

# Regulile Programului de loialitate "STAR"

## CAPITOLUL 1. ORGANIZATORUL ȘI REGULAMENTUL OFICIAL AL PROGRAMULUI DE LOIALITATE STAR

Programul de loialitate "STAR" este organizat și desfășurat de B.C. Victoriabank S.A. MD-2012, str. 31 August 1989, nr.141, mun. Chișinău, Republica Moldova, înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice la data de 14.06.2001, numărul de identificare de stat – cod fiscal (IDNO) 1002600001338.

Prin participarea la Programul de Loialitate "STAR", participanții sunt de acord să respecte și să se conformeze tuturor prevederilor, termenilor și condițiilor în conformitate cu Regulile Programului și legislației aplicabile.

Regulile Programului este completat de Condițiile Generale de Afaceri ale B.C. Victoriabank S.A. pe care fiecare participant la Programul de Loialitate "STAR", le-a primit în prealabil și le-a acceptat.

Regulile Programului de desfășurare a Programului de loialitate "STAR" este disponibil în mod gratuit oricărui solicitant. Regulile Programului este disponibil pe site-ul [www.starcards.md](http://www.starcards.md) sau la cerere în orice unitate a B.C. Victoriabank S.A.

## CAPITOLUL 2. TERMENI SI DEFINIȚII

**"Scopul Programului de loialitate"** - promovarea cardului de credit "STAR" și premierea participanților programului cu Puncte de Loialitate "STAR" și oferirea posibilității achiziționării mărfurilor și/sau serviciilor în credit în rețeaua Comercianților parteneri.

**"Comerciant Partener al Programului de loialitate"** – comerciant care acceptă plata cu carduri și care a încheiat cu banca un contract de aderare la Programul de Loialitate "STAR", acordând puncte de loialitate pentru tranzacțiile de cumpărături efectuate cu cardurile incluse în program și care acceptă plata bunurilor și serviciilor prin utilizarea punctelor acumulate în Programul de Loialitate.

**"Puncte STAR"** – puncte de loialitate acumulate de deținătorul de card conform mecanismului acestui program, descris la punctul 5.1.

**"Deținător de card STAR"** - Clientul care este titularul al unui cont de card de credit "STAR" destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, la solicitarea sa, în baza unei cereri și a unei analize de risc în baza căreia îi este aprobată o limită de credit.

**"Cont de card de credit"**- cont distinct deschis de bancă în numele Clientului deținător de card de credit, care este titularul acestui cont. În contul de card se înregistrează toate tranzacțiile efectuate cu cardurile de credit emise de bancă pe numele Clientului deținător și/sau a utilizatorilor de carduri suplimentare.

**"Card Suplimentar"** - card emis de bancă pe contul Clientului, la cererea acestuia sau a mandatarului împuternicit în acest sens, pe numele unei terțe persoane desemnate de către Client (soț/soție, copil major, părinți, enumerarea nefiind exhaustivă), denumită utilizator de card.

**"Utilizator de card"** - persoana fizică recunoscută și acceptată de către Clientul deținător de card pentru a poseda și utiliza un card suplimentar emis de bancă și atașat contului de card de credit al Clientului Deținător. Cardul suplimentar va fi emis pe numele persoanei recunoscute și mandatate de către deținător, în baza unei cereri de emitere card autorizată prin semnătură de către Clientul deținător sau de mandatarul împuternicit în acest sens. Utilizatorul de card va putea efectua cu cardul aceleași tranzacții pe care le poate efectua Clientul Deținător, în limita plafoanelor stabilite de către Clientul deținător și Bancă. Clientul Deținător poate solicita oricând Băncii anularea cardului suplimentar emis pe numele utilizatorului. Clientul deținător este răspunzător pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul tuturor cardurilor suplimentare emise la solicitarea sa pe numele utilizatorilor. Banca va înregistra tranzacțiile efectuate cu cardurile suplimentare de credit emise pe numele utilizatorilor în contul de card al Clientului Deținător.

### **CAPITOLUL 3. LOCUL DE DESFĂȘURARE SI DURATA PROGRAMULUI**

În etapa de acumulare puncte, Programul de loialitate "STAR" se desfășoară în locațiile tuturor comercianților care acceptă plata cu carduri Visa/Mastercard de pe teritoriul Republicii Moldova sau în străinătate (inclusiv site-urile de Internet care acceptă plata online cu carduri Visa/Mastercard).

În etapa de utilizare a punctelor de loialitate, Programul se desfășoară în locațiile Comercianților Parteneri ai B.C. Victoriabank S.A. Lista actualizată a Comercianților Parteneri ai Programului de loialitate "STAR" este disponibilă pe site-ul [www.starcard.md](http://www.starcard.md).

