Tawkelat Financing Privacy Policy

1. Introduction & Scope

Tawkelat Financing Company (referred to as “Company”, “we”, “us”, or “our”) is committed to protecting the privacy and confidentiality of our prospective and current users’ (referred to as “User”, “you”, “your”, “customer”, or “customers”) personal information. This Privacy Policy explains how we collect, use, process, disclose, store, and protect your personal information in strict accordance with the **Saudi Personal Data Protection Law (PDPL)** issued by Royal Decree No. M/19 and implemented by the Saudi Data and AI Authority (SDAIA), instructions of the **Saudi Central Bank (SAMA)**, and the cybersecurity controls of the **National Cybersecurity Authority (NCA)**.

2. Legal Bases for Collecting and Processing Personal Data

Under the PDPL, we collect and process your personal data based on appropriate legal justifications rather than relying solely on consent. Our legal bases include:

- **Contractual Necessity:** Processing data required to evaluate, process, execute, and manage financing and lease applications, credit facilities, and related customer agreements.
- **Legal and Regulatory Compliance:** Fulfilling statutory obligations mandated by SAMA, Anti-Money Laundering (AML) and Counter-Terrorist Financing (CTF) regulations, tax laws, and other applicable Saudi regulatory frameworks.
- **Legitimate Interests:** Conducting security audits, fraud prevention, risk management, and service optimization, provided that such interests do not override your fundamental rights.
- **Explicit Consent:** Used strictly for optional activities such as direct marketing communications, targeted special offers, and non-essential cookies. Consent is entirely voluntary and can be withdrawn at any time without impacting your core financing services.

3. Categories of Personal Data Collected & Data Minimization

In alignment with data minimization principles, we only collect personal data that is strictly necessary and directly mapped to defined operational purposes:

- **Contact Information:** Full name, email address, mobile phone number, and residential address (collected for communication, identity verification, and contractual delivery).
- **Financial Information:** Income details, banking and account information, credit history, and financing-related details (collected for creditworthiness assessment and financing eligibility under SAMA guidelines).
- **Identity Information:** National ID number, passport copy, Saudi Iqama (residence) number, and other official identification documents (collected for legal identity verification and regulatory compliance).
- **Vehicle-Related Information:** Vehicle type, model, plate number, and purchase/lease contract details (collected specifically for vehicle financing and collateral registration).
- **Technical & Usage Data:** Device identifiers, operating system, IP address, browsing patterns, and server logs (collected for application performance, security monitoring, and user experience analytics).

4. Methods of Information Collection

- **Direct Collection:** Information provided directly by you through our digital platforms, mobile applications, or

سياسة الخصوصية لشركة توكيلات للتمويل

1. المقدمة والنطاق

تلتزم شركة توكيلات للتمويل (المشار إليها بـ "الشركة" أو "نحن" أو "لنا") بحماية خصوصية وسرية المعلومات الشخصية لعملائنا الحاليين والمحتملين (المشار إليهم بـ "المستخدم"، "أنت"، "لك"، أو "العميل"). توضح سياسة الخصوصية هذه كيفية جمعنا واستخدامنا ومعالجتنا ومشاركتنا وتخزيننا وحمايتنا لمعلوماتك الشخصية بما يتوافق تماماً مع **نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19)** واللوائح التنفيذية الصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، وتعليمات **البنك المركزي السعودي (ساما)**، وضوابط الأمن السيبراني الصادرة عن **الهيئة الوطنية للأمن السيبراني**.

2. المسوغات النظامية لجمع ومعالجة البيانات الشخصية

وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية، نقوم بجمع ومعالجة بياناتك الشخصية استناداً إلى مسوغات نظامية محددة بدلاً من الاعتماد المطلق على الموافقة وحدها، وتشمل هذه المسوغات:

- **الضرورة التعاقدية:** معالجة البيانات اللازمة لتقييم، ومعالجة، وتنفيذ، وإدارة عقود التمويل، والعمليات الائتمانية، والاتفاقيات ذات الصلة بالعملاء.
- **الامتثال النظامي والقانوني:** الوفاء بالالتزامات النظامية المفروضة من البنك المركزي السعودي (ساما)، وأنظمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والأنظمة الضريبية وغيرها من الأطر التنظيمية المعمول بها.
- **المصالح المشروعة:** إجراء عمليات التدقيق الأمني، ومنع الاحتيال، وإدارة المخاطر، وتحسين الخدمات، بشرط ألا تتعارض هذه المصالح مع حقوقك الأساسية.
- **الموافقة الصريحة:** تُستخدم حصرياً للأغراض الاختيارية مثل الاتصالات التسويقية المباشرة والعروض المخصصة وملفات الارتباط غير الأساسية. الموافقة طوعية بالكامل ويمكن سحبها في أي وقت دون التأثير على خدمات التمويل الأساسية.

