



# Politica globală de conformitate pentru parteneri

---

Versiunea 1  
2016

## Politica globală de conformitate pentru parteneri

---

**Scopul politicii.** Agenții MoneyGram<sup>1</sup> și alte canale de distribuție non-agent<sup>2</sup> sunt parteneri importanți în oferirea serviciilor MoneyGram de transfer de bani precum și a altor servicii și produse către stimații noștri clienți. Deoarece MoneyGram și partenerii săi sunt obligați să respecte diverse legi și reglementări guvernamentale din întreaga lume, MoneyGram a emis această *Politica globală de conformitate pentru parteneri* („Politică”).

Agenții și angajații lor fac parte din prima linie de apărare pentru protejarea clienților și pentru prevenirea utilizării abuzive și în scop infracțional a produselor și serviciilor MoneyGram. Politica conturează responsabilitățile Agenților la nivel global pentru a se conforma cu legile și reglementările în vigoare, cu politicile și procedurile MoneyGram, precum și acțiunile necesare pentru punerea eficientă în aplicare a normelor stricte de combatere a spălării banilor și anti-fraudă.

În plus, această Politică consolidează angajamentul MoneyGram pentru protejarea consumatorilor săi și pentru a preveni utilizarea oricăruia dintre produsele și serviciile sale în scopuri frauduloase, de spălare a banilor, de finanțare a terorismului sau a desfășurării altor activități ilegale. MoneyGram solicită același angajament din partea Agențiilor săi, a proprietarilor lor, a acționarilor/asociaților, a conducerii și a angajaților, precum și din partea autorităților. Agenții sunt responsabili pentru implementarea acestei Politici. În vederea aplicării acestei Politici, MoneyGram a integrat în prezenta cerințele cheie care guvernează relația dintre MoneyGram și Agenții săi.

MoneyGram continuă să își actualizeze Programele de Conformitate în aria Prevenirii și Combaterii Spălării Banilor și de Antifraudă („Programe”) pentru a revizui și de a răspunde la problemele ridicate în cursul punerii în practică a acestei politici. MoneyGram încurajează Agenții săi să ia legătura cu Ofiterul Regional de Conformitate al MoneyGram sau altă persoană de contact pentru conformitate repartizată Agentului pentru lămurirea eventualelor întrebări ivite privind această Politică.

### 1 FUNCȚIONAREA LEGALĂ ȘI ETICĂ

Datoria esențială a Agenților și angajaților acestora este de a-și desfășura activitatea în mod legal și etic. Aceasta include nu numai respectarea deplină a legilor și reglementărilor în vigoare de către Agent, dar de asemenea, speranța ca partenerii MoneyGram să se comporte onest și integru atunci când oferă produse și servicii MoneyGram consumatorilor. Reputația Agenților și angajaților acestora se reflectă în mod direct asupra reputației companiei MoneyGram. În consecință, MoneyGram enunță în cele de mai jos principiile și regulile generale care guvernează conduita agenților și a angajaților acestora.

---

<sup>1</sup> Definiția de agent include orice entitate care intră într-o relație contractuală cu MoneyGram sau sucursalele, respectiv filialele sale în scopul de a furniza produse și servicii MoneyGram către clienți. Această definiție include, de asemenea, toți subagenții unui Agent.

<sup>2</sup> MoneyGram distribuie unele produse și servicii prin intermediul unor acorduri diferite de relațiile tradiționale Mandant/Agent (Mandatar). MoneyGram supraveghează aceste canale de distribuție. Având în vedere diferențele dintre produsele și serviciile oferite, respectiv diferențele dintre reglementările legale aplicabile acestor canale de distribuție, regulile aplicabile canalelor de distribuției non-agent pot varia și vor fi precizate în detaliu în contractul încheiat cu MoneyGram.

- 1.1 Agenții și angajații acestora trebuie să acționeze în conformitate cu legile și reglementările aplicabile în toate țările și jurisdicțiile în care aceștia fac afaceri.
- Agenții trebuie să obțină, să mențină și să afișeze orice certificate de înregistrare sau licențe/avize/aprobari necesare, în conformitate cu legile sau reglementările naționale, statale/zonale sau locale.
  - Agenții și angajații acestora nu vor participa la și nu vor facilita cu bună știință fraudă, spălarea de bani, finanțarea terorismului sau alte activități ilegale.
  - Agenții vor monitoriza locațiile și activitățile angajaților potențial suspecte, inclusiv atunci când un angajat sau locație este implicată într-un număr excesiv de tranzacții neobisnuite sau tranzacții potențial suspecte negestionate corespunzător sau prezintă un comportament neobișnuit care justifică investigarea. În cazul în care o locație sau un angajat sunt suspectați de complicitate sau de participare la activități ilegale, Agentul trebuie să ia măsuri așa cum este evidențiat în prezenta Politică.
- 1.2 Agenții și angajații acestora se vor comporta cu onestitate, integritate și etică incontestabilă, inclusiv, dar fără a se limita la următoarele:
- Agenții și angajații lor trebuie să trateze în mod onest și corect pe cei cu care interacționează în furnizarea de produse și servicii MoneyGram. Agenții și angajații acestora nu vor întreprinde acțiuni care ar putea dăuna reputației MoneyGram față de consumatori, furnizori, prestatori de servicii, concurenți, și angajați ai autorităților.
  - Agenții și angajații acestora trebuie să nu efectueze o tranzacție în cazul în care se suspectează că tranzacția respectivă este legată de orice activitate ilegală. Produsele și serviciile MoneyGram trebuie să fie utilizate numai în scopuri legale.
  - Agenții și angajații acestora nu vor încălca această Politică, inclusiv prin furnizarea de informații false sau înșelătoare către MoneyGram, consumatori, forțele de ordine sau autoritățile de reglementare.
- 1.3 Agenții vor lua măsuri pentru a opri orice încălcare acestei secțiuni și vor raporta bănuielile lor persoanei corespunzătoare.
- În cazul în care un Agent sau angajat al acestuia află orice informație care îi determină să creadă că un Agent sau angajat nu a respectat acest paragraf al Politicii, aceștia trebuie să raporteze aceste informații către Ofiterul de Conformitate Regional al MoneyGram căruia îi este repartizat Agentul, Directorul de Conformitate al MoneyGram, sau la numărul de urgență MoneyGram pentru Conformitate (vezi: informații de contact importante).

