

ATENÇÃO

Este guia de experiência do cliente é referente ao escopo de **fase 3 (efetivação de serviços)** quanto aos **serviços de cotação/contratação, endosso e aviso de sinistro.**

Para o escopo de fase 2, manter a utilização do guia de experiência do cliente para compartilhamento de dados, disponibilizado no Portal do Desenvolvedor do Open Insurance através do link:

https://br-openinsurance.github.io/areadesenvolvedor/files/GUIA_EXPERIENCIA_UX-VFinal.pdf



Guia de Experiência do Usuário

Versão 2.0 • 27.02.2023



01 A experiência do usuário no Open Insurance

- 1.1 Definições fundamentais
- 1.2 O Guia de Experiência do Usuário
- 1.3 Referências normativas
- 1.4 Disposições gerais sobre a experiência do cliente no Open Insurance
- 1.5 Princípios e diretrizes das jornadas do usuário
- 1.6 Requisitos e recomendações universais para jornadas do Open Insurance
- 1.7 Jornadas de compartilhamento – único e múltiplos aprovadores

02 A jornada de iniciação de contratação de seguro

- 2.1 Disposições gerais sobre a jornada de contratação de seguros
- 2.2 Jornada de contratação de seguro com compartilhamento de dados
- 2.3 Jornada de contratação de seguro sem compartilhamento de dados





03 A Jornada de iniciação de endosso de seguro

- 3.1 Disposições gerais sobre a jornada de endosso de seguro
- 3.2 Jornada de endosso de seguro com compartilhamento de dados
- 3.3 Jornada de endosso de seguro sem compartilhamento de dados

04 A jornada de iniciação de aviso de sinistro de seguro

- 4.1 Disposições gerais sobre a jornada de aviso de sinistro
- 4.2 Jornada de aviso de sinistro com compartilhamento de dados
- 4.3 Jornada de aviso de sinistro sem compartilhamento de dados





05 O ambiente de gestão de consentimentos

- 5.1 Disposições gerais sobre o ambiente de gestão de consentimentos
- 5.2 Jornada de revogação de consentimento





01

A experiência do usuário no Open Insurance

- 1.1 Definições fundamentais
- 1.2 O Guia de Experiência do Usuário
- 1.3 Referências normativas
- 1.4 Disposições gerais sobre a experiência do cliente no Open Insurance
- 1.5 Princípios e diretrizes das jornadas do usuário
- 1.6 Requisitos e recomendações universais para jornadas do Open Insurance
- 1.7 Jornadas de compartilhamento – único e múltiplos aprovadores



1.1 Definições fundamentais

O presente documento dispõe de termos e definições derivadas das diversas normas e regulações publicadas no contexto do Open Insurance que, embora fundamentais para a total compreensão do conteúdo apresentado ao longo deste Guia, podem ainda causar estranheza para o público alvo deste documento.

É de suma importância que, previamente à leitura deste material, dê-se a devida atenção aos termos e definições elencados abaixo:

- a) Iniciadora:** que presta ou processa o serviço de iniciação de movimentação, ou seja, SPOC ou sociedade supervisionada participante de OPIN, nos termos da regulamentação vigente.
- b) SPOC:** sociedade processadora de ordem do cliente, sociedade anônima, credenciada pela Susep como participante do Open Insurance, que provê serviço de agregação e compartilhamento de dados, painéis de informação e controle (dashboards), exclusivamente através do consentimento dado pelo cliente, ou exerce a função de meio de transmissão da ordem dada pelo cliente para serviços de iniciação de movimentação, sem deter em momento algum os recursos pagos pelo cliente ou por ele recebidos, à exceção de eventual remuneração pelo serviço.





- c) **Ambiente logado:** área ou sessão da aplicação que é acessível apenas mediante autenticação do usuário junto ao provedor.
- d) **Atalho:** recurso sistêmico empregado como gatilho para apresentação de determinada informação ou página.
- e) **Disclaimer:** pequeno texto objetivo e informativo que busca trazer informação ou explicação para determinada ação ou fato apresentado ao usuário.
- f) **Identidade digital:** cadastro dos dados pessoais feito pelo usuário junto à entidade provedora de serviço digital.
- g) **Serviços de iniciação:** serviços providos no contexto do Open Insurance que envolvem o compartilhamento de dados entre duas ou mais instituições participantes.
- h) **Transmissora:** sociedade supervisionada, participante do Open Insurance, ou sociedade processadora de ordem do cliente que compartilha com a sociedade receptora os dados de que trata o Open Insurance.
- i) **Receptora:** sociedade supervisionada, participante do Open Insurance, ou sociedade processadora de ordem do cliente que apresenta solicitação de compartilhamento à sociedade transmissora para recepção dos dados de que trata o Open Insurance.





1.2 O Guia de Experiência do Usuário

O objetivo central deste Guia é orientar as equipes de experiência do usuário (UX), desenvolvimento de interfaces (UI) e afins das sociedades participantes do Open Insurance Brasil no processo de criação e implementação de suas respectivas jornadas do usuário, elencando premissas, requisitos e recomendações para tais. **Este documento complementa, porém não substitui, em qualquer hipótese, a regulação vigente.**

Este manual define as especificações referentes à experiência do cliente no escopo do Open Insurance. A observância do disposto neste manual é obrigatória por parte das sociedades participantes, conforme definição prevista na regulamentação vigente.

Considerando o objetivo de compatibilidade entre o Open Finance e o Open Insurance, conforme previsto no inciso VII do art. 3º da Resolução CNSP nº 415, de 2021, este manual possui estrutura semelhante ao apresentado na Instrução Normativa BCB nº 178, de 2021, com adaptações necessárias para a realidade de produtos e serviços deste setor.

Este Guia será revisto e atualizado periodicamente a fim de preservar a compatibilidade com a regulamentação, bem como para incorporar os aprimoramentos decorrentes da evolução do Open Insurance e da tecnologia.





1.3 Referências normativas

O conteúdo disposto neste Guia baseia-se, referencia, e complementa, quando aplicável, os seguintes dispositivos legais:

[Resolução CNSP 415.2021](#)

[Resolução CNSP 429.2021](#)

[Resolução CNSP 450.2022](#)

[Circular Susep 635.2021](#)

[Circular Susep 642. 2021](#)

[Circular Susep 651.2022](#)

[Lei Geral de Proteção de Dados](#)

[Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance](#)





1.4 Disposições gerais sobre a experiência do cliente no Open Insurance

As sociedades participantes não devem adotar mecanismos que, de alguma maneira, incentivem, de forma voluntária ou involuntária, o cliente a desistir do compartilhamento de dados ou de serviços no âmbito do Open Insurance. Tais mecanismos incluem, por exemplo, a inserção de telas, etapas ou informações desnecessárias à confirmação do compartilhamento ou o uso de linguagem que possa gerar incerteza ou que afete negativamente, de forma direta ou indireta, a percepção do cliente quanto à credibilidade e à segurança do Open Insurance ou das demais sociedades participantes.

A vedação se aplica a todas as etapas da jornada do cliente no Open Insurance referentes aos dados e serviços já tipificados ou que venham a sê-lo no âmbito do ecossistema, bem como às informações referentes à jornada de compartilhamento divulgadas nos diferentes canais de comunicação das sociedades participantes com seus clientes.





1.5 Princípios e diretrizes das jornadas do usuário

Princípios

Para garantir uma boa Jornada do Usuário, definimos princípios claros e objetivos que devem ser seguidos pelas sociedades participantes do Open Insurance. Princípios são uma forma de criar um entendimento compartilhado sobre as boas práticas no desenvolvimento de um produto ou serviço. Eles buscam manter os times no caminho correto e ajudam na tomada de decisão a respeito das soluções mais apropriadas, quando existem dúvidas ou divergências.

Os Princípios expostos neste documento são baseados nas necessidades e nos direitos dos cidadãos enquanto clientes vivenciando as diferentes jornadas apresentadas neste Guia de Experiência. Tendo por base, ainda, as disposições da Resolução CNSP Nº 415 e Nº 429, ambas de 2021, consideram-se como Princípios da Experiência do Cliente no Open Insurance:

a) Segurança e Privacidade: o compartilhamento de dados e serviços no Open Insurance deve ser realizado em um ambiente seguro, que garanta a privacidade dos dados pessoais dos clientes, com observância da legislação e da regulamentação vigentes, contemplando as que tratam de segurança e privacidade de dados pessoais.





Durante a jornada do compartilhamento, os clientes devem ser adequadamente informados sobre a segurança do processo, objetivando o consentimento para o compartilhamento de seus dados cadastrais, de movimentações relacionadas com planos de seguros, de previdência complementar aberta, assistência financeira e capitalização e os dados de registros feitos por dispositivos eletrônicos embarcados, conectados ou usados pelo cliente, bem como do serviço de iniciação de movimentação.

b) Agilidade: o processo de compartilhamento de dados e serviços no Open Insurance deve ter duração compatível com os seus objetivos e nível de complexidade, assegurando as condições necessárias para a livre escolha e a tomada de decisão por parte dos clientes. Um processo desnecessariamente longo pode provocar a desistência do cliente, enquanto eventual precariedade na prestação de informações não permite uma tomada de decisão adequada.

O processo de compartilhamento de dados e serviços deve ocorrer de forma sucessiva e ininterrupta. Sendo assim, como regra geral, as diferentes etapas da solicitação de compartilhamento não devem ser interrompidas até a sua conclusão por parte de cada cliente. Nos casos de jornada múltipla de compartilhamento de dados e serviços, a confirmação do compartilhamento somente ocorrerá após a finalização do processo por todos os envolvidos no compartilhamento, que não precisarão fazê-lo de forma simultânea ou imediata, observada a garantia da segurança e da transparência do processo, inclusive no que diz respeito aos prazos necessários para a sua conclusão.

c) Conveniência & Controle: o compartilhamento de dados e serviços no Open Insurance deve ser realizado para





finalidades específicas e de forma conveniente e acessível ao cliente, inclusive no que diz respeito aos canais de acesso das sociedades participantes. Deverão ser asseguradas ao cliente as condições necessárias para o exercício do controle dos seus dados pessoais compartilhados no Open Insurance. Nesse sentido, a jornada de compartilhamento deve ser centrada no cliente, tendo em vista o seu perfil, as suas necessidades, os seus objetivos e expectativas, com a disponibilização de informações e ambientes de gestão de consentimentos, inclusive para a revogação do consentimento quando entender oportuno e apropriado, respeitados os prazos definidos na regulamentação vigente.

d) Transparência: os clientes devem receber informações claras, objetivas e adequadas durante o processo de compartilhamento de dados e serviços. Espera-se que o cliente seja informado com clareza e de forma tempestiva sobre quais dados serão compartilhados e os motivos pelos quais esses dados serão necessários para as finalidades em questão, além de outras informações obrigatórias previstas na regulamentação vigente.

Informações desnecessárias ou excessivamente complexas podem gerar dúvidas e inseguranças ao cliente, que poderá desistir do compartilhamento por falta de compreensão do processo. Assim, as informações fornecidas aos clientes devem ser suficientes e precisas para que sua tomada de decisão seja inequívoca e bem-informada. A linguagem utilizada deve ser simples e comprehensível, independentemente do nível de conhecimento prévio do cliente sobre produtos e serviços securitários.

e) Não Restrição: deve ser observado para todas as sociedades participantes, conforme definido na Resolução CNSP Nº 415, de 2021, é vedado às sociedades supervisionadas restringir, limitar ou impedir o serviço de iniciação





de movimentação, bem como discriminá-lo em relação aos serviços solicitados diretamente pelo cliente, por meio dos seus canais de atendimento, ou por meio de quaisquer terceiros. Em outras palavras, o serviço de iniciação de movimentação deve poder ser executado a partir de qualquer SPOC para qualquer sociedade participante do Open Insurance, não podendo serem feitas práticas visando o impedimento na realização dos serviços ou também a exigência de vínculos de parcerias entre as SPOC e as sociedades supervisionadas.

No caso de efetivação de parcerias, conforme define a Resolução CNSP Nº 429, de 2020, a prestação de serviços pela SPOC junto a uma sociedade supervisionada não deve prejudicar o tratamento adequado do cliente, sendo vedada existência de relação contratual ou de parceria para garantir exclusividade de compartilhamento de serviços entre a SPOC e uma ou mais sociedades supervisionadas, tendo em vista os objetivos do Sistema de Seguros Aberto.

f) Não Diferenciação: o compartilhamento de dados e serviços no Open Insurance deve ser possível para qualquer cliente sem diferenciação de sua origem no que refere à tipo de contratação diretamente através das sociedades participantes ou através de intermediários, por exemplo, corretores.



Diretrizes

Foram definidas para o Open Insurance Brasil 10 (dez) Diretrizes de Usabilidade que tornam a experiência mais intuitiva e aumentam o grau de sucesso dos objetivos da regulação. Essas diretrizes foram adaptadas a partir das 10 Heurísticas de Usabilidade de Jakob Nielsen.

Heurísticas são processos empregados em decisões do dia a dia com o objetivo de tornar a escolha mais fácil, rápida e intuitiva. Em 1990, Jakob Nielsen e Rolf Molich propuseram 10 princípios do design de interação, que foram chamados de Heurísticas. As heurísticas são regras gerais e práticas que guiam a construção de interfaces para garantir que os usuários dessas interfaces consigam executar tarefas e ações sem dificuldade, com uma ótima experiência de uso.

A seguir apresenta-se cada uma das diretrizes de usabilidade do Open Insurance Brasil.

- a) Visibilidade do passo a passo:** o sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo e quais os próximos passos de maneira clara.
- b) Linguagem acessível:** o sistema deve falar a linguagem do usuário através de palavras, frases, símbolos e conceitos que sejam familiares para os usuários além das interfaces.
- c) Liberdade e autonomia:** o sistema deve falar a linguagem do usuário através de palavras, frases, símbolos e conceitos que sejam familiares para os usuários além das interfaces.



d) Consistência e padrões: a experiência deve ser clara e sem dificuldades para o usuário. Usar nomenclaturas, símbolos e fluxos de navegação de maneira consistente ajuda no entendimento da navegação e na execução de objetivos.

e) Prevenção de erros: interfaces com instruções claras, seja por meio de frases, símbolos e layout, possibilitam ao usuário entender o que pode acontecer caso ele tome alguma ação erroneamente. Além disso, eliminar situações que podem levar ao erro.

f) Clareza da informação: o usuário não deve ter de lembrar informações de uma página para outra. As instruções devem estar claras, assim como a opção de voltar à página anterior.

g) Abrangência e inclusão: o sistema deve atender às necessidades de usuários iniciantes e avançados, permitindo que os mais experientes possam acelerar o processo se desejarem.

h) Priorização do necessário: cada informação extra na tela compete com outros elementos relevantes, diminuindo sua visibilidade. Portanto, indica-se não apresentar informações irrelevantes ou desnecessárias.

i) Visibilidade sobre erros: Os usuários devem ser capazes de reconhecer e solucionar problemas. Mensagens de erro devem ser claras, indicando o problema e sugerindo uma solução.

j) Ajuda e orientação: Mesmo que o ideal seja o sistema ser usado sem necessidade de documentação, o usuário pode precisar dessas informações. A busca por elas deve ser uma tarefa fácil, de etapas reduzidas e claras.





1.6 Requisitos e recomendações universais para jornadas do Open Insurance

O conjunto de requisitos e recomendações contido neste Guia deve ser seguido pelas sociedades participantes, porém funcionalidades não previstas neste documento serão aceitas, desde que atendam aos princípios e às diretrizes da regulamentação em vigor. Cada jornada de serviço do Open Insurance é detalhada em telas ilustrativas. Essas telas são utilizadas apenas a título de exemplo para facilitar a compreensão do texto e não implicam em obrigatoriedade para o desenvolvimento das interfaces.

Os dispositivos do Guia são classificados em:

- **Requisitos:** são disposições obrigatórias que devem ser seguidas por todas as Iniciadoras. Existem dois tipos de requisitos que serão apresentados ao longo deste documento: os requisitos universais, apresentados nesta sessão, referem-se a disposições que permeiam toda a jornada proposta e devem ser observados em todas as telas em questão. Já os requisitos pontuais, que serão apresentados ao longo do detalhamento das jornadas, devem ser aplicados em telas específicas às quais estejam relacionados;
- **Recomendações:** As recomendações da jornada boas práticas de experiência, com potencial de proporcionar uma jornada mais simples, ágil e fluida ao usuário e, embora indicadas, não exigem adesão obrigatória. Existem dois tipos de recomendações que serão apresentadas ao longo deste documento: as recomendações universais,





apresentadas nesta página, referem-se a sugestões que permeiam toda a jornada proposta. Já as recomendações pontuais, que serão apresentadas ao longo das próximas páginas, podem ser aplicadas em telas específicas às quais estejam relacionados.

Requisitos Universais

- a) Recurso de abandono de jornada:** instrumento que permita que o usuário encerre o processo. Exemplo: representando por um “x” no canto superior direito das telas ou outro componente similar.
- b) Recurso de acessibilidade:** ferramentas de suporte a usuários com visão reduzida, como interações de teclado, leitores de tela, personalização do tamanho de fonte, ajuste de zoom (ampliação), cor e contraste, além de alternativas ou suplemento para as partes de sua interface do usuário. Estes recursos são obrigatórios e apresentados nas telas ilustrativas pelo ícone  , que deverá ser incluído como atalho para os recursos de acessibilidade explanados neste parágrafo, podendo ainda abrigar outros recursos que as sociedades participantes do Open Insurance julgarem conveniente.
- c) Recurso de previsibilidade:** instrumento capaz de indicar ao usuário o progresso do serviço em questão. A jornada desenvolvida pela pelas Sociedades participantes do Open Insurance deve obrigatoriamente contar com um ou mais recursos de previsibilidade. Nas telas de modelo, o recurso de previsibilidade escolhido foi a barra de progresso, no entanto, a decisão sobre qual recurso empregar fica à cargo das Sociedades participantes do Open Insurance.





- d) **Timeout:** o tempo máximo que o usuário espera em tela a resposta da instituição, é de 60 segundos. Após esse período, a instituição que não prover resposta ao sistema será retirada da oportunidade. No entanto, baseado em pesquisas de mercado, recomenda-se que o cliente não passe mais de 10 segundos em nenhuma das telas de espera apresentadas na jornada, visando reduzir o risco de abandono da jornada por parte do mesmo.
- e) **Segurança:** todos os passos retratados nesta jornada devem acontecer em ambiente logado, logo, por consequência, é imperativo que o cliente tenha se cadastrado previamente junto à iniciadora, criando sua identidade digital baseada em seu CPF e seguindo os parâmetros de segurança estabelecidos para o OPIN.

Recomendações Universais

- a) **Arquitetura Horizontal:** raramente o cliente deverá tomar mais de uma decisão por tela. Por se tratar de um novo serviço sugere-se essa arquitetura considerada mais didática, para facilitar o processo de adaptação do usuário ao novo serviço, no entanto não é vedado o uso de arquitetura vertical no desenvolvimento da jornada caso alguma participante assim prefira.
- b) **Identidade:** O padrão visual (tipografia, paleta de cores e etc.) usado no protótipo aqui documentado foi baseado na identidade do Open Insurance. Estes padrões podem ser alterados para os já utilizados habitualmente por cada participante.





1.7 Jornadas de compartilhamento – único e múltiplos aprovadores

A jornada de compartilhamento de dados diz respeito ao serviço ofertado pelas participantes do Open Insurance a seus clientes que desejam movimentar seus dados históricos e cadastrais (respeitando o escopo publicado no Manual de Dados do Open Insurance) entre diferentes instituições. Para garantir a segurança dos dados do cliente e a sua privacidade, é determinado em regulação vigente que o serviço de compartilhamento de dados é feito apenas mediante expresso consentimento do cliente titular dos dados. Com esta exigência em mente, é importante ressaltar que predominam dois cenários diferentes para a realização de serviços de movimentação:

- 1) Jornada para único aprovador:** ocorre quando os dados objeto de compartilhamento via Open Insurance possuem um único indivíduo como controlador e, por isso, este independe de terceiras aprovações para efetivar o serviço requisitado. *ex: apólice de seguro auto individual.*
- 2) Jornada para múltiplos aprovadores:** ocorre quando os dados objeto de compartilhamento via Open Insurance possuem mais de um indivíduo com poderes sobre o produto contratado e, por isso, requer a aprovação de todos os poderes envolvidos para que o serviço requisitado seja efetivado. *ex: apólices PJ com mais de um representante; apólices de seguro habitacional em grupo para um imóvel financiado entre cônjuges*





2) Disposição geral sobre a alçada múltipla na iniciação de serviços

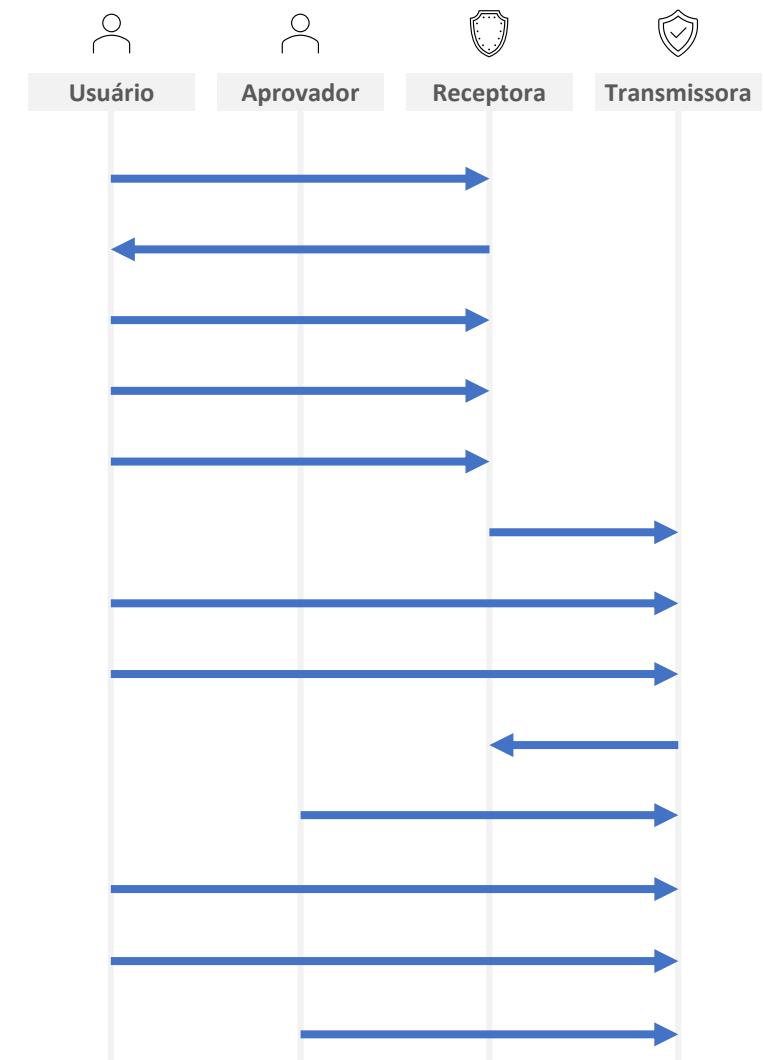
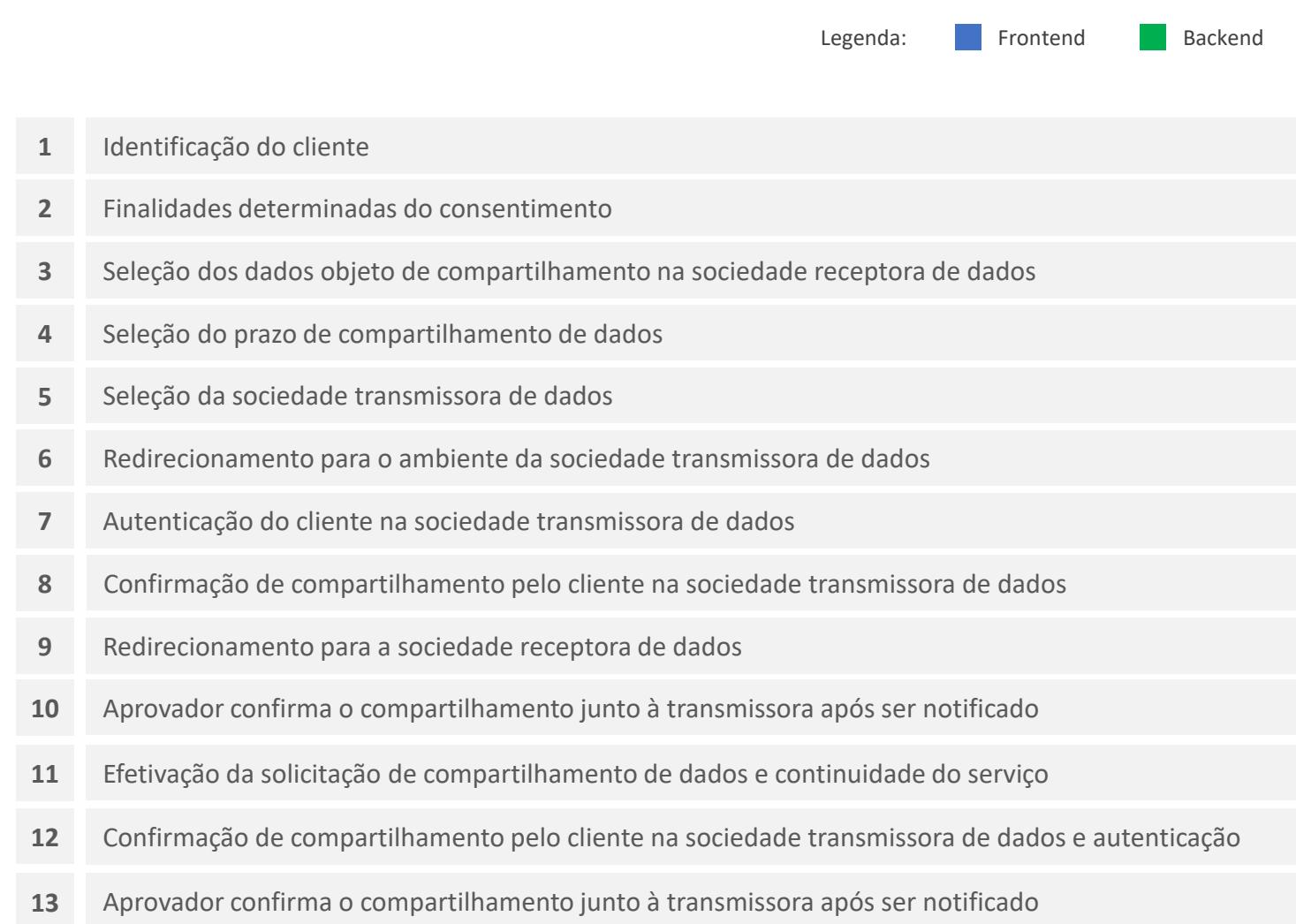
A Jornada de compartilhamento de múltiplos aprovadores sequência as etapas do compartilhamento de dados ou serviços quando realizada por mais de um cliente, a exemplo de apólices de pessoas jurídicas em que o compartilhamento dependa do consentimento de mais de um representante ou procurador da empresa ou ainda apólices com mais de um segurado.

Nesse caso, todos os clientes envolvidos no compartilhamento devem ser informados com clareza sobre os procedimentos e as etapas necessárias para a efetivação do compartilhamento. Adicionalmente, os clientes devem ser notificados pela sociedade transmissora ou detentora da apólice sobre a necessidade de ação para efetivação do compartilhamento de dados ou serviços iniciada por outro cliente.





2) A jornada de compartilhamento de dados para múltiplos aprovadores





Passo a passo da jornada

- 1. Identificação do cliente:** nessa etapa, a sociedade receptora de dados deve identificar o cliente, conforme exigido pela regulamentação vigente.
- 2. Finalidades determinadas do consentimento:** nessa etapa, a sociedade receptora de dados deve prestar informações ao cliente acerca da(s) finalidade(s) e do(s) serviço(s) associados ao processo de compartilhamento de dados.
- 3. Seleção dos dados objeto de compartilhamento na sociedade receptora de dados:** nessa etapa, o cliente deve poder selecionar os dados que deseja compartilhar, observando os agrupamentos de dados definidos com base no art. 12 da Resolução CNSP nº 415, de 2021. O cliente deve ser informado sobre quais dados são necessários para a finalidade do compartilhamento e, conforme o caso, quais seriam opcionais. Os dados opcionais também devem corresponder a uma finalidade determinada, mesmo que secundária em relação à finalidade principal. O cliente deve ser informado ainda sobre porque esses dados são necessários para a(s) finalidade(s) em questão.
- 4. Seleção do prazo de compartilhamento de dados:** nessa etapa, o cliente deve poder selecionar o prazo pelo qual deseja compartilhar os dados selecionados, observando os prazos máximos estabelecidos no art. 11 da Resolução CNSP nº 415, de 2021.





5. **Seleção da sociedade transmissora de dados:** nessa etapa, o cliente deve poder selecionar a sociedade transmissora dos dados. Deve ser disponibilizado mecanismo de busca que propicie uma seleção ágil e clara da sociedade desejada. Devem estar disponíveis para seleção todas as sociedades participantes para fins de compartilhamento de dados no Open Insurance devidamente registradas no Diretório de Participantes mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Insurance.
6. **Redirecionamento para o ambiente da sociedade transmissora de dados:** nessa etapa, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade transmissora de dados selecionada. Deve ficar claro para o cliente que o compartilhamento ainda não está concluído e que etapas adicionais são necessárias para a sua efetivação. O redirecionamento deve seguir a priorização dos canais eletrônicos definidos por cada sociedade transmissora de dados, observado, preferencialmente, o redirecionamento para o mesmo tipo de canal eletrônico que está sendo utilizado pelo cliente na sociedade receptora (e.g. app-to-app, browser-to-browser).
7. **Autenticação do cliente na sociedade transmissora de dados:** nessa etapa, o cliente deve se autenticar na sociedade transmissora de dados. O cliente deve poder reconhecer que está no ambiente da sociedade com a qual já mantém relacionamento e que as credenciais utilizadas para autenticação não estão visíveis e não serão compartilhadas com a sociedade receptora dos dados. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento.





- 8. Confirmação de compartilhamento pelo cliente na sociedade transmissora de dados:** nessa etapa, o cliente deve confirmar o compartilhamento na sociedade transmissora de dados. Deve ser apresentado ao cliente para conferência, no mínimo, a identificação da sociedade receptora de dados, o período de validade do consentimento e os dados que serão objeto de compartilhamento.
- 9. Redirecionamento para a sociedade receptora de dados:** nessa etapa, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade receptora de dados. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo canal eletrônico da sociedade receptora de dados utilizado pelo cliente na etapa inicial da jornada.
- 10. Aprovador confirma o compartilhamento junto à transmissora após ser notificado:** nessa etapa, a instituição transmissora é responsável por notificar de maneira assíncrona todos os usuários com poderes sobre os dados selecionados de que o usuário requerente iniciou um processo de compartilhamento que precisa ser consentido por todos, bem como prover mecanismo para coleta de todos os consentimentos necessários. Tal notificação deve ser feita minimamente via push, podendo ser complementada ainda com notificações via e-mail e/ou SMS.





11. Efetivação da solicitação de compartilhamento de dados: nessa etapa, o cliente deve ser comunicado pela sociedade receptora de dados que a efetivação da solicitação de compartilhamento de dados está pendente da aprovação de outro indivíduos com poderes sobre os dados. A comunicação deve incluir, no mínimo, a(s) finalidade(s), o prazo e os dados do compartilhamento. É imprescindível que o tempo máximo de espera pelo consentimento de todos os aprovadores seja de 60 minutos, contados a partir da solicitação do usuário requerente. Após tal período, caso ainda haja aprovações pendentes, o pedido de consentimento deverá ser imediatamente cancelado e o usuário requerente informado de tal consequência.

12. Confirmação de compartilhamento pelo cliente na sociedade transmissora de dados e autenticação: nessa etapa, o cliente deve confirmar o compartilhamento na sociedade transmissora de dados. Deve ser apresentado ao cliente para conferência, no mínimo, a identificação da sociedade receptora de dados, o período de validade do consentimento e os dados que serão objeto de compartilhamento. O cliente deve se autenticar a operação, e os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento.

13. Aprovador confirma o compartilhamento junto à transmissora após ser notificado: nessa etapa, a instituição transmissora é responsável por notificar de maneira assíncrona todos os usuários com poderes sobre os dados selecionados de que o usuário requerente iniciou um processo de compartilhamento que precisa ser consentido por todos, bem como prover mecanismo para coleta de todos os consentimentos necessários. Tal notificação deve ser feita minimamente via push, podendo ser complementada ainda com notificações via e-mail e/ou SMS.





Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

Como a relação entre número de passos e número de telas não é necessariamente 1:1, podendo um mesmo passo conter duas telas ou mesmo uma única tela resumir mais de um passo, um mapa de navegação será apresentado ao longo da apresentação de telas. O exemplo abaixo indica que está sendo apresentada a tela B, que atende os passo 2 e 3.

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

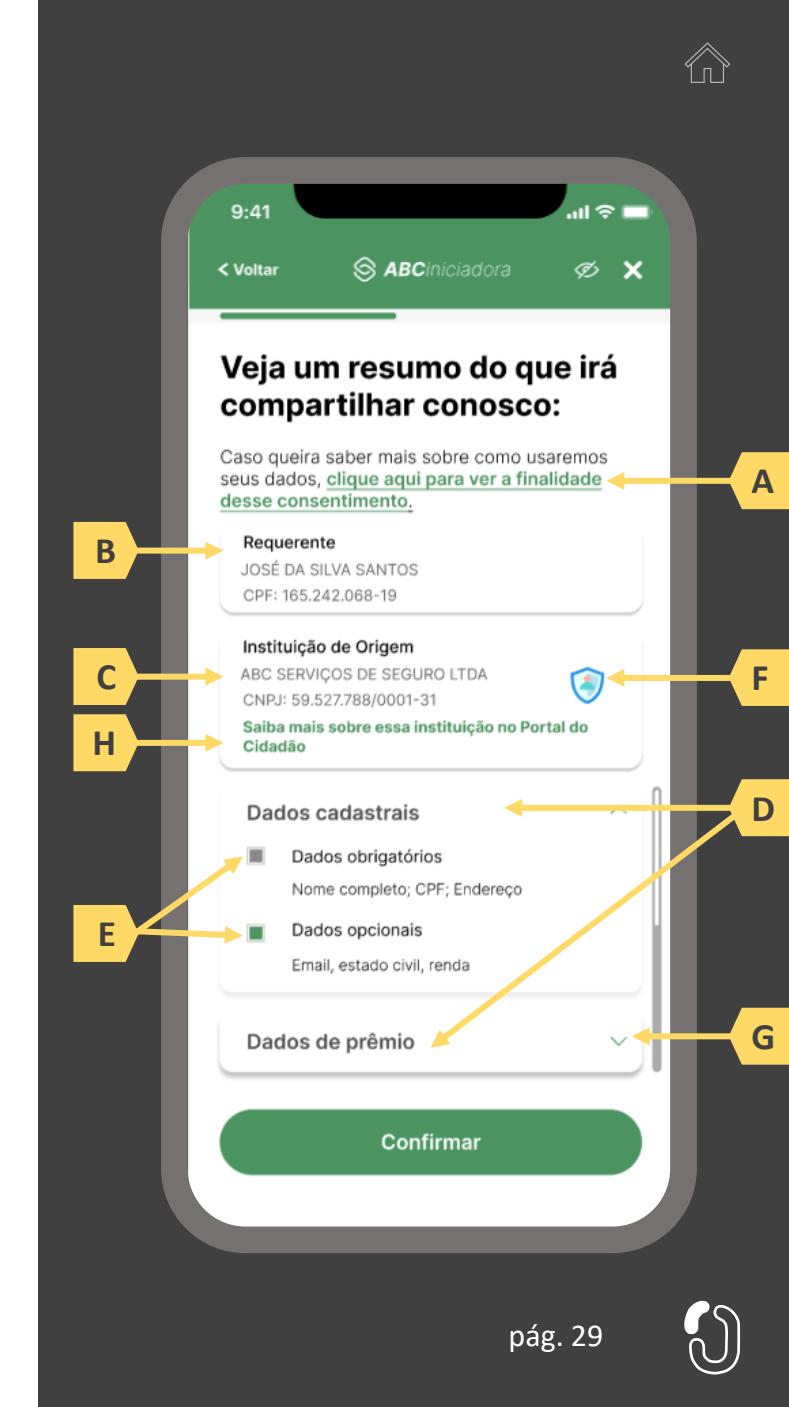
Ações centrais na tela: identificação do usuário, apresentação da finalidade e seleção do escopo de dados que será compartilhado

Requisitos

- Apresentar ao usuário a finalidade do consentimento, seja através de link para popup, texto livre em tela ou caixas expansíveis. É vedado o uso de links externos
- Identificar o usuário requerente do consentimento minimamente por nome completo e CPF
- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A minimamente pelo nome da marca e CNPJ
- Apresentar o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance
- Descrever, para cada categoria de dados, o escopo obrigatório e opcional a ser compartilhado, de acordo com o Manual de Dados, permitindo o não compartilhamento de dados opcionais caso este seja o desejo do usuário, fazendo uso de checkboxes

Recomendações

- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados.
- Apresentar link externo para consultas sobre a instituição de origem no Portal do Cidadão.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

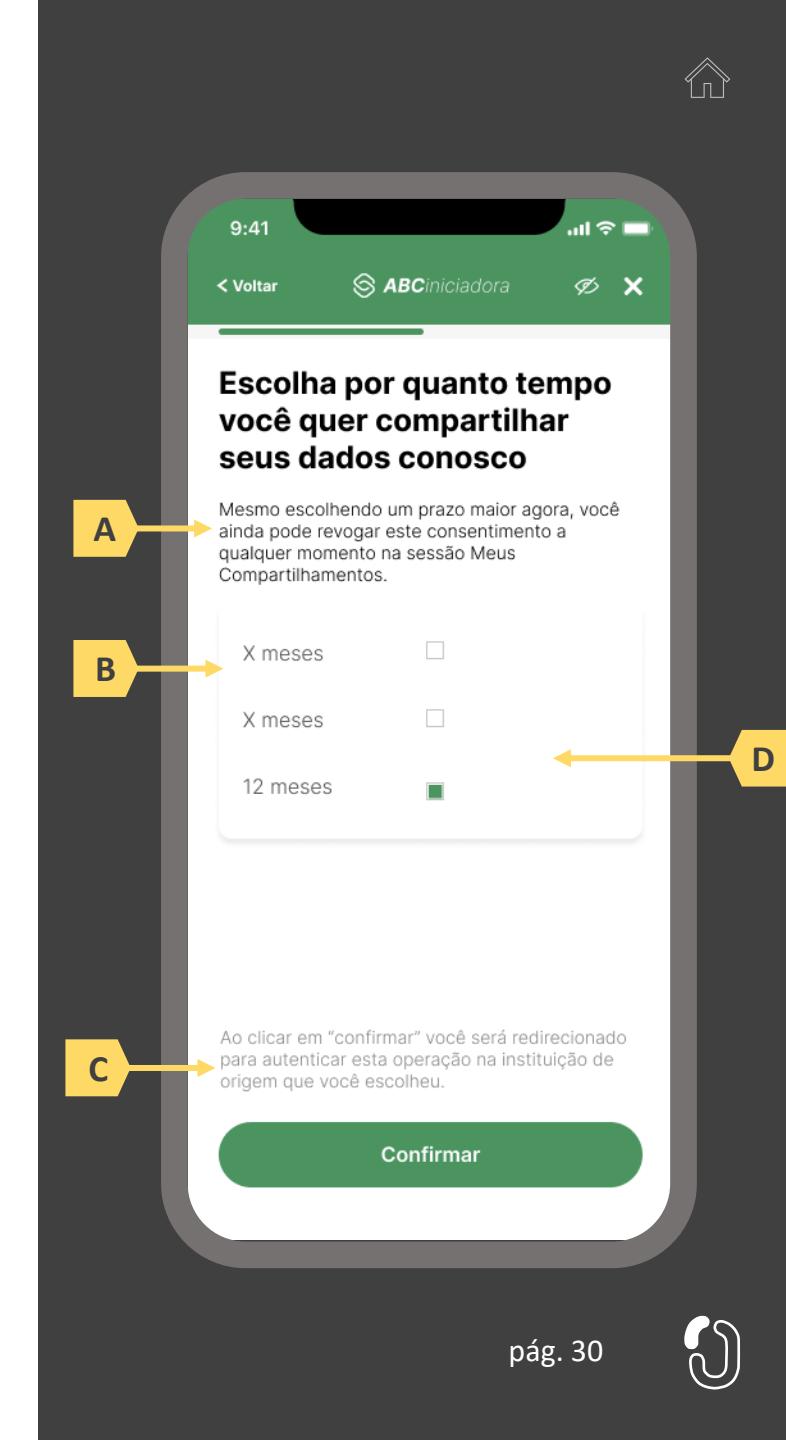
Ações centrais na tela: escolha do prazo de validade do consentimento

Requisitos

- a) Informar ao usuário que o consentimento pode ser revogado a qualquer momento através da função de gestão de consentimentos
- b) Cada sociedade terá a liberdade de definir os prazos adequados às finalidades, desde que respeitem o limite máximo definido pela regulamentação vigente (12 meses).
- c) Informar ao usuário que haverá redirecionamento para confirmação do consentimento junto à transmissora escolhida na tela A

Recomendações

- d) A título de futura interoperabilidade com o Open Finance, recomenda-se utilizar as opções de validade de 3, 6 ou 12 meses



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: seleção da instituição transmissora

Requisitos

- a) Apresentação de barra de busca por nome para seguradora transmissora. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente
- b) Permitir a seleção de uma única instituição
- c) Identificar as instituições participantes minimamente pelo nome da marca
- d) Para cada marca listada, apresentar ícone de atalho para pop-up onde seja possível ver detalhes da marca, contendo minimamente CNPJ, nome da marca, descrição da marca, lista de participantes da marca e link para o portal do Open Insurance

Recomendações

- e) Apresentar o logotipo de cada marca na listagem
- f) Apresentar o CNPJ de cada marca na listagem
- g) Apresentar mecanismo que permita ao cliente filtrar a busca por tipo de participante (Iniciadora ou Seguradora)
- h) Permitir que a descrição de cada marca seja feita pela própria participante.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

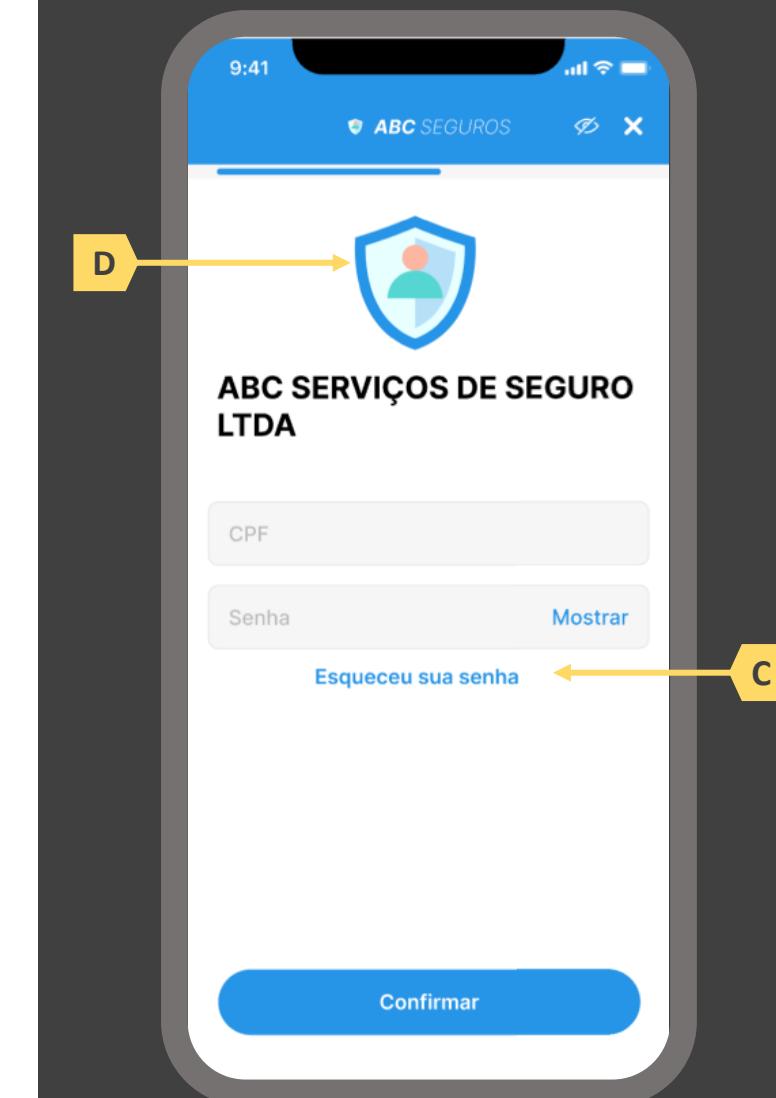
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos

Recomendações

- Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- Apresentar o logotipo da instituição transmissora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: confirmação do escopo de dados compartilhado e do prazo do consentimento

Requisitos

- Informar ao usuário que caso o consentimento não se efetue em 60 minutos, o compartilhamento não é concluído e poderá ser repetido.
- Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- Apresentar o prazo de validade do consentimento, conforme escolhido na tela C
- Permitir ao usuário escolher as apólices que serão compartilhadas
- Apresentar o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance
- Descrever, para cada categoria de dados, o escopo obrigatório e opcional a ser compartilhado, de acordo com o Manual de Dados, permitindo o não compartilhamento de dados opcionais caso este seja o desejo do usuário, fazendo uso de checkboxes

Recomendações

- Identificar a instituição receptora também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados

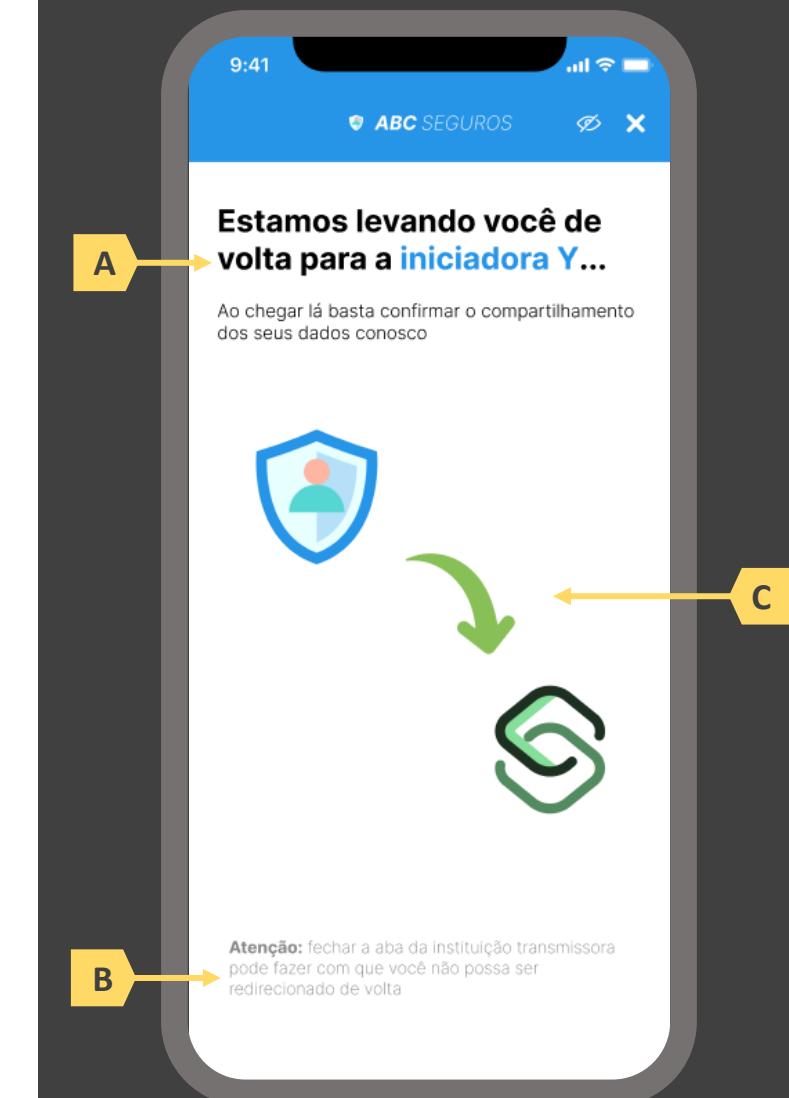


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário requerente para a instituição receptora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora



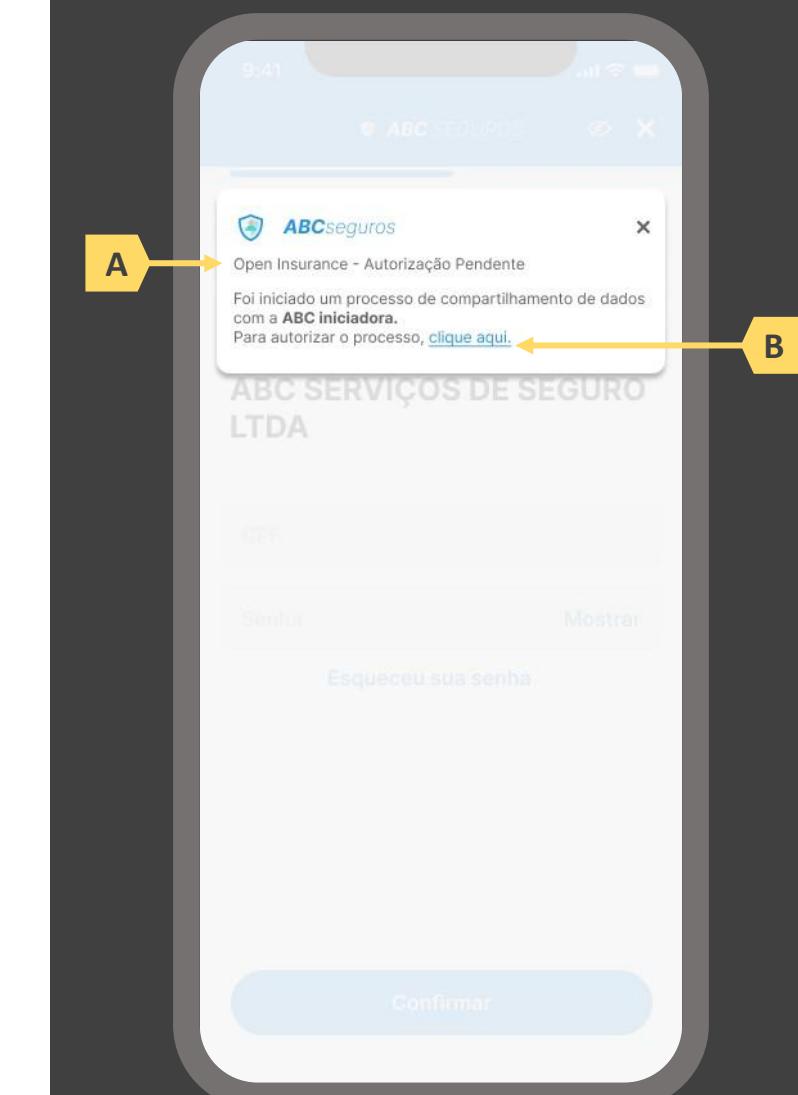


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: notificação dos aprovadores para solicitação de consentimento com o compartilhamento de dados iniciado pelo usuário requerente.

