

## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE RECIBO DE DINERO

### 1. INTRODUCCIÓN

1.1. MoneyGram International SA. ("MoneyGram" o "nosotros") proporciona el servicio de transferencia de dinero de MoneyGram (el "Servicio") a través de su red de agentes ("Agentes"). MoneyGram es una sociedad de responsabilidad limitada constituida en Bélgica, con sede registrada en Rue Joseph Stevens 7, 1100 Bruselas (Belgica). MoneyGram es una entidad de pago autorizada y regulada por el Banco Nacional de Bélgica (NBB). Para obtener más información, visite [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

1.2. El Servicio permite a los individuos mayores de edad recibir una transferencia de dinero ("Transferencia") enviada por otro individuo ("Ordenante") a través de nuestro Servicio, en una divisa y cantidad específicas. MoneyGram no cobrará ninguna comisión por la recepción de la Transferencia. El Servicio está disponible para usted únicamente como destinatario designado. Nuestra relación contractual es solo con el Ordenante.

1.3. Para hacer uso del Servicio, debe completar y firmar todos los formularios, recibos o acuses de forma completa y precisa. Al firmar el formulario, confirma la exactitud de la información proporcionada, así como la recepción de parte del Agente de la cantidad y la divisa indicadas en el formulario o recibo. Si desea realizar un cambio de la Transferencia a otra divisa, este cambio posterior de la Transferencia se considera una transacción independiente del Servicio.

1.4. Para recibir la transferencia en efectivo, debe proporcionar al Agente (i) el número de referencia de 8 dígitos proporcionado por el Ordenante y (ii) evidencia fotográfica de identidad, que el Agente considera razonablemente válida, en nombre del Destinatario. Las formas aceptables de evidencia de identidad difieren según el país en el que se recoja la Transferencia.

### 2. RESTRICCIÓN

2.1. No tendrá derecho a recibir la Transferencia en aquellos casos en los que el Ordenante cancele la Transferencia antes de que usted la reciba.

2.2. La cantidad máxima para ser enviada por un cliente en 92 días, en varias transacciones, será de 9,000.00 €, con sujeción a las disposiciones locales sobre las transacciones en efectivo.

2.3. La cantidad máxima a ser enviada en una sola transacción será de 3,000.00 €.

2.4. De acuerdo con la ley, para cantidades superiores a 1,500.00 €, MoneyGram informará de forma detallada al Banco de España la recepción y el pago de las citadas cantidades.

2.5. Para cantidades superiores a 3,000.00 €, en varias operaciones, se le solicitará al cliente rellenar una Declaración para las transferencias superiores a 3,000.00 €. En caso de que el documento de identificación del Ordenante establezca que el cliente reside en el extranjero, se le solicitará al cliente prestar declaración en su lugar de residencia temporal o permanente en España. MoneyGram no permite llevar a cabo transferencias superiores a 3,000.00 € en una sola operación.

2.6. MoneyGram o los Agentes pueden denegar el recibo de la Transferencia si consideran razonablemente que: (a) al hacerlo, se infringiría alguna legislación o normativa; (b) al hacerlo, se podrían exponer a una acción gubernamental o reguladora de cualquier tipo; o (c) puede estar vinculada a una actividad fraudulenta o ilegal. En este caso, MoneyGram o los Agentes proporcionarán los motivos para dicha denegación en virtud de cualquier legislación aplicable. El Ordenante podrá solicitar el reembolso de la Transferencia, siempre que la legislación lo permita.

2.7. El tiempo necesario para que una Transferencia esté lista para su recibo dependerá del tiempo seleccionado por el Remitente. Asimismo el recibo solo será posible durante el horario laboral del Agente y estará sujeta a la disponibilidad de efectivo suficiente en la divisa correspondiente.

2.8. En el caso de que una Transferencia se realice por error o no se procese en consecuencia, MoneyGram será responsable únicamente ante el Ordenante, excepto en el caso de que esto no limite la responsabilidad ante usted.

