



# Politica di conformità globale per i Partner

---

Versione 1  
2016

## **Politica di conformità globale per i Partner**

---

**Scopo della presente politica.** Gli Agenti MoneyGram<sup>1</sup> e gli altri canali di distribuzione<sup>2</sup> senza Agente sono Partner importanti per MoneyGram, poiché si occupano di trasferimenti di denaro e fornitura di altri servizi e prodotti ai nostri preziosi consumatori. MoneyGram e i suoi Partner sono tenuti al rispetto di normative e regolamenti governativi a livello mondiale, pertanto MoneyGram ha elaborato la presente *Politica di conformità globale per i Partner* (“Politica”).

Gli Agenti e i loro dipendenti rappresentano la prima linea di difesa nella protezione dei consumatori e nel prevenire l'utilizzo e lo sfruttamento di natura criminale dei prodotti e servizi MoneyGram. Questa Politica descrive le responsabilità degli Agenti a livello globale, necessarie per rispettare le normative e i regolamenti vigenti e aderire alle politiche e alle procedure di MoneyGram, nonché le azioni richieste per un'applicazione efficace dei rigidi standard antifrode e antiriciclaggio.

La presente Politica rafforza, inoltre, l'impegno di MoneyGram per tutelare i consumatori ed evitare un utilizzo dei propri prodotti e servizi per scopi fraudolenti, riciclaggio di denaro, finanziamento di attività terroristiche o altre attività illegali. MoneyGram richiede lo stesso impegno ai propri Agenti e ai relativi proprietari, azionisti, consigli di amministrazione, dirigenti e dipendenti. Gli Agenti sono responsabili dell'applicazione della presente Politica. Per mettere in atto questa Politica, MoneyGram ha delineato nel presente documento i requisiti fondamentali alla base del rapporto con i propri Agenti.

MoneyGram aggiorna continuamente i propri programmi di conformità antifrode e antiriciclaggio (“Programmi”) per esaminare le problematiche relative all'applicazione della Politica e trovare una risposta in merito. Per eventuali domande in merito alla presente Politica, MoneyGram incoraggia i propri Agenti a rivolgersi al Regional Compliance Officer o a un altro incaricato alla conformità assegnato all'Agente.

### **1 DOVERE DI AGIRE IN MODO LEGALE ED ETICO**

Tutti gli Agenti e i propri dipendenti hanno il dovere generale di agire in modo legale ed etico. Ciò non si limita al rispetto delle normative e dei regolamenti vigenti da parte dell'Agente, poiché MoneyGram si aspetta, inoltre, che i propri Partner mostrino onestà e integrità nell'offrire i prodotti e i servizi MoneyGram ai consumatori. La reputazione degli Agenti e dei propri dipendenti influisce direttamente sulla reputazione di MoneyGram. Pertanto, MoneyGram ha stabilito le seguenti disposizioni che regolano il comportamento degli Agenti e dei relativi dipendenti.

---

<sup>1</sup> La definizione di “Agente” comprende i soggetti terzi che intraprendano un rapporto contrattuale con MoneyGram o una delle sue sussidiarie e affiliate allo scopo di fornire prodotti e servizi MoneyGram ai clienti. In tale definizione rientrano tutti i subAgenti a servizio di un Agente.

<sup>2</sup> MoneyGram distribuisce alcuni prodotti e servizi per mezzo di accordi che esulano dal tradizionale rapporto tra responsabile e Agente. MoneyGram non ha la facoltà di supervisione di tali canali di distribuzione. Considerate le differenze che riguardano i prodotti e i servizi offerti da tali canali di distribuzione, o i requisiti normativi vigenti che essi sono tenuti a rispettare, gli obblighi relativi ai canali di distribuzione senza Agente potrebbero differire e saranno pertanto indicati dettagliatamente nel contratto con MoneyGram.

- 1.1 Gli Agenti e i propri dipendenti devono operare in conformità con le normative e i regolamenti vigenti in tutti i Paesi e in tutte le giurisdizioni nelle quali conducono affari.
- Gli Agenti dovranno ottenere, mantenere e mostrare qualsiasi registrazione o licenza prevista dalle normative o dai regolamenti nazionali, provinciali o locali.
  - Gli Agenti e i propri dipendenti non dovranno partecipare a, o agevolare intenzionalmente, frodi, riciclaggio di denaro, finanziamento di attività terroristiche o altre attività illegali.
  - Gli Agenti dovranno monitorare attività sospette svolte da sedi o dipendenti, come, ad esempio, qualora un dipendente o una sede siano coinvolti in un numero eccessivo di transazioni irrisolte o transazioni sospette o mostrino un comportamento insolito che richiede un'indagine. Qualora si sospetti che una sede o un dipendente mostri complicità ad attività illegali o abbia partecipato a queste, l'Agente dovrà intraprendere le azioni definite nella presente Politica.
- 1.2 Gli Agenti e i propri dipendenti dovranno mostrare onestà, integrità e standard etici inequivocabili, compreso, senza limitazione, quanto segue:
- Gli Agenti e i propri dipendenti dovranno avere un comportamento onesto e corretto nei confronti dei soggetti con i quali interagiscono nell'ambito della fornitura di prodotti e servizi MoneyGram. Gli Agenti e i propri dipendenti non dovranno intraprendere alcuna azione lesiva della reputazione di MoneyGram con i relativi consumatori, fornitori, fornitori di servizi, concorrenti e funzionari pubblici.
  - Gli Agenti e i propri dipendenti non dovranno portare a termine alcuna transazione per la quale sussista il sospetto di attività illecita. I prodotti e i servizi MoneyGram dovranno essere utilizzati solo ed esclusivamente a fini legali.
  - Gli Agenti e i propri dipendenti non violeranno la presente Politica né forniranno informazioni false o fuorvianti a MoneyGram, ai consumatori, alle forze dell'ordine o alle Autorità Regolamentari.
- 1.3 Gli Agenti dovranno intraprendere azioni volte a interrompere qualsiasi violazione a questa sezione e a segnalare eventuali problematiche alle persone incaricate.
- Qualora un Agente o un relativo dipendente venga a conoscenza di informazioni tali da far ritenere che un Agente o un suo dipendente abbia violato la presente sezione della Politica, esso è tenuto a segnalare tale informazione al Regional Compliance Officer assegnatogli, al Chief Compliance

Officer o alla Compliance Hotline di MoneyGram (*vedere* Importanti informazioni di contatto).

