



**OZ CORRETORA DE CÂMBIO S.A.**

# **POLÍTICA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

Guia do Cliente sobre o Mercado de Câmbio  
Versão pública, educativa e orientativa

**2025**

Este documento foi estruturado para educar, esclarecer e apoiar a tomada de decisão do cliente em operações de câmbio, em consonância com a Resolução Conjunta nº 8, de 21 de dezembro de 2023, que trata de medidas de educação financeira a serem adotadas por instituições financeiras.

## Sumário

1. Apresentação e compromisso com a educação financeira .....	3
2. Como ler este guia e por que ele foi criado .....	3
3. O que é o mercado de câmbio .....	4
4. Quem participa do mercado de câmbio .....	4
5. Quando uma pessoa ou empresa precisa de câmbio .....	5
6. Como funciona uma operação de câmbio na prática .....	5
7. Custos da operação: taxa, tarifa, tributos e VET .....	6
8. VET em profundidade: como comparar propostas .....	7
8.1 Exemplo comparativo de custo total .....	7
9. Prazos, liquidação e organização financeira do cliente .....	8
10. Tributação, formalização e consentimento .....	8
11. Riscos reais no mercado de câmbio .....	9
12. Fraudes e golpes: cenários reais e prevenção .....	9
13. Como tomar decisão em câmbio: fluxo mental do cliente .....	10
13.1 Perguntas-chave antes de fechar a operação .....	10
14. Casos práticos financeiros em operações internacionais .....	11
15. Direitos, deveres e documentação .....	11
16. Boas práticas financeiras em câmbio .....	12
17. Perguntas frequentes do cliente .....	12
18. O papel da OZ no apoio ao cliente .....	12
19. Conclusão e atualização da política .....	13
20. Comparando decisões: fechar agora ou esperar? .....	13

## **1. Apresentação e compromisso com a educação financeira**

A OZ Corretora de Câmbio S.A. estabelece a presente Política de Educação Financeira como instrumento de orientação ao cliente e ao público em geral, com o propósito de reduzir assimetrias de informação, promover decisões mais conscientes e contribuir para o uso seguro dos serviços de câmbio. Em linha com a Resolução Conjunta nº 8, de 21 de dezembro de 2023, a instituição entende a educação financeira como medida concreta de proteção do consumidor, e não como simples formalidade documental.

No universo do câmbio, o cliente frequentemente toma decisões relevantes sem dominar plenamente conceitos como taxa de câmbio, prazo de liquidação, finalidade da operação, Valor Efetivo da Transação, riscos de fraude e impacto da variação cambial. Isso aumenta a probabilidade de escolhas ruins, expectativas inadequadas e custos inesperados. Por essa razão, esta política foi desenhada para funcionar como um guia explicativo: seu foco não é apenas informar o que a instituição faz, mas ajudar o cliente a compreender o mercado e a tomar decisões melhores.

A educação financeira em câmbio exige linguagem simples, mas não simplista. O objetivo aqui é explicar temas tecnicamente relevantes de maneira acessível, com exemplos práticos, cenários reais e orientações objetivas. Assim, o cliente não apenas saberá que existe um VET ou que a taxa varia; ele entenderá por que esses fatores importam, como compará-los e como eles podem afetar o resultado econômico da sua operação.

## **2. Como ler este guia e por que ele foi criado**

Este documento foi estruturado como um guia de leitura progressiva. Primeiro, apresenta os conceitos básicos do mercado de câmbio. Depois, avança para temas mais práticos, como custos, prazos, riscos, fraudes, documentação e tomada de decisão. Essa organização busca respeitar a jornada real do cliente: antes de contratar uma operação, ele precisa entender o ambiente; durante a contratação, precisa comparar propostas e identificar riscos; e, após a contratação, precisa saber o que acompanhar e o que guardar.