### 3. DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

3.1. Esta Declaración afecta a la información personal que MoneyGram recopila sobre usted. La información recopilada y utilizada depende del producto o servicio que le hayamos prestado, ésta incluye pero no se limita a su información de contacto y de identificación. Es posible que compartamos información suya con terceros, incluyendo empresas afiliadas, para procesar sus transacciones, comercializar nuestros productos y servicios, detectar y prevenir fraudes y otras actividades ilegales, como el lavado de dinero, o cooperar con investigaciones penales o gubernamentales, de acuerdo con la legislación vigente. La información personal recopilada puede ser transferida fuera del país de recopilación para las transferencias internacionales y su procesamiento. Para más detalles sobre nuestras prácticas de privacidad y sus derechos, visite [www.moneygram.com/privacy-notice](http://www.moneygram.com/privacy-notice).

3.2. MoneyGram tiene la obligación legal de procesar sus datos personales para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, especialmente en virtud del Reglamento 2015/847/CE.

3.3. Para dejar de recibir nuestras comunicaciones de marketing, puede: (i) hacer clic en el enlace "cancelar suscripción" que aparece en la parte inferior de los e-mails de marketing de MoneyGram que haya recibido; (ii) responder "MGISTOP" a un mensaje de texto o SMS; o (iii) ponerse en contacto con nosotros en [privacyprogramoffice@moneygram.com](mailto:privacyprogramoffice@moneygram.com).

### 4. RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1. Para cualquier pregunta, reclamación u otro asunto, póngase en contacto con MoneyGram de las siguientes formas:

- teléfono gratuito: 900900383 (se le podría cobrar por las llamadas a este número realizadas desde un teléfono móvil);
- visite nuestro sitio web: [www.moneygram.com](http://www.moneygram.com) y envíe el formulario en línea;
- correo electrónico: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
- correo postal: Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.

4.2. Acepta que MoneyGram puede establecer comunicación con usted, en inglés o español. MoneyGram intentará resolver cualquier reclamación en el plazo de 15 días hábiles. En circunstancias fuera del control de MoneyGram, se enviará una notificación explicando los motivos y se ampliará el tiempo de respuesta a un plazo de 35 días hábiles, como máximo. Si no recibe nuestra respuesta final o no está satisfecho con ella, puede:

- escribir a Ombudsfin en North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles;
- teléfono gratuito: +32 2 545 77 70;
- email: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be);
- completar un formulario online en su website: [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Deberá hacerlo en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de la respuesta final. MoneyGram cuenta con un departamento de servicio de atención al cliente y un Reglamento para la Defensa del Cliente que está a su disposición en la página web, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo de 2004, en los departamentos de servicio al cliente y la figura del ombudsman de instituciones financieras. Si usted no recibe nuestra respuesta final o si no está satisfecho con nuestra respuesta final, puede escribir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, c / Alcalá n° 48, 28014 Madrid. Teléfono: 901 545 400.

4.3. La Comisión Europea ha publicado un folleto ([https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu_en)) que contiene información para los consumidores sobre la realización de pagos en Europa.

### 5. DIVISIBILIDAD DE LAS DISPOSICIONES

Si cualquiera de las disposiciones de estos términos y condiciones se considera no aplicable en virtud de cualquier legislación aplicable, las disposiciones restantes de estos términos y condiciones continuarán en plena vigencia. Cuando los Agentes ofrezcan cualquier otro producto o servicio, se aplicará la legislación española, y dichos productos o servicios no tendrán relación ni vínculo con el Servicio de MoneyGram.

## MoneyGram Terms and Conditions for Receiving Money

### 1. INTRODUCTION

1.1. The MoneyGram money transfer service ("Service") is provided by MoneyGram International SA. ("MoneyGram", "we" or "us") through a network of agents ("Agents"). MoneyGram is a limited liability company established in Belgium with registered seat in Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium (registration no. 0671.690.653). MoneyGram is a payment institution authorized and regulated by the National Bank of Belgium. For further information please visit [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

1.2. The Service allows full-aged individuals to receive a money transfer ("Transfer") that has been sent using our Service from an individual ("Sender") in a specified amount and currency. MoneyGram will not charge you any fees for receiving the Transfer. The Service is available to you only as designated receiver. Our contractual relationship is with the Sender only.

1.3. You must complete and sign all forms, receipts or acknowledgments fully and accurately in order to use the Service. By signing the form, you confirm the correctness of the completed information as well as the receipt from the Agent the currency and amount as set out in the form or receipt. To the extent, you desire to exchange the Transfer into another currency this subsequent exchange of the Transfer is a separate transaction from our Service.

