



מדיניות ציות גלובלית לשותפים

גרסה 1
2016

מטרת המדיניות. סוכני MoneyGram¹ וערוצי הפצה אחרים שאינם סוכנים² הם שותפים חשובים שמציעים העברת כספים של MoneyGram ושירותים ומוצרים אחרים לצרכנים המוערכים שלנו. MoneyGram הפיקה מסמך זה, **מדיניות ציות גלובלית לשותפים** (להלן "מדיניות"), מכיוון שהיא ושותפיה נדרשים לציית למגוון חוקים ותקנות ממשלתיות ברחבי העולם.

סוכנים ועובדיהם מהווים חלק מקו ההגנה הראשון בשמירה על צרכנים ובמניעת שימוש לרעה פלילי וניצול לא נאות של המוצרים והשירותים של MoneyGram. המדיניות מפרטת את תחומי האחריות של סוכנים ברחבי העולם בנוגע לציית לחוקים ולתקנות הרלוונטיים, למדיניות ולנהלים של MoneyGram ולנקיטת הפעולות הדרושות לצורך יישום אפקטיבי של סטנדרטים מחמירים למניעת הלבנת הון והונאה.

מדיניות זו מדגישה גם את המחויבות של MoneyGram להגן על הצרכנים שלה ולמנוע את השימוש במוצריה ובשירותיה למטרות הונאה, הלבנת הון, מימון טרור או פעילות בלתי חוקית אחרת. MoneyGram דורשת את אותה מחויבות מסוכנים ומבעליהם, מבעלי מניות, מרשויות ממשל, מהנהלה ומהעובדים שלהם. הסוכנים אחראים ליישום של מדיניות זו. לצורך קיום מדיניות זו, MoneyGram שילבה במסמך זה את הדרישות המרכזיות שמגדירות את היחסים בין MoneyGram לסוכניה.

MoneyGram ממשיכה לעדכן את תוכניות הציית שלה למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה (להלן "תוכניות") תוך בדיקה ומתן מענה לסוגיות הקשורות ליישום מדיניות זו. במקרה של שאלות הקשורות למדיניות זו, MoneyGram מעודדת את סוכניה לפנות לקצין הציית האזורי של MoneyGram או לאיש קשר אחר שנקבע לסוכן בתחום הציית.

1 התנהלות באופן חוקי ואתי

החובה הכוללת של סוכנים ועובדיהם היא לפעול באופן חוקי ואתי. לא מדובר רק בציית מוחלט של הסוכן לחוקים ולתקנות הרלוונטיים, אלא גם בציפייה ששותפיה של MoneyGram יתנהלו בכנות ובישורה כאשר הם מציעים לצרכנים את המוצרים והשירותים של MoneyGram. למוניטין של הסוכנים ועובדיהם יש השפעה ישירה על המוניטין של MoneyGram עצמה. לפיכך, MoneyGram מפרטת להלן את קווי המדיניות שמגדירים את אופן ההתנהלות של סוכנים ושל עובדיהם.

1.1 סוכנים ועובדיהם יפעלו בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים בכל הארצות ותחומי השיפוט של פעילותם העסקית.

- סוכנים ישיגו, יתחזקו ויפרסמו את כל ההרשמות או הרישיונות שנדרשים לפי החוקים או התקנות ברמה לאומית, אזורית או מקומית.
- סוכנים ועובדיהם לא ייקחו חלק בהלבנת הון, במימון טרור או בפעילות בלתי חוקית אחרת ולא יסייעו בידועין לפעולות כאלה.
- סוכנים יפקחו על אתרים ופעילות עובדים שמעוררים חשד פוטנציאלי, כולל כאשר עובד או אתר מעורבים במספר רב של עסקאות חריגות לא פתורות או עסקאות בעלות פוטנציאל מעורר חשד או

¹ ההגדרה של סוכן כוללת כל גורם שנכנס לקשר חוזי עם MoneyGram והחברות המסונפות והמשויכות אליה, למטרת הפצת המוצרים והשירותים של MoneyGram לצרכנים. הגדרה זו כוללת גם את כל סוכני המשנה של סוכן.

² MoneyGram מפצה מוצרים ושירותים מסוימים באמצעות הסדרים שאינם יחסי מנהל/סוכן מסורתיים. MoneyGram מפקחת על ההתנהלות של ערוצי הפצה אלה. לאור ההבדלים במוצרים והשירותים המוצעים, או ההבדלים בדרישות הרגולטוריות שחלות על ערוצי הפצה אלה, המחויבויות של ערוצי הפצה שאינם סוכנים עשויות להיות שונות זו מזו, והן יפורטו בחוזים שלהם עם MoneyGram.

שהם מפגינים התנהגות יוצאת דופן שמצדיקה בדיקה. אם אתר או עובד נחשדים בשותפות לפשע או בנטילת חלק בפעילות בלתי חוקית, על הסוכן לנקוט בפעולה בהתאם למפורט במדיניות זו.

1.2 סוכנים ועובדיהם יתנהלו מתוך כנות, יושרה וסטנדרטים אתיים ללא דופי, כולל בין השאר בהתאם לדרישות הבאות:

- סוכנים ועובדיהם ינהגו ביושר ובהגינות כלפי מי שהם מקיימים עמם קשר תוך אספקת מוצרים ושירותים של MoneyGram. סוכנים ועובדיהם לא ינקטו בפעולות שעלולות להזיק למוניטין של MoneyGram בקרב הצרכנים, הספקים, נותני השירותים, המתחרים ופקידי הממשל.
- סוכנים ועובדיהם לא ישלימו עסקה אם נחשד שהעסקה קשורה לפעילות לא חוקית. יש להשתמש במוצרים ובשירותים של MoneyGram למטרות חוקיות בלבד.
- סוכנים ועובדיהם לא יפרו מדיניות זו, ולא ימסרו מידע שגוי או מטעה ל-MoneyGram, לצרכנים, לרשויות אכיפת החוק או לרגולטורים.