- În cazul în care un Agent sau angajat al acestuia află orice informație care îi determină să creadă că MoneyGram sau un angajat MoneyGram s-a comportat neetic, necorespunzător sau nelegal, sau nu a respectat vreo lege națională sau regulament național, trebuie să raporteze aceste informații către Ofiterul de Conformitate Regional al MoneyGram căruia îi este repartizat Agentul, Directorul de Conformitate al MoneyGram, sau la numărul de urgență MoneyGram pentru Conformitate.
- Agenții și angajații lor pot raporta o presupusă încălcare în mod anonim prin utilizarea numărului de urgență pentru Conformitate al MoneyGram. MoneyGram va depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura confidențialitatea celor care furnizează aceste informații, cu excepția cazului în care companiei MoneyGram i se impune prin lege sau alte reglementari să dezvăluie informația.
- MoneyGram nu tolerează represaliile în nicio situație, inclusiv, dar fără a se limita la: represalii împotriva oricărei persoane care a făcut o afirmație, a raportat o încălcare sau a dat informații în cadrul unei investigații. În cazul în care un Agent sau angajat al acestuia consideră că a fost ținta unor represalii sau are cunoștință despre un astfel de incident, trebuie să raporteze imediat presupusa retaliere către Ofiterul de Conformitate Regional al MoneyGram căruia îi este repartizat Agentul, Directorul de Conformitate al MoneyGram, sau la numărul de urgență MoneyGram pentru Conformitate.

1.4 Agenții și angajații acestora trebuie să furnizeze informații corecte și complete către MoneyGram, forțele de ordine sau autoritățile de reglementare, în conformitate cu legile și reglementările în vigoare. Aceasta include, dar nu se limitează la următoarele situații:

- la introducerea informațiilor în sistemele MoneyGram, la furnizarea informațiilor în persoană angajaților MoneyGram sau cu ocazia revizurii Programului de conformitate al Agentului;
- atunci când MoneyGram a solicitat informații cu privire la tranzacții sau programele Agentului de combatere a spălării banilor și antifraudă;
- în timpul procesului de înrolare a Agentului, de reînnoire a contractului, de actualizare sistematică și periodică a informațiilor despre Agent, în timpul analizelor de conformitate sau atunci când sunt solicitate de MoneyGram, în mod rezonabil;
- atunci când survine orice modificare semnificativă (e) în structura de proprietate și/sau conducerea superioară a Agentului; și

- în cazul în care este solicitat în mod legal de forțele de ordine sau de autoritățile civile de reglementare.

## **2 INTERZIREA MITEI ȘI CORUPȚIEI**

Diverse legi din întreaga lume interzic efectuarea de plăți necuvenite sau oferirea de cadouri sau ospitalitate neadecvate, pentru a promova afacerile sau pentru a obține un avantaj incorect în afaceri. Fiind o companie cu sediul în Statele Unite, MoneyGram este supusă efectelor legii privind corupția în străinătate („FCPA”), precum și altor legi federale și statale privind mita, precum și legilor anti-corupție și anti - mită comercială aplicabile în diferite țări în care MoneyGram operează, inclusiv legea mitei din Regatul Unit al Marii Britanii („UKBA”).

MoneyGram așteaptă de la Agenții săi și angajații acestora, să desfășoare activitățile în afaceri într-un mod ireproșabil, inclusiv în conformitate cu legile anticorupție aplicabile, în special Legea cu privire la practicile de corupție în străinătate și Legea mitei din Regatul Unit.

- 2.1 Agenții și angajații lor nu trebuie să se angajeze în dare/luare de mită sau corupție, în scopul de a asigura un avantaj necuvenit în legătură cu activitatea MoneyGram, inclusiv oferirea de produse și servicii MoneyGram. Această interdicție se aplică oricărei tranzacții care implică fie Funcționari Guvernamentali sau Clienți Comerciali.

Termenul „Funcționar Guvernamental” include:

- Oficiali și angajați ai oricărui departament guvernamental, agenție, comisie, birou sau autoritate, la orice nivel de guvernare (național, de stat sau provincial, regionale sau local), fie că sunt aleși, angajați de carieră sau de numiți politic;
- Parlamentari și judecători;
- Orice persoană care acționează în calitate oficială, în numele unei autorități publice;
- Oficialii și angajații entităților care sunt deținute sau controlate de către o autoritate publică;
- Candidații la funcții politice;
- Oficiali și angajați ai unui partid politic, precum și partidul politic ca instituție/entitate;
- Oficiali și angajați ai oricărei organizații publice internaționale; și
- Oricine altcineva tratat ca un funcționar guvernamental în conformitate cu legile locale din jurisdicțiile în care operează locațiile MoneyGram.

un „Client Comercial” este orice societate, organizație sau entitate comercială al cărei personal nu se circumscrie definiției de „Funcționar guvernamental”, inclusiv orice angajat, agent, mandatar sau imputernicit al unei astfel de părți.

- 2.2 Agenții trebuie să mențină controale de conformitate adecvate pentru prevenirea, descurajarea și depistarea eventualelor încălcări ale acestei secțiuni a Politicii și ale legilor împotriva mitei și anti-coruupție aplicabile.

