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

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DATA BASE: 1º SEM/2026

Resolução	4.860/2020
Aprovado em reunião da Diretoria de	28 de agosto de 2026

Clicksign 47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25

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

RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

I – IDENTIFICAÇÃO

Razão Social: Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda.
CNPJ: 04.158.581/0001-45
Diretora Responsável: Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly
Ouvidora: Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly
Data–base: 30/06/2026

Este relatório foi emitido com base na Resolução 4.860 de 23 de outubro 2020.

II – ASPECTOS DESCRITIVOS

Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

O sistema de comunicação disponibilizado pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda, aos seus cooperados para o registro de ocorrências junto à Ouvidoria consiste de DDG 0800-283-6317, página da internet, através do fale conosco www.cocban.coop.br , e-mail ouvidoria@cocban.coop.br e caixa de sugestões.

A avaliação desta cooperativa, para o período-base de análise deste relatório, conclui que os trabalhos de ouvidoria foram considerados eficazes no que diz respeito ao atendimento à regulamentação aplicável em vigor, inclusive quanto à observância do Código de Defesa ao Consumidor. Atuamos na melhoria dos serviços prestados pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda ao associado, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade do atendimento. Desde sua implantação, a Ouvidoria não recebeu manifestações dos nossos canais de entrada.

O compromisso da Administração desta cooperativa com a correta execução das atividades da Ouvidoria consta expresso no Estatuto Social aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 05-12-2009, com homologação do Banco Central do Brasil.

A Cocban realizou as adequações em seu estatuto social conforme determina a resolução 4.860/2020. A 13ª reforma estatutária da Cocban foi aprovada em A.G.E de 16.04.2021

Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares

a) Deficiências detectadas: Não foram detectadas deficiências para o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

b) Elementos para definir a estrutura da ouvidoria: O papel primordial da Ouvidoria consiste na defesa dos direitos e interesses do associado perante a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda. Para demandar a atuação da Ouvidoria, fez-se necessário melhorar o ambiente físico, investindo na equipe de trabalho e nos canais de entrada para possíveis manifestações, visando uma parceria com as áreas que provavelmente poderiam ter manifestações, refletindo na melhoria dos serviços prestados, incluindo a garantia ao

Clicksign 47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25

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

atendimento preferencial e prioritário, conforme a Lei nº 10.048/2000, que preconiza o atendimento aos idosos, gestantes, lactantes e portadores de necessidades especiais.

Logística implantada: Utilização de DDG 0800-283-6317, página da internet, através do fale conosco www.cocban.coop.br , e-mail ouvidoria@cocban.coop.br e caixa de sugestões.

b) Equipamentos e instalações: Computadores com acesso à internet, impressora e aparelhos de telefone.

c) Rotinas: Os procedimentos relacionados à Ouvidoria encontram-se em fase de descrição para composição do Manual de Controles Internos.

Proposições Encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria

Não foram encaminhadas proposições à Diretoria, uma vez que não houve registro de ocorrências.

Avaliação da Obrigatoriedade da Submissão ao Exame de Certificação dos Ouvidores -

Objetivando o atendimento das normas exigidas pela Resolução 4.860/2020, do Banco Central do Brasil, o Ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria, encontra-se devidamente certificado.

É compromisso da Cocban, a atualização permanente da capacitação do seu ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria.

A última certificação da Ouvidora/Diretora Responsável pela Ouvidoria, **Sra. Nicolle Kubrusly, ocorreu em 23/04/2025,** com certificação emitida pela ADEFISCO e validade de 48 meses, ou seja, até 23/05/2029.

III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS

Os aspectos estatísticos das atividades da ouvidoria correspondentes ao período-base deste relatório não estão sendo apresentados por não ter ocorrido nenhum registro.

Juiz de Fora, 11 de agosto de 2026.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda.

Nicolle Gabriel Hage Chah

Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly
Diretora Responsável pela Ouvidoria /Ouvidora

Clicksign 47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25

Relatório de Ouvidoria 30.06.2026.pdf

Documento número #47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25

Hash do documento original (SHA256): 0a67fc41d27fd20aacabc3698045f50cbe834bdfe25d1827da250307b4e60048

Assinaturas

Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

Assinou em 11 ago 2026 às 15:08:27



Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

Log

11 ago 2026, 14:55:31	Operador com email helisete@cocban.coop.br na Conta 8a069a08-5e5c-4d1f-b3a6-67229ce7aa8a criou este documento número 47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25. 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; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly.
11 ago 2026, 15:02:20	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, 15:10:46	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25.

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 47d0b690-3527-410a-8d57-1d4955862d25, 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