



Politique de la conformité des partenaires internationaux

Version 1
2016

Politique de la conformité des partenaires internationaux

Objectif de la politique. Les agents MoneyGram¹ et autres canaux de distribution non-agents² sont des partenaires importants dans l'offre de transferts d'argent Moneygram et les autres services et produits que nous proposons aux utilisateurs de nos services. Dans la mesure où Moneygram et ses partenaires sont tenus de se conformer à différentes lois et réglementations gouvernementales à travers le monde, Moneygram a publié cette *Politique de conformité des Partenaires internationaux* (la « Politique »).

Les Agents et leurs employés font partie de la première ligne de défense pour protéger les consommateurs et éviter les abus criminels et l'exploitation des produits et services MoneyGram. La Politique souligne les responsabilités des Agents à l'échelle mondiale, lesquels doivent se conformer aux lois et réglementations en vigueur, aux politiques et procédures de MoneyGram et aux actions requises pour la mise en œuvre efficace de normes strictes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude.

La présente Politique souligne également l'engagement de MoneyGram à protéger ses consommateurs et à prévenir 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, actionnaires, autorités gouvernementales, direction et employés. Les Agents sont chargés de l'application de la présente Politique. Pour appliquer cette Politique, MoneyGram a intégré aux présentes les exigences clés qui régissent la relation entre MoneyGram et ses Agents.

MoneyGram continue à mettre à jour ses programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude (« les Programmes ») afin de passer en revue et de répondre aux problèmes liés à la mise en œuvre de cette Politique. MoneyGram encourage ses Agents à contacter le Responsable régional de la conformité de MoneyGram ou d'autres responsable de la conformité, de MoneyGram, désigné à l'Agent pour toute question concernant la présente Politique.

1 AGIR DE MANIERE LEGALE ET ETHIQUE

Le devoir primordial des Agents et de leurs employés est d'agir de manière légale et éthique. Ceci n'inclut pas seulement la conformité de l'agent aux lois et réglementations en vigueur. Les partenaires de MoneyGram sont également tenus de se conduire de manière honnête et intègre lorsqu'ils proposent les produits et services MoneyGram aux consommateurs.

¹ Un Agent est défini comme toute partie à une relation contractuelle avec MoneyGram ou ses filiales et affiliés aux fins de fournir des produits et services MoneyGram à des consommateurs. Cette définition inclut également tous les Sous-agents d'un Agent.

² MoneyGram distribue certains produits et services par le biais d'ententes qui ne sont pas des relations classiques principal/Agent. MoneyGram ne supervise pas ces canaux de distribution. Compte tenu des différences entre les produits et services proposés ou des différences de réglementations applicables à ces canaux de distribution, les obligations des canaux de distribution non-agents peuvent varier et seront décrites en détails dans leur contrat avec MoneyGram.

La réputation des Agents et de leurs employés se reflète directement sur la propre réputation de MoneyGram. En conséquence, MoneyGram définit ci-dessous les déclarations de la politique qui régissent la conduite des Agents et de leurs employés.

1.1 Les Agents et leurs employés doivent agir conformément aux lois et réglementations en vigueur dans tous les pays et les juridictions où ils interviennent.

- Les Agents doivent se procurer, gérer et publier tout enregistrement requis ou licence requise par les lois et réglementations nationales, d'état/provinciales ou locales.
- Les Agents et leurs employés ne doivent pas participer et favoriser sciemment la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou d'autres activités illégales.
- Les Agents doivent surveiller les agences et l'activité des employés potentiellement suspects, y compris lorsqu'un employé ou une agence est impliqué dans un nombre excessif d'exceptions à des transactions non résolues ou de transactions potentiellement suspectes ou démontre un comportement inhabituel qui justifie une enquête. Si une agence ou un employé est soupçonné de complicité ou de participation à une activité illégale, l'agent prendra les mesures décrites dans la présente Politique.

1.2 Les Agents et leurs employés doivent se conduire avec honnêteté et intégrité et feront preuve de comportements irréprochables sur le plan de l'éthique. Plus précisément, entre autres :

- Les Agents et leurs employés doivent traiter avec honnêteté et équité les personnes auxquelles ils auront affaires dans le cadre de la prestation de produits et services MoneyGram. Les Agents et leurs employés ne doivent pas agir d'une manière susceptible de nuire à la réputation de MoneyGram auprès de ses consommateurs, fournisseurs, prestataires de services, concurrents et des administrations.
- Les Agents et leurs employés ne doivent pas exécuter une transaction s'ils soupçonnent cette transaction d'être liée à toute activité illégale. Les produits et services MoneyGram ne doivent être utilisés qu'à des fins légales.
- Les Agents et leurs employés ne doivent pas enfreindre la présente Politique, y compris en fournissant des informations fausses ou trompeuses à MoneyGram, aux consommateurs, aux autorités chargées de l'application de la loi ou aux régulateurs.

1.3 Les Agents doivent agir pour arrêter les infractions à la présente section et faire part de leurs préoccupations à la personne appropriée.

