



Politique de conformité des partenaires à l'échelle mondiale

Version 1
2016

Politique de conformité des partenaires à l'échelle mondiale

Objectif de la politique. Les Agents MoneyGram¹ et autres canaux de distribution sans agent² sont des partenaires importants dans l'offre des transferts d'argent MoneyGram et autres produits et services pour nos estimés consommateurs. Parce que MoneyGram et ses partenaires sont tenus de se conformer à diverses lois et réglementations gouvernementales à travers le monde, MoneyGram a publié cette *Politique de conformité des partenaires à l'échelle mondiale* (« Politique »).

Les Agents et leurs employés font partie de la première ligne de défense dans la protection des consommateurs, et pour prévenir les abus criminels et l'exploitation des services et produits de MoneyGram. La Politique décrit les responsabilités des Agents à l'échelle mondiale de se conformer aux lois et règlements applicables, avec les politiques et procédures de MoneyGram, et les mesures nécessaires pour la mise en œuvre effective de normes strictes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude.

Cette Politique renforce également l'engagement de MoneyGram à protéger ses consommateurs et à empêcher l'utilisation de ses produits et services par quiconque à des fins frauduleuses, de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, ou d'autres activités illégales. MoneyGram exige le même engagement de la part de ses Agents et de leurs propriétaires, des actionnaires, des autorités gouvernantes, de la direction et des employés. Les agents sont responsables de l'application de cette Politique. Pour mener à bien cette Politique, MoneyGram a intégré les principales exigences qui régissent la relation entre MoneyGram et ses Agents.

MoneyGram continue de mettre à jour ses Programmes de conformité pour détecter et décourager le blanchiment d'argent et la fraude (« Programmes ») afin d'examiner et de répondre aux questions liées à la mise en œuvre de cette Politique. MoneyGram encourage ses Agents à communiquer avec l'agent de conformité régional de MoneyGram ou tout autre contact de conformité attribué à l'Agent au sujet de questions concernant cette Politique.

1 OPÉRER DE MANIÈRE LÉGALE ET ÉTHIQUE

L'obligation générale des Agents et de leurs employés est de fonctionner de manière légale et éthique. Cela comprend non seulement le respect intégral d'un Agent aux lois et règlements applicables, mais aussi de s'attendre à ce que les partenaires de MoneyGram se conduisent avec honnêteté et intégrité lorsqu'ils offrent des produits et services de MoneyGram aux consommateurs. La réputation des Agents et de leurs employés se reflète directement sur la

¹ La définition d'Agent comprend toute partie entrant dans une relation contractuelle avec MoneyGram ou ses filiales et sociétés affiliées, afin de fournir des services et des produits de MoneyGram pour les consommateurs. Cette définition englobe également tous les sous-agents d'un Agent.

² MoneyGram distribue des produits et services au moyen d'arrangements qui ne sont pas des relations traditionnelles de mandant et de mandataire (Agent). MoneyGram effectue la surveillance de ces canaux de distribution. Étant donné les différences entre les produits et les services offerts ou les différences dans les exigences réglementaires applicables à ces canaux de distribution, les obligations de la chaîne de distribution sans agent peuvent varier et seront précisées en détail dans son contrat avec MoneyGram.

propre réputation de MoneyGram. Par conséquent, MoneyGram expose ci-dessous les déclarations politiques qui régissent la conduite des Agents et de leurs employés.

1.1 Les Agents et leurs employés doivent opérer en conformité avec les lois et réglementations dans tous les pays et territoires où ils font des affaires.

- Les Agents doivent obtenir, maintenir, et afficher les inscriptions ou licences nécessaires tels que requis par les lois ou les règlements nationaux, étatiques/provinciaux ou locaux.
- Les Agents et leurs employés ne doivent pas participer à, ou faciliter sciemment la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, ou d'autres activités illégales.
- Les Agents doivent surveiller les endroits potentiellement suspects et les activités des employés, y compris lorsqu'un employé ou un emplacement est impliqué dans un nombre excessif de transactions d'exception non résolues ou de transactions potentiellement suspectes ou qui exposent des comportements inhabituels justifiant une enquête. Si un emplacement ou un employé est soupçonné de complicité ou de participation à une activité illégale, l'Agent doit agir conformément à cette Politique.

1.2 Les Agents et leurs employés doivent se comporter avec honnêteté, intégrité et avec des normes éthiques incontestables, y compris, mais non limité à ce qui suit :

- Les Agents et leurs employés doivent traiter honnêtement et équitablement les personnes avec lesquelles ils interagissent dans la fourniture de produits et de services de MoneyGram. Les Agents et leurs employés ne doivent pas prendre de mesures qui pourraient entacher la réputation de MoneyGram auprès de ses consommateurs, fournisseurs, fournisseurs de services, concurrents et représentants du gouvernement.
- Les Agents et leurs employés ne doivent pas conclure une transaction s'ils soupçonnent que la transaction est liée à une activité illégale. Les produits et services de MoneyGram ne devraient pas être utilisés à des fins juridiques.
- Les Agents et leurs employés ne doivent pas contrevenir à cette Politique, y compris en fournissant des informations fausses ou trompeuses à MoneyGram, aux consommateurs, aux forces de l'ordre ou aux régulateurs.

1.3 Les Agents doivent agir pour faire cesser les violations du présent article et signaler leurs préoccupations à la personne appropriée.

