



 Versão 3.01.01 - 28/05/2021

GUIA DE EXPERIÊNCIA

DO USUÁRIO

Requisitos Mínimos e
Recomendações das Jornadas

Versão em validação

Ficha Técnica

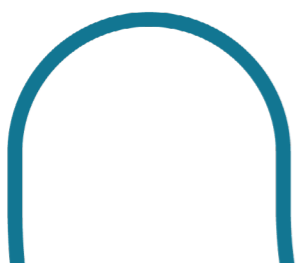
Este documento foi desenvolvido em Janeiro de 2021 pela **Estrutura Inicial do Open Banking através de uma colaboração entre diversas associações**, que representam instituições do sistema financeiro e de pagamentos do Brasil e produzido pela equipe técnica de UX Designers e Researchers da empresa de tecnologia, design e inovação, Ilegra.





CONTEÚDO DO GUIA

01	Sobre o Open Banking	6
1.1.	Introdução	7
1.2.	Princípios da jornada do usuário	13
1.3.	Diretrizes de usabilidade	19
02	Compartilhamento de Dados	23
2.1.	Jornada de compartilhamento de dados	24
2.2.	Requisitos e Recomendações por Etapa da jornada	35
	Etapa 1 - Consentimento	40
	Etapa 2 - Redirecionamento IR>IT	73
	Etapa 3 - Autenticação	78
	Etapa 4 - Confirmação	86
	Etapa 5 - Redirecionamento IR<IT	105
	Etapa 6 - Efetivação	110





CONTEÚDO DO GUIA

03	Iniciação de Pagamentos	123
3.1.	Jornada de Iniciação de Pagamento	124
3.2.	Requisitos e Recomendações por Etapa da jornada	133
	Etapa 1 - Solicitação de Iniciação de Transação de Pagamento	137
	Etapa 2 - Redirecionamento IP>ID	153
	Etapa 3 - Autenticação	156
	Etapa 4 - Confirmação	163
	Etapa 2 - Redirecionamento IP<ID	175
	Etapa 6 - Efetivação da Solicitação	178
04	Gestão do Open Banking	182
4.1.	Gestão do Consentimento	183
	Ambiente Open Banking	186
	Revogação	199
	Alteração	207
	Renovação	214
4.2.	Gestão da Iniciação de Pagamento	218
	Ambiente Open Banking	220



CONTEÚDO DO GUIA



05 Anexos	222
Recomendações para casos de erro	223
Boas práticas para uso do logotipo	229
Glossário de Dados	231
Tabela de Dados Versão resumida	234
Modalidades de Crédito	236
Proto-Personas e casos de uso	238
Termos e condições de uso	255
Diferenciação de Marca e Instituição	258
Status de gestão do consentimento	262
Alterações da versão	264



01

Sobre o Open Banking





1.1

Introdução

O Open Banking ou Sistema Financeiro Aberto é uma iniciativa do Banco Central do Brasil que tem como principais objetivos trazer inovação ao sistema financeiro, promover a concorrência, e melhorar a oferta de produtos e serviços financeiros ao consumidor final. Este manual tem o objetivo de auxiliar os profissionais envolvidos no negócio e no desenvolvimento desse serviço, facilitando e esclarecendo dúvidas relacionadas a legislação e boas práticas envolvidas.

 [Clique aqui para uma visão completa do Open Banking no Brasil.](#)



O CONCEITO DE OPEN BANKING

O Open Banking (“Sistema Financeiro Aberto”) é **um conjunto tecnologias e regras que pretendem dar maior controle e liberdade à pessoa consumidora de serviços financeiros.**

Dessa forma, o cliente (pessoa física ou jurídica) é o titular dos seus dados e decidirá quando e com quem ele deseja compartilhá-los, desde que seja com finalidades específicas e prazos determinados.

Isso acontece através do compartilhamento de dados e de serviços entre diversas instituições financeiras. **Essa ação é feita pelo cliente, mediante seu consentimento,** e é viabilizada através de APIs* que permitem uma integração padronizada dos sistemas.





OPEN BANKING NO BRASIL

Iniciativa do Banco Central do Brasil (BCB) que viabiliza o compartilhamento padronizado de dados e serviços financeiros. **Este processo ocorre por meio da abertura e integração de sistemas entre as instituições participantes.**

O processo só pode ser iniciado com o consentimento (autorização) do cliente, **é 100% gratuito e digital**, e ocorre exclusivamente nos canais digitais das instituições participantes.

Os objetivos do Open Banking estão ligados a dinamizar o sistema financeiro nacional, **ampliar a competitividade do mercado** e, como consequência, fornecer melhores produtos e serviços ao cliente final (em termos de preços e condições).

Viabiliza o
compartilhamento
padronizado de dados
e serviços financeiros.



Quem são os envolvidos na implementação do Open Banking no Brasil?



O Banco Central constituiu a Estrutura Inicial do Open Banking, **composta por Grupos Técnicos com as associações que representam instituições do sistema financeiro** e de pagamentos do Brasil.

Esse grupo tem o objetivo de definir em conjunto as regras do Open Banking para garantir que todos os participantes do ecossistema tenham os mesmos direitos e deveres.

Este Guia de Experiência foi criado pelo grupo de experiência e seus objetivos são descritos nas páginas seguintes.

Além de um conselheiro independente, a seguir apresentamos as associações que compõem os Grupos Técnicos.



Quem são os envolvidos na implementação do Open Banking no Brasil?

Principais instituições do grupo de trabalho

ABBC: Associação Brasileira de Bancos

ABBI: Associação Brasileira de Bancos Internacionais

ABCD: Associação Brasileira de Crédito Digital

ABDE: Associação Brasileira de Desenvolvimento

Abecs: Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços

ABFintechs: Associação Brasileira de Fintechs

Abipag: Associação Brasileira de Instituições de Pagamentos

Abranet: Associação Brasileira de Internet

ACREFI: Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento

Câmara-e.net: Câmara Brasileira da Economia Digital

Febraban: Federação Brasileira de Bancos

OCB: Organização das Cooperativas Brasileiras



O PROPÓSITO DESTE GUIA

Este Guia de Experiência é parte integrante do regulamento do Open Banking no Brasil, **tendo por objetivo estabelecer critérios mínimos para garantir uma experiência adequada e padronizada** dos clientes com a Jornada* do Open Banking.

Sendo assim, este Guia apresenta **princípios, diretrizes, referências, requisitos (obrigatórios) e recomendações para a criação das Jornadas do Open Banking** (Compartilhamento de Dados e Iniciação de Pagamentos). O conteúdo é direcionado às Instituições participantes do Open Banking no Brasil, orientado às profissões envolvidas com **experiência do usuário* (UX) e desenvolvimento de interfaces (UI)**, mas também podendo ser de interesse para áreas de negócio de diferentes empresas e para pessoas cidadãs interessadas no tema.

O conjunto de requisitos e recomendações contido neste Guia deve ser seguido pelas instituições participantes, porém funcionalidades não previstas neste documento serão aceitas, desde que atendam aos princípios e às diretrizes da regulamentação em vigor. **Cada caso de uso é acompanhado de telas* ilustrativas.** Essas telas são utilizadas apenas a título de exemplo para facilitar a compreensão do texto e não implicam em obrigatoriedade para o desenvolvimento das interfaces*.



Jornada: uma jornada é o conjunto de etapas necessárias para que uma pessoa consiga atingir um determinado objetivo. Sendo assim, a Jornada do Compartilhamento de Dados é formada por todos os passos necessários para que a pessoa possa compartilhar seus dados entre as instituições de sua escolha.

Tela e Interface: para um melhor entendimento deste guia, os termos “tela” e “interface” remetem à páginas digitais, fazendo referência à páginas de sites, sistemas ou aplicativos.

Usuário: entende-se como usuário toda pessoa que faz uso de um produto ou serviço digital, seja no computador, tablet, celular ou outro dispositivo.



1.2

Princípios da Jornada do Usuário

Para garantir uma boa Jornada do Usuário, definimos Princípios claros e objetivos que devem ser seguidos pelas instituições participantes do Open Banking.



POR QUE PRINCÍPIOS SÃO IMPORTANTES

Princípios são uma forma de criar um entendimento compartilhado sobre as boas práticas no desenvolvimento de um produto ou serviço. Eles buscam garantir que os times se mantenham no caminho correto e ajudam na tomada de decisão a respeito das soluções mais apropriadas, quando existem dúvidas ou divergências.

Os Princípios expostos neste documento são **baseados nas necessidades e nos direitos dos cidadãos enquanto clientes vivenciando as diferentes jornadas apresentadas neste Guia de Experiência.**



Centrada no Consumidor



Simples e Empoderadora



Acessível e Inclusiva



Compreensível



Veloz



Segura



Fundamentada no Consentimento Atual

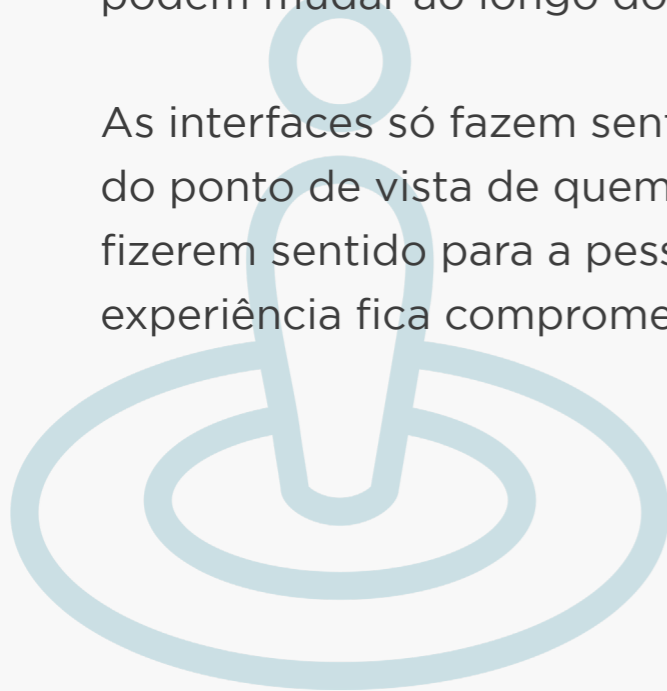


OS PRINCÍPIOS DAS JORNADAS

Centrada no Cliente

A Jornada do Usuário do Open Banking deve ser **centrada nas necessidades, nos comportamentos e nas expectativas dos clientes**, considerando que podem mudar ao longo do tempo.

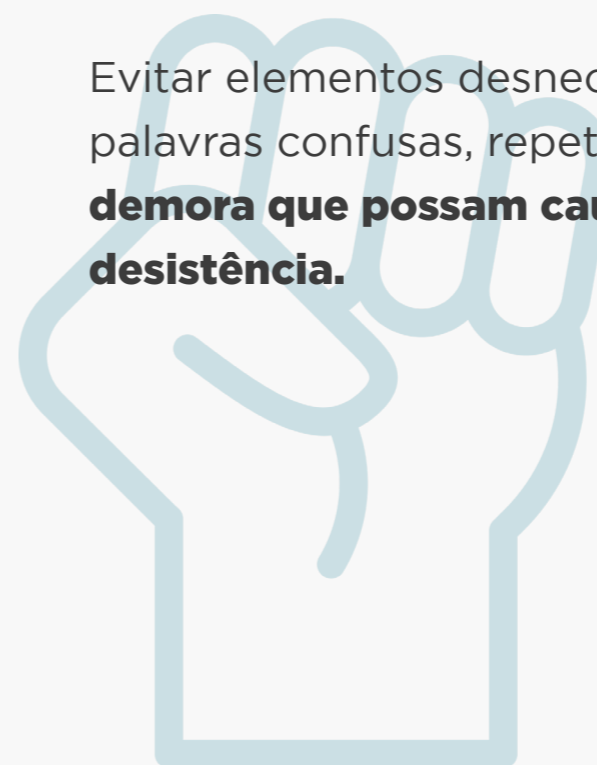
As interfaces só fazem sentido se forem desenvolvidas do ponto de vista de quem irá utilizá-las. Se não fizerem sentido para a pessoa que está usando, a experiência fica comprometida.



Simples e Empoderadora

As interações **devem ser simples e intuitivas**, sem prejudicar consentimento, controle, transparência, privacidade ou compreensão.

Evitar elementos desnecessários, excesso de texto, palavras confusas, repetições, **muitas etapas ou demora que possam causar frustração ou até desistência.**





OS PRINCÍPIOS DAS JORNADAS

Acessível e Inclusiva

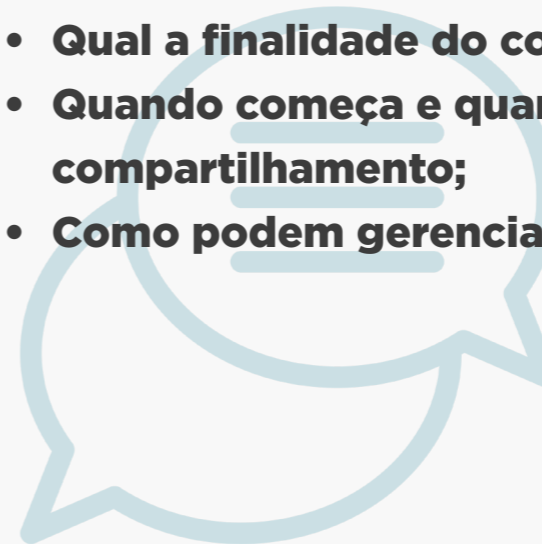
Uma gama diversificada de pessoas deve ser capaz de acessar, usar e compreender o ecossistema do Open Banking.

A experiência do Open Banking deve ser democrática e gerar novas oportunidades de engajamento. Dessa forma, é preciso ter cuidado para não criar barreiras de uso na sua implementação, garantindo que as interfaces estejam de acordo com as Heurísticas de Nielsen, que são regras gerais que guiam o processo de construção de uma interface, visando garantir que diferentes clientes consigam utilizar a interface sem dificuldades e com uma experiência de uso positiva.

Compreensível

Os clientes devem conseguir entender:

- **Que informações são compartilhadas;**
- **Com quem os dados são compartilhados;**
- **Qual a finalidade do compartilhamento;**
- **Quando começa e quando termina o compartilhamento;**
- **Como podem gerenciar o uso dos seus dados.**



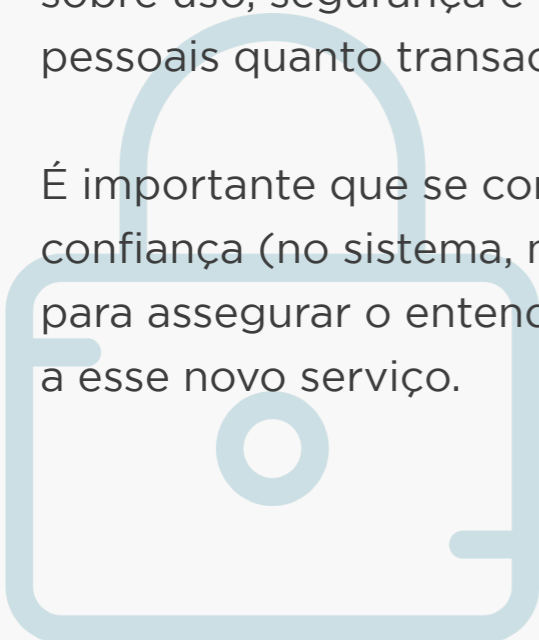


OS PRINCÍPIOS DAS JORNADAS

Segura

No decorrer da jornada, os clientes devem ser **orientados em relação a preocupações sobre fraude e privacidade dos dados**. Devem estar claras questões sobre uso, segurança e proteção dos dados, tanto pessoais quanto transacionais.

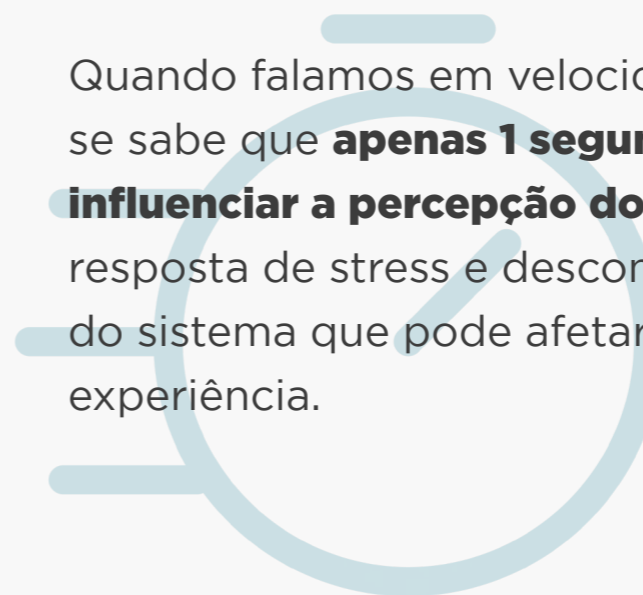
É importante que se construa um ambiente de confiança (no sistema, no processo e nas instituições) para assegurar o entendimento, a aceitação e a adesão a esse novo serviço.



Veloz

A velocidade das interações é um dos elementos relacionados a **uma boa experiência de uso e deve ser adequada ao cliente** e à jornada que ele está realizando.

Quando falamos em velocidade de carregamento, já se sabe que **apenas 1 segundo já é suficiente para influenciar a percepção do cliente**. A espera gera uma resposta de stress e desconfiança no funcionamento do sistema que pode afetar negativamente a experiência.

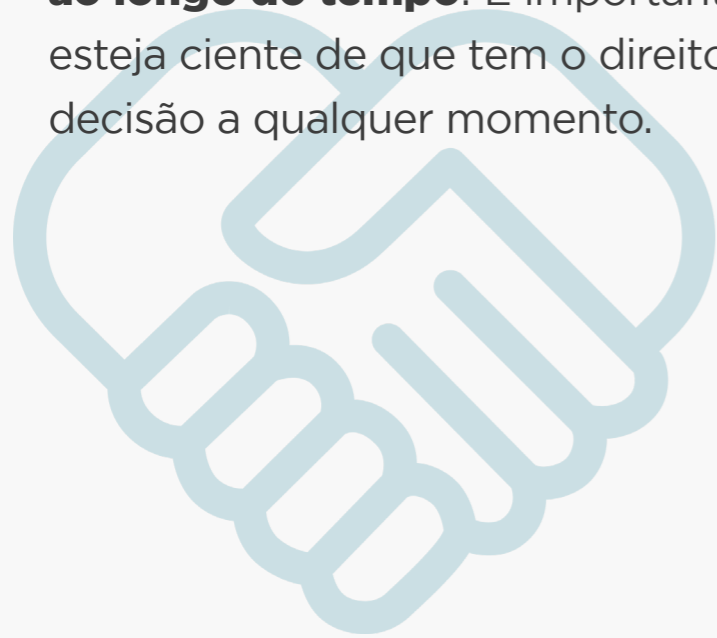




OS PRINCÍPIOS DAS JORNADAS

Fundamentada no Consentimento Atual

O consentimento do cliente deve ser atual, **assumindo que suas atitudes podem mudar ao longo do tempo**. É importante que ele esteja ciente de que tem o direito de mudar de decisão a qualquer momento.





1.3

Diretrizes de usabilidade

Aqui apresentamos 10 Diretrizes de Usabilidade que tornam a experiência mais intuitiva e aumentam o grau de sucesso dos objetivos da regulação. Essas diretrizes foram adaptadas a partir das 10 Heurísticas de Usabilidade de Jakob Nielsen.



O QUE SÃO AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN?

Heurísticas são processos empregados em decisões do dia a dia com o objetivo de tornar a escolha mais fácil, rápida e intuitiva.

Em 1990, Jakob Nielsen e Rolf Molich propuseram 10 princípios do design de interação, que foram chamados de Heurísticas. As heurísticas são regras gerais e práticas que guiam a construção de interfaces para garantir que os usuários dessas interfaces consigam executar tarefas e ações sem dificuldade, com uma ótima experiência de uso.



A 10 diretrizes de usabilidade

- Visibilidade do passo a passo
- Linguagem acessível
- Liberdade e autonomia
- Consistência e padrões
- Prevenção de erros
- Clareza da informação
- Abrangência e inclusão
- Priorização do necessário
- Visibilidade sobre erros
- Ajuda e orientação



01. Visibilidade do passo a passo

O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo e quais os próximos passos de maneira clara.

02. Linguagem acessível

O sistema deve falar a linguagem do usuário através de palavras, frases, símbolos e conceitos que sejam familiares para os usuários além das interfaces.

03. Liberdade e autonomia

Possibilitar que os usuários consigam navegar, sair e voltar sem que tenham que passar por muitos passos. Mostrando que sempre existe uma saída, caso ele execute uma ação por engano.

04. Consistência e padrões

A experiência deve ser clara e sem dificuldades para o usuário. Usar nomenclaturas, símbolos e fluxos de navegação de maneira consistente ajuda no entendimento da navegação e na execução de objetivos.

05. Prevenção de erros

Interfaces com instruções claras, seja por meio de frases, símbolos e layout, possibilitam ao usuário entender o que pode acontecer caso ele tome alguma ação erroneamente. Além disso, eliminar situações que podem levar ao erro.

06. Clareza da informação

O usuário não deve ter de lembrar informações de uma página para outra. As instruções devem estar claras, assim como a opção de voltar à página anterior.



07. Abrangência e inclusão

O sistema deve atender às necessidades de usuários iniciantes e avançados, permitindo que os mais experientes possam acelerar o processo se desejarem.

08. Priorização do necessário

Cada informação extra na tela compete com outros elementos relevantes, diminuindo sua visibilidade. Portanto, indica-se não apresentar informações irrelevantes ou desnecessárias.

09. Visibilidade sobre erros

Os usuários devem ser capazes de reconhecer e solucionar problemas. Mensagens de erro devem ser claras, indicando o problema e sugerindo uma solução.

10. Ajuda e orientação

Mesmo que o ideal seja o sistema ser usado sem necessidade de documentação, o usuário pode precisar dessas informações. A busca por elas deve ser uma tarefa fácil, de etapas reduzidas e claras.



02

Compartilhamento de Dados





2.1

Jornada de compartilhamento de dados

Foram mapeadas 6 etapas e desenvolvida uma jornada comum às diferentes personas e casos de uso, anexados no final deste documento.



Premissas para a Construção da Jornada de Compartilhamento

Deliberamos duas principais premissas que nos guiaram ao longo das discussões e em cada passo da jornada: **a preservação do tom de voz das instituições participantes e o seu posicionamento como marca.**

Essas premissas ajudarão a facilitar o desenvolvimento e a padronizar os elementos entre as diferentes instituições participantes.

Premissa 1

Preservar o Tom de Voz de cada Instituição

Os requisitos do Guia de Experiência trazem os elementos que precisam ser respeitados na Jornada de Compartilhamento de Dados. Porém, devem permitir que cada instituição **trabalhe em suas interfaces e tom de voz, utilizando componentes variados em seus canais.**



Premissa 2

Instituições participantes devem se posicionar como marcas

Marcas são uma forma mais amigável, democrática e fácil para identificação das instituições participantes. **Uma Marca de um conglomerado pode estar correlacionada a mais de uma Instituição Participante**, assim como uma Instituição Participante pode estar correlacionada a mais de uma marca.



Deliberamos que uma Marca deve:

1. Possuir pelo menos um canal digital que permita a autenticação e o compartilhamento de dados pelo cliente.
2. Estabelecer uma correlação dos dados objeto de compartilhamento contidos na marca. Esses dados precisam estar também relacionados aos seus canais digitais (exemplo: produtos comercializados no canal).
3. Definir o nome a ser utilizado pelas instituições participantes dentro do diretório centralizado, considerando o posicionamento atual de cada instituição que é conhecido pelos clientes (utilizar nome da marca e não de registro no BC).
4. Apresentar seu nome por inteiro, sem abreviações, de forma a ser reconhecido pelo cliente e aderente a interfaces menores.
5. Declarar de forma transparente ao cliente a utilização dos dados pela Marca e pelos participantes associados, através da finalidade de uso.

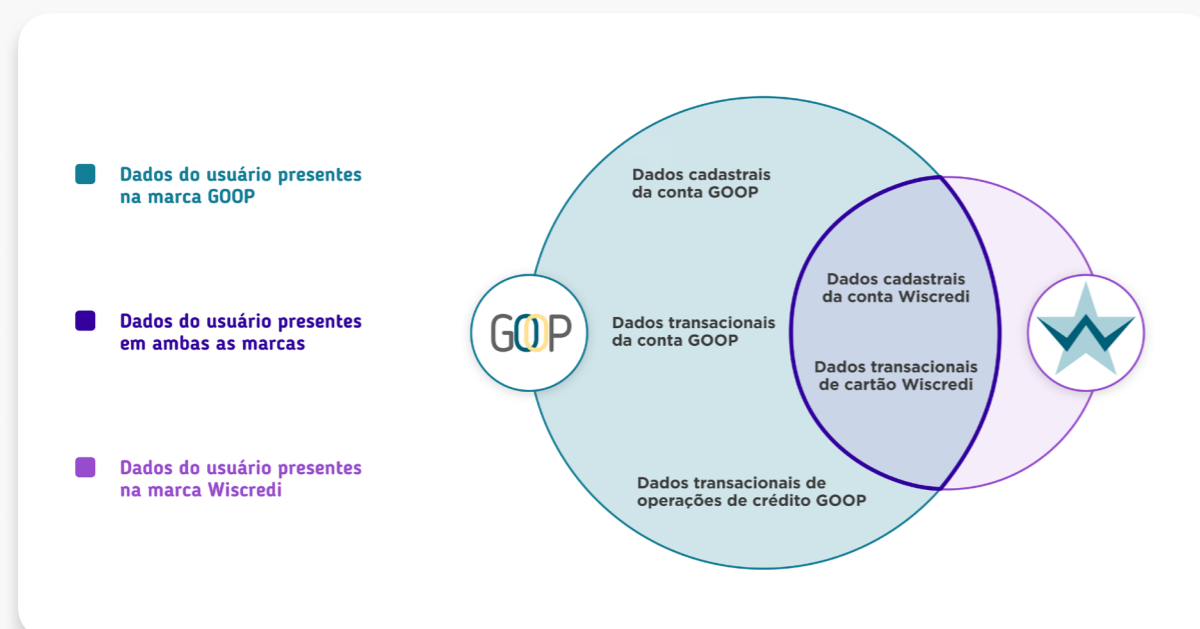


RELAÇÃO INSTITUIÇÕES X MARCAS

Neste exemplo, mostramos **duas marcas diferentes** que compartilham alguns dados do mesmo cliente. Nem sempre o cliente estará ciente do nome institucional da instituição, pois conhece apenas pela marca.

Além disso, **uma instituição pode englobar um grupo de participantes**, no qual outras instituições podem ser encontradas. No exemplo, Wiscredi é, também, participante da instituição GOOP, fato que pode ser desconhecido pelo cidadão. Ao trazermos **o nome das marcas aliados ao nome de seus participantes**, tornamos o processo mais transparente. Para mais detalhes, acesse o documento em anexo, clicando no link abaixo.

 [Acessar “Diferenciação de Marca e Instituição para o cliente”](#)



GOOP

Instituição Financeira

Participantes da marca:

Organização GOOP S/A

Dados contidos na instituição:

• **Cadastro**
• **Contas**

• **Cartões**
• **Crédito**



Wiscredi

Instituição de Cartão

Participantes da marca:

Wiscredi Produtos e Serviços S/A

Dados contidos na instituição:

• **Cadastro**
• **Cartões**



ETAPAS DA JORNADA

A Jornada de Compartilhamento no Open Banking possui 6 etapas: Consentimento, Autenticação, Confirmação, Efetivação e os dois redirecionamentos entre as instituições envolvidas. Além delas, também olhamos para os momentos nos quais o **cliente faz a gestão dos seus consentimentos**



JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS



IT - Instituição Transmissora

Pré-Solicitação

Pós-Solicitação

1. Consentimento

A instituição receptora solicita o consentimento do cliente para o compartilhamento de dados.



IR - Instituição Receptora





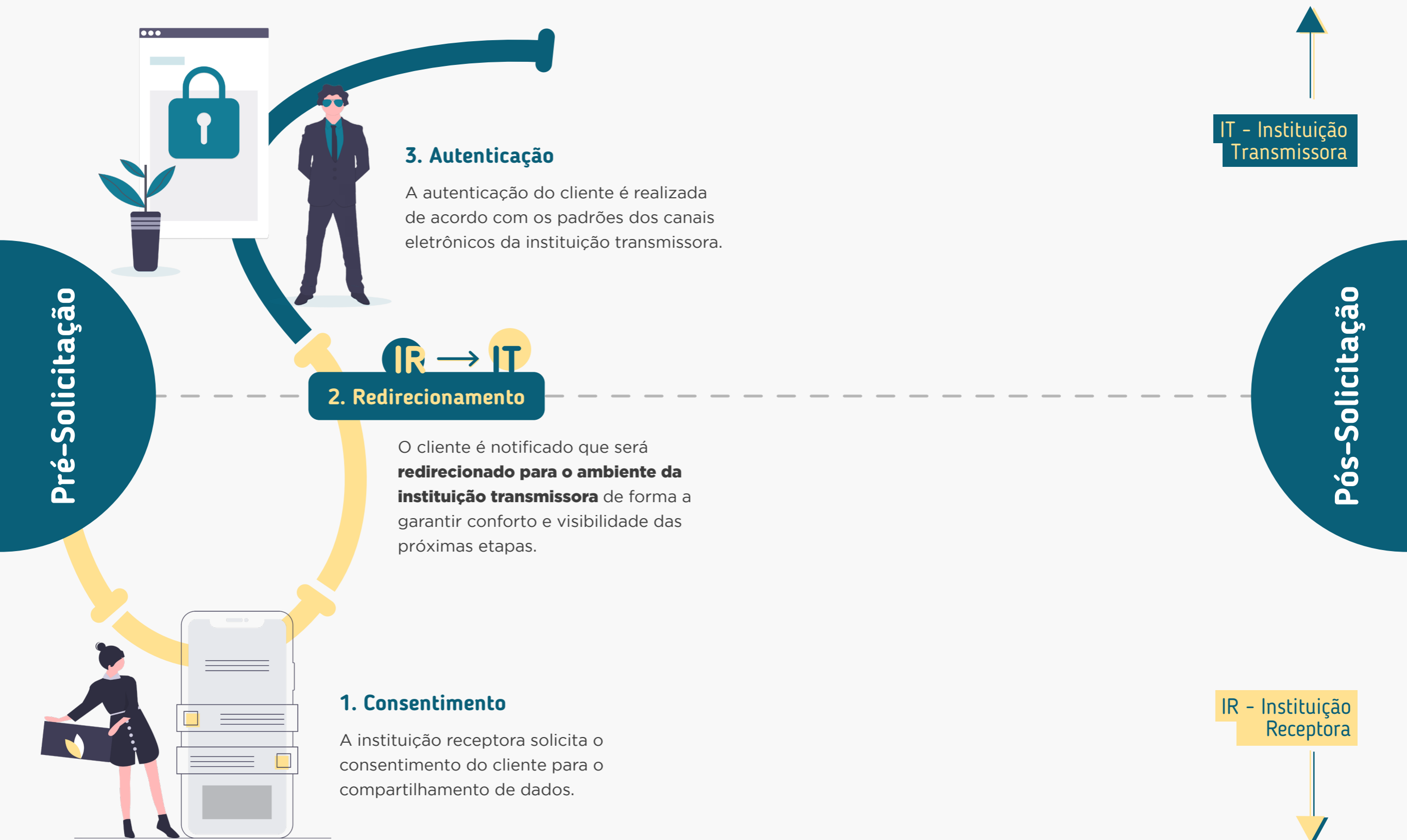
JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS

IT - Instituição Transmissora





JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS



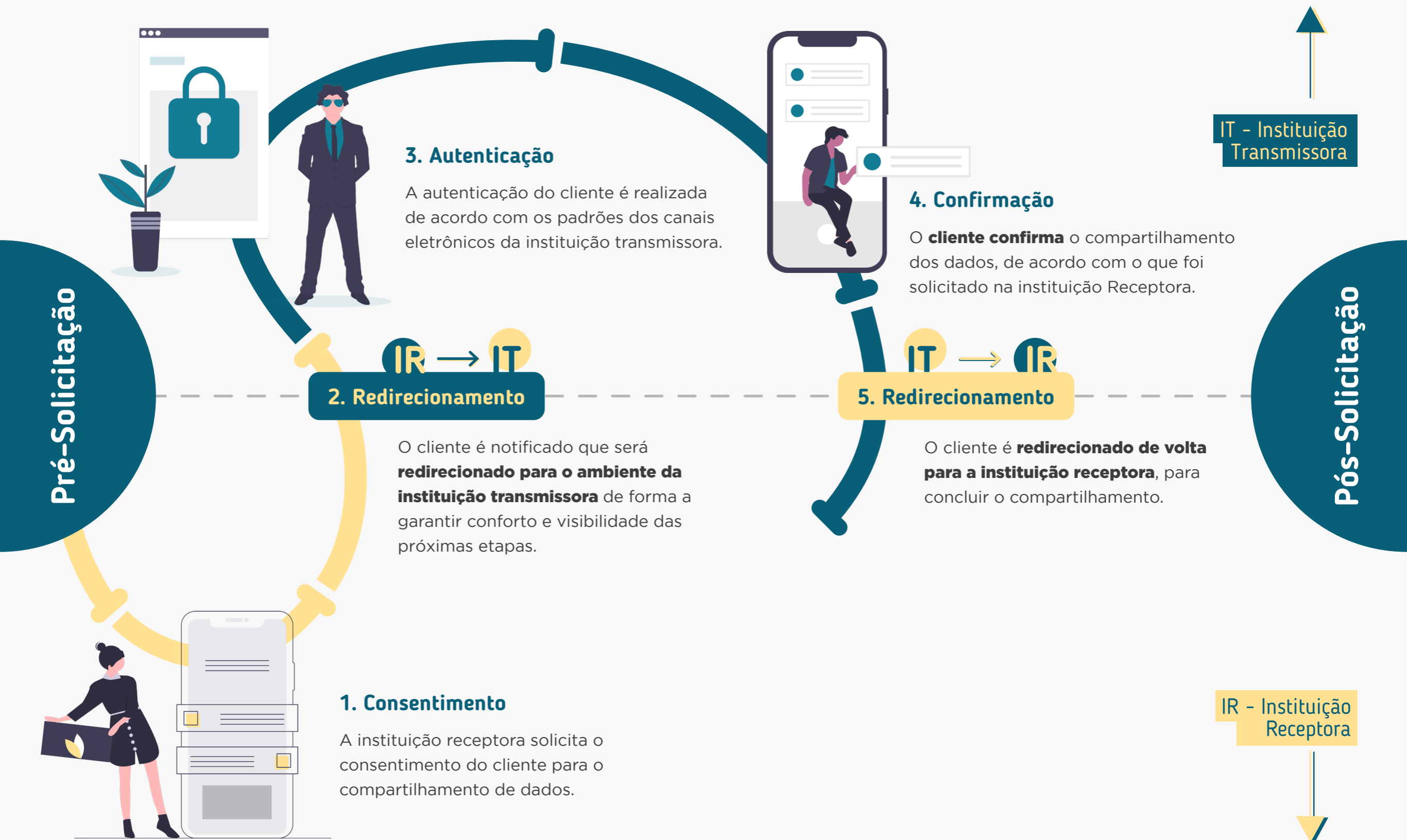


JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS





JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS





JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS





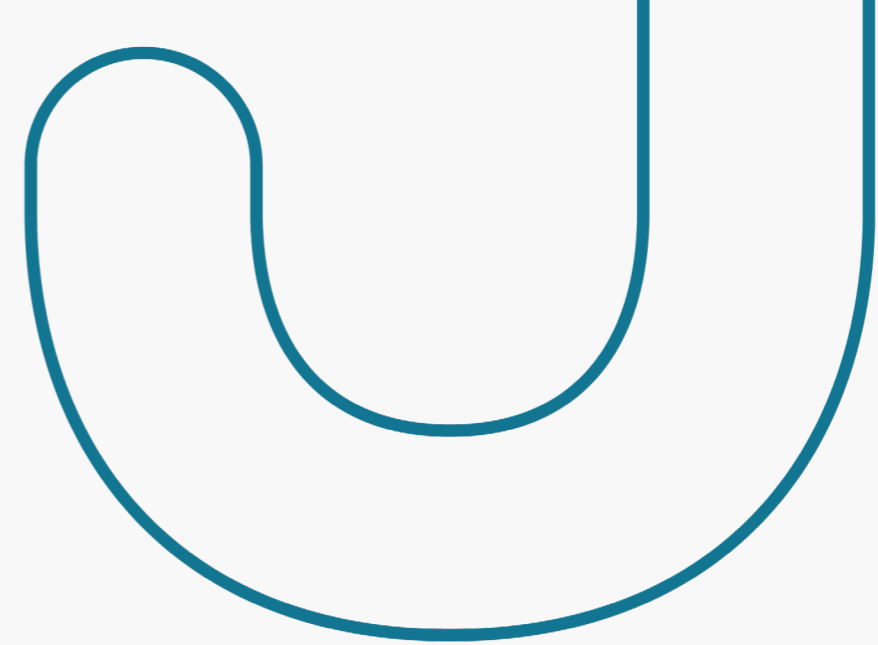
2.2

Requisitos e Recomendações por Etapa da Jornada

Neste capítulo, foram descritos os requisitos e as recomendações para cada etapa da jornada de compartilhamento de dados



REQUISITOS E RECOMENDAÇÕES POR ETAPA DA JORNADA



A seguir descrevemos os Requisitos e as Recomendações para cada etapa da Jornada de Compartilhamento de Dados. O conjunto de requisitos (obrigações) e de recomendações para cada etapa busca garantir aderência às regulamentações, aos princípios e às diretrizes deste Guia. Entenda a diferença entre cada um:

Requisitos:

Disposições obrigatórias que devem ser seguidas por todas as instituições participantes.

Recomendações:

Boas práticas de experiência, que podem proporcionar uma jornada ainda mais simples aos clientes.



ATENÇÃO, TIMES TÉCNICOS!

Para ilustrar este guia e tentar deixar as situações de uso mais palpáveis, foram criadas instituições e telas fictícias.

- **As instituições e marcas não são reais.**
- **As telas desenvolvidas são meramente ilustrativas**, para que seja possível ver um exemplo de como os requisitos e as recomendações podem ser aplicados em situações de uso real.
- Cores, família tipográfica, padrões visuais e demais elementos **foram baseados no manual de marca do Open Banking.**





ATENÇÃO, TIMES TÉCNICOS!

- Ao longo da jornada, foram criados **pontos de atenção**, nas telas ilustrativas, para **dar enfoque aos requisitos e recomendações** que podem ser visualizados no exemplo. Para itens gerais, não foram utilizados os enfoques.
- Cada instituição pode utilizar os componentes e elementos gráficos que preferir, **de acordo com suas regras** de manuais de uso de marca e desenvolvimento de interface.
- As instituições possuem liberdade para desenvolver sua seção do Open Banking, **desde que sigam os requerimentos** apresentados a seguir, na ordem em que as etapas aparecem, observando também os SLAs (acordo de nível de serviço) atualizados na regulação vigente.





Leia o QR code e acesse o protótipo da jornada

Disponibilizamos um protótipo navegável para apoiar o entendimento dos requisitos, recomendações e princípios da Jornada de Compartilhamento de Dados.

Este protótipo não exclui a necessidade de leitura e adoção das orientações contidas neste guia.



👉 [Se não conseguir ler o código, clique aqui](#)



Etapa 1

Consentimento





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

Compartilhamento de Dados

Identificação do Cliente
CPF: 068.498.166-59
José Alfredo do Nascimento

Finalidade do uso dos dados
Abertura de Conta Corrente

Selecione a instituição financeira
Para ela que solicitaremos o compartilhamento dos seus dados

Buscar instituição

Continuar

1

Origem dos Dados

Credi

Wiscredi
Ver detalhes da marca

Bratech Crédito
Ver detalhes da marca

GOOP

Wiscredi Financeira
+10 instituições
Ver detalhes do participante

2

Compartilhamento de Dados

Para a **Abertura de Conta**, vamos precisar dos seus **Dados Cadastrais**. Caso queira um pacote de serviço personalizado, compartilhe também seus **Dados de Conta Corrente**. Seus dados serão utilizados somente para esta finalidade.

Instituição Selecionada
Wiscredi

Dados Obrigatórios

Dados Cadastrais

Dados Cadastrais
Nome completo e nome social, Endereço completo, CPF, passaport...

Ver todos os dados compartilhados

3

Tipo de conta, Valor utilizado e valor disponível.
Ver todos os dados compartilhados

Saldos
Saldo disponível em conta corrente.
Ver todos os dados compartilhados

Extratos
Movimentações da sua conta corrente.
Ver todos os dados compartilhados

Prazo de compartilhamento
No encerramento do prazo, o compartilhamento será finalizado

Prazo
6 meses

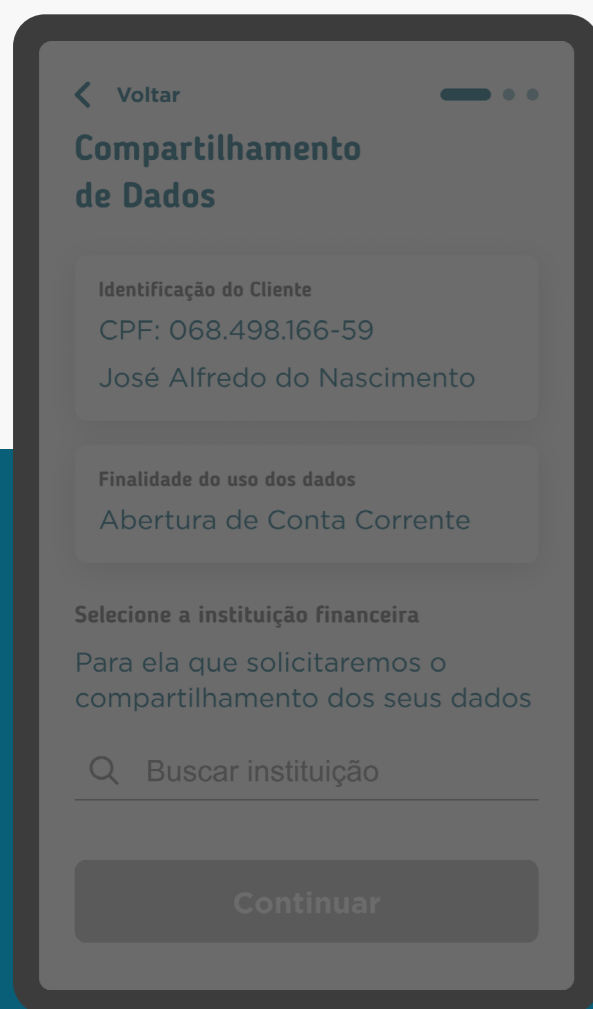
Encerra em: **04/08/2021**

Continuar

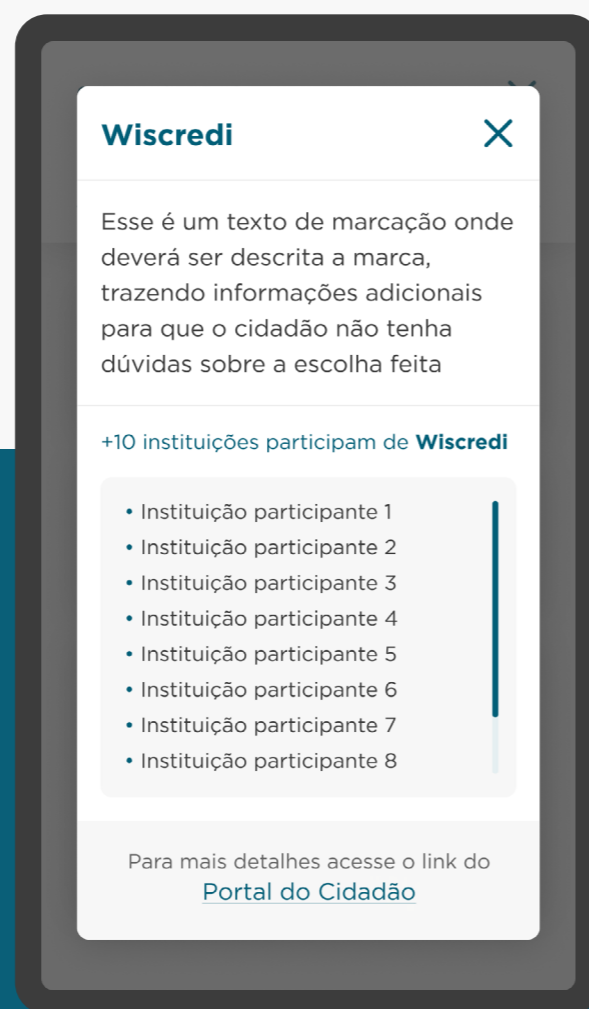


ETAPA 1: CONSENTIMENTO

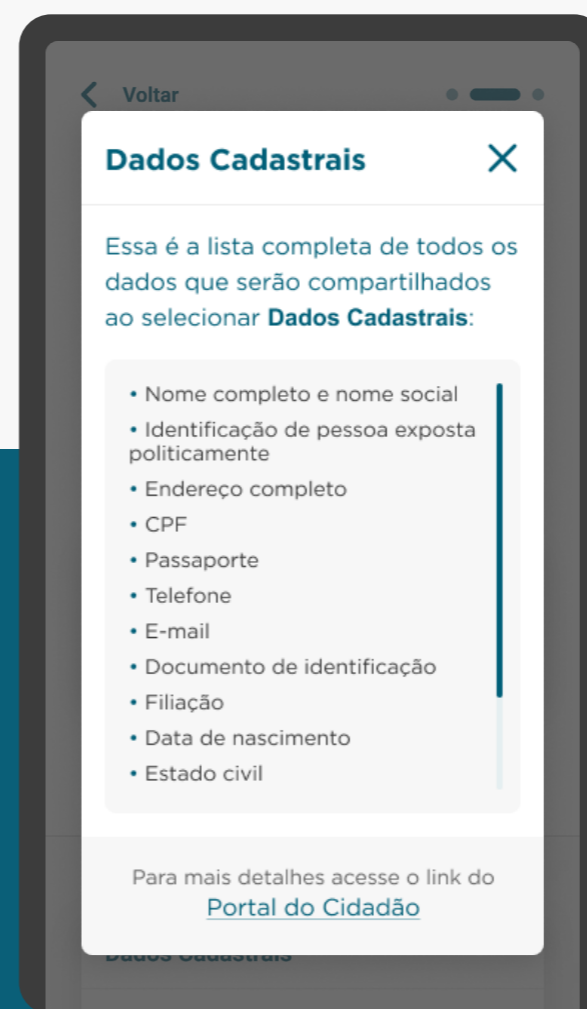
Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações



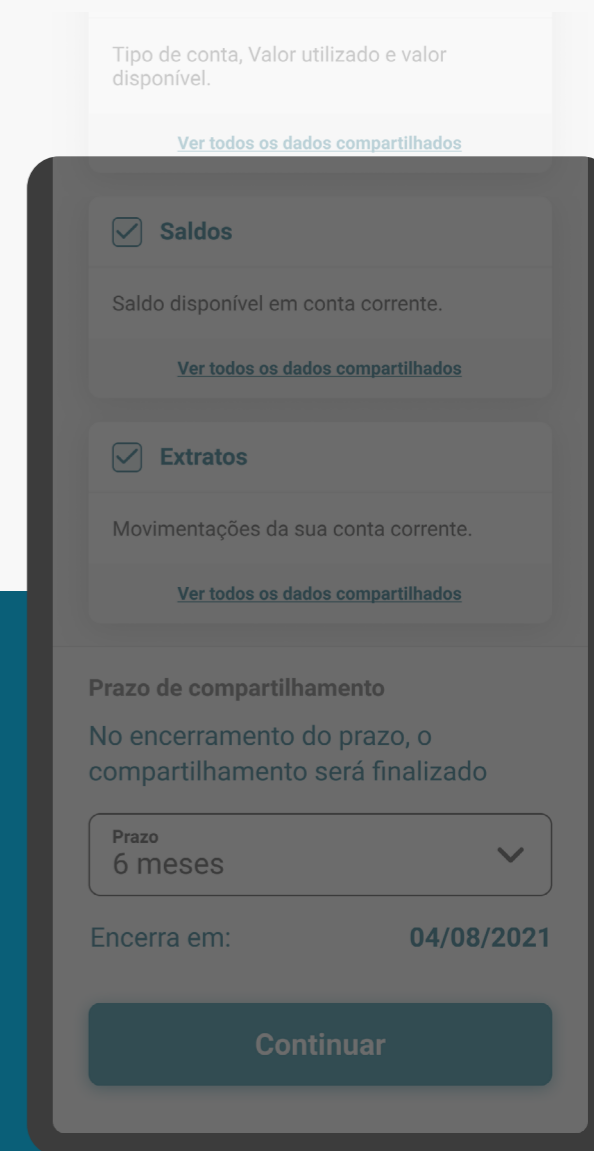
1



2



3





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

INÍCIO DO COMPARTILHAMENTO

1. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº1](#), nesta ordem:

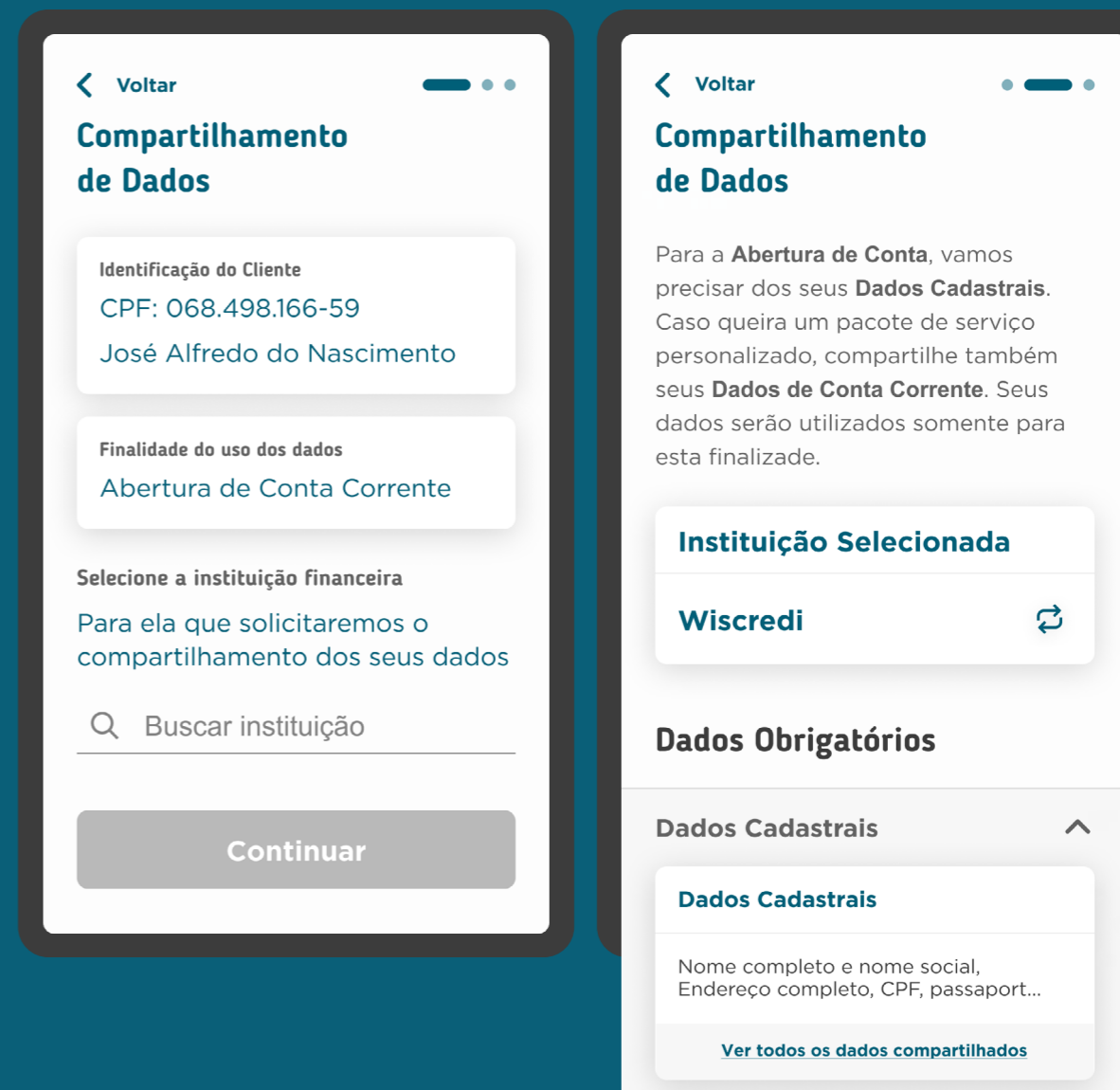
1.1. É necessário que o cliente seja identificado antes da Jornada de Compartilhamento. Caso ele não possua um cadastro prévio, é necessário realizar um mínimo cadastro de identificação (p. ex: CPF ou CNPJ, nome completo e e-mail) para que ele possa seguir o fluxo.

1.2. Finalidade do Consentimento

1.3. Seleção da Instituição Transmissora

1.4. Seleção dos dados objeto do compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo dos dados de cada agrupamento.