- Qualora un Agente o un relativo dipendente venga a conoscenza di informazioni tali da far ritenere che MoneyGram o un suo dipendente abbia assunto un comportamento disonesto, scorretto o illegale, o abbia violato le normative o i regolamenti vigenti, esso è tenuto a segnalare tale informazione al Regional Compliance Officer assegnatogli, al Chief Compliance Officer o alla Compliance Hotline di MoneyGram.
- Gli Agenti e i propri dipendenti potranno segnalare violazioni sospette in forma anonima utilizzando la Compliance Hotline di MoneyGram. MoneyGram farà ogni ragionevole sforzo per garantire la riservatezza del soggetto che ha effettuato la segnalazione, salvo nel caso in cui sia tenuta per legge a divulgare tale informazione.
- MoneyGram non accetta alcun tipo di ritorsione in qualsivoglia circostanza, comprese, senza limitazione, ritorsioni contro chiunque abbia espresso un sospetto, segnalato una violazione o fornito informazioni nel corso di un'indagine. Qualora un Agente o un proprio dipendente ritenga di essere vittima di ritorsione o venga a conoscenza di un caso di ritorsione, questo è tenuto a segnalare immediatamente tale sospetto al Regional Compliance Officer assegnatogli, al Chief Compliance Officer o alla Compliance Hotline di MoneyGram.

1.4 Gli Agenti e i propri dipendenti dovranno fornire informazioni precise e complete a MoneyGram, alle forze dell'ordine o alle Autorità Regolamentari, secondo quanto stabilito dalle normative e dai regolamenti vigenti. Ciò include, senza alcuna limitazione, i seguenti casi:

- inserimento di dati nei sistemi di MoneyGram e divulgazione di informazioni di persona a dipendenti MoneyGram o in sede di revisione della programmazione dell'Agente;
- in caso di richiesta da parte di MoneyGram di informazioni su transazioni o nell'ambito dei programmi antiriciclaggio dell'Agente;
- in sede di procedure di richiesta, rinnovo contrattuale, aggiornamento della documentazione dell'Agente o valutazioni di due diligence e di conformità, oppure ove ragionevolmente richiesto da parte di MoneyGram;
- in caso di variazioni materiali nella proprietà e/o nella dirigenza dell'Agente;
- ove legittimamente richiesto dalle forze dell'ordine o dagli enti regolatori civili.

## **2 DIVIETO DI PRATICHE DI CORRUZIONE E CONCUSSIONE**

L'erogazione di pagamenti illegittimi o la fornitura di regali o forme di ospitalità inadeguati al fine di assicurarsi scambi commerciali od ottenere un vantaggio commerciale sleale sono vietati dalle normative di molti Paesi. MoneyGram ha sede negli Stati Uniti ed è pertanto vincolata dal Foreign Corrupt Practices Act ("FCPA") e da altre leggi anticorruzione federali e statali, nonché da tutte le normative anticorruzione e anticorruzione commerciale in vigore nei Paesi nei quali opera, come, ad esempio, il Bribery Act del Regno Unito ("UKBA"). MoneyGram si aspetta dai propri Agenti e dai relativi dipendenti la conduzione irreprensibile delle attività commerciali, nonché il rispetto di tutte le normative anticorruzione vigenti, in particolar modo del Foreign Corrupt Practices Act degli Stati Uniti e del Bribery Act del Regno Unito.

2.1 Gli Agenti e i propri dipendenti non dovranno intraprendere alcuna pratica volta alla corruzione e alla concussione al fine di ottenere un vantaggio illegittimo nella conduzione di attività commerciali per conto di MoneyGram, tra le quali rientra l'offerta di prodotti e servizi MoneyGram. Tale divieto si applica a qualsivoglia transazione con funzionari pubblici od operatori commerciali.

La definizione di "funzionario pubblico" comprende:

- funzionari e dipendenti di qualsivoglia dipartimento, agenzia, commissione, ufficio o Autorità Governative, a qualsiasi livello (nazionale, provinciale, regionale o locale), che siano stati eletti, assunti o incaricati;
- legislatori e magistrati;
- qualsiasi soggetto che agisca nell'esercizio di funzioni ufficiali o per conto di un'Autorità Pubblica;
- funzionari e dipendenti di soggetti di proprietà o sotto il controllo di enti pubblici;
- candidati a cariche politiche;
- funzionari e dipendenti di partiti politici, nonché partiti politici in quanto istituzioni/enti;
- funzionari e dipendenti di organizzazioni pubbliche internazionali;
- qualsiasi soggetto considerato come funzionario pubblico ai sensi delle normative vigenti nel luogo in cui MoneyGram svolge la propria attività.

Per "operatore commerciale" si intende un'azienda, un'organizzazione o un soggetto commerciale i cui dipendenti, Agenti o fiduciari non rientrino nella definizione di "funzionario pubblico".

2.2 Gli Agenti dovranno mettere in atto misure adeguate di controllo della conformità per evitare, scoraggiare e rilevare potenziali violazioni della presente sezione della Politica, nonché delle normative anticorruzione e anticorruzione vigenti.