Requisitos

- a) A notificação dos aprovadores é responsabilidade da transmissora, que deve fazê-lo de maneira assíncrona minimamente via push, podendo ser complementada através de outros canais eletrônicos, como e-mail e/ou SMS.
- b) A notificação deve conter link direto para ambiente de aprovação



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: consentimento dos aprovadores ao pedido de compartilhamento iniciado pelo requerente

Requisitos

- Informar ao usuário que o consentimento em questão foi iniciado por outra pessoa e que sua aprovação é necessária
- Identificar o usuário requerente minimamente por nome completo, além de apresentar data e hora na qual o requerente solicitou consentimento
- Identificar instituição receptora minimamente por nome da marca e CNPJ, apresentando também a validade do consentimento
- Apresentar apólices compartilhadas e o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance, discriminando dados obrigatórios e dados opcionais
- Permitir ao aprovador aceitar ou recusar o consentimento

Recomendações

- Identificar a instituição receptora também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

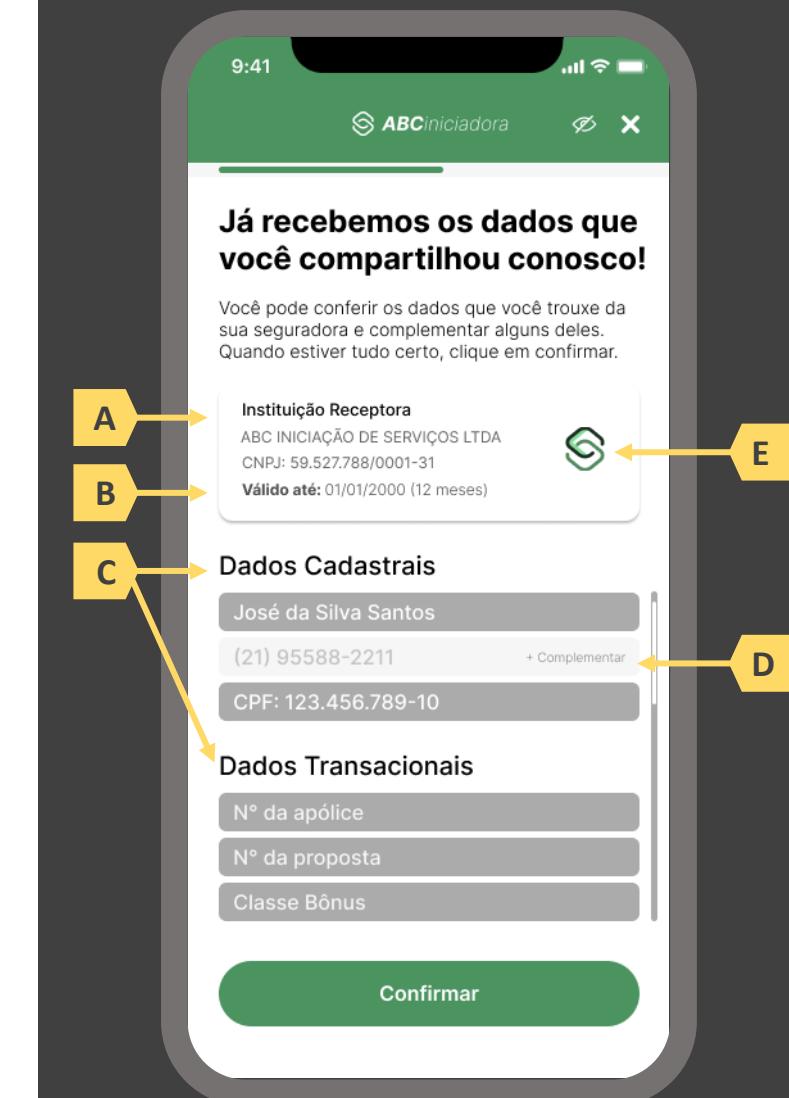
Ações centrais na tela: usuário requerente complementa os dados compartilhados com a iniciadora

Requisitos

- a) Identificar a instituição receptora (neste caso a própria iniciadora) minimamente por nome da marca e CNPJ
- b) Informar a validade do consentimento recém criado
- c) Apresentar o escopo de dados compartilhado seguindo a devida categorização de tipos de dados prevista no Manual de Dados do Open Insurance
- d) Identificar claramente os campos de dados que podem ser complementados pelo usuário, utilizando minimamente o ícone “complementar” ou semelhante, podendo também fazer diferenciação por cores

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

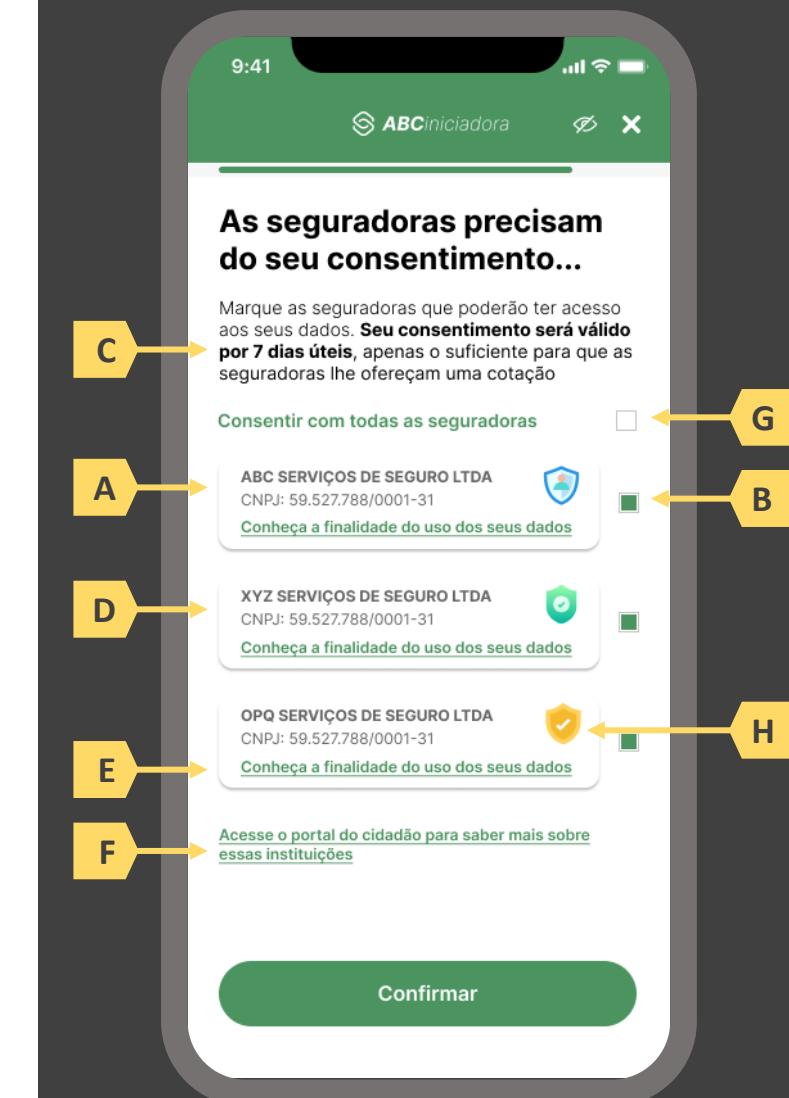
Ações centrais na tela: consentimento do usuário para envio dos dados para as seguradoras escolhidas

Requisitos

- Agregar todos os consentimentos necessários de maneira clara e concisa, de forma que o usuário possa visualizar e aceitar todos em única tela.
- Permitir o consentimento através da marcação de *checkboxes*.
- Informar ao usuário o prazo do consentimento em questão (7 dias úteis para ramos que seguem o modelo “cotação firme” e 15 dias úteis para ramos que seguem o modelo “lead”).
- Identificar seguradoras minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- Apresentar a finalidade do consentimento, podendo ser através de link externo, caso necessário.
- Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- Apresentar opção “consentir com todas as seguradoras” ou semelhante.
- Identificar seguradoras também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		13			
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: apresentação da pendência de aprovações ou apresentação da confirmação do compartilhamento.

Requisitos

- a) Informar ao usuário requerente que o consentimento está pendente da aprovação de outros usuários o que deve ocorrer em no máximo 60 minutos, sob risco de cancelamento do compartilhamento
- b) Identificar o usuário requerente minimamente pelo nome completo, informando também data e hora em que este consentiu com o compartilhamento
- c) Identificar o usuário aprovador minimamente pelo nome completo
- d) Identificar instituição receptora minimamente por nome da marca e CNPJ, apresentando também a validade do consentimento
- e) Apresentar apólices compartilhadas
- f) Apresentar o escopo de dados do compartilhamento categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance, discriminando dados obrigatórios e dados opcionais

Recomendações

- g) Identificar o status do consentimento dos usuários aprovadores através de ícones (aguardando, aprovado, recusado)
- h) Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário requerente junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.

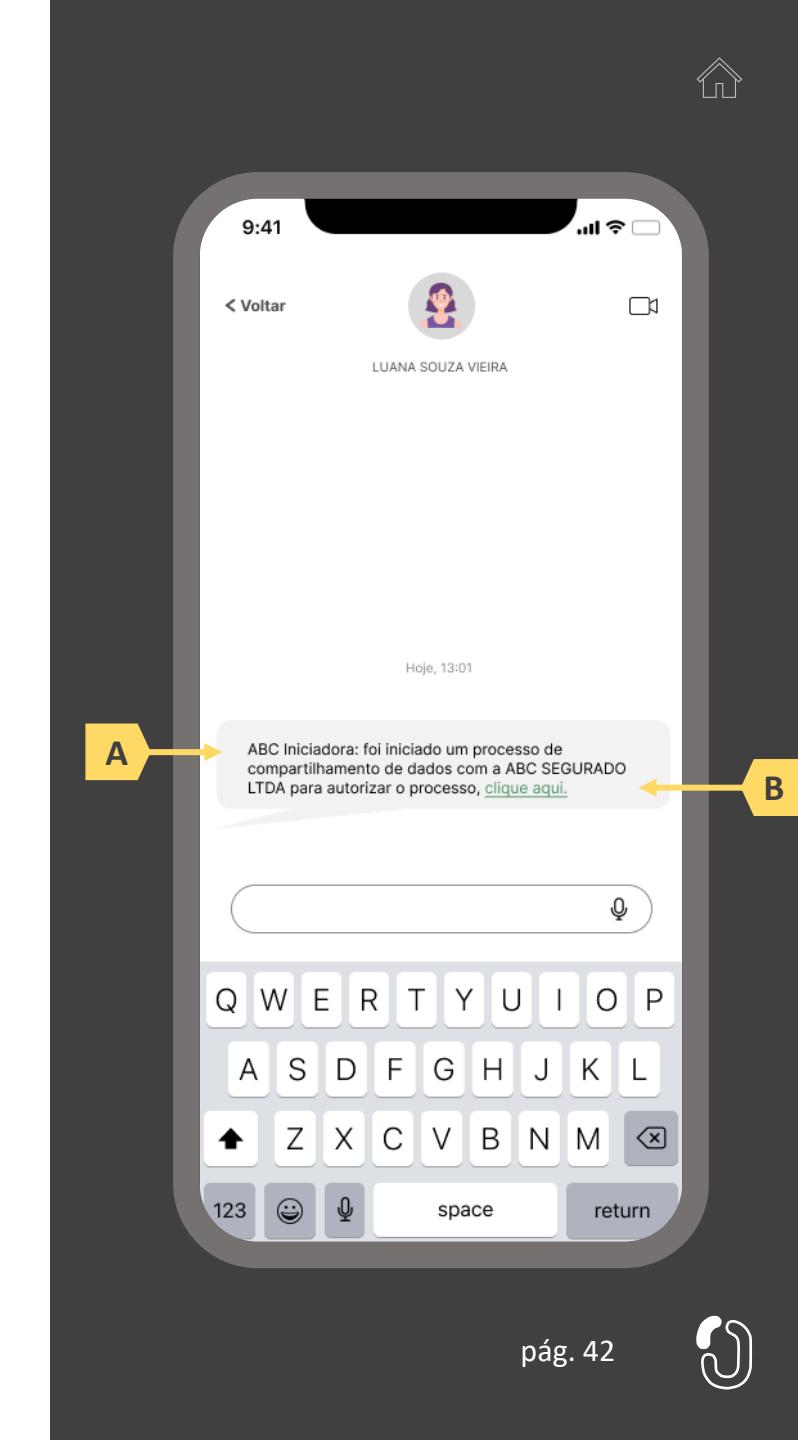


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	N	O	P	Q									

Ações centrais na tela: notificação dos aprovadores para solicitação de consentimento com o compartilhamento de dados iniciado pelo usuário requerente.

Requisitos

- a) A notificação dos aprovadores é responsabilidade da transmissora, que deve fazê-lo de maneira assíncrona via canal eletrônico no padrão da Sociedade Transmissora
- b) A notificação deve conter link direto para ambiente de aprovação





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: apresentação de explicação para pendência de aprovações

Recomendações

- Os aprovadores devem ser sinalizados com destaque de que existe um consentimento pendente de confirmação, e deverão acessar o ambiente Open Insurance da sociedade transmissora
- Informar aos aprovadores quais serão os próximos passos



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

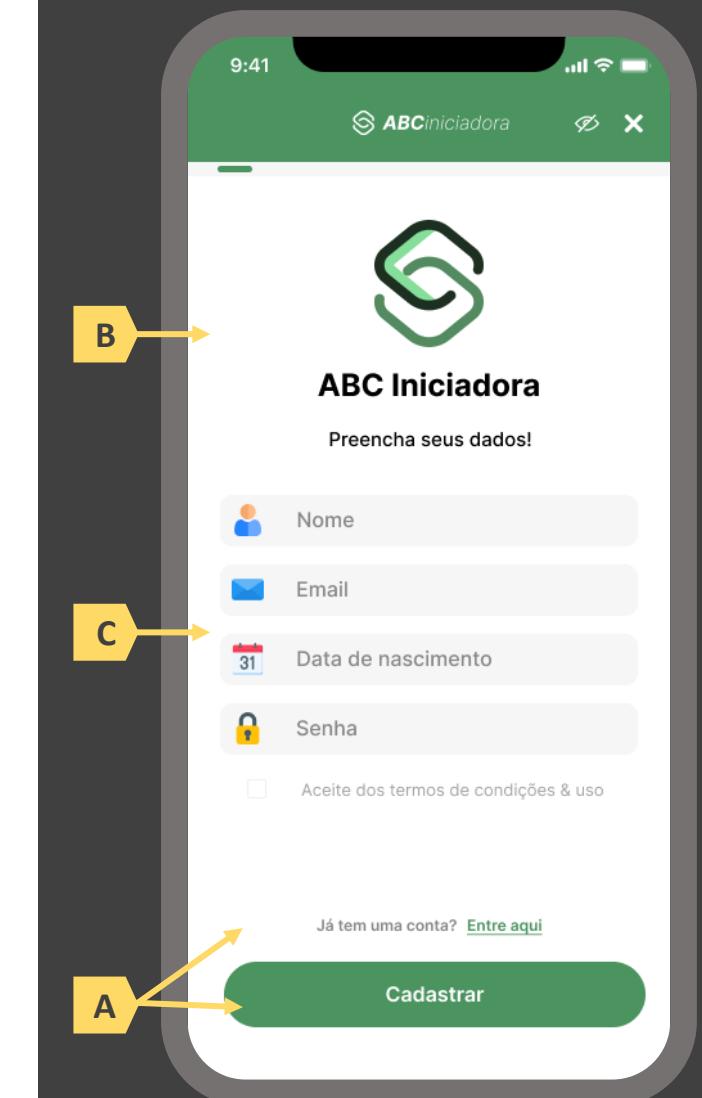
Ações centrais na tela: apresentação de tela cadastral para aprovadores que possuem ou não relacionamento prévio com a iniciadora

Requisitos

- a) Permitir ao aprovador se logar ou fazer um cadastro novo no ambiente da Iniciadora

Recomendações

- b) Identificar Iniciadora também pelo logotipo
- c) Apresentar escopo necessário de preenchimento de informações para que cadastro seja feito



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q

Ações centrais na tela: consentimento dos aprovadores ao pedido de compartilhamento iniciado pelo requerente

Requisitos

- Informar ao usuário que o consentimento em questão foi iniciado por outra pessoa e que sua aprovação é necessária
- Informar ao usuário aprovador que este pode revogar o consentimento a qualquer momento após aprovação
- Identificar o usuário requerente minimamente por nome completo, além de apresentar data e hora na qual o requerente solicitou consentimento
- Identificar as instituições receptoras minimamente por nome da marca e CNPJ, apresentando também a validade do consentimento
- Apresentar apólices compartilhadas e o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance, discriminando dados obrigatórios e dados opcionais
- Permitir ao aprovador aceitar ou recusar o consentimento

Recomendações

- Identificar as instituições receptoras também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.





02

A jornada de iniciação de contratação de seguro

- 2.1 Disposições gerais sobre a jornada de contratação de seguros
- 2.2 Jornada de contratação de seguro com compartilhamento de dados
- 2.3 Jornada de contratação de seguro sem compartilhamento de dados



2.1 Disposições gerais sobre a jornada de contratação de seguros

A Jornada de contratação de seguros no Open Insurance foi estruturada com base na Resolução CNSP 415, Circular SUSEP nº 635 e no Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance publicado pela Susep. Atendendo as exigências normativas definidas para o guia e respeitando os aspectos legais, foram desenvolvidos em conjunto com o Grupo Técnico de Experiência do Usuário da Estrutura Inicial do Open Insurance um diagrama de fluxo e um protótipo para detalhamento de telas.

A jornada foi detalhada em uma sequência de passos necessários para que o serviço seja prestado. Importante destacar que a iniciação de serviços no ambiente do Open Insurance (fase III) pode ou não ser potencializada pelo compartilhamento de dados de seguro mediante consentimento do usuário, logo, observar-se-á que, a depender da viabilidade técnica e/ou do desejo do usuário, uma jornada de compartilhamento de dados pode ocorrer de maneira integrada dentro de uma jornada de iniciação de serviços.

Vale destacar que, para a execução do serviço de contratação de seguros via Open Insurance, aplicam-se as disposições gerais e requisitos e recomendações universais dispostos na sessão 1 deste Guia, bem como as premissas elencadas a seguir:





- a) **Da participação:** as sociedades participantes devem desenvolver os *endpoints* previstos no Manual de Tecnologia e Infraestrutura, estando apta a, minimamente, transmitir, receber e analisar dados eventualmente compartilhados pelo usuário. É vedada às participantes recusar o risco da cotação antes mesmo de avaliar os dados do cliente.
- b) **Da recusa ao risco:** é garantido às congêneres a liberdade de recusa ao risco após a avaliação dos dados recebidos. O modelo adotado para avaliação dos riscos é particular de cada congênere e não compete à iniciadora do serviço, sendo inclusive o meio através do qual a solicitação foi recebida um fator a ser considerado na análise. Em caso de recusa ao risco, no entanto, é imperativo a apresentação de justificativa para tal em formato condizente com o definido no Manual de Dados do Open Insurance.
- c) **Da iniciação:** a delimitação da jornada abordada neste guia prevê apenas a iniciação não terminativa da jornada para o serviço indicado. A finalização do mesmo serviço deve obrigatoriamente acontecer em ambiente controlado pela congênere, o que inclui, mas não limita-se a, o pagamento e upload e emissão de documentos. O redirecionamento do cliente entre o final da jornada de iniciação e o ambiente controlado pela congênere para finalização do serviço deve ser feito de maneira imediata e através de link interno.





- e) **Dos prazos legais:** este guia atende os prazos legais da legislação vigente. É imprescindível que fique claro que a contagem para o prazo legal ao qual as congêneres estão submetidas para conclusão dos serviços iniciados via Iniciadora seja iniciada apenas a partir do momento em que o cliente, no ambiente da congênere, coloca à sua disposição todos os dados e documentos necessários. O momento em que o cliente inicia o serviço na Iniciadora não deve ser considerado para início da contagem de prazo regulatório de aceitação de risco.
- f) **Do escopo de serviços:** As etapas detalhadas nas jornadas apresentadas neste capítulo se dividem em duas situações. A primeira, caracterizada como “lead”, não impõe obrigatoriedade de apresentação de cotação em ambiente controlado pela iniciadora, visto que abarca ramos considerados complexos. A segunda, caracterizada “cotação firme”, exige que seja apresentada cotação para o cliente ainda em ambiente controlado pela iniciadora, antes mesmo do redirecionamento para terminação do serviço em ambiente controlado pela congênere. As jornadas em modelo “lead” e “cotação firme”, no entanto, percorrem a mesma experiência para o usuário, com a jornada “lead” sendo finalizada em momento oportuno indicado no protótipo a ser apresentado a seguir. A determinação de qual modelo de jornada deverá ser adotado para cada ramo está descrita no Manual de Dados do Open Insurance. É vedada a implementação de jornada que não percorra minimamente a experiência do usuário proposta para o modelo “lead”.

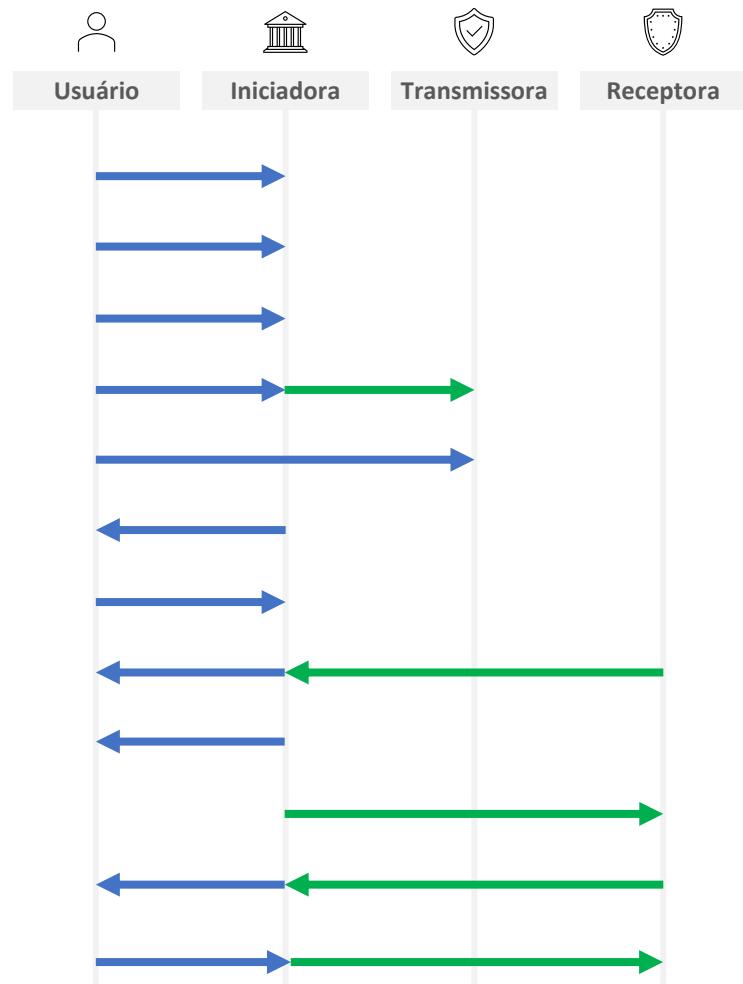


2.2 Jornada de contratação de seguro com compartilhamento de dados

Diagrama de Fluxo

Legenda: Frontend Backend

- 1 Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço e o produto desejados
- 2 Usuário seleciona as seguradoras com as quais deseja fazer uma cotação
- 3 Usuário é apresentado aos consentimentos vigentes e opta por fazer um novo compartilhamento
- 4 Usuário inicia a jornada de consentimento na Iniciadora e é redirecionado para a Transmissora
- 5 Transmissora autentica o usuário e confirma o compartilhamento de dados
- 6 Iniciadora confirma o recebimento dos dados
- 7 Usuário define o objeto da cotação
- 8 Seguradoras escolhidas no passo 2 pedem dados adicionais ao cliente através da iniciadora
- 9 Iniciadora pede consentimento para enviar dados do cliente para as seguradoras escolhidas no passo 2
- 10 Iniciadora gera o lead para as Receptoras, que consomem os dados do usuário e avaliam o risco
- 11 Seguradoras enviam cotação ou recusa para que Iniciadora apresente ao usuário
- 12 Usuário escolhe a cotação de sua preferência e é redirecionado para a congênere escolhida





Passo a passo da jornada

- 1. Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço e o produto desejados:** o usuário iniciará sua jornada entrando em ambiente logado controlado pela iniciadora. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. O usuário deverá então informar o serviço que deseja realizar (ex.: cotação) e o produto ao qual esse serviço está atrelado (ex.: seguro auto).
- 2. Usuário seleciona as seguradoras com as quais deseja fazer uma cotação:** nessa etapa, deverá ser apresentada ao usuário a lista de participantes do Open Insurance que trabalham com o produto por ele selecionado no passo anterior. Cabe à iniciadora ter a capacidade de conhecer o portfólio das participantes para que seja apresentada uma lista assertiva ao usuário, bem como para que evite-se chamadas desnecessárias entre APIs. A lista de seguradoras disponíveis para o serviço deve ser apresentada para o usuário sem pré-selecções para que este possa escolher com quem deseja cotar.





- 3. Usuário é apresentado aos consentimentos vigentes e opta por fazer um novo compartilhamento:** nessa etapa, caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em compartilhar uma nova apólice. Caso o usuário opte por não fazer um novo compartilhamento de dados, favor observar a sessão 2.3. É indispensável ainda que fique claro para o usuário que o mesmo escopo de dados compartilhado com a iniciadora será objeto de pedido de consentimento por parte das seguradoras por ele selecionadas no passo 2.
- 4. Usuário inicia a jornada de consentimento na Iniciadora e é redirecionado para a Transmissora:** nessa etapa, a Iniciadora assume papel de receptora de dados e iniciar a jornada de consentimento, conforme definido na Fase II. Após iniciar tal jornada, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade transmissora de dados. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo canal eletrônico da sociedade receptora de dados utilizado pelo cliente na etapa inicial da jornada.
- 5. Transmissora autentica o usuário e confirma o compartilhamento de dados:** Nessa etapa, o cliente deve se autenticar na sociedade transmissora de dados. O cliente deve poder reconhecer que está no ambiente da sociedade com a qual já mantém relacionamento e que as credenciais utilizadas para autenticação não estão visíveis e não serão compartilhadas com a sociedade receptora dos dados. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento.





- 6. Iniciadora confirma o recebimento dos dados:** nessa etapa, a iniciadora deve apresentar ao usuário um resumo dos dados recebidos, bem como permitir a inclusão, pelo usuário, de dados cadastrais atualizados. Não será permitida inclusão de novos dados transacionais, nem mesmo a substituição de dados cadastrais, apenas inclusão de novos. O escopo de dados passível de complemento deve respeitar o designado no Manual de Dados do Open Insurance.
- 7. Usuário define o objeto da cotação:** nessa etapa, o usuário deve definir o objeto da cotação. Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de objetos segurados das apólices já compartilhadas e questionado se a cotação em progresso na iniciadora é destinada a um dos objetos já compartilhados previamente. Deve ser oferecida ao usuário ainda a opção de cotar um seguro para um terceiro objeto, caso no qual deve ser exigido o preenchimento, via formulário eletrônico, os dados necessários para definição do objeto, conforme layout definido em Manual de Dados do Open Insurance.
- 8. Seguradoras escolhidas no passo 2 pedem dados adicionais ao cliente através da iniciadora:** nessa etapa, visando maior assertividade na cotação, as seguradoras escolhidas pelo cliente no passo 2 podem solicitar dados complementares, nos moldes definidos no Manual de Dados do Open Insurance. Esta etapa, no entanto, é de preenchimento obrigatório para o usuário caso todas as seguradoras envolvidas no processo de cotação façam tal solicitação. Caso exista no processo de cotação alguma seguradora que não requeira perguntas adicionais, o usuário pode optar por seguir apenas com esta última, sem precisar responder qualquer pergunta adicional.





9. Iniciadora pede consentimento para enviar dados do cliente para as seguradoras escolhidas no passo 2: nessa etapa, a iniciadora deverá confirmar o consentimento do cliente para o envio do escopo de dados por ele selecionado no passo 3 para as seguradoras escolhidas no passo 2, obedecendo as definições da obtenção de consentimento definido na Resolução CNSP Nº 415/21. Quanto ao prazo do consentimento, este deverá ser fixado em 7 dias para “cotação firme” e 15 dias para ramos que seguem a jornada modelo “lead”. Devem ser agregados os pedidos de consentimento para o compartilhamento com cada congênere receptora e apresentados para o usuário de maneira simples em uma única tela. A iniciadora ainda deve promover a autenticação do usuário em duas etapas antes de efetivar o compartilhamento dos dados com as congêneres. Essa etapa deve obedecer os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP Nº 415 e Nº429. Embora a jornada seja consolidada, os consentimentos aqui descritos são distintos, de utilização única e ainda podem ser cancelados individualmente a qualquer tempo pelo usuário.

10. Iniciadora gera o lead para as Receptoras, que consomem os dados do usuário e avaliam o risco: nessa etapa, após o devido consentimento, o trânsito de dados deve ocorrer conforme os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resolução CNSP Nº 415 e Nº 429. Para os ramos de seguros listados no início dessa seção como implementação limitada a “lead opin” o processo finaliza aqui, com a informação de que as empresas selecionadas retornarão o contato para prosseguimento. Nessa etapa interna em cada seguradora, não haverá interferência no processo de avaliação de risco interno de cada empresa, sendo elas livres para avaliar cada oportunidade de acordo com sua própria estratégia de negócios. Para os ramos listados no Manual de Dados do Open Insurance como implementação limitada a “lead opin” o processo finaliza aqui, informando o usuário que as congêneres entrarão em contato para da prosseguimento à solicitação. Para ramos listados como “cotação firme”, a jornada segue aos próximos passos.





11. Seguradoras enviam cotação ou recusa para que Iniciadora presente ao usuário: nessa etapa, deve ser permitido um variado número de respostas a solicitação do cliente pelas seguradoras. Às seguradoras deverá ser garantido o direito de recusar o risco e não oferecer uma cotação ao cliente, sendo obrigatória apresentação de justificativa ao usuário para tal recusa, conforme estabelecido em normativo específico que trata a matéria. O ordenamento inicial das propostas apresentadas em tela para o usuário pela Iniciadora deve obedecer à ordem de recebimento das propostas pela iniciadora, de forma que a proposta retornada mais rapidamente apareça em posição superior às demais na lista exibida ao usuário, agrupando as ofertas recebidas de uma mesma seguradora em um único quadrante .No entanto, deve ser disponibilizada ao cliente a opção de reorganizar a apresentação de acordo com o critério que melhor lhe convier através de filtros de busca. A recepção das cotações deve ocorrer de forma assíncrona para o cliente, ou seja, ele deve poder selecionar as cotações já apresentadas e seguir as demais etapas, antes que todas as demais seguradoras respondam. Os layouts dos dados das respostas das seguradoras à SPOC deve obedecer padronização constante no Manual de Dados do Open Insurance.

12. Usuário escolhe a cotação de sua preferência e é redirecionado para a congênere escolhida: essa etapa marca o fim da jornada de iniciação de contratação de seguro para ramos que seguem o modelo “cotação firme”. O usuário seleciona a cotação que preferir e na sequência é redirecionado de maneira imediata e através de link interno para o ambiente da seguradora com os dados já previamente solicitados até a conclusão da contratação.



Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

Como a relação entre número de passos e número de telas não é necessariamente 1:1, podendo um mesmo passo conter duas telas ou mesmo uma única tela resumir mais de um passo, um mapa de navegação será apresentado ao longo da apresentação de telas. O exemplo abaixo indica que está sendo apresentada a tela B, que atende os passo 2 e 3.

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

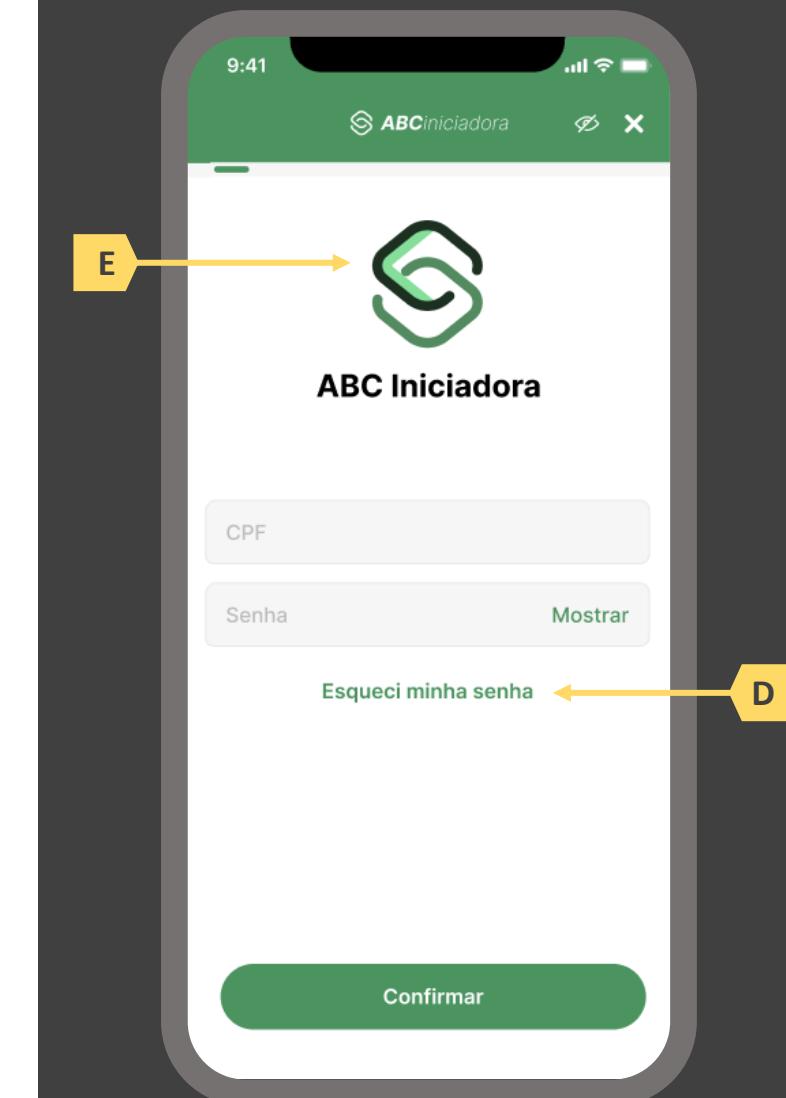
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (contratação de seguro)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.

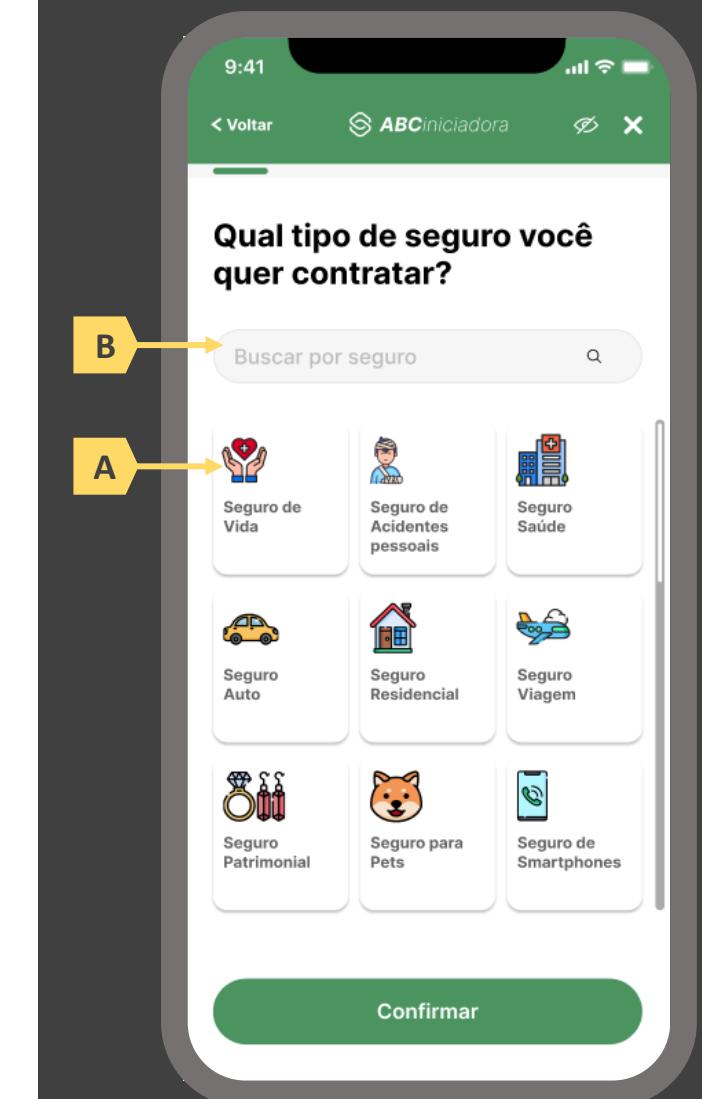


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: escolha do produto a ser contratado

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único produto/ramo.
- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca obrigatória neste caso, tendo em vista a variedade de produtos disponíveis para escolha do usuário.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

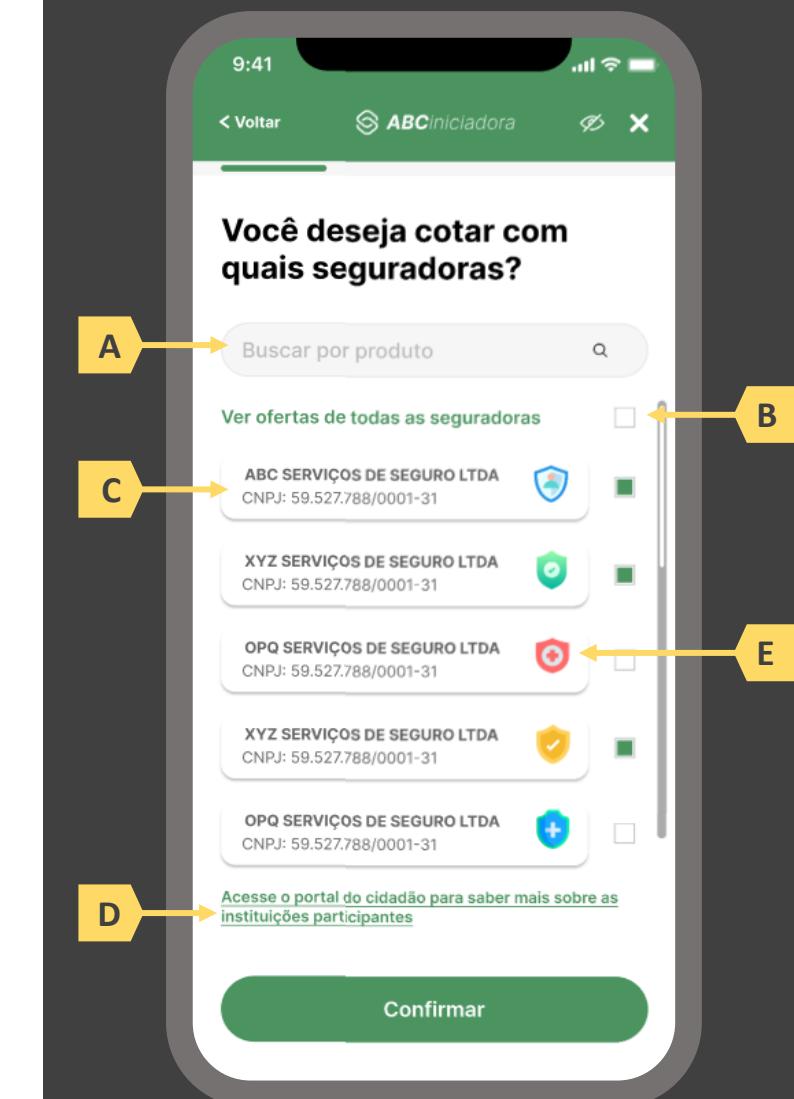
Ações centrais na tela: escolha das seguradoras das quais deseja-se receber cotação

Requisitos

- a) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca obrigatória neste caso, tendo em vista a variedade de participantes disponíveis para escolha do usuário. Cabe à iniciadora conhecer o portfólio das participantes e apresentar para o cliente apenas o rol das congêneres que de fato trabalham com o produto/ramo escolhido pelo usuário na tela D.
- b) Apresentar opção “selecionar todas” ou semelhante.
- c) Identificar participantes minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- d) Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- e) Identificar participantes também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre compartilhar ou não uma nova apólice

Requisitos

- Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo número da apólice, nome da marca e objeto segurado.
- Informar ao usuário as vantagens em fazer o compartilhamento de dados.
- Oferecer ao cliente opções para compartilhar ou não uma nova apólice.

