PicPay

Classificação: Externa

MANUAL

Número: 855 - Versão: 0

Publicado em: 01/09/2026

MANUAL DE RPA PARA OS MERCADOS B3 - PÚBLICO

1 OBJETIVO

2 DIRETRIZES

2.1 CADASTRO E IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES

2.2 REGRAS QUANTO A EXECUÇÃO DE ORDENS

2.3 HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDENS

2.4 REGRAS QUANTO AO REGISTRO DE ORDENS

2.5 REGRAS QUANTO A RECUSA DE ORDENS

2.6 REGRAS QUANTO AO PRAZO DE VALIDADE DE ORDENS

2.7 REGRAS QUANTO AO CANCELAMENTO DE ORDENS

2.8 REGRAS QUANTO A FORMA DE RECEBIMENTO DE ORDENS

2.8.1 ACEITE ELETRÔNICO DE ORDENS ORIGINADAS EM CANAIS HUMANOS

2.8.2 REGRAS ESPECÍFICAS PARA OPERAÇÕES VIA CANAIS DIGITAIS

2.9 REGRAS QUANTO A EXECUÇÃO, ALTERAÇÃO E CONFIRMAÇÃO DE ORDENS

2.10 ALTERAÇÃO

2.11 CONFIRMAÇÃO

2.12 CONTROLE DE RISCOS

2.12.1 VENDA A DESCOBERTO E DAY TRADE

2.13 PESSOAS VINCULADAS

2.14 REGRAS QUANTO A DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS

2.15 ESPECIFICAÇÃO E REESPECIFICAÇÃO DOS NEGÓCIOS

2.16 CONTA E LIQUIDAÇÃO DE OPERAÇÕES

2.16.1 FALHA DE ENTREGA DE ATIVOS

2.17 MONITORAMENTO DE INVESTIMENTOS

2.18 CUSTÓDIA DE ATIVOS

2.19 SISTEMA DE GRAVAÇÕES

2.20 REGRAS QUANTO A UTILIZAÇÃO DE CARTEIRA PRÓPRIA

2.21 PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

2.22 CANAIS DE RELACIONAMENTO

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

1 OBJETIVO

Este Manual tem por objetivo estabelecer e orientar sobre as regras e parâmetros de atuação ("RPA") relativos ao recebimento, registro, recusa, prazo de validade, prioridade, execução, distribuição dos negócios e cancelamento das ordens de operações recebidas dos clientes e orientar quanto aos procedimentos relativos à liquidação, compensação e custódia de títulos negociados no ambiente da B3 do PicPay Invest Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda ("PICPAY"), CNPJ: 07.138.049/0001-54.

2 DIRETRIZES

O PicPay na condução das suas atividades, observará os seguintes princípios:

(i) probidade na condução das atividades;

(ii) zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de clientes e à exigência de depósito de garantias;

(iii) capacitação para desempenho das atividades;

(iv) diligência no cumprimento de ordens e na especificação de comitentes;

(v) diligência no controle das posições dos clientes na custódia, com a conciliação periódica entre as ordens executadas e as posições constantes em extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos pela entidade prestadora de serviços de custódia, bem como posições fornecidas pelas câmaras de compensação e liquidação;

(vi) obrigação de obter e apresentar a seus clientes informações necessárias ao cumprimento de ordens;

(vii) adoção de providências no sentido de evitar a realização de operações em situação de conflito de interesses e assegurar tratamento equitativo a seus clientes; e

(viii) suprir seus clientes, em tempo hábil, com a documentação dos negócios realizados.

2.1 CADASTRO E IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

a. O cliente, antes de iniciar suas operações, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas mediante o preenchimento do formulário digital de cadastro e do perfil do investidor, o aceite dos termos e das políticas do PicPay a assinatura do Contrato de Intermediação e Custódia, além da entrega de eventuais documentos e informações adicionais requeridos.

b. O cliente deverá comunicar ao PicPay, no prazo estipulado no contrato de abertura de relacionamento, qualquer alteração nos seus dados cadastrais. Serão registrados em sistema próprio, interno do PicPay, a data e o conteúdo de quaisquer alterações ou atualizações cadastrais realizadas. A instituição promoverá a atualização cadastral de seus clientes em intervalos não superiores a 5 (cinco) anos, conforme a regulamentação vigente.

c. Os documentos entre o PicPay e seus clientes poderão ser assinados por meio de assinatura eletrônica, nos termos da MP2200-2/2001, sendo certo que a adesão, pelo cliente, a qualquer documento do PicPay deve ser considerada como assinatura válida para os fins da regulamentação aplicável em vigor.

d. Cabe ao Cliente declarar em seu cadastro se é considerado uma pessoa vinculada ou uma Pessoa Exposta Politicamente (PEP), de acordo com as definições estabelecidas pelas Resoluções CVM nº 35/21, nº 50/21 e respectivas alterações. E, o Perfil de Investidor (Suitability) é obrigatório para todos os clientes antes de iniciarem suas operações no PicPay e deve ser atualizado conforme a criticidade definida no momento do cadastro.

