



# الشروط والأحكام

## Terms & Conditions

**These terms and conditions are an integral part of using the Enjaz Company's application.**

**By subscribing as a client of Enjaz, you agree to comply with the following terms and conditions.**

The user acknowledges and agrees to all terms and conditions of using internet and phone banking services, and to use the Enjaz application only as specified in this agreement. The user also agrees to receive promotional and educational messages through the application. The company will not be liable for any loss, cost, or expense incurred by the user or any other party due to any breach or violation of this agreement.

#### Account Monitoring

The user agrees to monitor any accounts held with the company to ensure compliance with relevant regulations and to pay any fees that may arise from using or monitoring these services.

**1. Services:** The Enjaz application provides the following services:

- Transfers between accounts within Enjaz.
- Bill payments for public and private services.
- Transfers to local bank accounts.
- Adding new beneficiaries.
- Modifying or deleting beneficiary details.
- The application also supports international transfers via Enjaz Easy, Transfast, SWIFT, and Western Union.

**2. Transfers and Bill Payments:** When the user instructs Enjaz to transfer funds or pay a bill through the application, the company will execute the instructions by withdrawing the specified amount from the user's account, provided there are sufficient funds. The company is not obligated to execute withdrawal instructions if there are insufficient funds.

**هذه الشروط والأحكام جزء لا يتجزأ من استخدام تطبيق شركة انجاز.**

**باشتراكك كعميل لدى شركة انجاز، فإنك توافق على الالتزام والامتثال للشروط والأحكام التالية.**

يقر ويوافق المستخدم على جميع شروط وأحكام استخدام خدمات الانترنت والهاتف المصرفي، وعلى استخدام تطبيق إنجاز فقط على النحو المحدد في هذه الاتفاقية، وعلى استلام الرسائل الدعائية والتوعوية عبر التطبيق. ولن تكون الشركة مسؤولة عن أي خسارة أو تكفة أو نفقة، أيا كانت قد يتكبدها المستخدم أو أي جهة أخرى، نتيجة لأي مخالفة أو إخلال بهذه الاتفاقية.

#### متابعة الحسابات

يوافق المستخدم على متابعة أي حسابات يحتفظ بها لدى الشركة، من أجل ضمان تقييدها بالأنظمة والقوانين ذات العلاقة، ويوافق أيضا على تسديد رسوم قد تترتب على استعمال أو متابعة تلك الخدمات.

**1. الخدمات:** فيما يأتي أمثلة على الخدمات التي يستطيع

المستخدم الحصول عليها باستخدام تطبيق إنجاز:

- التحويل من حساب لأخر ضمن شركة إنجاز.
- تسديد الفواتير للخدمات العامة والخاصة.
- تحويل مبلغ من حساب لأخر لدى بنك محلي.
- إضافة مستفيد جديد.
- تعديل تفاصيل المستفيد، وإلغاء المستفيد.
- ذلك يتضمن تطبيق إنجاز خدمات التحويل الدولي
- مثال: التحويل عن طريق إنجاز ايزي، ترانسفاست، سويفت و ويسترين يونيون.

**2. الحالات وتسديد الفواتير:** عندما يوجه المستخدم

تعليماته عبر تطبيق إنجاز بتحويل مبالغ من حسابه لدى شركة إنجاز/ أو تسديد فاتورة من خلال تطبيق إنجاز، فإن الشركة ستتنفيذ تعليماته بسحب المبلغ المطلوب من حسابه، بشرط وجود رصيد كافي في حسابه المحدد وقت السحب، ولن تكون شركة إنجاز ملزمة بتنفيذ أي تعليمات بالسحب ترد منه إذا لم يتوفر رصيد كافي في حسابه المعنى.

In electronic payments, the amount is withdrawn from the user's account on the same day it is electronically transferred to the beneficiary. In most cases, this date is the one specified by the user when the instructions were provided. If funds are insufficient on the requested transfer date, or if there are insufficient funds to pay a bill or deduct any amount from the account, the company will notify the user via email that the transaction has been declined.

**3. Application Costs:** The user is responsible for all phone and internet charges incurred in connecting their device to the Enjaz application. No fees are charged for connecting the device to the private network. Separate fees may apply for additional services requested through the Enjaz application, and the user will be notified of the cost of each additional service.

#### 4. Confidentiality:

- The user has the right to confidentiality, and the company will not disclose specific information about the user's accounts except to company employees or correspondents, unless:
  - The user consents to sharing information with others.
  - The user identifies the company regarding credit matters.
  - The company closes the user's account due to unacceptable management by the user.
  - Information is requested by law or government authorities, including the Saudi Central Bank.
- With the user's consent, the company may share information with other institutions to provide services deemed important by the company.
- If the user does not wish to receive marketing offers, they must notify the company to exclude their name from the customer list used for this purpose.
- The user agrees that the company may upload certain information, including customer identity data, to the user's computer or another access system.

وفي حال المدفوعات الالكترونية يتم سحب المبلغ من حساب المستخدم، في اليوم نفسه الذي يتم فيه تحويل المبلغ الكترونيا إلى المستفيد، وفي أغلب الحالات يكون هذا التاريخ هو الذي حده المستخدم عندما قدم تعليماته، وإذا لم يكن الرصيد كافيا في اليوم الذي طلب فيه تحويل المبلغ، أو تسديد فاتورة، أو خصم أي مبلغ من حسابه، فسوف تقوم الشركة بإبلاغ المستخدم من خلال رسالة الكترونية بأنه قد تم رفض العملية.

**3. تكلفة تطبيق إنجاز:** يتحمل المستخدم جميع المصارييف والرسوم الهاتفية بربط جهازه بتطبيق إنجاز، كذلك يتحمل أي رسوم تتقاضها أي جهة مزودة لخدمة الدخول إلى الانترنت، وليس هناك أي رسوم على ربط جهاز المستخدم بالشبكة الخاصة، ويمكن ان تنشأ رسوم منفصلة مقابل خدمات إضافية يطلبها المستخدم، من خلال تطبيق إنجاز مثل: خدمات الجهات الأخرى المزودة للمعلومات وسوف يتم بإبلاغ المستخدم بتكلفة كل خدمة إضافية يطلبها، وتبرم اتفاقية منفصلة للاشتراك فيها.

#### 4. السرية في الشركة:

أ. يتمتع المستخدم بحقه في سرية المعلومات، لذا لن تقدم الشركة أي معلومات محددة حول حسابات المستخدم لدى الشركة لأحد غير موظفي الشركة، أو مراسليه، إلا في الحالات التالية:

- عند موافقة المستخدم على تقديم معلومات للآخرين.
- إذا ذكر المستخدم الشركة معرفا له بخصوص مسائل ائتمانية.
- إذا قامت الشركة بإغلاق حساب المستخدم بسبب إدارته بطريقة غير مقبولة بالنسبة للشركة لاحتله بشروط وأحكام هذه الاتفاقية.
- إذا طلبت تلك المعلومات من الشركة بموجب النظام والجهات الحكومية، ومن ذلك: ما تلزم الشركة بتقديمه إلى البنك المركزي السعودي، وجهات حكومية أخرى من معلومات تتعلق بحساب المستخدم.

ب. يجوز للشركة بعد موافقة المستخدم تقديم أي معلومات تخص المستخدم للمؤسسات الأخرى التي ترى الشركة أنها مناسبة، وقد يحصل المستخدم بسببها على خدمات ترى الشركة أنها ذات أهمية، ويشمل ذلك المعلومات التي يقدمها المستخدم أو تحصل عليها الشركة نتيجة معاملات، أو نشاط آخر.

ج. في حال عدم رغبة المستخدم في استلام عروض تسويقية من الشركة، فعليه إشعار الشركة بذلك، لاستثناء اسمه من قائمة العملاء المعدة لهذا الغرض.

د. يوافق المستخدم على أن تقوم الشركة بتحميل معلومات معينة، بما فيها بيانات هوية العميل إلى حاسوب المستخدم، أو إلى نظام دخول آخر.

## 5. Company and Third-Party Provider Liability:

- a. The company agrees to make reasonable efforts to ensure the Enjaz application operates optimally. The company will only act on instructions received through the application that have been successfully delivered. The company is not liable for any communication issues that may affect the accuracy or timing of messages sent by the user.
- b. The company is not responsible for any losses or delays in sending instructions via the electronic system unless the company acts with gross negligence or willful misconduct. The company will not be liable if the user provides incorrect instructions or fails to provide complete payment instructions in a timely manner.
- c. Information received from the company or other providers is considered reliable based on best efforts but is not guaranteed. The company or any provider is not liable for the accuracy, completeness, availability, or timeliness of such information or for any investment or other decision made using this information.
- d. The company or any other information provider is not responsible for any computer viruses or related issues that may arise from information services or from the user's personal computer. The company also does not bear any responsibility in case of hacking or unauthorized access.

## 6. Prohibition of Other Uses:

The Enjaz application uses proprietary software, and providing the user with the software grants a non-exclusive license to use it for specified purposes only. The user must not decompile, disassemble, copy, modify, or reverse engineer the software or allow others to do so. The application allows access to company and third-party services and information, which are proprietary. The user may only use the application for personal, non-commercial purposes and must not reproduce or sell any information provided by the application.

## 5. حدود مسؤولية الشركة والجهات المزودة الأخرى:

- أ. توافق الشركة على بذل الجهود المناسبة لضمان عمل تطبيق شركة إنجاز على أكمل وجه ممكن، وستكون الشركة مسؤولة عن التصرف فقط. بناء على تلك التعليمات المرسلة خلال تطبيق شركة إنجاز، التي يتم تسليمها فعلاً، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن أي خلل في أجهزة الاتصال، التي قد تؤثر على دقة الرسائل، التي يرسلها المستخدم، أو توقيت وصولها.
- ب. لن تكون الشركة مسؤولة عن أي خسائر أو تأثير في إرسال تعليمات تنشأ عن استعمال أي خدمة عن طريق النظام الإلكتروني، مالم تتعهد الشركة، أو تفرط تفريط جسيم، ولن تتحمل الشركة أي مسؤولية في حال قيام المستخدم بإعطاء تعليمات خاطئة، أو إذا لم تعط تعليمات الدفع كاملة، قبل وقت يسمح بالدفع في الوقت المناسب.
- ج. تعد المعلومات التي يستلمها المستخدم من الشركة، أو أي جهة مزودة أخرى على أنها موثقة، ويمكن تزويدها فقط على أساس بذل الجهود الممكنة لضمان راحة المستخدم، لكنها ليست مضمونة، ولا تعد الشركة أو أي جهة مزودة أخرى مسؤولة على أي نقص في دقة تلك المعلومات، أو تمامها، أو توفرها أو توقيت وصولها، أو عن أي استثمار، أو قرار آخر يتم اتخاذه باستعمال تلك المعلومات.
- د. لن تكون الشركة أو أي جهة مزودة للمعلومات، مسؤولاً عن أي فيروس حاسوبي، مشكلات ذات علاقة بالمعلومات المقدمة قد تنشأ عن خدمات أي جهة مزودة للمعلومات، أو قد تنشأ من حاسوب المستخدم الشخصي. كما لا تتحمل الشركة أية مسؤولية في حال القرصنة.

## 6. حظر استخدام تطبيق شركة إنجاز لأغراض أخرى:

يستخدم تطبيق شركة إنجاز برامج ذات ملكية خاصة للشركة، وأخرى تعود لجهات مزودة. فإذا زودت الشركة المستخدم ببرنامجه مع تطبيق إنجاز فهذا يمنع المستخدم ترخيصاً غير حصري باستعمال هذا البرنامج، ويسمح له باستدامه لأغراضه المقررة فقط، كما هي محددة في هذه الاتفاقية، ولا يجوز له فك، أو تجزئة، أو نسخ، أو تعديل، أو إعادة هندسة أي من برامج تطبيق إنجاز، أو السماح لأي شخص آخر بذلك. ويتيح تطبيق إنجاز للمستخدم إمكانية الدخول إلى خدمات ومعلومات عن الشركة وجهات أخرى، وتعد هذه الخدمات والمعلومات ملكية خاصة للشركة والجهات المزودة الأخرى، ويمكن للمستخدم استعمال تطبيق إنجاز فقط لأغراضه الشخصية غير التجارية، ولا يجوز له إعادة نسخ، أو بيع جزء من المعلومات التي يوفرها له تطبيق إنجاز.