### **3 MESSA IN ATTO DI PROGRAMMI ANTIFRODE E ANTIRICICLAGGIO EFFICACI**

Gli Agenti rivestono un ruolo molto importante nell'evitare che i prodotti e i sistemi MoneyGram, e il sistema finanziario in generale, siano utilizzati per attività criminali. A tal fine, MoneyGram richiede ai propri Agenti di aderire alla presente Politica, mettendo in atto programmi antifrode e antiriciclaggio. Gli Agenti non sono lasciati privi di sostegno nel perseguire tale obiettivo. MoneyGram, infatti, sostiene i propri Agenti in diversi modi, mediante, ad esempio, l'offerta di materiali formativi per agevolare la documentazione e la messa in atto dei propri programmi antifrode e antiriciclaggio. MoneyGram favorisce, inoltre, l'efficacia dei programmi di conformità degli Agenti tramite valutazioni effettuate durante la preparazione e in modo continuo. MoneyGram desidera mantenere un canale di comunicazione aperto con l'Agente mentre questo si impegna a rispettare gli obblighi definiti di seguito.

3.1 Gli Agenti MoneyGram dovranno mettere in atto e aderire a politiche e programmi scritti, efficaci e basati sul rischio, tali da sostenere la prevenzione delle frodi a danno dei consumatori e consentire il rispetto delle normative vigenti in materia di anticorruzione e conformità e degli altri requisiti normativi.

- Gli Agenti dovranno portare avanti la propria attività seguendo un approccio basato sul rischio, come dimostrato dall'adozione e dalla messa in atto dei sistemi di segnalazione e monitoraggio delle transazioni descritti di seguito. Essi dovranno, inoltre, comprendere i rischi in materia di riciclaggio di denaro e frode relativi al luogo geografico in cui opera l'Agente stesso, ai consumatori serviti e ai prodotti offerti da esso.
- Gli Agenti dovranno adottare e mettere in atto programmi antifrode e antiriciclaggio basati sul rischio per l'attività commerciale dell'Agente. Tali programmi dovranno rispettare, almeno, i seguenti requisiti:
  - Prevedere la designazione di un incaricato alla conformità nonché la formazione dei dipendenti, il monitoraggio delle transazioni e la segnalazione, raccolta e conservazione delle informazioni relative ai consumatori e, se necessario, consentire l'esame indipendente dei programmi antifrode e antiriciclaggio dell'Agente. Tali requisiti saranno illustrati in maggiore dettaglio in seguito.
  - Ricevere l'approvazione da parte del proprietario e della dirigenza dell'Agente, nonché un impegno a sostenere e aderire alla presente Politica e ai programmi antifrode e antiriciclaggio dell'Agente.
  - Mettere in atto programmi efficaci per il monitoraggio delle transazioni effettuate o tentate presso la propria sede e per la segnalazione delle attività sospette alle Autorità competenti, come richiesto dalle normative

in vigore, e/o inoltrare l'informazione a MoneyGram. Alcuni esempi di situazioni da inoltrare a MoneyGram includono i seguenti:

- un Agente ritiene che un'attività sospetta possa avere luogo all'esterno della propria rete, coinvolgendo sedi MoneyGram esterne alla propria rete (se possibile);
  - un Agente è preoccupato per un trasferimento internazionale di denaro e ritiene che sia opportuno informarne le forze dell'ordine straniere;
  - un Agente ha identificato quello che ritiene essere uno schema sospetto o insolito;
  - un Agente teme che una transazione possa riguardare un finanziamento di attività terroristiche: in questo caso, l'Agente deve rivolgersi immediatamente a MoneyGram e alle forze dell'ordine;
  - l'Agente ha sede in un Paese nel quale le segnalazioni di attività sospette devono essere inviate direttamente da MoneyGram e i risultati del monitoraggio e le relative informazioni devono essere inviate dall'Agente a MoneyGram entro un tempo ragionevole o secondo quanto previsto dalle normative o dai regolamenti vigenti.
- 
- Monitorare le transazioni per rilevare attività insolite o potenzialmente sospette, quali, ad esempio, il frazionamento dell'importo, l'organizzazione di transazioni volte a sottrarsi agli obblighi legali e/o normativi di comunicazione, la violazione dei requisiti di identificazione, la pratica di condivisione dei documenti di identificazione e altri comportamenti insoliti, come l'invio di denaro da parte di una sola persona a più soggetti in diversi Paesi.
  - Documentare i risultati del monitoraggio antifrode e antiriciclaggio, compilando i moduli di segnalazione delle attività sospette con le Autorità Regolamentari competenti e/o inoltrando tale segnalazione a MoneyGram.
  - Mettere a disposizione dei dipendenti politiche e procedure scritte alle quali attenersi per rilevare e prevenire le transazioni o i trasferimenti di denaro fraudolenti, strutturati o comunque a fini illeciti.
  - Mettere a disposizione dei dipendenti politiche e procedure scritte da seguire nella segnalazione di attività potenzialmente sospette o di transazioni riguardanti grandi somme di denaro e nell'adempimento degli obblighi normativi di segnalazione in vigore nella giurisdizione all'interno della quale l'Agente opera. Tali politiche e procedure devono, inoltre, comprendere l'obbligo di non informare il consumatore circa la segnalazione di attività sospette.