2.2 REGRAS QUANTO A EXECUÇÃO DE ORDENS

a. O PicPay, a seu exclusivo critério e desde que o cliente atenda às condições estabelecidas neste documento e no Contrato de Intermediação e Custódia, possui capacidade técnica e operacional para executar operações nos mercados disponibilizados pela B3 e em mercados de balcão organizados mediante os seguintes tipos de Ordens:

(I) Ordem limitada: é aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo cliente.

(II) Ordem à mercado: é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos valores mobiliários a serem comprados ou vendidos, sem que seja fixado o preço, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

(III) Ordem administrada: é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, ficando a execução a critério do Participante de Negociação Pleno ou Participante de Negociação.

(IV) Ordem discricionária: é aquela ordem emitida por comitente, administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem represente mais de um comitente, estabelecendo as condições nas quais a ordem deve ser executada. A alocação das operações realizadas por meio de ordens discricionárias aos respectivos comitentes deverá ser realizada de acordo com critérios objetivos e previamente definidos, nos termos da regulamentação vigente.

(V) Ordem casada: é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do comitente, podendo ser com ou sem limite de preço.

(VI) Ordem de financiamento: é aquela constituída por uma ordem de compra ou de venda de ativo(s) em um dos mercados e outra ordem concomitantemente de venda ou compra do(s) mesmo(s) ativo(s) no mesmo mercado ou em outro dos mercados administrados pela mesma Entidade Administradora.

(VII) Ordem start: é aquela na qual são cadastrados dois preços — preço de disparo (patamar a partir do qual a ordem será ativada e enviada para o sistema de negociação) e preço limite (preço máximo a ser pago, no caso de ordem de compra, ou preço mínimo a ser recebido, no caso de ordem de venda).

(VIII) Ordem stop: é aquela na qual é cadastrado um preço de disparo, a partir do qual a ordem será ativada e enviada ao mercado para execução. Podendo ser executada a mercado (sem limite de preço) ou com preço limite previamente estabelecido.

(IX) Ordem administrada concorrente: é aquela emitida concomitantemente com uma ou mais ordens administradas ou ordens discricionárias para o mesmo ativo e/ou derivativo, no mesmo sentido, concorrendo na execução. As operações realizadas por meio de ordens administradas concorrentes serão alocadas aos respectivos clientes, de acordo com o preço médio de execução, somente após a execução das ordens, observado o prazo estabelecido pela regulamentação vigente e pelas regras da B3.

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

b. O PicPay, a seu exclusivo critério, define quais tipos de ordens estarão disponíveis para uso pelos clientes, podendo a qualquer tempo habilitar ou desabilitar modalidades específicas, observado o disposto neste documento e no Contrato de Intermediação e Custódia. O cliente declara ciência de que, em razão da ausência de preço limite, a execução poderá ocorrer a preços desfavoráveis em situações de baixa liquidez ou alta volatilidade do ativo, não cabendo ao PicPay responsabilidade pelo preço obtido na execução.

c. Caso o cliente não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, o PicPay poderá escolher o tipo de ordem que, a seu exclusivo critério, melhor atenda às instruções recebidas do cliente e nas melhores condições que o mercado permitir.

2.3 HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDENS

As ordens serão recebidas durante o horário de negociação definido pelo PicPay, respeitados os horários de funcionamento dos mercados disponibilizados pela B3 e demais entidades administradoras, podendo ser alterado a qualquer tempo, a exclusivo critério do PicPay, mediante comunicação prévia ao cliente por meio dos canais eletrônicos disponibilizados.

As ordens enviadas pelos canais eletrônicos durante o horário de funcionamento dos mercados serão encaminhadas à B3 para execução, observadas as condições de liquidez, as regras operacionais da B3 e os controles de risco aplicáveis. O PicPay não garante a execução imediata ou integral das ordens, podendo a execução ser parcial, postergada ou não realizada em razão de fatores operacionais, regulatórios ou de mercado alheios ao controle da instituição.

Para ordens transmitidas por canais humanos (telefone, WhatsApp ou e-mail), o recebimento ocorrerá exclusivamente em dias úteis e durante o horário comercial do PicPay. Solicitações feitas fora desse horário não serão processadas e deverão ser refeitas pelo cliente no período de atendimento.

Por fim, ressaltamos que as ordens serão executadas apenas em dias de funcionamento do mercado específico em que o ativo ou direito objeto da ordem é negociado.

