliedstaat einleiten, in dem dieser seinen Wohnsitz unterhält. Gegenansprüche können beide Parteien vor dem Gericht geltend machen, vor dem der ursprüngliche Anspruch rechtsanhängig ist.</p>

<p>Im Zusammenhang mit dem Kreditvertrag zu verwendende Sprache.</p>	<p>- Informationen und Vertragsbedingungen werden auf Deutsch oder Deutsch und Englisch zur Verfügung gestellt. Bei Widersprüchen ist die deutsche Fassung maßgeblich.</p> <p>Wir möchten – mit Ihrer Zustimmung – während der Kreditvertragsdauer auf Deutsch oder Deutsch und Englisch kommunizieren.</p>
<p>(c) zu den Rechtsmitteln</p>	
<p>Verfügbarkeit außergerichtlicher Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren und Zugang dazu.</p>	<p>Der Kreditgeber ist laut § 14 Unterlassungsklagengesetz verpflichtet, zur Beilegung von sich aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten am Schlichtungsverfahren der von der Deutschen Bundesbank eingerichteten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Das Schlichtungsverfahren ist in deutscher Sprache und für Sie kostenlos (etwaige Ausgaben z.B. für Porto und Telefonkosten werden nicht erstattet). Dem Kunden steht es frei, sich durch einen Rechtsanwalt oder andere zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen bevollmächtigte Personen vertreten zu lassen. Die Finanzschlichtungsstellenverordnung sieht jedoch keine Erstattung von Anwaltskosten oder Kosten anderer zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen berechtigter Personen vor. Die Beschwerde muss in Textform (bspw. Brief, E-Mail, Fax) übermittelt werden:</p> <p style="padding-left: 40px;">Deutsche Bundesbank - Schlichtungsstelle -</p> <p style="padding-left: 40px;">Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main</p> <p style="padding-left: 40px;">Fax: +49 (0)69 709090-9901 E-Mail: info@bundesbank.de.</p> <p>Der Antrag muss die zu schlichtende Streitigkeit beschreiben und eine konkrete Anfrage enthalten. Gegebenenfalls sind dem Antrag weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen (z.B. Verträge, Kontoauszüge, Abrechnungen, Korrespondenz) beizufügen. Der Kreditnehmer muss bestätigen, dass:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein Verfahren über dieselbe Streitigkeit vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder geführt noch anstehend ist, - die Streitigkeit nicht in der Hauptsache durch ein Gericht entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anstehend ist, - die Streitigkeit nicht durch Kompromiss oder anderweitig beigelegt wurde, und - ein Antrag auf Prozesskostenhilfe im Streitfall nicht abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Klage keine ausreichenden Erfolgsaussichten bot oder willkürlich erschien. <p>Gemäss der Finanz-Schlichtungsstellenverordnung lehnt der Schlichter die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein Verfahren über dieselbe Streitigkeit vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder geführt noch anhängig ist, - die Streitigkeit nicht in der Hauptsache durch ein Gericht entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist, - die Streitigkeit nicht durch Vergleich oder auf andere Weise beigelegt wurde, - ein Antrag auf Prozesskostenhilfe im Streitfall nicht abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Klage keine ausreichenden Erfolgsaussichten bot oder willkürlich erschien - kein ausreichender Antrag gestellt wurde, - die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt und der Antrag nicht bei einer zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle einzureichen ist, - die streitgegenständliche Forderung verjährt ist und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hat. <p>Darüber hinaus kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens auch verwehrt werden, wenn eine für die Streitschlichtung relevante grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist oder Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, streitig bleiben, weil der Sachverhalt durch die Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.</p>

Die Deutsche Bundesbank veröffentlicht derzeit auch ein Formular für den Schlichtungsantrag im Internet unter <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle/-/dokumente-613584>.

b) Bei Streitigkeiten, die aus Verträgen, die über eine Website oder in sonstiger elektronischer Weise geschlossen wurden (Online-Verträge) entstehen, hat der Darlehensnehmer zudem die Möglichkeit, die von der Europäischen Kommission eingerichtete Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten mit dem Gläubiger; Die Nutzung ist kostenfrei und in allen EU-Sprachen, Isländisch und Norwegisch verfügbar. Eine über die OS-Plattform eingereichte Beschwerde wird bearbeitet, wenn das elektronische Beschwerdeformular auf der Website gemäß den im Beschwerdeformular festgelegten Anforderungen vollständig ausgefüllt wurde. Das Formular muss insbesondere Angaben über die Bank, den Gegenstand der Beschwerde, den Beschwerdeggrund, den konkreten Anspruch und die Kontaktdaten des Kreditnehmers enthalten. Anstelle der Angaben zum „Händler“ sind im Beschwerdeformular die Angaben zur Bank anzugeben. Kunden können Dokumente zur Unterstützung ihrer Beschwerde digital anhängen.