It is understood by the user that the company does not provide any information or data regarding the use of this network, any communication programs, or delivery methods determined by the company concerning their quality, timing, performance, accuracy, reliability, or continued availability. The company does not guarantee that the operating software or any communications or delivery systems will meet any specifications provided by the company or be free from errors and issues.

ومن المعلوم لدى المستخدم أن الشركة لا تقدم له أي معلومات وبيانات بخصوص استعمال هذه الشبكة، وأي برامج اتصالية، وطرق تسلیم، تحددها الشركة فيما يتعلق بجودتها، وتوقيتها، وادائها، ودقتها، وموثوقيتها، واستمرار توفرها، وغير ذلك، ولا تضمن الشركة أن يكون برنامج التشغيل أو أي اتصالات، أو نظام للتسلیم، مطابقاً لأي مواصفات توفرها الشركة، أو أنه سيكون خالياً من الأخطاء والمشكلات.

**7. Customer Service:** Users may contact customer service for assistance with the Enjaz application at (800 5000 300) or via email at ([enjazcustomercare@enjaz.com](mailto:enjazcustomercare@enjaz.com)), please note that emails sent over the internet may not be secure. The company may record conversations between its employees and the user for quality control purposes, to ensure the accuracy of information provided, and to verify that user instructions are being followed. Users can also contact customer service through Enjaz's social media platforms, including Platform X, Facebook, and Instagram. Users can request a copy of the terms and conditions electronically or in paper format.

**7. خدمة العملاء:** يحق للمستخدم في حالة طلب المساعدة بخصوص تطبيق شركة إنجاز للاتصال بخدمات العملاء بالشركة على الرقم (8005000300) أو الكتابة إلى الشركة على البريد الإلكتروني ([enjazcustomercare@enjaz.com](mailto:enjazcustomercare@enjaz.com)) على الرسائل المرسلة عبر البريد الإلكتروني للشبكة الانترنت قد لا تكون آمنة. كما أن المستخدم يوافق على أنه يجوز للشركة تسجيل المحادثات التي يجريها موظفي الشركة مع المستخدم، وهذا إجراء يقوم به من وقت لآخر، بهدف مراقبة جودة الخدمات، ودقة المعلومات التي يزودها موظفي الشركة للمستخدم، وكذلك للتأكد من اتباع تعليمات المستخدم، ويمكن للخدمات الهاتفية بالشركة أن تساعد المستخدم في حل أي مشكلات تتعلق بتطبيق إنجاز، ولا يدخل في ذلك التنازل عن أي شرط من شروط هذه الاتفاقية. كما أن العميل يمكنه التواصل عبر موقع التواصل الاجتماعي عبر (منصة X، فيسبوك و انستغرام). كما يمكن للعميل طلب الشروط والاحكام الكترونياً أو ورقياً.

**8. User Identity Confidentiality:** Users must protect their identity information, registration details, username, and password. If the user suspects unauthorized access, they must immediately notify the company via phone, which is the quickest method.

**8. محافظة المستخدم على سرية معلومات هويته:** يتعين على المستخدم التأكيد من حفظ الهوية الخاصة به، بيانات التسجيل و هي اسم المستخدم و كلمة السر، وهذه الشفرات هي وسائل حماية مهمة للمستخدم، وتعد بمثابة توقيعه الشخصي، فلا يدونها في أي أجهزة الكترونية، أو أي وثائق، أو وسائل معلوماتية أخرى للدخول المباشر، وإذا ظن المستخدم أن شخص غير مصرح له قد تمكن من الاطلاع على رقمه السري الخاص به، فعليه الاتصال بالشركة فوراً، ويعود الهاتف أسرع طريقة لإشعار الشركة بأن شخصاً رجماً يستعمل رقمه السري، أو كلمة السر الخاصة به، من غير إذن، أو تفويض منه، ومن الممكن وبسبب ذلك أن يخسر المستخدم كامل المبلغ المتوفّر في حسابه، بالإضافة إلى حده الائتماني المتاح له. وعلى المستخدم أن يتصل مباشرة بمركز الاتصال، وسيجد أحد موظفي الشركة على أهبة الاستعداد لتلقي مكالمته، على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع.

**9. Independence of Terms:** If any term of these internet and phone banking services terms becomes invalid, illegal, or unenforceable for any reason, the remaining terms will remain in effect.

**9. استقلالية الشروط:** في حالة بطلان أي شرط، أو أكثر من شروط واحكام خدمات الانترنت، والهاتف المصرفي، أو أصبح غير قانوني، أو غير واجب التنفيذ، لأي سبب من الأسباب، فإن بقية الشروط ستظل سارية المفعول، وواجبة التنفيذ.

**10.** These terms and conditions are governed by the laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia.

**10.** تخضع هذه الشروط والأحكام للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

Enjaz social media accounts

حسابات انجاز في موقع التواصل الاجتماعي

𝕏 ⚡ @enjaz   ○ f ➤ in @enjazsa

## 1. Preamble and Scope of Application:

**1.1** These Terms and Conditions (the "Agreement") establish the comprehensive, legally binding framework governing the relationship between the User and the Company in respect of the Wallet Services. By registering a Wallet, accessing, or using any Wallet Service, you acknowledge and agree that your use is governed by this Agreement.

**1.2** This Agreement sets forth the scope of services, mutual rights and obligations, operational rules, risk disclosures, and the procedures for amendment, suspension, and termination of the Wallet Services, together with the mechanisms for handling complaints and disputes.

**1.3** The Agreement is designed in line with best practices while fully complying with the applicable laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia, including the regulations and circulars of the Saudi Central Bank (SAMA) and the Personal Data Protection Law (PDPL).

**1.4** The Agreement shall remain effective from the date of acceptance until terminated in accordance with Clause 28. Termination shall not affect rights and obligations accrued prior to termination, including those that expressly or by their nature survive termination.

**1.5** The Company may reasonably amend this Agreement to reflect changes in law, regulation, or the Wallet Services. Unless immediate implementation is mandated by law or regulator, the Company will provide prior notice in accordance with Clause 27 of material changes through the Application.

**1.6** "the Customer", "the user", "you", "your" refer to the user of the wallet services. "Enjaz", "the company", "we", "our" will be used to refer to the provider of wallet services

**1.7** All activities carried out by the Customer shall be conducted in accordance with the controls and documents approved by the Shariah Board

## 1. الديباجة ونطاق التطبيق:

**1.1** تُنشئ هذه الشروط والأحكام ("الاتفاقية") الإطار القانوني الشامل والملزم الذي يحكم العلاقة بين المستخدم والشركة فيما يتعلق بخدمات المحفظة. وبقيامك بتسجيل حساب المحفظة أو الوصول إلى أي من خدمات المحفظة أو استخدامها، فإنك تقر وتوافق على أن استخدامك يخضع لأحكام هذه الاتفاقية.

**1.2** تُحدد هذه الاتفاقية نطاق الخدمات، والحقوق والالتزامات المتبادلة، والقواعد التشغيلية، والإفصاحات عن المخاطر، وإجراءات تعديل أو تعليق أو إنهاء خدمات المحفظة، بالإضافة إلى الآليات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى والمنازعات.

**1.3** تم إعداد هذه الاتفاقية وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة، وبما يتوافق كلياً مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك الأنظمة والتعليمات والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي السعودي ("ساماً")، ونظام حماية البيانات الشخصية.

**1.4** تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول اعتباراً من تاريخ قبولها وحتى إنهائها وفقاً لأحكام البند (28). ولا يؤثر إنهاء الاتفاقية على أي من الحقوق أو الالتزامات التي نشأت قبل الإنها، بما في ذلك تلك التي تستمر صرامةً أو بطبعتها بعد الإنها.

**1.5** يجوز للشركة تعديل هذه الاتفاقية بشكل معقول بما يعكس أي تغييرات في الأنظمة أو اللوائح أو في خدمات المحفظة. ما لم يتطلب النظام أو الجهة الرقابية التنفيذ الفوري، فإن الشركة ستقوم بتزويد المستخدم بإشعار مسبق بالتغييرات الجوهرية وفقاً للبند (27) من خلال التطبيق.

**1.6** يشير "العميل" أو "المستخدم" أو "أنت" أو "الخاص بك" إلى مستخدم خدمات المحفظة. سيتم استخدام "إنجاز" و"الشركة" و"نحن" و"خاصتنا" للإشارة إلى مزود خدمات المحفظة.

**1.7** يجب أن يتم تنفيذ جميع الأنشطة التي يقوم بها العميل وفقاً للضوابط والمستندات المعتمدة من قبل الهيئة الشرعية.

## 2. Definitions:

**2.1 Application:** The mobile and web-based application developed and operated by the Company to access the Wallet Services.

**2.2 Channels:** Other electronic and physical channels where the customer can access Wallet Services such as but not limited to Self-Services Machines, Bank Albilad ATMs and Smart Point of Sale.

**2.3 Available Balance:** Funds available for use and not subject to holds, blocks, or pending transactions.

**2.4 Business Day:** Any day on which banks and payment systems are open for business in the Kingdom of Saudi Arabia.

**2.5 Credentials:** Any authentication factor issued or accepted by the Company, including username, password, PIN, OTP, or biometric identifiers.

**2.6 Current Balance:** The aggregate of the Available Balance and any unclear or pending amounts.

**2.7 Force Majeure:** Any event beyond the reasonable control of a Party, including natural disasters, cyberattacks, war, governmental action, or failure of third-party networks.

**2.8 KYC/CDD/EDD:** Know Your Customer/Customer Due Diligence/Enhanced Due Diligence procedures required under applicable AML/CTF laws.

**2.9 PDPL:** The Saudi Personal Data Protection Law and its implementing regulations.

**2.10 SAMA Guidelines:** All applicable rules, directives, circulars, and decisions issued by SAMA.

**2.11 Shariah Committee:** All applicable rules, directives, and decisions issued by Shariah Committee.

**2.12 User:** Any natural or legal person who registers for and/or uses Wallet Services.

## 2. التعريفات:

**2.1 التطبيق:** التطبيق المستند إلى الهاتف المحمول والويب الذي طورته الشركة وتشغله للوصول إلى خدمات المحفظة.

**2.2 القنوات:** أي قنوات إلكترونية أو مادية أخرى يمكن للعميل من خلالها الوصول إلى خدمات المحفظة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أجهزة الخدمة الذاتية، وأجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك البلاد، ونقطات البيع الذكية.

**2.3 الرصيد المتاح:** الأموال المتاحة للاستخدام ولا تخضع للتعليق أو الحظر أو المعاملات المعلقة.

**2.4 يوم العمل:** أي يوم تكون فيه البنوك وأنظمة الدفع مفتوحة للعمل في المملكة العربية السعودية.

**2.5 بيانات الاعتماد:** أي وسيلة تحقق تصدرها أو تقبلها الشركة، بما في ذلك اسم المستخدم، وكلمة المرور، ورمز التعريف الشخصي وكلمة المرور لمرة واحدة (OTP) ، أو المعلومات البيومترية.

**2.6 الرصيد الحالي:** إجمالي الرصيد المتاح وأي مبالغ غير واضحة أو معلقة.

**2.7 القوة القاهرة:** أي حدث يقع خارج نطاق السيطرة المعقولة لأي طرف، بما في ذلك الكوارث الطبيعية، والهجمات الإلكترونية، والحروب، والإجراءات الحكومية، أو فشل شبكات الأطراف الثالثة.

**2.8 KYC/CDD/EDD:** اعرف عميلك / العناية الواجبة للعميل / العناية الواجبة المعززة، المطلوبة بموجب أنظمة مكافحة غسل الأموال / تمويل الإرهاب المعمول بها.

**2.9 نظام حماية البيانات الشخصية:** نظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه التنفيذية.

**2.10 إرشادات البنك المركزي السعودي:** جميع القواعد والتوجيهات والتعميمات والقرارات المعمول بها الصادرة عن البنك المركزي.