### **3 MENȚINEREA UNOR PROGRAME EFICIENTE ÎMPOTRIVA SPĂLĂRII BANILOR ȘI ANTIFRAUDĂ**

Agenții joacă un rol important în prevenirea utilizării produselor și a sistemelor MoneyGram și a sistemului financiar în general, pentru activități infracționale. În acest scop, MoneyGram cere agenților săi să urmeze această Politică și să pună în aplicare programe pentru prevenirea spălării banilor și anti-fraudă. Agenții, totuși, nu sunt fără sprijin în implementarea acestei Politici. MoneyGram oferă sprijin agenților săi într-o varietate de moduri, inclusiv prin oferirea de materiale de pregătire și educaționale Agenților, cum ar fi materiale care ajută Agenții să-și documenteze și să pună în practică programele lor împotriva spălării banilor și anti-fraudă. În plus, MoneyGram ajută la asigurarea eficacității programului de conformitate al Agentului prin evaluarea efectuată la începerea activității Agentului și apoi în mod continuu. MoneyGram își dorește să pastreze un canal deschis de comunicații cu Agenți, în procesul acestora de îndeplinire a obligațiilor stabilite mai jos.

- 3.1 Agenții MoneyGram trebuie să pună în aplicare și să adere la politici și programe scrise, eficiente, bazate pe risc suficiente pentru a ajuta la prevenirea fraudei împotriva clienților și pentru a răspunde cerințelor de reglementare pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și/sau a altor cerințe legale.

- Agenții trebuie să își desfășoare activitățile folosind o abordare bazată pe risc, demonstrată prin adoptarea și implementarea sistemelor de monitorizare și raportare a tranzacțiilor descrise mai jos și trebuie să înțeleagă riscul de spălare a banilor și de fraudă aferent particularităților geografice ale locațiilor agentului, clienților deserviți de agent și produselor oferite de către agent.
- Agenți trebuie să adopte și să implementeze programe de prevenire și combatere a spălării banilor și anti-fraudă, pe baza nivelului de risc al activității agentului, care îndeplinesc cel puțin următoarele cerințe:
  - Să reglementeze numirea unui responsabil pentru conformitate, pregătirea profesională a angajaților, monitorizarea tranzacțiilor și raportarea, colectarea și păstrarea informațiilor clienților și, dacă este necesar, analiza independentă a programelor de prevenire și combatere a spălării banilor și anti-fraudă ale agentului. Aceste cerințe sunt descrise mai detaliat în cele de mai jos;
  - Să obțină aprobarea proprietarului/forului decizional și conducerii Agentului, inclusiv un angajament de a sprijini și adera la această politică și la programele de combatere a spălării banilor și antifraudă ale Agentului;

- Implementarea unor programe eficace de monitorizare a tranzacțiilor și tentativelor de tranzacții efectuate în locațiile lor și să raporteze activitățile suspecte autorităților competente, în conformitate cu legile în vigoare și/sau să transmita informația către MoneyGram. Câteva exemple de situații care trebuie să fie aduse la cunoștința MoneyGram includ următoarele:
  - Agentul crede că activitatea suspectă probabil se desfășoară dincolo de sau în afara rețelei proprii și poate implica locații adiționale ale unor Agenți MoneyGram, în afara rețelei lor (dacă este cazul);
  - Agentul este îngrijorat în privința unui transfer transfrontalier și crede că acesta lucru trebuie adus la cunoștința forțelor de ordine din afara țării;
  - Agentul identifică ceea ce crede a fi un model suspect sau neobișnuit sau o tendință pe cale de apariție; sau
  - Agentul este îngrijorat de faptul că tranzacția poate implica finanțarea terorismului. În astfel de cazuri, Agentul trebuie să ia legătura imediat cu forțele de ordine și cu MoneyGram.
  - Dacă Agentul își desfășoară activitatea într-o țară care solicită ca raportarea activității suspecte trebuie să vină direct de la MoneyGram, rezultatele monitorizării, precum și orice informații conexe, trebuie să fie transmise de Agent către MoneyGram într-un termen rezonabil sau în conformitate cu cerințele oricărei legi sau regulament aplicabil.
- Tranzacțiile trebuie monitorizate pentru identificarea activităților potențial suspecte sau neobișnuite, cum ar fi posibila structurare a tranzacțiilor pentru a se sustrage cerințelor legale și/sau de reglementare de raportare, eludarea cerințelor de identificare, practica utilizării comune a documentelor de identificare, precum și orice alt comportament neobișnuit, cum ar fi cazul unei singure persoane care trimite sume de bani către mai multe persoane din multe țări diferite;
- Documentează rezultatele monitorizării pentru combaterea spălării banilor și anti-fraudă, inclusiv înaintarea de rapoarte privind tranzacțiile suspecte către autoritatea de reglementare și/sau informarea MoneyGram despre o activitate potențial suspectă;
- Pune la dispoziția angajaților politici și proceduri scrise pe care aceștia trebuie să le urmeze, pentru a identifica transferurile de bani sau tranzacțiile frauduloase, structurate sau în general ilicite;
- Pune la dispoziția angajaților politici și proceduri scrise pe care aceștia trebuie să le urmeze pentru a raporta o activitate potențial suspectă sau tranzacții de valori mari și de a îndeplini orice alte obligații legale de

raportare în jurisdicția în care operează agentul. Astfel de politici și proceduri trebuie să abordeze obligațiile cu privire la „evitarea avertizării” clientului, atunci când a fost raportată o activitate suspectă; și

- îndruma angajații cum pot raporta către MoneyGram activități potențiale suspecte, atunci când este cazul.
- Agenții din Statele Unite precum și cei din afara Statelor Unite cu zece sau mai multe locații vor efectua o analiză completă și independentă, pe bază de risc, pentru a evalua eficacitatea programelor de prevenire și combatere a spălării banilor și anti-fraudă ale Agentului („Analiză independentă”). Aceste Analize Independente se vor efectua periodic sau ori de câte ori este necesar în conformitate cu legile și reglementările aplicabile sau când sunt solicitate de MoneyGram. Analizele Independente trebuie să fie documentate în scris, iar Agentul trebuie să documenteze acțiunile întreprinse ca reacție corectivă la orice deficiențe identificate de Analiza Independentă. Analizele Independente ale Agentului trebuie să se axeze pe verificarea adecvării:
  - programelor scrise pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și antifraudă;
  - autorității și expertizei angajatului Agentului răspunzător pentru conformitate;
  - pregătirii profesionale a angajaților;
  - monitorizării și raportării tranzacțiilor, inclusiv întocmirea rapoartelor privind tranzacții suspecte și/sau informarea MoneyGram privind activitățile suspecte atunci când este necesar.