1.3 סוכנים יפעלו להפסקת הפרות של סעיף זה וידווחו על חששות לאדם המתאים.

- אם לידי סוכן או עובד שלו מגיע מידע שגורם לו לסבור שסוכן או עובד לא ציית לסעיף זה של המדיניות, עליו למסור מידע זה לקצין הציות האזורי של MoneyGram שנקבע לסוכן, לקצין הציות הראשי של MoneyGram או לקו החם בנושאי ציות של MoneyGram (עיין בסעיף 'פרטי התקשרות חשובים').
- אם לידי סוכן או עובד שלו מגיע מידע שגורם לו לסבור ש-MoneyGram או עובד של MoneyGram נהג באופן לא אתי, לא הולם או לא חוקי או שלא ציית לחוק, לכלל או לתקנה ממשלתיים רלוונטיים, עליו למסור מידע זה לקצין הציות האזורי של MoneyGram שנקבע לסוכן, לקצין הציות הראשי של MoneyGram או לקו החם בנושאי ציות של MoneyGram.
- סוכנים ועובדיהם יכולים לדווח בעילום שם על חשד להפרה באמצעות פנייה לקו החם של MoneyGram לנושאי ציות. MoneyGram תעשה כל מאמץ סביר להבטיח את הסודיות של מי שמסרו מידע, אלא אם כן חוקים או תקנות יחייבו אותה לחשוף את המידע.
- MoneyGram אוסרת על כל פעולת נקמה בכל הנסיבות, כולל בין השאר נקמה כנגד מי שהעלו האשמה לכאורה, דיווחו על הפרה או סיפקו מידע כחלק מחקירה. אם סוכן או עובד שלו סבור שנחשף למעשה נקמה או שידוע לו על מקרה של נקמה, עליו לדווח מיד על הנקמה לכאורה לקצין הציות האזורי של MoneyGram שנקבע לסוכן, לקצין הציות הראשי של MoneyGram או לקו החם בנושאי ציות של MoneyGram.

1.4 סוכנים ועובדיהם יספקו מידע מדויק ומלא ל-MoneyGram, לגורמי אכיפת החוק או לרשויות המסדירות בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים. הדבר כולל בין השאר את המצבים הבאים:

- בעת הזנת מידע למערכות של MoneyGram, מסירת המידע באופן אישי לעובדי MoneyGram או במהלך הערכות תוכניות סוכנים;

- כאשר MoneyGram מבקשת מידע על עסקאות או את התוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה;
- בתהליך הגשת בקשה, חידוש חוזה, רענון תיק הסוכן או בדיקות נאותות, בדיקות ציות או במענה לבקשה סבירה של MoneyGram;
- כאשר חלו שינויים מהותיים בבעלות ו/או בהנהלה הבכירה של הסוכן; וכן
- לפי בקשה כחוק מגורמי אכיפת החוק או מהרגולטורים.

2 איסור על שוחד ושחיתות

חוקים שונים ברחבי העולם אוסרים על ביצוע תשלומים לא הולמים או מתן מתנות או טובות הנאה לא הולמות כדי להשיג תמורה עסקית או יתרון עסקי לא הוגן. כחברה שמשרדיה הראשיים נמצאים בארה"ב, MoneyGram כפופה לחוק למניעת שחיתות במדינות זרות ("FCPA") ולחוקים אחרים למניעת שוחד מסחרי ברמת המדינה וברמה הפדרלית, וכן לחוקים רלוונטיים אחרים למניעת שחיתות ושוחד מסחרי בארצות שונות שבהן MoneyGram פועלת, כולל החוק הבריטי למניעת שוחד ("UKBA"). MoneyGram מצפה שסוכניה ועובדיהם ינהלו את ענייניהם העסקיים ללא דופי, לרבות ציות לחוקים הרלוונטיים למניעת שוחד, במיוחד החוק האמריקאי למניעת שחיתות במדינות זרות והחוק הבריטי למניעת שוחד.

2.1 סוכנים ועובדיהם לא ישתמשו בשוחד או במעשי שחיתות כדי להשיג יתרון שאינו ראוי בכל הקשור לעסקי MoneyGram, כולל הצעת מוצרים ושירותים של MoneyGram. איסור זה חל על כל העסקאות - בין אם הן כוללות פקידי ממשל או גורמים מסחריים.

המונח "פקיד ממשל" כולל:

- ממונים ועובדים בכל גוף ממשלתי כולל מחלקות, סוכנויות, ועדות, מועצות או רשויות בכל רמות הממשל (ארצי, מדינתי או מחוזי, אזורי או מקומי), בין אם הם נבחרים, עובדים מקצועיים או מינויים פוליטיים;
- מחוקקים ושופטים;
- כל אדם הממלא תפקיד רשמי מטעם רשות ציבורית;
- ממונים ועובדים בגופים שבבעלות רשות ציבורית או הנשלטים על ידי רשות ציבורית;
- מועמדים למשרות פוליטיות;
- ממונים ועובדים במפלגה פוליטית, כולל המפלגה הפוליטית עצמה כמוסד/ישות;
- ממונים ועובדים בארגון בינלאומי ציבורי; וכן
- כל אדם אחר שנחשב לפקיד ממשל לפי החוקים המקומיים במקומות שבהם MoneyGram פועלת.
- "גוף מסחרי" הוא חברה, ארגון או ישות מסחרית שעובדיהם אינם נחשבים "פקידי ממשל", כולל כל עובד, סוכן, ממונה או נאמן של גוף כזה.

2.2 סוכנים יקיימו בקרות ציות מתאימות כדי למנוע, להרתיע מפני ולזהות הפרות פוטנציאליות של סעיף מדיניות זה ושל החוקים הרלוונטיים למניעת שוחד ולמניעת שחיתות.