3. فئات البيانات الشخصية المُجَمَّعة ومبدأ الحد الأدنى من البيانات

التزاماً بمبدأ الحد الأدنى من البيانات، لا نجمع إلا البيانات الشخصية الضرورية المرتبطة ارتباطاً مباشراً بأغراض تشغيلية محددة:

- **معلومات الاتصال:** الاسم الكامل، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف المحمول، وعنوان السكن (تُجمع لغرض التواصل، التحقق من الهوية، وتنفيذ العقود).
- **المعلومات المالية:** تفاصيل الدخل، المعلومات المصرفية، سجل الائتمان، والمعلومات المرتبطة بالتمويل (تُجمع لتقييم الجدارة الائتمانية والأهلية التمويلية وفق ضوابط ساما).
- **معلومات الهوية:** رقم الهوية الوطنية، نسخة جواز السفر، رقم الإقامة، ومستندات التعريف الأخرى (تُجمع للتحقق القانوني من الهوية والامتثال التنظيمي).
- **معلومات السيارات:** نوع السيارة، طرازها، رقم اللوحة، وتفاصيل عقد الشراء/التمويل (تُجمع خصيصاً لتمويل السيارات وتسجيل الضمانات).
- **بيانات الاستخدام والتقنية:** معرفات الأجهزة، نظام التشغيل، عنوان بروتوكول الإنترنت(IP) ، أنماط التصفح، وسجلات الخوادم (تُجمع لتحسين أداء التطبيق، مراقبة الأمان، وتحليل تجربة المستخدم).

4. طرق جمع المعلومات

- **الجمع المباشر :**المعلومات التي تقدمها بنفسك من خلال التسجيل في المنصات الإلكترونية، أو مباشرة عبر موظفي المبيعات وخدمة العملاء.
- **الجمع غير المباشر :**المعلومات التي يتم جمعها تلقائياً من خلال تفاعلات النظام، القياسات التقنية للأجهزة، وملفات الارتباط (Cookies) عند زيارة مواقعنا.
- **مصادر الأطراف الثالثة :**بيانات الائتمان وتفاصيل التحقق التي يتم الحصول عليها من جهات خارجية معتمدة مثل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، "بيان للمعلومات الائتمانية" التي تتعلق بالقوائم المالية أو وكالات البيانات المالية المرخصة، وذلك بناءً على موافقتك المسبقة المخولة أو الإذن النظامي.

5. المعلومات الائتمانية لعمليات اتخاذ القرار

- **معالجة البيانات الائتمانية :**بصفتنا شركة تمويل مرخصة، نقوم بالاطلاع على ومعالجة ومشاركة السجل الائتماني والتقييم الائتماني مع وكالات معلومات الائتمان المرخصة (مثل سمة) وفقاً لنظام المعلومات الائتمانية وتعليمات البنك المركزي السعودي.

6. تحديد الغرض وفصل البيانات

تتم معالجة بياناتك الشخصية حصرياً للأغراض المحددة التالية:

- **عمليات التمويل :**تقييم الجدارة الائتمانية، معالجة طلبات التمويل، إدارة جداول السداد، وإدارة عقود التمويل والتأجير.
- **التقارير التنظيمية :**الامتثال لتوجيهات البنك المركزي السعودي (ساما)، ضوابط مكافحة الاحتيال، وأنظمة مكافحة غسل الأموال.
- **إشعارات الخدمات :**إرسال إشعارات المعاملات المتعلقة بحالة التمويل، وتحديثات العقود، والإشعارات الهامة للحساب (بشكل منفصل عن التسويق).
- **التسويق المباشر (بناءً على الموافقة) :**تقديم العروض الترويجية والمنتجات المالية المخصصة والتحديثات. يمكنك إلغاء الاشتراك في الاتصالات التسويقية في أي وقت.

