

Guia de Experiência do Usuário

Open Insurance

Versão Final

Maio de 2022

Índice

Apresentação	3
Referências.....	3
1. Introdução	4
2. Princípios da Jornada do Usuário	5
3. Diretrizes de usabilidade	7
4. Requisitos gerais para a Jornadas de Compartilhamento	8
4.1. Passo 1: Identificação do cliente	9
4.2. Passo 2: Apresentação da Finalidade	10
4.3. Passo 3: Escolha da Transmissora de Dados	11
4.4. Passo 4: Escolha de Dados e Prazos de Consentimento	12
4.5. Passo 5: Aceite nos Termos e Condições	16
4.6. Passo 6: Direcionamento para a Transmissora	16
2.7. Passo 7: Autenticação do Cliente	17
2.8. Passo 8: Confirmação	21
2.9. Passo 9: Redirecionamento do Cliente para a Receptora	26
2.10. Passo 10: Efetivação e Apresentação do Comprovante da Operação	27
3. Casos de erro ou exceções	31
4. Ambiente de Gestão de consentimento	33
4.2. Revogação de consentimento	37
4.3. Alteração de consentimento	39
4.4. Renovação de consentimento	41
5. F.A.Q – Seção de perguntas e Respostas	43
6. Anexos	44
6.1. Anexo I – Glossário	44
6.2. Anexo II: Relação de agrupamentos de dados.....	46
6.3. Anexo III: Checklist d para padronização de construção do Termo de Aceite	48
6.4. Anexo IV: Relação de erros para o compartilhamento de dados	49

Apresentação

Este guia define as especificações referentes à experiência do cliente no escopo do **Open Insurance**, para a realização da jornada de compartilhamento de dados no ambiente. A observância do disposto neste guia 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**, este guia foi construído de forma a manter uma jornada homogênea de compartilhamento de dados, com base na interoperabilidade entre os ambientes.

As diretrizes e princípios estabelecidos para a experiência do cliente no **Open Insurance** seguem as regulamentações citadas nas Referências.

Referências

Estas especificações baseiam-se, referenciam, e complementam, quando aplicável, os seguintes documentos:

Referência	Origem
Resolução CNSP nº 415, de 2021	Normativo CNSP
Circular Susep nº 635, de 2021	Normativo Susep
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709, de 2018)	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm
Manual de Experiência do Cliente Susep	Documento oficial que contém o detalhamento dos requisitos técnicos e procedimentos operacionais a serem seguidos na implementação do Open Insurance. https://openinsurance.susep.gov.br/documentos-de-referencia/

1. Introdução

Este Guia foi elaborado com o objetivo de estabelecer critérios mínimos para garantir que a experiência dos clientes ao compartilharem dados e serviços entre as sociedades participantes do **Open Insurance** seja padronizada, segura, ágil, precisa e conveniente. Para uma Jornada de Compartilhamento em um ambiente seguro e com o mínimo de problemas, foram discutidos e estabelecidos diretrizes, dispositivos e parâmetros pensando na experiência do cliente no Open Insurance.

O conteúdo é direcionado às sociedades participantes do Open Insurance Brasil, orientado às profissões envolvidas com experiência do usuário (UX) e desenvolvimento de interfaces (UI), mas também podendo ser de interesse para áreas de negócio de diferentes empresas e para pessoas cidadãos interessadas no tema.

Os dispositivos do Guia são classificados em:

- **Requisitos:** disposições vinculativas, proveniente de normas regulatórias, que devem ser seguidas pelas sociedades participantes; e
- **Recomendações:** disposições de observação não obrigatória pelas sociedades participantes, mas cuja implementação é recomendável, considerando boas práticas para a experiência do cliente.

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 caso de uso é acompanhado de 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.

Foram definidos 10 passos com Requisitos e Recomendações que tornam a Jornada de Compartilhamento de fácil compreensão. Existem dois tipos de jornada:

- **Jornada de alçada única de compartilhamento de dados e serviços:** sequência de etapas do compartilhamento de dados e serviços realizados por um único cliente;
- **Jornada de alçada múltipla de compartilhamento de dados e serviços:** sequência de etapas do compartilhamento de dados e serviços realizadas 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.

As sociedades participantes também devem disponibilizar ao cliente, relativos ao compartilhamento de dados e serviços nos quais estejam envolvidas:

- **Ambiente de gestão de consentimentos:** ambiente disponibilizado pelas sociedades participantes em seus canais eletrônicos para que os clientes consultem e gerenciem os consentimentos já efetivados ou pendentes, inclusive para fins de sua revogação nos termos da legislação.

2. Princípios da Jornada do Usuário

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.

- **Centrada no Consumidor:** A Jornada do Usuário do Open Insurance deve ser centrada nas necessidades, nos comportamentos e nas expectativas dos clientes, considerando que podem mudar ao longo do tempo. As interfaces só fazem sentido se forem desenvolvidas do ponto de vista de quem irá utilizá-las. Se não fizerem sentido para a pessoa que está usando, a experiência fica comprometida.
- **Simple e Empoderadora:** As interações devem ser simples e intuitivas, sem prejudicar consentimento, controle, transparência, privacidade ou compreensão. Evitar elementos desnecessários, excesso de texto, palavras confusas, repetições, muitas etapas ou demora que possam causar frustração ou até desistência.
- **Acessível e inclusiva:** Uma gama diversificada de pessoas deve ser capaz de acessar, usar e compreender o ecossistema do Open Insurance. A experiência do Open Insurance deve ser democrática e gerar novas oportunidades de engajamento. Dessa forma, é preciso ter cuidado para não criar barreiras de uso na sua implementação, garantindo que as interfaces estejam de acordo com as Heurísticas de Nielsen, que são regras gerais que guiam o processo de construção de uma interface, visando garantir que diferentes clientes consigam utilizar a interface sem dificuldades e com uma experiência de uso positiva.
- **Compreensível:** Os clientes devem conseguir entender:
 - Quais informações são compartilhadas;
 - Com quem os dados são compartilhados;
 - Qual a finalidade do compartilhamento;
 - Quando começa e quando termina o compartilhamento;
 - Como podem gerenciar o uso dos seus dados.

- **Veloz:** A velocidade das interações é um dos elementos relacionados a uma boa experiência de uso e deve ser adequada ao cliente e à jornada que ele está realizando. Quando falamos em velocidade de carregamento, já se sabe que apenas 1 segundo já é suficiente para influenciar a percepção do cliente. A espera gera uma resposta de stress e desconfiança no funcionamento do sistema que pode afetar negativamente a experiência.
- **Segura:** No decorrer da jornada, os clientes devem ser orientados em relação a preocupações sobre fraude e privacidade dos dados. Devem estar claras questões sobre uso, segurança e proteção dos dados, tanto pessoais quanto transacionais. É importante que se construa um ambiente de confiança (no sistema, no processo e nas sociedades) para assegurar o entendimento, a aceitação e a adesão a esse novo serviço.
- **Fundamentada no Consentimento atual:** O consentimento do cliente deve ser atual, assumindo que suas atitudes podem mudar ao longo do tempo. É importante que ele esteja ciente de que tem o direito de mudar de decisão a qualquer momento.

3. Diretrizes de usabilidade

Aqui apresentamos 10 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.

3.1. HEURÍSTICAS DE 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.

3.2. A 10 diretrizes de usabilidade

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

4. Requisitos gerais para a Jornadas de Compartilhamento

A Jornada de Compartilhamento de dados 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, foi definida uma série de requisitos que precisam ser observados por todas as sociedades participantes, que se aplicam à jornada de compartilhamento de dados, seja ela realizada por múltiplos ou por um único aprovador.

A jornada foi detalhada em **10 passos** necessários para que o compartilhamento de dados aconteça, sendo sempre iniciada e consentida pelo cliente. Os passos envolvem as sociedades “receptora” e “transmissora” no compartilhamento de dados. A sociedade receptora será aquela que receberá os dados do cliente que serão trazidos da “transmissora”. A jornada se inicia sempre na receptora.

Como pré-requisito para o cliente realizar a Jornada, há a necessidade de possuir login em ambas transmissora e receptora. Os 10 passos devem ser efetuados por meio da interface dedicada de compartilhamento de dados no Open Insurance, exclusivamente por canais eletrônicos, e devem ocorrer de forma sucessiva e ininterrupta. A implementação digital, seja ela App ou navegador web (*Browser*), e a elaboração da interface fica sob responsabilidade de cada sociedade participante.

Os requisitos de experiência para os passos aplicáveis foram discutidos pelos membros do Grupo Técnico de Experiência do Cliente, e para cada etapa no compartilhamento foram definidos os requisitos mínimos e recomendações, de forma a garantir uma jornada homogênea entre as participantes do ambiente Open Insurance. Entretanto, além dos requisitos e recomendações desse guia, as sociedades participantes deverão observar a regulamentação em vigor para implementação do Open Insurance.

Foram detalhados os requisitos considerando também as especificidades de jornadas de alçada única e múltipla, que serão detalhados nos passos aplicáveis.

Desta forma, a relação dos passos que compõem a Jornada de Compartilhamento são:

Na receptora:

- Passo 1: Identificação do cliente
- Passo 2: Apresentação da Finalidade (ou das Finalidades)
- Passo 3: Escolha da Transmissora de Dados
- Passo 4: Escolha de Dados e Prazos de Consentimento
- Passo 5: Aceite nos Termos e Condições
- Passo 6: Direcionamento para a Transmissora

Na transmissora:

- Passo 7: Autenticação do Cliente
- Passo 8: Confirmação [Jornada Única/Múltipla]
- Passo 9: Redirecionamento do Cliente para a Receptora

Na receptora:

- Passo 10: Efetivação (Confirmação do Consentimento) e Apresentação do Comprovante da Operação [Jornada de alçada Única ou Múltipla].