- Si un Agent ou son employé prend connaissance de toute information qui lui donne lieu de croire que tout Agent ou employé n'a pas respecté la présente section de la Politique, il signalera cette information au Responsable régional de la conformité de MoneyGram affecté à l'Agent, au Responsable en chef de la conformité de MoneyGram ou à la Ligne d'assistance de la conformité de MoneyGram (*voir* Coordonnées importantes).
- Si un Agent ou son employé prend connaissance de toute information qui lui donne lieu de croire que MoneyGram ou tout employé de MoneyGram se livre à une conduite contraire à l'éthique, incorrecte ou illégale ou n'a pas respecté toute loi, règle ou réglementation en vigueur, il signalera cette information au Responsable régional de la conformité de MoneyGram affecté à l'Agent, au Responsable en chef de la conformité de MoneyGram ou à la Ligne d'assistance de la conformité de MoneyGram.
- Les Agents et leurs employés peuvent signaler une infraction suspectée de manière anonyme en utilisant la Ligne d'assistance de la conformité de MoneyGram. MoneyGram fera tous les efforts raisonnables pour protéger la confidentialité de ceux qui fournissent les informations, sauf si MoneyGram est tenu par la loi ou la (les) réglementation(s) de divulguer ces informations.
- MoneyGram ne tolère en aucun cas les représailles, y compris, sans s'y limiter, les représailles à l'encontre de quiconque ayant fait une déclaration, signalé une infraction ou fourni des informations dans le cadre d'une enquête. Si un Agent ou son employé pense avoir fait l'objet de représailles ou avoir connaissance d'un incident de représailles, il signalera immédiatement les représailles soupçonnées au Responsable régional de la conformité de MoneyGram affecté à l'Agent, au Responsable en chef de la conformité de MoneyGram ou à la Ligne d'assistance de la conformité de MoneyGram.

1.4 Les Agents et leurs employés doivent fournir des informations complètes et précises à MoneyGram, aux autorités d'application de la loi ou aux organismes de réglementation, conformément aux lois et réglementations en vigueur. Cela comprend, sans s'y limiter, les situations suivantes :

- Lors de la saisie d'informations dans les systèmes de MoneyGram, en fournissant les informations en personne aux employés de MoneyGram ou pendant les revues des programmes de conformité des Agents par MoneyGram;

- Lorsque MoneyGram demande des informations concernant les transactions ou les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent ;
- Durant le processus de demande de partenariat, du renouvellement de contrat, d'actualisation du dossier de l'Agent ou des revues des diligences préalables, des missions de revue de la conformité conduites par MoneyGram ou lorsque cela est raisonnablement demandé par MoneyGram ;
- En cas de changement(s) matériel(s) dans la structure de la propriété et/ou de direction de l'entreprise de l'Agent ; et
- Lorsque cela est légalement requis par les autorités ou les organismes civils de réglementation.

2 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Différentes lois à travers le monde interdisent les offres de versement d'argent, de cadeaux ou d'hébergement inappropriées en échange de l'obtention d'un marché ou d'un avantage commercial injustifié. En tant qu'entreprise installée aux États-Unis, MoneyGram est soumise à la loi Foreign Corrupt Practices Act (« FCPA ») et aux autres lois fédérales et d'états interdisant la corruption commerciale, ainsi qu'aux éventuelles lois anti-corruption et anti-pots de vin pouvant être en vigueur dans les différents pays dans lesquels MoneyGram intervient, y compris la loi Bribery Act au Royaume-Uni (« UKBA »). MoneyGram attend de la part de ses Agents et de leurs employés qu'ils conduisent leurs affaires de manière irréprochable, en se conformant à l'ensemble des lois anti-corruption en vigueur, en particulier la loi Foreign Corrupt Practices Act et la loi Bribery Act au Royaume-Uni.

2.1 Les Agents et leurs employés ne doivent pas se livrer à la corruption ou verser des pots de vin dans le but d'obtenir un avantage indu en relation avec les activités de MoneyGram, y compris en offrant des produits et des services MoneyGram. Cette interdiction s'applique à toutes les transactions impliquant des fonctionnaires gouvernementaux ou des parties commerciales.

Le terme « Fonctionnaire gouvernemental » comprend :

- Les responsables et employés de tout services gouvernemental, département, agence, commission, bureau ou autorité, à tous les niveaux de l'administration (national, d'état ou provincial, régional ou local), qu'ils soient élus, fonctionnaires de carrière ou désignés à un poste politique ;
- Les législateurs et les juges ;
- Toute personne agissant en capacité officielle pour le compte d'une autorité publique ;

- Les responsables et employés des organismes appartenant à ou contrôlés par une autorité publique ;
- Les candidats à une fonction politique ;
- Les responsables et employés d'un parti politique, ainsi que le parti politique lui-même en tant qu'institution/entité ;
- Les responsables et employés de toute organisation internationale publique ; et
- Toute autre personne traitée comme un fonctionnaire en vertu des lois locales du lieu où MoneyGram opère.
- Une « Partie commerciale » peut être toute entreprise, organisation ou entité commerciale dont le personnel n'est pas considéré comme « fonctionnaires gouvernementaux », y compris tout employé, agent, administrateur ou mandataire de ladite partie.

2.2 Les Agents doivent entretenir des contrôles de conformité adéquats afin de prévenir, décourager et détecter les infractions potentielles à cette section de la Politique et aux lois anti-corruption.

3 ENTRETENIR DES PROGRAMMES EFFICACES DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LA FRAUDE

Les Agents jouent un rôle important dans la prévention de l'utilisation des produits et systèmes MoneyGram, ainsi que du système financier dans son ensemble, dans le cadre d'activités criminelles. Dans ce but, MoneyGram a besoin que ses Agents respectent la présente Politique et mettent en place des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude. Toutefois, les Agents ne sont pas livrés à eux-mêmes pour mettre en œuvre cette politique. MoneyGram apporte un soutien à ses agents de différentes manières, notamment en leur proposant des documents de formation et d'éducation, tels que des documents qui aident les Agents à documenter et à mener à bien leurs programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude. En outre, MoneyGram participe à l'assurance de l'efficacité du programme de conformité des Agents via une évaluation réalisée lors de l'entrée en relation, et de manière continue. MoneyGram s'efforce de conserver un canal de communication ouvert avec les Agents afin qu'ils remplissent les obligations définies ci-après.

