



Globale Compliance-Richtlinie für Agenten

Version 1
2016

Globale Compliance-Richtlinie für Agenten

Ziel der Richtlinie. Die Agenten von MoneyGram¹ sowie die weiteren Vertriebskanäle² sind wichtige Partner bei der Bereitstellung des Leistungsangebots für unsere Kunden. MoneyGram und seine Partner müssen sich weltweit an die gesetzlichen und lokalen rechtlichen Vorgaben halten. Aus diesem Grund hat MoneyGram diese *Globale Compliance-Richtlinie für Partner* („Richtlinie“) verabschiedet.

Agenten und ihre Mitarbeiter stehen an vorderster Front, wenn es um den Schutz der Kunden geht und wenn Missbrauch der Produkte und Services von MoneyGram verhindert werden soll. In dieser Richtlinie werden die Pflichten der Agenten zur Einhaltung aller (national und international) geltenden Gesetze und Vorschriften, der internen Richtlinien und Vorgaben von MoneyGram sowie die erforderlichen Maßnahmen zur effektiven Implementierung der strikten Standards zur Verhinderung von Geldwäsche und Betrug zusammengefasst.

Diese Richtlinie bekräftigt MoneyGrams Engagement für den Schutz der Kunden und zur Verhinderung betrügerischer Handlungen sowie von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und anderen illegalen Aktivitäten. Dasselbe Engagement verlangt MoneyGram von seinen Agenten, deren Eigentümern, Aktionären, Geschäftsführungen, Managern und Mitarbeitern. Die Agenten sind für die Umsetzung dieser Richtlinie verantwortlich. Zur Umsetzung der Richtlinie hat MoneyGram hier die wichtigsten Anforderungen festgelegt, die für die Beziehungen zwischen MoneyGram, seinen Agenten und den Kunden gelten.

MoneyGram überarbeitet und aktualisiert seine Programme zur Geldwäsche- und Betrugsbekämpfung („Programme“) regelmäßig. Sofern Agenten Fragen zu dieser Richtlinie haben, bitten wir Sie, sich an den regionalen Compliance Officer oder andere für Sie zuständige Compliance-Kontaktstellen zu wenden.

1 RECHTLICH UND ETHISCH KORREKTER GESCHÄFTSBETRIEB

Die wichtigste Verpflichtung der Agenten und ihrer Mitarbeiter ist die rechtlich und ethisch korrekte Unternehmensführung. Dazu zählt nicht nur, dass der Agent alle (national und international) geltenden Gesetze und Vorschriften in vollem Umfang befolgt, sondern MoneyGram erwartet von den Partnern auch Aufrichtigkeit und Integrität, wenn sie den Kunden Produkte und Services von MoneyGram anbieten. Der Ruf und das Image der Agenten und ihrer Mitarbeiter haben direkte Auswirkungen auf die Reputation von MoneyGram. Aus diesem Grund hat MoneyGram die folgenden, für seine Agenten und deren Mitarbeiter verbindlichen Richtlinien festgelegt.

¹ Agent bezeichnet alle Parteien, die mit MoneyGram, seinen Tochter- und verbundenen Unternehmen zum Zweck der Bereitstellung von MoneyGram Produkten und Services für den Kunden in einer vertraglichen Beziehung stehen. Diese Definition bezieht sich auch auf alle Subagenten des Agenten.

² MoneyGram verkauft einige Produkte und Services im Rahmen informeller Vereinbarungen, die nicht als traditionelle Auftraggeber-Auftragnehmer-Beziehung bezeichnet werden können. Diese Vertriebskanäle werden von MoneyGram beaufsichtigt. Die Verpflichtungen der Vertriebskanäle variieren je nach angebotenen Produkten und Dienstleistungen bzw. den rechtlichen Vorschriften, die für diese Vertriebskanäle gelten. Sie sind in den entsprechenden Verträgen mit MoneyGram detailliert festgelegt.

- 1.1 Die Agenten und deren Mitarbeiter müssen bei ihrer Geschäftstätigkeit die geltenden Gesetze und Vorschriften der Länder, in denen sie tätig sind, einhalten.
- Die Agenten müssen alle erforderlichen Registrierungen, Zulassungen und Lizenzen gemäß nationalem Recht, den Gesetzen der Bundesstaaten und der Regionen sowie den örtlichen Gesetzen und Vorschriften beantragen, einholen, einhalten und veröffentlichen.
 - Die Agenten und Ihre Mitarbeiter beteiligen sich nicht wissentlich an betrügerischen Handlungen, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung oder anderen illegalen Handlungen.
 - Die Agenten sind verpflichtet Lokationen mit erhöhtem Gefahrenpotential und Mitarbeiteraktivitäten überwachen, einschließlich von Mitarbeitern und Standorten an denen es zu einer übermäßigen Anzahl ungeklärter Ausnahmefälle bei Transaktionen kam oder bei sonstigen verdächtigen Transaktionen. Weiterhin sind sie verpflichtet im Zusammenhang mit Ermittlungen mitzuwirken. Wenn ein Standort oder ein Mitarbeiter mutmaßlich Komplize illegaler Handlungen oder an ihnen beteiligt ist, muss der Agent die in diesen Richtlinien festgelegten Maßnahmen ergreifen.
- 1.2 Die Agenten und ihre Mitarbeiter müssen sich rechtschaffen, integer und ethisch korrekt verhalten. Dazu zählt unter anderem das Folgende:
- Die Agenten und ihre Mitarbeiter sind verpflichtet sich ehrlich und fair gegenüber allen Personen zu verhalten, mit denen sie im Zusammenhang mit der Tätigkeit für MoneyGram in Kontakt kommen und für die Personen für die sie Produkte und Services von MoneyGram zur Verfügung stellen. Die Handlungen der Agenten und Mitarbeiter dürfen den Ruf von MoneyGram bei den Kunden, Zulieferern, Dienstleistern, Mitbewerbern und den staatlichen Behörden nicht schädigen.
 - Die Agenten und ihre Mitarbeiter ist es untersagt eine Transaktion abzuschließen, die vermutlich im Zusammenhang mit einer ungesetzlichen Handlungen steht. Die Produkte und Services von MoneyGram dürfen nur zu legalen Zwecken genutzt werden.
 - Die Agenten und ihre Mitarbeiter dürfen nicht gegen diese Richtlinien verstoßen und MoneyGram, die Kunden, die Strafverfolgungsbehörden oder den Gesetzgeber nicht falsch informieren oder täuschen.