Nach Eingang eines vollständig ausgefüllten Beschwerdeformulars bemüht sich die OS-Plattform um eine Einigung zwischen dem Kreditinstitut und dem Kreditnehmer über eine alternative Streitbeilegungsstelle (in Deutschland: Verbraucherschlichtungsstelle) – im Folgenden „AS-Stelle“ genannt. Die OS-Plattform leitet die Beschwerde automatisch und unverzüglich an die AS-Einheit weiter, auf die sich die Parteien geeinigt haben. Können sich die Parteien jedoch nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformulars auf eine AS-Einheit einigen oder weigert sich die AS-Einheit, die Streitigkeit zu bearbeiten, wird die Beschwerde nicht weiter bearbeitet und der Kreditnehmer wird entsprechend informiert.

c) Darüber hinaus kann der Kunde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Beschwerde gemäß § 4b des Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetzes wegen angeblicher Verstöße gegen Vorschriften einreichen, deren Einhaltung von der BaFin kontrolliert wird. Das Verfahren ist für Kreditnehmer kostenlos; Auslagen (z.B. Porto- und Telefonkosten) werden nicht erstattet.

Dem Kunden steht es frei, sich durch eine andere Person vertreten zu lassen. In diesem Fall ist die Vertretungsberechtigung durch eine entsprechende Vollmacht nachzuweisen und eine Kopie der Vollmacht der Beschwerde beizufügen.

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) zu richten an:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Fax: + 49 (0)228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de.

Darüber hinaus kann die Beschwerde auch über ein Online-Formular, abrufbar unter <https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/Banken>, bei der BaFin eingereicht werden. Die BaFin hat das Verbrauchertelefon in Rostock beauftragt, mit diesen Formularen eingereichte Beschwerden für die BaFin entgegenzunehmen und anschließend zur Bearbeitung an die BaFin weiterzuleiten.

Die Beschwerde muss enthalten:

Name und Anschrift des Beschwerdeführers und des Kreditnehmers (sofern es sich nicht um dieselbe Person handelt), Name und Anschrift des Gläubigers, die Art der Geschäftsbeziehung sowie die Konto- oder Kundennummer. Darüber hinaus ist der Beschwerdegegenstand so genau wie möglich zu erläutern. Gegebenenfalls sind der Beschwerde Kopien weiterer zum Verständnis des Falles erforderlichen Unterlagen (z.B. Verträge, Abrechnungen, Versicherungsbescheinigungen und Korrespondenz) beizufügen.

