



06 de junho de 2007  
042/2007-DG

## COMUNICADO EXTERNO

Associados e Instituições Participantes do Sistema da Clearing de Câmbio

**Ref.: Clearing de Câmbio – Procedimentos para Encaminhamento de Dúvidas, Sugestões e Reclamações.**

Em 17/06/2002, a Clearing de Câmbio BM&F recebeu a certificação ISO 9001:2000. Essa certificação é monitorada semestralmente e renovada a cada três anos, mediante procedimentos de auditoria externa. Anualmente, conforme prevê a norma da qualidade, devem ser realizados procedimentos de auditoria corporativa.

Uma das recomendações contidas no processo de certificação da Clearing de Câmbio BM&F diz respeito à melhoria contínua de seu relacionamento com o mercado. Para atender a esse requisito, a BM&F abriu um canal de comunicação direto com o mercado para esclarecer dúvidas, receber sugestões e tratar de reclamações, conforme Comunicado Externo 076/2004-DG, de 13/08/2004.

A fim de assegurar a total independência desse canal de comunicação, os contatos passarão a ser concentrados na área de Auditoria Interna da BM&F, que tem a responsabilidade de encaminhar os assuntos para os responsáveis e acompanhar o seu desenvolvimento.

Contatos com o novo canal de comunicação poderão ser realizados pelo e-mail [auditoriainterna@bmf.com.br](mailto:auditoriainterna@bmf.com.br).

Atenciosamente,



Edemir Pinto  
Diretor Geral