- Si un Agent ou son employé est informé de tout renseignement qui les amènent à croire que tout Agent ou employé a omis de se conformer à cette section de la Politique, ils doivent communiquer ces renseignements à l'agent régional de l'application de la conformité MoneyGram assigné à l'Agent, à l'agent d'application de conformité en chef de MoneyGram ou à la ligne téléphonique de conformité de MoneyGram (voir Informations de contacts importantes).
- Si un Agent ou son employé est informé de tout renseignement qui l'amène à croire que MoneyGram ou tout Agent ou employé de MoneyGram s'est conduit de manière contraire à l'éthique, contraire à la règle ou illégale, ou a omis de se conformer à toute loi gouvernementale applicable, règle ou réglementation, il doit communiquer ces renseignements à l'agent régional de conformité MoneyGram assigné à l'Agent, à l'agent de conformité en chef de MoneyGram ou à la ligne téléphonique de conformité de MoneyGram.
- Les Agents et leurs employés peuvent signaler une infraction soupçonnée de façon anonyme à partir de la ligne téléphonique de conformité de MoneyGram. MoneyGram déploiera tous les efforts raisonnables pour assurer la confidentialité de ces informations, sauf si MoneyGram est requis par la loi ou le(s) règlement(s) de divulguer les renseignements.
- MoneyGram ne tolère pas les représailles, en aucune circonstance, y compris, mais sans s'y limiter, les représailles contre toute personne qui a fait une allégation, a rapporté une violation, ou fourni des informations dans le cadre d'une enquête. Si un Agent ou son employé croit qu'il a été victime de représailles ou qu'il possède des renseignements au sujet d'un incident de représailles, il doit signaler immédiatement les représailles alléguées à l'agent régional de conformité MoneyGram assigné à l'Agent, à l'agent de conformité en chef de MoneyGram ou à la ligne téléphonique de conformité de MoneyGram.

1.4 Les Agents et leurs employés doivent fournir des informations précises et complètes à MoneyGram, aux organismes d'application de la loi ou aux autorités réglementaires, conformément aux lois et règlements applicables. Cela inclut, mais ne se limite pas aux situations suivantes :

- Lors de la saisie d'informations dans les systèmes de MoneyGram, le partage d'information en personne aux employés de MoneyGram ou pendant une évaluation programme de l'Agent;
- Lors de demandes d'information de MoneyGram à propos des transactions ou des programmes anti-blanchiment d'argent et antifraude de l'Agent;

- Au cours du processus de candidature, de renouvellement de contrat, de l'actualisation du fichier de l'Agent ou d'examens de diligence raisonnable, de vérifications de conformité, ou lorsque raisonnablement demandé par MoneyGram;
- Quand il y a un/des changement(s) important(s) dans la propriété et/ou de la haute direction de l'Agent; et
- Lorsque légalement demandé par les forces de l'ordre ou les régulateurs civils.

2 INTERDICTION DE CORRUPTION

Diverses lois à travers le monde interdisent le versement de paiements irréguliers ou l'offrande de cadeaux inappropriés ou l'hospitalité afin de sécuriser des affaires ou pour obtenir un avantage commercial déloyal. En tant qu'entreprise dont le siège social est aux États-Unis, MoneyGram est soumise à la Loi sur les pratiques de corruption internationale (*Foreign Corrupt Practices Act*, « FCPA ») et d'autres lois sur la corruption commerciale fédérale et étatique, ainsi que des lois anticorruptions et corruption commerciale applicables dans les différents pays dans lesquels MoneyGram exploite, y compris la Loi sur la corruption au Royaume-Uni (« UKBA »). MoneyGram s'attend à ce que ses Agents et ses employés mènent des affaires d'une manière irréprochable, y compris par le respect des lois de lutte contre la corruption, en particulier la Loi sur les pratiques de corruption internationale et la Loi sur la corruption au Royaume-Uni.

- 2.1 Les Agents et leurs employés ne doivent pas se livrer à la corruption afin d'obtenir un avantage indu dans le cadre des affaires de MoneyGram, y compris l'offre de produits et services de MoneyGram. Cette interdiction s'applique à toutes les transactions impliquant des représentants du gouvernement ou des partenaires commerciaux.

Le terme « Représentant du gouvernement » comprend :

- les dirigeants et employés de tout ministère, organisme, commission, bureau, ou autorité, à tous les paliers de gouvernement (national, étatique ou provincial, régional ou local), qu'ils soient élus, employés de carrière ou de nominations politiques;
- les législateurs et les juges;
- toute personne agissant à titre officiel pour le compte d'une autorité publique;
- les dirigeants et employés des entités qui sont détenues ou contrôlées par une autorité publique;
- les candidats à un poste politique;
- les dirigeants et employés d'un parti politique, ainsi que le parti politique comme une institution/entité;

- les dirigeants et employés de toute organisation internationale publique; et
- toute autre personne considérée comme représentante du gouvernement en vertu des lois locales des emplacements où MoneyGram opère.

Une « Partie commerciale » est toute société, organisme ou entité commerciale dont le personnel n'est pas admissible en tant que « Représentants du gouvernement, » y compris n'importe quel employé, agent, fiduciaire ou fiduciaire de celle-ci.

- 2.2 Les Agents doivent maintenir des contrôles de conformité appropriés pour prévenir, dissuader, et détecter les violations potentielles de cette section de la Politique et les lois anticorruptions applicables.

