POLÍTICA DE MONITORAMENTO

CAPÍTULO I
OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Art. 1º Esta Política de Monitoramento ("Política") tem como objetivo definir e documentar os procedimentos relacionados ao monitoramento do cumprimento de regras do ecossistema do Open Finance, o fluxo de monitoramento e de aplicação de medidas, os papéis e as responsabilidades dos integrantes desse fluxo e as medidas aplicáveis em caso de descumprimento da performance desejada.

Parágrafo único. Esta Política aplica-se às Instituições Participantes determinadas pelo Banco Central do Brasil ("BCB"), nos termos e critérios de aplicabilidade do Manual de Monitoramento do Open Finance, estabelecido na regulamentação do Banco Central do Brasil.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º Considerando a regulamentação do Open Finance, emitida pelo Conselho Monetário Nacional ("CMN") e pelo BCB, é necessário o estabelecimento de regras e métricas objetivas para monitoramento do correto funcionamento do ecossistema do Open Finance. Esse processo visa garantir a integridade do ecossistema, a segurança do compartilhamento de dados e serviços e a aderência das Instituições Participantes aos normativos e às especificações existentes.

§ 1º Para fins desta Política serão selecionadas métricas passíveis de averiguação objetiva, seja por meio do uso de ferramentas tecnológicas, tais como prazos, limites, tempos de resposta, quantidade de requisições, percentual de atendimento ou retorno, indicadores numéricos e automatizados, entre outros.

§ 2º Para fins desta Política, métricas objetivas e não numéricas, tais como o monitoramento da experiência do usuário, também poderão ser consideradas, desde que não ultrapassem os requisitos já previstos na regulação e em outros materiais.

Art. 3º Essa Política deve ser lida, quando aplicável, em conjunto com os demais documentos que regem a Estrutura de Governança do *Open Finance*, consubstanciados no documento Monitoramento e Aplicação de Medidas,

disponível na área do desenvolvedor do Portal do Open Finance Brasil, através do seguinte link: Monitoramento e Gestão de Consequências - Área do Desenvolvedor - Open Finance Brasil - Área do Desenvolvedor. Este documento é fundamental para garantir a implementação correta e padronizada e o monitoramento das diversas métricas estabelecidas pelo Manual de Monitoramento do Open Finance e pela Estrutura de Governança do Open Finance.

CAPÍTULO III

ITENS MONITORADOS

Art. 4º O Banco Central do Brasil e a Estrutura de Governança do *Open Finance* definiram um conjunto de itens que permitem o monitoramento do ecossistema, observada a frequência de monitoramento no Guia de Itens Monitorados e Métricas, disponível na Área do Desenvolvedor do Portal do Open Finance Brasil (https://openfinancebrasil.atlassian.net/wiki/x/FIC2HQ).

Parágrafo único. Os itens monitorados passarão a ser submetidos à Diretoria de Monitoramento, a partir do momento em que seu processo de monitoramento esteja devidamente estabelecido e maduro, assim entendidos aqueles cujos critérios de adoção pelas Instituições Participantes e averiguação pela Diretoria de Monitoramento estejam objetivamente definidos e testados nos termos dos parágrafos 1º e 2º do Art. 2º desta Política.

Art. 5º Deverão ser estabelecidas as informações mínimas, dispostas no documento Guia de Itens Monitorados e Métricas, para a inclusão ou alteração de métricas para monitoramento do ecossistema.

§ 1º O documento Guia de Itens Monitorados e Métricas, deve ser revisado periodicamente, conforme seja necessário para preservar a compatibilidade com a regulamentação, bem como para incorporar os aprimoramentos decorrentes da evolução do Open Finance.

§ 2º A expansão dos itens é recomendável sempre que identificada necessidade técnica ou institucional e a Diretoria de Monitoramento deve sugerir ao BCB a revisão e adequação quando identificada necessidade.

§ 3º As novas métricas ou alterações propostas, uma vez aprovadas pelo BCB, passarão a integrar o Guia de Itens Monitorados e Métricas, parte integrante e indissociável desta Política.

§ 4º Caso sejam identificadas inconsistências nas métricas, estas deverão ser comunicadas ao Banco Central do Brasil para reavaliação e, havendo nova proposta, deverá ser observado o disposto nos parágrafos anteriores.

§ 5º Caso haja uma desconformidade no processo de aferição, a Diretoria de Monitoramento ficará responsável por avaliar, corrigir e reportar para conhecimento do Banco Central e do Conselho de Administração.