3.1 Les Agents de MoneyGram doivent mettre en œuvre et adhérer aux politiques et des programmes efficaces, basés sur le risque, suffisants pour favoriser la prévention de la fraude par les consommateurs, répondre aux exigences en vigueur dans la lutte contre le blanchiment d'argent, celles de la conformité et/ou tout autres exigences réglementaires.

- Les Agents doivent conduire leurs opérations en utilisant une approche basée sur le risque, démontrée par l'adoption et la mise en œuvre d'une surveillance

des transactions et des systèmes de détection et déclaration des transactions atypiques décrits ci-dessous, et devraient comprendre le risque de blanchiment d'argent et de fraude que présente le(s) agence(s) géographique(s) de l'Agent, les consommateurs servis et les produits proposés par l'Agent.

- Les Agents doivent adopter et mettre en œuvre des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, basés sur le risque que présente l'activité de l'Agent et répondant, au minimum, aux exigences suivantes :
 - Le programme doit traiter de la désignation d'un responsable de la conformité, de la formation des employés, de la surveillance et du reporting des transactions, de la collecte et de la gestion des informations sur les consommateurs et, si nécessaire, procéder à une révision indépendante des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent. Ces exigences sont présentées plus en détails ci-dessous :
 - Recevoir l'approbation des propriétaires et de la direction de l'Agent, y compris un engagement à soutenir et à respecter la présente Politique et les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent.
 - Mettre en place des programmes efficaces pour surveiller les transactions et les tentatives de transactions réalisées sur leurs agences et signaler toute activité suspecte aux autorités concernées, comme requis par les lois en vigueur et/ou transférer ces informations à MoneyGram. Parmi les exemples de situations qui doivent être rapportées à MoneyGram, on peut citer :
 - L'Agent pense que l'activité suspecte se déroule probablement au-delà ou à l'extérieur de son réseau et pourrait impliquer d'autres agences d'autres partenaires de MoneyGram en dehors de son réseau (le cas échéant) ;
 - L'Agent est inquiet en raison d'un transfert transfrontalier et pense que les autorités extérieures à son pays devraient en être informées ;
 - L'Agent identifie ce qu'il considère comme une tendance ou un comportement suspect ou inhabituel ; ou
 - L'Agent craint que la transaction n'implique le financement du terrorisme. Dans ce cas, l'Agent devrait contacter immédiatement MoneyGram et les autorités compétentes.
 - Si l'Agent se trouve dans un pays qui exige que le signalement d'activités suspectes provienne directement de MoneyGram, les résultats de la

surveillance, ainsi que toute information connexe, doivent être communiqués par l'Agent à MoneyGram dans un délai raisonnable ou dans le délai stipulé par la loi ou réglementation en vigueur.

- Surveiller les transactions en recherchant des activités potentiellement suspectes ou inhabituelles, telles que la structuration potentielle de transactions visant à échapper aux exigences de déclaration légale et/ou gouvernementale, à échapper aux exigences d'identification réglementaire, la pratique consistant à partager des documents d'identification et tout autre comportement inhabituel, par exemple les envois faits par une personne à de nombreux individus dans plusieurs pays différents ;
 - Documenter les résultats de la surveillance du blanchiment d'argent et de la fraude, y compris le dépôt de toute déclaration d'activité suspecte auprès de l'organisme de réglementation concerné et/ou le signalement d'activités potentiellement suspectes à MoneyGram.
 - Fournir des politiques et procédures écrites que les employés devront suivre pour prévenir les transferts ou transactions d'argent reposant sur des fraudes, structurées de manière frauduleuse ou autrement illicites ;
 - Fournir des politiques et procédures écrites que les employés devront suivre pour rapporter/déclarer toute activité potentiellement suspecte, ou toute transaction de montant important, et remplir toutes les autres obligations de rapport/déclaration en vigueur dans la juridiction où l'Agent opère. Ces politiques et procédures devraient traiter des obligations imposant de « ne pas informer » le consommateur lorsqu'une activité suspecte a été rapportée ; et
 - Fournir des conseils aux employés quant à la manière de partager des activités potentiellement suspectes avec MoneyGram si nécessaire.
- Les Agents situés aux États-Unis, ainsi que les agents extérieurs aux États-Unis disposant de dix agences ou plus doivent procéder à des révisions indépendantes basées sur le risque afin d'évaluer l'efficacité des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent (les « révisions indépendantes »). Ces révisions indépendantes seront menées régulièrement ou aussi souvent que requis par les lois et réglementations en vigueur ou par MoneyGram. Les révisions indépendantes seront documentées par écrit et l'Agent documentera les actions qu'il aura prises en réponse à toute carence identifiée par les révisions indépendantes. Les révisions indépendantes doivent tenir compte de l'adéquation des éléments suivants dans le programme de l'Agent :

