

## 4.1.2 Linguagem e tempestividade

A linguagem utilizada nas diferentes áreas do Portal deve ser adequada aos perfis de público que as visitam. O conteúdo deve ser disponibilizado de forma clara, acessível e transparente e atualizado de maneira tempestiva, refletindo adequadamente o cenário do Open Banking naquele momento e provendo as informações necessárias para entendê-lo e utilizá-lo. Em especial na área do cidadão, deve haver ênfase na aplicação visual, com vídeos, imagens, gráficos e infográficos que facilitem a compreensão das pessoas.

## 4.1.3 Segurança, sigilo e proteção de dados

O Portal deve prover um ambiente seguro de navegação, livre de malwares ou de meios para instalação de vulnerabilidades que possibilitem obter vantagem ilícita. Deve ser assegurado que o tratamento de dados, inclusive eventuais requisições de dados às pessoas visitantes, esteja em conformidade com a legislação vigente, em particular com as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

## 4.2 Área do Desenvolvedor

A Área do Desenvolvedor deve ser um ambiente aberto, partindo de um escopo inicial de informações, com previsão de evolução ao longo do tempo, em linha com o desenvolvimento do Open Banking.

O conteúdo a seguir deverá ser disponibilizado de forma obrigatória:

I - especificações de APIs de canais de atendimento e de produtos e Serviços das Instituições;

II - especificações de APIs de dados cadastrais e transacionais de clientes;

III - especificações de API de iniciação de transação de pagamentos;

IV - especificações de API de encaminhamento de propostas de operações de crédito;

V - especificações de APIs do Diretório e do Service Desk;

VI - especificações de APIs de relatórios e métricas;

VII - especificações de registro;

VIII - perfil de segurança;

IX - especificações do ambiente de Sandbox, incluindo tutoriais relacionados;

X - especificações dos testes de conformidade das APIs;

XI - problemas conhecidos da especificação;

XII - diretrizes operacionais;

XIII - diretrizes de experiência do cliente;

XIV - diretrizes técnicas do Diretório;

XV - calendário;

XVI - guias de Implementação;

XVII - tempo de Indisponibilidade das APIs;

XVIII - problemas;

XIX - perguntas frequentes (FAQ);

XX - histórico de especificações; e

XXI - histórico de alterações.

Se algum item ainda estiver pendente de especificação, a informação "a ser publicada" deverá ser prestada.

As especificações de APIs devem observar o cronograma de implementação do Open Banking estabelecido na Resolução Conjunta nº 1, de 2020.

## 4.3 Área do Cidadão

A Área do Cidadão deve ser um ambiente aberto, com foco na experiência do cidadão, com uso de linguagem adequada ao tema e de fácil compreensão, partindo de um escopo inicial de informações, com previsão de evolução ao longo do tempo, em consonância com o desenvolvimento do Open Banking.

O conteúdo a seguir deve ser disponibilizado de forma obrigatória:

I - o que é o Open Banking?: explicação sobre o ambiente do Open Banking, incluindo sua origem, benefícios e aplicações, além do seu modo de funcionamento;

II - Estrutura de Governança do Open Banking: explicação sobre a Estrutura de Governança, com esclarecimento sobre o processo de formação, suas diferentes instâncias (nível estratégico, técnico e administrativo), composição, papéis e responsabilidades, bem como sobre a função do Banco Central do Brasil nesses aspectos;

III - jornada do cliente: material em formato visual (infográfico ou, preferencialmente, vídeo) que esclareça as pessoas sobre todos os passos para compartilhamento de dados, incluindo as etapas de consentimento, autenticação e confirmação para iniciação de pagamentos e encaminhamento de proposta de crédito. O conteúdo deve explicar os termos utilizados durante a jornada e os campos de preenchimento requeridos;

IV - segurança: infraestrutura de segurança do Open Banking, incluindo as responsabilidades das instituições participantes, alertas de segurança, cuidados a serem tomados para prevenção de fraudes e orientações caso a pessoa seja vítima de alguma fraude;

V - perguntas frequentes do cidadão (FAQ): resposta às dúvidas recorrentes dos cidadãos, em especial quanto ao objeto do Open Banking, as instituições participantes, a jornada do cliente, os direitos dos usuários, a segurança das transações e os canais para apresentação de demandas;

VI - orientações para encaminhamento de demandas: além de constar na FAQ, devem ser disponibilizadas, em área visível no portal, orientações que esclareçam o cidadão a quem recorrer em casos de dúvidas sobre o Open Banking ou de

reclamação sobre as instituições participantes. Essas orientações devem abranger, inclusive, os casos em que a demanda é referente às duas entidades envolvidas no compartilhamento;

VII - mecanismo de busca de instituições participantes do Open Banking, que atenda as seguintes condições:

a) o mecanismo de busca deve, obrigatoriamente, propiciar a pesquisa por, no mínimo, nome da instituição, tipo de instituição, marca e modalidade de participação no Open Banking; e

b) a lista de participantes deve ser extraída do Diretório de Participantes mantido pela Estrutura de Governança do Open Banking e ser mantida permanentemente atualizada;

VIII - notícias: informações de interesse do cidadão;

IX - eventos: lista informativa de eventos sobre Open Banking, a exemplo de fóruns, conferências, painéis de discussão e eventos de networking; e

X - glossário: principais termos utilizados no contexto do Open Banking, com vistas a facilitar o entendimento de consumidores.