2.4 REGRAS QUANTO AO REGISTRO DE ORDENS

O PicPay mantém um sistema protegido e informatizado contra adulterações e passível de auditorias e inspeções para registro de todas as ordens, contendo as seguintes informações:

(i) código ou nome de identificação do cliente na Instituição;

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

(ii) data e horário de recepção da ordem;

(iii) numeração sequencial e cronológica da ordem;

(iv) descrição do ativo objeto da ordem, com o código de negociação, a quantidade e o preço;

(v) natureza da operação;

(vi) tipo da ordem;

(vii) condições para execução da ordem;

(viii) prazo de validade da ordem;

(ix) identificação do operador de Sistema Eletrônico de Negociação;

(x) identificação do número do negócio na B3.

2.5 REGRAS QUANTO A RECUSA DE ORDENS

a. O PicPay poderá, a seu exclusivo critério, recusar ordens de seus clientes, no todo ou em parte, mediante comunicação imediata ao cliente, não sendo obrigado a revelar as razões da recusa.

b. O PicPay também recusará ordens de operações de cliente que se encontre, por qualquer motivo, impedido de operar no mercado de valores mobiliários. Sem prejuízo do acima mencionado, o PicPay, a seu exclusivo critério, poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

(i) prévio depósito dos títulos a serem vendidos ou, no caso de compra ou de movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente à(s) operação(ões) e;

(ii) depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, e dentro do prazo requerido pelo PicPay.

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

c. O PicPay estabelecerá, a seu exclusivo critério, limites operacionais e/ou mecanismos que visem a limitação de riscos a seus clientes em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado, podendo se recusar a receber as ordens e/ou a executá-las total ou parcialmente mediante a imediata comunicação ao cliente, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa.

d. Ainda que atendidas as exigências acima descritas, a Instituição poderá se recusar a receber qualquer ordem, a seu exclusivo critério, e sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, notadamente aquelas voltadas à criação de condições artificiais de preços, ofertas ou demandas no mercado, manipulação de preços, operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas e/ou incapacidade financeira do cliente.

2.6 REGRAS QUANTO AO PRAZO DE VALIDADE DE ORDENS

As ordens terão validade até o encerramento do pregão do dia em que foram transmitidas, sendo automaticamente canceladas ao final desse período caso não sejam executadas, salvo nos casos em que a natureza da ordem admita prazo de validade distinto, conforme as regras operacionais da B3 e os termos específicos de cada tipo de ordem. Cabe exclusivamente ao cliente solicitar o cancelamento antes do encerramento do pregão e zelar para que não haja duplicidade. As ordens serão executadas somente em dias de funcionamento do mercado em que o ativo ou direito objeto da ordem é negociado.

2.7 REGRAS QUANTO AO CANCELAMENTO DE ORDENS

Toda e qualquer ordem, enquanto não executada, poderá ser cancelada, em razão das seguintes hipóteses:

(i) por iniciativa do próprio cliente, nos casos em que o tipo de ordem e o canal utilizado permitam o cancelamento antes da execução;

(ii) por iniciativa da B3;

(iii) por iniciativa do PicPay, que deverá comunicar ao cliente;

(iv) quando a operação ou as circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do cliente;

(v) quando a ordem contrariar as normas operacionais do mercado;

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

(vi) quando o PicPay, por critérios próprios, identificar irregularidades de qualquer natureza.

2.8 REGRAS QUANTO A FORMA DE RECEBIMENTO DE ORDENS

A emissão/transmissão de ordens pelos clientes ao PicPay se dará verbalmente, se disponível, e/ou por escrito. São verbais as ordens recebidas via telefone ou por sistema eletrônico de transmissão de voz e escritas aquelas recebidas por celular , tablet, computador, meio eletrônico (e-mail), serviço de mensagem instantânea, plataformas de negociação ou por quaisquer outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento e desde que assegurada a sua autenticidade e integridade, constando, conforme o caso, assinatura, número da linha ou aparelho transmissor e a hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

2.8.1 ACEITE ELETRÔNICO DE ORDENS ORIGINADAS EM CANAIS HUMANOS

a. Escopo e obrigatoriedade

As ordens de operações transmitidas ao PicPay por meio de canais humanos — compreendendo ligações telefônicas, mensagens via WhatsApp ou e-mail intermediadas pela equipe Comercial da DTVM — estão submetidas ao processo obrigatório de confirmação eletrônica pelo cliente descrito nesta seção.

O fluxo é aplicável a todos os produtos distribuídos pelo PicPay Invest DTVM (renda fixa, renda variável, fundos e demais ativos disponíveis), sempre que a instrução de operação originar-se de canal humano.