A política também procura refletir situações concretas vividas por pessoas naturais, empresários individuais, pequenos e médios empresários e demais usuários dos serviços de câmbio. Nem todos os clientes chegam com o mesmo repertório. Alguns já sabem a finalidade da operação, mas não sabem como avaliar o custo total. Outros entendem a taxa, mas ignoram o efeito do prazo. Há ainda quem compreenda o envio dos recursos, mas não perceba os riscos de fraude associados à alteração indevida de dados do beneficiário. Por isso, a abordagem deste guia é cumulativa e pedagógica.

Em termos institucionais, a finalidade da política é dupla. De um lado, a OZ cumpre seu dever regulatório de disponibilizar medidas de educação financeira úteis e relevantes ao seu público. De outro, fortalece sua relação com o cliente ao oferecer um material que o ajude, de forma real, a entender o que está fazendo e por que está fazendo.

### **3. O que é o mercado de câmbio**

O mercado de câmbio é o ambiente em que ocorre a troca de moedas entre países. De forma simples, sempre que alguém precisa converter reais em moeda estrangeira ou moeda estrangeira em reais, há uma operação de câmbio. Essa necessidade pode surgir por inúmeros motivos: pagamento de importação, recebimento de exportação, remessa para manutenção de familiar, prestação de serviços ao exterior, recebimento por trabalho prestado fora do país, investimentos internacionais, entre outros.

Embora a ideia pareça simples, o mercado de câmbio possui características próprias. O valor de uma moeda em relação à outra varia ao longo do tempo, porque depende de fatores econômicos, financeiros, políticos e internacionais. Isso significa que a decisão de contratar uma operação hoje ou amanhã pode produzir resultado financeiro diferente. Além disso, uma operação de câmbio não envolve apenas o preço da moeda: envolve finalidade, custos acessórios, tributos, documentação e regras regulatórias.

Para o cliente, entender o mercado de câmbio é importante por três motivos principais. Primeiro, para saber que o preço da moeda não é fixo e pode variar. Segundo, para perceber que a taxa divulgada nem sempre representa o custo total da operação. Terceiro, para compreender que câmbio não é apenas uma conversão matemática; é uma operação financeira formal, regulada e vinculada a uma finalidade econômica legítima.

### **4. Quem participa do mercado de câmbio**

O mercado de câmbio envolve diferentes participantes. Há os clientes, que precisam comprar ou vender moeda estrangeira. Há as instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil, que intermediam ou executam essas operações dentro dos limites regulatórios. Há, ainda, contrapartes externas, bancos correspondentes, beneficiários finais, pagadores e recebedores no exterior. Em operações mais complexas, podem também existir fornecedores internacionais, investidores, empresas importadoras ou exportadoras e outros agentes relacionados.

Do ponto de vista do cliente, o participante mais visível é a instituição com a qual ele contrata a operação. É ela que recebe sua demanda, orienta sobre a finalidade, informa os custos, obtém o consentimento, registra a operação e providencia a liquidação. Isso torna a escolha da instituição particularmente importante. Operar com instituição

autorizada, que forneça informação clara e suporte técnico, reduz risco operacional e aumenta a segurança jurídica e financeira da transação.

Também é útil que o cliente compreenda que a instituição não é uma mera executora cega de ordens. Ela tem deveres regulatórios relacionados à identificação do cliente, à natureza da operação, à prevenção a fraudes, à coleta de consentimento e ao cumprimento de regras cambiais e de prevenção à lavagem de dinheiro. Assim, pedidos de documentação, esclarecimentos ou revalidações não devem ser interpretados como entraves arbitrários, mas como parte da segurança do processo.

## **5. Quando uma pessoa ou empresa precisa de câmbio**

A necessidade de câmbio aparece sempre que há entrada ou saída de recursos vinculados a outra moeda. No caso de uma empresa, isso pode ocorrer na importação de mercadorias, no pagamento de serviços contratados fora do país, no recebimento por exportação ou na remessa para investimento. No caso de uma pessoa natural, pode ocorrer em transferências para familiares, pagamento de serviços no exterior, recebimento por trabalho prestado, investimentos internacionais ou outras finalidades legalmente admitidas.

