



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

Versão 2.4

DEZEMBRO/2023

**DEATI - DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4**Histórico de revisão**

Data	Versão	Descrição das alterações
Maio/2022	1.0	Versão inicial.
Dezembro/2022	2.0	Inclusão de serviços de iniciação de movimentação (Seção 4.1.2), complementação de requisitos na seção 4.1 nos itens III e VIII e o item 4.1.4, inclusão dos requisitos 3.5, 3.6 e 3.7 e ajustes pontuais de referência.
Abril/2023	2.1	Ajustes redacionais. Revisão dos itens 4.1.2.1, 4.1.2.2 e 4.1.2.3.
Setembro/23	2.2	Alterações na seção 3.3, sobre exigências para autorização de compartilhamento de dados e serviços para jornadas de pessoas jurídicas.
Outubro/23	2.3	Alterações na seção 3.3, sobre mecanismos de delegação de poderes para compartilhamento de dados no âmbito do Open Insurance.
Dezembro/23	2.4	Melhoria na redação do tópico 4.1.2.1, item XII.

Sumário

Histórico de revisão	1
Apresentação.....	3
Termos de Uso	3
Referências.....	3
1. Introdução	3
2. Disposições Gerais Sobre a Experiência do Cliente no Open Insurance	4
3. Princípios da Experiência do Cliente no Open Insurance.....	4
3.1 Segurança e Privacidade.....	5
3.2 Agilidade	5
3.3 Conveniência e controle	5
3.4 Transparência	6
3.5 Vedação de restrição ou limitação para serviço de iniciação de movimentação	6
3.6 Não diferenciação de clientes para compartilhamento de dados ou iniciação de serviço	7
3.7 Princípios básicos para serviço de iniciação de movimentação	7
4. Guia de Experiência do Cliente	7
4.1 Conteúdo do Guia de Experiência do Cliente	8
4.2 Estrutura do Guia de Experiência do Cliente.....	21

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

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 Finance** e o **Open Insurance**, conforme previsto no inciso VII do art. 3º da Resolução CNSP nº 415, de 2021, este manual possui estrutura semelhante ao apresentado na Instrução Normativa BCB nº 298, de 2022, 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.

Referências

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

Referência	Origem
Resolução CNSP nº 415, de 2021	Normativo CNSP
Resolução CNSP nº 429, 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

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/securitários 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.

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

Este manual estabelece diretrizes e princípios elementares para a experiência do cliente 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.
- IV- SPOC - Sociedade Processadora de Ordem do Cliente: a sociedade anônima, credenciada pela Susep como participante do **Open Insurance**, nos termos do inciso IX do art. 2º da Resolução CNSP nº 415, de 2021, bem como as sociedades supervisionadas que ofertem serviço de iniciação de movimentação, conforme autorização específica.

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.

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 e da Resolução CNSP nº 429, ambas de 2021, consideram-se como Princípios da Experiência do Cliente no **Open**

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

Insurance:

- I- a segurança e a privacidade;
- II- a agilidade;
- III- a conveniência e o controle;
- IV- a transparência;
- V- a vedação de restrição ou limitação para serviço de iniciação de movimentação;
- VI- não diferenciação de clientes para compartilhamento de dados ou iniciação de serviço; e
- VII- princípios básicos para serviço de iniciação de movimentação.

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 e de movimentações relacionadas com planos de seguros, de previdência complementar aberta, assistência financeira e capitalização, bem como de serviços 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

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

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.

Em jornadas de múltipla alçada de pessoas jurídicas, os poderes e alçadas já constituídos e definidos para movimentação de apólices nas suas políticas internas, tais como estatutos, contratos sociais ou outros documentos correlatos, devem ser utilizados para fins de compartilhamento de dados e serviços, de modo que é vedado às instituições transmissoras de dados e detentoras de conta exigirem a constituição de poderes e alçadas específicos para fins de compartilhamentos de dados e serviços no âmbito do **Open Insurance**.