§ 6º As métricas e suas aplicações serão periodicamente consolidadas e apresentadas pela Diretoria de Monitoramento para conhecimento do Conselho de Administração.

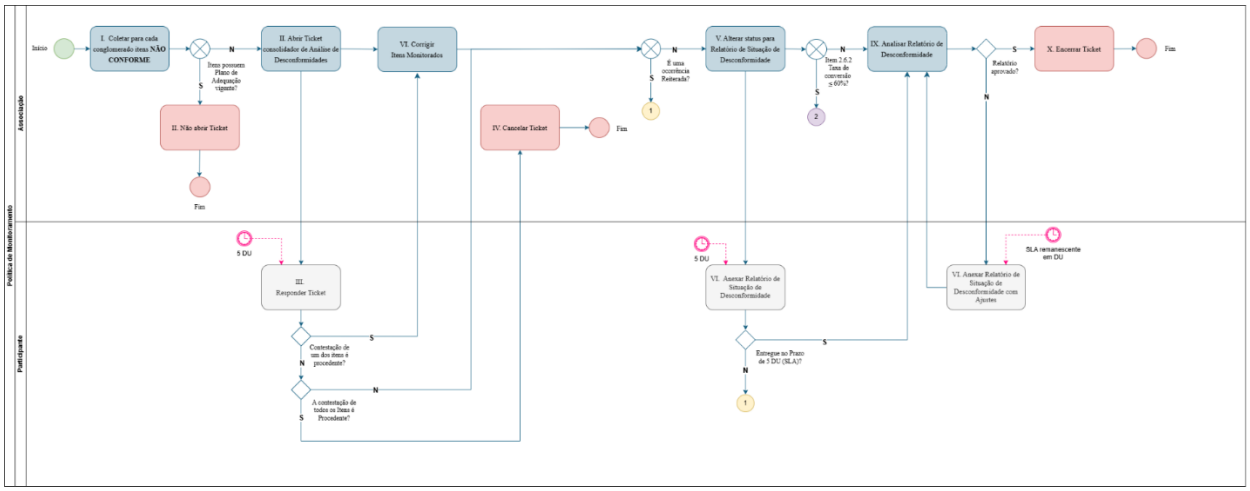
CAPÍTULO IV

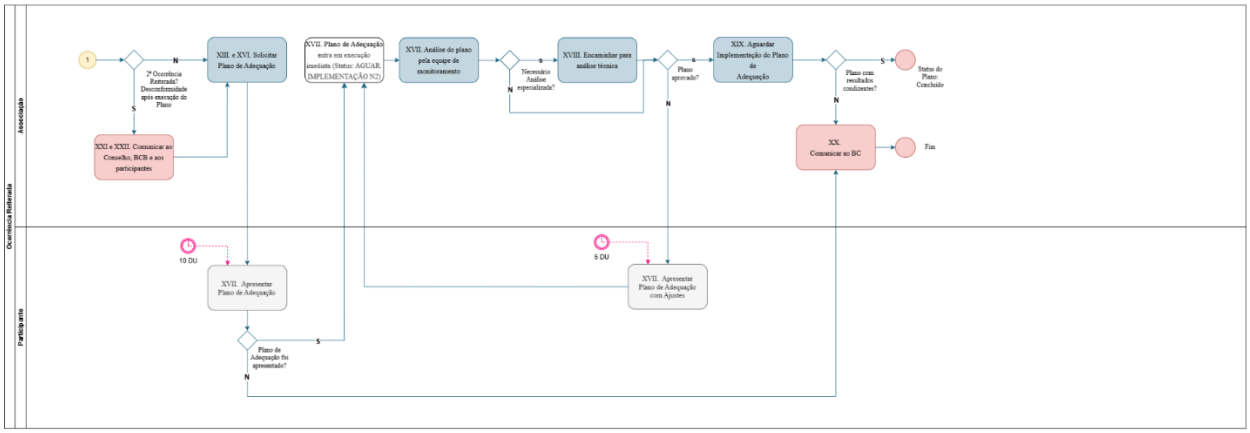
FLUXO DE GESTÃO DO MONITORAMENTO E DE APLICAÇÃO DE MEDIDAS

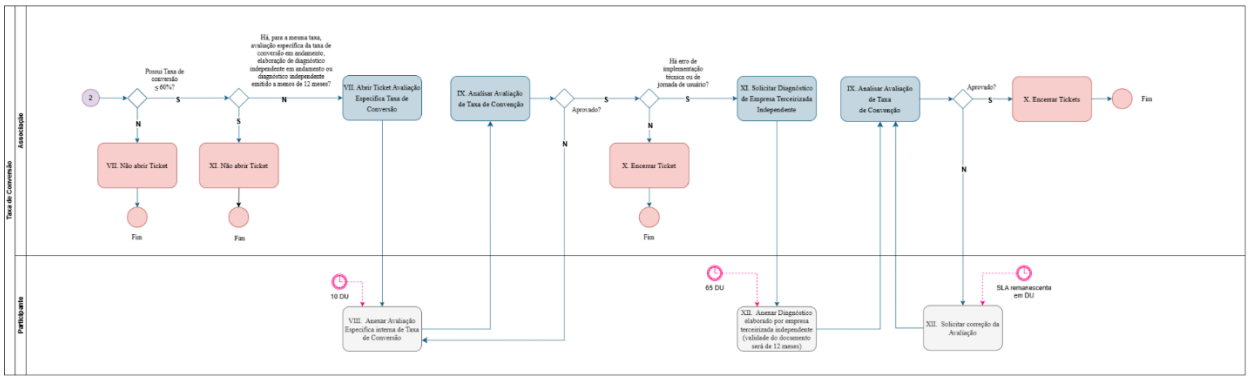
Art. 6º Os itens dispostos no Capítulo III do presente documento serão monitorados com base nos princípios de transparência, melhoria contínua, eficiência e assertividade, nas periodicidades assim estabelecidas.

Parágrafo único. Novos itens monitorados e alterações em itens já estabelecidos podem passar por período-teste preliminar, sem aplicação de medidas para as Instituições Participantes, desde que seja viável estabelecer cronograma para tal avaliação anteriormente à vigência de atos normativos do CMN e do BCB ou de documentação da Estrutura de Governança do Open Finance.

Art. 7º O fluxo de gestão do monitoramento e da aplicação de medidas deverá observar as etapas descritas nos incisos abaixo, conforme disposto no esquema de referência.







I. A Diretoria de Monitoramento da Estrutura de Governança do *Open Finance* deverá analisar o Painel de Métricas e Itens Monitorados e identificar os itens monitorados em desconformidade.

II. Caso as Instituições Participantes possuam um ou mais itens monitorados em desconformidade, a Diretoria de Monitoramento deverá abrir, no Service Desk, um ticket com a consolidação das desconformidades ocorridas no mês de apuração, disponível no Painel ou através de tickets abertos pela Estrutura de Governança do *Open Finance* que configure evidência de desconformidade. Itens que pertençam a um Plano de Adequação em status de Implementação, aprovado pela Diretoria