Suplimentar, analiza va reflecta orice alte deficiențe legate de punerea în aplicare și respectarea acestei Politici.

- Agenții vor desemna un ofiter de conformitate responsabil pentru implementarea și urmărirea respectării programelor Agentului de combatere a spălării banilor și antifraudă. Acest ofiter de conformitate trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele cerințe:
  - să fie dedicat sprijinirii și respectării acestei politici și a programelor Agentului de combatere a spălării banilor și antifraudă;
  - să fie capabil să pună în aplicare și să mențină programele de combatere a spălării banilor și antifraudă ale Agentului;



- să fie investit cu autoritatea necesară pentru a implementa programele Agentului de combatere a spălării banilor și antifraudă în rețeaua de locații, dacă este aplicabil;
  - să primească susținerea acționarilor/asociaților și a conducerii Agentului, să aibă o titulatură de ofiter sau manager cu linii directe de comunicare către acționarii/asociații sau conducerea;
  - să fie autorizat să asigure Analize Independente pe baza pe risc ale programelor de combatere a spălării banilor și antifraudă ale Agentului, dacă este cazul; și
  - să cunoască activitățile curente ale Agentului, inclusiv oferta de produse și servicii MoneyGram.
- Agenții trebuie să se asigure că există personalul necesar și resurse suficiente pentru a implementa în mod adecvat această politică, precum și politicile și programele adoptate de Agent.
  - Orice delegare sau distribuție a sarcinilor din cadrul acestei Politici trebuie să fie redactată în mod clar și în scris, de către Agent și convenit de către Subagenți (aplicabil numai la anumite relații ale Agenților din afara Statelor Unite). Indiferent de orice delegare sau repartizare a sarcinilor, Agenții trebuie să se asigure că Subagenții lor aderă la prevederile acestei Politici.

#### **4 INSTRUIREA ANGAJAȚILOR DE CĂTRE AGENT**

După cum s-a menționat mai sus, Agenții și angajații lor sunt prima linie de apărare pentru protejarea clienților și pentru prevenirea utilizării abuzive și în scop infracțional a produselor și serviciilor MoneyGram. Agentului și angajaților trebuie să li se asigure pregătirea și instrumentele necesare pentru a preveni apariția erorilor sau abuzurilor în utilizarea produselor și a serviciilor MoneyGram. Mai mult decât atât, în cadrul instruirii angajaților, Agenții trebuie să comunice angajaților, că managementul Agentului sprijină respectarea deplină a legilor și reglementărilor în vigoare. MoneyGram cere ca Agenții să permită numai angajaților instruiți în mod corespunzător să ofere produse și servicii MoneyGram către clienți.

- 4.1 Agenții se vor asigura că angajații sunt suficient de instruiți pentru a procesa tranzacțiile folosind sistemele MoneyGram și că aceștia aderă la această politică și la programele de combatere a spălării banilor și antifraudă ale Agentului. MoneyGram își perfecționează continuu politicile și programele sale și poate actualiza oricând responsabilitățile Agentului, în funcție de modificările legilor, reglementărilor, de cele mai bune practici în domeniu sau de modificări ale nivelului de risc. Agenții sunt responsabili pentru comunicarea acestor schimbări angajaților lor și eventualilor subagenți (aplicabil numai pentru anumite relații ale

Agentilor din afara Statelor Unite) și totodata pentru asigurarea implementarii acestora.

- 4.2 Agenții vor instrui toți angajații care interacționează cu clienții ce folosesc produsele și serviciile MoneyGram, privind măsurile de combatere a spălării banilor și antifraudă, folosind fie instruirea pusă la dispoziție de MoneyGram fie o instruire echivalentă. Această pregătire profesională trebuie să aibă loc cel puțin la fiecare doi ani sau mai frecvent, după cum este cerut de legile sau reglementările locale sau MoneyGram. Această instruire va include următoarele:
- respectarea tuturor cerințelor stabilite în prezenta Politică;
  - identificarea fraudelor împotriva clienților și prevenirea transferurilor generate de o fraudă;
  - verificarea identității clienților;
  - respectarea tuturor cerințelor relevante de procesare a tranzacțiilor, inclusiv a procesului de colectare și introducere a datelor corecte;
  - identificarea și raportarea activităților suspecte și a tranzacțiilor structurate; și
  - îndeplinirea cerințelor de păstrare a documentelor.
- 4.3 Agenții sunt responsabili să se asigure că angajații își înțeleg responsabilitățile și să pregătească periodic angajații, după cum aceasta devine necesar. În plus, Agenții trebuie să organizeze instruirii suplimentare ale angajaților în cazul în care este identificată o problemă de legată de respectarea acestei politici sau a programelor Agentului de combatere a spălării banilor și politicile sau antifraudă. Angajații trebuie testați cu privire la cunoașterea și înțelegerea responsabilităților lor de conformitate.
- 4.4 Agenții trebuie să documenteze și să păstreze toate documentele cu privire la programul de pregătire. Aceste documente sunt păstrate în dosarele de personal ale angajaților și/sau în aplicația „Learning Management System” a MoneyGram și vor fi furnizate la cerere către MoneyGram sau autoritățile guvernamentale competente.

## **5 COOPERAREA CU ORGANELE DE ORDINE ȘI AUTORITĂȚILE DE REGLEMENTARE**

MoneyGram sprijină forțele de ordine din întreaga lume în vederea arestării și condamnării celor care încearcă să se desfășoare activități ilegale utilizând produsele și serviciile MoneyGram. În afară de aceasta, în numeroase jurisdicții MoneyGram și Agenții săi sunt obiectul controalelor pentru verificarea respectării legilor, a regulamentelor, precum și a politicilor și procedurilor MoneyGram, controale ce sunt desfășurate de către autoritățile

guvernamentale. Autoritățile guvernamentale de reglementare și forțele de ordine pot solicita din când în când unele informații și documente.