- Fornire indicazioni ai dipendenti sulla pratica di inoltro delle attività potenzialmente sospette a MoneyGram.
- Gli Agenti operanti negli Stati Uniti e quelli operanti al di fuori di tale Paese con 10 o più sedi dovranno effettuare revisioni indipendenti basate sul rischio per valutare l'efficacia dei propri programmi antifrode e antiriciclaggio ("Revisioni indipendenti"). Tali Revisioni indipendenti saranno effettuate periodicamente o con la frequenza richiesta dalle normative o dai regolamenti vigenti o da MoneyGram. Le Revisioni indipendenti saranno documentate per iscritto. L'Agente dovrà documentare le azioni intraprese per colmare eventuali lacune individuate in sede di revisione. Le Revisioni indipendenti dovranno esaminare l'adeguatezza dell'operato dell'Agente nei seguenti ambiti:
  - programmi scritti antifrode e antiriciclaggio;
  - autorità e competenza dell'incaricato alla conformità dell'Agente;
  - formazione dei dipendenti;
  - monitoraggio e segnalazione delle transazioni, compresi la compilazione dei moduli di segnalazione delle attività sospette e/o l'inoltro di tali segnalazioni a MoneyGram;
  - eventuali lacune relative all'applicazione e al rispetto della presente Politica.
- Gli Agenti dovranno designare un incaricato alla conformità responsabile dell'applicazione e del rispetto dei programmi antifrode e antiriciclaggio in vigore presso l'Agente. Tale incaricato dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:
  - impegno a sostenere e rispettare la presente Politica e i programmi antifrode e antiriciclaggio in vigore presso l'Agente;
  - capacità adeguate per applicare e mettere in atto i programmi antifrode e antiriciclaggio in vigore presso l'Agente;
  - investimento dell'autorità adeguata per applicare i programmi antifrode e antiriciclaggio dell'Agente in tutta la rete, se necessario;
  - sostegno da parte della proprietà e della dirigenza dell'Agente e incarico di funzionario o responsabile avente una linea diretta di comunicazione con la proprietà o la dirigenza;



- autorizzazione ad assicurare lo svolgimento delle Revisioni indipendenti basate sul rischio aventi come oggetto i programmi antifrode e antiriciclaggio in vigore presso l'Agente, se necessario;
- conoscenza approfondita delle attività commerciali dell'Agente su base quotidiana, compresa l'offerta di prodotti e servizi MoneyGram.
- Gli Agenti dovranno assicurare personale e risorse sufficienti per applicare in maniera adeguata la presente Politica e i programmi e le politiche adottate dall'Agente stesso.
- La delega o l'assegnazione di responsabilità individuate dalla presente Politica dovranno essere espresse in forma scritta dall'Agente e approvate dai subAgenti (pertinente solo per determinati rapporti con l'Agente al di fuori degli Stati Uniti). Indipendentemente da tale delega o assegnazione di responsabilità, l'Agente dovrà garantire che i propri subAgenti operino nel rispetto dei requisiti delineati nella presente Politica.

#### **4 FORMAZIONE DI AGENTE E DIPENDENTI**

Come definito in precedenza, gli Agenti e i loro dipendenti rappresentano la prima linea di difesa nella protezione dei consumatori e nel prevenire l'utilizzo e lo sfruttamento di natura criminale dei prodotti e servizi MoneyGram. Pertanto, gli Agenti e i dipendenti devono avere a propria disposizione la formazione e gli strumenti necessari ad evitare errori e utilizzi scorretti nell'offerta dei prodotti e dei servizi MoneyGram. Nell'ambito della formazione dei dipendenti, inoltre, gli Agenti sono tenuti a comunicare al proprio personale il fatto che la dirigenza sostenga il rispetto completo delle normative e dei regolamenti vigenti. MoneyGram richiede ai propri Agenti di garantire che solo i dipendenti adeguatamente formati offrano prodotti e servizi MoneyGram ai consumatori.

- 4.1 L'Agente deve assicurare che i dipendenti abbiano ricevuto una formazione adeguata nello svolgimento delle transazioni mediante i sistemi MoneyGram e che essi agiscano nel rispetto della presente Politica e dei programmi antifrode e antiriciclaggio in vigore presso l'Agente. MoneyGram si impegna nel miglioramento costante delle proprie politiche e programmi, pertanto potrà modificare le responsabilità dell'Agente in qualsiasi momento a seguito di variazioni riguardanti normative, regolamenti, best practice del settore o rischi. L'Agente è responsabile della comunicazione di tali modifiche ai propri dipendenti e subAgenti (pertinente solo per determinati rapporti con l'Agente al di fuori degli Stati Uniti) e dell'applicazione delle stesse.
- 4.2 L'Agente dovrà formare i dipendenti incaricati dell'interazione con i consumatori e dell'offerta di prodotti e servizi MoneyGram sulle misure antifrode e antiriciclaggio, avvalendosi della formazione MoneyGram o di tipologie

equivalenti. Tale formazione dovrà essere effettuata almeno una volta ogni due anni o con la frequenza richiesta dalle normative o dei regolamenti vigenti o da MoneyGram. La formazione dovrà approfondire le seguenti tematiche:

- rispetto di tutti i requisiti delineati nella presente Politica;
- individuazione delle truffe a danno dei consumatori e prevenzione dei trasferimenti fraudolenti;
- verifica dell'identità del consumatore;
- rispetto di tutti i requisiti pertinenti in materia di elaborazione delle transazioni, comprese le procedure corrette di raccolta e inserimento dei dati;
- individuazione e segnalazione di attività sospette e transazioni strutturate;
- adempimento dei requisiti di conservazione dei dati.

4.3 L'Agente ha la responsabilità di assicurarsi che i dipendenti abbiano compreso le proprie responsabilità e di fornire loro eventuali aggiornamenti. L'Agente, inoltre, dovrà sottoporre i dipendenti ad ulteriore formazione nel caso in cui si evidenzino comportamenti problematici relativi al rispetto della presente Politica o delle procedure o politiche antifrode e antiriciclaggio. Le conoscenze dei dipendenti saranno esaminate per valutare la comprensione delle proprie responsabilità in materia di conformità.

4.4 L'Agente dovrà documentare e conservare tutta la documentazione relativa alla formazione. Tale documentazione dovrà essere conservata nel fascicolo personale di ciascun dipendente e/o nel Learning Management System di MoneyGram. Essa dovrà essere inviata a MoneyGram o alle Autorità Governative pertinenti previa richiesta.

