



Chính Sách Tuân Đối Tác Toàn Cầu

Phiên Bản 1
2016

Chính Sách Tuân Đối Tác Toàn Cầu

Mục Đích của Chính Sách. Các Đại Lý MoneyGram¹ và các kênh phân phối khác không phải đại lý² là những đối tác quan trọng trong việc cung cấp giao dịch chuyển tiền MoneyGram và các sản phẩm cũng như dịch vụ khác cho quý khách hàng của chúng ta. Do MoneyGram và các đối tác của MoneyGram cần phải tuân thủ nhiều luật pháp và quy định của chính phủ khác nhau trên toàn thế giới nên MoneyGram đã ban hành *Chính Sách Tuân Thủ Quy Định Hợp Tác Toàn Cầu* (“Chính Sách”).

Đại Lý và nhân viên của mình là một phần của tuyến phòng thủ hàng đầu trong việc bảo vệ khách hàng và ngăn chặn hành vi lạm dụng và khai thác các sản phẩm và dịch vụ MoneyGram của tội phạm. Chính Sách quy định các trách nhiệm của Đại Lý trên toàn cầu trong việc tuân thủ các quy định và luật pháp hiện hành, các quy trình và chính sách của MoneyGram, và các hành động cần thiết để thực hiện hiệu quả các tiêu chuẩn khắt khe về chống rửa tiền và chống lừa đảo.

Chính Sách này cũng khẳng định cam kết của MoneyGram trong việc bảo vệ khách hàng của MoneyGram và ngăn chặn bất kỳ người nào sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram nhằm các mục đích lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, hoặc các hoạt động phạm pháp khác. MoneyGram yêu cầu cam kết tương tự từ các Đại Lý cũng như chủ sở hữu, cổ đông, các cơ quan có thẩm quyền của chính phủ, ban quản lý và nhân viên của các Đại Lý đó. Đại Lý có trách nhiệm thực hiện Chính Sách này. Để thực hiện Chính Sách này, MoneyGram đã đưa vào trong tài liệu này các yêu cầu chính chi phối mối quan hệ giữa MoneyGram và các Đại Lý của MoneyGram.

MoneyGram liên tục cập nhật các Chương Trình Chống Rửa Tiền và Chống Lừa Đảo (“Chương Trình”) để xem xét và phản ứng với các vấn đề liên quan đến việc thực hiện Chính Sách này. MoneyGram sẽ khuyến khích các Đại Lý liên lạc với Cán Bộ Phụ Trách Tuân Thủ Khu Vực của MoneyGram hoặc người liên hệ khác phụ trách vấn đề tuân thủ được chỉ định cho Đại Lý liên quan đến các thắc mắc về Chính Sách này.

1 HOẠT ĐỘNG THEO ĐÚNG LUẬT PHÁP VÀ CÓ ĐẠO ĐỨC

Nhiệm vụ tổng thể của Đại Lý và nhân viên của Đại Lý là hoạt động theo đúng luật pháp và có đạo đức. Điều này không chỉ bao gồm việc tuân thủ hoàn toàn các luật pháp và quy định áp dụng của Đại Lý mà còn bao gồm sự kỳ vọng rằng các đối tác của MoneyGram tự thực hiện một cách trung thực và liêm chính khi họ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram cho khách hàng. Danh tiếng của Đại Lý và nhân viên của Đại Lý sẽ phản ánh trực tiếp trên chính

¹ Định nghĩa về Đại Lý bao gồm bất kỳ bên nào tham gia vào mối quan hệ hợp đồng với MoneyGram hoặc công ty con của MoneyGram và các chi nhánh nhằm mục đích cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram cho khách hàng. Định nghĩa này cũng bao gồm tất cả các Đại Lý Thứ Cấp của Đại Lý.

² MoneyGram phân phối một số sản phẩm và dịch vụ thông qua các thỏa thuận không phải là mối quan hệ công ty chủ quản/Đại Lý truyền thống. MoneyGram thực hiện giám sát các kênh phân phối này. Khi có những khác biệt về sản phẩm và dịch vụ hoặc khác biệt về các yêu cầu pháp lý có thể áp dụng cho các kênh phân phối này thì nghĩa vụ của các kênh phân phối không phải là đại lý có thể khác nhau và sẽ được đề cập chi tiết trong hợp đồng của các kênh với MoneyGram.

danh tiếng của MoneyGram. Vì thế, MoneyGram đề ra bên dưới các tuyên bố chính sách chi phối việc thực hiện của các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý.

1.1 Đại Lý và nhân viên của Đại Lý sẽ hoạt động tuân theo các quy định và luật pháp áp dụng ở tất cả các quốc gia và khu vực quyền hạn nơi họ hoạt động kinh doanh.

- Đại Lý sẽ có được, duy trì và gửi bất kỳ đăng ký hay giấy phép cần thiết nào theo yêu cầu của quy định hay luật pháp địa phương, tiểu bang/tỉnh hoặc quốc gia.
- Đại Lý và nhân viên của Đại Lý không được tham gia hoặc cố ý tạo điều kiện cho hành vi lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.
- Đại Lý phải giám sát các địa điểm và hoạt động của nhân viên có thể khả nghi, bao gồm khi một nhân viên hoặc một địa điểm dính líu tới một số lượng quá lớn các giao dịch ngoại lệ chưa được giải quyết hoặc các giao dịch có thể khả nghi hoặc có hành vi bất thường nhằm đảm bảo điều tra. Nếu có một địa điểm hoặc nhân viên bị nghi đồng lõa hoặc tham gia vào hoạt động trái pháp luật, Đại Lý phải thực hiện hành động như đã nêu trong Chính Sách này.

1.2 Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải tự thực hiện với các tiêu chuẩn về trung thực, liêm chính và tiêu chuẩn đạo đức không thể tranh cãi, bao gồm, nhưng không giới hạn ở các điều sau:

- Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải xử lý một cách trung thực và công bằng với những người tương tác với họ trong quá trình cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram. Đại Lý và nhân viên của Đại Lý không được thực hiện những hành động có thể hủy hoại danh tiếng của MoneyGram với khách hàng, nhà cung cấp, nhà cung cấp dịch vụ, đối thủ cạnh tranh, và viên chức chính phủ.
- Đại Lý và nhân viên của Đại Lý không được xử lý một giao dịch nếu giao dịch đó bị nghi ngờ có liên quan đến bất kỳ hoạt động bất hợp pháp nào. Các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram chỉ được sử dụng cho các mục đích hợp pháp.
- Đại Lý và nhân viên của Đại Lý không được vi phạm Chính Sách này, bao gồm cung cấp thông tin giả mạo hoặc sai lệch cho MoneyGram, khách hàng, cơ quan thi hành luật, hoặc các nhà quản lý.

1.3 Đại Lý phải hành động để chấm dứt hành vi vi phạm mục này và báo cáo các mối lo ngại cho người thích hợp.