**2.11 اللجنة الشرعية:** جميع القواعد والتوجيهات والقرارات المعمول بها الصادرة عن اللجنة الشرعية.

**2.12 المستخدم:** أي شخص طبيعي أو اعتباري يسجل و/أو يستخدم خدمات المحفظة.

### 3. Company Information and Contact:

**3.1** The Wallet Services are provided by Enjaz Payment Services Company, a Saudi closed joint stock company duly licensed with national unified No. 7030223460 and supervised by SAMA.

**3.2** The Company shall maintain accurate contact details, including telephone numbers, email addresses, and website, and shall make them available within the Application for support and notices.

**3.3** Official communications from the Company shall be deemed delivered once sent via SMS, email, push notification, or in-app message to the most recent contact details provided by the User.

**3.4** Communications may be provided in both Arabic and English; however, Arabic shall prevail in the event of inconsistency.

#### 4. Eligibility:

**4.1** The Wallet Services are available only to Users with legal capacity under Saudi law. By registering, the User represents and warrants that they have the legal right and authority to enter into binding agreements.

**4.2** You must be at least 18 years old to open a Wallet for the use of the Wallet Services.

**4.3** Users must not be residents of sanctioned jurisdictions or listed as restricted parties by the UN, OFAC, EU, UK, or Saudi authorities. Use of the Services is subject to applicable sanctions and export control laws.

**4.4** The Company may request documentary proof of eligibility at any time and may suspend or terminate access until satisfactory proof is provided.

**4.5** If you do not meet our eligibility requirements, you may be unable to open a Wallet or your access to certain Wallet Services may be restricted.

### 3. معلومات الشركة والاتصال:

**3.1** يتم تقديم خدمات المحفظة من قبل شركة إنجاز لخدمات المدفوعات، وهي شركة مساهمة سعودية موقلة مرخصة حسب الأصول ومقيدة بالسجل التجاري رقم 7030223460 ويشرف عليها البنك المركزي السعودي.

**3.2** يجب على الشركة الاحتفاظ بتفاصيل الاتصال الدقيقة، بما في ذلك أرقام الهواتف وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، ويجب أن تتيحها داخل التطبيق للدعم والاسئل.

**3.3** تُعد المراسلات الرسمية الصادرة من الشركة مُبلغة للمستخدم بمجرد إرسالها عبر الرسائل النصية القصيرة، أو البريد الإلكتروني أو الإشعارات الفورية أو الرسائل داخل التطبيق، وذلك إلى أحدث بيانات الاتصال التي قدمها المستخدم.

**3.4** يمكن تقديم المراسلات باللغتين العربية والإنجليزية. ومع ذلك، فإن اللغة العربية هي السائدة في حالة عدم الاتساق.

#### ٤. الأهلية:

**٤.١** تناح خدمات المحفظة فقط للمستخدمين الذين يتمتعون بالأهلية النظامية وفقاً للأنظمة الصادرة في المملكة العربية السعودية. وبقيام المستخدم بالتسجيل، فإنه يقر ويبصم تمتعه بالحق والصلاحية النظامية الازمة لإبرام اتفاقيات ملزمة قانوناً.

**4.2** يجب أن يكون عمرك 18 عاماً على الأقل لفتح حساب  
محفظة واستخدام خدمات المحفظة.

**4.3** يجب ألا يكون المستخدمون من المقيمين في أيٍ من الولايات أو الدول الخاضعة للعقوبات، أو من الأشخاص المدرجين ضمن القوائم المحظورة الصادرة عن الأمم المتحدة أو مكتب مراقبة الأصول الأجنبية أو الاتحاد الأوروبي أو المملكة المتحدة أو الجهات المختصة في المملكة العربية السعودية. ويُخضع استخدام الخدمات للعقوبات والغرامات المعمول بها في الأنظمة واللوائح المتعلقة بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالتصدير.

**4.4** يجوز للشركة أن تطلب في أي وقت مستندات تثبت أهلية المستخدم، ويجوز لها تعليق أو إنهاء الوصول إلى الخدمات إلى حين تقديم ما ثبت الأهلية بشكل مرضٍ.

**4.5** في حال عدم استيفائكم لمتطلبات الأهلية المحددة من قبلنا، فقد يتذرع عليكم فتح حساب المحفظة، أو قد يتم تقييد وصولكم إلى بعض خدمات المحفظة.

## 5. Account Registration, Verification, and Compliance:

**5.1** To use the wallet Services the customer shall provide complete, accurate, and up-to-date information during registration, including full legal name, national ID or commercial registration, contact details, and any documents reasonably requested by the Company.

**5.2** The Company shall perform KYC/CDD in accordance with applicable AML/CTF laws and SAMA Guidelines, which may include verification of identity, address, and lawful source of funds. The User acknowledges and authorizes the Company to verify their identity and account information through ELM or any other verification service or entity approved by the Ministry of Interior or the Saudi Central Bank (SAMA) for the purposes of customer identification (KYC/CDD) and to comply with applicable laws and regulations.

**5.3** Where indicated by risk assessment, the Company may undertake EDD, which may involve additional documentation, transaction monitoring, and periodic reviews. Refusal to provide requested information may result in suspension or termination.

**5.4** The User must promptly notify the Company of changes to personal information and shall remain responsible for the accuracy of information on file.

**5.5** The Company may suspend, restrict, or terminate accounts that contain fraudulent, misleading, or outdated information, or where regulatory obligations require such action.

**5.6** The Company may report suspicious activities to competent authorities, including SAMA and financial intelligence units, without prior notice to the User.

## 6. Credentials and Account Security:

**6.1** The User is solely responsible for securing their Credentials and shall not disclose them to any third party. Devices used to access the Application must be protected by password/passcodes, updated operating systems, and security software.

**6.2** If the User suspects that Credentials or devices have been compromised, lost, or stolen, the User must notify the Company immediately through designated channels.

## 5. تسجيل المحفظة والتحقق والامتثال:

**5.1** لاستخدام خدمات المحفظة، يجب على العميل تقديم معلومات كاملة ودقيقة ومحدثة أثناء عملية التسجيل، بما في ذلك الاسم القانوني الكامل، ورقم الهوية الوطنية أو السجل التجاري، وبيانات الاتصال، العنوان الوطني، وأي مستندات أخرى تطلبها الشركة على نحو معقول.

**5.2** تقوم الشركة بإجراء "اعرف عميلك" أو "العناية الواجبة بالعميل" وفقاً لأنظمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعليمات البنك المركزي السعودي، وقد يشمل ذلك التحقق من الهوية والعنوان والمصدر المشروع للأموال. ويقر المستخدم ويفوض الشركة بالتحقق من هويته ومعلومات محفظته من خلال شركة علم أو أي جهة أو خدمة تحقق أخرى معتمدة من وزارة الداخلية أو البنك المركزي السعودي (ساما) لأغراض التحقق من هوية العميل (KYC/CDD) والامتثال للأنظمة واللوائح المعمول بها.

**5.3** عندما تشير نتائج تقييم المخاطر إلى ذلك، يجوز للشركة اتخاذ إجراءات "العناية الواجبة المعززة"، والتي قد تتضمن طلب مستندات إضافية، أو مراقبة العمليات، أو إجراء مراجعات دورية. وقد يؤدي رفض تقديم المعلومات المطلوبة إلى تعليق أو إنهاء الخدمة.

**5.4** يجب على المستخدم إخطار الشركة فوراً بأي تغييرات تطرأ على بياناته الشخصية، ويظل مسؤولاً عن دقة المعلومات المسجلة لدى الشركة.

**5.5** يجوز للشركة تعليق أو تقييد أو إنهاء الحسابات التي تحتوي على معلومات احتيالية أو مضللة أو غير محدثة، أو عندما تتطلب الالتزامات التنظيمية مثل هذا الإجراء.

**5.6** يجوز للشركة إبلاغ السلطات المختصة، بما في ذلك البنك المركزي السعودي ووحدات التحريات المالية، عن الأنشطة المشبوهة دون إشعار مسبق للمستخدم.

## 6. بيانات الاعتماد وأمن المحفظة:

**6.1** يتحمل المستخدم وحده مسؤولية الحفاظ على سرية بيانات الدخول الخاصة به، ولا يجوز له إفشاوها لأي طرف ثالث. كما يجب أن تكون الأجهزة المستخدمة للوصول إلى التطبيق محمية بكلمة مرور أو رمز مرور، وأنظمة تشغيل محدثة، وبرامج حماية فعالة.

**6.2** في حال اشتباه المستخدم بأن بيانات الدخول أو الأجهزة قد تم اختراقها أو فقدتها أو سرقتها، يتبعه إخطار الشركة فوراً من خلال القنوات المخصصة لذلك.

**6.3** Until such notification is received and acknowledged by the Company, all transactions authenticated with the compromised Credentials shall be deemed authorized and binding on the User, unless the Company's fraud, gross negligence, or willful misconduct is established.

**6.4** The Company may temporarily suspend access during investigations of suspicious activity and shall restore access once security concerns are resolved.

**6.5** The Company may require the use of multi-factor authentication (MFA) or other security measures. Failure to enable or comply with these controls may result in restricted access or suspension of Wallet Services and may be treated as a material breach of this Agreement.

## 7. General Practices and Operational Limits:

**7.1** The Company may impose operational limits on deposits, withdrawals, transfers, payments, or total balances, based on risk assessments, regulatory requirements, and account tier.

**7.2** Users may request higher limits subject to additional verification and the Company's approval. The Company may reduce limits without prior notice where required by regulator or justified by risk.

**7.3** Limits applicable to the User shall be displayed in the Application. Transactions exceeding applicable limits shall be declined and may trigger compliance reviews.

**7.4** Attempts to bypass limits or use the Wallet in a manner inconsistent with operational policies may result in suspension or closure of the account.

## 8. Service Maintenance and Suspension:

**8.1** The Company may conduct scheduled maintenance or upgrades to ensure the stability and security of the Wallet Services. Where practicable, the Company shall provide prior notice.

**8.2** Emergency maintenance or suspensions may occur without prior notice to address security incidents, technical failures, or regulatory directives; services will be restored as soon as reasonably practicable.

**6.3** إلى أن تستلم الشركة هذا الإشعار وتقر باستلامه، تُعد جميع العمليات التي تم تنفيذها باستخدام بيانات الدخول المختربة مصدّقاً عليها وملزمة للمستخدم، ما لم ثبت وجود احتيال أو إهمال جسيم أو سوء سلوك متعمد من جانب الشركة.

**6.4** يجوز للشركة تعليق الوصول مؤقتاً أثناء التحقيق في أي نشاط مريب، وستقوم بإعادة تفعيل الوصول بعد زوال المخاوف الأمنية.

**6.5** يجوز للشركة أن تطلب من المستخدم تفعيل خاصية التحقق الثنائي (MFA) أو أي تدابير أمنية أخرى، و يؤدي عدم تمكين هذه الوسائل أو عدم الامتثال لها إلى تقييد الوصول أو تعليق خدمات المحفظة، وقد يُعد ذلك إخلالاً جوهرياً بأحكام هذه الاتفاقية.

## 7. الممارسات العامة والحدود التشغيلية:

**7.1** يجوز للشركة فرض قيود تشغيلية على الإيداعات، أو السحبات، أو التحويلات، أو المدفوعات أو إجمالي الأرصدة، بناء على تقييمات المخاطر والمتطلبات التنظيمية وفئة المحفظة.

**7.2** يجوز للمستخدمين طلب حدود أعلى، وذلك رهناً باستكمال إجراءات تحقق إضافية وموافقة الشركة. ويجوز للشركة خفض الحدود دون إشعار مسبق إذا تطلب ذلك المنظم أو اقتضته مبررات المخاطر.

**7.3** تُعرض الحدود المطبقة على المستخدم في التطبيق، وستُرفض العمليات التي تتجاوز الحدود المقررة وقد تؤدي إلى مراجعات امتحان.

**7.4** إن محاولة تجاوز الحدود أو استخدام المحفظة بطريقة غير متوافقة مع السياسات التشغيلية قد يؤدي إلى تعليق المحفظة أو إغلاقها.

