



Política Global de Compliance para Parceiros

Versão 1
2016

Política Global de Compliance para Parceiros

Objetivo da Política: Os Agentes MoneyGram¹ e outros canais de distribuição² são parceiros importantes na prestação de serviços financeiros da MoneyGram (transferências monetárias e outros serviços e produtos) aos utilizadores dos seus serviços (doravante os “consumidores”). Atendendo a que a MoneyGram e os seus parceiros, pelo seu carácter global, estão sujeitos a diversos enquadramentos legais e regulamentares, entendeu a MoneyGram, no interesse de harmonizar os procedimentos corporativos, emitir a presente *Política Global de Compliance Para Parceiros* (doravante a "Política").

Os Agentes e os seus colaboradores são parte integrante da primeira linha de defesa na proteção dos consumidores e na prevenção da utilização dos serviços da MoneyGram para fins criminosos ou fraudulentos. A Política define as responsabilidades dos Agentes a nível global no sentido de cumprirem com as leis e regulamentos que lhes são aplicáveis e com as políticas e procedimentos da MoneyGram, bem como no sentido de promoverem as ações necessárias à implementação efetiva e rigorosa das normas de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (doravante “PBC-FT”) e das normas antifraude.

Esta política também reforça o compromisso da MoneyGram em proteger os seus consumidores e em evitar que os seus serviços sejam utilizados por qualquer pessoa para fins fraudulentos, de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ou outras atividades ilícitas. Nesta medida, a MoneyGram requer o mesmo compromisso da parte dos seus Agentes e dos seus proprietários, acionistas, administração, direção executiva e colaboradores, ficando os agentes responsáveis pela implementação da presente Política. Neste enquadramento a MoneyGram incorporou neste documento os principais requisitos que regem a relação entre a MoneyGram e os seus Agentes.

A MoneyGram atualiza permanentemente os seus Programas Compliance em matéria de PBC-FT e de Antifraude (os "Programas") com o intuito de garantir resposta às questões relacionadas com a implementação desta Política. A MoneyGram incentiva os seus Agentes a entrarem em contacto com o Regional Compliance Officer da MoneyGram³ (doravante "RCO") em caso de qualquer questão relacionada com esta Política.

1 OPERAR DE FORMA LEGAL E ÉTICA

A obrigação geral dos Agentes e dos seus colaboradores é a de operar de forma legal e ética. Isto inclui não só o cumprimento integral das leis e regulamentos aplicáveis, como também a observância de normas de conduta que lhes permitam oferecer os serviços da MoneyGram aos seus consumidores de forma honesta e íntegra. A reputação dos Agentes e dos seus colaboradores reflete-se diretamente na reputação da própria MoneyGram. Neste

¹ A definição de Agente inclui qualquer entidade que estabeleça um acordo contratual com a MoneyGram ou com as suas subsidiárias e afiliadas, com o intuito de prestar ao público os serviços da MoneyGram. Esta definição também inclui todos os Subagentes de um Agente.

² A MoneyGram presta alguns serviços que não têm subjacente um contrato típico de agente. A MoneyGram efetua a devida supervisão desses canais. Dadas as diferenças nos serviços oferecidos ou as diferenças nos requisitos regulamentares aplicáveis a esses canais de distribuição, as obrigações dos canais de distribuição não-Agentes podem variar e serão descritas em detalhe no seu contrato com a MoneyGram.

³ Responsável pela função de Compliance afeto à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo da MoneyGram.

enquadramento, seguidamente a MoneyGram elenca os princípios gerais da sua política interna que deverão reger a conduta dos Agentes e dos seus colaboradores:

- 1.1 Os Agentes e os seus colaboradores devem operar em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis em todos os países e jurisdições onde têm representação.
 - Os Agentes devem obter, manter e afixar quaisquer registos ou licenças que sejam exigidos no âmbito do enquadramento legal e regulamentar onde se encontram representados.
 - Os Agentes e os seus colaboradores não devem participar em atos fraudulentos, ou conscientemente facilitar a fraude, o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, ou envolverem-se noutras atividades ilícitas.
 - Os Agentes devem monitorizar os seus subagentes e/ou balcões ou agências (doravante “pontos de venda”) sob o seu contrato com a MoneyGram, bem como as atividades potencialmente suspeitas dos seus colaboradores, incluindo quando um colaborador ou ponto de venda estiver envolvido num número excessivo de exceções transacionais não resolvidas, ou transações potencialmente suspeitas ou ainda exiba um comportamento incomum que justifique uma investigação mais aprofundada. Caso haja suspeita de cumplicidade ou participação em atividades ilícitas por parte de um ponto de venda ou de um colaborador, o Agente deverá tomar as medidas necessárias, conforme descritas na presente Política.
- 1.2 Os Agentes e os seus colaboradores devem pautar-se pela honestidade, integridade e por padrões éticos inquestionáveis, incluindo, mas não se limitando ao seguinte:
 - Os Agentes e os seus colaboradores devem lidar de forma honesta e justa com aqueles com quem interagem no âmbito da prestação de serviços da MoneyGram. Os Agentes e os seus colaboradores não devem implementar ações que possam prejudicar a reputação da MoneyGram junto dos seus consumidores, fornecedores, prestadores de serviços, concorrentes e Autoridades⁴.
 - Os Agentes e os seus colaboradores não devem concluir uma transação se houver suspeita de que a operação está diretamente relacionada com qualquer atividade ilícita. Os serviços da MoneyGram só deverão ser usados para fins legais.
 - Os Agentes e os seus colaboradores não deverão violar a presente Política, incluindo o fornecimento de informações falsas ou enganosas à MoneyGram, aos consumidores e às Autoridades.