	<p>Im Zweifelsfall kann sich der Kunde vorab am kostenlosen Verbrauchertelefon der BaFin (0800/2 100 500; Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr) erkundigen, ob die BaFin bei der konkreten Beschwerde weiterhelfen kann.</p> <p>d) Der Kunde kann seine Beschwerde zusätzlich direkt oder über das Büro des Schiedsgerichts für Finanzdienstleistungen, First Floor, Pjazza San Kalcidonuju, Floriana FRN 1530, Malta, einreichen. Weitere Informationen finden Sie auf der offiziellen Website: www.financialarbiter.org.mt ; Kostenlose Hotline (Ortsgespräche): 80072366 und Telefon: 21249245. In diesem Fall müssen Sie Ihre persönlichen Daten, den Namen des Gläubigers, das Produkt oder die Dienstleistung, über die Sie sich beschweren, den/die Beschwerdegrund(e) angeben und das gesuchte Rechtsmittel. Sie werden auch aufgefordert, das Beschwerdeschreiben an den Gläubiger, das dem Gläubiger eine Antwortfrist von 15 Werktagen erlaubt, die vom Gläubiger eingereichte Antwort, relevante Unterlagen zu dem Produkt, über das Sie sich beschweren, und andere Unterlagen zur Belegung Ihrer Beschwerde vorzulegen. Sie müssen 25 EUR für das Verfahren bezahlen.</p> <p>e) Falls Sie Beschwerden haben, sind Sie berechtigt, Beschwerden direkt beim Gläubiger unter den hier angegebenen Kontaktdaten einzureichen. Beschwerden werden auf dem Verhandlungsweg geklärt. Schlagen die Verhandlungen fehl, müssen Sie die Beschwerde mit folgenden Angaben in Textform (bspw. E-Mail) übermitteln: (a) Vorname, Nachname, Wohnsitzadresse und Kontaktangaben; (b) Übermittlungsdatum des Beschwerdeschreibens; sowie (c) Hintergrund, Forderung und Begründung Ihres Konflikts. Zudem sollten Sie (möglichst) alle zur Begründung der Forderung hilfreichen Angaben machen. Eine elektronisch übermittelte Beschwerde muss nicht unterschrieben werden. Der Kreditgeber bestätigt den Eingang der Beschwerde binnen zwei Arbeitstagen schriftlich und übermittelt Ihnen binnen 15 Arbeitstagen nach ihrem Erhalt (per E-Mail oder Post) eine schriftliche Antwort. Kann der Kreditgeber aus objektiven Gründen nicht binnen 15 Arbeitstagen antworten, setzt er Sie unverzüglich in Kenntnis und gibt einen angemessenen Zeitraum für die Antworterteilung, welcher weitere fünfzehn (15 Werktagen) nicht überschreiten soll, sowie den Grund für die Notwendigkeit dieser Verlängerung an. Wenn der Gläubiger Ihren Antrag ablehnt, muss er die Gründe für diese Ablehnung angeben:</p> <p>f) Im Übrigen ist der Gläubiger weder verpflichtet noch bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.</p>
--	--

PRE-CONTRACT CREDIT INFORMATION

(Standard European Consumer Credit Information - SECCI)

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

Creditor; Address; Telephone number(s); E-mail address; Web address Credit Intermediary Address of Credit Intermediary	Multitude Bank p.l.c.; Reg. no.: C 56251; ST Business Centre, 120, The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta; +030 311 98 504; service.de@ferratumbank.com ; www.ferratum.de
--	---

2. Key features of the credit product

The type of credit	General Consumer Credit Agreement, with fixed interest rate and fixed term of contract, repayable in one or more instalments
The total amount of credit. <i>This means the ceiling of the total sum made available under the credit agreement.</i>	[loan_amount] Euro
The conditions governing the drawdown. <i>How and when you will obtain the money</i>	The Creditor shall only grant a Loan to persons who are at least 18 years of age, have permanent residence in Germany, who are considered creditworthy by the Creditor and who have entered into a Loan Agreement with Creditor. You shall receive the entirety of the loan amount via bank transfer to the bank account indicated by you and which is held in your own name after conclusion of the Loan Agreement. The Creditor may (but has no obligation to) pay the Loan via other means upon your request subject to the satisfaction of further verification requirements made by Creditor.
The duration of the credit agreement.	[duration of the loan in days] days
Instalments and, where appropriate, the order in which instalments will be allocated.	You will have to pay the following: [total_payable] EUR due on the [repayment_date]. If the loan is repayable in more than one instalment, the loan shall be repaid in with [No_instalments] instalments of [instalment_amount] Euro each, due every [insert due date chosen by customer 1st of 15th] of the month 31 days with the first instalment being due on the [due_date for first instalment] and 1 final payment of [x] Euro, due on the [last_due date]. Interest and/or charges will be payable in the following manner: The above-mentioned payments / instalments include the interest and costs arising from servicing in accordance with the loan agreement. Payments which are insufficient to repay the entire debt due are credited, first, towards the costs of litigation, second towards the remainder of the amount owed and finally towards default interest.
The total amount you will have to repay. <i>This means the amount of borrowed capital plus interest and other costs related to your credit.</i>	[total_payable] Euro