Adicionalmente, as instituições transmissoras de dados que disponibilizam, em seus canais, mecanismos para que representantes legais devidamente constituídos perante as próprias instituições possam autorizar ou delegar poderes para outras pessoas, disponibilizem, em caráter opcional, nesses mecanismos, a possibilidade de autorização ou delegação de poderes para compartilhamento de dados e serviços no âmbito do **Open Insurance**.

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.

3.5 Vedação de restrição ou limitação para serviço de iniciação de movimentação

Conforme definido na Resolução CNSP nº 415, de 2021, é vedado às sociedades supervisionadas restringir, limitar ou impedir o serviço de iniciação de movimentação, bem como discriminá-lo em relação aos serviços solicitados diretamente pelo cliente, por meio dos seus canais de atendimento, ou por meio de quaisquer terceiros. Em outras palavras, o serviço de iniciação de movimentação deve poder ser executado a partir de qualquer SPOC para qualquer sociedade participante do **Open Insurance**, não podendo ser feitas práticas visando o impedimento na realização dos serviços ou também a exigência de vínculos de parcerias entre as SPOC e as sociedades supervisionadas.

No caso de efetivação de parcerias, conforme define a Resolução CNSP nº 429, de 2021, a prestação de serviços pela SPOC junto a uma sociedade supervisionada não deve

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

prejudicar o tratamento adequado do cliente, sendo vedada existência de relação contratual ou de parceria para garantir exclusividade de compartilhamento de serviços entre a SPOC e uma ou mais sociedades supervisionadas, tendo em vista os objetivos do Sistema de Seguros Aberto.

3.6 Não diferenciação de clientes para compartilhamento de dados ou iniciação de serviço

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

3.7 Princípios básicos para serviço de iniciação de movimentação

No caso de serviço de iniciação de movimentação, alguns requisitos básicos devem ser respeitados por todas as participantes e ser reforçados no Guia de Experiência do Cliente:

- I- Um aviso de sinistro realizado no âmbito do ecossistema **Open Insurance** é considerado como um aviso direto à seguradora para todos os fins;
- II- Todos os prazos regulatórios para cada tipo de serviço devem ser observados;
- III- Deve estar claro para o cliente que o processo de regulação de sinistro somente se inicia após a entrega de toda a documentação junto à seguradora;
- IV- O retorno da seguradora à iniciação de serviço deve ser imediato através de link interno, que deve já partir da solicitação iniciada via SPOC, sem demandas ou restrições para o cliente que não sejam estritamente necessárias para o serviço, caso este fosse executado diretamente com a participante; e
- V- O prazo de duração dos consentimentos para a jornada de iniciação de contratação deverá ser de 7 dias úteis, para os ramos que seguem o modelo de “cotação firme”, e de 15 dias úteis, para os ramos que seguem o modelo “lead”. No que se refere às jornadas de iniciação de endosso e aviso de sinistro, os consentimentos devem ser únicos e utilizados uma única vez, para que possam ser revogados automaticamente nas receptoras após este fim.

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

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

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

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 por que esses dados são necessários para a(s) finalidade(s) em questão.

É facultada nessa etapa a apresentação de recurso de “Termos e Condições”, ou similar, desde que não seja exigida ação adicional do cliente para o aceite dos termos.

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 e 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

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

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 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.

Todas as origens ou agrupamentos de dados apresentados ao cliente devem estar pré-selecionados, de modo que somente seja requerida ação do cliente caso ele deseje excluir um ou mais itens do escopo a ser compartilhado (*opt-out*).

A seleção dos agrupamentos de dados para compartilhamento não pode ser alterada no ambiente da sociedade transmissora. Seleções no ambiente da sociedade transmissora devem se restringir à origem dos dados (apólice associada).

O eventual detalhamento dos dados objeto do compartilhamento deve ser ocultado por padrão. Deve ser disponibilizado recurso (botão, link, entre outros) para que o cliente, caso deseje, possa acessar o detalhamento dos dados que serão compartilhados.

A jornada de compartilhamento de dados no ambiente da transmissora não deve conter recurso de “Termos e Condições”, ou similar. O referido recurso pode, a critério da

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

sociedade, constar no ambiente de Gestão de Consentimentos da transmissora, de que trata o item 4.1.4 deste manual.

