



# Aviso de Segurança

São Paulo, 20 de setembro de 2024

**Versão: 2.0**

**flagship**

# SUMÁRIO

---

1. Apresentação - Pg. 2
2. Utilização de Cartões Pré-Pagos - Pg. 3
3. Envio de e-mails e SMS- Pg. 4
4. Fornecimento de senha, código, Token ou QR Code - Pg. 5
5. Acesso remoto indevido - Pg. 6
6. Roubo de Celular- Pg. 7
7. Senhas - Pg. 8
8. Lançamentos em conta - Pg. 9
9. Vírus e malware - Pg. 10
10. Investimentos - Pg. 11
11. Canais de Atendimento - Pg. 12
12. Atualizações deste Aviso de Segurança - Pg. 14

Somos a FLAGSHIP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA., sociedade inscrita no CNPJ sob número 23.114.447/0001-97., Instituição de Pagamento que atua como emissor de moeda eletrônica, gerenciando conta de pagamento de usuário final (pessoa física e pessoa jurídica), do tipo pré-paga.

Em algumas atividades, precisaremos utilizar informações que podem identificar uma pessoa física, e asseguramos que tratamos todos esses dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 (LGPD). Para mais informações, acesse nossa Política de Privacidade na íntegra.

Estamos comprometidos com a proteção da sua privacidade e segurança, e prezamos pela transparência no relacionamento com nossos clientes, colaboradores, fornecedores e terceiros estratégicos de negócio.

Se estiver com dúvida, entre em contato com o Terceiro Estratégico de Negócios ou utilize os canais oficiais disponibilizados no site da FLAGSHIP para denúncias. Caso receba qualquer informação suspeita, **NÃO** informe seus dados e encaminhe a evidência para o e-mail: [suporte@ipflagship.com.br](mailto:suporte@ipflagship.com.br).

## 2. UTILIZAÇÃO DE CARTÕES PRÉ PAGOS

Você é responsável por conferir os seus dados, assim que receber o Cartão Pré-Pago, sendo que o Cartão Pré-Pago será entregue bloqueado, por medida de segurança e o desbloqueio deverá ser realizado por meio dos canais de atendimento indicados na Plataforma.

Você é o único responsável pelo uso e guarda do seu Cartão Pré-Pago. Recomenda-se que: (i) guarde seu Cartão Pré-Pago em local seguro, jamais permitindo seu uso por terceiros; (ii) memorize sua senha e a mantenha em sigilo, evitando anotar ou guardar a senha em suportes físicos ou digitais, e; (iii) nunca anote ou guarde a senha em conjunto com seu Cartão Pré-Pago; e, ainda, (iv) **NÃO** utilize senhas relacionadas a datas ou outras referências pessoais; (v) efetue rotineiramente a troca de sua senha como medida de segurança.

Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do Cartão Pré-Pago, você deverá entrar em contato imediatamente em um dos nossos canais de atendimento indicados. Após o contato, o uso e acesso ao Cartão Pré-Pago poderá ser temporariamente bloqueado, até que receba novo cartão. **NÃO** enviamos um portador para retirar o seu cartão, mesmo que inutilizado.

Durante a noite, evite usar Máquinas de Autoatendimento. Nesse período, a circulação de pessoas diminui e você fica mais exposto a eventos indesejados.

### 3. ENVIO DE E-MAIL E SMS

A FLAGSHIP **NÃO** envia links solicitando dados cadastrais, senhas de acesso, foto do cartão, Token, código de identificação do aparelho celular (IMEI) ou atualizações. Nossos Parceiros Estratégicos de Negócio também **NÃO** solicitam tais informações.

# 4. FORNECIMENTO DE SENHA, CÓDIGO, TOKEN OU QR CODE

**NUNCA** forneça dados pessoais, senhas, código de identificação do aparelho celular (IMEI) em contatos por telefone. Nós **NÃO** entramos em contato por telefone, WhatsApp, SMS ou e-mail solicitando senhas ou posições de Token para atualização sistêmica, acesso a links ou cadastramento/recadastramento de duplo fator de autenticação. Nossos Parceiros Estratégicos de Negócio também **NÃO** solicitam tais informações.

