

CERC SEGUROS

MANUAL DE OPERAÇÃO DO SISTEMA

Sumário

Data de vigência desta versão	3
Contato.....	3
Documentos complementares aplicáveis	3
I. USO DOS SERVIÇOS E DO SISTEMA CERC SEGUROS	4
A. Processos de Outorga de Direito de Acesso	5
B. Vincular, Cancelar, Suspender ou Reabilitar Operadores ou terceiros à Carteira	6
C. Cadastrar Operadores ou terceiros	7
II. ESCOPO DE SERVIÇOS DA CERC SEGUROS	7
III. ACESSO AO SISTEMA CERC.....	9
A. OPERAÇÕES ELEGÍVEIS PARA REGISTRO	11
B. SITUAÇÃO DO REGISTRO	11
C. AVALIAÇÃO DOS REGISTROS E DAS OPERAÇÕES.....	12
D. PROCESSO DE REGISTRO E DE ATUALIZAÇÃO DE REGISTRO	12
E. PROCESSOS DE CONCILIAÇÃO.....	14
F. EMISSÃO DE CERTIDÃO	15
G. Transferência de Posição	15
IV. ATENDIMENTO A USUÁRIOS.....	16
V. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA E CASOS DE CONTINGÊNCIA	16
A. Sobre o funcionamento em contingência.....	17

Data de vigência desta versão

20 de agosto de 2021.

Contato

Favor entrar em contato nos casos de dúvidas ou considerações sobre as informações contidas neste enviando uma mensagem para o e-mail suporte-seguros@cerc.inf.br utilizando o assunto "Manual de Operações - Seguros". Agradecemos antecipadamente a sua colaboração para tornar nossa documentação e nossos serviços melhores.

Documentos complementares aplicáveis

Documentação de acesso por interface entre sistemas e leiautes de interface, disponibilizada pela CERC.

I. USO DOS SERVIÇOS E DO SISTEMA CERC SEGUROS

- 1.1. A prestação dos serviços é realizada por meio do Sistema CERC SEGUROS, que dispõe de um conjunto de funcionalidades de uso exclusivo do Agente de Registro e, quando for o caso, por terceiros por ele indicados e sob sua responsabilidade.
- 1.2. A CERC SEGUROS, dentro das suas atribuições legais e regulatórias, realiza internamente processos de Acompanhamento das solicitações de Registro, com o intuito de preservar a eficácia de sua operação, a coerência do uso de seus serviços e, como consequência, a qualidade dos Registros mantidos no Sistema CERC SEGUROS.
- 1.3. Caso durante o Acompanhamento sejam verificadas Operações que estejam em não-conformidade, tais informações serão encaminhadas ao Comitê de Admissão, a quem cabe avaliar as medidas cabíveis, entrando em contato com os responsáveis dos Participantes, quando necessário.
- 1.4. Para permitir aos Participantes que verifiquem os Registros das Operações no Sistema CERC, são disponibilizadas informações sintéticas e analíticas, consultas por meio de tabelas e gráficos, status das solicitações de Registro, conforme o perfil do usuário.
- 1.5. Cada Agente de Registro terá pelo menos uma Carteira vinculada aos seus Registros, podendo ser criadas, a seu critério, outras Carteiras.
- 1.6. O Agente de Registro é responsável pelas informações contidas no Registro, bem como pelo controle e verificação da documentação que ampara o Registro.
- 1.7. Os seguintes processos são executados para acesso ao Sistema CERC SEGUROS:

A. Processos de Outorga de Direito de Acesso

1.8. Os processos de Outorga de Direito de Acesso compreendem:

- ⇨ Análise do pedido de Outorga de Direito de Acesso
- ⇨ Habilitação de Agente de Registro e Supervisor
- ⇨ Cadastrar Carteira
- ⇨ Vincular, cancelar, suspender ou reabilitar Operadores ou terceiros a Carteira
- ⇨ Listar Participantes e Carteiras
- ⇨ Atualizar Carteiras
- ⇨ Atualizar Supervisores

1.9. Os processos relacionados abaixo fazem parte do Processo de Outorga do Direito de Acesso e tem atividades diretamente executadas por Participantes do Sistema CERC SEGUROS.