ATENÇÃO: Ordens originadas em canais humanos sem confirmação eletrônica do cliente não poderão ser enviadas para execução.

b. Fluxo operacional de captura e aceite

O processo é composto por 4 etapas sequenciais obrigatórias:

Etapa 1 — Registro da ordem no Sistema Focus pelo Gerente Comercial
O Gerente Comercial ou Assessor de Investimento recebe a instrução do cliente (via ligação telefônica, WhatsApp ou e-mail) e registra no sistema Focus os parâmetros da ordem: ativo, quantidade, natureza da operação (compra/venda) e demais condições contratadas. O registro no sistema é condição prévia e obrigatória para as etapas seguintes.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

Etapa 2 — Disparo automático de notificação push
Após o registro da ordem no Sistema Focus, o sistema envia automaticamente uma notificação push ao dispositivo móvel previamente cadastrado pelo cliente. A notificação contém um resumo da operação registrada para identificação prévia pelo cliente. O sistema registra a confirmação do disparo da notificação.

Etapa 3 — Confirmação pelo cliente no aplicativo PicPay via Usuário e Senha ou Segundo Fator de Autenticação (2FA)
Ao acessar a notificação, o cliente é direcionado ao aplicativo PicPay, onde visualiza o resumo da operação e os eventuais termos aplicáveis. A confirmação ocorre mediante validação de usuário e senha, podendo ser via Face ID ou Touch ID, ou Segundo Fator de Autenticação (2FA), a depender da natureza do ativo contemplado na operação. Não são aceitas outras formas de confirmação nesta etapa. O sistema registra o aceite confirmado pelo cliente com data, hora e identificação do dispositivo.

Etapa 4 — Geração do registro eletrônico de aceite
O aceite do cliente gera automaticamente um registro eletrônico contendo:
(i) identificação do cliente (CPF/nome); (ii) data e hora da confirmação; (iii) parâmetros da ordem confirmada; (iv) identificação do dispositivo utilizado; (v) identificação do Gerente Comercial que registrou a ordem.
Este registro fica disponível para consulta, auditoria e requisições de órgãos reguladores.

c. Ordens não confirmadas

Caso o cliente não conclua a autenticação dentro do prazo estabelecido, a ordem não será enviada para execução. A tentativa ficará registrada no sistema com status "Expirado".

d. Retenção dos registros de aceite

Os registros eletrônicos de aceite são armazenados automaticamente nos sistemas internos do PicPay Invest e mantidos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, nos termos da regulamentação aplicável (CVM, B3, ANBIMA), ficando disponíveis para auditoria e requisições dos órgãos reguladores.

2.8.2 REGRAS ESPECÍFICAS PARA OPERAÇÕES VIA CANAIS DIGITAIS

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

a. O PicPay disponibiliza aos seus clientes devidamente cadastrados a possibilidade de transmitirem ordens de operações por meio do aplicativo PicPay e demais sistemas eletrônicos que venham a ser disponibilizados ("Sistemas"). Tais sistemas consistem no atendimento automatizado do PicPay, possibilitando ao cliente enviar ordens de compra e venda de valores mobiliários nos mercados disponibilizados pela B3.

b. Nas operações transmitidas via sistemas, aplicam-se, além das disposições já mencionadas neste documento, as regras descritas a seguir:
(i) As ordens transmitidas via sistemas serão consideradas como ordens por escrito;
(ii) As ordens serão válidas somente no dia em que forem transmitidas, salvo, caso disponível nos sistemas,
determinação expressa do cliente quanto ao prazo de validade;
(iii) As ordens recebidas fora do horário de funcionamento do mercado serão rejeitadas;
(iv) As ordens transmitidas via sistemas não poderão ser emitidas por intermédio de procurador;
(v) Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos sistemas, o PicPay não poderá ser responsabilizada por problemas de transmissão, interferência ou intervenções causadas por terceiros ou que sejam próprias do meio utilizado.

c. As ordens transmitidas via sistemas serão consideradas aceitas somente após o momento de sua efetiva recepção no sistema eletrônico de negociação aplicável e o retorno da confirmação do aceite pelo referido sistema.

d. Somente serão executadas as ordens transmitidas via sistemas cujo valor total seja inferior ou igual ao limite operacional estabelecido pelo PicPay no momento da emissão da ordem. A execução de ordens acima desse limite será analisada pelo PicPay e a autorização ou não da operação será informada ao cliente, desde que respeitadas as normas internas e externas aplicáveis.

e. O cancelamento de ordens transmitidas via sistemas só será considerado aceito após o efetivo acolhimento e confirmação pelo sistema, desde que o negócio ainda não tenha sido realizado.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

f. A confirmação da execução de ordens recebidas via sistemas será informada ao cliente por meio de notificação eletrônica, quando aplicável, e a consulta ficará disponível ao cliente no aplicativo PicPay.