Recomendações

- Identificar eventuais apólices previamente compartilhadas também pelo logotipo da seguradora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: seleção da instituição transmissora

Requisitos

- Apresentação de opções de busca por nome para seguradora transmissora. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente
- Permitir a seleção de uma única instituição
- Identificar as instituições participantes minimamente pela indicação da marca, nome e/ou CNPJ
- Para cada marca listada, apresentar ícone de atalho para pop-up onde seja possível ver detalhes da marca, contendo minimamente CNPJ, nome da marca, descrição da marca, lista de participantes da marca e link para o portal do Open Insurance
- Apresentar o logotipo de cada marca na listagem

Recomendações

- Apresentar mecanismo que permita ao cliente filtrar a busca por tipo de participante (Iniciadora ou Seguradora)
- Permitir que a descrição de cada marca seja feita pela própria participante.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

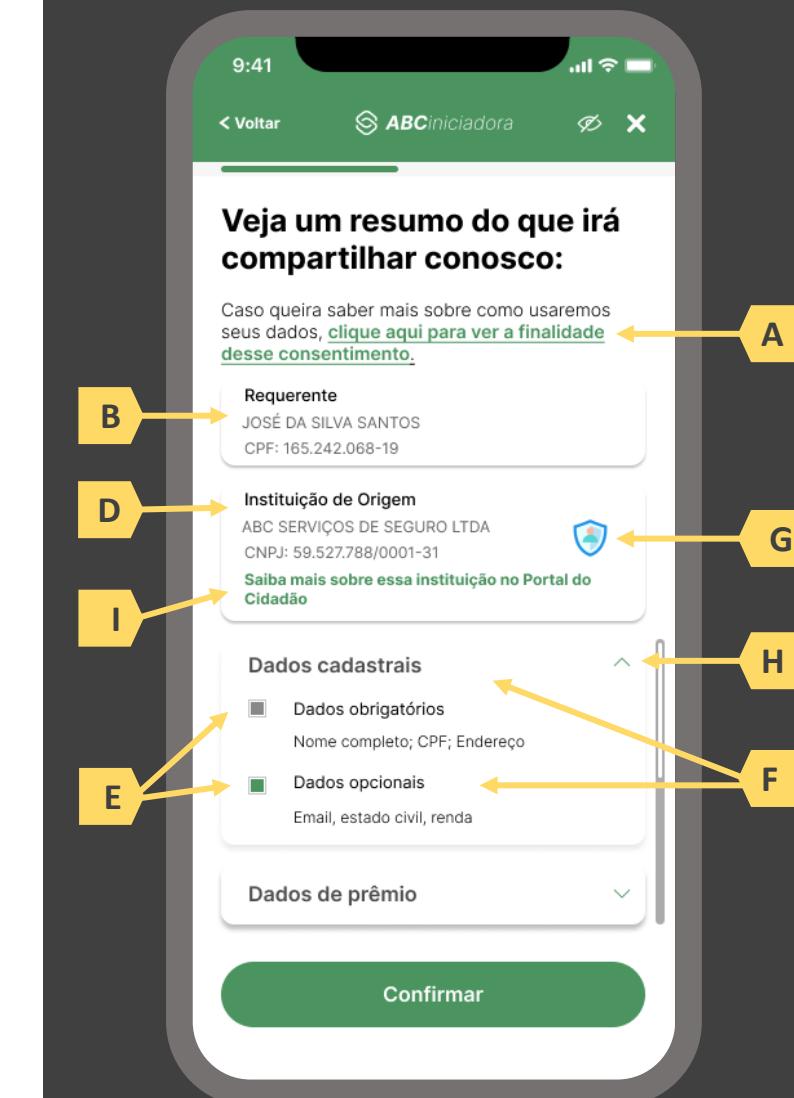
Ações centrais na tela: identificação do usuário, apresentação da finalidade e seleção do escopo de dados que será compartilhado

Requisitos

- Apresentar ao usuário a finalidade do consentimento, seja através de link para popup, texto livre em tela ou caixas expansíveis. É vedado o uso de links externos
- Identificar o usuário requerente do consentimento minimamente por nome completo e CPF
- Para pessoa jurídica, deverá ser indicado o CPF e nome completo do responsável pelo pedido de consentimento relativo ao CPNJ cliente, além do CNPJ em si e demais dados de identificação.
- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A minimamente pelo nome da marca e CNPJ
- Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação
- Descrever, para cada categoria de dados, o escopo obrigatório e opcional a ser compartilhado, de acordo com o Manual de Dados, permitindo o não compartilhamento de dados opcionais caso este seja o desejo do usuário, fazendo uso de opções de seleção

Recomendações

- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados.
- Apresentar link externo para consultas sobre a instituição de origem no Portal do Cidadão.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: escolha do prazo de validade do consentimento

Requisitos

- a) Informar ao usuário que o consentimento pode ser revogado a qualquer momento através da função de gestão de consentimentos.
- b) Oferecer três opções de prazo ao usuário, variando até o limite máximo de 12 meses previsto em norma.
- c) Informar ao usuário que haverá redirecionamento para confirmação do consentimento junto à transmissora escolhida na tela A.

Recomendações

- d) A título de futura interoperabilidade com o Open Finance, recomenda-se utilizar as opções de validade de 3, 6 ou 12 meses.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora

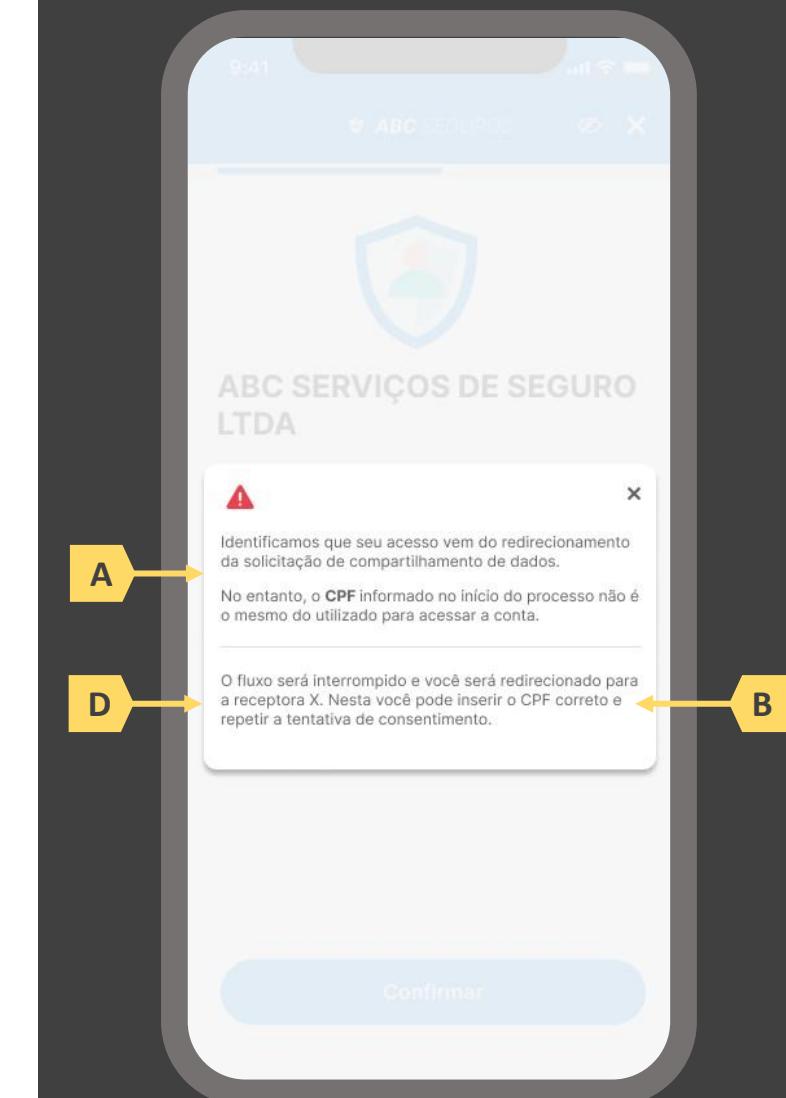


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Erros e Exceções

- a) Se os dados apresentados na identificação forem diferentes dos verificados na autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo seguindo os padrões de segurança de cada sociedade.
- b) Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
- c) Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, presente no anexo IV.
- d) Tendo em vista a premissa regulatória de uma jornada de compartilhamento sucessiva e ininterrupta, caso a transmissora não tenha como realizar a autenticação do cliente, haja vista ele não possuir um cadastro na transmissora, a jornada deverá ser interrompida, um alerta ao cliente deverá ser emitido e deverá ser informado a necessidade de reiniciar o processo na receptora, solicitando que tal condição seja previamente regularizada para que a jornada possa prosseguir de forma segura.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L

Ações centrais na tela: confirmação do escopo de dados compartilhado e do prazo do consentimento

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do consentimento, ele será redirecionado de volta à receptora
- b) Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- c) Apresentar o prazo de validade do consentimento, conforme escolhido na tela C
- d) Apresentar o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance
- e) Permitir ao usuário escolher as apólices que serão compartilhadas
- f) Nesta etapa não haverá possibilidade de nova escolha de dados obrigatórios, apenas confirmação dos dados que foram selecionados anteriormente na receptora
- g) Deve ser informado ao cliente que, caso este desejar ampliar ou alterar os dados, prazo, finalidade ou sociedade transmissora, ele precisará realizar um novo processo de compartilhamento de dados;

Recomendações

- h) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo
- i) Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
	Y	Z	AA	AB								

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição receptora

Requisitos

- Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: usuário aguarda agrupamento de seus dados compartilhados.

Requisitos

- Enquanto a iniciadora agrupa os dados compartilhados da Fase II, para posteriormente o usuário possa complementar algum desses, este deve aguardar em tela, sendo o tempo máximo de espera do usuário em hipótese alguma maior que 60 segundos.

Recomendações

- Utilizar ícone de “espera”, “loading”, ou semelhantes.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: complementação dos dados compartilhados com a iniciadora

Requisitos

- a) Identificar a instituição receptora (neste caso a própria iniciadora) minimamente por nome da marca e CNPJ
- b) Informar a validade do consentimento recém criado
- c) Apresentar o escopo de dados compartilhado seguindo a devida categorização de tipos de dados prevista no Manual de Dados do Open Insurance
- d) Identificar claramente os campos de dados que podem ser complementados pelo usuário, utilizando minimamente o ícone “complementar” ou semelhante, podendo também fazer diferenciação por cores

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

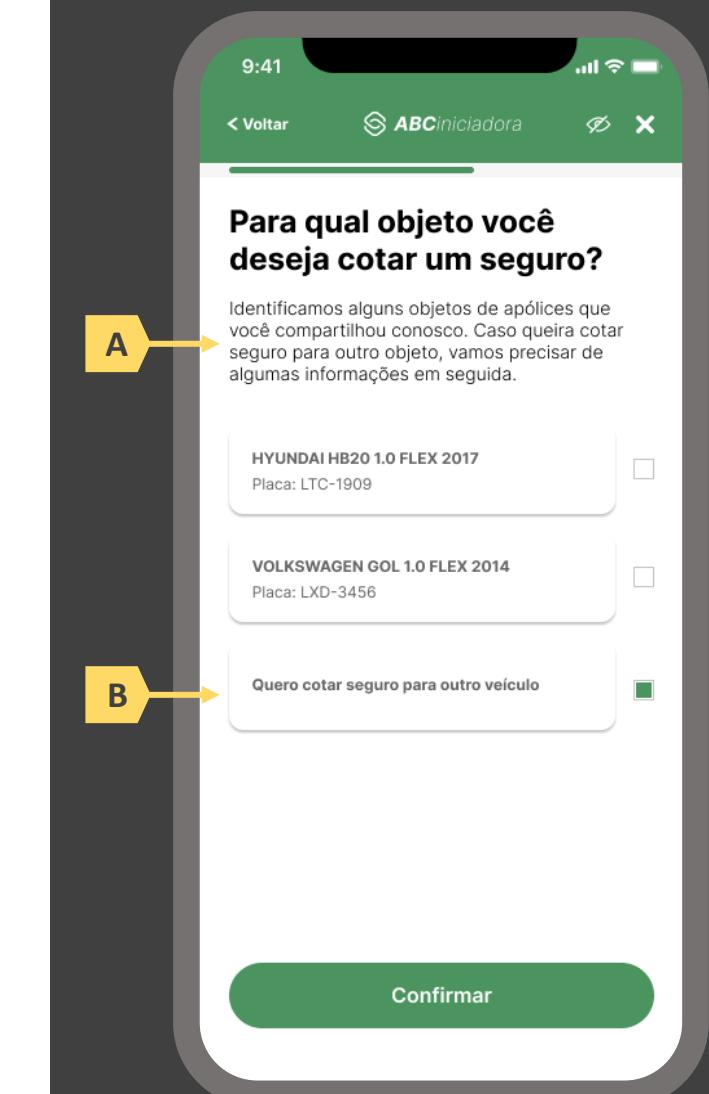
Ações centrais na tela: escolha do objeto da cotação

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de objetos segurados por tais apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo nome/modelo do objeto.
- b) Oferecer ao usuário a opção de prosseguir a contratação para um eventual terceiro objeto.

Recomendações

- c) Informar ao usuário que, caso decida contratar um seguro para um terceiro objeto, informações adicionais sobre o mesmo serão necessárias.

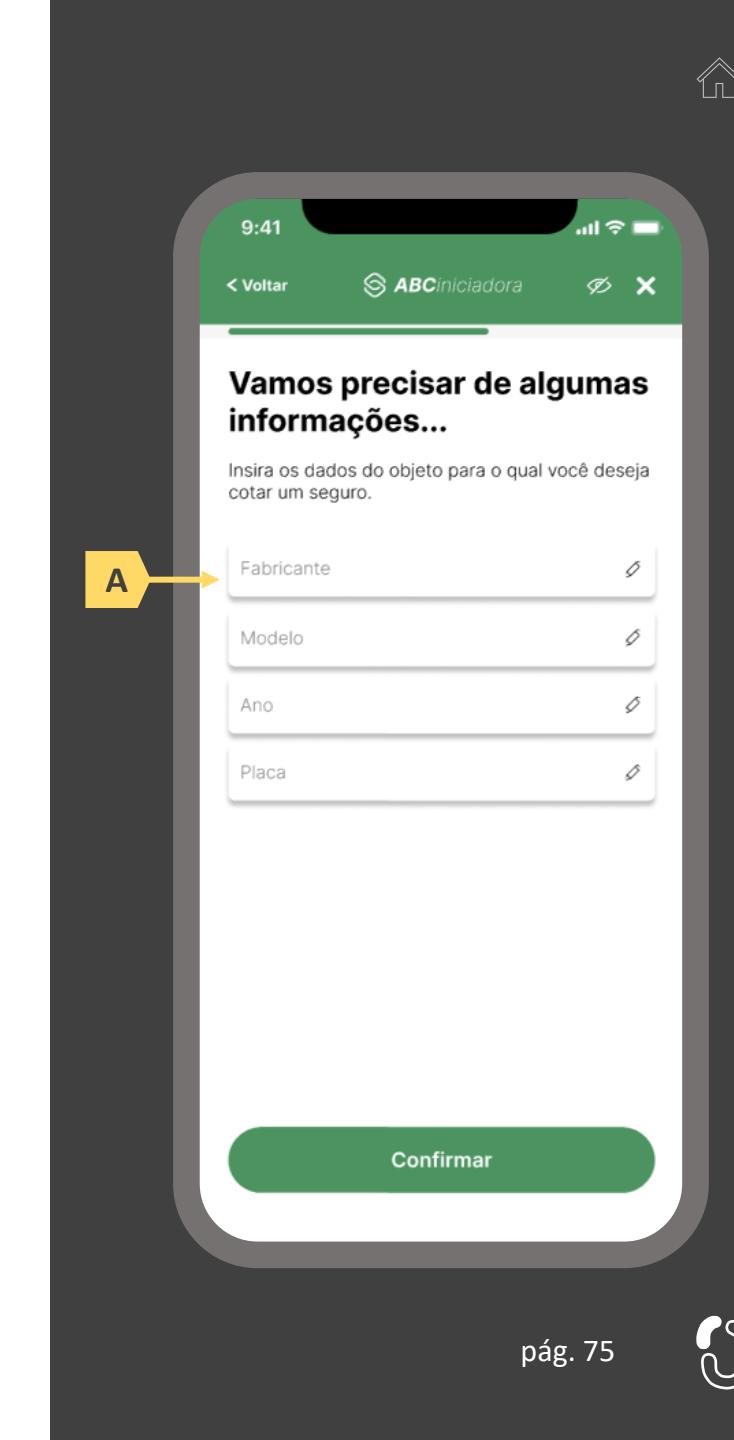


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: preenchimento dos dados do objeto

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha escolhido, na tela P, por contratar seguro para um terceiro objeto, deverá ser apresentado a ele formulário eletrônico para preenchimento das informações necessárias para cotação, conforme definido no Manual de Dados do Open Insurance. Caso a escolha na tela P tenha sido por um objeto previamente compartilhado, esta tela inexiste.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre fornecer ou não informações adicionais

Requisitos

- a) Caso exista no processo de cotação alguma seguradora que não requeira perguntas adicionais, Deve ser permitido ao usuário optar por seguir apenas com esta última, sem precisar responder qualquer pergunta adicional. Caso todas as seguradoras envolvidas na cotação demandem dados adicionais, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado diretamente à tela S. Caso nenhuma seguradora envolvida no processo de cotação demande dados adicionais, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado diretamente à tela T.
- b) Identificar seguradoras envolvidas na cotação minimamente pelo nome da marca e CNPJ.

Recomendações

- c) Identificar seguradoras envolvidas também pelo logotipo.

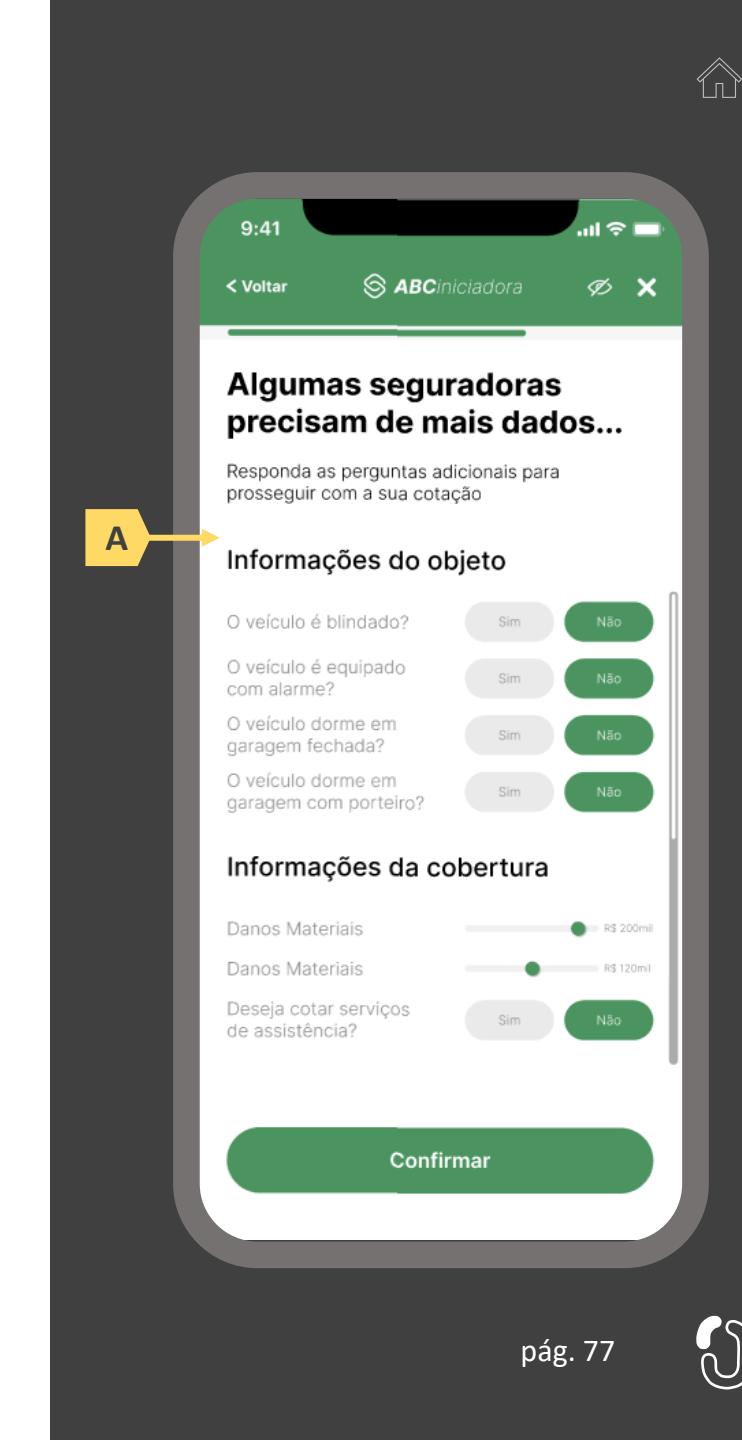


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: preenchimento de informações adicionais por parte do usuário.

Requisitos

- a) Caso na tela anterior (S) o cliente tenha optado por responder as perguntas adicionais, ou mesmo caso todas as seguradoras participantes da cotação tenham demandado dados complementares, deverá ser apresentado ao cliente tais perguntas adicionais em forma de formulário eletrônico, seguindo o escopo descrito do Manual de Dados do Open Insurance.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

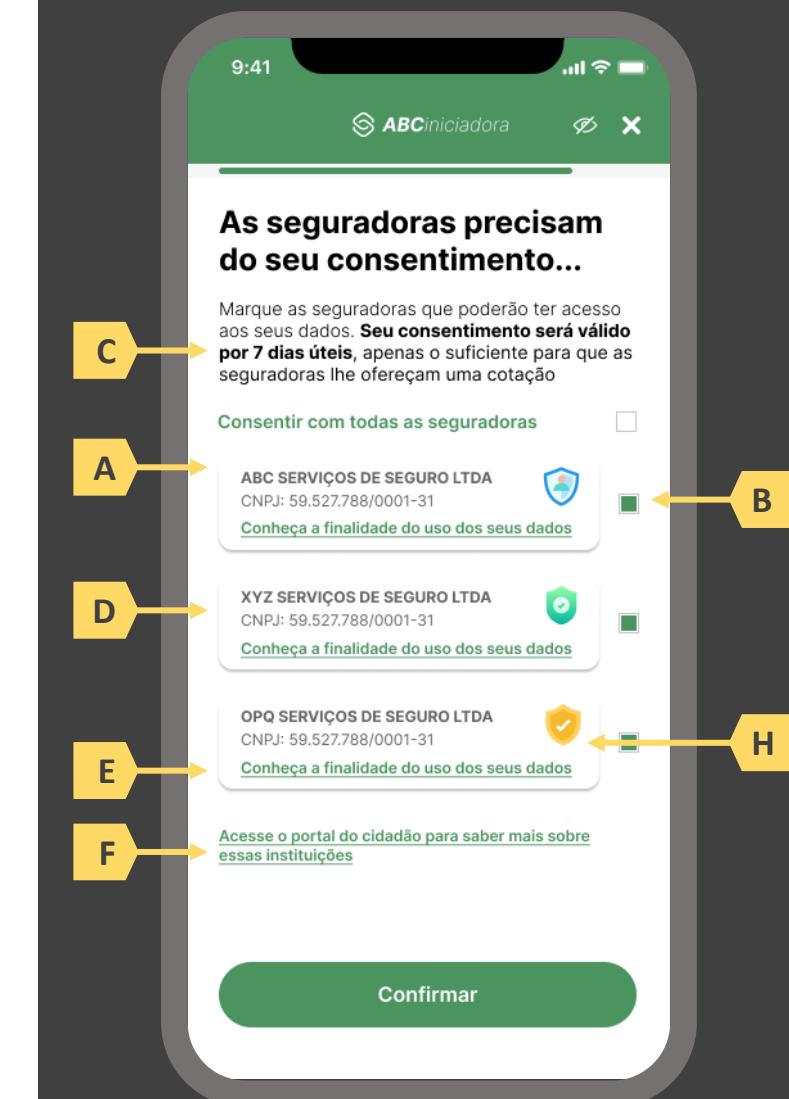
Ações centrais na tela: consentimento do usuário para envio dos dados para as seguradoras escolhidas

Requisitos

- Agregar todos os consentimentos necessários de maneira clara e concisa, de forma que o usuário possa visualizar e aceitar todos em única tela.
- Permitir o consentimento através da marcação de *checkboxes*.
- Informar ao usuário o prazo do consentimento em questão (7 dias úteis para ramos que seguem o modelo “cotação firme” e 15 dias úteis para ramos que seguem o modelo “lead”).
- Identificar seguradoras minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- Apresentar a finalidade do consentimento, podendo ser através de link externo, caso necessário.
- Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- Apresentar opção “consentir com todas as seguradoras” ou semelhante.
- Identificar seguradoras também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: confirmação do envio dos dados da iniciadora para as receptoras.

Requisitos

- Informar ao usuário que os consentimentos podem ser revogados a qualquer momento.
- Apresentar a validade do consentimento feito às seguradoras.
- Apresentar o rol das seguradoras que receberam o consentimento, identificando-as minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- Apresentar o escopo de dados que foram compartilhados seguindo a categorização definida no Manual de Dados do Open Insurance.

Recomendações

- Fazer uso de caixas expansíveis para melhor visualização por parte do usuário.



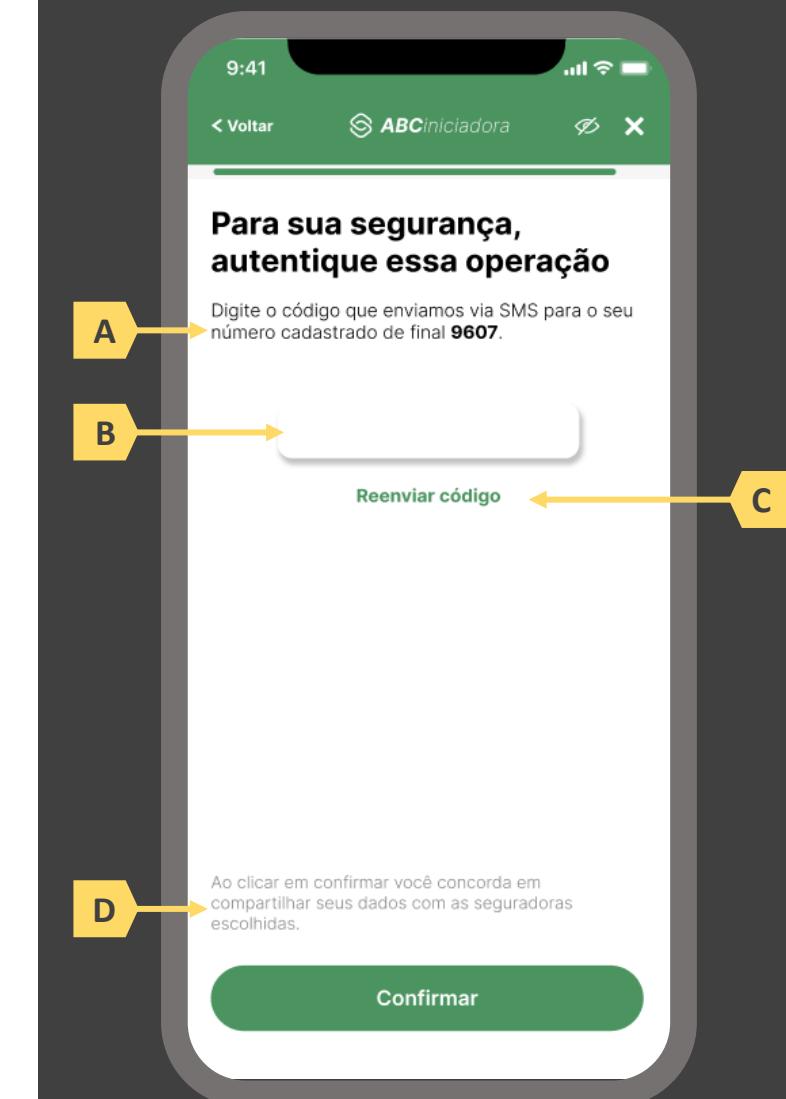


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: confirmação da solicitação de cotação para ramos incluídos no modelo “lead”.

Requisitos

- a) Caso o produto escolhido pelo cliente para a cotação esteja incluído no grupo definido pelo Manual de Dados do Open Insurance como “lead”, a jornada do cliente deverá se encerrar por aqui, do contrário, esta tela inexiste e o cliente deve ser direcionado diretamente à tela X para prosseguimento para “cotação firme”.
- b) Informar o usuário que as seguradoras por ele selecionadas foram notificadas e entrarão em contato para dar prosseguimento à contratação.

Recomendações

- c) Apresentar ícone de confirmação.
- d) Apresentar ao usuário atalhos para outros serviços disponíveis na iniciadora.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: usuário aguarda recebimento das cotações.

Requisitos

- Enquanto as seguradoras formulam cotações, o usuário deve aguardar em tela, sendo o tempo máximo de espera do usuário em hipótese alguma maior que 60 segundos.
- Informar o usuário que as seguradoras podem ou não oferecer cotação.

Recomendações

- Utilizar ícone de “espera”, “loading”, ou semelhantes.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: apresentação das cotações recebidas e/ou recusadas ao usuário.

Requisitos

- Informar ao usuário que a contratação da apólice é finalizada em ambiente controlado pela congênere e que ele será redirecionado após escolher uma apólice de sua preferência.
- Apresentar ambiente em duas “abas” onde o cliente pode alternar entre a visualização das cotações recebidas e recusadas.
- A apresentação inicial das cotações recebidas e/ou recusadas para o usuário deverá ser feita por ordem de chegada, posicionando no topo a primeira oferta recebida, agrupando as ofertas recebidas de uma mesma seguradora em um único quadrante. Oferecer possibilidade posterior de ordenamento dessas ofertas, pelo usuário, por meio de filtros para reorganizar a apresentação da maneira que melhor lhe convier e dispor de opção de limpar os filtros, retornando a disposição inicial apresentada.
- Apresentar cada cotação recebida e/ou recusada com o escopo de dados previsto no Manual de Dados do Open Insurance.

Recomendações

- Apresentar identificador numérico sobre o total de cotações recebidas e/ou recusadas.
- Identificar as cotações recebidas e/ou recusadas também pelo logotipo da seguradora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: confirmação da cotação escolhida junto à seguradora

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a escolha da cotação, ele será redirecionado para a seguradora para dar continuidade ao processo.
- Apresentar protocolo da solicitação de cotação, bem como sua data e hora de emissão.
- Apresentar o resumo da solicitação de cotação contendo, minimamente, o serviço prestado, o objeto, coberturas presentes na proposta escolhida e o nome da seguradora
- Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- Identificar a instituição escolhida, pelo usuário, também pelo logotipo.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para finalizar o processo de contratação em ambiente controlado pela congênere escolhida.

Requisitos

- a) Esta tela marca o final da jornada para produtos de ramos enquadrados no modelo “cotação firme” de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance. O usuário deverá ser informado que está sendo levado para a congênere escolhida para finalizar o processo de contratação.
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB

Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo de contratação ou apresentação de orientações

Requisitos

- Informar ao cliente que o pedido de endoso está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de contratação.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.





2.3 A jornada de contratação de seguro sem compartilhamento de dados

A jornada de contratação de seguro sem o compartilhamento de dados ocorre quando o usuário, na tela F do passo 3 opta por não compartilhar nenhum novo dado com a iniciadora além daqueles consentimentos prévios que eventualmente ainda estejam vigentes. Nesse caso, a experiência do usuário não inclui uma jornada de consentimento integrada, sendo necessárias apenas as telas da fase III. Essa jornada de contratação de seguro sem compartilhamento de dados ocorre em dois casos:

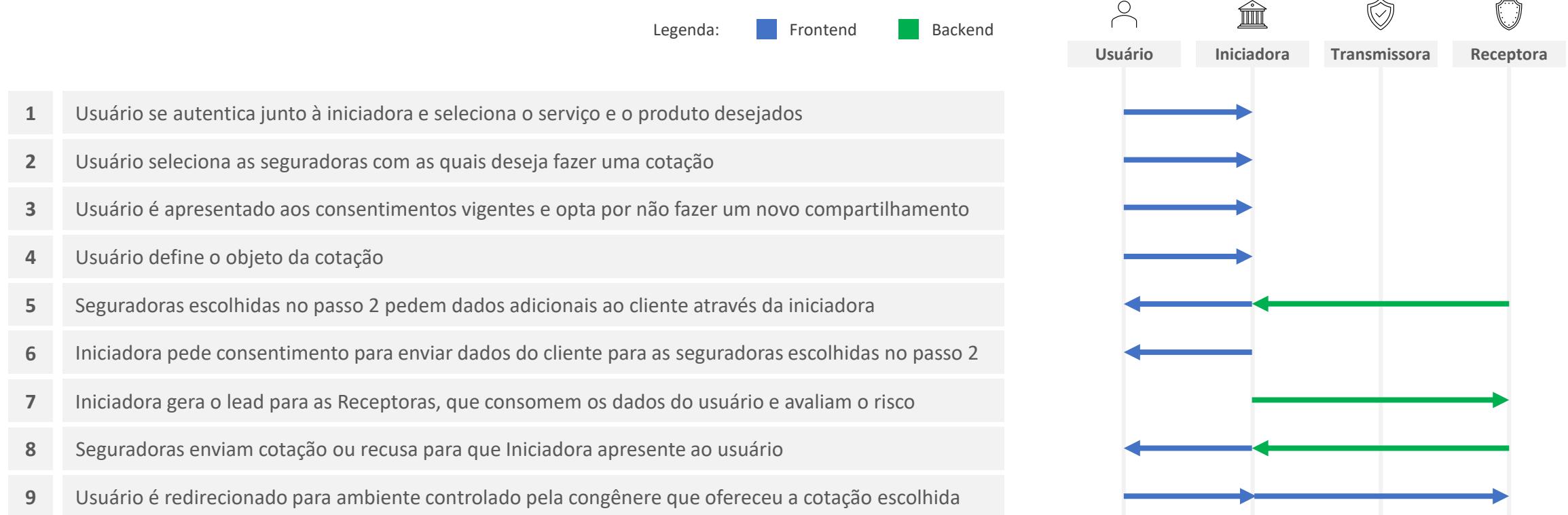
- 1) Quando o usuário já tem dados previamente compartilhados e não compartilha novos dados
- 2) Quando o usuário não tem dados previamente compartilhados e não compartilha novos dados

Ambos os casos são detalhados a seguir.





1) A jornada de contratação de seguros quando o usuário já tem dados previamente compartilhados e não compartilha novos dados





Passo a passo da jornada

- 1. Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço e o produto desejados:** o usuário iniciará sua jornada entrando em ambiente logado controlado pela iniciadora. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. O usuário deverá então informar o serviço que deseja realizar (ex.: cotação) e o produto ao qual esse serviço está atrelado (ex.: seguro auto).
- 2. Usuário seleciona as seguradoras com as quais deseja fazer uma cotação:** nessa etapa, deverá ser apresentada ao usuário a lista de participantes do Open Insurance que trabalham com o produto por ele selecionado no passo anterior. Cabe à iniciadora ter a capacidade de conhecer o portfólio das participantes para que seja apresentada uma lista assertiva ao usuário, bem como para que evite-se chamadas desnecessárias entre APIs. A lista de seguradoras disponíveis para o serviço deve ser apresentada para o usuário sem pré-selecções para que este possa escolher com quem deseja cotar.





- 3. Usuário é apresentado aos consentimentos vigentes e opta por fazer um novo compartilhamento:** nessa etapa, caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em compartilhar uma nova apólice. Caso o usuário opte por não fazer um novo compartilhamento de dados, favor observar a sessão 2.3. É indispensável ainda que fique claro para o usuário que o mesmo escopo de dados compartilhado com a iniciadora será objeto de pedido de consentimento por parte das seguradoras por ele selecionadas no passo 2.
- 4. Usuário define o objeto da cotação:** nessa etapa, o usuário deve definir o objeto da cotação. Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de objetos segurados das apólices já compartilhadas e questionado se a cotação em progresso na iniciadora é destinada a um dos objetos já compartilhados previamente. Deve ser oferecida ao usuário ainda a opção de cotar um seguro para um terceiro objeto, caso no qual deve ser exigido o preenchimento, via formulário eletrônico, os dados necessários para definição do objeto, conforme layout definido em Manual de Dados do Open Insurance.
- 5. Seguradoras escolhidas no passo 2 pedem dados adicionais ao cliente através da iniciadora:** nessa etapa, visando maior assertividade na cotação, as seguradoras escolhidas pelo cliente no passo 2 podem solicitar dados complementares, nos moldes definidos no Manual de Dados do Open Insurance. Esta etapa, no entanto, é de preenchimento obrigatório para o usuário caso todas as seguradoras envolvidas no processo de cotação façam tal solicitação. Caso exista no processo de cotação alguma seguradora que não requeira perguntas adicionais, o usuário pode optar por seguir apenas com esta última, sem precisar responder qualquer pergunta adicional.





- 6. Iniciadora pede consentimento para enviar dados do cliente para as seguradoras escolhidas no passo 2:** nessa etapa, a iniciadora deverá confirmar o consentimento do cliente para o envio do escopo de dados por ele selecionado no passo 3 para as seguradoras escolhidas no passo 2, obedecendo as definições da obtenção de consentimento definido na Resolução CNSP Nº 415/21. Quanto ao prazo do consentimento, este deverá ser fixado em 7 dias para “cotação firme” e 15 dias para ramos que seguem a jornada modelo “lead”. Devem ser agregados os pedidos de consentimento para o compartilhamento com cada congênere receptora e apresentados para o usuário de maneira simples em uma única tela. A iniciadora ainda deve promover a autenticação do usuário em duas etapas antes de efetivar o compartilhamento dos dados com as congêneres. Essa etapa deve obedecer os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP Nº 415 e Nº429. Embora a jornada seja consolidada, os consentimentos aqui descritos são distintos, de utilização única e ainda podem ser cancelados individualmente a qualquer tempo pelo usuário.

- 7. Iniciadora gera o lead para as Receptoras, que consomem os dados do usuário e avaliam o risco:** nessa etapa, após o devido consentimento, o trânsito de dados deve ocorrer conforme os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resolução CNSP Nº 415 e Nº 429. Para os ramos de seguros listados no início dessa seção como implementação limitada a “lead opin” o processo finaliza aqui, com a informação de que as empresas selecionadas retornarão o contato para prosseguimento. Nessa etapa interna em cada seguradora, não haverá interferência no processo de avaliação de risco interno de cada empresa, sendo elas livres para avaliar cada oportunidade de acordo com sua própria estratégia de negócios. Para os ramos listados no Manual de Dados do Open Insurance como implementação limitada a “lead opin” o processo finaliza aqui, informando o usuário que as congêneres entrarão em contato para da prosseguimento à solicitação. Para ramos listados como “cotação firme”, a jornada segue aos próximos passos.





- 8. Seguradoras enviam cotação ou recusa para que Iniciadora presente ao usuário:** nessa etapa, deve ser permitido um variado número de respostas a solicitação do cliente pelas seguradoras. Às seguradoras deverá ser garantido o direito de recusar o risco e não oferecer uma cotação ao cliente, sendo obrigatória apresentação de justificativa ao usuário para tal recusa, conforme estabelecido em normativo específico que trata a matéria. O ordenamento inicial das propostas apresentadas em tela para o usuário pela Iniciadora deve obedecer à ordem de recebimento das propostas pela iniciadora, de forma que a proposta retornada mais rapidamente apareça em posição superior às demais na lista exibida ao usuário, agrupando as ofertas recebidas de uma mesma seguradora em um único quadrante .No entanto, deve ser disponibilizada ao cliente a opção de reorganizar a apresentação de acordo com o critério que melhor lhe convier através de filtros de busca. A recepção das cotações deve ocorrer de forma assíncrona para o cliente, ou seja, ele deve poder selecionar as cotações já apresentadas e seguir as demais etapas, antes que todas as demais seguradoras respondam. Os layouts dos dados das respostas das seguradoras à SPOC deve obedecer padronização constante no Manual de Dados do Open Insurance.

- 9. Usuário escolhe a cotação de sua preferência e é redirecionado para a congênere escolhida:** essa etapa marca o fim da jornada de iniciação de contratação de seguro para ramos que seguem o modelo “cotação firme”. O usuário seleciona a cotação que preferir e na sequência é redirecionado de maneira imediata e através de link interno para o ambiente da seguradora com os dados já previamente solicitados até a conclusão da contratação.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

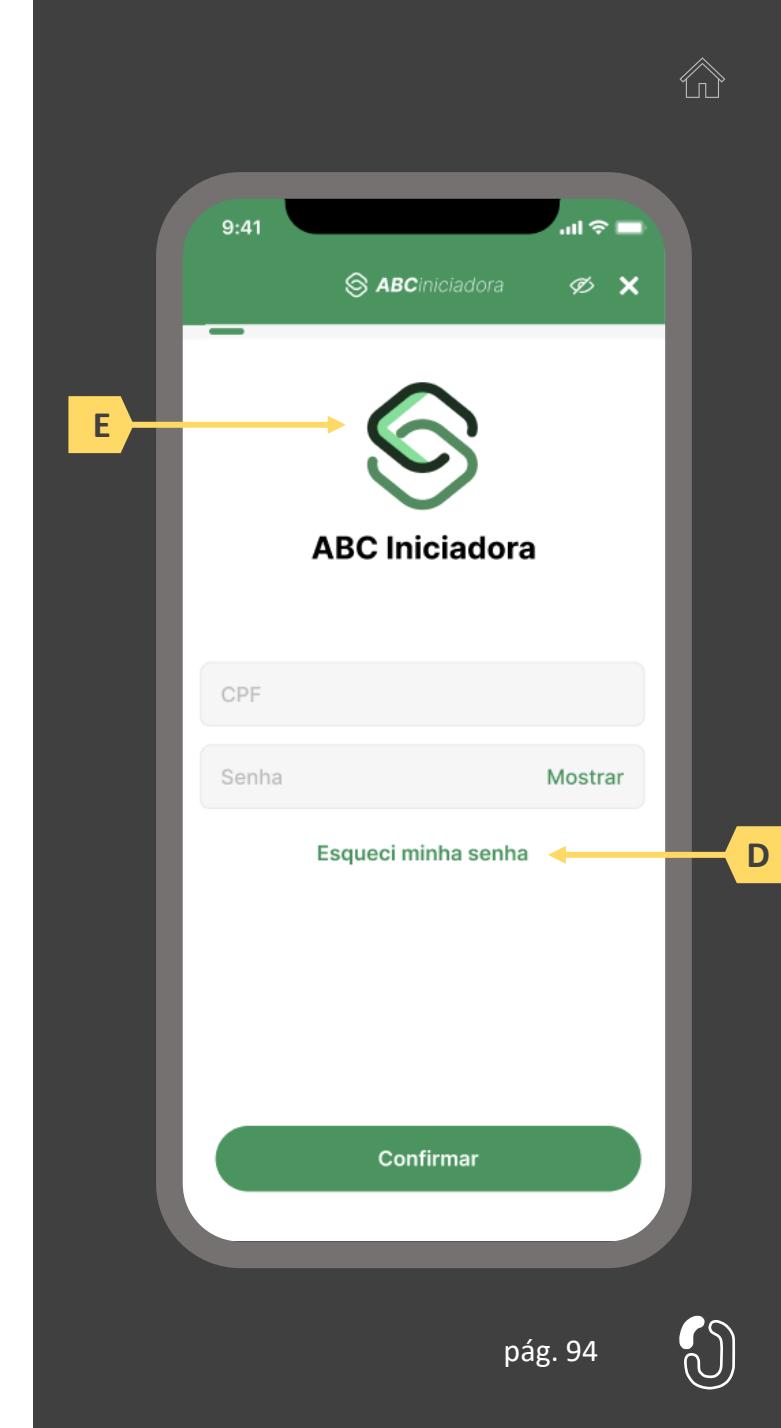
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (contratação de seguro)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.