1.3 Die Agenten sind verpflichtet, die in diesem Abschnitt genannten Verstöße zu unterbinden und die zuständige Person zu informieren.

- Wenn einem Agenten oder dessen Mitarbeitern Informationen bekannt werden, die darauf schließen lassen, dass ein Agent oder Mitarbeiter gegen diesen Abschnitt der Richtlinien verstoßen hat, müssen sie diese Informationen dem für den Agenten zuständigen regionalen Compliance Officer, dem Chief Compliance Officer von MoneyGram oder über die Compliance Hotline von MoneyGram melden (*siehe* Wichtige Kontaktinformationen).
- Wenn einem Agenten oder dessen Mitarbeitern Informationen bekannt werden, die darauf schließen lassen, dass MoneyGram oder ein Mitarbeiter von MoneyGram sich nicht ethisch korrekt und nicht ordnungsgemäß verhält oder illegal handelt bzw. gegen geltendes Recht, staatliche Vorschriften oder Regeln verstößt, müssen sie diese Informationen dem für den Agent zuständigen regionalen Compliance Officer, dem Chief Compliance Officer von MoneyGram oder über die Compliance Hotline von MoneyGram melden (*siehe* Wichtige Kontaktinformationen). Das weitere Vorgehen insbesondere gegenüber Mitarbeitern von MoneyGram erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.
- Die Agenten und deren Mitarbeiter können den mutmaßlichen Verstoß auf anonymer Basis im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über die Hotline von MoneyGram melden. MoneyGram unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um die Vertraulichkeit der Informanten im Rahmen der Gesetze und der Vorschriften zur Geheimhaltung dieser Informationen gewährleisten.
- MoneyGram toleriert unter keinen Umständen Vergeltungsmaßnahmen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, Vergeltung gegenüber der Person, die den Verdacht äußert, einen Verstoß meldet oder Informationen für die Ermittlungen zur Verfügung stellt. Wenn ein Agent oder Mitarbeiter glaubt, dass er Ziel von Vergeltungsmaßnahmen ist, oder ihm ein Fall von Vergeltung bekannt geworden ist, muss er die mutmaßliche Vergeltung sofort dem für den Agenten zuständigen regionalen Compliance Officer, dem Chief Compliance Officer oder über die Compliance Hotline von MoneyGram melden.

1.4 Die Agenten und deren Mitarbeiter müssen MoneyGram, die Strafverfolgungsbehörden und die Regulierungsbehörden gemäß allen (national und international) geltenden Gesetzen und Vorschriften richtig und vollständig informieren. Das betrifft unter anderem folgende Situationen:

- bei der Eingabe der Informationen in das Transaktionssystem von MoneyGram, bei der persönlichen Weitergabe der Informationen an Mitarbeiter von MoneyGram und bei Überprüfungen im Rahmen der Programme,

- wenn MoneyGram Informationen über Transaktionen oder über die Programme der Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug anfordert,
- während des Antragsverfahrens, bei der Vertragsverlängerung, im Rahmen aktualisierter Aktenprüfungen oder Überprüfungen zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten (Due Diligence), bei Compliance-Überprüfungen oder sofern dies in sonstigem Zusammenhang von MoneyGram verlangt wird,
- bei wesentlichen Änderungen der Eigentumsverhältnisse und/oder der Geschäftsleitung des Agenten und
- bei gesetzlichen Anfragen der Strafverfolgungsbehörden oder der zivilrechtlichen Aufsichtsbehörden.

2 VERBOT VON BESTECHUNG UND KORRUPTION

Unangemessene Zahlungen, Geschenke oder Bewirtungen, die dazu dienen, sich ein Geschäft oder unfaire geschäftliche Vorteile zu sichern, sind in vielen Ländern gesetzlich verboten. Die Gesellschaft MoneyGram hat ihren Hauptsitz in den USA und unterliegt dem Foreign Corrupt Practices Act („FCPa“) und anderen föderalen und bundesstaatlichen Gesetzen zur Bekämpfung von Bestechung sowie den geltenden Gesetzen zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung der Länder, in denen MoneyGram tätig ist, einschließlich des Bribery Acts („UKBA“) im Vereinigten Königreich. MoneyGram erwartet von seinen Agenten und deren Mitarbeitern, dass sie ihre Geschäfte in einer Weise führen, die über jeden Zweifel erhaben sind, einschließlich der Einhaltung der geltenden Gesetze zur Korruptionsbekämpfung, im Besonderen des Foreign Corrupt Practices Act und im Vereinigten Königreich des Bribery Act.

2.1 Die Agenten und deren Mitarbeiter dürfen sich nicht an Bestechung und Korruption beteiligen, um einen ungerechtfertigten Vorteil für sich im Geschäftsverkehr zu erzielen, einschließlich bei Angeboten von Produkten und Dienstleistungen von MoneyGram. Dieses Verbot gilt insbesondere für alle Transaktionen, an denen Amtsträger und kommerzielle Unternehmungen beteiligt sind.

Der Begriff „Amtsträger“ beinhaltet:

- Beamte und Angestellte der Ministerien, Behörden, Kommissionen, Büros auf allen Regierungsebenen (national, bundesstaatlich, auf Ebene der Bundesländer, Regionen und Provinzen, regional und lokal), die entweder gewählt, angestellt oder politisch ernannt sind,
- Gesetzgeber und Gerichte,
- alle Personen, die offiziell oder im Namen einer öffentlichen Behörde tätig sind,

- Beamte und Angestellte von Einrichtungen, die der öffentlichen Verwaltung gehören oder die von ihr kontrolliert werden,
- Kandidaten für politische Ämter,
- Beamte und Angestellte einer politischen Partei ebenso wie die politische Partei als Institution/Einrichtung,
- Beamte und Angestellte einer internationalen staatlichen Organisation und
- alle anderen Personen, die gemäß örtlichen Gesetzen der Länder, in denen MoneyGram tätig ist, als Amtsträger gelten.

Eine „kommerzielles Unternehmung“ ist ein Unternehmen, eine Organisation oder eine Geschäftseinheit, deren Personal nicht als „Amtsträger“ bezeichnet wird, einschließlich aller Mitarbeiter, Agenten, Verwalter und Treuhänder dieser Unternehmung.