2.9 REGRAS QUANTO A EXECUÇÃO, ALTERAÇÃO E CONFIRMAÇÃO DE ORDENS

a. O PicPay executará as ordens nas condições indicadas pelo cliente ou, na falta de indicação, nas melhores condições que o mercado permita, levando-se em consideração o preço, o custo, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza e ainda qualquer outro fator relevante para a execução da ordem.

b. O produto poderá observar regras distintas quanto a execução, alteração e confirmação de ordens, devendo o cliente observar também o disposto nos termos de uso de cada produto.

c. Para fins de execução, as ordens de operações nos sistemas de negociação da B3 poderão ser agrupadas pelo PicPay por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato. Neste contexto, as Ordens Administradas, Discricionárias e as monitoradas não concorrem entre si e nem com as demais.

d. A ordem transmitida pelo cliente ao PicPay, por qualquer canal válido, poderá a exclusivo critério do PicPay, ser executada por outra instituição ou ter o repasse da respectiva operação para outra instituição com a qual o PicPay mantenha contrato de repasse, ou, no caso de operações realizadas na B3, ter o repasse da respectiva operação para outra instituição indicada pelo titular ("Cliente") ou representante legal, com a qual o PicPay mantenha contrato de repasse.

e. O PicPay acatará as execuções oriundas de repasses de operações ou enviará execuções objeto de repasse somente após assinatura digital de contrato específico celebrado entre o cliente, o PicPay e a corretora-origem ou corretora-destino, conforme aplicável, sendo todas as regras de repasse de operações estabelecidas neste contrato. O PicPay poderá, ainda, celebrar contrato de repasse na modalidade brokerage com outros intermediários, o qual conterá, igualmente, todas as regras aplicáveis ao repasse, nos termos da Resolução CVM 35/2021, respectivas alterações e da B3.

f. Em caso de interrupção do sistema de negociação do PicPay ou da B3, por motivo operacional ou de caso fortuito e/ou de força maior, as operações, se possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pela B3.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

g. Caso ainda assim a execução não seja possível, o PicPay se exime de qualquer responsabilidade de prejuízos que possam ser gerados. Em tempo hábil, para permitir o adequado controle do cliente, o PicPay confirmará ao cliente a execução das ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente ou por outro meio oficial do PicPay pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem, incluindo, mas sem se limitar, por meio do e-mail.

2.10 ALTERAÇÃO

Nos canais e produtos em que a funcionalidade estiver disponível, caso o cliente decida alterar preço e/ou quantidade de ativos de uma ordem já emitida, enquanto não executada, o PicPay respeitará a cronologia, sendo emitida, se for o caso, uma nova ordem.

2.11 CONFIRMAÇÃO

a. A confirmação da execução da ordem de operações se dará por meio dos canais disponibilizados pelo PicPay, podendo incluir, nos produtos e canais em que a funcionalidade estiver disponível, a emissão de Nota de Negociação a ser disponibilizada ao cliente em até 2 dias úteis após a efetivação da operação, demonstrando os negócios realizados e a posição em aberto em nome do cliente. Em caso de indisponibilidade sistêmica, o cliente pode solicitar informações sobre a operação realizada via canal de atendimento.

b. A indicação de execução de determinada ordem não representa negócio irretratável, pois caso se constate qualquer infração às normas do mercado de valores mobiliários, a B3 e a CVM têm poderes para cancelar os negócios realizados.

2.12 CONTROLE DE RISCOS

a. O PicPay adota procedimentos internos para o estabelecimento de limites operacionais baseados nos valores financeiros depositados e nas posições em custódia no PicPay, bem como procedimentos e/ou mecanismos que visem limitar a exposição a risco para cada cliente, em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado.

b. O PicPay estabelece procedimentos de gerenciamento de risco intradiário abrangendo as posições em aberto e as movimentações diárias dos seus Clientes. Os limites operacionais atribuídos aos Clientes são monitorados ao longo do dia. No caso de violação do limite operacional do risco intradiário a PicPay poderá solicitar ao Cliente, o aporte de recursos adicionais e/ou redução de posições em aberto.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

c. O PicPay poderá determinar ao cliente a redução imediata de exposição em posições abertas subordinadas ou que demandem garantias, caso o cliente não atenda às chamadas de garantias adicionais, solicitadas pela Instituição ou pela B3. Caso o cliente não realize a cobertura de margem dentro dos prazos regulamentares, assim entendidas também as janelas (horários) de liquidações da B3, a PicPay terá também a faculdade de agir autonomamente na redução das exposições do cliente, notificando-o. As nossas regras de zeragem compulsória estão evidenciadas nos documentos da PicPay, podendo ser consultados diretamente no Ambiente PicPay.

d. Considerando que toda e qualquer operação implica em responsabilidade do cliente perante o PicPay, caberá exclusivamente a esta a definição dos limites operacionais fixos ou variáveis, sua periodicidade, e os níveis, tipos e formas de garantias a serem exigidas como condição prévia para execução de ordens.

e. O volume operado e as garantias autorizadas ou solicitadas pelo PicPay para uma determinada operação representam mera liberalidade não podendo, em nenhuma hipótese, serem alegadas como indicativos de limite tácito para o cliente em operações futuras.

