

Boku Brasil

De acordo com a Resolução No. 28/2020 do Banco Central do Brasil

# **Relatório de Ouvidoria**

1º Semestre de 2026

**boku**

# Sumário

- Introdução
- Mensagem da Ouvidoria
- Sobre a Ouvidoria
- Canais de Atendimento
- Panorama do Semestre
- Considerações Finais



# Introdução

Este Relatório da Ouvidoria tem como objetivo apresentar, de forma transparente, as atividades realizadas pela Ouvidoria da Boku Brasil durante o período de referência, em conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

O documento consolida as principais informações sobre a atuação da Ouvidoria e reafirma o compromisso da instituição com a melhoria contínua de seus processos e da experiência do usuário.

Base Legal: Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.



# Mensagem da Ouvidoria

Início das  
operações: abril  
de 2026

A Ouvidoria  
está totalmente  
estruturada e  
em  
funcionamento

Zero  
reclamações  
registradas

Monitoramento  
contínuo

O primeiro semestre de 2026 representa um marco para a Boku Brasil, com a conclusão da fase pré-operacional e o início das operações comerciais em abril de 2026.

A Ouvidoria manteve a sua abordagem estruturada e permaneceu totalmente preparada para desempenhar o seu papel como canal de última instância para o atendimento ao usuário.

Durante o período, não foram registradas quaisquer reclamações através de nenhum dos canais disponibilizados pela instituição.

# Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal responsável pelo tratamento das reclamações de usuários, constituindo a última instância para reclamações sobre os produtos e serviços da Boku.

Antes de contatar a Ouvidoria, os usuários devem procurar uma solução diretamente junto ao comerciante onde a compra foi realizada e, quando aplicável, por meio dos principais canais de atendimento da Boku.

Além do tratamento de reclamações, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da governança corporativa.

## Independência

Funcionamento autônomo, livre de interferências externas

## Imparcialidade

Igualdade de tratamento para todas as partes envolvidas

## Transparência

Comunicação clara e objetiva com o mercado

## Pontualidade

Respostas rápidas dentro dos prazos regulamentares

# Canais de Atendimento

Atendimento disponível em dias úteis entre 9h e 12h



Telefone

**0800 000 3662**

Ligação Gratuita



E-MAIL

**ouvidoria@boku.com**

# Panorama do Semestre

Período de Referência: janeiro a junho de 2026

Durante o primeiro semestre de 2026, não foram registradas quaisquer reclamações elegíveis para análise pela Ouvidoria através de qualquer um dos canais disponibilizados pela instituição.

Este resultado reflete a fase inicial das operações comerciais da Boku Brasil.

0

Reclamações registradas

# Considerações Finais

## Um novo capítulo

O lançamento operacional da Boku Brasil representa um novo marco para a instituição e ressalta a importância da Ouvidoria como instrumento de transparência, governança e envolvimento dos clientes.

## Excelência Operacional

Embora não tenham sido registradas quaisquer reclamações durante o período em questão, a Ouvidoria manteve-se plenamente estruturada para desempenhar suas funções de forma independente, célere e em conformidade com as melhores práticas do mercado.

## Melhoria Contínua

A instituição continuará a acompanhar seus processos, a reforçar os controles internos e a promover a melhoria contínua da experiência do cliente.



## **Foco no Cliente**

Construímos relacionamentos de longo prazo, atuando como um parceiro confiável e proativo, alinhando as necessidades dos clientes aos objetivos estratégicos da empresa.



## **Entendemos o impacto**

Tomamos decisões ágeis e orientadas por dados, assumindo a responsabilidade por nossas ações e garantindo que elas contribuam positivamente para nossa missão e visão.



## **Atuamos como um só time**

Valorizamos diferentes perspectivas e incentivamos o diálogo aberto com integridade. Partimos sempre da boa intenção, reconhecendo que nosso sucesso coletivo é resultado do trabalho em equipe.



## **Liberaamos a criatividade**

Buscamos continuamente as soluções mais eficazes, desafiamos o status quo e assumimos riscos de forma consciente para gerar resultados, fortalecendo a curiosidade, a agilidade e a criatividade que nos tornam líderes do setor.

The image features a solid orange background. A large, white semi-circle is positioned in the upper half of the frame, with its flat edge at the top and its curved edge facing downwards. The semi-circle is centered horizontally.

**boku**