- 2.2 Die Agenten müssen adäquate Compliance-Prüfungen etablieren, um potenzielle Verstöße gegen diesen Abschnitt und die Gesetze zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption zu verhindern bzw. aufzudecken.

3 FÜHRUNG EINES EFFEKTIVEN PROGRAMMS ZUR BEKÄMPFUNG VON GELDWÄSCHE UND BETRUG

Die Agenten spielen bei der Verhütung des kriminellen Missbrauchs der Produkte von MoneyGram und des Finanzsystems eine wichtige Rolle. Aus diesem Grund verlangt MoneyGram von den Agenten die Einhaltung dieser Richtlinien und die Implementierung von Programmen zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug. Die Agenten werden jedoch bei der Umsetzung der Richtlinien von MoneyGram auf verschiedenste Weise, einschließlich Schulungsangeboten und Bildungsmaterial für die Agenten, die ihnen helfen, die Programme zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug zu dokumentieren und umzusetzen, unterstützt. Außerdem leistet MoneyGram durch integrierte und fortlaufende Evaluierungen Unterstützung bei der Gewährleistung der Effektivität der Compliance-Programme der Agenten. MoneyGram stellt den Agenten offene Kommunikationskanäle für die Erfüllung der unten genannten Verpflichtungen zur Verfügung.

- 3.1 Die Agenten von MoneyGram implementieren und befolgen schriftliche, effektive und am Risiko orientierte Richtlinien und Programme, die dazu beitragen, Kundenbetrug zu verhindern und die geltenden regulatorischen Compliance-Anforderungen zur Bekämpfung von Geldwäsche und andere Vorschriften einzuhalten.
- Die Agenten müssen bei ihrer Tätigkeit einen risikoorientierten Ansatz verfolgen, der im Folgenden für die Annahme und Implementierung des Überwachungs- und Berichterstattungssystems beschrieben ist, und sie müssen die Risiken von

Geldwäsche und Betrug an ihren jeweiligen geografischen Standorten, ihre Kunden und die angebotenen Produkte kennen.

- Die Agenten müssen ausgehend von den Risiken ihrer Geschäftstätigkeit ein Programm zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug verabschieden und umsetzen, das den folgenden Anforderungen gerecht wird:
 - Benennung eines Compliance Beauftragten, Mitarbeiterschulung, Überwachung und Berichterstattung über verdächtige Transaktionen, Erhebung und Pflege von Kundeninformationen und ggf. eine unabhängige Prüfung des Programms des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug. Diese Anforderungen sind im Weiteren ausführlich beschrieben.
 - Zustimmung der Eigentümer und des Managements des Agenten, einschließlich der Verpflichtung, diese Richtlinien sowie das Programm des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug zu unterstützen und einzuhalten.
 - Umsetzung eines effektiven Programms zur Überwachung der Transaktionen und der beabsichtigten Transaktionen an ihrem Standort, Meldung verdächtiger Aktivitäten an die zuständigen Behörden gemäß den gesetzlichen Vorgaben und/oder an MoneyGram. Diese Beispiele stehen für Situationen, in denen die Informationen an MoneyGram weitergeleitet werden müssen:
 - Der Agent glaubt, dass verdächtige Handlungen außerhalb seines Netzwerks stattfinden und dass außerdem Standorte außerhalb seines Netzwerks (soweit zutreffend) beteiligt sind.
 - Der Agent ist besorgt über einen grenzüberschreitenden Transfer und glaubt, dass die Strafverfolgungsbehörden eines anderen Landes informiert werden müssten.
 - Der Agent hat einen dringenden Verdacht oder ein ungewöhnliches Muster oder eine ungewöhnliche Tendenz festgestellt oder
 - Der Agent ist beunruhigt, weil die Transaktion mit Terrorismusfinanzierung im Zusammenhang stehen könnte. In diesem Fall muss der Agent MoneyGram und die Strafverfolgungsbehörden unverzüglich informieren.
 - Wenn der Agent in einem Land tätig ist, welches verlangt, dass MoneyGram selbst die verdächtigen Handlungen meldet, muss der Agent die Ergebnisse der Überwachung und alle damit zusammenhängenden Informationen in einem angemessenen Zeitraum oder wie gesetzlich vorgeschrieben an MoneyGram weiterleiten.

- Überwachung potenziell verdächtiger oder ungewöhnlicher Handlungen, einschließlich der potenziellen Strukturierung der Transaktion zum Zweck der Umgehung der gesetzlichen oder regulatorischen Meldepflichten, zur Umgehung der Identifizierung, der Weitergabe von Ausweisdokumenten und anderer ungewöhnlicher Verhaltensweisen wie der Geldversand einer Person an viele Empfänger in verschiedenen Ländern.
- Dokumentation der Ergebnisse der Überwachung zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug, einschließlich der Aufzeichnung und Meldung aller verdächtigen Aktivitäten an die zuständige Behörde und/oder der Meldung der potenziell verdächtigen Aktivitäten an MoneyGram.
- Erstellen schriftlicher Richtlinien und Vorgaben, die für die Mitarbeiter bei der Aufdeckung und Verhinderung von betrügerischen, strukturierten oder anderweitig rechtswidrigen Geldüberweisungen und Transaktionen verbindlich sind.
- Erstellen schriftlicher Richtlinien und Vorgaben, die von den Mitarbeitern bei der Meldung potenziell verdächtiger Aktivitäten oder großer Währungstransaktionen zu befolgen sind, und Einhaltung aller sonstigen Meldepflichten des Landes, in dem der Agent tätig ist. Diese Richtlinien und Vorgaben müssen die Verpflichtung enthalten, dem Kunden keine Hinweis darauf zu geben, dass die verdächtige Handlung gemeldet wurde.
- Anleitung für die Meldung potenziell verdächtiger Aktivitäten durch die Mitarbeiter, wenn es erforderlich ist.
- Agenten, die in den USA tätig sind, sowie Agenten außerhalb der USA mit mindestens zehn Standorten müssen eine risikoorientierte, unabhängige Evaluierung der Effizienz des Programms des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug („unabhängige Prüfung“) absolvieren. Die unabhängigen Prüfungen müssen in regelmäßigen Abständen oder, wenn es gesetzliche oder regulatorische Anforderungen gibt, entsprechend diesen Vorgaben, oder entsprechend den Vorgaben von MoneyGram, durchgeführt werden. Die unabhängigen Prüfungen müssen schriftlich dokumentiert werden ebenso wie die Maßnahmen, die ergriffen werden, um die im unabhängigen Bericht identifizierten Defizite abzustellen. Die unabhängigen Prüfungen evaluieren die Eignung:
 - der schriftlichen Programme des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug,