f. Além do disposto acima, o PicPay poderá, independentemente de qualquer notificação ao cliente, limitar a quantidade de posições em aberto e nome do cliente, bem como encerrá-las caso o cliente não respeite os limites de posição em aberto estabelecidos, periodicamente, pelo PicPay e/ou pela B3.

g. O PicPay poderá, a seu exclusivo critério, efetuar a qualquer momento durante o horário regular do pregão o enquadramento compulsório ou encerramento da posição do cliente nos mercados caso identifique riscos de solvência. O enquadramento compulsório é efetuado quando o limite operacional disponível é ultrapassado, utilizando como base de cálculo o consumo de margem de garantia depositada, somado ou subtraído do lucro ou prejuízo intradiário das operações realizadas e em aberto.

h. A partir do fechamento do mercado, novas posições ou posições mantidas abertas no mesmo dia serão consideradas swing trade e terão suas margens recalculadas considerando, no mínimo, os parâmetros da B3. Caso não haja limite de margem de garantia suficiente, o PicPay recusará a abertura de novas posições e encerrará compulsoriamente as posições em aberto.

2.12.1 VENDA A DESCOBERTO E DAY TRADE

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

a. Caso o cliente realize uma venda a descoberto, isto é, venda um ativo cuja quantidade seja inexistente ou insuficiente em sua custódia para honrar a venda, o cliente deverá encerrar a posição vendida até o final do pregão da data de transmissão da ordem que a gerou, mediante a recompra dos ativos, constituindo uma operação de day trade;

b. A operação de encerramento deverá ter a quantidade suficiente para o encerramento e observará as respectivas despesas aplicáveis.

c. Caso, até o final do pregão da data de transmissão da Ordem que gerou a posição vendida, o cliente não realize a reversão da posição de venda a descoberto, o PicPay, com o objetivo de evitar eventual falha de entrega de ativos e seus respectivos ônus, poderá adotar, a seu exclusivo critério, uma ou mais das seguintes medidas:

(i) Aluguel compulsório: realizar o aluguel dos ativos objeto da venda a descoberto, em quantidade suficiente para o encerramento da posição, por conta e ordem do cliente, na qualidade de tomador, até a data de liquidação da operação, com vigência de até 30 (trinta) dias, sujeita à renovação automática por períodos iguais e nas taxas de mercado vigentes.

(ii) Liquidação compulsória: proceder à compra compulsória dos ativos objeto da venda a descoberto, em quantidade suficiente para o encerramento da posição, por conta e ordem do cliente, nas melhores condições de mercado disponíveis no momento da execução.

(iii) As despesas, encargos, taxas e eventuais perdas decorrentes das medidas previstas nos itens (i) e (ii) serão integralmente suportadas pelo cliente, podendo o PicPay debitá-los diretamente na conta de custódia ou de liquidação do cliente.

(iv) A adoção de qualquer das medidas previstas neste item não exclui a faculdade do PicPay de, adicionalmente, recusar ordens de venda do cliente, restringir a operacionalidade da conta ou adotar quaisquer outras medidas previstas na regulamentação vigente e no Contrato de Intermediação e Custódia.

d. Para mera referência, a B3 disponibiliza em seu site informações e consultas sobre tarifas de negociação e pósnegociação, taxas praticadas pelo mercado e volume de operações por ativo, sendo certo que todos os valores, percentuais e taxas serão baseados nestes valores mínimos apurados no momento da primeira execução e de cada renovação, conforme aplicável.

2.13 PESSOAS VINCULADAS

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

O acompanhamento das operações de pessoas vinculadas é realizado conforme disposto no documento interno de Política de Investimentos Pessoais.

2.14 REGRAS QUANTO A DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS

O PicPay faz a distribuição dos negócios realizados por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote, obedecendo os seguintes critérios:

(i) somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;

(ii) as ordens administradas, monitoradas e casadas terão prioridade na distribuição dos negócios, pois estes foram realizados exclusivamente para atendê-las;

(iii) a sequência cronológica de recebimento, conforme a categoria do cliente, exceto no caso de ordem monitorada, em que o cliente poderá interferir, via telefone.

2.15 ESPECIFICAÇÃO E REESPECIFICAÇÃO DOS NEGÓCIOS

a. A especificação dos negócios executados pelo PicPay nos mercados administrados pela B3, em atendimento às ordens de clientes, será realizada de acordo com a grade de horários vigente e divulgada pela B3.

b. O PicPay é responsável por identificar o comitente final dos negócios executados por seu intermédio. Ressaltamos que é vedada a reespecificação de negócios, exceto em casos de erro operacional, desde que este seja devidamente justificado e documentado.