3 MAINTENIR DES PROGRAMMES DE LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET ANTIFRAUDE EFFICACES

Les Agents jouent un rôle important en protégeant les produits et systèmes de MoneyGram, et le système financier dans son ensemble, afin qu'ils ne soient pas utilisés pour des activités criminelles. À cette fin, MoneyGram exige de ses Agents qu'ils appliquent cette Politique et mettent en œuvre le programme anti-blanchiment et antifraude. Cependant, les Agents ne sont pas laissés sans soutien alors qu'ils mettent en œuvre cette Politique. MoneyGram offre un soutien à ses Agents de multiples façons, y compris en leur offrant une formation et du matériel éducatif, tel que du matériel pour aider les agents à documenter et à mener à bien leurs programmes de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent. En outre, MoneyGram contribue à assurer l'efficacité du programme de conformité de l'Agent grâce à une évaluation menée lors de l'intégration et sur une base continue. MoneyGram souhaite une voie de communication ouverte avec les Agents, alors qu'ils remplissent les obligations énoncées ci-dessous.

- 3.1 Les Agents MoneyGram doivent mettre en œuvre et respecter les politiques et programmes écrits fondés sur les risques, nécessaires à la prévention de la fraude à la consommation et pour répondre aux exigences des règlements anti-blanchiment d'argent, de conformité et/ou autres exigences réglementaires.
- Les Agents doivent effectuer leurs opérations en utilisant une approche fondée sur le risque, comme démontré par l'adoption et la mise en œuvre de systèmes de surveillance et de déclaration des opérations décrites ci-dessous, et doivent avoir une compréhension du risque relié au blanchiment d'argent et à la fraude présentée par l'emplacement géographique de l'Agent, les consommateurs desservis par l'Agent et les produits offerts par l'Agent.
 - Les Agents doivent adopter et appliquer des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, fondés sur le risque de l'entreprise de l'Agent et qui répondent, au moins, aux exigences suivantes :

- Adresser la désignation d'un responsable de la conformité, la formation des employés, la surveillance et la déclaration des transactions, recueillir et maintenir l'information des consommateurs et, si nécessaire, effectuer un examen indépendant des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et de la fraude de l'Agent. Ces exigences sont décrites en détail ci-dessus;
- Recevoir l'approbation de la propriété et du département de gestion de l'Agent, y compris un engagement à soutenir et à se conformer à cette Politique et aux programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et de la fraude de l'Agent;
- Mettre en œuvre des programmes efficaces pour surveiller les transactions et les tentatives d'opérations effectuées à leurs emplacements et signaler toute activité douteuse aux autorités compétentes, conformément aux lois applicables, et/ou transférer les informations à MoneyGram. Voici quelques exemples de situations qui doivent être envoyées à MoneyGram :
 - un Agent croit qu'une activité suspecte survient probablement au-delà ou à l'extérieur de son réseau et peut impliquer des emplacements d'Agent MoneyGram supplémentaires en dehors de son réseau (le cas échéant);
 - un Agent préoccupé par un paiement transfrontalier et qui estime que les autorités d'application de la loi devraient être mises au courant;
 - un Agent identifie ce qu'il croit être une tendance émergente, suspecte ou inhabituelle; ou
 - un Agent craint que la transaction puisse impliquer le financement des activités terroristes. Si tel est le cas, l'Agent doit communiquer immédiatement avec MoneyGram et les autorités d'application de la loi.
 - Si l'Agent se trouve dans un pays qui exige que la déclaration des activités douteuses doit provenir directement de MoneyGram, les résultats de la surveillance, ainsi que toute information connexe, doivent être fournies par l'Agent à MoneyGram dans un délai raisonnable ou tel que requis par toute loi ou règlement applicable.
- Surveiller les transactions pour les opérations potentiellement douteuses ou inhabituelles, telles que le fractionnement potentiel des transactions afin d'éviter des rapports d'exigences légales et/ou réglementaires, l'évasion des exigences d'identification, la pratique du partage des documents d'identité et d'autres comportements inhabituels, par exemple, une personne qui envoie des fonds à de nombreuses personnes dans de nombreux pays;

- Documenter les résultats de la surveillance contre le blanchiment d’argent et la fraude, y compris les déclarations de rapports d’opérations douteuses au régulateur applicable et/ou envoyer des activités potentiellement douteuses à MoneyGram;
 - Fournir par écrit les politiques et procédures que les employés doivent suivre afin de détecter et prévenir la fraude induite, les transferts ou les transactions financières structurés ou autrement illicites;
 - Fournir par écrit les politiques et procédures que les employés doivent suivre afin de signaler toute activité potentiellement douteuse, ou déclarer des opérations d’importance en espèces et remplir ses autres obligations de déclaration réglementaire dans la juridiction dans laquelle l’Agent opère. Ces politiques et procédures devraient indiquer la façon dont l’Agent respecte les obligations des déclarations d’opérations douteuses, y compris les obligations de ne pas révéler à quiconque, y compris le client, le contenu de la déclaration d’opérations douteuses ; et
 - Fournir des conseils aux employés sur la façon de signaler les activités potentiellement douteuses à MoneyGram si c’est nécessaire.
- Les Agents aux États-Unis ainsi que les Agents de l’extérieur des États-Unis avec dix emplacements ou plus doivent remplir des examens indépendants, fondés sur les risques, pour évaluer l’efficacité des programmes pour la lutte contre le blanchiment d’argent et antifraude (« Examens indépendants »). Ces Examens indépendants doivent être effectués périodiquement ou aussi souvent que requis par les lois applicables, règlements ou par MoneyGram. Les Examens indépendants doivent être documentés par écrit et l’Agent doit documenter les mesures qu’il a prises en réponse à toutes les lacunes identifiées par les examens indépendants. Les Examens indépendants doivent considérer la pertinence de ce qui suit au sujet de l’Agent :
 - Programmes écrits de lutte contre le blanchiment d’argent et antifraude;
 - Autorité et expertise de l’agent de conformité de l’Agent;
 - Formation des employés;
 - Surveillance des transactions et rapports, y compris le dépôt des rapports d’activités et/ou le transfert de l’activité suspecte à MoneyGram, lorsque cela est nécessaire; et
 - Toute autre lacune liée à la mise en œuvre et au respect de la présente Politique.