- Les programmes écrits de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude ;
 - L'autorité et l'expertise du responsable de la conformité de l'Agent ;
 - La formation des employés ;
 - La surveillance et le rapport des transactions, y compris le dépôt de rapports /déclarations d'activités suspectes et/ou le signalement d'activités suspectes à MoneyGram, si nécessaire ; et
 - Toute autre lacune liée à la mise en œuvre et au respect de la présente Politique.
- Les Agents désigneront un responsable de la conformité chargé de la mise en œuvre et du respect des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent. Ce responsable de la conformité devra, au minimum, satisfaire les exigences suivantes :
 - S'engager à soutenir et à respecter la présente Politique et les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent ;
 - Être en mesure de mettre en œuvre et de gérer les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude ;
 - Investi de l'autorité appropriée pour mettre en œuvre les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude dans l'ensemble du réseau, le cas échéant ;
 - Avec le soutien des propriétaires et de la direction de l'Agent, et portant le titre de responsable ou superviseur disposant de lignes de communication directes avec les propriétaires ou la direction ;
 - Être autorisé à garantir des révisions indépendantes basées sur le risque des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude ; et
 - Avoir connaissance de l'activité quotidienne de l'Agent, y compris l'offre de produits et de services MoneyGram.
 - Les Agents feront en sorte qu'il existe suffisamment de personnel et de ressources pour mettre en œuvre correctement la présente Politique et les politiques et programmes adoptés par l'Agent.
 - Toute délégation ou répartition des tâches en vertu de la présente Politique sera clairement exposée par écrit par l'Agent et acceptée par les Sous-agents

(applicable uniquement aux relations de certains Agents en dehors des États-Unis). Indépendamment de toute délégation ou répartition des tâches, les Agents veilleront à ce que les Sous-agents opérant sous la responsabilité de l'Agent respectent les exigences de la présente Politique.

4 FORMATION DES EMPLOYES DES AGENTS

Comme indiqué ci-dessus, les Agents et leurs employés constituent la première ligne de défense pour protéger les consommateurs et éviter l'abus criminel et l'exploitation des produits et services MoneyGram. Les Agents et leurs employés devront recevoir la formation et les outils nécessaires pour prévenir la survenue d'erreurs ou d'abus dans le cadre de l'utilisation des produits et services de MoneyGram. En outre, dans le cadre de la formation des employés, les Agents devraient faire savoir à leurs employés que la direction de l'Agent soutient la conformité totale aux lois et réglementations en vigueur. MoneyGram impose que les Agents autorisent uniquement des employés correctement formés à fournir les produits et services MoneyGram aux consommateurs.

- 4.1 Les agents doivent veiller à ce que les employés soient suffisamment formés pour traiter les transactions en utilisant les systèmes MoneyGram et respectent la présente Politique et les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent. MoneyGram améliore continuellement ses politiques et ses programmes et peut mettre à jour les responsabilités de l'Agent à tout moment en fonction de l'évolution des lois, réglementations, bonnes pratiques industrielles ou risques. Les Agents sont chargés de communiquer ces changements à leurs employés et aux éventuels Sous-agents (applicable uniquement à certaines relations avec les Agents en dehors des États-Unis) et de veiller à leur mise en application.
- 4.2 Les Agents formeront tous les employés qui sont en relation avec la clientèle dans le cadre de l'utilisation des produits et services MoneyGram aux mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude en utilisant soit la formation fournie par MoneyGram, soit une formation équivalente. Cette formation se déroulera au moins tous les deux ans, voire plus fréquemment si cela est requis par les lois ou réglementations locales ou par MoneyGram. Cette formation inclura les éléments suivants :
 - Le respect de toutes les exigences stipulées dans la présente Politique ;
 - L'identification des escroqueries des consommateurs et la prévention des transferts frauduleux ;
 - La vérification de l'identité des consommateurs ;

- Le respect de l'ensemble des exigences pertinentes en matière de traitement des transactions, notamment la collecte correcte des données et les procédures de saisie ;
- L'identification et le signalement des activités suspectes et des transactions structurées ; et
- La satisfaction des exigences relatives à la conservation des documents.

4.3 Les Agents sont chargés de veiller à ce que les employés comprennent leurs responsabilités et doivent fournir une formation actualisée aux employés si nécessaire. En outre, les Agents fourniront des formations supplémentaires aux employés au cas où un problème de performance lié au respect de la présente Politique ou aux politiques ou procédures de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude de l'Agent serait identifié. Les employés doivent être testés sur leurs connaissances afin de prouver leur bonne compréhension de leurs responsabilités de conformité.

4.4 Les Agents documenteront et géreront tous les enregistrements de formation. Ces documents seront conservés dans les dossiers du personnel des employés et/ou dans le système de gestion des formations de MoneyGram et seront remis à MoneyGram ou aux autorités gouvernementales appropriées sur demande.

5 COOPERATION AVEC LES AUTORITES ET LES ORGANISMES DE REGLEMENTATION

MoneyGram établit des partenariats avec les autorités dans le monde entier afin de procéder à l'arrestation et à la condamnation de tous ceux qui tentent de se livrer à des activités illégales en utilisant les produits et les services MoneyGram. En outre, MoneyGram et ses Agents sont soumis à un examen/révision relatif à la conformité aux lois, réglementations et aux politiques et procédures de MoneyGram par les autorités gouvernementales dans de nombreuses juridictions. Les organismes réglementaires du gouvernement et les autorités peuvent demander des informations et des dossiers occasionnellement.

5.1 Les Agents coopéreront pleinement avec MoneyGram et avec les autorités et/ou les organismes réglementaires lorsqu'ils seront contactés à propos de problèmes de conformité de certains consommateurs aux règles de lutte contre la fraude ou le blanchiment d'argent, dans toute la mesure autorisée par la loi. Si la réponse à la demande se situe hors de ses capacités, l'Agent doit informer rapidement MoneyGram pour obtenir une assistance (*voir* Coordonnées importantes).