É facultada a apresentação de tela de confirmação final, desde que a linguagem e os elementos gráficos utilizados não gerem insegurança ou induzam o cliente a desistir do 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.

4.1.2 O fluxo e o conteúdo das etapas da jornada simples de compartilhamento de serviço de iniciação de movimentação, conforme definido no inciso VIII do art. 2º da Resolução CNSP nº 415, de 2021, abrangendo, no mínimo:

4.1.2.1. Contratação de seguro, de plano de previdência complementar aberta ou de título de capitalização

As etapas detalhadas abaixo se dividem em duas situações. A primeira, caracterizada como “*lead*”, que engloba até a etapa X, e a segunda, caracterizada como “cotação firme/proposta”, que engloba todas as etapas. Neste momento inicial, sem prejuízo de avanços futuros, para os ramos de seguros gerais entendidos como massificados, listados abaixo, a implementação deve necessariamente seguir até “cotação firme/proposta”:

- Patrimonial Compreensivo Residencial, exceto as seguintes situações que serão também tratadas apenas em “*lead*”:
 - Produtos Coletivos, contratados por Pessoa Jurídica ou por Estipulação de Pessoa Jurídica e contratados por Pessoa Física, principalmente aqueles negociados para Imobiliárias, Gestores de Imóveis e Afins;
 - Clientes com atividade comercial na residência, sejam elas de pequena produção, manufaturas, atendimento presencial a clientes e fornecedores;
 - Apólices com 2 ou mais itens segurados.
- Patrimonial – Compreensivo Empresarial, exceto as seguintes situações que serão também tratadas apenas em “*lead*”:
 - Produtos Coletivos, contratados por PJ ou por Estipulação de PJ e contratados por PF;
 - Apólices com mais de 1 item segurado;

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

- Produtos para pessoas jurídicas com atividades industriais.
- Patrimonial – Compreensivo Condomínio, exceto as seguintes situações que serão também tratadas apenas em “lead”:
 - Condomínios não constituídos legalmente (sem CNPJ);
 - Condomínios classificados como industrial, logístico/galpão, armazém/depósito, garagem de veículos ou shopping center.

Somente Pessoas Jurídicas estão aptas a contratar os produtos de compreensivo condomínio, com exceção dos casos de condomínios cujo registro na prefeitura ainda não foi concluído (prazo de 12 meses).

Cada participante decidirá, diretamente com a processadora de ordem de serviço, o limite do valor em risco aceito para etapa de cotação firme/proposta.

- Patrimonial Riscos Diversos, exceto as seguintes situações que serão também tratadas apenas em “lead”:
 - Os produtos destinados às modalidades de obras de arte, joalherias, valores e assemelhados;
 - Os produtos destinados ao Cartão/Pix;
 - Apólices com mais de um item;
 - Apólices coletivas ou por estipulação;
 - Equipamentos utilizados na atividade agrícola, aquícola, pecuária ou florestal.
- Automóvel, exceto as seguintes situações que serão também tratadas apenas em “lead”:
 - Apólices coletivas ou por estipulação;
 - Apólices com mais de um item.

Cada seguradora irá estabelecer seu próprio limite de valor em risco em conjunto com a processadora. Produtos do tipo *Worksite* serão estruturados por cada seguradora de forma individual, utilizando os campos customizáveis, caso desejem.

Os demais produtos não diretamente relacionados acima devem percorrer minimamente a etapa de *lead*. Os produtos de Seguros de Pessoas e Previdência, quando implementados conforme o calendário de entregas, devem percorrer todo o percurso de “proposta firme”.

I – A identificação do cliente

Nessa etapa, a SPOC deve identificar o cliente, adotando como chave o CPF ou CNPJ deste.