- die Zuständigkeiten und die Fachexpertise des Compliance-Beauftragten des Agenten,
 - die Mitarbeiterschulung des Agenten,
 - die Überwachung und Berichterstattung des Agenten über Transaktionen, einschließlich der Erstellung von Berichten über verdächtige Aktivitäten und/oder der Meldung verdächtiger Aktivitäten an MoneyGram, soweit zutreffend und
 - andere Defizite des Agenten im Zusammenhang mit der Implementierung und Einhaltung dieser Richtlinien.
- Der Agent muss einen Compliance-Beauftragten bestimmen, der für die Implementierung und die Einhaltung des Programms des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug zuständig ist. Der Compliance-Beauftragte muss mindestens die folgenden Anforderungen erfüllen:
 - Verpflichtung, diese Richtlinien sowie das Programm des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug zu unterstützen und einzuhalten,
 - Befähigung, das Programm des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug zu implementieren und umzusetzen,
 - Befugnisse, um das Programm des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug im Netzwerk zu implementieren, soweit zutreffend,
 - Unterstützung der Eigentümer und des Managements des Agenten und die Befugnisse eines leitenden Angestellten oder Managers, um direkt mit dem Eigentümer oder dem Management kommunizieren zu können,
 - Befugnis, risikoorientierte unabhängige Prüfungen des Programms des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug zu gewährleisten, soweit zutreffend, und
 - Kenntnisse über den täglichen Geschäftsbetrieb des Agenten, einschließlich der Produkte und Dienstleistungen von MoneyGram.
 - Der Agent muss gewährleisten, dass ausreichend Personal und Ressourcen zu Verfügung stehen, um diese Richtlinien und die Programme des Agenten in angemessener Weise zu implementieren.

- Die Delegation oder Verteilung von Aufgaben gemäß dieser Richtlinie müssen vom Agenten und Subagenten eindeutig und in schriftlicher Form erfolgen). Die Agenten müssen unabhängig von der Delegation gewährleisten, dass die Subagenten gemäß den Anforderungen dieser Richtlinien tätig sind.

4 SCHULUNG DER MITARBEITER DES AGENTEN

Wie oben bereits angeführt, stehen die Agenten und deren Mitarbeiter an vorderster Front, wenn es um den Schutz der Kunden geht und wenn krimineller Missbrauch der Produkte und Services von MoneyGram verhindert werden soll. Der Agent und die Mitarbeiter müssen geschult werden und die Instrumente erhalten, die sie befähigen, Fehler bei der Verwendung bzw. die missbräuchliche Verwendung der Produkte und Services von MoneyGram zu verhindern. Die Mitarbeiterschulungen müssen explizit signalisieren, dass das Management des Agenten die Einhaltung aller (national und international) geltenden Gesetze und Vorschriften in vollem Umfang unterstützt. MoneyGram verlangt, dass die Agenten nur gut ausgebildeten Mitarbeitern erlauben, den Kunden Produkte und Services von GramMoney anzubieten.

- 4.1 Die Agenten müssen sicherstellen, dass die Mitarbeiter in allen Prozesstransaktionen des MoneyGram-Systems geschult sind und die Richtlinien und das Programm des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug einhalten. MoneyGram verbessert die Richtlinien und Programme kontinuierlich und kann die Pflichten der Agenten im Zusammenhang mit Gesetzesänderungen, Änderungen der Vorschriften, bewährten Praktiken der Branche oder Risiken jederzeit aktualisieren. Die Agenten müssen ihre Mitarbeiter und alle Subagenten über die Änderungen informieren (gilt nur für bestimmte Agentenbeziehungen außerhalb der USA) und deren Implementierung gewährleisten.
- 4.2 Sie müssen die Mitarbeiter, die Kunden die Produkte und Services von MoneyGram anbieten, mithilfe der von MoneyGram bereitgestellten Kurse oder einem äquivalenten Kurs im Bereich der Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug schulen. Die Schulung muss mindestens alle zwei Jahre oder häufiger stattfinden bzw. wie von den örtlichen Gesetzen und Vorschriften oder von MoneyGram vorgesehen. Die Schulung muss Folgendes beinhalten:
 - Einhaltung aller in dieser Richtlinie festgelegten Anforderungen,
 - Identifizierung von Kundenbetrug und Verhinderung betrügerischer Transaktionen,
 - Verifizierung der Kundenidentifikation,
 - Konformität mit allen relevanten Anforderungen an die Verarbeitung der Transaktionen, einschließlich korrekter Datenerhebung und Eingabeverfahren,

- Identifizierung und Meldung verdächtiger Aktivitäten und strukturierter Transaktionen sowie
 - Einhaltung der Nachweisführungsanforderungen
- 4.3 Die Agenten sind dafür verantwortlich, dass die Mitarbeiter ihre Zuständigkeiten und ihre Verantwortung kennen und müssen aktualisierte Mitarbeiterschulungen anbieten. Die Agenten müssen außerdem zusätzliche Schulungen anbieten, wenn im Zusammenhang mit der Einhaltung dieser Richtlinien oder des Programms des Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug Leistungsdefizite auftreten. Das Wissen der Mitarbeiter muss geprüft werden und sie müssen demonstrieren, dass sie ihre Verantwortung im Rahmen der Compliance kennen.
- 4.4 Die Agenten müssen alle Schulungsaufzeichnungen erfassen und aufbewahren. Diese Dokumente müssen in der Personalakte des Mitarbeiters und/oder im Learning Management System von MoneyGram aufbewahrt und MoneyGram oder den zuständigen staatlichen Behörden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

5 ZUSAMMENARBEIT MIT DEN STRAFVERFOLGUNGS- UND REGULIERUNGSBEHÖRDEN

MoneyGram arbeitet weltweit mit den Strafverfolgungsbehörden zusammen, um jene zu verhaften und zu verurteilen, die sich mithilfe der Produkte und Services von MoneyGram an illegalen Aktivitäten beteiligen. Außerdem unterliegen MoneyGram und deren Agenten in vielen Ländern Konformitätsprüfungen durch staatliche Behörden gemäß den (nationalen und internationalen) Gesetzen und Vorschriften und den internen Richtlinien und Vorgaben von MoneyGram. Die staatlichen Regulierungs- und Strafverfolgungsbehörden können von Zeit zu Zeit Informationen und Aufzeichnungen verlangen.