⁴ Inclui Polícia de Segurança Pública, Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária, Procuradoria Geral da República, Tribunais, Banco de Portugal e outras autoridades locais com reconhecida competência em matéria de PBC-FT e normas antifraude (doravante Autoridades).

1.3 Os Agentes devem agir de modo a pôr termo às violações à presente secção desta política e relatar as suas preocupações à pessoa adequada.

- Se um Agente ou um seu colaborador tomar conhecimento de qualquer informação que indique que qualquer Agente ou colaborador não cumpriu com as disposições desta secção da Política, deverão comunica-lo ao RCO ou à pessoa de contacto da Moneygram ou ainda através da Linha de Compliance da MoneyGram (*consultar Informação Importante de Contacto anexa à presente Política*).
- Se um Agente ou um seu colaborador tomar conhecimento de qualquer informação que os leva a crer que a MoneyGram ou qualquer colaborador da MoneyGram se envolveu em conduta antiética, imprópria ou ilegal ou não cumpriu com qualquer lei ou regulamento aplicável, deverá reportá-lo ao RCO ou à pessoa de contacto da Moneygram ou ainda através da Linha de Compliance da MoneyGram (*consultar Informação Importante de Contacto anexa à presente Política*).
- Os Agentes e os seus colaboradores podem reportar uma suspeita de violação de forma anónima através da Linha de Compliance da MoneyGram. A MoneyGram envidará todos os esforços para garantir a confidencialidade daqueles que forneçam qualquer informação, exceto quando for exigido à MoneyGram que o divulgue pelas Autoridades locais ou por força de quaisquer leis e regulamentos aplicáveis.
- A MoneyGram não tolerará retaliações, sob nenhuma circunstância, incluindo, mas não se limitado a, retaliação contra qualquer pessoa que tenha feito uma alegação, reportado uma violação, ou fornecido informação no decorrer de uma investigação. Se um Agente ou um seu colaborador acreditar que foi vítima de retaliação ou tiver conhecimento de um incidente de retaliação, deverá informá-lo imediatamente ao RCO ou à pessoa de contacto da Moneygram ou ainda através da Linha de Compliance da MoneyGram (*consultar Informação Importante de Contacto anexa à presente Política*).

1.4 Os Agentes e os seus colaboradores deverão fornecer informações precisas e completas à MoneyGram e às Autoridades de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, nomeadamente:

- ao inserir informações nos sistemas MoneyGram;
- ao fornecer informações pessoalmente aos colaboradores da MoneyGram ou durante as avaliações aos Agentes ao abrigo do Programa de Compliance da Moneygram;
- sempre que a MoneyGram solicite informações sobre transações ou sobre os programas de PBC-FT e antifraude do Agente;

- durante o processo de candidatura, renovação de contrato, atualização do processo de *Due Diligence* do Agente ou quando solicitado pela MoneyGram;
- quando houver qualquer/quaisquer alteração(ões) relevante(s) na propriedade e/ou órgãos sociais ou de gerência do Agente; e
- sempre que for solicitado pelas Autoridades.

2 PROIBIÇÃO CONTRA SUBORNO E CORRUPÇÃO

Diversos enquadramentos legais em todo o mundo proíbem a realização de pagamentos indevidos ou a oferta imprópria de presentes ou hospitalidade para facilitar a realização de negócios ou obter uma vantagem comercial desleal. Na qualidade de empresa sediada nos Estados Unidos, a MoneyGram está sujeita ao *Foreign Corrupt Practices Act* ("FCPA") e a outras leis federais e estaduais relativas a suborno comercial, bem como às leis anticorrupção e suborno comercial aplicáveis nos diversos países em que MoneyGram opera, incluindo o *Bribery Act* do Reino Unido ("UKBA"). Assim a MoneyGram espera que os seus Agentes e colaboradores conduzam o negócio de uma forma irrepreensível e em cumprimento das leis de anticorrupção aplicáveis, e particularmente com a FCPA e com a UKBA.

- 2.1 Os Agentes e os seus colaboradores não deverão praticar qualquer atividade relacionada com suborno ou corrupção, a fim de garantir uma vantagem indevida em conexão com os negócios da MoneyGram, incluindo a oferta de serviços da MoneyGram. Esta proibição aplica-se a todas as operações envolvendo Agentes das Autoridades ou Entidades Comerciais.

A expressão "Agentes das Autoridades" inclui:

- Diretores e colaboradores de qualquer departamento, agência, comissão, gabinete, ou autoridade governamental, a qualquer nível de governação (nacional, estadual ou provincial, regional ou local), quer sejam eleitos, funcionários de carreira, ou politicamente nomeados;
- Legisladores e juízes;
- Quaisquer pessoas agindo a título oficial em nome de uma Autoridade;
- Diretores e colaboradores de entidades que pertençam ou sejam controladas por uma Autoridade;
- Candidatos a cargos políticos;
- Diretores e colaboradores de um partido político, assim como o partido político na qualidade de instituição/entidade;
- Diretores e colaboradores de qualquer Organização Pública Internacional; e

- Qualquer outra pessoa tida como funcionário governamental no âmbito das leis e regulamento das jurisdições onde a MoneyGram opera.

A expressão "Entidades Comerciais" compreende qualquer empresa, organização ou entidade comercial, cujos colaboradores não se qualificam como "Agentes das Autoridades", incluindo qualquer colaborador, agente, procurador, avalista, ou entidade daquela representante.

- 2.2 Os Agentes devem manter controlos de Compliance adequados de forma a prevenir, desencorajar e detetar possíveis violações a esta secção da Política e às leis de antissuborno e anticorrupção aplicáveis.