5.2 Toute personne associée ou liée à un Agent et recevant ou se voyant signifier une convocation, une citation à comparaître, une ordonnance du tribunal ou une autre invitation dans le cadre d'une enquête formelle liée aux produits, services ou activités de MoneyGram prendra immédiatement contact avec MoneyGram, si

cela est autorisé par la législation ou les réglementations en vigueur (*voir* Coordonnées importantes).

5.3 Les Agents et leurs employés coopéreront et répondront rapidement à toutes les demandes légales d'information, y compris :

- Toute demande, de MoneyGram, d'enregistrement ou d'autres informations;
- Tout examen réglementaire, inspection, test indépendant ou révision/revue de conformité portant sur l'activité de l'Agent ; et
- Toute demande gouvernementale appropriée concernant des dossiers, y compris les citations à comparaître, ordonnances de production ou autres requêtes liées à la vente de produits et de services MoneyGram par l'Agent.

6 LES TRANSACTIONS ET LES EXIGENCES D'ARCHIVAGE

Les transactions financières se situent au cœur des produits et services de MoneyGram. Il est nécessaire que les Agents et leurs employés (le cas échéant) collectent des informations complètes et exactes pour veiller à ce que les transactions MoneyGram soient traitées correctement et efficacement.

Les Agents et leurs employés (le cas échéant) collectent différents types d'informations tout au long du processus de transaction, notamment non seulement des informations documentaires, mais aussi des informations comportementales/non verbales auprès des consommateurs (lorsque les transactions sont conduites en personne), telles que le langage corporel et le ton de voix. Les informations recueillies et observées peuvent être utiles pour empêcher les produits et services de MoneyGram d'être utilisés à des fins illégales et peuvent aider à la fois MoneyGram et l'Agent à remplir ses obligations de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, y compris par la déclaration des activités suspectes. En outre, les Agents respecteront les lois et réglementations régissant la conservation des documents associés aux transactions, aux activités suspectes et autres rapports réglementaires.

6.1 Les agents situés aux États-Unis ou ayant des sites aux États-Unis, conserveront tous les documents et tous les rapports requis par la loi Bank Secrecy Act (« BSA ») pendant au minimum cinq (5) ans (ou plus longtemps si cela est stipulé par une réglementation spécifique à l'état³) dans un lieu sûr et sécurisé et les mettront à disposition de l'U.S. Treasury Department (ministère des Finances américain) et/ou des représentants d'autres entités gouvernementales sur demande légale.

³ Outre la loi BSA, les agents situés aux États-Unis ou dans des sites aux États-Unis, conserveront tous les documents et tous les rapports requis par la loi Electronic Funds Transfer Act (« EFTA ») et la Réglementation E (également appelée Règle de transfert des versements) pendant au minimum deux (2) ans (ou plus longtemps si cela est stipulé par une réglementation spécifique à l'état) dans un lieu sûr et sécurisé, y compris le reçu / l'exemplaire de l'Agent.

- 6.2 Les Agents situés hors des États-Unis, ou dans des sites extérieurs aux États-Unis, conserveront l'ensemble des enregistrements des transactions et des contrôles des consommateurs pour se conformer aux demandes d'informations pendant cinq (5) ans (ou plus longtemps si cela est requis localement), selon la recommandation de la Financial Action Task Force (« FATF ») relative au blanchiment d'argent.
- 6.3 Les Agents sont tenus de gérer des documents décrivant les efforts qu'ils ont déployés pour surveiller, prévenir et rapporter la fraude des consommateurs, les opérations de blanchiment d'argent et le financement du terrorisme pendant au minimum cinq (5) ans (plus longtemps si cela est requis par la législation ou la réglementation locale).
- 6.4 Les Agents et leurs employés doivent avertir les consommateurs avant la conclusion de leur transaction à propos des « escroqueries » et des opérations frauduleuses en cours en faisant référence aux avertissements dans le formulaire d'envoi (le cas échéant) ou sur les emballages pertinents des produits.
- 6.5 Les Agents et leurs employés veilleront à ce que :
- Le cas échéant, les formulaires d'envoi et de réception soient entièrement et précisément remplis et signés par le consommateur.
 - Des informations valides d'identification des consommateurs soient obtenues avant le traitement de la transaction, conformément aux exigences locales, à la politique et aux procédures de MoneyGram.
 - Des informations complètes et précises d'identification des consommateurs soient saisies dans les systèmes MoneyGram afin de garantir la qualité des données et de minimiser les retards de traitement des transactions.
 - Les transactions qui semblent inhabituelles ou éventuellement liées à des activités de blanchiment d'argent ou à d'autres activités illégales soient signalées aux autorités compétentes, comme requis par la législation ou les réglementations en vigueur et/ou rapportées à MoneyGram lorsque cela est approprié.
 - Les consommateurs qui semblent impliqués dans une transaction frauduleuse soient interrogés à propos de leur transaction. S'il existe un soupçon raisonnable quant au caractère frauduleux de la transaction, l'Agent ou son employé refusera de traiter la transaction et signalera dès que raisonnablement possible cette activité à MoneyGram et aux autorités compétentes, lorsque cela est requis par la loi ou la réglementation en vigueur.