Para Pix, TED, TEF e pagamento com QR Code e por boleto, sempre confira o valor e os dados do beneficiário antes de efetivar a movimentação. Em caso de dúvidas **NÃO REALIZE** o pagamento e encaminhe a evidência para o e-mail: [suporte@ipflagship.com.br](mailto:suporte@ipflagship.com.br) solicitando mais informações sobre o beneficiário final dos recursos.

# 5. ACESSO REMOTO INDEVIDO

- **NUNCA** baixe aplicativos, instale softwares ou execute programas sob orientações durante ligações, por SMS, WhatsApp ou via e-mail;
- Acesse a sua conta somente de canais oficiais: aplicativos no celular e desktop. **NUNCA** acesse links ou endereços repassados durante ligações, SMS, WhatsApp ou e-mail;
- **NUNCA** informe senhas ou qualquer outro código associado à sua conta em ligações ou mensagens que receber;
- **NUNCA** acate orientações para acessar ou movimentar a sua conta ao receber ligações, SMS, WhatsApp ou e-mail;
- **NUNCA** acesse links sem confirmar a legitimidade;
- Sempre confirme se você está numa página oficial, conferindo o endereço dela na barra do navegador.

## 6. ROUBO DE CELULAR

Se o seu celular foi roubado, você deve imediatamente nos avisar através dos nossos canais de atendimento indicados por nosso Parceiro Estratégico do e/ou através do e-mail: [suporte@ipflagship.com.br](mailto:suporte@ipflagship.com.br).

Também recomendamos que notifique imediatamente sua operadora de telefonia, solicitando o bloqueio da linha e do IMEI do aparelho.



## 7. SENHAS

Proteja suas senhas e seus dispositivos de segurança utilizados na validação de seus acessos e/ou suas transações. Crie senhas que você possa memorizar, sempre evitando datas comemorativas, telefones e números em sequência. Utilize, sempre que possível, caracteres especiais. **NÃO** use a mesma senha em cadastros de redes sociais, sites, jogos, TV por assinatura ou e-mails, pois, em havendo comprometimento, por consequência, o acesso a conta e validação de transações também estará comprometido.

## 8. LANÇAMENTOS EM CONTA

Acompanhe periodicamente os lançamentos em sua conta. Caso constate qualquer crédito ou débito irregular / suspeito, entre em contato através do e-mail: [suporte@ipflagship.com.br](mailto:suporte@ipflagship.com.br) ou nos canais de atendimento indicados por nosso Parceiro Estratégico.

## 9. VÍRUS E MALWARE

Para que seu aparelho não fique vulnerável, é importante que seu sistema operacional esteja sempre atualizado. Evite visitar sites para realizar download (transferência de arquivos) de programas ilegais e com aparência duvidosa. Atente-se, pois, alguns desses sites instalam automaticamente ferramentas com características maliciosas e que podem ser utilizadas por fraudadores. Só faça downloads de sites que você conheça e saiba que são confiáveis.

## 10. INVESTIMENTOS

Somos uma Instituição de Pagamento que atua como emissora de moeda eletrônica, gerenciando conta de pagamento de usuário final (pessoa física e pessoa jurídica), do tipo pré-paga. Assim, como uma Instituição de Pagamento, a FLAGSHIP **NÃO** pode praticar atividades privativas de instituições financeiras, como a concessão de empréstimos e financiamentos.

Desta feita, a FLAGSHIP **NÃO** realiza gestão de plataformas e eventuais wallets a elas vinculadas. Com isso, toda e qualquer tratativa e acordos comerciais deverão ser realizados com a empresa beneficiária dos recursos.