3 קיום תוכניות אפקטיביות למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה

סוכנים ממלאים תפקיד חשוב במניעת שימוש במוצרים ובשירותים של MoneyGram, ובמערכת הפיננסית בכללה, לצורך מעשי פשע. מטעם זה, MoneyGram מחייבת את סוכניה לקיים מדיניות זו וליישם תוכניות למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה. עם זאת, הסוכנים אינם נדרשים ליישם מדיניות זו ללא כל תמיכה. MoneyGram מעניקה תמיכה לסוכניה במגוון דרכים, לרבות הצעת הדרכה וחומרי לימוד לסוכנים, כגון חומרים שנועדו לעזור לסוכנים לתעד את התוכניות שלהם למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה וליישם תוכניות אלה. בנוסף, MoneyGram מסייעת בכך שהיא מבטיחה את האפקטיביות של תוכניות הציות של הסוכן בעזרת הערכה שמתבצעת עם הצטרפותו ובאופן רציף בהמשך. MoneyGram חותרת לערוץ תקשורת פתוח עם הסוכנים בשעה שהם ממלאים את חובותיהם המפורטים להלן.

3.1 סוכני MoneyGram חייבים ליישם ולקיים מדיניות ותוכניות כתובות, אפקטיביות ומבוססות-סיכונים שדי בהן כדי לסייע במניעת הונאת צרכנים ולעמוד בדרישות מניעת הלבנת הון, ציות ו/או דרישות רגולטוריות אחרות.

- על סוכנים לנהל את ענייניהם תוך שימוש בגישה מבוססת-סיכונים, שבאה לידי ביטוי באימוץ ויישום של מערכות ניטור העסקאות והדיווח שמתוארות להלן, ועליהם להבין את הסיכונים הכרוכים בהלבנת הון ובהונאה בהתאם למיקום הגאוגרפי של הסוכן, לצרכנים שאותם הסוכן משרת ולמוצרים שהסוכן מציע.
- סוכנים חייבים לאמץ וליישם תוכניות למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה, בהתאם לסיכון של עסקי הסוכן, אשר עומדות לפחות בדרישות הבאות:
 - מינוי קצין ציות, קיום הדרכת עובדים, ניטור עסקאות ודיווח, איסוף ותחזוקה של פרטי צרכנים וכן, במידת הצורך, הערכה בלתי תלויה של תוכניות הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה. דרישות אלה מתוארות ביתר פירוט להלן;
 - קבלת אישור מהבעלים ומהנהלה של הסוכן, כולל התחייבות לתמוך במדיניות זו ולקיים אותה ואת התוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה;
 - יישום תוכניות אפקטיביות לניטור עסקאות וניסיונות לביצוע עסקאות שנעשו באתרים שלהם, לדווח על פעילות חשודה לרשויות הרלוונטיות כפי שמחייבים החוקים הישימים ו/או להעביר את המידע ל-MoneyGram. להלן מספר דוגמאות למצבים שחובה להודיע עליהם ל-MoneyGram:
 - הסוכן סבור שהפעילות החשודה כנראה מתרחשת מעבר או מחוץ לרשת שלו וייתכן שכוללת אתרי סוכנים אחרים של MoneyGram מחוץ לרשת שלו (אם רלוונטי);
 - הסוכן חושד לגבי העברה מארץ לארץ וסבור שיש להודיע לגורמי אכיפת החוק מחוץ לארצו;
 - הסוכן מזהה מה שנראה לו כחשד מתמשך או דפוס או מגמה חריגים; או
 - הסוכן חושד שהעסקה עשויה לערב מימון טרור. במקרה כזה על הסוכן לפנות מיד אל MoneyGram ואל גורמי אכיפת החוק.
 - אם הסוכן נמצא בארץ שבה הדיווח על פעילות חשודה חייב להגיע מ-MoneyGram, על הסוכן להעביר ל-MoneyGram את תוצאות הניטור וכל מידע קשור אחר בתוך פרק זמן סביר או בהתאם לדרישות החוקים או התקנות הרלוונטיים.

- יש לנטר את העסקאות לזיהוי פעילויות חשודות או חריגות, כגון טפלול פוטנציאלי של עסקאות כדי להתחמק מדרישות הדיווח לפי חוק או תקנות, להתחמק מדרישות זיהוי, שיתוף מסמכי זיהוי וכל התנהגות חריגה אחרת כגון אדם אחד השולח לאנשים רבים בארצות שונות רבות;
- יש לתעד את התוצאות של פעולות הניטור למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה, כולל מסירת דוחות על פעילות חשודה לגורם המסדיר הרלוונטי ו/או מסירת פעילות חשודה פוטנציאלית ל-MoneyGram;
- יש לספק לעובדים בכתב את המדיניות והנהלים שעליהם לקיים כדי לזהות ולמנוע העברות כספים או עסקאות שכוללות הונאה, טפלול או מעשה לא חוקי אחר;
- יש לספק לעובדים בכתב את המדיניות והנהלים שעליהם לקיים כדי לדווח על פעילות חשודה פוטנציאלית, או העברות בסכומים גדולים, ולעמוד בכל חובות הדיווח האחרים שדורשים הגורמים המסדירים בתחום השיפוט שבו הסוכן פועל. מדיניות ונהלים אלה צריכים לפרט את החובה שלא להזוהר צרכן כאשר דווח על פעילות חשודה; וכן
- יש לספק לעובדים הסברים כיצד להודיע ל-MoneyGram על פעילות חשודה פוטנציאלית במידת הצורך.
- סוכנים בארה"ב וסוכנים מחוץ לארה"ב בעלי יותר מעשרה אתרים חייבים לקיים הערכות בלתי תלויות מבוססות-סיכונים כדי לבדוק את האפקטיביות של תוכניות הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה (להלן "הערכות בלתי תלויות"). הערכות בלתי תלויות אלה תתקיימנה באופן סדיר או בהתאם לתדירות שנדרשת בחוקים, בתקנות או על ידי MoneyGram. ההערכות הבלתי תלויות תתועדנה בכתב, והסוכן יתעד את הפעולות שבהן נקט בתגובה לכל ליקוי שזוהה בהערכות הבלתי תלויות. ההערכות הבלתי תלויות תבדוקנה כמה הסוכן עומד בדרישות לגבי:
 - קיום תוכניות כתובות למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה;
 - הסמכות והמומחיות של קצין הציות של הסוכן;
 - הדרכת עובדים;
 - ניטור עסקאות ודיווח, כולל מסירת דוחות על פעילות חשודה ו/או העברת מידע על פעילות חשודה ל-MoneyGram, אם נדרש; וכן
 - כל ליקוי אחר שקשור ליישום ולקיום מדיניות זו.
- על הסוכנים למנות קצין ציות האחראי ליישום ולקיום התוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה. קצין ציות זה חייב לעמוד בדרישות המינימום הבאות:
 - מחויבות לתמוך במדיניות זו ובתוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה ולקיים אותן;
 - יכולת ליישם ולקיים את התוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה;
 - בעל הסמכות הדרושה כדי ליישם את התוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה ברחבי הרשת כולה, אם רלוונטי;