1.5. Prazo do compartilhamento: deverá aparecer um valor inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

INÍCIO DO COMPARTILHAMENTO

1. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº1](#), nesta ordem:

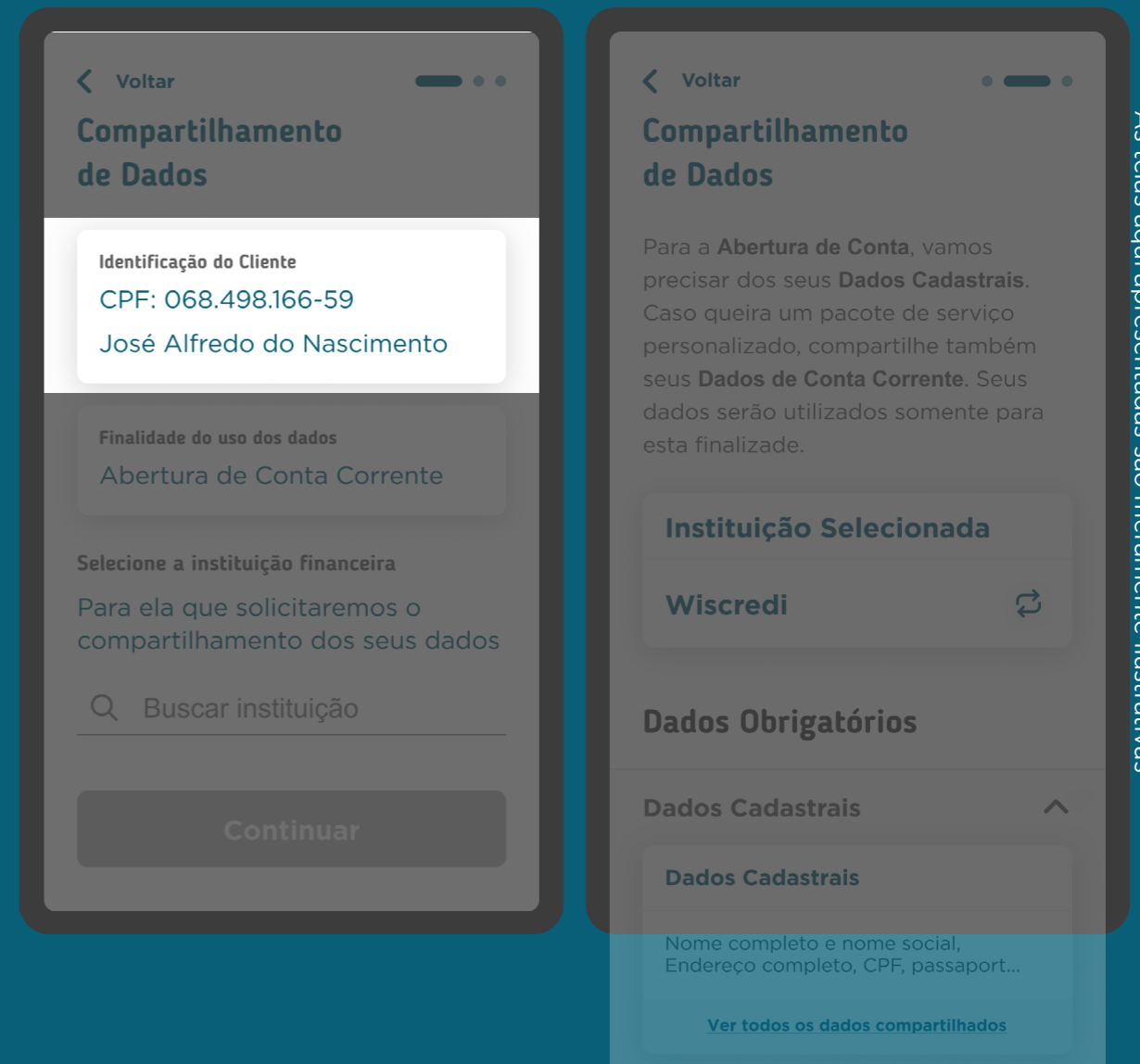
1.1. É necessário que o cliente seja identificado antes da Jornada de Compartilhamento. Caso ele não possua um cadastro prévio, é necessário realizar um mínimo cadastro de identificação (p. ex: CPF ou CNPJ, nome completo e e-mail) para que ele possa seguir o fluxo.

1.2. Finalidade do Consentimento

1.3. Seleção da Instituição Transmissora

1.4. Seleção dos dados objeto do compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo dos dados de cada agrupamento.

1.5. Prazo do compartilhamento: deverá aparecer um valor inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente.





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

INÍCIO DO COMPARTILHAMENTO

1. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº1](#), nesta ordem:

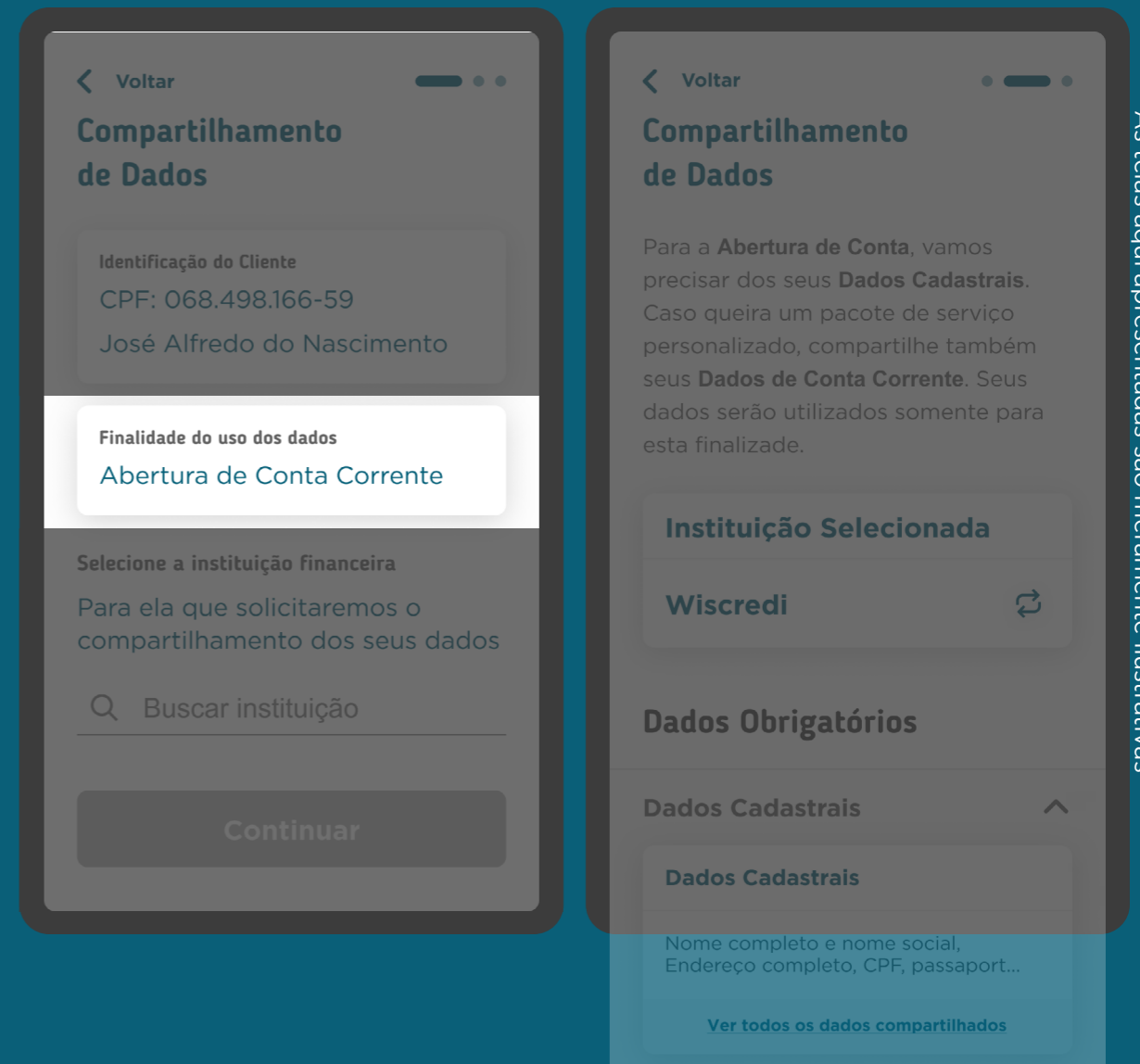
1.1. É necessário que o cliente seja identificado antes da Jornada de Compartilhamento. Caso ele não possua um cadastro prévio, é necessário realizar um mínimo cadastro de identificação (p. ex: CPF ou CNPJ, nome completo e e-mail) para que ele possa seguir o fluxo.

1.2. Finalidade do Consentimento

1.3. Seleção da Instituição Transmissora

1.4. Seleção dos dados objeto do compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo dos dados de cada agrupamento.

1.5. Prazo do compartilhamento: deverá aparecer um valor inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

INÍCIO DO COMPARTILHAMENTO

1. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº1](#), nesta ordem:

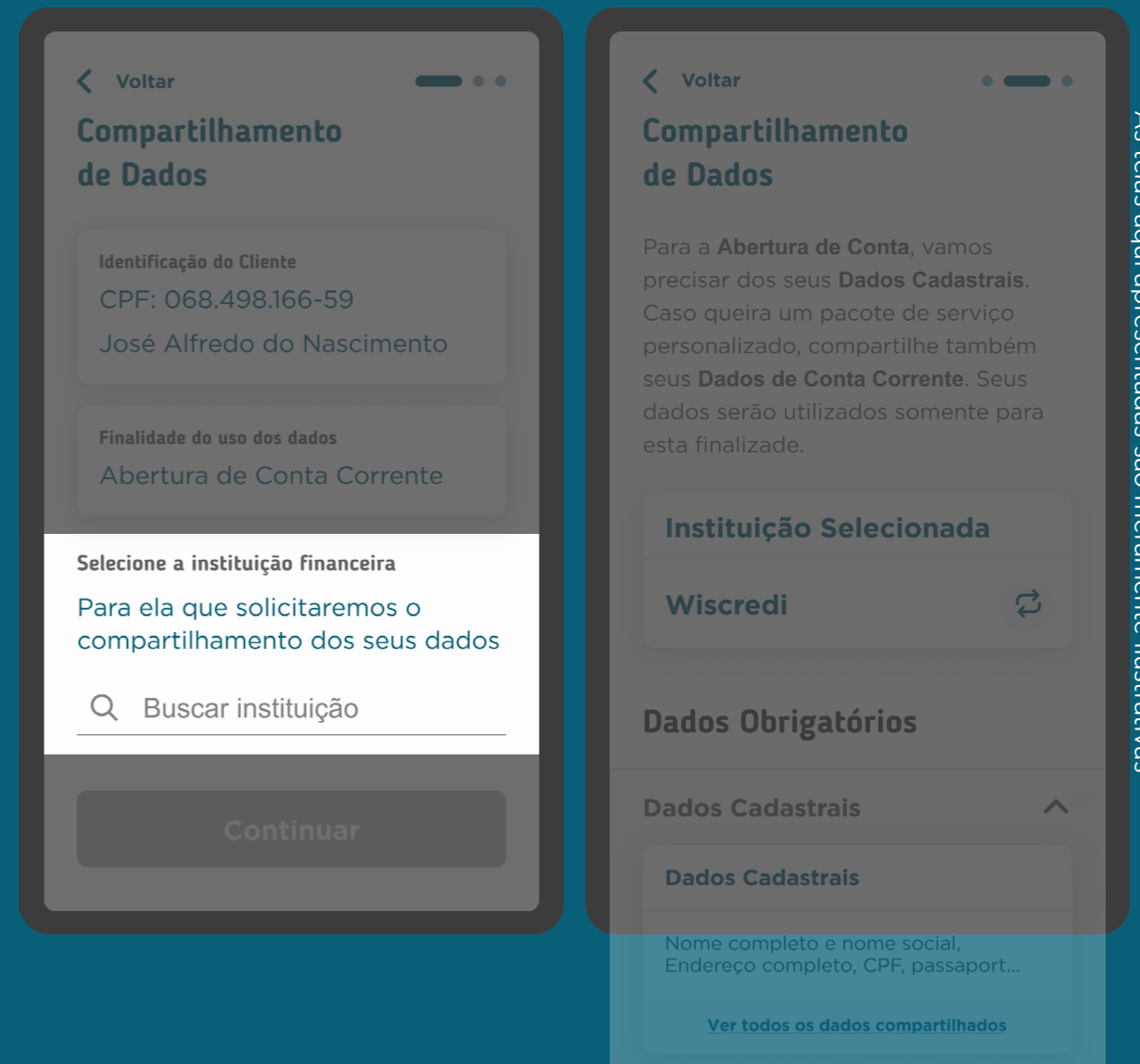
1.1. É necessário que o cliente seja identificado antes da Jornada de Compartilhamento. Caso ele não possua um cadastro prévio, é necessário realizar um mínimo cadastro de identificação (p. ex: CPF ou CNPJ, nome completo e e-mail) para que ele possa seguir o fluxo.

1.2. Finalidade do Consentimento

1.3. Seleção da Instituição Transmissora

1.4. Seleção dos dados objeto do compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo dos dados de cada agrupamento.

1.5. Prazo do compartilhamento: deverá aparecer um valor inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente.





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

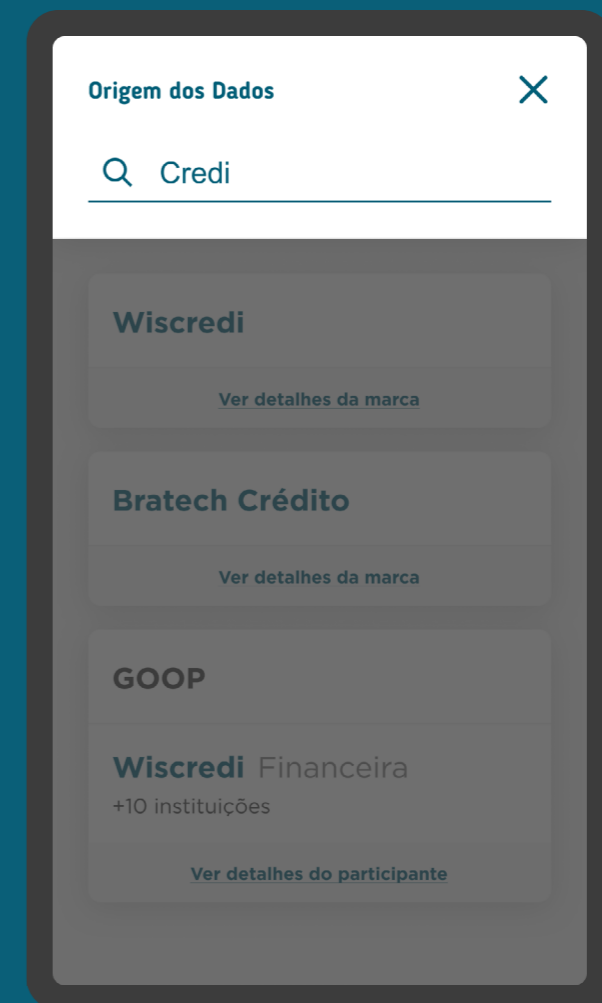
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.3.1. Para a busca da Instituição Transmissora, deve-se procurar resultados para ambos os campos, Marca e Participante.

1.3.2. O cliente sempre irá selecionar a Marca e não o Participante.

1.3.3. A pesquisa deve afunilar as opções de resultado, conforme a navegação do cliente, fazendo com que apenas pessoas com dúvidas acessem a opção “ver detalhes do participante” ou a lista de participantes no Portal do Cidadão.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

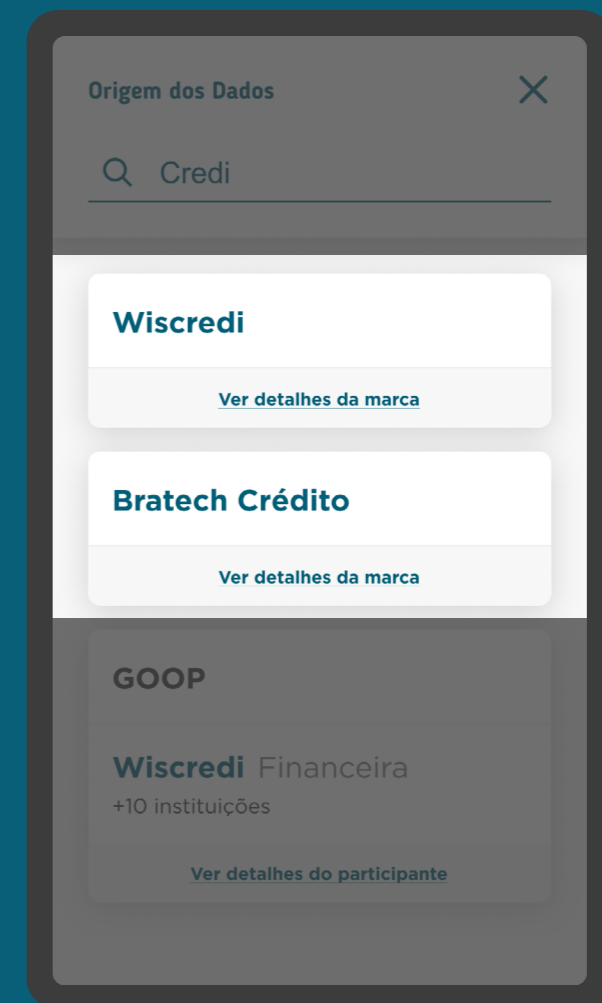
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.3.1. Para a busca da Instituição Transmissora, deve-se procurar resultados para ambos os campos, Marca e Participante.

1.3.2. O cliente sempre irá selecionar a Marca e não o Participante.

1.3.3. A pesquisa deve afunilar as opções de resultado, conforme a navegação do cliente, fazendo com que apenas pessoas com dúvidas acessem a opção “ver detalhes do participante” ou a lista de participantes no Portal do Cidadão.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

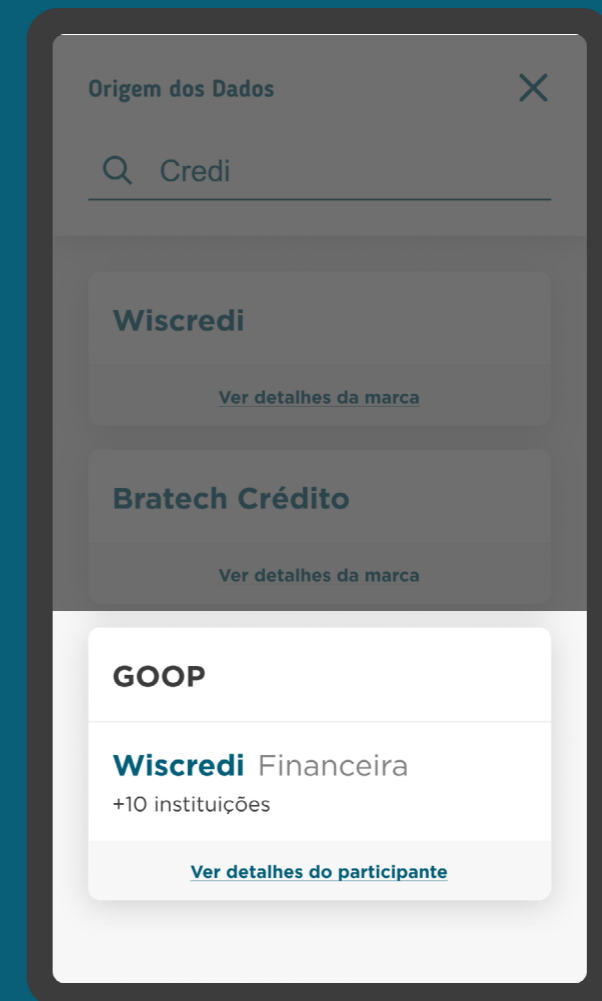
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.3.1. Para a busca da Instituição Transmissora, deve-se procurar resultados para ambos os campos, Marca e Participante.

1.3.2. O cliente sempre irá selecionar a Marca e não o Participante.

1.3.3. A pesquisa deve afunilar as opções de resultado, conforme a navegação do cliente, fazendo com que apenas pessoas com dúvidas acessem a opção “ver detalhes do participante” ou a lista de participantes no Portal do Cidadão.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



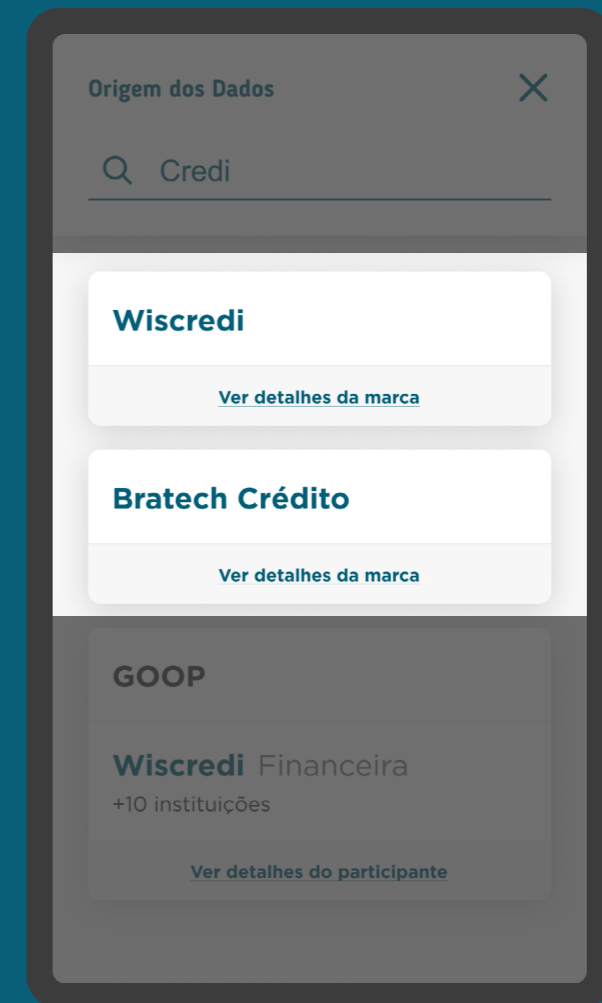
ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.3.4. A Marca deve aparecer em hierarquia nos resultados da busca, seguido pelos Participantes, com o objetivo de direcionar o cliente para a ação de seleção intuitiva.

1.3.5. Caso a busca retorne um resultado exato para pelo menos um Participante de uma Marca, pode-se apresentar apenas a indicação da quantidade de demais Participantes.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



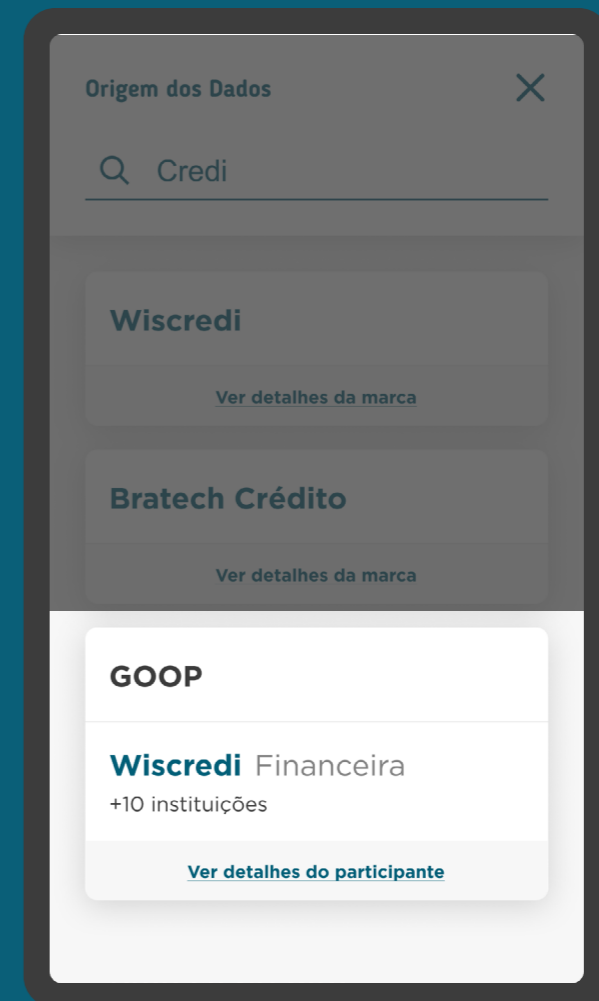
ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.3.4. A Marca deve aparecer em hierarquia nos resultados da busca, seguido pelos Participantes, com o objetivo de direcionar o cliente para a ação de seleção intuitiva.

1.3.5. Caso a busca retorne um resultado exato para pelo menos um Participante de uma Marca, pode-se apresentar apenas a indicação da quantidade de demais Participantes.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

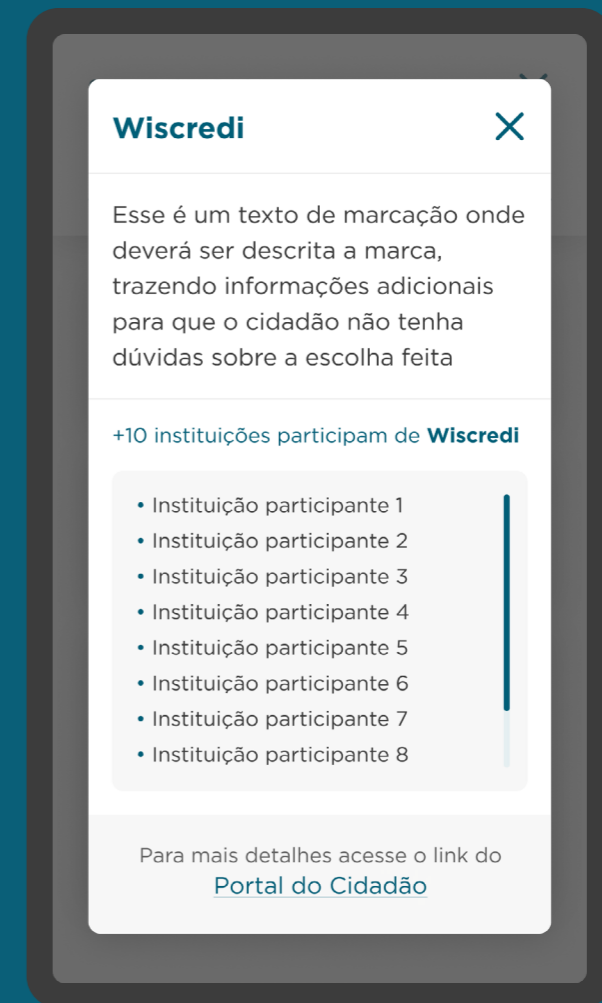
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO - DETALHES

1.3.6. A opção de detalhes tem como objetivo guiar os clientes que desejarem mais informações sobre a Marca e os Participantes a ela relacionados. Nos detalhes devem estar presentes os seguintes itens:

- Nome da Marca;
- Descrição da Marca e do que ela representa (a descrição das marcas estará disponível no repositório);
- Lista de Participantes;
- Link de acesso ao Portal do Cidadão.

1.3.7. Este link de acesso rápido deverá levar à [página de Participantes Portal do Cidadão](#), para que o cliente possa ter acesso a todas as informações necessárias.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

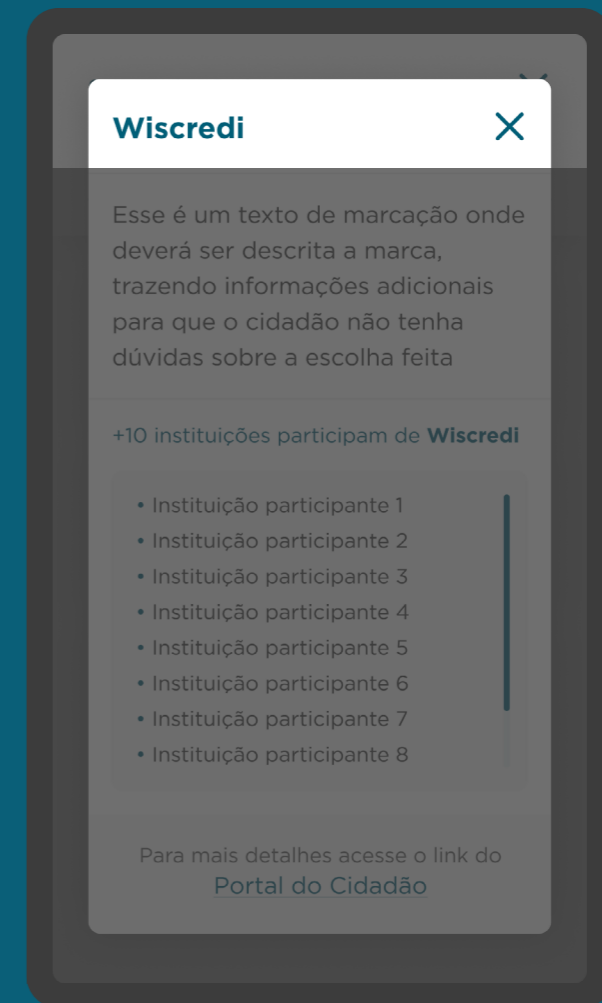
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO - DETALHES

1.3.6. A opção de detalhes tem como objetivo guiar os clientes que desejarem mais informações sobre a Marca e os Participantes a ela relacionados. Nos detalhes devem estar presentes os seguintes itens:

- Nome da Marca;
- Descrição da Marca e do que ela representa (a descrição das marcas estará disponível no repositório);
- Lista de Participantes;
- Link de acesso ao Portal do Cidadão.

1.3.7. Este link de acesso rápido deverá levar à página de Participantes Portal do Cidadão, para que o cliente possa ter acesso a todas as informações necessárias.





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

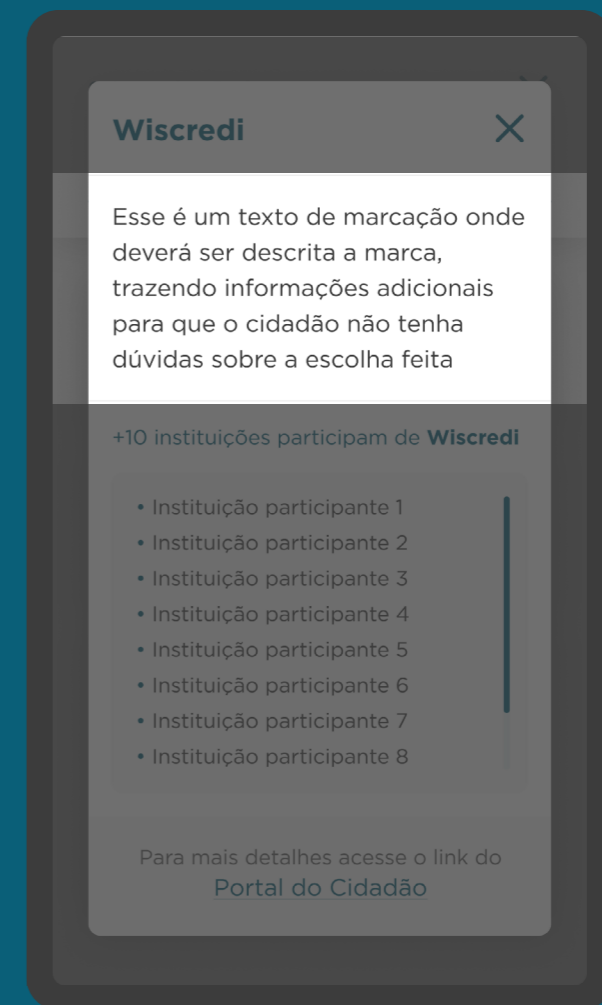
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO - DETALHES

1.3.6. A opção de detalhes tem como objetivo guiar os clientes que desejarem mais informações sobre a Marca e os Participantes a ela relacionados. Nos detalhes devem estar presentes os seguintes itens:

- Nome da Marca;
- Descrição da Marca e do que ela representa (a descrição das marcas estará disponível no repositório);
- Lista de Participantes;
- Link de acesso ao Portal do Cidadão.

1.3.7. Este link de acesso rápido deverá levar à [página de Participantes Portal do Cidadão](#), para que o cliente possa ter acesso a todas as informações necessárias.





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

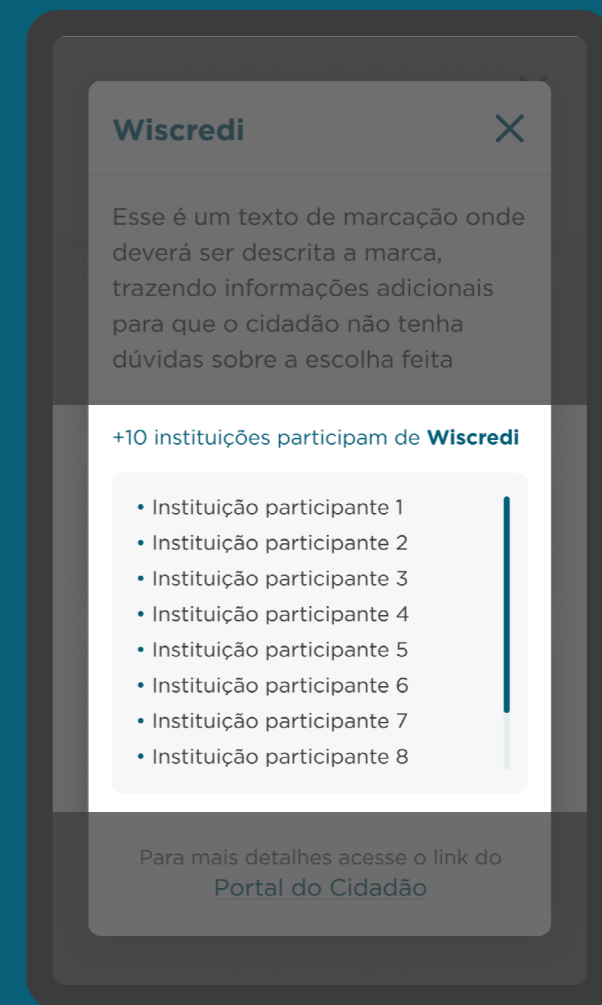
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO - DETALHES

1.3.6. A opção de detalhes tem como objetivo guiar os clientes que desejarem mais informações sobre a Marca e os Participantes a ela relacionados. Nos detalhes devem estar presentes os seguintes itens:

- Nome da Marca;
- Descrição da Marca e do que ela representa (a descrição das marcas estará disponível no repositório);
- Lista de Participantes;
- Link de acesso ao Portal do Cidadão.

1.3.7. Este link de acesso rápido deverá levar à página de Participantes Portal do Cidadão, para que o cliente possa ter acesso a todas as informações necessárias.





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

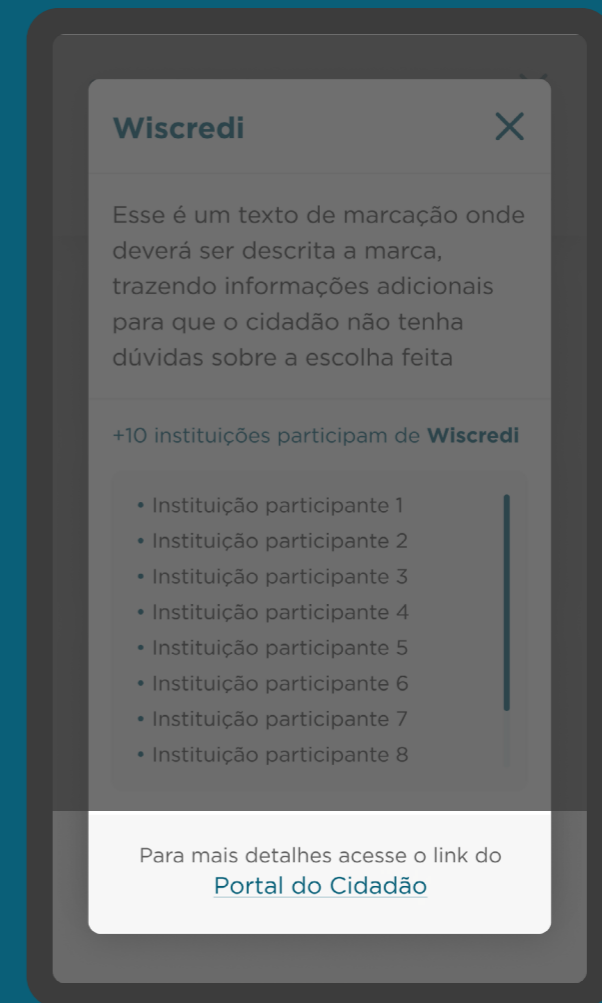
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO - DETALHES

1.3.6. A opção de detalhes tem como objetivo guiar os clientes que desejarem mais informações sobre a Marca e os Participantes a ela relacionados. Nos detalhes devem estar presentes os seguintes itens:

- Nome da Marca;
- Descrição da Marca e do que ela representa (a descrição das marcas estará disponível no repositório);
- Lista de Participantes;
- Link de acesso ao Portal do Cidadão.

1.3.7. Este link de acesso rápido deverá levar à [página de Participantes Portal do Cidadão](#), para que o cliente possa ter acesso a todas as informações necessárias.





ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

INÍCIO DO COMPARTILHAMENTO

1. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº1](#), nesta ordem:

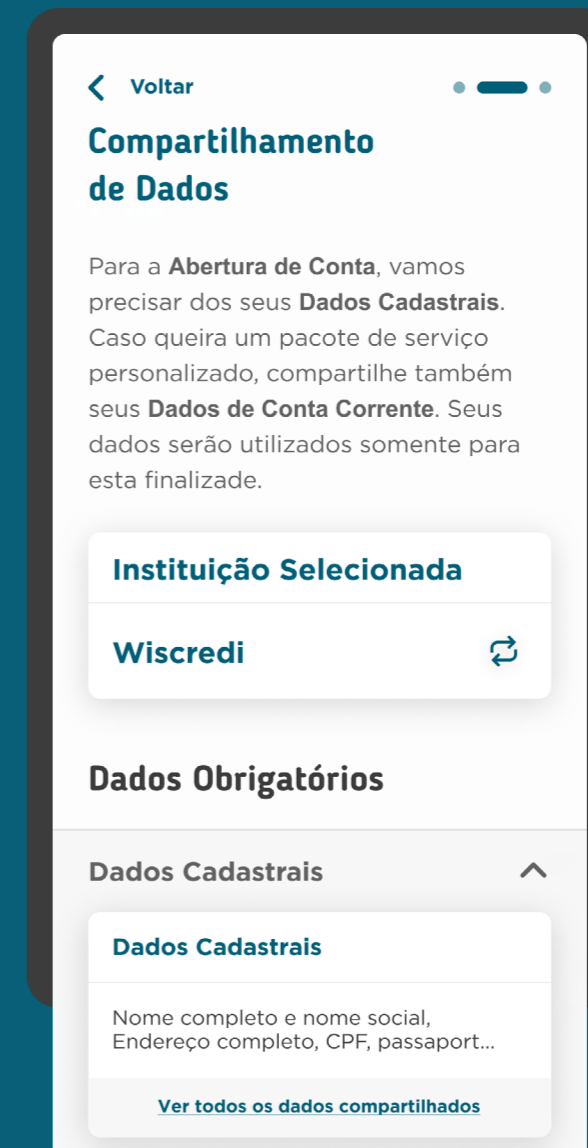
1.1. É necessário que o cliente seja identificado antes da Jornada de Compartilhamento. Caso ele não possua um cadastro prévio, é necessário realizar um mínimo cadastro de identificação (p. ex: CPF ou CNPJ, nome completo e e-mail) para que ele possa seguir o fluxo.

1.2. Finalidade do Consentimento

1.3. Seleção da Instituição Transmissora

1.4. Seleção dos dados objeto do compartilhamento, apresentando no detalhe um resumo dos dados de cada agrupamento.

1.5. Prazo do compartilhamento: deverá aparecer um valor inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

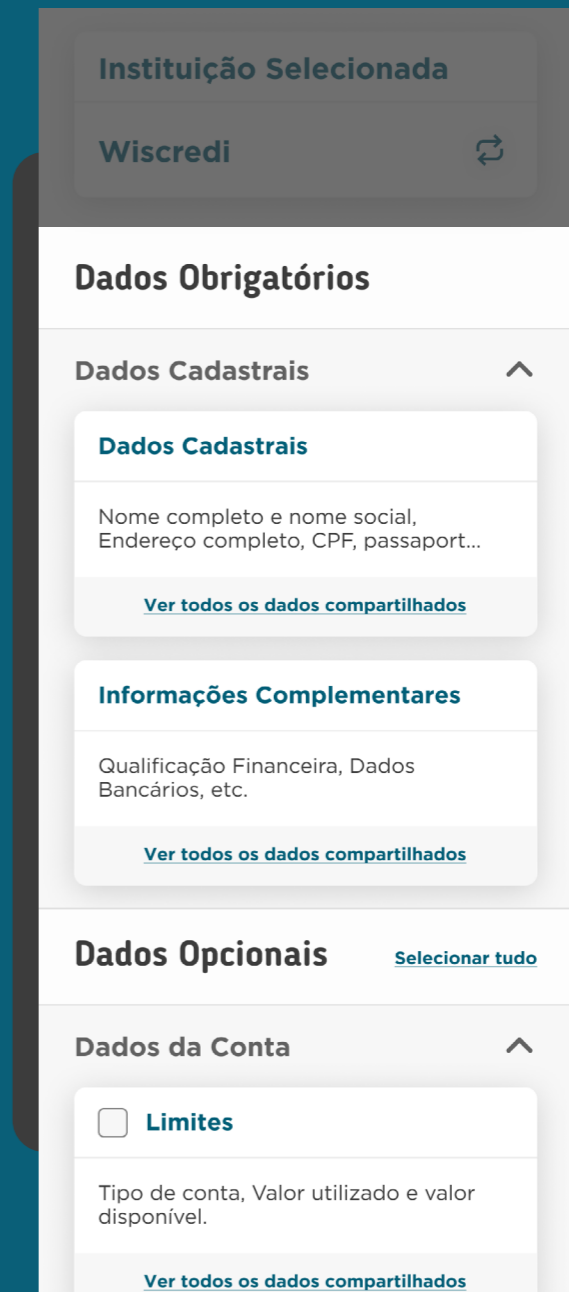
1.4.1. Apresentar com clareza as categorias de dados com os agrupamentos abertos, para escolha do cliente.

1.4.2. Apresentar agrupamentos de dados que tenham relação direta com a finalidade de uso.

1.4.3. Informar ao cliente os agrupamentos de dados obrigatórios, especificando o motivo de sua obrigatoriedade. Os dados obrigatórios estão disponíveis no Tabela de Dados do Portal. O cliente pode retirar a seleção dos dados opcionais.

1.4.4. Aos dados opcionais essa explicação é uma recomendação, sendo opcional.

 [Ver Tabela de Dados resumida nos anexos](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

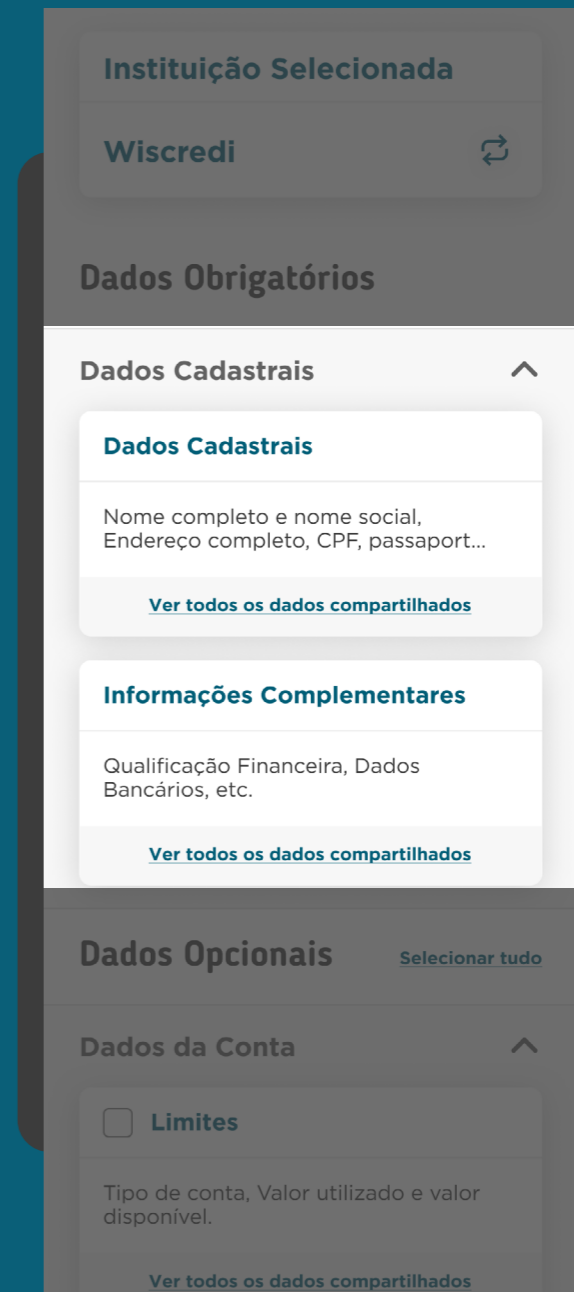
1.4.1. Apresentar com clareza as categorias de dados com os agrupamentos abertos, para escolha do cliente.

1.4.2. Apresentar agrupamentos de dados que tenham relação direta com a finalidade de uso.

1.4.3. Informar ao cliente os agrupamentos de dados obrigatórios, especificando o motivo de sua obrigatoriedade. Os dados obrigatórios estão disponíveis no [Tabela de Dados do Portal](#). O cliente pode retirar a seleção dos dados opcionais.

1.4.4. Aos dados opcionais essa explicação é uma recomendação, sendo opcional.

 [Ver Tabela de Dados resumida nos anexos](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

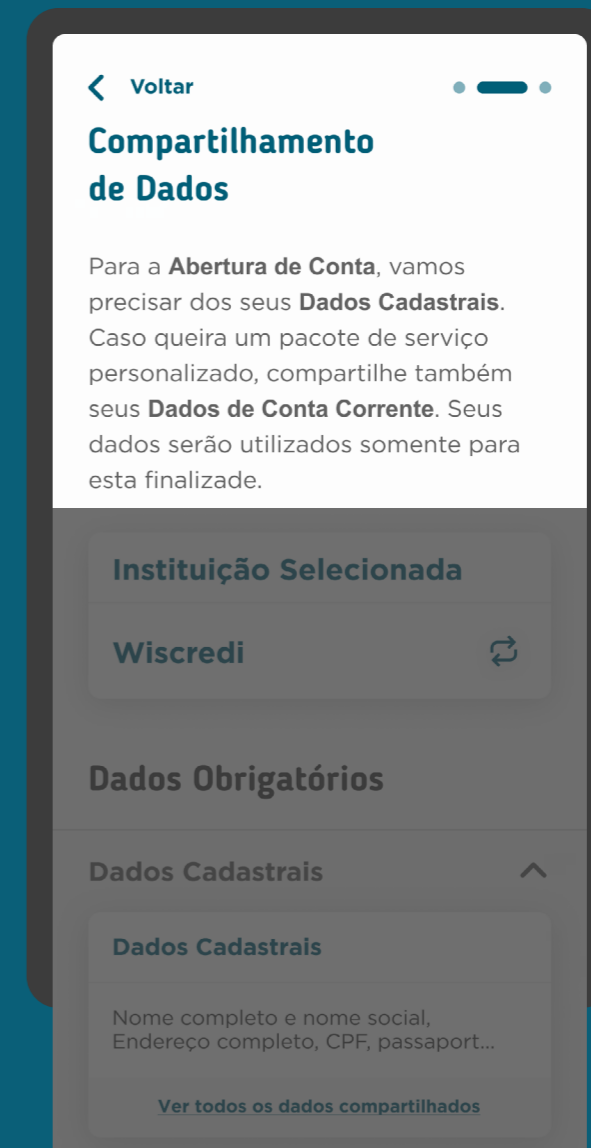
1.4.1. Apresentar com clareza as categorias de dados com os agrupamentos abertos, para escolha do cliente.

1.4.2. Apresentar agrupamentos de dados que tenham relação direta com a finalidade de uso.

1.4.3. Informar ao cliente os agrupamentos de dados obrigatórios, especificando o motivo de sua obrigatoriedade. Os dados obrigatórios estão disponíveis na [Tabela de Dados do Portal](#). O cliente pode retirar a seleção dos dados opcionais.

1.4.4. Aos dados opcionais essa explicação é uma recomendação, sendo opcional.

 [Ver Tabela de Dados resumida nos anexos](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

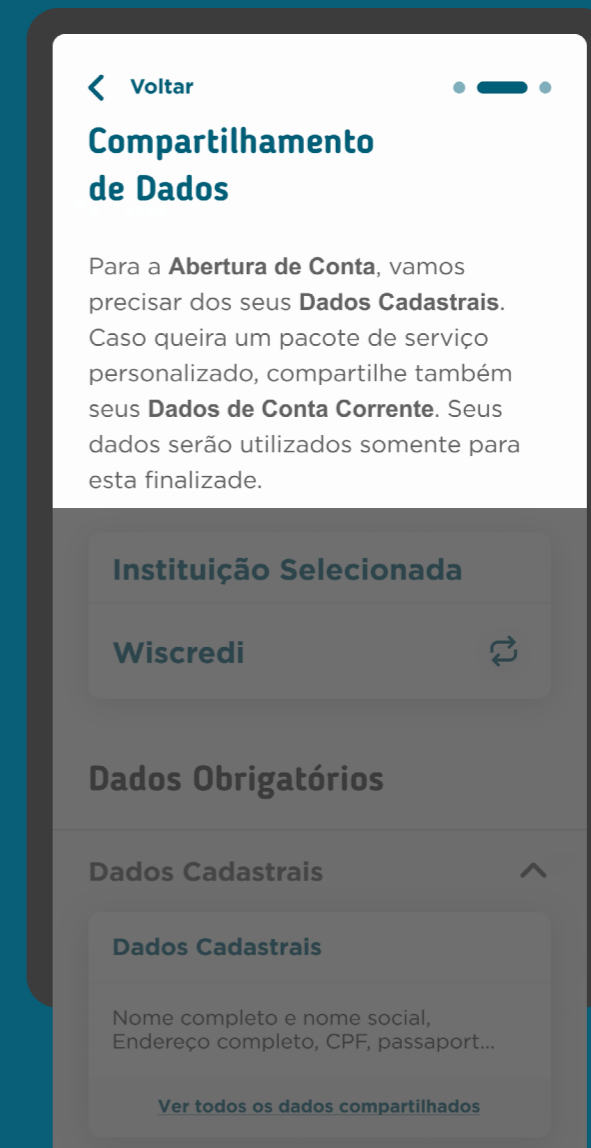
1.4.1. Apresentar com clareza as categorias de dados com os agrupamentos abertos, para escolha do cliente.

1.4.2. Apresentar agrupamentos de dados que tenham relação direta com a finalidade de uso.

1.4.3. Informar ao cliente os agrupamentos de dados obrigatórios, especificando o motivo de sua obrigatoriedade. Os dados obrigatórios estão disponíveis na Tabela de Dados do Portal. O cliente pode retirar a seleção dos dados opcionais.

1.4.4. Aos dados opcionais essa explicação é uma recomendação, sendo opcional.

 [Ver Tabela de Dados resumida nos anexos](#)





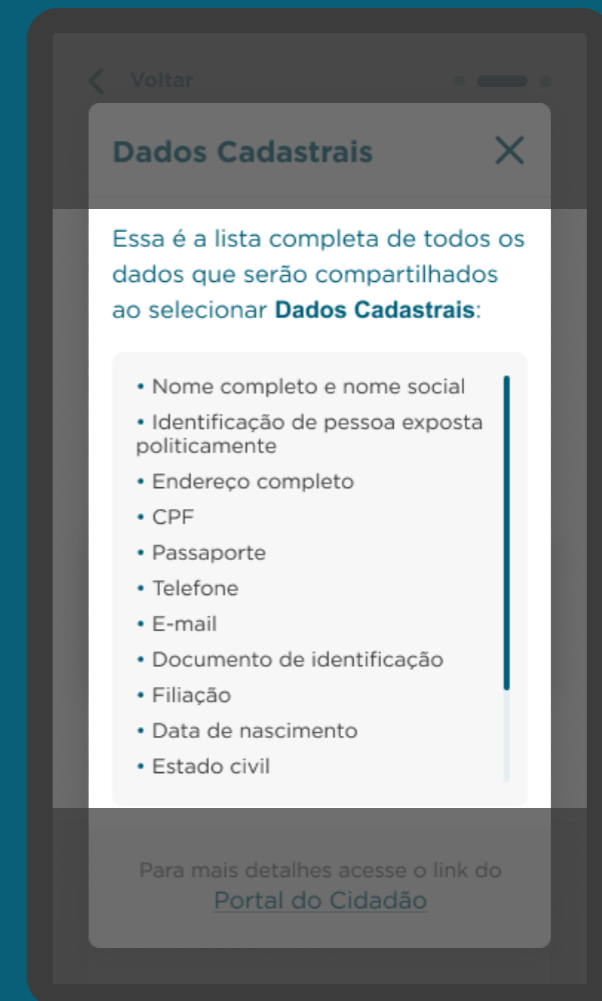
ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

1.4.5. Utilizar os termos definidos no Glossário de Experiência para os agrupamentos de dados e suas descrições.

1.4.6. Este link de acesso rápido deverá levar à página do Portal do Cidadão que demonstra a tabela explicativa com os dados detalhados e suas respectivas descrições.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



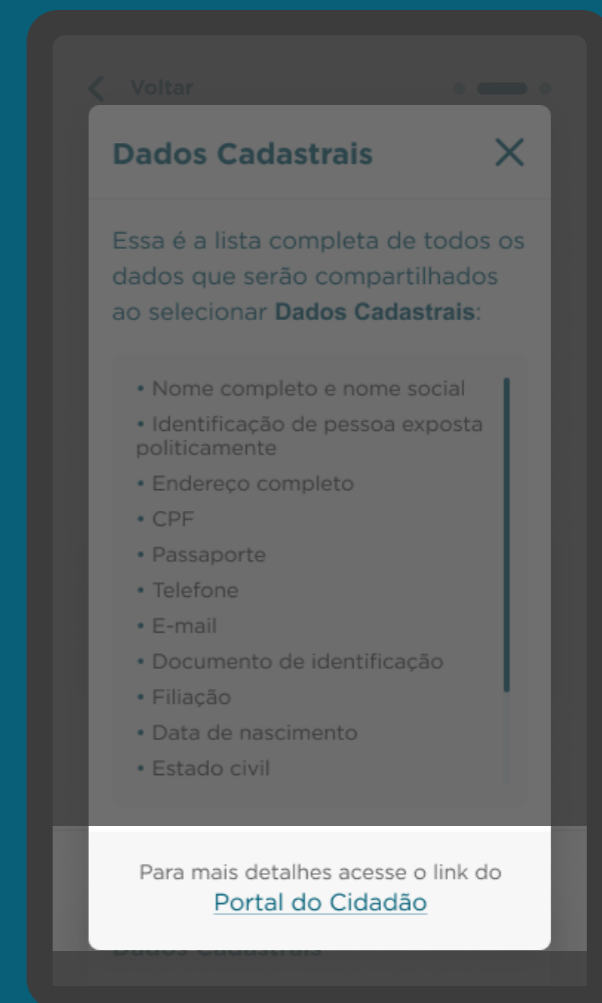
ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

1.4.5. Utilizar os termos definidos no Glossário de Experiência para os agrupamentos de dados e suas descrições.

1.4.6. Este link de acesso rápido deverá levar à página do Portal do Cidadão que demonstra a tabela explicativa com os dados detalhados e suas respectivas descrições.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

INÍCIO DO COMPARTILHAMENTO

1. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº1](#), nesta ordem:

1.5. Prazo do compartilhamento: deverá aparecer um valor inicial de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente.