de Monitoramento após apresentação pelas Instituições Participantes, não devem constar do ticket consolidador, desde que o plano de adequação esteja apresentando resultados condizentes com o esperado.

III. Após a abertura do ticket descrito no inciso anterior, a Instituição Participante deverá analisar e responder o ticket num prazo de 5 dias úteis. Caso entenda não haver desconformidade em algum item monitorado, deverá apresentar, no próprio ticket, argumentação fundamentada, e inserir evidência de conformidade, além de alterar o status do ticket para "ENCAMINHADO PARA OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO". Após a alteração de status, o SLA permanecerá pausado até que a estrutura responsável analise as evidências apresentadas.

IV. Caso a Diretoria de Monitoramento avalie que não houve a desconformidade, o ticket será cancelado ou atualizado em relação ao(s) item(s) de monitoramento.

V. Para o(s) item(s) monitorado(s) procedente(s), quando não caracterizada ocorrência reiterada no mês de apuração, a Diretoria de Monitoramento irá solicitar o Relatório de Situações de Desconformidade, contendo:

a) descrição do ocorrido;

b) solução adotada para correção;

c) ser acompanhado de ciência do diretor responsável pelo compartilhamento de dados e serviços no âmbito do Open Finance, conforme fluxos internos de cada Instituição Participante do Open Finance e na sua ausência admite-se a ciência de outro diretor estatutário

§ 1º Caso seja identificada ocorrência reiterada de um mesmo item monitorado no mês de apuração, não será solicitado o Relatório de Situações de Desconformidade, devendo a Diretoria de Monitoramento abrir diretamente ticket para apresentação de Plano de Adequação, observado o disposto no inciso XIII.