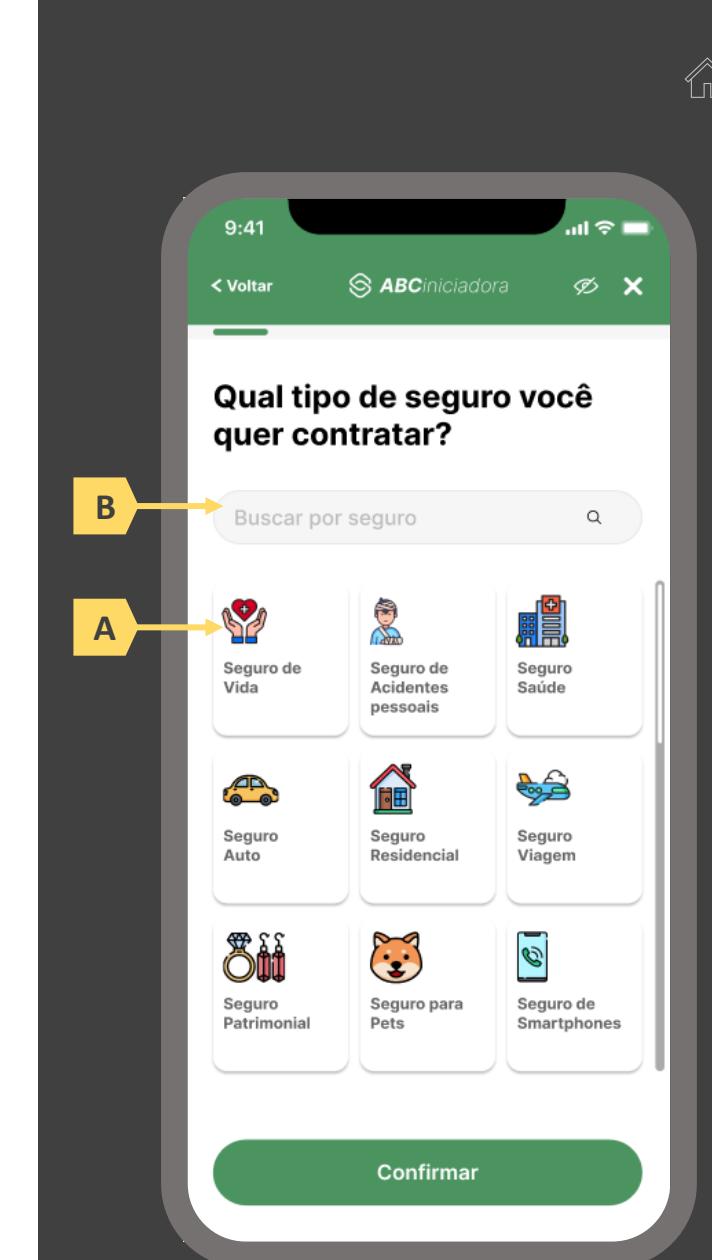


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: escolha do produto a ser contratado

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único produto/ramo.
- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca obrigatória neste caso, tendo em vista a variedade de produtos disponíveis para escolha do usuário.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: escolha das seguradoras das quais deseja-se receber cotação

Requisitos

- a) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afinar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é obrigatória neste caso, tendo em vista a variedade de participantes disponíveis para escolha do usuário. Cabe à iniciadora conhecer o portfólio das participantes e apresentar para o cliente apenas o rol das congêneres que de fato trabalham com o produto/ramo escolhido pelo usuário na tela D.
- b) Apresentar opção “selecionar todas” ou semelhante.
- c) Identificar participantes minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- d) Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- e) Identificar participantes também pelo logotipo.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre compartilhar ou não uma nova apólice

Requisitos

- Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo número da apólice, nome da marca e objeto segurado.
- Informar ao usuário as vantagens em fazer o compartilhamento de dados.
- Oferecer ao cliente opções para compartilhar ou não uma nova apólice.

Recomendações

- Identificar eventuais apólices previamente compartilhadas também pelo logotipo da seguradora





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

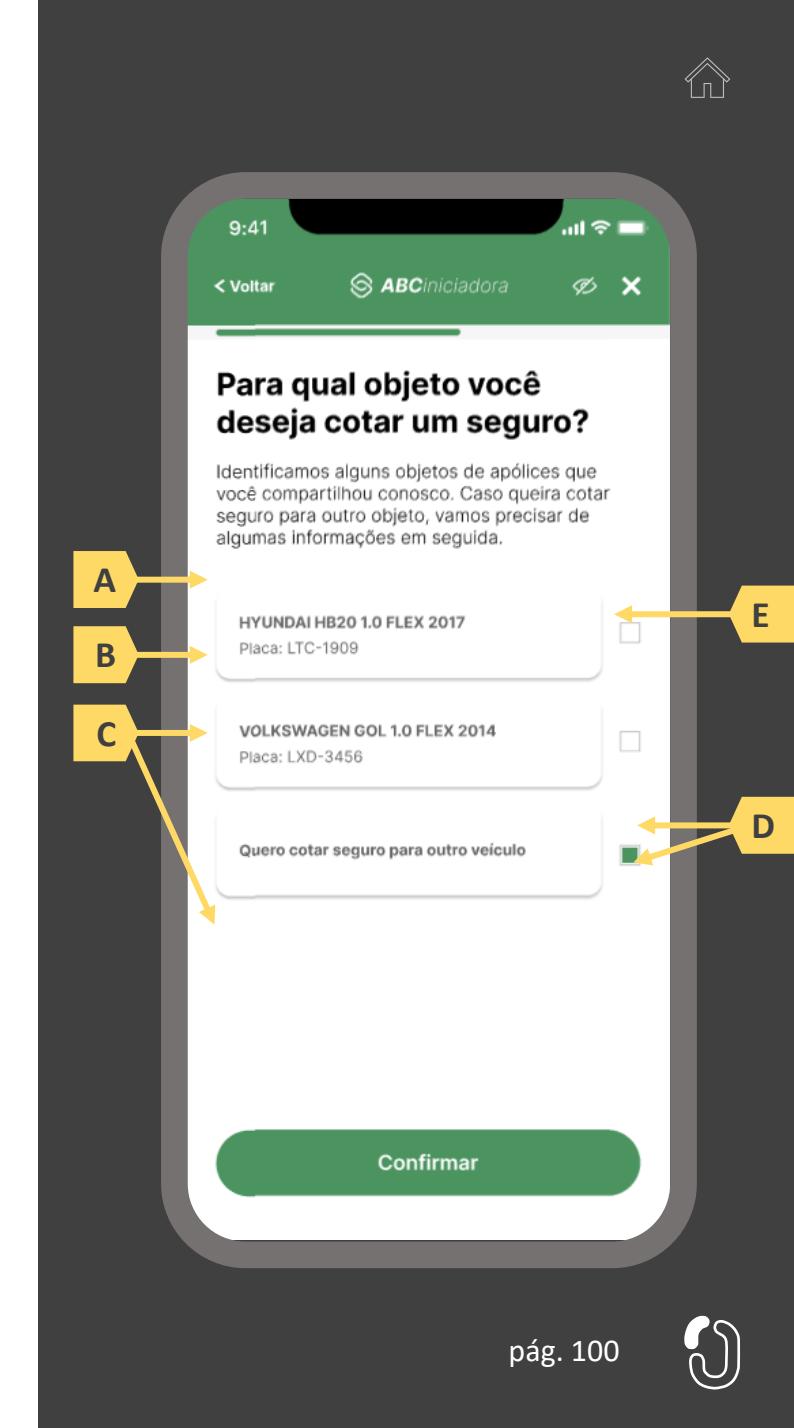
Ações centrais na tela: escolha do objeto da cotação

Requisitos

- Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de objetos segurados por tais apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo nome/modelo do objeto.
- Oferecer ao usuário a opção de prosseguir a contratação para um eventual terceiro objeto.

Recomendações

- Informar ao usuário que, caso decida contratar um seguro para um terceiro objeto, informações adicionais sobre o mesmo serão necessárias.

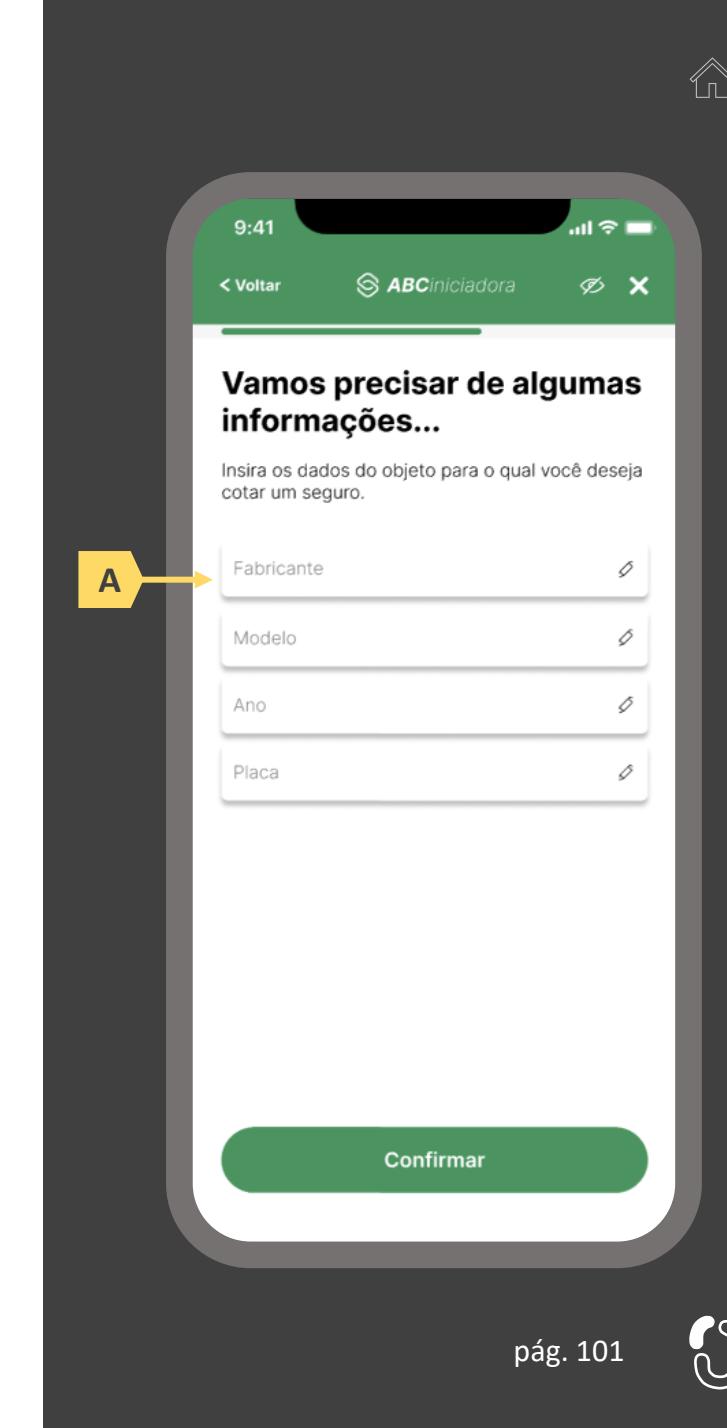


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: preenchimento dos dados do objeto

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha escolhido, na tela P, por contratar seguro para um terceiro objeto, deverá ser apresentado a ele formulário eletrônico para preenchimento das informações necessárias para cotação, conforme definido no Manual de Dados do Open Insurance. Caso a escolha na tela P tenha sido por um objeto previamente compartilhado, esta tela inexiste.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre fornecer ou não informações adicionais

Requisitos

- a) Caso exista no processo de cotação alguma seguradora que não requeira perguntas adicionais, Deve ser permitido ao usuário optar por seguir apenas com esta última, sem precisar responder qualquer pergunta adicional. Caso todas as seguradoras envolvidas na cotação demandem dados adicionais, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado diretamente à tela S. Caso nenhuma seguradora envolvida no processo de cotação demande dados adicionais, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado diretamente à tela T.
- b) Identificar seguradoras envolvidas na cotação minimamente pelo nome da marca e CNPJ.

Recomendações

- c) Identificar seguradoras envolvidas também pelo logotipo.

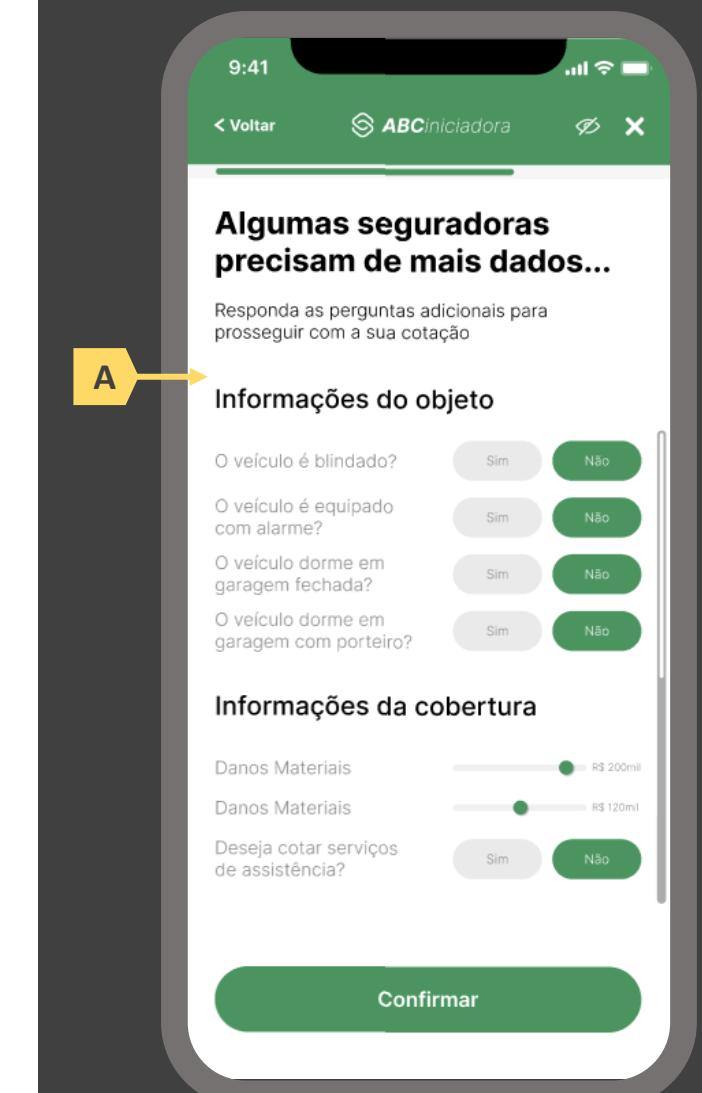


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: preenchimento de informações adicionais por parte do usuário.

Requisitos

- a) Caso na tela anterior (S) o cliente tenha optado por responder as perguntas adicionais, ou mesmo caso todas as seguradoras participantes da cotação tenham demandado dados complementares, deverá ser apresentado ao cliente tais perguntas adicionais em forma de formulário eletrônico, seguindo o escopo descrito do Manual de Dados do Open Insurance.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

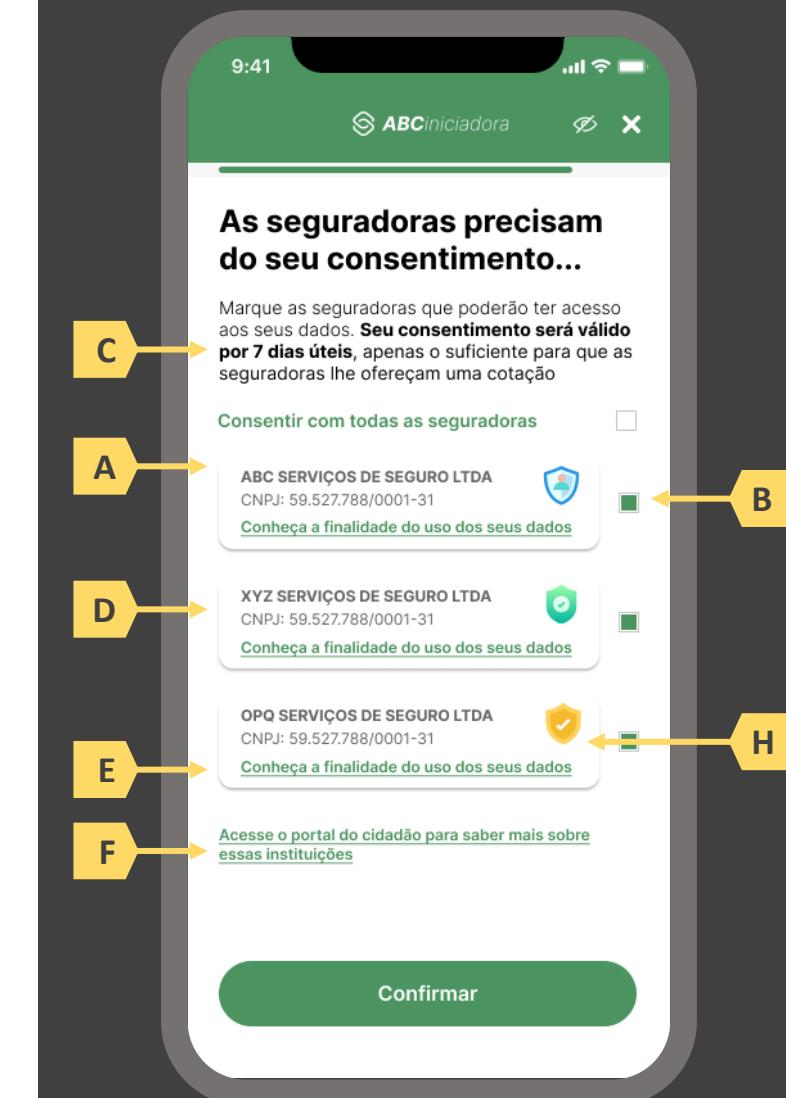
Ações centrais na tela: consentimento do usuário para envio dos dados para as seguradoras escolhidas

Requisitos

- a) Agregar todos os consentimentos necessários de maneira clara e concisa, de forma que o usuário possa visualizar e aceitar todos em única tela.
- b) Permitir o consentimento através da marcação de *checkboxes*.
- c) Informar ao usuário o prazo do consentimento em questão (7 dias úteis para ramos que seguem o modelo “cotação firme” e 15 dias úteis para ramos que seguem o modelo “lead”).
- d) Identificar seguradoras minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- e) Apresentar a finalidade do consentimento, podendo ser através de link externo, caso necessário.
- f) Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- g) Apresentar opção “consentir com todas as seguradoras” ou semelhante.
- h) Identificar seguradoras também pelo logotipo.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: confirmação do envio dos dados da iniciadora para as receptoras.

Requisitos

- Informar ao usuário que os consentimentos podem ser revogados a qualquer momento.
- Apresentar a validade do consentimento feito às seguradoras.
- Apresentar o rol das seguradoras que receberam o consentimento, identificando-as minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- Apresentar o escopo de dados que foram compartilhados seguindo a categorização definida no Manual de Dados do Open Insurance.

Recomendações

- Fazer uso de caixas expansíveis para melhor visualização por parte do usuário.



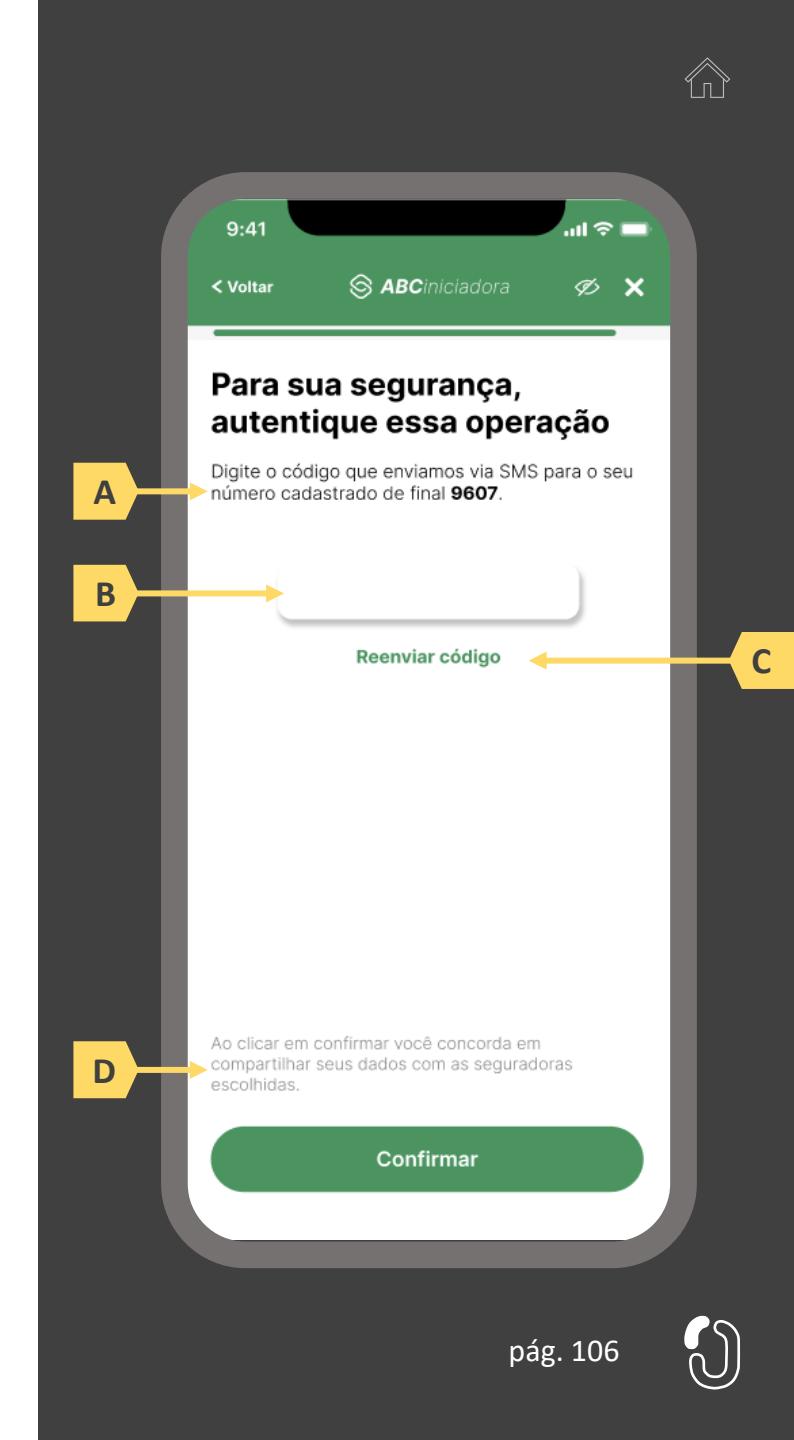


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: confirmação da solicitação de cotação para ramos incluídos no modelo “lead”.

Requisitos

- a) Caso o produto escolhido pelo cliente para a cotação esteja incluído no grupo definido pelo Manual de Dados do Open Insurance como “lead”, a jornada do cliente deverá se encerrar por aqui, do contrário, esta tela inexiste e o cliente deve ser direcionado diretamente à tela X para prosseguimento para “cotação firme”.
- b) Informar o usuário que as seguradoras por ele selecionadas foram notificadas e entrarão em contato para dar prosseguimento à contratação.

Recomendações

- c) Apresentar ícone de confirmação.
- d) Apresentar ao usuário atalhos para outros serviços disponíveis na iniciadora.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: usuário aguarda recebimento das cotações.

Requisitos

- Enquanto as seguradoras formulam cotações, o usuário deve aguardar em tela, sendo o tempo máximo de espera do usuário em hipótese alguma maior que 60 segundos.
- Informar o usuário que as seguradoras podem ou não oferecer cotação.

Recomendações

- Utilizar ícone de “espera”, “loading”, ou semelhantes.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: apresentação das cotações recebidas e/ou recusadas ao usuário.

Requisitos

- Informar ao usuário que a contratação da apólice é finalizada em ambiente controlado pela congênere e que ele será redirecionado após escolher uma apólice de sua preferência.
- Apresentar ambiente em duas “abas” onde o cliente pode alternar entre a visualização das cotações recebidas e recusadas.
- A apresentação inicial das cotações recebidas e/ou recusadas para o usuário deverá ser feita por ordem de chegada, posicionando no topo a primeira oferta recebida, agrupando as ofertas recebidas de uma mesma seguradora em um único quadrante. Oferecer possibilidade posterior de ordenamento dessas ofertas, pelo usuário, por meio de filtros para reorganizar a apresentação da maneira que melhor lhe convier e dispor de opção de limpar os filtros, retornando a disposição inicial apresentada.
- Apresentar cada cotação recebida e/ou recusada com o escopo de dados previsto no Manual de Dados do Open Insurance.

Recomendações

- Apresentar identificador numérico sobre o total de cotações recebidas e/ou recusadas.
- Identificar as cotações recebidas e/ou recusadas também pelo logotipo da seguradora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

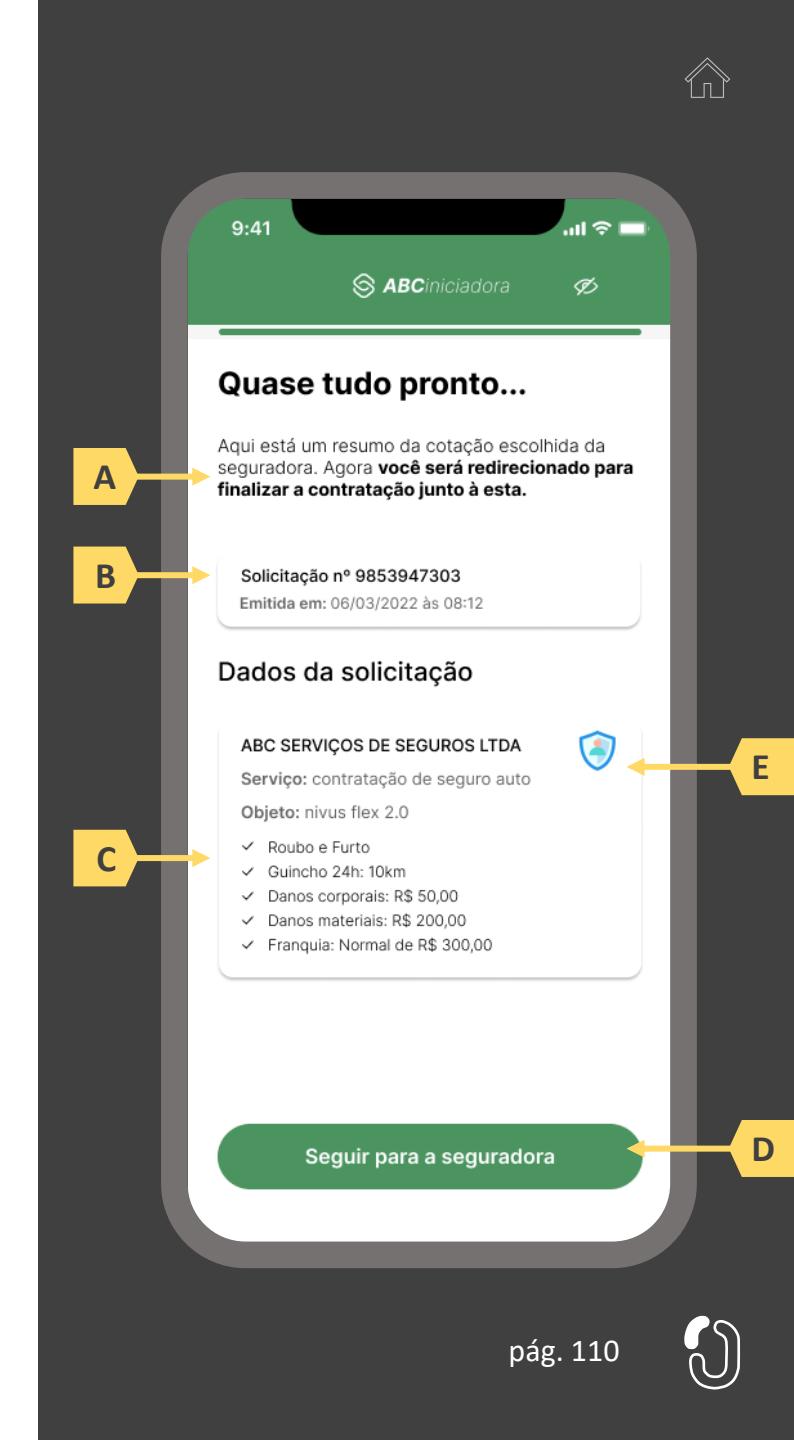
Ações centrais na tela: confirmação da cotação escolhida junto à seguradora

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a escolha da cotação, ele será redirecionado para a seguradora para dar continuidade ao processo.
- Apresentar protocolo da solicitação de cotação, bem como sua data e hora de emissão.
- Apresentar o resumo da solicitação de cotação contendo, minimamente, o serviço prestado, o objeto, coberturas presentes na proposta escolhida e o nome da seguradora
- Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- Identificar a instituição escolhida, pelo usuário, também pelo logotipo.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para finalizar o processo de contratação em ambiente controlado pela congênere escolhida.

Requisitos

- a) Esta tela marca o final da jornada para produtos de ramos enquadrados no modelo “cotação firme” de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance. O usuário deverá ser informado que está sendo levado para a congênere escolhida para finalizar o processo de contratação.
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9										
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S

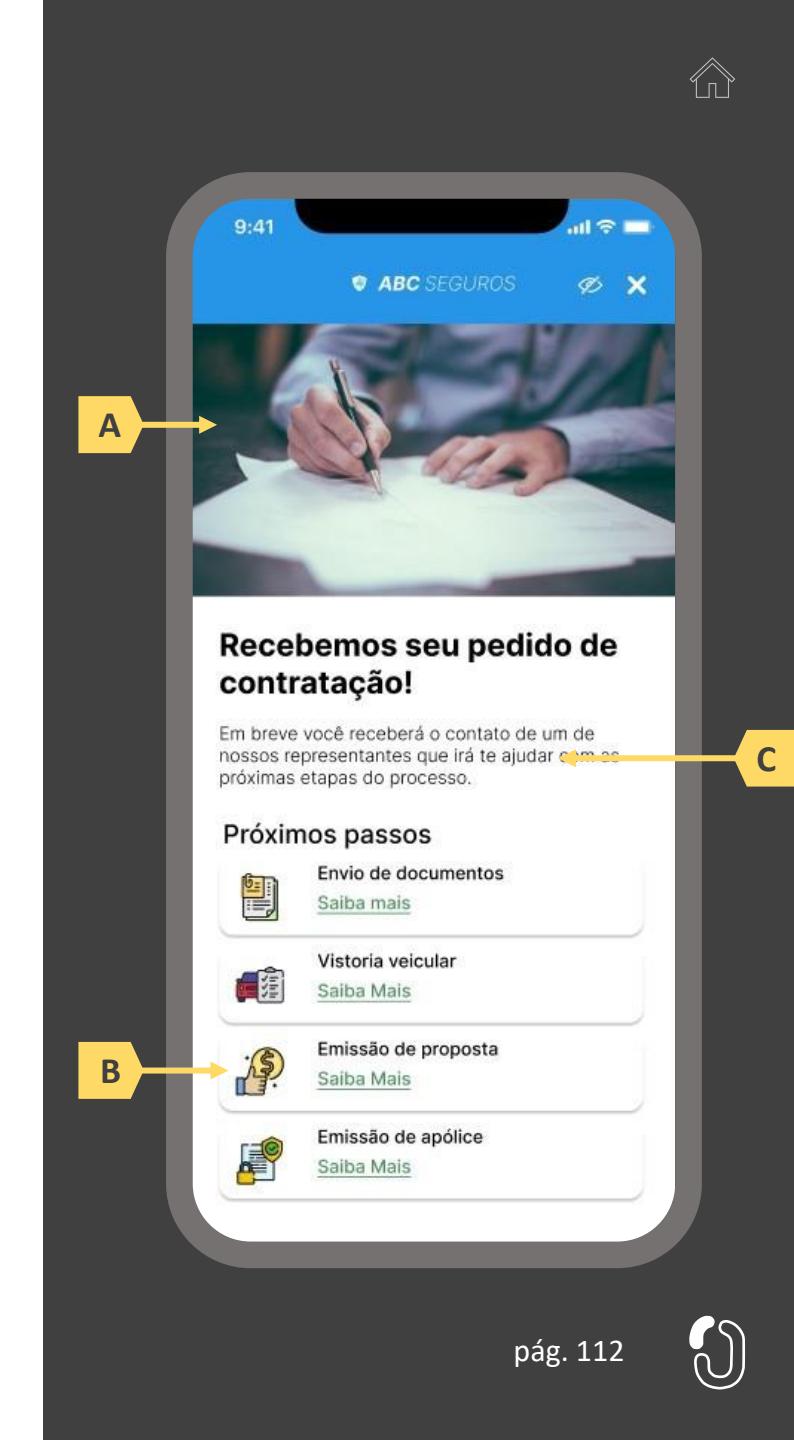
Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo de contratação ou apresentação de orientações

Requisitos

- a) Informar ao cliente que o pedido de contratação está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- f) Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de contratação.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.



2) A jornada de contratação de seguros quando o usuário não tem dados previamente compartilhados e não compartilha novos dados

- Legenda: Frontend Backend
- 1** Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço e o ramo desejados
 - 2** Usuário seleciona as seguradoras com as quais deseja fazer uma cotação
 - 3** Usuário não tem consentimento vigente e opta por não fazer um novo compartilhamento
 - 4** Usuário preenche todos os dados necessários para a cotação via formulário eletrônico
 - 5** Seguradoras escolhidas no passo 2 pedem dados adicionais ao cliente através da iniciadora
 - 6** Iniciadora pede consentimento para enviar dados do cliente para as seguradoras escolhidas no passo 2
 - 7** Iniciadora gera o lead para as Receptoras, que consomem os dados do usuário e avaliam o risco
 - 8** Seguradoras enviam cotação ou recusa para que Iniciadora apresente ao usuário
 - 9** Usuário é redirecionado para ambiente controlado pela congênere que ofereceu a cotação escolhida



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

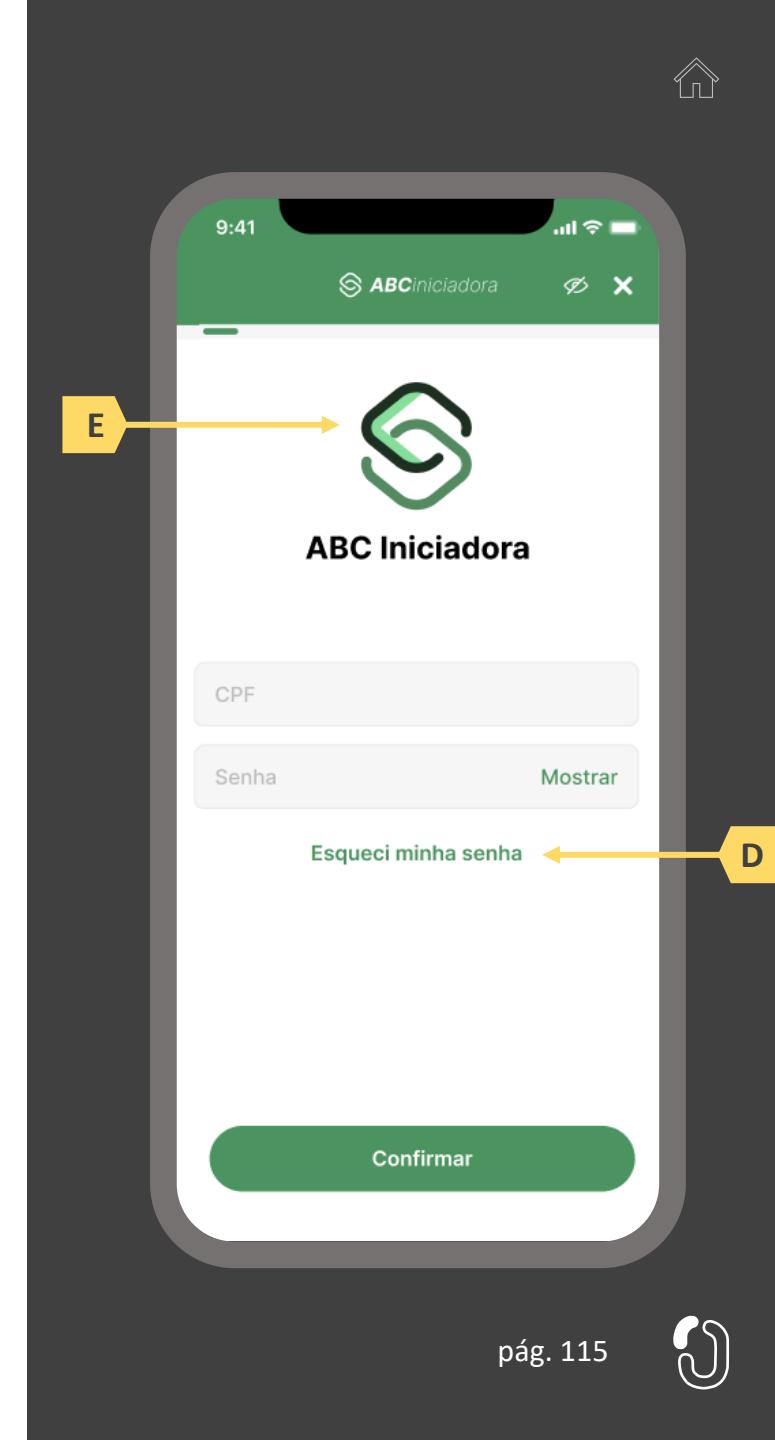
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (contratação de seguro)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.

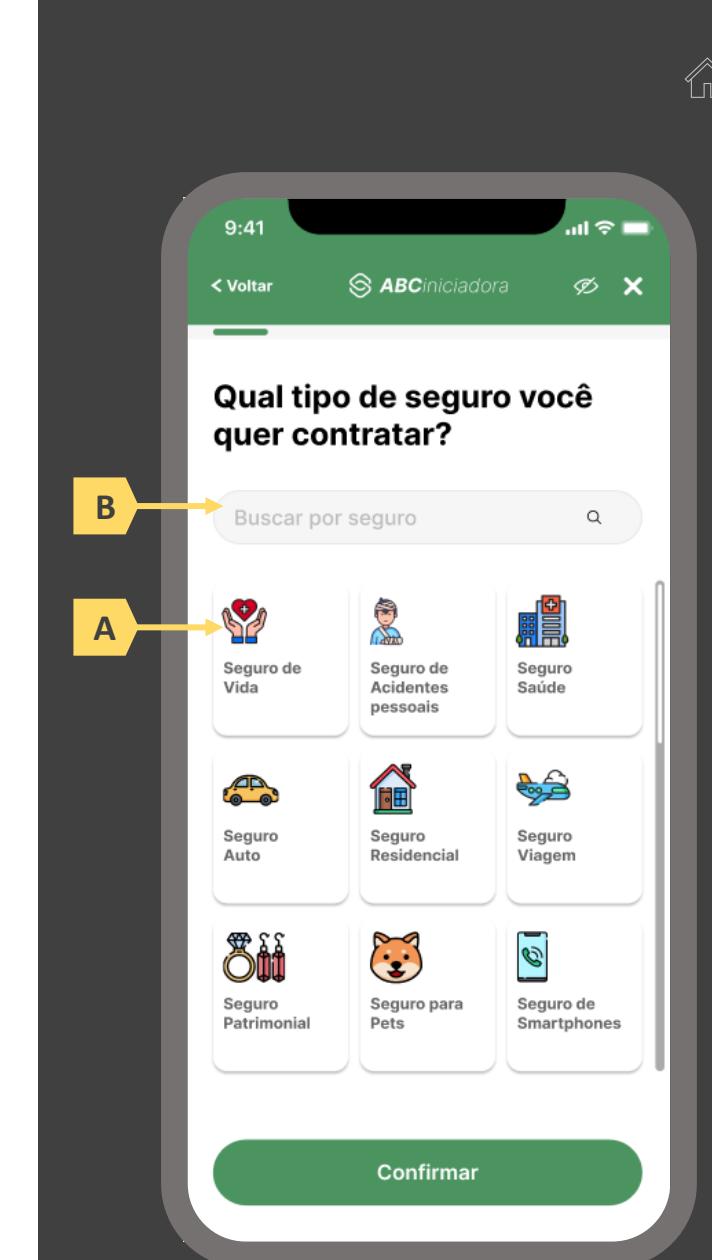


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: escolha do produto a ser contratado

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único produto/ramo.
- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca obrigatória neste caso, tendo em vista a variedade de produtos disponíveis para escolha do usuário.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: escolha das seguradoras das quais deseja-se receber cotação

Requisitos

- a) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afinilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca obrigatória neste caso, tendo em vista a variedade de participantes disponíveis para escolha do usuário. Cabe à iniciadora conhecer o portfólio das participantes e apresentar para o cliente apenas o rol das congêneres que de fato trabalham com o produto/ramo escolhido pelo usuário na tela D.
- b) Apresentar opção “selecionar todas” ou semelhante.
- c) Identificar participantes minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- d) Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- e) Identificar participantes também pelo logotipo.

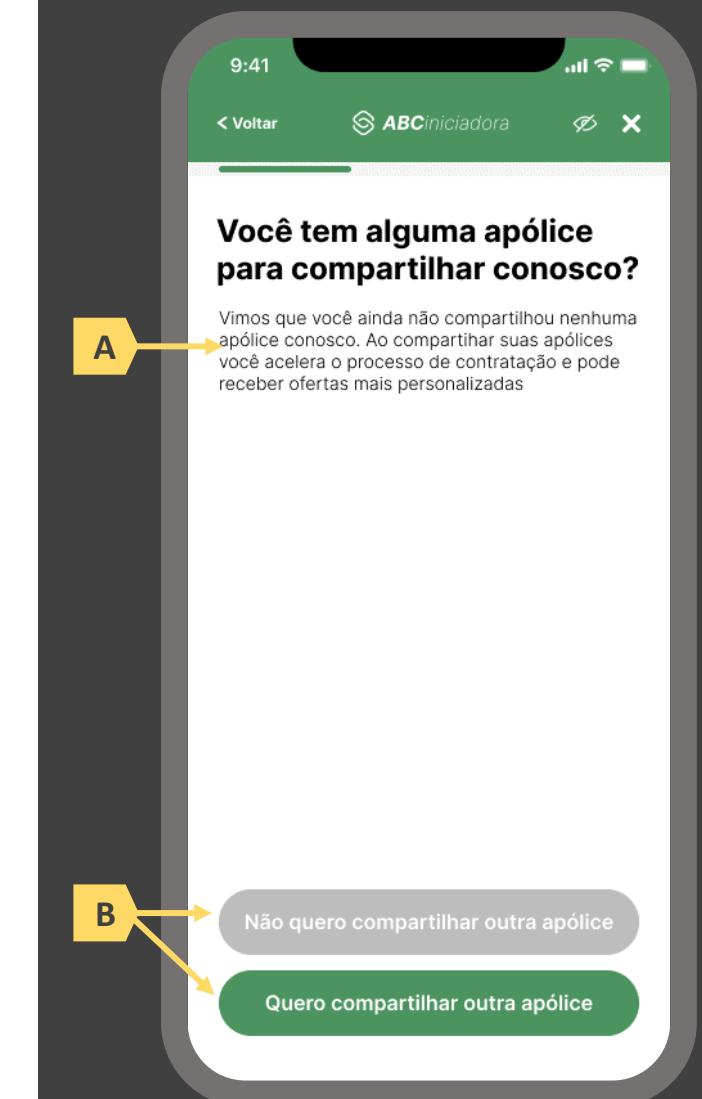


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre compartilhar ou não uma nova apólice

Requisitos

- a) Informar ao usuário as vantagens em fazer o compartilhamento de dados.
- b) Oferecer ao cliente opções para compartilhar ou não uma apólice.

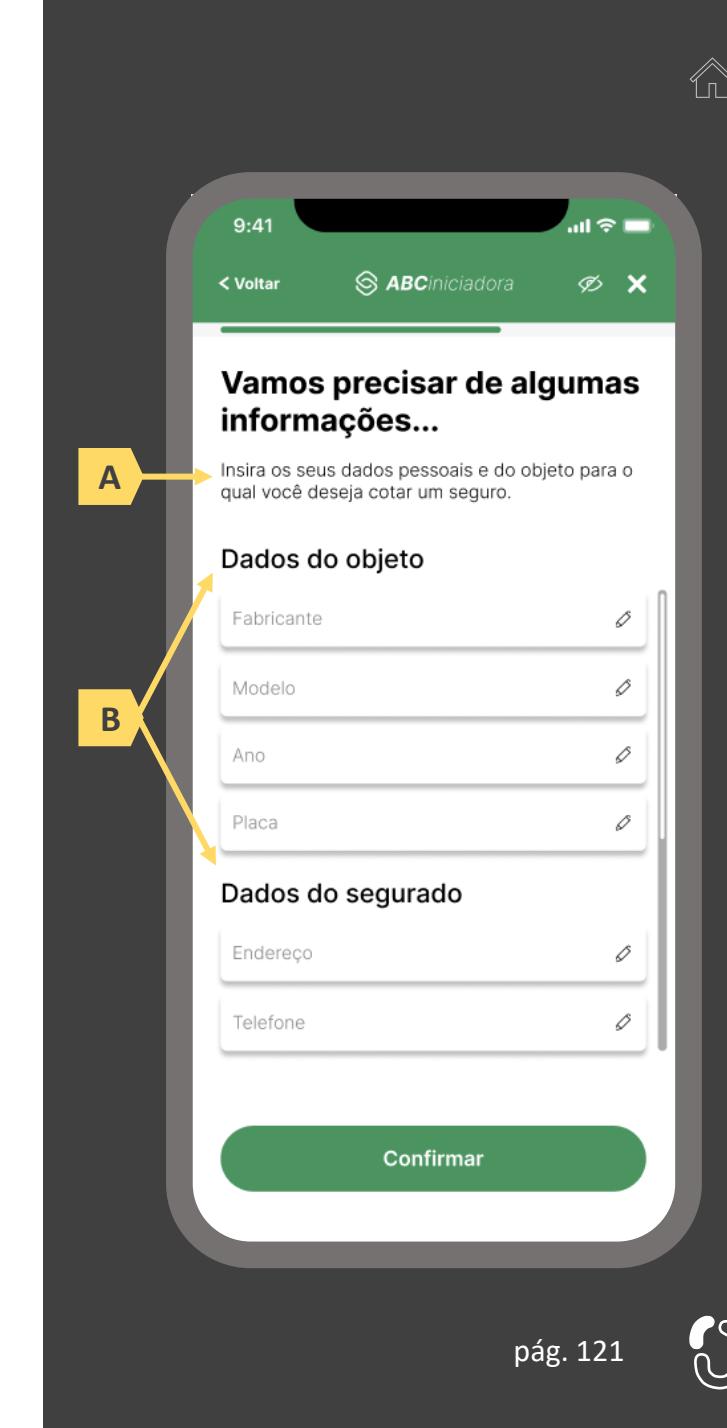


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: preenchimento dos dados necessários para cotação

Requisitos

- Informar ao usuário que é necessário o preenchimento de alguns dados para prosseguir com a cotação.
- Colher os dados exigidos no Manual de Dados do Open Insurance via formulário eletrônico, respeitando as categorias de dados definidas no mesmo manual.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre fornecer ou não informações adicionais

Requisitos

- a) Caso exista no processo de cotação alguma seguradora que não requeira perguntas adicionais, Deve ser permitido ao usuário optar por seguir apenas com esta última, sem precisar responder qualquer pergunta adicional. Caso todas as seguradoras envolvidas na cotação demandem dados adicionais, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado diretamente à tela S. Caso nenhuma seguradora envolvida no processo de cotação demande dados adicionais, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado diretamente à tela T.
- b) Identificar seguradoras envolvidas na cotação minimamente pelo nome da marca e CNPJ.