- זוכה לתמיכה מהבעלים ומהנהלה של הסוכן ומוגדר כקצין או כמנהל בעל ערוצי תקשורת ישירים לבעלים או להנהלה;
- מוסמך לוודא קיומן של הערכות בלתי תלויות מבוססות-סיכונים לתוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה, אם רלוונטי; וכן
- מכיר היטב את הפעילות העסקית היומיומית של הסוכן, כולל ההצעה של מוצרים ושירותים של MoneyGram.
- על הסוכנים לוודא שקיימים מספיק עובדים ומשאבים לצורך יישום נאות של מדיניות זו ושל המדיניות והתוכניות שקבע הסוכן.
- על הסוכן להגדיר באופן ברור בכתב כל האצלת סמכויות או חלוקת תפקידים בנוגע למדיניות זו ועל סוכני המשנה להסכים להן (רלוונטי רק לגבי קשרי סוכנים מסוימים מחוץ לארה"ב). ללא קשר להאצלת סמכויות או לחלוקת תפקידים, על הסוכנים להבטיח שסוכני המשנה שפועלים תחת הסוכן מקיימים את דרישות מדיניות זו.

4 הדרכת עובדי הסוכן

כפי שצוין לעיל, סוכנים ועובדיהם הם קו ההגנה הראשון בשמירה על צרכנים ובמניעת שימוש לרעה פלילי וניצול לא נאות של המוצרים והשירותים של MoneyGram. יש לספק לסוכנים ולעובדיהם את ההדרכה והכלים הדרושים כדי למנוע שימוש מוטעה או שימוש לרעה במוצרים ובשירותים של MoneyGram. יתר על כן, כחלק מהדרכת העובדים, על הסוכנים להעביר לעובדיהם את המסר שהנהלת הסוכן תומכת בציות מלא לחוקים ולתקנות הרלוונטיים. MoneyGram דורשת שסוכנים יתירו אך ורק לעובדים שהוכשרו כהלכה לספק מוצרים ושירותים של MoneyGram לצרכנים.

4.1 הסוכנים יודאו שהעובדים מיומנים מספיק כדי לעבד עסקאות באמצעות המערכות של MoneyGram ושהם יפעלו בהתאם למדיניות זו ולתוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה. MoneyGram משפרת ללא הרף את המדיניות והתוכניות שלה ועשויה לעדכן את תחומי האחריות של סוכנים בכל עת בהתאם לשינויים בחוקים, בתקנות, בשיטות העבודה המומלצות בתעשייה או בסיכונים. הסוכנים אחראים להעביר שינויים אלה לעובדיהם ולסוכני המשנה שלהם (רלוונטי רק לגבי קשרי סוכנים מסוימים מחוץ לארה"ב) ולהבטיח את יישומם.

4.2 הסוכנים ידריכו את כל העובדים אשר באים במגע עם צרכנים תוך שימוש במוצרים ובשירותים של MoneyGram, לגבי אמצעים למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה, וזאת בעזרת חומרי ההדרכה שסופקו על ידי MoneyGram או הדרכות שוות ערך. הדרכה זו תתקיים לפחות אחת לשנתיים או בתדירות גבוהה יותר, כפי שדורשים החוקים או התקנות המקומיות או כפי שדורשת MoneyGram. הדרכה זו תכלול את הנושאים הבאים:

- התנהלות בהתאם לכל הדרישות שמפרטת מדיניות זו;
- זיהוי מעשי הונאה של צרכנים ומניעת העברות שבסיסן הונאה;
- אימות הזהות של צרכנים;
- ציות לדרישות הרלוונטיות לעיבוד עסקאות, כולל הנהלים הנכונים לאיסוף ולהזנה של נתונים;

- זיהוי ודיווח על פעילות חשודה ועסקאות מטופללות; וכן
- מילוי הדרישות להחזקת רשומות.

- 4.3 הסוכנים אחראים להבטיח שהעובדים מבינים את תחומי האחריות שלהם ולספק הדרכות רענון לעובדים לפי הצורך. בנוסף, הסוכנים יספקו הדרכות נוספות לעובדים במקרה שהתגלתה בעיה בביצועים אשר קשורה לציות למדיניות זו או לתוכניות או לנהלים של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה. על העובדים לעבור מבחני ידע כדי להוכיח שהם הבינו את תחומי האחריות שלהם בנוגע לציות.
- 4.4 על הסוכנים לתעד ולשמור את כל רשומות ההדרכות. יש לשמור מסמכים אלה בתיקים האישיים של העובדים ו/או במערכת ניהול הלמידה של MoneyGram, ויש לספקם ל-MoneyGram או לרשויות הממשל המתאימות לפי בקשה.