- Les consommateurs qui signalent à un Agent ou à son employé qu'ils ont été victimes d'une transaction frauduleuse sont invités à signaler séparément les transactions frauduleuses à MoneyGram et/ou aux autorités compétentes.

6.6 Avant de remettre les fonds au consommateur, l'Agent et son employé doivent demander le numéro de référence au consommateur et entrer ce numéro dans les systèmes de MoneyGram.

7 DROITS DES CONSOMMATEURS

MoneyGram s'engage à protéger ses consommateurs contre les pratiques commerciales contraires à l'éthique ou illégales. MoneyGram s'attend à ce que ses Agents et leurs employés minimisent le risque de désagrément pour les consommateurs et empêchent la survenue d'actions ou de pratiques injustes, trompeuses ou abusives ou d'infractions à d'autres lois en vigueur régissant la protection des consommateurs par tous les moyens raisonnablement utilisables en vertu des lois et réglementations.

- 7.1 Les Agents divulgueront toutes les informations requises aux consommateurs à propos de chaque transaction, y compris les informations liées aux frais qui seront imputés au consommateur pour chaque transaction.
- 7.2 Les Agents ne peuvent proposer les produits et services MoneyGram que dans les langues approuvées et autorisées par MoneyGram.
- 7.3 Les Agents ne peuvent utiliser que des documents de marketing et publicitaires approuvés par MoneyGram. Cela comprend la signalétique interne et externe, les brochures promotionnelles, la publicité dans la presse locale et les présentations de comptoir.
- 7.4 Les systèmes de MoneyGram ont été spécifiquement configurés pour générer les types de divulgation avant et après paiement requis en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris les lois des États-Unis régissant les versements (United States Remittance Rules). Les Agents ne peuvent pas apporter de modification aux divulgations avant et après paiement fournies par MoneyGram ou générées par l'équipement de MoneyGram.

8 PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITE DES CONSOMMATEURS ET DES DONNEES

MoneyGram fournit des moyens sécurisés et pratiques d'envoi et de réception de l'argent. MoneyGram s'engage notamment auprès de ses consommateurs à protéger leurs informations personnelles et privées. Dans le cadre des transactions, les Agents et leurs employés peuvent recevoir des informations personnelles et privées de la part des consommateurs, telles que leur nom, leur adresse, leur numéro de téléphone, leur pièce d'identité ou leur numéro d'identification fiscale, leur numéro de passeport, leur numéro de compte bancaire, leur numéro de carte de débit ou de crédit, leur date ou lieu de naissance, leur profession, leur adresse e-mail et tout autre élément requis pour procéder au contrôle des consommateurs. MoneyGram attend de ses Agents et de leurs employés qu'ils protègent ces informations contre tout accès, utilisation et divulgation non autorisé.

- 8.1 Les Agents protégeront les informations personnelles et privées des consommateurs, conformément aux lois et réglementations en vigueur, afin d'éviter tout accès, utilisation et divulgation non autorisé.
- 8.2 Les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude des Agents comprendront des procédures visant à se conformer aux lois sur la protection des données et à garantir la sécurité des données. Ces procédures seront mises en œuvre en fonction du type d'informations recueillies et conservées et des opérations commerciales de l'Agent.
- 8.3 Les Agents et leurs employés recueilleront auprès des consommateurs uniquement les informations requises pour mener à bien une transaction. Les Agents et leurs employés utiliseront les informations des consommateurs uniquement à des fins identifiées et autorisées telles que prévues par les conditions générales figurant dans les documents remis aux consommateurs. Sauf autorisation contraire de la part de MoneyGram, les informations sur les consommateurs ne pourront être utilisées que (i) pour mener à bien une transaction des consommateurs ; (ii) pour satisfaire aux obligations légales/réglementaires ; et (iii) pour éviter les opérations de blanchiment d'argent et/ou de fraude.
- 8.4 Les Agents ne divulgueront les informations sur les consommateurs qu'à la personne concernée et ne les communiqueront en aucun cas à tout tiers non autorisé.
- 8.5 Les Agents conserveront les informations sur les consommateurs uniquement pendant la durée nécessaire pour atteindre l'objectif visé ou pendant la durée requise par la loi. Tous les documents contenant des informations privées et personnelles des consommateurs seront conservés en lieu sûr. Si un Agent utilise des outils pour faciliter la surveillance des transactions, il doit respecter les protocoles appropriés en matière de sécurité des données.

- 8.6 Les Agents veilleront à la destruction adéquate des informations personnelles des consommateurs à la fin de la période de conservation.
- 8.7 Les Agents s'assureront que chaque employé dispose d'un numéro d'identification individuel et d'un mot de passe qui ne seront pas partagés entre les employés.
- 8.8 Les Agents et leurs employés s'abstiendront et interdiront d'utiliser le matériel informatique, les logiciels, les communications et les systèmes du réseau MoneyGram à des fins personnelles ou à des fins sans lien avec les activités de MoneyGram. Les Agents protégeront leur ordinateur de transfert de fonds contre tout accès non autorisé et ne doivent pas utiliser l'ordinateur de transfert de fonds pour naviguer sur Internet, envoyer des e-mails ou des messages instantanés, car il s'agit là des méthodes les plus exposées aux virus informatiques et/ou aux attaques en hameçonnage qui peuvent aboutir à des transactions frauduleuses. Les écrans des ordinateurs ne doivent pas être visibles du public. Les Agents doivent installer le logiciel antivirus et les pare-feu appropriés et configurer les logiciels pour qu'ils téléchargent automatiquement les correctifs et les mises à niveau afin de combler les lacunes en termes de sécurité.
- 8.9 Les Agents signaleront tout incident au cours duquel la confidentialité ou la sécurité de toute information personnelle des consommateurs a été, ou est susceptible d'avoir été divulguée, utilisée de manière frauduleuse ou compromise, immédiatement à la fois à la direction concernée de l'Agent et à MoneyGram (*voir* Coordonnées importantes) afin de déterminer l'impact potentiel de ce problème sur l'Agent, les consommateurs et MoneyGram.

