



# MANUAL DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE DO **OPEN INSURANCE**

**Versão 1.0**

**MAIO/2022**

**DETIC - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance**

---

**Histórico de revisão**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição das alterações</b>
Maio/2022	1.0	Versão inicial.

## **Sumário**

<b>Histórico de revisão .....</b>	<b>1</b>
<b>Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>Termos de Uso .....</b>	<b>3</b>
<b>Referências .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Disposições Gerais Sobre a Experiência do Cliente no Open Insurance .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Princípios da Experiência do Cliente no Open Insurance.....</b>	<b>4</b>
3.1 Segurança e Privacidade .....	5
3.2 Agilidade .....	5
3.3 Conveniência e controle .....	5
3.4 Transparência .....	6
<b>4. Guia de Experiência do Cliente .....</b>	<b>6</b>
4.1 Conteúdo do Guia de Experiência do Cliente .....	6
4.2 Estrutura do Guia de Experiência do Cliente .....	9

## Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance

### Apresentação

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

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

### Termos de Uso

Este manual define os princípios básicos da experiência do cliente no **Open Insurance**, 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 para incorporar os aprimoramentos decorrentes da evolução do **Open Insurance** e da tecnologia.

Informações mais detalhadas e exemplos da aplicação deste manual poderão ser encontrados no Portal do **Open Insurance** (<https://opinbrasil.com.br>).

Sugestões, críticas ou pedidos de esclarecimento de dúvidas relativas ao conteúdo deste documento podem ser enviados à Superintendência de Seguros Privados por meio dos canais institucionais desta autarquia ou diretamente através do e-mail [openinsurance@susep.gov.br](mailto:openinsurance@susep.gov.br).

### 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)	<a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm</a>

## 1. Introdução

Este Manual foi elaborado com o objetivo de garantir que a experiência dos clientes ao compartilharem dados e serviços entre as sociedades participantes do **Open Insurance** seja segura, ágil, precisa e conveniente. Os consumidores de produtos e serviços financeiros/seguritários somente terão confiança para autorizar o compartilhamento de dados e serviços se a sua experiência for condizente com as suas expectativas e se as informações a respeito do processo lhes forem apresentadas de maneira clara e intuitiva, permitindo que seu consentimento para compartilhamento de dados e serviços seja inequívoco e bem-informado. Para que isso aconteça, é essencial que a jornada de compartilhamento ocorra em um ambiente seguro e com o mínimo de fricções possíveis.

Este manual estabelece diretrizes e princípios elementares para a experiência do cliente

## Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance

no **Open Insurance**. Informações adicionais, inclusive o Guia de Experiência do Cliente de que trata a seção 4 deste manual, poderão ser encontradas no Portal **do Open Insurance** no Brasil.

Ao longo deste manual algumas expressões serão frequentemente utilizadas, dentre as quais:

- I- jornada simples de compartilhamento de dados e serviços: sequência de etapas do compartilhamento de dados ou serviços realizada por um único cliente;
- II- jornada múltipla de compartilhamento de dados e serviços: sequência de etapas do compartilhamento de dados ou serviços quando realizada por mais de um cliente, a exemplo de apólices de pessoas jurídicas em que o compartilhamento dependa do consentimento de mais de um representante ou procurador da empresa ou ainda apólices com mais de um segurado; e
- III- 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.

As expressões mencionadas são utilizadas para fins do disposto neste manual com objetivo de facilitar a sua compreensão e não devem ser, necessariamente, empregadas durante as etapas da solicitação de compartilhamento.

Por fim, cabe o destaque que este manual será continuamente atualizado de acordo com as novas fases de implementação do Open Insurance, logo, ainda serão objetos de definição os requisitos mínimos relacionados aos serviços de iniciação de movimentação que são objetos da terceira fase de implementação (Circular Susep nº 635, 2021, Art. 5º, inciso VI).

### 2. Disposições Gerais Sobre a Experiência do Cliente no Open Insurance

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

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

As disposições ora estabelecidas devem constar de forma expressa no Guia de Experiência do Cliente, objeto do item 4 deste Manual.

### 3. Princípios da Experiência do Cliente no Open Insurance

Tendo por base as disposições da Resolução CNSP nº 415, de 2021, consideram-se como Princípios da Experiência do Cliente no **Open Insurance**:

- I- a segurança e a privacidade;
- II- a agilidade;
- III- a conveniência e o controle; e
- IV- a transparência.