3. Costs of the credit

<p>The borrowing rate or, if applicable, different borrowing rates which apply to the credit agreement.</p>	<p>[nominal_interest]% p.a. - Fixed during the whole term of the credit agreement period</p>												
<p>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></p>	<p>[APR] % The calculation of the annual percentage rate (APR) is, in accordance with § 6 PAngV [Pricing Information Ordinance], based on the legal assumption that the credit will be fully utilised immediately on the day of the conclusion of the credit agreement and that the credit agreement is to remain valid for the period agreed and that you and the Creditor will fulfil the corresponding obligations under the terms and by the dates specified in the Loan Agreement.</p>												
<p>Is it compulsory, in order to obtain the credit or to obtain it on the terms and conditions marketed, to take out</p> <ul style="list-style-type: none"> • an insurance policy securing the credit, or • another ancillary service contract <p>If the costs of these services are not known by the creditor they are not included in the APR</p>	<p>No No</p>												
<p>Any other costs deriving from the credit agreement</p>	<p>Optional costs:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Fast Track Loan</td> <td style="text-align: right;">[fasttrack_fee] Euro</td> </tr> <tr> <td>Additional remuneration for loan to be paid in instalments</td> <td style="text-align: right;">[instalment_fee] Euro</td> </tr> <tr> <td>Failed Direct Debit fee</td> <td style="text-align: right;">6 Euro</td> </tr> <tr> <td>Fee for each invoice/ statement of account sent by post upon customer's request</td> <td style="text-align: right;">3,50 Euro</td> </tr> <tr> <td>Fee for Change in Due Date in case of Direct Debit</td> <td style="text-align: right;">First request for change in Due Date: Free 50 Euro for every request thereafter.</td> </tr> <tr> <td>Rescheduling fee</td> <td style="text-align: right;">[rescheduling_fee] Euro for each rescheduling</td> </tr> </table>	Fast Track Loan	[fasttrack_fee] Euro	Additional remuneration for loan to be paid in instalments	[instalment_fee] Euro	Failed Direct Debit fee	6 Euro	Fee for each invoice/ statement of account sent by post upon customer's request	3,50 Euro	Fee for Change in Due Date in case of Direct Debit	First request for change in Due Date: Free 50 Euro for every request thereafter.	Rescheduling fee	[rescheduling_fee] Euro for each rescheduling
Fast Track Loan	[fasttrack_fee] Euro												
Additional remuneration for loan to be paid in instalments	[instalment_fee] Euro												
Failed Direct Debit fee	6 Euro												
Fee for each invoice/ statement of account sent by post upon customer's request	3,50 Euro												
Fee for Change in Due Date in case of Direct Debit	First request for change in Due Date: Free 50 Euro for every request thereafter.												
Rescheduling fee	[rescheduling_fee] Euro for each rescheduling												
<p>Conditions under which the above mentioned costs related to the credit agreement can be changed</p>	<p>When you utilise a service listed in the credit agreement the fees quoted therein shall, unless otherwise agreed upon in this respect, apply. Any payment by you beyond the agreed fee for the principal service shall be subject to express agreement between you and the Creditor. Unless otherwise agreed upon, the fee for services not listed in the credit agreement shall be governed by the statutory provisions, insofar as such services are rendered on your behalf or in your presumed interest and are, judging by the circumstances, to be expected only in return for a fee. The Creditor shall not charge fees for a service that the Creditor is legally obliged to render free of charge or is obliged to render free of charge as a result of a contractual subsidiary duty, or that it performs in its own interest. In case of a cost increase and to maintain the equivalence ratio, once a quarter the Creditor can change the amount of the fees by disclosing the individual</p>												

	cost components and their weighting in the calculation of the overall price. Cost reductions are to be passed on to you in the same manner.
--	---

Related costs

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>	<p>You will be charged the default interest rate set out in § 288 (1) 2 of the German Civil Code (BGB), that is, five percentage points (5 %-points) per annum over the basic interest rate, set by Deutsche Bundesbank for missing payments. The basic interest rate is set by Deutsche Bundesbank on the 01 of January and 01 of July each year and will be changed according to changes of this reference rate. At the date of the Loan Agreement the default interest is [reference rate of the Deutsche Bundesbank] % per annum. In individual cases, Creditor may prove a higher loss, or you may prove a lower loss.</p> <p>Additionally, the Creditor shall be entitled to send you physical reminder letters by mail within seven (7), fourteen (14), twenty-one (21) and/or twenty-eight (28) calendar days of the repayment date against the Reminder letter fee of €7.50 per reminder letter. The Customer is permitted to prove that no damage or less damage has been incurred.</p> <p>Missing payments can have serious consequences for you (e.g. forced sale) and make it difficult to obtain credit.</p>
--	---

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. You have the right to repay the Loan early at any time in full or partially.
The creditor is entitled to compensation in the case of early repayment	No.
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>	<p>The Creditor consults internal and/or external databases for the purposes of assessing credit worthiness.</p> <p>If your application is rejected on the basis of information obtained from an external database, you shall be informed (without delay or charge) of this decision as well as the name and contact details for that agency.</p>
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</i>	Yes.

