

# Open Insurance

The EY logo consists of the letters 'EY' in a bold, white, sans-serif font. Above the letters is a yellow chevron pointing to the right.

Building a better  
working world

# Índice

1. Conceitualização: Open Insurance .....	04
2. Impactos e desafios do Open Insurance .....	08
3. Framework e Abordagem .....	15
4. Por quê a EY? Credenciais e aceleradores.....	18



# Conceitualização: Open Insurance



O Open Finance, termo adotado pelo BACEN como ampliação do Open Banking, evidencia a manutenção do cliente no centro do sistema financeiro.

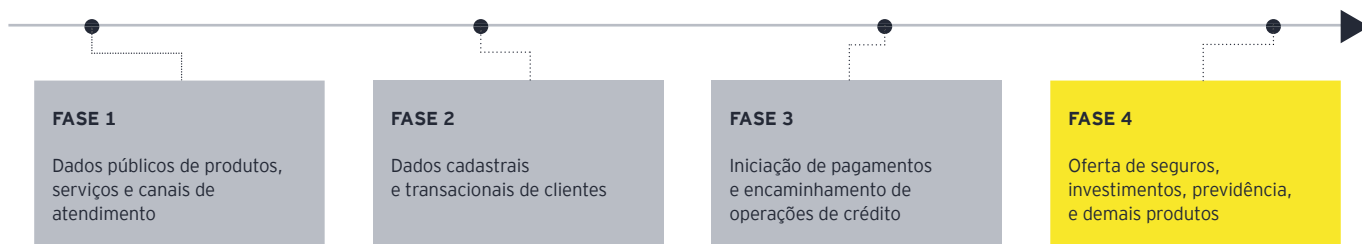
## Open Banking

“O **Open Banking**, ou **sistema financeiro aberto**, é a possibilidade de **clientes de produtos e serviços financeiros** permitirem o **compartilhamento de suas informações** entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco Central e a **movimentação de suas contas bancárias** a partir de diferentes plataformas, e **não apenas pelo aplicativo ou site do banco**, de forma **segura, ágil e conveniente**.”

## Open Finance

O **Open Finance**, conceito gerado a partir da **evolução do conceito do Open Banking**, reflete a manutenção dos clientes no **centro** da infraestrutura **do sistema financeiro**, com controle sobre o **compartilhamento de seus dados** com **empresas de quaisquer indústrias** a partir do seu **consentimento**.

### Abrangência no compartilhamento de informações



# O Open Insurance seguirá com a data inicial de implementação em linha à data da Fase 4 do Open Banking, viabilizando o início da interoperabilidade no SFN (Open Finance)

Cronograma do SUSEP para Open Insurance\*



\* Datas sujeitas a mudança em acordo com a deliberação do SUSEP.

# A obrigatoriedade no compartilhamento de informações pelo mercado estimulada no contexto do Open Insurance impacta diretamente no valor percebido pelo cliente e altera a dinâmica da indústria

## O que é Open Insurance?

O cliente passa a ser o dono de suas informações custodiadas nas instituições financeiras

**1** O André está no período de renovação de seu seguro residencial

**2** André é abordado por outra seguradora que também comercializa o produto residencial, e quer entender melhor suas necessidades.

Para formatar melhor uma oferta, esta seguradora solicita apenas que André aceite que sua seguradora atual compartilhe seus dados cadastrais e de sua residência.

**3** André autoriza, acessando um link, que sua seguradora atual compartilhe suas informações de apólice de seguros

**4** A seguradora atual do André recebe a solicitação de transmissão de dados da solicitante. Confirmada a autenticação da seguradora requisitante, a seguradora atual compartilha os dados do André (dados cadastrais, do bem e da utilização do seguro).



Como resultado, André recebe uma proposta mais customizada ao seu perfil.

**5** A análise sobre o perfil de André mostra que ele apresenta um perfil de risco moderado e um bom histórico de sinistralidade.

A nova seguradora oferece ao André algumas ofertas e opções de produtos alinhados ao seu perfil.

