



# Política de Cumplimiento para Socios a Nivel Mundial

---

Versión 1  
2016

## Política de Cumplimiento para Socios a Nivel Mundial

---

**Propósito de la Política.** Los agentes<sup>1</sup> de MoneyGram, así como otros canales de distribución<sup>2</sup> diferentes al de los agentes, constituyen socios importantes al momento de ofrecer transferencias de dinero y otros productos y servicios de MoneyGram a nuestros valiosos clientes. Debido a que MoneyGram y sus socios deben cumplir con diferentes leyes y regulaciones gubernamentales en todo el mundo, MoneyGram ha emitido la *Política de Cumplimiento para Socios a Nivel Mundial* (“Política”).

Los agentes y sus empleados forman parte de la primera línea de defensa para proteger a los clientes y prevenir el uso y la explotación con fines delictivos de los productos y servicios de MoneyGram. La Política describe las responsabilidades de los agentes a nivel mundial para cumplir con las leyes vigentes, regulación aplicable y las políticas y procedimientos de MoneyGram, así como las medidas requeridas para lograr la implementación eficaz de las estrictas normas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude.

Asimismo, esta Política refuerza el compromiso de MoneyGram para la protección de sus clientes y la prevención del uso de sus productos y servicios con fines fraudulentos o para el lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo u otras actividades ilícitas. MoneyGram exige el mismo compromiso por parte de sus agentes y sus propietarios, accionistas, autoridades gobernantes, miembros de la dirección del agente y empleados. Los agentes son responsables de la implementación de esta Política. Para llevar a cabo la implementación de esta Política, MoneyGram ha incorporado en la presente los requisitos fundamentales que regulan la relación entre MoneyGram y sus agentes.

MoneyGram continúa actualizando sus Programas de Cumplimiento de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Fraude (“Programas”), con el fin de revisar y responder a las preguntas relacionadas con la implementación de esta Política. MoneyGram recomienda a sus agentes comunicarse con el funcionario de cumplimiento regional de MoneyGram u otro empleado responsable de cumplimiento asignado al agente en caso de preguntas sobre la Política.

### 1. ACTUACIÓN LEGAL Y ÉTICA

La obligación general de los agentes y sus empleados consiste en actuar de forma legal y ética. Esto incluye el cumplimiento total de las leyes y regulaciones vigentes por parte del agente, y la expectativa de que los socios de MoneyGram actúen con honestidad e integridad mientras ofrecen los productos y servicios de MoneyGram a los clientes. La reputación de los agentes y

---

<sup>1</sup> La definición de agente incluye toda parte que establece una relación contractual con MoneyGram o sus subsidiarias y filiales a fin de brindar los productos y servicios de MoneyGram a los clientes. Esta definición también abarca todos los subagentes de un agente.

<sup>2</sup> MoneyGram distribuye algunos productos y servicios a través de acuerdos que no constituyen relaciones tradicionales entre mandantes y agentes. MoneyGram no supervisa estos canales de distribución. Dadas las diferencias en los productos y servicios ofrecidos o las diferencias en los requisitos reglamentarios que se aplican a estos canales de distribución, es posible que las obligaciones del canal de distribución diferente de los agentes varíen y se especifiquen en detalle en el contrato con MoneyGram.

sus empleados inciden directamente en la propia reputación de MoneyGram. Por lo tanto, MoneyGram establece a continuación la declaración de políticas que rigen el comportamiento de los agentes y sus empleados.

1.1 Los agentes y sus empleados deberán actuar en conformidad con las leyes y regulaciones vigentes en todos los países y jurisdicciones donde lleven a cabo actividades comerciales.

- Los agentes deberán obtener, mantener y publicar todas las licencias y registros necesarios según lo exijan las leyes o regulaciones nacionales, estatales/provinciales o locales.
- Los agentes y sus empleados no deberán participar en, ni facilitar a sabiendas, actos fraudulentos, lavado de dinero, financiamiento al terrorismo u otras actividades ilícitas.
- Los agentes deberán supervisar las actividades de sus empleados y de sus establecimientos potencialmente sospechosos, incluyendo, cuando un empleado o una localidad o agencia están involucradas en una cantidad excesiva de excepciones de transacciones sin resolver o de transacciones potencialmente sospechosas, o cuando exhiben comportamientos inusuales que justifiquen el inicio de una investigación. Si se sospecha que un empleado, una localidad o agencia son cómplices o forman parte de una actividad ilícita, el agente deberá tomar medidas conforme a lo estipulado en la presente Política.

1.2 Los agentes y sus empleados deberán comportarse con honestidad, integridad y según normas éticas incontrovertibles, lo que incluye entre otros, los siguientes aspectos:

- Los agentes y sus empleados deberán tratar con honestidad y ecuanimidad a aquellos con los que interactúan en la provisión de productos y servicios de MoneyGram. Los agentes y sus empleados no deberán tomar medidas que pudieran perjudicar la reputación de MoneyGram con sus clientes, proveedores, prestadores de servicios, competidores y funcionarios gubernamentales.
- Los agentes y sus empleados no deberán completar una transacción si se sospecha que está relacionada con alguna actividad ilícita. Los productos y servicios de MoneyGram solo se deben utilizar con fines lícitos.
- Los agentes y sus empleados no deberán infringir esta Política, lo que incluye proporcionar información falsa o engañosa a MoneyGram, a los clientes y a las entidades de orden público o los órganos reguladores.

