

Terms & Conditions

Last Updated: May, 2026

These Terms & Conditions (“Terms”) govern your use of Hazel (“Hazel”, “we”, “us”, or “our”), a platform operated by Cashew Technology Software L.L.C., for the purpose of initiating a sign-up or onboarding process with a partner Financial Institution (“FI”).

By proceeding with this sign-up flow, you acknowledge that you have read, understood, and agreed to these Terms.

1. Purpose and Scope of These Terms

1.1 These Terms apply only when you use the Hazel Platform to submit basic information (e.g., email address, mobile number, and any other fields shown to you) for the purpose of being redirected to a Partner FI for continued onboarding.

1.2 Hazel acts solely as a technical facilitator. Hazel is not:

- A lender
- A financial services provider
- A credit provider
- Involved in approving, rejecting, or assessing your application
- Responsible for decisions made by the Partner FI

1.3 The Partner FI is entirely responsible for:

- Its onboarding requirements
- Identity verification and KYC/AML procedures
- Credit assessment, scoring, or eligibility decisions
- Loan or product issuance
- Terms governing any financial product
- Servicing and customer support related to its products

2. Your Use of the Hazel Platform

2.1 You may use the Hazel Platform solely for submitting your initial sign-up details and being redirected to the Partner FI.

2.2 You must ensure that all information you provide is:

- Accurate

- Complete
- Up-to-date

2.3 You must not misuse the platform, including engaging in fraudulent, misleading, or unauthorized activity.

2.4 Hazel may deny or restrict access to the platform if we suspect misuse, fraud, security risk, or regulatory non-compliance.

3. Hazel's Role and Responsibilities

3.1 Hazel's responsibilities are limited to:

- Collecting the minimal sign-up data shown on the screen
- Creating a basic profile on the Hazel Platform
- Transmitting your information securely to the Partner FI
- Redirecting you to the FI's digital onboarding environment
- Providing technical support only for issues related to platform access
- Maintaining data security in accordance with UAE laws

3.2 Hazel does not:

- Request, collect, or store identity documents, financial information, or KYC documents for this product (unless explicitly required by the FI and consented by you)
- Participate in credit decisions
- Provide financial advice or recommendations
- Create, modify, or interpret FI's product terms
- Handle financial transactions, repayments, or settlements

3.3 Hazel is not responsible for:

- The FI's onboarding decisions
- The FI's approval or rejection of your application
- Any financial or contractual relationship you establish with the FI
- Accuracy, completeness, or content of FI's platform, policies, or product terms

4. Partner Financial Institution's Responsibilities

4.1 Once redirected, the FI independently controls:

- What data it collects
- How it uses and stores that data

- Its KYC/AML processes
- Eligibility checks and assessments
- Loan or product issuance
- Documentation and agreements you sign with them
- Customer support for all FI-related matters

4.2 Your relationship with the FI is governed solely by the FI's:

- Terms & Conditions
- Privacy Policy
- Customer agreements
- Regulatory obligations

4.3 Hazel does not supervise, audit, or guarantee the FI's actions or decisions.

5. Customer Support Responsibilities

5.1 For matters relating to:

- Loan applications
- KYC/AML requirements
- Credit decisions
- Product features, pricing, fees, or limits
- Repayment schedules
- Complaints, disputes, or service issues

You must contact the Partner FI directly.

5.2 Hazel does not manage or respond to customer questions relating to:

- FI's products or terms
- Loan servicing or repayments
- Account issues on the FI platform
- Disputes or grievances about financial services

5.3 Hazel's customer support is limited to:

- Assistance with redirection or access to the Hazel Platform
- Basic troubleshooting for technical platform issues

6. Data Handling and Privacy

6.1 Hazel collects only the data shown on the sign-up screen (e.g., email address, mobile number, name if applicable).

6.2 Hazel transfers that data securely to the FI solely for the purpose of initiating the FI's onboarding process.

6.3 Once redirected, all additional data you provide is collected and controlled directly by the FI.

6.4 Hazel does not access or use FI-collected data unless:

- Required for limited technical troubleshooting, or
- Mandated by UAE regulatory obligations