## 8. صيانة الخدمة وتعليقها:

**8.1** يجوز للشركة إجراء صيانة أو ترقيات مجدولة لضمان استقرار وأمان خدمات المحفظة، وستقوم الشركة — متى كان ذلك ممكناً عملياً — بتزويد المستخدمين بإشعار مسبق.

**8.2** قد تُجرى صيانة أو عمليات تعليق طارئة دون إشعار مسبق لمعالجة حوادث أمنية أو أعطال تقنية أو تنفيضاً لتوجيهات تنظيمية، وستُعاد الخدمات حالماً يكون ذلك ممكناً على نحو معقول.

**8.3** The Company shall not be liable for interruptions that are reasonably necessary to protect system integrity, prevent fraud, or comply with legal obligations.

**8.4** Transactions initiated but not completed before a suspension shall be processed once services resume unless the Company reasonably determines that processing the transaction poses compliance or security risks.

## 9. Marketing Communications:

**9.1** By accepting these Terms, the User consents to receive marketing communications, including offers, updates, and service announcements, via SMS, email, push notifications, and in-app alerts.

**9.2** The User may withdraw consent (opt-out) at any time through the Application or customer support; opting out does not affect access to core Wallet Services.

**9.3** The Company shall not share User information with third parties for marketing purposes without explicit consent from the User.

**9.4** All marketing shall comply with applicable consumer protection, anti-spam, and data protection laws.

## 10. Technical Requirements:

**10.1** The User must maintain compatible hardware, software, and internet connectivity to access the Wallet Services.

**10.2** The Company is not responsible for service interruptions or degraded performance caused by device incompatibility, outdated software, or third-party service outages.

**10.3** The Company may update technical requirements and Application versions to address security, performance, or regulatory changes. Users must install updates promptly to continue using the Wallet Services.

**10.4** Modifying the operating system (e.g., rooting, jailbreaking), using unsupported devices or using untrusted applications may compromise security and is undertaken at the User's own risk; the Company may restrict access to such devices.

**8.3** لن تكون الشركة مسؤولة عن الانقطاعات الضرورية بشكل معقول لحماية سلامة النظام الإلكتروني أو منع الاحتيال أو الامتثال للالتزامات القانونية.

**8.4** تُنفذ العمليات التي تم بدؤها ولم تُستكمل قبل التعليق بعد استئناف الخدمات، ما لم تُقر الشركة على نحو معقول أن تنفيذ العملية ينطوي على مخاطر تتعلق بالإمتثال أو الأمان.

## ٩. الاتصالات التسويقية:

**9.1** بموجب قبول هذه الشروط، يوافق المستخدم على تلقي الاتصالات التسويقية، بما في ذلك العروض والتحديثات والإعلانات المتعلقة بالخدمات، عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الإشعارات الفورية أو التنبيهات داخل التطبيق.

**٩.٢** يجوز للمستخدم سحب الموافقة (إلغاء الاشتراك) في أي وقت من خلال التطبيق أو دعم العملاء. ولا يؤثر إلغاء الاشتراك على امكانية الوصول إلى خدمات المحفظة الأساسية.

**٩.٣** لا يجوز للشركة مشاركة معلومات المستخدم مع أي طرف ثالث لأغراض تسويقية دون الحصول على موافقة صريحة من المستخدم.

**9.4** يجب أن تمثل جميع الأنشطة التسويقية لأنظمة حماية المستهلك ومكافحة الرسائل المزعجة وأنظمة حماية البيانات الشخصية المعمول بها.

## 10. المتطلبات الفنية:

**10.1** يجب على المستخدم الحفاظ على أجهزة وبرامج واتصال إنترنت متواقة تتيح له الوصول إلى خدمات المحفظة.

**10.2** لا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن انقطاع الخدمة أو ضعف الأداء الناتج عن عدم تواافق الجهاز، أو استخدام برامج قديمة، أو أخطال في خدمات مقدمة من أطراف ثالثة.

**10.3** يجوز للشركة تحديد المتطلبات التقنية وإصدارات التطبيق لمعالجة الجوانب الأمنية أو تحسين الأداء أو الامتنال للتغييرات التنظيمية، ويتعين على المستخدم تثبيت التحديثات فور صدورها للاستمرار في استخدام خدمات المحفظة.

**10.4** يُعد تعديل نظام التشغيل (مثل الروت أو الجيلبريك) أو استخدام أجهزة غير مدعومة أو تطبيقات غير موثوقة عملاً قد يعرض الأمان للخطر ويقع على مسؤولية المستخدم وحده، ويحول للشركة تقييد الوصول من هذه الأجهزة.

## 11. Wallet Features and Use:

**11.1** The Wallet enables the User to perform a variety of payment and financial transactions, including but not limited to:

- (a) Adding funds through approved payment methods such as debit or credit cards, bank transfers, or other designated channels;
- (b) transferring funds to domestic and international bank accounts;
- (c) sending and receiving wallet-to-wallet transfers;
- (d) making local and international remittances;
- (e) receiving salaries, benefits, or other disbursements from participating entities;
- (f) making bill payments through SADAD and other supported systems; and
- (g) receiving a virtual and requesting a physical payment card linked to the Wallet.

**11.2** The User is responsible for reviewing the Wallet balance and transaction history regularly, and for promptly reporting any unauthorized or erroneous transactions through the Company's designated channels.

**11.3** The Company may, based on risk assessments or regulatory requirements, impose limits on transaction amounts, funding, withdrawals, or overall balance. The User may only use funds available in the Wallet; transactions exceeding the available balance will be declined. The Company may hold or restrict access to funds to manage risk, ensure compliance, or resolve disputes.

**11.4** The Company may delay, refuse, or reverse any transaction that appears suspicious, exceeds applicable limits, or may contravene laws, regulations, or internal policies. The User will be notified where permitted by law or regulatory direction.

### 11.5

- (a) The Wallet may only be used for lawful and Shariah-compliant purposes, including Adding funds, transferring money domestically or internationally, making peer-to-peer transfers, bill payments, payroll disbursements, and merchant payments.
- (b) The Wallet must not be used for any prohibited or unlawful activity, including, but not limited to, money laundering, terrorism financing, gambling, cryptocurrency trading, or the purchase or sale of illegal goods or services.

## 11. ميزات حساب المحفظة واستخدامه:

- 11.1** يتيح حساب المحفظة للمستخدم تنفيذ مجموعة متنوعة من العمليات المالية والمدفوعات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
  1. شحن المحفظة من خلال طرق الدفع المعتمدة مثل بطاقات الخصم أو الآئتمان، أو التحويلات البنكية، أو القنوات الأخرى المحددة.
  2. تحويل الأموال إلى الحسابات المصرفية المحلية والدولية.
  3. إرسال واستقبال التحويلات بين المحفظتين الإلكترونية.
  4. تنفيذ الحوالات المحلية والدولية.
  5. استلام الرواتب أو المزايا أو أي مدفوعات أخرى من الجهات المشاركة.
  6. سداد الفواتير من خلال نظام سداد والأنظمة الداعمة الأخرى.
  7. استلام بطاقة دفع افتراضية وطلب بطاقة دفع بلاستيكية مرتبطة بحساب المحفظة.

**11.2** يتحمل المستخدم مسؤولية مراجعة رصيد حساب المحفظة وسجل العمليات بشكل دوري، والإبلاغ فوراً عن أي عمليات غير مصرح بها أو خاطئة من خلال القنوات المخصصة من قبل الشركة.

**11.3** يجوز للشركة، بناء على تقييمات المخاطر أو المتطلبات التنظيمية، فرض حدود على مبالغ العمليات، أو السحب أو إجمالي الرصيد. ويجوز للمستخدم استخدام الأموال المتوفرة فقط في حساب المحفظة، وستُرفض العمليات التي تتجاوز الرصيد المتاح. كما يجوز للشركة حجز أو تقييد الوصول إلى الأموال بهدف إدارة المخاطر أو ضمان الامتنال أو تسوية النزاعات.

**11.4** يجوز للشركة تأخير أو رفض أو عكس أي عملية تُعد مربية أو تتجاوز الحدود المطبقة أو يحتمل أن تخالف الأنظمة أو اللوائح أو السياسات الداخلية. وسيتم إشعار المستخدم بذلك متى كان ذلك مسماً به بموجب النظام أو توجيهات الجهة التنظيمية.

### 11.5

- (أ) يجب استخدام المحفظة للأغراض المشروعة والمتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية فقط، بما في ذلك شحن المحفظة، أو التحويلات المحلية، أو الدولية، أو التحويلات بين الأفراد، أو سداد الفواتير، أو صرف الرواتب، أو المدفوعات للتجار.
- (ب) لا يجوز استخدام المحفظة في أي نشاط محظوظ أو غير مشروع، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: غسل الأموال، أو تمويل الإرهاب، أو المقامرة، أو تداول العملات الرقمية، أو شراء أو بيع السلع أو الخدمات غير القانونية.

**11.6** The Company provides Wallet Services as a payment facilitator and is not a party to any underlying transaction or agreement between the User and third-party platforms, merchants, or service providers. The Company bears no responsibility for the quality, delivery, or performance of goods or services provided by third parties, and any issues or disputes must be resolved directly between the User and the relevant third party.

**11.7** The Wallet is not a bank account and does not provide credit, interest, or overdraft facilities. Users must maintain a sufficient Available Balance before initiating any transaction.

**11.8** The Company may suspend or terminate Wallet Services, in whole or in part, with or without notice, where required by law, regulation, AML/CTF, or risk management considerations. The User may discontinue use of the Wallet Services at any time through the Application or by contacting the Company.

## 12. Statements and Notifications:

**12.1** The Company will make monthly electronic statements available free of charge via the Application, detailing transactions, fees, and Available Balance at the time of issuance.

**12.2** The User shall review statements promptly and notify the Company within thirty (30) calendar days of errors, discrepancies, or unauthorized transactions; otherwise, statements become conclusive and binding.

**12.3** Upon request, paper copies may be provided subject to applicable fees. The Company may retain statements as required by law.

**12.4** Transaction alerts and notifications delivered via in-app messages, SMS, or email are deemed received once transmitted to the User's latest contact details.

**12.5** Users will receive transaction confirmation and transaction references upon initiation or completion of payment.

**11.6** تقدم الشركة خدمات المحفظة بصفة "مُيسِّر للمدفوعات" وليس طرفاً في أي معاملة أو اتفاق أساسي بين المستخدم وأي منصة أو تاجر أو مقدم خدمة من الأطراف الثالثة. ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن جودة أو تسليم أو أداء السلع أو الخدمات المقدمة من قبل تلك الأطراف، ويجب على المستخدم الحفاظ على رصيد متاح كافٍ قبل إجراء أي خلافات أو مطالبات مباشرة مع الطرف المعنى.

**11.7** لا يُعد حساب المحفظة حساباً بنكياً، ولا يوفر أي تسهيلات ائتمانية أو فوائد أو سحب على المكشوف، ويتعين على المستخدم الحفاظ على رصيد متاح كافٍ قبل إجراء أي عملية.

**11.8** يجوز للشركة تعليق أو إنهاء خدمات المحفظة كلياً أو جزئياً، بإشعار أو دون إشعار، إذا تطلب ذلك الأنظمة واللوائح الصادرة من الجهات التشريعية أو اعتبارات إدارة المخاطر وإدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. كما يجوز للمستخدم التوقف عن استخدام خدمات المحفظة في أي وقت من خلال التطبيق أو عبر التواصل مع الشركة.

## 12. الكشوف والإخطارات:

**12.1** ستتوفر الشركة كشوف المحفظة الإلكترونية الشهرية مجاناً عبر التطبيق، مع تفصيل المعاملات والرسوم والرصيد المتاح في وقت الإصدار.

**12.2** يجب على المستخدم مراجعة كشوف المحفظة فور استلامها، وإشعار الشركة خلال ثلاثة (٣٠) يوماً تقويمياً في حال وجود أي أخطاء أو فروقات أو عمليات غير مصرح بها، وإلا تُعد الكشوف صحيحة ونهائية وملزمة.