É importante lembrar que, quando da realização de uma jornada múltipla é necessário que demais aprovadores com poderes para decisão consentam para que o compartilhamento seja efetivado.

O prazo limite para atuação dos demais aprovadores no caso de jornada de alçada múltipla é de 60 minutos, e o prazo limite para a realização da jornada de alçada simples também é de 60 minutos, conforme definições do Grupo Técnico de Tecnologia.

Estas definições poderão ser revisadas pelos membros do Grupo Técnico de Experiência do Usuário e Tecnologia, por meio da Estrutura do Open Insurance.

Imagem: Ilustração das 10 etapas Gerais da Jornada de Compartilhamento de Dados (contempla de forma geral a jornada para alçadas múltiplas e únicas):



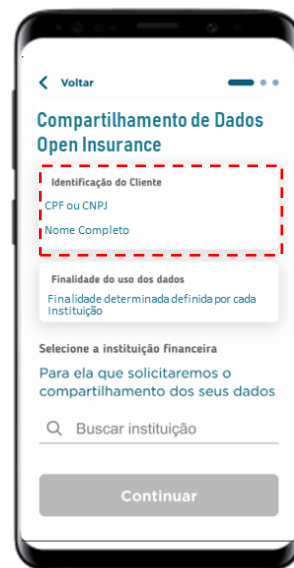
Para cada um dos passos da Jornada de Compartilhamento, foram detalhados os requisitos e recomendações para padronizar o desenvolvimento pelas participantes.

4.1. Passo 1: Identificação do cliente

A etapa de identificação do cliente é necessária para que a Jornada aconteça e deve ocorrer por meio da sociedade receptora. Abaixo foram detalhados os requisitos para a etapa de identificação.

Requisitos

- Identificar o cliente previamente ao compartilhamento de dados
- 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;
- No caso de 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.
- 'Adicionalmente, no caso de clientes pessoa jurídica, a sociedade precisa manter em seus canais de atendimento eletrônicos disponibilizados a estes clientes, o(s) dados de CPF(s) relacionados ao CNPJ que tem o perfil de acesso para consulta e/ou compartilhamento de dados.



4.2. Passo 2: Apresentação da Finalidade

As sociedades participantes devem observar as determinações na regulação vigente relativas à finalidade apresentada (ou às finalidades apresentadas) no compartilhamento de dados. Abaixo são detalhados os requisitos e recomendações para esta etapa.

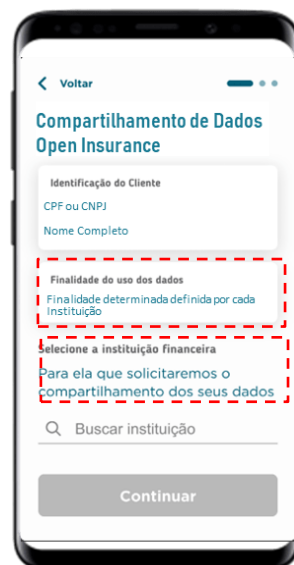
Deve ser apresentada ao cliente a possibilidade de seleção do produto sobre o qual deseja compartilhar dados. Esta opção poderá ser apresentada nos passos 02 ao 04 da Jornada, ficando a cargo de cada sociedade participante a definição.

Requisitos

- Apresentar ao cliente a finalidade para o compartilhamento dos dados;
- Apresentar opção para busca da sociedade transmissora.
- Adaptação do vocabulário para melhor entendimento do cliente, usando como referência o glossário sempre que possível.

Recomendações

- Inclusão de pequeno texto explicativo demonstrando o que será feito em na tela em questão;



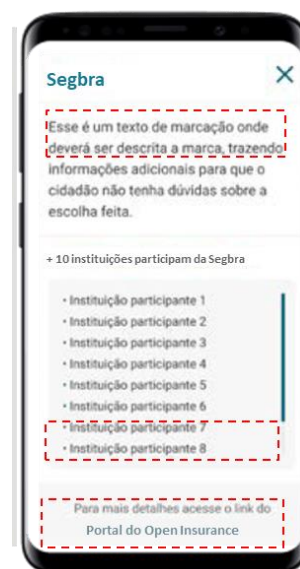
- Inclusão de texto explicativo para cada item que consta como termo no glossário deste Guia.

4.3. Passo 3: Escolha da Transmissora de Dados

Na etapa da escolha da Transmissora de dados, o cliente escolherá qual sociedade fará o compartilhamento dos dados com a receptora.

Requisitos

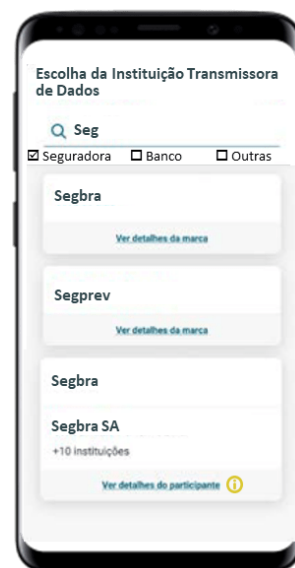
- Nesta etapa, devem ser apresentadas opções de busca para localização da sociedade transmissora por meio da indicação da marca, nome ou CNPJ;
- Cliente sempre visualizará como resultado a marca correspondente;
- A pesquisa deve afunilar opções de resultado, conforme navegação do cliente, oferecendo opção “ver detalhes do participante”;
- Caso seja escolhida a opção “Ver detalhes do participante”, o cliente é direcionado para uma nova tela contendo as informações:
 - CNPJ;
 - Nome da marca;
 - Descrição da Marca;
 - Lista de Participantes da Marca;



- Link de acesso ao Portal do Open Insurance caso se deseje realizar uma consulta sobre mais informações sobre o Open Insurance.
- A marca aparece em hierarquia nos resultados de busca, com o objetivo de direcionar o cliente para a ação de seleção intuitiva;
- Em caso de resultado exato, apresentar apenas a indicação da quantidade de demais participantes dentro da Marca;

Recomendações

- Apresentar um *checkbox* abaixo da caixa de busca, para que o cliente possa realizar, se assim desejar, a busca por tipo de sociedade (SISS ou Supervisionada);
- Verificar com cada marca participante como será disponibilizada a sua descrição
- Incluir um *texto* explicativo sobre os campos e telas foco da etapa da Jornada de Compartilhamento e Consentimento, de modo a facilitar o entendimento do cliente sobre o propósito de cada etapa e os campos.



4.4. Passo 4: Escolha de Dados e Prazos de Consentimento

Na etapa de escolha de dados e prazo, é importante ressaltar que o cliente poderá realizar o compartilhamento de dois tipos diferentes de dados para a Receptora:

- **Dados obrigatórios:** conjunto de dados que a receptora classifica como mínimo necessário para que possa garantir o que está propondo por meio da finalidade, e de obrigatoriedade pelas participantes para compartilhamento. Este conjunto de dados é imprescindível para a efetivação do compartilhamento.
- **Dados opcionais:** dados adicionais aos obrigatórios que a receptora pode incluir em seu pedido, que podem ser transmitidos opcionalmente, de modo a complementar ou otimizar a proposta apresentada por meio da finalidade.

Requisitos para a etapa de escolha dos dados:

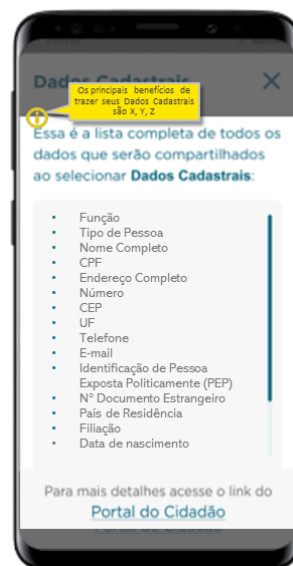
- A seleção de dados deve ter relação direta com a finalidade, podendo ser apresentados para o cliente a relação dos dados obrigatórios solicitados, e os opcionais;
- Os dados obrigatórios estarão marcados, e dados opcionais deverão estar desmarcados;
- Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação;
- Possibilitar a visualização dos dados que compõem cada agrupamento de maneira simples:
 - Ao clicar na opção, “ver todos os dados compartilhados”, disponibilizar a lista completa dos dados com agrupamentos;
 - Utilizar os termos definidos no Glossário de Experiência para os agrupamentos e suas descrições;
- Seleção dos dados **obrigatórios** ao compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo por agrupamento:
 - Informar ao cliente os agrupamentos de dados obrigatórios, especificando o motivo de sua obrigatoriedade (a relação de agrupamentos e seus dados comuns consta em anexo a este Guia);
 - Apresentar com clareza os agrupamentos abertos;
- Seleção dos dados **opcionais** ao compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo por agrupamento:
 - Informar ao cliente o benefício em compartilhar os dados opcionais;
 - Apresentar com clareza os agrupamentos abertos, para escolha do cliente;
 - Incluir o *checkbox* para marcação do selecionar tudo.
 - Apresentar agrupamentos de dados que tenham relação direta com a finalidade;



- **Detalhes dos dados:**

- Ao clicar na opção anterior, “ver todos os dados a serem compartilhados”, disponibilizar a lista completa dos dados com agrupamentos;
- Utilizar os termos definidos no Glossário de Experiência para os agrupamentos e suas descrições;

- Disponibilizar um link de acesso rápido para a página do Portal do Cidadão que demonstra a tabela explicativa com os dados;



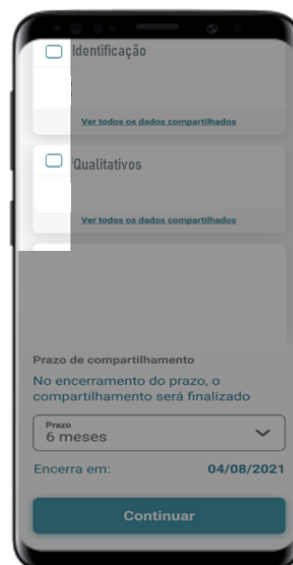
- **Requisitos para definição do prazo:**

- Apresentar a possibilidade de seleção do prazo de compartilhamento, de acordo com a finalidade escolhida anteriormente;
- Deverá aparecer um prazo inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente com base nas opções apresentadas pela participante;
- Cada sociedade terá a liberdade de definir os prazos adequados às finalidades, desde que respeitem o limite máximo definido pela regulamentação vigente.