Recomendações

- c) Identificar seguradoras envolvidas também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: preenchimento de informações adicionais por parte do usuário.

Requisitos

- a) Caso na tela anterior (S) o cliente tenha optado por responder as perguntas adicionais, ou mesmo caso todas as seguradoras participantes da cotação tenham demandado dados complementares, deverá ser apresentado ao cliente tais perguntas adicionais em forma de formulário eletrônico, seguindo o escopo descrito do Manual de Dados do Open Insurance.

The screenshot shows a mobile application interface for insurance quotation. At the top, there's a header with the time (9:41), signal strength, battery level, and a logo for 'ABCiniciadora'. Below the header, there's a title: 'Algumas seguradoras precisam de mais dados...' followed by a subtitle: 'Responda as perguntas adicionais para prosseguir com a sua cotação'. A yellow callout with the letter 'A' points to the first question in the 'Informações do objeto' section. This section contains four questions with 'Sim' and 'Não' buttons: 'O veículo é blindado?', 'O veículo é equipado com alarme?', 'O veículo dorme em garagem fechada?', and 'O veículo dorme em garagem com porteiros?'. Below this, there's another section titled 'Informações da cobertura' with three sliders: 'Danos Materiais' set to R\$ 200mil, 'Danos Materiais' set to R\$ 120mil, and a question 'Deseja cotar serviços de assistência?' with 'Sim' and 'Não' buttons. At the bottom is a large green 'Confirmar' button.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

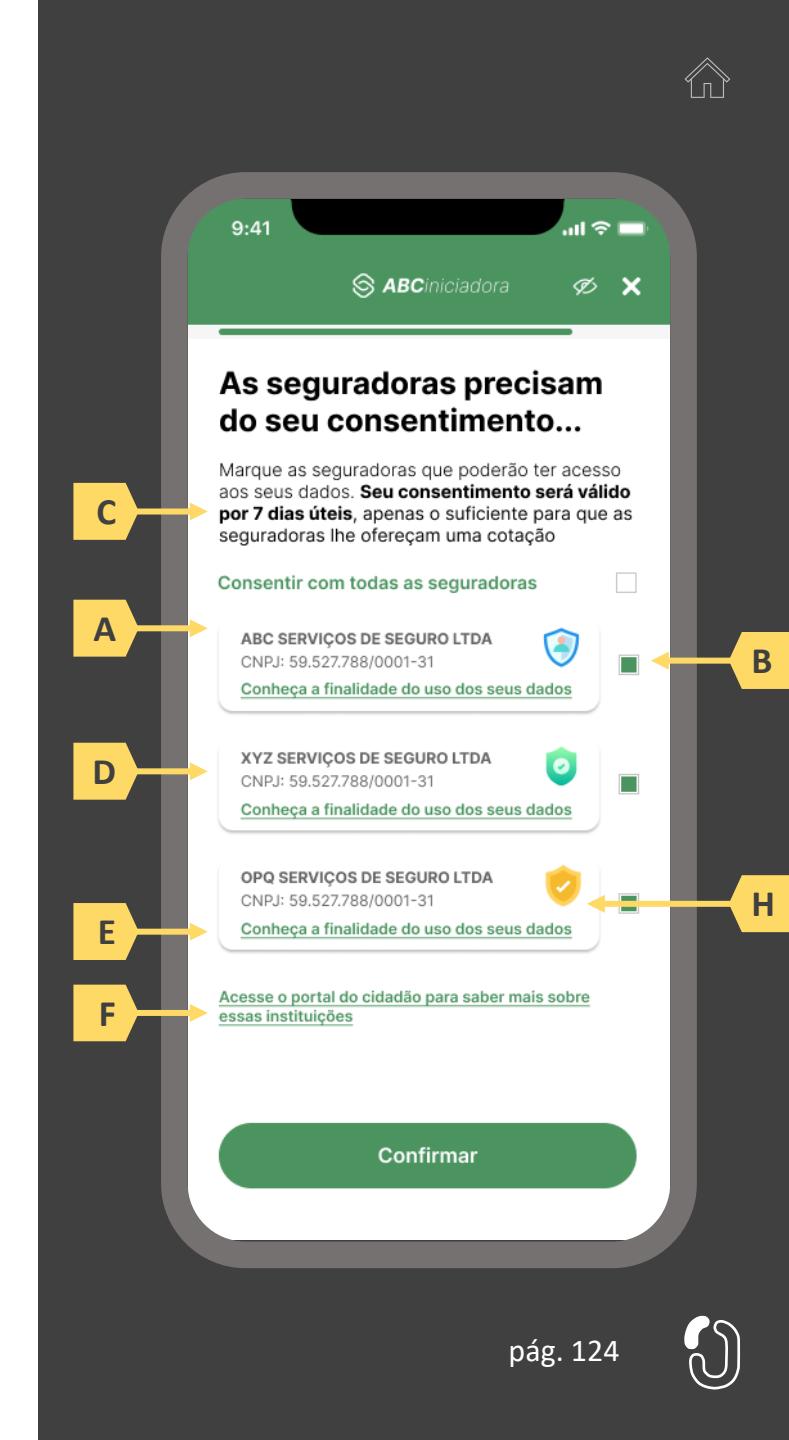
Ações centrais na tela: consentimento do usuário para envio dos dados para as seguradoras escolhidas

Requisitos

- Agregar todos os consentimentos necessários de maneira clara e concisa, de forma que o usuário possa visualizar e aceitar todos em única tela.
- Permitir o consentimento através da marcação de *checkboxes*.
- Informar ao usuário o prazo do consentimento em questão (7 dias úteis para ramos que seguem o modelo “cotação firme” e 15 dias úteis para ramos que seguem o modelo “lead”).
- Identificar seguradoras minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- Apresentar a finalidade do consentimento, podendo ser através de link externo, caso necessário.
- Apresentar link para o Portal do Cidadão.

Recomendações

- Apresentar opção “consentir com todas as seguradoras” ou semelhante.
- Identificar seguradoras também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: confirmação do envio dos dados da iniciadora para as receptoras.

Requisitos

- a) Informar ao usuário que os consentimentos podem ser revogados a qualquer momento.
- b) Apresentar a validade do consentimento feito às seguradoras.
- c) Apresentar o rol das seguradoras que receberam o consentimento, identificando-as minimamente pelo nome da marca e CNPJ.
- d) Apresentar o escopo de dados que foram compartilhados seguindo a categorização definida no Manual de Dados do Open Insurance.

Recomendações

- e) Fazer uso de caixas expansíveis para melhor visualização por parte do usuário.



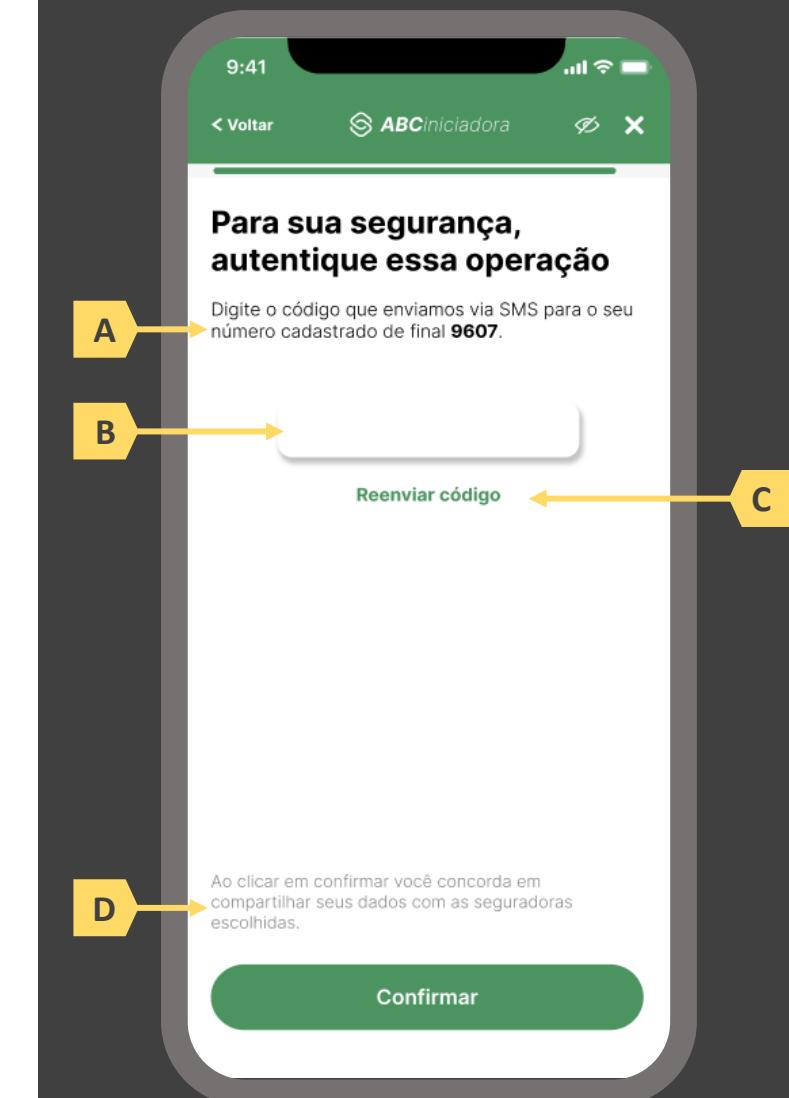
Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I



Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: confirmação da solicitação de cotação para ramos incluídos no modelo “lead”.

Requisitos

- a) Caso o produto escolhido pelo cliente para a cotação esteja incluído no grupo definido pelo Manual de Dados do Open Insurance como “lead”, a jornada do cliente deverá se encerrar por aqui, do contrário, esta tela inexiste e o cliente deve ser direcionado diretamente à tela X para prosseguimento para “cotação firme”.
- b) Informar o usuário que as seguradoras por ele selecionadas foram notificadas e entrarão em contato para dar prosseguimento à contratação.

Recomendações

- c) Apresentar ícone de confirmação.
- d) Apresentar ao usuário atalhos para outros serviços disponíveis na iniciadora.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: usuário aguarda recebimento das cotações.

Requisitos

- Enquanto as seguradoras formulam cotações, o usuário deve aguardar em tela, sendo o tempo máximo de espera do usuário em hipótese alguma maior que 60 segundos.
- Informar o usuário que as seguradoras podem ou não oferecer cotação.

Recomendações

- Utilizar ícone de “espera”, “loading”, ou semelhantes.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: apresentação das cotações recebidas e/ou recusadas ao usuário.

Requisitos

- Informar ao usuário que a contratação da apólice é finalizada em ambiente controlado pela congênere e que ele será redirecionado após escolher uma apólice de sua preferência.
- Apresentar ambiente em duas “abas” onde o cliente pode alternar entre a visualização das cotações recebidas e recusadas.
- A apresentação inicial das cotações recebidas e/ou recusadas para o usuário deverá ser feita por ordem de chegada, posicionando no topo a primeira oferta recebida, agrupando as ofertas recebidas de uma mesma seguradora em um único quadrante. Oferecer possibilidade posterior de ordenamento dessas ofertas, pelo usuário, por meio de filtros para reorganizar a apresentação da maneira que melhor lhe convier e dispor de opção de limpar os filtros, retornando a disposição inicial apresentada.
- Apresentar cada cotação recebida e/ou recusada com o escopo de dados previsto no Manual de Dados do Open Insurance.

Recomendações

- Apresentar identificador numérico sobre o total de cotações recebidas e/ou recusadas.
- Identificar as cotações recebidas e/ou recusadas também pelo logotipo da seguradora.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: confirmação da cotação escolhida junto à seguradora

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a escolha da cotação, ele será redirecionado para a seguradora para dar continuidade ao processo.
- Apresentar protocolo da solicitação de cotação, bem como sua data e hora de emissão.
- Apresentar o resumo da solicitação de cotação contendo, minimamente, o serviço prestado, o objeto, coberturas presentes na proposta escolhida e o nome da seguradora
- Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- Identificar a instituição escolhida, pelo usuário, também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para finalizar o processo de contratação em ambiente controlado pela congênere escolhida.

Requisitos

- a) Esta tela marca o final da jornada para produtos de ramos enquadrados no modelo “cotação firme” de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance. O usuário deverá ser informado que está sendo levado para a congênere escolhida para finalizar o processo de contratação.
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9									
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R

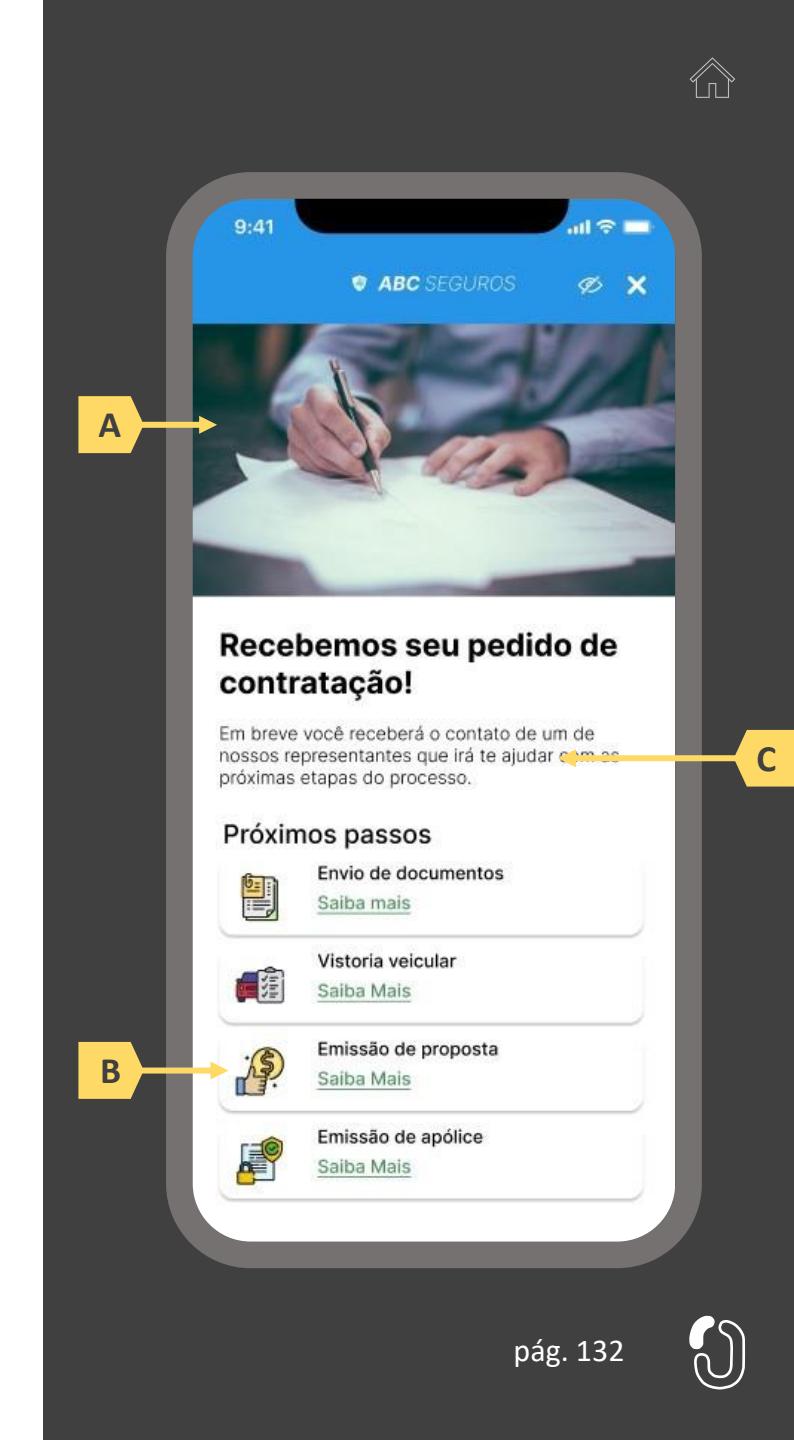
Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo de contratação ou apresentação de orientações

Requisitos

- a) Informar ao cliente que o pedido de contratação está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- f) Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de contratação.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.





03

A Jornada de iniciação de endosso de seguro

- 3.1 Disposições gerais sobre a jornada de endosso de seguro
- 3.2 Jornada de endosso de seguro com compartilhamento de dados
- 3.3 Jornada de endosso de seguro sem compartilhamento de dados



3.1 Disposições gerais sobre a jornada de endosso de seguro

A Jornada de endosso de seguro no Open Insurance foi estruturada com base na Resolução CNSP 415, Circular SUSEP nº 635 e no Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance publicado pela Susep. Atendendo as exigências normativas definidas para o guia e respeitando os aspectos legais, foram desenvolvidos em conjunto com o Grupo Técnico de Experiência do Usuário da Estrutura Inicial do Open Insurance um diagrama de fluxo e um protótipo para detalhamento de telas.

A jornada foi detalhada em uma sequência de passos necessários para que o serviço seja prestado. Importante destacar que a iniciação de serviços no ambiente do Open Insurance (fase III) pode ou não ser potencializada pelo compartilhamento de dados de seguro mediante consentimento do usuário através dos procedimentos detalhados na sessão 2 deste Guia, logo, observar-se-á que, a depender da viabilidade técnica e/ou do desejo do usuário, uma jornada de compartilhamento de dados pode ocorrer de maneira *integrada* dentro de uma jornada de iniciação de serviços.

Vale destacar que, para a execução do serviço de endosso de seguro via Open Insurance, aplicam-se as disposições gerais e requisitos e recomendações universais dispostos na sessão 1 deste Guia, bem como as premissas elencadas a seguir:





- a) **Da participação:** as sociedades participantes devem desenvolver os *endpoints* previstos no Manual de Tecnologia e Infraestrutura, estando apta a, receber pedidos de endosso para qualquer apólice cujo ramo/produto esteja previsto no Open Insurance através do Manual de Dados, sem distinção de origem ou iniciadora. Para casos de pedidos de endosso via Open Insurance cujo ramo/produto não esteja contemplado no escopo, cabe à congênere orientar o usuário ao receber-lo após a jornada de iniciação do serviço, podendo, a seu critério, oferecer alternativas.
- b) **Da recusa ao risco:** é garantido às congêneres a liberdade de recusa ao risco após a avaliação dos dados recebidos. O modelo adotado para avaliação dos riscos é particular de cada congênere e não compete à iniciadora do serviço, sendo inclusive o meio através do qual a solicitação foi recebida um fator a ser considerado na análise. Em caso de recusa ao risco, no entanto, é imperativo a apresentação de justificativa para tal em formato condizente com o definido no Manual de Dados do Open Insurance.
- c) **Da iniciação:** a delimitação da jornada abordada neste guia prevê apenas a iniciação não terminativos da jornada para o serviço indicado. A finalização do mesmo serviço deve obrigatoriamente acontecer em ambiente controlado pela congênere, o que inclui, mas não limita-se a, o pagamento e emissão de documentos. O redirecionamento do cliente entre o final da jornada de iniciação e o ambiente controlado pela congênere para finalização do serviço deve ser feito de maneira imediata e através de link interno.





e) **Dos prazos legais:** este guia atende os prazos legais da legislação vigente. Uma iniciação de endosso via Open Insurance deve ser considerado um endosso direto à seguradora para todos os fins, sendo imprescindível que fique claro que a contagem para o prazo legal ao qual as congêneres estão submetidas para conclusão dos serviços iniciados via Iniciadora seja iniciada apenas a partir do momento em que o cliente, no ambiente da congênere, coloca à sua disposição todos os dados e documentos necessários.

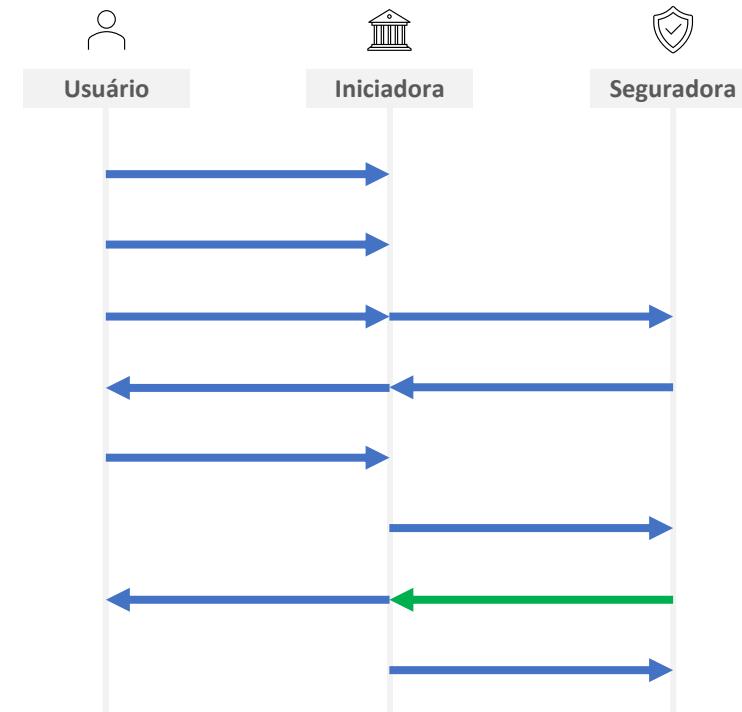


3.2 Jornada de endosso de seguro com compartilhamento de dados

Diagrama de Fluxo

Legenda: Frontend Backend

- 1 Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado
- 2 Usuário indica se quer endossar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice
- 3 Usuário inicia a jornada de consentimento na Iniciadora e é redirecionado para a Transmissora
- 4 Transmissora autentica o usuário e confirma o compartilhamento de dados
- 5 Iniciadora confirma o recebimento dos dados
- 6 Usuário confirma a apólice, faz o detalhamento do endosso e é redirecionado para a Transmissora
- 7 Transmissora confirma o pedido de endosso e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora
- 8 Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere





Passo a passo da jornada

- 1. Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado:** o usuário iniciará sua jornada entrando em ambiente logado controlado pela iniciadora. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. O usuário deverá então informar o serviço que deseja realizar (ex.: endosso).
- 2. Usuário indica se quer endossar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice:** nessa etapa, caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em endossar uma destas ou uma terceira apólice.
- 3. Usuário inicia a jornada de consentimento na Iniciadora e é redirecionado para a Transmissora:** nessa etapa, caso o usuário tenha optado, no passo 2, por endossar uma terceira apólice, este obrigatoriamente será conduzido para uma jornada integrada de consentimento (Fase II). A iniciadora assume papel de receptora de dados e inicia a jornada de consentimento, conforme definido na Fase II. Após iniciar tal jornada, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade transmissora de dados. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo canal eletrônico da sociedade receptora de dados utilizado pelo cliente na etapa inicial da jornada.





- 4. Transmissora autentica o usuário e confirma o compartilhamento de dados:** Nessa etapa, o cliente deve se autenticar na sociedade transmissora de dados. O cliente deve poder reconhecer que está no ambiente da sociedade com a qual já mantém relacionamento e que as credenciais utilizadas para autenticação não estão visíveis e não serão compartilhadas com a sociedade receptora dos dados. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento.
- 5. Iniciadora confirma o recebimento dos dados:** nessa etapa, deve-se permitir a inclusão, pelo usuário, de dados cadastrais atualizados. Não será permitida inclusão de novos dados transacionais, nem mesmo a substituição de dados cadastrais, apenas inclusão de novos. O escopo de dados passível de complemento deve respeitar o designado no Manual de Dados do Open Insurance.
- 6. Usuário confirma a apólice, faz o detalhamento do endosso e é redirecionado para a Transmissora:** nessa etapa, o usuário deverá indicar qual apólice deseja endossar caso tenha compartilhado mais de uma apólice no consentimento recém finalizado, além de indicar o tipo de endosso deseja realizar dentre as opções previstas no Manual de Dados do Open Insurance, bem como descrever em texto livre o endosso que deseja realizar, conforme previsto no mesmo Manual. A iniciadora assume agora papel de transmissora, confirmando o consentimento do cliente para o envio dos dados do detalhamento do endosso preenchidos no passo 6 para a seguradora emissora da apólice. Por não se tratar de escopo sensível de dados e pelo fato de a seguradora envolvida no endosso já ter acesso aos dados do cliente, não é necessário prolongamento da jornada para a solicitação de consentimento completo do usuário, bastando confirmação em tela seguindo os requisitos de segurança padrões do mercado, como autenticação multifator.





- 7. Transmissora confirma o pedido de endosso e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora:** A iniciadora deve redirecionar o usuário para o ambiente da seguradora, para que esta promova a autenticação do usuário, obedecendo os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP Nº 415 e Nº429, para então confirmar junto ao usuário o recebimento do detalhamento do endosso e a intenção deste usuário em confirmar o pedido. Ao confirmar o pedido junto ao usuário, a seguradora deverá devolvê-lo à iniciadora informando também o protocolo do pedido, que deve ser gerado de acordo com a regulação de atendimento via meios remotos. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo a tal protocolo, acompanhado de um resumo da solicitação de endosso. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente por ela controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O consentimento dado para este fim deve ser único e usado uma única vez, para que possam ser revogados automaticamente nas receptoras após este fim.

- 8. Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere:** essa etapa marca o fim da experiência do usuário junto à iniciadora bem como o início da continuidade da jornada junto à congênere. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo ao protocolo recebido da seguradora acompanhado de um resumo da solicitação de endosso. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente por ela controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O redirecionamento do cliente para a esteira da seguradora deve ser feito de maneira imediata e através de link interno. É imperativo que, neste momento, as congêneres pluguem ao referido link interno minimamente uma *landing page*, ou seja, ambiente digital com orientações sobre a continuidade do processo. O conteúdo de tal *landing page* é livre e de desenvolvimento de cada congênere, podendo até mesmo, de forma facultativa, estar atrelada a uma jornada digital para processamento do endosso iniciado via Open Insurance, caso seja de interesse da congênere.



Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

Como a relação entre número de passos e número de telas não é necessariamente 1:1, podendo um mesmo passo conter duas telas ou mesmo uma única tela resumir mais de um passo, um mapa de navegação será apresentado ao longo da apresentação de telas. O exemplo abaixo indica que está sendo apresentada a tela B, que atende os passo 2 e 3.

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

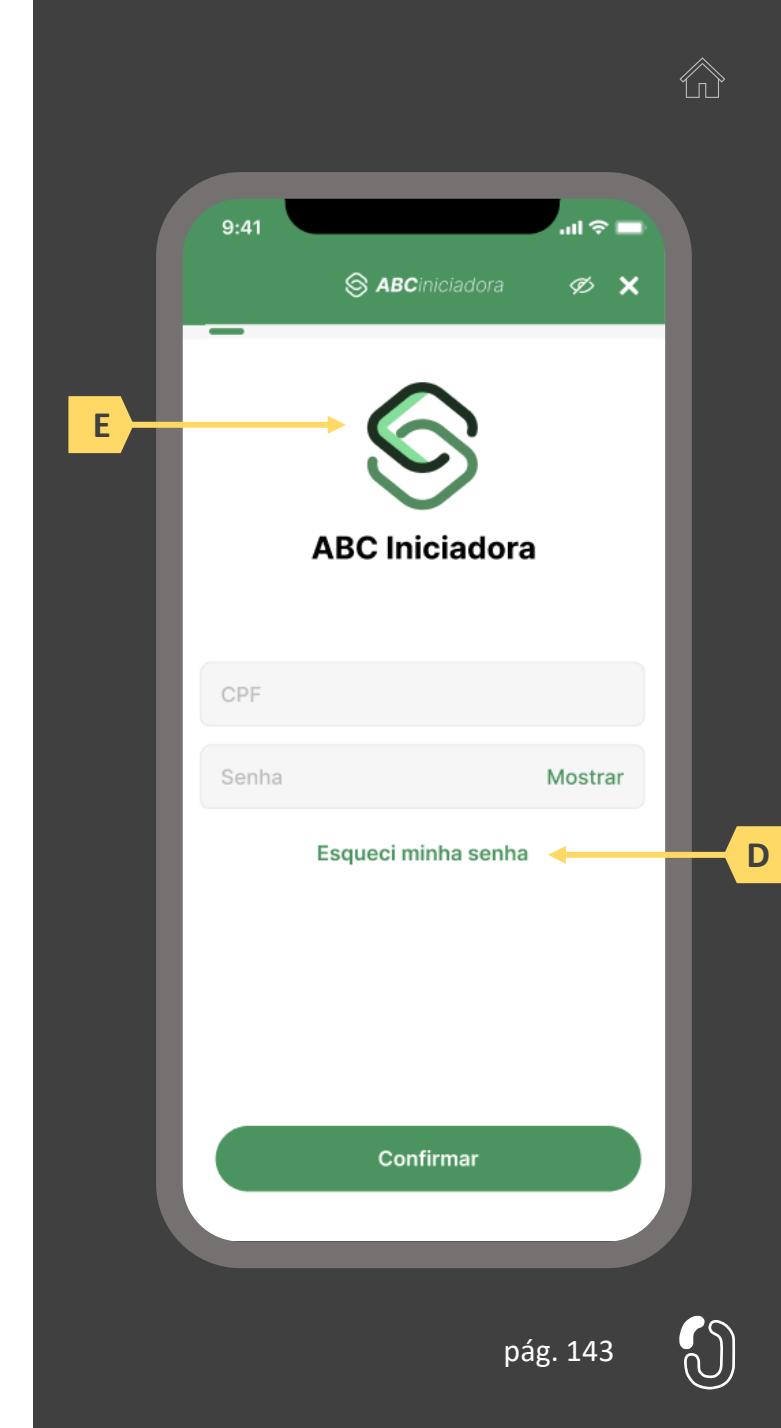
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (endosso)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

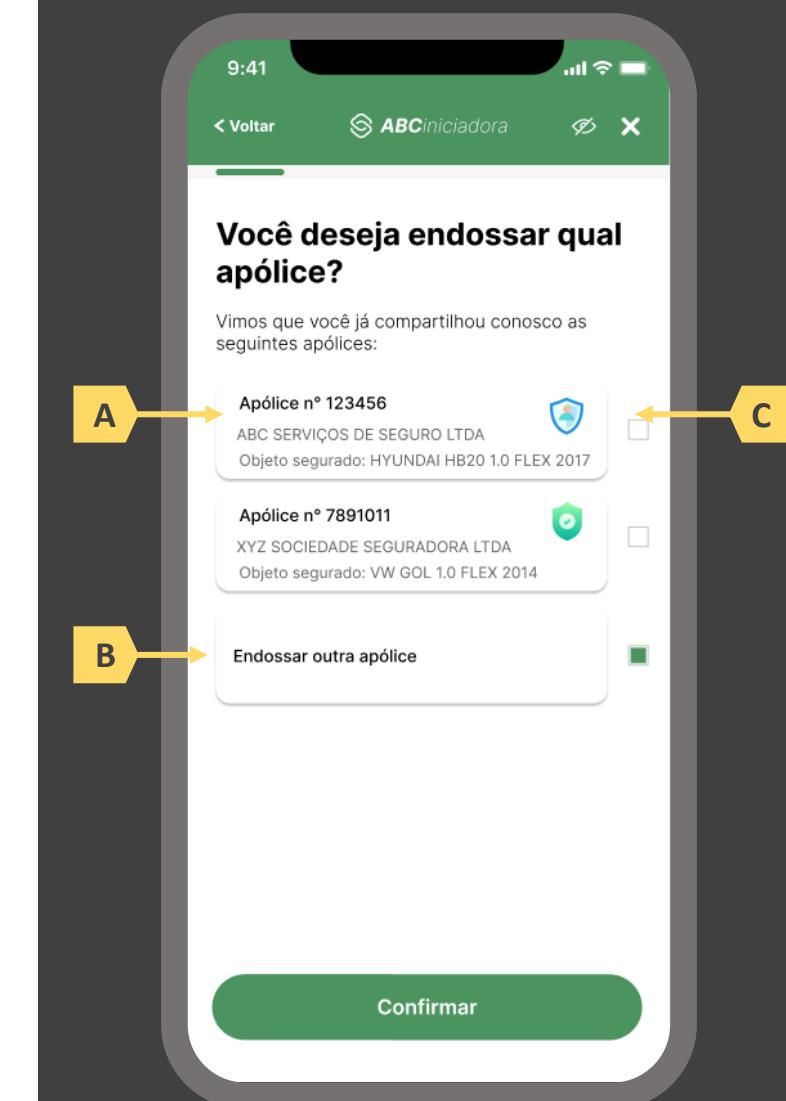
Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre endossar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice.

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo número da apólice, nome da marca e objeto segurado.
- b) Oferecer ao usuário a opção de endossar uma terceira apólice. (esta sessão apresenta a jornada para caso em que o usuário endossa uma terceira apólice. Para a jornada para caso em que o usuário endossa uma apólice previamente compartilhada vide sessão 4.3)

Recomendações

- c) Identificar eventuais apólices previamente compartilhadas também pelo logotipo da seguradora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

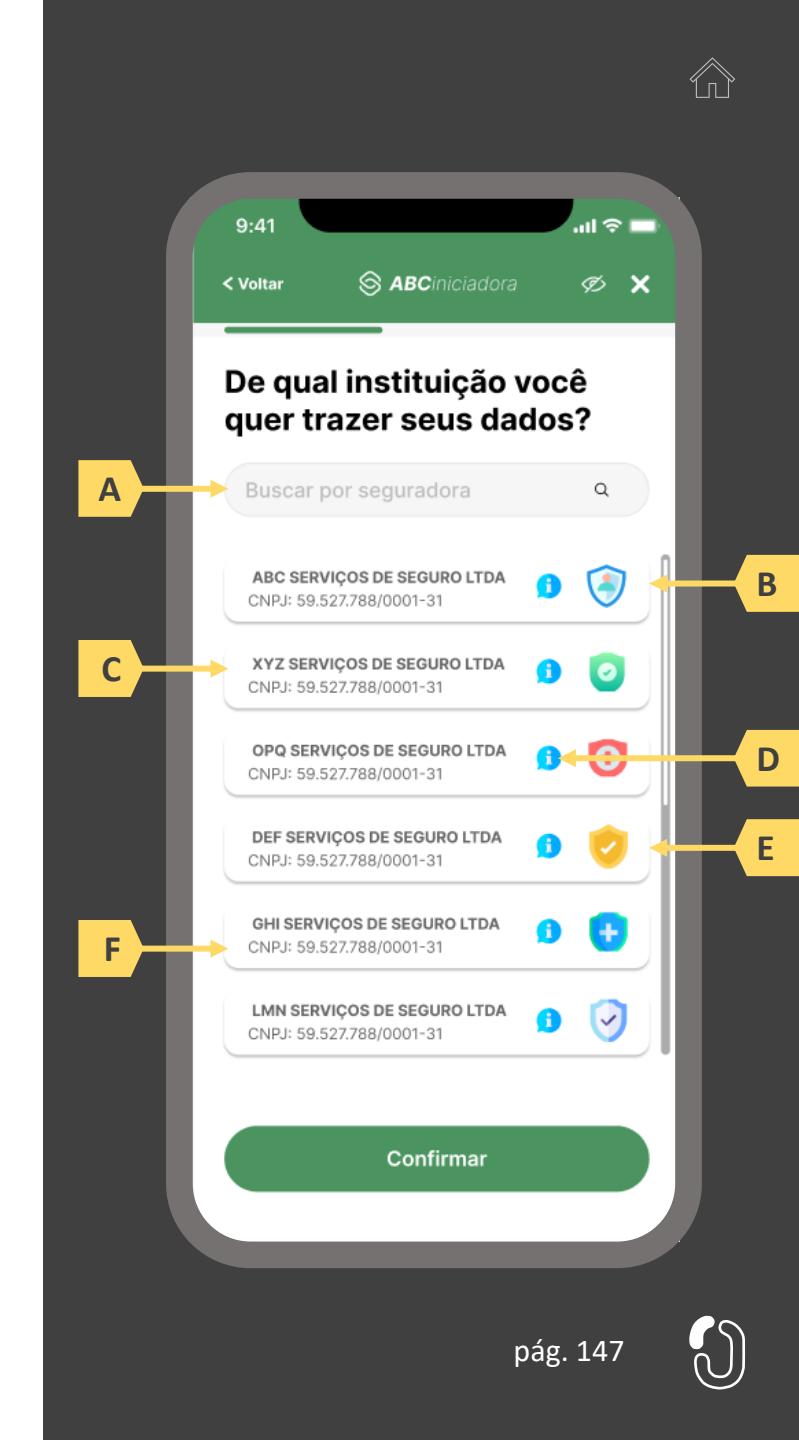
Ações centrais na tela: seleção da instituição transmissora

Requisitos

- Apresentação de opções de busca por nome para seguradora transmissora. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente
- Permitir a seleção de uma única instituição
- Identificar as instituições participantes minimamente pela indicação da marca, nome e/ou CNPJ
- Para cada marca listada, apresentar ícone de atalho para pop-up onde seja possível ver detalhes da marca, contendo minimamente CNPJ, nome da marca, descrição da marca, lista de participantes da marca e link para o portal do Open Insurance
- Apresentar o logotipo de cada marca na listagem

Recomendações

- Apresentar mecanismo que permita ao cliente filtrar a busca por tipo de participante (Iniciadora ou Seguradora)
- Permitir que a descrição de cada marca seja feita pela própria participante.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: identificação do usuário, apresentação da finalidade e seleção do escopo de dados que será compartilhado

Requisitos

- Apresentar ao usuário a finalidade do consentimento, seja através de link para popup, texto livre em tela ou caixas expansíveis. É vedado o uso de links externos
- Identificar o usuário requerente do consentimento minimamente por nome completo e CPF
- Para pessoa jurídica, deverá ser indicado o CPF e nome completo do responsável pelo pedido de consentimento relativo ao CPNJ cliente, além do CNPJ em si e demais dados de identificação.
- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A minimamente pelo nome da marca e CNPJ
- Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação
- Descrever, para cada categoria de dados, o escopo obrigatório e opcional a ser compartilhado, de acordo com o Manual de Dados, permitindo o não compartilhamento de dados opcionais caso este seja o desejo do usuário, fazendo uso de opções de seleção

Recomendações

- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados.
- Apresentar link externo para consultas sobre a instituição de origem no Portal do Cidadão.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: escolha do prazo de validade do consentimento

Requisitos

- a) Informar ao usuário que o consentimento pode ser revogado a qualquer momento através da função de gestão de consentimentos.
- b) Oferecer três opções de prazo ao usuário, variando até o limite máximo de 12 meses previsto em norma.
- c) Informar ao usuário que haverá redirecionamento para confirmação do consentimento junto à transmissora escolhida na tela A.

Recomendações

- d) A título de futura interoperabilidade com o Open Finance, recomenda-se utilizar as opções de validade de 3, 6 ou 12 meses.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora

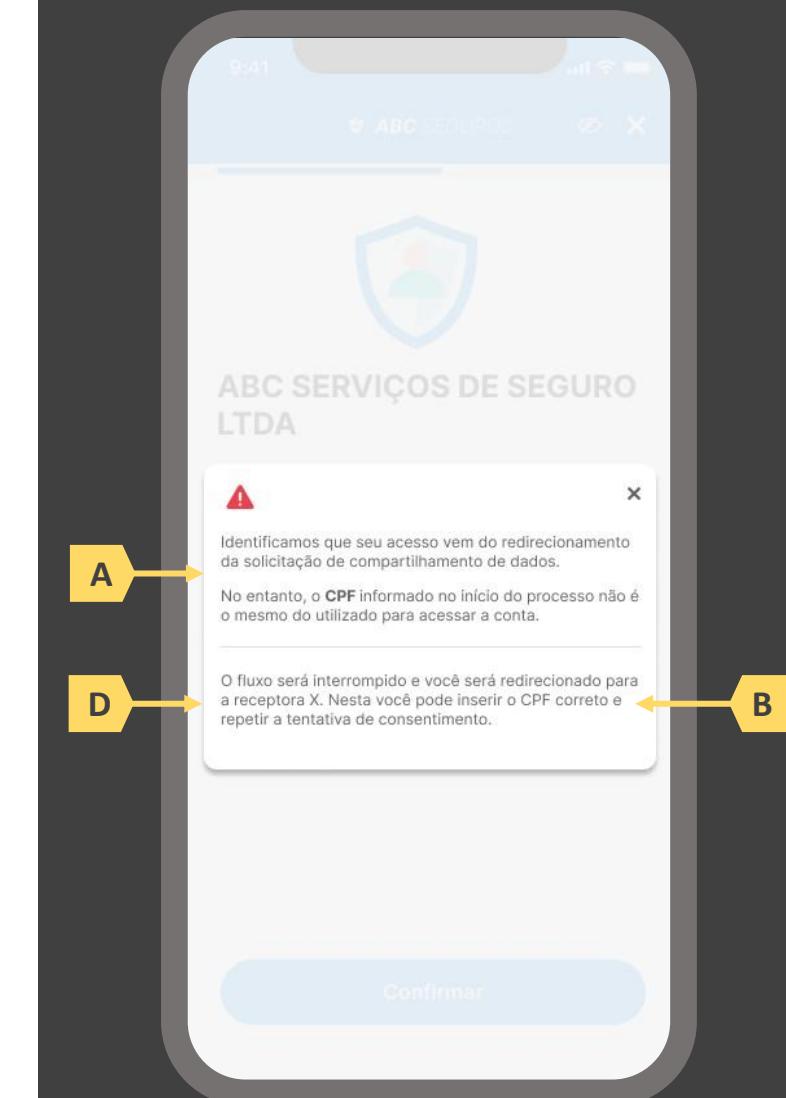


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Erros e Exceções

- a) Se os dados apresentados na identificação forem diferentes dos verificados na autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo seguindo os padrões de segurança de cada sociedade.
- b) Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
- c) Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, presente no anexo IV.
- d) Tendo em vista a premissa regulatória de uma jornada de compartilhamento sucessiva e ininterrupta, caso a transmissora não tenha como realizar a autenticação do cliente, haja vista ele não possuir um cadastro na transmissora, a jornada deverá ser interrompida, um alerta ao cliente deverá ser emitido e deverá ser informado a necessidade de reiniciar o processo na receptora, solicitando que tal condição seja previamente regularizada para que a jornada possa prosseguir de forma segura.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: confirmação do escopo de dados compartilhado e do prazo do consentimento

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a confirmação do consentimento, ele será redirecionado de volta à receptora
- Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- Apresentar o prazo de validade do consentimento, conforme escolhido na tela C
- Apresentar o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance
- Permitir ao usuário escolher as apólices que serão compartilhadas
- Nesta etapa não haverá possibilidade de nova escolha de dados obrigatórios, apenas confirmação dos dados que foram selecionados anteriormente na receptora
- Deve ser informado ao cliente que, caso este desejar ampliar ou alterar os dados, prazo, finalidade ou sociedade transmissora, ele precisará realizar um novo processo de compartilhamento de dados;

Recomendações

- Identificar a instituição receptora também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados



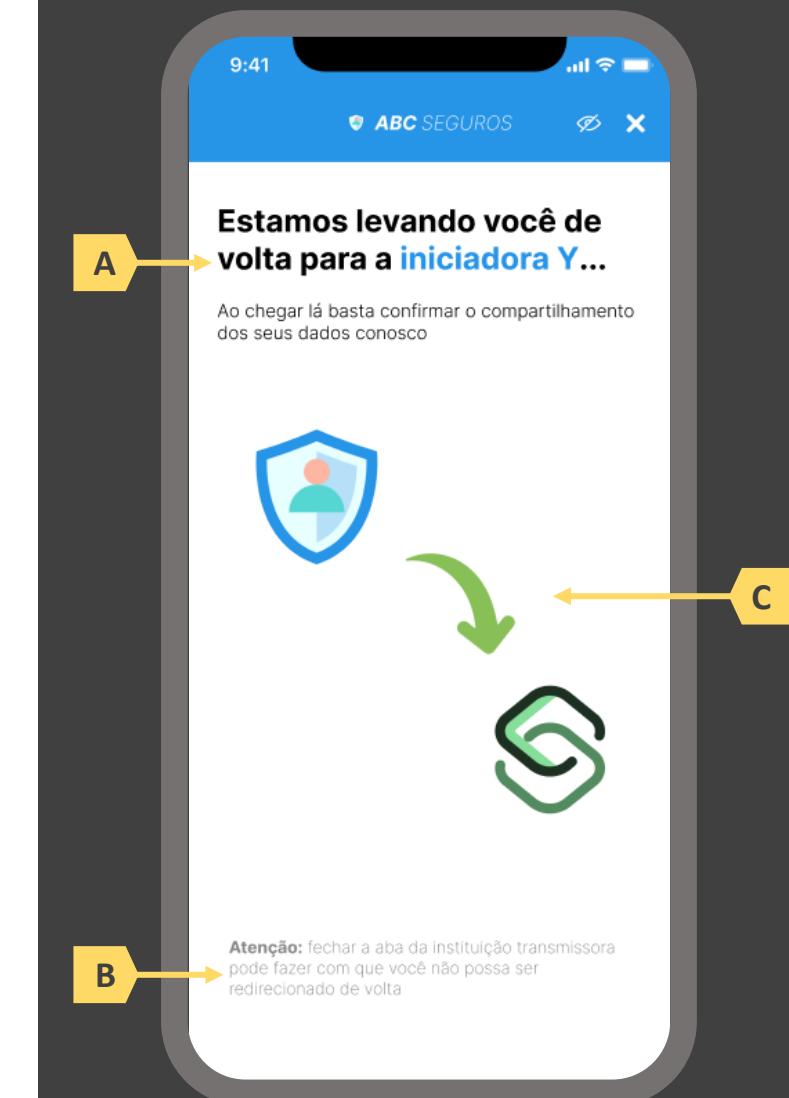


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição receptora

Requisitos

- Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: usuário aguarda agrupamento de seus dados compartilhados.