**12.3** عند الطلب، يمكن تزويد المستخدم بنسخ ورقية من كشوف المحفظة مقابل الرسوم المقررة، ويجوز للشركة الاحتفاظ بالكشوف وفقاً لما يقتضيه النظام.

**12.4** تُعد التنبيهات والإشعارات الخاصة بالعمليات، والمُرسلة عبر الرسائل داخل التطبيق أو الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو البريد الإلكتروني، مُستلمة بمجرد إرسالها إلى أحد بنيات اتصال مسجلة لدى المستخدم.

**12.5** سيتلقى المستخدمون تأكيد المعاملة ورقم مرجعها عند بدء الدفع أو إكماله.

### 13. Adding and Receiving Funds:

**13.1** Users may add funds through approved channels, including bank transfers, cards. Local transfers may be credited on the same day; international transfers may require additional time due to correspondent banks.

**13.2** Funds received from unrecognized or high-risk sources may be delayed, rejected, frozen, or reported to competent authorities in line with AML/CTF obligations.

**13.3** Users are responsible for correct references and account details; the Company is not liable for losses resulting from incorrect or incomplete information provided by the User.

### 14. Payments and Instructions:

**14.1** Transactions initiated through the Application are deemed authorized and binding once confirmed using valid authentication.

**14.2** The User is solely responsible for the accuracy of instructions, including beneficiary details, amounts, and references; the Company is not liable for errors arising from incorrect instructions.

**14.3** The Company may decline or delay execution if instructions exceed limits, appear suspicious, or contravene legal or regulatory requirements.

**14.4** Payment is completed when debited from the User's Wallet, regardless of whether the beneficiary has acknowledged receipt.

### 15. Merchant Payments:

**15.1** The Company is not a party to any transaction or agreement between the User and any third-party platform, merchant, or service provider. The Company bears no responsibility for the quality, delivery, or performance of goods or services provided by third parties. Any issues or disputes must be resolved directly between the User and the third party.

**15.2** The Company will facilitate refunds where legally required and as supported by card network or payment scheme rules.

### 13. تحويل واستلام الأموال:

**13.1** يمكن للمستخدمين تعبئة الأموال من خلال القنوات المعتمدة، بما في ذلك التحويلات المصرفية وبطاقات الدفع. ويمكن إضافة التحويلات المحلية في نفس اليوم، بينما قد تستغرق التحويلات الدولية وقتاً إضافياً بسبب الإجراءات الخاصة بالبنوك المراسلة.

**13.2** قد يتم تأخير أو رفض أو تجميد الأموال المستلمة من مصادر غير معترف بها أو عالية المخاطر، أو الإبلاغ عنها إلى الجهات المختصة، وذلك بما يتماشى مع التزامات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

**13.3** يتحمل المستخدمون المسؤلية الكاملة عن صحة المراجع وتفاصيل الحساب المستخدمة في عمليات التحويل، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن أي خسائر ناتجة عن تقديم معلومات غير صحيحة أو غير مكتملة من قبل المستخدم.

### 14. المدفوعات والتعليمات:

**14.1** تُعد المعاملات التي يتم تنفيذها عبر التطبيق مصرحاً بها وملزمة بمجرد تأكيدها باستخدام وسيلة مصادقة صالحة.

**14.2** يتحمل المستخدم وحده المسؤلية الكاملة عن دقة التعليمات، بما في ذلك تفاصيل المستفيد والمبالغ والمراجع، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن الأخطاء الناتجة عن تعليمات غير صحيحة.

**14.3** يجوز للشركة رفض تنفيذ العملية أو تأخيرها إذا تجاوزت التعليمات الحدود المقررة، أو بدت مريبة، أو كانت مخالفة للمتطلبات النظامية أو التنظيمية.

**14.4** يُعد الدفع مُنجماً عند خصم المبلغ من حساب محفظة المستخدم، بغض النظر عما إذا كان المستفيد قد أقر بالاستلام أم لا.

### 15. مدفوعات التاجر:

**15.1** لا تُعد الشركة طرفاً في أي معاملة أو اتفاق بين المستخدم وأي منصة أو تاجر أو مزود خدمة من الأطراف الثالثة، ولا تتحمل أي مسؤولية عن جودة أو تسليم أو أداء السلع أو الخدمات المقدمة من قبل تلك الأطراف. ويجب على المستخدم تسوية أي مشكلات أو نزاعات مباشرة مع الطرف الثالث المعنى.

**15.2** ستقوم الشركة بتسهيل عمليات الاسترداد متى كان ذلك مطلوباً نظاماً، ووفقاً للقواعد المعمول بها في شبكات البطاقات أو أنظمة الدفع ذات الصلة.

## 16. Complaints:

**16.1** Complaints must be lodged via designated channels (in-app forms, email, or customer service hotlines) and should include relevant details and supporting documents.

**16.2** The Company will acknowledge receipts aim to provide a substantive response within five (5) Business Days.

**16.3** If additional time is needed, the Company will inform the User of reasons for delay and an updated timeline.

**16.4** Users agree to cooperate in good faith during investigations by providing truthful, complete information.

## 17. Fees and Taxes:

**17.1** Enjaz Medad physical Card issuance and renewal and any other fees as per the table below, applicable fees will be automatically deducted from the user's wallet, are non-refundable, and may be updated in the future with prior notice via Enjaz's website, SMS, or registered mailing address.

#	Fee	VAT	Total Fee
1	Physical Card issuance fees	15%	57.5 SAR
2	Fees of issuing a replacement card	15%	57.5 SAR
3	Cash withdrawal fees "On Bank Albilad ATM "	--	Free
4	Cash withdrawal fees using other banks ATM	15%	28.75 SAR
5	Transaction Dispute (if the dispute is wrong)	15%	57.5 SAR

**17.2** The Company shall disclose to the User, prior to executing any transaction applicable fees, Taxes, charges and service costs, including those relating to international transfers, cards issuance, account maintenance, or any ancillary service. Such fees shall be clearly displayed in the Application and communicated transparently.

## 16. الشكاوى:

**16.1** يجب تقديم الشكاوى عبر قنوات معينة (نماذج داخل التطبيق أو البريد الإلكتروني أو الخطوط الساخنة لخدمة العملاء) ويجب أن تتضمن التفاصيل ذات الصلة والمستندات الداعمة.

**16.2** تقوم الشركة بتأكيد استلام الشكوى، وتهدف إلى تقديم رد جوهري خلال خمسة (5) أيام عمل.

**16.3** في حال الحاجة إلى وقت إضافي، ستقوم الشركة بإخطار المستخدم بأسباب التأخير وتزويده بجدول زمني محدث لمعالجة الشكوى.

**16.4** يلتزم المستخدمون بالتعاون بحسن نية أثناء عمليات التحقيق، من خلال تقديم معلومات صحيحة و كاملة.

## 17. الرسوم والضرائب:

**17.1** تطبق رسوم إصدار وتجديد بطاقة انجاز مداد البلاستيكية وأي رسوم أخرى وفق الجدول أدناه، ويتم خصم الرسوم المستحقة تلقائياً من محفظة المستخدم، وهي غير قابلة للاسترداد، ويجوز تعديلها مستقبلاً بعد إشعار مسبق من خلال موقع إنجاز الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو العنوان البريدي المسجل.

#	الرسوم	ضريبة القيمة المضافة الإجمالية	الرسوم
1	رسوم إصدار البطاقة البلاستيكية 57.5 ر.س	15%	رسوم إصدار البطاقة البلاستيكية 57.5 ر.س
2	رسوم إصدار بطاقة بديلة 57.5 ر.س	15%	رسوم السحب النقدي "على جهاز الصراف الآلي لبنك البلاد" لا يوجد رسوم
3	رسوم السحب النقدي * باستخدام أجهزة الصراف الآلي للبنوك الأخرى * 28.75 ر.س	--	رسوم السحب النقدي * باستخدام أجهزة الصراف الآلي لبنوك الآخرين * 28.75 ر.س
4	رسوم منازعة المعاملة (إذا كانت المنازعة خطأ) 57.5 ر.س	15%	رسوم منازعة المعاملة (إذا كانت المنازعة خطأ) 57.5 ر.س

**17.2** تلتزم الشركة بإيضاح جميع الرسوم والضرائب والمصاريف وتكليف الخدمات للمستخدم قبل تنفيذ أي عملية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتحويلات الدولية، أو إصدار البطاقات، أو صيانة المحفظة، أو أي خدمة تكميلية أخرى. وُعرض هذه الرسوم بوضوح في التطبيق وتُبلغ للمستخدم بشفافية.

**17.3** The Company may amend the fee structure from time to time, providing the User with at least thirty (30) calendar days' prior notice, unless immediate implementation is required by mandatory law, regulatory directive, or court order. In such cases, the Company shall notify the User as soon as reasonably practicable.

**17.4** Remittance fees are subject to fluctuation to reflect prevailing market conditions. The applicable fees will be communicated to the User through the Company's payment service applications at the time of the transaction.

**17.5** All applicable remittance fees shall be collected from the Customer at the time the instruction is given, in accordance with the fee schedule disclosed by the Company through payment service channels

**17.6** All fees shall be denominated in Saudi Riyals unless otherwise indicated. Continued use constitutes acceptance of such deductions.

**17.7** The Company has no obligation to refund fees already charged except in cases of manifest error, unlawful charging, or as otherwise required by applicable Saudi law.

**17.8** The User is solely responsible for determining, assessing, reporting, and remitting any applicable taxes, levies, or duties ("Taxes") to the relevant authorities in the Kingdom of Saudi Arabia or any other tax authority or jurisdiction. The Company does not provide tax advice and has no obligation to determine, calculate, collect, report, or remit any Taxes arising from the User's use of the Wallet Services or related transactions.

**17.9** Disputes concerning fees may be raised in accordance with Clause 16 (Complaints). Undisputed portions must be paid without delay while disputed amounts are resolved in good faith.

**17.10** The Company may automatically deduct any due or outstanding amounts from the User's Wallet without prior notice. Failure to pay any due amount within one (1) month of the billing date shall constitute a default event. The Company may suspend or restrict Wallet Services and report the default status to SIMAH in accordance with applicable regulations. The record shall be updated or removed upon full payment of all outstanding amounts.

**17.3** يجوز للشركة تعديل هيكل الرسوم من وقت لآخر، على أن تُخطر المستخدم قبل ثلاثة (٣٥) يوماً تقويمياً على الأقل من تاريخ سريان التعديل، ما لم يتطلب التنفيذ الفوري بموجب نظام إلزامي، أو توجيه تنظيمي، أو أمر قضائي، وفي هذه الحالة تقوم الشركة بإشعار المستخدم في أقرب وقت ممكن بشكل معقول.

**17.4** تخضع رسوم الحالات للتغير وفقاً لظروف السوق السائدة، وتبلغ الرسوم المطبقة للمستخدم من خلال تطبيقات خدمات الدفع الخاصة بالشركة في وقت تنفيذ العملية.

**17.5** تحصل جميع رسوم الحالات المستحقة من العميل عند تقديم تعليمات التنفيذ، وفقاً لجدول الرسوم المعلن من قبل الشركة عبر قنوات خدمات الدفع.

**17.6** تُحسب جميع الرسوم بالريال السعودي ما لم يُنص على خلاف ذلك، ويعود استمرار المستخدم في استخدام الخدمات قبولاً صريحاً بهذه الاستقطاعات.

**17.7** لا تلتزم الشركة برد أي رسوم سبق خصمها إلا في حال وقوع خطأ بين، أو فرض غير مشروع، أو إذا طلبت الأنظمة المرعية في المملكة العربية السعودية ذلك.

**17.8** يتحمل المستخدم وحده المسئولية عن تحديد وتقدير والإفصاح وسداد أي ضرائب أو رسوم أو واجبات ("الضرائب") إلى الجهات المختصة في المملكة العربية السعودية أو أي جهة ضريبية أخرى. ولا تقدم الشركة أي استشارات ضريبية، كما لا تتحمل أي التزام بمحفظة أو تحصيل أو الإفصاح أو سداد أي ضرائب ناتجة عن استخدام المستخدم لخدمات المحفظة أو العمليات ذات الصلة.