- Les Agents doivent désigner un agent de conformité chargé de la mise en œuvre et du respect des programmes d’anti-blanchiment d’argent et antifraude de l’Agent. Cet agent de la conformité doit, au minimum, répondre aux exigences suivantes :
 - S’engager à soutenir et à adhérer à la présente Politique et aux programmes d’anti-blanchiment d’argent et antifraude de l’Agent;
 - Être en mesure de soutenir et d’adhérer à la présente Politique et aux programmes d’anti-blanchiment d’argent et antifraude de l’Agent;
 - S’investir de l’autorité appropriée pour mettre en œuvre les programmes d’anti-blanchiment d’argent et antifraude dans le réseau de l’Agent, le cas échéant;
 - Être soutenu par la propriété et la gestion de l’Agent, et avoir le titre de dirigeant ou gestionnaire avec des lignes de communication directes avec la propriété ou la gestion;
 - Être autorisé à assurer des examens indépendants fondés sur les risques des programmes anti-blanchiment d’argent et antifraude de l’Agent, le cas échéant; et
 - Être informé en ce qui concerne les activités de l’Agent au jour le jour, y compris l’offre de produits et services de MoneyGram.
- Les Agents veillent à ce qu’il y ait suffisamment de personnel et de ressources pour mettre en œuvre de manière adéquate la présente Politique et les politiques et programmes que l’Agent a adoptés.
- Toute délégation ou distribution des droits en vertu de cette Politique doivent être clairement énoncées par écrit par l’Agent et approuvées par les sous-agents (applicable seulement à certaines relations d’Agent à l’extérieur des États-Unis). Indépendamment de toute délégation ou répartition des tâches, les Agents veillent à ce que les sous-agents opérant sous l’Agent se conforment aux exigences de la présente Politique.

4 FORMATION DES EMPLOYÉS DE L’AGENT

Comme décrit ci-haut, les Agents et leurs employés font partie de la première ligne de défense dans la protection des consommateurs et en prévention des abus criminels et de l’exploitation des services et produits de MoneyGram. L’Agent et les employés doivent recevoir la formation et les outils nécessaires pour prévenir les erreurs ou abus qui risquent de se produire dans l’utilisation des produits et services de MoneyGram. Par ailleurs, dans le cadre de la formation

des employés, les Agents doivent communiquer à leurs employés que la gestion de l'Agent assume la pleine conformité aux lois et règlements applicables. MoneyGram exige que les Agents ne permettent qu'aux employés dûment formés de fournir les produits et services de MoneyGram aux consommateurs.

4.1 Les Agents doivent s'assurer que les employés sont suffisamment formés pour traiter les transactions en utilisant les systèmes de MoneyGram et adhèrent à cette Politique et aux programmes anti-blanchiment d'argent et antifraude de l'Agent. MoneyGram ne cesse d'améliorer ses politiques et programmes et peut mettre à jour les responsabilités de l'Agent à tout moment en fonction des changements dans les lois, les règlements, les meilleures pratiques de l'industrie, ou le risque. Les Agents sont chargés de communiquer ces changements à leurs employés et aux sous-agents (applicable seulement à certaines relations d'Agent à l'extérieur des États-Unis) et d'assurer leur mise en œuvre.

4.2 Les Agents doivent former tous les employés qui interagissent avec les consommateurs utilisant les produits et services de MoneyGram sur les mesures d'anti-blanchiment d'argent et antifraude, en utilisant soit la formation dispensée par MoneyGram ou une formation équivalente. Cette formation doit avoir lieu au moins tous les deux ans ou plus fréquemment si requis par les lois ou réglementations locales ou par MoneyGram. Cette formation doit inclure les éléments suivants :

- Respect de toutes les exigences énoncées dans la présente Politique;
- Identification des arnaques à la consommation et prévention des transferts induits par la fraude;
- Vérification de l'identité des consommateurs;
- Conformité à toutes les exigences en matière de traitement des transactions pertinentes, y compris la collecte correcte de données et procédures d'admission;
- Identification et déclaration des activités suspectes et des transactions structurées; et
- Satisfaction des exigences de conservation des dossiers.

4.3 Les Agents sont chargés de veiller à ce que les employés comprennent leurs responsabilités et doivent assurer une formation rafraîchie aux employés aussi souvent que nécessaire. En outre, les Agents doivent assurer la formation supplémentaire des employés dans le cas où un problème de performance lié au respect de cette Politique ou des politiques anti-blanchiment d'argent et

antifraude est identifié. Les employés devraient être testés sur leurs connaissances pour démontrer la compréhension de leurs responsabilités en matière de conformité.

- 4.4 Les Agents doivent documenter et conserver tous les rapports de formation. Ces documents doivent être conservés dans les dossiers personnels des employés et/ou avec le système de gestion d'apprentissage de MoneyGram et être fournis à MoneyGram ou aux autorités gouvernementales compétentes sur demande.