Por compartilhar suas informações de seu seguro atual, André opta por um seguro apropriado, de forma rápida, com as coberturas e valores de acordo com a sua necessidade

**6** André está feliz, ele contratou um seguro de forma rápida e adequada às suas necessidades



# Esse push regulatório tem potencial para impactar fortemente a dinâmica competitiva, influenciando a atuação dos agentes de mercado, estimulando a concorrência e empoderando o cliente



## **Consumidores empoderados apresentam maior acesso à informação e controle sobre seus dados.**

O empoderamento do cliente sustentado pelos canais digitais e pelo fácil acesso à informação associado ao maior controle sobre seus dados posam como alavancas na busca por experiências aprimoradas. Elevada quantidade de players e facilidade na troca de provedores estimulam mudanças e fragilizam tomadas de decisão com base em critérios técnicos



## **Agentes de mercado assumem diferentes papéis em um contexto de menores barreiras de entrada.**

Com experiências aprimoradas fruto das BigTechs e com o compartilhamento de informações conforme necessidades dos clientes, diminuem-se as barreiras de entrada a novos players que trazem modelos de negócios inovadores. Assim, surgem novos papéis para a geração de valor no mercado e ganham importância os agentes que desempenham papel consultivo e de suporte ao cliente.



## **Aumento da concorrência altera dinâmica da indústria e influencia na percepção de valor.**

Soluções inovadoras como marketplaces de produtos e serviços e aplicativos agregadores influenciam no acirramento da competitividade ao fornecer informações comparativas aos clientes. Nesse contexto, a comoditização de produtos tradicionais torna-se realidade e a manutenção do touchpoint com os clientes desponta como vantagem necessária para alavancar oportunidades.










































## **Centralidade no cliente pavimenta a geração de valor e estimula a formação de ecossistemas.**

A centralidade no cliente surge como imperativo na formatação de soluções de mercado e baliza a formação de ecossistemas que visam endereçar diversas necessidades e anseios do público consumidor. Facilidade na troca de provedores de serviços e uma regulação que estimula o empoderamento do cliente obrigam a indústria a inovar e a buscar a geração de valor sustentável.

# Impactos e desafios do Open Insurance

Os impactos do Open Insurance podem variar em função dos produtos comercializados e canais de distribuição

## Análise preliminar

Distribuição		Corretor Varejo	Corretor Corporate	Bancas surance	Affinities	Análise Impacto Geral	Impacto do Open Insurance
Não Vida	Automóvel						<b>Desafio:</b> diferenciação em segmento com complexidade operacional e margens competitivas <b>Oportunidade:</b> volume de mercado
	Massificados (residencial, Condominal e Empresarial)						<b>Desafio:</b> diferenciação em segmento com margens competitivas <b>Oportunidade:</b> potencial volume de mercado, baixa complexidade operacional
	Rural						<b>Desafio:</b> diferenciação em segmento com complexidade operacional e margens competitivas <b>Oportunidade:</b> complementariedade com crédito rural e volume de mercado, médio prazo de operação
	Grandes Riscos						<b>Desafio:</b> identificar sinergias e oportunidades para diversificação de produtos <b>Oportunidade:</b> alto grau de especialização e customização do produto
	Outros (Habitacional e Crédito)						<b>Desafio:</b> diferenciação em segmento com complexidade operacional e margens competitivas <b>Oportunidade:</b> potencial volume de mercado
Vida	Vida						<b>Desafio:</b> diferenciação em serviço com elevado grau de especialização <b>Oportunidade:</b> potencial volume de mercado e atratividade de otimização de fluxos futuros por meio do embedded value
	Prestimista						<b>Desafio:</b> diferenciação em mercado com complementariedade com crédito <b>Oportunidade:</b> margens atrativas, médio prazo
Acumulação	Previdência						<b>Desafio:</b> agregação de serviços com o intuito de fidelização da carteira atual <b>Oportunidade:</b> alto grau de especialização e complementariedade de serviços financeiros de investimento



Alto Impacto



Médio Impacto



Baixo Impacto



# Em Riscos & Compliance, os impactos gravitam temas como práticas robustas de governança de dados, estabelecimento de padrões de segurança e definição de estratégias de mitigação de riscos

## Manual de escopo de dados e serviços

- ▶ O manual sinaliza os dados que deverão ser aprofundados nas discussões da Estrutura de Governança para submeter à SUSEP.
- ▶ O escopo de dados e serviços serão padronizados por esta proposta.
- ▶ Alguns exemplos a serem definidos: Padronização de riscos excluídos, definição comum dos serviços assistenciais complementares por tipo de produto, Base da taxa de juros etc.