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

II – A seleção do serviço (contratação/cotação), do produto, da seguradora e da apólice pelo cliente

Nessa etapa, o cliente escolhe o serviço (contratação/cotação) e o produto/ramo com que deseja seguir. Adicionalmente, deverá ser apresentada ao usuário a lista de participantes do **Open Insurance** que trabalham com o produto por ele selecionado. Cabe à SPOC ter a capacidade de conhecer o portfólio das participantes para que seja apresentada uma lista assertiva ao usuário. A lista de seguradoras disponíveis para o serviço deve ser apresentada para o usuário sem pré-seleções para que este possa escolher com quem deseja cotar.

Caso o usuário já tenha compartilhado previamente alguma apólice com a SPOC e o citado consentimento ainda esteja vigente, deverá ser apresentado ao cliente o rol de apólices compartilhadas e questionado se o usuário tem interesse em compartilhar uma nova apólice. Neste último caso, deverá seguir os próximos passos da jornada de compartilhamento.

Caso o usuário não tenha nenhuma apólice compartilhada e também não tenha interesse em compartilhar uma nova apólice, este poderá prosseguir com o serviço após o preenchimento por meio de formulário eletrônico dos dados exigidos no Manual de Escopo de Dados.

III – O redirecionamento pela SPOC do cliente para a Jornada de Consentimento na Transmissora escolhida.

Nessa etapa, caso o cliente ainda não tenha os dados da apólice ou deseje obter os dados de outra apólice junto a uma seguradora, deverá ser seguida a mesma jornada de compartilhamento de dados pessoais, inclusive com o mesmo leiaute de dados, conforme definido no Manual de Escopo de Dados e na Resolução CNSP nº 415, de 2021.

Essa etapa pode ser desnecessária caso o cliente já tenha compartilhado os dados do produto com a SPOC previamente.

IV – O direcionamento de dados pela seguradora transmissora conforme as finalidades para a SPOC

Nessa etapa, após a jornada de compartilhamento, caso o cliente tenha optado por compartilhar seus dados, devem ser disponibilizados os dados da seguradora transmissora para a SPOC, conforme definido no Manual de Escopo de Dados para o compartilhamento de dados pessoais.

V – A confirmação e, caso necessário, complementação dos dados recebidos pelo cliente para pedido de cotação na SPOC

Nessa etapa, deve-se permitir a inclusão, pelo cliente, de dados cadastrais atualizados. Não será permitida inclusão de novos dados transacionais.

Para melhor definir a cotação, deverá ser preenchido um conjunto de dados complementares, conforme leiaute definido em Manual de Escopo de Dados, especificamente para os produtos que seguirão o ciclo até a “cotação firme”. O conjunto de dados complementares deve estar destacado como adicional aos dados transmitidos por meio da jornada de consentimento (etapas III e IV).

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

VI - Identificação do objeto de cotação

O usuário deve definir o objeto da cotação. Caso trate-se de cotação para um terceiro objeto, deverá ser exigido que o cliente preencha, via formulário eletrônico, os dados necessários para definição do objeto, conforme leiaute definido em Manual de Escopo de Dados para o compartilhamento de dados pessoais.

VII – A inclusão de dados adicionais pelo cliente

Nesta etapa, as seguradoras que necessitam de dados adicionais para apresentar uma cotação solicitam ao usuário através da SPOC.

O leiaute para estas informações deverá ter uma padronização dinâmica, definida pela Estrutura de Governança, que possibilite um preenchimento otimizado dos dados adicionais solicitados na SPOC em complemento aos dados já obtidos junto a uma transmissora (semelhantes à fase 2) e aos dados complementares (para o caso dos produtos que seguem até a “cotação firme”).

O cliente poderá fazer a opção de prosseguir apenas com as seguradoras que não solicitaram dados adicionais.

VIII – A seleção das seguradoras que receberão o consentimento

Nessa etapa, a SPOC deverá confirmar o consentimento do cliente para o envio do escopo de dados por ele selecionado para as seguradoras escolhidas na etapa II, obedecendo as definições da obtenção de consentimento da Resolução CNSP nº 415, de 2021. Quanto ao prazo do consentimento, este deverá observar o item V da seção 3.7.