- Apresentar dados de pré-selecionados

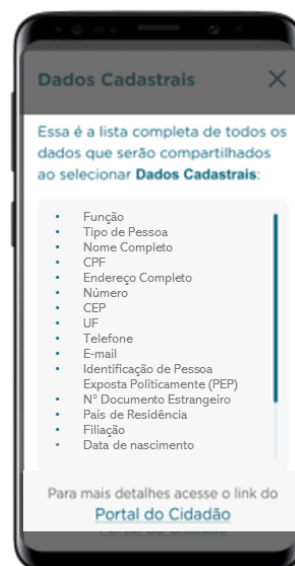
Dados obrigatórios estarão marcados, e dados opcionais estarão desmarcados. Deverá ser apresentada ao cliente a opção para escolher os dados que deseja compartilhar dentro dos opcionais.



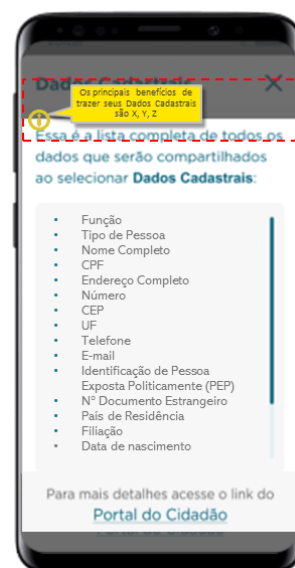
- Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação;



- Possibilitar a visualização dos dados que compõem cada agrupamento de maneira simples;
- Adaptar o vocabulário para melhor entendimento do cliente sempre que possível.



- Utilizar uma mensagem explicativa para mostrar os benefícios do compartilhamento dos dados no prazo selecionado, baseado sempre na finalidade anteriormente selecionada;



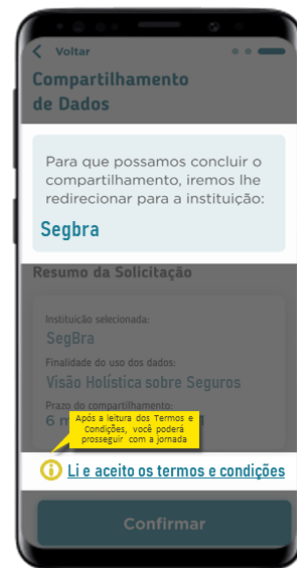
4.5. Passo 5: Aceite nos Termos e Condições

Requisitos

- Apresentar e solicitar neste passo o aceite do cliente aos “Termos de Aceite”, que deve ser elaborado por cada sociedade receptora, com base no anexo apresentado neste Guia;

Recomendações

- Incluir um *CheckBox* onde o cliente confirma que leu o documento e apenas habilitar o botão de confirmação após marcar a opção de leitura realizada no *CheckBox*.
- Incluir um aviso ao cliente informando que a partir do direcionamento para a transmissora não será mais possível editar definições realizadas até o momento, a não ser a revisão dos produtos, que é facultada no passo 08 da jornada.



4.6. Passo 6: Direcionamento para a Transmissora

Requisitos

- Informar sobre o redirecionamento do cliente para o ambiente da sociedade transmissora;
- Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.
- O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro, podendo ser *APP-to-Browser*, *Browser-to-Browser*, *APP-to-APP*, *Browser-to-APP*;
- Caso a Sociedade Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app;
- O redirecionamento deve seguir a priorização dos canais eletrônicos definidos por cada sociedade;
- Usar os mesmos elementos gráficos para ambas as sociedades;
- O cliente deve ser informado que o fechamento da aba da Transmissora pode impedi-lo de ser redirecionado de volta.
- Apresentar os logotipos das sociedades transmissora e receptora.



4.7. Passo 7: Autenticação do Cliente

A sociedade transmissora de dados deve adotar procedimentos e controles para autenticação do cliente uma vez a cada consentimento.

A edição das definições realizadas em etapas anteriores referentes à escolha da finalidade, do prazo, dos dados e da identificação da sociedade transmissora deverá requerer a obtenção de novo consentimento do cliente, que será endereçado para o meio do processo de “Alteração do consentimento”, que consta detalhado mais à frente neste material.

A receptora também será autenticada uma única vez a cada chamada de interface.

Os procedimentos e controles para autenticação de cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso, pelos clientes, a canais de atendimento eletrônicos disponibilizados pela sociedade, levando-se em consideração o nível de risco, tipo de dado ou serviço, compatibilidade, fatores de autenticação, etapas e duração.

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.

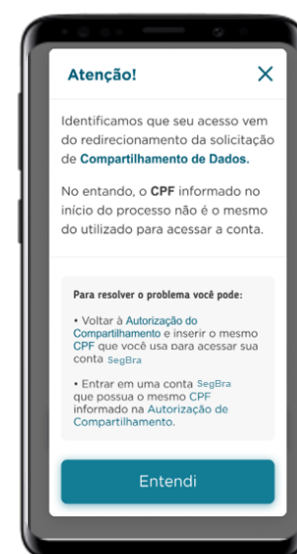
‘As informações que serão autenticadas a respeito do cliente, seja pessoa física ou jurídica, devem ser as que constam nos cadastros já existentes em sistemas eletrônicos das sociedades transmissoras, não sendo necessária a criação de novos cadastros ou a constituição de novos poderes para o compartilhamento de dados no ambiente.

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.’

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

Requisitos

- O processo de autenticação do cliente na Sociedade Transmissora ocorre após o redirecionamento, para garantir que o cliente é o mesmo que iniciou e finalizará o consentimento.
 - O cliente deve possuir acesso a um canal digital da sociedade transmissora de forma que possa prosseguir com a etapa de autenticação;
 - A autenticação deve ser realizada conforme padrões de segurança dos canais digitais definidos pelas sociedades;
 - O Consentimento será validado por meio da identificação do cliente que iniciou a etapa de consentimento de dados da sociedade receptora.
- Em caso de interrupção na Jornada, o processo será cancelado e retomado na receptora.
- Casos de erro na autenticação:
 - 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.
 - Devem informar também os procedimentos para a resolução do problema.
 - Maiores detalhes sobre a tratativa serão explicados no capítulo de Casos de Erro e Exceções, mais à frente no material.



- Em casos de primeiro acesso ou de esquecimento de senha, o cliente deve seguir o fluxo já definido pela(s) sociedade(s);
- Após a autenticação, a Sociedade Transmissora deve validar se o cliente necessita de outras aprovações para efetivar a confirmação de compartilhamento (jornada múltipla).



Requisitos para autenticação do cliente no caso de jornada de alçada múltipla

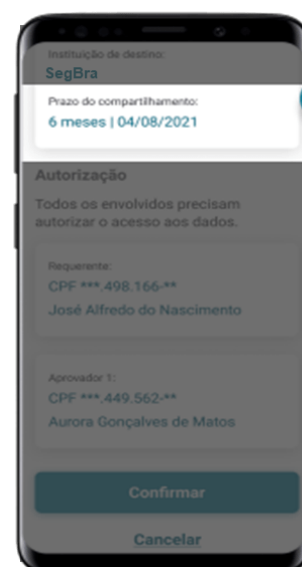
- Em caso de jornada múltipla, é necessário que todos os clientes que possuam os poderes na sociedade transmissora realizem o consentimento para que seja realizado o compartilhamento dos dados do contrato no Open Insurance; A confirmação dos demais aprovadores ocorrerá de forma assíncrona;
- A Transmissora irá notificar ao cliente que iniciou a jornada que serão necessárias uma ou mais aprovações adicionais, e o status de aprovação, além das etapas adicionais para finalização da aprovação
- O cliente que iniciou a jornada deve ser informado sobre demais clientes de quem falta a autorização, e como estes devem fazer para autorizar (necessário apresentar a relação dos clientes pendentes de aprovação);
- Deverá ser indicado por cada sociedade qual é o caminho dentro da transmissora para que os demais aprovadores possam atuar;
- Os aprovadores devem ser notificados via canal eletrônico padrão da Sociedade Transmissora sobre a ação necessária (ex.: SMS, *push* etc);
- Os aprovadores devem ser sinalizados com destaque de que existe um consentimento pendente de confirmação, e deverão acessar o ambiente Open Insurance;
- Para os casos de consentimentos “órfãos”, estes serão tratados somente no período máximo definido de até 60min.