1.5.1. Caso os dados trafegados não necessitem de um prazo baseado em meses, por serem informações pontuais ou de prazo curto, a literal de periodicidade poderá conter prazos menores (semanas ou dias apenas), ou considerar a possibilidade de um consentimento de compartilhamento pontual, que não necessita de prazo pré definido. Fica a cargo da instituição, respeitando a finalidade dos dados compartilhados, definir qual é a melhor periodicidade.

The screenshot displays a mobile application interface for data sharing consent. It features three main sections, each with a checkbox and a 'Ver todos os dados compartilhados' link:

- Limites:** Tipo de conta, Valor utilizado e valor disponível.
- Saldos:** Saldo disponível em conta corrente.
- Extratos:** Movimentações da sua conta corrente.

Below these sections is a highlighted section for 'Prazo de compartilhamento' (Sharing Duration):

- Prazo de compartilhamento:** No encerramento do prazo, o compartilhamento será finalizado.
- Prazo:** A dropdown menu is set to '6 meses'.
- Encerra em:** 04/08/2021
- Continuar:** A button to proceed with the sharing process.

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



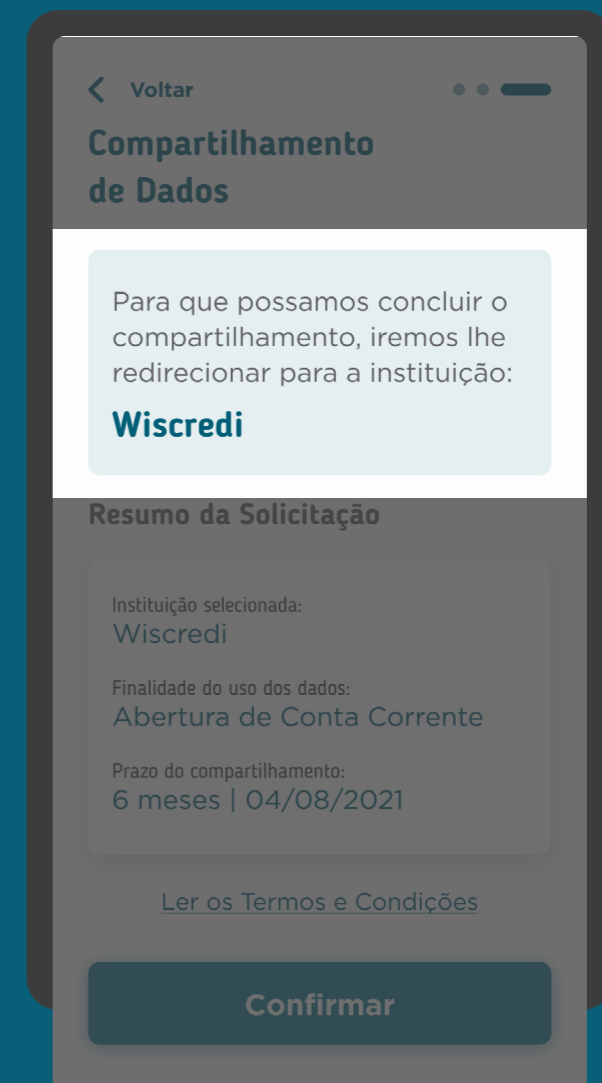
ETAPA 1: CONSENTIMENTO

REQUISITOS

AVISO DE REDIRECIONAMENTO

2. Apresentar o Aviso de redirecionamento para dar maior visibilidade ao cliente quanto as próximas etapas

3. Os Termos e Condições de Uso devem ser elaborados pelas Instituições Receptoras de acordo com as suas próprias políticas e linguagens de relacionamento com seus clientes, e devem conter, no mínimo, os tópicos elencados no checklist obrigatório apresentado neste Guia.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

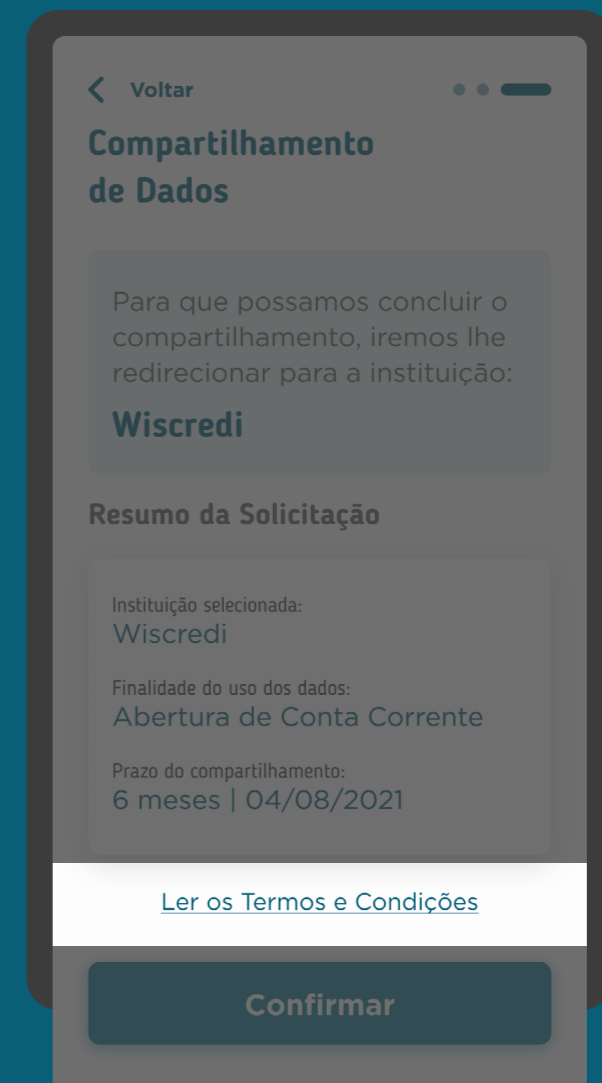
REQUISITOS

AVISO DE REDIRECIONAMENTO

2. Apresentar o Aviso de redirecionamento para dar maior visibilidade ao cliente quanto as próximas etapas

3. Os Termos e Condições de Uso devem ser elaborados pelas Instituições Receptoras de acordo com as suas próprias políticas e linguagens de relacionamento com seus clientes, e devem conter, no mínimo, os tópicos elencados no checklist obrigatório apresentado neste Guia.

 [Acessar checklist de termos e condições de uso](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

RECOMENDAÇÕES

SELEÇÃO DE DADOS

1. Trazer pré-selecionados os agrupamentos de dados correlacionados com a finalidade, permitindo que o cliente retire a seleção dos dados opcionais.
2. Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação.
3. Oferecer a possibilidade de fácil acesso à “Tabela de Dados” no Portal do Cidadão.
4. Possibilitar a visualização dos dados que compõem cada agrupamento de maneira simples.

The screenshot displays a mobile application interface for data consent. It features three main sections, each with a checked checkbox and a description of the data to be shared:

- Limites:** Tipo de conta, Valor utilizado e valor disponível. Includes a link: [Ver todos os dados compartilhados](#).
- Saldos:** Saldo disponível em conta corrente. Includes a link: [Ver todos os dados compartilhados](#).
- Extratos:** Movimentações da sua conta corrente. Includes a link: [Ver todos os dados compartilhados](#).

Below these sections is a section titled **Prazo de compartilhamento** with the text: "No encerramento do prazo, o compartilhamento será finalizado". It includes a dropdown menu for "Prazo" set to "6 meses" and a date "Encerra em: 04/08/2021". A large teal button labeled "Continuar" is at the bottom.

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

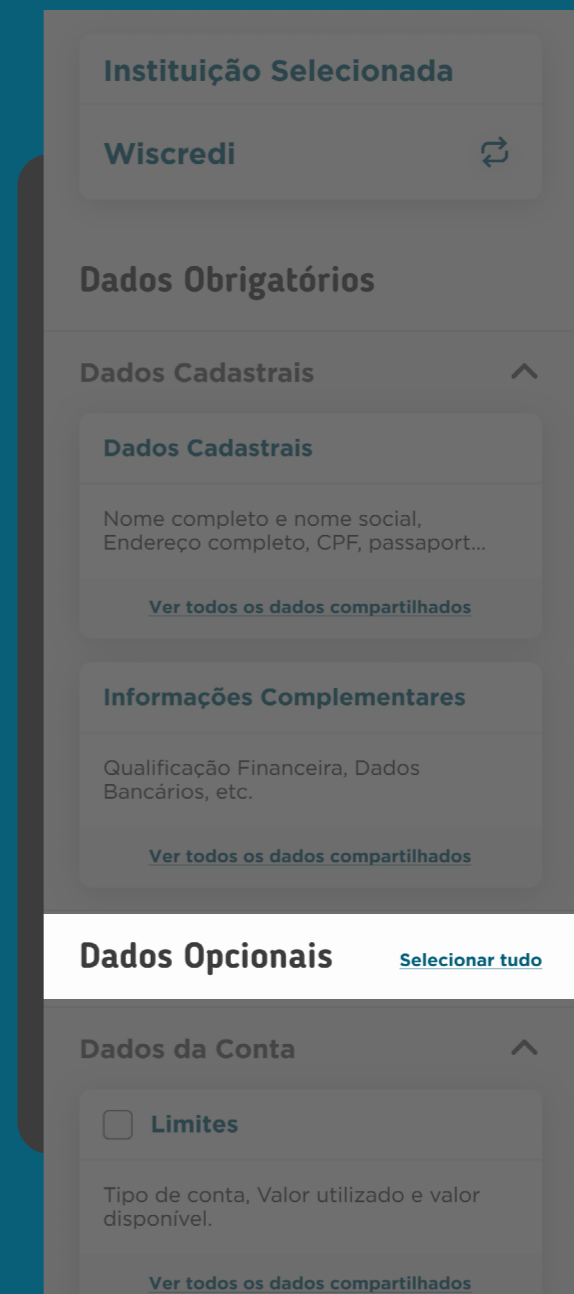


ETAPA 1: CONSENTIMENTO

RECOMENDAÇÕES

SELEÇÃO DE DADOS

1. Trazer pré-selecionados os agrupamentos de dados correlacionados com a finalidade, permitindo que o cliente retire a seleção dos dados opcionais.
2. Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação.
3. Oferecer a possibilidade de fácil acesso à “Tabela de Dados” no Portal do Cidadão.
4. Possibilitar a visualização dos dados que compõem cada agrupamento de maneira simples.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

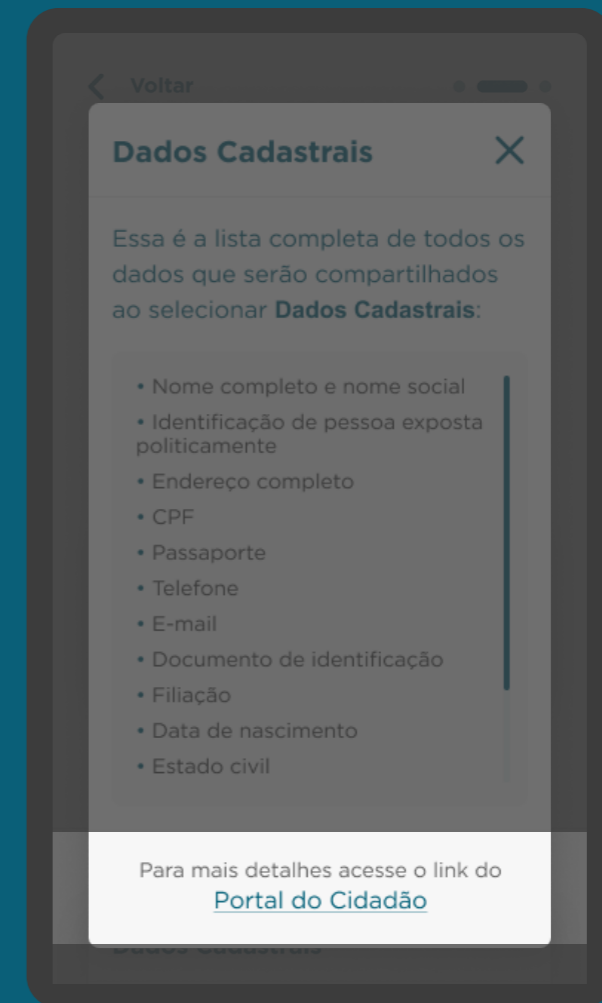


ETAPA 1: CONSENTIMENTO

RECOMENDAÇÕES

SELEÇÃO DE DADOS

1. Trazer pré-selecionados os agrupamentos de dados correlacionados com a finalidade, permitindo que o cliente retire a seleção dos dados opcionais.
2. Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação.
3. Oferecer a possibilidade de fácil acesso à “Tabela de Dados” no Portal do Cidadão.
4. Possibilitar a visualização dos dados que compõem cada agrupamento de maneira simples.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

RECOMENDAÇÕES

SELEÇÃO DE DADOS

1. Trazer pré-selecionados os agrupamentos de dados correlacionados com a finalidade, permitindo que o cliente retire a seleção dos dados opcionais.
2. Oferecer a possibilidade de selecionar ou limpar a seleção de múltiplos agrupamentos com uma única ação.
3. Oferecer a possibilidade de fácil acesso à “Tabela de Dados” no Portal do Cidadão.
4. Possibilitar a visualização dos dados que compõem cada agrupamento de maneira simples.

The image shows a mobile application interface for data sharing consent. It features three main sections, each with a checkbox and a description:

- Limites**: Tipo de conta, Valor utilizado e valor disponível. Below it is a button labeled "Ver todos os dados compartilhados".
- Saldos**: Saldo disponível em conta corrente. Below it is a button labeled "Ver todos os dados compartilhados".
- Extratos**: Movimentações da sua conta corrente. Below it is a button labeled "Ver todos os dados compartilhados".

Below these sections is a section titled "Prazo de compartilhamento" with the text "No encerramento do prazo, o compartilhamento será finalizado". It includes a dropdown menu for "Prazo" currently set to "6 meses" and a date "Encerra em: 04/08/2021". At the bottom is a "Continuar" button.

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: CONSENTIMENTO

RECOMENDAÇÕES

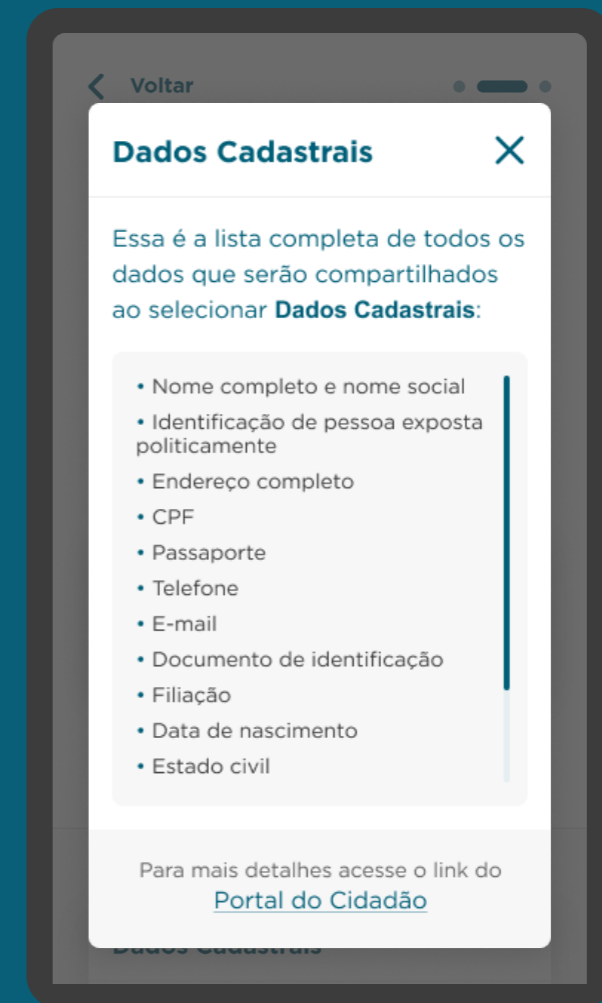
SELEÇÃO DE DADOS

5. Informar ao cliente o benefício em compartilhar os dados opcionais, caso existam.

6. Possibilidade de criar vocabulário simples para os campos, para facilitar o entendimento do cliente, como, por exemplo, resumir em “Endereço completo” a listagem de “CEP, Endereço, Número, Complemento, Cidade, UF, País etc”.

7. A linguagem (“termos para o consumidor”) presente no Glossário de Experiência pode ser simplificada, para evitar repetitividade, e apresentada de outras formas (p.ex.: no infinitivo).

 [Acessar Glossário](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 2

Redireccionamiento

IR → IT





ETAPA 2: REDIRECIONAMENTO IR>IT

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

1. O Redirecionamento deve seguir a priorização dos canais eletrônicos definidos por cada instituição.
2. O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro da instituição transmissora, podendo ser APP-to-Browser, Browser-to-Browser, APP-to-APP.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 2: REDIRECIONAMENTO IR>IT

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

3. É necessário explicitar que a confirmação do compartilhamento faz parte do Open Banking e que o consumidor está sendo redirecionado, de modo seguro, da instituição receptora para a instituição transmissora, usando os mesmos elementos gráficos para ambas as instituições.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 2: REDIRECIONAMENTO IR>IT

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

3. É necessário explicitar que a confirmação do compartilhamento faz parte do Open Banking e que o consumidor está sendo redirecionado, de modo seguro, da instituição receptora para a instituição transmissora, usando os mesmos elementos gráficos para ambas as instituições.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 2: REDIRECIONAMENTO IR>IT

RECOMENDAÇÕES

REDIRECIONAMENTO

1. Apresentação dos logotipos do Open Banking e das instituições transmissora e receptora.
2. Caso o fluxo de solicitação seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à continuidade do processo através dos canais eletrônicos da instituição.
3. Caso a Instituição Transmissora possua o canal app, é preferencial que ocorra o redirecionamento app-to-app.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 3

Autenticação





ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

LOGIN NA TRANSMISSORA

1. Para o cliente se autenticar, é necessário que ele possua acesso a um canal digital da instituição transmissora.
2. A Autenticação deve ser realizada conforme padrões dos canais digitais já definidos por cada instituição, conforme disposto na Resolução Conjunta nº 1.


Wiscredi

Agência

Conta

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

LOGIN NA TRANSMISSORA

1. Para o cliente se autenticar, é necessário que ele possua acesso a um canal digital da instituição transmissora.
2. A Autenticação deve ser realizada conforme padrões dos canais digitais já definidos por cada instituição, conforme disposto na [Resolução Conjunta nº 1](#).

Wiscredi

Agência

Conta

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
Recuperar Senha

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

LOGIN NA TRANSMISSORA

3. No ambiente logado, é necessário fazer a validação do consentimento através da identificação do cliente que iniciou a etapa de consentimento de dados da instituição receptora, seguindo padrões da instituição transmissora.

O objetivo é garantir que o consentimento e a confirmação de compartilhamento sejam realizadas pelo mesmo cliente.

Wiscredi

Agência

Conta

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

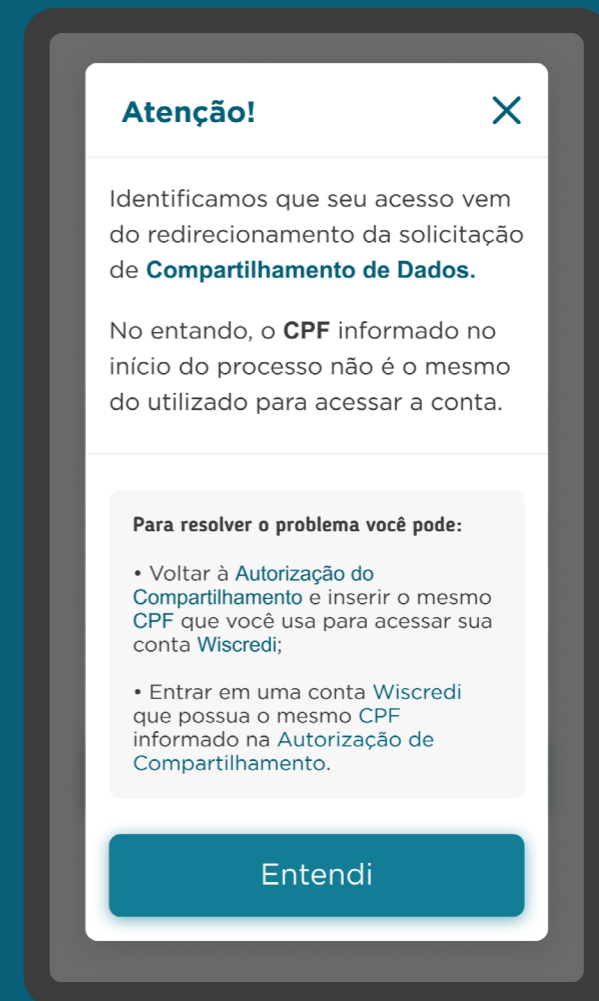


ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

LOGIN NA TRANSMISSORA

4. Caso a identificação do cliente na etapa de consentimento seja diferente daquela validada na etapa de autenticação, é necessário informar ao cliente quanto à interrupção do fluxo, de maneira transparente e clara, seguindo os padrões de segurança de cada instituição. Neste caso, também é **necessário informar os procedimentos para a resolução do problema.**



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

LOGIN NA TRANSMISSORA

5. Em casos de primeiro acesso ou de esquecimento de senha do canal, o cliente deve seguir o fluxo já definido por cada instituição.

6. Após a autenticação, a Instituição Transmissora deve validar se o cliente necessita de uma segunda aprovação para efetivar o compartilhamento, seguindo a diretriz de Poderes do Open Banking e as políticas de segurança da instituição.

Wiscredi

Agência

Conta

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

LOGIN NA TRANSMISSORA

7. No caso de **contas conjuntas**, desde que haja acesso eletrônico por tais titulares:

- O Compartilhamento de Dados Transacionais deve ser feito por qualquer titular, dependendo dos poderes de cada titular da instituição transmissora;
- O Compartilhamento de Dados cadastrais deve ser feito individualmente por cada titular sobre seus dados, independente do tipo de conta (conta “e”, conta “ou”);
 - Conta “e”: é preciso da autorização de todos os titulares para qualquer movimentação da conta;
 - Conta “ou”: qualquer um dos titulares da conta tem permissão para movimentar a conta.

Wiscredi

Agência

Conta

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

LOGIN NA TRANSMISSORA

1. No caso de pessoas jurídicas, para a confirmação do compartilhamento:

1.1. Não é necessário exigir a constituição de novos poderes ou poderes específicos para autorização de compartilhamento de dados no escopo do Open Banking;

1.2. Deve ser verificado se o exercício do poder pelo sócio ou procurador ocorre em conjunto ou em separado;

1.3. Poderão ser utilizados poderes já existentes, a exemplo:

- Representação em geral da pessoa jurídica perante terceiros; e/ou
- Abertura e Movimentação de contas; e/ou
- Contratação de serviços e produtos em geral, sem especificação dos serviços e produtos.

Agência

Conta

Senha

Entrar

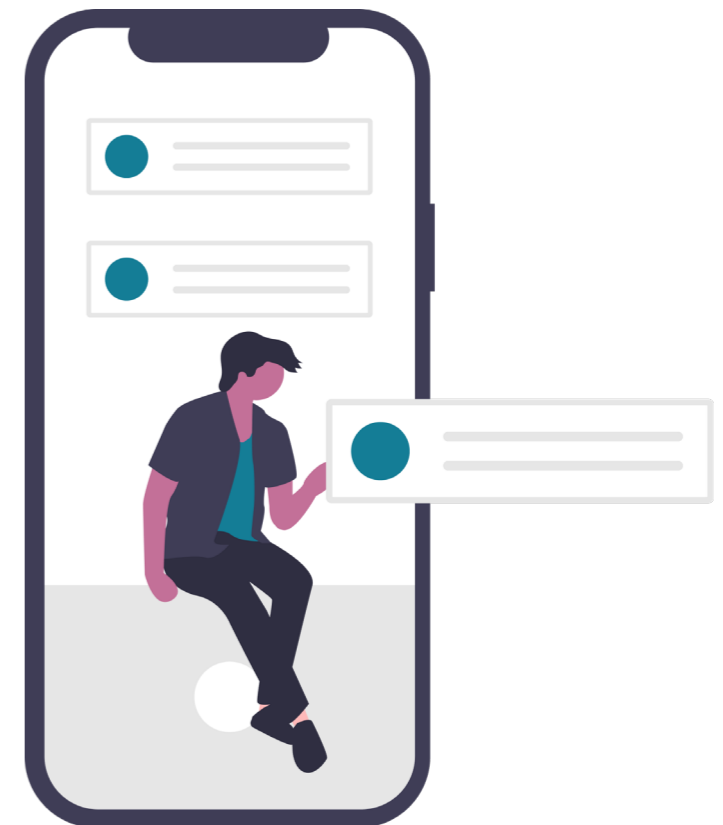
Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 4

Confirmação





ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

ALÇADA ÚNICA

Alçada única: a solicitação é autorizada unicamente pelo solicitante.

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

[Voltar](#)

Confirmação do Compartilhamento

Selecione a origem dos dados

Antes de compartilhar seus dados com as instituição selecionada, precisamos confirmar algumas informações

Dados do Compartilhamento

Dados Cadastrais

- Dados Cadastrais
- Nome Completo
- Identificação de pessoa exposta politicamente
- Endereço completo
- CPF
- Passaporte
- Telefone
- E-mail
- Documento de Identificação
- Filiação
- Data de nascimento
- Estado civil
- Sexo
- Nacionalidade

1

[Mostrar menos](#)

Informações Complementares

[Mostrar mais](#)

Dados da Conta

Origem dos Dados
Conta Corrente

Saldos

[Mostrar mais](#)

Extratos

[Mostrar mais](#)

Limites

[Mostrar mais](#)

[Continuar](#)

[Cancelar](#)

2

[Voltar](#)

Confirmação do Compartilhamento

Para que possamos concluir o compartilhamento, iremos lhe redirecionar para a instituição:

Crediconta

Resumo do Compartilhamento

Identificação do Cliente:
CPF 000.000.000-00
José Alfredo do Nascimento

Receptora:
Crediconta

Prazo do compartilhamento:
6 meses | 04/08/2021

[Confirmar](#)

[Cancelar](#)



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

1. A autorização e a confirmação do consentimento devem ocorrer de acordo com os poderes vigentes na Instituição Transmissora.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

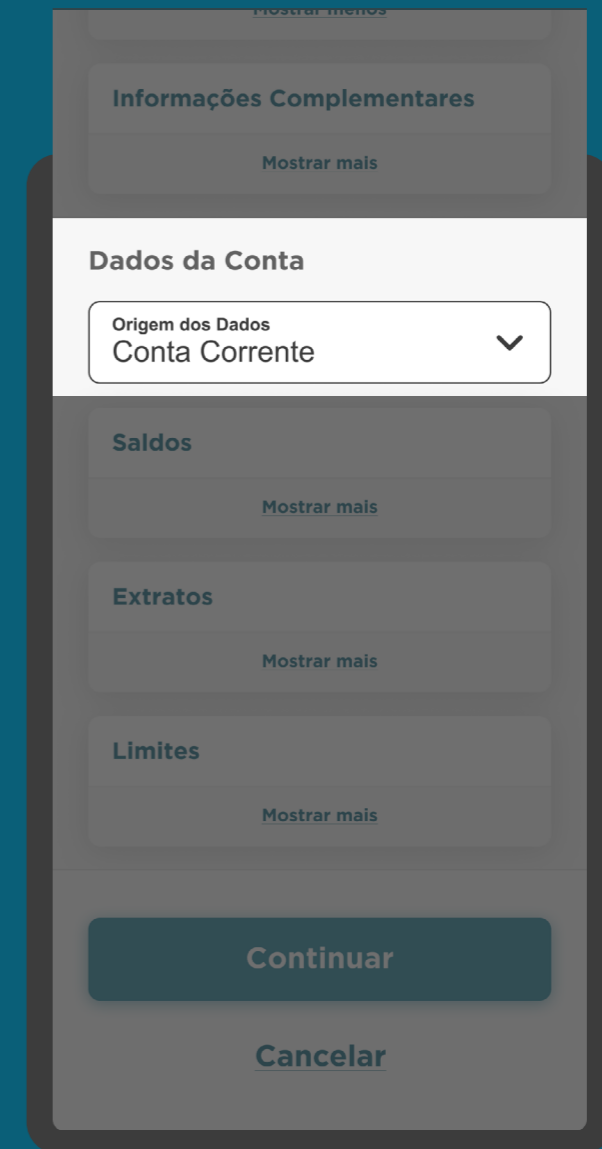
REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

2. No caso de multiplicidade de dados, deve-se permitir a escolha da origem/produto, de acordo com o escopo de dados atualmente acessíveis no canal digital por meio do qual o consumidor se relaciona com a instituição transmissora, seguindo as diretrizes.

Atenção:

Caso a marca escolhida contemple diferentes instituições que são percebidas pelo cliente de forma segregada, e isso cause multiplicidade de origens de dados para seleção, deve-se deixar claro a qual instituição cada opção de origem pertence.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

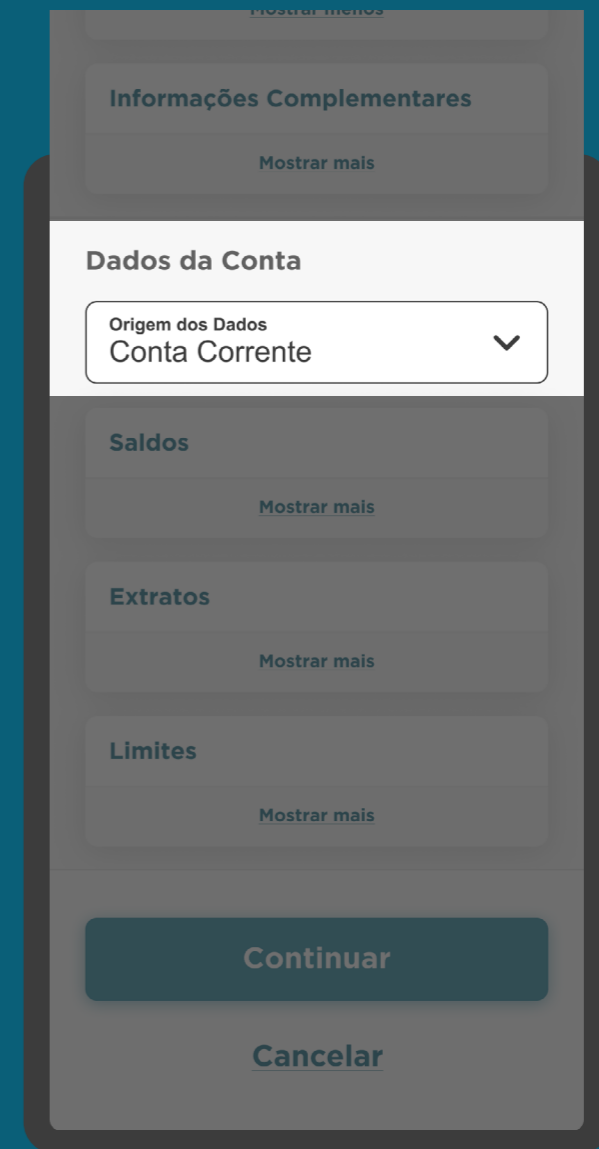
REQUISITOS

SELEÇÃO DE DADOS

2.1 Dados cadastrais: não haverá a seleção de origens. Todos os dados existentes na instituição serão compartilhados.

2.2 Dados transacionais de contas de depósito à vista, de poupança e de pagamento pré-pagas: possibilidade do cliente selecionar uma ou mais origens de contas.

2.3 Dados transacionais de contas pós pagas: possibilidade do cliente selecionar uma ou mais origens de contas.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

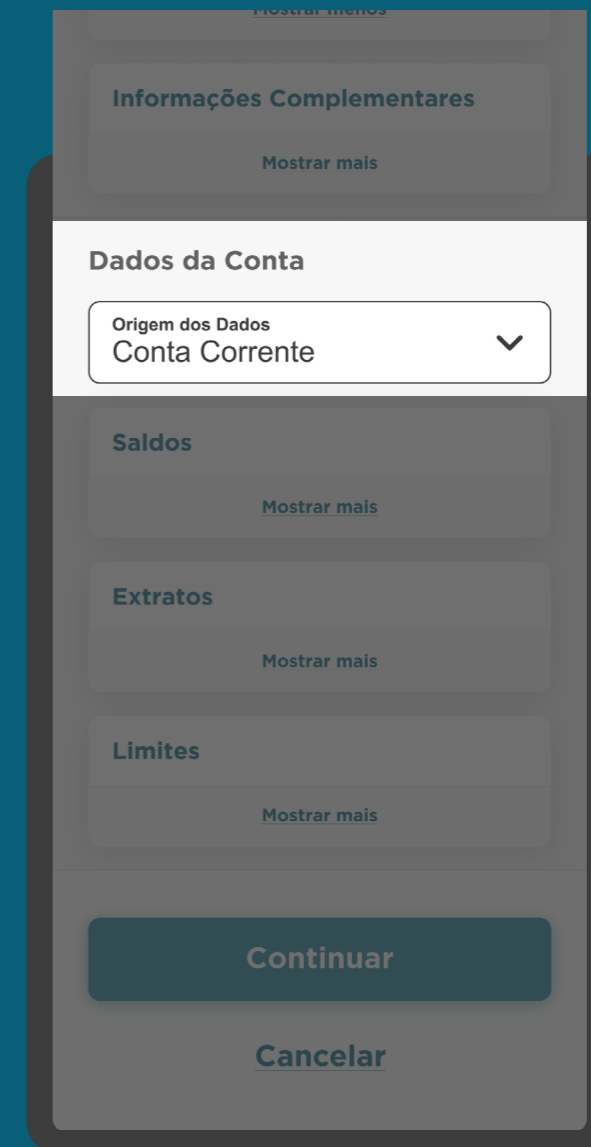
SELEÇÃO DE DADOS

2.4 Dados transacionais de operações de crédito: possibilidade de o cliente selecionar uma ou mais origens com base nas modalidades apresentadas na Circular 4.015, com base no DOC 3040. A nomenclatura das modalidades para o cliente poderá ser adaptada usando o tom de voz atual das instituições.

 [Ver tabela de Modalidades de Crédito](#)

2.4.1 O cliente deve ser informado de que se durante a vigência do compartilhamento vier a contratar novas operações de crédito nas modalidades selecionadas, os dados serão compartilhados.

2.5 . No caso de ampliação ou alteração do escopo, é necessário obter novo consentimento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

3. Apresentar as informações mínimas contidas na Resolução Conjunta nº1:

- Dados do objeto de compartilhamento.
- Identificação do cliente (p.ex: CPF e Nome Completo);
- Instituição receptora;
- Validade do consentimento (prazo em meses e data final).



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



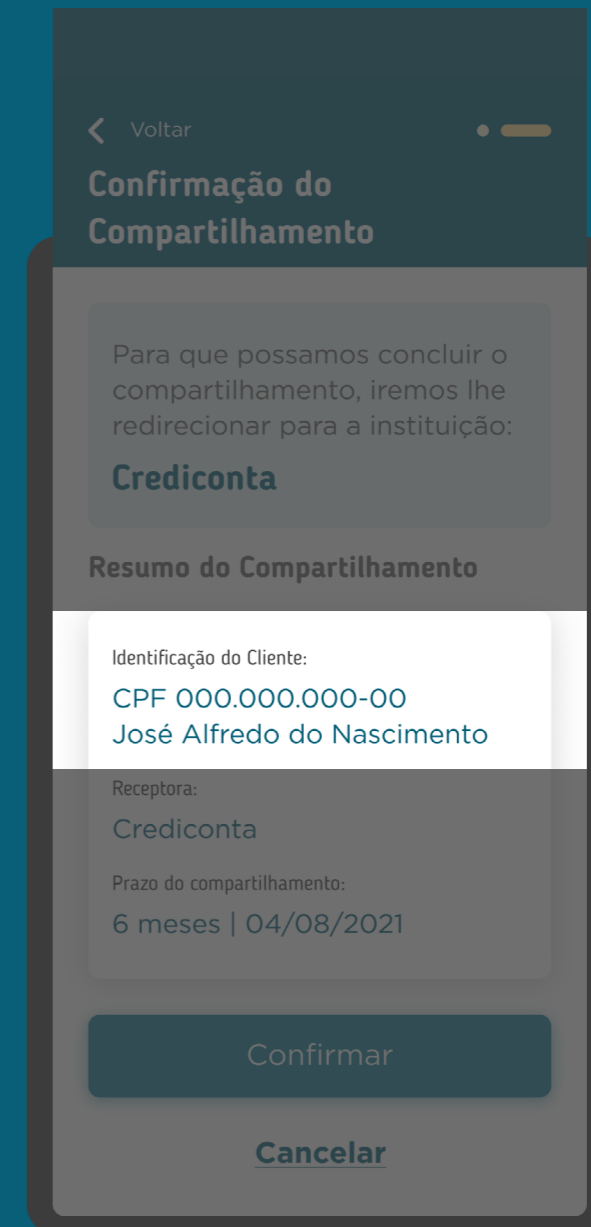
ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

3. Apresentar as informações mínimas contidas na Resolução Conjunta nº1:

- Dados do objeto de compartilhamento.
- Identificação do cliente (p.ex: CPF e Nome Completo);
- Instituição receptora;
- Validade do consentimento (prazo em meses e data final).





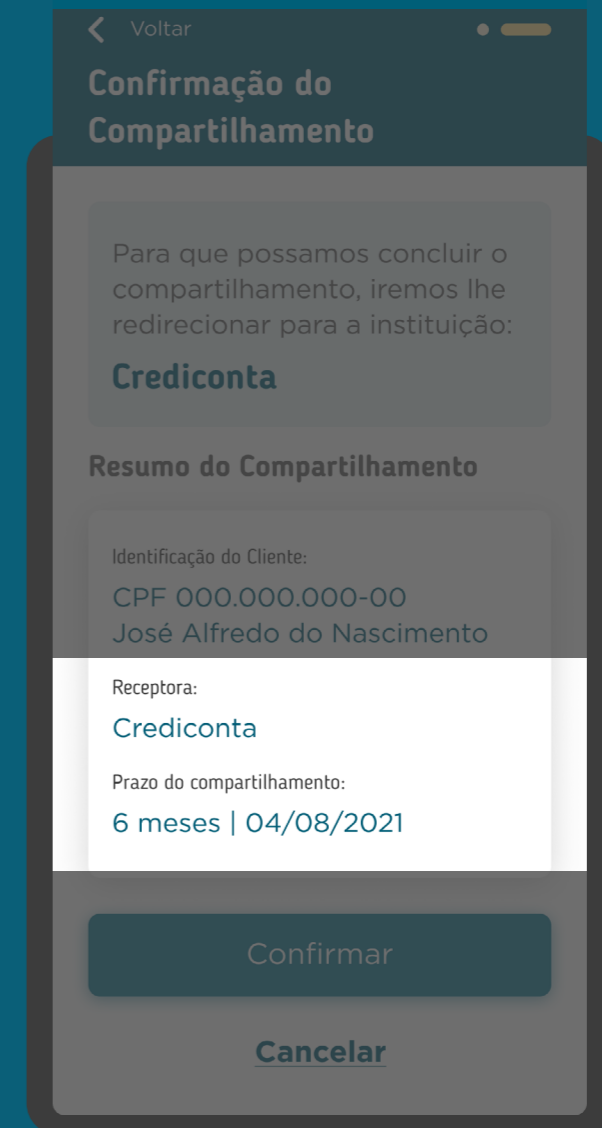
ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

3. Apresentar as informações mínimas contidas na Resolução Conjunta nº1:

- Dados do objeto de compartilhamento.
- Identificação do cliente (p.ex: CPF e Nome Completo);
- Instituição receptora;
- Validade do consentimento (prazo em meses e data final).



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

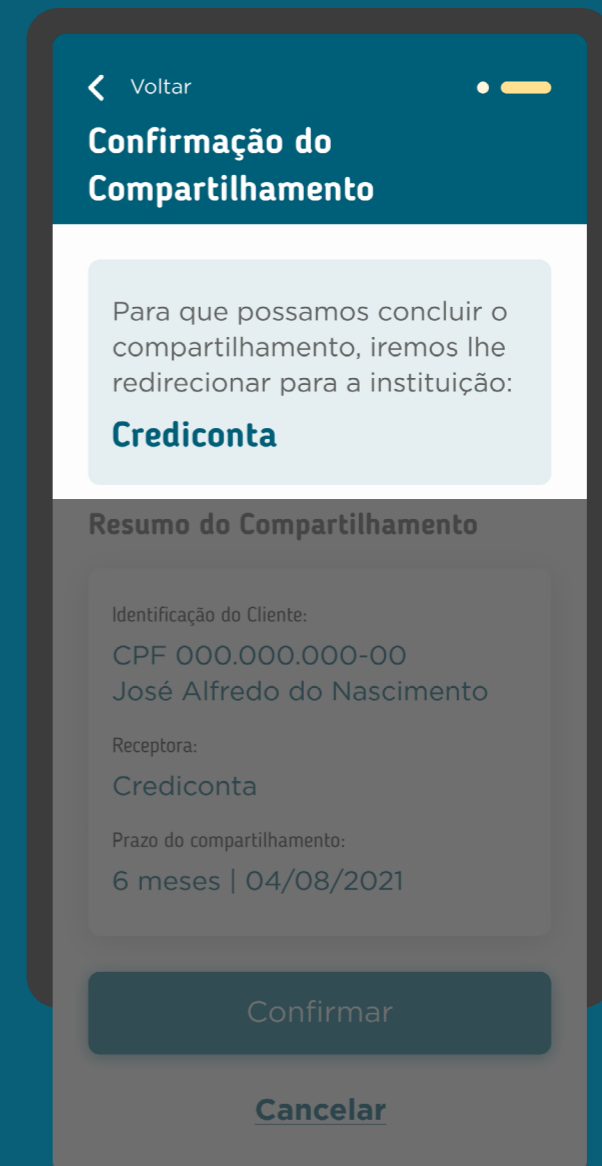


ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

4. Aviso de redirecionamento para dar maior visibilidade ao cliente quanto às próximas etapas.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

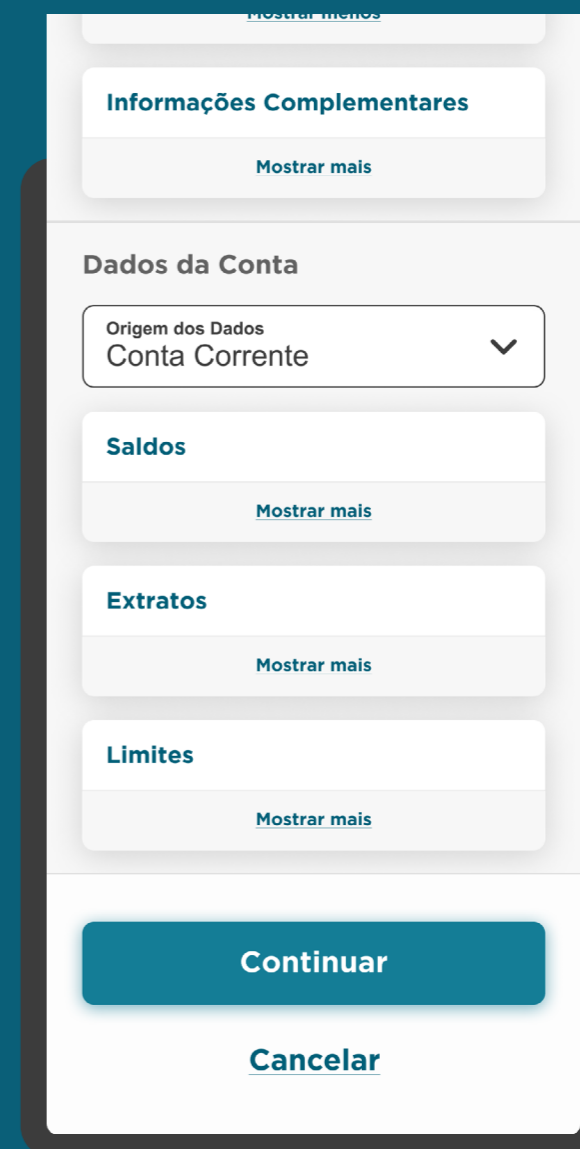


ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

1. Para operações de crédito, as instituições podem apresentar os detalhes dos contratos vinculados a cada modalidade para que o cliente possa visualizá-los em nível granular (i.e. número do contrato, valor, etc.)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

MULTIPLAS ALÇADAS

1

Múltiplas alçadas: a solicitação precisa ser autorizada por mais clientes além do solicitante.

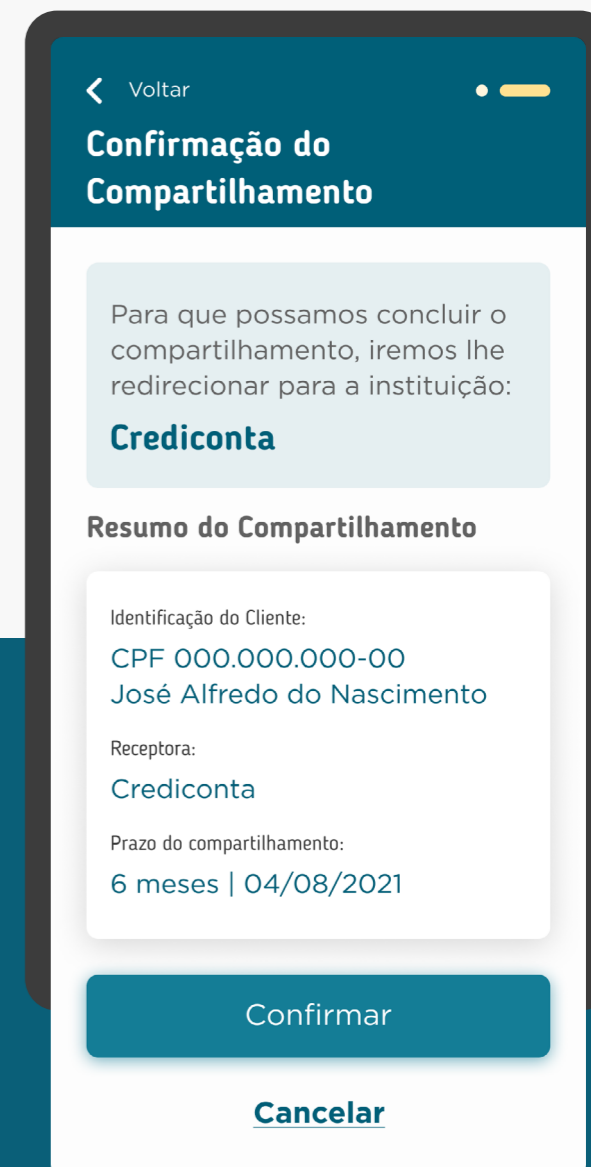
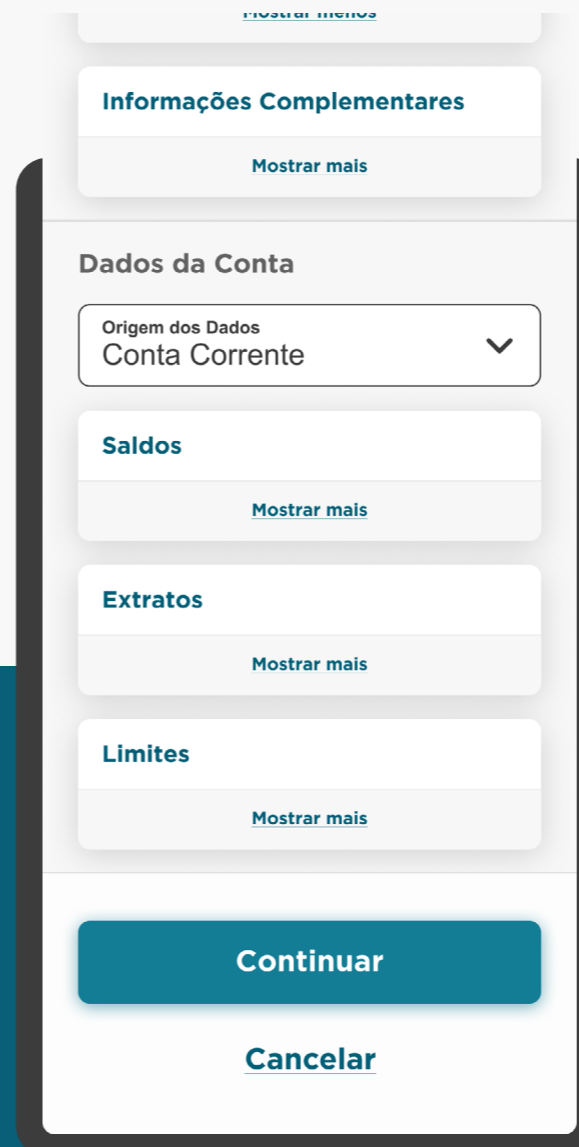


Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

3



2





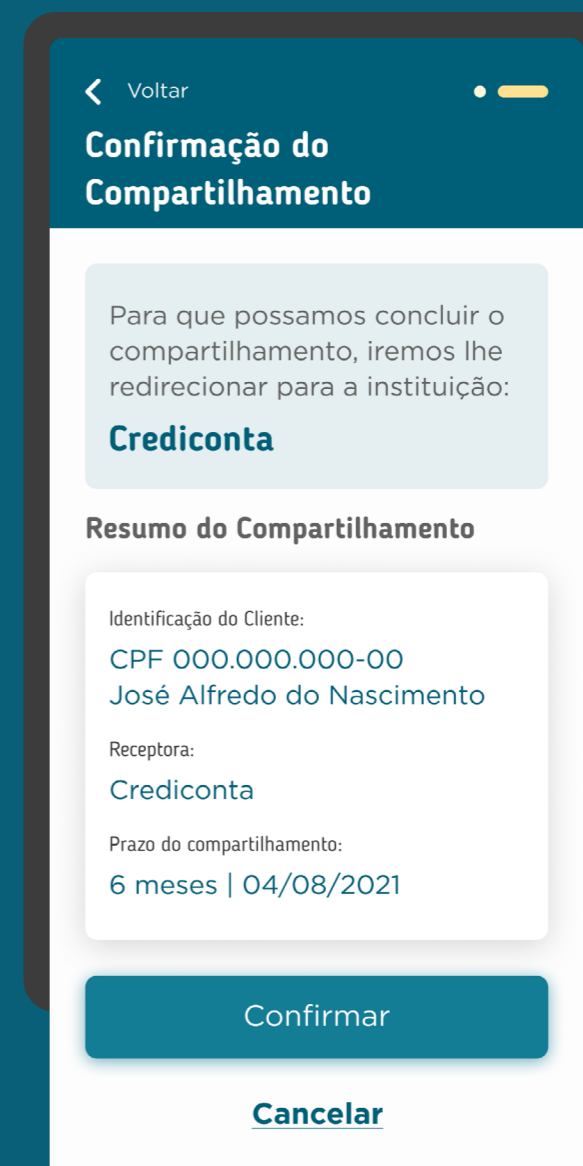
ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

5. Para casos nos quais existam mais de um aprovador ou representante:

5.1. Todos os clientes precisam possuir alçada necessária para compartilhamento de dados no Open Banking. A jornada de confirmação irá ocorrer de maneira assíncrona, necessitando da ação de todos os clientes para que o consentimento entre em vigor.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

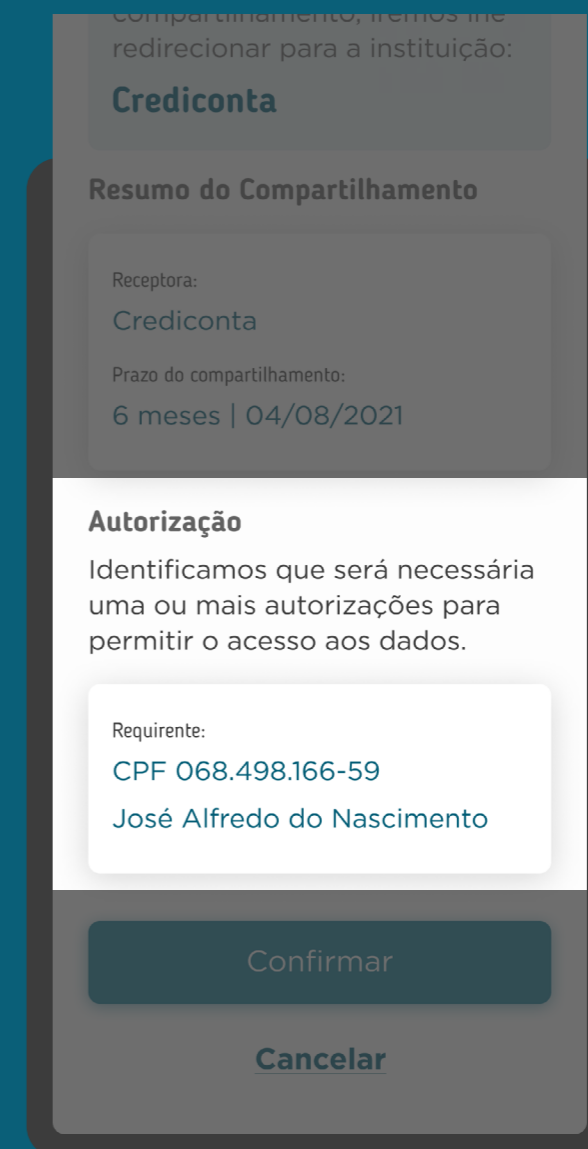
REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

5. Para casos nos quais existam mais de um aprovador ou representante:

5.2. Deve ser informado ao cliente que iniciou a jornada, que serão necessárias uma ou mais aprovações adicionais, de acordo com a política de poderes de cada instituição, além de indicar o caminho dentro da transmissora para que os aprovadores possam atuar.