- 5.1 Agenții trebuie să coopereze pe deplin cu MoneyGram și forțele de ordine și/sau agențiile de reglementare atunci când sunt contactați cu privire la cazuri de fraude împotriva clienților sau aspecte legate de conformitatea în ceea ce privește prevenirea și combaterea spălării banilor, în limitele permise de lege. Când răspunsul la solicitare este dincolo de posibilitati, Agentul trebuie să ia prompt legătura cu MoneyGram pentru asistență (vezi Informații importante de contact).
- 5.2 Orice persoană asociată sau aflată în relație cu un Agent și care primește sau i se înmânează o citație, o hotărâre judecătorească sau o altă solicitare formală referitoare la produse, servicii sau activități legate de produsele MoneyGram, trebuie să contacteze imediat MoneyGram, cu condiția ca acest lucru să-i fie permis de legea sau regulamentul aplicabil (vezi Informații importante de contact).
- 5.3 Agenții și angajații acestora trebuie să coopereze și să răspundă prompt tuturor solicitărilor legale de informații, inclusiv la:
  - orice solicitare MoneyGram pentru documente sau alte informații;
  - orice control al organelor în drept, inspecție, testare independentă sau analiză activității Agentului din punct de vedere al conformității; și
  - orice solicitare corespunzătoare a unei autorități pentru furnizarea de informații/documente, inclusiv citații sau alte cereri legate de activitatea Agentului de furnizare a produselor și serviciilor MoneyGram.

## **6 CERINȚE PRIVIND TRANZACȚIILE ȘI PĂSTRAREA EVIDENȚELOR**

Esența produselor și serviciilor MoneyGram sunt tranzacțiile pe care le procesează. Este necesar ca Agenții și angajații acestora (dacă este cazul), să colecteze informații complete și exacte pentru a se asigura că tranzacțiile MoneyGram sunt procesate în mod corect și eficient. Agenții și angajații acestora (dacă este cazul) colectează diferite tipuri de informații în cursul efectuării tranzacțiilor, incluzând nu numai informații din documente, dar de asemenea, informații comportamentale/non-verbale de la clienți (atunci când tranzacțiile sunt efectuate în persoană), cum ar fi mișcările corpului și tonul vocii. Informațiile colectate și observate pot fi utile în prevenirea utilizării produselor și serviciilor MoneyGram în scopuri ilegale și pot fi de ajutor, atât companiei MoneyGram și Agentului în îndeplinirea obligațiilor lor de prevenire și combatere a spălării banilor și anti-fraudă, inclusiv raportarea tranzacțiilor suspecte. În afară de aceasta, Agenții trebuie să respecte legile și reglementările care guvernează păstrarea documentelor/inregistrărilor aferente tranzacțiilor, aferente tranzacțiilor suspecte și altor rapoarte obligatorii.

- 6.1 Agenții situați în Statele Unite sau având locații din Statele Unite, trebuie să păstreze toate documentele și rapoartele cerute de Legea privind secretul bancar (U.S. Bank Secrecy Act - „BSA”) pentru cel puțin cinci (5) ani (sau mai mult în cazul în care sunt specificate de către reglementări specifice unui stat<sup>3</sup>) într-o locație sigură și să le pună la dispoziție neîntârziat Departamentului de Trezorerie al Statelor Unite (US Treasury Department) și/sau reprezentanților altor instituții guvernamentale, la cerere întemeiată a acestora.
- 6.2 Agenții situați în afara Statelor Unite, sau având locații în afara Statelor Unite, trebuie să păstreze toate documentele aferente tranzacțiilor și procesului de cunoaștere a clienților pentru a se conforma unor astfel de cereri de informații pentru cinci (5) ani (sau mai mult, dacă aceasta este cerința la nivel local), conform recomandării Grupului de Acțiune Financiară („GAFI” – „FATF”) privind spălarea banilor.
- 6.3 Agenților le este solicitat să păstreze evidente care documentează eforturile lor de a monitoriza, preveni și raporta fraudă împotriva clienților, spălarea banilor și finanțarea terorismului pentru cel puțin cinci (5) ani (sau mai mult, dacă este impus prin legile sau reglementările locale).
- 6.4 Agenții și angajații acestora trebuie să avertizeze clienții înainte de finalizarea tranzacțiilor cu privire la scenariile curente de fraudă făcând referire la atenționarea prezenta pe formularul de trimitere (acolo unde este cazul) sau în alte zone, în funcție de tipul de produs/serviciu.
- 6.5 Agenții și angajații lor se vor asigura că:
- Formularele de trimitere și primire sunt completate integral și corect și sunt semnate de client, acolo unde este cazul;
  - Sunt obținute date de identificare a clientului valabile înainte de procesarea tranzacției, în conformitate cu reglementările locale, politica și procedurile MoneyGram.
  - În sistemele MoneyGram sunt introduse date de identificare complete și corecte ale consumatorului, pentru a asigura calitatea datelor și a reduce la minimum întârzierile în procesarea tranzacției.
  - Tranzacțiile care par neobișnuite sau par legate de activități de spălare a banilor sau a altor activități ilegale, trebuie raportate autorității competente în

---

<sup>3</sup> În plus față de „BSA”, Agenții situați în Statele Unite sau având locații din Statele Unite, trebuie să păstreze toate documentele și rapoartele solicitate de Legea transferului electronic de fonduri (Electronic Funds Transfer Act – „EFTA”) și Regulamentul E (cunoscut și sub numele de „Remittance Transfer Rule”) pentru cel puțin doi (2) ani (sau mai mult în cazul în care sunt specificate printr-un regulament statal), într-o locație sigură, inclusiv exemplarul Agentului al formularului tranzacției.

conformitate cu legislația sau reglementările în vigoare și/sau anuntate catre MoneyGram, atunci cand este cazul.