2.16 CONTA E LIQUIDAÇÃO DE OPERAÇÕES

a. O PicPay manterá, em nome do cliente, conta de registro individual destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome. A conta de registro se diferencia da conta corrente ou conta de pagamento tendo como única finalidade o registro financeiro de forma que o valor parado em conta não será remunerado.

b. O cliente obriga-se a pagar, exclusivamente com seus próprios recursos, ao PicPay, pelos meios que forem colocados à sua disposição, os débitos decorrentes da execução de Ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações realizadas.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

c. Os recursos financeiros enviados pelo cliente ao PicPay via sistema bancário somente serão considerados disponíveis após a respectiva confirmação por parte do PicPay.

d. Em conformidade com o Contrato de Intermediação e Custódia, assinado pelo cliente, caso existam débitos pendentes em nome do cliente, o PicPay está autorizado a liquidar, em bolsa ou em câmaras de compensação e liquidação, os contratos, direitos e ativos adquiridos por sua conta e ordem, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações, ou que estejam em poder do PicPay, aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, bem como estará o cliente sujeito aos encargos previstos no Ambiente PicPay. Na hipótese de persistirem débitos de liquidação, o PicPay poderá tomar as medidas judiciais que julgar necessárias.

2.16.1 FALHA DE ENTREGA DE ATIVOS

a. Na hipótese de falha de entrega de ativos, o PicPay seguirá os procedimentos estabelecidos pelas Entidades Administradoras (B3 e câmaras de compensação e liquidação aplicáveis).

b. Os clientes que sejam comitentes em eventuais falhas de entrega de ativos serão comunicados pelo PicPay sobre o status da regularização até a sua conclusão, por meio de comunicação eletrônica ou canal de atendimento disponibilizado.

c. As liquidações decorrentes das operações dos clientes ocorrerão de acordo com os horários e janelas dispostos no Manual de Procedimentos Operacionais de Negociação da B3, os quais variam de acordo com o tipo de mercado e produto.

2.17 MONITORAMENTO DE INVESTIMENTOS

a. O PicPay define o perfil de risco dos seus clientes considerando aspectos como: (i) objetivos de investimento; (ii) capacidade de tolerância à risco; (iii) conhecimento sobre produtos financeiros; (iv) experiência e domínio sobre os principais tipos de produtos e serviços de investimento; (v) horizonte de tempo de investimentos, dentre outros.

b. O processo de Suitability é obrigatório para todos os clientes antes de iniciarem suas operações no PicPay, conforme disposto na Resolução CVM nº 30/2021 e nos regulamentos aplicáveis da ANBIMA. O perfil do investidor deve ser atualizado em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) meses, ou conforme periodicidade definida na regulamentação vigente.

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

c. Na hipótese do cliente se recusar a participar do processo de identificação de perfil de investimento, ele será classificado como "sem perfil" de investimento e deverá assinar o "Termo de Desenquadramento".

Se o cliente optar por investir mesmo sem o perfil identificado, ele deverá emitir uma declaração expressa por categoria de ativo, confirmando o desejo de prosseguir e declarando estar ciente da ausência de perfil. Nessa situação, o cliente adere ao Termo de Assunção de Riscos (TAR), documento que atesta a ciência dos riscos associados a um produto cujo perfil é superior ao da conta operada. A divisão desses termos segue as classes de ativos disponibilizadas pelo PicPay.

2.18 CUSTÓDIA DE ATIVOS

a. O cliente, antes de iniciar suas operações, de acordo com a Resolução CVM Nº 32 de 19 de maio de 2021, e respectivas alterações, adere aos termos do Contrato de Intermediação e Custódia, firmado junto ao PicPay, o qual foi contratado pelo cliente mediante assinatura, para os Serviços de Custódia de Ativos e/ou Valores Mobiliários, outorgando à Central Depositária da B3 poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, nas companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

b. Os serviços objeto do mencionado contrato compreendem a guarda de ativos, a atualização, recebimento de juros e rendimentos, exercício de direitos em geral e outras atividades relacionadas com os Serviços de Custódia de Ativos.

c. Os recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia serão creditados na conta de custódia do cliente no PicPay e transferidos para a conta corrente indicada pelo cliente. Os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia na Central Depositária da B3.

d. O cliente poderá, a qualquer tempo, solicitar a transferência de custódia dos valores mobiliários, bem como dos eventuais direitos e ônus a eles vinculados, para o custodiante por ele indicado, observado o tipo de ativo, a respectiva forma de registro, a transferência e os prazos regulamentares.