Um erro comum é imaginar que toda operação de envio ou recebimento internacional seja igual. Não é. A finalidade importa porque ela orienta a classificação da operação, a documentação necessária, o tratamento tributário e os controles aplicáveis. Dois clientes podem remeter o mesmo valor em dólar, mas por finalidades completamente distintas, o que muda a forma correta de estruturar a operação. Por isso, entender a finalidade não é apenas obrigação regulatória da instituição; é também elemento de educação financeira do cliente.

Em termos práticos, o cliente deve sempre começar com três perguntas: por que estou enviando ou recebendo esse recurso? Para quando eu preciso que a operação esteja concluída? E qual o impacto financeiro total dessa contratação para mim? Essas três perguntas, feitas de forma honesta e antecipada, já melhoram substancialmente a qualidade da decisão.

## **6. Como funciona uma operação de câmbio na prática**

Uma operação de câmbio, embora possa ser percebida como algo instantâneo, normalmente passa por etapas que o cliente deve compreender. A primeira é a definição da necessidade e da finalidade. A segunda é o envio de informações e documentos para identificação, qualificação e análise da operação. A terceira é a formação da proposta econômica, com taxa, custos e VET. A quarta é a formalização do consentimento. A

quinta é a liquidação, com a entrega da moeda nacional e o pagamento ou recebimento da moeda estrangeira.

Para o cliente, conhecer essas etapas ajuda a evitar dois problemas recorrentes. O primeiro é a pressa mal administrada. Muitas pessoas só buscam a operação quando o prazo já está apertado, o que reduz sua capacidade de comparar custos, reunir documentação adequada e corrigir eventuais inconsistências. O segundo é a expectativa errada sobre a liquidação. Nem sempre o recurso ficará disponível de maneira instantânea, e o cliente deve considerar a dinâmica operacional da operação e o prazo necessário para que a liquidação ocorra com segurança.

É importante também compreender que a contratação e a liquidação são momentos distintos. A contratação é o momento em que as condições são pactuadas. A liquidação é o momento em que a troca das moedas se concretiza. Essa distinção influencia planejamento financeiro, prazo e risco. Um cliente que entende esse ciclo tende a organizar melhor seu fluxo de caixa e a reduzir ansiedade ou expectativa inadequada sobre o momento do pagamento final.

## **7. Custos da operação: taxa, tarifa, tributos e VET**

Muitos clientes observam apenas a taxa de câmbio, mas isso é insuficiente para compreender o custo real de uma operação. O custo de uma operação internacional pode envolver, além da taxa, tributos como o IOF e eventuais tarifas administrativas ou operacionais. É por essa razão que o Valor Efetivo da Transação — VET — se torna tão importante. O VET representa, em reais por unidade de moeda estrangeira, o custo efetivo da operação, englobando os componentes econômicos e tributários incidentes.

Para entender a diferença entre taxa e custo total, pense em uma compra de moeda estrangeira cuja taxa aparente seja de R\$ 5,00 por dólar. Se houver tributos e tarifas que acrescentem R\$ 0,18 por dólar, o custo real já não é R\$ 5,00, mas R\$ 5,18. Em uma operação pequena, a diferença pode parecer irrelevante. Em uma operação de USD 100.000, essa diferença representa R\$ 18.000. Esse exemplo mostra por que o cliente não deve decidir olhando apenas para a taxa nominal.

Outro ponto importante é que o custo precisa ser avaliado em função da finalidade e do valor da operação. Em certos casos, a tarifa fixa pode ter peso proporcional maior em operações pequenas. Em outros, uma diferença aparentemente modesta de taxa pode gerar impacto expressivo em operações de maior volume. Educação financeira, nesse tema, significa ensinar o cliente a perceber a lógica completa do custo, e não apenas a enxergar o número mais visível.

