



# Aviso de Privacidade do Site

São Paulo, 20 de setembro de 2024

**Versão: 4.0**

**flagship**

# SUMÁRIO

---

1. Apresentação - Pg. 2
2. Definições - Pg. 3
3. Informações que coletamos - Pg. 7
4. Como usamos suas informações - Pg. 9
5. Por quanto tempo ficaremos com suas informações? - Pg. 12
6. Compartilhamento das suas informações - Pg. 13
7. Uso de cookies no site - Pg. 14
8. Segurança das informações - Pg. 16
9. Quais são seus direitos enquanto titular de dados pessoais - Pg. 18
10. Canais de Atendimento- Pg. 20
11. Atualizações desta Política de Privacidade - Pg. 22

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, doravante denominada como CONTROLADORA

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).

Estamos comprometidos com a proteção da sua privacidade e prezamos pela transparência no relacionamento com nossos clientes, colaboradores, fornecedores e terceiros estratégicos de negócio. Portanto, neste documento você poderá se informar de maneira clara e acessível sobre como utilizamos dados pessoais e sensíveis: como são coletados, utilizados, compartilhados e armazenados em nossa Instituição, dentre outras informações pertinentes sobre o assunto.

É importante que leia atentamente este documento e, caso tenha dúvidas, basta nos contatar por meio do canal [falecomodpo@ipflagship.com.br](mailto:falecomodpo@ipflagship.com.br).

Essa Política refere-se única e exclusivamente aos dados pessoais e sensíveis tratados pela CONTROLADORA, e terceiros estratégicos de negócio.

Ao aceitar esta Política de Privacidade, você declara, de forma livre e expressa, estar ciente e de acordo com as disposições nela estabelecidas e autoriza, o tratamento de dados e informações, de acordo com os termos aqui estabelecidos.

## 2. DEFINIÇÕES

- a) **Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou ANPD:** consiste no Órgão da Administração Pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.
- b) **Consentimento:** Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular concorda com o Tratamento de seus Dados Pessoais para uma finalidade determinada.
- c) **Controladora:** consiste no agente a quem competem as decisões referentes ao Tratamento dos Dados Pessoais.
- d) **Cloud / Nuvem:** Rede integrada na Internet que oferece serviços de tecnologia com manutenção e recursos terceirizados.
- e) **Dado(s) Pessoal(is):** Qualquer informação relativa a uma pessoa, que pode ser identificada, direta ou indiretamente, por referência a um identificador como nome, número de identificação, dados de localização, identificador on-line ou a um ou mais

fatores específicos a identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa natural.

- f) Dado(s) Pessoal(is) Sensível(is):** Todo Dado Pessoal que pode gerar qualquer tipo de discriminação, como por exemplo os dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.
  
- g) Data Protection Officer (DPO) ou “Encarregado”:** é a pessoa indicada pelo Controladora para atuar como um canal de comunicação entre a CONTROLADORA, os Titulares dos Dados Pessoais e a ANPD.
  
- h) Colaborador(es):** Funcionários/empregados que trabalham na CONTROLADORA, direta ou indiretamente, em todos os níveis, incluindo executivos, conselheiros, diretores, estagiários, aprendizes e terceiros alocados internamente.
  
- i) LGPD:** Legislação brasileira nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados, suas alterações posteriores e quaisquer outras leis e regulamentos em relação ao

tratamento, proteção e privacidade de Dados Pessoais aplicáveis e, se aplicáveis, todas as orientações, normas, regras, portarias, regulamentos e códigos de prática e conduta emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou outra autoridade de supervisão ou proteção de dados pertinente.

- j) Terceiros Estratégico de Negócio:** fornecedores de serviços de tecnologia da informação, de prevenção a fraudes, bancos, instituições financeiras, serviços financeiros e de meios de pagamentos; adquirentes, e outros terceiros, com a finalidade de colaborar com os negócios da CONTROLADORA.
  
- k) Segurança da Informação:** Responsável por proteger a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos sistemas de TI e deve implementar as medidas adequadas para alcançar este objetivo.
  
- l) Titular(es) de Dados:** Pessoa natural singular identificada ou identificável a quem se refere um Dado Pessoal específico. Para os fins desta Política, Titulares são os clientes, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, terceiros estratégicos de negócios e acionistas CONTROLADORA.