## Manual de APIs

- ▶ Participantes do Open Insurance devem atender os padrões obrigatórios estabelecidos na regulação para as APIs do Open Insurance.
- ▶ Os protocolos, controles, parâmetros a serem padronizados podem impactar o ambiente tecnológico de como as supervisionadas estão atualmente estruturadas, e consequentemente, gerando esforços e custos para adaptação.

## Manual de serviços prestados pela estrutura de governança

- ▶ A Estrutura de Governança será responsável por prover os serviços ao mercado tais como Diretório de Participantes, Portal do Open Insurance e Canal de suporte à demandas cujos detalhes do escopo destes serviços serão definidos por este manual.
- ▶ As sociedades participantes deverão decidir sobre a estrutura definitiva responsável pela governança até julho/2022, em substituição à estrutura inicial.

## Manual de segurança

- ▶ Estabelece o nível de proteção por meio de protocolos, implementação de procedimentos e controles, garantindo requisitos necessários.
- ▶ Os participantes devem atender aos dispositivos da legislação e regulação vigentes, especialmente LGPD e normativos sobre segurança cibernética.
- ▶ Definição de responsabilidades específicas para a Estrutura de Governança tais como gestão de acesso, identidade, monitoramento de performance etc.

## Alguns riscos identificados

**Riscos cibernéticos:** maiores chances de litígios, riscos de reputação e multas regulatórias podem ser esperadas em caso de violação de dados

**Riscos de interoperabilidade:** integrações de sistema inadequadas podem levar a atrasos e afetar o serviço

**Riscos regulatórios** mediante ao não cumprimento de padrões técnico-operacionais obrigatórios e requisitos de privacidade de dados (LGPD)

**Risco de terceiros:** reforço aos controles voltados para a verificação de capacidade dos prestadores em compatibilidade com requisitos regulatórios



# Open Insurance | Cybersecurity

Nossa experiência mostra que o Open Insurance exige uma abordagem de segurança especializada para esse modelo de negócio. A metodologia de segurança para Open Insurance da EY considera 15 principais domínios de especialização para o sucesso do projeto, sendo eles:

Camada específica de segurança em APIs	Desenvolvimento seguro de APIs	Criptografia avançada	Gestão de acessos, autorização e autenticação	Frameworks e melhores práticas
Privacidade e proteção de dados	Gestão Segura do compartilhamento dos dados	Proteção contra ataques avançados	Proteção contra vazamento de informações	Detecção e monitoração proativa
Uso de Inteligência Artificial e Machine Learning	Gestão ativa de vulnerabilidades	Testes contínuos de segurança	Gestão de crises e resposta à incidentes	Normativos, políticas e conscientização

# Desafios do Open Insurance

## Perspectiva Go to Market



### Relacionamento com clientes



### Canais de Distribuição



### Produtos e Serviços



### Formação de Parcerias

#### NOW

Adequação tecnológica, regulatória e de Compliance

- ▶ **Adequação de comunicações com o cliente** canais de atendimento - pontos de contato e jornadas digitais e offline (ex.: LGPD)

- ▶ Comunicação com os canais de distribuição e **reforço do posicionamento com os canais** - principalmente canal corretor

- ▶ **Preparação para venda direta e padronização dos processos de coleta** e compartilhamento de informações do cliente

- ▶ **Revisão do portfólio** - destaque para produtos de venda direta e ofertas combinadas

- ▶ **Migração da oferta de produtos** de seguros para ofertas de serviços

- ▶ **Identificação de potenciais parceiros para formação de hub** - plataformas digitais, distribuição, serviços ao cliente e ao corretor/distribuidor