### **3.1 Segurança e Privacidade**

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

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

### **3.2 Agilidade**

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

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

### **3.3 Conveniência e controle**

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

### 3.4 Transparência

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

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

## 4. Guia de Experiência do Cliente

Conforme a Circular Susep nº 635, de 2021, a Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance** de que trata o art. 39, § 1º, da Resolução CNSP nº 415, de 2021, deverá disponibilizar às sociedades participantes do **Open Insurance** e ao público em geral o Guia de Experiência do Cliente, que congregará procedimentos operacionais e requisitos que deverão ser observados por todas as sociedades participantes na interação com clientes durante a jornada do compartilhamento, observados o disposto neste manual e na regulamentação vigente sobre o **Open Insurance**. A disponibilização desse documento, em sua versão mais atual, deverá ser realizada por meio do Portal do **Open Insurance** no Brasil.

O Guia deverá ser revisado e atualizado periodicamente pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**, que deverá manter controle transparente das versões publicadas. A publicação de novas versões do documento deve ser acompanhada de testes de usabilidade com clientes representativos do público-alvo do **Open Insurance**, bem como comunicada de forma tempestiva às sociedades participantes e à Superintendência de Seguros Privados, que poderá determinar ajustes e correções.

Admite-se que o Guia estabeleça princípios e requisitos adicionais aos constantes neste manual. No entanto, o seu conteúdo deve estar em conformidade com o disposto na legislação e na regulamentação vigentes.

### 4.1 Conteúdo do Guia de Experiência do Cliente

O Guia de Experiência do Cliente deverá dispor sobre, no mínimo:

4.1.1 O fluxo e o conteúdo das etapas da jornada simples de compartilhamento de dados, abrangendo, no mínimo:

I- A identificação do cliente

Nessa etapa, a sociedade receptora de dados deve identificar o cliente, conforme exigido pela regulamentação vigente.

II- As finalidades determinadas do consentimento

## Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance

Nessa etapa, a sociedade receptora de dados deve prestar informações ao cliente acerca da(s) finalidade(s) e do(s) serviço(s) associados ao processo de compartilhamento de dados.

III- A seleção dos dados objeto de compartilhamento na sociedade receptora de dados

Nessa etapa, o cliente deve poder selecionar os dados que deseja compartilhar, observando os agrupamentos de dados definidos com base no art. 12 da Resolução CNSP nº 415, de 2021.

O cliente deve ser informado sobre quais dados são necessários para a finalidade do compartilhamento e, conforme o caso, quais seriam opcionais. Os dados opcionais também devem corresponder a uma finalidade determinada, mesmo que secundária em relação à finalidade principal. O cliente deve ser informado ainda sobre porque esses dados são necessários para a(s) finalidade(s) em questão.

IV- A seleção do prazo de compartilhamento de dados

Nessa etapa, o cliente deve poder selecionar o prazo pelo qual deseja compartilhar os dados selecionados, observada a finalidade os prazos máximos estabelecidos no art. 11 da Resolução CNSP nº 415, de 2021.

V- A seleção da sociedade transmissora de dados

Nessa etapa, o cliente deve poder selecionar a sociedade transmissora dos dados. Deve ser disponibilizado mecanismo de busca que propicie uma seleção ágil e clara da sociedade desejada. Devem estar disponíveis para seleção todas as sociedades participantes para fins de compartilhamento de dados no **Open Insurance** devidamente registradas no Diretório de Participantes mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do **Open Insurance**.

VI- O redirecionamento para o ambiente da sociedade transmissora de dados

Nessa etapa, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade transmissora de dados selecionada. Deve ficar claro para o cliente que o compartilhamento ainda não está concluído e que etapas adicionais são necessárias para a sua efetivação.

O redirecionamento deve seguir a priorização dos canais eletrônicos definidos por cada sociedade transmissora de dados, observado, preferencialmente, o redirecionamento para o mesmo tipo de canal eletrônico que está sendo utilizado pelo cliente na sociedade receptora (e.g. *app-to-app*, *browser-to-browser*).

VII- A autenticação do cliente na sociedade transmissora de dados

Nessa etapa, o cliente deve se autenticar na sociedade transmissora de dados. O cliente deve poder reconhecer que está no ambiente da sociedade com a qual já mantém relacionamento e que as credenciais utilizadas para autenticação não estão visíveis e não serão compartilhadas com a sociedade receptora dos dados.

Conforme estabelece a Resolução CNSP nº 415, de 2021, os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos



## Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance

canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade transmissora e que essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento.

VIII- A confirmação de compartilhamento pelo cliente na sociedade transmissora de dados

Nessa etapa, o cliente deve confirmar o compartilhamento na sociedade transmissora de dados. Deve ser apresentado ao cliente para conferência, no mínimo, a identificação da sociedade receptora de dados, o período de validade do consentimento e os dados que serão objeto de compartilhamento.