⇨ **Cadastrar Carteira**

⇨ Usuário: Supervisor do Agente de Registro no Portal CERC SEGUROS.

⇨ Etapas:

- ⇨ Acessar o link
- ⇨ Acessar Portal CERC SEGUROS;
- ⇨ Digitar CPF e senha;
- ⇨ Selecionar opção relativa à Carteira;
- ⇨ Selecionar ação relativa à adição de Carteira;
- ⇨ Preencher dados da Carteira;
- ⇨ Arquivar documentação que sustente a existência da Parte indicada na Carteira e sua representação pelo Agente de Registro.

B. Vincular, Cancelar, Suspender ou Reabilitar Operadores ou terceiros à Carteira

- ⇨ Usuário: Supervisor do Agente de Registro no Portal CERC SEGUROS
- ⇨ Etapas:
 - ⇨ Acessar Portal CERC SEGUROS;
 - ⇨ Digitar CPF e senha;
 - ⇨ Selecionar opção relativa à Carteira;
 - ⇨ Selecionar ação de visualização de Participantes vinculados à Carteira;
 - ⇨ Selecionar ação de adição, cancelamento, suspensão ou reabilitação de Operadores ou terceiros;
 - ⇨ Selecionar Operador previamente cadastrado;
 - ⇨ Indicar atuação de terceiros, conforme aplicável;

1.10. Cabe exclusivamente ao Agente de Registro providenciar a desvinculação de um Operador ou terceiro no Sistema CERC.

a) Listar e Consultar Participantes de Carteiras

- ⇨ Usuário: Supervisor e Operador de Participante no Portal CERC SEGUROS
- ⇨ Etapas:
 - ⇨ Acessar Portal CERC; SEGUROS
 - ⇨ Digitar CPF e senha;
 - ⇨ Selecionar opção relativa a Cadastro e Agente de Registro;
 - ⇨ Selecionar ação de visualização de informações da Carteira;
 - ⇨ Selecionar ação de visualização de Participantes vinculados à Carteira;
 - ⇨ Consultar resultados na tela.

b) Atualizar Carteira

- ⇨ Usuário: Supervisor ou Operador de Agente de Registro no Portal CERC SEGUROS.
- ⇨ Etapas:
 - ⇨ Acessar Portal CERC SEGUROS;
 - ⇨ Digitar CPF e senha;
 - ⇨ Selecionar opção relativa a Cadastro e Agente de Registro;
 - ⇨ Selecionar ação de atualização de Carteira;
 - ⇨ Preencher dados da Carteira e confirmar;
 - ⇨ Arquivar documentação que sustente a atualização da Carteira.

C. Cadastrar Operadores ou terceiros

- ⇨ Usuário: Supervisor de Participante no Portal CERC SEGUROS.
- ⇨ Etapas:
 - ⇨ Acessar Portal CERC SEGUROS;
 - ⇨ Digitar CPF e senha;
 - ⇨ Selecionar opção relativa a Operadores ou terceiros;
 - ⇨ Selecionar opção relativa à inclusão de novos Operadores ou terceiros;
 - ⇨ Incluir dados do novo usuário Operador ou terceiro e confirmar.

1.11. O Sistema CERC SEGUROS envia e-mail de boas-vindas e solicitação de alteração de senha para novo usuário Operador ou terceiro, que deve acessar o Portal CERC SEGUROS e cadastrar nova senha.

