COCBAN
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JF LTDA

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

CHECKLIST PARA EFEITO DE EMISSÃO DO PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE SOBRE ASSEGURAÇÃO LIMITADA QUANTO À ESTRUTURA, SISTEMAS E PROCEDIMENTOS DA ÁREA DE OUVIDORIA.

INSTITUIÇÃO: COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JUIZ DE FORA LTDA.
DATA BASE: 30 DE JUNHO DE 2026
AUDITORES: LINEAR AUDITORES INDEPENDENTES S/S
NARA KOISEKI AUDITORES INDEPENDENTES

1. A instituição financeira possui já elaboradas e divulgadas as políticas e procedimentos relativos ao componente de ouvidoria?
   (X) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

2. A estrutura de ouvidoria da instituição identifica os sistemas a serem utilizados para captação, registro e tratamento e detalhamento das reclamações efetuadas no âmbito do componente de ouvidoria e suas soluções?
   (X) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

3. A estrutura de ouvidoria da instituição descreve as rotinas e procedimentos para encaminhamento e solução das reclamações?
   (X) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

4. O componente organizacional da ouvidoria é segregado em relação à unidade executora da auditoria interna?
   (X) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

5. A instituição divulga a existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria, por meio de seu sítio eletrônico na internet, comunicações institucionais eletrônicas ou impressas a clientes e em suas dependências?
   (X) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

Clicksign 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88

COCBAN
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JF LTDA

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

6. A instituição possibilita o acesso de clientes à ouvidoria por canais de comunicação, inclusive para pessoas portadoras de deficiências ou com mobilidade reduzida?
   (X) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

7. A instituição disponibiliza serviços de discagem direta 0800, gratuita?
   (x) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser positiva, informar o número: 0800-283-6317.

8. A instituição divulga em suas dependências, nas dependências dos correspondentes, das empresas conveniadas, nos sítios eletrônicos na internet, canais de comunicação de difusão dos produtos e serviços, registrados nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, contratos com clientes, materiais de propaganda e publicidade e outros documentos destinados a clientes e registrados no UNICAD – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central o seu serviço de ouvidoria? Qual o endereço do sítio eletrônico na internet?
   (x) Sim – www.cocban.com.br
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser positiva, informar o endereço eletrônico (site): www.cocban.com.br.

9. O estatuto ou contrato social da instituição contém as atribuições da ouvidoria?
   (x) Sim
   ( ) Não

   Em caso da resposta ser negativa, justificar.

10. O estatuto ou contrato social da instituição contém os critérios de designação e destituição do ouvidor e tempo do mandato?
    (x) Sim
    ( ) Não

    Em caso da resposta ser negativa, justificar.

11. O Estatuto Social da Instituição já traz todos os pontos referentes a Ouvidoria exigidos através da Circular 4.433/2015 e Resolução 4.860/2.020?
    (X) Sim
    ( ) Não
    Alteração realizada na 13ª atualização estatutária aprovada na A.G.E de 16/04/2021.

Clicksign 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88

COCBAN
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JF LTDA

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

12. O diretor responsável pela ouvidoria exerce a função de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros?
( ) Sim
(x) Não

Em caso da resposta ser positiva, justificar.

13. Os dados do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor estão inseridos no sistema UNICAD?
(x) Sim
( ) Não

Em caso da resposta ser negativa, justificar.

14. O diretor observa as normas relativas ao direito do consumidor?
(x) Sim
( ) Não

Em caso da resposta ser negativa, justificar.

15. Todos os integrantes da ouvidoria estão aprovados em exame de certificação?
(x) Sim
( ) Não

Em caso da resposta ser negativa, justificar.

16. A instituição mantém sistema de controle que registre as reclamações recebidas, de forma a manter histórico dos atendimentos efetuados, dados dos clientes e providências adotadas?
(x) Sim
( ) Não

Em caso da resposta ser negativa, justificar.

17. A ouvidoria analisa e efetua acompanhamento formal das reclamações dos clientes não solucionadas pelo atendimento habitual?
(x) Sim
( ) Não

Em caso da resposta ser negativa, justificar.

18. A ouvidoria divulga aos reclamantes o prazo máximo para resposta final (que não pode ser superior a 10 dias)?
(x) Sim
( ) Não
Em caso da resposta ser negativa, justificar.

Clicksign 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88

COCBAN
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JF LTDA

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

19. A ouvidoria propõe à Diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas?
    (x) Sim
    ( ) Não

    Em caso da resposta ser negativa, justificar.