Importante destacar que, em se tratando de aplicações financeiras, o investidor tem o dever de ser diligente e cauteloso, ao pesquisar a respeito do investimento e seus riscos, bem como a reputação da empresa, antes de efetuar qualquer aplicação, uma vez que é de conhecimento comum e notório o grande número de investimentos que atualmente vem sendo ofertados com promessa de rentabilidade garantida.

# 11. CANAIS DE ATENDIMENTO

A FLAGSHIP divulga amplamente a finalidade, forma de atuação dos canais de atendimento, permitindo a facilidade e imediata transmissão de suas demandas.

As informações pertinentes aos Canais de Atendimento, também disponíveis no site da FLAGSHIP: FLAGSHIP - Soluções para Fintechs com agilidade e sem burocracia ([ipflagship.com.br](http://ipflagship.com.br)), estão representadas da seguinte forma:

Assuntos	Contato
Eventuais descumprimentos de leis, regulamentos, obrigações contratuais e normas institucionais.	Canal Interno: <a href="mailto:compliance@ipflagship.com.br">compliance@ipflagship.com.br</a>
Suspeitas de:	Canal Externo para Terceiros Estratégicos de Negócio: <a href="https://ipflagship.freshdesk.com/">https://ipflagship.freshdesk.com/</a>
- Desvio de comportamento por parte de colaboradores e/ou quaisquer terceiros que a FLAGSHIP mantenha relacionamento;	Assunto/Tipo "Demandas de Compliance"
- Fraudes (internas e externas), nas suas diversas modalidades;	Demais públicos de relacionamento: <a href="mailto:suporte@ipflagship.com.br">suporte@ipflagship.com.br</a>
- Práticas ilegais, tais como Lavagem de Dinheiro, Terrorismo, Corrupção e demais ilícitos;	
- Furto e roubo envolvendo colaboradores e demais públicos de relacionamento.	

Canais disponibilizados aos Terceiros Estratégicos de Negócio para:

- Eventuais instabilidades, indisponibilidade de sistema e suporte em abertura de chamado ou demais assuntos;

- Abertura de tickets relacionados a dúvidas, problemas de indisponibilidades, instabilidade e demandas de Compliance.

Canal de 1ª Instância:

Telefone (URA): +55 (19) 3794-7735 – opção 1 e 3.

<https://ipflagship.freshdesk.com/>

---

Reclamações sobre Produtos e Serviços, incluindo fraude no âmbito do Sistema Financeiro Nacional

Canal de 1ª Instância:

Telefone: +55 (19) 3794-7735  
[suporte@ipflagship.com.br](mailto:suporte@ipflagship.com.br)

---

Contestações sobre os atendimentos realizados pelos canais de atendimento de 1ª Instância da FLAGSHIP.

Telefone: 0800 5802581

E-mail: [ouvidoria@ipflagship.com.br](mailto:ouvidoria@ipflagship.com.br)

---

Canal de relacionamento para ex correntista e com saldo encerrado

[relacionamento@ipflagship.com.br](mailto:relacionamento@ipflagship.com.br)

---

Incidentes de segurança da informação envolvendo dados pessoais e sensíveis.

[falecomodpo@ipflagship.com.br](mailto:falecomodpo@ipflagship.com.br)

# 12. ATUALIZAÇÃO DESTE AVISO DE SEGURANÇA

A FLAGSHIP se reserva no direito de alterar esse Aviso quantas vezes forem necessárias, visando fornecer a você mais segurança, conveniência, e a melhorar cada vez mais a sua experiência. Por esta razão é muito importante você acessar este Aviso periodicamente e, para facilitar, indicamos no início do documento a data da última atualização.

:

Versão	Rev	Data da Publicação	Descrição	Responsável	Data de Vencimento
1	0	19.12.2023	Criação do documento	Compliance	19.12.2024
2	0	20.09.2024	1) Alteração da nomenclatura "parceiro de negócio" para "terceiro estratégico de negócio" 2) Inclusão do tópico "canais de atendimento"	Compliance	20.09.2025

# flagship

FLAGSHIP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

São Paulo, 20 de setembro de 2024

**Versão: 2.0**