## 8. VET em profundidade: como comparar propostas

O VET é, em termos práticos, o indicador mais útil para comparar propostas de câmbio voltadas ao cliente final. Isso ocorre porque ele consolida o custo da operação e reduz o risco de comparação incompleta. Quando duas instituições apresentam taxas aparentemente semelhantes, o VET pode revelar diferenças relevantes causadas por tributos, tarifas ou outras condições econômicas. Por isso, um cliente financeiramente bem orientado deve perguntar menos “qual é a taxa?” e mais “qual é o VET final da minha operação?”.

Considere um cenário consultivo. Um cliente precisa comprar USD 50.000 para pagar um fornecedor estrangeiro. A Instituição “A” oferece taxa de R\$ 5,02 e cobra tarifa que eleva o VET para R\$ 5,14. A Instituição “B” oferece taxa de R\$ 5,05, mas com estrutura de custos menor, resultando em VET de R\$ 5,11. Um cliente pouco informado tenderia a escolher a Instituição “A” por enxergar a taxa nominal mais baixa. Um cliente educado financeiramente perceberia que a proposta economicamente melhor, nesse caso, é a da Instituição “B”. Em USD 50.000, a diferença entre R\$ 5,14 e R\$ 5,11 equivale a R\$ 1.500.

O cliente também precisa saber que o VET não é uma promessa de ganho ou perda futura. Ele é um retrato do custo daquela operação naquele momento. A decisão de contratar ou esperar não depende apenas do VET atual; depende também da necessidade econômica, do prazo, do fluxo de caixa e do risco que o cliente está disposto a assumir com eventual oscilação futura da moeda (ou seja; variação cambial).

Há, ainda, um ponto comportamental importante. Em operações internacionais, muitos clientes concentram toda sua energia em tentar “acertar o melhor momento do dólar” e negligenciam a comparação objetiva do custo total. Em diversos casos, a economia obtida por comparar corretamente o VET é mais concreta e controlável do que qualquer tentativa de prever movimentos do mercado no curtíssimo prazo.

### 8.1 Exemplo comparativo de custo total

Item	Instituição “A”	Instituição “B”	Comentário
Taxa nominal	R\$ 5,02	R\$ 5,05	A menor taxa aparente não garante menor custo total
Custos acessórios	Maiores	Menores	Tarifas e tributos afetam o resultado final
VET final	R\$ 5,14	R\$ 5,11	É o indicador mais útil para comparação
Impacto em USD 50 mil	R\$ 257.000	R\$ 255.500	Diferença de R\$ 1.500

## 9. Prazos, liquidação e organização financeira do cliente

No mercado de câmbio, prazo importa. A forma como o cliente organiza o momento da contratação e a expectativa de liquidação influencia diretamente a segurança e a eficiência da operação. Um cliente que deixa a contratação para o último instante tende a ter menos tempo para revisar dados, resolver pendências cadastrais, corrigir documentos e comparar custos. Isso aumenta o risco operacional e reduz sua margem de decisão.

Planejamento financeiro, nesse contexto, significa antecipar a necessidade de câmbio. Se há uma obrigação conhecida — como pagamento de fornecedor, vencimento de contrato ou remessa programada — o cliente ganha qualidade decisória ao iniciar o processo antes do limite crítico. Esse planejamento não elimina a volatilidade cambial, mas reduz pressão, melhora a capacidade de escolha e minimiza a probabilidade de erro.

Também é importante que o cliente compreenda o impacto do prazo na relação com o fluxo de caixa. Ao contratar uma operação, ele precisa estar preparado para a quitação da moeda nacional e para a entrega ou recebimento da moeda estrangeira dentro da dinâmica pactuada. Não basta pensar no preço; é preciso pensar na disponibilidade de recursos, na data de vencimento da obrigação e na coordenação entre a operação cambial e a obrigação comercial ou pessoal a que ela se destina.