5.3. Os clientes devem ser informados de maneira clara e objetiva sobre o status e as etapas necessárias para a conclusão do compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

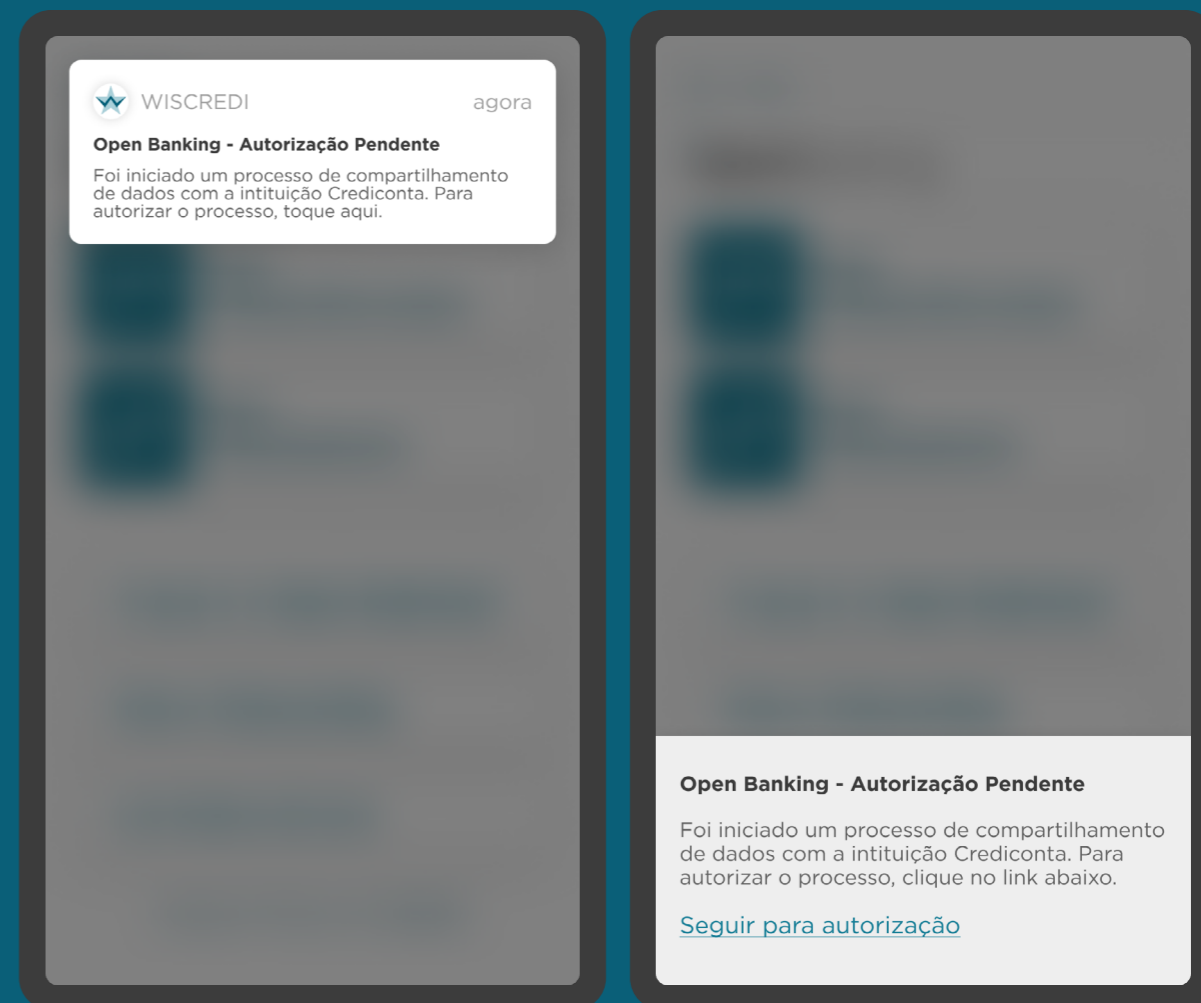
REQUISITOS

MENSAGEM PARA O CLIENTE

5. Para casos nos quais existam mais de um aprovador ou representante:

5.4. O(s) Aprovador(es) devem ser notificados via canal eletrônico padrão da instituição Transmissora sobre a ação necessária (ex.: sms, push etc.).

Além disso, os aprovadores, ao acessarem os canais da Instituição Transmissora, devem ser sinalizados com destaque de que existe um consentimento pendente de confirmação, e deverão acessar o ambiente Open Banking para confirmar o compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

5. Para casos nos quais existam mais de um aprovador ou representante:

5.5. A tela de Confirmação a ser apresentada para os Aprovadores deve ser a mesma apresentada ao cliente que iniciou a transação, seguindo o requisito 1*. Além disso, também deve ser apresentada uma identificação do cliente que iniciou a jornada e dos aprovadores que efetivaram a jornada, caso exista.

Requisito 1: a autorização e a confirmação do consentimento devem ocorrer de acordo com os poderes vigentes na Instituição Transmissora.

Receptora:
Crediconta

Prazo do compartilhamento:
6 meses | 04/08/2021

Autorização

Todos os envolvidos precisam autorizar o acesso aos dados.

Requirente:
CPF 068.498.166-59
José Alfredo do Nascimento

Aprovador 1:
CPF 072.449.562-22
Aurora Gonçalves de Matos

Confirmar

Cancelar

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

5. Para casos nos quais existam mais de um aprovador ou representante:

5.6. Também deve ser informado o prazo máximo para atuação dos demais representantes e deve estar claro que, caso o prazo para atuação expire, será necessário um novo pedido de compartilhamento.

5.7. O prazo será o mesmo selecionado na etapa de Consentimento pelo cliente que iniciou a jornada.

Receptora:
Crediconta

Prazo do compartilhamento:
6 meses | 04/08/2021

Autorização

Todos os envolvidos precisam autorizar o acesso aos dados.

Requirente:
CPF 068.498.166-59
José Alfredo do Nascimento

Aprovador 1:
CPF 072.449.562-22
Aurora Gonçalves de Matos

Confirmar

Cancelar

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

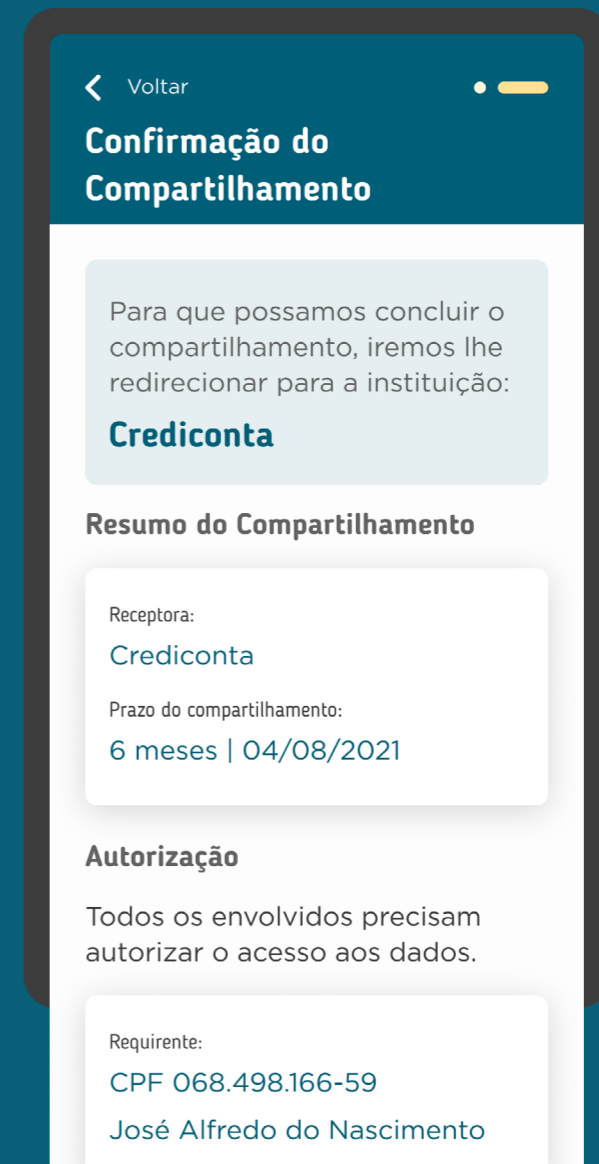


ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

6. Deve-se deixar claro para o cliente que qualquer solicitação de consentimento no Open Banking envolve um novo compartilhamento, não substituindo um consentimento vencido e/ou modificando um existente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



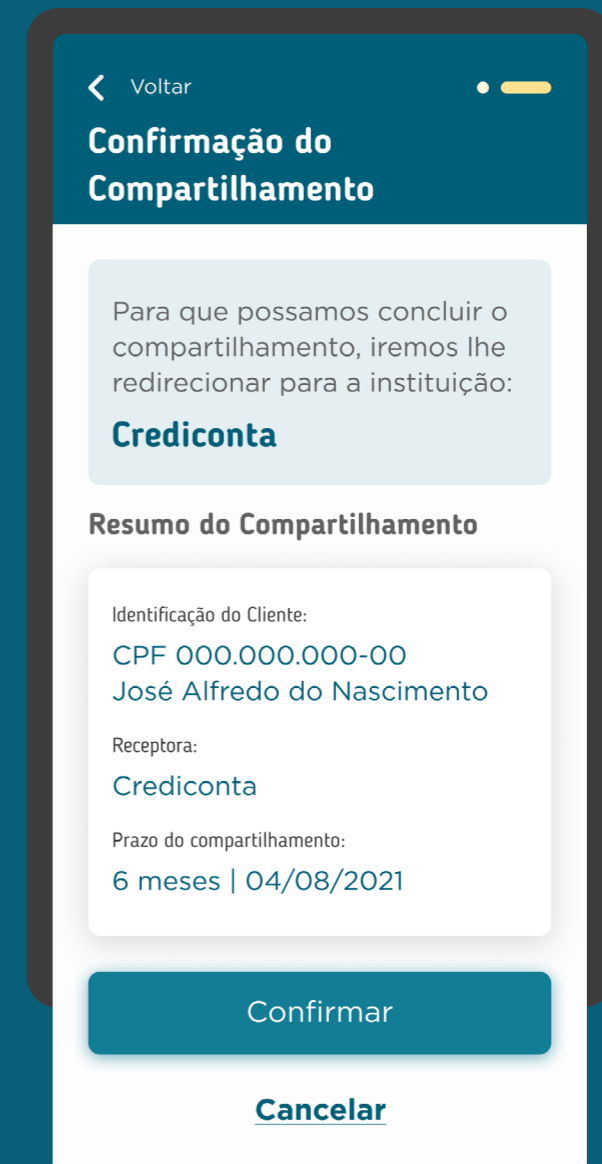
ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

RESUMO E REDIRECIONAMENTO

1. A linguagem (“termos para o consumidor”) presente no Glossário de Experiência pode ser simplificada, para evitar repetitividade, e apresentada de outras formas (p.ex.: no infinitivo).

 [Acessar Glossário](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 5

Redireccionamento

IR ← IT





ETAPA 5: REDIRECIONAMENTO IR<IT

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

1. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo ambiente da receptora previamente utilizado no fluxo de consentimento.
2. É necessário explicitar que a confirmação do compartilhamento faz parte do Open Banking e que o consumidor está sendo redirecionado, de modo seguro, da instituição transmissora para a instituição receptora, usando os mesmos elementos gráficos para ambas as instituições.
3. A partir dessa etapa, a instituição transmissora deve disponibilizar, em seus canais, informações relativas ao consentimento recém confirmado.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

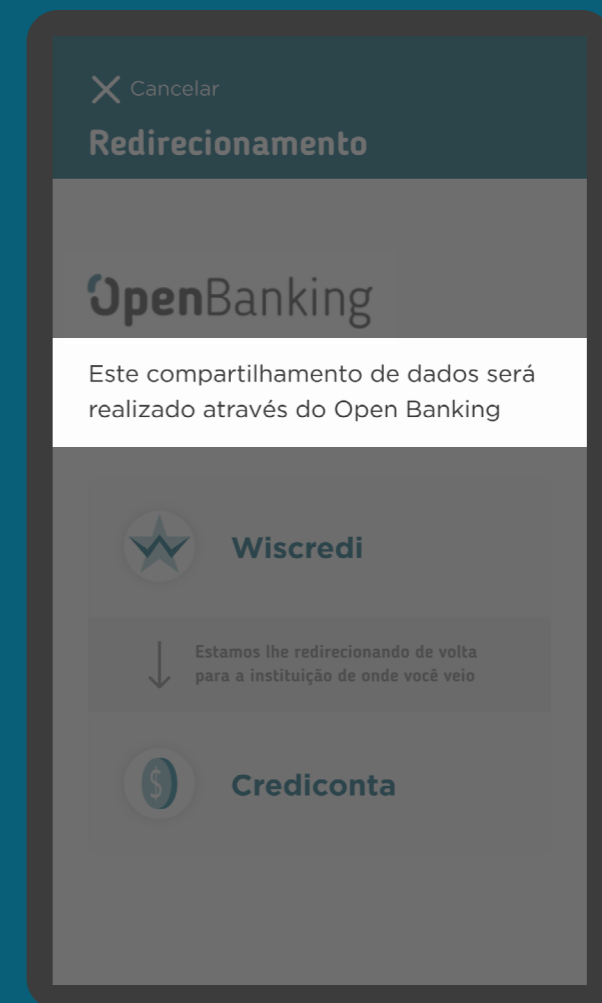


ETAPA 5: REDIRECIONAMENTO IR<IT

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

1. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo ambiente da receptora previamente utilizado no fluxo de consentimento.
2. É necessário explicitar que a confirmação do compartilhamento faz parte do Open Banking e que o consumidor está sendo redirecionado, de modo seguro, da instituição transmissora para a instituição receptora, usando os mesmos elementos gráficos para ambas as instituições.
3. A partir dessa etapa, a instituição transmissora deve disponibilizar, em seus canais, informações relativas ao consentimento recém confirmado.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

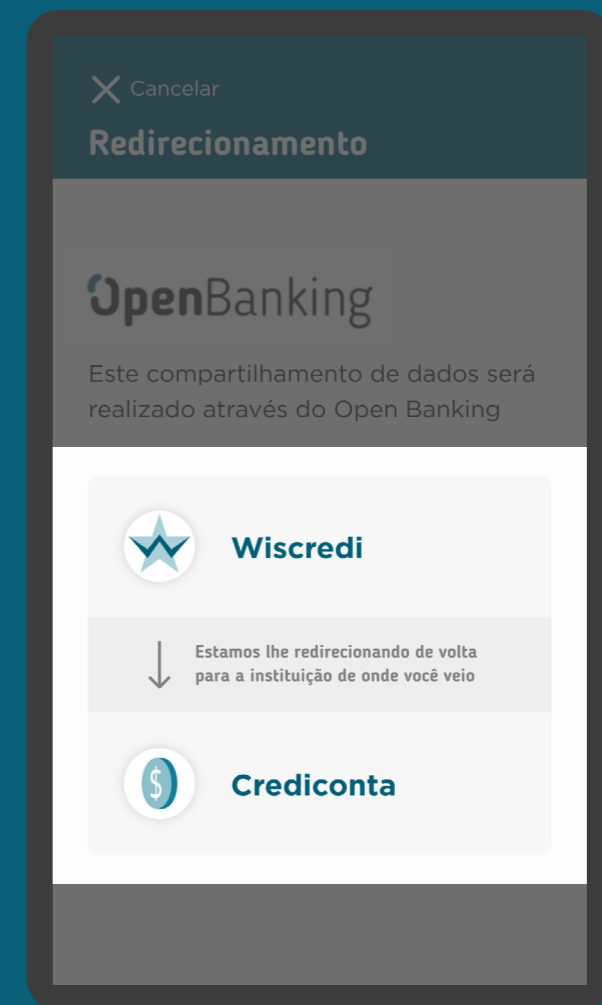


ETAPA 5: REDIRECIONAMENTO IR<IT

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

1. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo ambiente da receptora previamente utilizado no fluxo de consentimento.
2. É necessário explicitar que a confirmação do compartilhamento faz parte do Open Banking e que o consumidor está sendo redirecionado, de modo seguro, da instituição transmissora para a instituição receptora, usando os mesmos elementos gráficos para ambas as instituições.
3. A partir dessa etapa, a instituição transmissora deve disponibilizar, em seus canais, informações relativas ao consentimento recém confirmado.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 5: REDIRECIONAMENTO IR<IT

RECOMENDAÇÕES

REDIRECIONAMENTO

1. Apresentação dos logotipos do Open Banking e das instituições transmissora e receptora.
2. Caso o fluxo do consentimento seja interrompido nesta etapa, deve existir fácil acesso à visualização do status do processo através dos canais eletrônicos da instituição.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 6

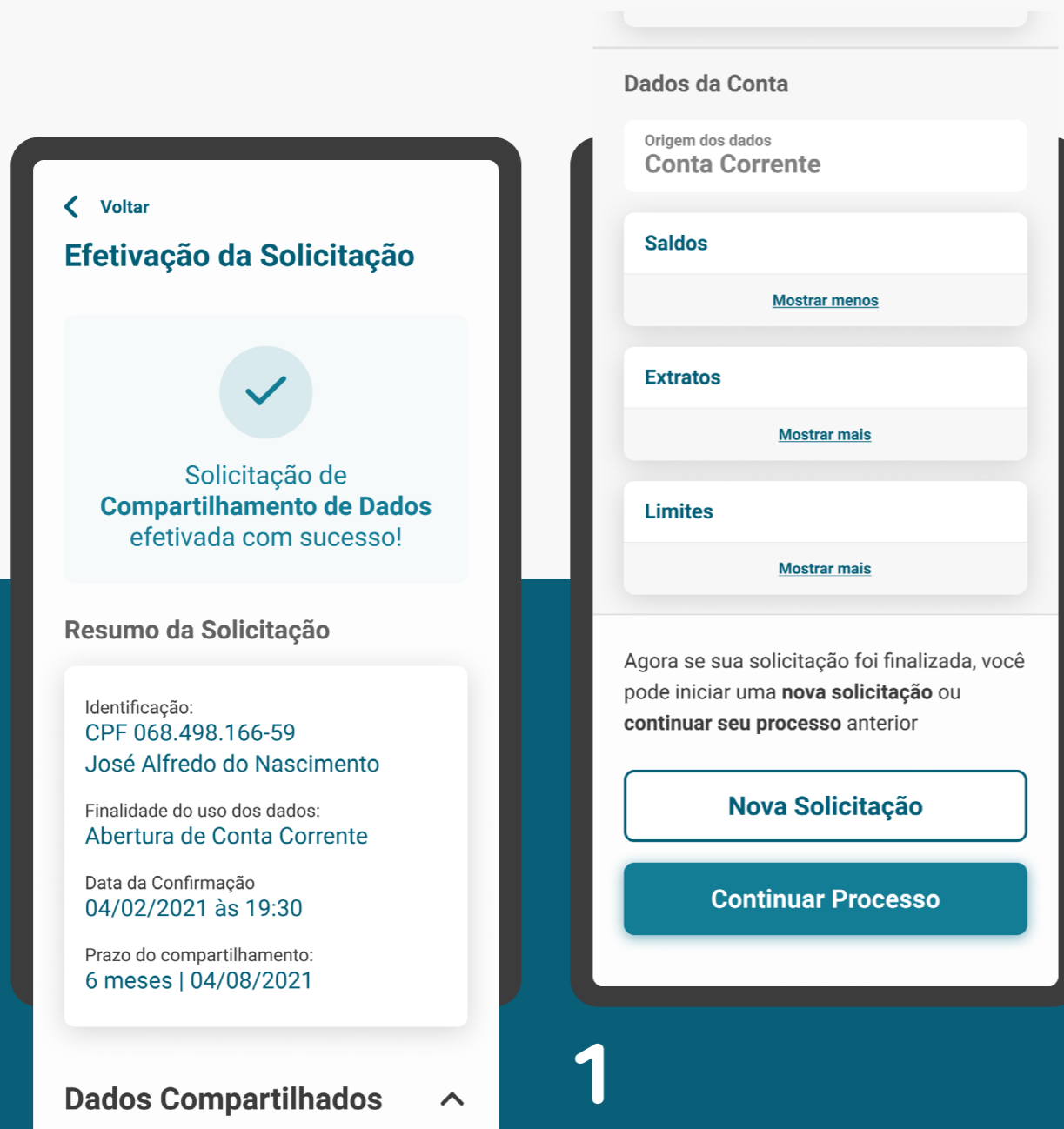
Efetivação





ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações



ALÇADA ÚNICA

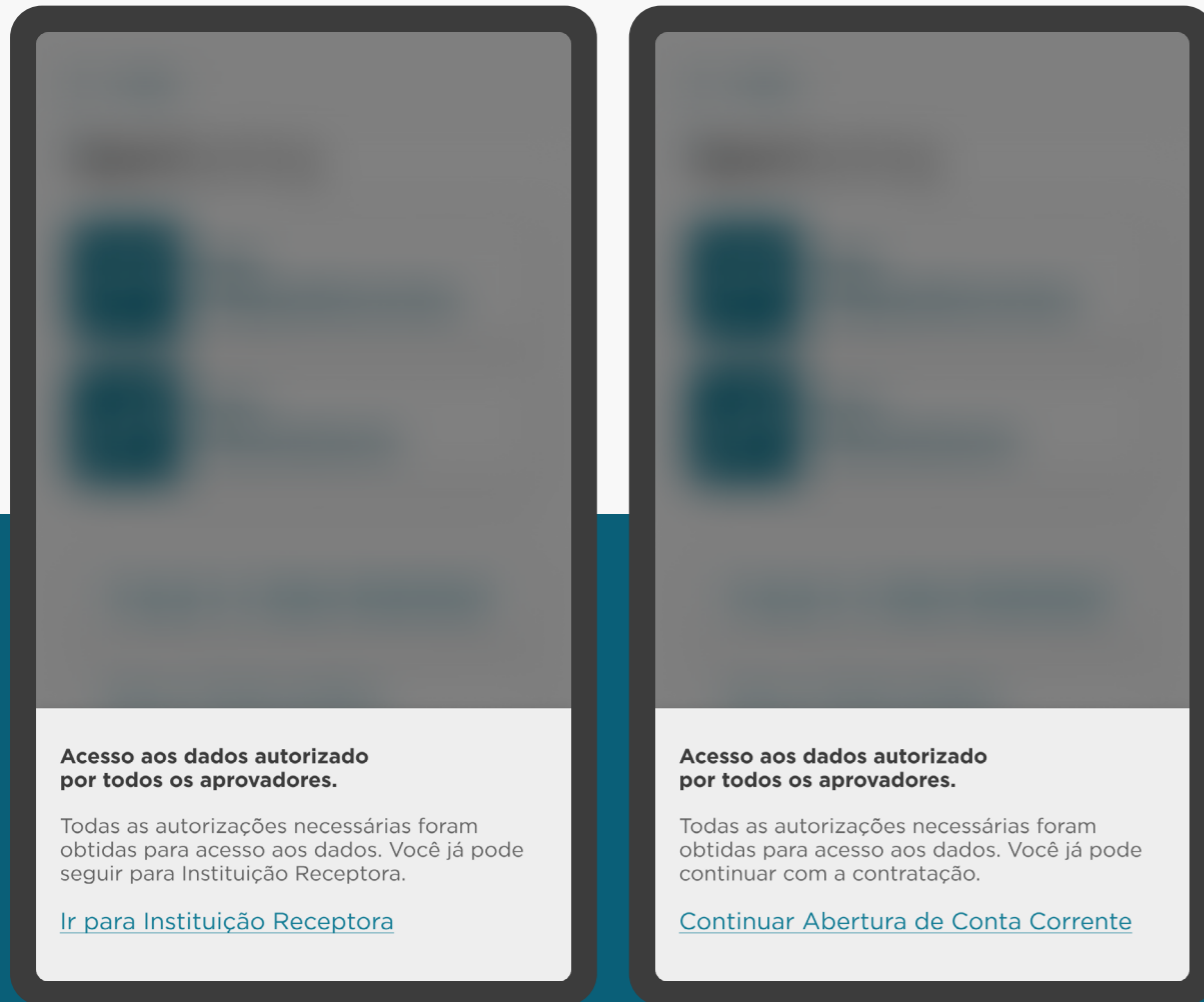
Alçada única: a solicitação é autorizada unicamente pelo solicitante.



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO MÚLTIPLAS ALÇADAS

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

2



1



Múltiplas alçadas: a solicitação precisa ser autorizada por mais clientes além do solicitante.



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

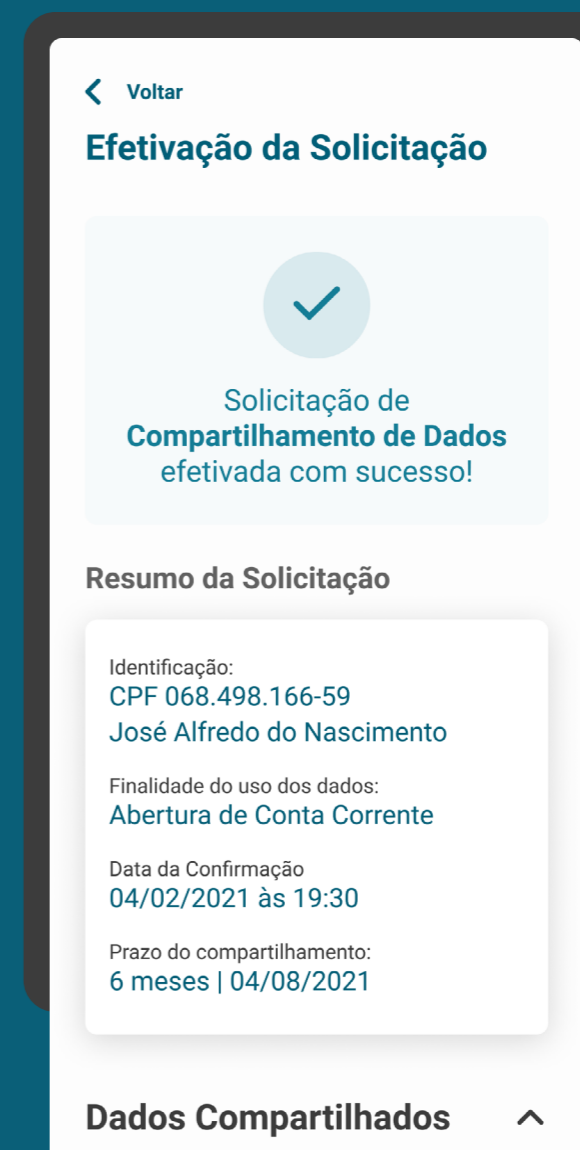
REQUISITOS

ALÇADA ÚNICA

1. O cliente deve ser notificado como: consentimento efetivado (retorno com sucesso).

2. No caso de consentimento efetivado, apresentar resumo da solicitação com as seguintes informações:

- Identificação do cliente;
- Data e hora da confirmação;
- Validade do consentimento: prazo e data fim;
- Finalidade de uso dos dados compartilhados;
- Origem dos dados (p.ex.: conta corrente, cartão);
- Dados objeto de compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

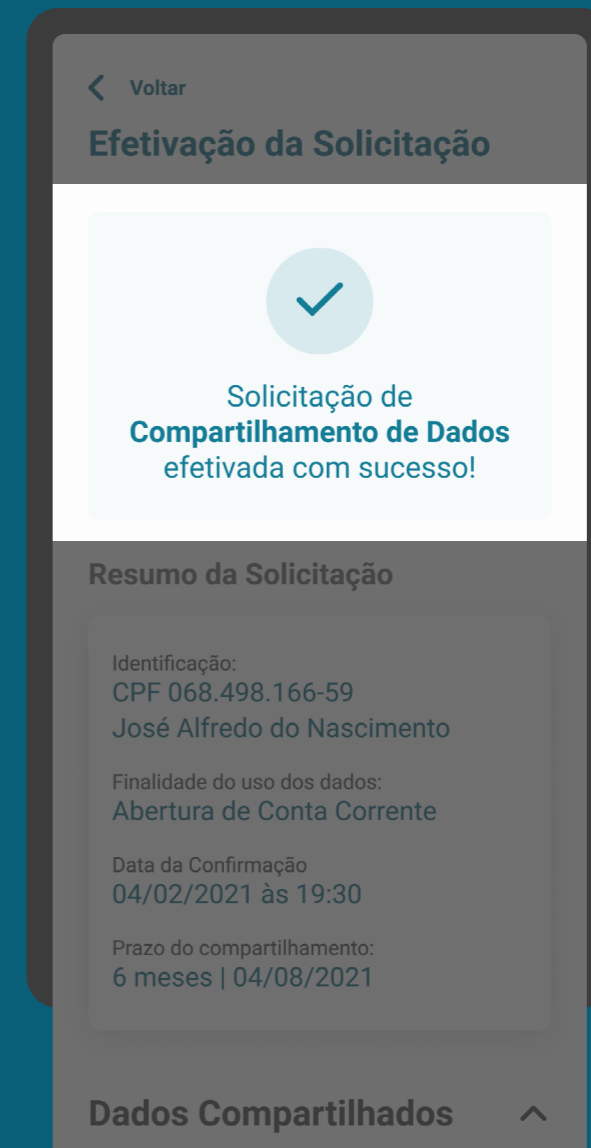


ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

REQUISITOS

ALÇADA ÚNICA

1. O cliente deve ser notificado como: consentimento efetivado (retorno com sucesso).
2. No caso de consentimento efetivado, apresentar resumo do consentimento com as seguintes informações:
 - Identificação do cliente;
 - Data e hora da confirmação;
 - Validade do consentimento: prazo e data fim;
 - Finalidade de uso dos dados compartilhados;
 - Origem dos dados (p.ex.: conta corrente, cartão);
 - Dados objeto de compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

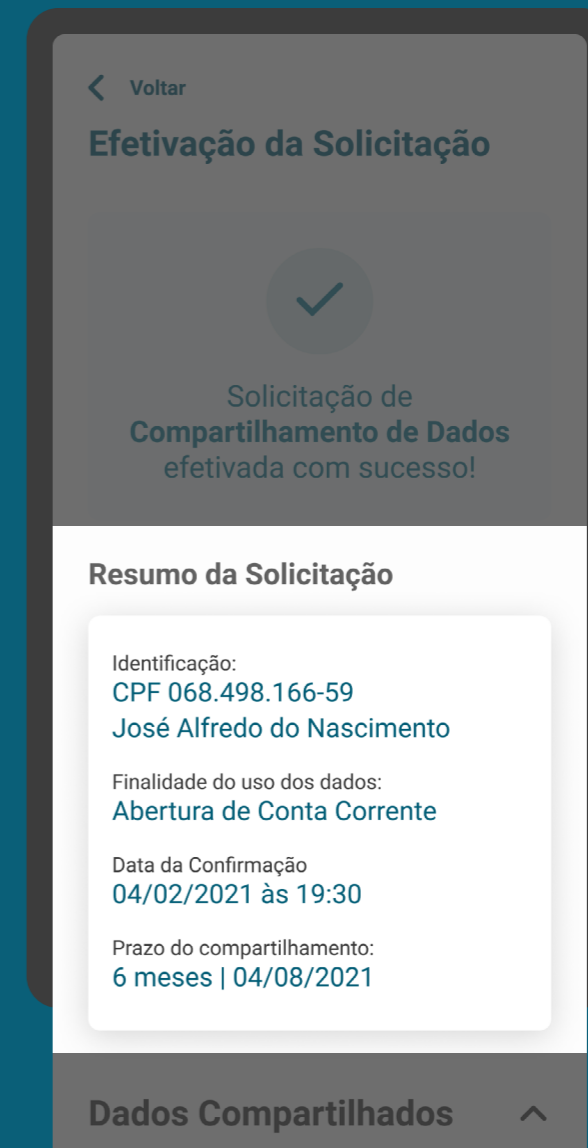
REQUISITOS

ALÇADA ÚNICA

1. O cliente deve ser notificado como: consentimento efetivado (retorno com sucesso).

2. No caso de consentimento efetivado, apresentar resumo da solicitação com as seguintes informações:

- Identificação do cliente;
- Data e hora da confirmação;
- Validade do consentimento: prazo e data fim;
- Finalidade de uso dos dados compartilhados;
- Origem dos dados (p.ex.: conta corrente, cartão);
- Dados objeto de compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

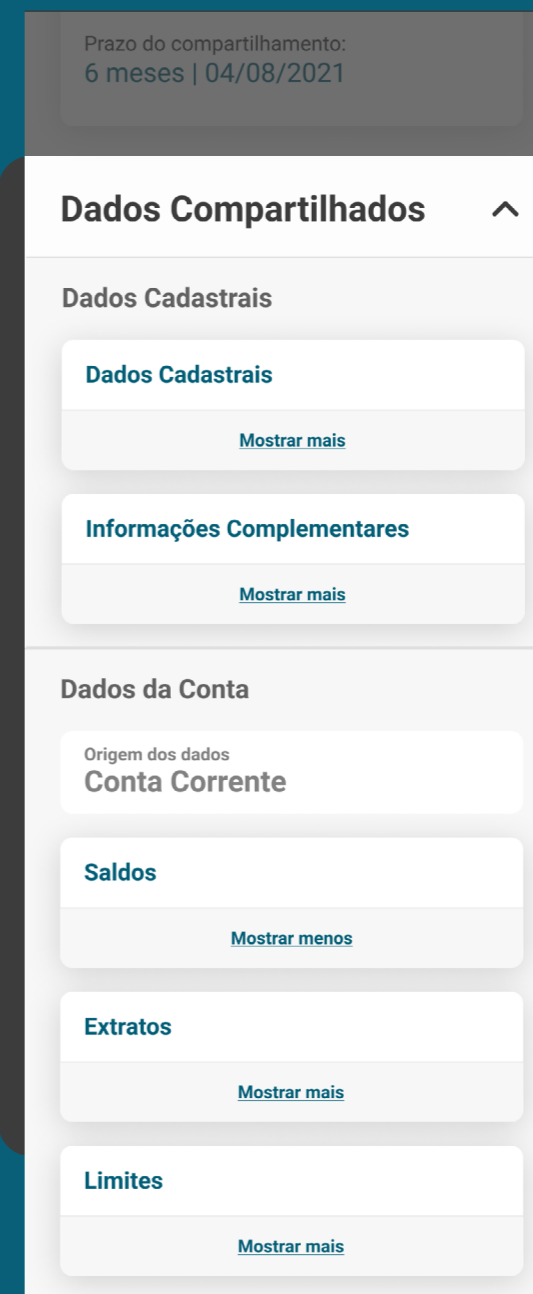
REQUISITOS

ALÇADA ÚNICA

1. O cliente deve ser notificado como: consentimento efetivado (retorno com sucesso).

2. No caso de consentimento efetivado, apresentar resumo da solicitação com as seguintes informações:

- Identificação do cliente;
- Data e hora da confirmação;
- Validade do consentimento: prazo e data fim;
- Finalidade de uso dos dados compartilhados;
- Origem dos dados (p.ex.: conta corrente, cartão);
- Dados objeto de compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



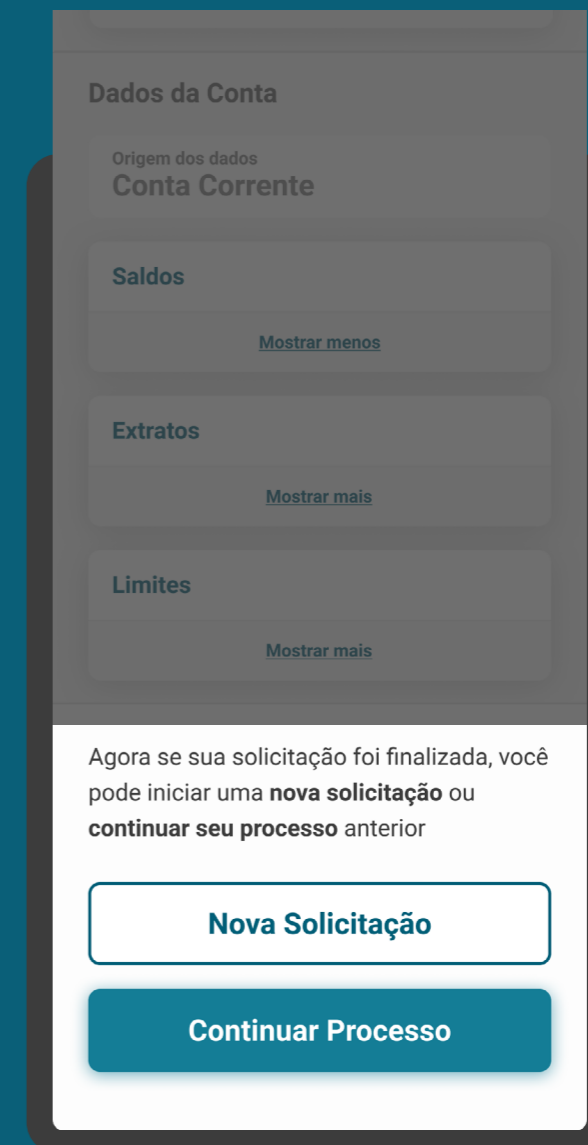
ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

REQUISITOS

ALÇADA ÚNICA

3. O cliente deve receber orientações sobre os próximos passos, incluindo orientações sobre o processo de iniciação de um novo fluxo de consentimento.

4. Devem ser guardadas em histórico as informações provenientes do pedido de compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



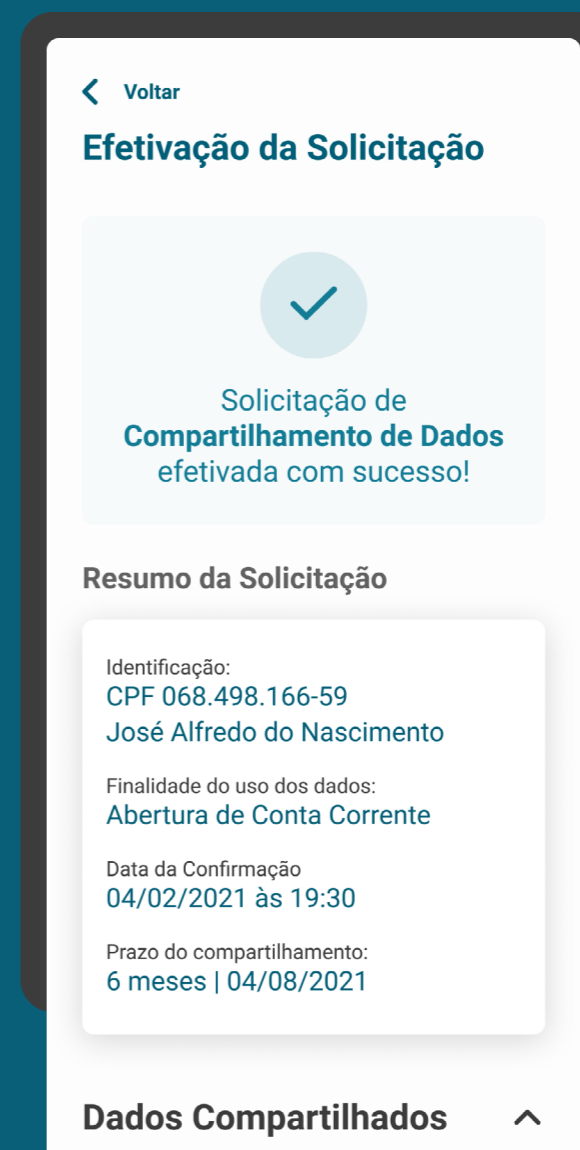
ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

REQUISITOS

ALÇADA ÚNICA

3. O cliente deve receber orientações sobre os próximos passos, incluindo orientações sobre o processo de iniciação de um novo fluxo de consentimento.

4. Devem ser guardadas em histórico as informações provenientes do pedido de compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

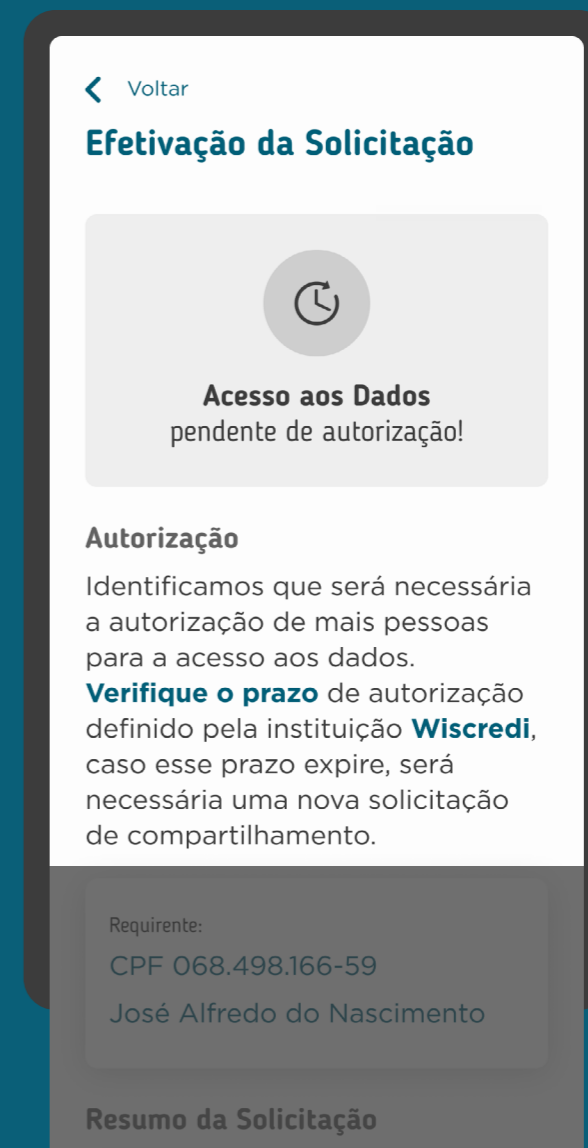
REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

5. Para casos nos quais exista mais de um aprovador ou representante:

5.1. O cliente que iniciou a jornada deve ser informado que a solicitação está pendente de aprovação. Após a conclusão do consentimento, a jornada continuará no ambiente da instituição receptora.

5.2. Após a conclusão das aprovações necessárias na Transmissora, o cliente que iniciou a jornada de compartilhamento de dados deve ser notificado em ambas as instituições, para seguir a jornada na instituição receptora.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

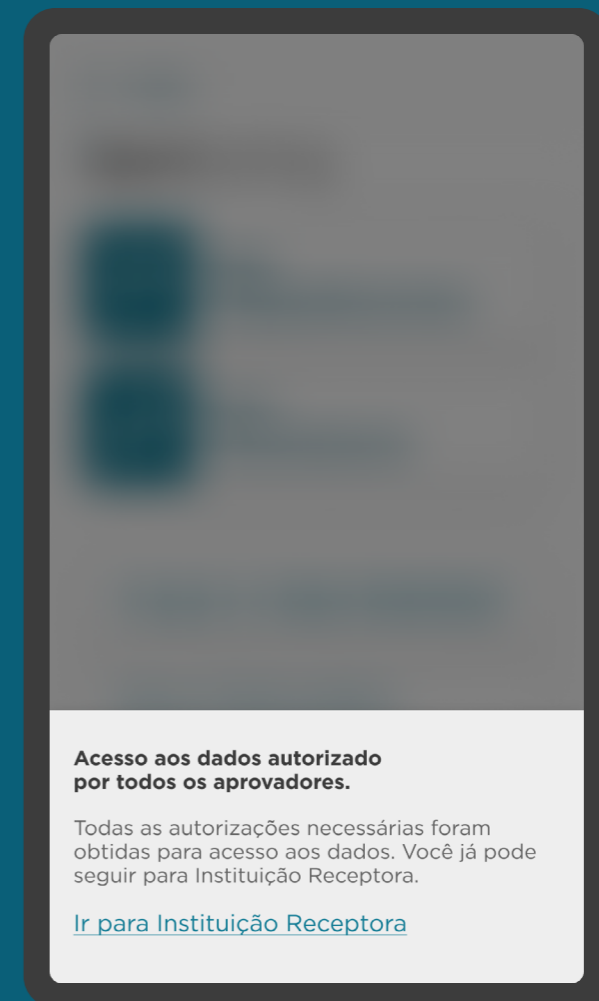
REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

5. Para casos nos quais exista mais de um aprovador ou representante:

5.1. O cliente que iniciou a jornada deve ser informado que a solicitação está pendente de aprovação. Após a conclusão do compartilhamento, a jornada continuará no ambiente da instituição receptora.

5.2. Após a conclusão das aprovações necessárias na Transmissora, o cliente que iniciou a jornada de compartilhamento de dados deve ser notificado em ambas as instituições, para seguir a jornada na instituição receptora.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



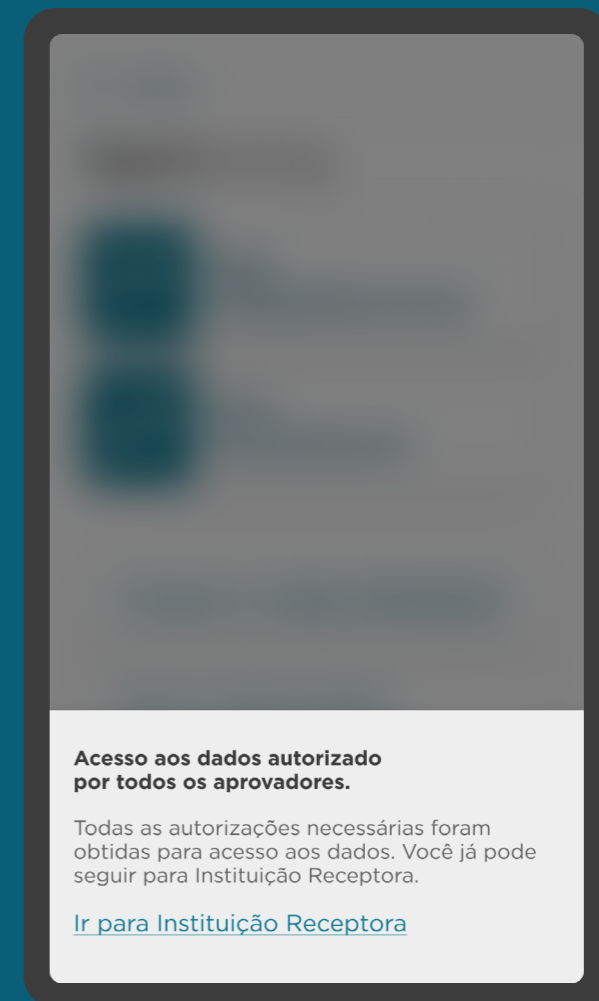
ETAPA 6: EFETIVAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

1. Para casos com mais de um aprovador, é recomendado que a Receptora possibilite acesso rápido para a continuação da jornada pelo cliente, após a conclusão das aprovações na Transmissora.

2. A linguagem (“termos para o consumidor”) presente no Glossário de Experiência pode ser simplificada, para evitar repetitividade, e apresentada de outras formas (p.ex.: no infinitivo).

 [Acessar Glossário](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



GESTÃO DO CONSENTIMENTO E AÇÕES RELACIONADAS

Após a conclusão das etapas da Jornada de Compartilhamento de Dados, o cliente entra no momento de Gestão do Consentimento, que deve possuir uma área específica dentro dos canais das instituições participantes.

Também fazem parte da Gestão do Consentimento as ações de Revogação, Alteração e Renovação do Consentimento.

No link abaixo, explicamos o que significam as ações e o Ambiente de Gestão e apresentamos os requisitos e as recomendações para cada um deles.

 [Ir para a Gestão do Open Banking](#)





03

Iniciação de Pagamentos





3.1

Jornada de Iniciação de Pagamento

Foram mapeadas 6 etapas e desenvolvida uma jornada comum às diferentes personas e casos de uso, anexados no final deste documento.



ETAPAS DA JORNADA

A Jornada de Iniciação de Pagamentos no Open Banking possui 6 etapas: Solicitação de Iniciação de Transação de Pagamento, Redirecionamento para Instituição Detentora de Conta (ID), Autenticação, Confirmação, Redirecionamento para Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento (IP) e Efetivação da Solicitação.