6.5 The Cashew Privacy Notice governs how Cashew handles data. The FI's Privacy Policy governs how the FI handles data.

7. No Financial Duty or Liability

7.1 Hazel has no financial responsibility toward you regarding:

- Loan approvals or rejections
- Interest, fees, or charges
- Repayment obligations
- Errors or issues on the FI's platform
- Decision-making or scoring outcomes

7.2 Hazel is not liable for any:

- Losses resulting from the FI's decisions
- Delays or failures in FI onboarding or systems
- Financial loss, missed deadlines, or rejected applications
- Actions, omissions, or misconduct by the FI

8. Intellectual Property

8.1 All content, code, trademarks, and materials on the Hazel Platform belong to Cashew Technology Software L.L.C.

8.2 You may not copy, modify, reverse-engineer, distribute, or exploit any part of the platform.

9. Limitation of Liability

To the maximum extent permitted under UAE law:

9.1 Hazel is not liable for indirect, incidental, punitive, or consequential losses, including financial loss, business loss, or loss of opportunity.

9.2 Hazel's total liability arising from these Terms is limited to the extent necessary to maintain compliance with UAE law.

9.3 Hazel does not guarantee:

- FI approval
- Availability of FI products
- Accuracy of FI information
- uninterrupted access to the Hazel Platform

10. Indemnity

You agree to indemnify and hold Hazel harmless from claims arising out of:

- Misuse of the Hazel Platform
- Providing inaccurate or fraudulent information
- Violations of these Terms
- Breaches of UAE law while using the platform

11. Termination

Hazel may suspend or terminate your access to the FI sign-up flow if:

- You violate these Terms
- Fraud or suspicious activity is detected
- Regulatory restrictions require it

You may discontinue use at any time.

12. Governing Law and Jurisdiction

These Terms are governed by the laws of the United Arab Emirates. Any disputes arising from these Terms shall be submitted to the competent courts of Dubai, UAE.

13. Changes to These Terms

Hazel may update these Terms at any time. Updates will be posted on the Hazel Platform. Continued use after changes constitutes acceptance.

14. Contact Information

For any questions regarding these Terms (excluding FI product inquiries):

Cashew Technology Software L.L.C.

Dubai, United Arab Emirates

Email: support@hazelpay.ai

الشروط والأحكام

آخر تحديث: ديسمبر 2025

تحكم هذه الشروط والأحكام ("الشروط") استخدامك لمنصة Hazel المُشغلة من قبل شركة Cashew Technology "HazelSoftware L.L.C. أو "نحن" أو "لنا" أو "الخاص بنا لغرض بدء عملية تسجيل أو إعداد مع مؤسسة مالية شريكة ("FI").

من خلال المتابعة في عملية التسجيل هذه، فإنك تقرر بأنك قد قرأت وفهمت ووافقت على هذه الشروط.

1. الغرض ونطاق هذه الشروط

1.1 تنطبق هذه الشروط فقط عندما تستخدم منصة Hazel لتقديم معلومات أساسية (مثل عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول وأي حقول أخرى معروضة لك) لغرض إعادة التوجيه إلى مؤسسة مالية شريكة لمواصلة الإعداد.

1.2 تعمل Hazel فقط كميسر تقني. Hazel ليست:

- مقرضاً
- مقدم خدمات مالية
- مقدم ائتمان
- مشاركة في الموافقة على طلبك أو رفضه أو تقييمه
- مسؤولة عن القرارات التي تتخذها المؤسسة المالية الشريكة

1.3 المؤسسة المالية الشريكة مسؤولة بالكامل عن:

- متطلبات الإعداد الخاصة بها
- التحقق من الهوية وإجراءات اعرف عميلك/مكافحة غسل الأموال
- التقييم الائتماني أو التسجيل أو قرارات الأهلية
- إصدار القرض أو المنتج
- الشروط التي تحكم أي منتج مالي
- الخدمة ودعم العملاء المتعلق بمنتجاتها

2. استخدامك لمنصة Hazel

2.1 يجوز لك استخدام منصة Hazel فقط لتقديم تفاصيل التسجيل الأولية الخاصة بك وإعادة التوجيه إلى المؤسسة المالية الشريكة.