II. ESCOPO DE SERVIÇOS DA CERC SEGUROS

- 2.1. A prestação de serviços da CERC compreende o Registro de Operações, assim entendidas aquelas aprovadas pela SUSEP, para instituições habilitadas como Agentes de Registro, incluindo:
- ⇨ Procedimento de Registro e sua Atualização

- ☐ Conciliação
- ☐ Emissão de Certidões

2.2. Requisitos operacionais para uso do Sistema CERC Seguros

- a) Para o uso dos serviços da CERC Seguros considera-se que os Participantes e terceiros por eles contratados atendam boas práticas operacionais, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:
- ☐ Ambiente físico restrito para acesso ao Sistema CERC SEGUROS pelo Portal CERC;
 - ☐ Controle de acesso aos sistemas internos que consumirão os serviços da CERC;
 - ☐ Rotinas internas ajustadas para a pronta realização dos serviços prestados pelo Sistema CERC SEGUROS; e
 - ☐ Processos para guarda e recuperação, quando solicitado pela CERC SEGUROS, da documentação das Operações registradas e de toda a documentação requerida para o Registro.

2.3. Requisitos técnicos

- ☐ Os serviços da CERC SEGUROS poderão ser consumidos via acesso direto ao Sistema CERC SEGUROS pela rede mundial de computadores (Internet), Portal CERC SEGUROS e via interfaces entre sistemas, ambos com os devidos controles de acesso que garantam a segurança e a privacidade dos dados.
- ☐ Requisitos tecnológicos mínimos necessários para uso do Sistema CERC SEGUROS:
 - Rede: Conexão com internet de 10 Mbps ou superior;
 - Permissões de acesso ao Portal CERC SEGUROS na Internet (configuração de regras de firewall <https://portal.cercseguros.inf.br> e <https://api.cercseguros.inf.br>)
 - Navegador: Google Chrome, versão 63.0.3239.132 ou superior;
 - Windows Internet Explorer, Versão 7.00.6001.1800 ou superior;
 - Safari, Versão 10.10.5 (OS X Yosemite) ou superior;
 - Windows Edge, Versão 40.15254.369 ou superior;
 - Mozilla Firefox, versão 55.0 ou superior.

- Para outros navegadores não listados, contatar equipe de Operações para avaliação de uso.
- Resolução: Mínima de 1024 x 768.
- Hardware: Processador de 32 bits (x86) ou 64 bits (x64) de 1 GHz ou superior;
- 1 GB de RAM (32 bits) ou 2 GB de RAM (64 bits);
- 16 GB (32 bits) ou 20 GB (64 bits) de espaço em disco disponível;
- Dispositivo gráfico DirectX 9 com driver WDDM 1.0 ou superior.

2.4. Os Participantes devem ainda observar no mínimo os seguintes pontos com relação à segurança da informação:

- ☐ Uso adequado das senhas de acesso por seus usuários;
- ☐ Uso adequado da senha de acesso por interface entre sistemas;
- ☐ Observação de permissões para acesso a sistemas próprios que tenham comunicação via interface entre sistemas com o Sistema CERC SEGUROS;
- ☐ Prontidão para comunicação e/ou ação sobre eventos que signifiquem riscos para o Sistema CERC SEGUROS tais como:
 - ☐ Invasão;
 - ☐ Perda de senhas;
 - ☐ Desligamento de Supervisores ou Operadores.
- ☐ Uso do Sistema CERC SEGUROS em ambiente seguro:
 - ☐ Ambiente de acesso controlado;
 - ☐ Preservação dos documentos das Operações. Preservação da confidencialidade dos recursos do Sistema CERC SEGUROS, incluindo o acesso reservado à documentação de integração via interfaces entre sistemas.