Requisitos

- Enquanto a iniciadora agrupa os dados compartilhados da Fase II, para posteriormente o usuário possa complementar algum desses, este deve aguardar em tela, sendo o tempo máximo de espera do usuário em hipótese alguma maior que 60 segundos.

Recomendações

- Utilizar ícone de “espera”, “loading”, ou semelhantes.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: complementação dos dados compartilhados com a iniciadora

Requisitos

- a) Identificar a instituição receptora (neste caso a própria iniciadora) minimamente por nome da marca e CNPJ
- b) Informar a validade do consentimento recém criado
- c) Apresentar o escopo de dados compartilhado seguindo a devida categorização de tipos de dados prevista no Manual de Dados do Open Insurance
- d) Identificar claramente os campos de dados que podem ser complementados pelo usuário, utilizando minimamente o ícone “complementar” ou semelhante, podendo também fazer diferenciação por cores

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

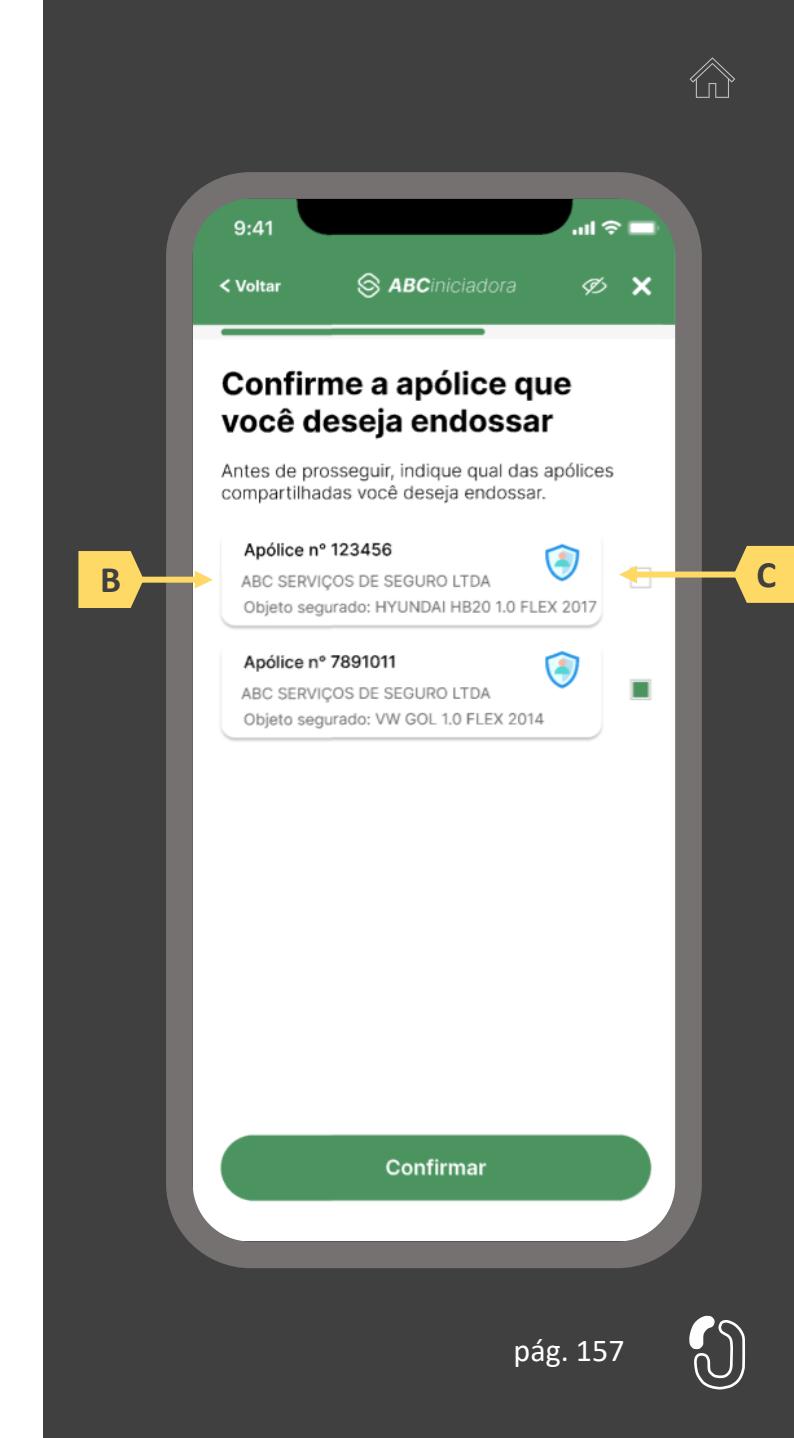
Ações centrais na tela: confirmação da apólice a ser endossada

Requisitos

- a) Esta tela ocorre somente em ocasião que o consentimento recém realizado pelo usuário englobe mais de uma apólice, nesse caso, obrigando o usuário a escolher a apólice que ele deseja endossar. Caso o consentimento englobe apenas uma apólice, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado à tela O.
- b) Apresentar as apólices recém compartilhadas para que o usuário escolha a que deseja endossar, identificando cada apólice minimamente pelo número, o nome da seguradora e o objeto segurado.

Recomendações

- c) Identificar a apólice também pelo logotipo da seguradora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H I J K L M N O P Q R S T U V W X

Ações centrais na tela: descrição do endosso pelo usuário

Requisitos

- a) Solicitar ao usuário que informe o tipo de endosso que deseja realizar, permitindo que escolha entre as 4 opções disponíveis no Manual de Dados do Open Insurance. A escolha pode ser feita através de caixa seletora ou outro recurso que cumpra o mesmo papel.
- b) Solicitar ao usuário que descreva a solicitação de endosso em texto livre, conforme definido no Manual de Dados do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Erros e Exceções

- a) Se os dados apresentados na identificação forem diferentes dos verificados na autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo seguindo os padrões de segurança de cada sociedade.
- b) Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
- c) Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, presente no anexo IV.
- d) Tendo em vista a premissa regulatória de uma jornada de compartilhamento sucessiva e ininterrupta, caso a transmissora não tenha como realizar a autenticação do cliente, haja vista ele não possuir um cadastro na transmissora, a jornada deverá ser interrompida, um alerta ao cliente deverá ser emitido e deverá ser informado a necessidade de reiniciar o processo na receptora, solicitando que tal condição seja previamente regularizada para que a jornada possa prosseguir de forma segura.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

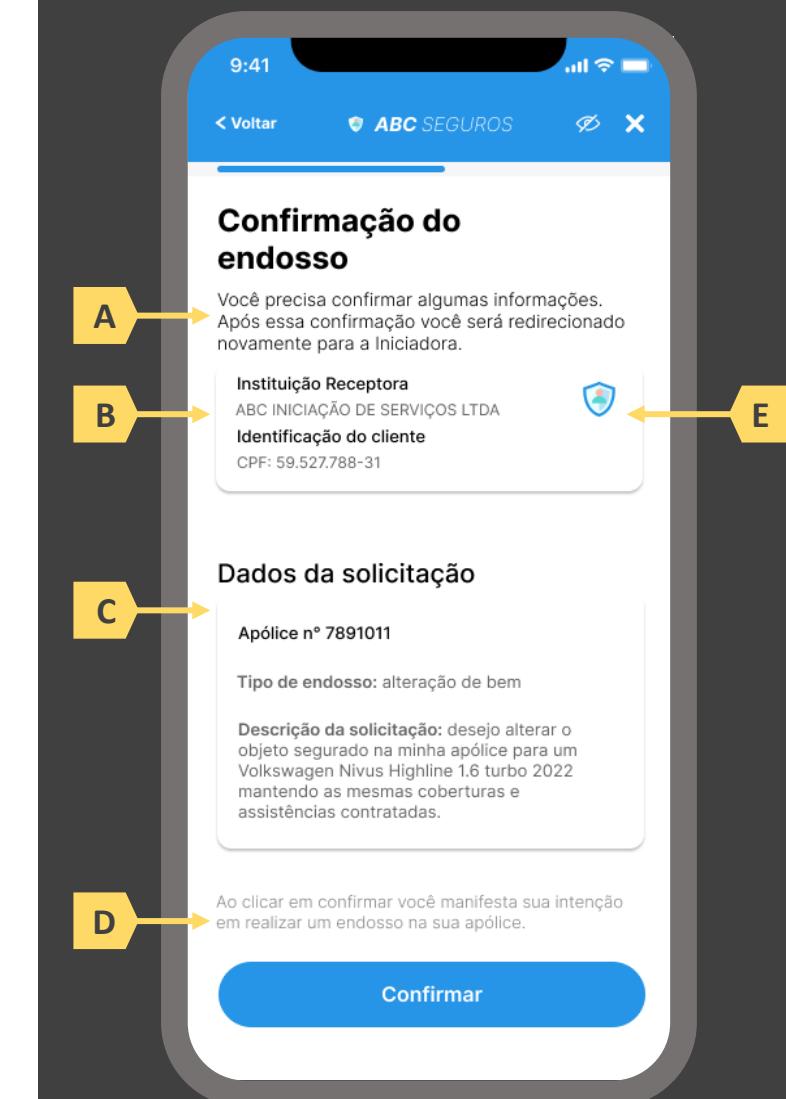
Ações centrais na tela: confirmação do pedido de endosso junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do pedido de endosso, ele será redirecionado de volta à iniciadora
- b) Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- c) Apresentar o resumo da solicitação de endosso contendo, minimamente, o número da apólice a ser endossada e o tipo de endosso e sua descrição conforme preenchido pelo usuário na tela O.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que ao prosseguir na jornada o usuário confirma a solicitação de endosso junto à seguradora.

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo



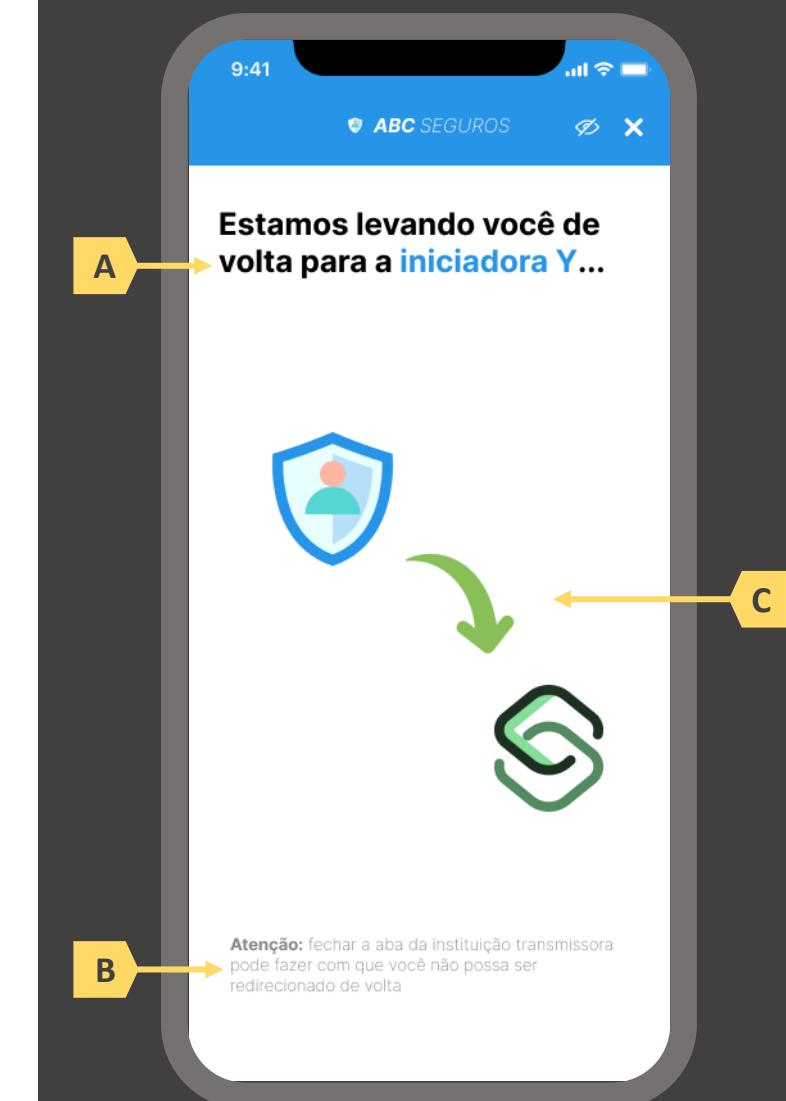


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: usuário aguarda em tela enquanto o(s) usuário(s) aprovador(es) aprovam o consentimento e as participantes envolvidas fazem a movimentação dos dados.

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

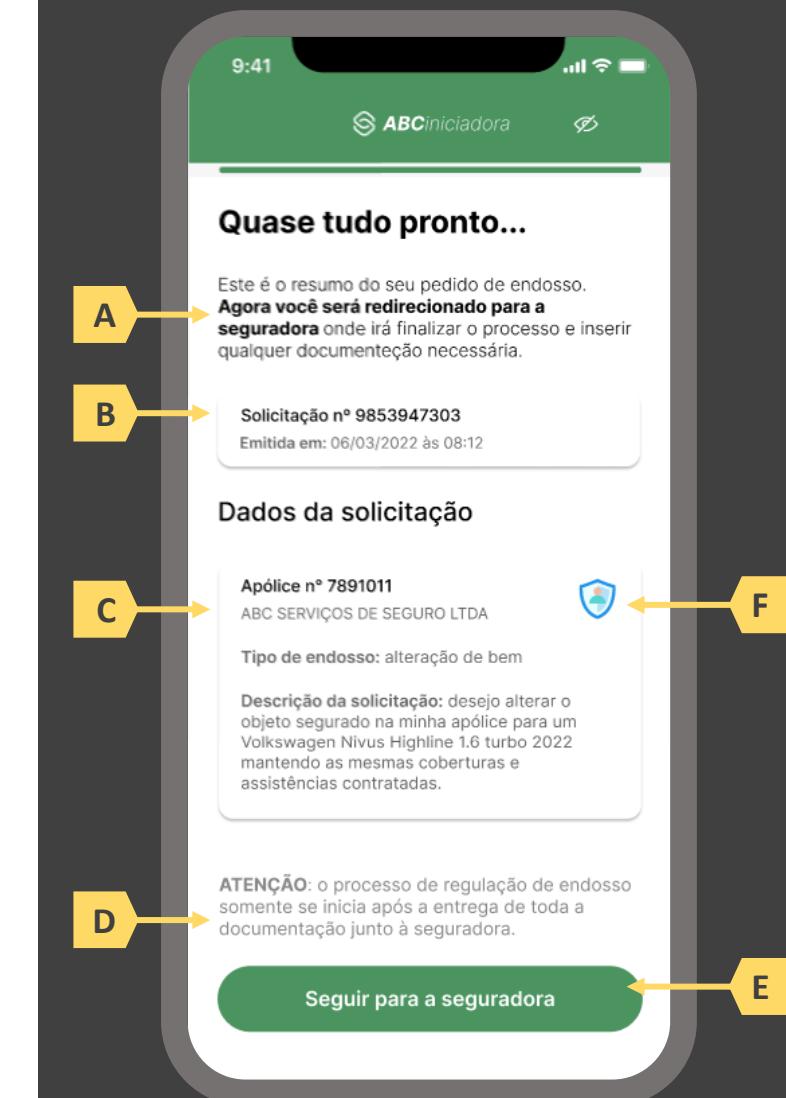
Ações centrais na tela: confirmação do pedido de endosso junto à seguradora

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a confirmação do pedido de endosso, ele será redirecionado de volta à iniciadora para dar continuidade ao processo.
- Apresentar protocolo da solicitação de endosso, bem como sua data e hora de emissão.
- Apresentar o resumo da solicitação de endosso contendo, minimamente, o número da apólice a ser endossada, o nome da seguradora e o tipo de endosso e sua descrição conforme preenchido pelo usuário na tela O.
- Apresentar disclaimer informativo de que o processo de regulação de endosso pode requerer entrega de documentos à seguradora.
- Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- Identificar a instituição emissora da apólice também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a congênere.

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

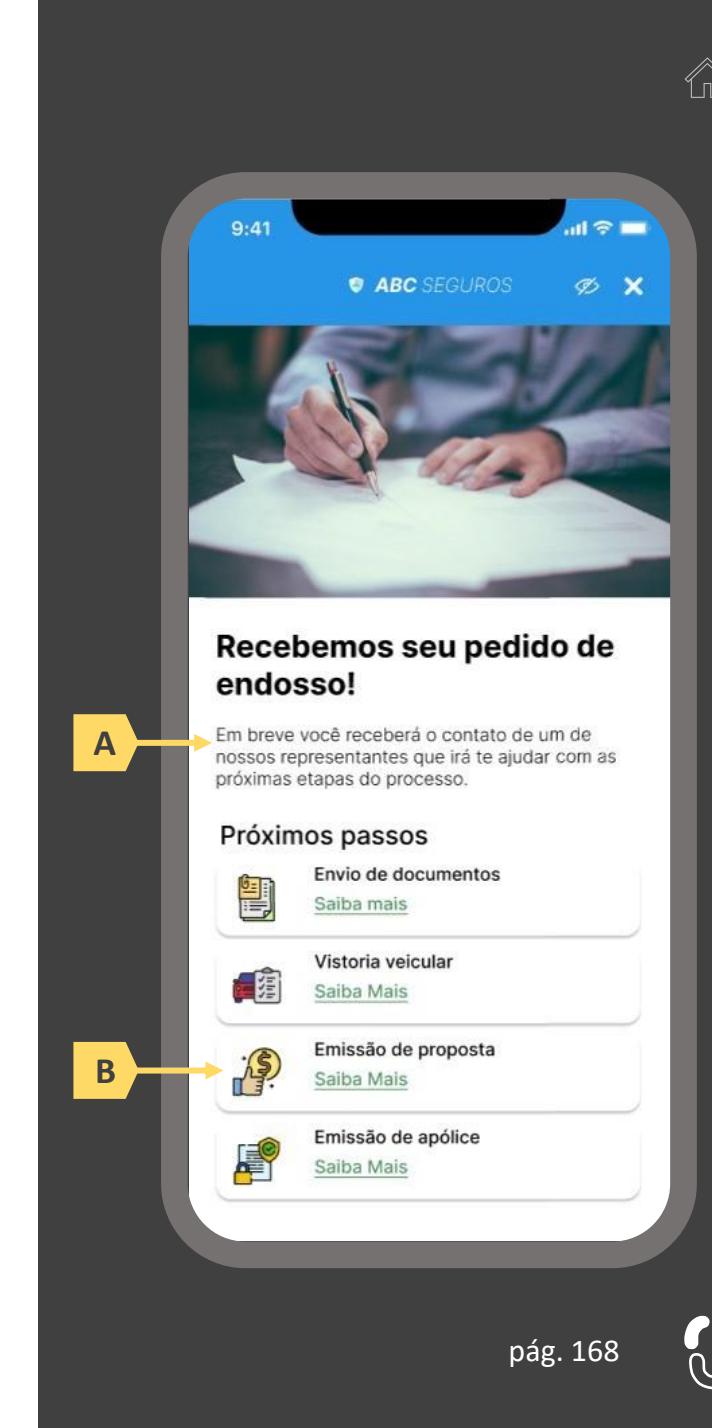
Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo ou apresentação de orientações

Requisitos

- a) Informar ao cliente que o pedido de endosso está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- b) Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de endosso.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.

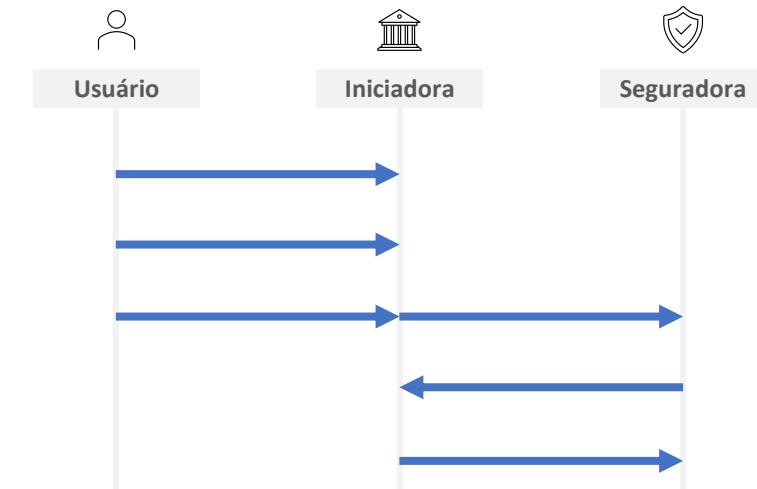


3.3 Jornada de endosso de seguro sem compartilhamento de dados

Diagrama de Fluxo

Legenda: Frontend Backend

- 1 Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado
- 2 Usuário indica querer endossar uma apólice previamente compartilhada
- 3 Usuário faz o detalhamento do endosso e é redirecionado para a Seguradora
- 4 Seguradora confirma o pedido de endosso e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora
- 5 Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere





Passo a passo da jornada

- 1. Usuário acessa iniciadora e seleciona o serviço desejado:** o usuário iniciará sua jornada entrando em ambiente logado controlado pela iniciadora. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. O usuário deverá então informar o serviço que deseja realizar (ex.: endosso).
- 2. Usuário indica querer endossar uma apólice previamente compartilhada:** nessa etapa, caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em endossar uma destas ou uma terceira apólice.





- 3. Usuário faz o detalhamento do endosso e é redirecionado para a Seguradora:** nessa etapa, após escolher uma apólice previamente compartilhada no passo 2, o usuário deverá indicar o tipo de endosso deseja realizar dentre as opções previstas no Manual de Dados do Open Insurance, bem como descrever, em texto livre, o endosso que deseja realizar, conforme previsto no mesmo Manual. A iniciadora assume agora papel de transmissora, confirmando o consentimento do cliente para o envio dos dados do detalhamento do endosso preenchidos no passo 6 para a seguradora emissora da apólice. Por não se tratar de escopo sensível de dados e pelo fato de a seguradora envolvida no endosso já ter acesso aos dados do cliente, não é necessário prolongamento da jornada para a solicitação de consentimento completo do usuário, bastando confirmação em tela seguindo os requisitos de segurança padrões do mercado, como autenticação multifator.
- 4. Seguradora confirma o pedido de endosso e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora:** A iniciadora deve redirecionar o usuário para o ambiente da seguradora, para que esta promova a autenticação do usuário, obedecendo os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP Nº 415 e Nº429, para então confirmar junto ao usuário o recebimento do detalhamento do endosso e a intenção deste usuário em confirmar o pedido. Ao confirmar o pedido junto ao usuário, a seguradora deverá devolvê-lo à iniciadora informando também o protocolo do pedido, que deve ser gerado de acordo com a regulação de atendimento via meios remotos. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo a tal protocolo, acompanhado de um resumo da solicitação de endosso. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente por ela controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O consentimento dado para este fim deve ser único e usado uma única vez, para que possam ser revogados automaticamente nas receptoras após este fim.





5. **Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere:** essa etapa marca o fim da experiência do usuário junto à iniciadora bem como o início da continuidade da jornada junto à congênere. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo ao protocolo recebido da seguradora acompanhado de um resumo da solicitação de endosso. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O redirecionamento do cliente para a esteira da seguradora deve ser feito de maneira imediata e através de link interno. É imperativo que, neste momento, as congêneres pluguem ao referido link interno minimamente uma *landing page*, ou seja, ambiente digital com orientações sobre a continuidade do processo. O conteúdo de tal *landing page* é livre e de desenvolvimento de cada congênere, podendo até mesmo, de forma facultativa, estar atrelada a uma jornada digital para processamento do endosso iniciado via Open Insurance, caso seja de interesse da congênere.

Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

Como a relação entre número de passos e número de telas não é necessariamente 1:1, podendo um mesmo passo conter duas telas ou mesmo uma única tela resumir mais de um passo, um mapa de navegação será apresentado ao longo da apresentação de telas. O exemplo abaixo indica que está sendo apresentada a tela B, que atende os passo 2 e 3.

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	

Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

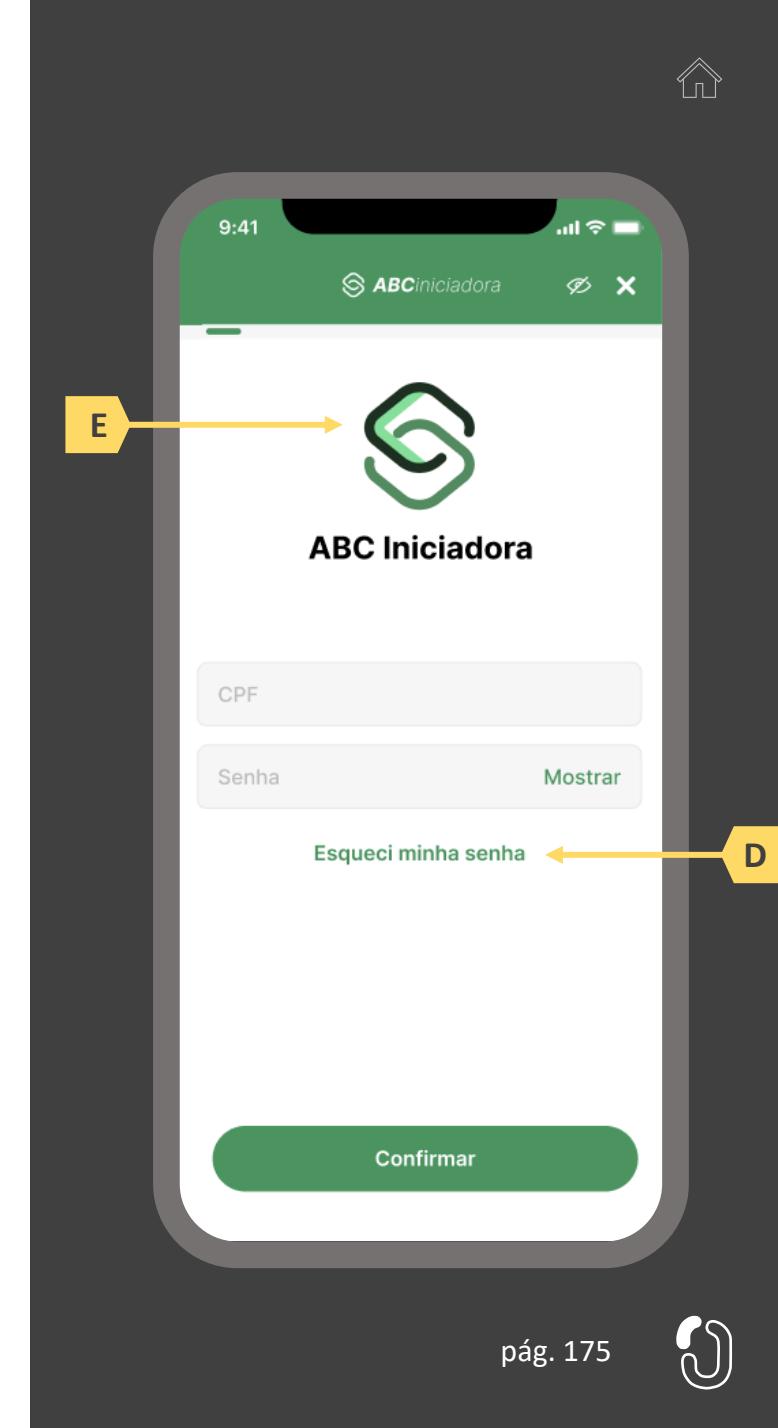
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5
Tela	A	B	C	D	E F G H I J K L M

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (endosso)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

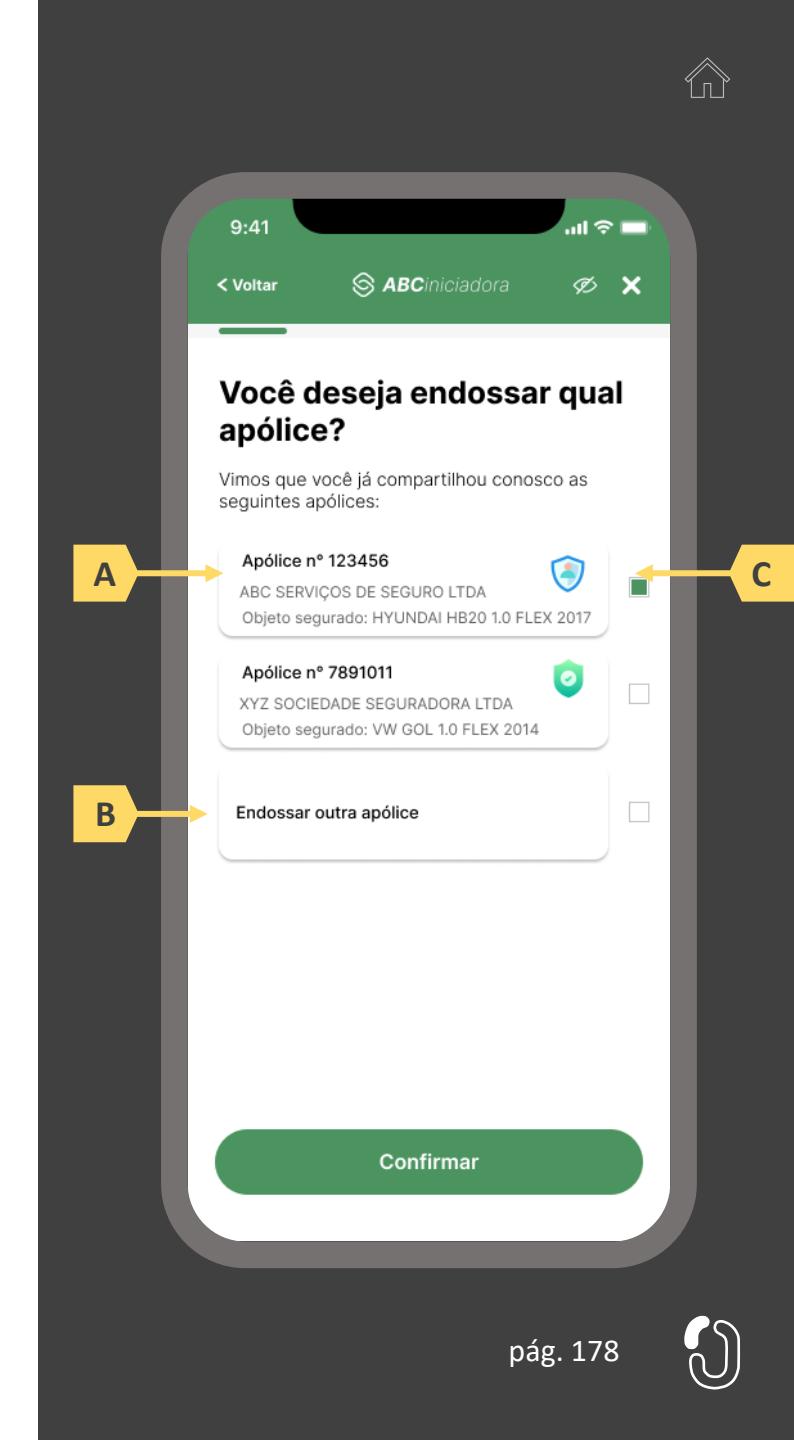
Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre endossar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice.

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo número da apólice, nome da marca e objeto segurado.
- b) Oferecer ao usuário a opção de endossar uma terceira apólice (esta sessão apresenta a jornada para caso em que o usuário endossa uma apólice previamente compartilhada. Para a jornada para caso em que o usuário endossa uma outra apólice vide sessão 4.2)

Recomendações

- c) Identificar eventuais apólices previamente compartilhadas também pelo logotipo da seguradora

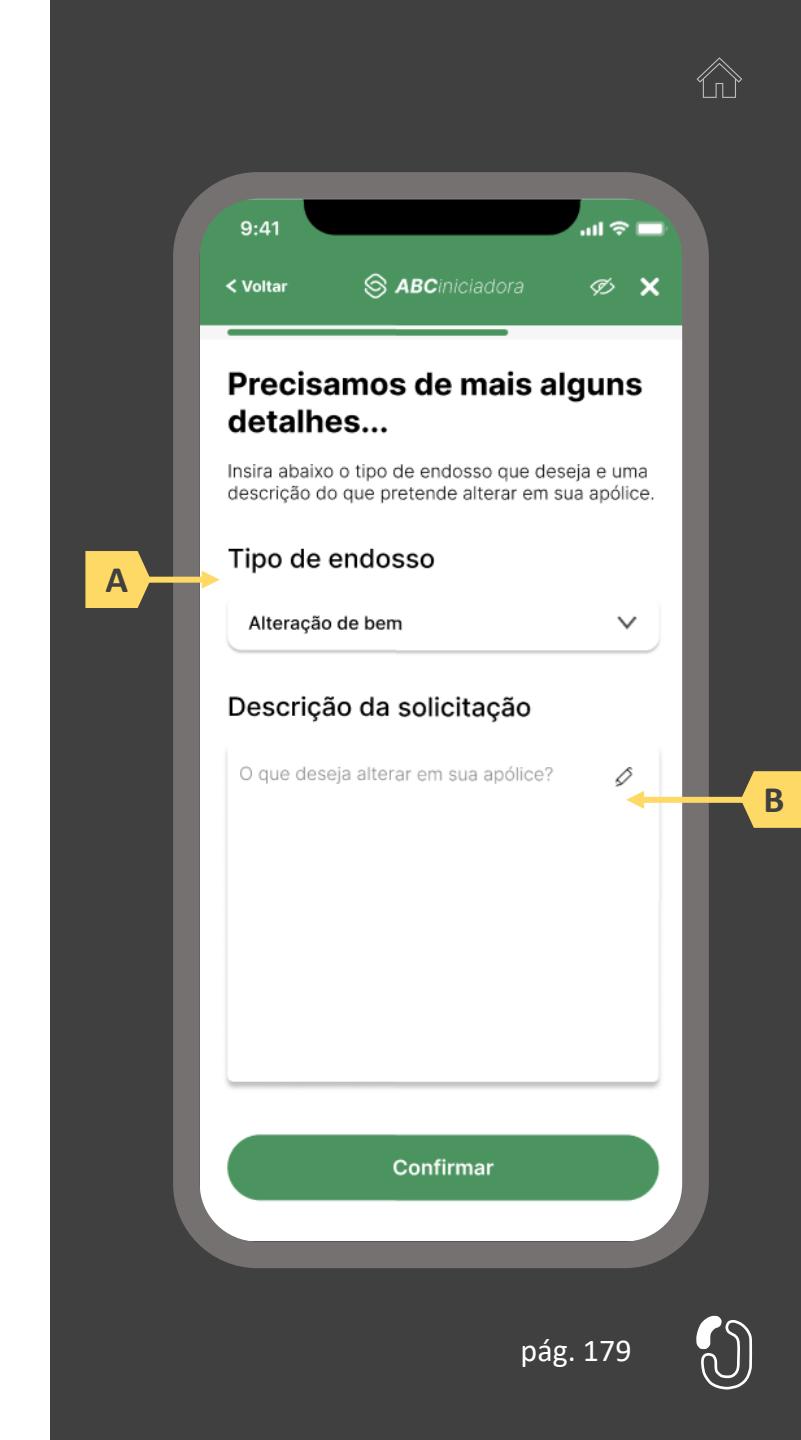


Passo	1	2	3	4	5
Tela	A	B	C	D	E

Ações centrais na tela: descrição do endosso pelo usuário

Requisitos

- a) Solicitar ao usuário que informe o tipo de endosso que deseja realizar, permitindo que escolha entre as 4 opções disponíveis no Manual de Dados do Open Insurance. A escolha pode ser feita através de caixa seletora ou outro recurso que cumpra o mesmo papel.
- b) Solicitar ao usuário que descreva a solicitação de endosso em texto livre, conforme definido no Manual de Dados do Open Insurance.



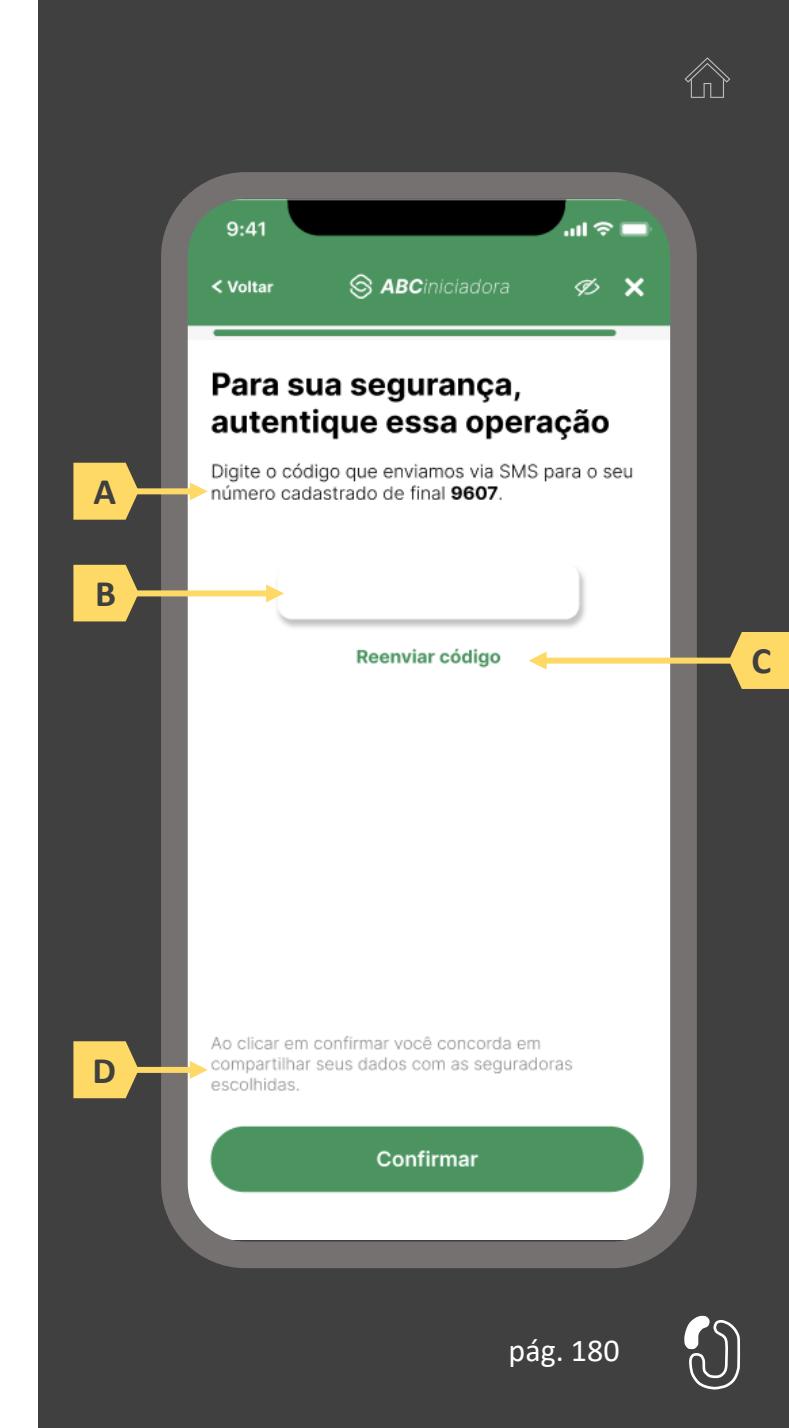


Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora

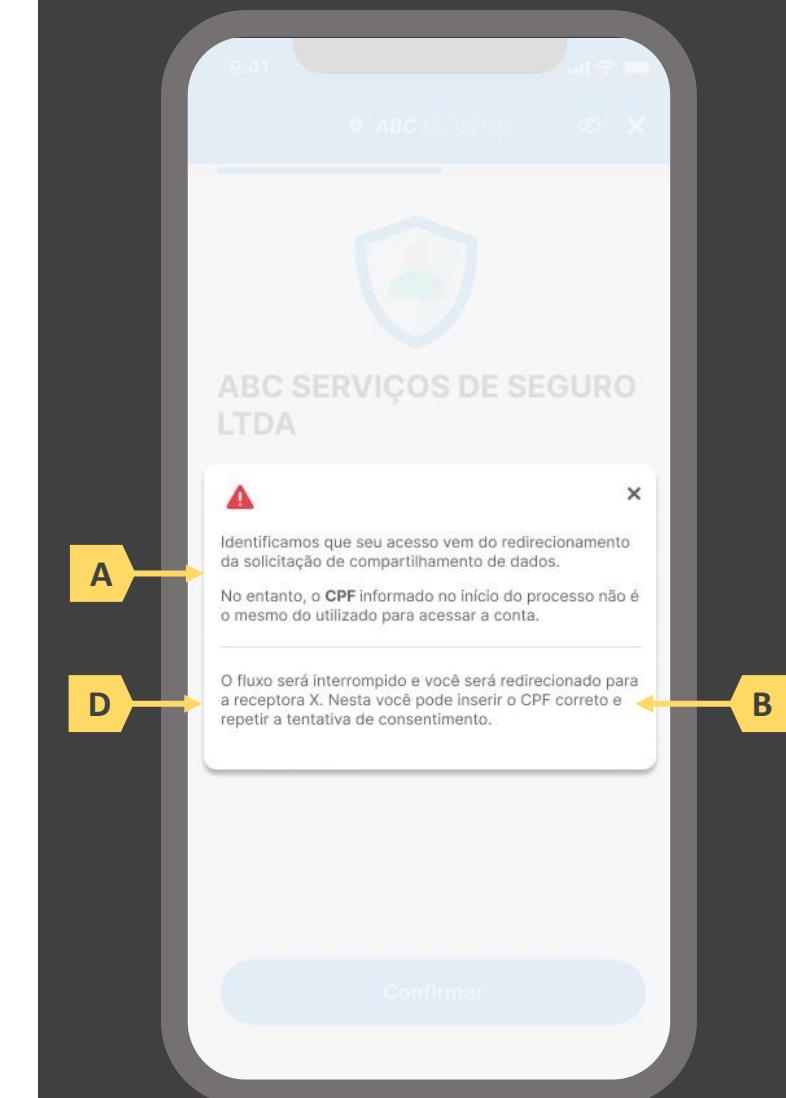


Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Erros e Exceções

- a) Se os dados apresentados na identificação forem diferentes dos verificados na autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo seguindo os padrões de segurança de cada sociedade.
- b) Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
- c) Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, presente no anexo IV.
- d) Tendo em vista a premissa regulatória de uma jornada de compartilhamento sucessiva e ininterrupta, caso a transmissora não tenha como realizar a autenticação do cliente, haja vista ele não possuir um cadastro na transmissora, a jornada deverá ser interrompida, um alerta ao cliente deverá ser emitido e deverá ser informado a necessidade de reiniciar o processo na receptora, solicitando que tal condição seja previamente regularizada para que a jornada possa prosseguir de forma segura.





Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

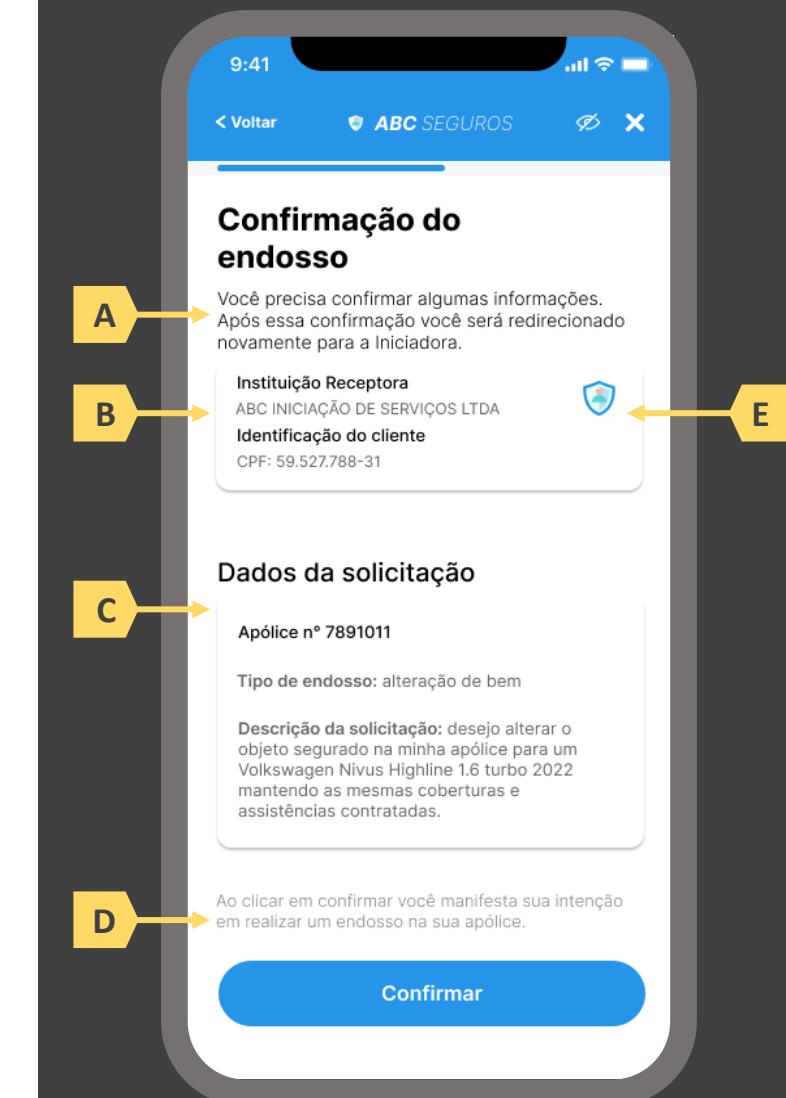
Ações centrais na tela: confirmação do pedido de endosso junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do pedido de endosso, ele será redirecionado de volta à iniciadora
- b) Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- c) Apresentar o resumo da solicitação de endosso contendo, minimamente, o número da apólice a ser endossada e o tipo de endosso e sua descrição conforme preenchido pelo usuário na tela O.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que ao prosseguir na jornada o usuário confirma a solicitação de endosso junto à seguradora.