- A tela de confirmação a ser apresentada para os aprovadores deve ser a mesma apresentada ao cliente que iniciou a transação;
- Também deve ser identificado o cliente que iniciou a Jornada;



- Também deve ser informado o prazo máximo para atuação dos demais aprovadores, e deve estar claro que, caso o prazo para atuação expire, será necessário um novo pedido de compartilhamento
- O prazo máximo para atuação dos demais aprovadores é de até 60 minutos (esta definição poderá ser revisada pelos membros do Grupo Técnico de Experiência do Usuário e Tecnologia, por meio da Estrutura do Open Insurance);
- O prazo total para o compartilhamento de dados objeto do consentimento dado será o mesmo selecionado na etapa de consentimento anterior, pelo cliente que iniciou a jornada;



Requisitos para o processo de autenticação do cliente Pessoa Jurídica na Sociedade Transmissora:

Para produtos PF ou PJ que possuem mais de um titular, onde não seja possível realizar a autenticação com apenas um único aprovador que possua os poderes, as sociedades devem considerar as definições:

- Não é necessária a constituição de novos poderes ou poderes específicos apenas para a Jornada de Compartilhamento;
- Poderão ser utilizados poderes já existentes para a realização do procedimento de autenticação.



- Deve ser verificado se o exercício do poder pelo sócio ou procurador ocorre em conjunto ou em separado.

4.8. Passo 8: Confirmação

Informações gerais sobre o Passo 08 de Confirmação de Compartilhamento

A confirmação dos dados que estão sendo compartilhados é uma etapa crucial para a jornada de compartilhamento. É nesta etapa que o cliente concretiza a jornada concordando em compartilhar os dados que inicialmente selecionou, na sociedade receptora, em trazer da sociedade transmissora, com base na proposta oferecida por meio da finalidade.

A sociedade transmissora deve discriminar os dados objeto do compartilhamento, para que o cliente na sequência confirme a operação e então, seja redirecionado para a receptora.

Quando da etapa de discriminação dos dados na transmissora – contida no passo 8 - a sociedade transmissora deve apresentar a relação dos dados obrigatórios e opcionais abrangidos no compartilhamento.

Quando for o caso da jornada de alçada múltipla, a confirmação vai depender da efetivação da etapa por demais decisores relacionados ao contrato, com base nos poderes verificados para cada CPF abrangido no cliente.

Os requisitos para ambas as jornadas são detalhados na sequência.

4.8.1. Passo 08a: Confirmação em Jornada de alçada única

Requisitos para a confirmação do compartilhamento

Nesta etapa devem ser apresentados:

- Dados objeto de compartilhamento, detalhando dados cadastrais seguindo a mesma experiência existente no Open Finance (sem o detalhamento do dado contido em cada campo);
- Os dados referentes aos produtos que o cliente possuir categorizados em quatro grandes blocos:
 - Características da Apólice
 - Dados de prêmios
 - Dados de sinistros
- Identificação do cliente (exemplo: CPF e Nome Completo);



- Sociedade receptora;
- Validade do consentimento (prazo em meses e data final).
 - Dados cadastrais: não haverá a seleção de origens. Todos os dados existentes na sociedade serão compartilhados.
 - Dados transacionais
 - No caso de ampliação ou alteração do escopo, é necessário obter novo consentimento.
- Nesta etapa não haverá nova possibilidade de nova escolha de dados obrigatórios, apenas confirmação dos dados que foram selecionados anteriormente na receptora;
- No caso de multiplicidade de dados, deve-se permitir a escolha da apólice, de acordo com o escopo de dados atualmente acessíveis no canal digital por meio do qual o consumidor se relaciona com a sociedade transmissora, seguindo as diretrizes.

Atenção: Caso a marca escolhida contemple diferentes sociedades que são percebidas pelo cliente de forma segregada, e isso cause multiplicidade de origens de dados para seleção, deve-se deixar claro a qual sociedade cada opção de origem pertence.

- 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;
- Caso o cliente não concorde com o compartilhamento, ele poderá realizar o cancelamento da operação nesta etapa por meio da opção “Cancelar” que será apresentada pelas sociedades transmissoras;



- É necessário avisar que, após a confirmação, o cliente será redirecionado novamente à sociedade receptora;
- A partir da conclusão da confirmação, a sociedade receptora deve disponibilizar, em seus canais, informações relativas ao consentimento recém confirmado.
- O prazo limite para a realização da jornada de alçada única é de 60 minutos.



4.8.2. Passo 8b: Confirmação em jornada de alçada múltipla

Requisitos

- Os clientes que tiverem os poderes para consentir com o compartilhamento de dados no Open Insurance deverão fazê-lo;
- A etapa de confirmação irá ocorrer de maneira assíncrona;
- O cliente que iniciou a jornada deve ser informado que serão necessárias uma ou mais aprovações adicionais, e o status de aprovação e as etapas para finalização do consentimento;
- O cliente que iniciou a jornada deve ser informado sobre demais aprovadores de quem falta a autorização e como estes devem fazer para autorizar o compartilhamento;
- Deve ser indicado o caminho dentro da transmissora para que os aprovadores possam atuar;



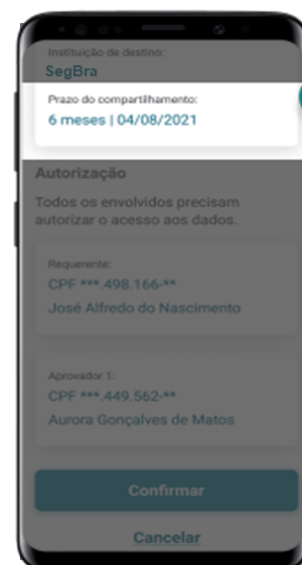
- Os aprovadores devem ser notificados via canal eletrônico no padrão da Sociedade Transmissora sobre a ação necessária (ex.: SMS, *push* etc);
- Os aprovadores devem ser sinalizados com destaque de que existe um consentimento pendente de confirmação, e deverão acessar o ambiente Open Insurance da sociedade transmissora;



- A tela de confirmação a ser apresentada para os demais aprovadores deve ser a mesma apresentada ao cliente que iniciou a transação;
- Também deve ser identificado o cliente que iniciou a Jornada;



- Também deve ser informado o prazo máximo para atuação dos demais representantes e deve estar claro que, caso o prazo para atuação expire, será necessário um novo pedido de compartilhamento
- O prazo para o compartilhamento dos dados será o mesmo selecionado na etapa de consentimento inicial na receptora, pelo cliente que iniciou a jornada;



- Deve-se deixar claro para o cliente que uma nova solicitação de consentimento no Open Insurance envolve um novo compartilhamento, ou seja, não substitui nem modifica os consentimentos ativos ou vencidos



- Caso o cliente queira cancelar a confirmação de compartilhamento, a Transmissora poderá mostrar um alerta confirmando a ação do cliente;
- Para realizar o cancelamento do compartilhamento nesta etapa, o cliente poderá selecionar a opção que será apresentada pela sociedade transmissora, conforme a imagem ilustrativa;
- Para cancelar o compartilhamento, basta um único representante para a concretização o cancelamento. Deste modo, os demais representantes apenas devem ser informados sobre a decisão.
- O Guia define os requisitos mínimos para o processo de experiência. Fica a cargo de cada sociedade o formato de comunicação aos clientes do redirecionamento e cancelamento neste caso.
- Caso um dos clientes cuja confirmação está sendo solicitada não o faça, o cliente que iniciou a jornada de compartilhamento deverá ser notificado desta decisão;
- Os clientes aprovadores relacionados ao contrato receberão uma notificação informando-os sobre a ação realizada, seja de confirmação ou cancelamento de cada aprovador;



- Caso o cliente selecione a opção de cancelamento do consentimento nesta etapa, deverá ser apresentado um alerta informando o cliente sobre a decisão que está sendo tomada, e que a mesma é irreversível para a jornada atual e que, na sequência, ele será redirecionado para o ambiente da receptora para reiniciar o processo.
- A receptora precisa informar ao cliente que o consentimento não foi concluído;
- O prazo limite para a realização da jornada de alçadas múltiplas é de 60 minutos, onde o consentimento fica autorizado quando o primeiro autorizador autoriza, porém o acesso ao recurso fica bloqueado até as demais aprovações de alçadas, que deve ocorrer em até 60 minutos. Caso a receptora consulte as APIs de *Resources* antes de todas as aprovações, será retornado um *status* que depende das demais alçadas.



4.9. Passo 9: Redirecionamento do Cliente para a Receptora

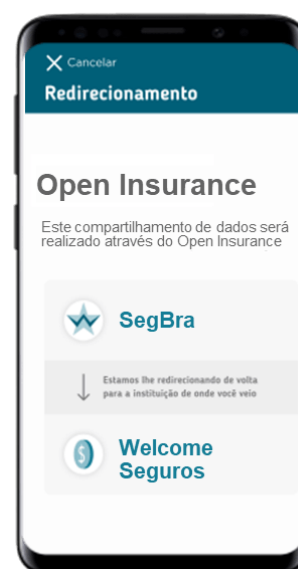
Esta etapa inicia imediatamente após a confirmação do compartilhamento de dados na Transmissora, quando então o cliente é redirecionamento de volta para o ambiente da sociedade receptora.

Serão apresentados os diferentes requisitos e recomendações para o redirecionamento quando da jornada de alçada única e de jornada múltipla.