- Nếu Đại Lý hoặc nhân viên của Đại Lý biết bất kỳ thông tin nào khiến họ cho rằng bất kỳ Đại Lý hoặc nhân viên nào không tuân thủ mục này của Chính Sách, Đại Lý hoặc nhân viên đó phải báo cáo thông tin đó cho Cán Bộ Phụ Trách Tuân Thủ Khu Vực của MoneyGram đã được chỉ định cho Đại Lý, Giám Đốc Bộ Phận Tuân Thủ của

MoneyGram, hoặc Đường Dây Nóng về Tuân Thủ của MoneyGram (*xem phần Thông Tin Liên Lạc Quan Trọng*).

- Nếu Đại Lý hoặc nhân viên của Đại Lý biết được bất kỳ thông tin nào khiến họ cho rằng MoneyGram hay bất kỳ nhân viên nào của MoneyGram có dính líu đến hành vi phi đạo đức, không đúng đắn hoặc bất hợp pháp hoặc không tuân thủ bất kỳ luật pháp, quy tắc hay quy định áp dụng nào của chính phủ, Đại Lý hoặc nhân viên đó phải báo cáo thông tin đó cho Cán Bộ Phụ Trách Tuân Thủ Khu Vực của MoneyGram đã được chỉ định cho Đại Lý, Giám Đốc Bộ Phận Tuân Thủ của MoneyGram, hoặc Đường Dây Nóng về Tuân thủ của MoneyGram.
- Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có thể báo cáo ẩn danh một hành vi vi phạm khả nghi bằng việc sử dụng Đường Dây Nóng về Tuân Thủ của MoneyGram. MoneyGram sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để đảm bảo tính bảo mật của những thông tin hỗ trợ đó, trừ khi MoneyGram bị luật pháp hoặc (các) quy định yêu cầu phải tiết lộ thông tin.
- MoneyGram không dung thứ hành vi trả thù trong bất kỳ trường hợp nào bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hành vi trả thù bất kỳ người nào đã đưa ra cáo buộc, báo cáo hành vi vi phạm hoặc cung cấp thông tin trong quá trình điều tra. Nếu Đại Lý hoặc nhân viên của Đại Lý cho rằng họ bị trả thù hoặc biết về sự việc trả thù, Đại Lý hoặc nhân viên đó phải báo cáo ngay lập tức hành vi trả thù cáo buộc đó cho Cán Bộ Phụ Trách Tuân Thủ Khu Vực của MoneyGram được chỉ định cho Đại Lý, Giám Đốc Bộ Phận Tuân Thủ của MoneyGram, hoặc Đường Dây Nóng về Tuân Thủ của MoneyGram.

1.4 Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải cung cấp thông tin hoàn thiện và chính xác cho MoneyGram, cơ quan thi hành luật và cơ quan quản lý theo các quy định và luật pháp hiện hành. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở các trường hợp sau:

- khi nhập thông tin vào các hệ thống của MoneyGram, đích thân cung cấp thông tin cho nhân viên của MoneyGram hoặc trong buổi Đánh Giá Chương Trình Đại Lý;
- trong trường hợp MoneyGram đã yêu cầu thông tin về các giao dịch hoặc chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý;
- trong quá trình nộp đơn, gia hạn hợp đồng, hồ sơ Đại Lý đã làm mới hoặc đánh giá thẩm định hoặc đánh giá sự tuân thủ hoặc khi được MoneyGram yêu cầu một cách hợp lý;
- khi có bất kỳ thay đổi quan trọng nào về quyền sở hữu và/hoặc quản lý cấp cao của Đại Lý; và
- trong trường hợp được cơ quan thi hành luật hoặc người quản lý dân sự yêu cầu một cách hợp pháp.

2 NGHIÊM CẤM HỐI LỘ VÀ THAM NHŨNG

Các luật pháp khác nhau trên thế giới nghiêm cấm thực hiện các khoản thanh toán không hợp lệ hoặc tặng quà hoặc tiếp đãi không phù hợp để được đảm bảo cho hoạt động kinh doanh hay có được lợi thế kinh doanh không công bằng. Là công ty có trụ sở tại Hoa Kỳ, MoneyGram phải tuân thủ Đạo Luật Chống Tham Nhũng ở Nước Ngoài (“FCPA”) và các luật chống hối lộ thương mại khác của tiểu bang và liên bang cũng như các luật chống tham nhũng và hối lộ thương mại hiện hành ở nhiều quốc gia nơi MoneyGram hoạt động, bao gồm Đạo Luật Chống Hối Lộ của Anh Quốc (“UKBA”). MoneyGram mong đợi rằng các Đại Lý và nhân viên của họ thực hiện công việc kinh doanh theo cách thức hợp lệ, bao gồm việc tuân thủ các luật hiện hành về chống tham nhũng, đặc biệt là Đạo Luật Chống Tham Nhũng ở Nước Ngoài và Đạo Luật Chống Hối Lộ của Anh Quốc.

2.1 Các Đại Lý và nhân viên của họ không được tham gia thực hiện hành vi tham nhũng hoặc hối lộ để đảm bảo lợi thế không chính đáng liên quan đến công việc kinh doanh của MoneyGram, bao gồm đề nghị cung cấp dịch vụ và sản phẩm của MoneyGram. Điều nghiêm cấm này được áp dụng trong bất cứ giao dịch nào liên quan tới Viên Chức Chính Phủ hay các Đối Tác Thương Mại.

Thuật ngữ “Viên Chức Chính Phủ” bao gồm:

- Viên chức và nhân viên của bất cứ phòng ban, cơ quan, đơn vị ủy thác, cục hay cơ quan có thẩm quyền ở bất cứ cấp nào trong chính phủ (cấp quốc gia, tiểu bang hay tỉnh, khu vực hay địa phương), dù cho họ là viên chức được trúng cử, nhân viên biên chế hay nhân viên được bổ nhiệm về chính trị.
- Các nhà lập pháp và thẩm phán;
- Bất cứ cá nhân nào hành động với quyền hạn chính thức đại diện cho cơ quan công có thẩm quyền;
- Viên chức và nhân viên của các thực thể thuộc sở hữu hoặc quyền kiểm soát của cơ quan công có thẩm quyền;
- Các ứng cử viên cho chức vụ chính trị;
- Viên chức và nhân viên thuộc một đảng phái chính trị, cũng như đảng phái chính trị trong vai trò một tổ chức/thực thể;
- Viên chức và nhân viên thuộc bất cứ Tổ Chức Quốc Tế Công nào; và
- Bất kỳ ai khác được xem như viên chức chính phủ theo luật địa phương tại các địa điểm nơi MoneyGram hoạt động.

“Đối Tác Thương Mại” là bất cứ công ty, tổ chức hay thực thể thương mại nào mà nhân viên tại đó không đủ tiêu chuẩn là “Viên Chức Chính Phủ” bao gồm bất cứ nhân viên, người đại diện, người được ủy thác hay người thụ thác của đơn vị đối tác đó.

- 2.2 Đại Lý phải duy trì sự kiểm soát đầy đủ về tính tuân thủ để ngăn chặn, ngăn cản, và phát hiện hành vi có khả năng vi phạm mục này trong Chính Sách và các luật về chống hối lộ và chống tham nhũng hiện hành.