9 REMBOURSEMENT DES CONSOMMATEURS

Il peut arriver que des erreurs soient commises au cours du traitement d'une transaction. MoneyGram a mis en place des procédures permettant de se conformer aux lois et réglementations en vigueur, y compris les lois des États-Unis régissant les versements et qui couvrent les circonstances dans lesquelles un remboursement doit être versé à un consommateur. Les Agents devraient collaborer avec le consommateur et avec MoneyGram pour résoudre les éventuelles erreurs de transaction. En outre, MoneyGram attend de la part de ses Agents qu'ils déploient tous les efforts nécessaires pour éviter le paiement de toute transaction d'origine frauduleuse et proposer des remboursements conformément aux procédures de MoneyGram et aux lois locales en vigueur concernant la protection des consommateurs.

- 9.1 Si l'expéditeur ou le destinataire pense qu'une erreur a été commise, il doit contacter immédiatement MoneyGram. MoneyGram enquêtera sur l'erreur suspectée et déterminera si un remboursement doit être envoyé au consommateur.

- 9.2 Les Agents aideront MoneyGram à fournir des remboursements aux consommateurs lorsque cela est nécessaire.
- 9.3 Les Agents conseilleront au consommateur de contacter immédiatement MoneyGram si le consommateur estime avoir effectué une transaction d'origine frauduleuse, même si l'Agent n'est pas en mesure de proposer un remboursement au consommateur.

10 SURVEILLANCE ET MESURES CORRECTIVES

MoneyGram surveille la manière dont les Agents remplissent leurs responsabilités en termes de conformité. Cela comprend la surveillance des transactions traitées par un Agent. À sa discrétion, MoneyGram conduit des révisions des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude des Agents, des évaluations mystère, des enquêtes sur site et d'autres révisions de conformité afin de s'assurer que l'Agent a conçu et mis en œuvre un programme de conformité efficace adapté au modèle commercial de l'Agent, et que l'Agent respecte l'ensemble des exigences légales et réglementaires, des politiques et procédures de MoneyGram et/ou des exigences contractuelles.

10.1 Conduite susceptible de donner lieu à une surveillance ou à une mesure corrective

- Tous les agents qui enfreignent la présente Politique ou toute loi ou réglementation en vigueur, feront l'objet d'une mesure corrective ou d'une sanction immédiate, pouvant comprendre une mise sous probation, une suspension, voire l'interruption de la collaboration avec MoneyGram.
- MoneyGram pourra appliquer des mesures correctives ou des sanctions, comprenant la mise sous probation, la suspension ou le l'interruption de la collaboration, s'il détermine, à sa seule discrétion, que la conduite de l'Agent présente un risque indu pour les consommateurs ou pour la réputation ou les systèmes MoneyGram. La conduite pouvant donner lieu à des mesures correctives ou à des sanctions comprend le traitement de transactions suspectes ou d'origine frauduleuse.
- Tout Agent surpris à assister ou à participer à des transactions illégales fera l'objet d'une suspension ou d'un licenciement immédiat par MoneyGram, en l'absence de circonstances atténuantes documentées.

10.2 Surveillance possible et mesures correctives

- MoneyGram peut choisir d'appliquer un certain nombre de mesures correctives ou de sanctions pour gérer la conduite définie à la Section 10.1 ci-dessus. Ces actions peuvent comprendre :
 - Interruption de la collaboration avec MoneyGram ;
 - Suspension du droit de procéder à des transferts d'argent ou à d'autres transactions pour MoneyGram ;
 - Imposition de restrictions concernant les services MoneyGram, notamment : (i) abaissement des seuils pour les procédures d'identification des consommateurs ; (ii) abaissement du volume de transactions ou des limites de montant des transactions ; (iii) demande d'approbation expresse par MoneyGram des transactions supérieures à un certain montant ; et (iv) autres mesures restrictives jugées nécessaires par MoneyGram ; et
 - Imposition d'une période de probation à l'Agent, au cours de laquelle MoneyGram surveillera de près les transactions de l'Agent. Dans les circonstances où l'Agent est placé sous probation, les transactions MoneyGram de l'Agent seront surveillées pendant une période de 90 jours ou pendant la durée jugée nécessaire par MoneyGram.
- En outre, MoneyGram pourra prendre d'autres mesures, séparément ou conjointement avec celles mentionnées ci-dessus à la Section 10.2. Ces actions peuvent comprendre :
 - Contacter l'agent tous les 30 jours afin de recevoir des rapports concernant les mesures prises par l'Agent en réponse aux problèmes identifiés ;
 - Demander la documentation de l'agent et la passer en revue ; et
 - Procéder à une analyse des transactions avec l'Agent tous les 30 jours.

10.3 Les Agents répondront et appliqueront toutes les mesures correctives ou les sanctions demandées par MoneyGram afin de gérer les infractions ou les situations de non-respect de la présente Politique. MoneyGram interrompra ses services avec les Agents qui ne répondront pas ou ne mettront pas en place les mesures correctives ou les sanctions requises par MoneyGram.