**17.9** يجوز للمستخدم رفع أي نزاع يتعلق بالرسوم وفقاً للمادة (١٦) الخاصة بالشكاوى، على أن تُسدد المبالغ غير المتنازع عليها دون تأخير، بينما تُحل المبالغ المتنازع عليها بحسن نية.

**17.10** يجوز للشركة خصم أي مبالغ مستحقة أو متأخرة مباشراً من حساب محفظة المستخدم دون إشعار مسبق. ويعود عدم سداد أي مبلغ مستحق خلال شهر (١) من تاريخ الفاتورة حالة تقصير في السداد، ويجوز للشركة تعليق أو تقييد خدمات المحفظة والإبلاغ عن حالة التعتير إلى شركة سمة وفقاً لأنظمة المعامل بها، على أن يتم تحديث أو إزالة السجل بعد سداد جميع المبالغ المستحقة بالكامل.

## 18. Data Protection and Privacy:

**18.1** The Company processes personal data strictly in accordance with PDPL and its implementing regulations, for lawful purposes including service provision, fraud prevention, and regulatory compliance.

**18.2** Personal data collected may include identity details, contact information, device identifiers, financial data, and transaction history. The Company will limit processing to what is necessary and proportionate.

**18.3** The Company will not disclose personal data to third parties without the User's consent, except where disclosure is required by law, regulator, or court order, or to processors bound by equivalent data protection obligations.

**18.4** Users have rights to access, correct, update, or request deletion of personal data, subject to lawful exceptions and retention requirements.

**18.5** The Company shall implement appropriate technical and organizational measures, including encryption, access controls, logging, and secure storage, to protect personal data against unauthorized access, alteration, or loss.

**18.6** Cross-border transfers shall comply with PDPL and applicable regulations; data will not be transferred outside the Kingdom unless lawful transfer mechanisms are satisfied.

**18.7** By accepting this Agreement or using the Services, the User expressly **consents** to the lawful **collection, processing, storage, and transfer** of their personal and sensitive data by the Company in accordance with this Clause 18, the **Personal Data Protection Law**, and the **Company's Privacy Policy** available on its website and within the Application.

## 19. Representations and Warranties:

**19.1** The User represents and warrants that all information provided is accurate and complete and that the Wallet Services will be used only for lawful purposes and in compliance with this Agreement.

**19.2** The User warrants that they will not infringe third-party rights, misuse the Application, or engage in activities that could harm the integrity or availability of the Wallet Services.

## 18. حماية البيانات والخصوصية:

**18.1** تعالج الشركة البيانات الشخصية بدقة وفقاً لأحكام نظام حماية البيانات الشخصية ولوائح التنفيذية، وللأغراض المشروعة فقط، بما في ذلك تقديم الخدمات ومنع الاحتيال والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

**18.2** قد تشمل البيانات الشخصية التي يتم جمعها تفاصيل الهوية، ومعلومات الاتصال، ومعرفات الأجهزة، والبيانات المالية، وسجل المعاملات. وتلتزم الشركة بحصر معالجة البيانات في الحدود الالزامية والمناسبة فقط.

**18.3** لن تفصح الشركة عن البيانات الشخصية لأي طرف ثالث دون موافقة المستخدم، إلا في الحالات التي يفرض فيها النظام أو الجهة التنظيمية أو المحكمة ذلك، أو عند الإفصاح للمعالجين الملزمين بالتزامات حماية البيانات المماثلة.

**18.4** يمتلك المستخدمون حقوق الوصول إلى بياناتهم الشخصية، وتصحيحها، وتحديثها، وطلب حذفها، وذلك وفقاً للضوابط والاستثناءات النظامية ومتطلبات الاحتفاظ بالبيانات الشخصية.

**18.5** تلتزم الشركة بتطبيق التدابير التقنية والتنظيمية المناسبة، بما في ذلك التشفير، وضوابط الوصول، وتسجيل الدخول، والتخزين الآمن، لحماية البيانات الشخصية من الوصول أو التعديل أو فقدان غير المصرح به.

**18.6** تلتزم عمليات النقل عبر الحدود بأحكام نظام حماية البيانات الشخصية والأنظمة ذات الصلة، ولا يجوز نقل البيانات خارج المملكة إلا إذا تم استيفاء آليات النقل النظامية المشروعة.

**18.7** بموجب قبول هذه الاتفاقية أو استخدام الخدمات، يوافق المستخدم صراحةً على جمع ومعالجة وتخزين ونقل بياناته الشخصية والحساسة من قبل الشركة بطريقة مشروعة، ووفقاً لأحكام هذه المادة (١٨)، ونظام حماية البيانات الشخصية، وسياسة الخصوصية، المتاحة على موقعها الإلكتروني وفي التطبيق.

## 19. الإقرارات والضمانات:

**19.1** يقرّ ويضمن المستخدم أن جميع المعلومات المقدمة صحيحةً وكاملةً، وأن خدمات المحفظة سُتستخدم لأغراض مشروعة فقط وبما يتوافق مع هذه الاتفاقية.

**19.2** يضمن المستخدم أنه لن ينتهك حقوق أي طرف ثالث، ولن يسيء استخدام التطبيق، ولن يشارك في أي أنشطة قد تُلحق ضرراً بسلامة أو إتاحة خدمات المحفظة.

**19.3** The Company provides the Wallet Services on an "as is" and "as available" basis. To the extent permitted by law, no warranties are given beyond those expressly required by applicable law.

**19.4** Each Party warrants that it has full power and authority to enter into and perform this Agreement.

## 20. Limitation of Liability:

**20.1** Nothing in this Agreement excludes or limits liability for death, personal injury, fraud, willful misconduct, or any other liability that cannot be excluded under applicable Saudi law.

**20.2** Except as set out in Clause 20.1, the Company, its affiliates, and service providers shall not be liable for any indirect, incidental, consequential, or exemplary damage, including loss of profits, goodwill, opportunity, or data, whether foreseeable or not and regardless of the legal theory.

**20.3** The Company shall not be liable for delays, interruptions, or failures caused by events beyond its reasonable control, including Force Majeure, regulatory restrictions, or third-party network failures.

**20.4** The User acknowledges that this limitation is a material condition of the Company's provision of Wallet Services.

## 21. Indemnification:

**21.1** The User shall indemnify and hold harmless the Company, its affiliates, directors, officers, employees, and service providers from claims, damages, losses, liabilities, and expenses (including legal fees) arising out of or related to: (a) misuse of the Wallet Services; (b) breach of this Agreement; or (c) violation of law or third-party rights.

**21.2** The indemnity covers direct damages caused by the User's acts or omissions. The Company shall promptly notify the User of any claim and may allow the User to participate in the defense, subject to the Company's right to control proceedings.

**21.3** This Clause survives termination of the Agreement.

**19.3** تقدّم خدمات المحفظة من قبل الشركة على أساس (كما هي) و(حسب التوفّر). وبالقدر الذي يسمح به النظام، لا تقدّم الشركة أي ضمانات تتجاوز ما تفرضه الأنظمة المعمول بها صراحة.

**19.4** يضمن كل طرف أنه يتمتع بكمال الصلاحية والسلطة لإبرام هذه الاتفاقية وتنفيذها.

## 20. تحديد المسؤولية:

**20.1** لا يتضمن أي حكم في هذه الاتفاقية استبعاداً أو تحديداً للمسؤولية عن الوفاة أو الإصابة الجسدية أو الاحتيال أو سوء السلوك المتعمد أو أي مسؤولية أخرى لا يجوز استبعادها بموجب الأنظمة السعودية المعمول بها.

**20.2** باستثناء ما ورد في البند ٢٠.١، لا تتحمّل الشركة أو الشركات التابعة لها أو مزودو خدماتها أي مسؤولية عن الأضرار غير المباشرة أو العرضية أو التبعية أو النموذجية، بما في ذلك خسارة الأرباح أو السمعة الحسنة أو الفرص أو البيانات، سواء كانت متوقعة أم لا وبغضّ النظر عن الأساس القانوني.

**20.3** لا تتحمّل الشركة مسؤولية التأخيرات أو الانقطاعات أو الإخفاقات الناتجة عن أحداث خارجة عن نطاق سيطرتها المعقولة، بما في ذلك القوة القاهرة أو القيود التنظيمية أو إخفاقات شبكات الأطراف الثالثة.

**20.4** يقر المستخدم بأن هذا القيد هو شرط جوهري لتقديم الشركة لخدمات المحفظة.

## 21. التعويض:

**21.1** يلتزم المستخدم بتعويض الشركة وحمایتها، وكذلك الشركات التابعة لها و مدیريها و مسؤوليها و موظفتها و مزودي خدماتها، من أي دعاوى أو أضرار أو خسائر أو التزامات أو مصروفات (بما في ذلك أتعاب المحاماة) تنشأ عن أو تتعلق بأيٌّ مما يلي: (أ) إساءة استخدام خدمات المحفظة. (ب) الإخلال بهذه الاتفاقية. (ج) مخالفة الأنظمة أو انتهاك حقوق الطرف الثالث.

**21.2** يشمل التعويض الأضرار المباشرة وغير المباشرة الناجمة عن أفعال أو إغفالات المستخدم. وتقوم الشركة بإشعار المستخدم فوراً بأي مطالبة، ويجوز لها السماح للمستخدم بالمشاركة في الدفاع عنها، مع احتفاظ الشركة بحقها في إدارة إجراءات التقاضي والسيطرة عليها.

**21.3** يظل هذا البند سارياً بعد إنتهاء هذه الاتفاقية.

## 22. International Transfers:

**22.1** International transfers shall be executed only through channels authorized by SAMA and in compliance with Saudi and international regulations.

**22.2** Prior to confirming a transfer, the Company shall disclose the applicable exchange rate, transfer fee.

**22.3** Transfers may be delayed or declined where sanctioned jurisdictions, restricted parties, or incomplete beneficiary information are involved. The User represents that they are not subject to international sanctions or listed as a restricted party by any competent authority and shall immediately notify the Company if such status changes.

**22.4** The Company is not liable for delays or failures caused by correspondent banks, intermediaries, or regulatory restrictions beyond its control.

**22.5** If funds are not delivered to the intended beneficiary within forty-five (45) days, the User may request a refund, subject to applicable fees and deductions.

**22.6** Transfers sent to wrong beneficiary due to User error (e.g., incorrect beneficiary details) shall not be refunded; the Company may assist in tracing funds on a best-efforts basis.

**22.7** In the event that a transfer is rejected during processing, the amount of such transfer shall be refunded to the Customer. The refunded amount shall be equal to the original principal less any applicable deductions, including but not limited to processing fees, network charges, or other costs incurred in connection with the transaction.

**22.8** Users remain responsible for complying with foreign exchange, customs, and reporting rules in both sending and receiving jurisdictions.

**22.9** The User acknowledges and confirms that they have full knowledge of any beneficiary to whom funds are transferred, and that they maintain a direct and legitimate relationship with such beneficiary. The User further represents that transfers are not made on behalf of third parties, and that they are aware the laws of the Kingdom of Saudi Arabia prohibit transfers without a legitimate purpose or to any beneficiary with whom the User does not have a lawful relationship.

## 22. التحويلات الداخلية:

**22.1** تُنفذ الحالات الدولية فقط من خلال القنوات المعتمدة من البنك المركزي السعودي (ساما)، وبما يتوافق مع الأنظمة السعودية والدولية ذات العلاقة.

**22.2** قبل تأكيد التحويل، تلتزم الشركة بالإفصاح عن سعر الصرف المطبق ورسوم التحويل المستحقة.

**22.3** يجوز تأخير أو رفض تنفيذ التحويلات في حال شمولها لجهات أو دول خاضعة لعقوبات، أو أطراف مدرجة ضمن القوائم المحظورة، أو في حال نقص بيانات المستفيد. ويفترض المستخدم بأنه غير خاضع لأي عقوبات دولية أو مدرج ضمن أي قوائم تقييد صادرة عن جهة مختصة، ويلتزم بإخطار الشركة فوراً في حال تغير حالته.

**22.4** لا تتحمّل الشركة أي مسؤولية عن التأخيرات أو الإخفاقات الناتجة عن البنوك المراسلة أو الوسطاء أو القيود التنظيمية الخارجية عن نطاق سيطرتها.