VI. Após a abertura do ticket descrito no inciso anterior, a Instituição Participante deverá anexar o documento no ticket num prazo de 5 dias úteis, e alterar o status do ticket para "ENCAMINHADO PARA OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO". Após a alteração de status, o SLA permanecerá pausado até que a Estrutura de Governança do Open Finance analise o Relatório de Situação de Desconformidades.

VII. Se entre os itens monitorados procedentes houver Taxa de Conversão menor que 60%, a Diretoria de Monitoramento irá solicitar a Avaliação Especifica da Taxa de Conversão contendo diagnóstico interno sobre a ocorrência.

VIII. Após a abertura do ticket descrito no inciso anterior, a Instituição Participante deverá anexar o documento no ticket num prazo de 10 dias úteis, e alterar o status

do ticket para “ENCAMINHADO PARA OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO”. Após a alteração de status, o SLA permanecerá pausado até que a Estrutura de Governança do Open Finance analise a Avaliação Específica de Taxa de Conversão.

IX. O Relatório de Situações de Desconformidade e a Avaliação Específica de Taxa de Conversão devem ser analisados pela Diretoria de Monitoramento.

X. Caso o Relatório de Situações de Desconformidade e/ou a Avaliação Específica da Taxa de Conversão que não identificou erro de implementação ou de jornada de usuário sejam aprovados pela Diretoria de Monitoramento, o ticket que ensejou a medida será encerrado.

XI. Caso a Diretoria de Monitoramento, através da Avaliação Específica da Taxa de Conversão pela Instituição Participante, identifique erros de implementação técnica ou de jornada de usuário, a referida diretoria irá solicitar apresentação de diagnóstico elaborado por empresa terceirizada independente, cuja validade do documento será de 12 meses.

XII. Após a abertura do ticket descrito no inciso anterior, a Instituição Participante deverá anexar o documento no ticket num prazo de até 65 dias úteis e alterar o status do ticket para “ENCAMINHADO PARA OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO”. Após a alteração de status, o SLA permanecerá pausado até que a Estrutura de Governança do Open Finance analise a Avaliação de Empresa Terceirizada de Taxa de Conversão.

XIII. Caso a Instituição Participante não apresente o relatório de Situação de Desconformidades adequado e dentro do prazo previsto, a Diretoria de Monitoramento irá solicitar o Plano de Adequação contendo:

a) cronograma detalhado para que a situação de desconformidade seja solucionada;

b) elementos mitigadores para prevenção de novas ocorrências;

c) os eventuais *tickets* em aberto e os ajustes necessários nos processos internos, para atendimento dos prazos estabelecidos;

d) assinatura do diretor responsável pelo compartilhamento de dados e serviços no âmbito do *Open Finance*, ou na sua ausência, de outro diretor estatutário.

XIV. Quando a Instituição Participante apresenta uma situação de desconformidade em relação a um mesmo item monitorado, pode configurar em uma ocorrência reiterada.

XV. A ocorrência reiterada se configura sempre que uma situação de desconformidade ocorre no decurso de três períodos de apuração após detecção

de desconformidade anterior do item monitorado, exceto para jornada do cliente, na qual a ocorrência reiterada se configura sempre que uma situação de desconformidade ocorre no decurso de quatro ciclos de monitoramento após detecção de desconformidade anterior para o mesmo papel (detentor de conta, iniciador de transação de pagamento, transmissor de dados ou receptor de dados, credora original ou proponente), para o mesmo público-alvo (pessoa natural ou pessoa jurídica) e para a mesma marca.

XVI. Sendo constatada a ocorrência reiterada, a Diretoria de Monitoramento deverá solicitar à Instituição Participante a apresentação do Plano de Adequação com o mesmo conteúdo apresentado no inciso XIII.

XVII. O Plano de Adequação, devidamente assinado, deverá ser anexado ao ticket e encaminhado à Operação de Monitoramento no prazo de até 10 (dez) dias úteis, entrando em execução e sendo considerado ativo a partir de sua apresentação, conforme o Manual de Monitoramento, independentemente da etapa de análise ou da necessidade de ajustes posteriores.

Após o envio, o ticket terá seu status atualizado para fins de análise pela Estrutura de Governança do Open Finance, que avaliará o plano e, caso o considere satisfatório, aprovará sua execução e acompanhará o cumprimento das ações previstas.