3 MANTER PROGRAMAS DE PBC-FT E ANTIFRAUDE EFICAZES

Os Agentes desempenham um papel importante na prevenção da utilização de produtos e sistemas MoneyGram, e do sistema financeiro em geral, em prol de atividades criminosas. Para o efeito, a MoneyGram requer que seus Agentes cumpram com a presente Política e implementem programas de PBC-FT e antifraude. Os Agentes contam com o apoio da MoneyGram na implementação da presente política, nomeadamente com a oferta de formação e de materiais relacionados, tais como materiais que ajudam os Agentes a documentar e implementar os seus programas de PBC-FT e antifraude. Além disso, a MoneyGram patrocina, sempre que necessário, a promoção da eficácia do programa de Compliance do Agente através da manutenção do seu programa de avaliação contínua aos seus agentes. A MoneyGram promove uma interação contínua com os seus Agentes mantendo um canal aberto de comunicação permanente com os seus Agentes e esperando que estes cumpram com as seguintes obrigações:

- 3.1 Os Agentes MoneyGram devem implementar e aderir a políticas e programas escritos, eficazes, com base no risco e suficientes para garantir a promoção da prevenção de fraude contra o consumidor e de modo a atender aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis relacionados com a PBC-FT, bem como outras leis e regulamentos aplicáveis.
- Os Agentes devem conduzir as suas operações por meio de uma abordagem baseada no risco, adotando e implementando os sistemas de controlo e reporte de transações abaixo discriminados, e deverão ter uma compreensão do risco da lavagem de dinheiro e fraude nas diferentes localizações geográficas do Agente, dos consumidores atendidos pelo Agente e dos produtos oferecidos pelo Agente.
 - Os Agentes devem adotar e implementar programas PBC-FT e antifraude, com base no risco do negócio do Agente, que se cumpram, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - Abordar a designação de responsável pela conformidade, formação de funcionários, acompanhamento e reporte de transações, coleta e manutenção de informações do consumidor e, se necessário, uma avaliação independente

dos programas PBC-FT e antifraude do Agente. Estes requisitos são descritos em maior detalhe abaixo;

- Receber aprovação da propriedade e gestão do Agente, incluindo o compromisso de apoiar e aderir à presente Política e aos programas PBC-FT e antifraude do Agente;
- Implementar programas eficazes para monitorizar transações e tentativas de transações realizadas nas suas localizações e relatar qualquer atividade suspeita às autoridades competentes, conforme exigido pelas leis aplicáveis, e/ou fazer chegar a informação à MoneyGram. Alguns exemplos de situações em que devem ser encaminhadas para a MoneyGram incluem o seguinte:
 - Agente crê que é provável a ocorrência de atividades suspeitas além ou fora da sua rede e que poderão envolver locais MoneyGram adicionais fora da sua rede (se aplicável);
 - Agente está preocupado com uma transferência transfronteiriça e acredita que as autoridades legais fora do seu país devem ser informadas;
 - Agente identifica que o crê ser a emergência de um padrão ou tendência suspeito ou incomum; ou
 - Agente considera que a transação pode envolver o financiamento do terrorismo. Se for este o caso, o Agente deve entrar em contacto com a MoneyGram e com as autoridades de imediato.
 - Se o Agente estiver num país que exija que o reporte de atividade suspeita venha diretamente da MoneyGram, os resultados da monitorização, bem como qualquer informação relacionada, devem ser fornecidos pelo Agente à MoneyGram dentro de um prazo razoável, ou conforme exigido por qualquer lei ou regulamento aplicável.
- Monitorizar as transações com o objetivo de detetar atividades potencialmente suspeitas ou incomuns, tais como a estruturação de transações no intuito de evitar que as mesmas sejam reportadas às autoridades, o incumprimento de exigências de identificação, a partilha de documentos de identificação; transferências ordenadas por um indivíduo para muitos indivíduos em países distintos e quaisquer outros comportamentos que possam ser tidos como incomuns;
- Documentar os resultados da monitorização em matéria de PBC-FT e antifraude, incluindo a apresentação de todos os relatórios de atividades suspeitas junto das autoridades competentes e/ou o encaminhamento dos relatórios de atividade suspeita para a MoneyGram;

- Distribuir políticas e procedimentos escritos aos colaboradores de modo a que estes detetem e previnam transferências ou transações monetárias com o propósito de fraude, estruturação ou outro qualquer propósito ilícito;
 - Distribuir políticas e procedimentos escritos aos funcionários de modo a que estes reportem atividades potencialmente suspeitas ou grandes transações em moeda, cumprindo com todas as obrigações de reporte aplicáveis na jurisdição em que o Agente opera. Estas políticas e procedimentos devem ainda referenciar todas as obrigações no âmbito da "não divulgação" ao consumidor (dever de sigilo), sempre que uma atividade suspeita for reportada; e
 - Prover orientações aos funcionários sobre como encaminhar o reporte de uma atividade potencialmente suspeita para a MoneyGram, quando necessário e aplicável.
- Os Agentes em território dos Estados Unidos, bem como os Agentes fora dos Estados Unidos com dez ou mais locais, devem estar sujeitos a avaliações independentes aos seus programas PBC-FT e antifraude (doravante "avaliações independentes"). Estas avaliações independentes deverão realizadas periodicamente ou sempre que exigidas pelas leis e disposições regulamentares aplicáveis ou pela MoneyGram. As avaliações independentes devem ser documentadas por escrito e o Agente deverá documentar as ações tomadas em resposta a quaisquer deficiências identificadas nas Avaliações Independentes. As aludidas avaliações independentes deverão cobrir pelo menos a adequação dos seguintes aspectos do Agente:
 - programas PBC-FT e antifraude devidamente escritos;
 - independência, efetividade, competência e reconhecida experiência profissional no âmbito da atividade financeira do responsável pela função de Compliance afeto à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (doravante "RCBCFT")
 - formação dos colaboradores;
 - monitorização e reporte de transações, incluindo a submissão de relatórios de atividades suspeitas às autoridades competentes e/ou encaminhamento de qualquer atividade suspeita à MoneyGram, quando necessário e aplicável; e
 - quaisquer outras deficiências relacionadas com a implementação e a adesão à presente política Política.
 - Os Agentes devem designar um RCBCFT que assegure a implementação e adesão aos programas PBC-FT e antifraude do Agente. Este responsável deve, no mínimo, satisfazer os seguintes requisitos:

- comprometer-se a apoiar a adesão à presente Política e aos programas PBC-FT e antifraude do Agente;
 - ter capacidade de implementar e manter os programas PBC-FT e antifraude do Agente;
 - ter plenos poderes para fazer implementar os programas PBC-FT e antifraude em todos os pontos de venda Agente;
 - estar inserido numa estrutura hierárquica que garanta a independência e efetividades inerentes ao exercício da sua função; i.e., ter como linha de reporte direto o órgão de administração ou de fiscalização do Agente garantindo a sua independência dos demais órgãos executivos do Agente.
 - estar autorizado a garantir as avaliações Independentes baseadas no risco aos programas de PBC-FT e antifraude do Agente, sempre e quando aplicável; e
 - ser conhecedor das operações diárias do Agente, incluindo a oferta de serviços da MoneyGram.
- Os Agentes devem garantir que há recursos suficientes para implementar adequadamente a presente Política e as suas próprias políticas e programas de PBC-FT e antifraude.
 - Qualquer delegação ou reatribuição das funções previstas na presente Política devem ser claramente estabelecidas por escrito pelo Agente e acordadas pelos Subagentes (aplicável apenas a certas relações de agenciamento fora dos Estados Unidos). Independentemente de qualquer delegação ou reatribuição de funções, os Agentes devem garantir que os Subagentes que operam sob a sua alçada aderem aos requisitos da presente Política.

4 FORMAÇÃO DE AGENTES

Conforme acima referido, os Agentes e os seus colaboradores são a primeira linha de defesa na proteção dos consumidores e na prevenção do uso e exploração dos serviços da MoneyGram para fins criminosos. O Agente e os seus colaboradores devem receber a formação e as ferramentas necessárias e apropriadas por forma a evitar erros ou abusos no uso dos serviços da MoneyGram. Considere-se ainda que, como parte da formação dos colaboradores, os Agentes devem comunicar aos seus colaboradores que o órgão de administração do Agente advoga a plena conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis. A MoneyGram requer que os Agentes apenas permitam que colaboradores devidamente qualificados prestem os serviços da MoneyGram aos consumidores.

- 4.1 Os Agentes devem garantir que os seus colaboradores recebem formação suficiente para processar transações através dos sistemas da MoneyGram e que aderem à presente Política e aos programas de PBC-FT e antifraude do Agente. A MoneyGram aposta na melhoria contínua das suas políticas e programas e ajustará as responsabilidades do Agente sempre que alterações nas leis e regulamentos, melhores práticas da indústria, ou definições de risco o determinem. Os Agentes são responsáveis por comunicar eventuais alterações à presente Política aos seus colaboradores e a quaisquer Subagentes (aplicável apenas a certas relações de agenciamento fora dos Estados Unidos) e por garantir a sua implementação.
- 4.2 Os Agentes devem formar em matéria de PBC-FT e antifraude todos os colaboradores que interajam com consumidores que utilizam os serviços da MoneyGram, recorrendo aos materiais de formação da MoneyGram ou a conteúdos formativos equivalentes. Esta formação deve ocorrer pelo menos a cada dois anos ou mais frequentemente, conforme exigido pelas leis ou regulamentos aplicáveis ou pela MoneyGram em cada jurisdição. Esta formação deverá incluir o seguinte:
- a adesão a todos os requisitos estabelecidos na presente Política;
 - a identificação esquemas fraudulentos e a prevenção de transações fraudulentas contra o consumidor;
 - a verificação da identificação dos consumidores;
 - o cumprimento de todos os requisitos relevantes de processamento das transações, incluindo os corretos procedimentos de recolha e inserção de dados;
 - a identificação e reporte de atividades suspeitas e operações estruturadas; e
 - os requisitos de retenção de registos.
- 4.3 Os Agentes são responsáveis por garantir que os colaboradores entendam as suas responsabilidades e por ministrar ações de reciclagem aos colaboradores, sempre que tal se prove necessário. Adicionalmente, os Agentes devem ministrar formação adicional sempre que identifiquem o incumprimento da presente política ou dos seus programas de PBC-FT e antifraude. Os colaboradores devem ser testados quanto aos seus conhecimentos e compreensão das suas responsabilidades em termos de compliance.
- 4.4 Os Agentes deverão documentar e manter todos os registos de formação. Estes documentos deverão ser mantidos nos processos pessoais dos colaboradores e/ou no Sistema de Gestão de Formação da MoneyGram (*Learning Management System*). Os aludidos documentos deverão estar disponíveis à MoneyGram ou às autoridades competentes, mediante solicitação.

5 COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES

A MoneyGram colabora com as autoridades em todo o mundo no sentido de prender e condenar quem, fazendo uso dos serviços da MoneyGram, se envolva em atividades ilícitas. Deste modo, a MoneyGram e os seus Agentes estão sujeitos à supervisão de entidades reguladoras em matéria de cumprimento com as leis e regulamentos aplicáveis e com as políticas e procedimentos da MoneyGram. As autoridades poderão, ocasionalmente, solicitar informações e registos.