## 10. Tributação, formalização e consentimento

Em operações de câmbio, a tributação e a formalização são partes relevantes da experiência do cliente. O custo tributário, especialmente o IOF, pode variar conforme a natureza da operação. Isso significa que dois envios internacionais com valores semelhantes podem ter custos finais diferentes caso tenham finalidades distintas. Para o cliente, compreender esse ponto é essencial, pois evita a falsa percepção de que operações parecidas sempre custarão o mesmo.

A formalização da operação, por sua vez, não é um detalhe administrativo secundário. Ela representa o momento em que as condições são efetivamente consentidas. Ao confirmar taxa, VET, finalidade, dados do beneficiário e demais elementos da operação, o cliente está assumindo uma decisão financeira concreta. Por isso, a leitura atenta das condições e a conferência final das informações devem ser tratadas como parte da proteção do próprio cliente.

Uma boa educação financeira também ensina que custo e formalização caminham juntos. O cliente não deve correr para aceitar a primeira proposta apenas porque a obrigação é urgente. Ele deve confirmar, antes do consentimento, se entendeu o custo

total, o prazo de liquidação e os dados essenciais da transação. Em câmbio, revisar antes de consentir costuma ser muito mais barato do que corrigir depois.

## **11. Riscos reais no mercado de câmbio**

O mercado de câmbio envolve riscos reais, e a educação financeira adequada exige que eles sejam explicados de maneira prática. O primeiro deles é o risco cambial: a taxa varia, e essa variação pode tornar uma operação mais cara ou mais barata ao longo do tempo. O segundo é o risco operacional: um número de conta errado, uma finalidade mal classificada ou uma documentação incompleta podem gerar atraso, retrabalho ou até inviabilizar a execução da operação. O terceiro é o risco de fraude: instruções falsas, alteração indevida de dados do beneficiário, engenharia social e outros golpes podem causar perdas relevantes.

Há também o risco de decisão. Esse risco é menos visível, mas muito comum. Ele aparece quando o cliente decide contratar ou postergar uma operação sem considerar adequadamente prazo, necessidade, custo total e tolerância à variação cambial. Em muitos casos, o problema não é a taxa em si, mas a ausência de um critério de decisão. O cliente espera indefinidamente por um movimento favorável, perde o prazo econômico da obrigação e acaba contratando em situação ainda pior.

Por isso, educação financeira em câmbio não significa apenas ensinar conceitos; significa ensinar o cliente a reconhecer sua exposição. Um cliente que sabe identificar os riscos principais tende a perguntar melhor, planejar melhor e se proteger melhor.

## **12. Fraudes e golpes: cenários reais e prevenção**

Fraudes no contexto de operações internacionais costumam explorar pressa, confiança excessiva e baixa checagem de informações. Um cenário clássico é o do e-mail aparentemente legítimo informando mudança de conta do beneficiário. A mensagem usa linguagem compatível com a rotina comercial do cliente, reproduz assinatura conhecida e transmite urgência. Se o cliente seguir a instrução sem validação independente, pode transferir recursos para conta indevida, com prejuízo potencialmente irreversível.

Outro cenário recorrente envolve falsos intermediários ou consultores não autorizados que prometem taxa melhor, facilidade documental ou solução mais rápida. O problema é que esses agentes, além de não terem legitimidade regulatória, frequentemente induzem o cliente a fornecer dados sensíveis, alterar finalidade da operação ou direcionar recursos por caminhos inseguros. A combinação entre promessa de vantagem e informalidade é um dos sinais clássicos de risco.

A melhor defesa é comportamental. O cliente deve confirmar dados bancários por canal independente, desconfiar de urgências incomuns, evitar compartilhar credenciais, não

permitir uso de sua conta por terceiros e operar sempre com instituições autorizadas e canais formais. Em educação financeira, prevenir fraude é tão importante quanto comparar custo. Uma operação barata que termina em golpe é, evidentemente, a pior operação possível.

