



Instrução Normativa BCB nº 441 de 20/12/2023

INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 441, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2023

Divulga a versão 1.0 do Manual de Monitoramento do **Open Finance**.

Os Chefes do Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor), do Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias (Desuc), do Departamento de Supervisão Bancária (Desup) e do Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf), no uso das atribuições que lhes conferem o art. 23, inciso I, alínea "a", do Regimento Interno do Banco Central do Brasil, anexo à Resolução BCB nº 340, de 21 de setembro de 2023, com base no art. 51, incisos IX e XI, da Resolução Conjunta nº 1, de 4 de maio de 2020,

R E S O L V E M :

Art. 1º Esta Instrução Normativa divulga a versão 1.0 do Manual de Monitoramento do **Open Finance**, de observância obrigatória por parte das instituições participantes, conforme Anexo.

Parágrafo único. O manual de que trata o **caput**, em sua versão mais recente, estará acessível na página do **Open Finance** no sítio eletrônico do Banco Central do Brasil na internet e no Portal do **Open Finance** no Brasil, mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** de que trata o art. 44, § 1º, da Resolução Conjunta nº 1, de 4 de maio de 2020.

Art. 2º Esta Instrução Normativa entra em vigor em 1º de março de 2024.

Renato Kiyotaka Uema
Chefe do Departamento de Regulação
do Sistema Financeiro substituto

Harold Paquete Espínola Filho
Chefe do Departamento de Supervisão
de Cooperativas e de Instituições
Não Bancárias

Belline Santana
Chefe do Departamento
de Supervisão Bancária

Haroldo Jayme Martins Froes Cruz
Chefe do Departamento de Tecnologia
da Informação

ANEXO À INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 441, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2023

Manual de Monitoramento do **Open Finance** Versão 1.0

Sumário de alterações

| Data | Versão | Descrição das alterações |
|------------|--------|--------------------------|
| 20/12/2023 | 1.0 | Versão inicial. |

Termos de Uso

Este manual define os princípios básicos do monitoramento do **Open Finance**, complementando a regulamentação vigente sobre o tema.

O manual será revisto e atualizado periodicamente a fim de preservar a compatibilidade com a regulamentação, bem como incorporar os aprimoramentos decorrentes da evolução do **Open Finance**.

Informações mais detalhadas e exemplos da aplicação deste manual poderão ser encontradas no Portal do *Open Finance* no Brasil (<https://openfinancebrasil.org.br/>), mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance.

Sugestões, críticas ou pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas ao conteúdo deste documento podem ser enviados ao Banco Central do Brasil por meio dos canais institucionais dessa autarquia.

Referências

Estas especificações têm como base, referenciam e complementam, quando aplicável, os seguintes documentos:

| Referência | Origem |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolução Conjunta nº 1, de 2020 | https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenformativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Conjunta&numero=1 |
| Resolução BCB nº 32, de 2020 | https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenformativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=32 |
| Lei nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) | http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm |

1. Introdução

Este manual foi elaborado com o objetivo de garantir que o monitoramento do *Open Finance*, a ser realizado pela Estrutura Responsável pela Governança do *Open Finance*, seja capaz de verificar se as instituições participantes estão em conformidade com as obrigações previstas na regulamentação do Banco Central do Brasil e em documentos elaborados pela Estrutura Responsável pela Governança do *Open Finance*, conforme definido pela regulamentação vigente.

Convém destacar que as determinações referentes ao monitoramento de serviços de tecnologia estabelecidas neste manual são complementares e não excludentes em relação ao determinado pelo Manual de Serviços Prestados pela Estrutura Responsável pela Governança do *Open Finance*.

Este manual de monitoramento não se limita a questões de tecnologia, uma vez que o adequado monitoramento da infraestrutura do *Open Finance* envolve diferentes aspectos, sendo condição para que o sistema continue evoluindo de forma ágil, eficiente e segura.

Entre esses aspectos, destacam-se os seguintes itens:

- I- desempenho e disponibilidade das application programming interfaces (APIs);
- II- especificações, cadastros, certificação e publicação das APIs;
- III- requisição de informações, sugestão de melhorias e demanda de resolução de incidentes;
- IV- reporte de informações;
- V- qualidade de dados; e
- VI- experiência do cliente.