- 5.1 Os Agentes devem cooperar plenamente com a MoneyGram e demais autoridades legais e/ou entidades reguladoras sempre que contactados relativamente a fraude contra o consumidor ou matérias de PBC-FT na medida do previsto nas leis e regulamentos. Caso se vejam incapazes de responder à solicitação, os Agentes deverão de imediato entrar em contacto com a MoneyGram de modo a obter assistência (consultar Informação Importante de Contacto anexa à presente Política).
- 5.2 Qualquer pessoa associada ou diretamente ligada a um Agente que receba ou seja notificada com uma convocatória, intimação, ordem judicial ou outro inquérito formal relacionado com os serviços da MoneyGram deverá contactar imediatamente a MoneyGram, se o mesmo for permitido pelas leis e regulamentos aplicáveis (consultar Informação Importante de Contacto anexa à presente Política).
- 5.3 Os Agentes e os seus colaboradores devem cooperar e responder prontamente a todas as solicitações legais de informação, incluindo:
 - qualquer pedido da MoneyGram de registos ou outra informação;
 - qualquer auditoria estatutária, inspeção, avaliação independente ou revisão de Compliance ao Agente; e
 - qualquer solicitação legítima de registos, incluindo intimações, ordens judiciais ou outras solicitações relacionadas com a prestação de serviços da MoneyGram pelo Agente.

6 TRANSAÇÕES E REQUISITOS DE ARQUIVO

O negócio *core* da MoneyGram consubstancia-se nas transações que processa. É necessário que os Agentes e os seus colaboradores (quando aplicável) reúnam informações completas e precisas de modo a garantirem que as transações MoneyGram são processadas de forma correta e com eficiência. Os Agentes e os seus colaboradores (quando aplicável) reúnem vários tipos de informação durante todo o processo de transação, incluindo não só as informações documentais, mas também informações comportamentais/não-verbais dos consumidores, como aspetos como a linguagem corporal ou o tom de voz. A informação recolhida e observada poderá ser útil na prevenção da utilização dos serviços da MoneyGram para fins ilegais e poderá ajudar tanto a MoneyGram como o Agente no cumprimento das suas obrigações em

matéria de PBC-FT e antifraude, incluindo o reporte de atividades suspeitas às autoridades. Adicionalmente, os Agentes deverão cumprir as leis e regulamentos que regem a retenção de registos associados a transações, qualquer atividade suspeita, e outros relatórios regulamentares.

- 6.1 Os Agentes sediados nos Estados Unidos, ou com pontos de venda nos Estados Unidos, devem manter todos os registos e documentação de reporte exigidos pela Lei do Sigilo Bancário ("BSA") durante um período mínimo de cinco (5) anos (ou mais, se especificado por uma lei ou regulamento específica da jurisdição em causa⁵) num local seguro e protegido e disponibilizá-los prontamente ao Departamento do Tesouro dos EUA e/ou representantes de outras agências governamentais, mediante solicitação.
- 6.2 Os Agentes sediados fora dos Estados Unidos, ou com pontos de venda fora dos Estados Unidos, devem manter todos os registos das transações e dos consumidores de modo a responder aos pedidos de informação durante um período de cinco (5) anos (ou mais, se exigido a nível pelas leis e regulamentos da jurisdição em causa) tal como recomendado pelo Grupo de Trabalho para a Ação Financeira ("FATF") para o Branqueamento de Capitais.
- 6.3 Os Agentes deverão manter registos que documentem os seus esforços para monitorizar, prevenir e reportar qualquer fraude contra o consumidor, ou ocorrência em matéria de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo durante um período mínimo de cinco (5) anos (ou mais, se exigido pela lei ou regulamentos locais).
- 6.4 Os Agentes e os seus colaboradores devem avisar os consumidores, antes da conclusão da sua transação, acerca da tipologia dos "esquemas" fraudulentos mais recentes, referenciar tais avisos no formulário de envio (quando aplicável) ou recorrendo a qualquer outra forma de aviso relevante.
- 6.5 Os Agentes e os seus colaboradores deverão assegurar que:
 - Quando aplicável, os formulários enviados e recebidos estão completa e corretamente preenchidos e assinados pelo consumidor.
 - A informação de identificação válida do consumidor é recolhida antes do processamento da transação, de acordo com as leis e regulamentos locais e as políticas e procedimentos da MoneyGram.

⁵ Para além do cumprimento da BSA, os Agentes sediados nos Estados Unidos, ou com pontos de venda nos Estados Unidos, devem manter, num local seguro e protegido, todos os registos e documentação de reporte requeridos pelo *Electronic Funds Transfer Act* ("EFTA") e pelo Regulamento E (também conhecido como *Remittance Transfer Rule*) durante um período mínimo de dois (2) anos (ou mais, se especificado por uma regulamentação específica), incluindo o recibo/cópia do Agente.

- A informação de identificação do consumidor, completa e correta, é introduzida no sistema MoneyGram, para assegurar a qualidade dos dados e minimizar atrasos no processamento da transação.
- As transações incomuns ou possivelmente ligadas ao branqueamento de capitais ou outras atividades ilícitas deverão ser reportadas às autoridades relevantes, como requerido pelas leis e disposições regulamentares aplicáveis, e/ou encaminhadas para a MoneyGram, quando apropriado.
- Os consumidores que aparentem envolvimento em transações fraudulentas são questionados sobre as suas transações. Caso subsista uma suspeita razoável de que a transação é fraudulenta, o Agente ou os seus colaboradores deverão recusar-se a processar a transação, e reportar, assim que possível, as referidas atividades suspeitas à MoneyGram e às autoridades competentes.
- Os consumidores que reportem a um Agente ou aos seus colaboradores que foram vítimas de uma transação fraudulenta são encorajados a reportarem-no também à MoneyGram e às autoridades competentes.