### **13. Como tomar decisão em câmbio: fluxo mental do cliente**

Um dos objetivos mais relevantes desta política é ensinar o cliente a pensar antes de contratar. O fluxo mental sugerido pela OZ pode ser resumido em cinco perguntas. A primeira é: **qual é a finalidade econômica da minha operação?** A segunda é: **qual o prazo real da minha necessidade?** A terceira é: **qual o custo total da proposta, especialmente o VET?** A quarta é: **quais riscos existem se eu contratar agora e quais riscos existem se eu esperar?** A quinta é: **meus dados, documentos e instruções estão corretos e validados?**

Esse fluxo mental ajuda o cliente a sair do impulso e entrar na decisão. Em vez de decidir apenas pela ansiedade gerada pela cotação do dia, ele passa a considerar necessidade, prazo, custo, risco e segurança. Isso não transforma o cliente em especialista de mercado, mas o torna mais preparado para dialogar com a instituição e tomar decisão compatível com sua realidade.

Considere um exemplo simples. Um importador precisa pagar um fornecedor em dez dias. A taxa atual lhe parece alta, mas o VET é competitivo e o prazo de sua obrigação é rígido. Se ele esperar por queda da moeda sem critério, corre o risco de, além de não obter taxa melhor, perder o prazo comercial ou contratar em momento mais desfavorável. Nesse caso, o fluxo mental correto não é “o dólar vai cair?”. É “qual decisão é mais adequada diante do meu prazo, do meu custo total e do meu risco?”.

Outro exemplo: uma pessoa natural pretende enviar recursos ao exterior para manutenção familiar. O valor não é elevado, mas a urgência é alta. Se o cliente compara apenas a taxa e ignora prazo, comprovantes, dados do beneficiário e VET, pode privilegiar uma economia aparente e sofrer atraso ou erro operacional. O melhor processo decisório é sempre o que considera a operação como um todo.

#### **13.1 Perguntas-chave antes de fechar a operação**

- A finalidade da operação está clara e corretamente compreendida?
- O prazo da obrigação permite esperar ou exige definição imediata?
- O VET foi comparado, e não apenas a taxa nominal?
- Os dados do beneficiário e as instruções de pagamento foram validados por canal seguro?
- Os documentos e a disponibilidade financeira para liquidação estão organizados?

## 14. Casos práticos financeiros em operações internacionais

**Caso 1** — Importador com obrigação em data fixa. Uma empresa brasileira deve pagar USD 100.000 em sete dias. Hoje, a taxa nominal está em R\$ 5,00, com VET de R\$ 5,12. O gestor acredita que o câmbio pode cair para R\$ 4,95 e pensa em esperar. Se ele esperar e a moeda subir para R\$ 5,20 com VET de R\$ 5,31, o custo em reais da operação sobe de R\$ 512.000 para R\$ 531.000. A diferença de R\$ 19.000 mostra que o risco de esperar sem critério pode ser superior ao potencial ganho esperado.

**Caso 2** — Prestador de serviços recebendo do exterior. Um profissional brasileiro prestou serviço para cliente estrangeiro e precisa receber em reais. Ele se concentra apenas no valor em moeda estrangeira e não verifica a finalidade correta, o prazo de liquidação e os documentos mínimos. O resultado é atraso, retrabalho e ansiedade quanto ao ingresso dos recursos. O aprendizado aqui é simples: receber do exterior também exige preparação documental e entendimento prévio do fluxo.

**Caso 3** — Remessa familiar com risco de fraude. Uma pessoa deseja enviar recursos para manutenção de parente fora do país. Recebe por mensagem instantânea novos dados bancários poucos minutos antes de fechar a operação e, pela urgência emocional, cogita seguir imediatamente a instrução. A decisão correta, financeiramente e operacionalmente, é interromper o processo e validar os dados por canal seguro. O pequeno atraso causado pela checagem é incomparavelmente melhor do que a perda integral dos recursos.