Adicionalmente, deve ser previsto conteúdo específico para pessoas jurídicas, com esclarecimentos sobre como o Open Banking pode contribuir para as empresas, especialmente as de menor porte, incluindo possíveis casos de uso, bem como vídeos e infográficos explicativos.

## 4.4 Área do Participante

Deve ser disponibilizada Área do Participante com informações voltadas a tópicos de interesse das instituições que participam ou pretendam participar do Open Banking. À semelhança da Área do Cidadão, esse também deve ser um ambiente aberto, partindo de um escopo inicial de informações e evoluindo ao longo do tempo.

Para essa área, os tópicos a serem cobertos de forma obrigatória estão discriminados a seguir:

I - participação no Open Banking: esclarecimentos gerais sobre escopo de participação e quais são as instituições obrigatórias e voluntárias;

II - parcerias: explicação sobre as formas de participação de instituições não supervisionadas pelo Banco Central do Brasil e responsabilidades envolvidas;

III - implementação: descrição das fases de implementação do Open Banking;

IV - registro no Open Banking: esclarecimentos gerais e tutorial para registro no Diretório de Participantes, incluindo forma de acesso;

V - service desk: informações gerais, funcionamento, SLAs previstos, tipos de demandas recebidas, orientações para cadastro e forma de acesso;

VI - mecanismos de resolução de disputas: orientações sobre o processo de resolução de disputas envolvendo instituições participantes;

VII - custeio da Estrutura de Governança: explicações sobre base de cálculo, responsabilidades das partes envolvidas e como efetuar o pagamento;

VIII - regulamentação do Open Banking: informações sobre os atos normativos vigentes, bem como documentos associados, podendo haver link diretamente para a página do Banco Central do Brasil sobre o tema;

IX - escopo de dados: explicação sobre o escopo de dados a ser compartilhado em cada uma das fases de implementação do Open Banking e acesso ao dicionário de dados; e

X - perguntas frequentes das instituições participantes: esclarecimentos das principais dúvidas sobre participação no Open Banking.

## 4.5 SLAs do Portal do Open Banking

O Portal do Open Banking deverá observar o seguinte nível mínimo de serviço:

Disponibilidade:

I - 24 horas por dia, 7 dias por semana;

II - 90% a cada 24 horas; e

III - 99,5% a cada 3 meses.

## 5. Sandbox

A Estrutura de Governança do Open Banking deve disponibilizar uma estrutura, doravante denominada Sandbox, que permita aos participantes, no mínimo:

I - submeter, ainda em tempo de desenvolvimento, suas implementações das APIs do Open Banking a testes automatizados funcionais e não funcionais; e

II - acessar implementações de exemplo das APIs do Open Banking, inclusive ao menos uma que simule uma Instituição Participante de Referência, com implementação completa de cada API.

O Portal do Open Banking deve publicar tutoriais apresentando de maneira completa, detalhada, passo a passo e, quando aplicável, por meio de trechos de código e/ou capturas de tela, como os participantes devem interagir com o Sandbox para, entre outras coisas, executar os testes automatizados e acessar as implementações de exemplo mencionadas anteriormente. Qualquer outra funcionalidade oferecida pelo Sandbox deve estar acompanhada do respectivo tutorial de uso.

## 5.1 SLAs do Sandbox

O Sandbox deverá observar o seguinte nível mínimo de serviço:

Disponibilidade:

I - 95%, das 8h às 20h em dias úteis, no fuso do Distrito Federal, conforme definido no art. 2º, alínea "b", do Decreto nº 2.784, de 18 de junho de 1913, com alterações posteriores; e

II - 80% nos demais horários.

Brasília, 14 de abril de 2021.

## INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 99, DE 14 DE ABRIL DE 2021

Divulga a versão 2.0 do Manual de Segurança do 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", 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 IV, da Resolução BCB nº 32, de 29 de outubro de 2020, resolvem:

Art. 1º Esta Instrução Normativa divulga a versão 2.0 do Manual de Segurança do 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 Open Banking do 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 Fica revogada a Instrução Normativa BCB nº 37, de 29 de outubro de 2020.

Art. 3º 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 Segurança do Open Banking Versão 2.0  
Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
29/10/2020	1.0	Versão inicial.
14/4/2021	2.0	Incorporação de requisitos da Fase 2 do Open Banking. Aprimoramento da "Introdução" e exclusão da seção de "Apresentação".

## Termos de Uso

Este manual detalha os requisitos técnicos para a implementação dos elementos necessários à operacionalização do Open Banking, 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 Banking e da tecnologia.

Informações mais detalhadas e exemplos da aplicação deste manual poderão ser encontrados nos guias e tutoriais disponíveis no Portal do Open Banking no Brasil, na Área do Desenvolvedor.