3 DUY TRÌ CÁC CHƯƠNG TRÌNH HIỆU QUẢ VỀ CHỐNG RỬA TIỀN VÀ CHỐNG LỪA ĐẢO

Đại Lý đóng vai trò quan trọng trong việc ngăn chặn các hệ thống và sản phẩm của MoneyGram, và hệ thống tài chính nói chung khỏi việc bị sử dụng cho các hoạt động phạm tội. Để làm được điều đó, MoneyGram yêu cầu các Đại Lý phải tuân thủ Chính Sách này và thực hiện các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo. Tuy nhiên, không phải các Đại Lý không có hỗ trợ khi thi hành Chính Sách này. MoneyGram cung cấp sự hỗ trợ cho các Đại Lý của mình bằng nhiều cách khác nhau, bao gồm việc cung cấp các tài liệu giáo dục và đào tạo như các tài liệu giúp các Đại Lý lưu giữ hồ sơ và tiến hành các chương trình về chống rửa tiền và chống lừa đảo. Thêm vào đó, MoneyGram giúp đảm bảo tính hiệu quả của chương trình tuân thủ của Đại Lý thông qua việc đánh giá được tiến hành trong quá trình đào tạo nhập môn cho nhân viên mới và trên cơ sở liên tục. MoneyGram tìm kiếm một kênh liên lạc mở để trao đổi với các Đại Lý khi họ thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ được quy định dưới đây.

- 3.1 Các Đại Lý của MoneyGram sẽ thực hiện và tuân thủ các chương trình và chính sách bằng văn bản, hiệu quả và dựa trên mức độ rủi ro đủ để hỗ trợ trong công tác phòng chống lừa đảo khách hàng và đáp ứng các yêu cầu quy định hiện hành về chống rửa tiền, tuân thủ và/hoặc các yêu cầu quy định khác.

- Các Đại Lý sẽ thực hiện các hoạt động của họ thông qua việc sử dụng biện pháp tiếp cận dựa trên mức độ rủi ro, như được chứng minh bằng việc thông qua và thực hiện các hệ thống báo cáo và theo dõi giao dịch được mô tả dưới đây, và cần phải có hiểu biết về mức độ rủi ro của việc rửa tiền và lừa đảo được thể hiện theo (các) vị trí địa lý của Đại Lý, khách hàng được Đại Lý phục vụ và các sản phẩm được Đại Lý cung cấp.
- Các Đại Lý sẽ thông qua và thực hiện các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo, dựa trên mức độ rủi ro của việc kinh doanh của Đại Lý, mà tối thiểu là, đáp ứng được những yêu cầu sau:
 - Thực hiện việc chỉ định một cán bộ phụ trách tuân thủ, đào tạo nhân viên, theo dõi và báo cáo giao dịch, thu thập và duy trì thông tin khách hàng và, nếu được yêu cầu, đánh giá độc lập về các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý. Những yêu cầu này được nêu chi tiết hơn dưới đây;
 - Nhận được sự phê duyệt từ chủ sở hữu và ban quản lý của Đại Lý, bao gồm cam kết hỗ trợ và tuân thủ Chính Sách này và các chương trình về chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý;

- Thực hiện các chương trình hiệu quả để theo dõi giao dịch và những nỗ lực giao dịch được thực hiện tại các địa điểm của Đại Lý và, báo cáo hoạt động khả nghi cho các cơ quan thẩm quyền có liên quan theo yêu cầu của pháp luật hiện hành, và/hoặc báo cáo thông tin tới MoneyGram. Một số ví dụ về các trường hợp phải được báo cáo lên MoneyGram bao gồm như sau :
 - Đại Lý tin rằng hành động khả nghi có khả năng đang diễn ra vượt ra ngoài hay nằm bên ngoài mạng lưới của họ và có thể liên quan tới những địa điểm của Đại Lý của MoneyGram bên ngoài mạng lưới của họ (nếu có);
 - Đại Lý lo ngại về vấn đề chuyển tiền xuyên biên giới và tin rằng việc thực thi luật pháp bên ngoài nước họ cần được lưu ý đến;
 - Đại Lý xác định điều mà họ tin là một xu hướng hay mô hình bất thường hoặc khả nghi mới nổi; hoặc
 - Đại Lý lo ngại về giao dịch có thể liên quan tới tài trợ khủng bố. Nếu rơi vào một trong các trường hợp này, Đại Lý cần liên lạc với MoneyGram và cơ quan thi hành luật ngay lập tức.
 - Nếu Đại Lý đặt tại một đất nước mà yêu cầu MoneyGram phải trực tiếp báo cáo về hoạt động khả nghi, Đại Lý phải cung cấp các kết quả theo dõi, cũng như bất kỳ thông tin liên quan nào, cho MoneyGram trong khoảng thời gian hợp lý hoặc theo yêu cầu của bất kỳ luật hoặc quy định hiện hành nào.
- Theo dõi các giao dịch nhằm xác định các hoạt động khả nghi hoặc bất thường tiềm ẩn, chẳng hạn như cơ cấu tiềm ẩn của các giao dịch để né tránh các yêu cầu báo cáo theo pháp luật và/hoặc theo quy định, việc trốn tránh các yêu cầu về xác định danh tính, việc thực hiện chia sẻ tài liệu về xác định danh tính, và bất kỳ hành vi bất thường nào khác như một người gửi thông tin đến nhiều cá nhân ở nhiều nước khác nhau;
- Ghi lại kết quả của hoạt động theo dõi chống rửa tiền và chống lừa đảo, bao gồm cả việc nộp bất kỳ báo cáo nào về hoạt động khả nghi cho cơ quan quản lý thích hợp và/hoặc thông báo hoạt động có thể khả nghi lên cho MoneyGram;
- Cung cấp các chính sách và quy trình bằng văn bản cho nhân viên làm theo để phát hiện và ngăn chặn việc chuyển tiền hoặc các giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra, lừa đảo có tổ chức hay các hành vi bất hợp pháp khác;
- Cung cấp các chính sách và quy trình bằng văn bản cho nhân viên làm theo để báo cáo hoạt động có thể khả nghi, hay giao dịch tiền tệ lớn, và thực hiện bất kỳ nghĩa vụ báo cáo theo quy định nào khác trong khu vực quyền hạn nơi Đại Lý hoạt động. Các chính sách và quy trình đó cần đề cập đến

các nghĩa vụ liên quan đến việc "không mách nước" cho khách hàng khi hoạt động khả nghi đã được báo cáo; và