## 15. Direitos, deveres e documentação

Em operações de câmbio, o cliente tem direito a receber informação clara, adequada e suficiente sobre a natureza da operação, seus custos, seus comprovantes e suas condições de execução. Tem direito, ainda, de conhecer o custo efetivo, de receber suporte técnico compatível com sua necessidade e de operar em ambiente seguro e regulado.

Por outro lado, o cliente também possui deveres. Deve prestar informações verdadeiras, indicar corretamente a finalidade da operação, apresentar documentos quando necessários, utilizar recursos de origem lícita e observar orientações de segurança. O bom funcionamento do relacionamento financeiro depende dessa cooperação. Quanto mais preciso e transparente for o comportamento do cliente, mais eficiente tende a ser a operação.

Documentação, nesse contexto, não deve ser vista apenas como exigência burocrática. Ela cumpre funções relevantes: demonstra identidade, ajuda a compreender finalidade, reforça segurança e permite adequada formalização da operação. A visão financeira madura é a de que documentação adequada reduz risco e melhora previsibilidade.

## 16. Boas práticas financeiras em câmbio

Boas práticas em câmbio começam antes da contratação. Planejar a operação, organizar documentos, confirmar a finalidade, estimar o impacto do VET e avaliar prazos são atitudes simples que elevam muito a qualidade da decisão. Quanto menos improvisado houver, menor tende a ser a exposição a erro, urgência artificial e custo desnecessário.

Outra boa prática relevante é guardar registros. Propostas, comprovantes, orientações recebidas, telas de confirmação e documentos apresentados devem ser preservados pelo cliente de maneira organizada. Isso facilita conferências futuras, reduz conflitos de informação e apoia a comprovação da operação quando necessário.

Há também uma boa prática comportamental frequentemente negligenciada: saber a diferença entre necessidade e especulação. Nem toda operação cambial precisa buscar o 'melhor ponto' do mercado. Em muitos casos, o mais racional é contratar quando a necessidade está clara, o custo total é conhecido, a segurança está assegurada e o prazo exige definição. Educação financeira madura não incentiva apostas; incentiva decisões informadas.

## 17. Perguntas frequentes do cliente

Algumas dúvidas se repetem com frequência. Posso decidir apenas pela menor taxa? Em regra, não. O custo total precisa ser observado pelo VET. Vale a pena esperar uma queda da moeda? Depende do prazo da obrigação e da tolerância ao risco. A operação é instantânea? Nem sempre; contratação e liquidação não são a mesma coisa. Documentos são apenas burocracia? Não; eles reforçam segurança e finalidade.

Outra pergunta recorrente é se a instituição pode pedir informações adicionais mesmo em operações aparentemente simples. A resposta é sim, quando isso for necessário para dar segurança à operação, atender à regulação e confirmar a coerência da transação. Também é comum o cliente perguntar se toda alteração de dados do beneficiário deve ser aceita quando enviada por mensagem. A resposta prudencial é não: toda alteração sensível deve ser validada por canal independente e seguro.

Essas perguntas mostram por que a educação financeira em câmbio precisa ser prática. O cliente não precisa memorizar regras complexas, mas precisa saber quais perguntas fazer antes de decidir.

## 18. O papel da OZ no apoio ao cliente

A OZ entende que educação financeira não se esgota na publicação deste documento. O dever institucional inclui orientar tecnicamente o cliente, esclarecer dúvidas, explicar custos, apoiar a correta classificação da finalidade da operação e oferecer transparência

quanto às condições pactuadas. Esse suporte é parte da experiência de um mercado de câmbio saudável e compatível com a expectativa regulatória de proteção do consumidor.