- Consumatorii care par să fie implicați într-o tranzacție frauduloasă sunt chestionați cu privire la tranzacție. Dacă există o suspiciune rezonabilă că tranzacția este frauduloasă, Agentul sau angajatul acestuia va refuza procesarea tranzacției și va raporta cât mai curând posibil această activitate la MoneyGram și autoritățile competente, unde aceasta este cerut de lege sau reglementările aplicabile
- Consumatorii care semnalează unui Agent sau unui angajat al lor că au fost victima unei tranzacții frauduloase, sunt încurajați să raporteze separat tranzacțiile frauduloase catre MoneyGram și/sau catre autorităților competente.

6.6 Înainte de eliberarea fondurilor consumatorului, Agenții și angajații lor trebuie să solicite numărul de referință de la client și să introducă numărul în sistemele MoneyGram.

## **7 DREPTURILE CONSUMATORILOR**

MoneyGram este angajat in protejarea consumatorilor împotriva practicilor comerciale inetice sau ilegale. MoneyGram se așteaptă de la Agenți și angajații lor să minimizeze riscul de vatamare a intereselor consumatorilor si de a preveni apariția unor acte sau practici neloiale, frauduloase sau abuzive („UDAAP”) sau încălcări ale altor legi aplicabile privind protecția consumatorului, prin toate mijloacele rezonabile si posibile în baza legilor și reglementărilor.

- 7.1 Agenții trebuie să comunice toate informațiile necesare consumatorilor cu privire la fiecare tranzacție, inclusiv informații referitoare la costurile pe care consumatorul trebuie să achite pentru fiecare tranzacție.
- 7.2 Agenții pot oferi produse și servicii MoneyGram numai în versiunile ligvistice aprobate și autorizate de MoneyGram.
- 7.3 Agenții pot utiliza numai materiale publicitare și reclame aprobate de MoneyGram. Acestea includ semnalistica internă și externă, broșuri promoționale, anunțuri în publicații periodice locale și expozate la ghișeu.
- 7.4 Sistemele MoneyGram au fost configurate în mod specific pentru a genera tipurile de informari inainte de efectuarea tranzactiei de plată și ulterioar efectuarii operatiunii necesare în conformitate cu legile și reglementările aplicabile, inclusiv cu Regulile privind remiterile din Statele Unite (United States Remittance Rules). Agenții nu pot face nicio modificare la informațiile pre-plată și post-plată furnizate de MoneyGram sau generate de echipamentele MoneyGram.

## **8 CONFIDENȚIALITATEA PRIVIND CONSUMATORUL ȘI PROTECȚIA DATELOR**

MoneyGram oferă modalități sigure, convenabile de a trimite și a primi bani. Unul din angajamentele MoneyGram față de consumatori este de a proteja informațiile confidențiale și datele lor personale. Pe parcursul tranzacțiilor, Agenții și angajații acestora pot primi informații personale și confidențiale de la consumatori, cum ar fi numele, adresa, numărul de telefon, act de identitate sau codul numeric personal, numărul pașaportului, numărul contului bancar, numărul de card bancar, loc sau data nașterii, ocupația, adresa de e-mail, precum și orice alte date necesare pentru identificarea consumatorului. MoneyGram se așteaptă ca Agenții și angajații acestora să protejeze aceste informații împotriva accesului, utilizării și dezvăluirii neautorizate.

- 8.1 Agenții vor proteja datele personale și informațiile confidențiale ale consumatorilor, în conformitate cu legile și reglementările în vigoare, pentru a preveni accesul, utilizarea și dezvăluirea neautorizată.
- 8.2 Programele de combatere a spălării banilor și anti-fraudă ale Agenților vor include proceduri pentru a se conforma cu legile privind protecția datelor cu caracter personal și de asigurare a securității datelor. Aceste proceduri se vor implementa corespunzător tipului de informații colectate și stocate și operațiunilor comerciale ale agentului.
- 8.3 Agenții și angajații lor vor colecta de la consumatori numai informațiile necesare pentru a finaliza tranzacția. Agenții și angajații lor vor folosi informațiile despre consumatori exclusiv în scopurile permise și menționate în termenii și condițiile cuprinse în documentele furnizate consumatorilor. Cu excepția cazului când este autorizat de MoneyGram, informații despre consumator pot fi utilizate numai (i) pentru a efectua o tranzacție a consumatorului; (ii) pentru a-și îndeplini obligațiile legale sau cele impuse prin diverse regulamente; și (iii) pentru a preveni spălarea banilor și/sau fraudă.
- 8.4 Agenții vor dezvălui informațiile consumatorului numai persoanei careia îi aparțin acestea și nu vor dezvălui informațiile consumatorilor niciunei părți terțe neautorizate.
- 8.5 Agenții vor păstra informațiile personale ale consumatorului numai atâta timp cât este necesar pentru îndeplinirea scopului stabilit sau conform legislației în vigoare. Toate documentele care conțin informații confidențiale și date personale ale consumatorilor vor fi păstrate într-o locație sigură. Dacă un Agent utilizează instrumente/aplicații IT pentru monitorizarea tranzacțiilor, acesta trebuie să respecte protocoale adecvate de securitate a datelor.
- 8.6 Agenții trebuie să asigure distrugerea corespunzătoare a informațiilor cu caracter personal despre consumatori la sfârșitul perioadei de păstrare obligatorie.

- 8.7 Agenții se vor asigura că fiecare angajat are un ID și parolă individuală, care nu sunt partajate între angajați.
- 8.8 Agenții și angajații lor se vor abține și vor preveni utilizarea echipamentelor (hardware, software, de comunicații) precum și a sistemelor MoneyGram pentru uz personal sau în scopuri fără legătură cu afacerea MoneyGram. Agenții vor proteja computerul folosit la transfer de bani împotriva accesului neautorizat și nu trebuie să utilizeze computerul de transfer de bani pentru navigarea pe Internet, email-uri sau mesagerie instant (IM), deoarece acestea sunt cele mai comune metode prin care calculatoarele sunt infectate cu viruși și/sau software pentru piratarea datelor (phishing) care poate duce la tranzacții frauduloase. Ecranul computerelor nu trebuie să fie vizibil publicului. Agenții trebuie să instaleze programe anti-virus și firewall-uri corespunzătoare și să configureze programele pentru a descărca automat fișiere de actualizare pentru a rezolva breșele de securitate.
- 8.9 Agenții vor raporta imediat orice incident în care confidențialitatea sau securitatea oricărei informații personale a consumatorului a fost sau este suspectată de a fi fost dezvăluită, utilizată în mod abuziv sau compromisă, către conducerea Agentului și către MoneyGram (*vezi* Informații importante de contact), în scopul de a determina impactul potențial asupra Agentului, consumatorilor, și MoneyGram.