- 5.1 Die Agenten müssen in vollem Umfang und im gesetzlich zulässigen Rahmen mit MoneyGram und den Strafverfolgungs- und Regulierungsbehörden zusammenarbeiten, wenn sie im Zusammenhang mit Compliance im Bereich Kundenbetrug oder Geldwäsche kontaktiert werden. Wenn eine Anfrage nicht in die Kompetenz des Agenten fällt, muss der Agent unverzüglich MoneyGram kontaktieren und um Unterstützung bitten (*siehe* Wichtige Kontaktinformationen).
- 5.2 Alle mit dem Agenten assoziierten und verbundenen Personen, denen eine Zwangsvorladung, Vorladung, Offenlegungsaufforderung oder Ladung zugestellt wird oder gegen die anderweitig eine formelle Untersuchung in Bezug auf die Produkte, Dienstleistungen und das Geschäft von MoneyGram eingeleitet wird, müssen MoneyGram im gesetzlich zulässigen Rahmen unverzüglich kontaktieren (*siehe* Wichtige Kontaktinformationen).

5.3 Die Agenten und deren Mitarbeiter müssen alle gesetzlichen Informationsersuchen kooperativ beantworten, einschließlich:

- aller Anfragen von MoneyGram im Zusammenhang mit Aufzeichnungen und Informationen,
- aller regulatorischen Prüfungen, Kontrollen, unabhängigen Prüfungen, Konformitätsprüfungen der Geschäftsführung des Agenten und
- aller angemessenen Anfragen der staatlichen Behörden im Zusammenhang mit Vorladungen, Produktionsaufträgen und anderen Anfragen zu Aufzeichnungen über den Verkauf der Produkte und Services von MoneyGram.

6 TRANSAKTIONEN UND AUFBEWAHRUNGSANFORDERUNGEN

Die Abwicklung von Transaktionen ist das Kerngeschäft von MoneyGram. Es ist erforderlich, dass die Agenten und deren Mitarbeiter (soweit zutreffend) vollständige und richtige Informationen erfassen, um zu gewährleisten, dass die Transaktionen von MoneyGram korrekt und effizient verarbeitet werden. Die Agenten und deren Mitarbeiter (soweit zutreffend) erfassen während des Transaktionsprozesses unterschiedliche Informationen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, Informationen aus Dokumenten sowie nicht verbale Informationen über das Verhalten der Kunden (im Falle einer verdächtigen Transaktion) wie Körpersprache, Sprache und Tonlage. Diese erfassten und beobachteten Informationen können für die Verhinderung des Missbrauchs der Produkte und Services von MoneyGram für illegale Zwecke nützlich sein und helfen sowohl MoneyGram als auch den Agenten bei der Erfüllung ihrer Pflichten bei der Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug, einschließlich der Meldepflichten bei verdächtigen Aktivitäten. Außerdem müssen die Agenten den Gesetzen und Vorschriften in Bezug auf die Aufbewahrung der Aufzeichnungen über Transaktionen, verdächtige Aktivitäten und anderen Meldepflichten nachkommen.

6.1 Agenten aus den USA bzw. Agenten, deren Standort sich in den USA befindet, müssen alle Aufzeichnungen und Berichtsdokumente, die vom Bank Secrecy Act („BSA“) verlangt werden, mindestens fünf (5) Jahre (oder je nach Vorschriften des Bundesstaats länger³) an einem sicheren Ort und für gesetzliche Ersuchen des Handelsministerium und/oder der Vertreter staatlicher Behörden leicht zugänglich aufbewahren.

³ Außerdem müssen Agenten aus den USA bzw. Agenten, deren Standort sich in den USA befindet, alle Aufzeichnungen und Berichtsdokumente für die BSA gemäß dem Electronic Funds Transfer Act („EFTA“) und Regulierung E (auch bekannt als Remittance Transfer Rule) mindestens zwei (2) Jahre (oder je nach bundesstaatlicher Vorschrift länger) an einem sicheren Ort aufbewahren, einschließlich Empfangsbestätigung/Kopie.

- 6.2 Agenten aus anderen Ländern bzw. Agenten mit Standorten außerhalb der USA müssen alle Aufzeichnungen über Transaktionen, Kunden und Due Diligence-Prüfungen für Informationsersuchen fünf (5) Jahre (oder je nach den örtlichen Vorschriften länger) aufbewahren, wie es die Financial Action Task Force („FATF“) zur Bekämpfung von Geldwäsche empfiehlt.
- 6.3 Agenten müssen Aufzeichnungen über die Überwachung, Verhinderung und Meldung von Kundenbetrug, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung mindestens fünf (5) Jahre (oder je nach den örtlichen Gesetzen und Vorschriften länger) aufbewahren.
- 6.4 Die Agenten und deren Mitarbeiter müssen die Kunden vor dem Abschluss der Transaktion über mögliche Betrugsverhalten warnen. Die Warnung muss auf den Formularen, die dem Kunden ausgehändigt werden stehen.
- 6.5 Die Agenten und deren Mitarbeiter müssen Folgendes gewährleisten:
- Die dem Kunden ausgehändigten und vom Agenten empfangenen Formulare (soweit zutreffend) müssen vollständig und richtig ausgefüllt sowie vom Kunden unterschrieben sein.
 - Vor der Abwicklung der Transaktion müssen gültige Identifizierungsinformationen des Kunden gemäß den örtlichen Vorschriften und den Richtlinien und Vorgaben angefordert werden.
 - Die vollständigen und richtigen Identifizierungsinformationen der Kunden werden in das System von MoneyGram eingegeben, um die Datenqualität zu sichern und Verzögerungen bei der Abwicklung der Transaktion zu vermeiden.
 - Transaktionen, die ungewöhnlich erscheinen oder möglicherweise mit Geldwäsche oder illegalen Aktivitäten im Zusammenhang stehen, müssen im gesetzlich zulässigen Rahmen und gemäß den Vorschriften den zuständigen Behörden und/oder MoneyGram gemeldet werden.
 - Kunden, die offenbar an Transaktion mit betrügerischer Absicht beteiligt sind, werden zu ihrer Transaktion befragt. Wenn es Grund für die berechtigte Annahme gibt, dass die Transaktion betrügerisch oder in sonstiger Art und Weise verdächtig ist, müssen der Agent oder dessen Mitarbeiter die Abwicklung der Transaktion ablehnen und MoneyGram und die zuständigen Behörden gemäß den Anforderungen des jeweils geltenden Rechts und den örtlichen Vorschriften so schnell wie möglich über die Aktivität informieren.
 - Kunden, die einem Agenten oder dessen Mitarbeitern melden, dass sie Opfer einer betrügerischen Transaktion geworden sind, werden aufgefordert,

MoneyGram und/oder die zuständigen Behörden in einem separaten Bericht über die betrügerischen Transaktionen zu informieren.

