

São Paulo, 31 de agosto de 2017

**NOVA FUTURA CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA**

**Relatório de Revisão de Auditoria Interna - Resolução CMN 4.433/15  
Componente Organizacional de Ouvidoria – 1º Semestre/2017**

Em cumprimento ao disposto no artigo 13º parágrafo único da Resolução CMN 4.433, de 23.07.2015, que atribuiu à Auditoria Interna a responsabilidade quanto a avaliação da adequação do Relatório Semestral do Diretor Responsável pela Ouvidoria da **NOVA FUTURA CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**, examinamos o referido relatório referente à data-base 30 de junho de 2017.

Nosso exame foi conduzido de acordo com as disposições da Resolução CMN 4.433/15 e da Circular Bacen nº. 3.503, de 23.07.2010 e compreendeu: levantamentos e avaliações do teor contido no Relatório Semestral de Ouvidoria que abrangem:

(i) **Relatório Qualitativo:** avaliação quanto a eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria, adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria e avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.

(ii) **Relatório Quantitativo:** validação da metodologia prevista para registro e tratamento das informações de demandas que foram registradas pela Ouvidoria no período e qualificadas como improcedentes, procedentes solucionadas e procedentes não solucionadas.

Foi verificada também a disponibilidade do número de telefone para atender reclamações de forma gratuita, sua divulgação ao público, registros no Unicad e obtidas evidências por amostragem sobre o tratamento das ocorrências no período sob exame conforme Circular Banco Central 3.503/10

A **NOVA FUTURA CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**, mantém profissional de ouvidoria certificado que exerce a função conforme previsto no artigo 16º da Resolução 4.433/2015.

Em nossa opinião, o Relatório Semestral do Diretor responsável pela Ouvidoria da **NOVA FUTURA CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**, acima referido, referente à data-base de 30.06.2017, atende as formalidades exigidas pela Circular 3.503/10, Carta Circular 3.298/08 do Banco Central e Instrução CMN 529/12 de 01/11/2012, refletindo adequadamente as providências tomadas para o desenvolvimento da Ouvidoria.

**Finaud - Auditores Independentes**

CRC 2 SP/021.076/O-1

  
**Rafael Pereira da Silva**

Contador CRC 1 SP 097.390/O-2