6.6 Antes de entregarem os fundos ao destinatário de uma transação, o Agente e os seus colaboradores deverão sempre exigir-lhe o número de referência da transação, e inserir esse número nos sistemas MoneyGram.

7 DIREITOS DO CONSUMIDOR

A MoneyGram está empenhada em proteger os seus consumidores de práticas de negócios antiéticas ou ilegais. A MoneyGram espera que os Agentes e os seus colaboradores minimizem o risco de dano aos consumidores, e que previnam a ocorrência de práticas ou atos injustos, enganadores ou abusivos ("UDAAP"), ou violações de outras leis aplicáveis em matéria de proteção ao consumidor, através de todos os meios ao seu alcance no âmbito das leis disposições regulamentares em vigor na jurisdição em causa.

- 7.1 Os Agentes deverão divulgar toda a informação requerida aos consumidores sobre cada transação, incluindo informação relacionada com as comissões e o valor total que será cobrado ao consumidor por cada transação.
- 7.2 Os Agentes apenas poderão oferecer os serviços MoneyGram através de linguagem aprovada e autorizada pela MoneyGram.
- 7.3 Os Agentes apenas poderão usar materiais de marketing e publicidade aprovados pela MoneyGram. Isso inclui a sinalética interna e externa, panfletos promocionais, publicidade em jornais locais e a informação exibida ao balcão.

7.4 Os sistemas MoneyGram foram configurados especificamente para gerar os tipos de informações de pré-pagamento e pós-pagamento requeridos pelas leis e disposições regulamentares da jurisdição em causa, incluindo as Normas de Remessas dos Estados Unidos. Os Agentes não podem efetuar quaisquer alterações às informações de pré-pagamento e pós-pagamento fornecidas pela MoneyGram, ou geradas através de equipamento MoneyGram.

8 PRIVACIDADE DO CONSUMIDOR E PROTEÇÃO DE DADOS

A MoneyGram oferece maneiras seguras e convenientes de enviar e receber dinheiro. Uma parte do compromisso MoneyGram para com os seus consumidores reside na proteção das suas informações privadas e pessoais. Durante o decurso das transações, os Agentes e colaboradores podem receber informação pessoal e privada dos seus consumidores, tais como o nome, morada, número de telefone, documento de identificação governamental ou número de registo fiscal, número de passaporte, número de cartões de crédito ou débito, local ou data de nascimento, ocupação, endereço de correio eletrónico e qualquer outra informação do consumidor devidamente relevante. Nesta medida a MoneyGram espera que os Agentes e colaboradores protejam o acesso não autorizado, o uso e a divulgação desta informação.

- 8.1 Os Agentes deverão proteger a informação pessoal e privada do consumidor, de acordo com as leis e disposições regulamentares aplicáveis, para prevenir o acesso não autorizado, o seu uso indevido e a sua divulgação.
- 8.2 Os programas de PBC_FT e antifraude deverão incluir procedimentos com vista ao cumprimento das leis de privacidade por forma a assegurar a segurança de dados. Os referidos procedimentos deverão ser implementados em proporção do tipo de informação recolhida e armazenada e às transações do Agente.
- 8.3 Os Agentes e os seus colaboradores deverão solicitar aos consumidores apenas a informação estritamente necessária para efetuar a transação. Os Agentes e os seus colaboradores deverão usar a informação do consumidor apenas para os fins identificados e permitidos, conforme previsto nos termos e condições contidos nos documentos fornecidos ao consumidor como suporte da sua transação. Exceto se autorizado pela MoneyGram, a informação do consumidor deve ser usada apenas para (i) completar uma transação do consumidor; (ii) obedecer a obrigações legais e regulamentares; e (iii) para prevenir o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo e/ou a fraude.
- 8.4 Os Agentes deverão fornecer a informação do consumidor apenas ao indivíduo à qual a mesma pertence. Os Agentes não deverão fornecer a informação do consumidor a qualquer entidade terceira não autorizada.
- 8.5 Os Agentes deverão reter informação pessoal apenas pela duração necessária para responder à finalidade indicada, ou conforme requerido pelas leis e regulamentos da jurisdição em causa. Todos os documentos que contenham informação pessoal e privada

dos consumidores deverão ser armazenados numa localização segura. Se um Agente usa ferramentas para assistir no acompanhamento da transação, estas deverão igualmente seguir protocolos de segurança de dados adequados.

- 8.6 Os Agentes deverão assegurar a devida destruição da informação pessoal do consumidor findo o período de retenção.
- 8.7 Os Agentes deverão assegurar que cada colaborador possui uma identificação e palavra-passe individuais, que não são partilhadas entre os colaboradores.
- 8.8 Os Agentes e os seus colaboradores deverão evitar e prevenir o uso do *hardware*, *software*, dos sistemas de comunicação e sistemas de rede da MoneyGram para uso pessoal ou para usos não relacionados com os serviços da MoneyGram. Os Agentes deverão proteger o computador de Transferência de Valores (Money Transfer) contra o acesso não autorizado, e o mesmo não deverá ser usado para aceder à Internet, enviar mensagens eletrónicas ou mensagens instantâneas (IM), pois estes são os métodos mais comuns através dos quais os computadores ficam infetados com vírus ou *software* de *phishing*, o que pode levar a transações fraudulentas. Os ecrãs dos computadores não deverão ser visíveis ao público. Os Agentes deverão instalar um *software* antivírus apropriado, *firewalls*, assim como configurar o *software* para procurar e instalar automaticamente correções e atualizações para corrigir falhas de segurança.
- 8.9 Os Agentes deverão reportar imediatamente, tanto à direção apropriada do Agente como à MoneyGram (consultar Informação Importante de Contacto anexa à presente Política), qualquer incidente em que a confidencialidade ou a segurança de qualquer informação pessoal do consumidor foi, ou se suspeita que tenha sido, distribuída, usada indevidamente ou comprometida, de maneira a determinar o potencial impacto para o Agente, os consumidores e a MoneyGram.