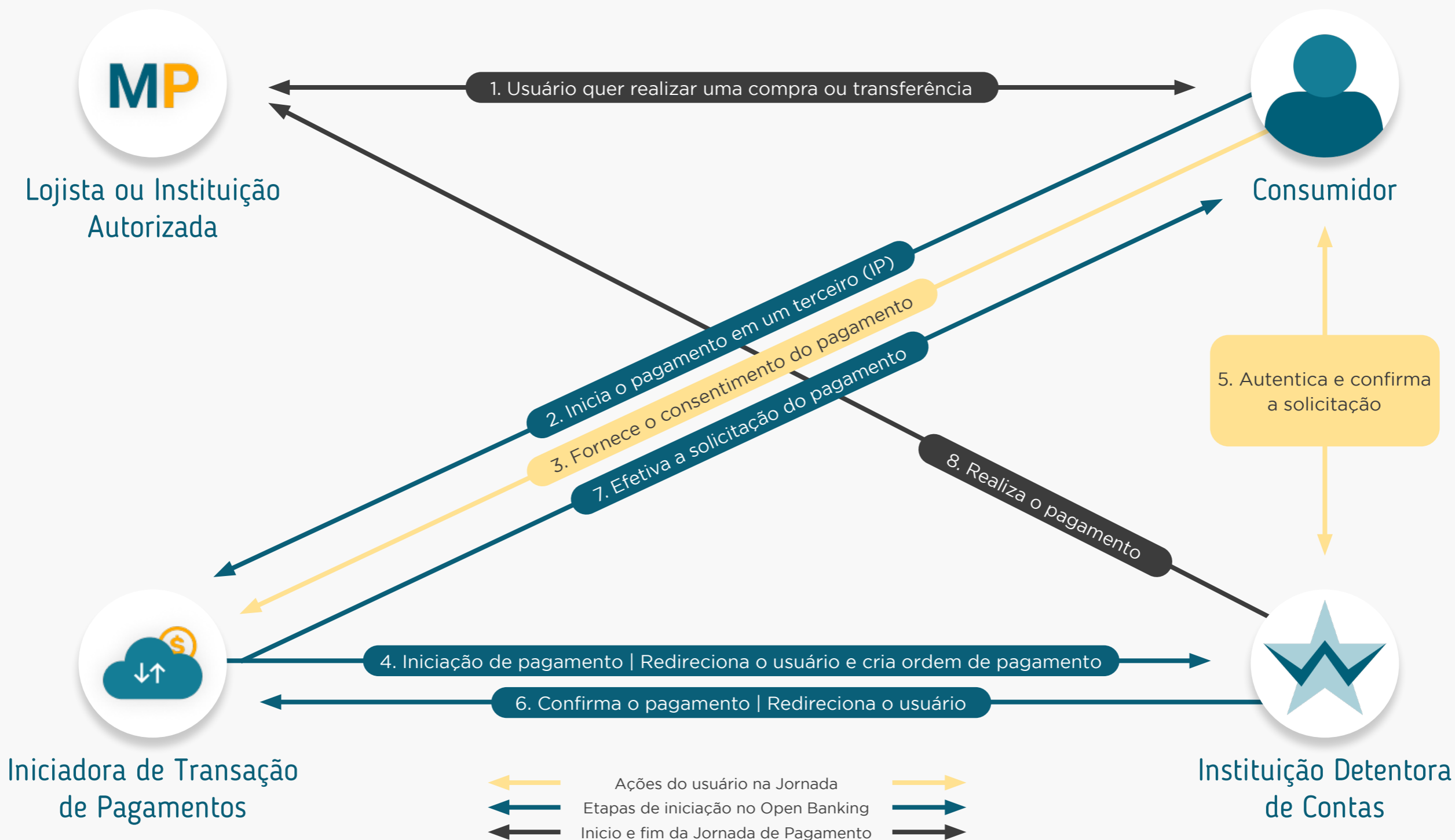


OS TIPOS DE AGENTES DO OPEN BANKING

1. Lojista / Instituição

2. Instituição Iniciadora de Pagamento (IP)

3. Instituição Detentora de Contas (ID)





JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS



IP - Instituição
Iniciadora de Pagamento

Pré-Solicitação

Pós-Solicitação

1. Solicitação de Iniciação de Transação de Pagamento

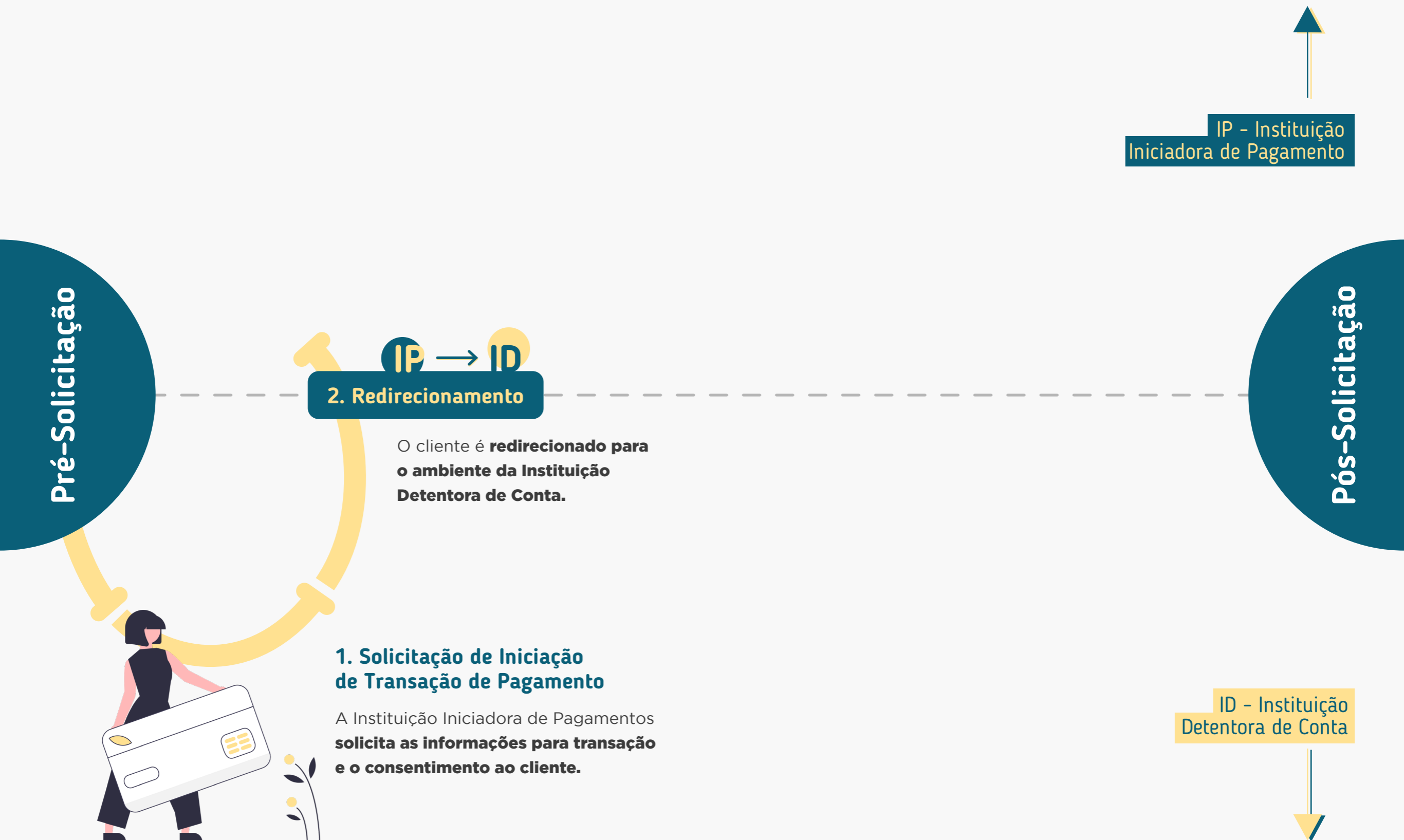
A Instituição Iniciadora de Pagamentos **solicita as informações para transação e o consentimento ao cliente.**

ID - Instituição
Detentora de Conta



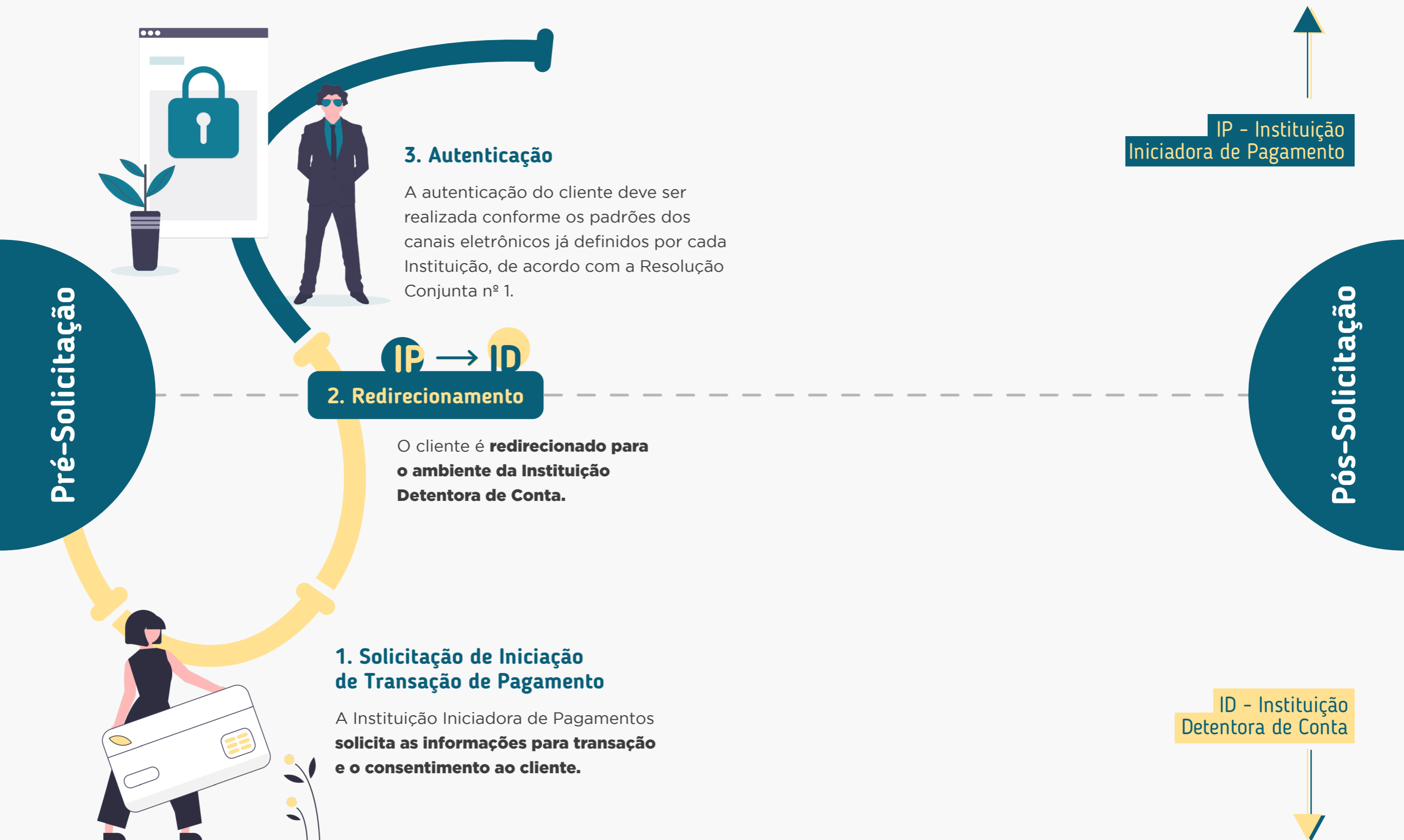


JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS



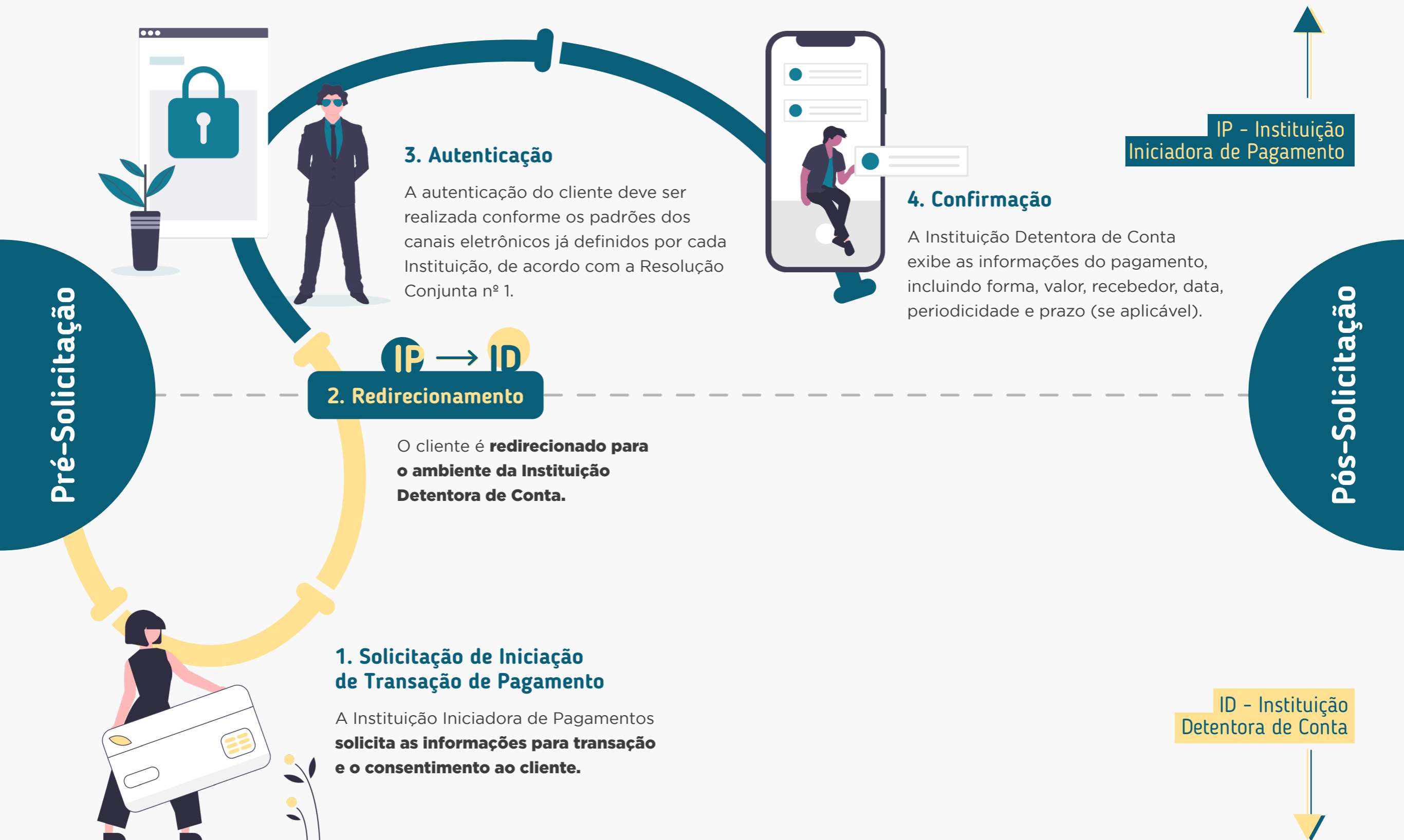


JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS



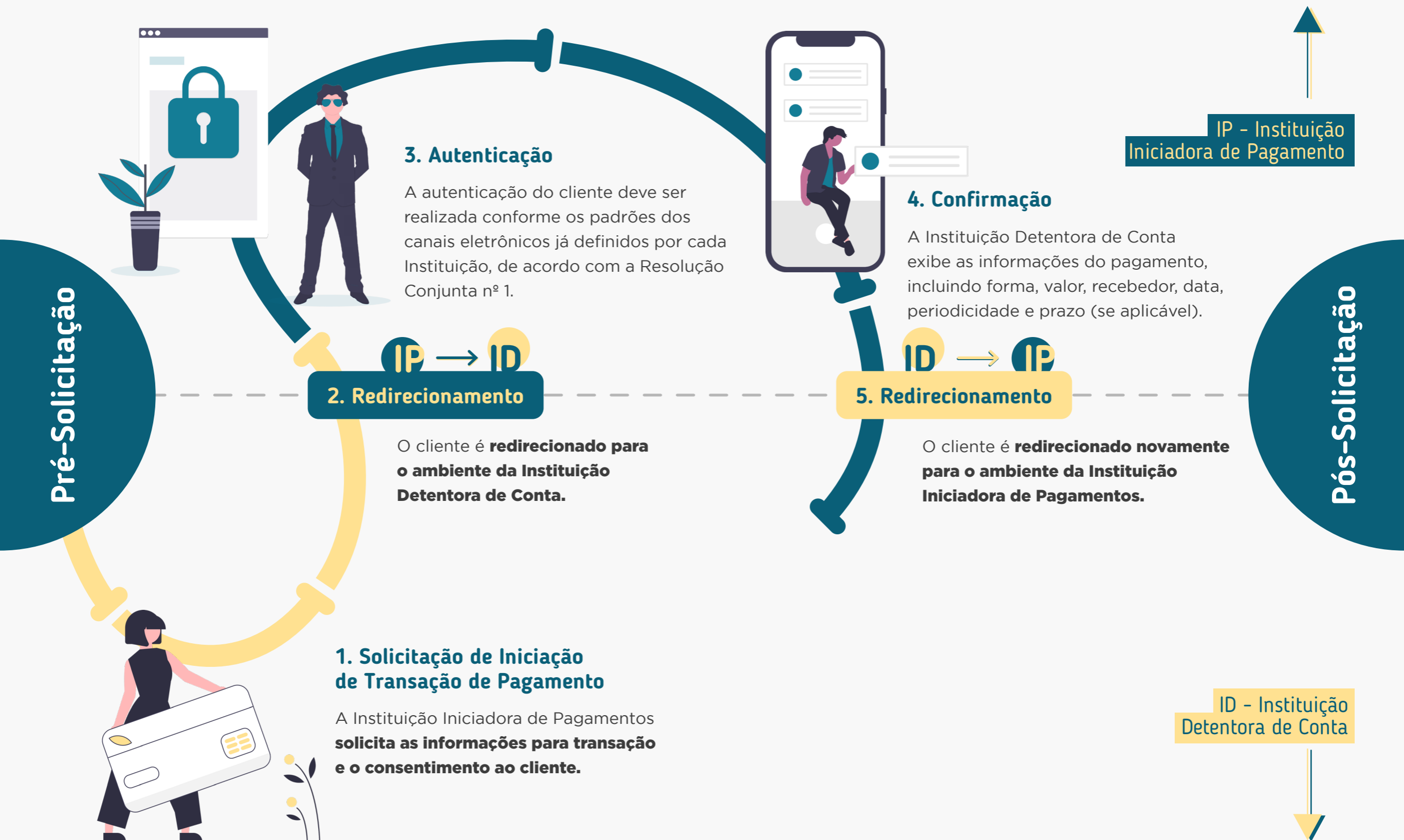


JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS





JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS





JORNADA DA EXPERIÊNCIA DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS





3.2

Requisitos e Recomendações por Etapa da Jornada

IP

Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento

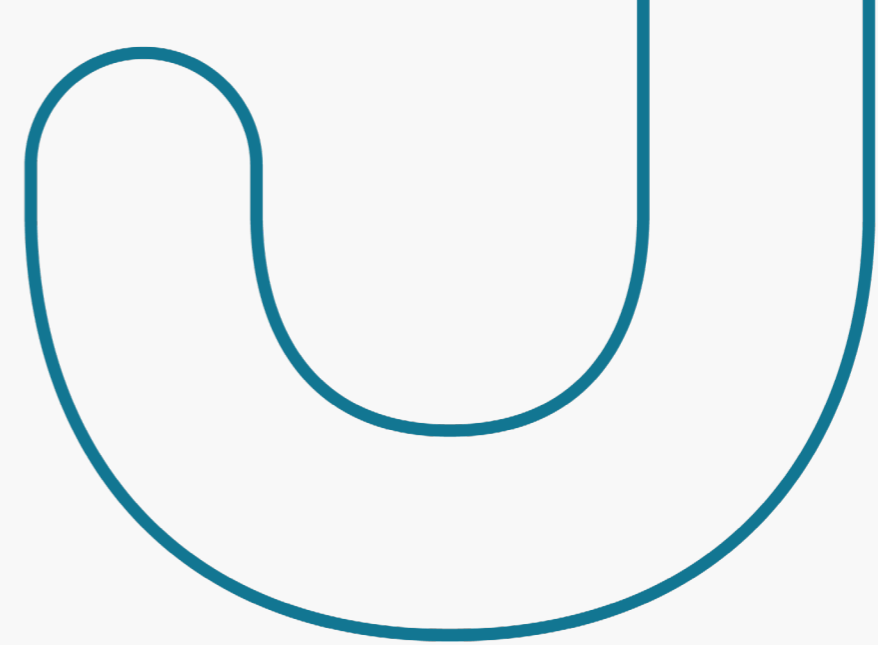
ID

Instituição Detentora de Débito

Neste capítulo, foram descritos os requisitos e as recomendações para cada etapa da jornada de Iniciação de Pagamento



REQUISITOS E RECOMENDAÇÕES POR ETAPA DA JORNADA



A seguir descrevemos os Requisitos e as Recomendações para cada etapa da Jornada de Iniciação de Pagamento. O conjunto de requisitos (obrigações) e de recomendações para cada etapa busca garantir aderência às regulamentações, aos princípios e às diretrizes deste Guia. Entenda a diferença entre cada um:

Requisitos:

Disposições obrigatórias que devem ser seguidas por todas as instituições participantes.

Recomendações:

Boas práticas de experiência, que podem proporcionar uma jornada ainda mais simples aos clientes.

ATENÇÃO, TIMES TÉCNICOS!

Para ilustrar este guia e tentar deixar as situações de uso mais palpáveis, foram criadas instituições e telas fictícias.

- **As instituições e marcas não são reais.**
- **As telas desenvolvidas são meramente ilustrativas**, para que seja possível ver um exemplo de como os requisitos e as recomendações podem ser aplicados em situações de uso real.
- Cores, família tipográfica, padrões visuais e demais elementos **foram baseados no manual de marca do Open Banking.**
- Os requisitos apresentados nesta jornada são **exclusivamente para o cenário de Redirecionamento e Jornada Síncrona.** O Fluxo Desacoplado/Assíncrono (CIBA Flow) não será contemplada nesta versão do Guia de Experiência.





Leia o QR code e acesse o protótipo da jornada

Disponibilizamos um protótipo navegável para apoiar o entendimento dos requisitos, recomendações e princípios da Jornada de Iniciação de Pagamento.

Este protótipo não exclui a necessidade de leitura e adoção das orientações contidas neste guia.



👉 [Se não conseguir ler o código, clique aqui](#)



Etapa 1


Solicitação de Iniciação de Transação de Pagamento





ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

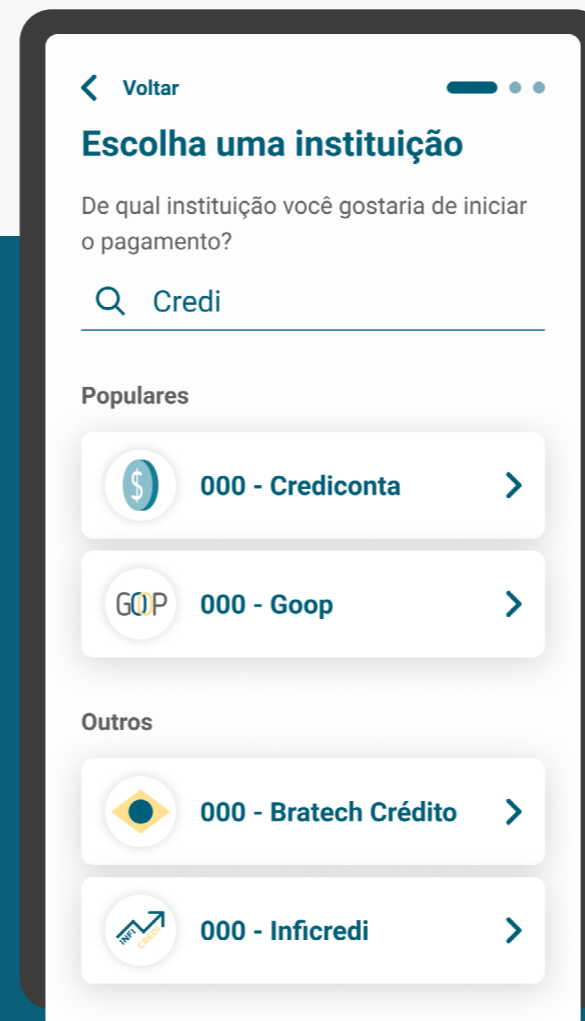
 para implementação do dia 30/08/2021, só será possível pagamento via Pix. O Guia fará alusão a outras formas de pagamento que serão implementadas no futuro, como pagamentos sucessivos e agendamentos, que serão aprofundados em uma nova versão do guia.

1



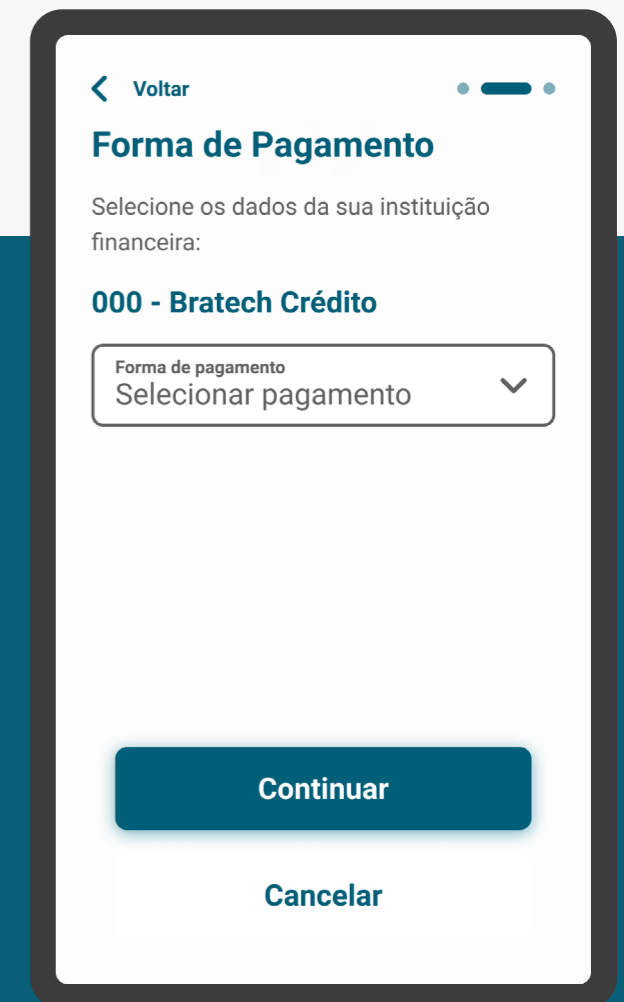
Mobile app screen 1: "Qual o valor da transação?". The screen shows a back arrow labeled "Voltar" and the "Nuvem Pay" logo. The main heading is "Qual o valor da transação?". Below it, the label "Valor" is followed by the input field containing "R\$ 1.000,00". At the bottom, under the heading "Formas de Pagamento", there are three buttons: "Cartão de crédito", "Boleto", and "Open banking".

2



Mobile app screen 2: "Escolha uma instituição". The screen shows a back arrow labeled "Voltar". The main heading is "Escolha uma instituição". Below it, the text reads "De qual instituição você gostaria de iniciar o pagamento?". There is a search bar containing "Credi". Under the heading "Populares", there are three options: "000 - Crediconta", "000 - Goop", and "000 - Bratech Crédito". Under the heading "Outros", there are two options: "000 - Bratech Crédito" and "000 - Inficredi".

3




Mobile app screen 3: "Forma de Pagamento". The screen shows a back arrow labeled "Voltar". The main heading is "Forma de Pagamento". Below it, the text reads "Selecione os dados da sua instituição financeira:". There is a dropdown menu labeled "000 - Bratech Crédito" with the text "Forma de pagamento" and "Selecionar pagamento". At the bottom, there are two buttons: "Continuar" and "Cancelar".



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

 para implementação do dia 30/08/2021, só será possível pagamento via Pix. O Guia fará alusão a outras formas de pagamento que serão implementadas no futuro, como pagamentos sucessivos e agendamentos, que serão aprofundados em uma nova versão do guia.

4

[Voltar](#)

Forma de Pagamento

Selecione como você deseja efetuar o pagamento:

000 - Bratech Crédito

Forma de pagamento
Pix

Selecione os dados do beneficiário:

Chave Pix

Continuar

Cancelar

5

[Voltar](#)

Checkout

Valor a pagar
R\$ 1.000,00

De:
Cláudia Oliveira Rodrigues
Bratech Crédito - Conta Corrente

Para:
Crediconta
Ag 5678
Cc 98765432-1

CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Fonte de pagamento:
Pix - Open Banking

Mensagem Pix
Deixe uma mensagem

Descrição
Descreva o motivo do pagamento

Data de pagamento
19/05/2021

Continuar

Cancelar

Jonatan Almeida da Cunha

Fonte de pagamento:
Pix - Open Banking

Mensagem Pix
Deixe uma mensagem

Descrição
Descreva o motivo do pagamento

Data de pagamento
19/05/2021

IMPORTANTE:

A transação só será efetivada após a autenticação na Instituição de Débito na condição da existência de fundos na conta selecionada.

[Ler os Termos e Condições](#)

Continuar


Cancelar



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

GERAL

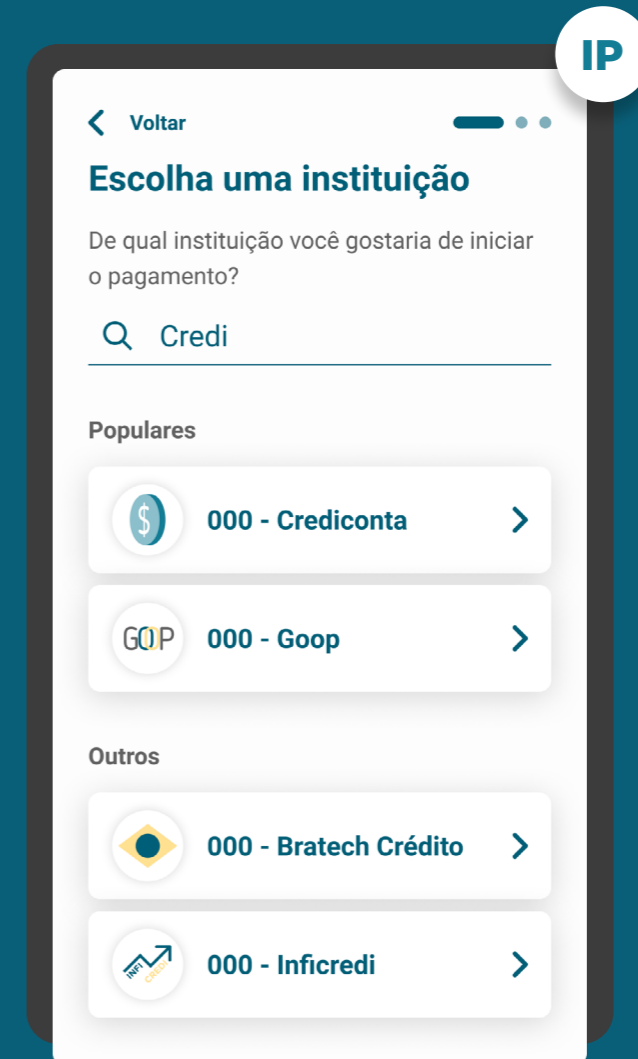
 para implementação do dia 30/08/2021, só será possível pagamento via Pix. O Guia fará alusão a outras formas de pagamento que serão implementadas no futuro, como pagamentos sucessivos e agendamentos, que serão aprofundados em uma nova versão do guia.

1. Permitir que os clientes especifiquem o conjunto mínimo de parâmetros ou preencham-o previamente.

2. Para identificação do cliente:

2.1 Identificação do cliente (p. ex: CPF etc.)

2.2 Selecionar a Instituição Detentora de Conta através da Marca. Qualquer termo (p. ex: nome da marca ou participantes associados) poderá ser utilizado na busca.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

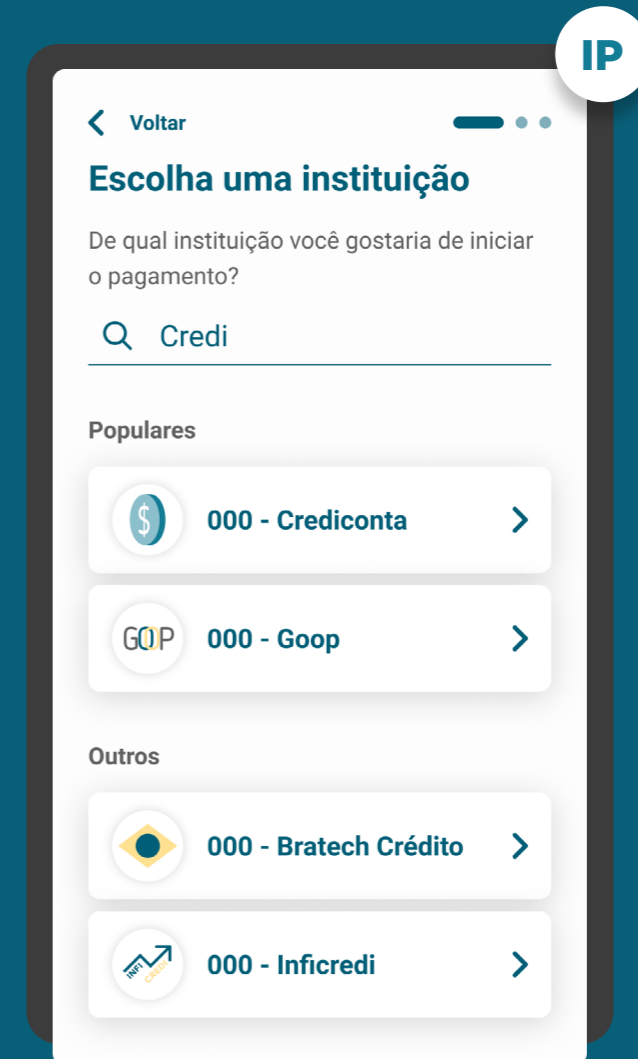
SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO DETENTORA

3. Requisitos da busca:

3.1. O componente de busca procura resultados em ambos os campos (Marca/ Participante).

3.2. O cliente sempre selecionará a Marca, não o Participante .

3.3. A pesquisa deve afunilar as opções de resultado conforme a navegação do cliente, fazendo com que apenas clientes com dúvidas acessem as jornadas complementares de busca dos Participantes.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

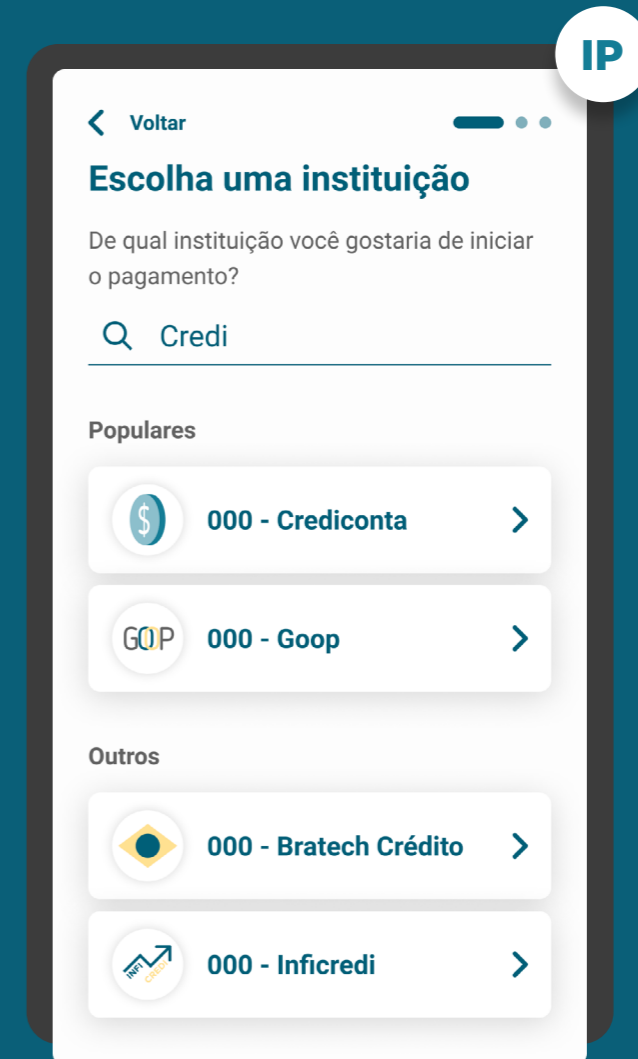
REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO DETENTORA

3. Requisitos da busca:

3.4. O resultado da busca deve conter uma hierarquia, na qual: a Marca sempre aparece antes, seguida pelos Participantes com o objetivo de direcionar o cliente para ação de seleção intuitiva.

3.5. Caso a busca retorne um resultado exato para pelo menos um Participante de uma marca, pode-se apresentar apenas a indicação da quantidade de demais participantes.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

SELEÇÃO DA INSTITUIÇÃO DETENTORA

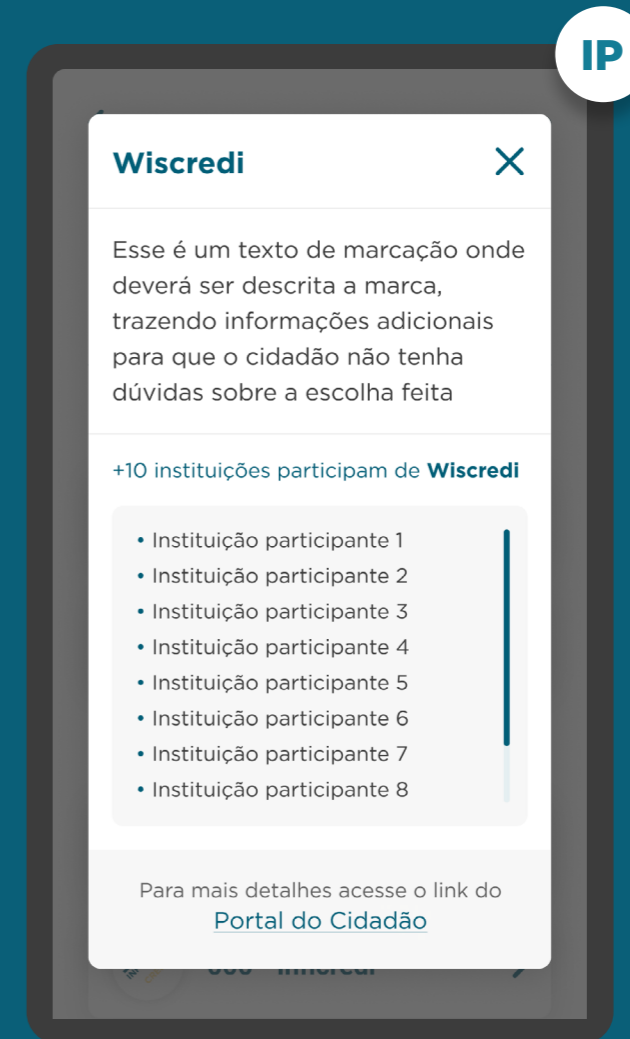
4. Requisitos do caminho detalhar:

4.1. A opção “Detalhar” tem como objetivo guiar os clientes que desejarem ter mais informações sobre a Marca e os Participantes à ela correlacionados.

Ao clicar em “Detalhar” serão exibidas as seguintes informações:

- Nome da Marca,
- Descrição da Marca e o que ela representa,
- Lista de Participantes
- Link de acesso ao Portal do Cidadão.

4.2. Dentro da opção “Detalhar”, deve existir um link de acesso rápido a página de Participantes, Portal do Cidadão, de modo que o cliente tenha acesso a todas as informações necessárias.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas




ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

GERAL

5. Para identificação da transação:

 Para implementação do dia 30/08, só será possível pagamento via Pix. Para complemento das demais formas de pagamento, seguem outros requisitos:

5.1.1. Seleção da forma de pagamento: deve ser feita conforme os arranjos de pagamento vigentes na [Circular 4.015](#):

- Débito em conta;
- Transferência entre contas da mesma Instituição;
- Transferência Eletrônica Disponível (TED);
- Pix;
- Pagamento de boletos.



The screenshot shows a mobile application interface for selecting a payment method. At the top, there is a back arrow labeled 'Voltar' and a status bar with 'IP'. The title is 'Forma de Pagamento'. Below the title, it says 'Selecione como você deseja efetuar o pagamento:'. The selected option is '000 - Bratech Crédito'. There is a dropdown menu for 'Forma de pagamento' with 'Pix' selected. Below that, it says 'Selecione os dados do beneficiário:' and there is a text input field for 'Chave Pix'. At the bottom, there are two buttons: 'Continuar' (highlighted in dark blue) and 'Cancelar'.

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas




ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

GERAL

5. Para identificação da transação:

 Para implementação do dia 30/08, só será possível pagamento via Pix. Para complemento das demais formas de pagamento, seguem outros requisitos:

5.1.2. As opções de pagamento que aparecerão para o cliente passam por dois filtros:

- Relação contratual do lojista com a Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento ou, no caso de peer2peer, relações oferecidas pela Instituição do Recebedor da Iniciação da Transação (p. ex: o lojista pode escolher quais formas de pagamento irá disponibilizar para o serviço de iniciação).
- Formas de pagamento disponíveis na Instituição Detentora de Conta (p. ex: detentoras que não possuem Pix ou débito em conta). Deve-se deixar claro para o cliente a diferença entre TED e TEF (transferência entre contas da mesma Instituição).



The screenshot shows a mobile application interface for selecting a payment method. At the top, there is a back arrow labeled 'Voltar' and a status bar with 'IP'. The title is 'Forma de Pagamento'. Below the title, it says 'Selecione como você deseja efetuar o pagamento:'. There are two main sections: '000 - Bratech Crédito' and a dropdown menu for 'Forma de pagamento' with 'Pix' selected. Below that, it says 'Selecione os dados do beneficiário:' followed by a text input field for 'Chave Pix'. At the bottom, there are two buttons: 'Continuar' (highlighted) and 'Cancelar'.

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

GERAL

5. Para identificação da transação:

5.2 **Valor:** valor da transação. Este parâmetro é opcional para pagamentos sucessivos com valor variável (não disponível nesta primeira versão de implementação).

5.2.1 Caso exista a cobrança pelo serviço de iniciação de pagamento pela Iniciadora de Transação de Pagamentos, deve ser demonstrado o valor adicional cobrado por este serviço.

5.3. **Informações do recebedor:** informações necessárias para realização do pagamento, de acordo com os arranjos de pagamento vigentes, e a forma de pagamento selecionada (p. ex: Instituição, agência, conta, CPF/CNPJ etc.).

The screenshot shows a mobile application interface for a checkout process. At the top, there is a back arrow and the text 'Voltar'. The title of the screen is 'Checkout'. A circular badge with the letters 'IP' is positioned in the top right corner of the screen. The main content area is divided into several sections: 'Valor a pagar' with a large blue font showing 'R\$ 1.000,00'; 'De:' with the name 'Cláudia Oliveira Rodrigues' and 'Bratech Crédito - Conta Corrente'; 'Para:' with 'Crediconta', 'Ag 5678', and 'Cc 98765432-1'; 'CPF 987.654.321-00' and 'Jonatan Almeida da Cunha'; 'Fonte de pagamento:' with 'Pix - Open Banking'; 'Mensagem Pix' with a text input field containing 'Deixe uma mensagem'; 'Descrição' with a text input field containing 'Descreva o motivo do pagamento'; and 'Data de pagamento' with the date '19/05/2021'.

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

GERAL

5. Para identificação da transação:

5.4. **Data de pagamento:** data, prazo e periodicidade de pagamento, de acordo com as especificidades de pagamento único ou sucessivo.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

GERAL

6. Informações complementares: informações suplementares associadas a esse pagamento (p. ex: descrição do pagamento).

6.1. Deve-se informar ao cliente que ele precisará possuir fundos disponíveis para realizar o pagamento. Além disso, deve-se explicitar que o pagamento seguirá as regras dos arranjos de pagamento vigentes. Exemplo textual: “A transação só será efetivada após a autenticação na Instituição Detentora de Conta, na condição da existência de fundos na conta selecionada, e seguirá as regras da forma de pagamento selecionada.”

6.2. **Descrição do pagamento:** campo opcional para preenchimento do cliente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas




ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

CONSENTIMENTO

7. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº 1](#):

 Para implementação do dia 30/08, só será possível pagamento via Pix. Para complemento das demais formas de pagamento, seguem outros requisitos:

- Forma de pagamento (de acordo com os arranjos de pagamento vigentes e [Circular 4.015](#), por exemplo a finalidade da movimentação de recursos para TED).
- Valor da transação de pagamento (opcional para transações sucessivas).
- Informações referentes ao recebedor da transação de pagamento (conforme os arranjos de pagamento vigentes).
- Data de pagamento (p. ex: dia do pagamento, todo dia 05, todo dia 17).
- Periodicidade das transações e prazo, no caso de transações de pagamento sucessivas (lembrando que ainda não é possível realizar pagamentos sucessivos por Pix).



IP

[Voltar](#)

Checkout

Valor a pagar
R\$ 1.000,00

De:
Cláudia Oliveira Rodrigues
Bratech Crédito - Conta Corrente

Para:
Crediconta
Ag 5678
Cc 98765432-1

CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Fonte de pagamento:
Pix - Open Banking

Mensagem Pix
Deixe uma mensagem

Descrição
Descreva o motivo do pagamento

Data de pagamento
19/05/2021



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

REQUISITOS

CONSENTIMENTO

8. Apresentar demais informações necessárias:

- Informações opcionais de descrição do pagamento.
- Aviso de redirecionamento para dar maior visibilidade ao cliente quanto às próximas etapas.
- Aviso de que poderão ser cobradas taxas pela Instituição Detentora de Conta de acordo com a forma de pagamento (p. ex: cobrança por um TED), sem detalhamento de valores.

9. O consentimento do cliente deve ser solicitado para cada nova ordem de pagamento (PISP) e cliente (Nº 1, Art. 13 [...], Parágrafo 4º)

CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Fonte de pagamento:
Pix - Open Banking

Mensagem Pix
Deixe uma mensagem

Descrição
Descreva o motivo do pagamento

Data de pagamento
19/05/2021

IMPORTANTE:
A transação só será efetivada após a autenticação na Instituição de Débito na condição da existência de fundos na conta selecionada.
[Ler os Termos e Condições](#)

Continuar

Cancelar

IP

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

1. É recomendado informar ao cliente que toda transação estará submetida aos limites definidos na Instituição Detentora de Conta. Portanto, o pagamento poderá ser bloqueado por exceder os limites da Instituição. (Esta é uma mensagem informativa ao cliente e cada Instituição tem total liberdade sobre a forma como ela será apresentada e escrita ao cliente)
2. Pode ser apresentada, de forma resumida, a informação de que o cliente precisará possuir fundos disponíveis para realizar o pagamento. Exemplo textual: “Você será direcionado para [nome da Instituição] para confirmar o pagamento, mediante saldo disponível. Para mais detalhes, veja os termos e condições.”.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DE INICIAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

3. Termos e condições da Iniciadora de Transação de Pagamentos:

- Recomendamos que sejam apresentadas todas as informações que a Instituição Iniciadora de Transação de Pagamentos considere relevante e que não estejam já explícitas na jornada.
- Estes Termos e Condições podem ser apresentados como um link para leitura, estando a cargo da Instituição Iniciadora de Transação de Pagamentos definir se exigirá uma ação obrigatória por parte do cliente (Opt-in).
- Recomendamos que o opt-in seja evitado para diminuir o número de ações do cliente.
- Além da seleção da marca, recomendamos que o cliente insira, na Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento, os dados mínimos para identificação da conta (ex. agência e conta).

CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Fonte de pagamento:
Pix - Open Banking

Mensagem Pix
Deixe uma mensagem

Descrição
Descreva o motivo do pagamento

Data de pagamento
19/05/2021

IMPORTANTE:
A transação só será efetivada após a autenticação na Instituição de Débito na condição da existência de fundos na conta selecionada.
[Ler os Termos e Condições](#)

Continuar

Cancelar

IP

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 2

Redireccionamiento

IP → ID



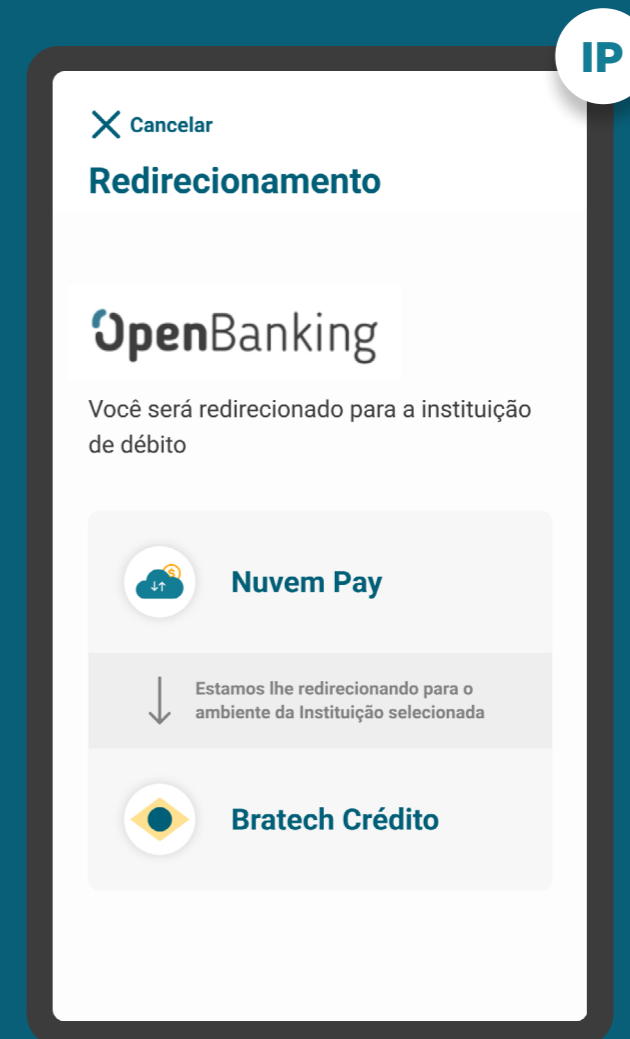


ETAPA 2: REDIRECIONAMENTO IP>ID

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

1. O redirecionamento deve ocorrer para um canal digital seguro da Instituição Detentora de Conta.
2. É necessário explicitar que o consentimento faz parte do Open Banking, portanto o cliente está sendo redirecionado, de modo seguro, da Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento para a Instituição Detentora de Conta, usando os mesmos elementos gráficos para ambas as instituições.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

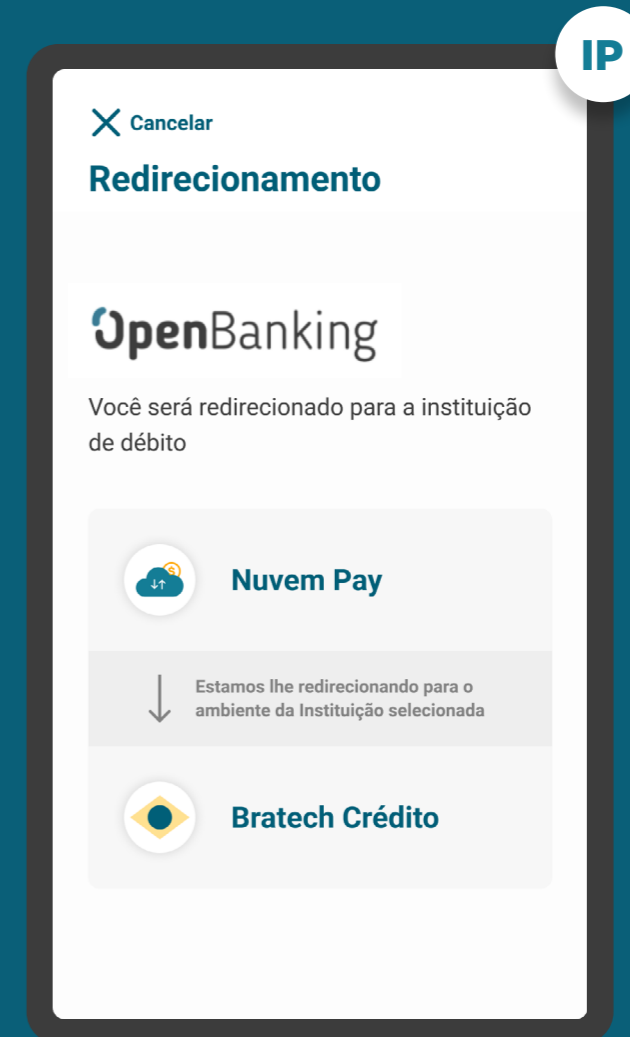


ETAPA 2: REDIRECIONAMENTO IP>ID

RECOMENDAÇÕES

REDIRECIONAMENTO

1. Apresentar os logos do Open Banking e das instituições Iniciadora de Transação de Pagamento e Detentora de Conta.
2. Caso a jornada de iniciação de transação de pagamento seja interrompida nesta etapa, pode existir fácil acesso a continuidade do processo através dos canais eletrônicos da Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 3

Autenticação






ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

1. Para o cliente se autenticar, é necessário que ele possua acesso a um canal digital da Instituição Detentora de Conta.
2. A autenticação do cliente deve ser realizada de acordo com os padrões dos canais digitais já definidos por cada Instituição, conforme disposto na [Resolução Conjunta nº 1](#).

ID



Bratech Crédito

Agência
0000

Conta
00000-00

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO


REQUISITOS

GERAL

3. No ambiente da Instituição Detentora de Conta, é necessário fazer a validação da solicitação do serviço de Iniciação de Transação de Pagamento através da identificação do cliente que iniciou a etapa de consentimento na Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento. Deve-se seguir os padrões da Instituição Detentora de Conta, de forma a garantir que a solicitação de pagamento e a efetivação sejam realizadas pelo mesmo cliente.

4. Em casos de primeiro acesso ou esquecimento de senha do canal, o cliente deve seguir o fluxo já definido, de acordo com cada Instituição.

ID



Bratech Crédito

Agência
0000

Conta
00000-00

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

Múltiplas alçadas: a solicitação precisa ser autorizada por mais clientes além do solicitante.

5. Para casos nos quais existam mais de um aprovador ou representante:

5.1. Todos os cliente precisam possuir alçada necessária para a iniciação de pagamento na Instituição Detentora de Conta.

5.2. A jornada de confirmação irá ocorrer de maneira assíncrona, necessitando da ação de todos os aprovadores ou representantes para que o pagamento seja confirmado e efetivado.

Agência
0000

Conta
00000-00

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

6. Para os demais aprovadores, não iniciantes do processo, devem:

6.1. Receber uma notificação informando que o pagamento precisa ser aprovado. A notificação deve ser via push, e-mail, ou canal já utilizado pela Instituição Detentora de Conta.

6.2. Após a autenticação, a Instituição Detentora de Conta deve validar se o cliente possui poder para seguir na jornada ou se precisa de mais de uma aprovação para efetivação da Iniciação da Transação de Pagamentos, seguindo a diretriz de Poderes do Open Banking.

Agência
0000

Conta
00000-00

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

6. Para os demais aprovadores, não iniciantes do processo, devem:

6.3. No caso de pessoas jurídicas, para a confirmação do compartilhamento:

6.3.1. Não é necessário exigir a constituição de novos poderes ou poderes específicos para autorização da Iniciação de Pagamento no escopo do Open Banking;

6.3.2. Deve ser verificado se o exercício do poder pelo sócio ou procurador ocorre em conjunto ou em separado;

6.3.3. Poderão ser utilizados poderes já existentes, a exemplo:

- Representação em geral da pessoa jurídica perante terceiros; e/ou
- Abertura e Movimentação de contas; e/ou
- Contratação de serviços e produtos em geral, sem especificação dos serviços e produtos.

Agência
0000

Conta
00000-00

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?
[Recuperar Senha](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



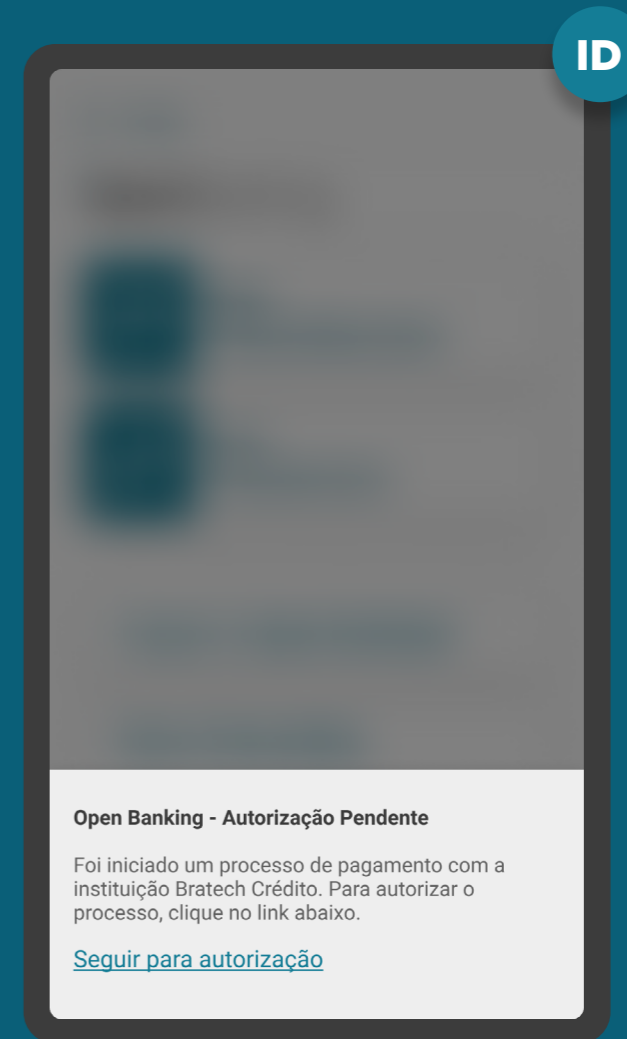
ETAPA 3: AUTENTICAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

6. Para os demais aprovadores, não iniciantes do processo, devem:

6.3. Os demais aprovadores, ao acessarem os canais da Instituição Detentora de Conta devem ser sinalizados, com destaque, de que existe uma solicitação de aprovação de iniciação de transação de pagamento pendente de confirmação. Para para confirmar o pagamento, os aprovadores deverão acessar o ambiente Open Banking ou o fluxo atual da Instituição Detentora de Conta.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 4

Confirmação





ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

Múltiplas alçadas: a solicitação precisa ser autorizada por mais clientes além do solicitante.