Havendo solicitação de ajustes no Plano de Adequação, estes deverão ser realizados no plano em execução, sem interrupção de sua vigência, momento em que o ticket terá seu status alterado para “ENCAMINHADO N2”, com a categoria de terceiro nível “CORREÇÃO DO PLANO DE ADEQUAÇÃO”, sendo atribuído SLA de 5 (cinco) dias úteis para que a Instituição reapresente a versão ajustada do plano.

A Estrutura de Governança do Open Finance deverá avaliar as novas versões do Plano de Adequação e aprová-lo somente após considerá-lo satisfatório. Após a reapresentação, o ticket deverá ter seu status alterado para “ENCAMINHADO PARA OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO”, momento em que o SLA será atualizado e passará a observar os prazos e marcos estabelecidos no cronograma do Plano de Adequação vigente.

XVIII. Caso o Plano de Adequação necessite de uma avaliação técnica, a Diretoria de Monitoramento irá alterar o status para ENCAMINHADO PARA N3 OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO.

XIX. Após aprovação, o ticket que ensejou o Plano de Adequação, permanecerá em AGUARDANDO IMPLEMENTAÇÃO N2, até o prazo de SLA aprovado pela Estrutura de Governança do *Open Finance*.

XX. Caso a Instituição Participante não apresente o Plano de Adequação dentro do prazo regulamentar, a Diretoria de Monitoramento deverá comunicar o Banco Central do Brasil, por meio de comunicação formal, via e-mail, encaminhada aos departamentos competentes (Desup, Desuc e Denor), para fins de ciência do descumprimento do prazo.

XXI. Quando o Plano de Adequação estiver em execução sem produzir resultados condizentes com o esperado, a Diretoria de Monitoramento deverá comunicar o Banco Central do Brasil, por meio de comunicação formal, via e-mail, encaminhada aos departamentos competentes (Desup, Desuc e Denor), observado o disposto no § 1º deste artigo.

XXII. Em caso de segunda ocorrência reiterada, caracterizada pela apresentação de nova desconformidade relativa ao mesmo item monitorado após o término da execução do Plano de Adequação, o Conselho de Administração deverá comunicar o Banco Central do Brasil, observado o disposto no § 1º deste artigo.

§ 1º A comunicação de que tratam os incisos XXI e XXII deverá conter, no mínimo:

a) o dispositivo descumprido;

b) o relato descritivo do caso;

c) o histórico de todas as informações disponíveis; e

d) a documentação comprobatória.

XXIII. O Conselho de Administração deverá informar à Instituição Participante sobre a comunicação realizada ao Banco Central do Brasil

CAPÍTULO V

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 8º As seguintes responsabilidades serão atribuídas por meio dessa Política conforme abaixo:

a) “Instituição Participante”: as instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, devidamente registradas no Diretório do Open Finance. Serão responsáveis por:

- Assegurar o cumprimento integral da documentação técnica da Estrutura de Governança do Open Finance e dos normativos emitidos pelo BCB e pelo CMN;

- Fornecer dados completos, consistentes e tempestivos, conforme os formatos e prazos definidos;

- Responder formalmente aos registros de desconformidade (tickets) dentro dos prazos estipulados;
- Implementar as medidas aplicáveis quando exigido;
- Manter evidências documentais que comprovem a conformidade com os requisitos monitorados, inclusive para fins de auditoria.

As instituições participantes devem manter conhecimento atualizado sobre os critérios, métricas, fluxos de monitoramento e medidas aplicáveis, responsabilizando-se por acompanhar as comunicações oficiais, atualizações operacionais e revisões desta Política e de seus documentos vinculados.

b) Diretoria de Monitoramento: Diretor indicado pelo Conselho Administrativo da Estrutura de Governança do *Open Finance*, e colaboradores sob sua gestão. Será responsável por:

- Coordenar a execução das atividades táticas e operacionais vinculadas ao monitoramento regulatório;
- Homologar procedimentos internos, medidas aplicáveis e atualizações técnicas relacionadas ao processo de monitoramento regulatório, conforme atribuição estatutária;
- Monitorar os fluxos de escalonamento e os processos de comunicação institucional com o regulador;
- Garantir a articulação entre os aspectos técnicos, jurídicos e estratégicos do monitoramento.
- Decidir sobre casos estruturais ou ocorrências reiteradas críticas, com base em manifestação técnica da Estrutura de Governança;
- Acompanhar periodicamente os indicadores consolidados e os riscos relevantes para o ecossistema.