## **5 COOPERAZIONE CON LE FORZE DELL'ORDINE E LE AUTORITÀ REGOLAMENTARI**

MoneyGram collabora con le forze dell'ordine a livello globale per favorire l'arresto e la condanna dei soggetti che tentano di commettere reati servendosi dei prodotti e servizi MoneyGram. MoneyGram e i propri Agenti potranno essere soggetti alla valutazione, da parte delle Autorità Governative di diverse giurisdizioni, della propria conformità a normative, regolamenti e alle politiche e procedure delineate da MoneyGram stessa. Le autorità Regolamentari e le forze dell'ordine potranno altresì richiedere informazioni e documentazione.

5.1 L'Agente dovrà cooperare pienamente, nella massima misura consentita dalla legge, con MoneyGram, le forze dell'ordine e/o le Autorità Regolamentari, qualora

venga interpellato circa frodi a danno dei consumatori o questioni sulla conformità alle normative antiriciclaggio. Se la risposta a una simile richiesta va oltre la propria capacità, l'Agente deve richiedere immediatamente assistenza a MoneyGram (*vedere* Importanti informazioni di contatto).

5.2 Qualunque individuo associato o correlato con un Agente, il quale riceva un ordine di comparizione, una citazione in giudizio, un'ingiunzione o altro tipo di richiesta formale relativa ai prodotti, ai servizi o all'attività di MoneyGram, dovrà rivolgersi immediatamente a MoneyGram, se consentito dalle normative o dai regolamenti vigenti (*vedere* Importanti informazioni di contatto).

5.3 L'Agente e i propri dipendenti saranno tenuti a cooperare e rispondere prontamente a tutte le legittime richieste di informazioni, quali:

- richiesta da parte di MoneyGram di documentazione o altre informazioni;
- richiesta di esame, ispezione, verifica indipendente o valutazione della conformità dell'attività commerciale dell'Agente da parte delle Autorità Regolamentari;
- richiesta opportuna da parte di enti governativi di documentazione riguardante citazioni in giudizio, ordinanze di consegna delle prove o altro tipo di richiesta relativa alla vendita di prodotti e servizi MoneyGram da parte dell'Agente.

## **6 TRANSAZIONI E REQUISITI DI CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

Le transazioni elaborate rappresentano il fulcro dei prodotti e servizi di MoneyGram. Per assicurare un'elaborazione corretta ed efficiente di tali transazioni, è di fondamentale importanza che gli Agenti e i propri dipendenti (se pertinente) raccolgano informazioni complete e precise. Durante la procedura transazionale l'Agente e i propri dipendenti (se pertinente) raccolgono diverse tipologie di informazioni dai consumatori, non solo in termini di documentazione, ma anche in ambito comportamentale e non verbale (se la transazione viene effettuata di persona), come il linguaggio del corpo e il tono di voce. Le informazioni raccolte e osservate potrebbero rivelarsi utili nell'evitare che i prodotti e servizi MoneyGram siano utilizzati a scopo illegale e, inoltre, aiutare MoneyGram e l'Agente nell'adempimento dei propri obblighi relativi alle misure antifrode e antiriciclaggio e alla segnalazione di attività sospette. L'Agente è tenuto a rispettare le normative e i regolamenti che disciplinano la conservazione della documentazione di transazioni, attività sospette e altri tipi di segnalazione previsti dalla legge.

6.1 Gli Agenti operanti negli Stati Uniti, o aventi sedi sul territorio statunitense, dovranno conservare la documentazione e i dati di rendicontazione previsti dal Bank Secrecy Act ("BSA") per almeno cinque (5) anni (o più a lungo, se indicato nei

regolamenti del singolo stato<sup>3</sup>) in un luogo sicuro, mettendoli a disposizione del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti d'America e/o dei rappresentanti di autorità governative previa legittima richiesta.

- 6.2 Gli Agenti operanti al di fuori degli Stati Uniti, o aventi sedi all'esterno del territorio statunitense, dovranno conservare la documentazione delle transazioni e dell'attività di due diligence relativa ai consumatori per cinque (5) anni (o più a lungo, se indicato nei regolamenti locali), come indicato dalla Financial Action Task Force ("FATF") sul riciclaggio di denaro, al fine di rispondere alle richieste di informazioni.
- 6.3 L'Agente è tenuto a conservare la documentazione attestante l'impegno in ambito di monitoraggio, prevenzione e segnalazione di frodi a danno dei consumatori, riciclaggio di denaro e finanziamento di attività terroristiche per almeno cinque (5) anni (o più a lungo, se indicato nelle normative e nei regolamenti locali).
- 6.4 L'Agente e i propri dipendenti devono allertare i consumatori circa le truffe attuali a loro danno, prima del completamento della transazione e indicando tale avvertimento sul modulo di invio (se pertinente) o sulla confezione del prodotto.
- 6.5 L'Agente e i propri dipendenti devono assicurare che:
- , i moduli di invio e ricevuta siano compilati interamente, in modo accurato e corredati di firma del consumatore;
  - le informazioni di identificazione valide del consumatore siano fornite prima dell'elaborazione della transazione, secondo quanto stabilito dalle normative locali e dalle politiche e procedure di MoneyGram;
  - le informazioni di identificazione corrette e complete del consumatore siano inserite nei sistemi MoneyGram, per garantire la qualità dei dati e ridurre al minimo i ritardi nell'elaborazione della transazione;
  - le transazioni insolite o potenzialmente correlate al riciclaggio di denaro o ad altre attività illegali siano segnalate alle Autorità competenti, come previsto dalle normative e dai regolamenti vigenti, e/o inoltrate a MoneyGram, se necessario;
  - ai consumatori che sembrano essere coinvolti in transazioni fraudolente vengano rivolte domande riguardanti la transazione. In caso di ragionevole

---

<sup>3</sup> Congiuntamente ai requisiti del BSA, gli Agenti operanti negli Stati Uniti o aventi sedi sul territorio statunitense dovranno conservare la documentazione e i dati di rendicontazione, comprensivi di copia/ricevuta dell'Agente, previsti dall'Electronic Funds Transfer Act ("EFTA") e dal Regulation E (detto anche "Remittance Transfer Rule") per almeno due (2) anni (o più a lungo, se indicato nei regolamenti del singolo stato) in un luogo sicuro.

sospetto che la transazione sia fraudolenta, l'Agente o il dipendente dovrà rifiutarsi di elaborare la transazione e provvedere a segnalare tale attività non appena ragionevolmente possibile a MoneyGram e alle Autorità competenti, se previsto dalle normative e dai regolamenti vigenti;

- i consumatori che segnalano a un Agente o a un dipendente di essere stati vittime di una transazione fraudolenta siano incoraggiati a segnalare indipendentemente tale transazione a MoneyGram e/o alle Autorità competenti.