#### NEXT

Adaptação e flexibilização do modelo de negócios

- ▶ Relacionamento com o cliente como **fator estratégico de diferenciação**
- ▶ Análise aprofundada do comportamento do cliente orienta **criação de ofertas just in time**

- ▶ Papel do corretor torna-se cada vez **mais consultivo e especializado**
- ▶ **Modelos de incentivos e comissionamento** podem sofrer pressões por redução/mudanças

- ▶ Touchpoints com o cliente viabilizam a **oferta de seguros em momentos de propensão** a compra - supervisão em tempo real das redes de distribuição

- ▶ **Serviços de proteção a riscos e ofertas combinadas** - multi-ramos

- ▶ **Players atuando em conjunto** no desenho/entrega da solução

- ▶ **Migração de modelo altamente competitivo** entre players para modelos colaborativos

- ▶ Criação e **estruturação de hubs e compartilhamento de proposta de valor** para operacionalizar a oferta

#### BEYOND

Fortalecimento de ecossistemas e parcerias

- ▶ **Jornada do cliente engloba toda a adequação de ecossistema e de hubs** de serviços associados, e refletem a proposta de valor centralizada no cliente

- ▶ **Potencialização da venda direta:** Distribuição em canais digitais que priorizem o momento propício para compra

- ▶ **Corretor protagoniza processo de Go To Market ativamente** - como fator de diferenciação de corretagem

- ▶ **Identificação individualizada de riscos, visão global do cliente,** com abordagem consultiva/preventiva, propondo estratégias de prevenção de riscos - assinaturas, tempo de exposição

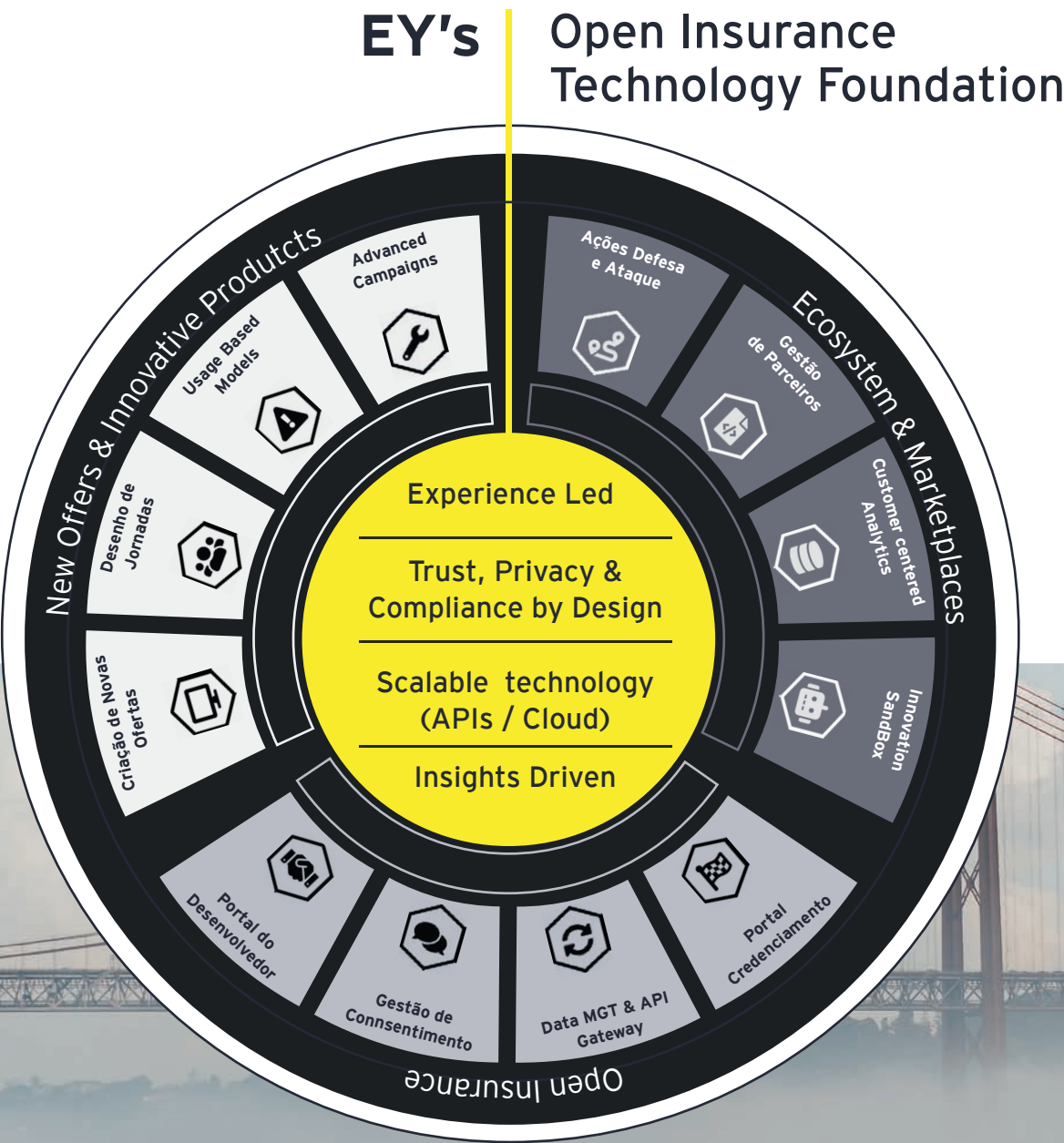
- ▶ **Jornadas compartilhadas, ofertas além de produtos de seguros e conectividade entre modelos operacionais** permeiam todo ciclo de vida do cliente