Programul de loialitate se desfășoară începând cu data de **02 Decembrie 2019** pe o perioadă nedeterminată de timp.

B.C. Victoriabank S.A își rezervă dreptul să decidă în orice moment stoparea Programului de loialitate "STAR", decizie ce va fi comunicată participanților cu cel puțin 30 de zile înainte de data stopării, iar anunțul va fi afișat pe site-ul [www.starcard.md](http://www.starcard.md).

### **CAPITOLUL 4. CONDIȚII DE PARTICIPARE**

De avantajele Programului de Loialitate "STAR" beneficiază automat toți clienții persoane fizice, rezidenți MD, care sunt posesori a cardurilor de credit emise de B.C. Victoriabank S.A cu logotipul "STAR", logotipul Băncii, logotipul sistemului de plăți - Visa / Mastercard.

### **CAPITOLUL 5. MECANISMUL PROGRAMULUI**

B.C. Victoriabank S.A va aloca în contul de loialitate aferent unui card de credit Visa/Mastercard care este utilizat pentru plata cumpărăturilor la comercianți, puncte de loialitate "STAR". Contul de loialitate este unic și este atașat cardurilor emise pe numele deținătorului și/sau a utilizatorilor de carduri suplimentare.

Programul de loialitate presupune 2 etape:

1. Etapa de acumulare (alocare) de puncte
2. Etapa de utilizare a punctelor acumulate.

#### **5.1. Acumularea punctelor de loialitate "Puncte STAR"**

În cadrul Programului de Loialitate "STAR", punctele de loialitate se vor acorda atât de B.C. Victoriabank S.A cât și de comercianții parteneri (prin decizia lor). B.C. Victoriabank S.A acorda puncte de loialitate clienților persoane fizice, posesori ai cardurilor de credit participanți în program în următoarele situații:

Comerciantul partener pot acorda puncte de loialitate pentru tranzacțiile de cumpărături efectuate cu cardurile incluse în program, la POS-urile aparținând Băncii existente în locațiile lor, cu excepția tranzacțiilor de cumpărături în rate fără dobândă.

Banca va acorda clienților "Puncte STAR" pentru fiecare plată cu cardul efectuată în rețele comerciantului, utilizând POS-uri (inclusiv tranzacțiile pe internet), de către deținătorii de carduri, emise de B.C „Victoriabank” SA.

**Valoarea însumată a "Punctelor STAR"** acordate va fi constituită din:

**Puncte de loialitate acordate de comercianții parteneri** - până la **15%** din valoarea tranzacției efectuate (inclusiv tranzacțiile pe internet) în conformitate cu Contractul de participare, publicat pe site-ul Băncii; Valoarea punctelor acordate de fiecare comerciant în parte și condițiile de acordare se vor stabili prin Contractul de participare la Programul de Loialitate "STAR" semnate între fiecare comerciant și bancă și se găsesc afișate pe site-ul [www.starcard.md](http://www.starcard.md).

**Puncte de loialitate acordate de Bancă:**

- a) tranzacții de cumpărături efectuate la orice comerciant care afișează sigla Visa/Mastercard din țară (inclusiv tranzacțiile pe internet) – **0.25%** din valoarea tranzacției;
- b) tranzacții de cumpărături efectuate la orice comerciant care afișează sigla Visa/Mastercard din străinătate (inclusiv tranzacțiile pe internet) – **0.1%** din valoarea tranzacției ;
- c) pentru prima tranzacție de cumpărături la comercianți, efectuată de posesorul unuia din cardurile participante la promoție – **10** puncte de loialitate.

Nu se acordă "**Puncte STAR**" pentru tranzacțiile reprezentând plăți cu scop de transfer de bani, indiferent de modalitatea prin care sunt efectuate aceste tranzacții (plata pe internet, plata serviciilor comunale, inițierea transferului de bani prin intermediul unei aplicații, etc);.

Punctele de loialitate "STAR" se vor acumula în același cont de card, de către toți clienții care dețin un card de credit inclus în program, atașat la contul respectiv, atât deținătorul principal de card, cât și utilizatorii de carduri suplimentare.

În cazul în care punctele au fost alocate și se determină ulterior că acestea au fost obținute ilicit sau pentru tranzacții care au fost ulterior anulate total sau parțial (indiferent de motiv) acestea vor fi retrase de Banca, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea acordului clientului în acest sens. Dacă punctele obținute ilicit au fost deja utilizate la data descoperirii obținerii lor ilicite, Banca va debita contul de card al deținătorului de card cu suma în lei (MDL) egală cu numărul de puncte obținute ilicit și utilizate până la acel moment, fără a fi nevoie de înștiințarea sau acceptul deținătorului de card sau al titularului contului de card pentru această debitare.