III. ACESSO AO SISTEMA CERC

3.1. O Sistema CERC SEGUROS dispõe das seguintes formas de acesso:

- ☐ Acesso ao Portal CERC SEGUROS por usuários dos Participantes – uso das telas do Sistema CERC SEGUROS;
 - ☐ Acesso via Interface entre Sistemas – Comunicação por interface entre sistemas para consumo de serviços.
- 3.2. Aos usuários são atribuídos perfis com diferentes responsabilidades e permissões:
- ☐ Supervisores – Cadastram e descadastram Operadores, operam o Sistema CERC SEGUROS (se autorizados pelo Agente de Registro), fazem consultas e monitoram o adequado uso do Sistema CERC SEGUROS;
 - ☐ Operadores – Efetuam solicitações de transações e fazem consultas.
- 3.3. O Agente de Registro deverá indicar Supervisor, que tenha vínculo profissional com o Agente de Registro, o qual será responsável por: (i) Fornecer os dados dos usuários que estão autorizados a acessar o Sistema CERC SEGUROS; (ii) Incluir, alterar, bloquear ou desbloquear usuários do Sistema CERC SEGUROS; e (iii) Gerenciar o uso da interface entre sistemas .
- 3.4. O afastamento do Supervisor, a qualquer título, deve ser comunicado pelo Agente de Registro imediatamente à CERC, indicando-se, na mesma ocasião, um novo responsável.
- 3.5. A cada perfil é permitido um conjunto de funcionalidades no Sistema, como segue:

PARTICIPANTE	SUPERVISOR	OPERADOR
Agente de Registro	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Cadastra e concede acesso a Operadores de sua instituição e a terceiros autorizados pelo Agente de Registro ☐ Bloqueia e desbloqueia Operadores ☐ Cria, mantém e consulta Carteiras ☐ Solicita Registro* ☐ Solicita Atualização de Registro* ☐ Consulta informações ☐ Solicita Certidão ☐ Solicita outros serviços disponíveis ☐ Executa a Conciliação <p style="text-align: right;">*conforme aplicável</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Solicita Registro na Carteira a que estiver vinculado ☐ Solicita Atualização de Registro ☐ Consulta informações ☐ Solicita Certidão ☐ Solicita outros serviços disponíveis ☐ Executa a Conciliação.

- 3.6. As funcionalidades de cada perfil podem ser alteradas conforme decisões da CERC SEGUROS.
- 3.7. Para o acesso via interface entre sistemas, o Sistema CERC SEGUROS cria um usuário específico, com a devida permissão e login que deve ser gerenciado pelo Supervisor do respectivo Participante.

A. OPERAÇÕES ELEGÍVEIS PARA REGISTRO

- 3.8. São consideradas Operações Elegíveis para Registro as operações de seguros, previdência complementar aberta, capitalização e resseguros, de forma facultativa ou obrigatória, conforme condições previstas na regulamentação aplicável.
- 3.9. Para cada tipo de Operação objeto de Registro no Sistema CERC SEGUROS é requerido um conjunto de informações a ser prestado pelo Participante, que estão descritas nas respectivas Especificações Técnicas.

B. SITUAÇÃO DO REGISTRO

- 3.10. No Sistema CERC SEGUROS, o Registro pode assumir as seguintes Situações do Registro:
- ☐ Ativo: Registros cujas informações indicam se tratar Operações que se encontram vigentes ou em aberto nos controles próprios do Agente de Registro;
 - ☐ Finalizado: Registros cujas informações indicam se tratar de Operações encerradas;
 - ☐ Situação Especial: Registros associados a Agentes de Registro que tiveram o Direito de Acesso suspenso ou cancelado;

- ❏ Cancelado: Registros que tiveram o seu cancelamento solicitado pelo Participante, em razão de erro operacional ou estorno.

C. AVALIAÇÃO DOS REGISTROS E DAS OPERAÇÕES

- 3.11. O SISTEMA CERC SEGUROS realiza avaliação dos arquivos enviados com as solicitações de Registro das Operações.
- 3.12. Eventuais indicações de inconsistência dos Registros requeridos serão tratadas pela CERC junto ao Participante e, eventualmente, poderão, a critério da CERC, serem reportadas à SUSEP.