**m) Tratamento de Dados Pessoais ou Tratamento:**

Qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas sobre Dados Pessoais ou sobre conjuntos de Dados Pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

**n) Violação de Dados Pessoais:** Significa uma violação de segurança da informação que acarreta a destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a Dados Pessoais transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados pela CONTROLADORA ou um Terceiros Estratégicos de Negócio autorizados.

# 3. INFORMAÇÕES QUE COLETAMOS

Os dados pessoais e sensíveis são inseridos voluntariamente por você ou coletados pela CONTROLADORA e são classificados de acordo com a finalidade identificada para o seu tratamento e podem ser compartilhados para atendimento das obrigações regulatórias e aquelas estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços e/ou Termo de Uso firmados com nossos públicos de relacionamento.

Também realizamos coleta de dados quando terceiros estratégicos de negócio, que integram a plataforma da CONTROLADORA, informam dados, hipótese em que o Terceiro Estratégico de Negócio, declara ter obtido as autorizações necessárias com o Titular dos dados.

A CONTROLADORA assegura que os Terceiros Estratégicos de Negócio com quem há compartilhamento de dados pessoais, são avaliados, a partir do processo de contratação, para definir a forma de avaliação, bem como os controles necessários em relação ao terceiro.

A CONTROLADORA também coleta dados fornecidos por terceiros, listas de Pessoa Exposta Politicamente (PEP) e/ou de sanção, como do Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC) e do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU), e/ou outras listas que forem necessárias para cumprimento deste Contrato, da regulação vigente.



Os cookies podem ser desabilitados por você mediante configuração no seu navegador.

Para realizarmos nossas atividades comerciais, coletamos informações a seu respeito.

1. Informações fornecidas por você:

(i) Dados de contato: Se você fez contato por meio de nosso site ou nos solicitou mais informações, você pode nos fornecer seu nome, sobrenome, RG, CPF, telefones, e-mail, o conteúdo de sua mensagem, a empresa que você representa, logradouro, seu ramo de atividade, seu cargo, faturamento de sua empresa e objetivos do seu negócio.

(ii) Dados de Cadastro: Se você fez contato por meio de nossos terceiros estratégicos de negócio, no nosso site ou nos solicitou mais informações, você pode nos fornecer seu nome completo, RG, CPF, biometria, endereço de e-mail, endereço residencial, selfie, autodeclaração de Pessoa Politicamente Exposta (PEP).

(iii) Processo seletivo: Caso tenha interesse em trabalhar conosco e se candidate à uma vaga em nosso site ou no site do nosso terceiro estratégico de negócio Kenoby e/ou outro equivalente, coletamos seu nome, sobrenome, CPF, data de nascimento, telefone, endereço, e-mail, estado civil, filiação, remuneração, informações sobre seu histórico profissional e acadêmico. Há, ainda, a possibilidade de solicitarmos documento que comprove que o candidato se enquadra no conceito legal de pessoa portadora de deficiência, caso seja necessário.

(iv) Registro de Operações: Dados de transações e movimentações financeiras na conta, como débitos, saques, pagamentos e transferências, incluindo também

informações dos remetentes e beneficiários finais para definição de perfil do usuário e comportamento transacional.

2. Informações geradas quando você fala conosco:

(i) Registros de acesso: A CONTROLADORA coleta automaticamente registros de acesso a aplicação, que incluem o endereço IP com data e hora, utilizado para acessar o nosso site, sistemas e plataformas. Esses dados são de coleta obrigatória, de acordo com a Lei 12.965/2014, mas somente serão fornecidos para terceiros com a sua autorização expressa ou por meio de demanda judicial;

(ii) Comunicações com a CONTROLADORA: Quando você se comunica com a CONTROLADORA, coletamos informações sobre sua comunicação, incluindo metadados como data, IP e hora das comunicações e todo o seu conteúdo, e qualquer outra informação que você queira nos fornecer.

# 4. COMO USAMOS SUAS INFORMAÇÕES

Nós temos um compromisso com a sua privacidade, por isso, todos os dados e informações sobre você são tratados como confidenciais. A CONTROLADORA se compromete a lidar com suas informações para finalidades específicas, legítimas, e sempre assegurando o seu direito de ser informado sobre tais finalidades.