Valoarea în lei a unui "**Punct STAR**" este de 1 MDL. Tranzacțiile din puncte de loialitate "STAR" nu generează noi puncte. "**Punctele STAR**" acumulate nu pot fi schimbate în bani.

## **5.2. Utilizarea punctelor de loialitate "STAR"**

Punctele de loialitate "STAR" pot fi utilizate numai în locațiile Comercianților Parteneri ai Programului de loialitate "STAR". Ele se vor putea utiliza numai pentru tranzacții de cumpărături la acești comercianți.

Punctele de loialitate acumulate pot fi utilizate total sau parțial, cu excepția situațiilor în care comerciantul partener poate încasa doar integral punctele datorită reglementărilor interne. Modalitățile acceptate pentru plata cumpărăturilor efectuate în locațiile Comercianților Parteneri ai Programului de Loialitate este doar din punctele de loialitate "STAR";

În cazul închiderii contului deținătorului, la fel și închiderii Proiectului, "**Punctele STAR**" acumulate de deținători vor fi anulate.

## **CAPITOLUL 6. VERIFICAREA SOLDULUI PUNCTELOR DE LOIALITATE ACUMULATE**

Punctele obținute de participanții la Programul de loialitate "STAR" se acumulează în contul de puncte aferent cardurilor de credit participante la program. Clienții au posibilitatea de a consulta soldul punctelor de loialitate acumulate, în următoarele modalități: prin extrasul de cont aferent cardului de credit participant la programul de loialitate, transmis lunar de către bancă titularului de cont;

- a) la POS terminalele Comercianților Parteneri;
- b) la serviciul Call Center la unul din numerele de telefon: [022-21-02-02](tel:022-21-02-02), [022-21-03-03](tel:022-21-03-03);
- c) prin aplicația Internet Banking-VB24Web/ VB24Mobile;
- d) în orice unitate VB;

## **CAPITOLUL 7. REPORTAREA PUNCTELOR DE LOIALITATE**

Punctele de loialitate acumulate se reportează automat la reînnoirea cardului de credit. Punctele de loialitate "STAR" se vor pierde în următoarele situații:

- a) Titularul de cont/reprezentantul legal al campaniei solicită închiderea contului de card de credit și a cardurilor atașate lui;
- b) Nu mai există nici un card de credit activ, atașat la contul de card de credit;
- c) În cazul obținerii lor ilicite

## **CAPITOLUL 8. TAXE ȘI IMPOZITE**

Acordarea punctelor de loialitate echivalează cu acordarea de puncte bonus cu scopul stimulării vânzărilor, Conform Codului fiscal în vigoare aceste venituri nu se supun impozitării.

## **CAPITOLUL 9. PRELUCRAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR PERSONALE**

### 9.1 Scopurile prelucrării

Datele cu caracter personal ale participanților la Programul de loialitate "STAR" vor fi prelucrate de către Operatorul B.C. Victoriabank S.A, în vederea:

- a) organizării și desfășurării Programului;
- b) îndeplinirii obligațiilor fiscale și financiar contabile ale Operatorului.

### 9.2 Categoriile de date cu caracter personal prelucrate în cadrul Programului de loialitate "STAR"

Pentru acordarea în cadrul Programului "STAR" a punctelor aferente tranzacțiilor efectuate cu cardurile "STAR" , Operatorul prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal - datele cardului (numărul cardului, numele și prenumele utilizatorului de card, data expirării cardului), codurile IBAN aferente contului asociat cardului, contului de puncte și contului curent, referința tranzacției, data, ora și locul tranzacției.

De asemenea, dacă este necesar se va contacta sau dacă ne contactați în legătură cu punctele alocate în cadrul programului, vom prelua și datele dumneavoastră de contact, de regulă număr de telefon (pentru efectuarea de apeluri telefonice și/sau transmiterea de SMS) și, după caz, adresa de e-mail, înregistrate în evidentele băncii pentru derularea relației de afaceri pe care o aveți în derulare cu aceasta.

### 9.3 Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal

Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal al participanților în programul de loialitate "STAR" îl reprezintă interesul legitim al Băncii de a acorda clienților săi posesori ai unui card de credit din categoriile menționate în CAPITOLUL 4 unele beneficii (punctele acordate), respectiv unele avantaje (posibilitatea de a achiziționa produse și servicii de la Comercianții parteneri ai programului "STAR" cu punctele alocate în cadrul programului) ca urmare a utilizării de către aceștia plata cu cardurile de credit incluse în Program.