4.9.1. Redirecionamento do cliente para a Receptora – jornada de alçada única e múltipla

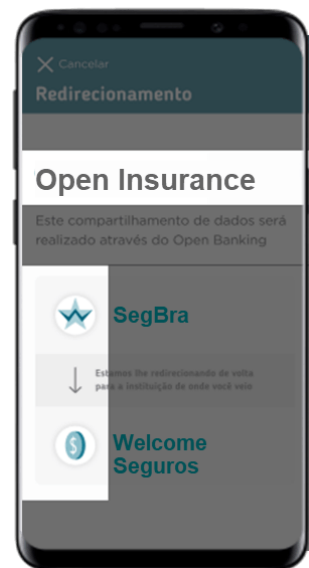
Requisitos para o redirecionamento para a receptora

- O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo ambiente da receptora previamente utilizado no fluxo de consentimento;
- A sociedade transmissora deve deixar claro que a confirmação do compartilhamento faz parte do Open Insurance, usando os elementos gráficos para ambas as sociedades;
- O cliente deverá ser redirecionado, de modo seguro, da sociedade transmissora para a sociedade receptora;
- A partir dessa etapa, a sociedade transmissora deve disponibilizar, em seus canais, informações relativas ao consentimento recém confirmado;
- A sociedade transmissora de dados deve prestar informações tempestivas à sociedade receptora de dados acerca da efetivação da



solicitação de compartilhamento ou, se for o caso, dos motivos que impossibilitarem o compartilhamento.

- Devem ser apresentadas as logomarcas das sociedades definidas para o Open Insurance;
- Caso o fluxo do consentimento seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à visualização do status do processo através dos canais eletrônicos da sociedade.



4.10. Passo 10: Efetivação e Apresentação do Comprovante da Operação

A efetivação do compartilhamento e apresentação do comprovante apresenta algumas diferenças, a depender do tipo de jornada realizada.

Serão apresentados os diferentes requisitos e recomendações para cada tipo de jornada.

4.10.1. Passo 10a: Efetivação e Apresentação do Comprovante da Operação – jornada de alçada única

Requisitos

- A Receptora deverá comunicar ao cliente a efetivação da solicitação de compartilhamento (indicando que houve retorno com sucesso).
- Ela deverá discriminar as finalidades determinadas do consentimento, bem como os dados objeto de compartilhamento: identificação do cliente, data e hora da confirmação, validade do consentimento (prazo e data fim), origem dos dados.



- Esta etapa deve obrigatoriamente ser realizada por canais de atendimento eletrônico;
- O cliente deve ser informado sobre possibilidade de realizar um novo consentimento, caso deseje;
- O resumo do pedido de compartilhamento deve estar disponível para consulta no ambiente de gestão do consentimento;

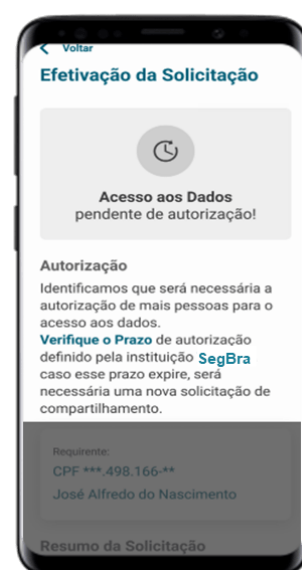
Informar através de mensagem para o usuário sobre o prazo de disponibilização das informações, que será de até 2 dias úteis relacionada à emissão da apólice, pagamento de prêmios, aviso e/ou atualização de status de sinistros entre outras informações. As sociedades participantes poderão adotar o mesmo prazo definido para o registro das operações no SRO (até 2 dias úteis em relação ao fato gerador da movimentação, sendo o fato gerador da movimentação definido conforme regulamentação específica do SRO) conforme Manual de Escopo de Dados e Serviços do Open Insurance, no Capítulo: Dados relacionados às movimentações (última versão disponível em <https://openinsurance.susep.gov.br/documentos-de-referencia/>).



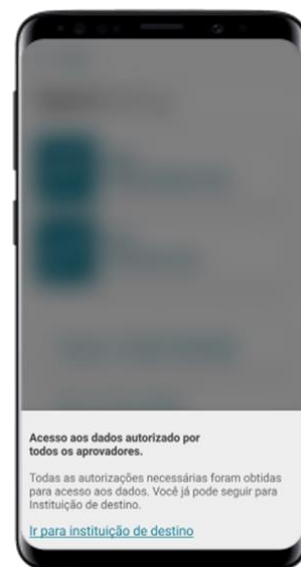
4.10.2. Passo 10b: Efetivação e Apresentação do Comprovante da Operação – jornada de alçada múltipla

Requisitos

- O cliente que iniciou a jornada deve ser informado que a solicitação está pendente de aprovação de outros aprovadores;
- Deve ser apresentado o nome da transmissora no resumo do consentimento;



- A sociedade receptora deverá permitir um acesso rápido à continuidade da jornada, quando houver múltiplas alçadas, com linguagem simplificada, seguindo sempre que possível os termos do glossário;
- Após a conclusão das aprovações necessárias na transmissora, o cliente que iniciou a Jornada de Compartilhamento de Dados deve ser notificado para seguir a jornada na Sociedade Receptora;



- Deve ser incluído o nome da Sociedade Transmissora no resumo da solicitação;
- Para casos com mais de um aprovador, a receptora deve possibilitar acesso rápido para a continuação da jornada pelo cliente, após a conclusão das aprovações na transmissora;



- O resumo do pedido de compartilhamento deve estar disponível para consulta no ambiente de gestão do consentimento da sociedade receptora;

Informar através de mensagem para o usuário sobre o prazo de disponibilização das informações, que será de até 2 dias úteis relacionada à emissão da apólice, pagamento de prêmios, aviso e/ou atualização de status de sinistros entre outras informações. As sociedades participantes poderão adotar o mesmo prazo definido para o registro das operações no SRO (até 2 dias úteis em relação ao fato gerador da movimentação, sendo o fato gerador da movimentação definido conforme regulamentação específica do SRO) conforme Manual de Escopo de Dados e Serviços do Open Insurance, no Capítulo: Dados



relacionados às movimentações (última versão disponível em <https://openinsurance.susep.gov.br/documentos-de-referencia/>).

Recomendação:

- As sociedades participantes poderão apresentar o nome e marca das sociedades envolvidas no compartilhamento.

5. Casos de erro ou exceções

Baseados nos requisitos e premissas legais, foram mapeados os possíveis erros ou exceções que resultam em algum impedimento para a conclusão da Jornada de Compartilhamento de dados.

Orientações Gerais

Para todas as etapas da Jornada de Consentimento do Open Insurance, sempre que possível, identificar se o problema ocorreu na sociedade transmissora ou receptora, e o tipo de erro ou exceção. Recomenda-se ser o mais específico possível ao indicar caminhos para o cliente consiga completar o compartilhamento. Caso não seja possível, são propostos erros e impedimentos genéricos, e recomendações para sua tratativa, demonstrados a seguir, que devem ser aplicados de acordo com a etapa em questão.

Foram relacionados cinco motivos de impedimento genéricos para a efetiva conclusão da jornada de compartilhamento de dados. O detalhamento e o passo da jornada no qual podem ocorrer é detalhado na sequência.

5.1 Exceções ou erros atribuídos ao passo 06 da jornada:

- Motivo 1 - origem não encontra um destino: neste caso o aplicativo ou navegador do cliente, partindo da sociedade receptora, não identifica um navegador ou aplicativo instalado no dispositivo do cliente.
- Motivo 2 – há interrupção no fluxo e o cliente é redirecionado para a receptora.
- Motivo 3 – sistema da transmissora encontra-se fora do ar, impossibilitando a conclusão da jornada.
- Motivo 4: sistema da receptora encontra-se fora do ar, impossibilitando a conclusão da jornada.

5.2 Exceções ou erros atribuídos ao passo 07 da jornada:

- Motivo 4 - Dados informados na transmissora são diferentes dos preenchidos na receptora.

5.3 Exceções ou erros atribuídos ao passo 08 da jornada:

- Motivo 5 - Fluxo é interrompido e cliente volta para Receptora.

São detalhadas recomendações sobre como as sociedades devem tratar a experiência do cliente com base em cada motivo apresentado anteriormente.

Recomendações para erros ou exceções no Passo 06 - Direcionamento para a Transmissora

Motivo 1

- Avisar que o navegador / aplicativo não está instalado e recomendar instalação

Preferencialmente, direcionar para instalação do aplicativo. Caso não seja possível, recomendar instalação do app ou navegador e indicar nova tentativa.

Obs.: Antes de exibir qualquer erro para o usuário, todos os caminhos possíveis devem ser tentados. Por exemplo: Se o cliente não possui o aplicativo da Detentora de conta e aceita ser redirecionado para o navegador, este processo deverá ser feito antes de exibir a mensagem de erro.

Motivo 2

- Indicar erro e sugerir nova tentativa;
- Recomendar que tente novamente mais tarde.

Motivo 3

- Apresentar uma mensagem de indisponibilidade, entrar em contato com a Sociedade e tentar novamente mais tarde.

Recomendações para erros ou exceções no passo 07 da Jornada: Autenticação

Motivo 4

- Indicar que o fluxo será interrompido pois os dados preenchidos na receptora não são os mesmos identificados na transmissora;
- Na transmissora: interromper o fluxo e direcionar para receptora informando o cliente sobre o erro. Caso deseje, a transmissora pode redirecionar o cliente para a tela de autenticação para nova tentativa.
- Na transmissora: após o direcionamento de voltar a receptora, exibir o mesmo erro do card anterior.

Recomendações para erros ou exceções no passo 08: Confirmação

Motivo 5

- Indicar erros e possíveis ações a serem tomadas pelo cliente, em caso de interrupção na etapa de confirmação na transmissora.
- Recomendar tentar mais tarde e reiniciar o processo na receptora.

6 Ambiente de Gestão de consentimento

As sociedades receptora e transmissora 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.