1.3 Los agentes deberán actuar para detener las infracciones de esta sección e informar las inquietudes a la persona adecuada.

- Si un agente o su empleado descubren algún tipo de información que les lleva a creer que un agente o empleado no han cumplido con esta sección de la Política, deberán comunicar dicha información al funcionario de cumplimiento regional de MoneyGram asignado al agente, al director de cumplimiento de MoneyGram o a la línea directa de cumplimiento de MoneyGram (consulte Información de contacto importante).
- Si un agente o su empleado descubren algún tipo de información que les lleva a creer que MoneyGram o algún empleado de MoneyGram han participado en una actividad ilícita, indebida o no ética, o no han cumplido con las leyes, normas y regulaciones vigentes, deberán comunicar dicha información al funcionario de cumplimiento regional de MoneyGram asignado al agente, al director de cumplimiento de MoneyGram o a la línea directa de cumplimiento de MoneyGram.
- Los agentes y sus empleados pueden denunciar una infracción sospechosa de forma anónima mediante la línea directa de cumplimiento de MoneyGram. MoneyGram hará todo lo que sea razonablemente posible para garantizar la confidencialidad de aquellos que proporcionan la información, a menos que MoneyGram deba divulgar los datos conforme a las leyes o regulaciones.
- MoneyGram no permite que se tomen represalias en ninguna circunstancia, lo cual incluye, entre otras, represalias contra una persona que realizó una denuncia, informó una infracción o proporcionó datos como parte de una investigación. Si un agente o su empleado consideran que han sido víctimas de represalias o si conocen algún incidente de esta índole, deberán comunicar dicha información de inmediato al funcionario de cumplimiento regional de MoneyGram asignado al agente, al director de cumplimiento de MoneyGram o a la línea directa de cumplimiento de MoneyGram.

1.4 Los agentes y sus empleados deberán proporcionar información precisa y completa a MoneyGram, las entidades de orden público o las autoridades reguladoras de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes. Esto incluye, a título enunciativo más no limitativo, las siguientes situaciones:

- Cuando se ingresa información en los sistemas de MoneyGram, se suministra información en persona a los empleados de MoneyGram o durante las revisiones de los programas del agente.

- Cuando MoneyGram ha solicitado información sobre las transacciones o los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude.
- Durante el proceso de solicitud, la renovación del contrato, las revisiones de debida diligencia o de archivos de actualización del agente, las revisiones de cumplimiento o cuando MoneyGram lo solicite razonablemente.
- Cuando existe algún cambio material en la propiedad por parte de los propietarios o el personal de dirección del agente.
- Cuando las entidades de orden público o las autoridades civiles reguladoras lo soliciten legalmente.

## **2 PROHIBICIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN**

Diferentes leyes a nivel mundial prohíben la realización de pagos, entrega de obsequios o atenciones indebidos para asegurar la ejecución de un negocio o para obtener una ventaja comercial injusta. Debido a que MoneyGram es una empresa con sede en los Estados Unidos, está sujeta a la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (por sus siglas inglés, FCPA) y otras leyes federales y estatales referentes al soborno comercial, así como a las leyes contra el lavado de dinero y el soborno comercial de los diferentes países en que MoneyGram realiza negocios, incluida la Ley Anti-soborno del Reino Unido (por sus siglas en Inglés, UKBA). MoneyGram espera que sus agentes y empleados lleven a cabo las actividades comerciales de forma irreprochable, lo que incluye el cumplimiento de las leyes anticorrupción vigentes, en especial, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero y la Ley Anti-soborno del Reino Unido.

2.1 Los agentes y sus empleados no deberán involucrarse en actos de soborno ni corrupción a fin de obtener un beneficio indebido relacionado con los negocios de MoneyGram, incluida la oferta de productos y servicios de MoneyGram. Esta prohibición se aplica a toda transacción que involucre a funcionarios gubernamentales o partes comerciales.

El término “funcionarios gubernamentales” abarca lo siguiente:

- Directivos y empleados de cualquier departamento gubernamental, agencia, comisión, organismo o autoridad gubernamentales, en cualquier nivel de gobierno (nacional, estatal o provincial, regional o local), ya sean funcionarios electos, de carrera o según nombramientos políticos.
- Legisladores y jueces.
- Toda persona que actúa a título oficial en representación de una autoridad pública.
- Directivos y empleados de entidades que pertenecen a una autoridad pública o que son controladas por esta.
- Candidatos a cargos políticos.

- Directivos y empleados de un partido político, y el partido político como institución o entidad.
- Directivos y empleados de cualquier organización internacional pública.
- Toda persona tratada como funcionario gubernamental conforme a las leyes locales de las ubicaciones donde MoneyGram opera.

El término “parte comercial” se refiere a toda empresa, organización o entidad comercial cuyo personal no califica bajo los requisitos de los “funcionarios gubernamentales” e incluye a todo empleado, agente, fideicomisario o fiduciario de dicha parte.

- 2.2 Los agentes deberán mantener controles adecuados de cumplimiento para prevenir, disuadir y detectar posibles infracciones de esta sección de la Política y de las leyes anti-soborno y anticorrupción vigentes.