# Para responder aos desafios a EY definiu um modelo de resposta baseado em 3 proposições fundamentais

**Now:** atender demandas regulatórias imediatas do Open Insurance

**Next:** suportar iniciativas de defesa e ataque ligadas ao Open Insurance

**Beyond:** suportar a transformação digital





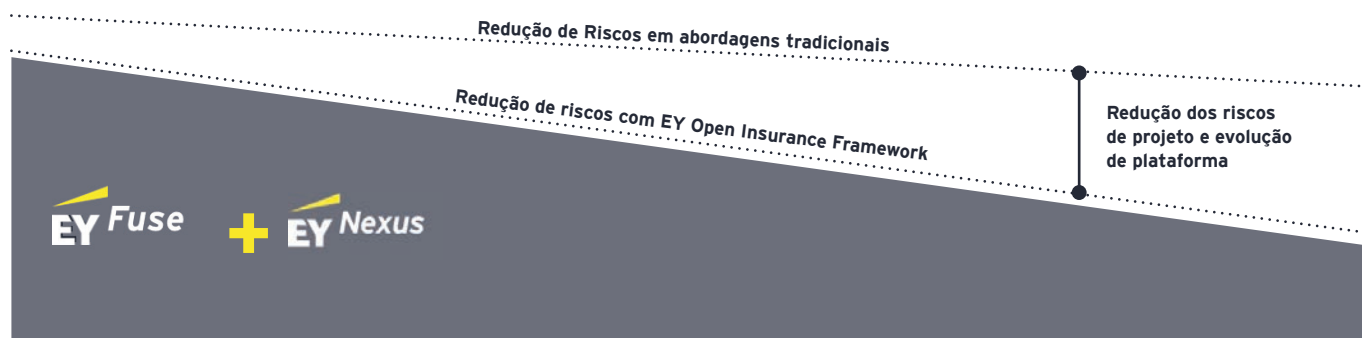
# O EY Open Insurance Technology Foundation alavanca nossa experiência local e global, da estratégia até execução, na transformação em seguros

Nosso modelo está baseado em expertise e ativos globais, como EY Nexus for Insurance e EY Fuse, que foram utilizados com sucesso na implantação global de modelos Open Finance e de Marketplaces de Seguros.

Nosso framework facilita...

Move to Cloud e adoção de modelos Cloud Native	Gestão de Consentimento e Processo doação/Recepção de Dados	Engine de Resposta Open Finance (Defesa e Ataque)	Portal Desenvolvedor + Gestão de Parceiros	Entrega de novas capacidades digitais (produtos/experiências) As a Service	Habilitação de Ecossistemas e MarketPlaces
--	---	---	--	--	--

...e aprimora a eficácia ao alavancar arquiteturas de referência e soluções modulares, previamente testadas e implantadas em grandes seguradoras e bancos, viabilizando entrega de valor de iniciativas Open Finance de maneira escalável e sustentável.