1

Alçada única: a solicitação é autorizada unicamente pelo solicitante.

1

[Voltar](#)

Nova transação

Para que possamos concluir o compartilhamento, iremos lhe redirecionar para a instituição:
Nuvem Pay

Resumo da Transação

Valor a pagar
R\$ 1.000,00
Saldo em conta: R\$ 1.200,00

Dados do recebedor:
CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)
Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Confirmar pagamento

[Cancelar](#)

[Voltar](#)

Nova transação

Para que possamos concluir o compartilhamento, iremos lhe redirecionar para a instituição:
Nuvem Pay

Resumo da Transação

Valor a pagar
R\$ 1.000,00
Saldo em conta: R\$ 1.200,00

Dados do recebedor:
CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)
Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Autorização

Identificamos que será necessária

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)
Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Autorização

Identificamos que será necessária uma ou mais autorizações para a conclusão do pagamento.

IMPORTANTE:

A transação só será efetivada após a autorização de todos os aprovadores.

Os aprovadores tem até
05/06/2021 às 16:30
para autorizar a transação.
Após essa data deverá ser feita uma nova ordem de pagamento

Confirmar pagamento

[Cancelar](#)



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

1. Caso o cliente tenha mais de uma conta na mesma Instituição Detentora de Conta: se a escolha da origem do débito não tiver sido feita na Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento, deve-se permitir que o cliente faça esta escolha no momento da confirmação.

2. A Instituição Detentora de Conta deve disponibilizar a opção de interrupção da jornada de iniciação de pagamento, antes da confirmação



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

3. Apresentar as informações mínimas contidas na [Resolução Conjunta nº 1:](#)

- Valor da transação de pagamento (opcional para transações sucessivas)
- Dados do Recebedor da Iniciação da Transação (nome, CPF/CNPJ)
- Data de pagamento
- Forma de pagamento (de acordo com os arranjos de pagamento vigentes e [Circular 4.015](#) - Pix, TED, Boletão)

Serão adicionados dados de periodicidade e prazo de pagamento conforme novos arranjos de pagamento, que permitam que pagamentos agendados e sucessivos entrem no escopo.

ID

[Voltar](#)

Nova transação

Para que possamos concluir o compartilhamento, iremos lhe redirecionar para a instituição:
Nuvem Pay

Resumo da Transação

Valor a pagar
R\$ 1.000,00
Saldo em conta: R\$ 1.200,00

Dados do recebedor:
CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)
Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Confirmar pagamento

[Cancelar](#)



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

4. Para casos de alçada única

4.1. As instituições de débito devem informar aos clientes que a partir da confirmação de ação não é possível voltar ou cancelar a operação. Após essa confirmação, o cliente é redirecionado e o pagamento efetivado.

4.2. Deve-se disponibilizar um aviso de redirecionamento para dar maior visibilidade ao cliente quanto às próximas etapas.

Texto de exemplo:

“Deseja confirmar o pagamento? Você será redirecionado e seu pagamento efetivado!”

4.3. É vedada qualquer oferta de crédito aos clientes que tenham saldo suficiente para o valor total da transação.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

5. Para casos em que existam mais de um aprovador ou representante:

5.1. Todos os clientes precisam possuir alçada necessária para realizar pagamentos no Open Banking. A jornada de confirmação irá ocorrer de maneira assíncrona, sendo assim é necessária a ação de todos os envolvidos para que o pagamento ocorra.

5.2. Deve ser informado ao cliente que iniciou a jornada, que serão necessárias uma ou mais aprovações adicionais, de acordo com a política de poderes de cada instituição. Além disso, deve ser indicado o caminho dentro da Instituição Detentora de Conta para que os aprovadores possam atuar.

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)

Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Autorização

Identificamos que será necessária uma ou mais autorizações para a conclusão do pagamento.

IMPORTANTE:

A transação só será efetivada após a autorização de todos os aprovadores.

Os aprovadores tem até
05/06/2021 às 16:30
para autorizar a transação.
Após essa data deverá ser feita uma nova ordem de pagamento

Confirmar pagamento

[Cancelar](#)



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

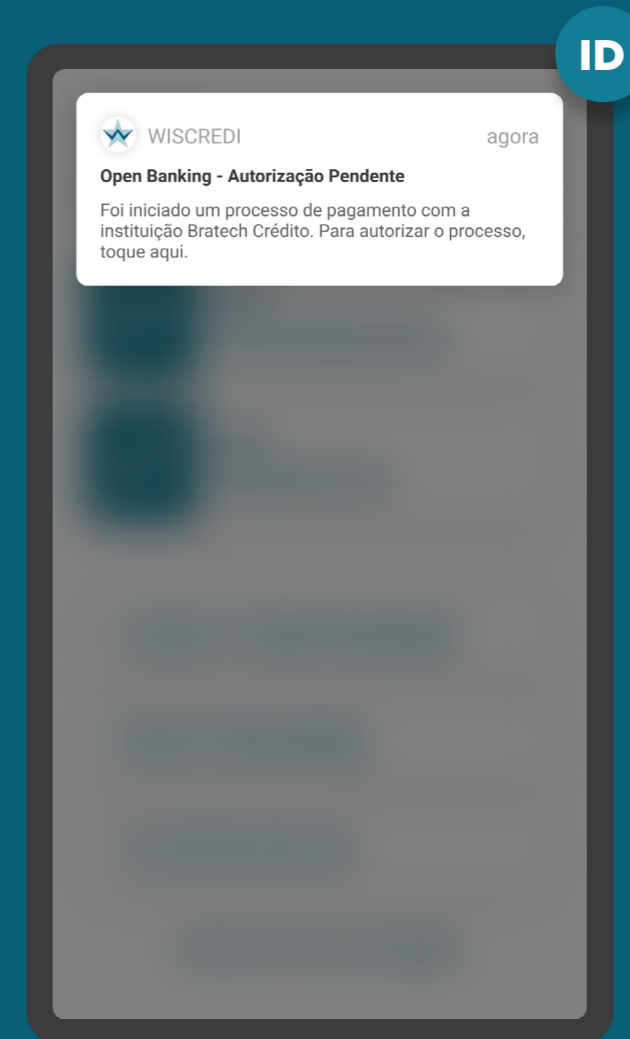
REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

5. Para casos em que existam mais de um aprovador ou representante:

5.3. O iniciador da jornada também deve ser informado sobre o prazo máximo para atuação dos demais representantes. Deve estar evidente que, caso o prazo para atuação expire, será necessária uma nova ordem de pagamento.

5.4. Os aprovadores devem ser notificados, através do canal eletrônico padrão (p.ex.: sms, push etc.) da Instituição Detentora de Conta, sobre a ação necessária. Além disso, os aprovadores, ao acessarem os canais da Instituição Detentora de Conta, devem ser sinalizados com destaque de que existe uma solicitação de pagamento pendente de confirmação.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

5. Para casos em que existam mais de um aprovador ou representante:

5.5. Apresentar aos aprovadores data e hora em que a jornada de autorização deve ser concluída.

5.6. A tela de Confirmação a ser apresentada para os aprovadores deve conter as mesmas informações apresentadas ao cliente que iniciou a transação.

5.7. Deve ser apresentada a identificação do cliente que iniciou a jornada e, caso tenha, dos demais aprovadores que já tiverem confirmado o pagamento.

Vale lembrar:

caso todas as informações obrigatórias estejam presentes nos fluxos já existentes, não é necessária a criação de uma nova jornada/experiência.

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)

Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Autorização

Identificamos que será necessária uma ou mais autorizações para a conclusão do pagamento.

IMPORTANTE:

A transação só será efetivada após a autorização de todos os aprovadores.

Os aprovadores tem até
05/06/2021 às 16:30
para autorizar a transação.
Após essa data deverá ser feita uma nova ordem de pagamento

[Confirmar pagamento](#)

[Cancelar](#)

ID

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

REQUISITOS

MÚLTIPLAS ALÇADAS

5. Para casos em que existam mais de um aprovador ou representante:

5.8. Os clientes devem ser informados de maneira simples e objetiva sobre o status e as etapas necessárias para conclusão do pagamento.

Data de pagamento:
19/05/2021

Fonte de pagamento: [Editar](#)

Conta Corrente 12345-5

Forma de pagamento:
Pix - Open Banking

Autorização

Identificamos que será necessária uma ou mais autorizações para a conclusão do pagamento.

IMPORTANTE:

A transação só será efetivada após a autorização de todos os aprovadores.

Os aprovadores tem até
05/06/2021 às 16:30
para autorizar a transação.
Após essa data deverá ser feita uma nova ordem de pagamento

[Confirmar pagamento](#)

[Cancelar](#)

ID

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

1. Pode ser apresentado o saldo disponível em conta para o cliente poder realizar o pagamento.
2. Informações complementares: as instituições Detentoras de Conta podem introduzir uma etapa como parte da jornada de confirmação para exibir informações suplementares associadas a esse pagamento (por exemplo: descrição do pagamento).



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

3. Para casos com Oferta de Crédito:

3.1. É permitida a oferta de crédito e/ou cheque especial em casos de falta de recursos em conta para efetivar a transação, desde que a oferta seja apresentada de maneira transparente, seguindo as regras em vigência de cada arranjo de pagamento. Por exemplo: para transações de Pix, é necessário informar o cliente sobre uso de cheque especial, caso ele ocorra.

3.2. Após a contratação do crédito, o cliente deve retornar para o fluxo de confirmação de maneira fluida.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 4: CONFIRMAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

MÚLTIPLAS ALÇADAS

4. Para casos em que existam mais de um aprovador ou representante:

4.1. Os demais autorizadores poderão acessar o ambiente Open Banking para confirmar a ordem de pagamentos. Eles também podem acessar outro fluxo já existente nas instituições, desde que sejam apresentadas todas as informações obrigatórias.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 5

Redireccionamiento

IP ← ID



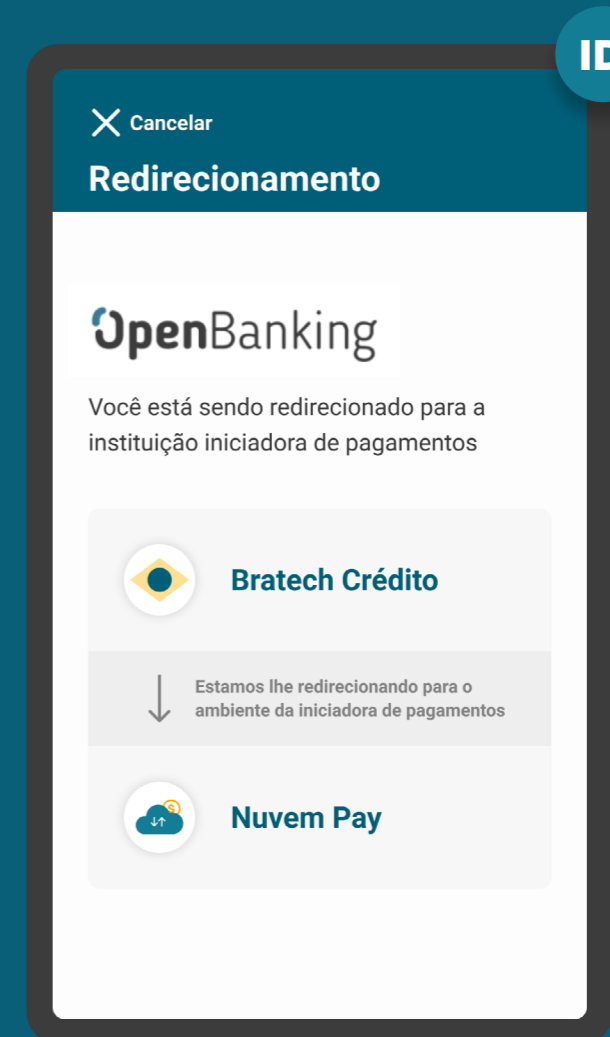


ETAPA 5: REDIRECIONAMENTO IP<ID

REQUISITOS

REDIRECIONAMENTO

1. O redirecionamento deve ocorrer para o mesmo ambiente da Iniciadora de Transação de Pagamento, previamente utilizado na jornada de pagamento.
2. É necessário explicitar que a confirmação do pagamento faz parte do Open Banking, para isso o cliente é redirecionado, de modo seguro, da Instituição Detentora de Conta para a Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento, usando os mesmos elementos gráficos para ambas instituições.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

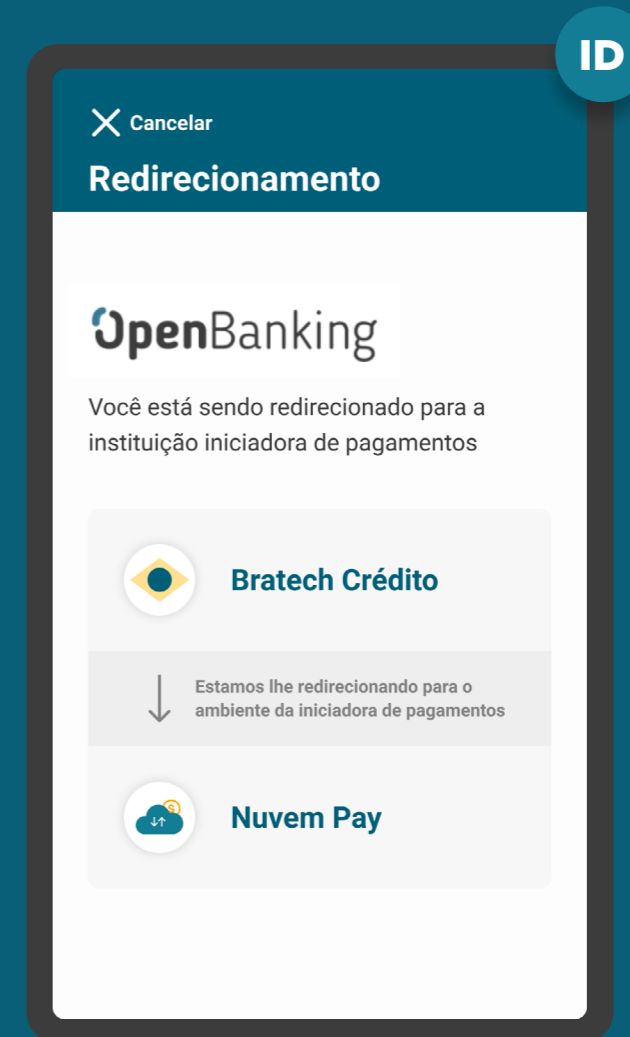


ETAPA 5: REDIRECIONAMENTO IP<ID

RECOMENDAÇÕES

REDIRECIONAMENTO

1. Apresentar os logos do Open Banking e das instituições Iniciadora de Transação de Pagamento e Detentora de Conta
2. Caso a jornada de Iniciação de Transação de Pagamento seja interrompida nesta etapa, pode existir fácil acesso a continuidade do processo através dos canais eletrônicos da Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento, apresentando a tela de Efetivação para o cliente ao retornar ao seu canal digital.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Etapa 6

Efetivação da Solicitação





ETAPA 6: EFETIVAÇÃO DE SOLICITAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

1. Em casos de efetivação da **Iniciação da Transação de Pagamentos:**

1.1. **Iniciadora de Transação de Pagamentos:**

é responsável por apresentar a efetivação da solicitação da iniciação de pagamento, apresentando informações como:

- i. forma de pagamento (de acordo com os arranjos de pagamento vigentes e [Circular 4.015](#));
- ii. valor da transação de pagamento (opcional para transações sucessivas);
- iii. informações referentes ao recebedor da transação de pagamento;
- iv. data de pagamento (p. ex: dia do pagamento, todo dia 05, todo dia 17);
- v. periodicidade das transações e prazo. No caso de transações de pagamento sucessivas acrescentar também: (vi) informações da finalidade do pagamento.



Solicitação de **Pagamento**
efetivada com sucesso!

Valor a pagar
R\$ 1.000,00
Referente a **Vidco - OpenBar Club**

Dados do recebedor:
CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha
Banco Crediconta
Ag 5678 | Cc 98765432-1

Dados do pagador:
CPF 123.456.789-00
Cláudia Oliveira Rodrigues

Data de pagamento:
19/05/2021 12:00

[Ver comprovante](#)

[Voltar a tela inicial](#)

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



ETAPA 6: EFETIVAÇÃO DE SOLICITAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

1. Em casos de efetivação da **Iniciação da Transação de Pagamentos:**

1.2. **Detentora da Conta:** é responsável por apresentar o comprovante do pagamento nos mesmos moldes que estão, atualmente, disponíveis para os arranjos de escopo do serviço de iniciação de transação de pagamento.

IP

Solicitação de **Pagamento** efetivada com sucesso!

Valor a pagar
R\$ 1.000,00

Referente a **Vidco - OpenBar Club**

Dados do recebedor:
CPF 987.654.321-00
Jonatan Almeida da Cunha
Banco Crediconta
Ag 5678 | Cc 98765432-1

Dados do pagador:
CPF 123.456.789-00
Cláudia Oliveira Rodrigues

Data de pagamento:
19/05/2021 12:00

Ver comprovante

Voltar a tela inicial

*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



GESTÃO DA INICIAÇÃO DE PAGAMENTO E AÇÕES RELACIONADAS

Após a conclusão das etapas da Jornada de Iniciação de Pagamento, o cliente pode acessar a área de Gestão do Open Banking, que deve possuir uma área específica dentro dos canais das instituições participantes.

Na seção “meus Pagamentos” será possível acessar as jornadas complementares de Gestão de pagamentos, sendo elas: os status dos pagamentos únicos, contemplados nesta versão do guia, e a gestão de pagamentos recorrentes, ainda não contemplada nesta versão do guia, devido a data de lançamento. Estas jornadas complementares serão inseridas conforme a evolução do Open Banking no Brasil. Para mais detalhes sobre a Gestão do Open Banking, acesse o link abaixo.

 [Ir para a Gestão do Open Banking](#)

CASOS DE ERRO

Além da seção de Gestão, foram previstas recomendações para Casos de Erro envolvendo a Jornada de Iniciação de Pagamentos. Para mais detalhes, clique no link abaixo.

 [Ir para os Casos de Erro](#)





04

Gestão do Open Banking





4.1

Gestão do Consentimento

Aqui propomos requisitos e recomendações específicos para a Gestão do Consentimento e para as ações de Revogação, Alteração e Renovação do Consentimento.



GESTÃO DO CONSENTIMENTO

Dentro de cada instituição participante, **deve ser apresentado um Ambiente Open Banking**. Nele, o cliente poderá encontrar todas as informações referentes aos seus compartilhamentos de dados, sejam eles ativos ou vencidos. Devem ser apresentadas, também, informações gerais sobre o Open Banking.

É nessa área que o cliente terá acesso à seção “Meus Compartilhamentos”, onde poderá ver os compartilhamentos recebidos e transmitidos, bem como os detalhes dos seus compartilhamentos. Nesse ambiente será possível, também, acessar as ações referentes à gestão dos compartilhamentos, sendo possível Revogar, Alterar ou Renovar um compartilhamento de dado.





Revogação

Ação de revogar um consentimento ativo. Pode acontecer tanto na Instituição Transmissora quanto na Receptora, em concordância com o Art. 15 da Resolução Conjunta nº1.

Alteração

Ação complementar, que apresenta na interface uma experiência facilitada para criar um novo consentimento com base nos dados de um consentimento ativo. Implica na revogação de um consentimento e na criação de um novo consentimento.

Renovação

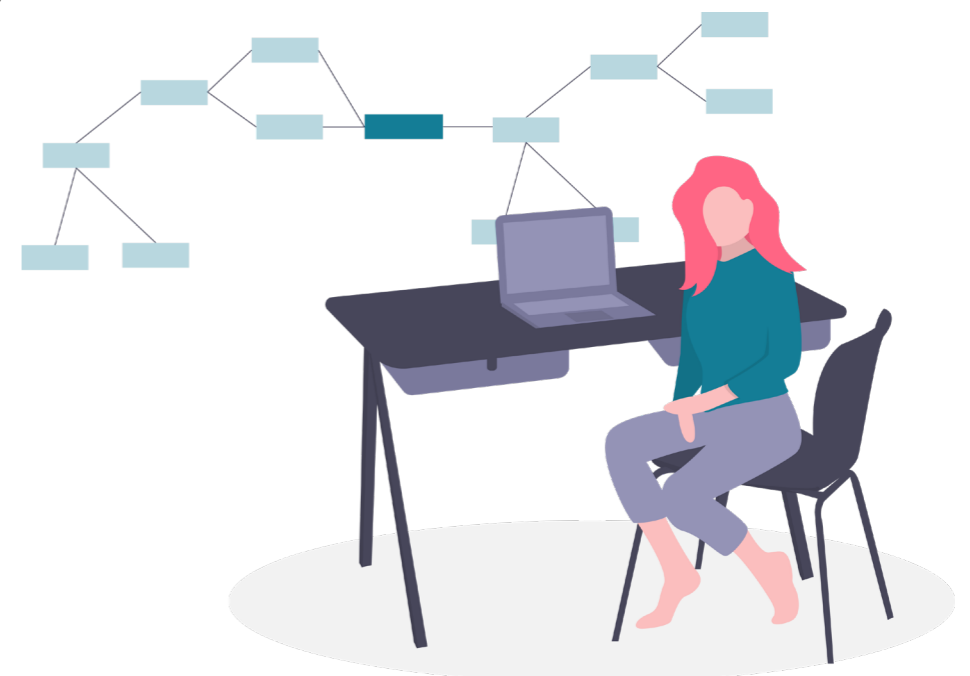
Ação complementar, que apresenta na interface uma experiência facilitada para criar um novo consentimento utilizando exatamente os mesmos dados de um consentimento ativo ou encerrado. Não implica na revogação do consentimento anterior.

Dentro do Ambiente Open Banking de cada instituição será possível acessar os compartilhamentos, bem como as opções de:

- Revogar Compartilhamento;
- Alterar Compartilhamento;
- Renovar Compartilhamento.



Gestão do Consentimento Ambiente Open Banking





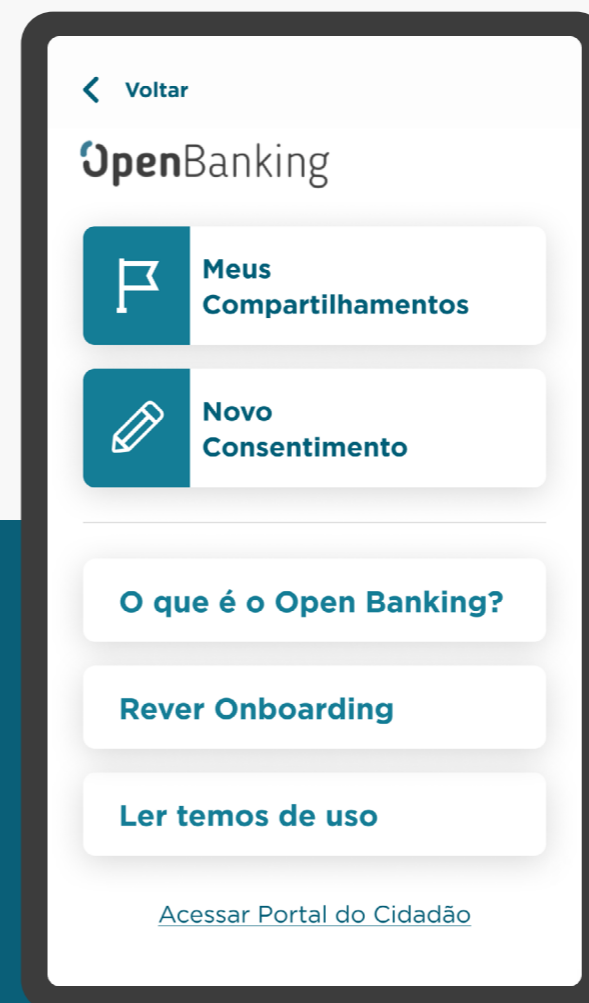
Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

GESTÃO DE CONSENTIMENTO

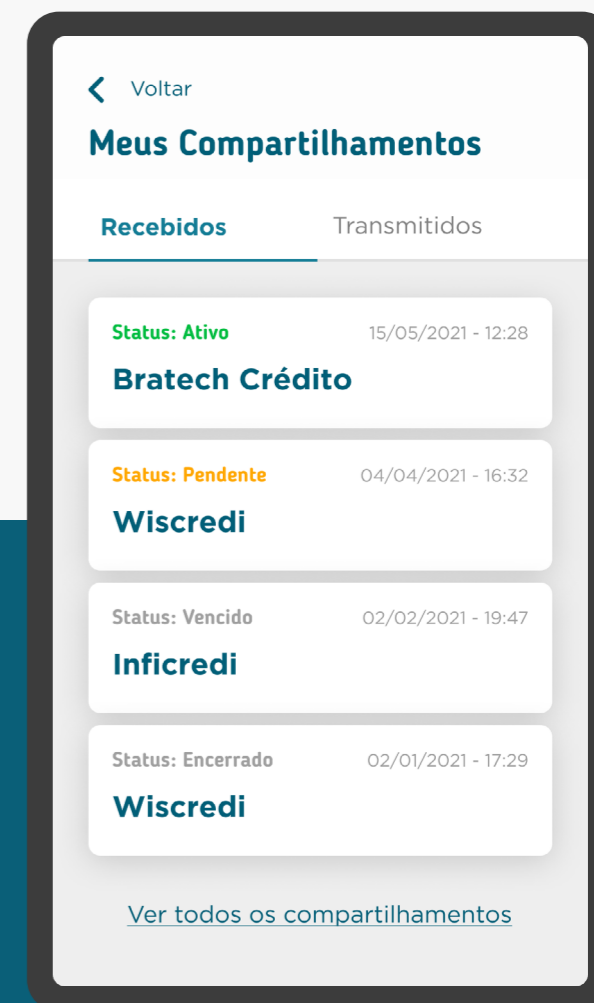
AMBIENTE OPEN BANKING



1



2



3

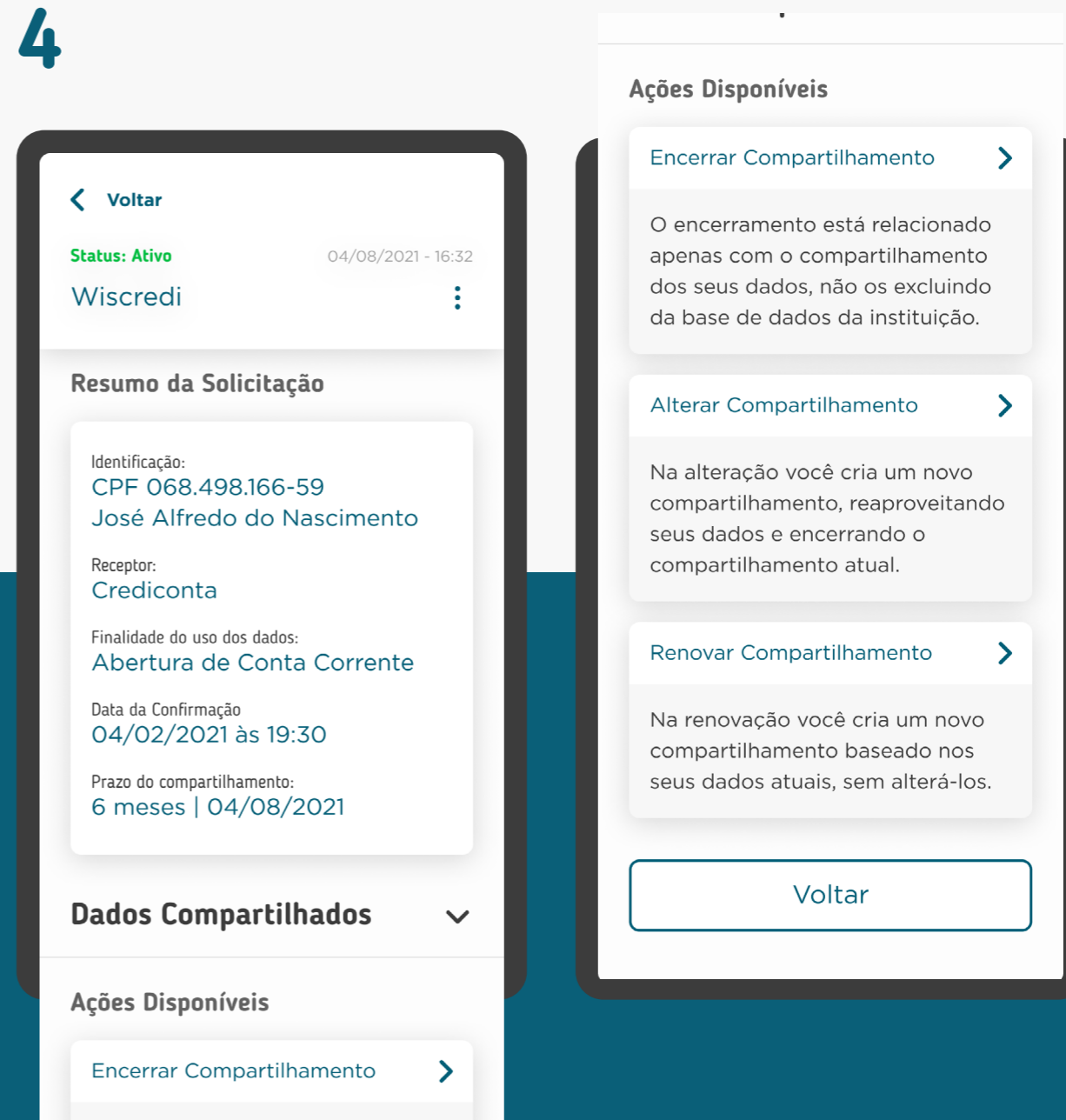


Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

GESTÃO DE CONSENTIMENTO

INFORMAÇÕES SOBRE O COMPARTILHAMENTO

4



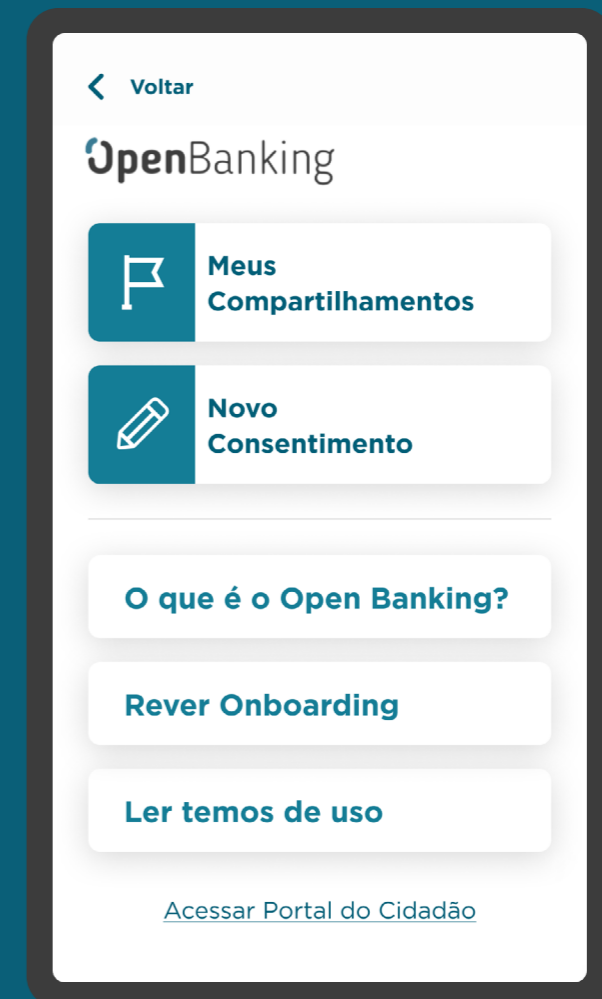


GESTÃO DO CONSENTIMENTO

AMBIENTE OPEN BANKING

Para fácil acesso às jornadas complementares, é importante criarmos o ambiente Open Banking, que vai disponibilizar, entre outros conteúdos, informações sobre os compartilhamentos do cliente.

Nota: Os requisitos e as recomendações para demais conteúdos do ambiente Open Banking podem ser tratados em momento futuro por esta Convenção.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

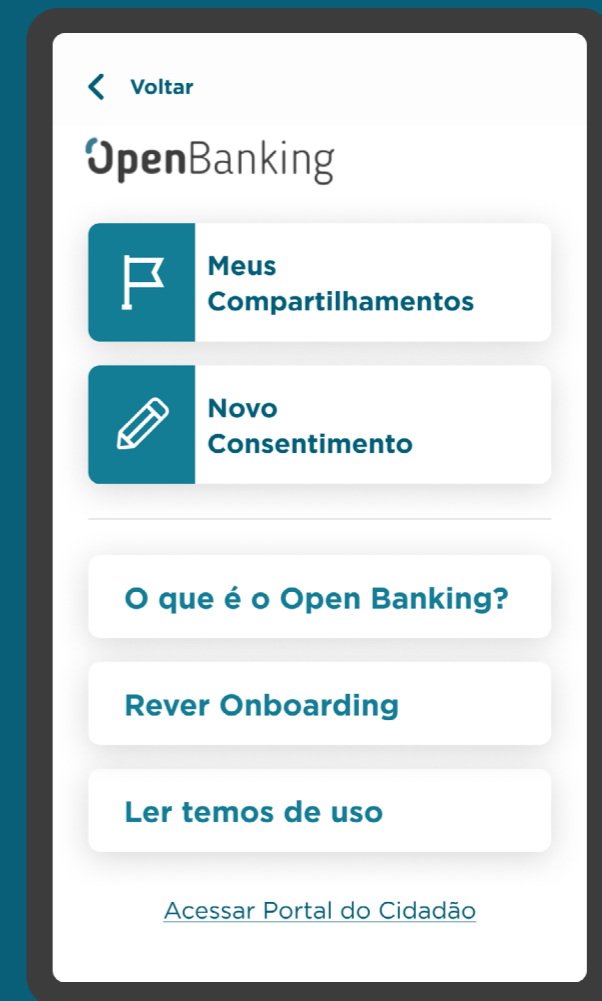


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - AMBIENTE OPEN BANKING

REQUISITOS

PÁGINA INICIAL

1. Permitir acesso rápido e fácil ao ambiente “Open Banking”, incluindo-o no primeiro nível do menu principal dos canais de cada instituição.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



REQUISITOS

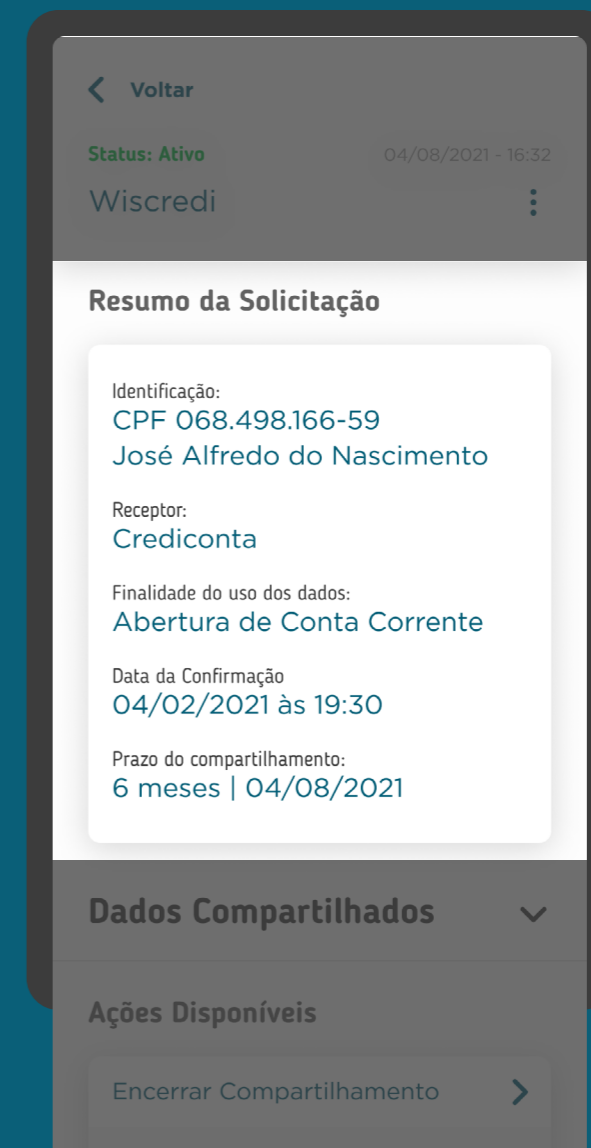
COMPARTILHAMENTOS

2. No ambiente deve haver uma área onde as instituições disponibilizam informações do compartilhamento, com:

- As informações do compartilhamento apresentadas respeitando os elementos obrigatórios da etapa de efetivação (exceto a finalidade em instituições transmissoras).
- Visão a nível do consentimento dos dados compartilhados (i.e. transmitidos e recebidos).
- Informações sobre os compartilhamentos (i) ativos, (ii) vencidos/encerrados, (iii) pendentes.

 [Acessar tabela de status de gestão do consentimento](#)

- Relação de compartilhamentos ativos, por ordem de vencimento. Os mais próximos da data de vencimento devem aparecer primeiro e em destaque.





REQUISITOS

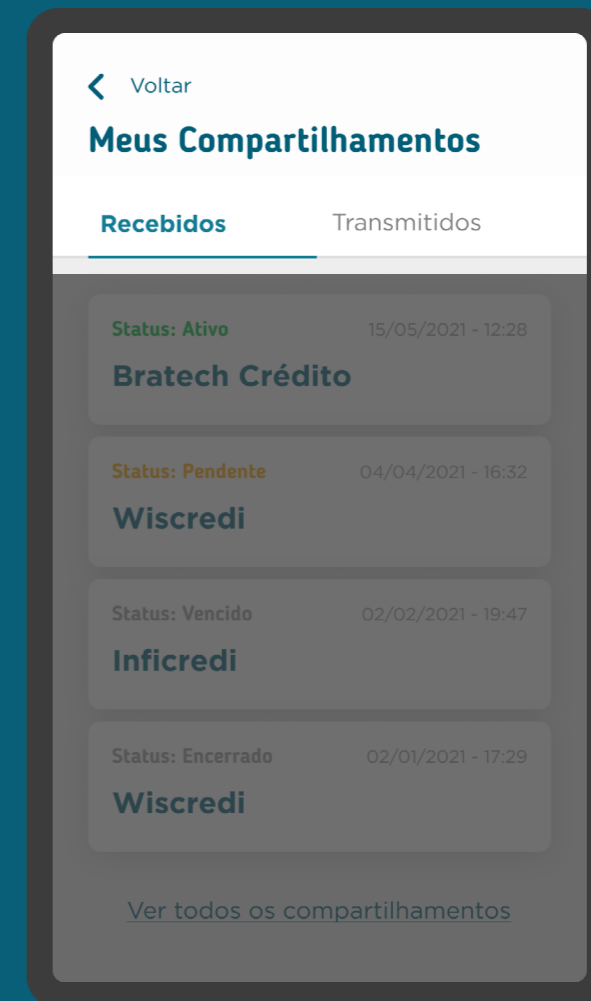
COMPARTILHAMENTOS

2. No ambiente deve haver uma área onde as instituições disponibilizam informações do compartilhamento, com:

- As informações do compartilhamento apresentadas respeitando os elementos obrigatórios da etapa de efetivação (exceto a finalidade em instituições transmissoras).
- Visão a nível do consentimento dos dados compartilhados (i.e. transmitidos e recebidos).
- Informações sobre os compartilhamentos (i) ativos, (ii) vencidos/encerrados, (iii) pendentes.

 [Acessar tabela de status de gestão do consentimento](#)

- Relação de compartilhamentos ativos, por ordem de vencimento. Os mais próximos da data de vencimento devem aparecer primeiro e em destaque.





REQUISITOS

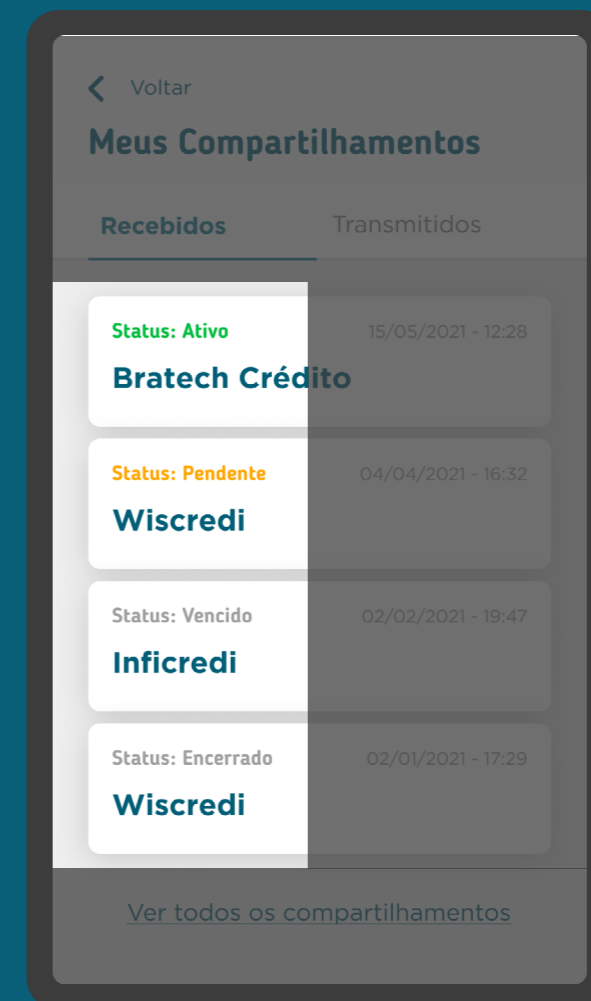
COMPARTILHAMENTOS

2. No ambiente deve haver uma área onde as instituições disponibilizam informações do compartilhamento, com:

- As informações do compartilhamento apresentadas respeitando os elementos obrigatórios da etapa de efetivação (exceto a finalidade em instituições transmissoras).
- Visão a nível do consentimento dos dados compartilhados (i.e. transmitidos e recebidos).
- Informações sobre os compartilhamentos (i) ativos, (ii) vencidos/encerrados, (iii) pendentes.

 [Acessar tabela de status de gestão do consentimento](#)

- Relação de compartilhamentos ativos, por ordem de vencimento. Os mais próximos da data de vencimento devem aparecer primeiro e em destaque.





REQUISITOS

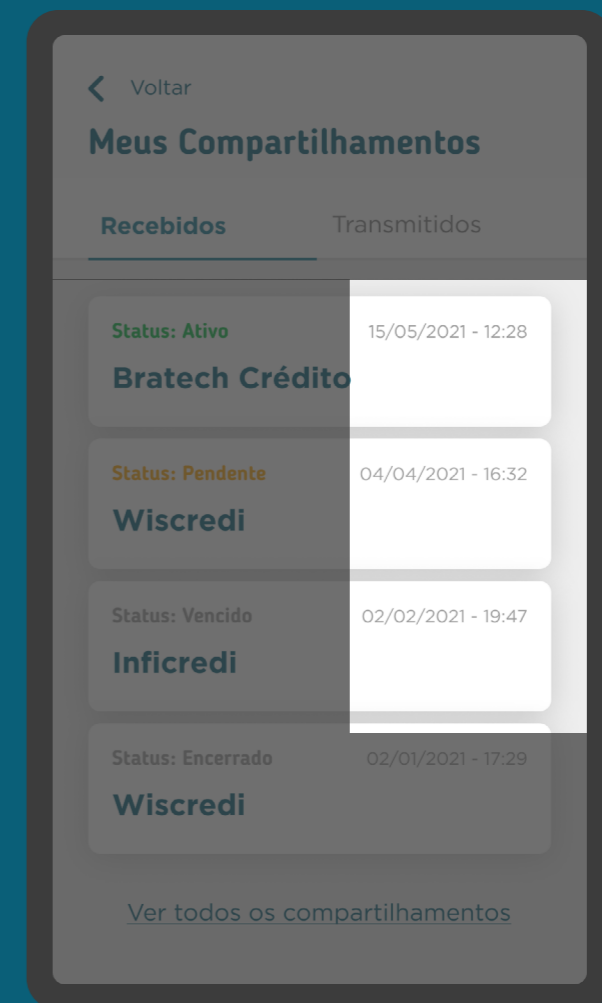
COMPARTILHAMENTOS

2. No ambiente deve haver uma área onde as instituições disponibilizam informações do compartilhamento, com:

- As informações do compartilhamento apresentadas respeitando os elementos obrigatórios da etapa de efetivação (exceto a finalidade em instituições transmissoras).
- Visão a nível do consentimento dos dados compartilhados (i.e. transmitidos e recebidos).
- Informações sobre os compartilhamentos (i) ativos, (ii) vencidos/encerrados, (iii) pendentes.

 [Acessar tabela de status de gestão do consentimento](#)

- Relação de compartilhamentos ativos, por ordem de vencimento. Os mais próximos da data de vencimento devem aparecer primeiro e em destaque.



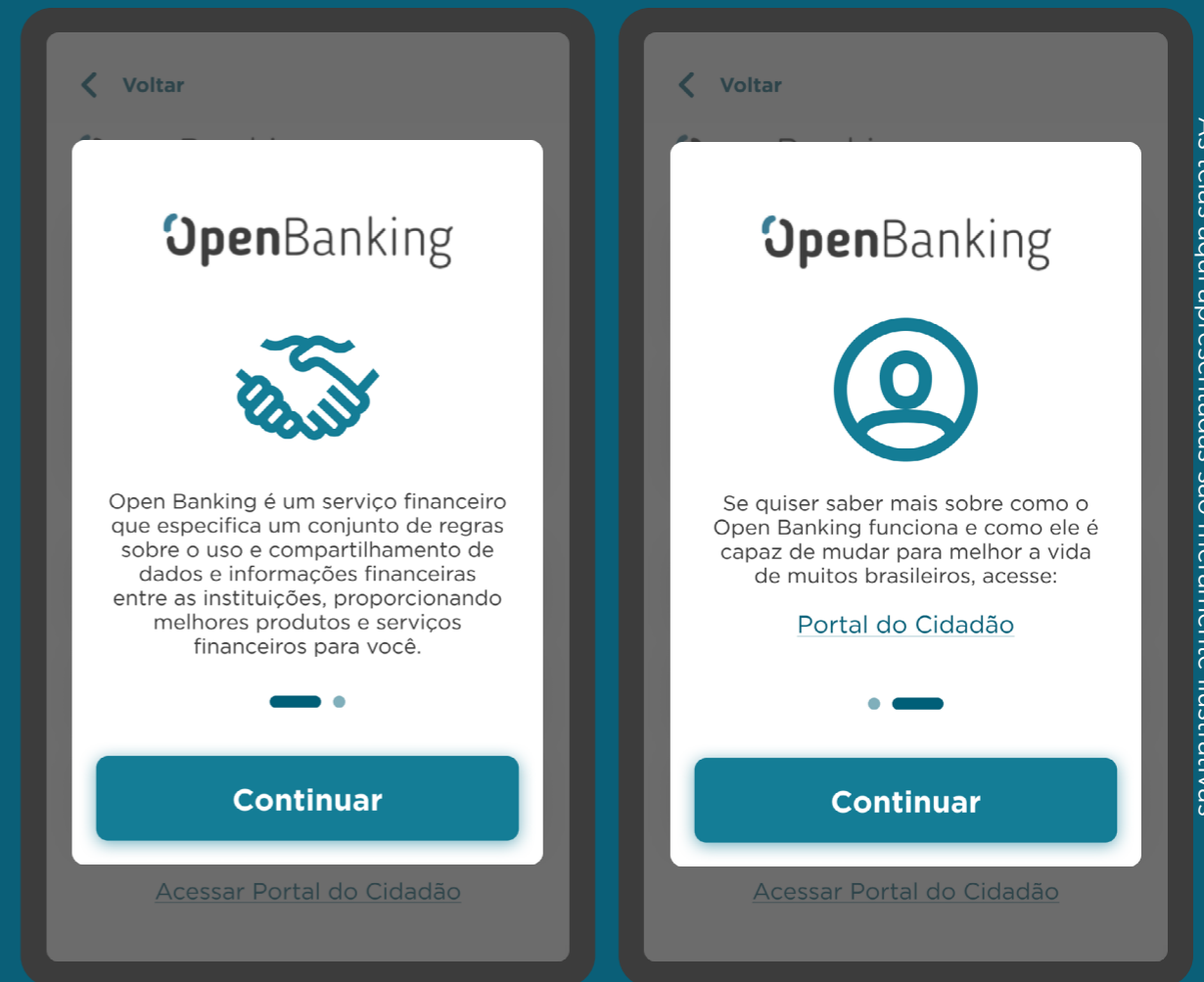


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - AMBIENTE OPEN BANKING

RECOMENDAÇÕES

ONBOARDING

1. Na primeira utilização do cliente, realizar um onboarding simples, disponibilizando o link de acesso para a Área do Cidadão caso o cliente queira acessar informações relativas ao Open Banking.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



GESTÃO DO CONSENTIMENTO - AMBIENTE OPEN BANKING

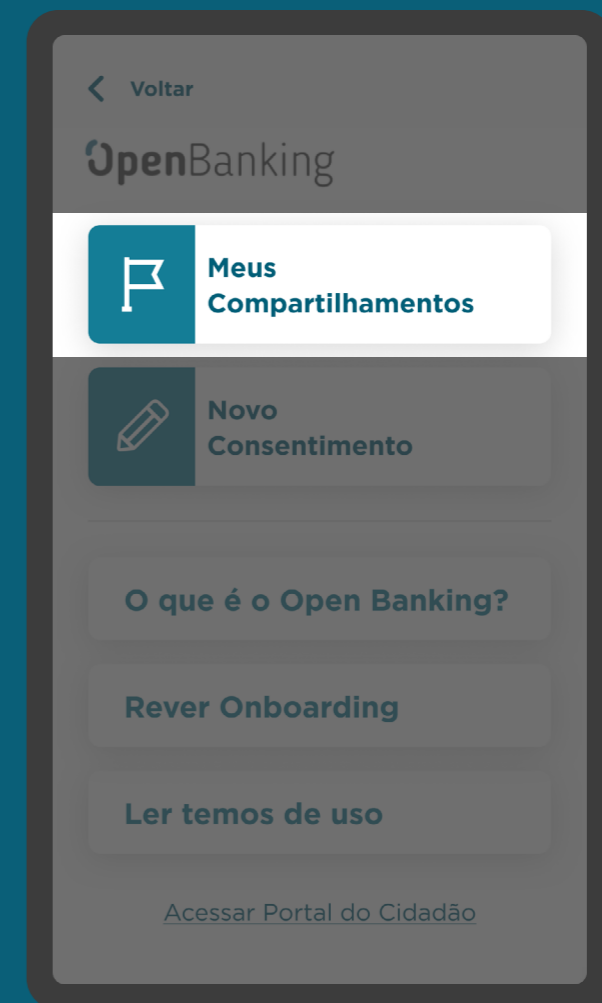
RECOMENDAÇÕES

PÁGINA INICIAL

2. O acesso aos consentimentos pode ser feito das seguintes maneiras:

- Logo após o cliente acessar a opção “Open Banking”;
- Por meio de “Meus Compartilhamentos”, acessado através da opção “Open Banking”.

3. O ambiente “Open Banking” pode conter outras áreas como: “o que é o Open Banking”, “solicitar um novo consentimento”, “termos de uso”.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



GESTÃO DO CONSENTIMENTO - AMBIENTE OPEN BANKING

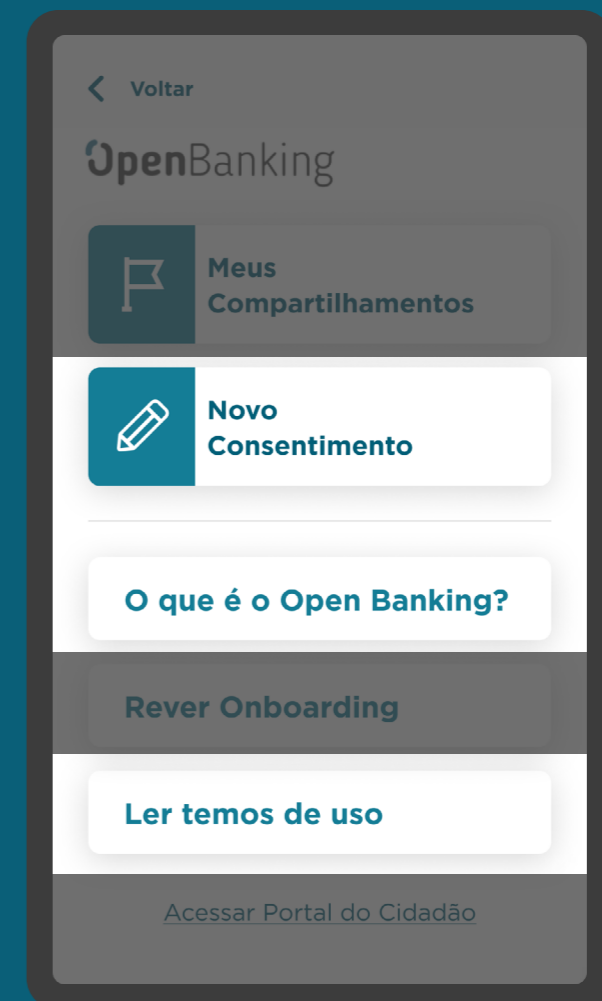
RECOMENDAÇÕES

PÁGINA INICIAL

2. O acesso aos consentimentos pode ser feito das seguintes maneiras:

- Logo após o cliente acessar a opção “Open Banking”;
- Por meio de “Meus Compartilhamentos”, acessado através da opção “Open Banking”.