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo





Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para a iniciadora.
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora





Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: confirmação do pedido de endosso junto à seguradora

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a confirmação do pedido de endosso, ele será redirecionado de volta à iniciadora para dar continuidade ao processo.
- Apresentar protocolo da solicitação de endosso, bem como sua data e hora de emissão.
- Apresentar o resumo da solicitação de endosso contendo, minimamente, o número da apólice a ser endossada, o nome da seguradora e o tipo de endosso e sua descrição conforme preenchido pelo usuário na tela O.
- Apresentar disclaimer informativo de que o processo de regulação de endosso pode requerer entrega de documentos à seguradora.
- Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- Identificar a instituição emissora da apólice também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5
Tela	A	B	C	D	E F G H I J K L M

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a congênere.

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora





Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

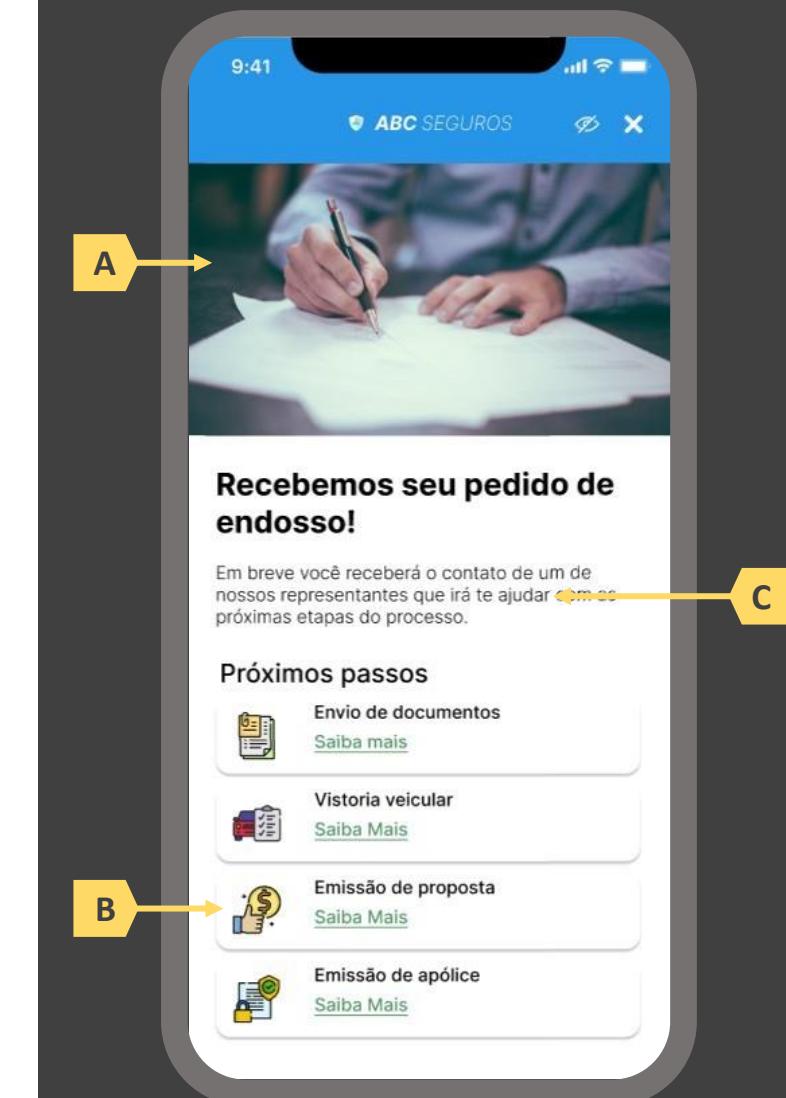
Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo ou apresentação de orientações

Requisitos

- Informar ao cliente que o pedido de endosso está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de endosso.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.





04

A Jornada de iniciação de aviso de sinistro

- 4.1 Disposições gerais sobre a jornada de aviso de sinistro de seguro
- 4.2 Jornada de aviso de sinistro com compartilhamento de dados
- 4.3 Jornada de aviso de sinistro sem compartilhamento de dados



4.1 Disposições gerais sobre a jornada de aviso de sinistro

A Jornada de aviso de sinistro no Open Insurance foi estruturada com base na Resolução CNSP 415, Circular SUSEP nº 635 e no Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance publicado pela Susep. Atendendo as exigências normativas definidas para o guia e respeitando os aspectos legais, foram desenvolvidos em conjunto com o Grupo Técnico de Experiência do Usuário da Estrutura Inicial do Open Insurance um diagrama de fluxo e um protótipo para detalhamento de telas.

A jornada foi detalhada em uma sequência de passos necessários para que o serviço seja prestado. Importante destacar que a iniciação de serviços no ambiente do Open Insurance (fase III) pode ou não ser potencializada pelo compartilhamento de dados de seguro mediante consentimento do usuário através dos procedimentos detalhados na sessão 2 deste Guia, logo, observar-se-á que, a depender da viabilidade técnica e/ou do desejo do usuário, uma jornada de compartilhamento de dados pode ocorrer de maneira integrada dentro de uma jornada de iniciação de serviços.

Vale destacar que, para a execução do serviço de aviso de sinistro via Open Insurance, aplicam-se as disposições gerais e requisitos e recomendações universais dispostos na sessão 1 deste Guia, bem como as premissas elencadas a seguir:





- a) **Da participação:** as sociedades participantes devem desenvolver os endpoints previstos no Manual de Tecnologia e Infraestrutura, estando apta a, receber avisos de sinistro para qualquer apólice cujo ramo/produto esteja previsto no Open Insurance através do Manual de Dados, sem distinção de origem ou iniciadora. Para casos de avisos de sinistro via Open Insurance cujo ramo/produto não esteja contemplado no escopo, cabe à congênere orientar o usuário ao receber-lo após a jornada de iniciação do serviço, podendo, a seu critério, oferecer alternativas.
- b) **Da iniciação:** a delimitação da jornada abordada neste guia prevê apenas a iniciação não terminativos da jornada para o serviço indicado. A finalização do mesmo serviço deve obrigatoriamente acontecer em ambiente controlado pela congênere, o que inclui, mas não limita-se a, o pagamento e emissão de documentos. O redirecionamento do cliente entre o final da jornada de iniciação e o ambiente controlado pela congênere para finalização do serviço deve ser feito de maneira imediata e através de link interno.
- c) **Dos prazos legais:** este guia atende os prazos legais da legislação vigente. um aviso de sinistro via Open Insurance deve ser considerado um aviso de sinistro direto à seguradora para todos os fins, sendo imprescindível que fique claro que a contagem para o prazo legal ao qual as congêneres estão submetidas para conclusão dos serviços iniciados via Iniciadora seja iniciada apenas a partir do momento em que o cliente, no ambiente da congênere, coloca à sua disposição todos os dados e documentos necessários.

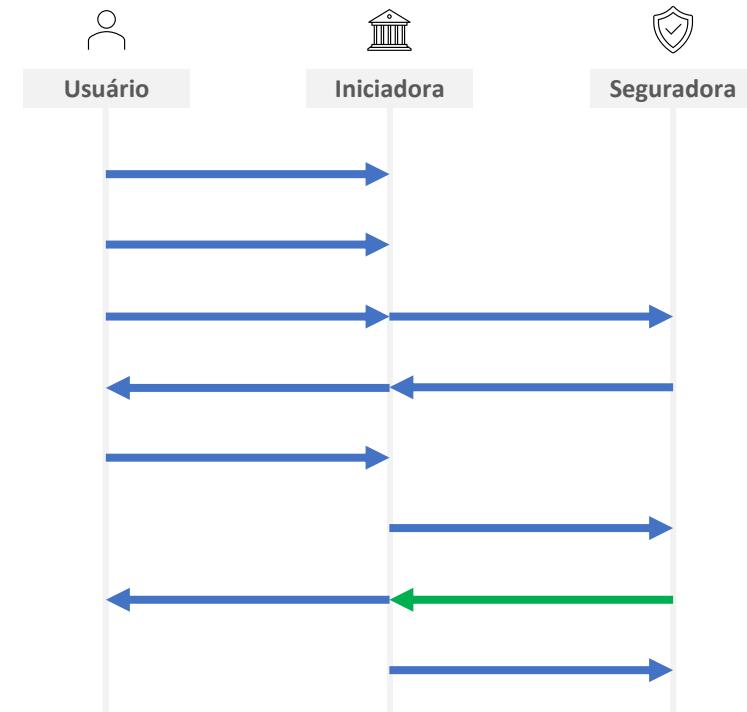


4.2 Jornada de aviso de sinistro com compartilhamento de dados

Diagrama de Fluxo

Legenda: Frontend Backend

- 1 Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado
- 2 Usuário indica se quer sinistrar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice
- 3 Usuário inicia a jornada de consentimento na Iniciadora e é redirecionado para a Transmissora
- 4 Transmissora autentica o usuário e confirma o compartilhamento de dados
- 5 Iniciadora confirma o recebimento dos dados
- 6 Usuário confirma a apólice, faz o detalhamento do sinistro e é redirecionado para a Transmissora
- 7 Transmissora confirma o pedido de sinistro e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora
- 8 Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere



- 1. Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado:** o usuário iniciará sua jornada entrando em ambiente logado controlado pela iniciadora. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. O usuário deverá então informar o serviço que deseja realizar (ex.: aviso de sinistro).
- 2. Usuário indica se quer sinistar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice:** nessa etapa, caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em sinistar uma destas ou uma terceira apólice.
- 3. Usuário inicia a jornada de consentimento na Iniciadora e é redirecionado para a Transmissora:** nessa etapa, caso o usuário tenha optado, no passo 2, por sinistar uma terceira apólice, este obrigatoriamente será conduzido para uma jornada integrada de consentimento (Fase II). A iniciadora assume papel de receptora de dados e inicia a jornada de consentimento, conforme definido na Fase II. Após iniciar tal jornada, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade transmissora de dados. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo canal eletrônico da sociedade receptora de dados utilizado pelo cliente na etapa inicial da jornada.



- 4. Transmissora autentica o usuário e confirma o compartilhamento de dados:** nessa etapa, a transmissora deverá receber o usuário para confirmar o compartilhamento, seguindo os padrões adotados no Guia da Fase II.
- 5. Iniciadora confirma o recebimento dos dados:** nessa etapa, deve-se permitir a inclusão, pelo usuário, de dados cadastrais atualizados. Não será permitida inclusão de novos dados transacionais, nem mesmo a substituição de dados cadastrais, apenas inclusão de novos. O escopo de dados passível de complemento deve respeitar o designado no Manual de Dados do Open Insurance.
- 6. Usuário confirma a apólice, faz o detalhamento do sinistro e é redirecionado para a Transmissora:** nessa etapa, o usuário deverá indicar qual apólice deseja sinistrar caso tenha compartilhado mais de uma apólice no consentimento recém finalizado, além de indicar data e hora do sinistro ocorrido, bem como descrever em texto livre o sinistro que deseja realizar, conforme previsto no mesmo Manual. A iniciadora assume agora papel de transmissora, confirmando o consentimento do cliente para o envio dos dados do detalhamento do sinistro preenchidos no passo 6 para a seguradora emissora da apólice. Por não se tratar de escopo sensível de dados e pelo fato de a seguradora envolvida no sinistro já ter acesso aos dados do cliente, não é necessário prolongamento da jornada para a solicitação de consentimento completo do usuário, bastando confirmação em tela seguindo os requisitos de segurança padrões do mercado, como autenticação multifator.





- 7. Transmissora confirma o pedido de aviso de sinistro e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora:** A iniciadora deve redirecionar o usuário para o ambiente da seguradora, para que esta promova a autenticação do usuário, obedecendo os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP Nº 415 e Nº429, para então confirmar junto ao usuário o recebimento do detalhamento do sinistro e a intenção deste usuário em confirmar o pedido. Ao confirmar o pedido junto ao usuário, a seguradora deverá devolvê-lo à iniciadora informando também o protocolo do pedido, que deve ser gerado de acordo com a regulação de atendimento via meios remotos. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo a tal protocolo, acompanhado de um resumo da solicitação de aviso de sinistro. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente por ela controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O consentimento dado para este fim deve ser único e usado uma única vez, para que possam ser revogados automaticamente nas receptoras após este fim.

- 8. Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere:** essa etapa marca o fim da experiência do usuário junto à iniciadora bem como o início da continuidade da jornada junto à congênere. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo ao protocolo recebido da seguradora acompanhado de um resumo do aviso de sinistro. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente por ela controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O redirecionamento do cliente para a esteira da seguradora deve ser feito de maneira imediata e através de link interno. É imperativo que, neste momento, as congêneres pluguem ao referido link interno minimamente uma *landing page*, ou seja, ambiente digital com orientações sobre a continuidade do processo. O conteúdo de tal *landing page* é livre e de desenvolvimento de cada congênere, podendo até mesmo, de forma facultativa, estar atrelada a uma jornada digital para processamento do aviso de sinistro iniciado via Open Insurance, caso seja de interesse da congênere.



Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

Como a relação entre número de passos e número de telas não é necessariamente 1:1, podendo um mesmo passo conter duas telas ou mesmo uma única tela resumir mais de um passo, um mapa de navegação será apresentado ao longo da apresentação de telas. O exemplo abaixo indica que está sendo apresentada a tela B, que atende os passo 2 e 3.

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

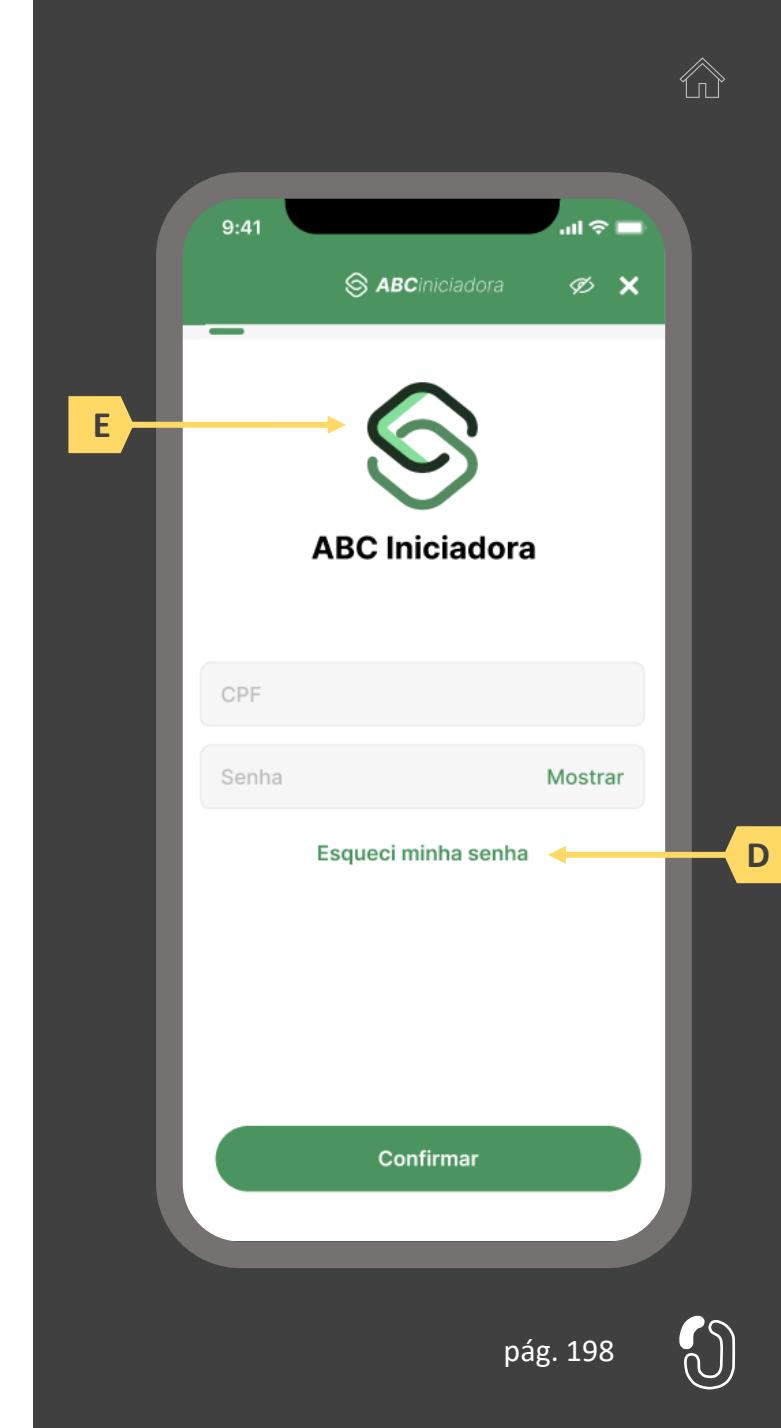
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (aviso de sinistro)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre sinistrar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice.

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo número da apólice, nome da marca e objeto segurado.
- b) Oferecer ao usuário a opção de sinistar uma terceira apólice. (esta sessão apresenta a jornada para caso em que o usuário avisa sinistro em uma terceira apólice. Para a jornada para caso em que o usuário avisa sinistro em uma apólice previamente compartilhada vide sessão 4.3)

Recomendações

- c) Identificar eventuais apólices previamente compartilhadas também pelo logotipo da seguradora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

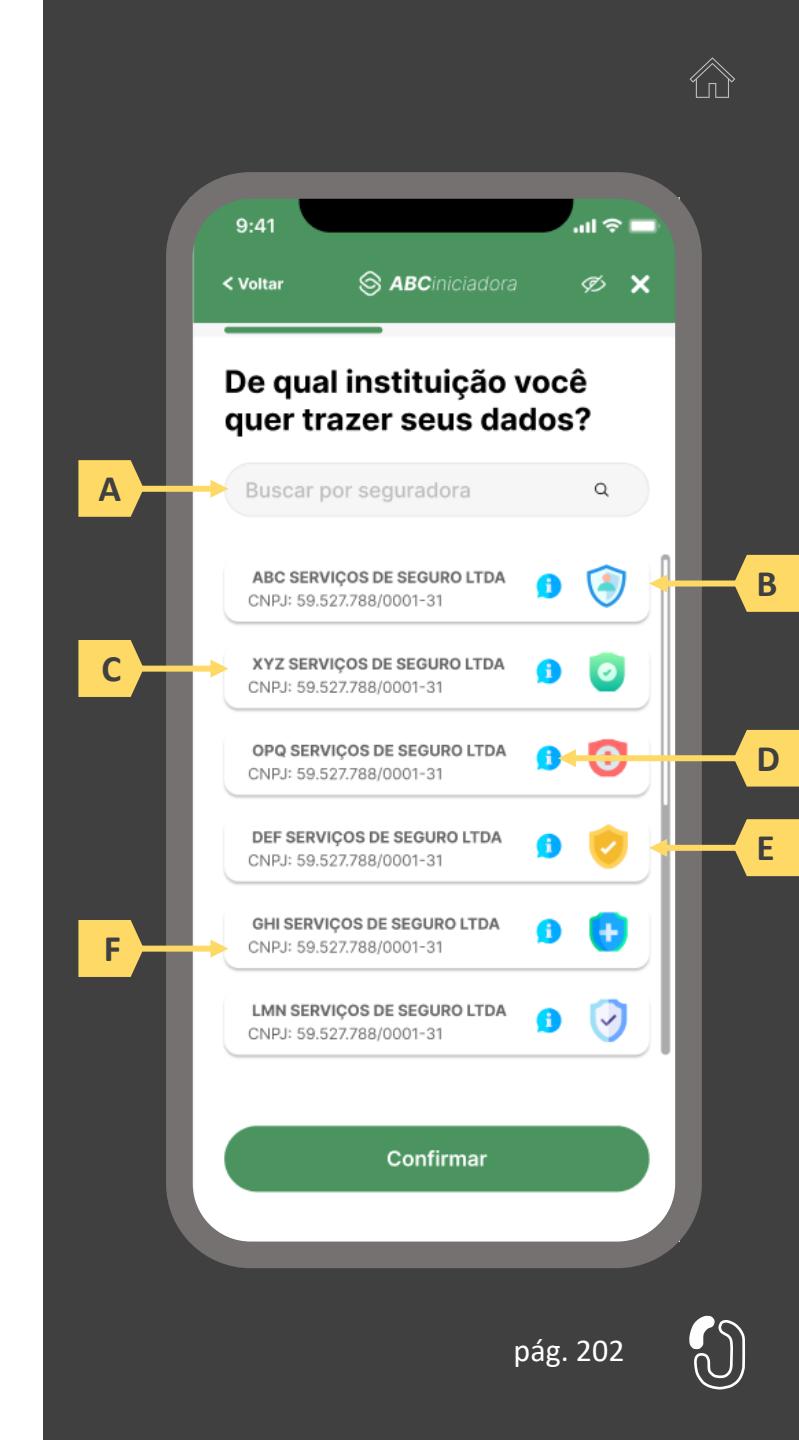
Ações centrais na tela: seleção da instituição transmissora

Requisitos

- Apresentação de opções de busca por nome para seguradora transmissora. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente
- Permitir a seleção de uma única instituição
- Identificar as instituições participantes minimamente pela indicação da marca, nome e/ou CNPJ
- Para cada marca listada, apresentar ícone de atalho para pop-up onde seja possível ver detalhes da marca, contendo minimamente CNPJ, nome da marca, descrição da marca, lista de participantes da marca e link para o portal do Open Insurance
- Apresentar o logotipo de cada marca na listagem

Recomendações

- Apresentar mecanismo que permita ao cliente filtrar a busca por tipo de participante (Iniciadora ou Seguradora)
- Permitir que a descrição de cada marca seja feita pela própria participante.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

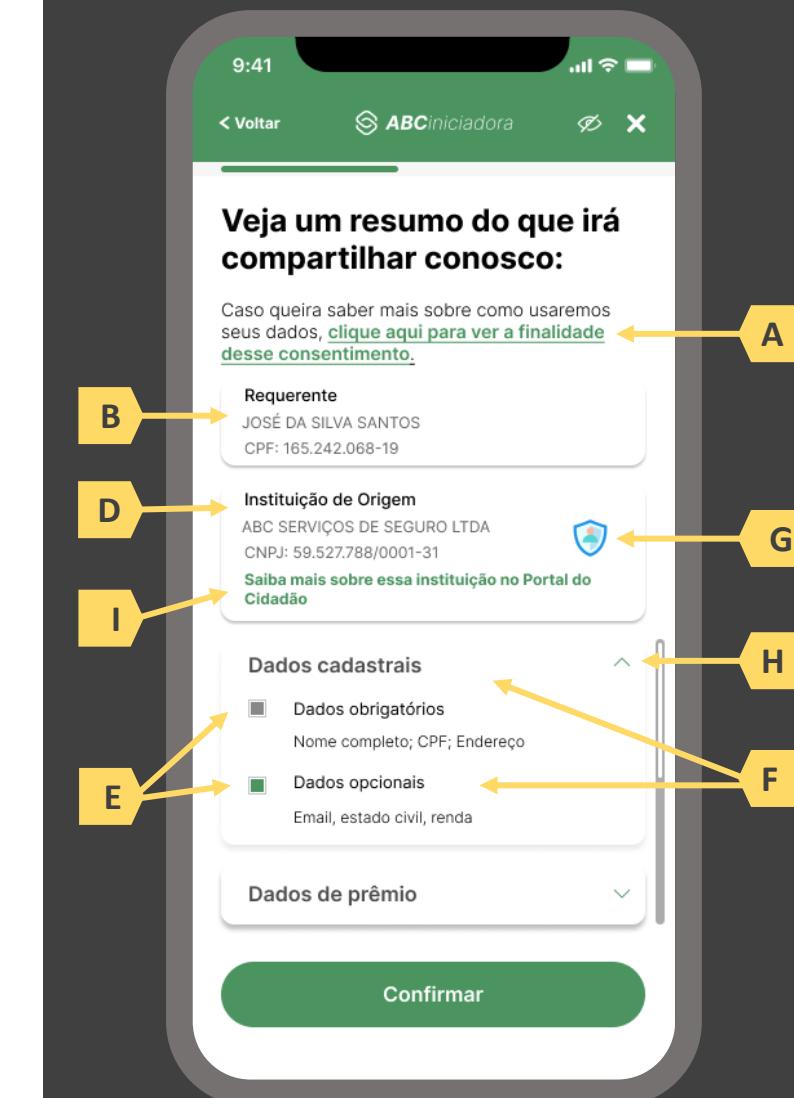
Ações centrais na tela: identificação do usuário, apresentação da finalidade e seleção do escopo de dados que será compartilhado

Requisitos

- Apresentar ao usuário a finalidade do consentimento, seja através de link para popup, texto livre em tela ou caixas expansíveis. É vedado o uso de links externos
- Identificar o usuário requerente do consentimento minimamente por nome completo e CPF
- Para pessoa jurídica, deverá ser indicado o CPF e nome completo do responsável pelo pedido de consentimento relativo ao CPNJ cliente, além do CNPJ em si e demais dados de identificação.
- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A minimamente pelo nome da marca e CNPJ
- Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação
- Descrever, para cada categoria de dados, o escopo obrigatório e opcional a ser compartilhado, de acordo com o Manual de Dados, permitindo o não compartilhamento de dados opcionais caso este seja o desejo do usuário, fazendo uso de opções de seleção

Recomendações

- Identificar instituição de origem selecionada pelo usuário na tela A também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados.
- Apresentar link externo para consultas sobre a instituição de origem no Portal do Cidadão.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: escolha do prazo de validade do consentimento

Requisitos

- a) Informar ao usuário que o consentimento pode ser revogado a qualquer momento através da função de gestão de consentimentos.
- b) Oferecer três opções de prazo ao usuário, variando até o limite máximo de 12 meses previsto em norma.
- c) Informar ao usuário que haverá redirecionamento para confirmação do consentimento junto à transmissora escolhida na tela A.

Recomendações

- d) A título de futura interoperabilidade com o Open Finance, recomenda-se utilizar as opções de validade de 3, 6 ou 12 meses.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora

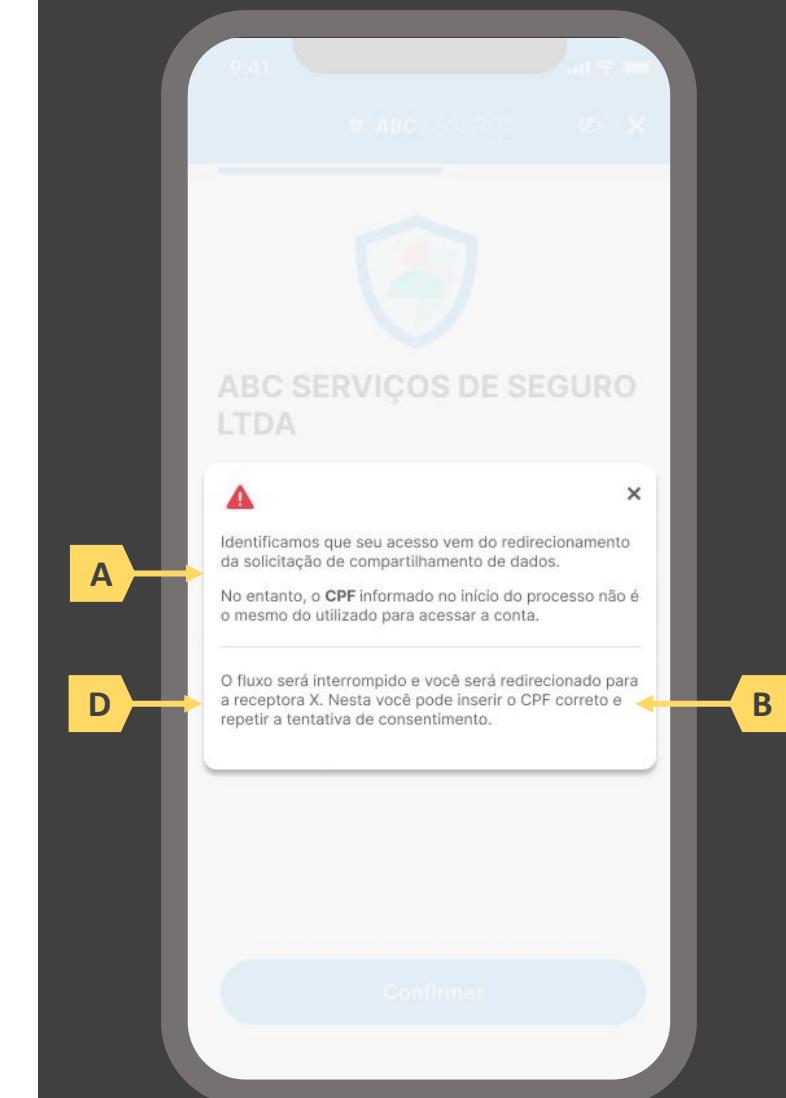


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Erros e Exceções

- a) Se os dados apresentados na identificação forem diferentes dos verificados na autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo seguindo os padrões de segurança de cada sociedade.
- b) Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
- c) Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, presente no anexo IV.
- d) Tendo em vista a premissa regulatória de uma jornada de compartilhamento sucessiva e ininterrupta, caso a transmissora não tenha como realizar a autenticação do cliente, haja vista ele não possuir um cadastro na transmissora, a jornada deverá ser interrompida, um alerta ao cliente deverá ser emitido e deverá ser informado a necessidade de reiniciar o processo na receptora, solicitando que tal condição seja previamente regularizada para que a jornada possa prosseguir de forma segura.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

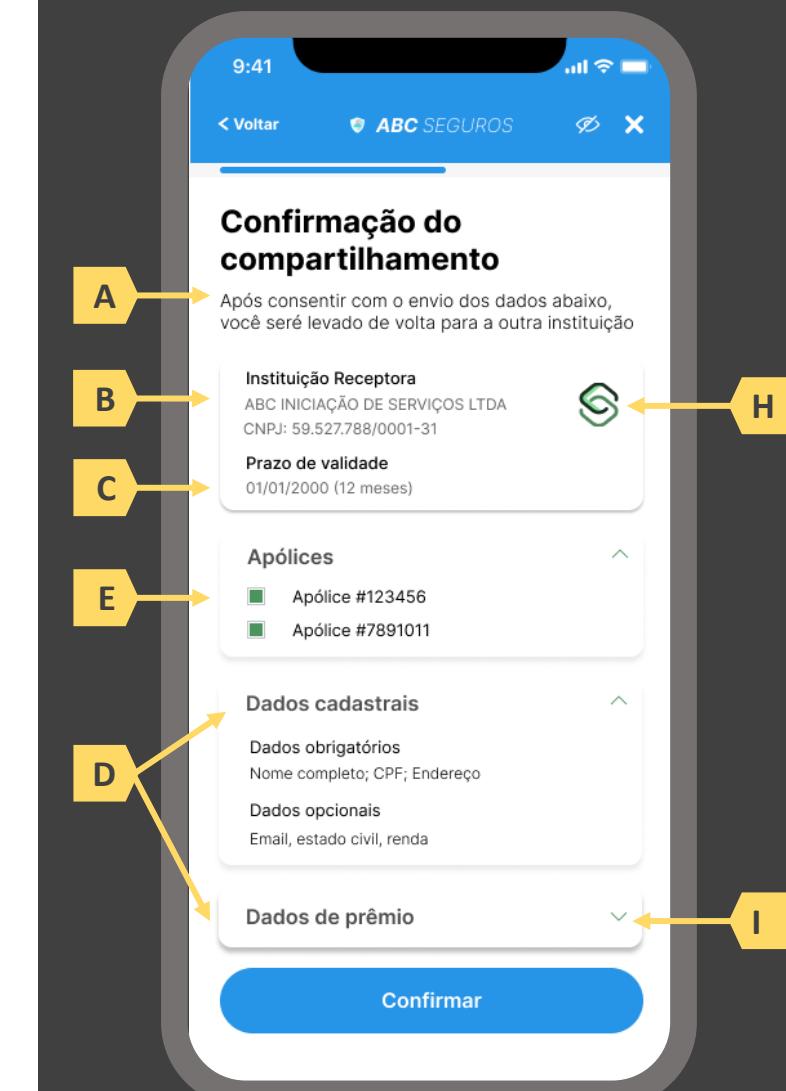
Ações centrais na tela: confirmação do escopo de dados compartilhado e do prazo do consentimento

Requisitos

- Informar ao usuário que, após a confirmação do consentimento, ele será redirecionado de volta à receptora
- Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- Apresentar o prazo de validade do consentimento, conforme escolhido na tela C
- Apresentar o escopo de dados do compartilhamento devidamente categorizado de acordo com o Manual de Dados do Open Insurance
- Permitir ao usuário escolher as apólices que serão compartilhadas
- Nesta etapa não haverá possibilidade de nova escolha de dados obrigatórios, apenas confirmação dos dados que foram selecionados anteriormente na receptora
- Deve ser informado ao cliente que, caso este desejar ampliar ou alterar os dados, prazo, finalidade ou sociedade transmissora, ele precisará realizar um novo processo de compartilhamento de dados;

Recomendações

- Identificar a instituição receptora também pelo logotipo
- Uso de caixas expansíveis para auxiliar na categorização dos dados





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição receptora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: usuário aguarda agrupamento de seus dados compartilhados.

Requisitos

- Enquanto a iniciadora agrupa os dados compartilhados da Fase II, para posteriormente o usuário possa complementar algum desses, este deve aguardar em tela, sendo o tempo máximo de espera do usuário em hipótese alguma maior que 60 segundos.

Recomendações

- Utilizar ícone de “espera”, “loading”, ou semelhantes.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: complementação dos dados compartilhados com a iniciadora

Requisitos

- Identificar a instituição receptora (neste caso a própria iniciadora) minimamente por nome da marca e CNPJ
- Informar a validade do consentimento recém criado
- Apresentar o escopo de dados compartilhado seguindo a devida categorização de tipos de dados prevista no Manual de Dados do Open Insurance
- Identificar claramente os campos de dados que podem ser complementados pelo usuário, utilizando minimamente o ícone “complementar” ou semelhante, podendo também fazer diferenciação por cores

Recomendações

- Identificar a instituição receptora também pelo logotipo



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

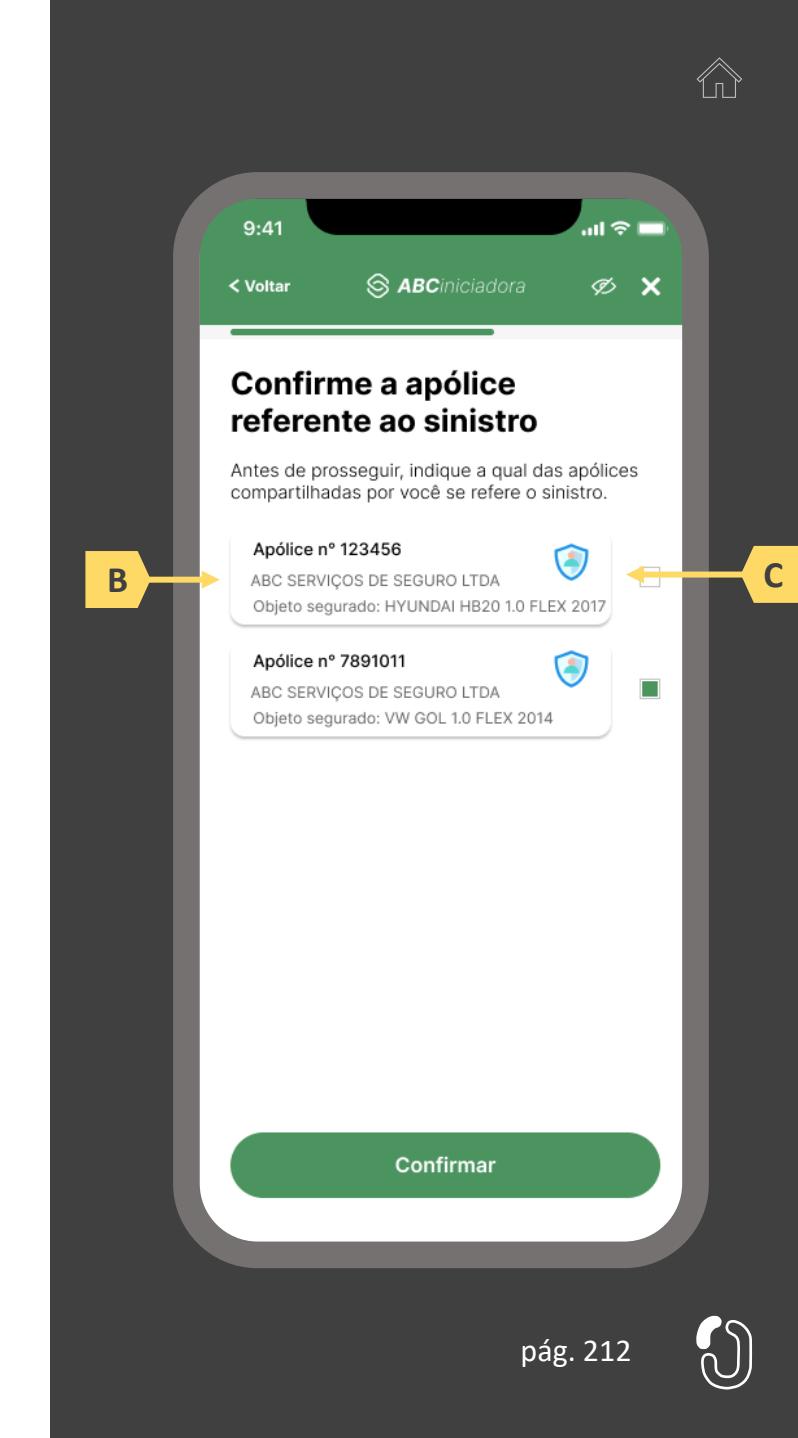
Ações centrais na tela: confirmação da apólice a ser sinistrada

Requisitos

- a) Esta tela ocorre somente em ocasião que o consentimento recém realizado pelo usuário englobe mais de uma apólice, nesse caso, obrigando o usuário a escolher a apólice que ele deseja sinistrar. Caso o consentimento englobe apenas uma apólice, esta tela inexiste e o usuário deverá ser direcionado à tela O.
- b) Apresentar as apólices recém compartilhadas para que o usuário escolha a que deseja sinistrar, identificando cada apólice minimamente pelo número, o nome da seguradora e o objeto segurado.

Recomendações

- c) Identificar a apólice também pelo logotipo da seguradora.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: descrição do aviso de sinistro pelo usuário

Requisitos

- a) Solicitar ao usuário que informe data e hora do sinistro ocorrido respectivamente nos formatos DD/MM/AAAA e HH:MM.
- b) Solicitar ao usuário que descreva o aviso de sinistro em texto livre, conforme definido no Manual de Dados do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora

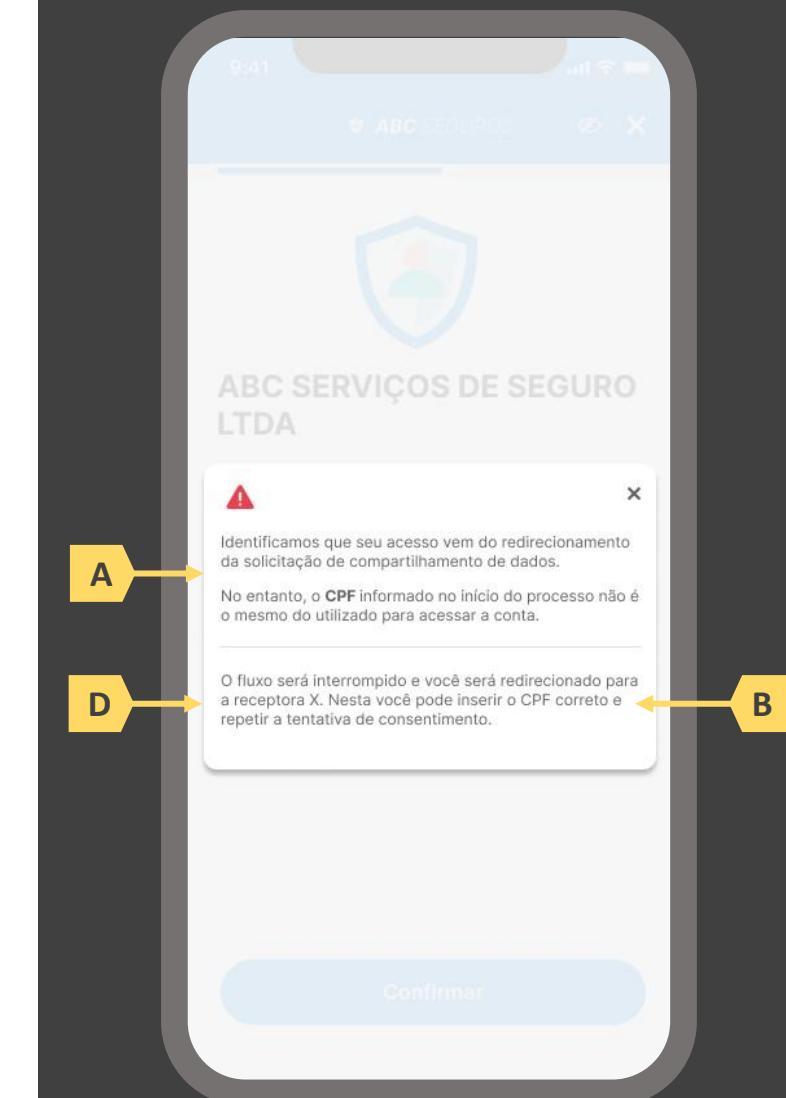


Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Erros e Exceções

- a) Se os dados apresentados na identificação forem diferentes dos verificados na autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo seguindo os padrões de segurança de cada sociedade.
- b) Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
- c) Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, presente no anexo IV.
- d) Tendo em vista a premissa regulatória de uma jornada de compartilhamento sucessiva e ininterrupta, caso a transmissora não tenha como realizar a autenticação do cliente, haja vista ele não possuir um cadastro na transmissora, a jornada deverá ser interrompida, um alerta ao cliente deverá ser emitido e deverá ser informado a necessidade de reiniciar o processo na receptora, solicitando que tal condição seja previamente regularizada para que a jornada possa prosseguir de forma segura.



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

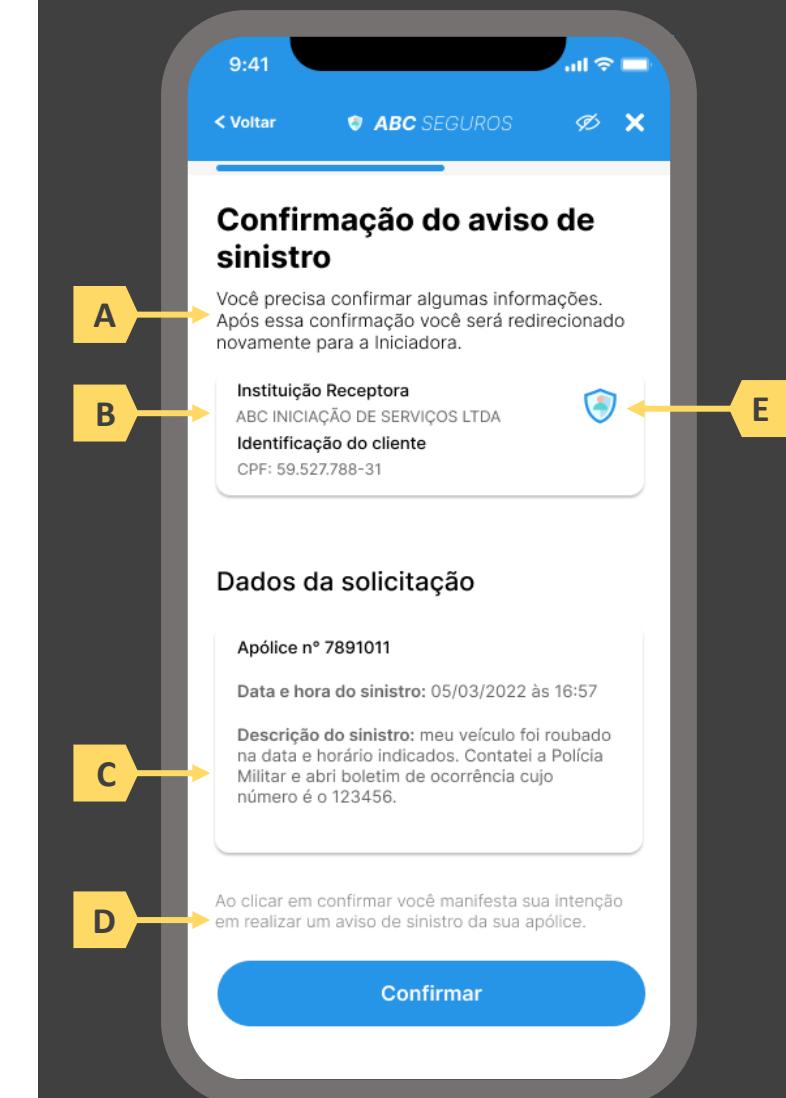
Ações centrais na tela: confirmação do aviso de sinistro junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do aviso de sinistro, ele será redirecionado de volta à iniciadora
- b) Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- c) Apresentar o resumo do aviso de sinistro contendo, minimamente, o número da apólice a ser sinistrada e a data, hora e descrição conforme preenchido pelo usuário na tela O.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que ao prosseguir na jornada o usuário confirma o aviso de sinistro junto à seguradora.

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H
	I	J	K	L	M	N	O	P
	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para a iniciadora.
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: usuário aguarda em tela enquanto o(s) usuário(s) aprovador(es) aprovam o consentimento e as participantes envolvidas fazem a movimentação dos dados.