Isso significa que o cliente pode e deve buscar esclarecimento antes de contratar. Perguntar sobre VET, prazo, documentação, finalidade, comprovantes, liquidação e segurança não é excesso; é comportamento financeiramente responsável. Uma instituição comprometida com educação financeira deve acolher essas perguntas e tratá-las como parte natural do processo.

O papel da OZ, portanto, é duplo: prestar o serviço de câmbio com segurança e conformidade, e contribuir para que o cliente compreenda aquilo que está contratando. Essa combinação fortalece confiança, reduz ruído operacional e melhora a qualidade das decisões do próprio cliente.

## **19. Conclusão e atualização da política**

A educação financeira no mercado de câmbio é indispensável porque o cliente lida com variáveis que afetam diretamente preço, prazo, segurança e resultado econômico. Quem entende melhor o VET, os riscos, a finalidade da operação e o processo decisório tende a cometer menos erros, evitar mais fraudes e tomar decisões mais compatíveis com sua necessidade real.

Com esta política, a OZ Corretora de Câmbio S.A. reafirma seu compromisso com a transparência, com a utilidade prática da informação e com a orientação responsável do cliente. O objetivo não é transformar o cliente em especialista cambial, mas permitir que ele atue com maior clareza, confiança e consciência.

Esta política possui caráter público e educativo e poderá ser atualizada sempre que necessário, em razão de evolução regulatória, aprimoramento institucional ou identificação de novos temas relevantes para o público. O compromisso central, contudo, permanece o mesmo: oferecer informação que efetivamente ajude o cliente a entender e decidir melhor.

## **20. Comparando decisões: fechar agora ou esperar?**

Uma das dúvidas mais comuns no mercado de câmbio é se o cliente deve contratar a operação imediatamente ou esperar uma possível melhora de taxa. Não existe resposta universal, porque a decisão depende de finalidade, prazo, custo total, disponibilidade financeira e tolerância ao risco. O erro mais comum é reduzir essa escolha a uma aposta intuitiva sobre a cotação futura.

Quando a obrigação tem data fixa e o fluxo de caixa já está definido, esperar pode significar transformar uma decisão financeira em aposta. Se a variação futura for

### Política de Educação Financeira

desfavorável, o cliente perde previsibilidade e pode assumir custo maior justamente quando já não tem mais margem de manobra. Em contrapartida, quando o prazo é flexível e a necessidade econômica não é imediata, pode haver espaço para acompanhar o mercado com calma, desde que isso seja feito com critério e sem negligenciar o VET, a segurança e a finalidade da operação.

A decisão financeiramente madura é a que combina necessidade real, prazo e custo total. O cliente não precisa adivinhar o mercado para tomar boa decisão. Ele precisa, antes, entender a sua própria operação.

Situação	Tendência de decisão prudente	Risco de esperar sem critério
Obrigação vence em poucos dias	Priorizar previsibilidade, custo total e segurança	Perder prazo econômico ou contratar em condição pior
Prazo confortável e operação não urgente	Comparar VET, acompanhar mercado e organizar documentação	Adiar indefinidamente e decidir sem método
Dados do beneficiário sofreram alteração de última hora	Parar, validar e só então decidir	Sofrer fraude por pressa ou confiança indevida
Recursos ainda não estão disponíveis em caixa	Planejar fluxo financeiro antes da contratação	Assumir compromisso sem capacidade de liquidação

### OZ Corretora de Câmbio S.A.

Tel: +55 (11) 3113-2700

SAC: <https://ouvidoria-web-sac.stallos.com.br/WebSac>

Canal de Denúncia: <https://ouvidoria-web-sac.stallos.com.br/WebSac>

Ouvidoria:

[https://risc.advicetech.com.br/Ouvidoria\\_front/paginas/default.aspx?CD\\_CHAVE=9D020B59-E97D-4CB7-A8B7-8824C87196C6](https://risc.advicetech.com.br/Ouvidoria_front/paginas/default.aspx?CD_CHAVE=9D020B59-E97D-4CB7-A8B7-8824C87196C6)