

	Referencial ou indexador	Tipos de taxas referenciais ou indexadores e percentuais adotados, conforme Anexo do Documento 3040.
	Taxa pré-fixada contratada	
Tarifas	Denominação da tarifa	Conforme a Resolução CMN nº 3.919, de 2010, no caso de tarifas cobradas de pessoas naturais.
	Sigla identificadora da tarifa	Conforme a Resolução CMN nº 3.919, de 2010, , no caso de tarifas cobradas de pessoas naturais.
	Moeda	BRL
	Valor	
	Data de cobrança	Conforme especificação RFC-3339.
Encargos	Tipo de encargo	Observado os tipos de encargos cuja cobrança é admitida pela legislação e pela regulamentação vigente.
	Moeda	BRL
	Valor	
	Data de cobrança	Conforme especificação RFC-3339.
Garantias	Tipo da garantia	De acordo com o Anexo 12 do Documento 3040.
	Subtipo da garantia	De acordo com o Anexo 12 do Documento 3040.
	Moeda	BRL
	Valor original*	
Pagamentos	Moeda	BRL
	Saldo devedor	Valor do saldo devedor remanescente.
	Data de pagamento das prestações	Relação das datas dos pagamentos realizados no período. Conforme especificação RFC-3339.
	Moeda	BRL
	Valor do pagamento	Relação dos valores dos pagamentos realizados no período.
Prazo do contrato	Prazo total do contrato	Em meses.
	Prazo remanescente do contrato	Em meses.
	Quantidade de prestações pagas	Considerar somente as parcelas quitadas no valor integral.
	Quantidade de prestações a vencer	
	Quantidade de prestações vencidas	Se aplicável.
	Data de vencimento das prestações não regulares	Relação das datas de vencimento das prestações não regulares a pagar.
	Moeda	BRL
	Valor da prestação não regular a pagar	Relação dos valores dos pagamentos realizados no período.

Tabela 5.3: Dados transacionais de operações de crédito
Brasília, 14 de abril de 2021.

INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 97, DE 14 DE ABRIL DE 2021

Divulga a versão 1.0 do Manual de Experiência do Cliente no Open Banking.

Os Chefes do Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor) e do Departamento de Tecnologia da Informação (Deinf), no uso das atribuições que lhes conferem os arts. 23, inciso I, alínea "a", e 62, inciso IV, e 116, inciso I, alínea "b", do Regimento Interno do Banco Central do Brasil, anexo à Portaria nº 84.287, de 27 de fevereiro de 2015, com base no art. 3º, inciso V, da Resolução BCB nº 32, de 29 de outubro de 2020, resolvem:

Art. 1º Esta Instrução Normativa divulga a versão 1.0 do Manual de Experiência do Cliente no Open Banking, 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 Banking no sítio eletrônico do Banco Central do Brasil na internet e no Portal do Open Banking no Brasil, mantido pela Estrutura Responsável pela Governança do Open Banking 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 na data de sua publicação.

HAROLDO JAYME MARTINS FROES CRUZ
Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação

JOÃO ANDRÉ CALVINO MARQUES PEREIRA
Chefe do Departamento de Regulação do Sistema Financeiro

ANEXO

Manual de Experiência do Cliente no Open Banking Versão 1.0
Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
14/4/2021	1.0	Versão inicial.

Termos de Uso

Este manual define os princípios básicos da experiência do cliente no Open Banking, complementando a regulamentação vigente sobre o tema.

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

Informações mais detalhadas e exemplos da aplicação deste manual poderão ser encontradas no Portal do Open Banking no Brasil, na Área do Desenvolvedor.

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

Referência	Origem
Resolução Conjunta nº 1, de 2020	https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibnormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Conjunta&numero=1
Resolução BCB nº 32, de 2020	https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibnormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=32

1. Introdução

Este Manual foi elaborado com o objetivo de garantir que a experiência dos clientes ao compartilharem dados entre as instituições participantes do ambiente do Open Banking seja segura, ágil, precisa e conveniente. Os consumidores de produtos e serviços financeiros somente terão confiança para autorizar o compartilhamento de dados 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 seja inequívoco. Para que isso aconteça, é essencial que a jornada de compartilhamento ocorra em um ambiente seguro, com o mínimo de fricções possíveis.

Este manual estabelece diretrizes e princípios elementares para a experiência do cliente no Open Banking. Informações adicionais, inclusive o Guia de Experiência do Cliente de que trata a seção 3 deste manual, poderão ser encontradas no Portal do Open Banking no Brasil.

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

I - jornada simples de compartilhamento de dados: sequência de etapas do compartilhamento de dados realizada por um único cliente;

II - jornada múltipla de compartilhamento de dados: sequência de etapas do compartilhamento de dados quando realizada por mais de um cliente, a exemplo de contas de pessoas jurídicas em que o compartilhamento de dados dependa do consentimento de mais de um representante ou procurador da empresa;

III - aprovação do compartilhamento: ação executada pelos clientes da jornada múltipla que não iniciaram a jornada para autorizar o compartilhamento de dados; e

IV - ambiente de gestão de consentimentos: ambiente disponibilizado pelas instituições transmissoras e receptoras em seus canais eletrônicos para que os clientes consultem e gerenciem os consentimentos já efetivados ou pendentes, inclusive para fins de sua revogação.

Ressalta-se que as mencionadas expressões não devem ser necessariamente empregadas durante as etapas da solicitação de compartilhamento, mas como termos que se aplicam apenas a este manual com o objetivo de facilitar a sua compreensão.

2. Princípios da Experiência do Cliente no Open Banking

Tendo por base as disposições da Resolução Conjunta nº 1, de 2020, consideram-se como Princípios da Experiência do Cliente no Open Banking:

I - a segurança e a privacidade;

II - a agilidade;

III - a conveniência e o controle; e

IV - a transparência.

2.1 Segurança e Privacidade

O compartilhamento de dados no Open Banking deve ser realizado em um ambiente seguro, que garanta a privacidade dos dados pessoais dos clientes, com observância da legislação e da regulamentação vigentes 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 para que se sintam seguros ao consentir o compartilhamento de seus dados cadastrais e transacionais.

2.2 Agilidade

O processo de compartilhamento de dados no Open Banking 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 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, a confirmação do compartilhamento somente ocorrerá após a finalização do processo por todas os clientes envolvidos no compartilhamento, que não precisarão fazê-lo de forma simultânea ou imediata, contudo de forma que seja garantida a segurança e a transparência do processo, inclusive no que diz respeito aos prazos necessários para a sua conclusão.