## **9 RESTITUIRI CĂTRE CONSUMATOR**

Ocazional, se fac erori la procesarea tranzacțiilor. MoneyGram a instituit proceduri pentru conformarea cu legile și reglementările în vigoare, inclusiv Regulile privind Remiterile din Statele Unite (United States Remittance Rules), care prevad cazurile când unui consumator trebuie să i se restituie fondurile. Agenții trebuie să coopereze cu consumatorul și MoneyGram pentru a rezolva eventualele erori ale unei tranzacții. Mai mult decât atât, MoneyGram se așteaptă de la agenții săi să depună toate eforturile rezonabile pentru a preveni plata tranzacțiilor frauduloase și să efectueze rambursari doar în conformitate cu procedurile MoneyGram precum și legile locale de protecție a consumatorilor.

- 9.1 Dacă expeditorul sau primitorul consideră că a apărut o eroare, contactați MoneyGram imediat. MoneyGram va investiga presupusa eroare și va stabili dacă trebuie efectuată o rambursare către consumator.
- 9.2 Agenții vor colabora cu MoneyGram în efectuarea rambursării către consumatori, atunci când este cazul.
- 9.3 Agenții trebuie să recomande consumatorului să contacteze imediat MoneyGram în cazul în care consumatorul consideră că aceștia au efectuat o tranzacție în urma unei fraude, chiar dacă Agentul nu este în măsură să efectueze o rambursare către consumator.



## 10 MONITORIZARE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ

MoneyGram monitorizează cât de bine își îndeplinesc agenții responsabilitățile de conformitate. Aceasta include monitorizarea operațiunilor procesate de Agent. MoneyGram, la alegerea sa, efectuează evaluări ale programelor de conformitate ale Agentului împotriva spălării banilor și anti-fraudă, misiuni de „Mystery Shopping”, investigații la fața locului, precum și alte activități de analiză a conformității, pentru a se asigura că Agentul a elaborat și implementat un program de conformare eficient adaptat tipului de activitate comercială a Agentului și că Agentul respectă cerințele legale și de reglementare aplicabile, politicile MoneyGram și procedurile și/sau cerințele contractuale.

### 10.1 Conduite care ar putea duce la monitorizare sau acțiuni corective

- Toți Agenții care încalcă această Politică, sau orice lege aplicabilă sau regulamente, vor face obiectul imediat unor măsuri corective sau de remediere, inclusiv supravhegherea sporită, suspendarea serviciului sau rezilierea contractului cu MoneyGram.
- MoneyGram poate lua măsuri corective sau de remediere, inclusiv supravhegherea sporită, suspendarea serviciului sau rezilierea contractului cu MoneyGram, în cazul în care constată, după propria apreciere, că activitatea/comportamentul unui Agent prezintă un risc nejustificat pentru consumatori, respectiv afectează sistemele sau reputația MoneyGram. Activitățile care pot duce la acțiuni corective sau de remediere includ procesarea tranzacțiilor suspecte sau a celor inițiate pe baza unei fraude.
- În absența circumstanțelor atenuante, orice agent identificat ca tolerând sau participând la activități legate de tranzacții ilegale va fi supus suspendării imediate sau încetării serviciilor MoneyGram.

### 10.2 Posibilă monitorizare și acțiuni corective

- MoneyGram poate decide să ia o varietate de acțiuni corective sau de remediere pentru a gestiona comportamentul prezentat în secțiunea 10.1 de mai sus. Aceste acțiuni pot include:
  - sistarea serviciilor MoneyGram;
  - suspendarea dreptului de a efectua transferul de bani MoneyGram sau alte tranzacții;
  - impunerea unor restricții privind serviciile MoneyGram, inclusiv: (i) reducerea limitelor pentru procedurile de identificare a consumatorilor; (ii) reducerea limitelor de volum al tranzacțiilor sau a limitelor privind suma tranzacției; (iii) obligativitatea de obținere a aprobării exprese a



MoneyGram pentru procesarea tranzacțiilor care depășesc o anumită sumă; și (iv) alte măsuri restrictive considerate necesare de MoneyGram; și

- plasarea Agentului într-o perioadă de supraveghere sporita în timpul căreia MoneyGram va monitoriza îndeaproape tranzacțiile agentului. În cazurile în care agentul este în perioada de supraveghere sporita, tranzacțiile MoneyGram ale Agentului vor fi monitorizate pentru o perioadă de 90 de zile sau până în momentul în care MoneyGram consideră că este suficient.
- Mai mult, separat sau împreună cu cele enumerate mai sus în secțiunea 10.2, MoneyGram poate întreprinde și alte acțiuni de remediere. Aceste acțiuni pot include:
  - contactarea Agentului la fiecare 30 de zile pentru a primi rapoarte cu privire la acțiunile agentului întreprinse ca răspuns la problemele identificate;
  - solicitarea și revizuire a documentației Agentului; și
  - solicitarea la fiecare 30 de zile a analizei tranzacțiilor efectuate de Agent.

10.3 Agenții vor reacționa și vor implementa toate acțiunile corective sau de remediere solicitate de MoneyGram pentru a gestiona încălcările sau respectarea deficitară a acestei Politici. MoneyGram va întrerupe colaborarea cu Agenți care nu reacționează la, sau nu implementează măsurile corective sau de remediere cerute de MoneyGram.