A Estrutura Responsável pela Governança do *Open Finance* deve armazenar e dar publicidade a dados estatísticos e indicadores referentes aos diversos itens monitorados. Além disso, as instituições participantes devem fornecer dados de qualidade e com detalhamento suficiente que permitam que a Estrutura Responsável pela Governança do *Open Finance* implemente o processo de monitoramento de que trata este manual.

Adicionalmente, ressalta-se que o processo de monitoramento do *Open Finance* deve ser documentado por meio de uma política de monitoramento, que deve compreender os itens monitorados pelo sistema, o fluxo de gestão do monitoramento, os papéis e as responsabilidades dos integrantes desse fluxo e as medidas aplicáveis em situações de desconformidade.

Toda a documentação relativa ao processo de monitoramento é de responsabilidade da Estrutura Responsável pela Governança do *Open Finance* e deve ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil por cinco anos.

Considerando o atual estágio evolutivo do *Open Finance*, este manual se aplica:

- a) para a subseção 2.2 e seus impactos nas demais seções e subseções, a todas as instituições participantes; e
- b) para as demais seções e subseções:
 - (i) às instituições transmissoras de dados que representem 99% do estoque total de consentimentos ativos na data de publicação da instrução normativa que contém este manual, considerando as informações reportadas pelas instituições ao Banco Central do Brasil; e
 - (ii) às instituições detentoras de conta nas quais foram iniciadas 99% da quantidade total de transações de pagamento realizadas com sucesso no âmbito do *Open Finance*; e

A identificação das instituições detentoras de conta mencionadas na alínea "b", item (ii), desta seção deve ser realizada por meio do ordenamento, por instituição e em ordem decrescente, da quantidade total de transações de initiação de pagamento realizadas no âmbito do Open Finance, considerando as informações reportadas pelas instituições ao Banco Central do Brasil referentes às últimas 24 semanas, contadas a partir da data de publicação da Instrução Normativa que contém este manual.

O disposto neste manual se aplica às instituições enquadradas nos critérios de que trata alínea "b" desta seção em relação a todas as suas modalidades de participação no âmbito do Open Finance.

2. Itens monitorados

Esta seção descreve os itens que devem ser monitorados pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance. Tais itens e o detalhamento de cada um deles representam o mínimo exigido, cabendo à Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance, independentemente de alteração normativa, garantir que os itens monitorados sejam expandidos sempre que houver necessidade, com vistas ao objetivo final do processo de monitoramento, que é o bom funcionamento do Open Finance para todas as partes interessadas: instituições participantes, clientes e sociedade.

Adicionalmente, considerando que as ferramentas e processos de monitoramento do Open Finance estão em processo de desenvolvimento, a primeira versão deste manual se restringirá a aspectos em que já é possível obter métricas para monitoramento, sendo que as demais métricas e indicadores serão posteriormente incorporados à medida que estiverem disponíveis para acompanhamento.

Nesse sentido, a obtenção dos itens monitorados deve ser realizada, prioritariamente, por meio de ferramentas da Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance. Na ausência dessas ferramentas ou em caso de ferramentas que consigam obter apenas parcialmente os itens monitorados, as instituições participantes devem reportar as informações necessárias para que a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance consiga cumprir todas as etapas de monitoramento descritas neste manual ou em sua documentação.

2.1 Desempenho e disponibilidade das APIs

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve monitorar diversas questões relacionadas ao desempenho e disponibilidade das APIs, entre as quais, deverão ser priorizados, no mínimo, para os fins do processo de monitoramento os seguintes itens:

- I- disponibilidade das APIs das instituições participantes; e
- II- tempo de resposta das APIs das instituições participantes.

Para fins do processo de monitoramento, o período de apuração referente aos itens de que trata esta subseção é mensal. O Service Level Agreement (SLA) e os métodos de cálculo referentes à disponibilidade e ao tempo de resposta das APIs das instituições participantes constam no Manual de APIs do Open Finance.

2.2 Especificações, cadastros, certificação e publicação de APIs

Esta subseção abordará os itens monitorados referentes a especificações das APIs; cadastros no Diretório de Participantes, certificação e publicação dessas APIs. Destaca-se que os itens desta subseção precisam ser cumpridos na sua totalidade, de modo que qualquer desvio em relação ao padrão estabelecido ensejará a aplicação de medidas à instituição participante em desconformidade.