7. مشاركة المعلومات والافصاح عنها

لا نقوم ببيع أو تأجير أو المتاجرة بمعلوماتك الشخصية. ولا نشارك البيانات إلا ضمن ضمانات تعاقدية صارمة والحدود النظامية مع:

- **مقدمي الخدمات المعتمدين :**مزودي البنية التحتية السحابية، شركات الدعم الفني، معالجي المدفوعات، وشركاء التحليل المالي المرتبطين باتفاقيات حماية بيانات صارمة.
- **وكالات الائتمان والمؤسسات المالية :**شركات الائتمان المرخصة (مثل سمة) والبنوك الشريكة اللازمة لتنفيذ المعاملات التمويلية.
- **الجهات القانونية والتنظيمية :**الجهات القضائية، الحكومية، الأمنية، أو الرقابية المختصة (بما في ذلك البنك المركزي السعودي وسدايا) متى كان ذلك ملزماً نظاماً.
- **شركات تسجيل وتوثيق العقود :**الجهات والمنصات المعتمدة لتسجيل العقود وتوثيقها، بما في ذلك **سجل وتوثيق**، وذلك بالقدر اللازم لإتمام إجراءات تسجيل العقود وتوثيقها والتحقق من صحتها، وفقًا للمتطلبات النظامية ذات الصلة.
- **الصفقات والتحولات المؤسسية :**في حالة بيع الشركة، اندماجها، إعادة هيكلتها، أو بيع أصولها، قد يتم نقل المعلومات إلى الكيان القانوني الخلف وفقاً لشروط حماية مكافئة.

8. النقل عبر الحدود للبيانات

through direct interaction with our sales and customer service representatives.

- **Indirect Collection:** Information gathered automatically through system interactions, device telemetry, and web/application cookies upon visiting our platforms.
- **Third-Party Sources:** Credit data and verification details obtained from authorized external entities such as the Saudi Credit Bureau (SIMAH), (Bayan) relating to the financial statements or other licensed financial data agencies, strictly pursuant to your prior authorized consent or legal authorization.

5. Credit Information & Automated Decision-Making

- **Credit Data Processing:** As a licensed financing company, we access, process, and share credit history and scoring data with authorized credit information agencies (e.g., SIMAH) in accordance with the Saudi Credit Information Law and SAMA regulations.
- **Automated Decision-Making and Profiling:** Some financing eligibility assessments and credit scorings may involve automated processing and algorithmic risk evaluations. You have the right to express your point of view, contest an automated decision, and request human intervention or review by contacting our customer care team.

6. Purpose Limitation & Data Separation

Your personal data is processed strictly for the following defined purposes:

- **Financing Operations:** Assessing credit eligibility, processing financing applications, managing repayment schedules, and administering lease/financing contracts.
- **Regulatory Reporting:** Complying with SAMA directives, anti-fraud controls, and anti-money laundering regulations.
- **Service Notifications:** Sending transactional notices regarding loan status, agreement updates, and vital account notifications (separated from marketing).
- **Direct Marketing (Consent-Based):** Providing promotional offers, customized financial products, and updates. You may opt out of marketing communications at any time.

7. Information Sharing and Disclosure

We do not sell, rent, or trade your personal information. We share data only under strict contractual safeguards and legal bounds with:

- **Authorized Service Providers:** Cloud infrastructure providers, technical support vendors, payment processors, and financial analysis partners bound by strict data protection agreements.
- **Credit Bureaus & Financial Institutions:** Licensed credit bureaus (e.g., SIMAH) and partner banks necessary for executing financing transactions.
- **Legal & Regulatory Authorities:** Competent judicial, governmental, law enforcement, or regulatory bodies (including SAMA and SDAIA) when legally mandated.
- **Contract Registration and Documentation Providers:** Authorized entities and platforms responsible for registering and documenting contracts, including **Sijil and Tawtheeq**, to the extent necessary to complete contract registration and documentation procedures and verify contract validity, in accordance with applicable regulatory requirements.
- **Corporate Transactions:** In the event of a merger, acquisition, restructuring, or asset sale, data may be

transferred to the succeeding legal entity under equivalent protection terms.

8. Cross-Border Data Transfers

Personal data is primarily stored and processed within the Kingdom of Saudi Arabia. In the event that technical support, cloud hosting, or specialized processing requires access or transfer outside KSA, such transfers shall comply strictly with SAMA instructions, NCA frameworks, and cross-border data transfer conditions established under the Saudi PDPL.

9. Information Security Measures

We implement robust administrative, technical, and physical security controls in compliance with SDAIA and National Cybersecurity Authority (NCA) guidelines and SAMA cybersecurity frameworks. These measures include end-to-end encryption in transit and at rest, multi-factor authentication, role-based access controls, firewalls, and continuous security monitoring to prevent unauthorized access, disclosure, alteration, or destruction.