Adicionalmente, devem ser agregados os pedidos de consentimento para o compartilhamento com cada congênera receptora e apresentados para o usuário de maneira simples em uma única tela. A SPOC ainda deve promover a autenticação do usuário em duas etapas antes de efetivar o compartilhamento dos dados com as congêneras.

Esta etapa deve, ainda, obedecer aos requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resoluções CNSP nº 415 e nº 429, de 2021. Embora a jornada seja consolidada, os consentimentos aqui descritos são distintos, de utilização única e ainda podem ser cancelados individualmente a qualquer tempo pelo usuário.

IX – A confirmação do compartilhamento

Nesta etapa, a SPOC deve solicitar confirmação de compartilhamento ao cliente.

Deve ser assegurada ao cliente a possibilidade de discriminar o teor do compartilhamento, observado o escopo de dados e serviços e a faculdade de agrupamento de dados realizado, bem como os dados ou serviços discriminados na etapa de consentimento.

Para isso, devem ser discriminados na confirmação:

- A identificação da sociedade receptora de dados;
- O período de validade do consentimento; e

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

- Os dados que serão objeto de compartilhamento, de acordo com o agrupamento definido.

Essa etapa da jornada não deve conter recurso de “Termos e Condições”, ou similar. O referido recurso pode, a critério da sociedade, constar no ambiente de Gestão de Consentimentos, de que trata o item 4.1.4 deste manual.

É facultada a apresentação de tela de confirmação final, desde que a linguagem e os elementos gráficos utilizados não gerem dúvidas ou induzam o cliente a decisões equivocadas.

X – O envio dos dados compartilhados pela SPOC para as seguradoras (receptoras) selecionadas pelo cliente

Nessa etapa, após o devido consentimento, o trânsito de dados deve ocorrer conforme os requisitos de segurança e proteção de dados (LGPD) previstos em norma e Resolução CNSP nº 415 e nº 429, de 2021.

Para os ramos de seguros listados no início dessa seção com implementação limitada a “lead”, o processo finaliza aqui, com a informação de que as empresas selecionadas retornarão o contato para dar prosseguimento à contratação.

XI – A avaliação dos riscos pelas Seguradoras (receptoras)

Nessa etapa, não haverá interferência no processo de avaliação de risco de cada empresa, sendo estas livres para avaliar cada oportunidade de acordo com sua própria estratégia de negócios.

Deverá permitir que o usuário aguarde em tela pela cotação, garantindo que tal espera não ultrapasse o tempo definido de 60 segundos.

XII – O encaminhamento pelas seguradoras para a SPOC de uma ou mais respostas e agregação pela SPOC das cotações

Nessa etapa, deve ser permitido um variado número de respostas à solicitação do cliente pelas seguradoras. Às seguradoras, deverá ser garantido o direito de recusar o risco e não oferecer uma cotação ao cliente, sendo obrigatória apresentação de justificativa ao usuário para tal recusa, conforme estabelecido em normativo específico do regulador que trata da aceitação de seguros.

O agrupamento das propostas recebidas por uma mesma seguradora (quando mais de uma proposta for retornada) deve ser em único quadrante a ser detalhado através da interação do usuário, de forma a evitar que o envio de diversas propostas de seguradoras gere excessiva rolagem vertical na aplicação, impedindo a visualização clara de todas as propostas recebidas pelos diversos participantes. O ordenamento das propostas recebidas na tela deve obedecer à ordem de recebimento das propostas pela SPOC, de forma que a proposta retornada mais rapidamente apareça em posição superior às demais na lista exibida ao usuário.

A recepção das cotações deve ocorrer de forma assíncrona para o cliente. Ou seja, ele deve poder escolher selecionar as cotações já apresentadas e seguir as demais etapas, antes que todas as demais seguradoras respondam.

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

Os leiautes dos dados das respostas das seguradoras à SPOC devem obedecer à padronização constante no Manual de Escopo de Dados.

XIII – A escolha pelo cliente e o redirecionamento para a seguradora escolhida

O cliente seleciona a cotação que preferir e, na sequência, é redirecionado de maneira imediata e através de link interno para o ambiente da seguradora com os dados já previamente solicitados até a conclusão da contratação.