5 COOPÉRATION AVEC LES FORCES DE L'ORDRE ET LES RÉGULATEURS

MoneyGram s'associe aux forces de l'ordre à travers le monde afin de favoriser l'arrestation et la condamnation de ceux qui tentent de se livrer à des activités illégales en utilisant les produits et services de MoneyGram. En outre, MoneyGram et ses Agents sont soumis à des contrôles visant à déterminer leur respect des lois, des règlements et des politiques et procédures de MoneyGram par les autorités gouvernementales dans de nombreuses juridictions. Les organismes de réglementation et des organismes d'application de la loi peuvent demander des renseignements et documents de temps à autre.

- 5.1 Les Agents doivent coopérer pleinement avec MoneyGram et les forces policières et/ou les organismes de réglementation lorsqu'ils sont contactés au sujet de fraudes à la consommation ou en matière de conformité aux lois anti-blanchiment d'argent dans la mesure maximale permise par la loi. Si répondre à la demande est au-delà de ses capacités, l'Agent doit communiquer promptement avec MoneyGram pour obtenir assistance (*voir* Informations de contact importantes).
- 5.2 Toute personne associée ou reliée à un Agent et qui reçoit ou est servi d'une sommation, d'une assignation à comparaître, d'une ordonnance du tribunal, ou autre enquête officielle liée aux produits, services ou entreprises de MoneyGram doivent communiquer immédiatement avec MoneyGram, si permis par la loi ou la réglementation applicable (*voir* Informations de contact importantes).
- 5.3 Les Agents et leurs employés doivent coopérer et répondre rapidement à toutes les demandes d'information légitimes, y compris :
- Toute demande de MoneyGram pour des documents ou d'autres informations;
 - Tout examen réglementaire, inspection, vérification indépendante ou examen de la conformité de l'activité de l'Agent; et
 - Toute demande gouvernementale compétente pour les dossiers, y compris les affectations, les ordres de fabrication, ou d'autres demandes liées à la vente par l'Agent de produits et services MoneyGram.

6 EXIGENCES EN MATIÈRE DE TRANSACTIONS ET DE TENUE DE DOSSIERS

Le cœur des produits et services offerts par MoneyGram est les opérations qui y sont transigées. Il est nécessaire pour les Agents et leurs employés (le cas échéant) de recueillir des informations complètes et précises pour s'assurer que les transactions de MoneyGram sont traitées correctement et efficacement. Les Agents et leurs employés (le cas échéant) recueillent différents types d'informations à travers le processus de transaction, y compris non seulement l'information documentée, mais aussi des informations comportementales/non verbale des consommateurs (lorsque les transactions sont effectuées en personne), telles que le langage corporel et le ton de la voix. Les informations recueillies et observées peuvent être utiles dans la prévention afin que les produits et services de MoneyGram ne soient pas utilisés à des fins illégales, ainsi qu'aider à la fois l'Agent et MoneyGram dans l'accomplissement de leurs obligations anti-blanchiment d'argent et antifraude, y compris les rapports d'activités suspectes. En outre, les Agents doivent respecter les lois et règlements régissant la conservation des documents liés aux opérations, aux activités suspectes, et autres rapports réglementaires.

- 6.1 Les Agents situés aux États-Unis, ou avec des emplacements à l'intérieur des États-Unis, doivent conserver tous les dossiers et documents de rapports requis par la Bank Secrecy Act (« BSA ») pour un minimum de cinq (5) ans (ou plus si spécifié par une réglementation étatique spécifique³) dans un lieu sûr et sécurisé et la rendre facilement accessible au département américain du Trésor et/ou aux représentants d'autres responsables gouvernementaux sur demande légitime.
- 6.2 Les Agents situés à l'extérieur des États-Unis, ou avec des emplacements à l'extérieur des États-Unis, doivent conserver tous les dossiers de transaction et de due diligence des consommateurs afin de se conformer aux demandes d'information pendant cinq (5) ans (ou plus si nécessaire, sur place) tel que recommandé par le Groupe d'action financière sur le blanchiment de capitaux (« GAFI »).
- 6.3 Les Agents sont tenus de conserver des dossiers qui documentent leurs efforts pour surveiller, prévenir et signaler la fraude à la consommation, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme pour un minimum de cinq (5) ans (ou plus si requis par les lois ou réglementations locales).
- 6.4 Les Agents et leurs employés doivent avertir les consommateurs des récents cas de fraude ou d'arnaques avant la finalisation de la transaction, en référant les avertissements sur le formulaire d'envoi (le cas échéant) ou tout autre emballage pertinent des produits.

³ En plus de la BSA, les Agents situés aux États-Unis ou avec des emplacements aux États-Unis, doivent conserver tous les dossiers et documents de rapports requis par la Loi sur le transfert électronique de fonds (« AELE ») et le règlement E (également connu comme la règle de transfert de fonds) pour un minimum de deux (2) ans (ou plus si spécifié par un règlement de l'État) dans un lieu sûr et sécurisé, avec le reçu ou l'exemplaire de l'Agent.

6.5 Les Agents et leurs employés doivent veiller à ce que :

- Le cas échéant, les formulaires envoyés et reçus sont remplis intégralement et fidèlement et signés par le consommateur.
- Des informations d'identification valides du consommateur soient obtenues avant que la transaction soit traitée conformément aux exigences locales et la politique et les procédures de MoneyGram.
- Des renseignements d'identification complets et exacts du consommateur sont entrés dans les systèmes de MoneyGram pour assurer la qualité des données et réduire les retards dans le traitement de la transaction.
- Les transactions qui semblent inhabituelles ou possiblement liées au blanchiment d'argent ou à d'autres activités illégales doivent être déclarées à l'autorité compétente telle que requise par les lois ou règlements applicables et/ou transférées à MoneyGram, le cas échéant.
- Les consommateurs qui semblent être impliqués dans une transaction induite par la fraude sont interrogés au sujet de leur transaction. S'il y a soupçon raisonnable que la transaction soit induite par la fraude, l'Agent ou son employé doit refuser de traiter la transaction et rapporter dès que raisonnablement possible cette activité à MoneyGram et aux autorités compétentes, lorsque requis par la loi ou la réglementation applicable.
- Les consommateurs qui signalent à un Agent ou à son employé qu'ils ont été victimes d'une transaction induite par la fraude sont encouragés à signaler séparément les transactions induites par la fraude à MoneyGram et/ou aux autorités compétentes.