<p><i>is at the time of the request unwilling to proceed to the conclusion of the credit agreement with you</i></p>	
---	--

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

(a) concerning the creditor	
Registration	Multitude Bank p.l.c. is registered with the Registry of Companies in Malta with registration number C56251.
The supervisory authority.	Malta Financial Services Authority (http://www.mfsa.com.mt/pages/contact.aspx), Mdina Road, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.
(b) concerning the credit agreement	
Exercise of the Right of Withdrawal	<p style="text-align: center;">Instruction of Revocation</p> <p>Section 1</p> <p>Right of Withdrawal</p> <p>The Borrower may revoke his contractual declaration within 14 days without stating reasons.</p> <p>The period starts after the conclusion of the contract, but only after the borrower has received all the mandatory information listed in section 2 below. The Borrower has received all Mandatory Information if such information is contained in the copy of the application or the contractual document intended for the Borrower or in a copy of the application or the contractual document intended for the Borrower and such document has been provided to the Borrower. The borrower can be informed subsequently on a permanent data medium of any mandatory information not included in the text of the contract; the withdrawal period is then one month. The borrower must be informed again of the start of the revocation period with the additional mandatory information. The timely dispatch of the revocation notice is sufficient to comply with the revocation period if the declaration is made on a permanent data medium (e.g. letter, fax, e-mail). The revocation is to be addressed to: Multitude Bank p.l.c.: ST Business Centre, 9th floor, 120, The Strand, Gzira GZR 1027, Malta; e-mail address: service.de@ferratumbank.com.</p> <p>Section 2</p> <p>Mandatory contractual information required for the start of the withdrawal period</p> <p>The mandatory information under section 1 sentence 2 include;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. the name and address of the lender and the borrower; 2. the type of loan; 3. the net loan amount; 4. the annual percentage rate of charge ;

5. the total amount;

As regards points 4 and 5: the indication of the annual percentage rate of charge and the total amount must be stated, specifying the assumptions that are known at the time the contract is concluded and that are used in the calculation of the effective annual interest.

6. the borrowing rate;

The indication of the borrowing rate must include the conditions and the period for its application and the way it is to be adjusted. Where the borrowing rate is dependent on an index or reference rate, these must be indicated. If the loan agreement provides for several borrowing rates, the information must be given for all of them.

7. the duration of the contract

8. the amount, the number and the due date of each instalment.

If partial payments are planned, it must be stated in which order the outstanding claims of the lender for the different borrowing rates apply, through which partial payments are repaid.

9. the conditions of disbursement

10. the default interest rate and the manner of its possible adjustment as well any delay costs incurred;

11. a warning about the consequences of missing payments

12. the existence or non-existence of a right of withdrawal, the period and other circumstances for declaring withdrawal, and an indication of the borrower's obligation to repay a loan already disbursed and to pay interest; the amount of interest payable per day must be indicated;

13. the borrower's right to repay the loan early;

14. the supervisory authority responsible for the lender;

15. the procedure to be followed for terminating the contracts;

16. the indication that the borrower has access to an out-of-court complaint and redress procedure and the conditions for such access;

17. in the case of a loan agreement with a fixed term, an indication of the borrower's right to receive a repayment schedule free of charge at any time during the entire term of the loan;

If the borrower requests a repayment schedule, this must indicate which payments are to be made at what intervals and what conditions apply to these payments. It must specify the amount of the instalments to be paid on the loan, the interest calculated at the borrowing rate and other costs. Where the borrowing rate is not fixed or other costs may be adjusted, the amortisation table must state in clear and comprehensible terms that the data in the table are valid only until the next adjustment of the borrowing rate or other costs. The amortisation schedule must be made available to the borrower on a durable medium.