A Diretoria de Monitoramento deve monitorar e analisar as métricas e itens monitorados de forma objetiva nas frequências propostas conforme Documento Guia de Itens Monitorados e Métricas, operacionalizando o fluxo de gestão de monitoramento, e gerenciando o painel “Área de gestão de desconformidades” aplicáveis aos Participantes, conforme descrito nesta Política.

c) Conselho de Administração: É o órgão máximo de deliberação da Estrutura de Governança do *Open Finance*, composto por representantes das entidades

associadas, com competência estatutária para aprovar políticas, supervisionar diretrizes estratégicas e deliberar matérias com impacto institucional.
Responsável por:

- Aprovar esta Política de Monitoramento e suas respectivas atualizações;
- Deliberar sobre alterações no modelo de governança, bem como em instrumentos técnicos e normativos vinculados à Política.

CAPÍTULO VI

ALTERAÇÕES EM TICKETS DO SERVICE DESK

Art. 9º As solicitações de alterações dos SLAs dos chamados no Service Desk, encaminhadas pelas Instituições Participantes, poderão ser admitidas nas seguintes hipóteses:

§ 1º Quando houver novo prazo estabelecido pelo Banco Central do Brasil, nos termos da regulamentação do BCB, mediante apresentação de evidência à Estrutura de Governança do Open Finance;

§ 2º Em caso de erro operacional na definição da equipe de atendimento e/ou na configuração, parametrização ou funcionamento da ferramenta de Service Desk;

§ 3º Em caso de inconsistências em chamados cuja abertura tenha sido realizada pela estrutura do Open Finance;

§ 4º Quando caracterizada e devidamente comprovada a reabertura indevida do chamado por parte do solicitante.

§ 5º Quando a Instituição Participante declarar, de forma fundamentada, que os erros identificados estão relacionados a eventuais ambiguidades ou a casos não previstos nas especificações ou nas documentações técnicas, hipótese em que poderá ser concedido novo SLA de até 30 (trinta) dias úteis, acrescido das pausas observadas no ticket específico, devendo constar expressamente da declaração que o objeto do chamado não está sendo testado em motores de conformidade ou na Ferramenta de Validação em Produção (FVP) em ambiente produtivo.

CAPÍTULO VII

PUBLICIDADE DE DADOS

Art. 10º A Estrutura de Governança do *Open Finance* deve armazenar e dar publicidade a dados estatísticos e indicadores referentes aos diversos itens monitorados, com base nos dados fornecidos de acordo com o Manual de Monitoramento vigente.

Parágrafo único. Deve ser disponibilizada, em conjunto com o painel de métricas, área em que o participante possa acompanhar seu monitoramento, incluindo o histórico de casos de monitoramento pelos quais tenha passado, seu status e detalhamento.

CAPÍTULO VIII

MEDIDAS APLICÁVEIS

Art. 11º As medidas previstas neste regulamento foram estabelecidas pela regulamentação do Banco Central, especificamente para monitoramento das métricas aplicáveis aos Participantes do Open Finance.

Em caso de desconformidade, a Estrutura de Governança do *Open Finance* deve exigir das instituições participantes o cumprimento das medidas previstas na Política de Monitoramento, assegurando a correção tempestiva das falhas identificadas.

As medidas aplicáveis são:

- Apresentação do Relatório de situações de desconformidade;
- Apresentação do Plano de adequação;
- Apresentação de Avaliação específica sobre taxa de conversão;
- Apresentação de Diagnóstico por Empresa Terceirizada Independente.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12º Casos de dúvidas ou divergências interpretativas quanto à aplicação desta política deverão ser analisadas e decididas pelo Conselho de Administração da Estrutura de Governança do *Open Finance*.

Art. 13º Quaisquer atualizações ou reformas desta Política de monitoramento deverão ser submetidas ao Conselho de Administração e aprovadas conforme quórum previsto no Estatuto Social da Associação Open Finance.

Art. 14º Esta Política deve ser revista sempre que houver atualização do Manual de Monitoramento ou outros normativos aplicáveis.

São Paulo, 15 de janeiro de 2026

Controle de Versões – Open Finance

Versão	Data	Descrição da Alteração	Responsável pela Alteração	Aprovador
1	18/03/2023	n/a	n/a	Conselho Deliberativo
2	TBD	Adequação à versão 2.0 do Manual de Monitoramento do Open Finance, bem como o alinhamento das responsabilidades em razão das alterações estruturais na Governança do Open Finance.	—	Conselho de Administração
3	15/05/2026	Aprovação da Política de Monitoramento	Monitoramento Regulatório	Banco central