10. Data Retention and Destruction / Anonymization

- **Retention Periods:** Personal data is retained for a mandatory minimum period of **ten (10) years** following the formal termination of the customer relationship, in compliance with SAMA statutory regulations, commercial records laws, and anti-money laundering mandates.
- **Destruction or Anonymization:** Upon the expiration of legal retention obligations, your personal data will undergo secure physical or electronic destruction, or complete irreversible **anonymization** (de-identification) so that the data owner can no longer be identified.

11. Your Rights as a Data Subject

In accordance with the PDPL, you possess the following rights:

- **Right to be Informed**
- **What is it?** Individuals have the right to know the legal basis and exact purpose for collecting and processing their personal data.
- **How do you use it?** You can submit a request through our available communication channels, and we will explain the legal justification and purpose used.
- **Right of Access**
- **What is it?** Individuals have the right to access their personal data held by the controller.
- **How do you use it?** You can submit a request to access your data through our available communication channels.
- **Right to Request a Copy**
- **What is it?** Individuals have the right to request a copy of their personal data in a readable and clear format.
- **How do you use it?** Submit your request to obtain a copy of your data through our available communication channels, and we will provide it in an understandable format.
- **Right to Rectification**
- **What is it?** Individuals have the right to request that their personal data be corrected if incorrect, completed if incomplete, or updated if outdated.
- **How do you use it?** Provide us with the required correction information through our available communication channels, and we will take the necessary measures to update your data.
- **Right to Deletion (Destruction)**

يتم تخزين ومعالجة البيانات الشخصية أساساً داخل المملكة العربية السعودية. وفي حال اقتضت الضرورة الفنية، مثل خدمات الدعم الفني أو الاستضافة السحابية أو معالجة متخصصة، الوصول إلى البيانات أو نقلها خارج المملكة، فإن ذلك يتم حصرياً بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي السعودي، وضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وشروط النقل عبر الحدود المنصوص عليها في نظام حماية البيانات الشخصية.

9. تدابير حماية المعلومات

نطبق ضوابط أمنية إدارية وفنية ومادية صارمة تتوافق مع إرشادات سدايا والهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) وأطر الأمن السيبراني للبنك المركزي السعودي .(SAMA) تشمل هذه التدابير تشفير البيانات أثناء النقل وفي حالة السكون، المصادقة متعددة العوامل، ضوابط الوصول القائمة على الصلاحيات، الجدران النارية، والمراقبة الأمنية المستمرة لمنع الوصول غير المصرح به، أو الإفصاح، أو التعديل، أو الإتلاف.

10. الاحتفاظ بالبيانات وإتلافها / إخفاء الهوية

- **فترات الاحتفاظ :**تُحفظ البيانات الشخصية لمدة لا تقل عن **عشر (10) سنوات** من تاريخ انتهاء العلاقة مع العميل، وذلك التزاماً بالمتطلبات النظامية للبنك المركزي السعودي، وأنظمة السجلات التجارية، ولوائح مكافحة غسل الأموال.
- **الإتلاف أو إخفاء الهوية :**عند انتهاء الغرض من الاحتفاظ بالبيانات واستنفاد المدة النظامية، تخضع بياناتك الشخصية لإتلاف آمن (إلكتروني أو مادي) أو **إخفاء هوية (تجهيل)** كامل ونهائي بحيث يتعذر تماماً نسبتها إلى صاحبها.

11. حقوقك بصفتك صاحب البيانات الشخصية

وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية، تتمتع بالحقوق التالية:

❖ **الحق في العلم**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد إحاطتهم علمًا بالمسوغ النظامي والغرض المحدد لجمع ومعالجة بياناتهم الشخصية.

❖ كيف تستخدمه؟ يمكنك تقديم طلب عبر قنوات الاتصال المتاحة لدينا، وسنقوم بتوضيح المسوغ النظامي والغرض المستخدم.

❖ **حق الوصول إلى البيانات الشخصية**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد الوصول إلى بياناتهم الشخصية المتوفرة لدى جهة التحكم.

❖ كيف تستخدمه؟ يمكنك تقديم طلب للوصول إلى بياناتك عبر قنوات الاتصال المتاحة لدينا.

❖ **حق طلب الحصول على نسخة**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد طلب تقديم نسخة من بياناتهم الشخصية بصيغة مقروءة وواضحة.

❖ كيف تستخدمه؟ قدم طلبك للحصول على نسخة من بياناتك عبر قنوات الاتصال المتاحة، وسنقوم بتوفيرها لك بصيغة مفهومة.