### **3 PRESERVACIÓN DE PROGRAMAS EFICACES DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FRAUDE**

Los agentes cumplen una función importante al evitar que los productos y sistemas de MoneyGram (y el sistema financiero en general) se utilicen con fines delictivos. Con ese propósito, MoneyGram les exige a sus agentes que sigan la presente Política e implementen programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude. No obstante, los agentes cuentan con el apoyo necesario mientras implementan esta Política. MoneyGram proporciona apoyo a sus agentes de diferentes maneras, lo que incluye la entrega de materiales educativos y capacitación a los agentes, como materiales para ayudar a los agentes a documentar y llevar a cabo los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude. Asimismo, MoneyGram ayuda a garantizar la eficacia del programa de cumplimiento del agente mediante una evaluación que se realiza de forma continua y durante el proceso de incorporación. MoneyGram busca un canal abierto de comunicación con los agentes mientras cumplen con las obligaciones que se estipulan a continuación.

- 3.1 Los agentes de MoneyGram deberán implementar y acatar las políticas y los programas escritos, eficaces y basados en los riesgos que sean suficientes para ayudar en la prevención de fraude y para cumplir con los requisitos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, cumplimiento u otras regulaciones.

- Los agentes deberán llevar a cabo sus operaciones mediante un enfoque basado en los riesgos, como lo demuestra la adopción e implementación de los sistemas de supervisión e informe de las transacciones que se describen abajo, y deberán comprender los riesgos del lavado de dinero y el fraude presentados por la ubicación geográfica del agente, los clientes a los que atiende el agente y los productos que ofrece el agente.

- Los agentes deberán adoptar e implementar programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude, según el riesgo del negocio del agente, que cumplan, como mínimo, con los siguientes requisitos:
  - Establezcan la designación de un funcionario de cumplimiento, la capacitación de los empleados, la supervisión y el informe de las transacciones, la recopilación y el almacenamiento de la información de los clientes y, de ser necesario, la revisión independiente de los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude. Estos requisitos se describen en mayor detalle a continuación.
  - Reciban la aprobación de los propietarios y el personal de dirección del agente, incluyendo el compromiso de respaldar y cumplir con la presente Política y los programas de prevención de lavado de dinero y fraude del agente.
  - Implementen programas eficaces para supervisar las transacciones y los intentos de transacciones realizados en sus establecimientos, informar actividades sospechosas a las autoridades pertinentes según lo exijan las leyes vigentes y/o reportar la información a MoneyGram. Algunos ejemplos de situaciones que se deben reportar a MoneyGram son las siguientes:
    - El agente considera que la actividad sospechosa probablemente ocurra más allá o fuera de su red y es posible que abarque otros establecimientos del agente de MoneyGram fuera de su red (si corresponde).
    - El agente está preocupado por una transferencia transfronteriza (entre dos países) y considera que se debería comunicar a las entidades de orden público fuera de su país.
    - El agente determina que lo que ellos crean que se trata de una tendencia o un patrón inusual o sospechoso incipiente.
    - El agente está preocupado por la transacción, ya que considera que podría implicar el financiamiento al terrorismo. En este caso, el agente deberá comunicarse con MoneyGram y las entidades de orden público de forma inmediata.
    - Si el agente se encuentra en un país donde la denuncia de la actividad sospechosa debe provenir directamente de MoneyGram, el agente debe proporcionar los resultados de la supervisión, así como toda información relacionada, a MoneyGram en un plazo razonable o según lo exijan las leyes o las regulaciones vigentes.
  - Supervisen las transacciones para detectar actividades inusuales o potencialmente sospechosas, como la posible estructuración de

transacciones para evadir requisitos legales o regulatorias en materia de informes, la evasión de requisitos de identificación, la práctica de compartir documentos de identificación y otros comportamientos poco habituales, como, por ejemplo, si una persona realiza envíos a muchos individuos en muchos países diferentes.

- Documenten los resultados de la supervisión de actividades de prevención del lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude, incluida la presentación de cualquier informe de actividad sospechosa ante los órganos reguladores pertinentes o el reporte de actividades potencialmente sospechosas a MoneyGram.
  - Proporcionen procedimientos y políticas por escrito a los empleados para que detecten y prevengan transacciones o transferencias de dinero estructuradas, con fines fraudulentos o ilícitos.
  - Proporcionen procedimientos y políticas por escrito a los empleados para que reporten actividades potencialmente sospechosas, o grandes transacciones en divisas, y cumplan con las demás obligaciones regulatorias en materia de informes en la jurisdicción donde el agente opera. Dichos procedimientos y políticas deberán abarcar las obligaciones sobre “no avisar” a un cliente cuando se ha reportado una actividad sospechosa.
  - Ofrezcan orientación a los empleados sobre cómo reportar actividades potencialmente sospechosas a MoneyGram cuando sea necesario.
- Los agentes que se encuentren dentro y fuera de los Estados Unidos y que cuenten con diez o más establecimientos deberán llevar a cabo revisiones independientes basadas en los riesgos, a fin de evaluar la eficacia de los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude (“revisiones independientes”). Estas revisiones independientes se realizarán de forma periódica o con la frecuencia que determinen las leyes vigentes, regulación aplicable o MoneyGram. Las revisiones independientes se deberán documentar por escrito y el agente deberá documentar las medidas que tomó como consecuencia de cualquier deficiencia identificada en este tipo de revisiones. Las revisiones independientes deberán considerar la eficacia de los siguientes aspectos:
    - Los programas escritos de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude del agente.
    - La autoridad y la experiencia del funcionario de cumplimiento del agente.
    - La capacitación para empleados del agente.