- Cung cấp hướng dẫn cho nhân viên về cách báo cáo hoạt động khả nghi lên MoneyGram khi cần thiết.
- Đại Lý tại Hoa Kỳ cũng như các Đại Lý bên ngoài Hoa Kỳ có mười địa điểm trở lên phải hoàn thành các đánh giá độc lập, dựa trên mức độ rủi ro để đánh giá hiệu quả của chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý (“Đánh Giá Độc Lập”). Các Đánh Giá Độc Lập này phải được tiến hành định kỳ hoặc thường xuyên theo yêu cầu của pháp luật, quy định hiện hành hoặc của MoneyGram. Đánh Giá Độc Lập phải được lập thành văn bản và Đại Lý phải ghi lại các hành động mình đã thực hiện để phản hồi với bất kỳ thiếu sót nào được xác định bởi Đánh Giá Độc Lập. Đánh Giá Độc Lập sẽ xem xét sự phù hợp của các điều sau của Đại Lý:
 - các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo bằng văn bản;
 - thẩm quyền và chuyên môn của cán bộ phụ trách tuân thủ của Đại Lý;
 - đào tạo nhân viên;
 - theo dõi và báo cáo giao dịch, bao gồm việc nộp báo cáo về hoạt động khả nghi và/hoặc báo cáo hoạt động khả nghi lên MoneyGram, khi cần thiết; và
 - bất kỳ thiếu sót nào khác liên quan đến việc thực hiện và tuân thủ Chính Sách này.
- Đại Lý sẽ chỉ định một cán bộ phụ trách tuân thủ chịu trách nhiệm thực hiện và tuân thủ các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý. Cán bộ phụ trách tuân thủ này, ở mức tối thiểu, phải đáp ứng các yêu cầu sau:
 - cam kết hỗ trợ và tuân thủ Chính Sách này và các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý;
 - có khả năng thực hiện và duy trì các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý;
 - được trao thẩm quyền thích hợp để thực hiện các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo của Đại Lý trên toàn mạng lưới, nếu áp dụng;
 - được hỗ trợ bởi chủ sở hữu và ban quản lý của Đại Lý, và được gọi là viên chức hoặc người quản lý có các đường dây liên lạc trực tiếp với chủ sở hữu hoặc ban quản lý;

- được ủy quyền để đảm bảo việc thực hiện các Đánh Giá Độc Lập dựa trên mức độ rủi ro của Đại Lý về các chương trình chống rửa tiền và chống lừa đảo nếu áp dụng; và
 - am hiểu về hoạt động kinh doanh hàng ngày của Đại Lý, bao gồm việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram.
- Đại Lý phải đảm bảo có đủ nhân sự và nguồn lực để thực hiện đầy đủ Chính Sách này và các chính sách cũng như chương trình mà Đại Lý áp dụng.
 - Bất kỳ ủy nhiệm hoặc phân bổ nhiệm vụ nào theo Chính Sách này phải được Đại Lý quy định rõ ràng bằng văn bản và phải được các Đại Lý Thứ Cấp đồng ý (chỉ áp dụng cho một số mối quan hệ của Đại Lý bên ngoài Hoa Kỳ). Bất kể ủy nhiệm hay phân bổ nhiệm vụ, các Đại Lý phải đảm bảo rằng những Đại Lý Thứ Cấp hoạt động dưới Đại Lý đều phải tuân thủ theo các yêu cầu của Chính Sách này.

4 ĐÀO TẠO CHO NHÂN VIÊN CỦA ĐẠI LÝ

Như đã đề cập ở trên, các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý là tuyến phòng thủ hàng đầu trong việc bảo vệ khách hàng và ngăn chặn hành vi lạm dụng và khai thác các sản phẩm và dịch vụ MoneyGram của tội phạm. Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải được đào tạo và cung cấp những công cụ cần thiết để ngăn chặn lỗi hoặc hành vi lạm dụng xảy ra khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram. Ngoài ra, nằm trong chương trình đào tạo dành cho nhân viên, các Đại Lý cần thông báo cho nhân viên của mình rằng ban quản lý của Đại Lý sẽ hỗ trợ để nhân viên tuân thủ đầy đủ luật pháp và quy định hiện hành. MoneyGram yêu cầu các Đại Lý chỉ cho phép những nhân viên được đào tạo thích hợp cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram cho khách hàng.

- 4.1 Các Đại Lý phải đảm bảo rằng nhân viên đều được đào tạo đầy đủ để xử lý những giao dịch sử dụng các hệ thống của MoneyGram và sẽ tuân thủ theo Chính Sách này cũng như các chương trình chống lừa đảo và rửa tiền của Đại Lý. MoneyGram không ngừng cải thiện các chính sách và chương trình của mình và có thể cập nhật thông tin về các trách nhiệm của Đại lý vào bất cứ thời điểm nào dựa trên những thay đổi về luật pháp, quy định, thực hành tốt nhất của ngành hoặc rủi ro. Các Đại Lý phải có trách nhiệm thông báo những thay đổi đó cho nhân viên và bất kỳ Đại Lý Thứ Cấp nào của họ (chỉ áp dụng cho một số mối quan hệ của Đại Lý bên ngoài Hoa Kỳ) và đảm bảo rằng họ thực hiện.
- 4.2 Đại Lý phải đào tạo cho tất cả các nhân viên tương tác với khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram về các biện pháp chống lừa đảo và chống rửa tiền thông qua chương trình đào tạo do MoneyGram cung cấp hoặc chương trình đào tạo tương đương. Chương trình đào tạo này phải diễn ra ít nhất hai năm một lần hoặc thường xuyên hơn theo yêu cầu của luật hoặc quy định địa phương hoặc theo yêu cầu của MoneyGram. Chương trình đào tạo này phải bao gồm:

- tuân thủ tất cả các yêu cầu được quy định trong Chính Sách này;
- xác định các trường hợp gian lận của khách hàng và ngăn chặn các trường hợp chuyển tiền do hành vi lừa đảo gây ra;
- xác minh nhận dạng danh tính khách hàng;
- tuân thủ tất cả các yêu cầu xử lý giao dịch liên quan, bao gồm các quy trình thu thập dữ liệu và nhập thông tin chính xác;
- xác định và báo cáo hoạt động khả nghi và những giao dịch có cấu trúc; và
- đáp ứng những yêu cầu về lưu trữ hồ sơ.

4.3 Các Đại Lý có trách nhiệm đảm bảo mọi nhân viên của mình đều hiểu trách nhiệm của họ và cung cấp chương trình đào tạo cập nhật thông tin mới nhất cho nhân viên khi cần thiết. Ngoài ra, các Đại Lý phải đào tạo thêm cho nhân viên trong trường hợp phát hiện ra vấn đề trong quá trình thực hiện liên quan đến việc tuân thủ Chính Sách này hoặc chính sách hoặc quy trình chống lừa đảo và chống rửa tiền của Đại Lý. Nhân viên cần được kiểm tra kiến thức để chứng minh họ hiểu những trách nhiệm tuân thủ của mình.

4.4 Đại Lý phải ghi lại và lưu trữ tất cả hồ sơ đào tạo. Những tài liệu này phải được lưu trữ trong hồ sơ nhân sự của nhân viên và/hoặc trong Hệ Thống Quản Lý Học Tập của MoneyGram, và sẽ được cung cấp cho MoneyGram hoặc các cơ quan có thẩm quyền thích hợp của chính phủ khi được yêu cầu.