5 שיתוף פעולה עם גורמי אכיפת החוק ורגולטורים

MoneyGram משתפת פעולה עם גורמי אכיפת החוק ברחבי העולם כדי לעזור בלכידה ובהרשאה של מי שמנסים לבצע פעילויות לא חוקיות תוך שימוש במוצרים ובשירותים של MoneyGram. בנוסף, בתחומי שיפוט רבים MoneyGram וסוכניה נתונים לביקורת של רשויות הממשל לבדיקת הציות לחוקים, לתקנות ולמדיניות ולנהלים של MoneyGram. רגולטורים ממשלתיים וגורמי אכיפת החוק עשויים לבקש מידע ומסמכים מעת לעת.

- 5.1 הסוכנים חייבים לשותף פעולה באופן מלא ובמידה המרבית שמתיר החוק עם MoneyGram ועם גורמי אכיפת החוק ו/או הסוכנויות הרגולטוריות כאשר מתקבלת פנייה בנושא ציות למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה. אם אין ביכולתו להיענות לבקשה, על הסוכן לפנות מיד אל MoneyGram לקבלת סיוע (ראה 'פרטי התקשרות חשובים').
- 5.2 כל אדם שקשור או משויך לסוכן ואשר מקבל או שהוגשה לו הזמנה לבית משפט, זימון לבתי משפט, צו בית משפט או דרישה רשמית אחרת הקשורה למוצרים, לשירותים או לפעילות העסקית של MoneyGram, חייב לפנות מיד ל-MoneyGram, אם הדבר מותר לפי החוק או התקנה הרלוונטיים (ראה 'פרטי התקשרות חשובים').

5.3 הסוכנים ועובדיהם ישתפו פעולה ויענו מיד לכל הבקשות החוקיות למידע, כולל:

- כל בקשה של MoneyGram לקבל רשומות או מידע אחר;
- כל בחינה, חקירה, בדיקה בלתי תלויה או ביקורת ציות של עסקי הסוכן; וכן
- כל בקשה ממשלתית נאותה לקבל רשומות כולל צו בית משפט, הוראת ייצור או בקשה אחרת הקשורה למכירת המוצרים והשירותים של MoneyGram על ידי הסוכן.

6 דרישות עסקאות ושמירת רשומות

במוקד המוצרים והשירותים של MoneyGram נמצאות העסקאות שהיא מעבדת. הסוכנים ועובדיהם נדרשים (כאשר הדבר רלוונטי) לאסוף מידע מלא ומדויק כדי להבטיח עיבוד נכון ויעיל של עסקאות MoneyGram. סוכנים ועובדיהם (כאשר הדבר רלוונטי) אוספים סוגי מידע שונים במהלך עסקה, כולל לא רק מידע מתועד, אלא גם מידע התנהגותי ובלתי מילולי מצרכנים (כאשר עסקאות מתבצעות פנים אל פנים), כגון שפת גוף וטון דיבור. המידע שנקלט ונאסף

עשוי להועיל במניעת שימוש במוצרים ובשירותים של MoneyGram למטרות לא חוקיות, ועשוי לסייע הן ל- MoneyGram והן לסוכן לקיים את התחייבויותיהם למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה, כולל דיווח על פעילות חשודה. בנוסף, סוכנים חייבים לציית לחוקים ולתקנות בנוגע להחזקה ברשומות הקשורות לעסקאות, פעילות חשודה או דיווחים רגולטוריים אחרים.

6.1 סוכנים שנמצאים בארה"ב, או שיש להם אתרים בתוך ארה"ב, חייבים לשמור את כל תיעוד הדיווח והרשומות שמחייב חוק הסודיות הבנקאית ("BSA") למשך חמש (5) שנים לפחות (או יותר אם נדרש בתקנות של מדינה ספציפית³) במיקום בטוח ומאובטח ולספק אותם לידי משרד האוצר של ארה"ב ו/או לנציגי פקידי ממשל אחרים לפי בקשה חוקית.

6.2 סוכנים שנמצאים מחוץ לארה"ב, או שיש להם אתרים מחוץ לארה"ב, חייבים לשמור את כל רשומות העסקאות ובדיקות הנאותות של צרכנים כדי לקיים בקשות מידע למשך חמש (5) שנים (או יותר בהתאם לדרישות המקומיות) כפי שממליץ ארגון ה-FATF בנושא הלבנת הון.

6.3 סוכנים נדרשים לשמור רשומות שמתעדו את מאמציהם לנטר, למנוע ולדווח על הונאת צרכנים, הלבנת כספים ומימון טרור למשך חמש (5) שנים (או יותר אם החוקים והתקנות המקומיים מחייבים זאת).

6.4 סוכנים ועובדיהם צריכים להזהיר צרכנים לפני השלמת העסקה שלהם לגבי "תרמיות" הונאה עכשוויות על ידי הפנייתם להזהרות בטופס השליחה (כאשר רלוונטי) או אריזה רלוונטית אחרת עבור מוצרים.

6.5 סוכנים ועובדיהם חייבים להבטיח את הנקודות הבאות:

- כאשר רלוונטי, הצרכן ממלא באופן מלא ומדויק את טופסי השליחה והקבלה וחותם עליהם.
- קבלת פרטי זיהוי תקפים מהצרכן לפני עיבוד העסקה בהתאם לדרישות המקומיות ולמדיניות ולנהלים של MoneyGram.
- הזנת פרטי הזיהוי של הצרכן באופן מלא ומדויק למערכות של MoneyGram כדי להבטיח את איכות הנתונים ולצמצם את העיכובים בעיבוד העסקה.
- על כל עסקה שנראית חריגה או שניתן וקשורה להלבנת הון או לפעילויות לא חוקיות אחרות יש לדווח לרשות הרלוונטית כפי שנדרש בחוקים ובתקנות המתאימים ו/או להעביר את המידע ל-MoneyGram כאשר יש בכך צורך.
- צרכנים שנראה שהם מעורבים בעסקה המבוססת על הונאה נשאלים בנוגע לעסקה. אם קיים חשד סביר שהעסקה מבוססת על הונאה, על הסוכן או העובד שלו לסרב לעבד את העסקה ולדווח בהקדם האפשרי על פעילות כזו ל-MoneyGram ולרשויות המתאימות, כאשר הדבר נדרש לפי חוק או תקנה.
- אם צרכנים דיווחו לסוכן או לעובדו שהם נפלו קרבן לעסקה המבוססת על הונאה, יש לעודד אותם לדווח בנפרד על עסקאות המבוססות על הונאה ל-MoneyGram ו/או לרשויות המתאימות.