- La supervisión y la presentación de informes de las transacciones por parte del agente, lo que incluye la presentación de informes de actividad sospechosa o reportes de la actividad sospechosa a MoneyGram, cuando sea necesario.
- Cualquier otra deficiencia relacionada con la implementación y el acatamiento de esta Política por parte del agente.
- Los agentes deberán designar a un funcionario de cumplimiento que sea responsable de la implementación y el acatamiento de los programas de prevención de lavado de dinero y fraude. Dicho funcionario de cumplimiento debe reunir, como mínimo, los siguientes requisitos:
  - Estar comprometido con el respaldo y el cumplimiento de la presente Política y los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude.
  - Ser capaz de implementar y conservar los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude.
  - Tener la autoridad adecuada para implementar los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude en toda la red, si corresponde.
  - Tener el apoyo de los propietarios y el personal de dirección del agente, y tener el cargo de funcionario o gerente con línea de comunicación directa con los propietarios y el personal de dirección.
  - Tener la autorización para garantizar las revisiones independientes basadas en los riesgos de los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude, si corresponde.
  - Tener conocimiento sobre las actividades comerciales diarias del agente, incluida la oferta de los productos y servicios de MoneyGram.
- Los agentes deberán asegurarse de que el personal y los recursos sean suficientes para implementar esta Política y las políticas y los programas que el agente haya adoptado de forma adecuada.
- Toda delegación o distribución de responsabilidades conforme a esta Política deberá ser establecida claramente por escrito por el agente y deberá ser aceptada por los subagentes (se aplica solo en determinadas relaciones con el agente fuera de los Estados Unidos). Independientemente de toda delegación o distribución de responsabilidades, los agentes deberán asegurarse de que los

subagentes que operan conforme al agente cumplan con los requisitos de esta Política.

#### **4 CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS DEL AGENTE**

Como se mencionó previamente, los agentes y sus empleados forman parte de la primera línea de defensa para proteger a los clientes y prevenir el uso y la explotación con fines delictivos de los productos y servicios de MoneyGram. Los agentes y empleados deben recibir la capacitación y las herramientas necesarias para evitar errores o el abuso en el uso de los productos y servicios de MoneyGram. Además, como parte de la capacitación para empleados, los agentes deberán comunicar a sus empleados que la dirección del agente apoya el cumplimiento total de las leyes y regulaciones vigentes. MoneyGram exige a los agentes que solo permitan a los empleados debidamente capacitados proporcionar los productos y servicios de MoneyGram a los clientes.

- 4.1 Los agentes deberán asegurarse de que los empleados estén lo suficientemente capacitados para procesar las transacciones con los sistemas de MoneyGram y cumplan con la presente Política y los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude. MoneyGram mejora sus políticas y programas de forma continua y es posible que actualice las responsabilidades del agente en cualquier momento, en función de los cambios en las leyes, las regulaciones, las mejores prácticas del sector o los riesgos. Los agentes son responsables de comunicar estos cambios a sus empleados y subagentes (se aplica solo en determinadas relaciones con el agente fuera de los Estados Unidos) y de garantizar su implementación.
- 4.2 Los agentes deberán capacitar a todos los empleados que interactúan con los clientes utilizando los productos y servicios de MoneyGram sobre las medidas de prevención de lavado de dinero y fraude. Para ello, podrán utilizar la capacitación brindada por MoneyGram o una capacitación similar. Esta capacitación se debe realizar cada dos años como mínimo o con mayor frecuencia, según lo exijan las leyes o reglamentaciones locales, o MoneyGram. Esta capacitación deberá incluir los siguientes temas:
  - El cumplimiento de todos los requisitos estipulados en esta Política.
  - La identificación de estafas al cliente y la prevención de transferencias con fines fraudulentos.
  - La verificación de la identificación del cliente.
  - El cumplimiento de todos los requisitos relevantes de procesamiento de transacciones, incluidos los procesos de ingreso y recopilación de datos correctos.

- La identificación y el informe de actividades sospechosas y transacciones estructuradas.
- El cumplimiento de los requisitos de retención de datos.

- 4.3 Los agentes son responsables de garantizar que los empleados comprendan sus responsabilidades y de brindar capacitación actualizada a los empleados según sea necesario. Además, los agentes deberán proporcionar una capacitación adicional a los empleados en caso de que se identifique un problema de comportamiento relacionado con el cumplimiento de esta Política o de las políticas o procedimientos de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude. Se deberá evaluar a los empleados para determinar sus conocimientos y demostrar si comprenden sus responsabilidades de cumplimiento.
- 4.4 Los agentes deberán documentar y conservar todos los registros de capacitación. Esta documentación se deberá conservar en los expedientes del personal o en el sistema de gestión de aprendizaje de MoneyGram y se deberá entregar a MoneyGram o a las autoridades gubernamentales pertinentes cuando se solicite.

## **5 COOPERACIÓN CON LAS ENTIDADES DE ORDEN PÚBLICO Y REGULADORAS**

MoneyGram colabora con las entidades de orden público de todo el mundo para identificar, ayudar con el arresto y condenar a aquellos que intentan participar en actividades ilícitas utilizando los productos y servicios de MoneyGram. Asimismo, MoneyGram y sus agentes se someten a un examen de cumplimiento de las leyes, regulación y políticas y procedimientos de MoneyGram, que es realizado por autoridades gubernamentales en varias jurisdicciones. Es posible que las entidades de orden público y las agencias reguladoras del gobierno soliciten información y registros ocasionalmente.