2.2 يجب عليك التأكد من أن جميع المعلومات التي تقدمها:

- دقيقة
- كاملة

• محدثة

- (2.3)** يجب عليك عدم إساءة استخدام المنصة، بما في ذلك الانخراط في نشاط احتيالي أو مضلل أو غير مصرح به.
- (2.4)** قد ترفض Hazel أو تقيد الوصول إلى المنصة إذا اشتبهنا في إساءة الاستخدام أو الاحتيال أو مخاطر أمنية أو عدم الامتثال التنظيمي.

3. دور Hazel ومسؤولياتها

(3.1) تقتصر مسؤوليات Hazel على:

- جمع بيانات التسجيل الأدنى المعروضة على الشاشة
- إنشاء ملف تعريف أساسي على منصة Hazel
- نقل معلوماتك بشكل آمن إلى المؤسسة المالية الشريكة
- إعادة توجيهك إلى بيئة الإعداد الرقمية للمؤسسة المالية
- توفير الدعم الفني فقط للمشكلات المتعلقة بالوصول إلى المنصة
- الحفاظ على أمان البيانات وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة

(3.2) لا تقوم Hazel بما يلي:

- طلب أو جمع أو تخزين وثائق الهوية أو المعلومات المالية أو وثائق اعرف عميلك لهذا المنتج (ما لم تكن مطلوبة صراحة من قبل المؤسسة المالية وبموافقتك)
- المشاركة في قرارات الائتمان
- تقديم المشورة أو التوصيات المالية
- إنشاء أو تعديل أو تفسير شروط منتج المؤسسة المالية
- التعامل مع المعاملات المالية أو السداد أو التسويات

(3.3) لا تتحمل Hazel مسؤولية:

- قرارات الإعداد الخاصة بالمؤسسة المالية
- الموافقة أو الرفض من قبل المؤسسة المالية لطلبك
- أي علاقة مالية أو تعاقدية تنشأ مع المؤسسة المالية
- دقة أو اكتمال أو محتوى منصة المؤسسة المالية أو سياساتها أو شروط المنتج

4. مسؤوليات المؤسسة المالية الشريكة

(4.1) بمجرد إعادة التوجيه، تتحكم المؤسسة المالية بشكل مستقل في:

- البيانات التي تجمعها
- كيفية استخدام وتخزين تلك البيانات
- عمليات اعرف عميلك/مكافحة غسل الأموال الخاصة بها

- فحوصات وتقييمات الأهلية
 - إصدار القرض أو المنتج
 - الوثائق والاتفاقيات التي توقعها معها
 - دعم العملاء لجميع المسائل المتعلقة بالمؤسسة المالية
- (4.2) تخضع علاقتك مع المؤسسة المالية فقط لما يلي الخاص بالمؤسسة المالية:**

- الشروط والأحكام
 - سياسة الخصوصية
 - اتفاقيات العملاء
 - الالتزامات التنظيمية
- (4.3) لا تشرف Hazel أو تدقق أو تضمن إجراءات أو قرارات المؤسسة المالية.**

5. مسؤوليات دعم العملاء

(5.1) للمسائل المتعلقة بـ:

- طلبات القروض
 - متطلبات اعرف عميلك/مكافحة غسل الأموال
 - القرارات الائتمانية
 - ميزات المنتج أو الأسعار أو الرسوم أو الحدود
 - جداول السداد
 - الشكاوى أو النزاعات أو مشكلات الخدمة
- يجب عليك الاتصال بالمؤسسة المالية الشريكة مباشرة.

(5.2) لا تدير Hazel أو تستجيب لأسئلة العملاء المتعلقة بـ:

- منتجات أو شروط المؤسسة المالية
- خدمة القروض أو السداد
- مشكلات الحساب على منصة المؤسسة المالية
- النزاعات أو التظلمات حول الخدمات المالية

(5.3) يقتصر دعم عملاء Hazel على:

- المساعدة في إعادة التوجيه أو الوصول إلى منصة Hazel
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها الأساسية لمشكلات المنصة الفنية

6. التعامل مع البيانات والخصوصية

6.1 تجمع Hazel فقط البيانات المعروضة على شاشة التسجيل (مثل عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول والاسم إن أمكن).

6.2 تنقل Hazel تلك البيانات بشكل آمن إلى المؤسسة المالية فقط لغرض بدء عملية الإعداد الخاصة بالمؤسسة المالية.