18. the method of calculation of the claim for early repayment penalty to the extent that the lender intends to assert such claim if the borrower repays the loan early;

19. account maintenance fees charged in connection with the consumer loan agreement, as well as the conditions under which the fees may be adjusted if the lender requires the conclusion of an account maintenance agreement, and any other costs, in particular in connection with the disbursement or the use of a payment instrument with which both

	<p>payment transactions and withdrawals may be made, as well as the conditions under which the costs may be adjusted</p> <p>20. the name and address of the credit intermediary.</p> <p>21.all other contractual conditions.</p> <p>Section 3</p> <p>Consequences of Withdrawal</p> <p>If the Loan has already been disbursed, you must repay it within 30 days at the latest and pay the agreed debit interest for the period between disbursement and repayment of the Loan. The period begins with the dispatch of the revocation declaration. For the period between disbursement and repayment, if the Loan is fully drawn down, an interest amount of [daily interest rate] EUR per day is payable. This amount is reduced accordingly if the Loan was only partially utilized.</p>
The law taken by the creditor as a basis for the establishment of relations with you before the conclusion of the credit agreement.	- Maltese law but any protection granted under German consumer protection law shall apply to you.
Clause stipulating the governing law applicable to the credit agreement and/or the competent court.	The Loan Agreement, and the business relationship between Ferratum and the Customer shall be governed by Maltese law. Any mandatory protection granted under German law for the purpose of consumer protection shall apply to the Customer. The Customer may only bring proceedings against Ferratum in the Member State of the European Union where the Customer is domiciled or in Malta. Ferratum may bring proceedings against the Customer in the Member State of the European Union where the Customer is domiciled. Both parties may bring a counter-claim in the court where the original claim is pending.
Language to be used in connection with the credit agreement.	- Information and contractual terms will be supplied in German or German and English. The German language will prevail in case of conflict. With your consent, we intend to communicate in German or German and English during the duration of the credit agreement.
(c) concerning redress	
Existence of an access to out-of-court complaint and redress mechanism.	<p>a) For the settlement of disputes with the Creditor, the Customer has the option of appealing to the conciliation board at the Deutsche Bundesbank in accordance with § 14 para. 1 no. 2 of the German Act on Injunctions (Unterlassungsklagengesetz). The language of the proceedings is German. The proceedings are free of charge for the borrowers; expenses (e.g. postage and telephone costs) are not reimbursed.</p> <p>The Customer is free to be represented by a lawyer or other persons authorised to provide legal services. However, the Financial Arbitration Board Ordinance does not</p>

provide for the reimbursement of lawyer's fees or the costs of other persons authorised to provide legal services.

The complaint must be submitted in text form (e.g. letter, fax, e-mail) to:

Deutschen Bundesbank, – Schlichtungsstelle – postbox 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main oder
Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt am Main oder
E-Mail-Service: info@bundesbank.de.

The application must describe the dispute to be arbitrated and state a concrete request. If necessary, further documents required to understand the dispute (e.g. contracts, statements of account, billings statements, correspondence) must be attached to the application. The borrower must affirm that:

- proceedings concerning the same dispute have neither been conducted nor are pending before a consumer arbitration board,
- the dispute has not been decided by a court by way of a judgment on the merits or the dispute is not pending before a court,
- the dispute has not been settled by compromise or otherwise, and
- an application for legal aid in respect of the dispute has not been rejected because the intended legal action did not offer sufficient prospects of success or appeared to be arbitrary.

According to the Financial Conciliation Board Ordinance, the arbitrator will refuse to conduct conciliation proceedings if:

- proceedings concerning the same dispute have neither been conducted nor are pending before a consumer arbitration board,
- the dispute has not been decided by a court by way of a judgment on the merits or the dispute is not pending before a court,
- the dispute has not been settled by compromise or otherwise,
- an application for legal aid in respect of the dispute has not been rejected because the intended legal action did not offer sufficient prospects of success or appeared to be arbitrary
- no sufficient application has been made,
- the dispute does not fall within the jurisdiction of the conciliation body and the application is not to be submitted to a competent consumer conciliation body,
- the claim which is the subject of the dispute is time-barred and the bank has raised the defence of limitation.

In addition, the conduct of a conciliation procedure may also be refused if a fundamental legal question relevant to the conciliation of the dispute has not been clarified or facts that are decisive for the content of a conciliation proposal remain in dispute because the facts cannot be clarified by the conciliation body.

The Deutsche Bundesbank currently also publishes a form for the conciliation application on the internet at <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle/-/dokumente-613584>.