9 REEMBOLSOS AO CONSUMIDOR

Ocasionalmente são cometidos erros quando uma transação é processada. A MoneyGram tem procedimentos instituídos em conformidade com as leis e disposições regulamentares aplicáveis, incluindo as Normas de Remessas dos Estados Unidos, que estipulam quando um reembolso deve ser efetuado ao consumidor. Os Agentes deverão trabalhar com o consumidor e com a MoneyGram no sentido de resolver quaisquer erros de transação. Adicionalmente, a MoneyGram espera que os seus Agentes efetuem todos os esforços possíveis para prevenir o reembolso de transações fraudulentamente induzidas, e que os reembolsos sejam consistentes com os procedimentos MoneyGram, assim como estejam de acordo com as leis locais de proteção ao consumidor.

- 9.1 Caso o Remetente ou o Destinatário de uma transação acredite que um erro ocorreu, este deve contactar a MoneyGram imediatamente. A MoneyGram irá investigar o alegado erro e determinar se um reembolso deverá ser emitido ao consumidor

- 9.2 Os Agentes deverão assistir a MoneyGram no reembolso do consumidor, quando aplicável.
- 9.3 Os Agentes deverão aconselhar o consumidor a contactar a MoneyGram imediatamente, caso o consumidor acredite ter enviado uma transação fraudulentamente induzida, mesmo que o Agente não esteja na capacidade de emitir um reembolso ao consumidor.

10 MONITORIZAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA

A MoneyGram monitoriza a forma como os seus Agentes cumprem as suas responsabilidades de Compliance. Isto compreende a monitorização das transações processadas por um Agente. A título discricionário, a MoneyGram efetua análises aos programas de PBC-FT e antifraude do Agente, através de metodologias Consumidor Mistério, Investigações Locais e outras atividades de análise, por forma a assegurar que o Agente elaborou e implementou um programa de Compliance eficaz, adaptado ao seu modelo de negócios, e de que o Agente está a seguir as disposições regulamentares legais e regulamentares aplicáveis, as políticas e procedimentos MoneyGram, e/ou requerimentos contratuais.

10.1 Condutas passíveis de induzir monitorização ou ação corretiva

- Todos os Agentes que violem a presente Política, ou quaisquer leis ou disposições regulamentares aplicáveis, deverão ser imediatamente sujeitos a uma ação corretiva ou reparadora, incluindo um período probatório, a suspensão do serviço ou a cessação da prestação dos serviços MoneyGram.
- A MoneyGram pode tomar uma ação corretiva ou reparadora, incluindo um período probatório, suspensão do serviço ou a cessação dos serviços MoneyGram caso esta determine, a título discricionário, que a conduta de um Agente apresenta um risco indevido aos consumidores ou à reputação ou sistemas MoneyGram. As condutas que possam induzir ações corretivas ou reparadoras incluem o processamento de transações suspeitas ou fraudulentamente induzidas.
- Qualquer Agente que seja encontrado a assistir ou participar em atividades de transações ilegais será sujeito à suspensão ou cessação imediata dos serviços MoneyGram, na ausência de circunstâncias mitigantes devidamente documentadas por parte do mesmo Agente.

10.2 Monitorização e Ações Corretivas Possíveis

- A MoneyGram poderá escolher realizar uma variedade de ações corretivas ou reparadoras para responder à conduta estabelecida na Secção 10.1 acima. Estas ações poderão incluir:
 - a cessação dos serviços MoneyGram;

- a suspensão do direito de efetuar transferências de valores MoneyGram ou outras transações;
- a imposição de restrições aos serviços MoneyGram, incluindo: (i) a diminuição dos limites de procedimentos de identificação do consumidor; (ii) a diminuição dos volumes de transações ou limites dos valores das transações; (iii) o requerimento da aprovação expressa da MoneyGram em transações acima de um determinado valor; e (iv) outras medidas restritivas que sejam consideradas necessárias pela MoneyGram; e
- colocar o Agente num período probatório, durante o qual a MoneyGram irá acompanhar atentamente as transações do Agente. Nas instâncias em que o Agente é posto sob avaliação, as transações MoneyGram do Agente serão atentamente acompanhadas durante um período de 90 dias, ou até quando a MoneyGram o considerar suficiente.
- Adicionalmente, a MoneyGram deverá efetuar separadamente outras ações corretivas, ou em conjunção com aquelas listadas acima, nomeadamente na Secção 10.2. Estas ações poderão incluir:
 - contactar o Agente a cada 30 dias, visando receber relatórios sobre as ações do Agente em resposta aos problemas identificados;
 - solicitar e rever a documentação do Agente; e
 - abordar a análise de transacionalidade com o Agente a cada 30 dias.

10.3 Os Agentes deverão responder e implementar todas as ações corretivas ou reparadoras requeridas pela MoneyGram, no sentido de remediarem os incumprimentos ou a fraca aderência à presente Política. A MoneyGram irá cessar os seus serviços com Agentes que falhem na resposta ou na implementação de ações corretivas ou reparadoras requeridas pela MoneyGram.