Para tanto, veja abaixo os motivos pelos quais utilizamos suas informações:

- Contatar você e lhe oferecer as soluções mais aderentes ao seu negócio;
- Enviar a você mensagens a respeito de suporte ou serviço, como alertas, notificações e atualizações;
- Nos comunicar com você sobre produtos, serviços, promoções, notícias, atualizações, divulgação de eventos e outros assuntos que você possa ter interesse, sempre assegurando o seu direito de deixar de receber as comunicações, se preferir;
- Realizar publicidade direcionada conforme seus gostos, interesses e outras informações coletadas;

- Personalizar o serviço para estarmos adequados cada vez mais aos seus gostos e interesses;
- Para a criação e oferta de novos produtos e serviços da CONTROLADORA, diretamente ou através de Terceiros Estratégicos de Negócios, manutenção, funcionamento e melhoria das funcionalidades dos sistemas, aplicativos e plataformas, bem como para atendimento das finalidades previstas na Política de Privacidade de Dados, sendo que seu consentimento será sempre solicitado nas hipóteses em que o mesmo se faça necessário;
- Análise de perfil em nossos processos seletivos, novas parcerias de negócios e prestação de serviço, caso tenha se candidatado à uma de nossas vagas ou tenha intenção de firmar contratos de parcerias ou de prestação de serviço com a controladora;
- Detecção e prevenção de fraudes, violação de direito, spam e incidentes de segurança;
- Verificar ou autenticar as informações fornecidas por você, inclusive comparando a dados coletados de outras fontes (públicas ou privadas);
- Entender melhor o seu comportamento e construir perfis comportamentais;
- Para qualquer fim que você autorizar no momento da coleta de dados;

- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias, incluindo normas sobre Corrupção e Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, entre e outras;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Para cumprimento de contratos com Terceiros Estratégicos de Negócio e/ou Termo de Uso da Plataforma firmado com você, tais como, mas não se limitando aqueles que envolvem operações restritas aos emissores de moeda eletrônica, gerenciamento de riscos e serviços de liquidação.

Eventualmente, poderemos utilizar dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade, no entanto, garantimos que o tratamento estará dentro das suas legítimas expectativas.

# 5. POR QUANTO TEMPO FICAREMOS COM SUAS INFORMAÇÕES

As suas informações serão mantidas conosco pelo período necessário para que sejam atingidas as finalidades informadas neste documento. Todos os dados coletados serão excluídos de nossos servidores quando você assim requisitar ou quando estes não forem mais necessários ou relevantes para lhe oferecermos os nossos serviços.

Após o encerramento da nossa relação, podemos manter suas informações, conforme o necessário, para o exercício regular de direito de defesa em alguma ação judicial ou extrajudicial, obrigações legais, regulatórias, e/ou cumprimento de contratos, na qual seja necessária a utilização dos seus dados pessoais, respeitados os prazos legalmente previstos.

## 6. COMPARTILHAMENTO DAS SUAS INFORMAÇÕES

O acesso aos dados pessoais e sensíveis é rigorosamente controlado. A CONTROLADORA compartilhará suas informações pessoais tão somente com empresas do grupo, colaboradores e com terceiros previamente autorizados pelos meios que estão aqui descritos. Deste modo, para que a CONTROLADORA possa desempenhar suas atividades, poderemos, inclusive por intermédio de Terceiros Estratégicos de Negócio, coletar, armazenar, processar e transferir Dados Pessoais entre quaisquer dos países nos quais a CONTROLADORA ou seus terceiros tenham atuação, em local físico (servidores) ou utilizar de tecnologia cloud computing (computação em nuvem).

Ao submeter seus dados pessoais para a CONTROLADORA, empresas de seu grupo e Terceiros Estratégicos de Negócio, você concorda expressamente com tal transferência, de acordo com esta Política de Privacidade.

A CONTROLADORA se reserva o direito do compartilhamento ou fornecimento de seus Dados Pessoais para quaisquer autoridades regulatórias ou governamentais, em virtude de cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória que venham a exigir, direta ou indiretamente, da CONTROLADORA, a disponibilização de determinados dados pessoais.

## 7. USO DE COOKIES NO SITE

Cookies são pequenos arquivos de texto simples que podem ser colocados em seu dispositivo, cuja função é armazenar informações sobre você e sua navegação. Também existem os cookies que auxiliam no monitoramento e detecção de atividades não autorizadas, na prevenção de fraudes e na proteção das informações dos usuários, dos websites, funcionalidades dos sistemas, aplicativos e plataformas da CONTROLADORA.