- b) In the event of disputes arising from contracts concluded via a website or by other electronic means (online contracts), the borrower also has the option of using the online dispute resolution platform (OS platform) established by the European Commission at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> for the out-of-court settlement of disputes with the Creditor; it can be used free of charge and in all EU languages, Icelandic and Norwegian. A complaint submitted via the ODR platform will be processed if the electronic complaint form on the website has been completed in full in accordance with the specifications formulated in the complaint form. In particular,

the form must contain information on the bank, the subject of the complaint, the reason for the complaint, the specific claim and the contact details of the borrowers. The information on the bank must be provided instead of the information on the "trader" provided in the complaint form. Customers may digitally attach documents supporting their complaint.

After receipt of a fully completed complaint form, the ODR platform will work towards reaching an agreement between the bank and the borrower on an alternative dispute resolution body (in Germany: consumer arbitration board) - hereinafter referred to as "ADR entity". The ODR platform automatically and immediately forwards the complaint to the ADR entity on which the parties have agreed. However, if the parties cannot agree on an ADR entity within 30 calendar days after submission of the complaint form or if the ADR entity refuses to process the dispute, the complaint will not be processed further and the borrower will be informed accordingly.

- c) Furthermore, the Customer may file a complaint with the Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, BaFin) pursuant to § 4b of the Financial Services Supervision Act (Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz) on the grounds of alleged violations of provisions whose compliance is monitored by the BaFin. The procedure is free of charge for borrowers; expenses (e.g. postage and telephone costs) are not reimbursed.

The Customer is free to be represented by another person. In this case, the right of representation must be proven by a corresponding power of attorney and a copy of the power of attorney must be enclosed with the complaint.

The complaint must be sent in text form (e.g. letter, fax, e-mail) to:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Strasse 108
53117 Bonn
Fax: + 49 (0)228 4108-1550

E-mail: poststelle@bafin.de.

In addition, the complaint can also be submitted to BaFin via an online form, available at <https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/Banken>. BaFin has commissioned the consumer telephone in Rostock to receive complaints submitted with these forms for BaFin and then forward them to BaFin for processing.

The complaint must contain:

The name and address of the complainant and of the borrower (unless they are the same person), the name and address of the Creditor, the type of business relationship and the account or customer number. In addition, the matter of the complaint must be explained as precisely as possible. If necessary, copies of other documents required to understand the case (e.g. contracts, statements, insurance certificates and correspondence) must be attached to the complaint.

In case of doubt, the Customer can find out in advance from BaFin's free consumer telephone (0800/ 2 100 500; Monday to Friday from 8.00 a.m. to 6.00 p.m.) whether the BaFin can help with the specific complaint.

- d) The Customer may additionally submit his or her complaint directly or via the Office of the Arbitrator for Financial Services, First Floor, Pjazza San Kalcidonuju, Floriana FRN 1530, Malta, . Further information is available on the official website: www.financialarbitrator.org.mt ; Free hotline (local calls): 80072366 and telephone: 21249245. In this case, you will be required to provide your personal details, the name of the Creditor, the product or service you are complaining about, the reason/s for the complaint and the remedy that you are seeking. You will also be requested to provide

	<p>the letter of complaint submitted to the Creditor allowing 15 working days for the Creditor to reply, the reply submitted by the Creditor, relevant documentation relating to the product you are complaining about and other documentation in support of your complaint. You will need to pay 25 EUR for the procedure.</p> <p>e) In case you have any complaints, you are entitled to file complaints directly with the Creditor on the contact details provided herein.. Complaints shall be settled by negotiations. If negotiations fail, you shall file the complaint in text form (including email), specifying therein: (a) your name, surname, address of the place of residence and contact information; (b) date of submission of the complaint letter; and (c) the nature of the conflict, your claim and substantiation thereof. You shall enclose any helpful information substantiating the complaint (if possible). An electronically submitted complaint shall not require a signature. The Creditor shall confirm receipt of the complaint in writing within two working days and shall provide a written reply (either by email or post) to you within 15 working days from the day of receipt of the complaint. If it is not possible for the Creditor to reply within 15 working days due to objective reasons, the Creditor shall inform you of this without delay, specifying a reasonable time period, which shall not be longer than an additional fifteen (15) working days, within which the reply shall be provided and providing the reason for the delay. In its reply to the complaint, Ferratum shall specify a reasonable time period within which the reply shall be provided and giving the reason why this extension is necessary. If the Creditor refuses your request it shall provide reasons for such refusal.</p> <p>f) Apart from that, the Creditor is neither obliged nor willing to participate in dispute resolution proceedings before arbitration boards.</p>
--	--