3. O ambiente “Open Banking” pode conter outras áreas como: “o que é o Open Banking”, “solicitar um novo consentimento”, “termos de uso”.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



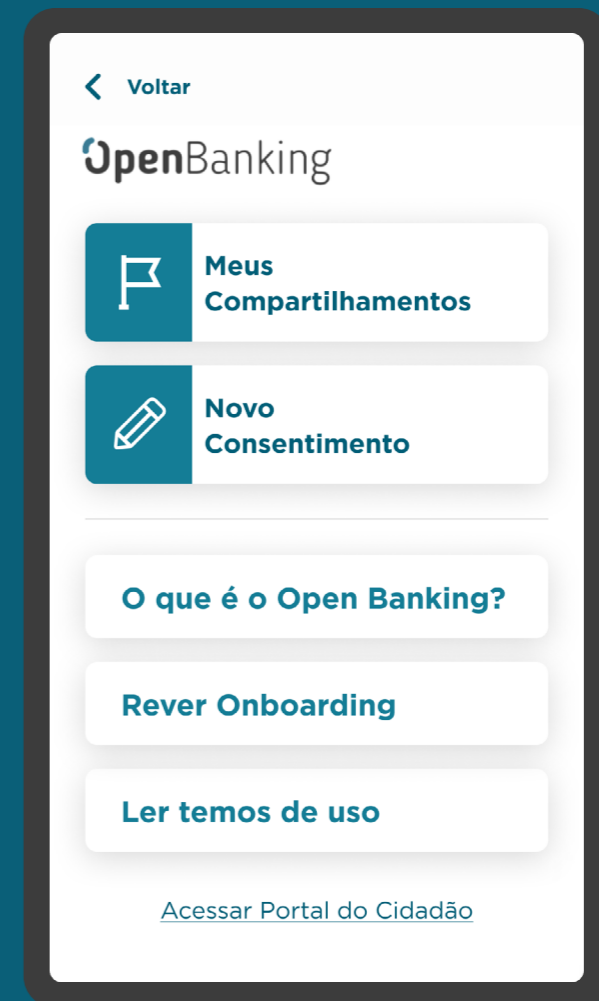
RECOMENDAÇÕES

GERAL

4. Para fácil acesso do cliente, o ambiente “Open Banking” pode também estar contido em áreas dedicadas aos produtos, nos canais das instituições.

5. Pode-se permitir, de maneira opcional a cada instituição, a seleção de mais de um consentimento para revogação, com foco em facilitar a experiência.

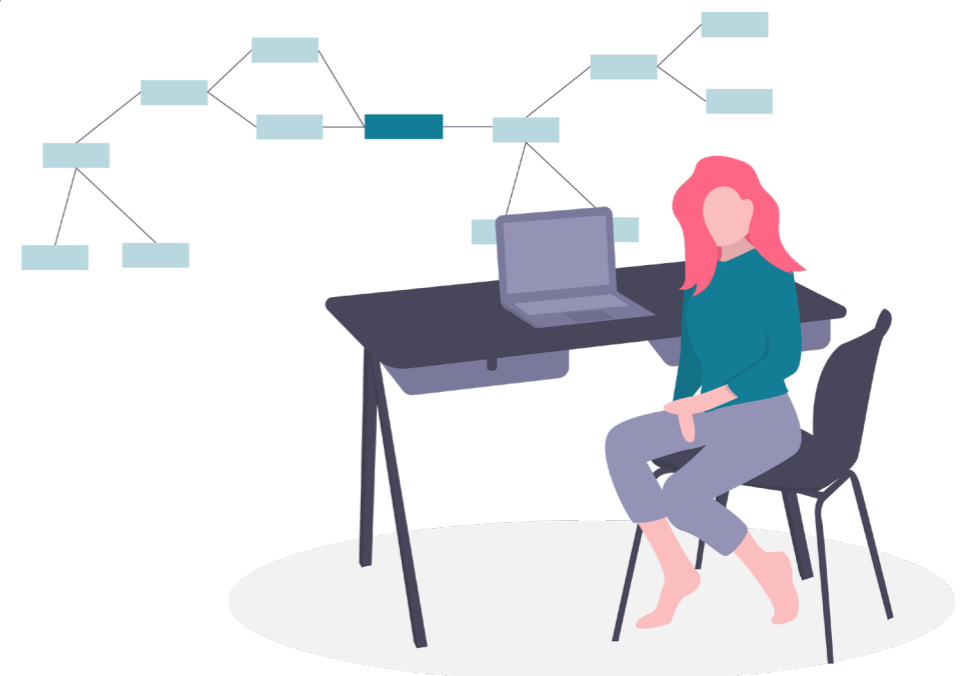
6. Pode-se permitir, de maneira opcional a cada instituição, a inclusão de filtros de busca para facilitar a localização dos consentimentos.





Gestão do Consentimento

Revogação





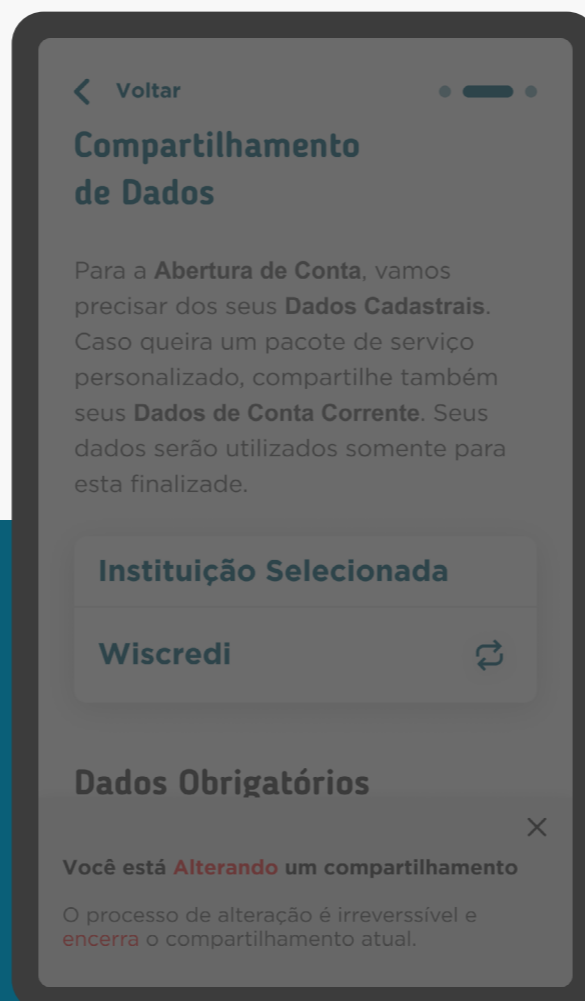
Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

GESTÃO DO CONSENTIMENTO

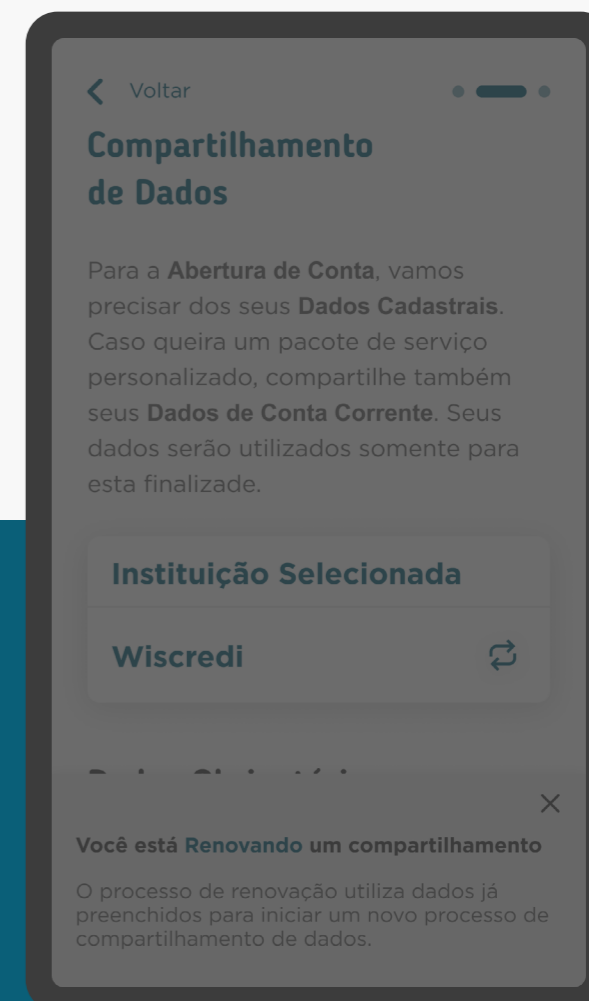
AMBIENTE OPEN BANKING



REVOGAÇÃO



ALTERAÇÃO



RENOVAÇÃO

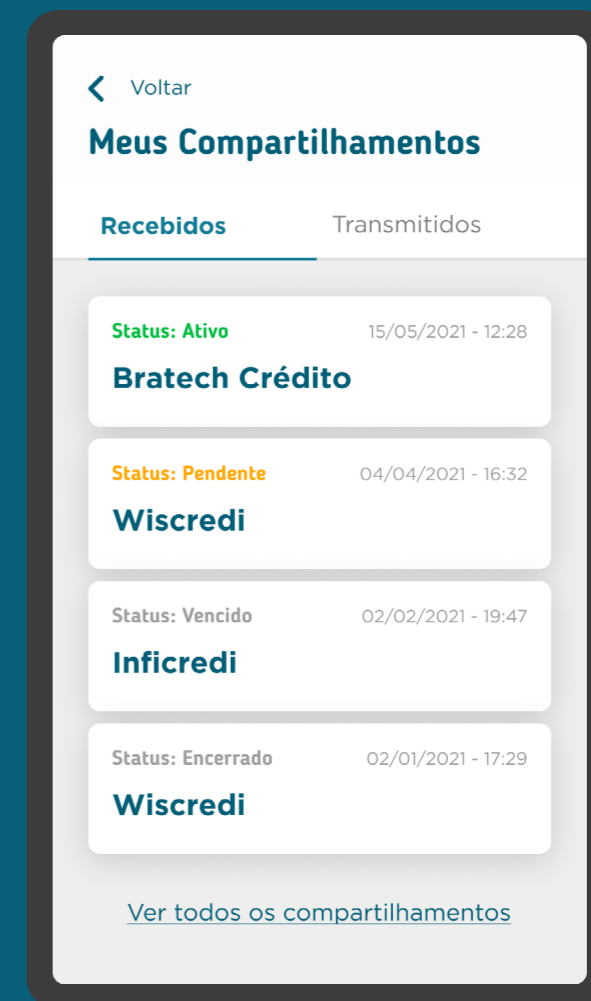


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - REVOGAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

1. Em primeiro momento, será utilizada uma plataforma simplificada nos ambientes já existentes das instituições.
2. Deve existir uma área de Gestão do Compartilhamento de fácil acesso para realizar a revogação na instituição transmissora ou na receptora.
3. Deve haver organização e exibição dos consentimentos fornecidos e recebidos na instituição.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



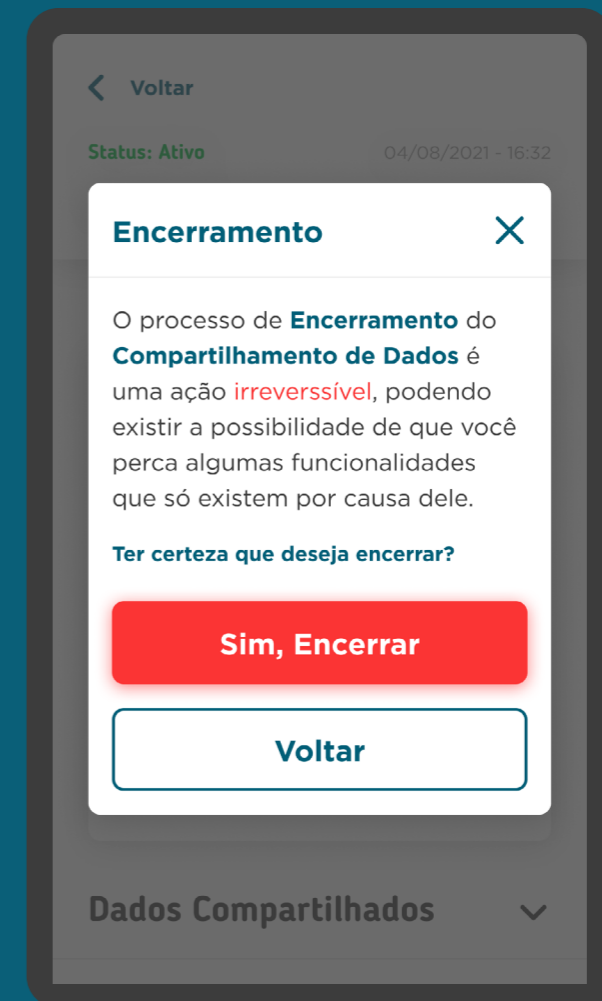
GESTÃO DO CONSENTIMENTO - REVOGAÇÃO

REQUISITOS

AVISO REVOGAÇÃO

4. Deve haver aviso claro de que a revogação é irreversível e que o consumidor pode perder funcionalidades caso a realize.

5. Deve ser guardado o comprovante da revogação no histórico do compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



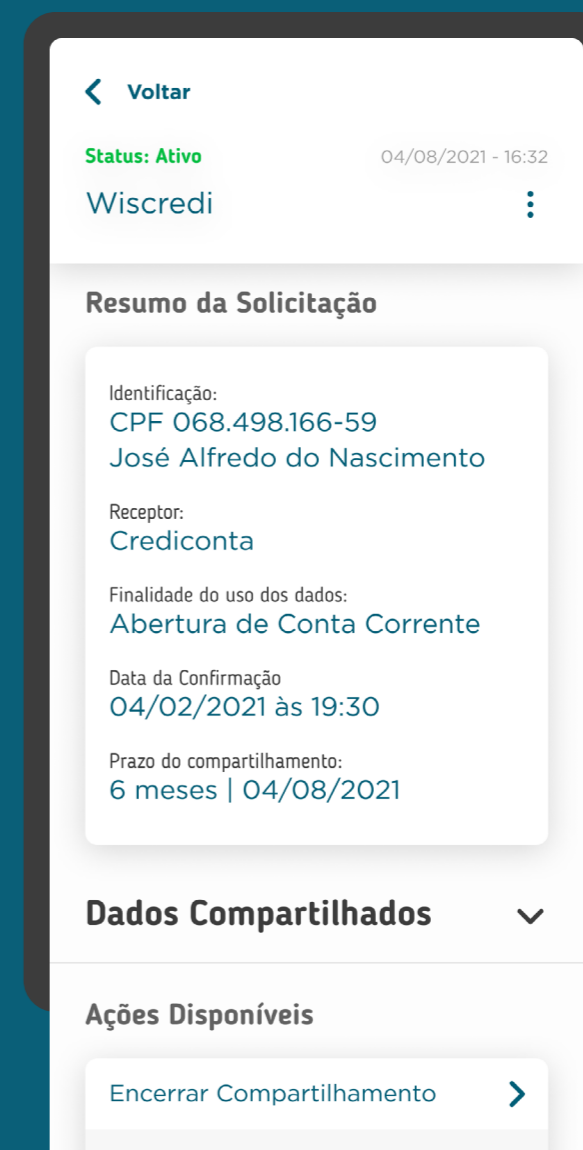
GESTÃO DO CONSENTIMENTO - REVOGAÇÃO

REQUISITOS

COMPARTILHAMENTO

4. Deve haver aviso claro de que a revogação é irreversível e que o consumidor pode perder funcionalidades caso a realize.

5. Deve ser guardado o comprovante da revogação no histórico do compartilhamento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



GESTÃO DO CONSENTIMENTO - REVOGAÇÃO

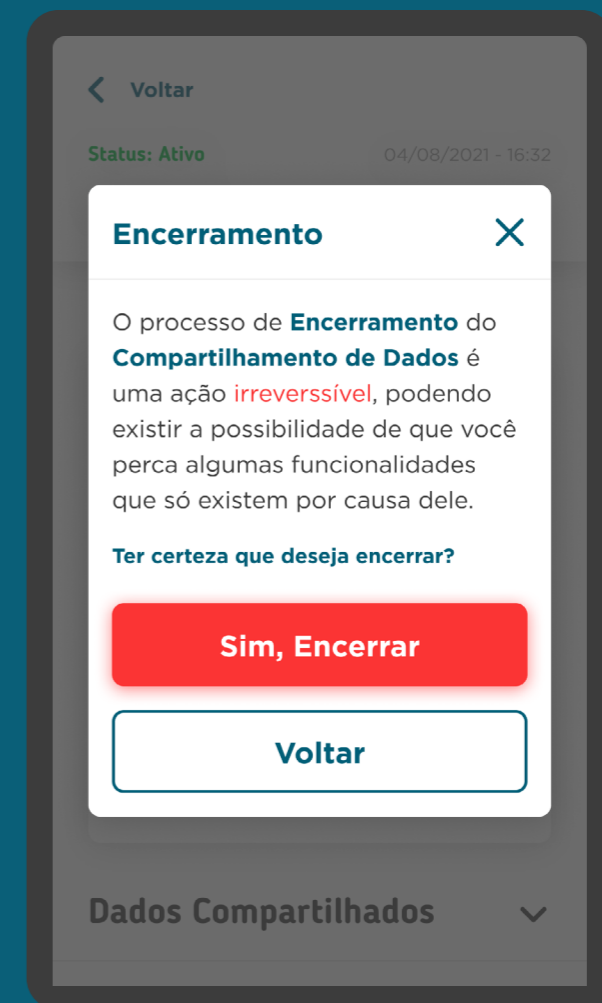
REQUISITOS

GERAL

6. A revogação do consentimento irá contemplar todos os dados que são objeto de compartilhamento.

7. Para a revogação, serão respeitadas as regras de poderes já estabelecidas nas instituições.

8. Para essa ação, é necessário estar devidamente autenticado e identificado em uma das instituições, receptora ou transmissora, e a que receber a solicitação deve sinalizar a outra.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

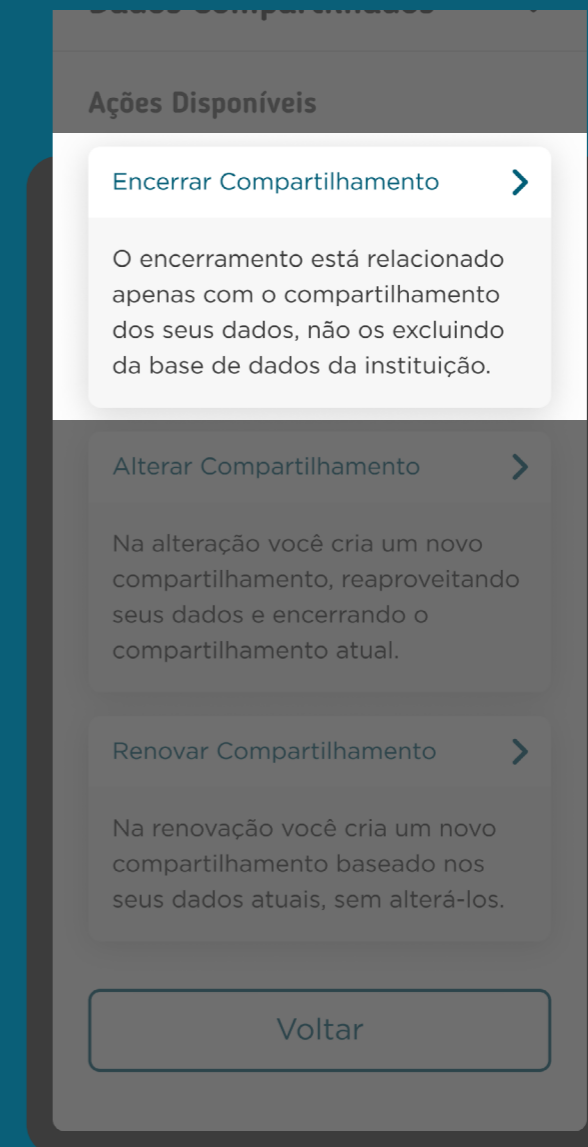


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - REVOGAÇÃO

REQUISITOS

COMPARTILHAMENTO

9. O cliente deve ser avisado que o encerramento é apenas quanto ao compartilhamento de dados para a finalidade declarada, e que a exclusão dos dados da base da instituição de destino depende de suas políticas de armazenamento, que seguem a regulação e legislação aplicáveis a cada caso.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

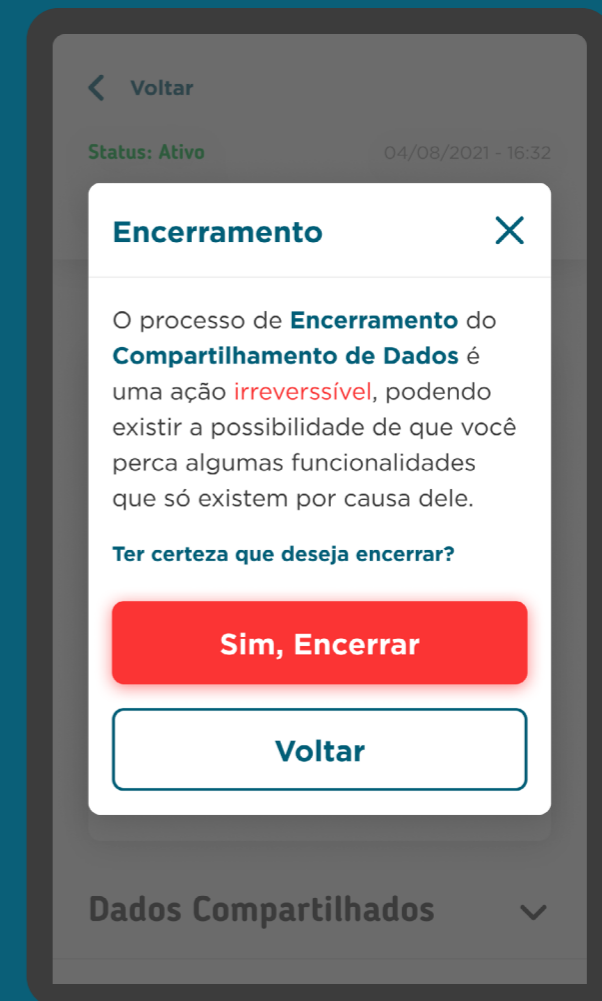


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - REVOGAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

1. Fica a cargo das instituições receptoras atrelarem este fluxo à exclusão dos dados ou facilitá-lo para atender a LGPD.

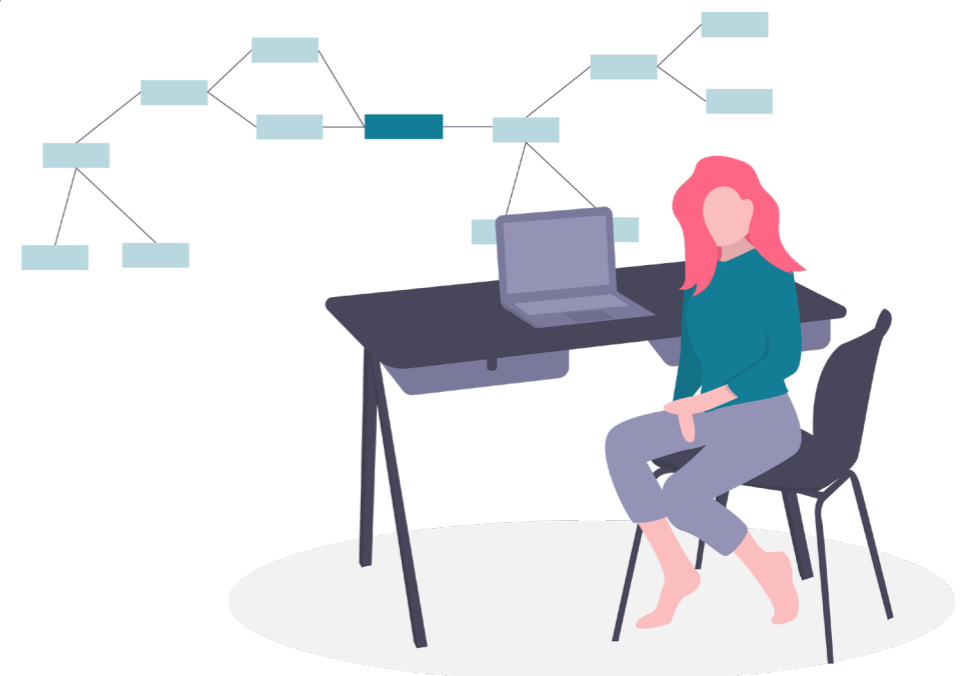


*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Gestão do Consentimento

Alteração

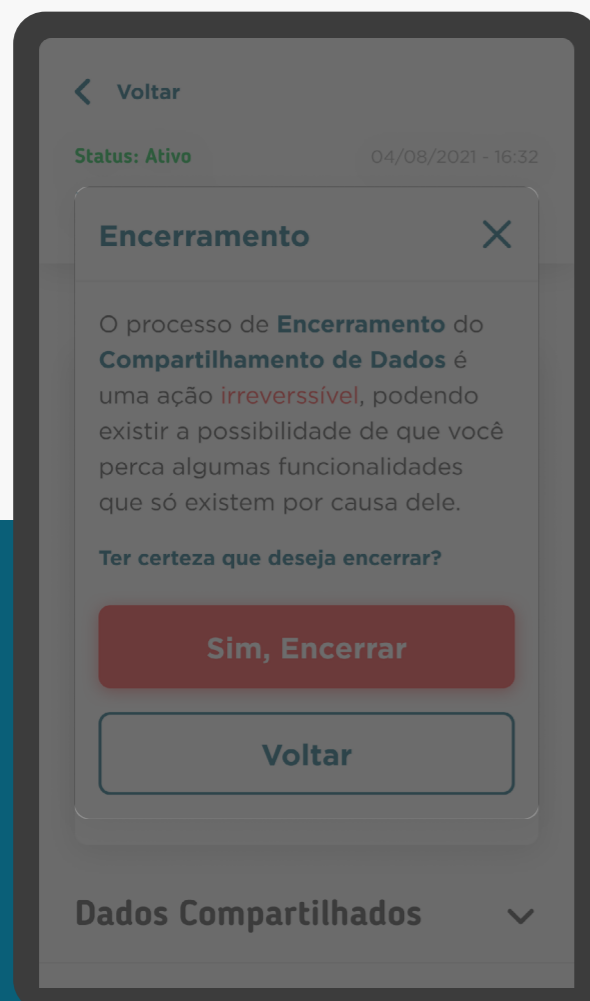




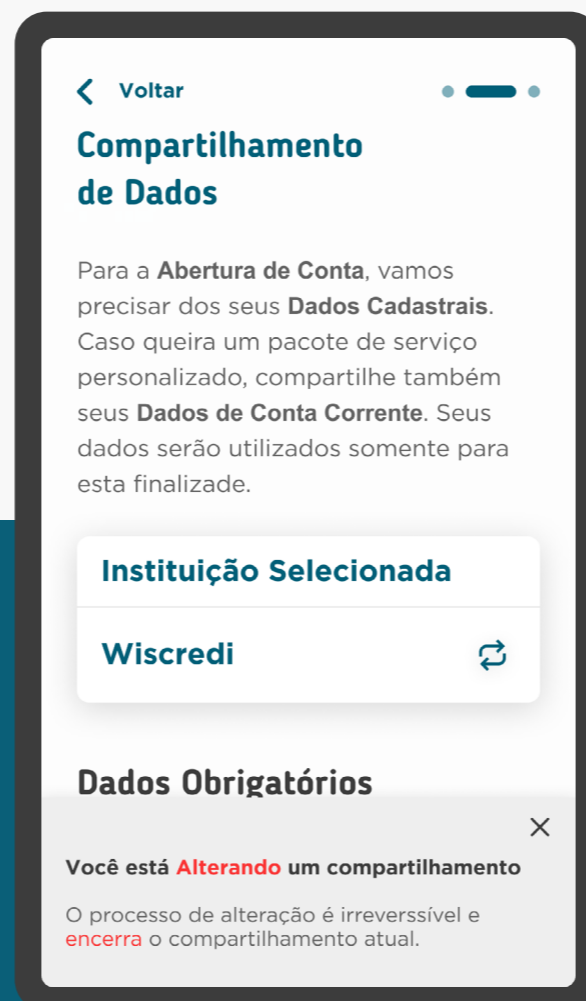
Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

GESTÃO DO CONSENTIMENTO

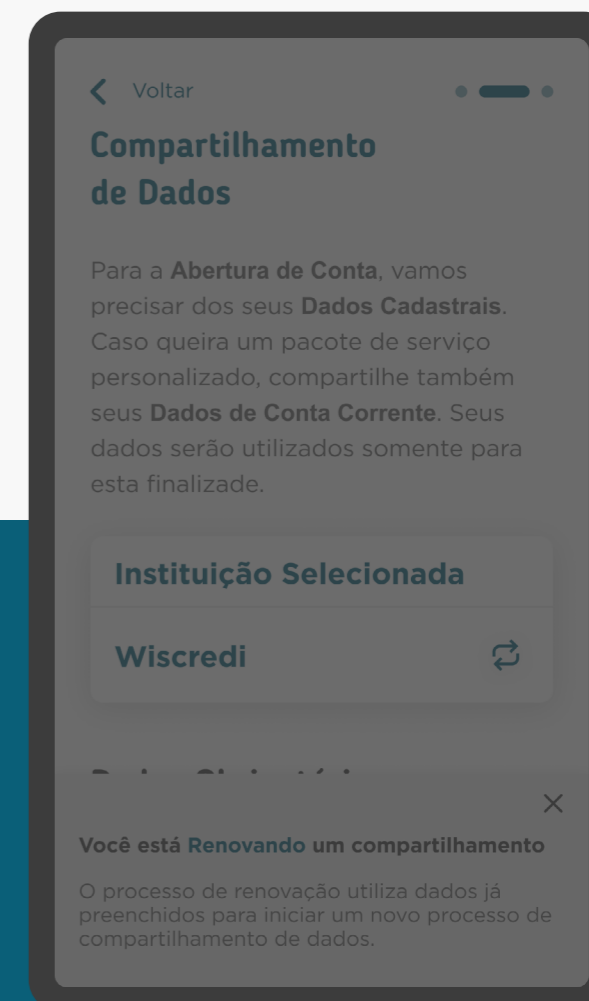
AMBIENTE OPEN BANKING



REVOGAÇÃO



ALTERAÇÃO



RENOVAÇÃO

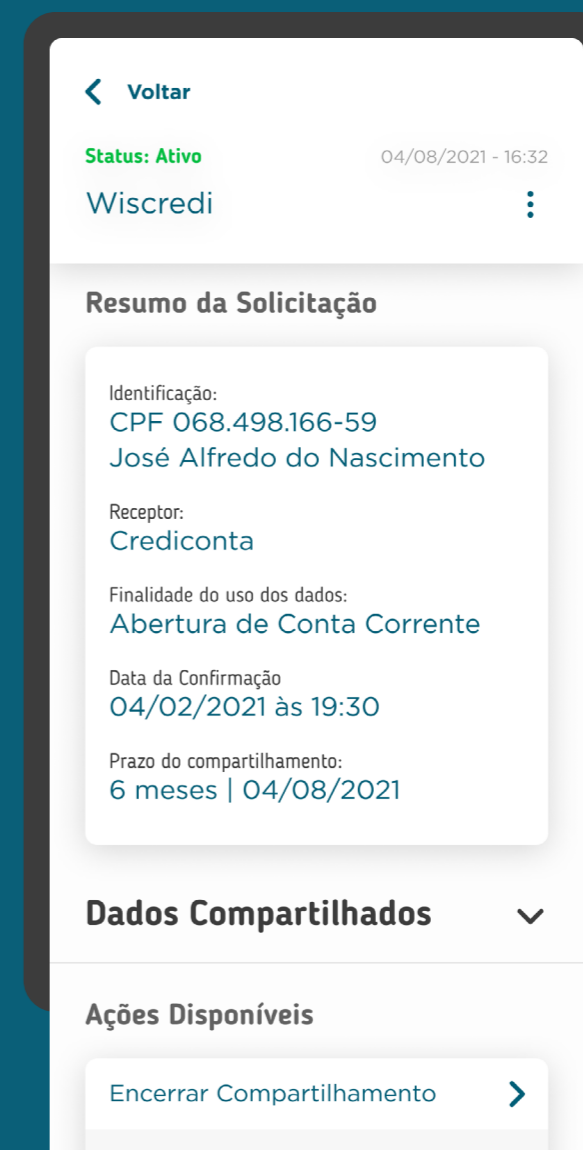


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - ALTERAÇÃO

REQUISITOS

GERAL

1. Usar o termo Alterar em suas diferentes conjugações, de acordo com o contexto.
2. Só pode ser realizado na receptora.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



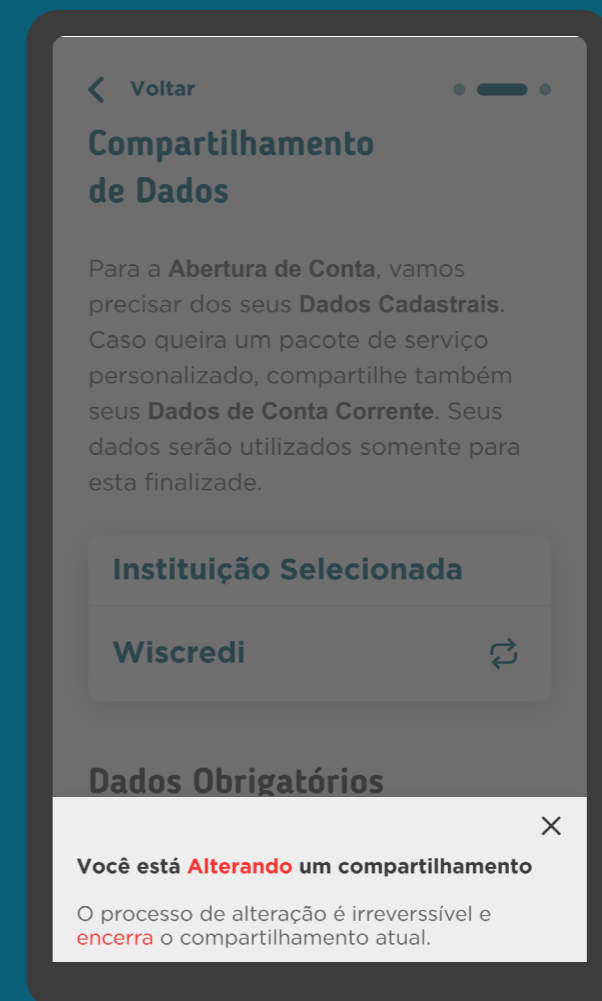
GESTÃO DO CONSENTIMENTO - ALTERAÇÃO

REQUISITOS

AVISO ALTERAÇÃO

3. O consentimento anterior deve ser revogado assim que o novo consentimento for finalizado. Este evento deve ser informado ao cliente deixando explícito o motivo desta revogação.

4. Deve-se deixar claro para o consumidor que esta solicitação no Open Banking envolve um novo consentimento. Ele não substitui um consentimento e/ou altera os parâmetros de um consentimento existente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



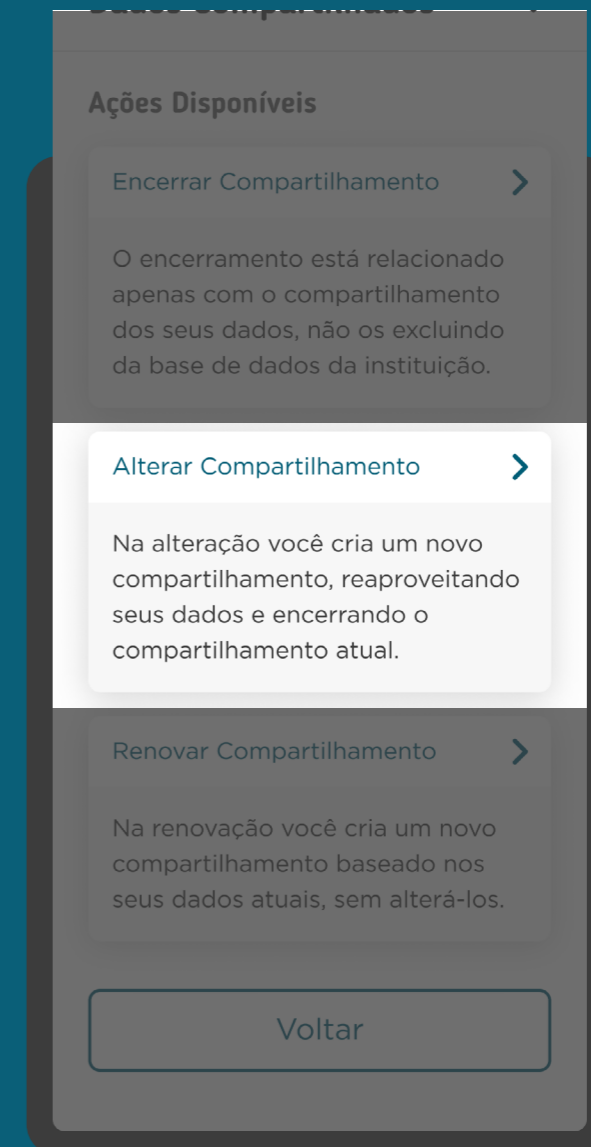
GESTÃO DO CONSENTIMENTO - ALTERAÇÃO

REQUISITOS

AVISO ALTERAÇÃO

3. O consentimento anterior deve ser revogado assim que o novo consentimento for finalizado. Este evento deve ser informado ao cliente deixando explícito o motivo desta revogação.

4. Deve-se deixar claro para o consumidor que esta solicitação no Open Banking envolve um novo consentimento. Ele não substitui um consentimento e/ou altera os parâmetros de um consentimento existente.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

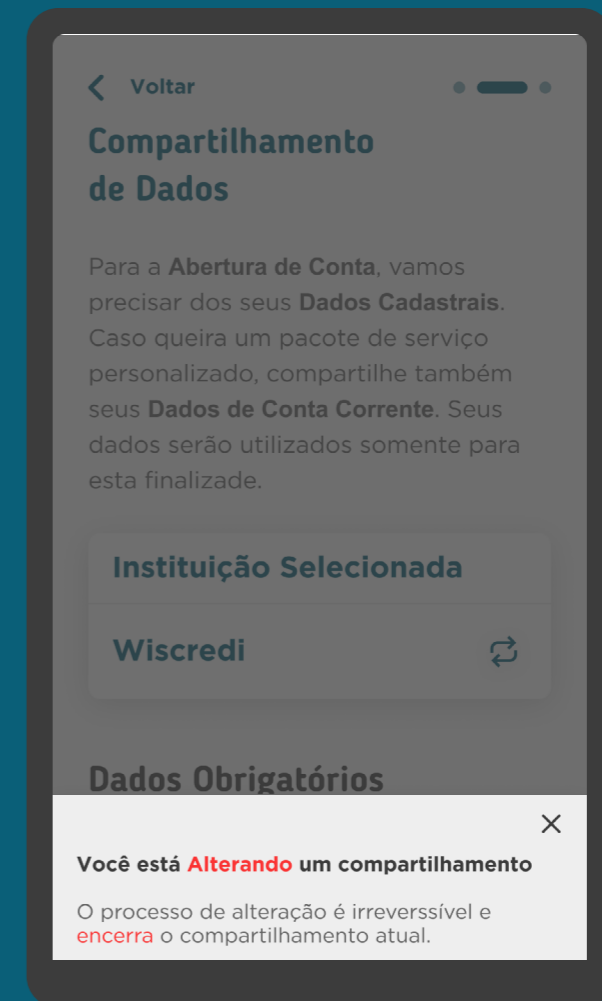


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - ALTERAÇÃO

REQUISITOS

AVISO ALTERAÇÃO

5. Deve haver aviso claro sobre os impactos caso o consumidor realize alterações de escopo de dados e prazo.
6. A alteração de um consentimento deve seguir as mesmas regras para fornecimento de um novo consentimento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas

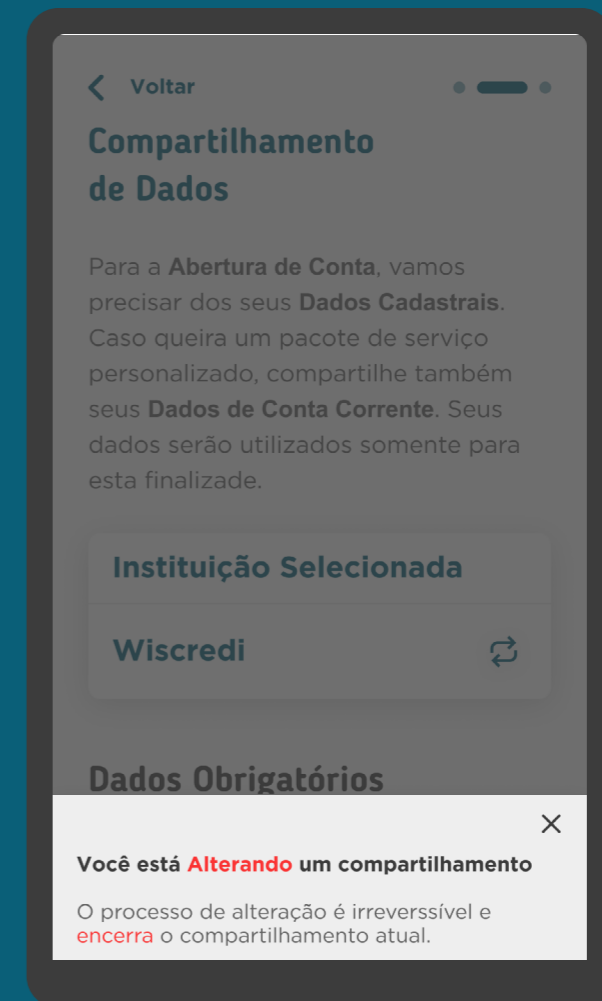


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - ALTERAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

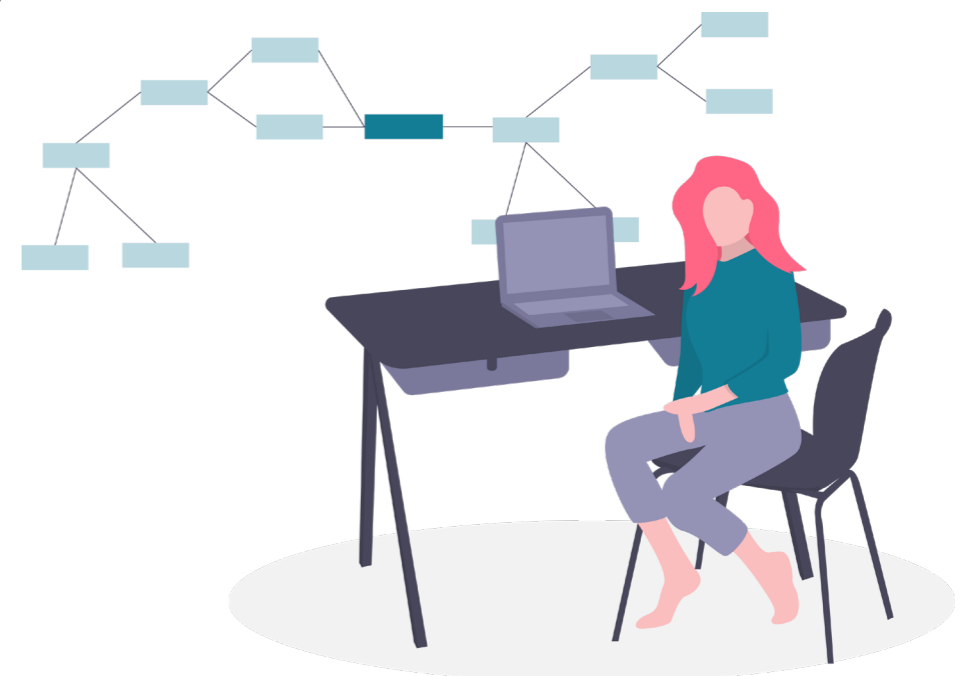
1. As instituições podem, a seu critério, otimizar o processo utilizando os dados da solicitação anterior.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



Gestão do Consentimento Renovação

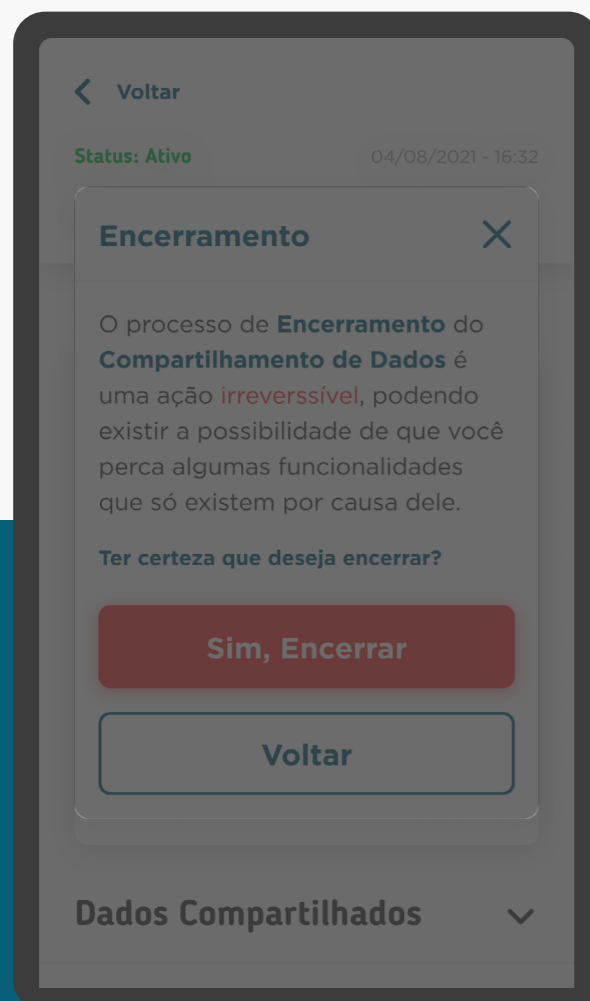




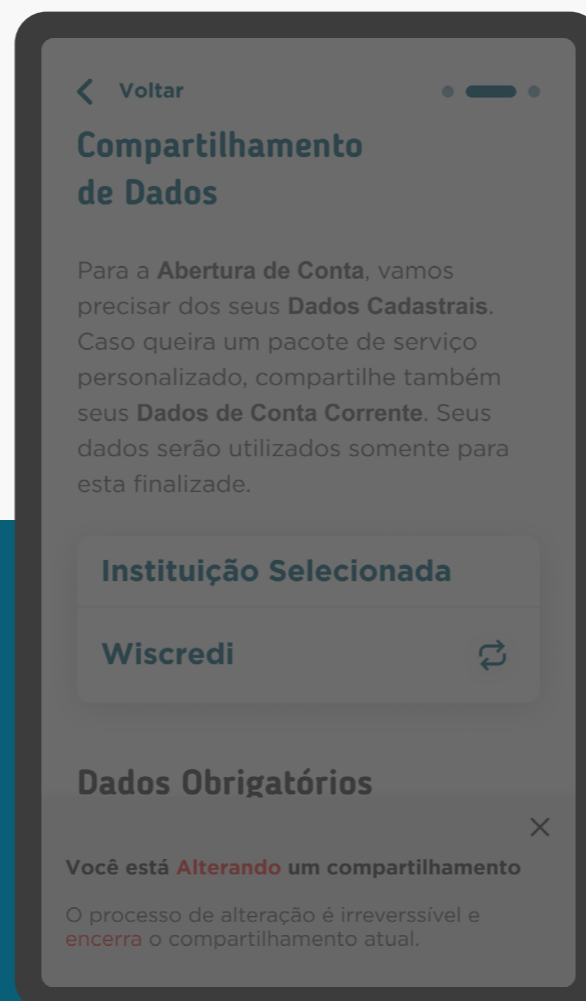
Imagens meramente ilustrativas, criadas para o melhor entendimento dos requisitos e recomendações

GESTÃO DO CONSENTIMENTO

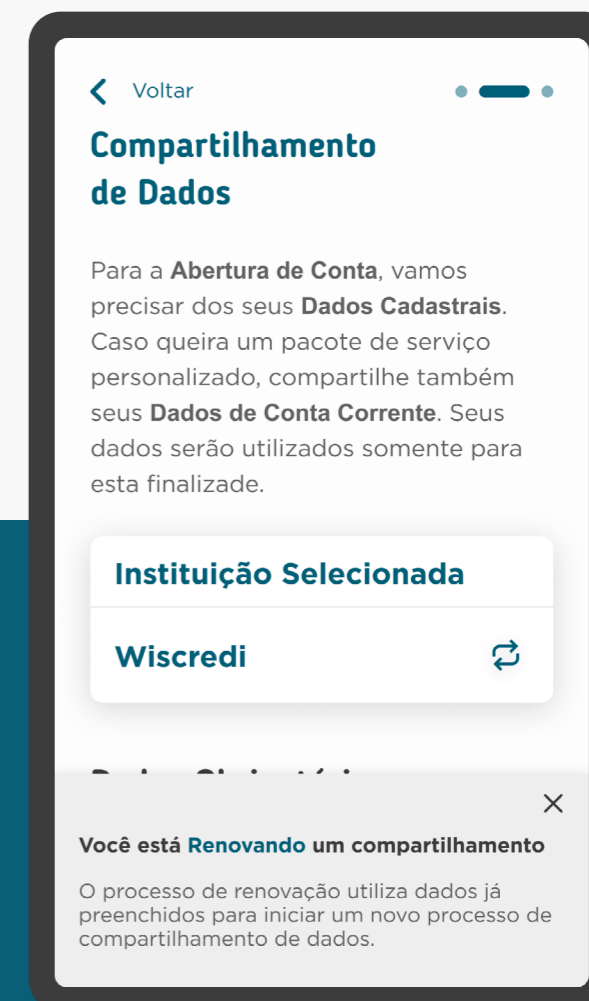
AMBIENTE OPEN BANKING



REVOGAÇÃO



ALTERAÇÃO



RENOVAÇÃO

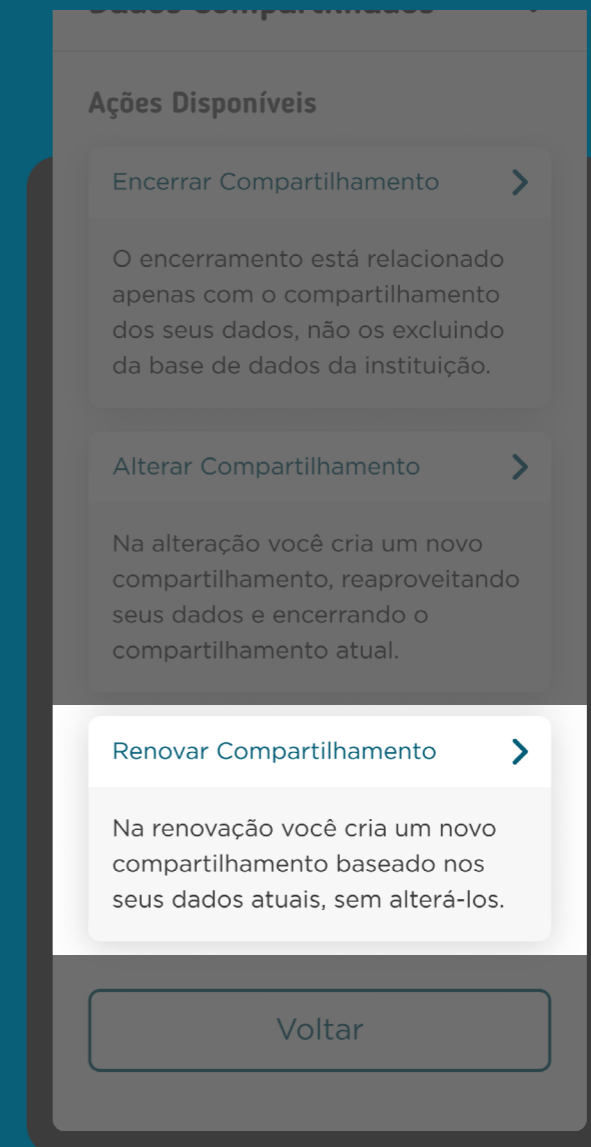


GESTÃO DO CONSENTIMENTO - RENOVAÇÃO

REQUISITOS

AVISO RENOVAÇÃO

1. Deve-se deixar claro para o consumidor que esta solicitação no Open Banking envolve um novo consentimento, não substituindo um consentimento e/ou alterando os parâmetros de um consentimento existente.
2. Só pode ser realizada na receptora mantendo o mesmo escopo de dados e prazo do consentimento que é alvo da renovação.
3. A “renovação” de um consentimento deve seguir as mesmas regras para fornecimento de um novo consentimento.



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



GESTÃO DO CONSENTIMENTO - RENOVAÇÃO

RECOMENDAÇÕES

GERAL

1. As instituições podem otimizar o processo utilizando os dados da solicitação anterior.
2. As instituições podem comunicar o cliente que o consentimento está perto de sua data de vencimento, levando em consideração a proporcionalidade com o prazo total do compartilhamento (exemplo: compartilhamento com prazo de 12 meses, informar ao cliente com, no máximo, 30 dias de antecedência).



*As telas aqui apresentadas são meramente ilustrativas



4.2

Gestão de Pagamentos

Aqui propomos requisitos e recomendações específicos para a Gestão de Pagamentos.