5 HỢP TÁC VỚI CÁC NHÀ QUẢN LÝ VÀ CƠ QUAN THI HÀNH LUẬT

MoneyGram hợp tác với các cơ quan thi hành luật trên toàn thế giới để theo đuổi hành động bắt giữ và kết án những đối tượng cố tham gia vào các hoạt động bất hợp pháp sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram. Ngoài ra, MoneyGram và các Đại Lý của MoneyGram sẽ bị các cơ quan có thẩm quyền của chính phủ ở nhiều khu vực quyền hạn kiểm tra về sự tuân thủ luật, quy định và chính sách và quy trình của MoneyGram. Các nhà quản lý của chính phủ và cơ quan thi hành luật đôi khi có thể yêu cầu cung cấp thông tin và hồ sơ.

5.1 Các Đại Lý phải hợp tác hoàn toàn với MoneyGram và các cơ quan quản lý và/hoặc thi hành luật khi được liên lạc về những vấn đề liên quan đến tuân thủ chính sách chống rửa tiền hoặc chống lừa đảo của khách hàng trong phạm vi luật cho phép tối đa. Nếu việc đáp ứng yêu cầu đó nằm ngoài khả năng của Đại Lý, thì Đại Lý phải liên lạc ngay với MoneyGram để được trợ giúp (*xem phần Thông Tin Liên Lạc Quan Trọng*).

5.2 Bất kỳ cá nhân nào liên quan hoặc liên kết với một Đại Lý và nhận được hoặc được tổng đạt yêu cầu triệu tập, trát đòi hầu tòa, lệnh tòa án hoặc yêu cầu chính thức khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ hoặc hoạt động kinh doanh của MoneyGram phải liên lạc ngay

với MoneyGram, nếu được luật hoặc quy định hiện hành cho phép (*xem phần Thông Tin Liên Lạc Quan Trọng*).

5.3 Các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải hợp tác và đáp ứng kịp thời tất cả yêu cầu cung cấp thông tin hợp pháp bao gồm:

- bất kỳ yêu cầu cung cấp hồ sơ hoặc thông tin nào khác của MoneyGram;
- bất kỳ kiểm tra, thanh tra pháp lý, kiểm tra độc lập hay duyệt xét tuân thủ nào về hoạt động kinh doanh của Đại Lý; và
- bất kỳ yêu cầu thích hợp nào của chính phủ về hồ sơ bao gồm trật đòi hầu tòa, lệnh sản xuất hoặc những yêu cầu khác liên quan đến việc bán các sản phẩm và dịch vụ MoneyGram của Đại Lý.

6 YÊU CẦU VỀ LƯU TRỮ HỒ SƠ VÀ GIAO DỊCH

Bản chất các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram là những giao dịch mà MoneyGram xử lý. Các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý (nếu có thể) cần phải thu thập thông tin chính xác và đầy đủ để đảm bảo rằng các giao dịch của MoneyGram được xử lý một cách chính xác và hiệu quả. Các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý (nếu có thể) cần thu thập nhiều loại thông tin khác nhau trong suốt quá trình giao dịch, bao gồm không chỉ thông tin tài liệu, mà còn thông tin hành vi/phi lời nói từ khách hàng (khi các giao dịch được thực hiện trực tiếp), chẳng hạn như ngôn ngữ cơ thể và giọng nói. Thông tin thu thập và quan sát được có thể có ích trong việc ngăn chặn các sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram bị sử dụng cho những mục đích bất hợp pháp và có thể giúp cả MoneyGram và Đại Lý hoàn thành các nghĩa vụ chống lừa đảo và rửa tiền của mình, bao gồm việc báo cáo hoạt động khả nghi. Ngoài ra, các Đại Lý phải tuân thủ luật và các quy định về lưu trữ hồ sơ liên quan đến giao dịch, hoạt động khả nghi và những báo cáo khác theo quy định.

6.1 Các Đại Lý tại Hoa Kỳ, hoặc có địa điểm trong phạm vi Hoa Kỳ phải lưu trữ tất cả hồ sơ và tài liệu báo cáo theo yêu cầu của Đạo Luật Bí Mật Ngân Hàng (“BSA”) trong tối thiểu năm (5) năm (hoặc lâu hơn theo quy định cụ thể của từng tiểu bang³) ở địa điểm an toàn và bảo đảm an ninh và luôn sẵn sàng cung cấp cho Bộ Ngân Khố Hoa Kỳ và/hoặc đại diện của viên chức chính phủ khác khi có yêu cầu hợp pháp.

6.2 Các Đại Lý bên ngoài Hoa Kỳ hoặc có địa điểm ngoài phạm vi Hoa Kỳ phải lưu trữ tất cả hồ sơ giao dịch và hồ sơ thẩm định khách hàng để tuân thủ với những yêu cầu về thông tin trong năm (5) năm (hoặc lâu hơn theo yêu cầu của địa phương) theo khuyến nghị của Lực Lượng Đặc Nhiệm Tài Chính (“FATF”) về Chống Rửa Tiền.

³ Ngoài BSA, các Đại Lý tại Hoa Kỳ hoặc có địa điểm trong phạm vi Hoa Kỳ phải lưu trữ tất cả hồ sơ và tài liệu báo cáo theo yêu cầu của Đạo Luật Chuyển Tiền Điện Tử (“EFTA”) và Quy Định E (hay còn gọi là Luật Chuyển Tiền) trong tối thiểu hai (2) năm (hoặc lâu hơn theo quy định của tiểu bang) ở địa điểm an toàn và bảo đảm an ninh, bao gồm giấy biên nhận/bản sao của Đại Lý.

- 6.3 Các Đại Lý phải lưu trữ các hồ sơ ghi lại nỗ lực giám sát, ngăn chặn và báo cáo hành vi lừa đảo, rửa tiền và tài trợ khủng bố của khách hàng trong tối thiểu năm (5) năm (hoặc lâu hơn theo yêu cầu của luật hoặc quy định địa phương).
- 6.4 Các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải cảnh báo khách hàng trước khi hoàn thành giao dịch về những “chiêu trò gian lận” lừa đảo hiện tại bằng cách tham chiếu đến các cảnh báo trên mẫu gửi (nếu có thể) hoặc bao bì sản phẩm liên quan khác.
- 6.5 Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải đảm bảo rằng:
- Nếu có thể, gửi và nhận các mẫu đã được khách hàng ký tên và điền đầy đủ và chính xác.
 - Có được thông tin nhận dạng khách hàng hợp lệ trước khi xử lý giao dịch theo các yêu cầu của địa phương cũng như chính sách và quy trình của MoneyGram.
 - Nhập thông tin nhận dạng khách hàng một cách chính xác và đầy đủ vào các hệ thống của MoneyGram để đảm bảo chất lượng dữ liệu và để giảm thiểu sự chậm trễ trong xử lý giao dịch.
 - Những giao dịch có vẻ bất thường hoặc có khả năng liên quan đến các hoạt động rửa tiền hoặc hoạt động bất hợp pháp khác phải được báo cáo cho cơ quan hữu quan theo yêu cầu của luật và quy định hiện hành và/hoặc báo cáo cho MoneyGram khi thích hợp.
 - Những khách hàng có vẻ dính líu tới giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra sẽ bị thẩm vấn về giao dịch của họ. Nếu có lý do nghi ngờ hợp lý rằng giao dịch này do hành vi lừa đảo gây ra thì Đại Lý hoặc nhân viên của Đại Lý phải từ chối xử lý giao dịch và báo cáo sớm nhất có thể một cách hợp lý hành động đó cho MoneyGram và các cơ quan có thẩm quyền thích hợp, theo yêu cầu của luật hoặc quy định hiện hành.
 - Những khách hàng báo cáo cho Đại Lý hoặc nhân viên của Đại Lý rằng họ là nạn nhân của giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra sẽ được khuyến khích báo cáo riêng các giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra cho MoneyGram và/hoặc các cơ quan có thẩm quyền thích hợp.
- 6.6 Trước khi chuyển tiền cho khách hàng, Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải yêu cầu khách hàng cung cấp số tham chiếu và nhập số này vào các hệ thống của MoneyGram.