# Framework e abordagem

Nossas experiências práticas nos permitiram a criação de um framework que reflete a visão completa das discussões que são relevantes para projetos de Open Insurance



# Assim, a metodologia da EY cobre todo o espectro da ambição de um ecossistema, desde a adequação à regulação e definição do plano de defesa até o lançamento e escalonamento de produtos

 <b>Adeque-se à regulação</b> <p>Avalie de forma exaustiva sua realidade operacional e tecnológica para identificar gaps para atender às demandas regulatórias e monte um plano de ação eficiente.</p>	 <b>Defina plano de defesa e ataque</b> <p>Avalie as estratégias de curto prazo para defesa da base atual de clientes e ampliação com foco no portfolio desenvolvido</p>	 <b>Pense Grande</b> <p>Analise o mercado e avalie as capacidades e ambições internas para determinar qual é a abordagem mais interessante e a necessária a ser adotada.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Análise de Gaps e framework regulatório</li> <li>▶ Plano de ação para OPIN (Operações, Tecnologia e Governança)</li> <li>▶ Roadmap integrado de atividades</li> <li>▶ Aceleradores e controles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Régua de relacionamento</li> <li>▶ Plano de comunicação</li> <li>▶ Estratégia de retenção e reativação de clientes</li> <li>▶ Otimização dos pontos de contato com o cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ambição estratégica</li> <li>▶ Modelo de negócios</li> <li>▶ Proposição de valores e modelo de serviços</li> <li>▶ Business case &amp; definição de métricas</li> <li>▶ Caminho para o sucesso</li> </ul>
 <b>Estabeleça as fundações</b> <p>Defina e configure a arquitetura tecnológica do ecossistema mantendo agilidade e segurança. Determine a governança interna (Bank's LOB) e externa (com terceiros e parceiros) da plataforma.</p>	 <b>Vá rápido ao mercado</b> <p>Construa o MVP e teste a proposição de valor estabelecida. Defina a jornada dos clientes e otimize sua experiência.</p>	 <b>Ganhe escala</b> <p>Implemente o plano elaborado e o roadmap estabelecido. Aplique as técnicas de growth hacking para garantir o fluxo de novos usuários e o uso recorrente dos serviços prestados por terceiros</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tecnologia e arquitetura</li> <li>▶ Modelo operacional do ecossistema</li> <li>▶ Framework de parcerias</li> <li>▶ Planejamentos de situações de estresse do modelo desenhado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Construção e lançamento de MVPs</li> <li>▶ Desenho da experiência do usuário</li> <li>▶ Validação do business case</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ativação do mercado e plano baseado em growth hacking</li> <li>▶ Enriquecimento do ecossistema</li> <li>▶ Estratégia de parcerias</li> <li>▶ Business case &amp; definição de métricas</li> <li>▶ Melhorias contínuas</li> </ul>

O framework EY estabelece uma abordagem focada em atender as demandas regulatórias com eficiência e alavancar as capabilities da corporação para aproveitar as oportunidades geradas nessa nova dinâmica



# A EY possui as competências e credenciais para realizar com excelência um projeto de Open Insurance conforme nossas experiências com Open Finance e no mercado segurador



## Conhecimento em Open Banking e Open Finance

Somos especialistas em Open Banking / Finance

- ▶ Parceiro selecionado para condução do projeto de Open Investment - Fase 4 do Open Banking
- ▶ Monitoramento Independente do andamento da Implementação do OB Fase 2 e 3 em 11 Conglomerados S1 e S2 com reporte semanal ao BACEN
- ▶ Suporte a Fintech no desenho das jornadas de onboarding e autenticação para PISP para discussão na Convenção
- ▶ Suporte a 2 bancos S1 na operacionalização do Open Banking



## Profundo conhecimento no mercado regulador

Somos especialista no mercado Segurador

- ▶ Possuímos uma forte experiência e credenciais únicas no mercado brasileiro
- ▶ Temos experiência relevante em projetos de Seguros relacionados a pesquisas, estratégia, regulação, dados, tecnologia e transformação
- ▶ Apresentamos atuação relevante junto aos principais Stakeholders, que nos permite conhecer de forma atempada as principais discussões
- ▶ Participamos de discussões regulatórias e de requerimentos atuais

Por quê a EY?