Nesta seção serão apresentados os requisitos para as três ações que o cliente poderá realizar no ambiente de gestão de consentimento, seja ele na transmissora ou receptora: 1) Revogar o consentimento, 2) Alterar o consentimento e 3) Renovar o consentimento; além do detalhamento dos requisitos gerais para o ambiente.

6.1 Requisitos gerais para o ambiente de gestão

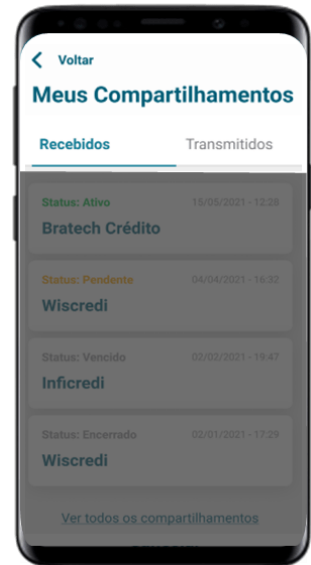
Acesso às informações

Na área de gestão do consentimento, apresentar as seguintes informações sobre cada consentimento realizado;

- Identificação das sociedades participantes; dados e serviços objeto de compartilhamento; período de validade do consentimento; data de requisição do consentimento; e finalidade do consentimento, no caso de sociedade receptora de dados.



- Permitir visão a nível de consentimentos recebidos e transmitidos;



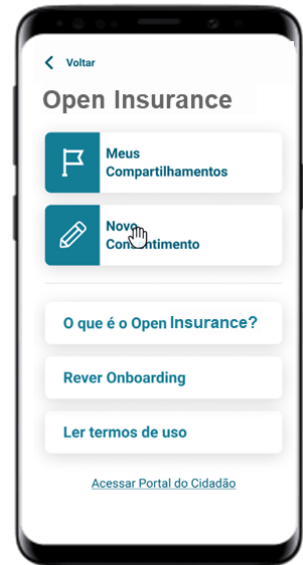
- Agrupar por status de compartilhamentos seguindo os seguintes padrões:
 - Ativo: Consentimento vigente
 - Vencido: Prazo do consentimento expirado
 - Pendente: Novo consentimento aguardando autorização (para múltiplas alçadas).
- Encerrado: Consentimento revogado pelo cliente Relação de compartilhamentos ativos, por ordem de vencimento. Os mais próximos da data de vencimento devem aparecer primeiro e em destaque.
- Relação de compartilhamentos ativos, por ordem de vencimento. Os mais próximos da data de vencimento devem aparecer primeiro e em destaque.”



Recomendações

Acesso à área de Gestão

- Disponibilização de área contendo dados para consulta de informações do consentimento no primeiro nível do menu das sociedades.



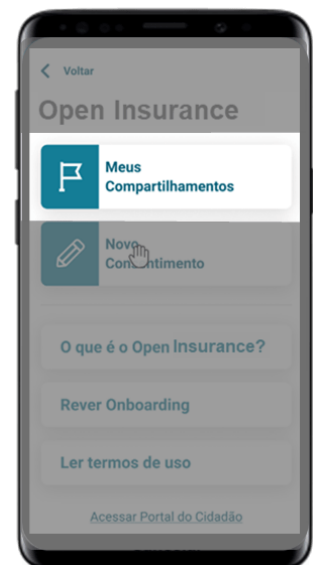
Onboarding na primeira utilização:

- Apresentar link para acesso à área do cidadão no portal oficial do Ambiente, caso o cliente queira consultar informações adicionais.



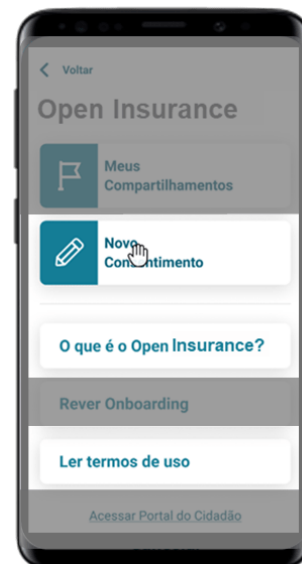
Acesso aos consentimentos dentro do ambiente:

- Disponibilizar uma opção “Meus compartilhamentos” de fácil acesso ao cliente.



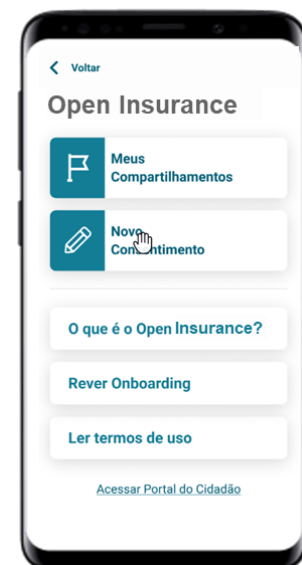
Acesso às informações complementares:

- No ambiente de Gestão de Consentimentos, podem ser contidas outras áreas como: “O que é o Open Insurance”, “Solicitar novo consentimento”, “Termos de Uso”.



Outras funcionalidades:

- O ambiente de gestão também poderá ser acessado por meio de outras áreas dedicadas a produtos ou canais das sociedades;
- É recomendado permitir de forma opcional a seleção de mais de um consentimento para realizar a revogação;
- Permitir de forma opcional a inclusão de filtros de busca para facilitar a localização do consentimento procurado.



6.2 Revogação de consentimento

Requisitos

Acesso à opção de revogação:

- Apresentar acesso fácil à revogação na área de consentimento.

Apresentação da informação dos consentimentos:

- Apresentar as informações de consentimentos, categorizadas por fornecidos e recebidos, organizados por sociedade participante do Ambiente Open Insurance.
- Para realizar a revogação do consentimento, basta um único representante para a concretização da revogação do consentimento. Deste modo, os demais representantes apenas devem ser informados sobre a decisão.

Aviso ao escolher revogação:

- Apresentar aviso informando que a revogação é irreversível.



Comprovante de revogação:

- Armazenar um comprovante com os dados originais do consentimento e a data da revogação.

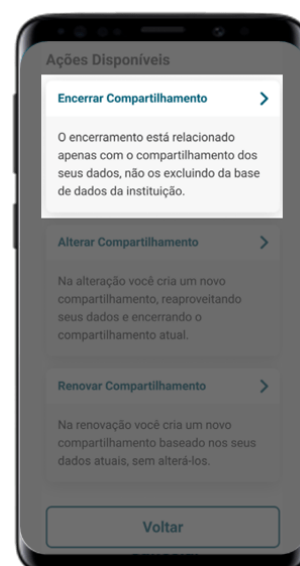
Dados contemplados na revogação:

- A revogação irá incluir todos dados compartilhados no consentimento.



Requisitos para a revogação:

- Para a ação é necessário que o cliente esteja devidamente autenticado e identificado em uma das sociedades (transmissora ou receptora), e a que receber deve sinalizar a outra (a receptora deve consultar a API *resources*).
- O cliente deve ser avisado que o encerramento é apenas quanto ao compartilhamento de dados para a finalidade declarada, e que a exclusão dos dados da base da sociedade de destino depende de suas políticas de armazenamento, que seguem a regulação e legislação aplicáveis a cada caso.



Recomendações

Tratamento dos dados de consentimentos revogados:

- Cada sociedade deve manter o histórico os dados de consentimentos revogados com base na Resolução CNSP nº 415 e excluir os dados compartilhados conforme LGPD.



6.3 Alteração de consentimento

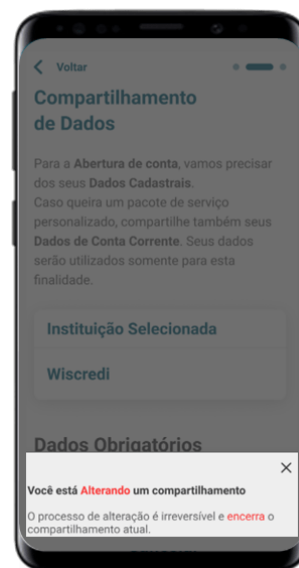
A opção de alteração de consentimento visa apresentar ao cliente a possibilidade de uma experiência mais simplificada, quando este desejar alterar parâmetros de um consentimento já realizado. Em suma, o processo de alteração envolve a criação de um novo consentimento copiando os parâmetros do anterior, para que o cliente possa então alterá-los, e a revogação do anterior. Desta forma, abaixo são relacionados os requisitos para apresentação desta opção ao cliente.

Requisitos

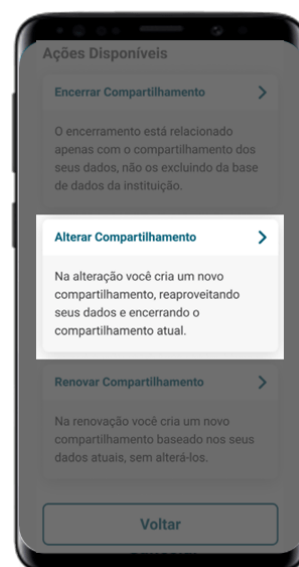
- O acesso à opção de alteração do compartilhamento só poderá ser realizado na receptora.



- É necessário apresentar ao cliente um aviso de que o consentimento anterior será revogado assim que o novo consentimento for finalizado. Este evento deve ser informado ao cliente deixando explícito o motivo desta revogação.