4.1.2.2. Endosso**I – A identificação do cliente**

Nessa etapa, a SPOC deve identificar o cliente, adotando como chave o CPF ou CNPJ deste.

II – A seleção do serviço (endosso) e da apólice pelo cliente

Nessa etapa, o cliente escolhe o serviço (endosso) e a apólice que deseja avisar o sinistro, caso o cliente já tenha compartilhado os dados da apólice com a SPOC previamente e o compartilhamento esteja vigente. Caso contrário, deverá seguir os próximos passos da jornada de compartilhamento.

Deve ser possível o endosso para uma apólice emitida por qualquer sociedade participante e não somente as emitidas através da iniciação junto à SPOC, bem como a iniciação de serviço para qualquer ramo/produto incluído no escopo do Open Insurance.

III – O redirecionamento pela SPOC do cliente para a Jornada de Consentimento na Transmissora escolhida.

Nessa etapa, caso o cliente ainda não tenha os dados da apólice ou deseje obter os dados de outra apólice junto a uma seguradora, deverá ser seguida a mesma jornada de compartilhamento de dados pessoais, inclusive com o mesmo leiaute de dados, conforme definido no Manual de Escopo de Dados e na Resolução CNSP nº 415, de 2021.

Essa etapa pode ser desnecessária caso o cliente já tenha compartilhado os dados do produto com a SPOC previamente.

IV – O direcionamento de dados pela seguradora transmissora conforme as finalidades para a SPOC

Nessa etapa, após a jornada de compartilhamento, caso o cliente tenha optado por compartilhar seus dados, devem ser disponibilizados os dados da seguradora transmissora para a SPOC, conforme definido no Manual de Escopo de Dados para o compartilhamento de dados pessoais.

V – A apresentação das apólices disponíveis para o aviso pela SPOC e cliente confirma qual apólice irá endossar

Nessa etapa, após o compartilhamento efetuado nas etapas anteriores, são apresentadas as apólices disponíveis para o endosso e o cliente deve selecionar uma delas.

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

VI – A apresentação dos tipos de endosso disponíveis para a apólice pela SPOC.

Nessa etapa, o cliente deve poder selecionar o tipo de endosso a ser realizado, conforme apresentado no Manual de Escopo de Dados.

VII – A inserção de informações do endosso pelo cliente

Nessa etapa, o cliente deve informar os dados do endosso para a apólice (já selecionada), conforme definido no Manual de Escopo de Dados.

VIII – O redirecionamento para o ambiente da sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado

Nessa etapa, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade participante com a qual possui a apólice selecionada. Deve ficar claro para o cliente que a iniciação do endosso ainda não está concluída e que etapas adicionais são necessárias para a sua efetivação. O cliente deve ser informado ainda sobre o tempo máximo para a confirmação da transação.

O redirecionamento deve seguir a priorização dos canais eletrônicos definidos por cada sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado, observado, preferencialmente, o redirecionamento para o mesmo tipo de canal eletrônico que está sendo utilizado pelo cliente na SPOC (e.g. *app-to-app*, *browser-to-browser*).

IX – A autenticação do cliente na sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado

Nessa etapa, o cliente deve se autenticar na sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado selecionada. O cliente deve poder reconhecer que está no ambiente da sociedade seguradora com a qual já mantém relacionamento e que as credenciais utilizadas para autenticação não estão visíveis e não serão compartilhadas com a SPOC.

Os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado. Essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. Quanto ao prazo do consentimento, importante observar o item V da seção 3.7.

X – A confirmação de compartilhamento pelo cliente na sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado

Nessa etapa, o cliente deve confirmar o endosso para a sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado (já previamente identificada, conforme fluxo acima) e deve ser solicitada a confirmação de compartilhamento ao cliente.

Deve ser assegurada ao cliente a possibilidade de discriminar o teor do compartilhamento, observado o escopo de dados e serviços e a faculdade de agrupamento de dados realizado, bem como os dados ou serviços discriminados na etapa de consentimento.