A ocorrência de desconformidades em relação aos itens tratados nesta subseção ensejará a abertura de tickets à instituição participante em desconformidade, cujos prazos máximos de atendimento constam no Manual de Serviços Prestados pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve monitorar, no mínimo, os seguintes itens referentes a especificações, cadastros, certificação e publicação de APIs das instituições participantes:

- I- cumprimento de marcos regulatórios e de outras exigências de testes para certificação de novas especificações: a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve monitorar e exigir o cumprimento dos pontos de controle do processo de publicação em produção de versões iniciais e de novas versões de APIs, sejam eles definidos em regulamentação ou pela própria Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance;
- II - cadastro atualizado das APIs: a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve verificar e exigir que as informações relativas às APIs das instituições participantes armazenadas pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance estejam corretas;
- III - certificação funcional e de segurança das APIs das instituições participantes: a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve exigir que as instituições participantes certifiquem suas APIs, conforme a versão em vigor;
- IV- publicação das APIs pelas instituições participantes: a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve verificar e exigir a devida publicação das APIs das instituições participantes;
- V- cumprimento regulatório das modalidades de participação: a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve verificar se as modalidades de participação cadastradas pelas instituições participantes estão em conformidade com o estabelecido na regulamentação, quando houver informações disponíveis para tal verificação, e adotar as providências necessárias para a regularização;
- VI- retirada das versões antigas das APIs de ambiente produtivo e do cadastro no diretório, de acordo com o cronograma definido pela regulamentação ou pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance referente ao período de convivência das versões; e

VII - aderência das APIs das instituições participantes às especificações funcionais e de segurança: a Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve verificar e exigir que as APIs das instituições participantes em ambiente produtivo estão aderentes às especificações funcionais e de segurança.

A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve realizar a gestão do processo de obtenção de maturidade dos motores de certificação funcional e de segurança, com vistas a possibilitar que as instituições participantes consigam cumprir as obrigações do inciso I desta subseção.

Para fins do processo de monitoramento, o período de apuração referente aos itens de que trata esta subseção é:

- a) no momento da detecção da desconformidade, para os incisos I, III, IV e VI desta subseção; e
- b) mensal, para os demais incisos desta subseção.

2.3 Requisição de informações, sugestão de melhorias e demanda de resolução de incidentes

A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve monitorar, no mínimo, o prazo para atendimento de:

I - **tickets** relativos a requisições de informações, a sugestões de melhorias e de resolução de incidentes, abertos bilateralmente entre instituições participantes no **Service Desk**. A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve acompanhar os prazos de cada **ticket** bilateral que estiver em aberto e gerar estatísticas sobre o prazo de atendimento de cada **ticket** bilateral que estiver encerrado ou que estiver com o prazo vencido; e

II - **tickets** abertos pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**: a Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve acompanhar os prazos de cada **ticket** aberto por ela que estiver em aberto. Devem ser geradas estatísticas sobre o prazo de atendimento dos **tickets** abertos por ela que estiverem encerrados ou com o prazo vencido. Os **tickets** abertos pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** compreendem aqueles abertos por órgãos da Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**, fornecedores e ferramentas, tal como a Ferramenta de Validação em Produção (FVP).

Para fins do processo de monitoramento, o período de apuração referente aos itens de que trata esta subseção é mensal.

2.4 Reporte de informações

As instituições participantes devem disponibilizar, nos prazos definidos pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**, dados com qualidade adequada e com detalhamento suficiente, de forma a permitir que a Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** implemente as funcionalidades dispostas neste manual.

A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve estabelecer, para cada caso, os dados que precisam ser enviados pelas instituições participantes, bem como sua forma de envio, periodicidade, entre outros itens cabíveis. As desconformidades em relação aos reportes de informações estão sujeitas às medidas aplicáveis de que trata a subseção 3.2 deste manual.

Para fins do processo de monitoramento, a apuração referente ao reporte de informações de que trata esta subseção deve se dar imediatamente após a detecção da desconformidade.