6.6 Avant de libérer les fonds pour le consommateur, l'Agent et leurs employés devraient demander le numéro de référence du consommateur et entrer ce numéro dans les systèmes de MoneyGram.

7 DROITS DES CONSOMMATEURS

MoneyGram est déterminé à protéger ses consommateurs contre les pratiques commerciales contraires à l'éthique ou illégales. MoneyGram s'attend à ce que les Agents et leurs employés minimisent le risque de préjudice pour les consommateurs et préviennent les cas de pratiques ou d'actes injustes, trompeurs ou abusifs (« UDAAP ») ou les violations d'autres droits de protection des consommateurs applicables par tous les moyens raisonnablement possibles en vertu des lois et règlements.

- 7.1 Les Agents doivent divulguer tous les renseignements requis aux consommateurs au sujet de chaque transaction, notamment les informations reliées aux honoraires et les montants facturés pour chaque transaction.
- 7.2 Les Agents peuvent seulement offrir le produit et les services de MoneyGram dans les langues approuvées et autorisées par MoneyGram.
- 7.3 Les Agents ne peuvent utiliser que du matériel marketing et des publicités approuvés par MoneyGram. Ceux-ci incluent les affiches intérieures et extérieures, les dépliants promotionnels, publicités dans les périodiques locaux, et l’affichage de comptoir.
- 7.4 Les systèmes de MoneyGram ont été spécialement configurés pour générer les types de divulgations de prépaiement et postpaiement requises en vertu des lois et règlements applicables, y compris les règles de transfert de fonds aux États-Unis. Les agents ne peuvent pas apporter de modifications aux divulgations prépaiement et postpaiement fournies par MoneyGram ou générées par l’équipement de MoneyGram.

8 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES DES CONSOMMATEURS

MoneyGram propose des moyens pratiques et sûrs pour envoyer et recevoir de l’argent. MoneyGram s’engage envers ses consommateurs à protéger leurs renseignements personnels et privés. Au cours des opérations, les Agents et leurs employés peuvent recevoir des informations personnelles et privées des consommateurs telles que leurs nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d’identification gouvernementale ou numéro d’identification fiscale, numéro de passeport, numéro de compte bancaire, de carte de crédit ou numéro de carte bancaire, le lieu ou la date de naissance, profession, adresse courriel et toute autre preuve de diligence raisonnable nécessaire au consommateur. MoneyGram s’attend à ce que les Agents et leurs employés protègent cette information contre tout accès, utilisation et la divulgation non autorisés.

- 8.1 Les Agents doivent protéger les renseignements personnels et privés des consommateurs, conformément aux lois et règlements en vigueur, afin de prévenir l’accès, l’utilisation et la divulgation non autorisés.
- 8.2 Les programmes anti-blanchiment d’argent et antifraude des Agents doivent comprendre des procédures pour se conformer aux lois sur la confidentialité et pour assurer la sécurité des données. Ces procédures doivent être appliquées relativement aux types d’informations collectées et stockées et les opérations commerciales de l’Agent.
- 8.3 Les Agents et leurs employés ne doivent recueillir auprès des consommateurs que les informations nécessaires pour effectuer une transaction. Les Agents et leurs

employés ne doivent utiliser l'information des consommateurs qu'à des fins identifiées et autorisées, comme prévu dans les conditions générales figurant dans les documents remis aux consommateurs. Sauf autorisation par MoneyGram, l'information des consommateurs ne peut être utilisée que (i) pour conclure une transaction de consommation; (ii) pour satisfaire aux obligations juridiques/réglementaires; et (iii) pour empêcher le blanchiment d'argent et/ou la fraude.

- 8.4 Les Agents doivent divulguer l'information des consommateurs seulement à l'individu concerné, et ne doivent pas divulguer de l'information des consommateurs à des tiers non autorisés.
- 8.5 Les Agents doivent conserver les renseignements personnels des consommateurs seulement le temps nécessaire pour atteindre le but déclaré ou tel que requis par la loi. Tous les documents qui contiennent des informations privées et personnelles des consommateurs doivent être entreposés dans un endroit sûr. Si un Agent utilise des outils pour aider à la surveillance des transactions, il doit suivre des protocoles de sécurité appropriés aux données.
- 8.6 Les Agents doivent assurer la destruction appropriée des renseignements personnels des consommateurs à la fin de la période de rétention.
- 8.7 Les Agents veillent à ce que chaque employé ait une identification individuelle et un mot de passe qui ne sont pas partagés entre les employés.
- 8.8 Les Agents et leurs employés doivent s'abstenir d'utiliser et d'empêcher l'utilisation de l'ordinateur, du matériel de MoneyGram, des logiciels, des communications et des systèmes de réseau pour un usage personnel ou de les utiliser à d'autres fins que celles des activités de MoneyGram. Les Agents doivent protéger leur ordinateur de transfert d'argent contre l'accès non autorisé et ne devraient pas utiliser l'ordinateur de transfert d'argent pour la navigation Internet, pour les courriels ou la messagerie instantanée (IM), car celles-ci représentent les méthodes les plus courantes d'infection par des virus et/ou des logiciels d'hameçonnage, ce qui peut conduire à des transactions frauduleuses. Les écrans d'ordinateur ne devraient pas être visibles du public. Les Agents doivent installer les logiciels pare-feu et antivirus appropriés et configurer le logiciel pour télécharger automatiquement les correctifs et mises à jour afin de corriger les failles de sécurité.
- 8.9 Les Agents doivent signaler immédiatement tout incident dans lequel la confidentialité ou la sécurité des renseignements personnels des consommateurs a été ou est susceptible d'avoir été divulguée, mal utilisée, ou compromise, à la fois au gestionnaire approprié de l'Agent et de MoneyGram (*voir Informations de*