Quando você visita um site, essas informações são enviadas ao seu navegador de internet e ficam armazenadas, para que você tenha experiências personalizadas em seus próximos acessos. Isto permite uma navegação mais eficiente e elimina a necessidade de digitar repetidamente as mesmas informações.

Em nosso site, utilizamos cookies do Google Analytics, para avaliar como os usuários interagem com o conteúdo da nossa página. Para saber mais como tal plataforma utiliza cookies, acesse a respectiva política de privacidade.

Você pode gerenciar suas opções de cookies a qualquer momento configurando as opções de seu navegador para bloquear, limpar, ou ser notificado sobre o recebimento de cookies. Porém, a recusa do uso de alguns cookies pode limitar o acesso a algumas áreas, e impedir que você receba informações personalizadas.

Esta plataforma, com exceção da biometria, não utiliza informações sensíveis tais como saúde, opinião política ou religiosa, filiação a sindicato etc. Caso seja necessário o



tratamento das demais informações, este documento será revisado e você será notificado por meio do canal de contato que nos disponibilizou ou através de aviso prévio disponibilizado em nosso site.

## 8. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

A CONTROLADORA empreenderá todos os esforços razoáveis de mercado para salvaguardar a segurança dos dados pessoais que estiverem em nossa posse. Assim, adotamos as medidas cabíveis e proporcionais para mantê-las em segurança, a salvo de perda, alteração, destruição ou vazamento. Entre as medidas destacamos:

Todos os seus dados são confidenciais e somente as pessoas com as devidas autorizações terão acesso a eles. Qualquer uso destas informações estará de acordo com a presente Política.

Nossos servidores estão localizados em diferentes locais para garantir estabilidade e segurança, e somente podem ser acessados por meio de canais de comunicação previamente autorizados.

A CONTROLADORA considera a sua privacidade algo extremamente importante e fará tudo que estiver ao alcance para protegê-la. Todavia, não temos como garantir completamente que todos os dados e informações sobre você em nossa plataforma estarão livres de acessos não autorizados, principalmente caso haja o seu compartilhamento indevido das credenciais de usuário, que são necessárias para acessar o nosso sistema.

Você é o único responsável por manter sua senha de acesso em local seguro e é vedado o compartilhamento desta com terceiros. Portanto, você se compromete a notificar a CONTROLADORA imediatamente, através de nossos canais oficiais, a respeito de qualquer uso não autorizado de suas credenciais de usuário, bem como o acesso não autorizado por terceiros a esta.

# 9. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS ENQUANTO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

Considerando que você é o proprietário das suas informações, a legislação aplicável lhe assegura consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

Neste ponto, todas as requisições serão:

- Oportunizadas de forma gratuita;
- Submetidas a uma forma de validação de sua identidade (a fim de que possamos direcionar o atendimento de requisições, exclusivamente ao titular dos dados pessoais).

Para exercer os seus direitos enquanto titular, envie um e-mail para [falecomodpo@ipflagship.com.br](mailto:falecomodpo@ipflagship.com.br) (Tatiana Portero Del Mastro).

Ressaltamos que eventualmente sua requisição poderá ser rejeitada, seja por motivos formais (a exemplo de impossibilidade de comprovação da sua identidade) ou legais (a exemplo do pedido de exclusão de dados cuja

manutenção é livre exercício de direito dos proprietários desta plataforma), sendo certo que, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas requisições, serão apresentadas todas as justificativas cabíveis.

# 10. 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:<br><a href="mailto:compliance@ipflagship.com.br">compliance@ipflagship.com.br</a>   |
| Suspeitas de:   | Canal Externo para Terceiros Estratégicos de Negócio:<br><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:<br><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)

# 11. ATUALIZAÇÃO DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A CONTROLADA 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   | 31.08.2021         | Criação do documento   | Compliance  | 31.08.2022         |
| 2      | 0   | 14.10.2022         | Revisão periódica  | Compliance  | 14.10.2023         |
| 3      | 0   | 29.09.2023         | Revisão periódica  | Compliance  | 29.09.2024         |
| 4      | 0   | 20.09.2024         | 1) Atualização da nomenclatura: parceiros de negócios para terceiros estratégicos de negócio<br>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: 4.0**