**22.5** إذا لم يتم تسليم الأموال إلى المستفيد المقصود في غضون خمسة وأربعين (45) يوماً، يحق للمستخدم طلب استرداد الأموال، مع مراعاة الرسوم أو الاستقطاعات المطبقة.

**22.6** التحويلات المرسلة إلى مستفيد غير صحيح بسبب خطأ من المستخدم (مثل: بيانات المستفيد غير الصحيحة) لن يتم رددها، ويجوز للشركة المساعدة في تتبع الأموال على أساس أفضل الجهود الممكنة.

**22.7** في حال تم رفض الحوالة أثناء المعالجة، يتم رد مبلغ هذه الحوالة إلى العميل. ويكون المبلغ المُرد مساوياً للمبلغ الأصلي بعد خصم أي رسوم سارية، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - رسوم المعالجة أو رسوم الشبكة أو أي تكاليف أخرى تم تكبدها فيما يتعلق بالعملية.

**22.8** يظل المستخدمون مسؤولين عن الامتناع لقواعد صرف العملات الأجنبية، والجمارك، وقواعد الإفصاح في كل من جهات الإرسال والاستلام.

**22.9** يقر المستخدم ويؤكد بأنه على دراية تامة بأي مستفيد تُحول إليه الأموال، وبأنه يحتفظ بعلاقة مباشرة ومشروعة مع هذا المستفيد. كما يقر المستخدم بأن التحويلات لا تتم نيابةً عن أطراف ثالثة، وبأنه على علم بأن قوانين المملكة العربية السعودية تحظر التحويلات التي لا تستند إلى غرض مشروع أو إلى مستفيد لا تربطه علاقة قانونية بالمستخدم.

**22.10** Remittance Intermediaries may be prohibited from completing an International Remittance transaction by applicable law, including laws administered by the US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the European Union.

### 23. Payment Card Provisions:

**23.1** When a customer opens a Wallet with the Company, the Company shall issue a Virtual Payment Card linked to the Wallet. The Customer can use the wallet application to create a Passcode (PIN).

**23.2** Upon request and subject to applicable fees, the Company may issue a Physical payment card linked to the Wallet. The card remains the property of the Company.

**23.3** The card is valid for 3 years from the date of issuance. The company has the right to automatically renew the term of the card.

**23.4** The Customer has the right to cancel their card without fees, any fees charged for the issuance of a Card shall remain nonrefundable. The expiry of the card does not affect the validity of any pending transaction before the expiry.

**23.5** The User shall safeguard the card and associate PIN/security features and immediately notify the Company in case of loss, theft, or unauthorized use.

**23.6** The Company has the right to terminate the card before the expiry of its original or renewed validity period in the event that the owner has not fully completed with all the Terms and Conditions or by reason of the card misuse or any other reasons.

**23.6.1** Upon termination Card or Wallet Services for any reason, all outstanding amounts, transactions, fees, and taxes shall become immediately due and payable. This includes, without limitation, any charges related to card issuance, renewal, reissuance, replacement, or usage, together with any applicable taxes or service costs.

**23.7** The Company may impose transaction and withdrawal limits; international use is subject to foreign exchange rules, sanctions, and card network regulations

**22.10** قد يحظر على وسطاء التحويلات إتمام معاملة ما من التحويلات الدولية بموجب القانون المعمول به بما في ذلك القوانين التي يطبقها مكتب مراقبة الأصول الأجنبية التابع لوزارة الخزانة الأمريكية وتلك التي يطبقها الاتحاد الأوروبي.

### 23. أحكام بطاقة الدفع:

**23.1** عند قيام العميل بفتح محفظة لدى الشركة، تقوم الشركة بإصدار بطاقة دفع افتراضية مرتبطة بالمحفظة. يمكن للعميل استخدام تطبيق المحفظة لإنشاء رمز مرور(PIN).

**23.2** عند الطلب ووفقاً للرسوم المعمول بها، يجوز للشركة إصدار بطاقة دفع فعلية مرتبطة بحساب المحفظة. تظل البطاقة ملكاً للشركة.

**23.3** تكون البطاقة صالحة لمدة 3 سنوات من تاريخ الإصدار. وتحتفظ الشركة بحقها في تجديد مدة البطاقة تلقائياً.

**23.4** يحق للعميل إلغاء بطاقة دون رسوم، وتبقي أي رسوم تم تحصيلها مقابل إصدار البطاقة غير قابلة للاسترداد. لا يؤثر انتهاء صلاحية البطاقة على صلاحية أي عملية معلقة قبل تاريخ الانتهاء.

**23.5** يجب على المستخدم الحفاظ على البطاقة ورمز المرور/ميزات الأمان المرتبطة بها، وإبلاغ الشركة فوراً في حال الفقدان أو السرقة أو الاستخدام غير المصرح به.

**23.6** تحتفظ الشركة بالحق في إنهاء البطاقة قبل انتهاء فترة صلاحيتها الأصلية أو المحددة في حال عدم التزام مالكيها الكامل بجميع الشروط والأحكام، أو بسبب إساءة استخدام البطاقة أو لأي أسباب أخرى.

**23.6.1** عند إنهاء خدمات البطاقة أو المحفظة لأي سبب كان، تصبح جميع المبالغ المستحقة، والمعاملات، والرسوم، والضرائب واجبة السداد فوراً. ويشمل ذلك - دون حصر - أي رسوم تتعلق بإصدار البطاقة أو تجديدها أو إعادة إصدارها أو استبدالها أو استخدامها، بالإضافة إلى أي ضرائب أو تكاليف خدمة مستحقة.

**23.7** يجوز للشركة فرض حدود على المعاملات والسحب؛ ويخضع الاستخدام الدولي لقواعد صرف العملات الأجنبية، والحرجر، ولوائح شبكات البطاقات.

**23.8** Any foreign currency transactions other than Saudi Riyal will be converted to Saudi Riyal. The due amount will be billed to customer in Saudi Riyal, after adding the Optional Issuer Fees (OIF). The difference between the exchange rate used is borne by the customer.

**23.9** Upon account closure or card expiry, the User must return or securely dispose of the card by Company instructions.

**23.10** The Company may, at its discretion or upon the User's request, issue a replacement or renewed Card linked to the User's Wallet in circumstances including but not limited to:

- (a) loss, theft, or physical damage to the existing card;
- (b) suspension or restriction of the card due to suspected fraudulent or unusual activity;
- (c) unauthorized access to a virtual card not attributable to the User's negligence;
- (d) expiry of the existing card's validity period;
- (e) technical or operational upgrades to the card or related systems; or
- (f) where required by applicable law, regulation, or direction from the Saudi Central Bank.

**23.10.1** The User must immediately inform the Company if a card is lost, stolen, compromised, or misused. The User shall remain liable for transactions completed prior to the time the Company receives and confirms such notification.

**23.10.2** A replacement or renewed card will be activated and become effective upon the User's first use or activation through the Application. Continued use of the Wallet Services after issuance of the new card shall constitute acceptance of such replacement or renewal.

**23.10.3** Applicable fees for card replacement shall be charged in accordance with the prevailing Fee Schedule. Replacement fees are non-refundable once the new card has been issued.

**23.11** Card holder responsibilities, the User is responsible for all obligations arising from the issuance and use of the Card, including all fees, taxes, and transactions charged to the Wallet, whether authorized by the User or resulting from the User's negligence, misuse, or breach of these Terms and Conditions.

**23.8** سيتم تحويل أي معاملات بعملة أجنبية غير الريال السعودي إلى الريال السعودي. وسيتم إصدار الفاتورة المستحقة على العميل بالريال السعودي بعد إضافة الرسوم الاختيارية للمصدر (ويتحمل العميل الفرق بين سعر الصرف المستخدم وسعر الصرف الفعلي).

**23.9** عند إغلاق المحفظة أو انتهاء صلاحية البطاقة، يجب على المستخدم إعادة البطاقة أو التخلص منها بطريقة آمنة حسب تعليمات الشركة.

**23.10** يجوز للشركة، وفقاً لتقديرها الخاص أو بناءً على طلب المستخدم، إصدار بطاقة بديلة أو متجددة مرتبطة بحساب المحفظة المستخدم في حالات تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:

- (أ) فقدان أو سرقة البطاقة الحالية أو تلفها مادياً.
- (ب) تعليق أو تقييد البطاقة بسبب نشاط احتيالي أو غير معتمد مشتبه به.
- (ج) الوصول غير المصرح به إلى بطاقة افتراضية لا يُعزى إلى إهمال المستخدم.
- (د) انتهاء صلاحية البطاقة الحالية.
- (هـ) التحديثات التقنية أو التشغيلية للبطاقة أو الأنظمة ذات الصلة.
- (و) إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين أو اللوائح المعمول بها أو بناءً على توجيه من البنك المركزي السعودي.

**23.10.1** يجب على المستخدم إبلاغ الشركة فوراً في حال فقدان أو سرقة البطاقة أو اختراقها أو إساءة استخدامها. يظل المستخدم مسؤولاً عن المعاملات المنفذة قبل الوقت الذي تلقى فيه الشركة هذا الإشعار وتأكده.

**23.10.2** سيتم تفعيل البطاقة البديلة أو المتجددة وتصبح سارية المفعول عند أول استخدام من قبل المستخدم أو عند التفعيل عبر التطبيق. وبعد استمرار استخدام خدمات المحفظة بعد إصدار البطاقة الجديدة قبولاً من المستخدم بذلك البطاقة البديلة أو المتجددة.

**23.10.3** سيتم فرض الرسوم المقررة لاستبدال البطاقة وفقاً لجدول الرسوم المعمول به. وُعد رسوم الاستبدال غير قابلة للإسترداد بمجرد إصدار البطاقة الجديدة.

**23.11** يكون المستخدم مسؤولاً عن جميع الالتزامات الناشئة عن إصدار واستخدام البطاقة، بما في ذلك جميع الرسوم والضرائب والمعاملات التي تُحتسب على حساب المحفظة، سواء كانت مصريحاً بها من قبل المستخدم أو ناجمة عن إهمال المستخدم أو إساءة استخدامه أو إخلاله بهذه الشروط والأحكام.

The User authorizes the Company to obtain or disclose information related to their credit or payment history to SIMAH or other entities approved by the Saudi Central Bank (SAMA), in accordance with applicable laws and regulations. Transactions completed without a physical signature or receipt shall remain binding if executed through approved electronic authentication or payment channels.

#### 24. Disputed Transactions:

**24.1** The User must notify the Company through the company's official channels immediately upon discovery of any unauthorized, fraudulent, or erroneous transaction, and in all cases no later than 3 business days from date of discovery.

**24.2** The User shall provide supporting documentation to facilitate investigation. The Company will investigate in good faith and issue an initial response within ten (10) Business Days.

**24.3** If the User is found not liable, the Company shall promptly credit the disputed amount. If liability rests with the User, the Company shall provide reasons and supporting evidence.

**24.4** Where third parties (e.g., card schemes, correspondent banks) are involved, resolution timelines may be extended.

#### 25. Use of Third-Party Platforms:

**25.1** The Wallet may integrate with third-party applications or platforms to deliver additional services.

**25.2** The Company disclaims responsibility for failures, breaches, or losses arising from third-party systems, which are governed by their own terms and privacy policies.

**25.3** The Company may revoke or restrict integration that poses security, legal, or reputational risks with third parties at any time.

#### 26. Communications and Notifications:

**26.1** Electronic communications (including email, SMS, push, and in-app messages) constitute valid written notice for the purposes of this Agreement.

ويُفوض المستخدم الشركة بالحصول على أو الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بسجله الائتماني أو تاريخ الدفع الخاص به إلى شركة المعلومات الائتمانية (سمة) أو إلى أي جهات أخرى معتمدة من البنك المركزي السعودي، وذلك وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة بها. وتظل المعاملات المنفذة دون توقيع فعلي أو إيصال ملزمة إذا تم تنفيذها من خلال وسائل المصادقة الإلكترونية المعتمدة أو قنوات الدفع المعتمدة.