- 5.1 Los agentes deberán cooperar plenamente con MoneyGram, las entidades de orden público y las agencias reguladoras cuando se comuniquen por preguntas relacionadas con el cumplimiento y vinculadas al lavado de dinero o fraude de los clientes hasta el límite máximo permitido por la ley. Si la respuesta a dicha solicitud excede sus capacidades, el agente deberá comunicarse de inmediato con MoneyGram para obtener ayuda (consulte Información de contacto importante).
- 5.2 Toda persona asociada o relacionada con un agente que reciba una citación judicial, una orden de comparecencia, una orden judicial u otra solicitud formal vinculada a los productos, servicios o negocios de MoneyGram deberá comunicarse de inmediato con MoneyGram, si lo permiten las leyes o reglamentaciones vigentes (consulte Información de contacto importante).
- 5.3 Los agentes y sus empleados deberán cooperar y responder de inmediato a todas las solicitudes de información legales, incluidas las siguientes:

- Toda solicitud de registros o de otra información por parte de MoneyGram.
- Todo examen reglamentario, inspección, revisión de cumplimiento o evaluación independiente de los negocios del agente.
- Toda solicitud de registros adecuada por parte del gobierno, lo que incluye las órdenes de comparecencia, los pedidos de producción u otras solicitudes relacionadas con la venta de los productos y servicios de MoneyGram por parte del agente.

## **6 REQUISITOS DE LAS TRANSACCIONES Y LA GESTIÓN DE REGISTROS**

La esencia de los productos y servicios de MoneyGram son las transacciones que se procesan. Es necesario que los agentes y sus empleados (cuando corresponda) recopilen información precisa y completa, para garantizar el procesamiento eficaz y correcto de las transacciones de MoneyGram. Los agentes y sus empleados (cuando corresponda) recopilan diferentes tipos de información en todo el proceso de transacción, lo que incluye información documental e información no verbal o de comportamiento de los clientes (cuando las transacciones se realizan en persona), como el tono de voz y el lenguaje corporal. La información recopilada y observada puede ser útil para prevenir el uso de los productos y servicios de MoneyGram con fines ilegítimos, y puede servir para que MoneyGram y el agente lleven a cabo sus obligaciones respecto de la prevención del lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y el fraude, entre ellas, la denuncia de cualquier actividad sospechosa. Asimismo, los agentes deberán cumplir las leyes y reglamentaciones que rigen la retención de datos asociados con las transacciones, las actividades sospechosas y otros informes regulatorios.

- 6.1 Los agentes situados en los Estados Unidos, o que tengan ubicaciones dentro de los Estados Unidos, deberán conservar todos los registros y la documentación de informes que exige la Ley de Secreto Bancario (por sus siglas en inglés, BSA) durante un plazo mínimo de cinco (5) años (o más si así lo determina alguna regulación específica del estado) en un lugar seguro y protegido, y deberán facilitar la disponibilidad de estos al Departamento del Tesoro de los EE. UU. o a los representantes de otros funcionarios gubernamentales cuando se soliciten de forma legal.
- 6.2 Los agentes situados fuera de los Estados Unidos, o que tengan ubicaciones fuera de los Estados Unidos, deberán conservar todos los registros de transacciones y de diligencia debida de los clientes a fin de cumplir con las solicitudes de información durante un plazo de cinco (5) años (o más si así se determina a nivel local), tal como lo recomienda el Grupo de Acción Financiera (por sus siglas en inglés, FATF) contra el Lavado de Dinero.

---

<sup>3</sup> Además de la ley BSA, los agentes situados en los Estados Unidos, o que tengan ubicaciones dentro de los Estados Unidos, deberán conservar todos los registros y la documentación de informes que exige la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (por sus siglas en inglés, EFTA) y la Regulación E (también conocida como norma de transferencias de remesas) durante un plazo mínimo de dos (2) años (o más si así lo determina alguna reglamentación del estado) en un lugar seguro y protegido, incluida la copia/recepción del agente.

- 6.3 Los agentes deben conservar los registros que documenten las tareas realizadas para supervisar, prevenir y denunciar casos de fraude, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo durante un plazo mínimo de cinco (5) años (o más si así lo determinan las leyes o reglamentaciones locales).
- 6.4 Los agentes y sus empleados deberán advertir a los clientes antes de completar la transacción sobre las “estafas” de fraude actuales haciendo referencia a las advertencias del formulario de envío (cuando corresponda) o al embalaje relevante de los productos.
- 6.5 Los agentes y sus empleados deberán garantizar que se cumpla lo siguiente:
- Cuando corresponda, el cliente complete los formularios de envío y recepción de forma correcta y los firme.
  - Se obtenga información válida de identificación del cliente antes del procesamiento de la transacción de acuerdo con los requisitos locales y los procedimientos y las políticas de MoneyGram.
  - Se ingrese información de identificación del cliente precisa y completa en los sistemas de MoneyGram, a fin de garantizar la calidad de los datos y minimizar las demoras en el procesamiento de la transacción.
  - Las transacciones que parecen ser inusuales o estar vinculadas al lavado de dinero u otras actividades ilícitas se denuncien a la autoridad pertinente como lo exigen las leyes o regulaciones vigentes, o bien se transfieran a MoneyGram cuando sea necesario.
  - Se hagan preguntas correspondientes a los clientes que aparentan estar involucrados en una transacción con fines fraudulentos. Si existe una sospecha razonable que indique los fines fraudulentos de la transacción, el agente y sus empleados deberán rechazar el procesamiento de la transacción e informar tan pronto como sea razonablemente posible sobre dicha actividad a MoneyGram y las autoridades pertinentes, cuando lo exijan las leyes o regulaciones vigentes.
  - Se recomiende a los clientes que informan a un agente o a sus empleados que han sido víctimas de una transacción con fines fraudulentos a denunciar por separado las transacciones con fines fraudulentas a MoneyGram o a las autoridades pertinentes.
- 6.6 Antes de entregar los fondos al cliente, el agente y sus empleados deberán solicitar el número de referencia del cliente e ingresar este número en los sistemas de MoneyGram.