1.4. To receive the Transfer in cash, you must provide the Agent with (i) the 8-digit reference number provided to the Sender and (ii) photographic evidence of identity, which the Agent reasonably believes to be valid, in the name of the recipient. The acceptable forms of evidence of identity differ depending on the country in which the Transfer is collected.

### 2. RESTRICTIONS

2.1. You will not be entitled to receive the Transfer in cases where the Originator cancels the Transfer before you receive it.

2.2. The maximum amount to be sent by a customer in 92 days, in several transactions, shall be €9,000.00, subject to local provisions on cash transactions.

2.3. The maximum amount to be sent in a single transaction shall be €3,000.00.

2.4. In accordance with the law, for amounts in excess of €1,500.00, MoneyGram shall inform the Bank of Spain in detail of the receipt and payment of such amounts.

2.5. For amounts over 3.000,00 €, in several transactions, the customer will be asked to fill in a Declaration for transfers over 3.000,00 €. In case the identification document of the Originator states that the customer resides abroad, the customer will be asked to provide a declaration at his/her place of temporary or permanent residence in Spain. MoneyGram does not allow transfers in excess of 3.000,00 € in a single transaction.

2.6. MoneyGram or the Agents may refuse receipt of the Transfer if they reasonably believe that: (a) doing so would violate any law or regulation; (b) doing so may expose them to governmental or regulatory action of any kind; or (c) it may be linked to fraudulent or illegal activity. In this case, MoneyGram or the Agents shall provide the reasons for such refusal under any applicable law. The Originator may request a refund of the Transfer, where permitted by law.

2.7. The time required for a Transfer to be ready for receipt shall depend on the time selected by the Sender. Furthermore, receipt shall only be possible during the Agent's business hours and shall be subject to the availability of sufficient cash in the relevant currency.

2.8. In the event that a Transfer is made in error or not processed accordingly, MoneyGram shall be liable only to the Sender, except to the extent that this does not limit liability to you.

### 3. DATA PRIVACY AND DATA PROTECTION

3.1. This Notice applies to personal information MoneyGram collects about you. The information we collect and use, depend on the product or service you have with us, including but not limited to, your contact information and identification. We may share your information with third-parties, including affiliated companies, to process your transactions, market our products and services to you, detect and prevent fraud and other illegal activities, such as money laundering activities, or to cooperate with criminal or government investigations, in accordance to applicable laws. Your personal information may be transferred outside the country of collection for international transfers and for processing. For details on our privacy practices and your rights, please visit [www.moneygram.com/privacy-notice](http://www.moneygram.com/privacy-notice).

3.2. **We are legally obliged to process your personal data for the prevention of money laundering and terror financing, in particular under Regulation (EU) 2015/847.**

3.3. To opt out of receiving marketing communication from us, you may: (i) click on the "unsubscribe" link at the bottom of the MoneyGram marketing email you've received; (ii) reply "MGISTOP" to a text or SMS message; or (iii) contact us at [privacyprogramoffice@moneygram.com](mailto:privacyprogramoffice@moneygram.com).

### 4. CUSTOMER SERVICE & COMPLAINTS

4.1. For questions, complaints or other matters you can contact us as follows:

- Phone: 900900383 (toll free - you may be charged for calls to this number by mobile phone);
- Email: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
- Mail: Customer Services Department, MoneyGram International., Resolution Assurance Department, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.

4.2. You agree that we may communicate with you via email and in the English language. We aim to resolve any complaint within 15 business days. In case of reasons beyond of our control, we will notify you of such reasons and may extend our response period to up to 35 business days. If you do not receive our final response or you are unhappy with our final response, you can:

- Write to: Ombudsfin at North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles;
- Phone: +32 2 545 77 70;
- Email: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be); or
- Complete an online form at their Website: <https://www.ombudsfin.be/>.

You should do so within 6 months from the date of the final response. You may also have the right to refer your complaint to the local ombudsman in your territory and follow the local out of court and redress procedures to register your complaint. Further information can be found on the website of the European consumer financial complaints network at <https://ec.europa.eu>.

4.3. The European Commission has made available a leaflet ([https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu_en)) setting out certain information when making payments in Europe for consumers.

### 5. SEPARATE ARRANGEMENTS

If any provision of these terms & conditions shall be determined to be invalid under any applicable law, the remainder of these terms shall continue in full force and effect. Spanish law applies. Where Agents offer any other products or services to you, these are not related or linked to MoneyGram's Service.