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: confirmação do aviso de sinistro junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do aviso de sinistro, ele será redirecionado de volta à iniciadora para dar continuidade ao processo.
- b) Apresentar protocolo do aviso de sinistro, bem como sua data e hora de emissão.
- c) Apresentar o resumo do aviso de sinistro contendo, minimamente, o número da apólice a ser sinistrada, o nome da seguradora e a data, hora e descrição do sinistro conforme preenchido pelo usuário na tela O.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que o processo de regulação de sinistro pode requerer entrega de documentos à seguradora.
- e) Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- f) Identificar a instituição emissora da apólice também pelo logotipo.





Passo	1	2	3	4	5	6	7	8
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H
	I	J	K	L	M	N	O	P
	Q	R	S	T	U	V	W	X

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a congênere.

Requisitos

- Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora



Passo	1	2	3	4	5	6	7	8																
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X

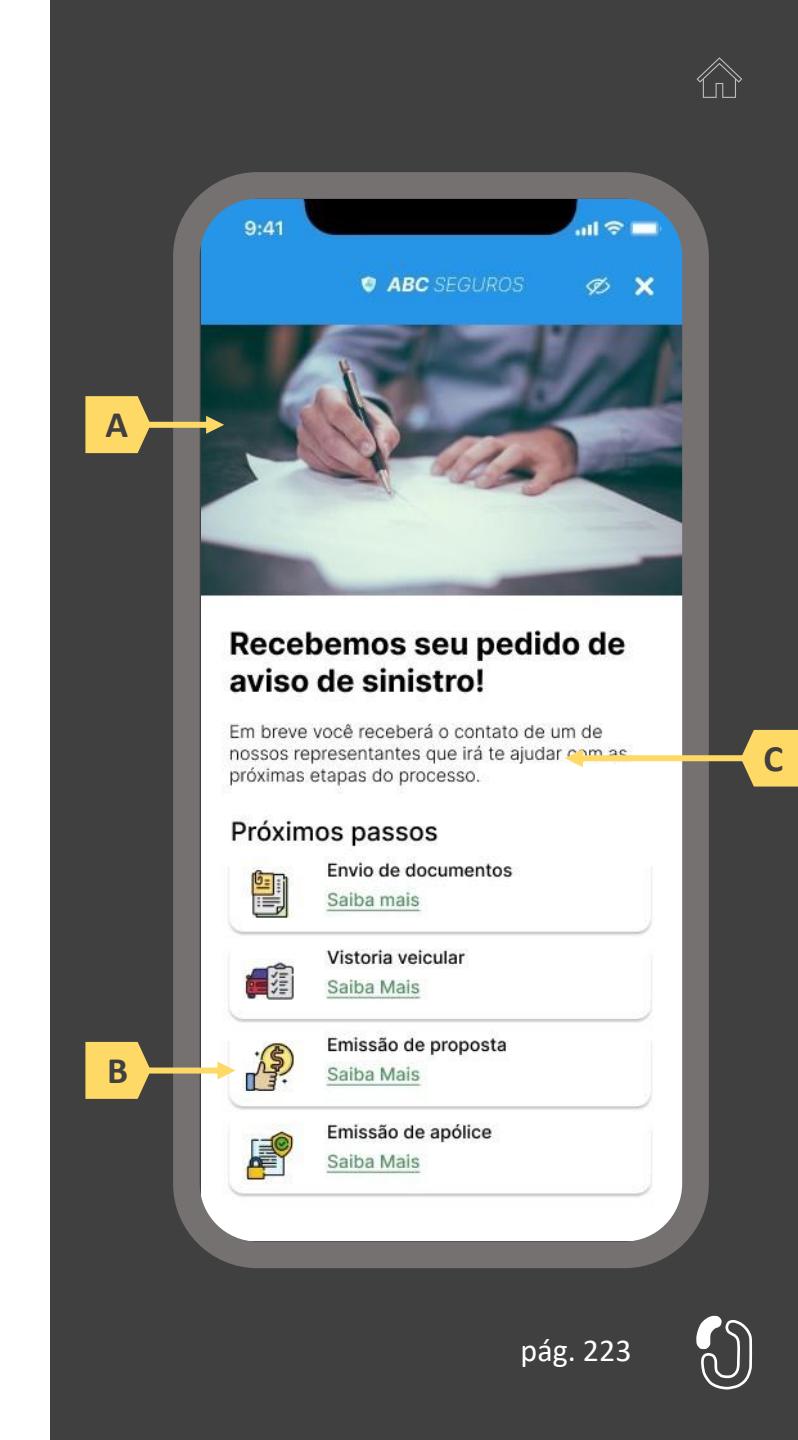
Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo ou apresentação de orientações

Requisitos

- a) Informar ao cliente que o aviso de sinistro está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- f) Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de regulação do sinistro.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.

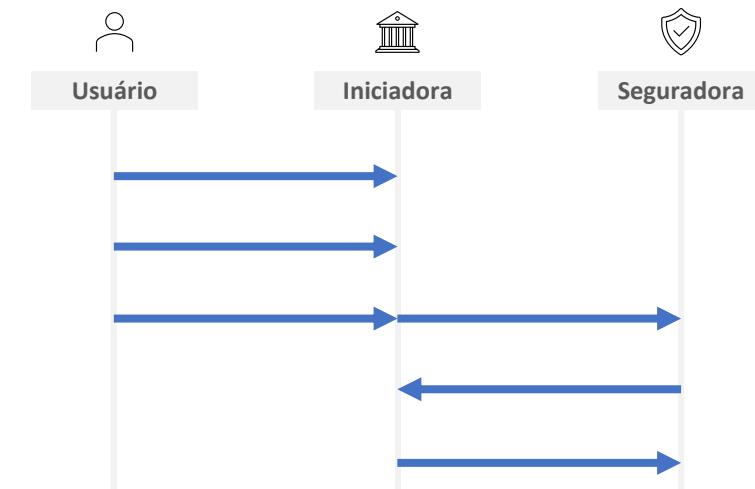


4.3 Jornada de aviso de sinistro sem compartilhamento de dados

Diagrama de Fluxo

Legenda: Frontend Backend

- 1 Usuário se autentica junto à iniciadora e seleciona o serviço desejado
- 2 Usuário indica querer sinistrar uma apólice previamente compartilhada
- 3 Usuário faz o detalhamento do sinistro e é redirecionado para a Seguradora
- 4 Seguradora confirma o aviso de sinistro e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora
- 5 Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere





- 1. Usuário acessa iniciadora e seleciona o serviço desejado:** o usuário iniciará sua jornada entrando em ambiente logado controlado pela iniciadora. Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. O usuário deverá então informar o serviço que deseja realizar (ex.: aviso de sinistro).
- 2. Usuário indica querer sinistar uma apólice previamente compartilhada:** nessa etapa, caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em sinistar uma destas ou uma terceira apólice.





- 3. Usuário faz o detalhamento do sinistro e é redirecionado para a Seguradora:** nessa etapa, após escolher uma apólice previamente compartilhada no passo 2, o usuário deverá indicar a data e hora do sinistro, bem como descrever, em texto livre, o sinistro que deseja avisar, conforme previsto no mesmo Manual. A iniciadora assume agora papel de transmissora, confirmando o consentimento do cliente para o envio dos dados do detalhamento do sinistro preenchidos. Por não se tratar de escopo sensível de dados e pelo fato de a seguradora envolvida no sinistro já ter acesso aos dados do cliente, não é necessário prolongamento da jornada para a solicitação de consentimento completo do usuário, bastando confirmação em tela seguindo os requisitos de segurança padrões do mercado, como autenticação multifator.
- 4. Seguradora confirma o aviso de sinistro e redireciona o cliente de volta para a Iniciadora:** A iniciadora deve redirecionar o usuário para o ambiente da seguradora, para que esta promova a autenticação do usuário, obedecendo os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP Nº 415 e Nº429, para então confirmar junto ao usuário o recebimento do detalhamento do sinistro e a intenção deste usuário em confirmar o pedido. Ao confirmar o pedido junto ao usuário, a seguradora deverá devolvê-lo à iniciadora informando também o protocolo do pedido, que deve ser gerado de acordo com a regulação de atendimento via meios remotos. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresentá-lo a tal protocolo, acompanhado de um resumo do aviso de sinistro. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente por ela controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação.





5. **Iniciadora apresenta o protocolo gerado pela seguradora e redireciona o usuário para a congênere:** essa etapa marca o fim da experiência do usuário junto à iniciadora bem como o início da continuidade da jornada junto à congênere. A iniciadora, ao receber de volta o usuário, deverá apresenta-lo ao protocolo recebido da seguradora acompanhado de um resumo do aviso de sinistro. O usuário deverá ser informado neste ponto sobre a obrigatoriedade de seguir a jornada junto à congênere em ambiente controlado para entrega de eventuais documentos obrigatórios, sob risco de cancelamento da solicitação. O redirecionamento do cliente para a esteira da seguradora deve ser feito de maneira imediata e através de link interno. É imperativo que, neste momento, as congêneres pluguem ao referido link interno minimamente uma *landing page*, ou seja, ambiente digital com orientações sobre a continuidade do processo. O conteúdo de tal *landing page* é livre e de desenvolvimento de cada congênere, podendo até mesmo, de forma facultativa, estar atrelada a uma jornada digital para processamento do sinistro iniciado via Open Insurance, caso seja de interesse da congênere.



Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

Como a relação entre número de passos e número de telas não é necessariamente 1:1, podendo um mesmo passo conter duas telas ou mesmo uma única tela resumir mais de um passo, um mapa de navegação será apresentado ao longo da apresentação de telas. O exemplo abaixo indica que está sendo apresentada a tela B, que atende os passo 2 e 3.

Passo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	

Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

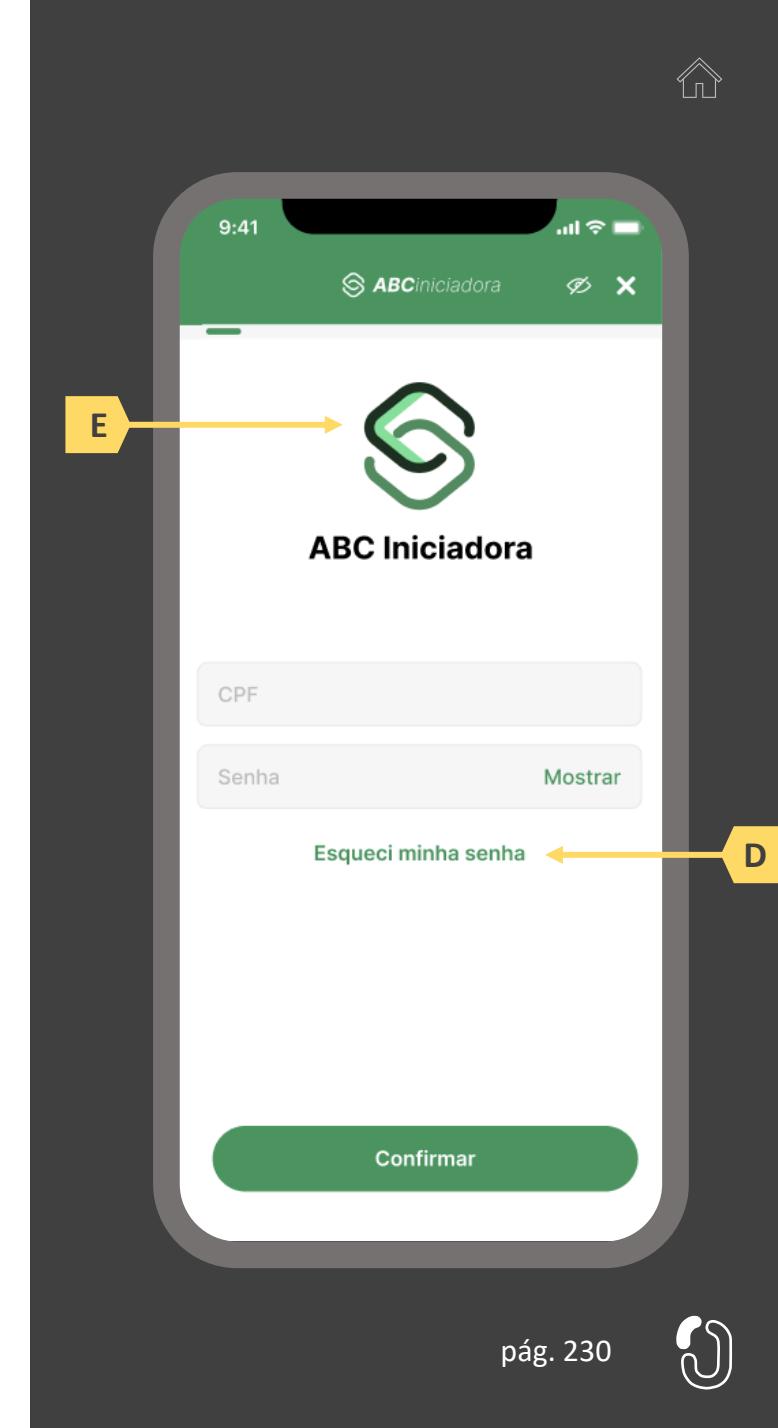
Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis.
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos.
- c) Caso ele não possua um cadastro prévio é necessário que a receptora ofereça a possibilidade de realização de cadastro de identificação previamente ao consentimento, utilizando como chaves o CPF e a agregação de dados de identificação como Nome completo e E-mail;

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante.
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: escolha do serviço a ser iniciado (endosso)

Requisitos

- a) Apresentação de atalhos para todos os serviços de iniciação previstos no contexto do Open Insurance, ficando a cargo da seguradora fazer uso de imagens e/ou ícones. Deve ser permitida a seleção de um único serviço.

Recomendações

- b) Apresentação de barra de busca por nome para o serviço desejado. As opções disponíveis na lista devem afunilar de acordo com a digitação do cliente. A barra de busca é opcional, visto que é requisito obrigatório a apresentação de ícones/atalhos.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: decisão do usuário sobre sinistrar uma apólice previamente compartilhada ou uma nova apólice.

Requisitos

- a) Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a iniciadora em questão e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices já compartilhadas, identificando-as minimamente pelo número da apólice, nome da marca e objeto segurado.
- b) Oferecer ao usuário a opção de sinistrar uma terceira apólice (esta sessão apresenta a jornada para caso em que o usuário avisa sinistro em uma apólice previamente compartilhada. Para a jornada para caso em que o usuário avisa sinistro em uma outra apólice vide sessão 4.2)

Recomendações

- c) Identificar eventuais apólices previamente compartilhadas também pelo logotipo da seguradora



Passo	1	2	3	4	5
Tela	A	B	C	D	E

Ações centrais na tela: descrição do sinistro pelo usuário

Requisitos

- a) Solicitar ao usuário que informe data e hora do sinistro ocorrido respectivamente nos formatos DD/MM/AAAA e HH:MM.
- b) Solicitar ao usuário que descreva o sinistro ocorrido em texto livre, conforme definido no Manual de Dados do Open Insurance.



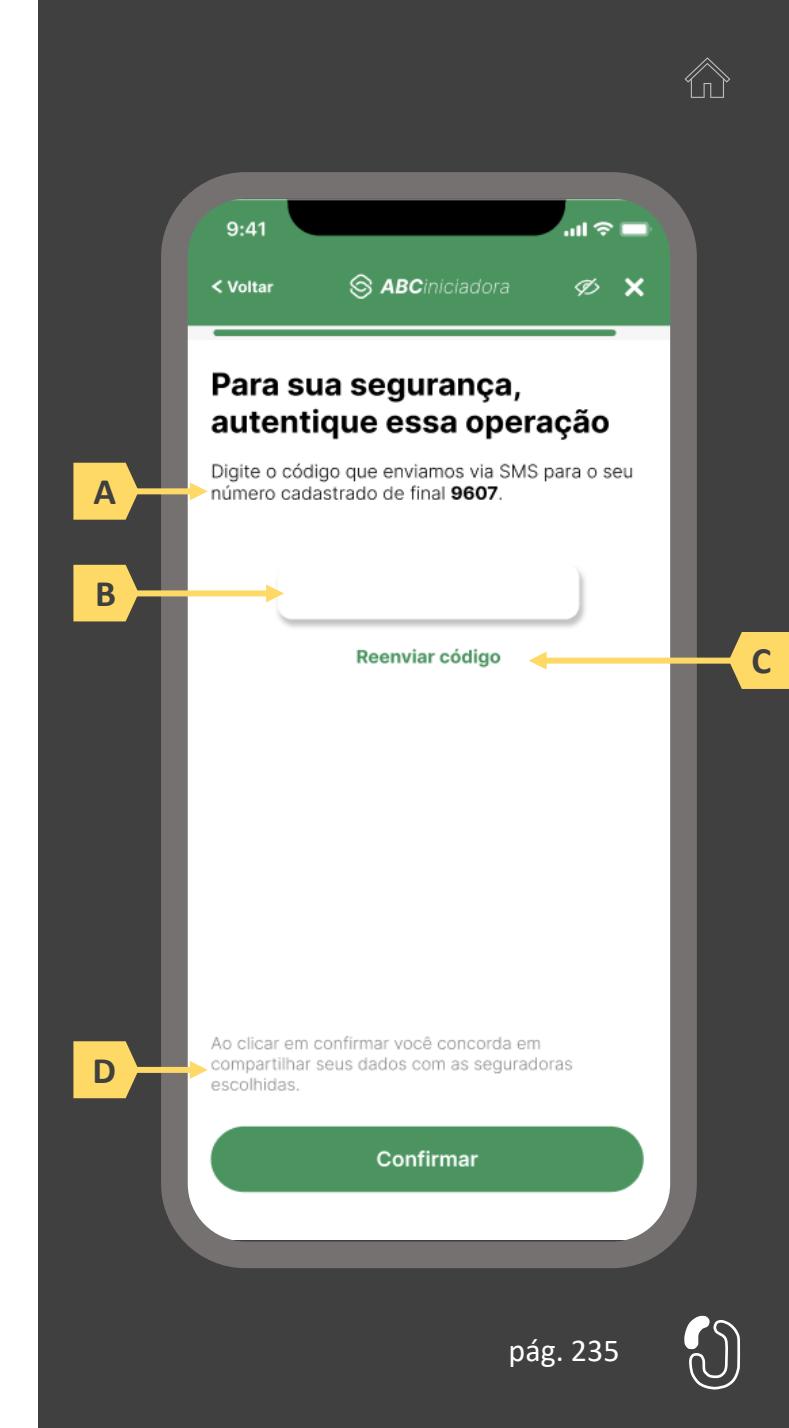


Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: autenticação multifator do usuário junto à iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário os 4 últimos dígitos do contato telefônico para qual o token foi enviado via SMS. Este contato deve ser o mesmo utilizado pelo usuário em seu cadastro junto à iniciadora.
- b) Apresentar campo para digitação do token recebido.
- c) Apresentar opção “reenviar código” ou semelhante.
- d) Apresentar disclaimer ao usuário, informando que o prosseguimento da autenticação confirma o compartilhamento de dados com as seguradoras receptoras.



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a instituição transmissora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora
- d) Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- e) O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP, Browser-to-APP;
- f) Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: autenticação do usuário junto à transmissora

Requisitos

- a) Os procedimentos e controles para autenticação devem também ser compatíveis com a política de segurança cibernética da sociedade e de gestão de riscos e controles, previstas na Circular SUSEP nº 638, de 27 de Julho de 2021, e demais normas aplicáveis
- b) É vedado o uso de links externos para autenticação do usuário, assim sendo, este processo não deve demandar novos redirecionamentos
- c) No caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade deverá ter disponível em seus canais de atendimento eletrônicos o(s) CPF(s) relacionado(s) ao CNPJ que tem perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados, para a devida autenticação do cliente.

Recomendações

- d) Apresentar opção “esqueci minha senha” ou semelhante
- e) Apresentar o logotipo da instituição transmissora





Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

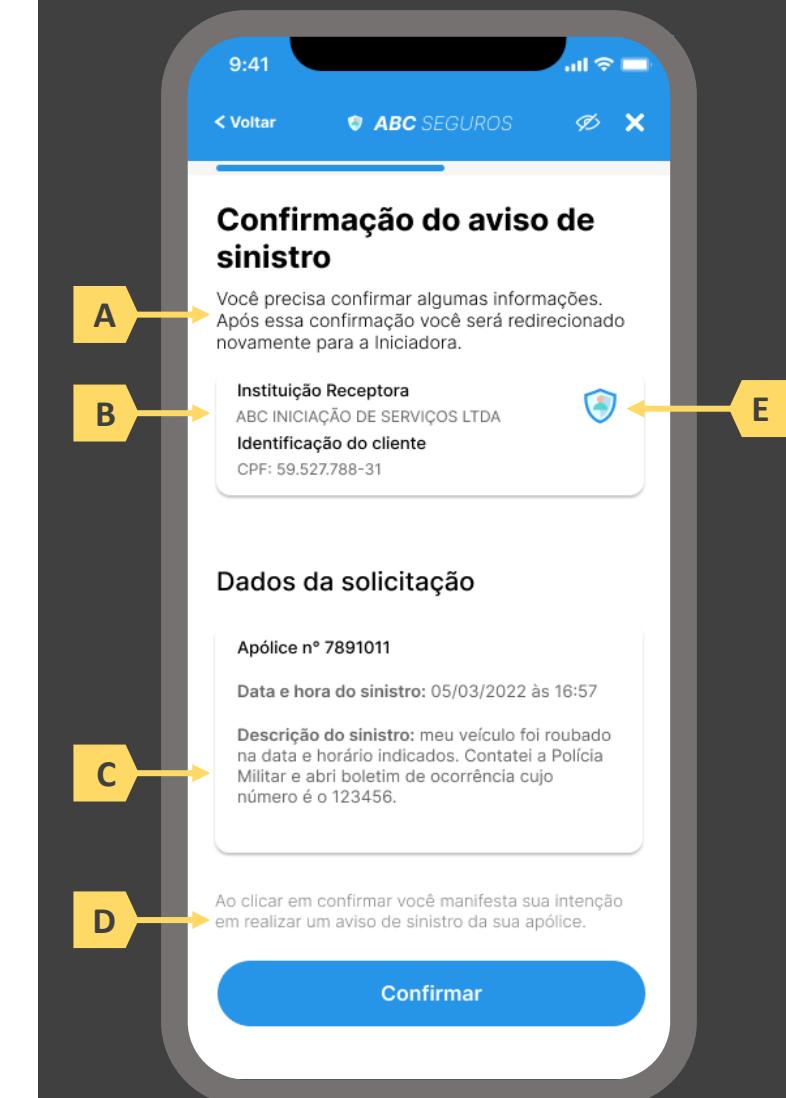
Ações centrais na tela: confirmação do aviso de sinistro junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do aviso de sinistro, ele será redirecionado de volta à iniciadora
- b) Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- c) Apresentar o resumo do aviso de sinistro contendo, minimamente, o número da apólice a ser sinistrada e a data, hora e descrição preenchido pelo usuário na tela O.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que ao prosseguir na jornada o usuário confirma o aviso de sinistro junto à seguradora.

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo





Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: confirmação do aviso de sinistro junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do aviso de sinistro, ele será redirecionado de volta à iniciadora
- b) Identificar a instituição receptora minimamente com nome da marca e CNPJ
- c) Apresentar o resumo do aviso de sinistro contendo, minimamente, o número da apólice a ser sinistrada e a data, hora e descrição do sinistro conforme preenchido pelo usuário na tela E.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que ao prosseguir na jornada o usuário confirma o aviso de sinistro junto à seguradora.

Recomendações

- e) Identificar a instituição receptora também pelo logotipo



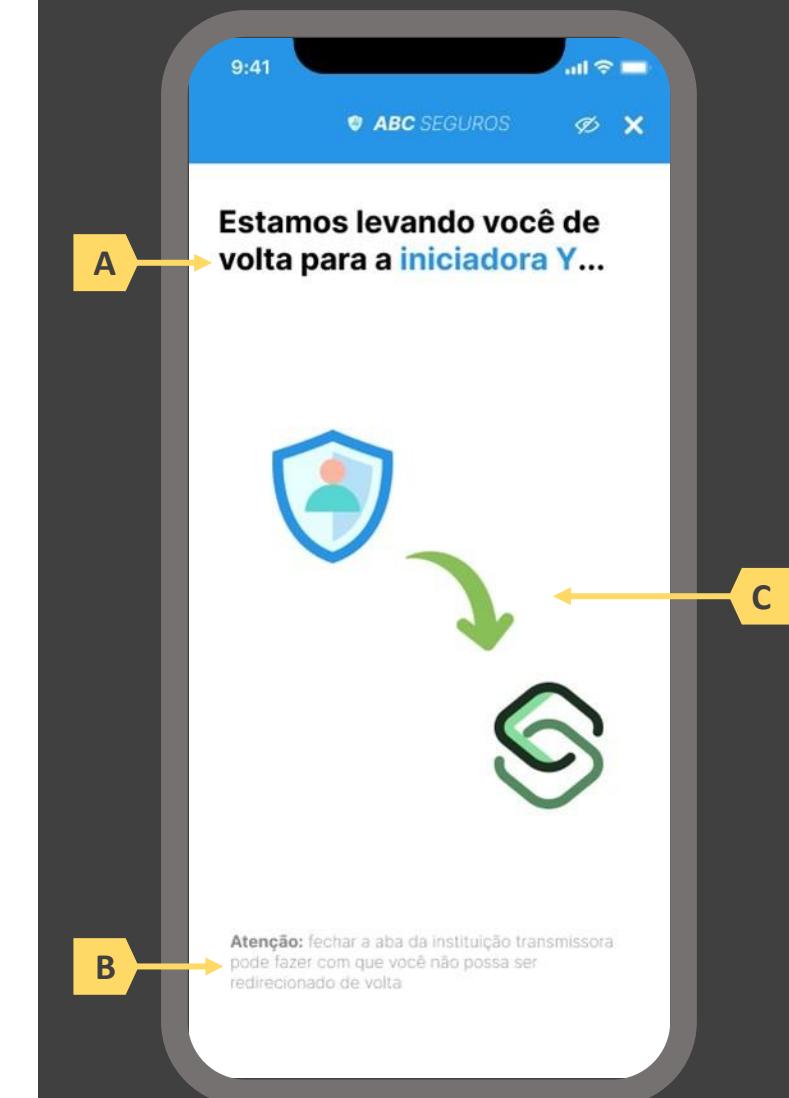


Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a iniciadora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para a iniciadora.
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora



Passo	1	2	3	4	5								
Tela	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M

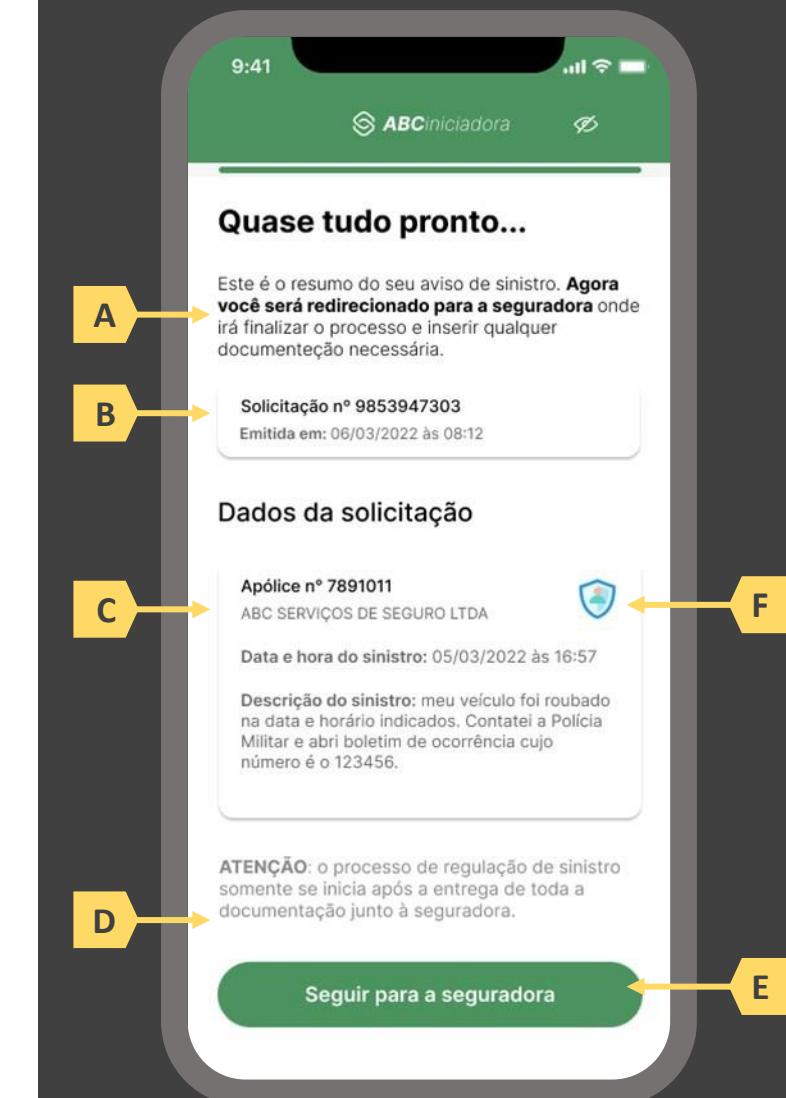
Ações centrais na tela: confirmação do aviso de sinistro junto à seguradora

Requisitos

- a) Informar ao usuário que, após a confirmação do aviso de sinistro, ele será redirecionado de volta à iniciadora para dar continuidade ao processo.
- b) Apresentar protocolo do aviso de sinistro, bem como sua data e hora de emissão.
- c) Apresentar o resumo do aviso de sinistro contendo, minimamente, o número da apólice a ser sinistrada, o nome da seguradora e a data, hora e descrição do sinistro, conforme preenchido pelo usuário na tela E.
- d) Apresentar disclaimer informativo de que o processo de regulação de sinistro pode requerer entrega de documentos à seguradora.
- e) Apresentar link interno para prosseguimento da jornada junto à congênere através de botão “seguir para seguradora” ou semelhante.

Recomendações

- f) Identificar a instituição emissora da apólice também pelo logotipo.



Passo	1	2	3	4	5
Tela	A	B	C	D	E F G H I J K L M

Ações centrais na tela: redirecionamento do usuário para a congênere.

Requisitos

- a) Informar ao usuário que ele está sendo redirecionado para instituição transmissora escolhida
- b) Informar que o fechamento da aba da instituição transmissora pode impedir que o usuário seja redirecionado de volta para a receptora em seguida
- c) Apresentar o logotipo das instituições transmissora e receptora





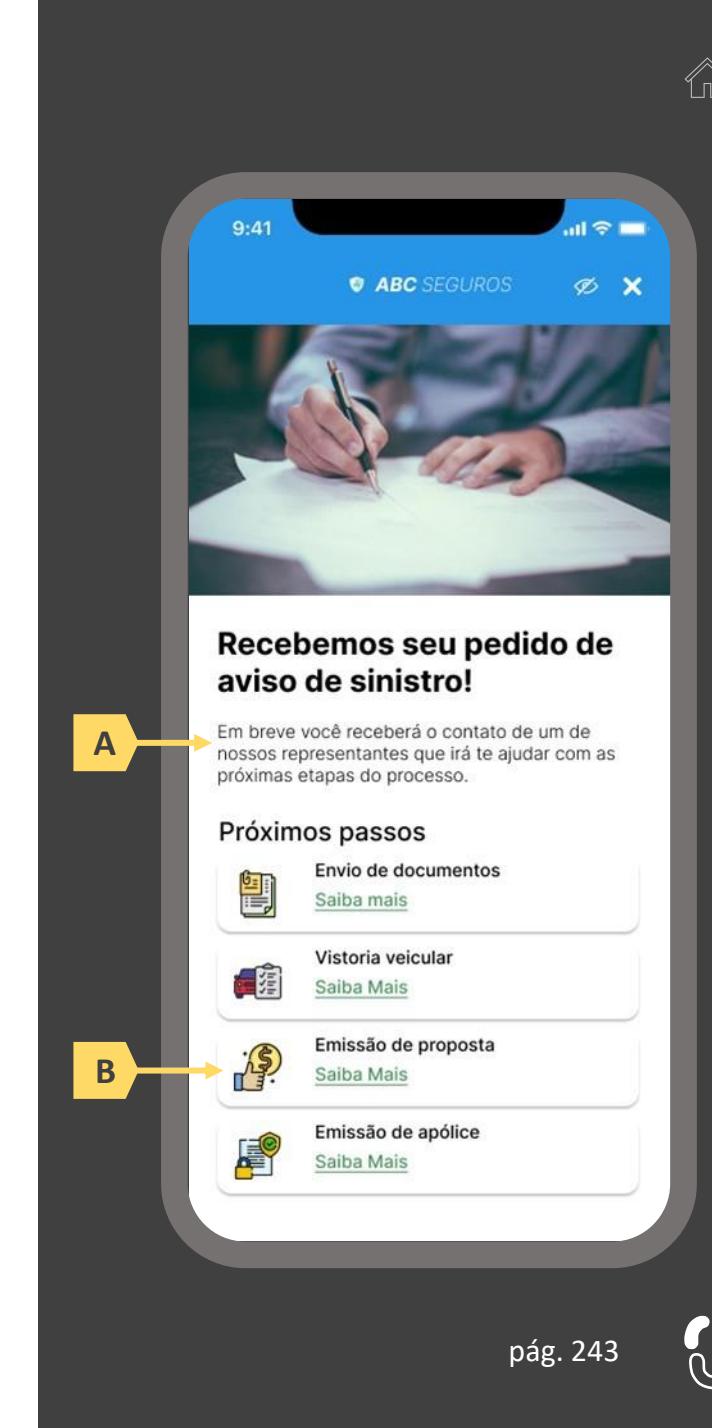
Ações centrais na tela: recepção do cliente em ambiente controlado pela congênere para prosseguimento do processo ou apresentação de orientações

Requisitos

- Informar ao cliente que o aviso de sinistro está sendo processado e que ele poderá receber contato em breve.

Recomendações

- Apresentar ao usuário as próximas etapas até a conclusão do processo de regulação do sinistro.





Escaneie o *QRcode* para acessar o protótipo navegável dessa jornada!

A navegação no protótipo complementa, mas não substitui em qualquer hipótese, a leitura deste Guia.



05

O ambiente de gestão de consentimentos

- 5.1 Disposições gerais sobre o ambiente de gestão de consentimentos
- 5.2 Jornada de revogação de consentimento
- 5.3 Jornada de alteração de consentimento
- 5.4 Jornada de renovação de consentimento

5.1 Disposições gerais sobre o ambiente de gestão de consentimento

As sociedades participantes do Open Insurance, incluindo iniciadoras, deverão disponibilizar ambiente para a realização da gestão do consentimento pelos clientes, conforme determinação da regulamentação vigente. Neste ambiente o cliente terá acesso aos consentimentos realizados e poderá realizar a revogação ou alteração de consentimentos, sendo os efeitos aplicados imediatamente.

Lembrando que, de acordo com a regulação vigente, é vedado à sociedade transmissora de dados propor ao cliente a revogação de consentimento, exceto em caso de suspeita justificada de fraude.

Neste ambiente o cliente terá acesso aos consentimentos realizados e poderá realizar a revogação ou alteração de consentimentos, sendo os efeitos aplicados imediatamente.



5.2 A jornada de revogação do consentimento

Detalhamento do protótipo

As telas apresentadas a seguir foram criadas com base nas disposições gerais, princípios e diretrizes apresentados no capítulo 01 deste Guia e em respeito à regulação vigente com o objetivo de apoiar as participantes do Open Insurance Brasil na elaboração das jornadas do usuário para cada um dos serviços previstos. Além dos requisitos e recomendações universais discorridos ao longo da sessão 1.6, cada tela apresentada na sequência pode incluir seus próprios requisitos e recomendações pontuais.

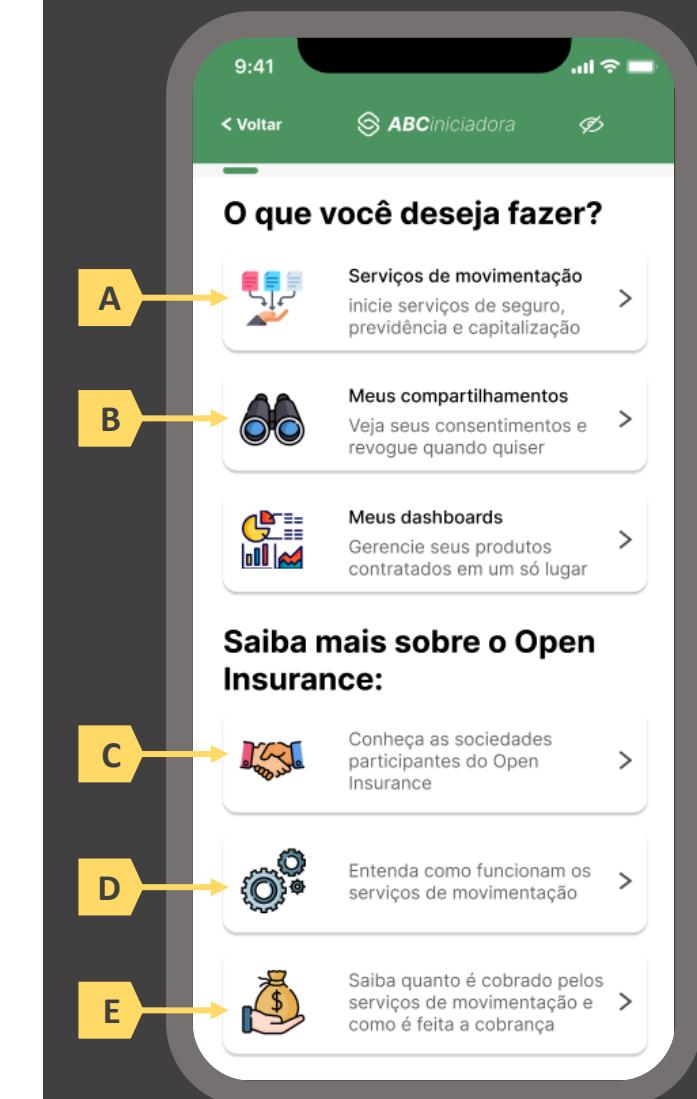




Ações centrais na tela: apresentação da homepage da iniciadora

Requisitos

- a) Apresentar atalho para os serviços de movimentação previstos no Open Insurance.
- b) Apresentar atalho para o ambiente de gestão de consentimentos.
- c) Apresentar informação sobre as sociedades participantes do Open Insurance.
- d) Apresentar informação sobre o funcionamento dos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.
- e) Apresentar informação sobre quanto e como é cobrado pelos serviços de movimentação no contexto do Open Insurance.





Ações centrais na tela: apresentação de todo o histórico de consentimento do usuário

Requisitos

- a) Apresentar abas separadas para consentimentos recebidos e/ou transmitidos
- b) Identificar a receptora/transmissora do consentimento minimamente pelo nome da marca
- c) Apresentar o status do consentimento, sempre agrupando os consentimentos de mesmo status no momento da apresentação.

Recomendações

- d) Identificar a receptora/transmissora do consentimento também pelo logotipo

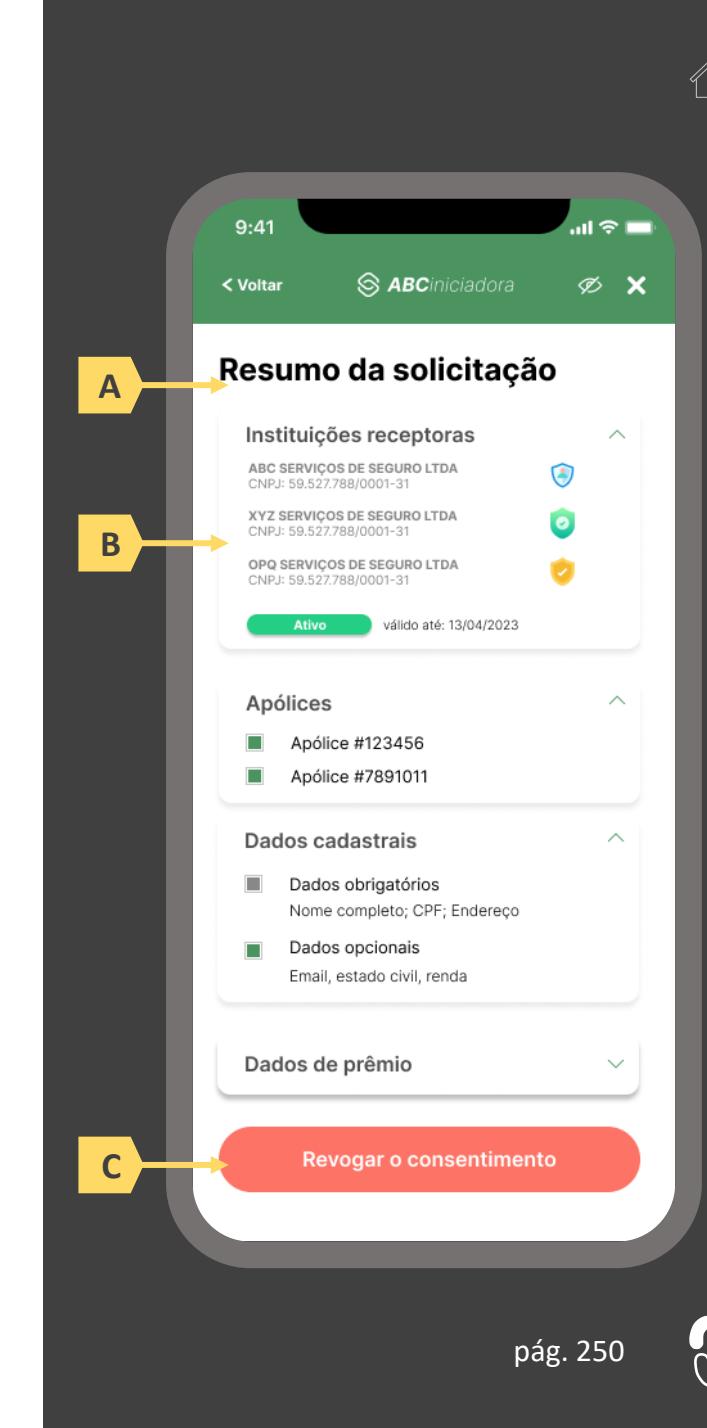




Ações centrais na tela: confirmação da revogação do consentimento

Requisitos

- a) O detalhamento do consentimento selecionado pelo usuário na tela anterior deve ser apresentado diretamente em tela, sem necessidade de redirecionamento por link externo.
- b) Detalhar o consentimento selecionado pelo usuário, contendo minimamente o status, nome da transmissora/receptora, data da confirmação, prazo de validade, finalidade e escopo de dados compartilhado.
- c) Apresentar botão de atalho para a revogação do consentimento.
- d) Permitir que o usuário faça uma única revogação para todas as transmissoras/receptoras em uma única jornada.

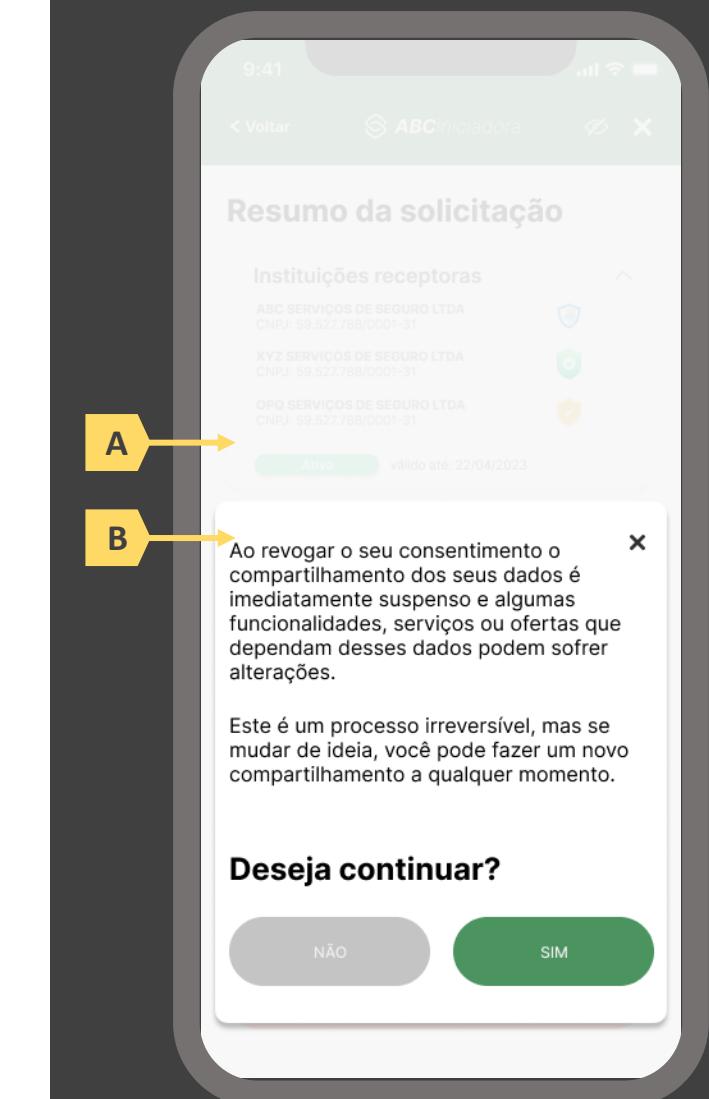




Ações centrais na tela: confirmação do desejo de revogação do consentimento.

Requisitos

- a) Informar ao cliente que o processo de revogação do consentimento é irreversível
- b) Informar ao cliente que há a possibilidade de que serviços, funcionalidades e afins que eventualmente dependam dos dados compartilhados neste consentimento podem ser perdidos.





Ações centrais na tela: confirmação da revogação do consentimento.

Requisitos

- a) Apresentar data e hora da revogação do consentimento
- b) Identificar o consentimento revogado minimamente pelo nome da transmissora/receptora, prazo de validade e finalidade
- c) Apresentação do escopo de dados que deixa de ser compartilhado com o fim do consentimento