6.3 بمجرد إعادة التوجيه، يتم جمع جميع البيانات الإضافية التي تقدمها والتحكم فيها مباشرة من قبل المؤسسة المالية.

6.4 لا تصل Hazel إلى أو تستخدم البيانات التي تجمعها المؤسسة المالية إلا إذا:

- كان ذلك مطلوباً لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها الفنية المحدودة، أو
 - كان ذلك مفروضاً بموجب الالتزامات التنظيمية لدولة الإمارات العربية المتحدة
- 6.5** يحكم إشعار الخصوصية الخاص بكاشو كيفية تعامل كاشو مع البيانات. تحكم سياسة الخصوصية الخاصة بالمؤسسة المالية كيفية تعامل المؤسسة المالية مع البيانات.

7. عدم وجود واجب أو مسؤولية مالية

7.1 ليس لدى Hazel أي مسؤولية مالية تجاهك فيما يتعلق بـ:

- الموافقات أو الرفض للقروض
- الفائدة أو الرسوم أو التكاليف
- التزامات السداد
- الأخطاء أو المشكلات على منصة المؤسسة المالية
- نتائج اتخاذ القرار أو التسجيل

7.2 لا تتحمل Hazel المسؤولية عن أي:

- خسائر ناتجة عن قرارات المؤسسة المالية
- تأخيرات أو إخفاقات في الإعداد أو الأنظمة الخاصة بالمؤسسة المالية
- خسارة مالية أو مواعيد نهائية فائتة أو طلبات مرفوضة
- إجراءات أو إغفالات أو سوء سلوك من قبل المؤسسة المالية

8. الملكية الفكرية

8.1 جميع المحتويات والأكواد والعلامات التجارية والمواد على منصة Hazel تعود ملكيتها لـ Hazel.

8.2 لا يجوز لك نسخ أو تعديل أو إجراء هندسة عكسية أو توزيع أو استغلال أي جزء من المنصة.

9. الحد من المسؤولية

إلى أقصى حد يسمح به قانون دولة الإمارات العربية المتحدة:

9.1 لا تتحمل Hazel المسؤولية عن الخسائر غير المباشرة أو العرضية أو العقابية أو التبعية، بما في ذلك الخسارة المالية أو خسارة الأعمال أو فقدان الفرصة.

9.2 تقتصر المسؤولية الإجمالية لـ Hazel الناشئة عن هذه الشروط على القدر اللازم للحفاظ على الامتثال لقانون دولة الإمارات العربية المتحدة.

9.3 لا تضمن Hazel:

- الموافقة من قبل المؤسسة المالية
- توافر منتجات المؤسسة المالية
- دقة معلومات المؤسسة المالية
- الوصول غير المنقطع إلى منصة Hazel

10. التعويض

أنت توافق على تعويض Hazel وحمايتها من المطالبات الناشئة عن:

- إساءة استخدام منصة Hazel
- تقديم معلومات غير دقيقة أو احتيالية
- انتهاكات هذه الشروط
- خروقات قانون دولة الإمارات العربية المتحدة أثناء استخدام المنصة

11. الإنهاء

قد نعلق Hazel أو ننهي وصولك إلى عملية التسجيل مع المؤسسة المالية إذا:

- انتهكت هذه الشروط
- تم اكتشاف احتيال أو نشاط مشبوه
- تطلبت القيود التنظيمية ذلك

يجوز لك التوقف عن الاستخدام في أي وقت.

12. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

تخضع هذه الشروط لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم تقديم أي نزاعات ناشئة عن هذه الشروط إلى المحاكم المختصة في دبي، الإمارات العربية المتحدة.

13. التغييرات على هذه الشروط

قد تقوم Hazel بتحديث هذه الشروط في أي وقت. سيتم نشر التحديثات على منصة Hazel. يشكل الاستمرار في الاستخدام بعد التغييرات قبولاً لها.

14. معلومات الاتصال

لأي أسئلة تتعلق بهذه الشروط (باستثناء استفسارات منتجات المؤسسة المالية):

Cashew Technology Software L.L.C. دبي، الإمارات العربية المتحدة البريد الإلكتروني :

support@hazelpay.ai