## **7 DERECHOS DEL CLIENTE**

MoneyGram se compromete a proteger a sus clientes de las prácticas comerciales ilícitas o poco éticas. MoneyGram espera que los agentes y sus empleados minimicen el riesgo de perjuicio a los clientes y eviten los actos o las prácticas desleales, fraudulentas o abusivas (por sus siglas en inglés, UDAAP) y las infracciones de cualquier otra ley de protección al cliente vigente por todos los medios razonablemente viables conforme a las leyes y regulaciones.

- 7.1 Los agentes deberán divulgar toda la información requerida a los clientes respecto de cada transacción, incluida la información sobre cargos y lo que tendrá que abonar el cliente por cada transacción.
- 7.2 Los agentes solo podrán ofrecer los productos y servicios de MoneyGram en los idiomas que MoneyGram haya aprobado y autorizado.
- 7.3 Los agentes solo podrán utilizar los anuncios y los materiales de mercadeo aprobados por MoneyGram. Estos incluyen avisos internos y externos, folletos promocionales, anuncios en publicaciones periódicas a nivel local y exhibidores para el mostrador.
- 7.4 Los sistemas de MoneyGram han sido configurados específicamente para generar los tipos de divulgaciones previas y posteriores al pago requeridas conforme a las leyes y reglamentaciones vigentes, incluidas las normas de transferencias de remesas de los Estados Unidos. Los agentes no deben realizar ningún cambio en las divulgaciones previas y posteriores al pago proporcionadas por MoneyGram o generadas por el equipo de MoneyGram.

## **8 PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PROTECCIÓN DE DATOS**

MoneyGram ofrece un método seguro y conveniente para enviar y recibir dinero. Parte del compromiso de MoneyGram con sus clientes es la protección de la información personal y privada. Durante el curso de las transacciones, es posible que los agentes y sus empleados reciban datos personales y privados de los clientes, tales como, nombre, dirección, número de teléfono, número de identificación tributaria o de identificación emitido por el gobierno, número de pasaporte, número de cuenta bancaria, número de tarjeta de crédito o débito, lugar o fecha de nacimiento, ocupación, dirección de correo electrónico y cualquier otra diligencia debida del cliente que sea obligatoria. MoneyGram espera que los agentes y sus empleados protejan esta información del acceso, del uso y divulgación no autorizados.

- 8.1 Los agentes deberán proteger la información personal y privada de los clientes, de acuerdo con las leyes y reglamentaciones vigentes, a fin de evitar el acceso, el uso y la divulgación no autorizados.
- 8.2 Los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude de los agentes deberán incluir procedimientos para cumplir con las leyes de privacidad y garantizar la seguridad de los datos. Dichos procedimientos deberán implementarse y

guardar relación con el tipo de información recopilada y almacenada, y las operaciones comerciales del agente.

- 8.3 Los agentes y sus empleados deberán recopilar de los clientes solo la información que sea necesaria para completar la transacción. Los agentes y sus empleados solo deberán usar la información de los clientes para fines identificados y admisibles, según lo indicado en los términos y condiciones que figuran en los documentos entregados a los clientes. A menos que MoneyGram autorice lo contrario, la información del cliente solo se podrá utilizar para (i) llevar a cabo una transacción del cliente; (ii) cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias, y (iii) evitar el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo o fraude.
- 8.4 Los agentes deberán divulgar la información del cliente únicamente a la persona que le pertenece y no deberán divulgar información del cliente a ningún tercero que no haya sido autorizado.
- 8.5 Los agentes deberán guardar la información personal del cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con el fin determinado o según lo exijan las leyes. Todos los documentos que contengan información personal y privada de los clientes se deberán almacenar en un lugar seguro. Si un agente usa herramientas para colaborar con la supervisión de la transacción, deberá seguir los protocolos de seguridad de datos pertinentes.
- 8.6 Los agentes deberán garantizar la correcta destrucción de la información personal del cliente al final del período de retención.
- 8.7 Los agentes deberán asegurarse de que cada empleado cuente con una identificación y contraseña individual, y que estos no se compartan con otros empleados.
- 8.8 Los agentes y sus empleados deberán evitar y prevenir el uso de equipos informáticos, programas informáticos, medios de comunicación y sistemas en red de MoneyGram para fines personales o para fines no relacionados con los negocios de MoneyGram. Los agentes deberán proteger la computadora donde se efectúa la transferencia de dinero del acceso no autorizado y no deberán utilizar la computadora donde se efectúa la transferencia de dinero para realizar búsquedas en Internet, enviar correos electrónicos ni enviar mensajes instantáneos, ya que estos son los métodos más comunes por los que ingresan los virus o los programas de suplantación de identidad (phishing) que pueden conducir a transacciones fraudulentas. Las pantallas de las computadoras no deberán estar a la vista del público. Los agentes deberán instalar los antivirus y los cortafuegos (firewall), así como configurar los programas informáticos para descargar los parches y las actualizaciones de forma automática a fin de reparar las brechas de seguridad.
- 8.9 Los agentes deberán comunicar cualquier incidente en el que la confidencialidad o seguridad de la información personal de algún cliente se haya divulgado, usado indebidamente o visto comprometida, o que se sospeche que así haya sido, al personal de





dirección pertinente del agente y a MoneyGram (consulte Información de contacto importante) de forma inmediata, con el objeto de determinar las posibles consecuencias para el agente, los clientes y MoneyGram.