10.4 Orice agent care crede că a fost supus pe nedrept unei acțiuni corective sau de remediere trebuie să ia legătura cu Directorul de Conformitate al MoneyGram la:

MoneyGram International, Inc.  
În atenția: Director de Conformitate  
2828 North Harwood Street, 15th Floor  
Dallas, TX 75201  
Telefon: (+01) 214-999-7640

10.5 Acțiuni corective legate de angajații Agentului

- Agenții trebuie să investigheze și să raporteze autorităților competente și MoneyGram orice situații în care un angajat este suspectat de participare la activități de spălare de bani, fraudă a consumatorului sau de finanțare a terorismului.
- Agenți vor interzice angajaților suspectați de participare la activități legate de spălare de bani, fraudă a consumatorilor sau finanțare a terorismului,

efectuarea de tranzacții MoneyGram și vor anula drepturile de acces al angajatului respectiv la sistemele MoneyGram.

- Dacă după investigații, Agentul consideră că un angajat anterior suspectat de participare la activități de spălare de bani, fraudă a consumatorilor sau de finanțare a terorismului, nu a participat efectiv la aceste activități, atunci agentul trebuie să obțină aprobarea MoneyGram înainte de a permite din nou accesul angajatului la sistemele MoneyGram.

## INFORMAȚII IMPORTANTE DE CONTACT

### DIRECTOR PENTRU CONFORMITATE

Echipa noastră de conformitate este disponibilă la:

MoneyGram International, Inc.

În atenția: Director de Conformitate

2828 North Harwood Street, 15th Floor

Dallas, TX 75201

Telefon: (+01) 214-999-7640

Motiv pentru contact	Informații de contact MoneyGram
<p><b>Număr de urgență</b></p> <p>Agenți și angajații lor au posibilitatea să contacteze MoneyGram imediat prin telefon pentru a opri o tranzacție frauduloasă sau să înregistreze un anunț confidențial și anonim referitor la un caz de încălcare a eticii, prin telefon sau e-mail.</p> <p>Numărul de urgență trebuie să fie utilizat în următoarele situații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentru raportarea unei tranzacții a unui consumator, care pare a fi frauduloasă, este în curs de desfășurare și necesită o intervenție imediată.</li> <li>• Să raporteze încălcarea de către Agent sau angajații Agentului a cerințelor legale și etice din Politica globală de conformitate pentru parteneri a MoneyGram.</li> <li>• Să raporteze încălcarea de către MoneyGram sau angajații MoneyGram a cerințelor legale și etice din Politica globală de conformitate pentru parteneri a MoneyGram.</li> <li>• Să raporteze situații în care un Agent sau un angajat al acestuia este suspectat de participare la activități de spălare de bani, fraudă împotriva consumatorului sau de finanțare a terorismului.</li> </ul>	<p><b>Raportarea fraudei</b></p> <p><b>TELEFON</b>            în Statele Unite            1-800-866-8800</p> <p>în afara Statelor Unite  <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p> <p><b>Raportarea încălcărilor eticii</b></p> <p><b>TELEFON</b>            Statele Unite            1-800-866-8800 pentru limba engleză sau spaniolă</p> <p><b>ONLINE</b>            Completați formularul online accesând  <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>
<p><b>Anunțarea activităților potențial suspecte sau neobișnuite</b></p> <p>Agenții și angajații lor au posibilitatea de a raporta imediat către MoneyGram informații în legătură cu activitatea potențial suspectă sau neobișnuită, inclusiv cazurile suspectate de fraudă împotriva consumatorilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se vor raporta informațiile referitoare la activitatea potențial suspectă sau neobișnuită a consumatorilor, inclusiv activități încercate de către consumatori.</li> <li>• Se vor raporta tranzacțiile efectuate de consumatori, care par a fi generate de o fraudă dar nu mai sunt în curs de desfășurare.</li> </ul>	<p><b>TELEFON</b>            Statele Unite            1-800-866-8800 pentru limba engleză sau spaniolă</p> <p><b>ONLINE</b>            Completați formularul online accesând  <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>

Motiv pentru contact	Informații de contact MoneyGram
<p><b>Solicitari de cooperare din partea forțelor de ordine sau a autoritatilor de reglementare</b></p> <p>Agenții și angajații lor pot lua legătura cu MoneyGram cu privire la orice solicitari primite din partea forțelor de ordine sau a autoritatilor de reglementare.</p>	<p><b>E-MAIL</b>  MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p><b>Cereri de asistență legate de Confidențialitatea privind consumatorul și protecția datelor</b></p> <p>Agenții și angajații acestora trebuie să contacteze imediat MoneyGram pentru a raporta orice incident în care confidențialitatea sau securitatea informațiilor personale ale oricărui consumator au fost sau sunt suspectate de a fi fost dezvăluite, utilizate în mod abuziv sau compromise.</p>	<p><b>E-MAIL</b>  PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>
<p><b>Asistență generală pentru Agent</b></p> <p>Agenții și angajații acestora pot contacta MoneyGram pentru a primi asistență sau îndrumare în ceea ce privește subiecte generale, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cererile de rambursare ale consumatorilor;</li> <li>• suport tehnic sau suport pentru echipamente;</li> <li>• solicitari de instruire pentru sisteme sau de conformitate; și</li> <li>• Orice alte întrebări care nu sunt menționate în informațiile de contact furnizate mai sus.</li> </ul>	<p><b>TELEFON</b>  Statele Unite  1-800-444-3010 pentru limba engleză sau spaniolă</p> <p><b>SERVICIUL AGENTULUI: CONTACTAȚI-MĂ</b>  <i>Web</i>  <a href="https://www.callmoneygram.com/moneygram">https://www.callmoneygram.com/moneygram</a></p> <p><i>Telefon</i>  +1 720 362 5024 (număr verde)</p> <p><b>SERVICIUL POWERTRANSACT CONTACTAȚI-MĂ!</b>  <i>Web</i>  <a href="https://www.callmoneygram.com/PwT">https://www.callmoneygram.com/PwT</a></p> <p><i>Telefon</i>  +1 720 362 5025 (număr verde)</p> <p><b>ONLINE</b>  Completați formularul online accesând  <a href="http://corporate.moneygram.com/compliance">http://corporate.moneygram.com/compliance</a></p>