contact importantes) afin de déterminer l'impact potentiel envers l'Agent, les consommateurs et MoneyGram.

9 REMBOURSEMENT AU CONSOMMATEUR

Des erreurs sont parfois commises quand une transaction est traitée. MoneyGram a instauré des procédures pour se conformer aux lois et règlements applicables, y compris les règles de transfert de fonds aux États-Unis qui couvrent la restitution fournie au consommateur, le cas échéant. Les Agents doivent travailler avec le consommateur et MoneyGram pour résoudre les erreurs de transaction. En outre, MoneyGram attend de ses Agents qu'ils mettent de l'avant tous les efforts raisonnables pour empêcher le décaissement des opérations frauduleusement induites et émettre des remboursements conformément aux procédures de MoneyGram ainsi qu'aux lois de protection des consommateurs locales.

- 9.1 Si l'expéditeur ou le destinataire croit qu'une erreur a eu lieu, communiquez immédiatement avec MoneyGram. MoneyGram fera une enquête sur l'erreur alléguée et déterminera si un remboursement doit être offert au consommateur.
- 9.2 Les Agents doivent assister MoneyGram en fournissant des remboursements aux consommateurs, le cas échéant.
- 9.3 Les Agents avisent le consommateur de communiquer immédiatement avec MoneyGram si le consommateur estime qu'il a effectué une transaction frauduleusement induite, même si l'Agent est incapable de fournir un remboursement pour le consommateur.

10 SURVEILLANCE ET MESURES CORRECTIVES

MoneyGram surveille la façon dont les Agents exercent leurs responsabilités en matière de conformité. Cela inclut la surveillance des transactions traitées par un Agent. À sa discrétion, MoneyGram procède à des examens des programmes de conformité en lutte contre le blanchiment d'argent et antifraude de l'Agent, des évaluations mystère, enquêtes sur place, et d'autres activités d'examen de conformité afin d'assurer que l'Agent a conçu et mis en œuvre un programme de conformité efficace, adapté à son modèle d'affaires et que l'Agent suit les exigences légales et réglementaires applicables, les politiques et procédures de MoneyGram, et/ou les exigences contractuelles.

10.1 Comportements pouvant conduire à la surveillance ou à des mesures correctives

- Tous les Agents qui enfreignent cette Politique ou toute loi ou tout règlement applicable sont soumis à des mesures correctives immédiates, y compris la période d'essai, la suspension du service ou la cessation des services de MoneyGram.

- MoneyGram peut prendre des mesures correctives, y compris la période d'essai, la suspension du service ou la résiliation des services de MoneyGram, si elle détermine, à sa seule discrétion, que la conduite de l'Agent pose un risque indu aux consommateurs ou à la réputation ou aux systèmes de MoneyGram. Une conduite qui peut mener à des actions correctives comprend le traitement des transactions suspectes ou frauduleusement induites.
- Tout Agent trouvé à assister ou à participer à des activités illégales de transaction sera soumis à la suspension ou à la résiliation immédiate des services de MoneyGram, circonstances atténuantes, documentation inexistante.

10.2 Surveillance possible et mesures correctives

- MoneyGram peut choisir de prendre une variété de mesures correctives pour remédier aux actes énoncés à l'article 10.1 ci-dessus. Ces actions peuvent inclure:
 - La résiliation des services de MoneyGram;
 - La suspension du droit de procéder à des transferts d'argent MoneyGram ou d'autres transactions;
 - L'imposition de restrictions sur les services de MoneyGram, y compris : (i) l'abaissement des seuils pour les procédures d'identification des consommateurs; (ii) l'abaissement des limites du volume de transactions ou montants des transactions; (iii) exiger l'approbation expresse de MoneyGram pour des transactions supérieures à un certain montant; et (iv) d'autres mesures restrictives jugées nécessaires par MoneyGram; et
 - Allouer à l'Agent une période de probation au cours de laquelle MoneyGram suivra de près les opérations de l'Agent. Dans les cas où l'agent est placé en période d'essai, les opérations MoneyGram de l'Agent seront suivies pendant une période de 90 jours ou pour une période que MoneyGram juge suffisante.
- En outre, MoneyGram peut entreprendre d'autres mesures correctives séparément ou en conjonction avec celles énumérées ci-dessus dans la section 10.2 — . Ces actions peuvent inclure :
 - Communiquer avec l'Agent tous les 30 jours pour recevoir des rapports concernant les actions prises par l'Agent en réponse aux problèmes identifiés;

- Demander et examiner la documentation de l'Agent; et
- Aborder l'analyse des transactions avec l'Agent tous les 30 jours.