## Condução de projetos de cunho regulatório

Temos experiência com projetos similares de regulação

- ▶ Apoio perante o regulador nas discussões relacionadas a diversos temas do mercado segurador (contábil, investimentos, proteção do mercado, regulação etc.)
- ▶ Debates junto a diversos stakeholders internos e externos, incluindo órgãos públicos como SPE, IMK e outras entidades de regulação suportando tecnicamente o posicionamento do mercado segurador
- ▶ Elaboração de diversos estudos técnicos junto a CNSEG e suas federações



## Conhecimento em Open Insurance

Estamos apoiando a governança da implementação do OPIN para determinação dos requisitos técnicos, procedimentos operacionais e escopo de dados e serviços

- ▶ Atuamos na definição das características técnicas do sistema conforme demandas regulatórias
- ▶ Mediamos a deliberação de padrões tecnológicos e procedimentos operacionais para compart. de dados
- ▶ Auxiliamos na convergência de interesses na definição de direitos e obrigações dos diversos players

A partir da combinação desses conhecimentos e credenciais com profissionais com competências certas, com forte especialização nos temas exigidos pelo mercado, temos a confiança do sucesso de uma iniciativa dessa magnitude que transformará o mercado de seguros nos próximos anos.

# Especialistas EY



**Nuno Vieira**

Sócio-líder do setor de Seguro  
*nuno.vieira@br.ey.com*



**Chen Wei chi**

Sócio-líder de Transformação de Negócios |  
Responsável por Open Finance e Inovação  
*chen.weichi@br.ey.com*



**Marcelo Lustosa**

Sócio de Risco e Compliance especializado  
em Seguros  
*marcelo.lustosa@br.ey.com*



**Carlos Oliveira**

Sócio de Tecnologia em Seguros  
*carlos.a.oliveira@br.ey.com*



**Alex Aguiar**

Sócio de Cyber e Segurança  
*alex.aguiar@br.ey.com*



**Rafael Trabasso**

Gerente sênior especialista  
em Open Banking  
*rafael.trabasso@br.ey.com*

### **Sobre a EY**

A EY existe para construir um mundo de negócios melhor, ajudando a criar valor no longo prazo para seus clientes, pessoas e sociedade e gerando confiança nos mercados de capitais.

Tendo dados e tecnologia como viabilizadores, equipes diversas da EY em mais de 150 países oferecem confiança por meio da garantia da qualidade e contribuem para o crescimento, transformação e operação de seus clientes.

Com atuação em assurance, consulting, strategy, tax e transactions, as equipes da EY fazem perguntas melhores a fim de encontrarem novas respostas para as questões complexas do mundo atual.

EY se refere à organização global e pode se referir a uma ou mais afiliadas da Ernst & Young Global Limited, cada uma delas uma pessoa jurídica independente. A Ernst & Young Global Limited, companhia britânica limitada por garantia, não presta serviços a clientes. Informações sobre como a EY coleta e utiliza dados pessoais, bem como uma descrição dos direitos individuais de acordo com a legislação de proteção de dados, estão disponíveis em [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). As afiliadas da EY não exercem o direito se essa prática for proibida pelas leis locais. Para mais informações sobre a nossa organização, visite **[ey.com.br](https://ey.com.br)**.

Este comunicado foi emitido pela EYGM Limited, integrante da organização global da EY que também não presta serviços a clientes.

©2021 EYGM Limited. Todos os direitos reservados.

### **[ey.com.br](https://ey.com.br)**

Facebook | [EYBrasil](#)

Instagram | [eybrasil](#)

Twitter | [EY\\_Brasil](#)

LinkedIn | [EY](#)

YouTube | [EYBrasil](#)