## **9 REEMBOLSOS PARA EL CLIENTE**

Algunas veces, cuando se procesa una transacción, se producen errores. MoneyGram ha establecido procedimientos para cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, incluidas las normas de transferencias de remesas de los Estados Unidos que estipulan en qué casos se debe realizar un reembolso a un cliente. Los agentes deben trabajar junto con el cliente y MoneyGram para resolver cualquier error en la transacción. Además, MoneyGram espera que sus agentes pongan todos sus esfuerzos para evitar el desembolso de transacciones con fines fraudulentos y para emitir desembolsos de acuerdo con los procedimientos de MoneyGram y las leyes de protección al cliente a nivel local.

- 9.1 Si el remitente o el beneficiario consideran que se produjo un error, comuníquese con MoneyGram de inmediato. MoneyGram investigará el supuesto error y determinará si se debe entregar un reembolso al cliente.
- 9.2 Los agentes deberán ayudar a MoneyGram a proporcionar los reembolsos a los clientes cuando sea necesario.
- 9.3 Los agentes deberán advertirle al cliente que se comunique de inmediato con MoneyGram si considera que han enviado una transacción con fines fraudulentos, incluso si el agente no puede proporcionar un reembolso al cliente.

## **10 SUPERVISIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS**

MoneyGram supervisa el nivel de eficiencia de los agentes en cuanto al desempeño de sus responsabilidades de cumplimiento. Esto incluye la supervisión de las transacciones procesadas por un agente. A su total discreción, MoneyGram lleva a cabo revisiones de los programas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude, investigaciones en el sitio, compras misteriosas y otras actividades de revisión del cumplimiento para asegurarse de que el agente ha diseñado e implementado un programa de cumplimiento eficaz adaptado al modelo comercial del agente y de que el agente cumple con los requisitos legales y regulatorios pertinentes, políticas y procedimientos de MoneyGram o los requisitos contractuales.

### **10.1 Conductas que podrían llevar a la supervisión o la toma de medidas correctivas**

- Todos los agentes que infrinjan esta Política o las leyes o regulaciones vigentes estarán sujetos a la toma de medidas correctivas inmediatas, lo que incluye un período de prueba, la suspensión del servicio o la finalización de los servicios de MoneyGram.



- MoneyGram podría tomar medidas correctivas, lo que incluye un período de prueba, la suspensión del servicio o la finalización de los servicios de MoneyGram, si determina, a su total discreción, que la conducta de un agente presenta un riesgo indebido a los clientes o a los sistemas o la reputación de MoneyGram. Las conductas que podrían llevar a la toma de medidas correctivas incluyen el procesamiento de transacciones sospechosas o fraudulentas.
- Todo agente que ayude o participe en actividades de transacciones ilícitas estará sujeto a la suspensión o finalización de los servicios de MoneyGram de forma inmediata, sin la documentación de circunstancias atenuantes.

## 10.2 Posible supervisión y medidas correctivas

- MoneyGram puede tomar diferentes medidas correctivas para corregir la conducta indicada en la Sección 10.1 arriba. Estas medidas abarcan lo siguiente:
  - La finalización de los servicios de MoneyGram.
  - La suspensión del derecho a realizar las transferencias de dinero de MoneyGram u otras transacciones.
  - La imposición de restricciones a los servicios de MoneyGram, entre ellas, (i) la reducción de los umbrales en los procedimientos de identificación del cliente; (ii) la reducción de los volúmenes de transacciones o los límites de montos de las transacciones; (iii) la solicitud de aprobación expresa de MoneyGram para realizar transacciones que superen un determinado monto, y (iv) otras medidas de restricción que MoneyGram considere necesarias.
  - Un período de prueba para el agente en el que MoneyGram supervisará de cerca las transacciones del agente. En aquellos casos en los que el agente se somete a un período de prueba, las transacciones de MoneyGram que efectúe el agente se controlarán durante un plazo de 90 días o hasta que MoneyGram considere suficiente.
- Además, MoneyGram puede tomar otras medidas correctivas por separado o junto con aquellas que se enumeraron en la Sección 10.2. Estas medidas abarcan lo siguiente:
  - La comunicación con el agente cada 30 días para recibir informes sobre las medidas que este tomó frente a determinados problemas.



- La solicitud y revisión de la documentación del agente.
- Discusión del análisis de transacciones con el agente cada 30 días.

10.3 Los agentes deberán implementar todas las medidas correctivas exigidas por MoneyGram y responder a estas para corregirlas infracciones o la falta de cumplimiento de esta Política. MoneyGram finalizará los servicios con los agentes que no implementen todas las medidas correctivas exigidas por MoneyGram y que no respondan a estas.