³ בנוסף ל-BSA, סוכנים שנמצאים בארה"ב, או שיש להם אתרים בתוך ארה"ב, חייבים לשמור את כל תיעוד הדיווח והרשומות שמחייבים חוק העברת הכספים האלקטרונית ("EFTA") ותקנה E (המוכרת בשם 'כלל העברת הכספים') למשך שנתיים (2 שנים) לפחות (או יותר אם נדרש בתקנות של מדינה) במיקום בטוח ומאובטח, כולל הקבלה/עותק של הסוכן.

6.6 לפני שחרור הכספים לצרכן, הסוכן ועובדיו חייבים לבקש מהצרכן את מספר הסימוכין ולהזין מספר זה במערכות של MoneyGram.

7 זכויות הצרכן

MoneyGram מחויבת להגן על צרכניה מפני התנהגות עסקית לא אתית או לא חוקית. MoneyGram מצפה שסוכנים ועובדיהם יצמצמו את הסכנה של פגיעה בצרכנים ויימנעו התרחשות מעשים או התנהלות באופן לא הוגן, מוליך שולל או מנצל לרעה ("UDAAP") וכן הפרות של חוקים רלוונטיים אחרים להגנה על הצרכן, וזאת בכל האמצעים הסבירים המעשיים שמתירים החוקים והתקנות.

- 7.1 על הסוכנים לחשוף בפני הצרכנים את כל המידע הנדרש בנוגע לכל עסקה, לרבות מידע הקשור לתעריפים וכמה הצרכן יחויב על כל עסקה.
- 7.2 סוכנים רשאים להציע את המוצרים והשירותים של MoneyGram אך ורק בשפות שאושרו והוסמכו על ידי MoneyGram.
- 7.3 סוכנים רשאים להשתמש אך ורק בחומרי שיווק ובפרסומות שאושרו על ידי MoneyGram. בכלל זה שילוט פנימי וחיצוני, עלוני קידום מכירות, פרסומות בכתבי עת מקומיים ומעמדים על דלפקים.
- 7.4 המערכות של MoneyGram הוגדרו במיוחד להפיק את האישורים שיש למסור לצרכן לפני התשלום ולאחר התשלום בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים, כולל חוקי העברת הכספים של ארה"ב. הסוכנים אינם רשאים לשנות את האישורים לפני התשלום ולאחר התשלום, שמספקת MoneyGram או שמופקים מהציוד של MoneyGram.

8 פרטיות הצרכן והגנה על נתונים

MoneyGram מספקת דרכים מאובטחות ונוחות לשלוח ולקבל כסף. חלק מהמחויבות של MoneyGram לצרכניה היא להגן על המידע האישי והפרטי שלהם. במהלך ביצוע עסקאות, סוכנים ועובדיהם עשויים לקבל מצרכנים מידע אישי ופרטי כגון שם, כתובת, מספר טלפון, מספר תעודת זהות או תיק מס, מספר דרכון, מספר חשבון בנק, מספר כרטיס אשראי או חיוב, מקום או תאריך לידה, מקצוע, כתובת דוא"ל וכל בדיקת נאותות אחרת שיש לבצע לצרכן. MoneyGram מצפה שסוכנים ועובדיהם יגנו על מידע זה מפני גישה, שימוש וחשיפה שאינם מורשים.

- 8.1 על הסוכנים להגן על המידע האישי והפרטים של צרכנים, בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים, כדי למנוע גישה, שימוש וחשיפה שאינם מורשים.
- 8.2 התוכניות של הסוכן למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה צריכות לכלול נהלים לציות לחוקי ההגנה על פרטיות ולאבטחת הנתונים. נהלים אלה ייושמו בהתאם לסוג המידע שנאסף ומאוחסן והפעילות העסקית של הסוכן.
- 8.3 הסוכנים ועובדיהם יבקשו מצרכנים אך ורק את המידע שנדרש לצורך השלמת עסקה. סוכנים ועובדיהם ישתמשו במידע של צרכנים אך ורק למטרות המזוהות והמותרות כפי שמפורט בתנאים ובהתניות שכלולות במסמכים שניתנו לצרכנים. אלא אם כן ניתן אישור לשימוש אחר מ-MoneyGram, ניתן להשתמש במידע של צרכנים רק (1) כדי להשלים עסקה של צרכן; (2) לצורך מילוי חובות לפי חוקים/תקנות; (3) כדי למנוע הלבנת כספים ו/או הונאה.