2.5 Qualidade de dados

As instituições participantes do **Open Finance** devem garantir a qualidade dos dados informados por meio de suas APIs, com observância, no mínimo, dos seguintes itens:

I- completude: preenchimento de todos os campos obrigatórios dos **endpoints** de suas APIs e, quando aplicável, dos campos opcionais e condicionais;

II- consistência: ausência de divergências entre os dados informados por meio de suas APIs e os dados divulgados nos canais eletrônicos disponibilizados aos seus clientes;

III- conformidade: aderência dos dados informados por meio de suas APIs aos padrões e às regras de negócios especificados no **Open Finance**;

IV- validade: representação dos dados informados nos diversos campos dos **endpoints** de suas APIs de acordo com sua definição, em termos de formato, tipo, valores permitidos, entre outros atributos;

V- atualidade: relevância dos dados informados por meio de suas APIs no tempo; e

VI- unicidade: unicidade dos dados informados por meio de suas APIs, ou seja, ausência de duplicidade de informações.

Visando à manutenção da qualidade de dados do **Open Finance**, as instituições participantes que tiverem aderido, obrigatória ou voluntariamente, ao compartilhamento de dados devem implementar o motor de qualidade de dados, conforme parâmetros definidos pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**, e utilizá-lo na sua atuação como transmissora de dados.

Com base nos relatórios gerados a partir da análise de **tickets** relativos à qualidade de dados e de estatísticas provenientes do uso do motor de qualidade de dados pelas instituições participantes, a Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deverá construir um índice de qualidade de dados que demonstre o desempenho individual de cada instituição.

2.6 Experiência do cliente

2.6.1 Jornada do cliente

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve monitorar as jornadas dos clientes, de acordo com as diferentes modalidades de:

I- fluxos existentes, considerando os diferentes canais, dispositivos e ambientes em que a jornada Open Finance é disponibilizada, tais como aplicativo para aplicativo, aplicativo para navegador e vice-versa no mesmo dispositivo; aplicativo para navegador e vice-versa entre dispositivos diferentes; e navegador para navegador;

II – público-alvo, pessoa natural ou pessoa jurídica;

III- alçadas, simples ou múltiplas; e

IV- compartilhamento de dados ou de serviços.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve gerar as próprias evidências das jornadas dos clientes ou contratar fornecedores independentes para tal, cabendo a ressalva de que não será admitida a geração de evidências das jornadas por meio do envio de jornadas pela própria instituição participante.

Para fins do processo de monitoramento, o período de apuração do monitoramento da jornada do cliente será definido pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance e dar-se-á na mesma periodicidade das rodadas de avaliação a serem executadas com as instituições participantes selecionadas.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance definirá os escopos de avaliação de cada rodada. Obrigatoriamente, em todas as rodadas e em todos os escopos dessa avaliação, devem estar presentes as instituições participantes de maior relevância. Para os fins dessa seleção, deve-se considerar, como critério de relevância:

I- para o compartilhamento de dados: estoque total de consentimentos ativos; e

II- para a iniciação de transação de pagamentos: quantidade total de transações de pagamento realizadas com sucesso no âmbito do Open Finance.

2.6.2 Taxa de conversão

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve monitorar a taxa de conversão de jornadas de compartilhamento de dados e de jornadas de iniciação de pagamentos.

As taxas mínimas de conversão referentes a jornadas de compartilhamento de dados e a jornadas de iniciação de pagamentos são:

I - compartilhamento de dados: 80% da média ponderada por consentimentos solicitados das três maiores taxas de conversão de instituições transmissoras de dados nos últimos três meses, incluindo o mês de referência; e

II- iniciação de transação de pagamento: 80% da média ponderada por consentimentos solicitados das três maiores taxas de conversão de instituições detentoras de conta nos últimos três meses, incluindo o mês de referência.

Há um limite de tolerância de três pontos percentuais para as taxas mínimas de conversão, de que trata esta subseção.

As taxas de conversão de que trata esta subseção devem ser calculadas da seguinte forma:

I- compartilhamento de dados: quantidade de consentimentos gerados com sucesso em relação à quantidade de solicitações de criação de consentimentos de clientes direcionados para a instituição transmissora de dados; e

II- iniciação de transação de pagamento: quantidade de consentimentos gerados com sucesso em relação à quantidade de solicitações de criação de consentimentos de clientes titulares de conta direcionados para a instituição detentora de conta.