6.6 Prima di consegnare la somma trasferita al consumatore, l'Agente e i propri dipendenti devono richiedere il numero di riferimento al consumatore e inserirlo nei sistemi MoneyGram.

## **7 DIRITTI DEL CONSUMATORE**

MoneyGram si impegna a tutelare i propri consumatori contro pratiche commerciali illegali o disoneste. MoneyGram si aspetta che gli Agenti e i propri dipendenti riducano al minimo il rischio di danni per i consumatori ed evitino il verificarsi di atti o pratiche sleali o fraudolente o violazioni delle normative a tutela dei consumatori, con ogni mezzo ragionevolmente possibile e ai sensi di normative e regolamenti.

- 7.1 L'Agente dovrà comunicare ai consumatori tutte le informazioni richieste riguardanti le transazioni, comprese le tariffe e gli oneri a carico del consumatore per ciascuna transazione.
- 7.2 L'Agente potrà offrire esclusivamente prodotti e servizi MoneyGram utilizzando un linguaggio approvato e autorizzato da MoneyGram stessa.
- 7.3 L'Agente potrà utilizzare esclusivamente materiali promozionali e pubblicitari approvati da MoneyGram, quali segnaletica interna ed esterna, opuscoli promozionali, annunci pubblicitari in periodici locali ed espositori.
- 7.4 I sistemi MoneyGram sono stati appositamente configurati per generare i dati pre- e post-pagamento previsti dalle normative e dai regolamenti vigenti, quale il Remittance Transfer Rule degli Stati Uniti. L'Agente non potrà apportare modifiche ai dati pre- e post-pagamento forniti da MoneyGram o generati dalle apparecchiature di questa.

## **8 PRIVACY DEI CONSUMATORI E TUTELA DEI DATI**

MoneyGram fornisce una modalità sicura e pratica per il trasferimento di denaro. L'impegno di MoneyGram verso i propri consumatori è volto a tutelare le loro informazioni personali. Durante le transazioni, i consumatori potranno comunicare le proprie informazioni personali all'Agente e ai dipendenti, quali nome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale o numero di partita IVA, numero di passaporto, numero di conto corrente, numero di carta di credito o debito, luogo e data di nascita, professione, indirizzo di posta elettronica e tutti i dati richiesti per la due diligence relativa ai consumatori. MoneyGram si aspetta, pertanto, che l'Agente e i propri dipendenti tutelino tali informazioni contro l'accesso, l'utilizzo e la divulgazione non autorizzati.

- 8.1 L'Agente dovrà tutelare le informazioni private dei consumatori ai sensi delle normative e dei regolamenti vigenti, per evitarne l'accesso, l'utilizzo e la divulgazione non autorizzati.
- 8.2 I programmi antifrode e antiriciclaggio dell'Agente dovranno comprendere procedure volte a rispettare le normative sulla privacy e garantire la sicurezza dei dati. Tali procedure dovranno essere applicate in maniera commisurata al tipo di informazioni raccolte e conservate presso la sede operativa dell'Agente.
- 8.3 L'Agente e i propri dipendenti dovranno richiedere ai consumatori solo le informazioni necessarie al completamento della transazione. L'Agente e i propri dipendenti dovranno utilizzare le informazioni fornite dai consumatori esclusivamente per gli scopi delineati e consentiti nei termini e nelle condizioni riportati nei documenti consegnati ai consumatori. Salvo diversa autorizzazione da parte di MoneyGram, le informazioni dei consumatori potranno essere utilizzate solo per (i) completare una transazione, (ii) adempiere agli obblighi legali/normativi e (iii) evitare frodi e/o riciclaggio di denaro.
- 8.4 L'Agente potrà comunicare le informazioni dei consumatori solo ai soggetti titolari di tali informazioni e non dovrà divulgarle a terzi non autorizzati.
- 8.5 L'Agente dovrà conservare le informazioni personali dei consumatori solo finché necessario per l'adempimento degli scopi stabiliti o secondo quanto previsto dalla legge. Tutti i documenti che riportano le informazioni personali dei consumatori dovranno essere conservati in un luogo sicuro. Qualora utilizzi strumenti a supporto del monitoraggio delle transazioni, l'Agente dovrà attenersi ai protocolli pertinenti sulla sicurezza dei dati.
- 8.6 L'Agente dovrà garantire la distruzione corretta delle informazioni personali dei consumatori al termine del periodo di conservazione.

- 8.7 L'Agente dovrà accertarsi che l'ID personale e la password assegnati a ciascun dipendente non siano divulgati.
- 8.8 L'Agente e i propri dipendenti dovranno astenersi dall'utilizzo dei sistemi hardware, software, di comunicazione e di rete di MoneyGram per scopi personali o che esulano dall'attività commerciale di MoneyGram. L'Agente dovrà proteggere il computer adibito al trasferimento di denaro dall'accesso non autorizzato e dovrà astenersi dall'utilizzare tale computer per ricerche in Internet, attività di posta elettronica o messaggistica istantanea, poiché tali pratiche costituiscono la modalità più comune per mezzo della quale i computer vengono infettati da virus o software di phishing responsabili di transazioni fraudolente. Gli schermi dei computer non devono essere visibili dai consumatori. L'Agente dovrà installare software antivirus e firewall opportuni, nonché configurare i software per lo scaricamento automatico di patch e aggiornamenti per la correzione delle lacune di sicurezza.
- 8.9 L'Agente dovrà segnalare al responsabile incaricato presso l'Agente e a MoneyGram (*vedere* Importanti informazioni di contatto) tutti gli incidenti nei quali si sospetta o si è verificata la violazione, l'abuso o la compromissione della riservatezza o sicurezza delle informazioni dei consumatori, al fine di stabilire i potenziali effetti sull'Agente, sui consumatori e su MoneyGram.