10.4 Tout Agent estimant avoir fait l'objet d'une mesure corrective ou d'une sanction injuste de la part de MoneyGram contactera le responsable de la conformité de MoneyGram à l'adresse suivante :

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

10.5 Mesures correctives à l'encontre des employés de l'Agent

- Les Agents enquêteront et rapporteront aux autorités compétentes et à MoneyGram à propos de tout incident au cours duquel un employé est soupçonné de participer à des activités de blanchiment d'argent, de fraude aux consommateurs ou de financement du terrorisme.
- Les Agents interdiront aux employés soupçonnés de se livrer à des activités de blanchiment d'argent, de fraude aux consommateurs ou de financement du terrorisme de réaliser des transactions pour MoneyGram et empêcheront ledit employé d'accéder aux systèmes MoneyGram.
- Si, après une enquête, l'Agent pense qu'un employé précédemment soupçonné de participer à des activités de blanchiment d'argent, de fraude aux consommateurs ou de financement du terrorisme, n'a en fait aucunement participé à de telles activités, l'Agent obtiendra l'approbation de MoneyGram avant de rétablir l'accès de l'employé aux systèmes de MoneyGram.



COORDONNÉES IMPORTANTES

RESPONSABLE EN CHEF DE LA CONFORMITÉ

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

Téléphone : (+01) 214-999-7640

Motif du contact	Coordonnées de MoneyGram
<p>Ligne d'assistance</p> <p>Les Agents et leurs employés ont la possibilité de contacter MoneyGram immédiatement par téléphone pour interrompre une transaction d'origine frauduleuse ou pour déposer un rapport confidentiel et anonyme concernant les infractions à l'éthique par téléphone ou par e-mail. Cette Ligne d'assistance devrait être utilisée dans les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour signaler une transaction de consommateur qui semble frauduleuse, qui est en cours et nécessite une attention immédiate.• Pour signaler les infractions de la part de l'Agent ou des employés de l'Agent aux exigences légales et déontologiques de la Politique de conformité des partenaires mondiaux.• Pour signaler les infractions de la part de MoneyGram ou des employés de MoneyGram aux exigences légales et déontologiques de la Politique de conformité des partenaires mondiaux.• Pour signaler les situations dans lesquelles un Agent ou l'un de ses employés est soupçonné de participer à des activités de blanchiment d'argent, de fraude aux consommateurs ou de financement du terrorisme.	<p>Signalement de la fraude</p> <p>TELEPHONE aux États-Unis 1-800-886-8800</p> <p>hors des États-Unis http://corporate.moneygram.com/compliance</p> <p>Signalement des infractions</p> <p>TELEPHONE Aux États-Unis 1-800-886-8800 en anglais ou en espagnol</p> <p>EN LIGNE Remplissez le formulaire en ligne en consultant le site http://corporate.moneygram.com/compliance</p>
<p>Signalement d'une activité potentiellement suspecte ou inhabituelle</p> <p>Les Agents et leurs employés ont la possibilité de signaler immédiatement à MoneyGram des informations relatives à des activités potentiellement suspectes ou inhabituelles, y compris les situations suspectées de fraude aux consommateurs.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ils doivent signaler les informations liées à des activités potentiellement suspectes ou inhabituelles des consommateurs, y compris les tentatives de transaction de	<p>TELEPHONE Aux États-Unis 1-800-886-8800 en anglais ou en espagnol</p> <p>EN LIGNE Remplissez le formulaire en ligne en consultant le site http://corporate.moneygram.com/compliance</p>

Motif du contact	Coordonnées de MoneyGram
<p>la part des consommateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils doivent signaler les transactions de consommateurs qui semblent frauduleuses et qui ne sont plus en cours. 	
<p>Demande d'assistance aux autorités d'application de la loi et aux régulateurs</p> <p>Les Agents et leurs employés peuvent contacter MoneyGram pour toute question concernant les demandes ou les enquêtes des autorités d'application de la loi telles que la police ou des régulateurs tels que les banques centrales.</p>	<p>E-MAIL MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p>Demande concernant la confidentialité des consommateurs et des données</p> <p>Les Agents et leurs employés doivent contacter MoneyGram immédiatement pour signaler tout incident au cours duquel la confidentialité ou la sécurité de toute information personnelle des consommateurs a été, ou est susceptible d'avoir été divulguée, utilisée de manière frauduleuse ou compromise.</p>	<p>E-MAIL PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>
<p>Assistance générale des Agents</p> <p>Les Agents et leurs employés peuvent contacter MoneyGram pour obtenir une assistance ou des conseils à propos de sujets d'ordre général, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandes de remboursement des consommateurs ; • Soutien pour la technologie ou l'équipement ; • Demande de formation aux systèmes ou à la conformité ; et • Toute autre question non couverte par les coordonnées fournies ci-dessus. 	<p>TELEPHONE Aux États-Unis 1-800-444-3010 en anglais ou en espagnol</p> <p>SERVICE CONTACTEZ-MOI DES AGENTS <i>Internet</i> https://www.callmoneygram.com/moneygram</p> <p><i>Téléphone</i> +1 720 362 5024 (appel gratuit)</p> <p>SERVICE CONTACTEZ-MOI DE POWERTRANSACT <i>Internet</i> https://www.callmoneygram.com/PwT</p> <p><i>Téléphone</i> +1 720 362 5025 (appel gratuit)</p> <p>EN LIGNE Remplissez le formulaire en ligne en consultant le site http://corporate.moneygram.com/compliance</p>