7 QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG

MoneyGram cam kết bảo vệ khách hàng của mình khỏi những thực hành kinh doanh bất hợp pháp hoặc phi đạo đức. MoneyGram hy vọng Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có thể giảm thiểu rủi ro thiệt hại cho khách hàng và ngăn không cho xảy ra những thực hành hoặc hành động bất công, dối trá hay lạm dụng (“UDAAP”) hay những hành vi vi phạm luật bảo vệ khách hàng hiện hành khác bằng tất cả phương thức khả thi một cách hợp lý theo các luật pháp và quy định.

- 7.1 Các Đại Lý phải tiết lộ tất cả thông tin yêu cầu cho khách hàng về mỗi giao dịch, bao gồm thông tin liên quan đến phí và các hạng mục mà khách hàng bị tính phí cho mỗi giao dịch.
- 7.2 Đại Lý chỉ có thể cung cấp sản phẩm và dịch vụ của MoneyGram bằng những ngôn ngữ được MoneyGram cho phép và phê duyệt.
- 7.3 Các Đại Lý chỉ có thể sử dụng các quảng cáo và tài liệu quảng bá được MoneyGram phê duyệt. Bao gồm bảng chỉ dẫn nội bộ và bên ngoài, tờ rơi khuyến mại, quảng cáo trong tạp chí định kỳ tại địa phương và ấn phẩm trưng bày trên giá.
- 7.4 Các hệ thống của MoneyGram đã được thiết lập cấu hình riêng biệt để tạo lập những loại thuyết minh trả trước và trả sau theo yêu cầu của luật và quy định hiện hành, bao gồm Luật Chuyển Tiền Hoa Kỳ. Các Đại Lý không được thực hiện bất cứ thay đổi nào đối với các thuyết minh trả trước và trả sau do MoneyGram cung cấp hoặc tạo lập từ thiết bị của MoneyGram.

8 BẢO VỆ DỮ LIỆU VÀ QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA KHÁCH HÀNG

MoneyGram cung cấp các phương pháp an toàn, thuận tiện để gửi và nhận tiền. Một phần trong cam kết của MoneyGram tới khách hàng là MoneyGram sẽ bảo vệ thông tin cá nhân và riêng tư của khách hàng. Trong quá trình giao dịch, các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có thể nhận được thông tin cá nhân và riêng tư của khách hàng chẳng hạn như tên, địa chỉ, số điện thoại, số chứng minh nhân dân/ID hoặc mã số thuế, số hộ chiếu, số tài khoản ngân hàng, số thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng, nơi sinh hoặc ngày sinh, nghề nghiệp, địa chỉ email và bất kỳ thẩm định khách hàng nào khác được yêu cầu. MoneyGram hy vọng các Đại Lý và nhân viên của Đại Lý sẽ bảo vệ thông tin này khỏi hành vi truy cập, sử dụng và tiết lộ không được phép.

- 8.1 Các Đại Lý phải bảo vệ thông tin cá nhân và riêng tư của khách hàng theo luật và quy định hiện hành để ngăn chặn hành vi truy cập, sử dụng và tiết lộ không được phép.
- 8.2 Các chương trình chống lừa đảo và rửa tiền của Đại Lý phải bao gồm các quy trình để tuân thủ luật về quyền riêng tư và đảm bảo bảo mật dữ liệu. Những quy trình đó phải được thực hiện, tương xứng với loại thông tin được thu thập và lưu trữ và loại hoạt động kinh doanh của Đại Lý.
- 8.3 Đại Lý và nhân viên của Đại Lý chỉ được thu thập từ khách hàng thông tin cần thiết để hoàn thành giao dịch. Đại Lý và nhân viên của Đại Lý chỉ được sử dụng thông tin khách

hàng cho các mục đích được xác định và được phép theo quy định trong các điều khoản và điều kiện nêu trong các tài liệu được cung cấp cho khách hàng. Mặt khác trừ trường hợp được MoneyGram cho phép, chỉ có thể sử dụng thông tin khách hàng (i) để hoàn thành giao dịch của khách hàng; (ii) để đáp ứng các nghĩa vụ pháp lý/theo quy định; và (iii) để ngăn chặn hoạt động rửa tiền và/hoặc lừa đảo.

- 8.4 Đại Lý chỉ được tiết lộ thông tin khách hàng cho cá nhân liên quan, và không được tiết lộ thông tin khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không được phép.
- 8.5 Đại Lý chỉ được lưu giữ thông tin cá nhân của khách hàng chừng nào cần thiết để phục vụ mục đích đã được nêu hoặc theo quy định của pháp luật. Tất cả các tài liệu chứa thông tin riêng tư và cá nhân của khách hàng phải được lưu trữ ở địa điểm an toàn. Nếu Đại Lý sử dụng các công cụ để hỗ trợ việc theo dõi giao dịch, Đại Lý phải tuân theo các giao thức bảo mật dữ liệu thích hợp.
- 8.6 Đại Lý phải đảm bảo tiêu hủy thông tin cá nhân của khách hàng đúng cách khi kết thúc giai đoạn lưu trữ.
- 8.7 Đại Lý phải đảm bảo rằng mỗi nhân viên có ID và mật khẩu riêng không được chia sẻ giữa các nhân viên.
- 8.8 Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải kiểm chế và ngăn chặn việc sử dụng phần cứng, phần mềm, thông tin liên lạc và các hệ thống mạng của MoneyGram để sử dụng cho mục đích cá nhân hoặc mục đích sử dụng không liên quan đến hoạt động kinh doanh của MoneyGram. Đại Lý phải bảo vệ máy tính Chuyển Tiền của họ khỏi sự truy cập trái phép và không sử dụng máy tính Chuyển Tiền để duyệt Internet, gửi email, hoặc gửi Tin Nhắn Tức Thì (IM) vì những hoạt động này là các phương thức phổ biến nhất khiến máy tính bị nhiễm vi-rút và/hoặc phần mềm lừa đảo trực tuyến có thể dẫn đến các giao dịch lừa đảo. Không được để mọi người có thể nhìn thấy các màn hình máy tính. Đại Lý cần cài đặt phần mềm chống vi-rút và tường lửa thích hợp cũng như thiết lập cấu hình phần mềm để tự động tải xuống các bản vá lỗi và bản cập nhật để sửa chữa các lỗ hổng về bảo mật.
- 8.9 Đại Lý phải ngay lập tức báo cáo bất kỳ sự việc nào mà trong đó tính bảo mật hay an toàn của bất kỳ thông tin cá nhân nào của khách hàng đã hoặc đang bị nghi ngờ đã được tiết lộ, sử dụng sai, bị xâm phạm cho cả ban quản lý thích hợp tại Đại Lý và MoneyGram (*xem phần Thông Tin Liên Lạc Quan Trọng*) để xác định ảnh hưởng tiềm ẩn cho Đại Lý, khách hàng, và MoneyGram.