- 6.6 Vor der Freigabe des Gelds an den Kunden müssen der Agent und dessen Mitarbeiter die Referenznummer des Kunden anfordern und die Nummer in das MoneyGram System eingeben.

7 KUNDENRECHTE

MoneyGram ist verpflichtet, Kunden vor fragwürdigen und illegalen Geschäftspraktiken zu schützen. MoneyGram erwartet von seinen Agenten und deren Mitarbeitern, dass sie das Risiko von Verlusten für die Kunden minimieren und unfaire, betrügerische oder missbräuchliche Handlungen oder Praktiken („UDAAP“) oder Verstöße gegen die geltenden Kundenschutzgesetze im gesetzlich zulässigen Rahmen mit allen angemessenen und praktikablen Mitteln verhindern.

- 7.1 Die Agenten müssen dem Kunden alle erforderlichen Informationen über die Transaktion, einschließlich der Abgaben und der für die Transaktion erhobenen Gebühren, offenlegen.
- 7.2 Die Agenten dürfen die Produkte und Services von MoneyGram nur in den von MoneyGram genehmigten und zugelassenen Sprachen anbieten.
- 7.3 Die Agenten dürfen nur das von MoneyGram zugelassene Marketing- und Werbematerial verwenden. Dazu zählen interne und externe Beschilderungen, Werbetexte, Anzeigen in den Lokalausgaben und Thekenaufsteller.
- 7.4 Die Konfiguration des MoneyGram Systems ermöglicht die Generierung der Informationen, die vor und nach dem Zahlungsverkehr gemäß geltenden Recht und den Vorschriften erforderlich sind, einschließlich der Remittance Rules in den USA. Der Agent darf die von MoneyGram bereitgestellten und von der Ausrüstung von MoneyGram vor und nach dem Zahlungsverkehr generierten Informationen unter keinen Umständen verändern.

8 SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN UND DATENSCHUTZ

MoneyGram bietet sichere und bequeme Verfahren für den Versand und den Empfang von Geld an. Der Schutz der personenbezogenen und privaten Daten ist Teil des Versprechens von MoneyGram an seine Kunden. Bei der Abwicklung der Transaktionen erhalten die Agenten und deren Mitarbeiter personenbezogene und private Daten der Kunden wie Namen, Adresse, Telefonnummer, Ausweise, Ausweisnummern oder Steueridentifikationsnummern, Reisepassnummern, Kontonummern, Kredit- oder Debitkartenummern, Geburtsdatum und Geburtsort, Beruf, E-Mail-Adresse und andere Informationen, je nachdem wie es die lokalen

Gesetze vorgeben gebietet. MoneyGram erwartet von den Agenten und deren Mitarbeitern, dass sie diese Daten vor unbefugtem Zugriff schützen und geheim halten.

- 8.1 Die Agenten müssen die personenbezogenen und privaten Daten gemäß den (national und international) geltenden Gesetzen und Vorschriften schützen und den unbefugten Zugriff darauf, deren unbefugte Verwendung und Offenlegung verhindern.
- 8.2 Die Programme der Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug müssen Verfahren vorsehen, die mit den Datenschutzgesetzen konform sind, um die Sicherheit der Informationen zu gewährleisten. Diese Verfahren müssen der Art der erfassten und gespeicherten Daten sowie dem Geschäftsbetrieb des Agenten entsprechen.
- 8.3 Die Agenten und deren Mitarbeiter erheben nur die Informationen des Kunden, die für den Abschluss der Transaktion erforderlich sind. Die Agenten und deren Mitarbeiter dürfen die Kundendaten nur für zulässige Zwecke verwenden, wie sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben sind, die der Kunde mit den Dokumenten erhalten hat. Die Kundendaten dürfen, soweit MoneyGram nichts anderes genehmigt hat, nur verwendet werden, um (i) die Transaktion des Kunden abzuschließen, (ii) um den gesetzlichen/regulatorischen Pflichten gerecht zu werden und (iii) um Geldwäsche und/oder Betrug zu verhindern.
- 8.4 Der Agent darf die Informationen nur Personen offenlegen, die sie betreffen. Er darf die Informationen nicht an unbefugte Dritte weitergeben.
- 8.5 Der Agent darf die Informationen nur so lange aufbewahren, wie es für die erklärten Verwendungszwecke oder gemäß Gesetz erforderlich ist. Alle Dokumente, die private oder personenbezogene Daten des Kunden enthalten, müssen an einem sicheren Ort aufbewahrt werden. Wenn der Agent zur Überwachung der Transaktion Programme verwendet, müssen diese Programme mit den entsprechenden Sicherheitsprotokollen ausgestattet sein.
- 8.6 Der Agent muss bei Ablauf der Aufbewahrungsfrist die ordnungsgemäße Vernichtung der personenbezogenen Daten gewährleisten.
- 8.7 Die Agenten müssen alle Mitarbeiter mit eigenen Zugangsdaten ausstatten, die die Mitarbeiter nicht weitergeben dürfen.
- 8.8 Die Agenten und deren Mitarbeiter dürfen die Computer-Hardware, die Software, die Kommunikation und das Netzwerksystem von MoneyGram nicht für private Zwecke oder Zwecke, die nicht mit dem Geschäft von MoneyGram im Zusammenhang stehen, verwenden. Die Agenten, müssen den Computer, über den die Transaktionen erfolgen, vor unbefugtem Zugriff schützen und dürfen mit

diesen Computer nicht im Internet surfen, ihn nicht für E-Mails oder für Instant Messaging (IM) nutzen, da die Computer hauptsächlich auf diese Weise mit Viren und/oder Phishing-Software infiziert werden und dies zu betrügerischen Transaktionen führen kann. Die Computerbildschirme dürfen für den Publikumsverkehr nicht sichtbar sein. Die Agenten müssen auf dem Computer geeignete Antivirus-Programme und Firewalls installieren und das System so konfigurieren, dass Patches und Upgrades, die Sicherheitslücken schließen, automatisch heruntergeladen werden.