❖ **حق التصحيح**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد طلب تصحيح بياناتهم الشخصية إذا كانت غير صحيحة، أو إتمامها إذا كانت ناقصة، أو تحديثها إذا كانت غير محدثة.

❖ كيف تستخدمه؟ قدم لنا معلومات التصحيح المطلوبة عبر قنوات الاتصال المتاحة، وسنتخذ الإجراءات اللازمة لتحديث بياناتك.

❖ **حق الحذف (الإتلاف)**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد طلب إتلاف بياناتهم الشخصية بشكل آمن وفقًا لمتطلبات النظام واللوائح.

❖ كيف تستخدمه؟ إذا كنت ترغب في حذف بياناتك، يرجى التواصل معنا عبر قنوات الاتصال المتاحة وتقديم طلبك، وسنقوم بمراجعته وفقًا للقوانين المعمول بها.

❖ **حق الاعتراض**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد الاعتراض على معالجة بياناتهم الشخصية لأغراض معينة، مثل التسويق المباشر.

❖ كيف تستخدمه؟ قدم اعتراضك عبر قنوات الاتصال المتاحة، وسنقوم بمراجعة طلبك والامتثال وفقًا للقوانين المعمول بها.

❖ **الحق في الرجوع عن الموافقة**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد في أي وقت الرجوع عن موافقتهم التي قدموها سابقًا بشأن معالجة بياناتهم الشخصية.

❖ كيف تستخدمه؟ تواصل معنا عبر قنوات الاتصال المتاحة لإبلاغنا برغبتك في سحب الموافقة، وسنقوم بإيقاف معالجة بياناتك بناءً على ذلك.

❖ **حق تقديم الشكاوى**

❖ ما هو؟ يحق للأفراد تقديم شكوى إلى الجهة الإشرافية المختصة حول تنفيذ النظام واللوائح الخاصة بحماية البيانات الشخصية.

❖ كيف تستخدمه؟ تواصل مع فريق خدمة العملاء أو قدم طلبك عبر قنوات الاتصال المتاحة لدينا للبدء في إجراءات التصعيد.

❖ **طلب التعويض**

- **ما هو؟** يحق للأفراد المطالبة بالتعويض الجابر للضرر (المادي أو المعنوي) الذي يلحق بهم نتيجة المخالفة لأي من أحكام نظام حماية البيانات الشخصية أو لوائحه، وذلك وفقاً لما تقضي به الأنظمة والجهات القضائية المختصة.
- **كيف تستخدمه؟** يمكنك التقدم بطلب التعويض أو رفع الشكوى ذات الصلة عبر قنوات الاتصال المتاحة لدينا، مع احتفاظك بحق اللجوء إلى الجهات القضائية المختصة للمطالبة بالحقوق والتعويضات وفقاً للنظام.

12. إجراءات ممارسة الحقوق وآلية سحب الموافقة

- **قنوات ممارسة الحقوق :**يمكنك ممارسة أي من حقوقك أو تقديم الاستفسارات عبر التواصل مع مسؤول حماية البيانات لدينا عبر قنوات الاتصال الرسمية.
- **آلية سحب الموافقة :**يمكن تنفيذ سحب الموافقة على الأغراض التسويقية أو الاختيارية فورياً بإرسال طلب صريح عبر البريد الإلكتروني أو التواصل معنا عبر قنوات الاتصال المتاحة لإبلاغنا برغبتك في سحب الموافقة، وسنقوم بإيقاف معالجة بياناتك بناءً على ذلك ستُعالج طلبات السحب بسرعة وتكون بمثل سهولة منح الموافقة.
- **إطار الرد الزمني :**تتم مراجعة والرد على طلبات ممارسة الحقوق خلال المهل الزمنية النظامية المقررة بموجب النظام واللوائح وتعليمات البنك المركزي السعودي ذات الصلة بمدة أقصاها عشرة أيام عمل.

13. الشكاوى و التصعيد للجهات الإشرافية المختصة

إذا كانت لديك مخاوف بشأن ممارساتنا في معالجة البيانات، يحق لك تصعيد وتقديم شكوى مباشرة إلى الجهة الإشرافية المختصة:

- **الجهة المختصة :**الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) / المنصة الوطنية لإدارة البيانات.
- **الجهة الإشرافية:** البنك المركزي السعودي.(SAMA)
- **التصعيد الداخلي :**نشجعك على التواصل معنا أولاً عبر خدمة العملاء أو مسؤول حماية البيانات لحل أي استفسارات أو شكاوى بصورة سريعة وفورية.

