



13 de agosto de 2004.
076/2004-DG

COMUNICADO EXTERNO

Membros de Compensação, Corretoras Associadas, Operadores Especiais,
Sócios DO e Participantes do Mercado de Títulos Públicos

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

Prezados Senhores,

Com o objetivo de garantir a qualidade de seus serviços, a BM&F concluiu, em 17/06/2002, o processo de certificação ISO 9001:2000 da Clearing de Câmbio BM&F, cuja política da qualidade destaca o seguinte:

Garantir aos participantes do mercado de câmbio, devidamente habilitados nos sistemas da Câmara de Câmbio BM&F, as condições necessárias para registro, análise, aceitação, contratação, compensação e liquidação das operações de câmbio, oferecendo-lhes os sistemas apropriados ao gerenciamento dos riscos peculiares às operações de compra e venda de moeda estrangeira. Essas condições são asseguradas por meio de ações de melhoria contínua e avaliação permanente da eficácia do sistema de gestão da qualidade, bem como da atuação de uma equipe altamente qualificada e motivada.

De acordo com o organismo certificador, ABS Quality Evaluations Inc., a certificação ISO 9001:2000 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 ISO 9001:2000 da Clearing de Câmbio BM&F diz respeito à melhoria contínua de seu

Bolsa de Mercadorias & Futuros

Praça Antonio Prado, 48 - Telefone: 3119-2000 - CEP 01010-901 - São Paulo - SP
Caixa Postal, 4275 - São Paulo - Capital - CEP 01061-970

relacionamento com o mercado. Para atender a essa recomendação, a BM&F decidiu abrir um canal de comunicação direto, entre a Clearing de Câmbio BM&F e o mercado, para esclarecer dúvidas, receber sugestões e tratar reclamações.

A fim de assegurar a total independência desse canal de comunicação, os contatos serão concentrados na área de Auditoria Corporativa da BM&F, que terá a responsabilidade de encaminhar os assuntos trazidos a seu conhecimento para os responsáveis e acompanhar seu desenvolvimento.

Dessa forma, comunicamos que quaisquer dúvidas, sugestões ou reclamações acerca dos serviços prestados pela Clearing de Câmbio BM&F deverão ser enviadas diretamente à área de Auditoria Corporativa, aos cuidados de João Alberto Magro, pelo e-mail jmagro@bmf.com.br.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com a Diretoria da Câmara de Câmbio (Isney, Daniel, Mitsuo, Fabio e Cavalcante) ou com a área de Auditoria Corporativa.

Atenciosamente,



Edemir Pinto
Diretor Geral