- 8.9 Die Agenten sind verpflichtet, alle Vorfälle, bei denen die Vertraulichkeit oder Sicherheit der personenbezogenen Kundendaten verletzt, die Daten offen gelegt, missbraucht oder beschädigt wurden oder der Verdacht besteht, dass dies geschehen ist, unverzüglich dem zuständigen Vorgesetzten des Agenten oder dem Management von MoneyGram (siehe Wichtige Kontaktinformationen) melden, um die möglichen Auswirkungen für den Agenten, den Kunden und MoneyGram zu ermitteln.

9 RÜCKERSTATTUNGEN AN DIE KUNDEN.

Bei der Abwicklung der Transaktionen kommt es ab und an zu Fehlern. MoneyGram hat Verfahren für die Rückerstattung eingeführt, die den (national und international) geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen, einschließlich der United States Remittance Rules, die festlegen, in welchen Fällen der Kunden eine Rückerstattung erhalten muss. Die Agenten müssen bei der Behebung des Transaktionsfehlers mit dem Kunden und MoneyGram zusammenarbeiten. Außerdem erwartet MoneyGram von den Agenten, dass sie alle angemessenen Schritte unternehmen, um die Ausbreitung betrügerischer Transaktionen zu verhindern, und gemäß den Verfahren von MoneyGram sowie gemäß den örtlichen Kundenschutzgesetzen die Rückzahlung veranlassen.

- 9.1 Kontaktieren Sie MoneyGram unverzüglich, wenn ein Sender oder Empfänger glaubt, dass ein Fehler aufgetreten ist. MoneyGram untersucht den vermutlichen Fehler und legt fest, ob der Kunde die Rückerstattung erhält.
- 9.2 Die Agenten müssen MoneyGram ggf. bei der Bereitstellung der Rückerstattung an den Kunden unterstützen
- 9.3 Die Agenten müssen die Kunden darauf hinweisen, dass MoneyGram unverzüglich zu kontaktieren ist, wenn die Kunden glauben, dass sie eine betrügerische Transaktion gesendet haben, insbesondere dann, wenn der Agent nicht in der Lage ist, die Rückerstattung vorzunehmen.

10 ÜBERWACHUNG UND ABHILFE

MoneyGram überwacht, ob die Agenten ihren Compliance-Verpflichtungen nachkommen. Das betrifft auch die Überwachung der Transaktionen durch die Agenten. MoneyGram führt nach eigenem Ermessen Prüfungen der Programme der Agenten zur Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug und Testkaufaktionen durch, ermittelt am Standort oder unternimmt andere Prüfungsaktivitäten, um zu gewährleisten, dass der Agent ein effektives Compliance-Programm eingeführt und implementiert hat, das für das Geschäftsmodell des Agenten geeignet ist und den (national und international) geltenden Gesetzen und Vorschriften, den internen Richtlinien und Vorgaben von MoneyGram und/oder den Verträgen entspricht.

10.1 Zu überwachendes und zu korrigierendes Verhalten

- Gegen Agenten, die gegen die Richtlinien oder geltendes Recht und geltende Vorschriften verstoßen, werden unverzüglich korrektive Maßnahmen oder Abhilfemaßnahmen verhängt, einschließlich Bewährungsfrist, Suspendierung des Agenten oder Kündigung des Vertrages von MoneyGram.
- MoneyGram kann nach eigenem Ermessen korrektive Maßnahmen und Abhilfemaßnahmen ergreifen, einschließlich Bewährungsfrist, Suspendierung des Agenten oder Kündigung des Vertrages von MoneyGram wenn das Verhalten eines Agenten ein unabsehbares Risiko für die Kunden oder für den Ruf von MoneyGram oder das MoneyGram-System darstellt. Als Verhalten, das zu korrektiven Maßnahmen oder Abhilfemaßnahmen führt, gilt die Abwicklung verdächtiger oder betrügerischer Transaktionen.
- Die Tätigkeit der Agenten, die illegale Transaktionen und Aktivitäten unterstützen oder daran beteiligt sind, wird unverzüglich ausgesetzt oder die Dienstleistungen von MoneyGram werden gekündigt, wenn keine mildernden Umstände dokumentiert werden können.

10.2 Mögliche Überwachung und Abhilfemaßnahmen

- MoneyGram kann im Fall des in Abschnitt 10.1 beschriebenen Verhaltens eine ganze Reihe korrektiver Maßnahmen oder Abhilfemaßnahmen ergreifen. Diese Maßnahmen können sein:
 - Kündigung des Vertrages von MoneyGram,
 - Aussetzung des Rechts, Transaktionen durchzuführen (Suspendierung),
 - Verhängung von Einschränkungen bei der Nutzung der MoneyGram-Services wie: (i) Verschärfung der Anforderung bei Identifikation von Kunden, (ii) Senken des Transaktionsvolumens oder der Höchstgrenze der Sendebeträge, (ii) Einholen der ausdrücklichen Genehmigung von

MoneyGram für Transaktionen, die eine festgelegte Höhe überschreiten, und (iv) andere restriktive Maßnahmen, die MoneyGram für erforderlich hält, und

- erlassen einer Bewährungsfrist für die Zulassung des Agenten, in deren Verlauf MoneyGram die Transaktionen des Agenten genau überwacht. Wenn eine Bewährungsfrist für die Zulassung verhängt wird, überwacht MoneyGram die Transaktionen für einen Zeitraum von 90 Tagen oder solange, wie es MoneyGram für nötig hält.
- Außerdem kann MoneyGram separat oder in Kombination mit den oben in Abschnitt 10.2 aufgelisteten Maßnahmen weitere Abhilfemaßnahmen ergreifen. Diese Maßnahmen können sein:
 - Kontakt und Anforderung von Berichten über die Aktionen des Agenten in Bezug auf die identifizierten Probleme alle 30 Tage,
 - Anforderung und Überprüfung von Dokumenten des Agenten und
 - gemeinsame Transaktionsanalyse mit dem Agenten alle 30 Tage.