- 8.4 סוכנים ימסרו מידע של צרכנים אך ורק לאדם שלו המידע שייך, ולא ימסרו מידע של צרכנים לצד שלישי שאינו מורשה.
- 8.5 סוכנים ישמרו את המידע האישי של צרכנים אך ורק לפרק הזמן שנדרש כדי למלא מטרה מוצהרת או בהתאם לדרישות החוק. כל המסמכים שמכילים מידע פרטי ואישי של צרכנים יאוחסנו במקום מאובטח. אם סוכן משתמש בכלים כדי לסייע בניטור עסקה, עליו לפעול בהתאם לפרוטוקולים המתאימים של אבטחת נתונים.
- 8.6 על הסוכנים לוודא השמדה נאותה של המידע האישי של צרכנים בתום תקופת ההחזקה.
- 8.7 על הסוכנים לוודא שלכל עובד יש שם משתמש וסיסמה אישיים שאינם משותפים למספר עובדים.
- 8.8 הסוכנים ועובדיהם לא ישתמשו בחומרת המחשב, בתוכנות, באמצעי התקשורת וברשתות של MoneyGram לצרכים אישיים או לשימוש שאינו קשור לפעילות העסקית של MoneyGram ויימנעו מאחרים לעשות שימוש כזה. סוכנים יגנו על מחשב העברת הכספים שלהם מפני גישה לא מורשית ולא ישתמשו במחשב העברת הכספים לצורך גלישה באינטרנט, משלוח דוא"ל או שליחת הודעות מידיות מכיוון שאלה השיטות הנפוצות ביותר שבהן מחשבים נדבקים בוירוסים ו/או בתוכנות דיוג שעלולים להוביל לעסקאות הונאה. מסכי המחשב לא יהיו חשופים לעיני הציבור. על סוכנים להתקין חומות אש ותוכנות אנטי-וירוס מתאימות וכן להגדיר את התוכנות להורדה אוטומטית של תיקונים ועדכונים לתיקון פרצות אבטחה.
- 8.9 סוכנים ידווחו מיד להנהלה המתאימה של הסוכן ול-MoneyGram על כל תקרית של חשד לחשיפה, שימוש לרעה או פגיעה בסודיות או באבטחה של המידע האישי של צרכנים (ראה 'פרטי התקשורת חשובים') כדי שניתן יהיה לברר את ההשפעה הפוטנציאלית על הסוכן, הצרכנים ו-MoneyGram.

9 החזרים לצרכנים

- לעתים מתרחשת טעות בעת עיבוד עסקה. MoneyGram קבעה נהלים כדי לציית לחוקים ולתקנות הרלוונטיים, כולל כללי העברת הכספים של ארה"ב שקובעים מתי יש לתת לצרכן החזר. על הסוכנים לשתף פעולה עם הצרכן ו-MoneyGram כדי לפתור כל טעות בעסקה. יתר על כן, MoneyGram מצפה שסוכניה יעשו כל מאמץ סביר למנוע תשלום על עסקאות שמבוססות על הונאה ויעניקו החזרים בהתאם לנהלים של MoneyGram כמו גם לחוקים המקומיים להגנת הצרכן.
- 9.1 אם השולח או המקבל סבורים שאירעה טעות, פנה מיד ל-MoneyGram. MoneyGram תחקור את הטעות לכאורה ותקבע אם יש לספק לצרכן החזר.
- 9.2 הסוכנים יסייעו ל-MoneyGram במתן החזרים לצרכנים לפי הצורך.
- 9.3 הסוכנים יודיעו לצרכן לפנות מיד ל-MoneyGram אם הצרכן מאמין ששלח עסקה המבוססת על הונאה, גם אם הסוכן אינו יכול לספק החזר לצרכן.

10 ניטור ופעולה מתקנת

MoneyGram מנטרת את האופן שבו סוכנים ממלאים את חובות הציות שלהם. הדבר כולל ניטור עסקאות שסוכן עיבד. לפי שיקול דעתה, MoneyGram עורכת הערכות לתוכניות הציות של סוכנים למניעת הלבנת הון ולמניעת הונאה, לקוחות סמויים, חקירות באתר ופעילויות בדיקה אחרות של הציות כדי להבטיח שהסוכן קבע ומיישם תוכנית ציות אפקטיבית המותאמת למודל העסקי של הסוכן ושהסוכן ממלא אחר דרישות החוקים והתקנות, המדיניות והנהלים של MoneyGram ו/או דרישות חוזיות.

10.1 התנהגות שיכולה להוביל לניטור או לפעולה מתקנת

- כלפי כל סוכן שמפר מדיניות זו או כל חוק או תקנה רלוונטיים תינקטנה פעולות מתקנות כולל תקופת מבחן, השעיית השירות או הפסקת שירותי MoneyGram.
- MoneyGram עשויה לנקוט בפעולה מתקנת, כולל תקופת מבחן, השעיית השירות או הפסקת שירותי MoneyGram, אם קבעה, לפי שיקול דעתה, שהתנהגות של סוכן מהווה סיכון מופרז לצרכנים או למוניטין או למערכות של MoneyGram. התנהגות שעשויה להוביל לפעולות מתקנות כולל עיבוד עסקאות חשודות או כאלה המבוססות על הונאה.
- אם התגלה שסוכן סייע לפעילויות עסקאות לא חוקיות או השתתף בהן, MoneyGram תשהה או תפסיק מיד את שירותיה, בתנאי שלא קיימות נסיבות מקלות מתועדות.

10.2 אפשרויות ניטור ופעולות מתקנות

- MoneyGram עשויה לבחור לנקוט במגוון פעולות מתקנות כדי לטפל בהתנהגות שתוארה בסעיף 10.1 לעיל. פעולות אלה עשויות לכלול:
 - הפסקת שירותי MoneyGram;
 - השעיית הזכות לבצע העברות כספים דרך MoneyGram או עסקאות אחרות;
 - הטלת הגבלות על שירותי MoneyGram, כולל: (1) הורדת הספים לנוהלי זיהוי צרכנים; (2) הורדת נפח העסקאות או הגבלות סכומי העסקאות; (3) דרישת אישור מהיר של MoneyGram לעסקאות מעל סכום מסוים; (4) צעדים מגבילים אחרים שנדרשים לפי שיקול דעתה של MoneyGram; וכן
 - הכנסת הסוכן לתקופת מבחן שבמהלכה MoneyGram תנטר מקרוב את עסקאות הסוכן. במקרים שבהם הסוכן הוכנס לתקופת מבחן, עסקאות MoneyGram של הסוכן ינוטרו למשך 90 יום או עד לסיום פרק הזמן הנדרש לפי שיקול דעתה של MoneyGram.
- בנוסף, MoneyGram עשויה לנקוט בפעולות מתקנות אחרות בנפרד או בשילוב עם הפעולות שתוארו לעיל בסעיף 10.2. פעולות אלה עשויות לכלול:
 - פנייה לסוכן כל 30 יום לקבלת דוחות בנוגע לפעולות בהן נקט הסוכן בתגובה לבעיה שהתגלתה;
 - בקשה לקבל ובדיקת התייעוד של הסוכן; וכן

– ביצוע ניתוח עסקאות עם הסוכן כל 30 יום.