O período de apuração das taxas de conversão é mensal e devem ser consideradas, para cada mês, todas as semanas cujas sextas-feiras ocorreram no mês.

Para fins do cálculo das taxas de conversão de que trata esta subseção, não devem ser computadas solicitações de criação de consentimentos em que todas as chamadas de criação de consentimento retornaram erros relacionados com as tentativas de acessos sem as permissões devidas pela instituição receptora de dados ou pela instituição iniciadora de transação de pagamento, assim indicados nas especificações.

As taxas mínimas de conversão serão revistas periodicamente, considerando a evolução dos indicadores e as necessidades de aprimoramentos do Open Finance.

Para fins do processo de monitoramento, o período de apuração referente ao item de que trata esta subseção é mensal.

3. Processo de monitoramento

O processo de monitoramento do Open Finance, realizado pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance, em conjunto com as instituições participantes, deve ser pautado pelos princípios de transparência, melhoria contínua, eficiência e assertividade, e ter por objetivo assegurar que as instituições participantes estejam em consonância com as obrigações previstas em documentos elaborados no âmbito da Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance e na regulamentação do Banco Central do Brasil.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve definir e documentar o processo de monitoramento por meio de uma política específica (Política de Monitoramento), que deve compreender, no mínimo, o fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas, os papéis e as responsabilidades dos integrantes desse fluxo e as medidas aplicáveis em caso de descumprimento da performance desejada.

Outros aspectos referentes ao processo de monitoramento, tais como os itens monitorados, também devem ser documentados, mas, considerando necessidade de atualização mais frequente, poderão constar de documento auxiliar à Política de Monitoramento.

Caso seja detectado que uma instituição participante não esteja em conformidade com um item monitorado, o caso deve ser acompanhado por um ticket do Service Desk, podendo ser utilizado um ticket que já tinha sido aberto referente ao caso ou ser aberto novo ticket específico.

3.1 Fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas

A Política de Monitoramento deve descrever o fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas discriminadas por cada integrante do fluxo, contemplando, no mínimo, as seguintes etapas integrantes desse processo:

I- verificação dos SLAs, taxas mínimas de conversão e prazos máximos de atendimento de tickets do Service Desk;

II- identificação de situações de desconformidade;

III- acompanhamento das situações de desconformidade por meio de tickets do Service Desk;

IV- avaliação da resposta das instituições participantes em desconformidade em relação às situações de desconformidade;

V- envio do caso para análise e ação de eventuais instâncias superiores, em caso de continuidade da situação de desconformidade ou do impacto da situação no bom funcionamento do Open Finance; e

VI- aplicação de medidas às instituições participantes em desconformidade.

3.2 Medidas aplicáveis

A Política de Monitoramento deve prever a aplicação de medidas às instituições participantes em desconformidade para as situações de desconformidade detectadas.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve estabelecer o valor da multa e o percentual de majoração considerando critérios relacionados a aspectos das situações de desconformidade detectadas, tais como impacto para o sistema e reincidência; e da instituição participante em desconformidade, tais como porte e relevância no Open Finance.

A relevância de cada participante no Open Finance pode ser medida pela quantidade de consentimentos ativos, tanto como receptor quanto como transmissor, quantidade de pagamentos realizados como iniciador ou detentor de contas ou outros indicadores correlatos.

Esta subseção contempla disposições mínimas sobre medidas aplicáveis a situações de desconformidade em relação aos itens monitorados que constam na seção 2 deste manual.

3.2.1 Regras gerais

Na hipótese de detecção de situações de desconformidade em relação ao SLA de um item monitorado, às taxas mínimas de conversão ou ao prazo máximo de atendimento de tickets, a instituição participante em desconformidade deverá apresentar, em prazo a ser estabelecido pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance, caso o Banco Central do Brasil não estabeleça prazo distinto, seja este geral ou para o caso específico, documento assinado pelo diretor responsável pelo compartilhamento de dados e serviços no âmbito do Open Finance, contendo descrição do ocorrido, solução adotada para correção e elementos mitigadores para prevenção de novas ocorrências. Este documento deve ser estar disponível ao Banco Central do Brasil.