Sistema normativo

Este documento:
1 - É exclusivo para uso interno.
2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável.
3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.
4 - Deve estar disponível a todos colaboradores.
5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

e. A transferência de valores mobiliários objeto de custódia somente se efetivará após o recebimento pelo PicPay de requerimento válido. Entende-se por requerimento válido aquele que, cumulativamente: (i) observe os padrões descritos no Contrato de Intermediação e Custódia; (ii) possibilite a identificação do requerente, a regularidade da requisição e a certeza da origem da instrução recebida, observado que, para confirmar a validade do requerimento, o PicPay poderá realizar os procedimentos de segurança que considerar necessários e adequados; (iii) seja íntegro e inequívoco; e (iv) a conta indicada pelo cliente para a transferência, mantida no custodiante destinatário, tenha condições operacionais suficientes para receber os ativos.

f. Para realizar a transferência de custódia de ativos para mesma titularidade em outro custodiante, a solicitação poderá ser realizada por meio digital, utilizando canais eletrônicos disponibilizados pelo PicPay. O cliente também poderá formalizar a solicitação por meios alternativos ao digital, conforme disponibilizados pelo PicPay.

g. Os procedimentos, documentos exigidos, prazos estimados e informações quanto ao andamento da solicitação de transferência encontram-se disponíveis para consulta nos canais oficiais do PicPay.

h. As contas de custódia abertas pelo PicPay nas Entidades Administradoras serão movimentadas exclusivamente pelo PicPay.

2.19 SISTEMA DE GRAVAÇÕES

O PicPay manterá arquivados pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação expressa da CVM, os registros de operações e as Ordens recebidas e executadas, levadas a registro no sistema da B3 e em mercados de balcão organizados.

Os demais documentos e trilhas de auditoria relativas ao Cadastro de clientes, as conversas mantidas com o cliente via telefone ou outros sistemas de comunicação, relatórios e pareceres, físicos ou eletrônicos, relacionados com o exercício das funções do PicPay, serão arquivados pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação expressa da CVM.

2.20 REGRAS QUANTO A UTILIZAÇÃO DE CARTEIRA PRÓPRIA

a. O PicPay não possui operações de carteira própria. Para garantir total transparência a seus clientes e aos órgãos reguladores, o PicPay utiliza contas específicas de acordo com as características da prestação de cada serviço:

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

(i) Client facilitation: consiste na aquisição de valores mobiliários solicitada por clientes com o fim de prover liquidez, bem como na alienação dos valores mobiliários assim adquiridos. Os critérios utilizados pelo PicPay para sua aceitação seguem metodologia interna e devem ser consultados pelo cliente a cada solicitação; e

(ii) Conta Erro: a qual é utilizada para corrigir eventuais situações de erro operacional.

b. Em caso de bloqueio judicial, uma vez que o PicPay seja formalmente notificado ou validado via bureau, os ativos em questão serão imediatamente bloqueados, assegurando que não haja qualquer movimentação ou transação até que o processo judicial seja concluído. Especificamente em situações de inventário, os ativos permanecerão igualmente bloqueados, sendo proibida qualquer movimentação, venda ou liquidação dos mesmos sem a devida autorização judicial expressa. Esta restrição se mantém até que o inventariante seja oficialmente nomeado pelo tribunal, garantindo a preservação e integridade dos bens durante todo o processo legal.

2.21 PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

O PicPay informa que possui as melhores práticas relativas a controles internos de prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo sobre suas operações e de seus clientes, cursadas no âmbito da B3, conforme disposto na sua Política sobre o tema, disponível no Ambiente PicPay.

2.22 CANAIS DE RELACIONAMENTO

O PicPay oferece diversos canais para consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias. Caso o cliente precise, poderá recorrer à Ouvidoria através dos Canais de Atendimento. Em conformidade com as normas vigentes, a Ouvidoria fornecerá uma resposta final no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de registro da ocorrência. Para registro de manifestações, o cliente pode utilizar o canal de entrada da Ouvidoria, acessível pelo número 0800 025 2000, ou preencher o formulário digital disponível em nosso site, no endereço https://picpay.com/ouvidoria.

Além disso, as demandas registradas junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da CVM, relacionadas à atuação de participantes do mercado, são encaminhadas à Ouvidoria do PicPay, que toma as providências necessárias em conformidade com a Resolução da CVM nº 43/21, assegurando o cumprimento das regras para simplificação do atendimento público pelos órgãos do poder executivo federal.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS

a. As Regras e Parâmetros de Atuação do PicPay, poderão ser alterados a qualquer momento pelo PicPay, estando seus clientes automaticamente vinculados às disposições, termos e condições que estiverem em vigor.

b. O PicPay manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas pelo prazo e nos termos estabelecidos pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM.

c. O PicPay mantém o controle das posições dos clientes, com a conciliação periódica entre as ordens executadas, entre as posições constantes na base de dados que gera os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus clientes será mantido um registro de conta corrente de todas as movimentações financeiras dos clientes.

d. O PicPay informará à CVM sempre que verificar a ocorrência ou indícios de violação da legislação que lhe incumba fiscalizar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias da ocorrência ou de sua identificação.

e. O RPA será regido de acordo com a legislação brasileira.

Sistema normativo	
Este documento: 1 - É exclusivo para uso interno. 2 - Deve ser mantido atualizado pela área responsável. 3 - Deve ser coerente entre a prática e suas determinações.	4 - Deve estar disponível a todos colaboradores. 5 - Ser divulgado somente pelo Sistema Normativo.