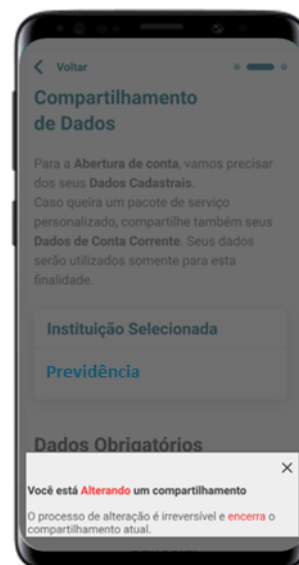


- Informar ao cliente que esta solicitação envolve um novo consentimento. Ele substitui um consentimento e/ou altera os parâmetros de um consentimento existente.
- Deve haver aviso claro sobre os impactos, caso o cliente realize alterações de escopo de dados e prazo.



Regras para alteração:

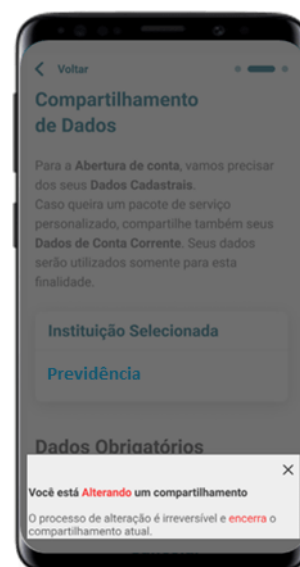
- A alteração de um consentimento deve seguir as mesmas regras do fornecimento de um novo consentimento.



Recomendações

Utilização dados solicitação anterior:

- As sociedades podem otimizar o processo utilizando os dados da solicitação anterior.



6.4 Renovação de consentimento

- **Requisitos:** Apresentar ao cliente um aviso ao escolher a opção de renovação, informando que esta solicitação envolve um novo consentimento, não substituindo um consentimento e/ou alterando os parâmetros de um consentimento existente.
- A renovação só pode ser realizada na receptora. Nenhum parâmetro do consentimento original poderá ser alterado (tais como: prazo do consentimento, Sociedade Transmissora, finalidade, escopo de dados), apenas do novo que está sendo gerado.
- Após uma renovação, se o consentimento anterior ainda estiver vigente, ele será revogado.



Regras para Renovação:

Requisitos

- A renovação do consentimento deve seguir as mesmas regras de fornecimento de um novo consentimento, conforme especificado nos 10 passos da jornada de compartilhamento detalhados anteriormente no material.

Recomendações

- As sociedades podem otimizar o processo utilizando os dados da solicitação de compartilhamento anterior, quando da renovação.
- As sociedades podem comunicar o cliente que o consentimento está perto de sua data de vencimento e assim, facilitar a realização de uma renovação.



7 F.A.Q – Seção de perguntas e Respostas

Nesta seção serão apresentadas dúvidas relacionadas pelos participantes durante as discussões do GT de Experiência do Cliente e as resoluções.

Esta seção será atualizada de forma recorrente pela Estrutura do Open Insurance.

#	DÚVIDA	RESPOSTA
1	Como deverão ser tratados os casos de sociedades transmissoras que atualmente não possuam canais digitais para autenticação do cliente	Neste caso, a participante deverá manter uma interface eletrônica que permita cadastro e autenticação do cliente quando necessário.
2	Como o cliente pode identificar qual é a seguradora responsável pelo produto que possui?	É necessário que cada sociedade desenvolva estratégias de comunicação com seus clientes para que estes consigam localizar corretamente o nome quando no momento do compartilhamento dos dados.
3	Caso o cliente possua mais de uma apólice (Ex: duas apólices de auto, uma de auto e uma de vida), ele deverá selecionar apenas uma (e fazer o fluxo novamente caso queira compartilhar outra apólice) ou poderá selecionar vários ao mesmo tempo?	O cliente realizará o compartilhamento de uma ou mais apólices na jornada.
4	No caso de jornada de alçada múltipla, os dados cadastrais dos demais titulares são compartilhados quando da efetivação do compartilhamento?	Os dados cadastrais são dados de propriedade do titular, sendo que apenas este pode realizar o compartilhamento.

8 Anexos

8.1 Anexo I – Glossário

Item	Tema	Termo na Resolução	Termo para o Cliente	Descrição
1	Consentimento	Cliente	Cliente	Qualquer pessoa (física ou jurídica) que mantém relacionamento com uma seguradora, por meio de sua apólice de seguro. Pode ser segurado da apólice ou responsável pelo pagamento desta
2	Consentimento	Solicitação de compartilhamento	Solicitação de compartilhamento ou solicitar compartilhamento	Solicitação iniciada por um cliente para compartilhamento com a Sociedade Receptora de seus dados mantidos na Sociedade Transmissora. Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “solicitação”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
3	Consentimento	Consentimento	Autorização de compartilhamento ou autorizar compartilhamento	Etapa inicial do fluxo de solicitação de compartilhamento, na qual a Sociedade Receptora solicita o consentimento de uso de dados do cliente. Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “autorização”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
4	Consentimento	Autenticação	Autenticação ou autenticar	Etapa do fluxo de solicitação de compartilhamento de dados na qual a Sociedade Transmissora autentica o cliente, ou seja, confirma a identidade do cliente.
5	Consentimento	Confirmação do compartilhamento	Confirmação do compartilhamento ou confirmar compartilhamento	Etapa do fluxo de compartilhamento na qual a Sociedade Transmissora confirma com o cliente os dados que serão compartilhados com a sociedade receptora. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “confirmação”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
6	Consentimento	Efetivação da solicitação	Situação do compartilhamento	Última etapa do fluxo de solicitação de compartilhamento de dados, na qual a Sociedade Receptora informa ao cliente sobre a conclusão e o status da solicitação de compartilhamento (por ex.) efetivada, não efetivada ou em aberto). Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “situação”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.

7	Consentimento	Redirecionamento	Redirecionamento ou redirecionar	Etapa na qual o cliente é notificado e redirecionado para o ambiente de outra sociedade, seja esta uma Sociedade Transmissora ou Receptora.
8	Consentimento	Sociedade Transmissora	Sociedade de origem	Sociedade participante que compartilha com a Sociedade Receptora os dados que são objeto de compartilhamento.
9	Consentimento	Sociedade Receptora	Sociedade de destino	Sociedade participante que recebe os dados que são objeto de compartilhamento.
10	Consentimento	Identificação do cliente	CPF/CNPJ do cliente Para PF: "Seu CPF" Para PJ: "Seu CNPJ"	CPF ou CNPJ utilizados para identificar o cliente no fluxo de solicitação de compartilhamento de dados.
11	Consentimento	Dados que são objeto de compartilhamento	Dados do compartilhamento	Dados do cliente que serão compartilhados com a Sociedade Receptora para uma finalidade específica. Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo "dados", caso o contexto de compartilhamento de dados esteja claro nos demais elementos.
12	Consentimento	Prazo de validade do consentimento	Prazo do compartilhamento	Prazo de validade do consentimento, limitado a 12 meses, apresentado de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente. Considera da data atual até a data final escolhida pelo cliente. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo "prazo", caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
13	Consentimento	Pré-solicitação de compartilhamento	N/A	Etapa anterior ao fluxo de solicitação de compartilhamento, ocorrendo no ambiente da Sociedade Receptora.
14	Consentimento	Pós-solicitação de compartilhamento	N/A	Etapa posterior ao fluxo de solicitação de compartilhamento, ocorrendo no ambiente da Sociedade Receptora.
15	Consentimento	Termos e condições de consentimento	Termos e condições do compartilhamento	Termos e condições do consentimento para compartilhamento de dados no Open Insurance. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo "termos e condições", caso o contexto do compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
16	Consentimento	Origem dos dados	Origem dos dados de compartilhamento	Produtos ou serviços na Sociedade Transmissora que serão utilizados para compartilhar os dados que são objeto de compartilhamento. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo "origem dos dados", caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos

17	Consentimento	Finalidade do consentimento	Objetivo do compartilhamento	Finalidade de uso pela Sociedade Receptora dos dados que são objeto de compartilhamento. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “objetivo”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
18	Consentimento	Revogação do consentimento	Encerramento do compartilhamento ou encerrar compartilhamento	Revogação do consentimento para compartilhamento de dados pelo cliente na Sociedade Transmissora ou receptora. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “encerrar”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
19	Consentimento	Transmissão do consentimento / Consentimentos transmitidos	Consentimento dado	Compartilhamento de dados com uma sociedade ou mais. Utilizar a palavra “dado” no lugar de “transmitido”
20	Serviço de iniciação de movimentação	Serviço de iniciação de movimentação	Compartilhar via Open Insurance	Serviço que será realizado utilizando o Open Insurance para o compartilhamento de dados
21	Serviço de iniciação de movimentação	Sociedade iniciadora de serviço de seguro	Sociedade Iniciadora	Sociedade participante que o cliente utilizou para realizar o serviço de Iniciação de Serviço do Open Insurance.
22	Serviço de iniciação de movimentação	Sociedade transmissora de dados	Sociedade de origem	Sociedade participante que compartilha com a Sociedade Receptora os dados que são objeto de compartilhamento.
23	Serviço de iniciação de movimentação	Compartilhamento de serviço	Compartilhar serviço	Compartilhamento de dados com objetivo de prestar serviço de iniciação de movimentação.
24	Serviço de iniciação de movimentação	Sociedade receptora de dados	Sociedade de destino	Sociedade participante que recebe os dados que são objeto de compartilhamento.
25	Serviço de iniciação de movimentação	Identificação do cliente	CPF/CNPJ do cliente Para PF: “Seu CPF” Para PJ: “Seu CNPJ”	CPF ou CNPJ utilizados para identificar o cliente no fluxo de solicitação de compartilhamento de dados
26	Serviço de iniciação de movimentação	Efetivação da solicitação de compartilhamento	Compartilhamento solicitado	Etapa do fluxo de solicitação de compartilhamento de dados, na qual a sociedade iniciadora de serviço de seguro informa ao cliente sobre a efetivação ou não da solicitação de compartilhamento de dados, bem como seu respectivo status (p.ex.: efetivado, pendente, aguardando demais aprovadores)
27	Serviço de iniciação de movimentação	Finalidade	Objetivo do compartilhamento	Campo aberto para o cliente descrever ou identificar a finalidade das suas transações.
28	Serviço de iniciação de movimentação	Data de requisição do consentimento	Data de requisição	Data em que a requisição do consentimento de dados foi feita
29	Serviço de iniciação de movimentação	Período de validade do consentimento	Prazo do compartilhamento	Prazo de validade do consentimento, que estabelecerá até quando (data final) o serviço de iniciação de movimentação será prestado.