Caso a instituição participante apresente reincidência em uma mesma situação de desconformidade no decurso de seis períodos de apuração após detecção da desconformidade inicial, a instituição participante em desconformidade deverá apresentar, em prazo a ser estabelecido pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance, caso o Banco Central do Brasil não estabeleça um prazo distinto, seja este geral ou para o caso específico, plano de adequação em relação à situação de desconformidade, assinado pelo diretor responsável pelo compartilhamento de dados e serviços no âmbito do Open Finance, para que tal situação seja solucionada.

Os planos de adequação devem ser avaliados e aprovados pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance e enviados ao Banco Central do Brasil, que poderá requerer ajustes nesses planos.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance não poderá aplicar novas medidas à instituição participante em desconformidade enquanto o plano de adequação estiver em andamento. Destaca-se que o plano de adequação será considerado como ‘em andamento’ apenas se estiver sendo cumprido conforme aprovado pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance e, quando for o caso, pelo Banco Central do Brasil, e sendo observadas melhorias constantes nos indicadores da desconformidade que o ensejou.

No decurso de seis períodos de apuração após o final do plano de adequação, seja pela sua conclusão ou pelo fato de a instituição participante em desconformidade não ter apresentado melhorias constantes nos indicadores da desconformidade que o ensejou, se a instituição participante voltar a reincidir na situação de desconformidade, a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deverá aplicar advertência à instituição participante.

Na ocasião de detecção de nova reincidência em relação à situação de desconformidade pela qual a instituição participante já havia sido advertida no decurso de seis períodos de apuração após essa advertência, a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deverá aplicar multa à instituição participante em desconformidade e, caso as desconformidades persistam, a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deverá, a cada nova reincidência, aplicar multa majorada à instituição participante em desconformidade.

Para os fins da apuração que enseja a aplicação da medida do tipo “multa”, não se deve considerar:

- I- desconformidades de até 20% em relação ao SLA ou às taxas mínimas de conversão estabelecidos; e
- II - desconformidades relacionadas ao prazo para atendimento de tickets do período de apuração, caso pelo menos 80% dos tickets abertos ou encerrados no período tenham atendido aos prazos máximos estabelecidos.

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve comunicar ao Banco Central do Brasil os eventos de aplicação de advertências ou de multas às instituições participantes.

3.2.2 Regras específicas

As medidas aplicáveis de que trata esta subseção são complementares às medidas dispostas na subseção 3.2.1.

3.2.2.1 Experiência do Cliente-Taxa de conversão

Na hipótese de a taxa de conversão ficar inferior a 60% das taxas mínimas de conversão de que trata a subseção 2.6.2, a instituição participante em desconformidade deve providenciar uma avaliação específica de empresa especializada independente para realizar um diagnóstico da situação e submeter os resultados à Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance e ao Banco Central do Brasil.

A avaliação deve ser emitida em até noventa dias da data de divulgação da taxa de conversão e terá validade por doze meses.

3.3 Comunicação do processo de monitoramento

A comunicação do processo de monitoramento é aspecto fundamental para que as instituições participantes tenham amplo conhecimento acerca dos itens que estão sendo monitorados, da performance desejada, de como se dá o fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas, quais os papéis e responsabilidades de cada integrante desse fluxo e quais são as medidas aplicáveis.

Adicionalmente, as instituições participantes devem ser informadas sobre a sua situação em relação a cada um dos itens monitorados, com maior destaque para os itens que estiverem em situação de desconformidade com a performance desejada.

3.3.1 Comunicação ampla às instituições participantes

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve comunicar, de forma ampla, às instituições participantes como se dá o processo de monitoramento no Open Finance, abordando, no mínimo, os itens monitorados, os SLAs, as taxas mínimas de conversão e os prazos máximos de atendimento de tickets, o fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas, os papéis e responsabilidades e as medidas aplicáveis.

A estratégia de comunicação deve considerar que alguns desses itens podem sofrer alterações frequentes e, assim, atualizações tempestivas são necessárias, para que as instituições participantes estejam sempre bem-informadas em relação ao processo de monitoramento.

3.3.2 Comunicação específica às instituições participantes

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve disponibilizar informações sobre a performance de cada instituição participante em relação aos itens monitorados, com vistas ao acompanhamento por parte dessas instituições em relação à sua performance, com maior destaque para os itens que estiverem em situação de desconformidade com a performance desejada.