10.4 Todo agente que considere que recibió medidas correctivas injustamente deberá comunicarse con el director de cumplimiento de MoneyGram a la siguiente dirección o teléfono:

MoneyGram International, Inc.  
Attn: Chief Compliance Officer  
2828 North Harwood Street, 15th Floor  
Dallas, TX 75201  
Teléfono: (+01) 214-999-7640

10.5 Medidas correctivas relacionadas con los empleados de los agentes

- Los agentes deberán investigar e informar a MoneyGram y a las autoridades pertinentes sobre cualquier instancia en la que se sospeche que un empleado ha participado en actividades de lavado de dinero, fraude o financiamiento al terrorismo.
- Los agentes deberán prohibir a los empleados sospechosos de haber participado en actividades de lavado de dinero, fraude o financiamiento al terrorismo la realización de transacciones de MoneyGram y quitarles el acceso a los sistemas de MoneyGram.
- Si el agente, tras una investigación, considera que un empleado previamente sospechoso de haber participado en actividades de lavado de dinero, fraude o financiamiento al terrorismo no estuvo involucrado, el agente deberá obtener la aprobación de MoneyGram antes de volver a otorgarle el acceso a los sistemas de MoneyGram.



## INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE

### DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO

Puede comunicarse con nuestro equipo de cumplimiento a la siguiente dirección:

MoneyGram International, Inc.  
 Attn: Chief Compliance Officer  
 2828 North Harwood Street, 15th Floor  
 Dallas, TX 75201  
 Teléfono: (+01) 214-999-7640

Motivo de contacto	Información de contacto de MoneyGram
<p><b>Línea directa</b></p> <p>Los agentes y sus empleados pueden comunicarse con MoneyGram de forma inmediata por teléfono para detener una transacción con fines fraudulentos o por teléfono o correo electrónico para presentar una denuncia confidencial y anónima sobre infracciones a los principios éticos. Esta línea directa se debe utilizar en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denunciar una transacción del cliente que parece tener fines fraudulentos, que está en progreso y que requiere atención inmediata.</li> <li>• Denunciar violaciones a los requisitos legales y éticos de la Política de cumplimiento para socios a nivel mundial de MoneyGram por parte de un agente o los empleados de un agente.</li> <li>• Denunciar violaciones a los requisitos legales y éticos de la Política de cumplimiento para socios a nivel mundial de MoneyGram por parte de MoneyGram o los empleados de MoneyGram.</li> <li>• Denunciar instancias en las que se sospeche que un agente o sus empleados han participado en actividades de lavado de dinero, fraude o financiamiento al terrorismo.</li> </ul>	<p><b>Denuncia de fraude</b></p> <p><b>TELÉFONO</b>        Dentro de los Estados Unidos        1-800-866-8800</p> <p>Fuera de los Estados Unidos  <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p> <p><b>Denuncia de infracciones o violaciones</b></p> <p><b>TELÉFONO</b>        Estados Unidos        1-800-866-8800 (inglés o español)</p> <p><b>SITIO WEB</b>        Complete el formulario en línea ingresando en <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>
<p><b>Transferencia de actividades inusuales o potencialmente sospechosas</b></p> <p>Los agentes y sus empleados pueden enviar de inmediato a MoneyGram información relacionada con actividades inusuales o potencialmente sospechosas, como supuestas instancias de fraude al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncie información relacionada con actividades inusuales o potencialmente sospechosas, incluidas las actividades que intentan realizar los clientes.</li> <li>• Denuncie transacciones del cliente que parecen tener fines fraudulentos o que ya no están en curso.</li> </ul>	<p><b>TELÉFONO</b>        Estados Unidos        1-800-866-8800 (inglés o español)</p> <p><b>SITIO WEB</b>        Complete el formulario en línea ingresando en <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>

Motivo de contacto	Información de contacto de MoneyGram
<p><b>Solicitud de asistencia relativa a las entidades de orden público o reguladoras</b></p> <p>Los agentes y sus empleados pueden comunicarse con MoneyGram en caso de preguntas relacionadas con solicitudes o investigaciones de las entidades de orden público o reguladoras.</p>	<p><b>CORREO ELECTRÓNICO</b>            MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p><b>Solicitud de asistencia relativa a la privacidad del cliente y protección de datos</b></p> <p>Los agentes y sus empleados deben comunicarse de inmediato con MoneyGram para denunciar cualquier incidente en el que la confidencialidad o seguridad de la información personal de algún cliente se haya divulgado, usado indebidamente o visto comprometida, o que se sospeche que esto haya ocurrido.</p>	<p><b>CORREO ELECTRÓNICO</b>            PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>
<p><b>Asistencia general del agente</b></p> <p>Los agentes y sus empleados pueden comunicarse con MoneyGram para recibir asistencia u orientación sobre temas generales, como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de reembolso del cliente.</li> <li>• Soporte de tecnología o equipos.</li> <li>• Solicitud para capacitación sobre cumplimiento y sistemas; y</li> <li>• Cualquier otra pregunta no cubierta por la información de contacto proporcionada previamente.</li> </ul>	<p><b>TELÉFONO</b>            Estados Unidos            1-800-444-3010 (inglés o español)</p> <p><b>SERVICIO DE CONTACTO MEDIANTE EL AGENTE</b>  <i>Sitio web</i>  <a href="https://www.callmoneygram.com/moneygram">https://www.callmoneygram.com/moneygram</a></p> <p><i>Teléfono</i>            +1 720 362 5024 (sin cargo)</p> <p><b>SERVICIO DE CONTACTO MEDIANTE POWERTRANSACT</b>  <i>Sitio web</i>  <a href="https://www.callmoneygram.com/PwT">https://www.callmoneygram.com/PwT</a></p> <p><i>Teléfono</i>            +1 720 362 5025 (sin cargo)</p> <p><b>SITIO WEB</b>            Complete el formulario en línea ingresando en <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>