10.4 Qualquer Agente que creia ter sido injustamente sujeito a ações corretivas ou reparadoras deverá contactar o *Chief Compliance Officer* da MoneyGram através do contacto:

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

10.5 Ações corretivas relacionadas com os colaboradores do Agente

- Os Agentes deverão investigar e reportar às autoridades competentes e à MoneyGram quaisquer instâncias em que um colaborador é suspeito de participação em branqueamento de capitais, fraude ao consumidor ou financiamento do terrorismo.
- Os Agentes deverão proibir de imediato os colaboradores suspeitos de participação em branqueamento de capitais, fraude ao consumidor ou financiamento do terrorismo de realizarem transações MoneyGram, e remover o acesso desse colaborador aos sistemas MoneyGram.
- Se o Agente, durante uma investigação, acreditar que um colaborador, previamente suspeito de participação em branqueamento de capitais, fraude ao consumidor ou financiamento do terrorismo, na realidade não tomou parte nas referidas atividades, então o Agente deverá obter a aprovação prévia da MoneyGram antes de restituir o acesso desse colaborador aos sistemas da MoneyGram.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE DE CONTACTO

CHIEF COMPLIANCE OFFICER

A nossa equipa de Compliance está disponível em:

MoneyGram International, Inc.

À atenção de: *Chief Compliance Officer*

2828 North Harwood Street, 15th Floor

Dallas, TX 75201

Telefone: (+01) 214-999-7640

Motivo do contacto	Informação de Contacto MoneyGram
<p>Linha Direta</p> <p>Os Agentes e os seus colaboradores podem contactar a MoneyGram imediatamente através do telefone para interromper uma transação fraudulentamente induzida, ou apresentar um relatório confidencial e anónimo sobre violações éticas através do telefone ou correio eletrónico. Esta linha direta deverá ser usada nas seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para reportar uma transação de consumidor que aparente esteja relacionada com fraude, em progresso e que exija atenção imediata. • Para reportar violações cometidas por um Agente ou por um dos seus colaboradores em relação aos requerimentos éticos e legais da Política Global de Compliance para Parceiros. • Para reportar violações cometidas pela MoneyGram ou por um dos seus colaboradores em relação aos requerimentos éticos e legais da Política Global de Compliance para parceiros. • Para reportar situações em que um Agente ou um dos seus colaboradores seja suspeito de participar em branqueamento de capitais, fraude ao consumidor ou financiamento do terrorismo. 	<p>Reportar fraude</p> <p>TELEFONE (nos Estados Unidos): 1-800-866-8800</p> <p>fora dos Estados Unidos: http://corporate.moneygram.com/compliance</p> <p>Reportar infrações</p> <p>TELEFONE (nos Estados Unidos) 1-800-866-8800 para inglês ou espanhol</p> <p>ONLINE Preencha o formulário <i>online</i> na página http://corporate.moneygram.com/compliance</p>
<p>Agravamento de atividade potencialmente suspeita ou incomum</p> <p>Os Agentes e os seus colaboradores têm a capacidade de imediatamente reportar à MoneyGram informações relacionadas a atividades potencialmente suspeitas ou incomuns, incluindo a suspeição de instâncias de fraude ao consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de informação relacionada a atividades potencialmente suspeitas e incomuns, incluindo tentativas de atividades não concluídas por consumidores. 	<p>TELEFONE Estados Unidos 1-800-866-8800 para inglês ou espanhol</p> <p>ONLINE Preencha o formulário <i>online</i> na página http://corporate.moneygram.com/compliance</p>

Motivo do contacto	Informação de Contacto MoneyGram
<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de informações de transações de um consumidor que aparentem estar relacionadas com fraude e que já não estejam em progresso. 	
<p>Aplicação da Legislação ou Pedido de Assistência Regulamentar Os Agentes e os seus colaboradores poderão contactar a MoneyGram em relação a quaisquer questões relativas à aplicação da legislação, pedidos ou questões regulamentares.</p>	<p>CORREIO ELETRÓNICO MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p>Privacidade do consumidor e pedido de assistência à proteção de dados Os Agentes e os seus colaboradores devem contactar a MoneyGram imediatamente para relatar qualquer incidente no qual a confidencialidade ou segurança de qualquer informação pessoal de qualquer consumidor seja, ou se suspeite ser, distribuída, abusada ou comprometida.</p>	<p>CORREIO ELETRÓNICO PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>
<p>Agente de Assistência Geral Os Agentes e os seus colaboradores poderão contactar a MoneyGram para obter assistência ou encaminhamento em relação a temas gerais, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações de reembolso pelo consumidor; • Assistência relativa à tecnologia ou equipamento; • Solicitações de formação relativa aos sistemas ou matéria de Compliance; e • Quaisquer outras questões não abrangidas pela informação de contacto fornecida acima. 	<p>TELEFONE Estados Unidos 1-800-444-3010 para inglês ou espanhol</p> <p>SERVIÇO AGENT CONTACT ME <i>Web</i> https://www.callmoneygram.com/moneygram</p> <p><i>Telefone</i> +1 720 362 5024 (a chamada não acarreta custos)</p> <p>SERVIÇO POWERTRANSACT CONTACT ME <i>Web</i> https://www.callmoneygram.com/PwT</p> <p><i>Telefone</i> +1 720 362 5025 (a chamada não acarreta custos)</p> <p>ONLINE Preencha o formulário <i>online</i> na página http://corporate.moneygram.com/compliance</p>