10.3 Der Agent muss antworten und alle korrektiven Maßnahmen und Abhilfemaßnahmen, die MoneyGram verlangt, umsetzen, um die Verstöße oder Defizite im Zusammenhang mit diesen Richtlinien zu beseitigen. Versäumt es der Agent, zu antworten oder die korrektiven Maßnahmen oder Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, die von MoneyGram verlangt werden, kündigt MoneyGram den Vertrag des Agenten.

10.4 Agenten, die der Meinung sind, dass über sie zu Unrecht korrektive Maßnahmen oder Abhilfemaßnahmen verhängt wurden, müssen den Chief Compliance Officer von MoneyGram kontaktieren unter:

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

10.5 Korrektive Maßnahmen gegenüber den Mitarbeitern des Agenten

- Wenn der Verdacht besteht, dass sich ein Mitarbeiter an Geldwäsche, Kundenbetrug oder Terrorismusfinanzierung beteiligt hat, muss der Agent ermitteln und die zuständigen Behörden sowie MoneyGram informieren.



- Der Agent muss den Mitarbeiter, der verdächtigt wird, sich an Geldwäsche, Kundenbetrug oder Terrorismusfinanzierung beteiligt zu haben, daran hindern, MoneyGram Transaktionen auszuführen und ihm den Zugriff auf das MoneyGram-System verwehren.
- Kommt der Agent bei den Ermittlungen zu dem Schluss, dass der zuvor der Beteiligung an Geldwäsche, Kundenbetrug oder Terrorismusfinanzierung verdächtige Mitarbeiter tatsächlich nicht an diesen Aktivitäten beteiligt war, muss der Agent bei MoneyGram eine Genehmigung einholen, bevor er die Zugriffsmöglichkeit des Mitarbeiters auf das MoneyGram-System wiederherstellt.



Wichtige Kontaktinformationen

CHIEF COMPLIANCE OFFICER

Kontaktinfo des Compliance-Teams:

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

Grund für den Kontakt	Kontaktinformationen von MoneyGram
<p>Hotline Agenten und deren Mitarbeiter haben die Möglichkeit, MoneyGram sofort telefonisch zu informieren, um eine betrügerische Transaktionen zu stoppen oder Verstöße gegen korrektes ethisches Verhalten vertraulich und anonym zu melden. Diese Hotline ist in folgenden Situationen zu nutzen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Meldung einer Transaktion, die offenbar betrügerisch und bereits angelaufen ist und die sofortige Aufmerksamkeit erfordert.• Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben Meldung eines Verstoßes des Agenten oder der Mitarbeiter der Agenten gegen die rechtlichen und ethischen Anforderungen der Globalen Compliance-Richtlinie für Agenten.• Meldung eines Verstoßes von MoneyGram oder der Mitarbeiter von MoneyGram gegen die rechtlichen und ethischen Anforderungen der Globalen Compliance-Richtlinie für Agenten. Das weitere Vorgehen insbesondere gegenüber Mitarbeitern von MoneyGram erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.• Meldungen über die mutmaßliche Beteiligung eines Agenten oder von dessen Mitarbeitern an Geldwäsche, Kundenbetrug und Terrorismusfinanzierung.	<p>Betrug melden TELEFON in den USA 1-800-866-8800</p> <p>außerhalb der USA http://corporate.moneygram.com/compliance</p> <p>Verstöße melden TELEFON USA 1-800-866-8800 in englischer oder spanischer Sprache</p> <p>IM INTERNET Füllen Sie das Online-Formular auf http://corporate.moneygram.com/compliance</p>

Grund für den Kontakt	Kontaktinformationen von MoneyGram
<p>Über potenziell verdächtige oder ungewöhnliche Aktivitäten informieren</p> <p>Agenten und deren Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Informationen über potenziell verdächtige oder ungewöhnliche Aktivitäten zu melden, einschließlich eines Verdachtsfalls auf Kundenbetrug.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldung der Informationen über eine potenziell verdächtige oder ungewöhnliche Aktivität eines Kunden. • Meldung über offenbar betrügerische Transaktionen, die nicht mehr fortgesetzt werden. 	<p>TELEFON USA 1-800-866-8800 in englischer oder spanischer Sprache</p> <p>IM INTERNET Füllen Sie das Online-Formular auf http://corporate.moneygram.com/compliance</p>
<p>Unterstützung bei Ersuchen von Strafverfolgungs- und Regulierungsbehörden</p> <p>Die Agenten und deren Mitarbeiter können MoneyGram bei allen Fragen zu Ersuchen und Ermittlungen der Strafverfolgungs- und Regulierungsbehörden kontaktieren.</p>	<p>E-MAIL MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p>Unterstützungsanfrage im Zusammenhang mit dem Schutz der Privatsphäre der Kunden und dem Datenschutz</p> <p>Die Agenten und deren Mitarbeiter müssen MoneyGram Vorfälle sofort melden, bei denen es zu Verstößen gegen die Vertraulichkeit und Sicherheit der personenbezogenen Kundendaten in Form von Offenlegung, Missbrauch oder Beschädigung gekommen ist oder der Verdacht darauf besteht.</p>	<p>E-MAIL PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>

Grund für den Kontakt	Kontaktinformationen von MoneyGram
<p>Allgemeine Unterstützung für Agenten</p> <p>Die Agenten und deren Mitarbeiter können sich an MoneyGram wenden, wenn sie Unterstützung und Anleitung bei allgemeinen Fragen benötigen, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückerstattungsanfragen der Kunden, • technische Unterstützung oder Unterstützung bei der Ausrüstung, • Anfragen zu Schulungssystemen und Compliance-Schulungen und • sonstige Fragen. 	<p>TELEFON USA 1-800- 444-3010 in englischer oder spanischer Sprache</p> <p>RÜCKRUF-SERVICE FÜR AGENTEN <i>Internet</i> https://www.callmoneygram.com/moneygram</p> <p><i>Telefon</i> +1 720 362 5024 (Anruf kostenlos)</p> <p>RÜCKRUF-SERVICE POWERTRANSACT <i>Internet</i> https://www.callmoneygram.com/PwT</p> <p><i>Telefon</i> +1 720 362 5025 (Anruf kostenlos)</p> <p>IM INTERNET Füllen Sie das Online-Formular auf http://corporate.moneygram.com/compliance</p>