

São Paulo, 28 de fevereiro de 2020

NOVA FUTURA CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

**Relatório de Auditoria Interna - Resolução CMN 4.433/15
Componente Organizacional de Ouvidoria – 2º Semestre de 2019**

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 dezembro de 2019.

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, no entanto o certificado do ouvidor substituto Sr. Paulo Cesar Gonçalves da Silva é de emissão de 25/06/2009, anterior a data da Resolução 4.433 de 23/07/2015.

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 31.12.2019, atende as formalidades exigidas pela Circular 3.503/10 e Carta Circular 3.298/08 do Banco Central, refletindo adequadamente as providências tomadas para o desenvolvimento da Ouvidoria.

Finaud Auditores Independentes

CRC 2 SP 032.357/O-0



Flávio Vellani da Silva

Contador CRC 1 SP 257.718/O-2