IX- O redirecionamento para o ambiente da sociedade receptora de dados

Nessa etapa, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade receptora de dados. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo canal eletrônico da sociedade receptora de dados utilizado pelo cliente na etapa inicial da jornada.

X- A efetivação da solicitação de compartilhamento de dados

Nessa etapa, o cliente deve ser comunicado pela sociedade receptora de dados sobre a efetivação da solicitação de compartilhamento de dados. A comunicação deve incluir, no mínimo, a(s) finalidade(s), o prazo e os dados do compartilhamento.

### 4.1.3 O fluxo das etapas da jornada múltipla de compartilhamento de dados e serviços

O Guia deve estabelecer parâmetros para a experiência de clientes em jornada múltipla de compartilhamento de dados e serviços, quando for o caso.

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

Em particular, o Guia deve dispor, quando for o caso, sobre os prazos máximos para ação dos demais clientes, que deverão ser aplicados de maneira uniforme por todas as sociedades participantes. Ademais, o Guia deve estabelecer parâmetros para os casos em que um ou mais clientes não autorizem o compartilhamento abrangendo, no mínimo, a notificação aos demais clientes e a comunicação à sociedade receptora de dados ou iniciadora de serviço de seguro.

### 4.1.4 Ambiente de gestão dos consentimentos

O Guia deve estabelecer requisitos para o ambiente de gestão de consentimentos das sociedades participantes. No caso, referidas sociedades devem disponibilizar em seu canal eletrônico um ambiente específico para a gestão dos compartilhamentos que estiveram envolvidas no âmbito do **Open Insurance**.

Nesse ambiente, os clientes devem ter acesso de forma simples, ágil, precisa e conveniente a, no mínimo, informações sobre consentimentos vigentes ou que estejam

## Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance

pendentes de efetivação na jornada múltipla, com a possibilidade de pesquisa com base em critérios definidos para observância homogênea por todas as sociedades participantes.

Adicionalmente, os clientes devem ter acesso à possibilidade de consulta e revogação de consentimentos, com observância do disposto no art. 16 da Resolução CNSP nº 415, de 2021. A efetivação de revogação deve ser precedida de tela de confirmação com informações sobre as consequências da ação.

### 4.1.5 A terminologia utilizada pelas sociedades participantes durante a jornada do compartilhamento

O Guia deve padronizar a terminologia utilizada pelas sociedades participantes na comunicação com os clientes durante a jornada de compartilhamento de dados e serviços.

Os termos e expressões utilizados neste manual e nos demais atos normativos editados pela Susep podem ser substituídos por outros que sejam considerados mais adequados para a compreensão de todos os clientes do **Open Insurance**, desde que os seus significados sejam mantidos.

A terminologia contida no Guia deve ser adotada por todas as sociedades participantes, inclusive em seus processos de comunicação ao público em geral associadas ao **Open Insurance**, garantida a uniformidade da experiência dos clientes e prevenindo o surgimento de dúvidas ou insegurança durante o compartilhamento de dados e serviços.

## 4.2 Estrutura do Guia de Experiência do Cliente

O Guia de Experiência do Cliente deve ser estruturado de maneira clara e coesa, de modo que seja interpretado adequadamente pelas partes interessadas. Adicionalmente, o Guia deve conter telas de exemplo que ilustrem as etapas das jornadas de compartilhamento de dados e serviços pelos clientes.

Por sua vez, os dispositivos do Guia devem ser classificados em, no mínimo:

- I- requisitos: disposições que devem ser seguidas obrigatoriamente pelas sociedades participantes; e
- II- recomendações: disposições de observação não obrigatória pelas sociedades participantes, mas cuja implementação é recomendável, considerando boas práticas para a experiência do cliente.

A esse respeito, o Guia deve conter requisitos e recomendações aplicáveis às diversas situações de compartilhamento de dados e serviços, abrangendo, no mínimo:

- I- compartilhamento de dados e serviços por pessoas naturais;
- II- compartilhamento de dados e serviços por pessoas jurídicas;
- III- compartilhamento de dados e serviços por pessoas naturais seguradas conjuntamente por uma mesma apólice em que seja exigido o consentimento de mais de um segurado;
- IV- compartilhamento de dados e serviços por pessoas jurídicas em que seja exigido

**Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance**

---

o consentimento de mais de um representante ou procurador da empresa; e

V- ambiente de gestão de consentimentos concedidos por parte de pessoas naturais e jurídicas nas sociedades participantes.