- **What is it?** Individuals have the right to request the secure destruction of their personal data in accordance with system requirements and regulations.
- **How do you use it?** If you wish to delete your data, please contact us through our available communication channels and submit your request, and we will review it in accordance with applicable laws.
- **Right to Object**
- **What is it?** Individuals have the right to object to the processing of their personal data for certain purposes, such as direct marketing.
- **How do you use it?** Submit your objection through our available communication channels, and we will review your request and comply according to applicable laws.
- **Right to Withdraw Consent**
- **What is it?** Individuals have the right at any time to withdraw their previously provided consent regarding the processing of their personal data.
- **How do you use it?** Contact us through our available communication channels to inform us of your desire to withdraw consent, and we will stop processing your data accordingly.
- **Right to File Complaints**
- **What is it?** Individuals have the right to file a complaint with the competent supervisory authority regarding the implementation of the personal data protection system and regulations.
- **How do you use it?** Contact our customer service team or submit through our available communication channels to initiate escalation.
- **Right to Compensation**
- **What is it?** Individuals have the right to claim compensation for any material or moral damage sustained as a result of a violation of any provision of the Personal Data Protection Law (PDPL) or its executive regulations, in accordance with applicable laws and through the competent judicial authorities.
- **How do you use it?** You can submit your compensation claim or related notice through our available communication channels, while retaining your right to resort to competent judicial authorities to claim lawful rights and remedies.

12. Procedures for Exercising Rights & Consent Withdrawal Mechanism

- **Exercise Channels:** You can exercise any of your data rights or submit inquiries by contacting our dedicated Privacy Officer through our official communication channels.
- **Withdrawal Mechanism:** Consent for marketing or optional purposes may be withdrawn immediately by submitting an explicit request via email or contacting us through the available communication channels to inform us of your intention to withdraw consent. We will cease processing your data accordingly. Withdrawal requests will be processed promptly and will be made as easy as providing consent.
- **Response Timeline:** We will review and respond to rights requests in accordance with statutory timeframes set by the PDPL regulations and relevant Saudi Central Bank instructions, up to a maximum of ten working days.

13. Complaints and Escalation to the Competent Supervisory Authority

If you have concerns regarding our data handling practices, you have the right to escalate and file a complaint directly with the competent supervisory authority:

- **Competent Authority:** Saudi Data and AI Authority (SDAIA) / National Data Governance Platform.
- **Supervisory Authority:** Saudi Central Bank (SAMA)
- **Internal Escalation:** We encourage you to first contact our customer service or Privacy Officer to resolve any concerns swiftly.

14. Changes to the Privacy Policy

We review and update this Privacy Policy annually to reflect regulatory adjustments, technological advancements, or operational changes. Significant updates will be published on our website and communicated via email or mobile notification prior to taking effect.

15. Contact Information & Data Protection Officer (DPO)

For any questions, escalation, requests, or concerns regarding this policy or your personal data, please contact our designated Privacy Office:

Privacy & DPO information:

- privacy@tawkelat.sa
- 0114750357 ext 90800

Customer care

- customercare@tawkelat.sa
- **Customer Care Phone:** 0114750357
- **Physical Address:** Kingdom of Saudi Arabia – Riyadh – Macca Street

14. التعديلات على سياسة الخصوصية

نقوم بمراجعة وتحديث سياسة الخصوصية هذه بشكل سنوي لتعكس أي تغييرات تنظيمية، تقنية، أو تشغيلية. سيتم نشر التحديثات الجوهرية على موقعنا الإلكتروني وإشعارك بها عبر البريد الإلكتروني أو من خلال إشعارات الرسائل القصيرة.

15. معلومات الاتصال ومسؤول حماية البيانات(DPO)

لأية أسئلة، استفسارات، التصعيد، أو طلبات تتعلق بسياسة الخصوصية هذه أو كيفية معالجة بياناتك الشخصية، يرجى التواصل مع فريق حماية البيانات لدينا عبر:

مسؤول حماية البيانات

- Privacy@tawkelat.sa
- 0114750357 ext 90800

خدمة العملاء

- customercare@tawkelat.sa
- **هاتف خدمة العملاء** : 0114750357
- **العنوان :**المملكة العربية السعودية – الرياض – شارع مكة

Effective Date: October 1, 2026 **Version:** 2.0	**تاريخ السريان**: 1 أكتوبر 2026 **الإصدار**: 2.0