Para isso, devem ser discriminados na confirmação:

- A identificação da sociedade receptora de dados;

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

- O período de validade do consentimento (importante observar o item V da seção 3.7); e
- Os dados que serão objeto de compartilhamento, de acordo com o agrupamento definido.

A jornada de compartilhamento de serviço de endosso no ambiente da sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado não deve conter recurso de “Termos e Condições”, ou similar. O referido recurso pode, a critério da sociedade, constar no ambiente de Gestão de Consentimentos da sociedade detentora da apólice/certificado, de que trata o item 4.1.4 deste manual.

É facultada a apresentação de tela de confirmação final, desde que a linguagem e os elementos gráficos utilizados não gerem insegurança ou induzam o cliente a desistir do compartilhamento.

XI – O redirecionamento para o ambiente da SPOC

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

XII – A efetivação da solicitação de iniciação do endosso

Nessa etapa, o cliente deve ser comunicado pela SPOC sobre a efetivação da solicitação de compartilhamento do serviço de endosso. A comunicação deve apresentar ao cliente, minimamente, os dados definidos no Manual de Escopo de Dados e a sociedade participante deverá retornar ao cliente para seguir o processo de endosso de apólice. Reforça-se que, conforme consta no item IV do item 3.7, o retorno da sociedade participante à iniciação de serviço deve ser imediato através de link interno, que deve já partir da solicitação iniciada via SPOC, sem demandas ou restrições para o cliente que não sejam estritamente necessárias para o serviço, caso este fosse executado diretamente com a participante.

4.1.2.3. Aviso de Sinistro

I – A identificação do cliente

Nessa etapa, a SPOC deve identificar o cliente, adotando como chave o CPF ou CNPJ deste.

II – A seleção do serviço (aviso de sinistro) e da apólice pelo cliente

Nessa etapa, o cliente escolhe o serviço (aviso de sinistro) e a apólice que deseja avisar o sinistro, caso o cliente já tenha compartilhado os dados da apólice com a SPOC previamente e o compartilhamento esteja vigente. Caso contrário, deverá seguir os próximos passos da jornada de compartilhamento.

Deve ser possível o aviso de sinistro para uma apólice emitida por qualquer sociedade participante e não somente as emitidas através da iniciação junto à SPOC, bem como a iniciação de serviço para qualquer ramo/produto incluído no escopo do Open Insurance.

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

III – O redirecionamento pela SPOC do cliente para a Jornada de Consentimento na Transmissora escolhida.

Nessa etapa, caso o cliente ainda não tenha os dados da apólice ou deseje obter os dados de outra apólice junto a uma seguradora, deverá ser seguida a mesma jornada de compartilhamento de dados pessoais, inclusive com o mesmo leaiute de dados, conforme definido no Manual de Escopo de Dados e na Resolução CNSP nº 415, de 2021.

Essa etapa pode ser desnecessária caso o cliente já tenha compartilhado os dados do produto com a SPOC previamente.

IV – O direcionamento de dados pela seguradora transmissora conforme as finalidades para a SPOC

Nessa etapa, após a jornada de compartilhamento, caso o cliente tenha optado por compartilhar seus dados, devem ser disponibilizados os dados da seguradora transmissora para a SPOC, conforme definido no Manual de Escopo de Dados para o compartilhamento de dados pessoais.

V – A apresentação das apólices disponíveis para o aviso pela SPOC e cliente confirma qual apólice irá avisar o sinistro

Nessa etapa, após o compartilhamento efetuado nas etapas anteriores, são apresentadas as apólices disponíveis para o aviso de sinistro e o cliente deve selecionar uma delas.

VI – A inserção de informações do aviso de sinistro pelo cliente

Nessa etapa, o cliente deve informar os dados do aviso de sinistro para a apólice (já selecionada), conforme definido no Manual de Escopo de Dados.

VII – O redirecionamento para o ambiente da sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado

Nessa etapa, o cliente deve ser informado que está sendo redirecionado de forma segura para o ambiente da sociedade participante com a qual possui a apólice selecionada. Deve ficar claro para o cliente que a iniciação do aviso de sinistro ainda não está concluída e que etapas adicionais são necessárias para a sua efetivação. O cliente deve ser informado ainda sobre o tempo máximo para a confirmação da transação.