Essas informações devem ser prestadas em nível de detalhe suficiente para que a instituição participante possa verificar a fidedignidade dos dados analisados no fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas em relação aos seus dados internos.

4. Dados estatísticos e indicadores sobre a atuação das instituições participantes no Open Finance

A Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance deve prover os meios para armazenamento e compilação de dados estatísticos referentes à atuação das instituições participantes no Open Finance e à sua performance em relação aos itens monitorados, bem como produzir e disponibilizar indicadores com base nesses dados.

Visando a garantir o bom funcionamento do sistema, a Estrutura Responsável pela Governança do Open Finance pode coletar e armazenar outras métricas relevantes não mencionadas explicitamente neste manual, ressaltando-se que estão vedados a coleta e o armazenamento de dados dos clientes, ainda que anonimizados ou pseudonimizados.

4.1 Divulgação de dados estatísticos e de indicadores sobre a atuação das instituições participantes

Os dados estatísticos referentes à atuação das instituições participantes devem abranger, no mínimo, informações acerca:

I- da quantidade de chamadas por API e por endpoint, contemplando seu histórico;

II- da disponibilidade de APIs por endpoint, contemplando seu histórico;

III- do percentual de sucesso das chamadas, bem como de seus erros, por status code;

IV - da quantidade de consentimentos ativos total e por clientes únicos, pessoas natural e jurídica, incluindo visões por transmissor ou detentor (conforme o caso) e por receptor ou iniciador (conforme o caso), contemplando seu histórico; e

V - das taxas de conversão do consentimento com detalhamento de cada etapa de sua geração, incluindo visões por transmissor ou detentor e por receptor ou iniciador.

Os dados informados pelas instituições participantes são de responsabilidade de cada instituição, representada pelo diretor responsável pelo compartilhamento de dados e serviços no âmbito do Open Finance, e devem ser informados com frequência mínima que permita aferir o atendimento dos acordos de nível de serviço:

I- das APIs das instituições participantes; e

II- dos elementos da infraestrutura compartilhada.

A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**, com base nos indicadores de nível de serviço apurados das instituições participantes, deve construir um índice de performance no **Open Finance**, calculá-lo de forma individual para cada instituição participante e divulgá-lo mensalmente.

Esses dados estatísticos devem ser também disponibilizados, em área pública do Portal do **Open Finance** no Brasil na forma de um painel de indicadores de fácil visualização, de forma individualizada e nominal em relação às instituições participantes, que permita a verificação desse desempenho pelo público em geral de maneira rápida e clara.

O painel de indicadores deve propiciar a visualização dos dados em, no mínimo, dois níveis diferentes:

I- visão consolidada: com as médias dos indicadores mais importantes, prevendo destaque para os melhores e piores desempenhos do mês; e

II- visão customizada/comparativa: com a possibilidade de ordenação por valor (crescente e decrescente), busca e seleção de múltiplos parâmetros pelo usuário, como nome da instituição participante, endpoint, período, entre outros.

Em ambas as visualizações, deve constar no painel de indicadores recurso visual, como gráficos, ícones ou símbolos, que permita aferir o desempenho do indicador em relação ao mínimo regulatório exigido. As visualizações devem permitir ao público geral identificar nominalmente o desempenho de cada uma das instituições participantes.

Dada a amplitude do escopo de participantes do **Open Finance**, eventuais gráficos que listem todas as instituições participantes devem dispor de ferramenta de busca que auxilie o usuário a localizar no gráfico uma instituição específica, caso desejado.

O painel de indicadores deve ainda conter recursos para pesquisa customizada, de forma a possibilitar a seleção de campos, inclusive de dados individualizados e não agregados. Os resultados devem ser passíveis de download para diferentes formatos, respeitando a seleção de campos ou segregação de dados realizada.

As métricas, as unidades de medida e as definições utilizadas devem ficar claras para o usuário, bem como eventuais limitações, exclusões ou alterações referentes à base de cálculo.