## **9 RISARCIMENTO A FAVORE DEI CONSUMATORI**

Durante l'elaborazione delle transazioni possono occasionalmente verificarsi degli errori. MoneyGram ha pertanto stabilito delle procedure per conformarsi alle normative e ai regolamenti vigenti, quale il Remittance Transfer Rule degli Stati Uniti, in materia di risarcimento a favore dei consumatori. L'Agente dovrà collaborare con il consumatore e con MoneyGram per risolvere eventuali errori nelle transazioni. MoneyGram si aspetta, inoltre, che l'Agente compia ogni ragionevole sforzo per evitare l'esborso di transazioni fraudolente e corrispondere risarcimenti in maniera coerente con le procedure di MoneyGram e le normative locali a tutela dei consumatori.

- 9.1 Qualora il mittente o il ricevente ritengano che si sia verificato un errore, sono tenuti a rivolgersi immediatamente a MoneyGram. Questa provvederà a valutare il presunto errore e stabilire la legittimità di un risarcimento a favore del consumatore.
- 9.2 L'Agente dovrà cooperare con MoneyGram per corrispondere il risarcimento al consumatore, se necessario.
- 9.3 L'Agente dovrà informare il consumatore del fatto che questo debba rivolgersi immediatamente a MoneyGram nel caso in cui sospetti l'invio di una transazione fraudolenta, anche laddove l'Agente non possa corrispondere alcun risarcimento.

## 10 MONITORAGGIO E MISURE CORRETTIVE

MoneyGram monitora con quanta efficacia gli Agenti adempiono alle proprie responsabilità in materia di conformità. In questo ambito rientra il monitoraggio delle transazioni elaborate da un singolo Agente. MoneyGram ha la facoltà, a propria discrezione, di effettuare valutazioni dei programmi antifrode e antiriciclaggio in vigore presso gli Agenti, attività di mystery shopping, indagini in loco e altre procedure di valutazione della conformità, per accertarsi del fatto che l'Agente abbia effettivamente stabilito e applicato un programma di conformità adeguato al proprio modello commerciale e stia agendo nel rispetto delle normative e dei requisiti vigenti, delle politiche e procedure di MoneyGram, nonché dei termini contrattuali.

### 10.1 Comportamenti che potrebbero portare alla necessità di monitoraggio e misure correttive

- Tutti gli Agenti che violano la presente Politica, o le normative e i regolamenti vigenti, saranno soggetti a misure correttive o azioni di rimedio immediate, quali la sorveglianza provvisoria, la sospensione o la conclusione dei servizi MoneyGram.
- MoneyGram può intraprendere misure correttive o azioni di rimedio, quali la sorveglianza provvisoria, la sospensione o la conclusione dei propri servizi, qualora stabilisca, a propria esclusiva discrezione, che il comportamento dell'Agente costituisca un rischio ingiustificato nei confronti dei consumatori o della reputazione e dei sistemi di MoneyGram stessa. I comportamenti che possono portare a misure correttive o azioni di rimedio comprendono l'elaborazione di transazioni sospette o fraudolente.
- Qualora un Agente venga scoperto a favorire o partecipare in attività transazionali illegali, esso sarà soggetto alla sospensione o alla conclusione immediata dei servizi MoneyGram in assenza di circostanze attenuanti documentate.

### 10.2 Monitoraggio e misure correttive possibili

- MoneyGram ha la facoltà di intraprendere diverse misure correttive o azioni di rimedio conseguenti ai comportamenti delineati alla precedente Sezione 10.1. Tali misure possono comprendere:
  - la sospensione dei servizi MoneyGram;
  - la sospensione del diritto di eseguire trasferimenti di denaro o altre transazioni per conto di MoneyGram;



- l'imposizione di limitazioni ai servizi di MoneyGram, quali: (i) abbassare le soglie per le procedure di identificazione dei consumatori; (ii) abbassare i limiti relativi al volume delle transazioni o alle cifre trasferite; (iii) richiedere l'autorizzazione espressa di MoneyGram per le transazioni eccedenti una determinata cifra; (iv) altre misure restrittive ritenute necessarie da MoneyGram;
- sottoporre l'Agente a un periodo di sorveglianza provvisoria, durante il quale MoneyGram monitorerà attentamente le transazioni effettuate dall'Agente stesso. Nel caso in cui l'Agente sia sottoposto a sorveglianza provvisoria, le transazioni MoneyGram effettuate da esso saranno monitorate per un periodo di 90 giorni o finché MoneyGram lo riterrà necessario.
- MoneyGram può, inoltre, intraprendere ulteriori azioni di rimedio separatamente o unitamente a quelle elencate nella precedente Sezione 10.2. Tali misure possono comprendere:
  - contattare l'Agente ogni 30 giorni per ricevere una relazione sulle azioni che questo ha intrapreso in risposta alle problematiche evidenziate;
  - richiedere ed esaminare la documentazione dell'Agente;
  - analizzare le transazioni con l'Agente ogni 30 giorni.

10.3 L'Agente dovrà applicare le misure correttive o le azioni di rimedio richieste da MoneyGram per risolvere le violazioni o le lacune nella conformità alla presente Politica. MoneyGram concluderà i propri servizi presso l'Agente qualora questo non applichi le misure correttive o le azioni di rimedio richieste da MoneyGram.