O redirecionamento deve seguir a priorização dos canais eletrônicos definidos por cada sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado, observado, preferencialmente, o redirecionamento para o mesmo tipo de canal eletrônico que está sendo utilizado pelo cliente na SPOC (e.g. *app-to-app*, *browser-to-browser*).

VIII – A autenticação do cliente na sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado

Nessa etapa, o cliente deve se autenticar na sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado selecionada. O cliente deve poder reconhecer que está no ambiente da sociedade seguradora com a qual já mantém relacionamento e que as credenciais utilizadas para autenticação não estão visíveis e não serão compartilhadas com a SPOC.

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

Os procedimentos e controles para autenticação do cliente devem ser compatíveis com os aplicáveis ao acesso aos canais de atendimento eletrônicos já disponibilizados pela sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado. Essa compatibilidade abrange os fatores de autenticação, a quantidade de etapas e a duração do procedimento. Quanto ao prazo do consentimento, importante observar o item V da seção 3.7.

IX – A confirmação de compartilhamento pelo cliente na sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado

Nessa etapa, o cliente deve confirmar o aviso de sinistro para a sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado (já previamente identificada, conforme fluxo acima) e deve ser solicitada a confirmação de compartilhamento ao cliente.

Deve ser assegurada ao cliente a possibilidade de discriminar o teor do compartilhamento, observado o escopo de dados e serviços e a faculdade de agrupamento de dados realizado, bem como os dados ou serviços discriminados na etapa de consentimento.

Para isso, devem ser discriminados na confirmação:

- A identificação da sociedade receptora de dados;
- O período de validade do consentimento (importante observar o item V da seção 3.7); e
- Os dados que serão objeto de compartilhamento, de acordo com o agrupamento definido.

A jornada de compartilhamento de serviço de aviso de sinistro no ambiente da sociedade participante com a qual possui a apólice/certificado não deve conter recurso de “Termos e Condições”, ou similar. O referido recurso pode, a critério da sociedade, constar no ambiente de Gestão de Consentimentos da sociedade detentora da apólice/certificado, de que trata o item 4.1.4 deste manual.

É facultada a apresentação de tela de confirmação final, desde que a linguagem e os elementos gráficos utilizados não gerem insegurança ou induzam o cliente a desistir do compartilhamento.

X – O redirecionamento para o ambiente da SPOC

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

XI – A efetivação da solicitação de iniciação do aviso de sinistro

Nessa etapa, o cliente deve ser comunicado pela SPOC sobre a efetivação da solicitação de compartilhamento do serviço de aviso de sinistro. A comunicação deve apresentar ao cliente, minimamente, os dados definidos no Manual de Escopo de Dados e a sociedade participante deverá retornar ao cliente para seguir o processo de regulação de sinistro. Reforça-se que, conforme consta no item IV da seção 3.7, o retorno da sociedade participante à iniciação de serviço deve ser imediato através de link interno, que deve já partir da solicitação iniciada via SPOC, sem demandas ou restrições para o cliente que

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

não sejam estritamente necessárias para o serviço, caso este fosse executado diretamente com a participante.

4.1.2.4. Resgate de plano de previdência

A ser definido.

4.1.2.5. Portabilidade de plano de previdência

A ser definido.

4.1.2.6. Resgate de plano de capitalização

A ser definido.

4.1.2.7. Pagamento de sorteio

A ser definido.

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 SPOC.

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, as referidas sociedades devem disponibilizar em seu canal eletrônico um ambiente específico para a gestão dos compartilhamentos que estiveram envolvidas no âmbito do **Open Insurance**. Adicionalmente, o Guia deve ser detalhado de forma a esclarecer as etapas previstas no fluxo de consulta e revogação do compartilhamento, bem como os canais aos quais o usuário terá que recorrer para gerir cada dado compartilhado.

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

Manual de Experiência do Cliente do Open Insurance versão 2.4

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 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.