4.2 Divulgação de dados estatísticos e de indicadores sobre os itens monitorados

A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve compilar os dados estatísticos sobre os itens monitorados, gerar indicadores e índices em relação a eles e divulgá-los, com vistas a dar transparência em relação ao processo de monitoramento e criar incentivos para que as instituições participantes busquem contínua evolução de sua atuação.

Tal divulgação deve contemplar os dados estatísticos, indicadores e índices de cada instituição participante, de forma individual e nominal, considerando seu histórico, bem como as eventuais situações de desconformidade, referentes a cada item monitorado e a outras situações de desconformidade identificadas que ainda não estejam no escopo dos itens monitorados.

Os dados estatísticos, indicadores e índices devem ser documentados para fins de controle interno da Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** e estar à disposição do Banco Central do Brasil.

5. Acompanhamento das situações de desconformidade

A Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance** deve disponibilizar área para que as instituições participantes possam fazer a gestão das situações de desconformidade, que contenha:

I- a listagem de todos os casos abertos e o histórico dos casos que já estão encerrados;

II- o status de cada caso aberto a depender da fase em que se encontra no fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas; e

III- o detalhamento de cada caso, com informações específicas sobre a situação de desconformidade, a data de entrada do caso no fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas e o prazo restante para sua resolução, conforme regulamentação do Banco Central do Brasil e documentação da Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**.

A área de acompanhamento das situações de desconformidade deve estar acessível para o Banco Central do Brasil.

6. Regras transitórias

A medida “multa” poderá ser aplicada após a implementação da nova Estrutura Responsável pela Governança do **Open Finance**, conforme regulamentação específica.

Brasília, 20 de dezembro de 2023.

NOTA 940/2023-BCB/DENOR, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2023.

Fundamenta proposta de edição de instrução normativa que estabelece a versão 1.0 do Manual de Monitoramento do *Open Finance*.

Senhores Chefes do Denor, do Desuc, do Desup e do Deinf,

A presente Nota fundamenta proposta de edição de instrução normativa pelo Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor), pelo Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias (Desuc), pelo Departamento de Supervisão Bancária (Desup) e pelo Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf), no uso da atribuição que lhes conferem os art. 23, inciso I, alínea "a", do Regimento Interno do Banco Central do Brasil, anexo à Resolução BCB nº 340, de 21 de setembro de 2023, com base no art. 51, incisos IX e XI, da Resolução Conjunta nº 1, de 4 de maio de 2020.

2. A proposta de instrução normativa visa a instituir o Manual de Monitoramento do *Open Finance*. As instruções desse Manual detalham as obrigações estabelecidas pela Resolução Conjunta nº 1, de 2020, introduzidas pela Resolução Conjunta nº 4, de 24 de março de 2022, tendo por objetivo padronizar procedimentos operacionais relacionados com o monitoramento do *Open Finance*.

3. Convém ressaltar que, por força do art. 5º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, as propostas de edição e de alteração de atos normativos de interesse geral de agentes econômicos ou de usuários dos serviços prestados, editadas por órgão ou entidade da administração pública federal, incluídas as autarquias e as fundações públicas, devem ser precedidas da realização de análise de impacto regulatório (AIR), que conterá informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo para verificar a razoabilidade do seu impacto econômico.

4. Por sua vez, o Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, que regulamenta essa Lei, em seu art. 4º, inciso II, estabelece que poderá ser dispensada a AIR, desde que haja decisão fundamentada do órgão ou da entidade competente, nas hipóteses de ato normativo destinado a disciplinar direitos ou obrigações definidos em norma hierarquicamente superior que não permita, técnica ou juridicamente, diferentes alternativas regulatórias.

5. Desse modo, a instrução normativa ora proposta está dispensada de AIR porquanto apenas detalha obrigações criadas por ato normativo de hierarquia superior.

À consideração de V.Sa.

Mardilson Fernandes Queiroz
Consultor do Denor

Tiago de Paiva Protá
Chefe Adjunto do Desuc

Ricardo Sivieri Zeni
Chefe Adjunto do Desup

Aristides Andrade Cavalcante Neto
Chefe Adjunto do Deinf

De acordo.

Renato Kiyotaka Uema
Chefe do Denor substituto

Harold Paquete Espínola Filho
Chefe do Desuc

Belline Santana
Chefe do Desup

Haroldo Jayme Martins Froes Cruz
Chefe do Deinf