GESTÃO DE PAGAMENTOS

O Guia de Experiência também apresenta os requisitos e recomendações para o Ambiente de Open Banking obrigatório para as instituições Detentoras de Conta. Para estas instituições, o Ambiente terá a seção **“Meus Compartilhamentos”** e também **“Meus Pagamentos”**. Para as instituições Iniciadoras de Transação de Pagamento, que não são participantes obrigatórias de Fase 2, haverá apenas a seção “Meus Pagamentos”.

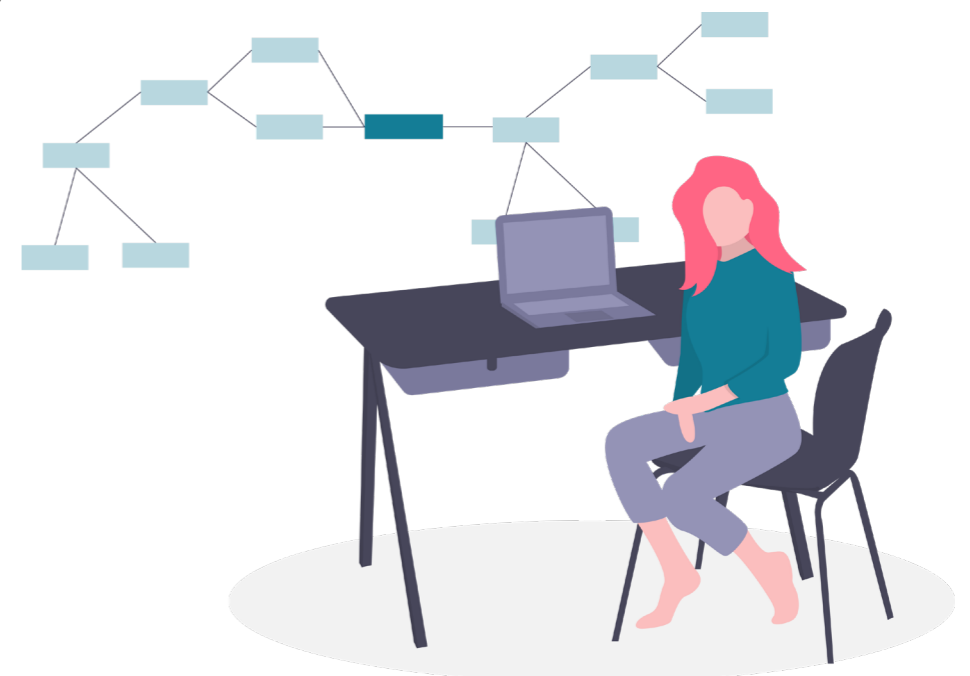
 [Ver detalhes sobre a Gestão de Compartilhamentos](#)

Na seção **“Meus Pagamentos”** será possível acessar as jornadas complementares de Gestão de pagamentos, sendo elas: os status dos pagamentos únicos, contemplados nesta versão do guia, e a gestão de pagamentos recorrentes, ainda não contemplada nesta versão do guia, devido a data de lançamento. Estas jornadas complementares serão inseridas conforme a evolução do Open Banking no Brasil.





Gestão de Pagamentos Ambiente Open Banking

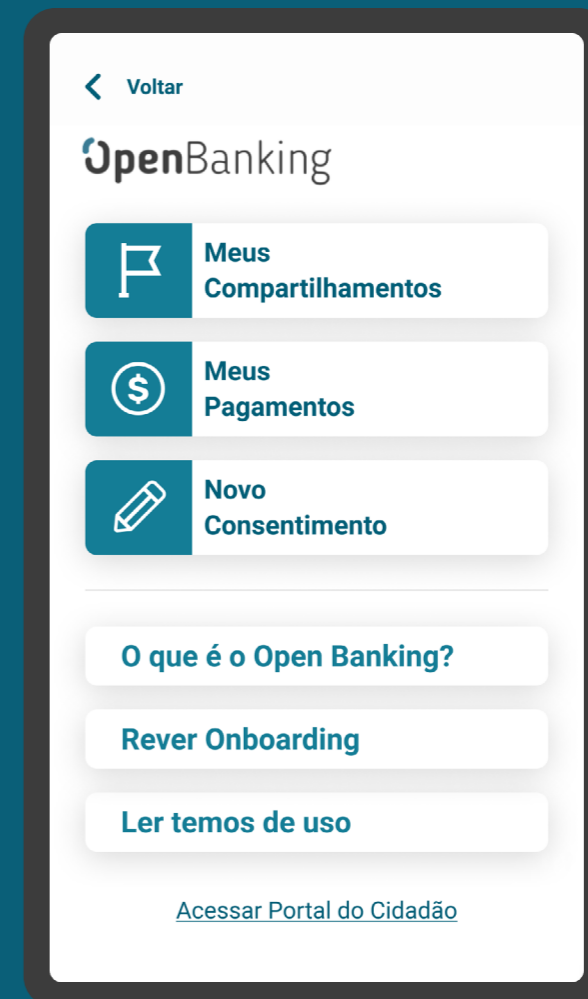




REQUISITOS

PÁGINA INICIAL

1. O ambiente de gestão do Open Banking deve permitir discriminar entre pagamentos e compartilhamento de dados.
2. O histórico das solicitações de Iniciação de Transação de Pagamento deve ficar disponível na seção “Meus Pagamentos” do Ambiente Open Banking da Instituição Iniciadora de Transação de Pagamento e Instituição Detentora de Conta.





05

Anexos





Anexos

Recomendações para caso de erro

Melhores práticas para mensagens de erro



A mensagem de erro deve: **comunicar de forma clara** o que houve; **explicar**, em uma linguagem simples, o que ocasionou o erro; fornecer **orientação** para o cliente e dar **opções de ação** para que ele consiga continuar.

Boas práticas de experiência considerando os pilares:

- O que houve com o cliente?
- O que ocasionou o erro?
- Orientações ao cliente
- Ação necessário para prosseguir



Exemplo

Não foi localizado um navegador de internet para redirecionar e autenticar o cliente na transmissora.

O que houve?

Cliente não pode ser redirecionado

O que ocasionou o erro?

O navegador de internet não foi encontrado no dispositivo do cliente.

Orientações ao cliente

Verificar se existe um navegador instalado

Ações para prosseguir

Tentar novamente

Mensagem de erro

Desculpe, não foi possível redirecioná-lo.

Não encontramos um navegador de internet em seu celular. Verifique se seu dispositivo possui o navegador, precisamos dele para concluir seu compartilhamento.



Orientação Geral

Todas as etapas da Jornada de Iniciação de Pagamentos

Sempre que for possível identificar se o problema se deu na Iniciadora de Transação de Pagamentos ou na Detentora de Conta e o tipo do erro, recomendamos ser o mais específico possível ao indicar caminhos para que o cliente consiga completar a tarefa, ou seja, realizar um pagamento. Caso não seja possível, são propostos erros genéricos mostrados a seguir, que devem ser aplicados de acordo com a etapa em questão



Casos de Erro | Jornada de Iniciação de Pagamento

Erro	Etapas	Orientação para usuário	Ações para prosseguir
Origem não encontra um destino (aplicativo ou navegador - dependendo do caminho escolhido pela detentora)	Redirecionamento IP > ID	Avisar que o navegador / aplicativo não está instalado e recomendar a instalação	Preferencialmente, direcionar para instalação do aplicativo. Caso não seja possível, recomendar instalação do app ou navegador e indicar nova tentativa. Obs.: Antes de exibir qualquer erro para o usuário, todos os caminhos possíveis devem ser tentados. Por exemplo: Se cliente não tem o aplicativo da Detentora de conta e esta aceita redirecionar para navegador, este caminho deve ser feito antes de mensagem de erro.
O fluxo é interrompido e usuário volta para iniciadora	Redirecionamento ID > IP	Indicar que ocorreu um erro e sugerir que tente novamente	Recomendar que tente novamente mais tarde
O fluxo é interrompido e usuário volta para iniciadora	Autenticação e Confirmação	Indicar que ocorreu um erro e sugerir quais ações que podem ser tomadas	Recomendar: <ul style="list-style-type: none">• Tentar novamente mais tarde, ou• Indicar seleção de outra instituição, ou• Entrar em contato com a Detentora de Conta



Casos de Erro | Jornada de Iniciação de Pagamento

Erro	Etapas	Orientação para usuário	Ações para prosseguir
Dados da conta na detentora são diferentes dos preenchidos na iniciadora	Autenticação	Indicar que o fluxo será interrompido pois os dados preenchidos na Iniciadora de Pagamentos não são os mesmos da conta.	Na Detentora de Conta: interromper o fluxo na Detentora de Conta e direcionar para a Iniciadora de Pagamentos. Caso deseje, a Detentora de Conta pode redirecionar o cliente para a tela de autenticação para nova tentativa. Na Iniciadora de Transação de Pagamento: após o direcionamento de voltar a Iniciadora de Pagamento, exibir o mesmo erro do card anterior.
O cliente não tem saldo para completar a transação	Confirmação	Mensagem de saldo insuficiente e direcionamento para oferta de crédito – caso deseje ofertar crédito.	Direcionar para contratação de crédito – caso deseje ofertar crédito, sugerir seleção de outra conta (em caso de múltiplas origens) ou interromper o fluxo e direcionar para a Ina Iniciadora de Pagamentos não são os mesmos da conta.
A transação não pode ser realizada (erro na detentora ou Pix)	Autenticação	Identificar que houve um erro na transferência / pagamento (seguir boas práticas do manual Pix) .	Sugere-se que sejam seguidas boas práticas do Pix. Sugerir direcionamento para Iniciadora de Transação de Pagamento.



Casos de Erro | Jornada de Iniciação de Pagamento

Erro	Etapas	Orientação para usuário	Ações para prosseguir
Sistema da iniciadora fora do ar - Transação pode ter sido realizada no backend	Redirecionamento ID > IP e Efetivação	Mensagem de indisponibilidade, indicando para conferir na Detentora de Conta e na Iniciadora de Transação de Pagamentos se alguma transação foi realizada antes de tentar novamente.	Sugerir que verifique se existe transação e entre em contato com a Detentora de Conta em caso de problemas. Caso constate que a transação não tenha sido realizada, sugerir que tente novamente mais tarde.
Transação pode ter sido realizada e confirmação da iniciação de pagamento não foi gerada (delay na confirmação)	Efetivação	Mensagem indicando que a confirmação do pagamento está em processamento e pode demorar alguns minutos para ser contabilizado.	Solicitar que aguarde ou consulte na Detentora de Conta.
Caso o cliente identifique erro em alguma transação (não aparece no extrato, valor incorreto, duplicidade)	Gestão de Pagamentos (não atrelado a etapa, e sim posteriormente à jornada)	Entrar em contato com a Detentora de Conta para regularizar a situação.	Orientação passiva de contato com a Detentora de Conta em caso de discrepância nas transações.



Anexos

Boas práticas para uso do logotipo

Melhores práticas para o uso do logotipo



O logotipo das instituições Participantes deverá ser aplicado no Portal do Cidadão e também no redirecionamento entre instituições durante a jornada de compartilhamento de dados

Por isso foram deliberadas práticas para uso e disponibilização:

- Utilizar preferencialmente logotipo prioritário, que os clientes reconheçam nos canais.
- Versão reduzida do logo, símbolo ou favicon de site.
- Enviar arquivo SVG e PNG, contendo a área de proteção do logo da instituição para garantir a leitura e o espaçamento correto.
- Formatos de envio:

SVG	PNG
Dimensão mínima: 512px x 512px	Dimensão mínima: 512px x 512px
Sem sombra	Sem sombra
- Peso máximo do arquivo: 1 mega.
- A URL com a logomarca deverá ser disponibilizada no diretório centralizado.





Anexos

Glossário

Buscamos padronizar o uso de alguns termos que constam nas resoluções para garantir o alinhamento das instituições e a compreensão dos clientes. Assim, descrevemos esses termos em um Glossário de Experiência, para que sejam apresentados de uma forma compreensível para as pessoas consumidoras. Com essa padronização, garantimos que as instituições utilizem sempre os mesmos termos de referência, refletindo em uma jornada mais unificada.



Legenda de Termos Técnicos | Consentimento

Termo na Resolução	Termo para o Consumidor	Descrição
Cliente	Cliente	Qualquer pessoa natural ou jurídica que mantém relacionamento destinado à prestação de serviço financeiro ou à realização de operação financeira com as instituições.
Solicitação de compartilhamento	Solicitação de compartilhamento ou Solicitar compartilhamento	Solicitação iniciada por um cliente para compartilhamento com a instituição receptora de seus dados mantidos na instituição transmissora. Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Solicitação”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Consentimento	Autorização de compartilhamento ou Autorizar compartilhamento	Etapa inicial do fluxo de solicitação de compartilhamento, na qual a instituição receptora solicita o consentimento ao cliente. Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Autorização”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Autenticação	Autenticação ou Autenticar	Etapa do fluxo de solicitação de compartilhamento na qual a instituição transmissora autentica o cliente, ou seja, confirma a identidade do cliente.
Confirmação do compartilhamento	Confirmação do compartilhamento ou Confirmar compartilhamento	Etapa do fluxo de compartilhamento na qual a instituição transmissora confirma com o cliente os dados objeto de compartilhamento. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Confirmação”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Efetivação da solicitação	Situação do compartilhamento	Última etapa do fluxo de solicitação de compartilhamento, na qual a instituição receptora informa ao cliente sobre a conclusão e o status da solicitação de compartilhamento (i.e. efetivada, não efetivada ou em aberto). Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Situação”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Redirecionamento	Redirecionamento ou redirecionar	Etapa na qual o cliente é notificado e redirecionado para o ambiente de outra instituição, seja esta uma instituição transmissora ou receptora.
Instituição transmissora	Instituição de origem	Instituição participante que compartilha com a instituição receptora os dados objeto de compartilhamento.
Instituição receptora	Instituição de destino	Instituição participante que recebe os dados objeto de compartilhamento



Legenda de Termos Técnicos | Consentimento

Termo na Resolução	Termo para o Consumidor	Descrição
Identificação do cliente	CPF/CNPJ do cliente Para PF: Seu CPF Para PJ: Seu CNPJ	CPF ou CNPJ utilizados para identificar o cliente no fluxo de solicitação de compartilhamento.
Dados objeto de compartilhamento	Dados do compartilhamento	Dados do cliente que serão compartilhados com a instituição receptora para uma finalidade específica. Para a redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Dados”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Prazo de validade do consentimento	Prazo do compartilhamento	Prazo de validade do consentimento, limitado a 12 meses, apresentado de acordo com a finalidade, podendo ser alterado pelo cliente. Considera da data atual até a data final escolhida pelo cliente. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Prazo”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Pré solicitação de compartilhamento	N/A	Etapa anterior ao fluxo de solicitação de compartilhamento, ocorrendo no ambiente da instituição receptora.
Pós solicitação de compartilhamento	N/A	Etapa posterior ao fluxo de solicitação de compartilhamento, ocorrendo no ambiente da instituição receptora.
Termos e condições de consentimento	Termos e condições do compartilhamento	Termos e condições do consentimento para compartilhamento de dados no Open Banking. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Termos e condições”, caso o contexto do compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Origem dos dados	Origem dos dados de compartilhamento	Produtos ou serviços na instituição transmissora que serão utilizados para compartilhar os dados objeto de compartilhamento (p.ex.: conta poupança, cartão de crédito, etc.). Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Origem dos dados”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Finalidade do consentimento	Objetivo do compartilhamento	Finalidade de uso pela instituição receptora dos dados objeto de compartilhamento. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Objetivo”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.
Revogação do consentimento	Encerramento do compartilhamento ou Encerrar compartilhamento	Revogação do consentimento realizado pelo cliente na instituição transmissora ou receptora. Para redução de caracteres, especialmente em interfaces gráficas menores, é possível usar apenas o termo “Encerrar”, caso o contexto de compartilhamento esteja claro nos demais elementos.



Legenda de Termos Técnicos | Iniciação de Pagamentos

Termo na Resolução	Termo ajustado para o Cliente	Requisito ou Recomendação
Instituição iniciadora de transação de pagamento	Instituição iniciadora de pagamentos	Requisito
Instituição detentora de conta	Instituição de débito	Requisito
Serviço de iniciação de transação de pagamento	Pagar via Open Banking	Requisito
Arranjos de pagamento vigentes	Forma de pagamento	Recomendação
Recebedor da transação de pagamento	Recebedor ou lojista	Recomendação
Transferências entre contas na própria instituição	Transferência entre contas da mesma instituição / Transferência / Transferência entre contas	Requisito
Transferência Eletrônica Disponível (TED)	TED	Requisito
Transação de Pagamento Instantâneo (Pix)	Pix	Requisito
Pagamento de boletos	Pagamento de boleto(s) / pagar boleto(s)	Requisito
Prazo	Prazo	Recomendação
Efetivação da iniciação da transação de pagamentos	Pagamento solicitado	Requisito
Informações do pagamento	Informações de pagamento	Recomendação
Finalidade do pagamento	Descrição do pagamento ou Descrição	Recomendação
Informações do pagador	Pagador	Recomendação
Pagamentos únicos	Pagamento	Requisito
Status de consentimento	Opções: ativo, vencido, pendente (novo consentimento), encerrado, reprovado	Requisito

Requisitos: disposições obrigatórias que devem ser seguidas por todas as instituições participantes.

Recomendações: boas práticas de experiência, que podem proporcionar uma jornada ainda mais simples aos clientes.



Anexos

Tabelas de Dados | Versão Resumida

Aqui trazemos a Tabela de Dados em sua versão resumida, para que seja de fácil acesso aos times técnicos.



Categoria de Dados | **Dados Cadastrais**

Agrupamentos PF

Dados cadastrais Nome completo e nome social, identificação de Pessoa Exposta Politicamente, endereço completo, CPF, passaporte, telefone, e-mail, documento de identificação, filiação, data de nascimento, estado civil, sexo, nacionalidade, residência brasileira, documento estrangeiro

Informações complementares Renda, profissão, patrimônio, informações de cônjuge, produtos contratados, representantes.

Agrupamentos PJ

Dados cadastrais Razão social, endereço completo, CNPJ, número de registro no país de origem, telefone, e-mail, data de abertura da empresa, informações de sócios e administradores.

Informações complementares Faturamento, valor patrimonial, ramo de atuação, data de início de relacionamento, produtos contratados, representantes

Categoria de Dados | **Dados da Conta**

Saldo Informações da conta, saldo disponível, saldo bloqueado, outros saldos

Limites Informações da conta, limite utilizado, limite contratado de cheque especial

Extratos Informações da conta, detalhes da transação

Categoria de Dados | **Dados de Cartões de Crédito**

Limite Informações do cartão, informações sobre o limite do cartão, limite total, limite utilizado, limite disponível, limite por tipo de crédito

Transações Informações do cartão, identificação de transação, valor da transação, datas, identificação do estabelecimento

Faturas Informações do cartão, bandeira do cartão, informações da fatura, encargos e formas de pagamento

Categoria de Dados | **Dados de Operação de Crédito**

Contratos de crédito Dados do contrato, data da contratação, data do recebimento do crédito, valor do crédito, data de vencimento, datas de pagamento das parcelas, período recorrente dos pagamentos, datas de vencimento de cada parcela, data de vencimento da primeira parcela, saldo devedor, prazo total, prazo remanescente, quantidade de prestações, prestações, taxas de juros, Custo Efetivo Total, sistema de amortização, tarifas, sigla identificadora da tarifa, valor da tarifa, moeda, data da cobrança de tarifa, encargos, garantias, número do documento da instituição consignorante



Anexos

Modalidades de Crédito

Modalidades de Operações de Crédito apresentadas na Circular 4.015, a serem utilizadas para seleção da origem dos dados na Instituição Transmissora

Circular 4015 - Documento 3040



Domínio	Descrição	Sub	Descrição	Circular 4015
01	Adiantamentos a depositantes	01	Adiantamentos a depositantes	Adiantamentos a depositantes
02	Empréstimos	02	Crédito pessoal - com consignação em folha de pagam.	Crédito pessoal - Consignado
		03	Crédito pessoal - sem consignação em folha de pagam.	Crédito pessoal - sem consignação
		11	Home equity	Home equity
		12	Microcrédito produtivo orientado	Microcrédito
		13	Cheque especial	Cheque especial
		14	Conta garantida	Conta garantida
		15	Capital de giro com prazo de vencimento de até 365 dias	Capital de giro
		16	Capital de giro com prazo de vencimento superior a 365 dias	
17	Capital de giro com teto rotativo			
03	Direitos creditórios descontados	01	Desconto de duplicatas	Desconto de duplicatas
		02	Desconto de cheques	Desconto de cheques
		03	Antecipação de faturas de cartão de crédito	Antecipação de recebíveis de cartão de crédito
		98	Outros direitos creditórios descontados	Desconto de nota promissória
		99	Outros títulos descontados	Desconto de nota promissória
04	Financiamentos	01	Aquisição de bens - Veículos automotores	Aquisições de bens móveis
		02	Aquisição de bens - outros bens	
		03	Microcréditos	Microcrédito produtivo orientado
08		01	Custeio	Rurais
		02	Investimento	
		03	Comercialização	
		04	Industrialização	
09		01	Financiamento habitacional - SFH	Sistema Financeiro da Habilitação (SFH)
		02	Financiamento habitacional - exceto SFH	Sistema Financeiro Imobiliário (SFI)



Anexos

Proto-Personas e casos de uso

Definimos Proto-Personas e principais casos de uso da Jornada de Compartilhamento de Dados. Essas ferramentas nos permitem visualizar uma maior pluralidade de alternativas e ajudam a validar definições sobre a Jornada.



O que são personas e para que servem?

A Persona é uma ferramenta que permite entender melhor nossos clientes através de personagens fictícios, cada um representando grupos de pessoas reais. Elas permitem uma tomada de decisão mais inteligente e centrada no cliente.

Podem ser construídas a partir de dados coletados em pesquisas ou de hipóteses baseadas em experiências pessoais ou coletivas, sem coleta de dados primários (proto-personas).

Geralmente uma Persona traz informações demográficas, de comportamento e de uso direcionadas para o contexto e a jornada em questão, evidenciando necessidades específicas de um determinado perfil de cliente.



As Proto-Personas da Jornada de Compartilhamento de Dados

As proto-personas foram construídas pelo grupo de trabalho, criadas a partir de hipóteses com base na experiência dos participantes. Não apresentam todas as possibilidades e podem ser adaptadas conforme necessidade de cada participante.

As proto-personas tem como objetivo principal servir como ponto de partida para o trabalho dos times de UX com a Jornada. As instituições participantes também podem utilizar suas próprias personas, construídas de acordo com os perfis específicos dos seus clientes.

Orientamos que sejam utilizadas junto com os casos de uso (que serão apresentados a seguir) para entender possíveis situações e necessidades ao longo da Jornada.



Maria
Cliente PF
Múltiplos acessos



Mônica
Cliente PJ
Múltiplos acessos



Eduardo
Cliente PJ
Poucos acessos



João
Cliente PF
Poucos acessos

Poucos acessos e múltiplos acessos se referem à frequência com que as proto-personas acessam canais digitais.



OS CASOS DE USO

A Jornada do usuário pode se desenrolar em diferentes cenários, que levam ao objetivo maior em comum: o uso da plataforma de Open Banking para o compartilhamento dos dados.

Chamamos esses cenários de Casos de Uso. Junto com as Personas, eles nos ajudam a dar contexto e a entender as situações mais prováveis que vão levar o cliente percorrer a Jornada de Compartilhamento de Dados. Da mesma forma que as personas, esses Casos de Uso não são exaustivos.





| Agregação de informação financeiras

Quando o consumidor quer agregar várias contas de instituições diferentes, uma delas na sua instituição principal.

| Contratação de produtos com relacionamentos iguais e esquecimento de senha no canal eletrônico da transmissora

Quando o consumidor quer compartilhar informações sobre produtos iguais (exemplo: duas conta-correntes) e esqueceu a senha da instituição transmissora.

| Abertura de conta com dados cadastrais (básico)

Quando o consumidor quer compartilhar seus dados de cadastro para abrir uma conta.

| Contratação de produtos com relacionamentos diferentes

Quando o consumidor compartilha informações sobre produtos diferentes (por exemplo, conta corrente x cartão de crédito).

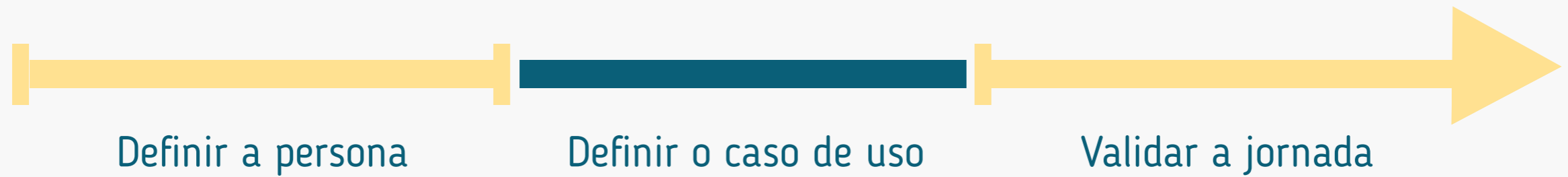
| Cancelamento da Jornada na etapa de Consentimento

Quando o consumidor chega até a etapa de consentimento, desiste de compartilhar os dados e quer cancelar a operação.





ETAPAS PARA VALIDAÇÃO DA JORNADA





EXEMPLOS DE COMBINAÇÕES ENTRE PROTO-PERSONAS E CASOS DE USO



Maria

Cliente PF
Múltiplos acessos

Agregação de informação financeiras (várias contas em instituições diferentes e +1 na sua instituição principal)



Mônica

Cliente PJ
Múltiplos acessos

Abertura de conta com dados cadastrais (básico)



João

Cliente PF
Poucos acessos

Contratação de produtos, com relacionamentos iguais (p.ex.: conta x conta) e esquecimento de senha no canal eletrônico da transmissora



Eduardo

Cliente PJ
Poucos acessos

Contratação de produtos, com relacionamentos diferentes (p.ex.: conta corrente x cartão de crédito) nas instituições



Persona



Maria

Cliente PF
Múltiplos acessos

Características

32 anos, graduada, administradora e está iniciando uma família

Comportamento

Busca sempre se atualizar quanto a novos acontecimentos. É independente e organizada. Utiliza os serviços providos pela sua instituição para seu planejamento.

Necessidades

Está em processo de maturidade de sua vida financeira, busca melhores oportunidades digitais no mercado e utilizaria o Open Banking para aprimorar produtos e serviços.

Desafios

Unificar os pagamentos e transferências em uma única instituição ao utilizar dos saldos das suas contas de outras instituições.



Mônica

Cliente PJ
Múltiplos acessos

Características

43 anos, pós-graduada e diretora financeira de uma empresa de médio porte

Comportamento

Os serviços financeiros da sua instituição são essenciais para a operação do negócio. Utiliza frequentemente todos os canais disponíveis e demanda atendimento consultivo.

Necessidades

Está buscando alternativas eficientes para a saúde financeira do negócio e sua expansão. Utilizaria o Open Banking para acessar melhores opções de produtos e otimizar a gestão financeira.

Desafios

Otimizar os processos de pagamento dentro da sua empresa através desse serviço.



Persona



João

Cliente PF
Poucos acessos

Características

63 anos, aposentado, casado e possui 2 filhos adultos

Comportamento

Utiliza as instituições financeiras por necessidade, prioritariamente por canais presenciais. Depende de seu gerente ou de familiares para realizar suas operações financeiras.

Necessidades

Possui poucos recursos financeiros. Procura uma solução para um imprevisto ou um objetivo sem planejamento. Utilizaria o Open Banking para ter uma visão completa da sua saúde financeira.

Desafios

Realizar sua primeira compra em um canal digital utilizando diretamente do saldo de sua conta



Eduardo

Cliente PJ
Poucos acessos

Características

26 anos, autônomo com ensino técnico, atua no limite da MEI, e complementa a renda dos pais

Comportamento

Iniciou sua relação financeira com uma instituição por necessidade profissional. Conhece e utiliza os serviços digitais, porém tem baixas expectativas quanto a sua experiência.

Necessidades

Tem a expectativa de se resolver nos canais digitais. Porém, necessita de auxílio para resolver os assuntos financeiros de seu negócio. Utilizaria o Open Banking para ter melhores condições de alavancar seu negócio.

Desafios

Realizar compras de produtos para sua empresa, em canais digitais, utilizando diretamente do saldo de sua conta



MARIA – PESSOA FÍSICA MÚLTIPLOS ACESSOS



“Se você quer algo bem feito, faça você mesmo.”

Idade:

32 anos

Profissão:

Administradora

Escolaridade:

Ensino superior completo

Renda:

R\$7.000,00 por mês

Dependentes diretos:

Casada com 1 filho pequeno



Adoção Financeira

Alta: encara as soluções de serviços financeiros como uma ferramenta de planejamento e para identificar novas oportunidades (perfil investidora).

Adoção Tecnológica

Média: utiliza soluções financeiras frequentemente em mais de um canal, prioritariamente no canal digital (p.ex.: mobile banking e internet banking).

Conhecimento Financeiro

Médio: se mantém atenta quanto a novos acontecimentos



MARIA – PESSOA FÍSICA MÚLTIPLOS ACESSOS



“Se você quer algo bem feito, faça você mesmo.”

Idade:

32 anos

Profissão:

Administradora

Escolaridade:

Ensino superior completo

Renda:

R\$7.000,00 por mês

Dependentes diretos:

Casada com 1 filho pequeno

Momento de Vida

Em processo de maturidade da vida financeira

Expectativa com a Instituição (por quê?)

Busca boas oportunidades de mercado com atendimento rápido, fácil e digital

Relacionamento com sua Instituição (como?)

Contratação de um novo produto em uma nova instituição (p.ex. operações de crédito, contas, etc.)

Principais motivos de adoção ao Open Banking

Complementar sua relação financeira com as instituições para aprimorar seus produtos e serviços

Principais motivos para usar a iniciação de transação de pagamento

Unificar os pagamentos e transferências em uma única instituição ao utilizar dos saldos das suas contas de outras instituições

Inseguranças

Uso indevido de dados; Vazamento de dados; Fraudes



MÔNICA - PESSOA JURÍDICA MÚLTIPLOS ACESSOS



“Sozinho você vai mais rápido, junto você vai mais longe.”

Idade:

43 anos

Profissão:

Diretora Financeira

Escolaridade:

Pós-graduação completa

Renda:

R\$12.000.000,00 por ano

Dependentes diretos:

N/A



Adoção Financeira

Alta: os serviços financeiros de sua instituição são essenciais para operação do negócio (perfil misto)

Adoção Tecnológica

Alta: utiliza praticamente todos os canais disponíveis frequentemente, com preferência por canais digitais quando mais conveniente (p.ex.: internet banking)

Conhecimento Financeiro

Alto: irá demandar um atendimento consultivo de sua instituição



MÔNICA - PESSOA JURÍDICA MÚLTIPLOS ACESSOS



“Sozinho você vai mais rápido, junto você vai mais longe.”

Idade:

43 anos

Profissão:

Diretora Financeira

Escolaridade:

Pós-graduação completa

Renda:

R\$12.000.000,00 por ano

Dependentes diretos:

N/A

Momento de Vida

Está buscando alternativas eficientes para a saúde financeira do negócio

Expectativa com a Instituição (por quê?)

Sustentabilidade do negócio

Relacionamento com sua Instituição (como?)

Expansão do negócio através de produtos de linhas de crédito ou investimentos

Principais motivos de adoção ao Open Banking

Ter uma visão mais global do setor financeiro para buscar melhores opções de produtos e otimização da gestão financeira da empresa

Principais motivos para usar a iniciação de transação de pagamento

Otimizar os processos de pagamento dentro da sua empresa através desse serviço

Inseguranças

Não saber o que está sendo compartilhado; Não saber como os dados estão sendo utilizados; Desrespeito aos níveis/perfis de acesso da empresa; Vazamento de credenciais e sua utilização nesse ambiente; Vazamento de informações financeiras da empresa



JOÃO - PESSOA FÍSICA POUCOS ACESSOS



“Melhor um pássaro na mão do que dois voando.”

Idade:

63 anos

Profissão:

Aposentado

Escolaridade:

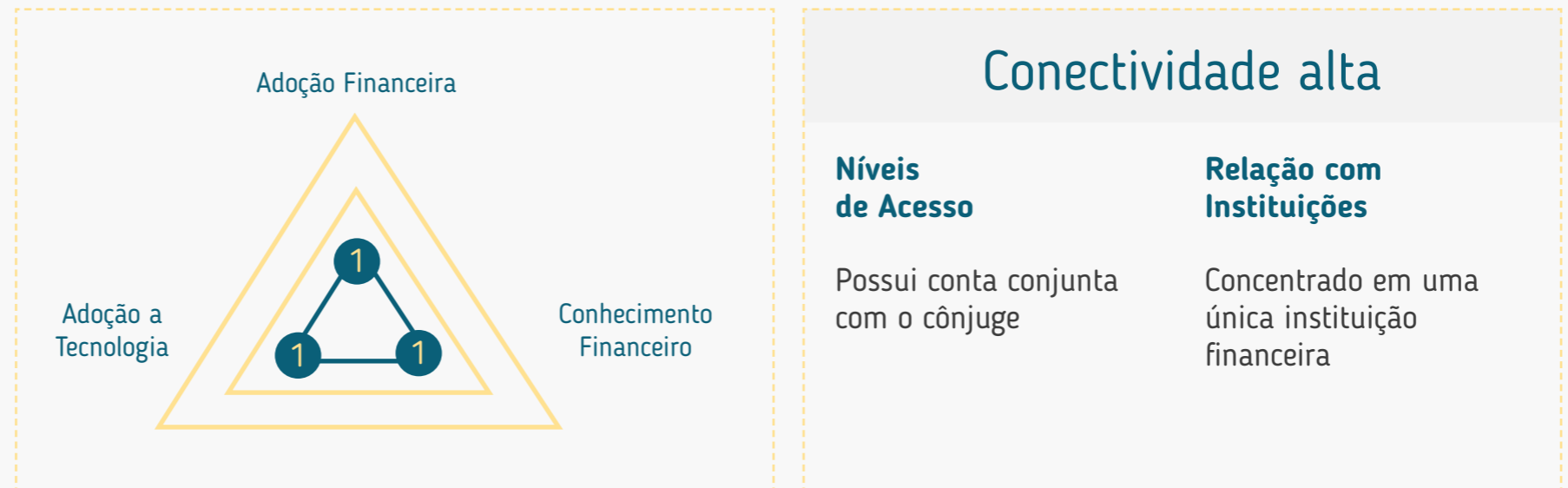
Ensino médio completo

Renda:

R\$1.045,00 por mês

Dependentes diretos:

Casado com 2 filhos adultos



Adoção Financeira

Baixa: utiliza as instituições financeiras apenas por necessidade, p.ex.: recebimento de aposentadoria, etc. (perfil tomador)

Adoção Tecnológica

Baixa: utiliza pouco os serviços de canais digitais, prioritariamente prefere atendimento presencial (p.ex.: relação com o gerente, caixa físico, etc.)

Conhecimento Financeiro

Baixo: depende de recomendações do gerente ou familiares para realizar suas operações financeiras



JOÃO - PESSOA FÍSICA POUCOS ACESSOS



“Melhor um pássaro na mão do que dois voando.”

Idade:

63 anos

Profissão:

Aposentado

Escolaridade:

Ensino médio completo

Renda:

R\$1.045,00 por mês

Dependentes diretos:

Casado com 2 filhos adultos

Momento de Vida

Atualmente possui poucos recursos financeiros para pequenos projetos/desafios pessoais

Expectativa com a Instituição (por quê?)

Procura uma solução para um imprevisto financeiro ou um objetivo sem planejamento, buscando informações com familiares e a solução com sua instituição financeira

Relacionamento com sua Instituição (como?)

Renegociação de um crédito, ou contratação de um crédito consignado

Principais motivos de adoção ao Open Banking

Ter uma visão completa de sua saúde financeira, possibilitando melhores condições de adoção ao Open Banking negociação de produtos e serviços

Principais motivos para usar a iniciação de transação de pagamento

Realizar sua primeira compra em um canal digital utilizando diretamente do saldo de sua conta

Inseguranças

Tem receio de inserir senhas em canais digitais; Golpes



EDUARDO - PESSOA JURÍDICA POUCOS ACESSOS



“Deus ajuda quem cedo madruga.”

Idade:

26 anos

Profissão:

Autônomo (mecânico)

Escolaridade:

Ensino técnico

Renda:

R\$80.000,00 por ano

Dependentes diretos:

Complementa a renda dos pais



Adoção Financeira

Média: iniciou sua relação financeira com uma instituição por necessidade profissional, (p.ex.: emissão de nota MEI)(perfil tomador)

Adoção Tecnológica

Média: possui experiência em serviços digitais diversos e não tem expectativa quanto a sua experiência digital com uma instituição financeira

Conhecimento Financeiro

Médio: adquiriu seu conhecimento financeiro com base em sua vivência, relação com mídias sociais e familiares



EDUARDO - PESSOA JURÍDICA POUCOS ACESSOS



“Deus ajuda quem cedo madruga.”

Idade:

26 anos

Profissão:

Autônomo (mecânico)

Escolaridade:

Ensino técnico

Renda:

R\$80.000,00 por ano

Dependentes diretos:

Complementa a renda dos pais

Momento de Vida

Recentemente demitido e começou a empreender

Expectativa com a Instituição (por quê?)

Necessita de auxílio para resolver os assuntos financeiros de seu negócio

Relacionamento com sua Instituição (como?)

Conta corrente para conduzir seu pequeno negócio

Principais motivos de adoção ao Open Banking

Compartilhar suas informações financeiras para que tenha melhores condições de alavancar seu negócio; “O que eu ganho com isso?”

Principais motivos para usar a iniciação de transação de pagamento

Realizar compras de produtos para sua empresa em canais digitais utilizando diretamente do saldo de sua conta

Inseguranças

Qual o custo; Não saber como os dados estão sendo utilizados; “Meu dinheiro vai ser transferido?”



Anexos

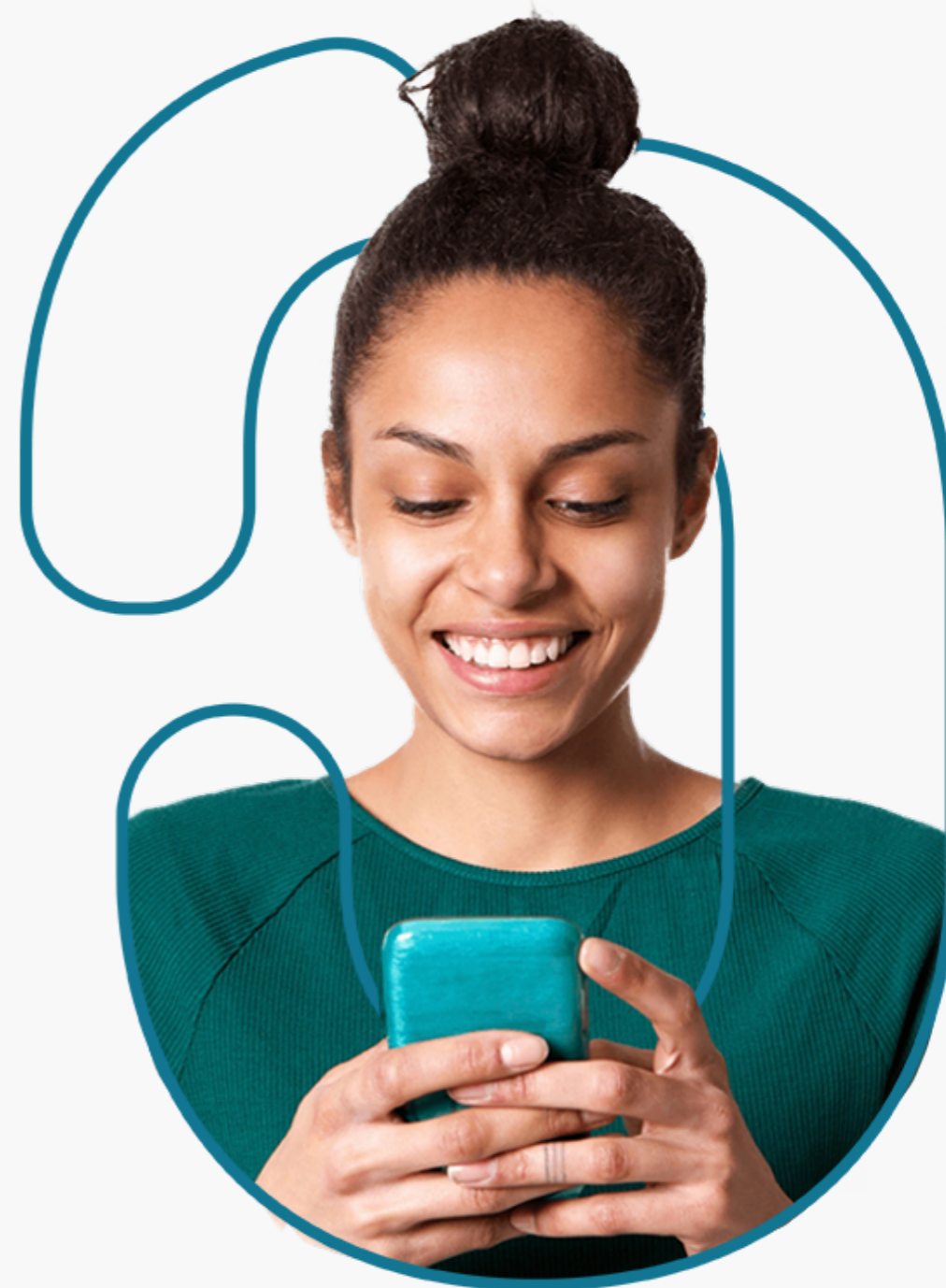
Termos e Condições de Uso



CHECKLIST

Termos e condições de uso Jornada do Cliente (Receptoras)

As instituições participantes do Open Banking (“Instituições Participantes”), receptoras de dados, iniciadoras de transações de pagamento ou que colem consentimento de Clientes para compartilhamento de proposta de crédito (“Instituições Receptoras”), conforme determinações da Resolução Conjunta n.º 01/2020 do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional, devem disponibilizar na jornada de coleta de consentimento em suas APIs (application programming interface) Termos e Condições de Uso aos usuários/clientes (“Usuários”).





CHECKLIST

Termos e condições de uso Jornada do Cliente (Receptoras)

Os Termos e Condições de Uso devem ser elaborados pelas Instituições Receptoras de acordo com as suas próprias políticas e linguagens de relacionamento com seus clientes, porém, devem conter, no mínimo, a descrição dos seguintes tópicos:

- Aceite e ciência dos Termos e Condições;
- Visão geral do Open Banking - o que é, quem são os participantes, como funciona a jornada do consentimento e o compartilhamento de dados e serviços (oportunamente, de acordo com as fases de implementação do Open Banking), principais funções;
- Possibilidade de alteração dos Termos e Condições a qualquer momento pelas Instituições Receptoras;
- Fazer menção ou link para a Política de Privacidade da Instituição Receptora, que pode estar na própria API ou no site da Instituição Receptora;
- Descrição das possíveis finalidades de tratamento de dados pessoais objeto do consentimento que podem ser realizadas pela Receptora, bem como outras finalidades relacionadas ao Open Banking (inclusive em casos de eventuais resolução de disputas entre Instituições Participantes, atendimento do Cliente no Service Desk, etc; esclarecendo que o tratamento de dados ocorrerá de acordo com os limites do consentimento do cliente);
- Descrição sobre possível uso de dados de terceiros que constam dos dados cadastrais e do histórico dos dados e serviços que serão compartilhados;
- Descrição da jornada do Usuário, necessidade de identificação do Cliente na Receptora e informação sobre o direcionamento do Cliente aos ambientes das instituições transmissoras de dados ou detentoras de contas para autenticação e confirmação do compartilhamento de dados e serviços ou iniciação de transação de pagamento;
- Incluir a possibilidade de revogação do consentimento na Receptora e Transmissora de Dados, bem como na Detentora de Conta e na Iniciadora de Pagamento.



Anexos

Diferenciação de Marca e Instituição para o cliente



MARCA E INSTITUIÇÃO PODEM SOAR SIMILARES AOS CLIENTES, PORÉM EXISTEM DIFERENÇAS CONCEITUAIS

Diferenciação de Marca e Instituição para o cliente



MARCA

- Nome de fácil identificação e que permite rápida associação para o público em geral
- Deve levar em consideração o posicionamento atual perante o mercado, possuindo direta relação com as instituições que a compõem
- Deve possuir um canal eletrônico associado a ela, onde haja permissão para autenticar e compartilhar os dados
- Pode ou não possuir um CNPJ
 - **Não possui:** conjunto de instituições em que o cliente se relaciona de forma centralizada, sem que ele/ela observe diferenciações individuais
 - **Possui:** Holding que centraliza o relacionamento com o cliente, se posicionando pelo nome da Holding



INSTITUIÇÃO 1 / INSTITUIÇÃO 2

- Necessita ser parte do posicionamento de mercado de sua marca
- Necessariamente possui CNPJ
- Instituição a qual o cliente se relaciona contratualmente e na efetiva prestação de serviço
- Usualmente, composto por subsidiárias ou outras instituições a qual a marca é acionista e/ou controladora



ATRAVÉS DE EXEMPLIFICAÇÕES, ILUSTRAMOS OS DOIS PRINCIPAIS CASOS DE USO APLICÁVEIS AOS PARTICIPANTES DO OPEN BANKING BRASIL

Casos de uso

01.

BANCO ZYX
(MARCA)

ZYX PREVIDÊNCIA

ZYX SEGUROS

ZYX PAGAMENTOS

INSTITUIÇÕES



ATRAVÉS DE EXEMPLIFICAÇÕES, ILUSTRAMOS OS DOIS PRINCIPAIS CASOS DE USO APLICÁVEIS AOS PARTICIPANTES DO OPEN BANKING BRASIL

Casos de uso

02.





Anexos

Status de gestão do consentimento



STATUS DE GESTÃO DO CONSENTIMENTO

Para padronizar e facilitar o entendimento do cliente na Jornada de Compartilhamento de Dados, os status possíveis da gestão do consentimento são:

ATIVO

Consentimento vigente

VENCIDO

Prazo do consentimento expirado

PENDENTE

Novo consentimento aguardando autorização
(para múltiplas alçadas).

ENCERRADO

Consentimento revogado pelo cliente



Anexos

Alterações da versão



ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Adição: na página 52, em Consentimento, foi adicionado que a descrição das marcas estará disponível no repositório [ajuste 1]
- Adição: na página 58, em Seleção de Dados, foi adicionado que existe obrigatoriedade de dados a serem mostrados na tela para os clientes, que estão no Glossário de Dados do Portal. Também foi adicionado o link para o Glossário do Portal. [ajuste 2]
- Alteração: o “Código de Solicitação foi retirado das telas, que estavam nas páginas 84, 92, 93, 94, 100, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 124 e 128 na versão anterior do guia [ajuste 3]
- Alteração: o requisito foi retirado das páginas 109, 110 e 111 da versão anterior do guia [ajuste 3]
- Alteração: o “Termos e Condições” foi removido das telas que estavam nas páginas 84, 90, 91, 93, 95, 97, 98 e 99 da versão anterior do guia [ajuste 3]
- Adição: frase explicando que o Redirecionamento da solicitação deve ser criado por cada instituição seguindo um checklist obrigatório de PRC [ajuste 3]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Alteração: foi retirado data e hora não precisam estar na tela, entrando apenas na “Área de Gerenciamento”. [ajuste 5]
- Adição: adição do status Pendente nas telas e no Ambiente Open Banking, na página 130 da versão anterior do guia [ajuste 7]
- Adição: criação do ponto 5.7: “O prazo será o mesmo na etapa de Consentimento pelo cliente que iniciou a jornada” em Confirmação na página 98 da versão anterior do guia [ajuste 8]
- Alteração: retirada do prazo de 7 dias da tela ilustrativa presente na página 98 da versão anterior do guia [ajuste 8]
- Adição: adição do pontos 1.4.3 “Informar ao cliente os agrupamentos de dados obrigatórios, especificando o motivo de sua obrigatoriedade.” e 1.4.4 “Aos dados opcionais essa explicação é uma recomendação, sendo opcional.” na página 58 d versão anterior do guia em Seleção de Dados [ajuste 9]
- Adição: adição da recomendação: “Pode-se permitir, de maneira opcional a cada instituição, a inclusão de filtros de busca para facilitar a localização dos consentimentos.” na página 135, em Gestão do consentimento [ajuste 11]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Alteração: em Consentimento, nas páginas 58 e 66, alteração no checkbox dos dados obrigatórios. [ajuste 12]
- Alteração do texto para explicitar que o cliente pode tirar seleção dos dados opcionais nas páginas 58, 66, 109, 110 e 111 em Consentimento. [ajuste 12]
- Retirada do Código de Solicitação das telas que estavam nas páginas 84, 92, 93, 94, 100, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 124 e 128. [ajuste 12]
- Alteração: alteração de frase que explicita o prazo (em meses, semanas e dias) do tráfego de dados na página 62 da versão anterior do guia [ajuste 13]
- Alteração: substituição dos textos dos bullets na página 82 da versão anterior do guia [ajuste 14]
- Alteração: remoção da frase “e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB” da página 07 da versão anterior do guia [ajuste 15]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Alteração: substituição da frase anterior por “O conjunto de requisitos contido neste Guia deve ser seguido pelas instituições participantes; já o de recomendações pode ser seguido para complementar a experiência.” na página 10 da versão anterior do guia [ajuste 16]
- Alteração: a primeira etapa da jornada passou a ser chamada de “Consentimento” em todas as páginas em que é citada no guia [ajuste 17]
- Alteração: substituição de frase na página 12 da versão anterior do guia para deixar claro que cada instituição pode trabalhar em suas interfaces e tom de voz, utilizando diversos componentes. [ajuste 18]
- Alteração: substituição da frase completa do item 1.4.6 na página 61 da versão anterior do guia, explicitando que o link deve levar à página do Portal do Cidadão. [ajuste 19]
- Alteração: ajuste no protótipo, removendo o item “Extrato” como um dado obrigatório no compartilhamento. Substituição da tela de exemplo na página 38 da versão anterior do guia. [ajuste 20]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Alteração: substituição do QR Code ajustado na página 36 da versão anterior do guia. [ajuste 21]
- Alteração: adequação da iconografia e das ilustrações à identidade visual do Open Banking. [ajuste 22]
- Alteração: substituição do termo “usuário” por “cliente”. Adequação de “jornada do usuário” para quando se refere ao conceito, e “jornada de compartilhamento de dados” quando se refere ao passo a passo do cliente no compartilhamento. Os termos aparecem em diversas páginas do guia. [ajuste 23]
- Alteração: substituição de frase que explicita como deve ser o consentimento do cliente na página 27 da versão anterior do guia. [ajuste 24]
- Alteração: substituição do termo “seção Open Banking” por “ambiente Open Banking”. Os termos aparecem em diversas páginas do guia. [ajuste 25]
- Adição: inserção da definição de “alçada única” na página 84 da versão anterior do guia. [ajuste 26]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Adição: inserção do termo “modo seguro” nos textos referentes ao redirecionamento do cliente tanto da IR para IT quanto da IT para IR. O termo aparece em duas páginas no guia. [ajuste 27]
- Alteração: substituição do conceito “Design Universal” pelo das “Heurísticas de Nielsen” e breve explicação sobre tema na página 25 da versão anterior do guia. [ajuste 28]
- Alteração: substituição do termo “dados pessoais” por “dados cadastrais” na página da versão anterior do guia. [ajuste 29]
- Alteração: substituição do termo “alçada dupla” por “Múltiplas Alçadas”. O termo aparece em diversas páginas do guia. [ajuste 30]
- Correção: correção do destaque nas telas da página 90 da versão anterior do guia, para que a Identificação do Cliente estivesse em evidência. [ajuste 31]
- Correção: retirada da informação “idade”, mantendo apenas a data de nascimento. A tela estava na página 84 da versão anterior do guia. [ajuste 32]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Correção: alteração da tela, substituindo a antiga pela que indica o redirecionamento da “Wiscredi” para a “Crediconta”. A tela estava na página 102 da versão anterior do guia. [ajuste 33]
- Correção: substituição do termo “Confirmação” por “Efetivação” nas páginas 107 e 108 que estavam na versão anterior do guia. [ajuste 34]
- Alteração: alteração de frase para explicitar sobre a interrupção de fluxo na página 79 da versão anterior do guia. [ajuste 35]
- Adição: adição do link do Guia de Experiência - Marca e Instituição na página 14 da versão anterior do guia. [ajuste 37]
- Adição: adição de texto afirmando que as instituições possuem liberdade para desenvolver sua seção do Open Banking, desde que sigam os requerimentos, na página 35 da versão anterior do guia. [ajuste 39]
- Alteração: alteração do requisito 1, afirmando que o cliente deve ser identificado antes da Jornada de Compartilhamento, na página 41 da versão anterior do guia. [ajuste 40] Adição: inclusão de item de “Atenção” na página 86 da versão anterior do guia. [ajuste 41]





ALTERAÇÕES DA VERSÃO

- Alteração: alteração de frase na página 141 da versão anterior do guia afirmando que o encerramento se refere apenas ao compartilhamento para a finalidade declarada. [ajuste 43]
- Adição: inclusão de frase explicitando que os Termos e Condições de Uso devem ser elaborados pelas Instituições Receptoras na página 64 da versão anterior do guia. [ajuste 45]
- Adição: criação de anexo com o este link. [ajuste 45]
- Alteração: remover “Ler Termos e Condições” das telas. As telas aparecem em diversas páginas do guia. [ajuste 45]
- Adição: acrescentar informações sobre a utilização e formatos de uso do logo. [ajuste 46]
- Alteração: ajuste do termos usados nas telas de acordo com o Guia da Tabela de Dados. [ajuste 4]



OpenBanking

GUIA DE EXPERIÊNCIA

DO USUÁRIO

Requisitos Mínimos e
Recomendações das Jornadas