9 HOÀN LẠI TIỀN CHO KHÁCH HÀNG

Đôi khi xảy ra lỗi khi xử lý giao dịch. MoneyGram đã thiết lập các quy trình để tuân thủ các luật và quy định hiện hành, bao gồm cả Quy Tắc Gửi Tiền của Hoa Kỳ quy định thời điểm phải hoàn trả tiền cho khách hàng. Đại Lý cần làm việc với khách hàng và MoneyGram để giải quyết bất kỳ lỗi giao dịch nào. Ngoài ra, MoneyGram mong muốn các Đại Lý của mình nỗ lực hợp lý để ngăn chặn việc giải ngân các giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra và hoàn lại tiền phù hợp với các quy trình của MoneyGram cũng như luật bảo vệ khách hàng địa phương.

- 9.1 Nếu Người Gửi hoặc Người Nhận cho rằng đã xảy ra lỗi, vui lòng liên lạc với MoneyGram ngay lập tức. MoneyGram sẽ điều tra lỗi bị cáo buộc và xác định xem có phải hoàn lại tiền cho khách hàng hay không.
- 9.2 Đại Lý phải trợ giúp MoneyGram trong việc hoàn lại tiền cho khách hàng nếu thích hợp.
- 9.3 Đại Lý sẽ thông báo cho khách hàng liên lạc ngay lập tức với MoneyGram nếu khách hàng cho rằng họ đã gửi đi một giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra, ngay cả khi Đại Lý không thể hoàn lại tiền cho khách hàng.

10 HÀNH ĐỘNG THEO DÕI VÀ KHẮC PHỤC

MoneyGram theo dõi mức độ thực hiện tốt các trách nhiệm tuân thủ của Đại Lý. Bao gồm theo dõi các giao dịch được Đại Lý xử lý. MoneyGram có thể tùy ý tiến hành đánh giá các chương trình tuân thủ chống rửa tiền và chống lừa đảo, Mua Hàng Bí Mật, Điều Tra Tại Chỗ, và các hoạt động đánh giá tuân thủ khác để đảm bảo rằng Đại Lý đã thiết kế và thực hiện chương trình hiệu quả về tuân thủ phù hợp với mô hình kinh doanh của Đại Lý và Đại Lý tuân theo các yêu cầu theo quy định và yêu cầu pháp lý áp dụng, các chính sách và quy trình của MoneyGram và/hoặc các yêu cầu theo hợp đồng.

10.1 Hành Vi Có Thể Dẫn Đến Hành Động Theo Dõi hoặc Khắc Phục

- Tất cả các Đại Lý vi phạm Chính Sách này, hoặc bất kỳ luật hoặc quy định hiện hành nào đều phải chịu biện pháp điều chỉnh hoặc khắc phục ngay lập tức, bao gồm quản chế, tạm dừng dịch vụ hoặc chấm dứt các dịch vụ của MoneyGram.
- MoneyGram có thể tiến hành biện pháp điều chỉnh hoặc khắc phục, bao gồm quản chế, tạm dừng hoặc chấm dứt các dịch vụ của MoneyGram, nếu MoneyGram xác định, tùy theo quyết định của MoneyGram, rằng hành vi của Đại Lý gây ra rủi ro không chính đáng cho khách hàng hay danh tiếng hoặc hệ thống của MoneyGram. Hành vi có thể dẫn đến biện pháp điều chỉnh hoặc khắc phục bao gồm việc xử lý các giao dịch đáng ngờ hoặc do hành vi lừa đảo gây ra.
- Bất kỳ Đại Lý nào đã bị phát hiện trợ giúp hoặc tham gia vào các hoạt động giao dịch bất hợp pháp sẽ bị đình chỉ hoặc chấm dứt ngay lập tức các dịch vụ của MoneyGram, nếu không có các tình tiết giảm nhẹ được ghi chép.

10.2 Các Hoạt Động Theo Dõi và Khắc Phục Có Thể Có

- MoneyGram có thể chọn thực hiện các biện pháp điều chỉnh hoặc khắc phục khác nhau để giải quyết hành vi được quy định trong Mục 10.1 ở trên. Những biện pháp này có thể bao gồm:
 - chấm dứt các dịch vụ của MoneyGram;
 - đình chỉ quyền tiến hành chuyển tiền hoặc các giao dịch khác của MoneyGram;
 - áp đặt các hạn chế đối với dịch vụ của MoneyGram, bao gồm: (i) hạ thấp ngưỡng của các quy trình xác định danh tính khách hàng; (ii) hạ thấp khối lượng giao dịch hoặc hạn mức số tiền giao dịch; (iii) cần phải có phê duyệt giao dịch nhanh của MoneyGram đối với số tiền cụ thể; và (iv) các biện pháp hạn chế khác mà MoneyGram cho là cần thiết; và
 - áp dụng thời gian quản chế đối với Đại Lý trong khi đó MoneyGram sẽ theo dõi chặt chẽ các giao dịch của Đại Lý. Trong trường hợp Đại Lý bị quản chế, các giao dịch MoneyGram của Đại lý sẽ được theo dõi trong khoảng thời gian 90 ngày hoặc cho đến thời gian mà MoneyGram cho là phù hợp.
- Ngoài ra, MoneyGram có thể tiến hành các biện pháp khắc phục khác riêng biệt hoặc cùng với các biện pháp được liệt kê ở trên trong Mục 10.2. Những biện pháp này có thể bao gồm:
 - liên lạc với Đại Lý 30 ngày một lần để nhận các báo cáo liên quan đến các hành động do Đại Lý thực hiện để giải quyết các vấn đề được xác định;
 - yêu cầu và xem xét tài liệu của Đại Lý; và
 - giải quyết phân tích giao dịch với Đại Lý 30 ngày một lần.

10.3 Đại Lý phải đáp ứng và thực hiện tất cả các biện pháp khắc phục hoặc điều chỉnh theo yêu cầu của MoneyGram để giải quyết các hành vi vi phạm hoặc thiếu tuân thủ Chính Sách này. MoneyGram sẽ chấm dứt các dịch vụ với những Đại Lý không thể đáp ứng hoặc thực hiện các biện pháp khắc phục hoặc điều chỉnh theo yêu cầu của MoneyGram.