10.3 על הסוכנים להיענות לכל הפעולות המתקנות שדורשת MoneyGram כדי לטפל בהפרות או בציות לא מלא למדיניות זו וליישם את הפעולות הנדרשות. MoneyGram תפסיק את שירותיה לסוכן שלא נענה או לא יישם פעולות מתקנות לפי דרישת MoneyGram.

10.4 כל סוכן שסבור שהופעלו כלפיו פעולות מתקנות שלא בצדק צריך לפנות אל קצין הציות הראשי של MoneyGram בכתובת:

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

10.5 פעולות מתקנות הקשורות לעובדיו של סוכן

- סוכנים יחקרו וידווחו לרשויות המתאימות ול-MoneyGram על כל תקרית שבה עובד נחשד בהשתתפות בהלבנת הון, בהונאת צרכנים או במימון טרור.
- סוכנים חייבים למנוע מעובדים שנחשדו בהשתתפות בהלבנת הון, בהונאת צרכנים או במימון טרור מלבצע עסקאות דרך MoneyGram ולחסום מפני עובדים אלה את הגישה למערכות של MoneyGram.
- אם לאחר חקירה הסוכן סבור שעובד שנחשד בעבר בהשתתפות בהלבנת הון, בהונאת צרכנים או במימון טרור, למעשה לא השתתף בפעילויות אלה, על הסוכן לקבל אישור מ-MoneyGram לפני חידוש הגישה של העובד למערכות של MoneyGram.

פרטי התקשרות חשובים
קצין ציות ראשי

צוות הציות שלנו זמין בכתובת:

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

פרטי התקשרות של MoneyGram	סיבות ליצירת קשר
<p>דיווח על הונאה טלפון בארה"ב 1-800-866-8800</p> <p>מחוץ לארה"ב http://corporate.moneygram.com/compliance</p> <p>דיווח על הפרות טלפון ארה"ב 1-800-866-8800 באנגלית או בספרדית</p> <p>באופן מקוון מלא את הטופס המקוון בכתובת http://corporate.moneygram.com/compliance</p>	<p>קו חם לסוכנים ולעובדיהם יש יכולת לפנות מיד ל-MoneyGram בטלפון כדי לעזור עסקה המבוססת על הונאה, או כדי למסור בטלפון או בדוא"ל דיווח סודי בעילום שם בנוגע להפרות אתיות. יש להשתמש בקו חם זה במצבים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • דיווח על עסקת צרכן שנראית כמבוססת על הונאה ומתבצעת כעת ומחייבת התייחסות מידית. • דיווח על הפרות הדרישות האתיות והמשפטיות של מדיניות הציות הגלובלית לשותפים של MoneyGram מצד סוכן או עובדיו של סוכן. • דיווח על הפרות הדרישות האתיות והמשפטיות של מדיניות הציות הגלובלית לשותפים של MoneyGram מצד MoneyGram או עובדים של MoneyGram. • דיווח על תקריות שבהן סוכן או עובד שלו נחשדים בהשתתפות בהלבנת הון, בהונאת צרכנים או במימון טרור.
<p>טלפון ארה"ב 1-800-866-8800 באנגלית או בספרדית</p> <p>באופן מקוון מלא את הטופס המקוון בכתובת http://corporate.moneygram.com/compliance</p>	<p>חשד פוטנציאלי או דיווח על פעילות חריגה סוכנים ועובדיהם יכולים למסור מיד ל-MoneyGram מידע הקשור לפעילות פוטנציאלית חשודה או חריגה, כולל מקרי חשד להונאת צרכנים.</p> <ul style="list-style-type: none"> • מסירת מידע הקשור לפעילות צרכנים פוטנציאלית חשודה או חריגה, כולל פעילויות שצרכנים ניסו לבצע. • דיווח על עסקאות צרכנים שנראות כמבוססות על הונאה אך אינן מתבצעות כרגע.
<p>דוא"ל MGILEDirect@moneygram.com</p>	<p>סיוע במענה לבקשה מגורמי אכיפת החוק או מהרשויות המסדירות סוכנים ועובדים יכולים לפנות ל-MoneyGram בכל שאלה בנוגע לחקירות או לבקשות מצד גורמי אכיפת החוק או הרשויות המסדירות.</p>

פרטי התקשרות של MoneyGram	סיבות ליצירת קשר
<p>דוא"ל PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>	<p>סיוע בבקשות בנוגע לפרטיות צרכנים והגנה על נתונים סוכנים ועובדיהם חייבים לפנות מיד ל-MoneyGram כדי לדווח על כל תקרית או חשד לחשיפה, שימוש לרעה או פגיעה בסודיות או באבטחה של המידע אישי של צרכנים.</p>
<p>טלפון ארה"ב 1-800-444-3010 באנגלית או בספרדית</p> <p>שירות 'התקשר אלי' לסוכנים אינטרנט https://www.callmoneygram.com/moneygram</p> <p>טלפון +1 720 362 5024 (שיחה זו לא כרוכה בעלות)</p> <p>שירות 'התקשר אלי' ל-POWERTRANSACT אינטרנט https://www.callmoneygram.com/PwT</p> <p>טלפון +1 720 362 5024 (שיחה זו לא כרוכה בעלות)</p> <p>באופן מקוון מלא את הטופס המקוון בכתובת http://corporate.moneygram.com/compliance</p>	<p>סיוע כללי לסוכנים הסוכנים ועובדיהם יכולים לפנות ל-MoneyGram כדי לקבל סיוע או הכוונה בנוגע לנושאים כלליים, כולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● בקשות החזר של צרכנים; ● תמיכה בטכנולוגיה או בצידוד; ● בקשת הדרכה בנוגע למערכות או לציות; וכן ● כל שאלה אחרת שפרטי ההתקשרות שסופקו לעיל לא מכסים.