10.3 Les Agents doivent répondre et mettre en œuvre toutes les actions correctives requises par MoneyGram pour remédier aux violations ou à l'adhésion déficiente à cette Politique. MoneyGram mettra fin à ses services avec les Agents qui ne parviennent pas à répondre ou à mettre en œuvre les actions correctives exigées par MoneyGram.

10.4 Tout agent qui croit qu'il a été injustement soumis à des mesures correctives doit communiquer avec l'agent de conformité en chef de MoneyGram à :

MoneyGram International Inc.

Attn : Chief Compliance Officer
2828 North Harwood Street, 15th Floor
Dallas, TX 75201
Téléphone : (+1) 214-999-7640

10.5 Mesures correctives liées aux employés de l'Agent

- Les Agents doivent enquêter et faire rapport aux autorités compétentes et à MoneyGram de tous les cas où un employé est soupçonné de participer au blanchiment d'argent, à la fraude à la consommation ou au financement du terrorisme.
- Les Agents doivent interdire aux employés soupçonnés de participation au blanchiment d'argent, à la fraude à la consommation, ou au financement du terrorisme d'effectuer des transactions de MoneyGram et doivent supprimer l'accès de l'employé aux systèmes de MoneyGram.
- Si l'Agent, après enquête, estime qu'un employé précédemment soupçonné de participation au blanchiment d'argent, à la fraude à la consommation, ou au financement du terrorisme, n'a pas réellement participé à ces activités, l'Agent doit obtenir l'approbation de MoneyGram avant de rétablir l'accès de l'employé aux systèmes de MoneyGram.



INFORMATIONS DE CONTACT IMPORTANTES

AGENT DE CONFORMITÉ EN CHEF

Notre équipe de conformité est disponible à l'adresse :

MoneyGram International inc.
Attn: Chief Compliance Officer
2828 North Harwood Street, 15th Floor
Dallas, TX 75201
Telephone: (+1) 214-999-7640

Motifs du contact	Coordonnées MoneyGram
Ligne d'assistance Les Agents et leurs employés ont la possibilité de communiquer immédiatement avec MoneyGram par téléphone afin de stopper une transaction induite par la fraude, ou pour déposer un rapport confidentiel et anonyme, par téléphone ou par courriel, concernant les violations de l'éthique. Cette ligne d'assistance doit être utilisée dans les cas suivants : • Pour signaler une transaction de consommateur qui semble être induite par la fraude, en cours et nécessitant une attention immédiate. • Pour signaler des violations par l'Agent ou par des employés de l'Agent aux exigences juridiques et éthiques des Politiques de conformité de MoneyGram. • Pour signaler des violations par MoneyGram ou par des employés de MoneyGram aux exigences juridiques et éthiques des Politiques de conformité de MoneyGram. • Pour signaler les cas où un Agent ou son employé est soupçonné de participation au blanchiment d'argent, à la fraude à la consommation, ou au financement du terrorisme.	Signaler une fraude TÉLÉPHONE aux États-Unis 1-800-866-8800 à l'extérieur des États-Unis http://corporate.moneygram.com/compliance Signaler une infraction TÉLÉPHONE États-Unis 1-800-866-8800 anglais ou espagnol INTERNET Remplissez le formulaire en ligne en visitant http://corporate.moneygram.com/compliance
Transmission des activités potentiellement suspectes ou inhabituelles Les Agents et leurs employés ont la possibilité de signaler immédiatement à MoneyGram l'information liée à l'activité potentiellement suspecte ou inhabituelle, y compris les cas présumés de fraude à la consommation. • Signaler des informations relatives à des activités potentiellement suspectes ou inhabituelles de consommateurs, y compris les activités tentées par les consommateurs. • Signaler une transaction de consommateur qui semble être induite par la fraude, mais qui n'est plus en cours.	TÉLÉPHONE États-Unis 1-800-866-8800 anglais ou espagnol INTERNET Remplissez le formulaire en ligne en visitant http://corporate.moneygram.com/compliance

Motifs du contact	Coordonnées MoneyGram
Demande d'assistance concernant l'application de la loi ou enquête réglementaire Les Agents et leurs employés peuvent communiquer avec MoneyGram pour des questions concernant l'application de la loi ou des demandes ou enquêtes réglementaires.	COURRIEL MGILEDirect@moneygram.com
Demande d'assistance concernant la protection de la vie privée et les données des consommateurs Les Agents et leurs employés doivent communiquer avec MoneyGram immédiatement pour signaler tout incident dans lequel la confidentialité ou la sécurité des renseignements personnels de tout consommateur a été ou est susceptible d'avoir été divulguée, mal utilisée, ou compromise.	COURRIEL PrivacyProgramOffice@moneygram.com
Assistance générale pour les Agents Les Agents et leurs employés peuvent communiquer avec MoneyGram pour recevoir de l'aide ou des conseils sur des sujets généraux, y compris : • Demandes de remboursement des consommateurs; • Soutien pour l'équipement ou la technologie; • Systèmes de demandes ou formation sur la conformité; et • toute autre question non couverte par les informations de contact prévues ci-dessus.	TÉLÉPHONE États-Unis 1-800-444-3010 anglais ou espagnol SERVICE « CONTACTEZ-MOI » POUR AGENT <i>Web</i> https://www.callmoneygram.com/moneygram <i>Téléphone</i> +1 720-362-5024 (sans frais) SERVICE « CONTACTEZ-MOI » POUR AGENT <i>Web</i> https://www.callmoneygram.com/PwT <i>Téléphone</i> +1 720-362 5025 (sans frais) INTERNET Remplissez le formulaire en ligne en visitant http://corporate.moneygram.com/compliance