9.4 Destinatarii Datele personale menționate mai sus vor fi dezvăluite, după caz, anumitor categorii de destinatari, precum: Comercianții Parteneri din Programul de loialitate "STAR", dacă va fi nevoie ca aceștia să le cunoască (ex. dacă dintr-o eroare tehnică punctele nu au fost acordate de către un Comerciant Partener din Programul de loialitate "STAR" la momentul plății și e necesar ca unele date cu caracter personal să fie dezvăluite acestora pentru alocarea ulterioară a punctelor, dacă posesorii de card participanți în program au depus o sesizare pentru soluționarea căreia este nevoie să își exprime punctul de vedere și comerciantul partener din programul de loialitate), furnizori de servicii cu care Banca colaborează – informatice, de audit etc, autorități și instituții publice care au dreptul să solicite și să primească informații despre clienții unei instituții de credit în condițiile impuse de prevederi legale.

### 9.5 Perioada de stocare

## **B.C. "VICTORIABANK" S.A.**

Datele dumneavoastră, în calitate de client B.C. Victoriabank S.A, precum și datele privind tranzacțiile derulate prin intermediul cardurilor "STAR" (inclusiv informațiile privind punctele alocate și tranzacțiile achitate cu puncte "STAR") vor fi păstrate pe o perioadă de cel puțin 5 ani de la încetarea relației dumneavoastră de afaceri cu banca, conform prevederilor legale aplicabile.

9.6 Drepturile dvs. față de prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul Programului de loialitate "STAR"

În vederea asigurării unei prelucrări echitabile și transparente, Operatorul asigură participanților, pe toată durata derulării Programului, posibilitatea de a-și exercita următoarele drepturi prevăzute de Regulamentul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

- a) dreptul de a solicita accesul la datele cu caracter personal;
- b) dreptul de intervenție asupra datelor;
- c) dreptul de opoziție;
- d) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.

Pentru detalii legate de prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul activității bancare desfășurate de organizator, aveți posibilitatea de a consulta Politica de confidențialitate a B.C. Victoriabank S.A., disponibilă pe pagina de internet: <https://www.victoriabank.md/protecția-datelor-cu-caracter-personal/>

9.7 Gestionarea și securitatea datelor

Operatorul se obligă să implementeze un nivel adecvat de securitate și proceduri fizice, electronice și administrative rezonabile pentru a proteja datele prelucrate. Politicile și procedurile privind securitatea informațiilor sunt strâns aliniate cu standardele internaționale acceptate la scară largă și sunt revizuite periodic și actualizate după cum este necesar pentru a satisface nevoile de afaceri, schimbările tehnologice, precum și cerințele reglementate. Accesul la datele cu caracter personal se acordă numai personalului autorizat, și numai pentru a-și îndeplini sarcinile specifice, sub obligația păstrării confidențialității lor.

În cazul unei încălcări a securității datelor cu caracter personal, organizatorul va respecta toate legile în vigoare privind notificarea încălcării securității datelor.

Operatorul se obliga sa impună oricărui Împuterniciți ai săi obligații similare.

9.8 Modificarea prezentei secțiuni a Regulilor Programului, privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul Programului "STAR"

Operatorul are dreptul de a modifica Regulile Programului oricând pe durata desfășurării Campaniei, numai în cazul în care se descoperă măsuri mai eficiente pentru protejarea și securizarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate și fără a afecta drepturile și libertățile acestora. Orice astfel de modificare va fi publicată în prealabil pe site-ul Operatorului, respectiv va fi adusă la cunoștință Participanților prin aceleași mijloace prin care au fost cunoscute inițial.

## **CAPITOLUL 10. LITIGII**

10.1 Eventualele neînțelegeri apărute între Organizator și participanții la Programul de loialitate "STAR" se vor rezolva pe cale amiabila sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești RM competente.

10.2 Legea aplicabilă derulării prezentului Program este legea RM.

## **CAPITOLUL 11. ALTE PREVEDERI/ ALE REGULI**

**B.C. "VICTORIABANK" S.A.**

11.1 B.C. Victoriabank S.A. își rezervă dreptul de a modifica Regulile Programului de loialitate "STAR". Orice modificare survenită pe perioada desfășurării Programului va intra în vigoare numai după afișarea pe site-l [www.starcad.md](http://www.starcad.md).

11.2 În cazul în care Banca constată că un Participant nu a îndeplinit și/sau nu a respectat condițiile stipulate în Regulile Programului de loialitate "STAR", își rezervă dreptul de a suspenda oricând drepturile și beneficiile ce revin participantului, fără alte despăgubiri sau plăți.

11.3 Banca nu va fi răspunzătoare pentru neîndeplinirea de către Comercianții Parteneri a obligațiilor asumate prin participarea la programul de loialitate "STAR".