8.2 Anexo II: Relação de agrupamentos de dados

8.2.1 Dados cadastrais

Agrupamentos de dados para PF e PJ:

Identificação:

- PF Pessoa Física, Nome/Razão Social, Tipo de Documento, Documento, Tipo de Pessoa Jurídica, Tipo de Endereço, País, Logradouro, Número (Logradouro), Complemento, Bairro, UF, Município, Código Postal, Telefone e E-mail.

Qualificação:

- Qualificação de cliente de planos de previdência e vida por sobrevivência, Filiação, Data de nascimento, Estado civil, Renda, Faturamento e Profissão.

Outras informações cadastrais:

- Nome de cônjuge e CPF de cônjuge

Início do relacionamento:

- Data de início de relacionamento

Poderes dos representantes:

- Tipo (de Intermediador), Nomes dos serviços prestados e Códigos dos serviços prestados

Tipo de produtos e/ou serviços do contrato vigente:

- Produtos contratados, Nome Fantasia e Código de Identificação

8.2.2 Dados de produtos

Os dados referentes aos produtos que o cliente possuir serão categorizados em quatro grandes blocos:

- Características da Apólice
- Dados de prêmios
- Dados de sinistros
- Alterações na apólice/Endossos

Os agrupamentos poderão sofrer alterações em nomenclatura ou quantidade, a depender do produto apresentado.

Os dados contidos em cada bloco são detalhados abaixo, e estes também poderão apresentar variações a depender do tipo de produto tratado.

A relação dos dados contidos nos agrupamentos poderá sofrer ajustes ou complementos, a depender das discussões realizadas pelo grupo técnico de Dados e Produtos.

Características da Apólice*

**Os dados da Apólice/Contrato poderão sofrer atualizações a depender das discussões em andamento nos GTs de Dados e Produtos*

Dados de prêmios

Dados de sinistros

8.3 Anexo III: Checklist para padronização de construção do Termo de Aceite

Com base no cenário e modelo utilizado no Open Finance, os membros do Grupo Técnico jurídico decidiram criar um checklist de pontos a serem seguidos, para orientação da construção individual de seus respectivos Termos, conforme seu contexto.

Este checklist guiará os Participantes na elaboração dos Termos e Condições de Aceite, documento mencionado na Jornada e necessário para o passo 5 da mesma, que deverá ser lido e aceito pelo cliente nesta etapa. A responsabilidade pelo atendimento do conteúdo mínimo dos dispostos neste checklist é individual de cada sociedade participante.

Diretrizes para construção do Termo – Lista de itens e descrições

Os Termos e Condições de Uso devem ser elaborados pelas Sociedades Receptoras de acordo com as suas próprias políticas e linguagens de relacionamento com seus clientes, porém, devem conter, no mínimo, a descrição dos seguintes tópicos:

8.3.1 Introdução – Descrição do que é OPIN

Deverá ser escrito a regulamentação e quem o emitiu e o que é um Open Insurance, segue o exemplo:

“O Open Insurance, implementado pela Resolução nº 415/2021 do Conselho Nacional de Seguros Privados (“CNSP”), é um sistema de compartilhamento padronizado de dados e serviços, mediante seu devido prévio consentimento, que pode auxiliar na prestação de novos serviços e produtos, com maior eficiência tecnológica e operacional, por meio de abertura e integração de sistemas no âmbito dos mercados de seguros, previdência complementar aberta e capitalização.”

8.3.2 Identificar o cliente

É necessário que o cliente seja identificado antes da Jornada de Compartilhamento de dados. Caso ele não possua um cadastro prévio, é necessário realizar um mínimo cadastro de identificação (p. ex: CPF ou CNPJ, nome completo e e-mail) para que ele possa seguir o fluxo.

Desta forma é necessário descrever como os dados serão obtidos, e que a veracidade dos mesmos é de responsabilidade do cliente.

8.3.3 Informar a finalidade para os quais dados serão tratados

Descrever a finalidade da utilização dos dados que serão utilizados, sejam eles: oferecer produtos, serviços e condições alinhadas com o perfil e necessidades do cliente onde qualquer outra finalidade deverá estar descrita na manifestação prévia na jornada de solicitação de compartilhamento de dados.

8.3.4 Identificar os dados que serão tratados

Antes que o cliente concorde com os Termos e Condições de Aceite do OPIN, o participante deve informar quais dados serão necessários, estando a escolha do cliente concordar ou não com o compartilhamento deles.

Desta forma é necessário descrever de forma extensiva ou por categoria os dados que serão coletados.

8.3.5 Vinculação com Política de Privacidade

Juntamente com os Termos e Condições de Aceite do OPIN deve estar vinculado o site onde a política de privacidade da participante estará disponível para o cliente.

8.3.6 Descrever as consequências do “não aceite”

Deverá conter nos termos um texto dizendo de modo claro e compreensível um texto padrão descrevendo as consequências do "não aceite".

8.3.7 Definir prazo de tratamento

O participante deverá discriminar os dados que serão objeto do compartilhamento. O prazo de validade do consentimento deve estar claro e objetivo, e não deve superar o período de 12 meses.

8.3.8 Informar procedimentos para revogar o consentimento

Descrever o processo para jornada de revogação, conforme plataforma individual da participante.

8.4 Anexo IV: Relação de erros para o compartilhamento de dados

Foram relacionados os possíveis erros ou situações de exceção, que podem impedir a efetiva conclusão do processo de compartilhamento de dados realizado por meio da Jornada.

Os erros são listados na sequência, com base nas possíveis tratativas que devem ser dadas pelas sociedades, do ponto de vista de experiência do cliente.

A relação completa destas situações será apresentada na documentação técnica da API de Consentimento.

Exceções ou erros atribuídos ao passo 06 da jornada:

- Motivo 1 - origem não encontra um destino: neste caso o aplicativo ou navegador do cliente, partindo da sociedade receptora, não identifica um navegador ou aplicativo instalado no dispositivo do cliente.
- Motivo 2 – há interrupção no fluxo e o cliente é redirecionado para a receptora
- Motivo 3 – sistema da transmissora encontra-se fora do ar, impossibilitando a conclusão da jornada

Exceções ou erros atribuídos ao passo 07 da jornada:

- Motivo 4 - Dados da informados na transmissora são diferentes dos preenchidos na receptora

Exceções ou erros atribuídos ao passo 08 da jornada:

- Motivo 5 - Fluxo é interrompido e cliente volta para Receptora

8.5 Anexo V: Boas práticas para uso do logotipo

O logotipo das sociedades Participantes deverá ser aplicado no Portal do Cidadão e também no redirecionamento entre sociedades durante a jornada de compartilhamento de dados

Por isso foram deliberadas práticas para uso e disponibilização:

- Utilizar preferencialmente logotipo prioritário, que os clientes reconheçam nos canais.
- Versão reduzida do logo, símbolo ou favicon de site.
- Enviar arquivo SVG e PNG, contendo a área de proteção do logo da sociedade para garantir a leitura e o espaçamento correto.
- Formatos de envio:
 - SVG: Dimensão mínima: 512px x 512px. Sem sombra
 - PNG: Dimensão mínima: 512px x 512px. Sem sombra
- Peso máximo do arquivo: 1 mega.
- A URL com a logomarca deverá ser disponibilizada no diretório centralizado.

8.6 Anexo VI: Casos de uso

A Jornada do usuário pode se desenrolar em diferentes cenários, que levam ao objetivo maior em comum: o uso da plataforma de Open Insurance para o compartilhamento dos dados.

Chamamos esses cenários de Casos de Uso. Junto com as Personas, eles nos ajudam a dar contexto e a entender as situações mais prováveis que vão levar o cliente percorrer a Jornada de Compartilhamento de Dados. Da mesma forma que as personas, esses Casos de Uso não são exaustivos.

8.6.1 Agregação de informação

Quando o consumidor quiser agregar diferentes apólices de sociedades distintas, uma delas de sua sociedade principal.

8.6.2 Contratação de produtos com relacionamentos iguais e esquecimento de senha no canal eletrônico da transmissora

Quando o consumidor quer compartilhar informações sobre produtos iguais (exemplo: dois seguros de previdência) e esqueceu a senha da sociedade transmissora

8.6.3 Recebimento de propostas com dados cadastrais (básico)

Quando o consumidor quer compartilhar seus dados de cadastro para abrir receber uma proposta de seguros.

8.6.4 Contratação de produtos com relacionamentos diferentes

Quando o consumidor compartilha informações sobre produtos diferentes (por exemplo, Seguro Previdência x Seguro Automóvel).

8.6.5 Cancelamento da Jornada na etapa de Consentimento

Quando o consumidor chega até a etapa de consentimento, desiste de compartilhar os dados e quer cancelar a operação