#### 24. المعاملات المتنازع عليها:

**24.1** يجب على المستخدم إشعار الشركة عبر قنوات الشركة الرسمية فور اكتشاف أي معاملة غير مصرح بها أو احتيالية أو خطأ، وفي جميع الأحوال خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الاكتشاف.

**24.2** يجب على المستخدم تقديم المستندات الداعمة لتسهيل عملية التحقيق. وستقوم الشركة بالتحقيق بحسن نية وتقديم رد مبدئي خلال عشرة (10) أيام عمل.

**24.3** إذا تبيّن أن المستخدم غير مسؤول، تقوم الشركة على الفور بإعاده المبلغ المتنازع عليه إلى المحفظة. أما إذا تبيّن أن المسئولية تقع على المستخدم، فستقوم الشركة بتقديم الأسباب والأدلة المؤيدة لذلك.

**24.4** في الحالات التي يكون فيها طرف ثالث (مثل شركات البطاقات أو البنوك المراسلة) مشاركاً، فقد يتم تمديد جداول زمنية للبت في النزاع.

#### 25. استخدام منصات الطرف الثالث:

**25.1** قد تشتراك المحفظة مع تطبيقات أو منصات تابعة لأطراف ثالثة لتقديم خدمات إضافية.

**25.2** تخلّي الشركة مسؤوليتها عن أي إخفاقات أو إخلالات أو خسائر ناجمة عن أنظمة الأطراف الثالثة، والتي تخضع لشروط الاستخدام وسياسات الخصوصية الخاصة بها.

**25.3** يجوز للشركة إلغاء أو تقييد التشارك مع أطراف ثالثة، الذي من الممكن أن يشكل مخاطر أمنية أو قانونية أو تمس سمعتها في أي وقت.

#### 26. الاتصالات والإخطارات:

**26.1** تُعد الاتصالات الإلكترونية (بما في ذلك البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والإشعارات الفورية، ورسائل التطبيق) إشعاراً خطياً صحيحاً لأغراض هذه الاتفاقية.

**26.2** Notices are deemed received when transmitted to the most recent contact details provided by the User. The User shall keep contact details accurate and current.

**26.3** The Company may record and retain communications for compliance and quality purposes in accordance with applicable law.

## 27. Amendments:

**27.1** The Company may amend this Agreement with at least thirty (30) calendar days' prior notice unless immediate implementation is required by law, regulator, or court order.

**27.2** Continued use of the Wallet Services after notice constitutes acceptance of amendments. If the User objects, the User may terminate the Agreement in accordance with Clause 28.

## 28. Term and Termination:

**28.1** This Agreement remains in force until terminated by either Party in accordance with this Clause. The User may terminate at any time by writing notice and ceasing use of the Wallet Services.

**28.2** The Company may terminate, suspend, or restrict access immediately without prior notice if: (a) the User breaches this Agreement; (b) fraudulent, unlawful, or suspicious activity is detected; (c) continued use would violate law or regulation; or (d) required by regulatory directive or court order.

**28.3** Termination does not prejudice rights accrued prior to termination. Outstanding obligations, including fees and dispute settlement, survive termination.

**28.4** Upon termination, the Company shall return any remaining Available Balance to the User after lawful deductions. Clauses relating to confidentiality, data protection, limitation of liability, indemnification governing law, and jurisdiction survive termination.

**28.5** The User acknowledges that Wallets may be classified in accordance with SAMA guidelines as:

- Dormant Wallet: no user-initiated transaction for twelve (12) months

**26.2** بعد الإشعار مسلماً عند إرساله إلى أحدث بيانات الاتصال المقدمة من المستخدم. ويتحمل المستخدم مسؤولية الحفاظ على صحة وتحديث بيانات الاتصال.

**26.3** يجوز للشركة تسجيل والاحتفاظ بالاتصالات لأغراض الامتثال والجودة وفقاً لأنظمة المعمول بها.

## 27. التعديلات:

**27.1** يجوز للشركة تعديل هذه الاتفاقية بإشعار مسبق قبل ثلاثة (30) يوماً تقويمياً على الأقل ما لم يكن التنفيذ الفوري مطلوباً بموجب القانون أو الجهة التنظيمية أو أمر المحكمة.

**27.2** يشكل الاستمرار في استخدام خدمات المحفظة بعد الإشعار، قبولاً للتعديلات؛ إذا اعترض المستخدم، يجوز للمستخدم إنهاء الاتفاقية وفقاً للبند 28.

## 28. المدة وإنهاء:

**28.1** تظل هذه الاتفاقية سارية المفعول حتى يتم إنهاوها من قبل أي من الطرفين وفقاً لهذا البند. يجوز للمستخدم إنهاء الخدمة في أي وقت عن طريق إرسال إشعار وإنذار والتوقف عن استخدام خدمات المحفظة.

**28.2** يجوز للشركة إنهاء أو تعليق أو تقييد الوصول على الفور دون إشعار مسبق إذا: (أ) انتهك المستخدم هذه الاتفاقية؛ (ب) تم الكشف عن نشاط احتيالي أو غير قانوني أو مشبوه؛ (ج) من شأن استمرار الاستخدام أن ينتهك الأنظمة واللوائح؛ أو (د) مطلوب بموجب توجيه تنظيمي أو أمر محكمة.

**28.3** لا يخل إنهاء بالحقوق المستحقة قبل إنهاء وتنقل الالتزامات المعلقة، بما في ذلك الرسوم وتسوية المنازعات، سارية المفعول بعد إنهاء.

**28.4** عند إنهاء، يجب على الشركة إعادة أي رصيد متاح متبقى إلى المستخدم بعد الخصومات القانونية. تظل البندات المتعلقة بالسرية وحماية البيانات وتحديد المسؤولية والتعويض في النظام الحاكم والاختصاص القضائي سارية المفعول بعد إنهاء.

**28.5** يقر المستخدم بأنه يمكن تصنيف المحفظة وفقاً لإرشادات البنك المركزي السعودي على النحو التالي:

- المحفظة غير النشطة: لا توجد معاملة بدها المستخدم لمدة اثنين عشر (12) شهراً

- Unclaimed Wallet: no user-initiated transaction for twenty-four (24) months; and
- Abandoned Wallet: no user-initiated transaction for sixty (60) months.

The Company may take the actions prescribed by applicable SAMA regulations regarding such accounts, including reporting and handling of outstanding balances.

## 29. Assignment, Waiver, Severability, Entire Agreement:

**29.1** The Company's failure or delay in exercising any right under this Agreement does not constitute a waiver of that right. Any waiver must be made expressly in writing and applies only to the specific instance for which it was granted.

**29.2** If any provision is held invalid, illegal, or unenforceable, the remaining provisions shall continue in full force and effect. Where possible, an invalid provision shall be replaced with a valid one that best reflects the Parties' original intent.

**29.3** This Agreement (including policies and program-specific terms referenced herein) constitutes the entire agreement between the Parties concerning the Wallet Services and supersedes all prior understandings, communications, or agreements, whether oral or written. Nothing in this Clause limits liability for fraud or fraudulent misrepresentation.

**29.4** Nothing in this Agreement creates a partnership, joint venture, employment, or agency relationship between the Parties, each Party acts as an independent contractor.

## 30. Governing Law and Jurisdiction:

**30.1** This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws and regulations of the Kingdom of Saudi Arabia and the instructions issued by the Saudi Central Bank, in a manner consistent with the provisions of Islamic Shariah.

**30.2** Any dispute arising out of or in connection with this Agreement shall be referred to the Banking Disputes Committee of the Saudi Central Bank (SAMA), without prejudice to mandatory jurisdictional rules.

**30.3** In the event of any inconsistency between the Arabic and English versions of this Agreement, the Arabic version shall prevail.

- المحفظة غير النشطة: لا توجد معاملة بدها المستخدم لمدة اثنين عشر (12) شهرا.
- المحفظة غير المطالب بها: لا توجد معاملة بدها المستخدم لمدة أربعة وعشرين (24) شهرا.
- المحفظة المهجورة: لا توجد معاملة بدها المستخدم لمدة ستين (60) شهرا، ويجوز للشركة اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في لوائح البنك المركزي السعودي المعمول بها فيما يتعلق بهذه الحسابات، بما في ذلك الإبلاغ عن الأرصدة المستحقة والتعامل معها.

## 29. التعيين، التنازل، قابلية الفصل، الاتفاقية بأكملها:

**29.1** لا يشكل فشل الشركة أو تأخيرها في ممارسة أي حق بموجب هذه الاتفاقية تنازاً عن هذا الحق. ويجب أن يتم أي تنازل كتابياً صراحةً ولا ينطبق إلا على الحال المحددة التي منح من أجلها.

**29.2** إذا اعتبرت أي مادة باطلة أو غير قانونية أو غير قابلة للتنفيذ، فإن بقية المواد تظل سارية بكمال قوتها وأثرها. وعند الامكان، تُستبدل المادة الباطلة بمادة صحيحة تعكس أقرب ما يكون إلى نية الطرفين الأصلية.

**29.3** تشكل هذه الاتفاقية (بما في ذلك السياسات والشروط الخاصة بالبرنامج المشار إليها هنا) الاتفاقية الكاملة بين الطرفين فيما يتعلق بخدمات المحفظة وتحل محل جميع التفاهمات أو الاتصالات أو الاتفاقيات السابقة، سواء كانت شفهية أو مكتوبة ولا يفسر أي شيء في هذه المادة على أنه حُد من المسؤولية عن الغش أو التحريف الاحتيالي.

**29.4** لا ينشأ أي حكم في هذه الاتفاقية شراكة أو مشروعًا مشتركًا أو علاقة عمل أو وكالة بين الطرفين، إذ يتصرف كل طرف بصفته متعاقدًا مستقلًا.

## 30. القانون الحاكم وال اختصاص القضائي:

**30.1** تخضع هذه الاتفاقية وتفسر وفقاً لقوانين وأنظمة المملكة العربية السعودية والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي السعودي، بما يتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية.

**30.2** يحال أي نزاع ينشأ عن هذه الاتفاقية أو فيما يتعلق بها إلى لجنة المنازعات المصرفية في البنك المركزي السعودي (ساما)، دون الإخلال بقواعد الاختصاص القضائي الإلزامية.

**30.3** في حالة وجود أي تعارض بين النسختين العربية والإنجليزية من هذه الاتفاقية، تسود النسخة العربية.

### 31. القبول:

**31.1** By accepting or continuing to use the Wallet Services, the User acknowledges that they have read, understood, and accepted this Agreement in full, and agree that it governs their relationship with Enjaz Payment Services Company ("the Company"). The User further acknowledges that all information and documents provided to the Company are true, accurate, and complete, and form the basis of this Agreement. Click-wrap acceptance constitutes a legally binding signature under applicable Saudi law and e-transactions regulations.

**31.2** If the User does not agree to any provision herein, the User must refrain from using Wallet Services and may request account closure in accordance with Clause 28.

### 32. International Transfers:

**32.1** Customer Complaint Unit - Enjaz Services:  
EnjazCustomerCare@enjaz.com

**32.2** Number: 8005000300

**32.3** Website: enjaz.com

**31.1** من خلال قبول خدمات المحفظة أو الاستمرار في استخدامها، يقر المستخدم بأنه قدقرأ هذه الاتفاقية وفهمها ووافق عليها بالكامل، ويوافق على أنها تحكم علاقته مع شركة إنجاز لخدمات المدفوعات ("الشركة"). يقر المستخدم أيضاً بأن جميع المعلومات والمستندات المقدمة إلى الشركة صحيحة ودقيقة و كاملة وتشكل أساس هذه الاتفاقية. يشكل قبول النقر توقيعاً ملزماً قانوناً بموجب النظام السعودي المعمول به ولوائحه المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية.

**31.2** إذا لم يوافق المستخدم على أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية، فيجب على المستخدم الامتناع عن استخدام خدمات المحفظة ويجوز له طلب إغلاق المحفظة وفقاً للبنود .28

### 32. اتصل بإنجاز:

**32.1** وحدة شكاوى العملاء - خدمات إنجاز:  
EnjazCustomerCare@enjaz.com

**32.2** الرقم: 8005000300

**32.3** الموقع الإلكتروني: enjaz.com