D. PROCESSO DE REGISTRO E DE ATUALIZAÇÃO DE REGISTRO

- 3.13. Os Registros de Operações, bem como sua atualização, são solicitados pelo Agente de Registro ou Prestadores de Serviços a ele vinculados.
- 3.14. A solicitação pode ser feita mediante a inserção da correspondente solicitação diretamente no Sistema CERC SEGUROS ou por meio de troca de arquivos, via interface entre sistemas. Após o processamento é disponibilizada a confirmação ou não do Registro via Portal CERC SEGUROS ou interface entre sistemas. E, caso de negativa de Registro, é informado o motivo da recusa.
- 3.15. Os Participantes devem manter atualizados os Registros sob sua responsabilidade submetendo, a qualquer momento, a Atualização de Registro no Sistema CERC SEGUROS.
- 3.16. Os processos relacionados abaixo são os que fazem do Registro e tem atividades diretamente executadas por Participantes do Sistema CERC SEGUROS:

i. Solicitar Registro ou Atualização de Registro no Portal CERC SEGUROS

- ☐ Usuário: Supervisor (conforme aplicável) ou Operador de Participante no Portal CERC SEGUROS.
- ☐ Etapas:
 - ☐ Acessar Portal CERC SEGUROS;
 - ☐ Digitar CPF e senha;
 - ☐ Selecionar opção relativa à Registro;
 - ☐ Indicar o arquivo a ser importado com os dados necessários para o Registro;
 - ☐ Solicitar Registro;
 - ☐ Consultar informações sobre o processamento do Registro.

ii. Solicitar Registro ou Atualização de Registro via interface entre sistemas

- ☐ Usuário: Sistema do Participante via interface entre sistemas.
- ☐ Etapas:
 - ☐ Informar dados da Operação;
 - ☐ Encaminhar requisição via interface entre sistemas;
 - ☐ Receber protocolo com identificador do lote.

iii. Consultar Status de Solicitação de Registro via interface entre sistemas

- ☐ Usuário: Sistema do Participante via interface entre sistemas.
- ☐ Etapas:
 - ☐ Encaminhar requisição com o identificador do lote;
 - ☐ Receber status do processamento e identificadores dos itens do lote.

iv. Consultar Informações de Registro no Portal CERC SEGUROS

- ☐ Usuário: Operador de Participante no Portal CERC SEGUROS.
- ☐ Etapas:
 - ☐ Acessar Portal CERC SEGUROS;
 - ☐ Digitar CPF e senha;
 - ☐ Selecionar opção relativa à Consulta pela listagem de lotes (arquivos) ou listagem de todas as solicitações (Registros);

- ⇨ Selecionar ação de visualização do Registro a ser consultado;
- ⇨ Consulta resultados.

v. Consultar Informações de Registro via interface entre sistemas

- ⇨ Usuário: Sistema do Participante via interface entre sistemas.
- ⇨ Etapas:
 - ⇨ Encaminhar requisição via interface entre sistemas com identificadores dos itens do lote;
 - ⇨ Receber informações de Registros requisitados.

E. PROCESSOS DE CONCILIAÇÃO

- 3.17. O Sistema CERC SEGUROS fornece informações para a verificação pelo Participante da situação das respectivas Operações registradas, como parte do processo de Conciliação.
- 3.18. Para executar a Conciliação o Participante deve apresentar as informações sobre as Operações registradas, de acordo com seus controles próprios, as quais serão conciliadas pelo Sistema CERC SEGUROS. Após a Conciliação, será informado o resultado da Conciliação.
- 3.19. A Conciliação deve ser realizada no mínimo mensalmente, e é realizada via Portal.
- 3.20. Os processos relacionados abaixo são os que fazem parte da Conciliação e tem atividades diretamente executadas por Participantes do Sistema CERC SEGUROS:
- ⇨ Usuário: Operador no Portal CERC SEGUROS.
 - ⇨ Etapas:
 - ⇨ Acessar Portal CERC SEGUROS;
 - ⇨ Digitar CPF e senha;

- ⇨ Selecionar opção relativa à Conciliação;
- ⇨ Selecionar opção relativa à Extração Analítica para verificação de Registros;
- ⇨ Informa dados para Conciliação;
- ⇨ Consultar informações sobre a conclusão do processamento do relatório na tela.