20. A ouvidoria elabora e encaminha para a Diretoria da instituição relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação da ouvidoria ao final de cada semestre?
    (x) Sim
    ( ) Não

    Em caso da resposta ser negativa, justificar.

21. O diretor responsável pela ouvidoria elabora relatório semestral (ou em período inferior sempre que identificada ocorrência relevante), contendo a avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria; adequação da estrutura da ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares com evidências das deficiências detectadas para desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e atendentes, logística implantada, equipamentos, instalações e rotinas utilizadas; detalhamento das reclamações encaminhadas à Diretoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento das propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos previstos de implementação; avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade do exame de certificação dos integrantes da ouvidoria; seção estatística contendo informações sobre as reclamações registradas, no período, segmentadas por instituição para os casos de conglomerados financeiros, por pessoa física e jurídica, por estado da federação da agência vinculada com a reclamação, segregação por tema, classificação de acordo com o resultado das reclamações (procedente, improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada), bem como segregação das reclamações por mês e totalização dos últimos 12 meses anteriores e comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual?
    (x) Sim
    ( ) Não

    Em caso da resposta ser negativa, justificar.

Clicksign 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88

COCBAN
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS BANCÁRIOS DE JF LTDA

Rua Halfeld 525/605 - Centro
Juiz de Fora - MG - Cep.36.010-001
CNPJ:04.158.581/0001-45
(32)98892-4695 / 3235-6317
cocban@cocban.coop.br/ www.cocban.coop.br
ouvidoria@cocban.coop.br/0800-283-6317

22. A seção de estatística do relatório sobre ouvidoria elaborado pelo diretor de ouvidoria, juntamente com os relatórios gerados pelos sistemas de ouvidoria que relacionam os dados históricos das reclamações recebidas, contém critérios como: a) instituição para os casos de conglomerados financeiros; b) pessoa física e jurídica; c) estado da federação da agência vinculada com a reclamação; d) tema, de acordo com a classificação estabelecida pelo Banco Central; e) classificação atribuída no sistema de controle das reclamações, de acordo com seu resultado (improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada); f) por mês; e g) totalização das reclamações dos últimos 12 meses anteriores em comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual?
( ) Sim
(x) Não

Em caso da resposta ser negativa, justificar: A cooperativa não recebeu nenhuma reclamação em seu canal de ouvidoria.

Juiz de Fora, 11 de agosto de 2026.

Assinaturas

Nome: Nicolle Gabriel H.C.Kubrusly
Cargo: Diretora Responsável pela Ouvidoria e Ouvidora

Clicksign 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88

Check List Ouvidoria 30.06.2026.pdf

Documento número #65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88

Hash do documento original (SHA256): c9242420d2b95926ee9b6863252bc495fb5924ede3fb15ab9811f882407ed27d

Assinaturas

Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

Assinou em 11 ago 2026 às 15:08:27



Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

Log

11 ago 2026, 14:55:13	Operador com email helisete@cocban.coop.br na Conta 8a069a08-5e5c-4d1f-b3a6-67229ce7aa8a criou este documento número 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88. Data limite para assinatura do documento: 10 de setembro de 2026 (14:55). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
11 ago 2026, 14:56:45	Operador com email helisete@cocban.coop.br na Conta 8a069a08-5e5c-4d1f-b3a6-67229ce7aa8a adicionou à Lista de Assinatura: *******0617 para assinar, via WhatsApp. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly.
11 ago 2026, 15:02:21	Operador com email helisete@cocban.coop.br na Conta 8a069a08-5e5c-4d1f-b3a6-67229ce7aa8a fez alteração em *******0617: assinar
11 ago 2026, 15:04:47	Operador com email helisete@cocban.coop.br na Conta 8a069a08-5e5c-4d1f-b3a6-67229ce7aa8a fez alteração em *******0617: *******0617 para assinar. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: Telefone celular *******0617, com hash prefixo 69ef75(...)
11 ago 2026, 15:08:27	Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly assinou. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *******0617, com hash prefixo 69ef75(...). Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo f2c44d(...), vide anexo manuscript_11 ago 2026, 15-06-51.png. IP: 191.38.233.10. Componente de assinatura versão 1.1495.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
11 ago 2026, 15:10:48	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88.

Documento assinado com validade jurídica.
Para conferir a validade, acesse https://www.clicksign.com/validador e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.
As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 65cc385d-663c-47f8-9b31-9d4dfa777b88, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

Anexos

Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

Assinou o documento em 11 ago 2026 às 15:08:27

ASSINATURA MANUSCRITA
Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo f2c44d(...)



Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly
manuscript_11 ago 2026, 15-06-51.png