10.4 Bất kỳ Đại Lý nào cho rằng họ đã chịu biện pháp khắc phục hoặc điều chỉnh không công bằng phải liên lạc với Giám Đốc Bộ Phận Tuân Thủ của MoneyGram tại địa chỉ:

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

10.5 Các Biện Pháp Khắc Phục Liên Quan đến Nhân Viên của Đại Lý

- Đại Lý phải điều tra và báo cáo cho các cơ quan thẩm quyền thích hợp và MoneyGram về bất kỳ trường hợp nào mà nhân viên bị nghi ngờ tham gia vào hoạt động rửa tiền, lừa đảo khách hàng, hoặc tài trợ khủng bố.
- Đại Lý phải ngăn cấm nhân viên bị nghi ngờ tham gia vào hoạt động rửa tiền, lừa đảo khách hàng, hoặc tài trợ khủng bố không cho thực hiện các giao dịch của MoneyGram và hủy bỏ quyền truy cập của nhân viên đó vào các hệ thống của MoneyGram.
- Nếu sau khi điều tra Đại Lý cho rằng nhân viên trước đó bị nghi ngờ tham gia vào hoạt động rửa tiền, lừa đảo khách hàng, hoặc tài trợ khủng bố, thực tế đã không tham gia vào các hoạt động này, thì Đại Lý sẽ nhận được phê duyệt từ MoneyGram trước khi khôi phục lại quyền truy cập của nhân viên đó vào các hệ thống của MoneyGram.

THÔNG TIN LIÊN LẠC QUAN TRỌNG
GIÁM ĐỐC BỘ PHẬN TUÂN THỦ

Nhóm tuân thủ của chúng tôi sẵn có tại:

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

Lý Do Liên Lạc	Thông Tin Liên Lạc của MoneyGram
<p>Đường Dây Nóng</p> <p>Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có khả năng liên lạc ngay với MoneyGram qua điện thoại để dừng giao dịch do hành vi lừa đảo gây ra, hoặc để nộp báo cáo bảo mật, ẩn danh liên quan đến các hành vi vi phạm đạo đức qua điện thoại hoặc email. Nên sử dụng Đường Dây Nóng này trong các trường hợp sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> Báo cáo giao dịch của khách hàng đang diễn ra có vẻ do hành vi lừa đảo gây ra và yêu cầu sự chú ý ngay lập tức. Báo cáo các hành vi vi phạm của Đại Lý hoặc Nhân Viên của Đại Lý đối với các yêu cầu Pháp Lý và Đạo Đức của Chính Sách Tuân Thủ Quy Định Hợp Tác Toàn Cầu của MoneyGram. Báo cáo các hành vi vi phạm của MoneyGram hoặc Nhân Viên của MoneyGram đối với các yêu cầu Pháp Lý và Đạo Đức của Chính Sách Tuân Thủ Quy Định Hợp Tác Toàn Cầu của MoneyGram. Báo cáo các trường hợp mà Đại Lý hoặc nhân viên của Đại Lý bị nghi ngờ tham gia vào hoạt động rửa tiền, lừa đảo khách hàng, hoặc tài trợ khủng bố. 	<p>Báo Cáo Gian Lận ĐIỆN THOẠI trong Hoa Kỳ 1-800-866-8800</p> <p>bên ngoài Hoa Kỳ http://corporate.moneygram.com/compliance</p> <p>Báo Cáo Vi Phạm ĐIỆN THOẠI Hoa Kỳ 1-800-866-8800 đối với Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha</p> <p>TRỰC TUYẾN Điền mẫu trực tuyến bằng cách truy cập http://corporate.moneygram.com/compliance</p>
<p>Báo Cáo Hoạt Động Khả Nghi hoặc Bất Thường Tiềm Ẩn Tới MoneyGram</p> <p>Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có khả năng báo cáo ngay lập tức cho MoneyGram thông tin liên quan đến hoạt động khả nghi hoặc bất thường tiềm ẩn, bao gồm các trường hợp lừa đảo khả nghi của khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> Báo cáo thông tin liên quan đến hoạt động khả nghi hoặc bất thường tiềm ẩn của khách hàng, bao gồm các hoạt động cố ý của khách hàng. Báo cáo các giao dịch của khách hàng có vẻ do hành vi lừa đảo gây ra và không còn diễn ra. 	<p>ĐIỆN THOẠI Hoa Kỳ 1-800-866-8800 đối với Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha</p> <p>TRỰC TUYẾN Điền mẫu trực tuyến bằng cách truy cập http://corporate.moneygram.com/compliance</p>

Lý Do Liên Lạc	Thông Tin Liên Lạc của MoneyGram
<p>Hỗ Trợ Yêu Cầu Theo Quy Định hoặc Thực Thi Pháp Luật</p> <p>Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có thể liên lạc với MoneyGram liên quan đến bất kỳ thắc mắc nào về các yêu cầu hoặc đòi hỏi theo quy định hoặc thực thi pháp luật.</p>	<p>EMAIL</p> <p>MGILEDirect@moneygram.com</p>
<p>Hỗ Trợ Yêu Cầu Bảo Vệ Dữ Liệu và Quyền Riêng Tư của Khách Hàng</p> <p>Đại Lý và nhân viên của Đại Lý phải liên lạc với MoneyGram ngay lập tức để báo cáo bất kỳ sự việc nào trong đó tính bảo mật hoặc an toàn của bất kỳ thông tin cá nhân nào của khách hàng đã hoặc đang bị nghi ngờ đã tiết lộ, sử dụng sai, hoặc bị xâm phạm.</p>	<p>EMAIL</p> <p>PrivacyProgramOffice@moneygram.com</p>
<p>Hỗ Trợ Chung Dành Cho Đại Lý</p> <p>Đại Lý và nhân viên của Đại Lý có thể liên lạc với MoneyGram để nhận sự hỗ trợ hay hướng dẫn liên quan đến các chủ đề chung, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các yêu cầu hoàn lại tiền cho khách hàng; • Hỗ trợ công nghệ hoặc thiết bị; • Yêu cầu đào tạo hệ thống hoặc tuân thủ; và • Bất kỳ thắc mắc nào khác không được bao gồm trong thông tin liên lạc được cung cấp ở trên. 	<p>ĐIỆN THOẠI</p> <p>Hoa Kỳ 1-800-444-3010 đối với Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha</p> <p>DỊCH VỤ LIÊN LẠC VỚI TÔI CỦA ĐẠI LÝ</p> <p><i>Web</i> https://www.callmoneygram.com/moneygram</p> <p><i>Điện thoại</i> +1 720 362 5024 (không tính phí cho cuộc gọi này)</p> <p>DỊCH VỤ LIÊN LẠC VỚI TÔI CỦA POWERTRANSACT</p> <p><i>Web</i> https://www.callmoneygram.com/PwT</p> <p><i>Điện thoại</i> +1 720 362 5025 (không tính phí cho cuộc gọi này)</p> <p>TRỰC TUYẾN</p> <p>Điền mẫu trực tuyến bằng cách truy cập http://corporate.moneygram.com/compliance</p>