F. EMISSÃO DE CERTIDÃO

3.21. A CERC SEGUROS emite Certidão do Registro, observadas as seguintes condições:

- ⇨ A Operação deverá estar devidamente registrada no Sistema CERC SEGUROS;
- ⇨ Solicitação por e-mail para suporte-seguros@cerc.inf.br, contendo os dados da Operação para a qual se deseja a Certidão.
- ⇨ A solicitação da Certidão só poderá ser feita pelo respectivo Agente de Registro.
- ⇨ A Certidão será emitida pela CERC SEGUROS, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento de todas as informações necessárias.

G. Transferência de Posição

3.22. O Sistema CERC SEGUROS permite a Transferência de Posição entre Agentes de Registro, devendo para tanto o Agente de Registro titular da Operação antes da transferência enviar os dados da transferência para o e-mail suporte-seguros@cerc.inf.br.

3.23. Quando da Transferência de Posição, o Agente de Registro destinatário da Posição também deve estar de acordo com a transferência e a partir da efetivação da transferência será integralmente responsável por todos Registros transferidos.

3.24. A Transferência de Posição entre Agentes de Registro não necessariamente implicará a Alteração da Contraparte de Registro.

3.25. Na hipótese de transferência de uma Operação para entidades não participantes do Sistema CERC SEGUROS, o Agente de Registro deverá realizar Atualização de Registro indicando a sua Situação de Registro como "Finalizado" perante o Sistema CERC.

IV. ATENDIMENTO A USUÁRIOS

- 4.1. O atendimento aos usuários é feito em horário comercial, das 09:00 às 18:00 nos dias úteis, por meio de mensagens para suporte-seguros@cerc.inf.br. Mensagens encaminhadas à área de Operações da CERC SEGUROS pelos usuários serão respondidas em até 8 horas úteis.
- 4.2. Consultas sobre histórico de Registros no Sistema CERC SEGUROS:
 - ☐ Para informações fora do período de consulta na base corrente, é necessária uma requisição para o endereço suporte-seguros@cerc.inf.br.

V. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA E CASOS DE CONTINGÊNCIA

- 5.1. O Sistema CERC SEGUROS está disponível para operação diariamente, nos dias úteis, das 08:00 às 19:00.
- 5.2. O Presidente da CERC ou o Diretor de Operações pode, por meio de comunicado específico, alterar o horário de funcionamento, na ocorrência de circunstâncias excepcionais.
- 5.3. O Sistema CERC SEGUROS não está disponível para operação nas datas que correspondem a feriados nacionais ou feriados locais no município de São Paulo, a não ser que seja comunicado algo em sentido contrário, via comunicado específico.
- 5.4. O Sistema CERC SEGUROS possui uma funcionalidade que permite aos Participantes comandar uma solicitação de Registro fora do horário de operação do Sistema. Nesses casos o processamento e respectiva confirmação estão sujeitos à próxima janela de funcionamento.

- 5.5. O prazo estimado de recuperação dos serviços é de duas horas, em caso de interrupção inesperada do Sistema.
- 5.6. Durante o período de recuperação:
- ☐ As solicitações preparadas para envio pela interface entre sistemas, mas ainda não submetidas, devem aguardar a comunicação de retorno total dos serviços;
 - ☐ As solicitações em processamento, na ocorrência de indisponibilidade do Sistema CERC SEGUROS, deverão ser conferidas mediante consultas, devendo ser reencaminhadas, se necessário.

A. Sobre o funcionamento em contingência

- 5.7. Na hipótese de algum evento causar a interrupção do funcionamento normal do Sistema CERC SEGUROS e este tiver que operar em contingência, a equipe CERC SEGUROS informará os usuários as condições de operação e eventuais medidas que viabilizem o uso do Sistema CERC SEGUROS.