10.4 Qualora ritenga di essere stato ingiustamente sottoposto a misure correttive o azioni di rimedio, l'Agente dovrà contattare il Chief Compliance Officer di MoneyGram al seguente indirizzo:

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

#### 10.5 Misure correttive nei confronti dei dipendenti dell'Agente

- L'Agente dovrà indagare eventuali casi di sospetto di partecipazione in attività di riciclaggio di denaro, frode a danno dei consumatori o finanziamento di attività terroristiche da parte di un proprio dipendente, e segnalare tale sospetto alle Autorità competenti e a MoneyGram.
- L'Agente dovrà impedire al dipendente sospettato di partecipazione in attività di riciclaggio di denaro, frode a danno dei consumatori o finanziamento di attività terroristiche di effettuare transazioni MoneyGram, nonché revocare l'accesso di tale dipendente ai sistemi MoneyGram.
- Qualora, dopo aver svolto le opportune indagini, l'Agente ritenga che il dipendente sospettato di partecipazione in attività di riciclaggio di denaro, frode a danno dei consumatori o finanziamento di attività terroristiche non sia effettivamente colpevole, dovrà richiedere l'autorizzazione di MoneyGram prima di ripristinare l'accesso del dipendente ai sistemi MoneyGram.



## IMPORTANTI INFORMAZIONI DI CONTATTO

### CHIEF COMPLIANCE OFFICER

Il team incaricato alla conformità è disponibile all'indirizzo:

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

Motivo per cui contattare	Informazioni di contatto MoneyGram
<p><b>Hotline</b></p> <p>L'Agente o i propri dipendenti hanno la possibilità di contattare immediatamente MoneyGram per interrompere per via telefonica una transazione fraudolenta o inviare tramite e-mail o telefonicamente una segnalazione anonima e riservata riguardante una violazione etica. Questa hotline deve essere utilizzata nelle seguenti situazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• segnalazione di una transazione in corso che sembra fraudolenta e richiede attenzione immediata;</li><li>• segnalazione di una violazione, da parte di un Agente o di un suo dipendente, dei requisiti legali ed etici delineati nella Politica di conformità globale per i Partner di MoneyGram;</li><li>• segnalazione di una violazione, da parte di MoneyGram o di un suo dipendente, dei requisiti legali ed etici delineati nella Politica di conformità globale per i Partner di MoneyGram;</li><li>• segnalazione di una sospetta partecipazione, da parte di un Agente o di un suo dipendente, ad attività di riciclaggio di denaro, frodi a danno dei consumatori o finanziamento di attività terroristiche.</li></ul>	<p><b>Segnalazione di frode</b></p> <p><b>NUMERO DI TELEFONO</b> Stati Uniti 1-800-866-8800</p> <p>Fuori dagli Stati Uniti <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p> <p><b>Segnalazione di violazione</b></p> <p><b>NUMERO DI TELEFONO</b> Stati Uniti 1-800-866-8800 lingua inglese o spagnola</p> <p><b>ON-LINE</b> Compilare il modulo on-line all'indirizzo <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>
<p><b>Inoltro di attività potenzialmente sospette o insolite</b></p> <p>L'Agente e i propri dipendenti hanno la possibilità di segnalare immediatamente a MoneyGram informazioni su attività potenzialmente sospette o insolite, come, ad esempio, un sospetto di frode a danno dei consumatori.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Segnalazione di informazioni relative ad attività potenzialmente sospette o insolite da parte dei consumatori.</li><li>• Segnalazione di una transazione dei consumatori che sembra fraudolenta ed è terminata.</li></ul>	<p><b>NUMERO DI TELEFONO</b> Stati Uniti 1-800-866-8800 lingua inglese o spagnola</p> <p><b>ON-LINE</b> Compilare il modulo on-line all'indirizzo <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>

Motivo per cui contattare	Informazioni di contatto MoneyGram
<p><b>Assistenza relativa a forze dell'ordine o Autorità Regolamentari</b> L'Agente e i propri dipendenti possono rivolgersi a MoneyGram per qualsiasi questione riguardante le richieste pervenute da parte di forze dell'ordine o Autorità Regolamentari.</p>	<p><b>E-MAIL</b> MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p><b>Assistenza relativa a privacy dei consumatori e tutela dei dati</b> L'Agente e i propri dipendenti devono rivolgersi immediatamente a MoneyGram per segnalare tutti gli incidenti nei quali si sospetta o si è verificata la violazione, l'abuso o la compromissione della riservatezza o sicurezza delle informazioni dei consumatori.</p>	<p><b>E-MAIL</b> PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>
<p><b>Assistenza generale per gli Agenti</b> L'Agente o i propri dipendenti possono rivolgersi a MoneyGram per richiedere assistenza o indicazioni su questioni generali, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• richieste di risarcimento da parte dei consumatori;</li> <li>• assistenza tecnica;</li> <li>• richiesta di formazione sui sistemi o sulla conformità;</li> <li>• qualsiasi altra questione non inclusa nelle informazioni di contatto fornite in precedenza.</li> </ul>	<p><b>NUMERO DI TELEFONO</b> Stati Uniti 1-800-444-3010 lingua inglese o spagnola</p> <p><b>SERVIZIO AGENT CONTACT ME</b> <i>Web</i> <a href="https://www.callmoneygram.com/moneygram">https://www.callmoneygram.com/moneygram</a></p> <p><i>Numero di telefono</i> +1 720 362 5024 (numero gratuito)</p> <p><b>SERVIZIO POWERTRANSACT CONTACT ME</b> <i>Web</i> <a href="https://www.callmoneygram.com/PwT">https://www.callmoneygram.com/PwT</a></p> <p><i>Numero di telefono</i> +1 720 362 5025 (numero gratuito)</p> <p><b>ON-LINE</b> Compilare il modulo on-line all'indirizzo <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>