

MOOZ

Uma marca do
GrupoBoticário 

FAQ

Mooz

Crédito

Seguro

v.1 - 06.2026

Sumário

Clique para acessar

1. Contexto	4
2. Análise, Limites de Crédito e Prazos	4
2.1. Em quanto tempo tenho a devolutiva da análise de crédito para novos clientes?	4
2.2. Como funciona a estrutura do limite oferecido?	4
2.3. Como funciona o fluxo de aumento de limite?	4
2.4. A política de prazos oferecida ao varejista muda a taxa do produto?	5
2.5. Qual o valor mínimo de limite aprovado aos clientes?	5
2.6. O cliente não tem limite suficiente ou a solicitação de aumento via ERP foi negada. Como devo seguir?	5
2.7. Se a solicitação via formulário for negada, posso tentar de novo depois de quantos dias?	5
2.8. O que significa "limite reservado" e como eu cancelo?	5
3. Adesão, Custos e Contrato	5
3.1. Qual é a taxa para adesão do produto?	5
3.2. Como é realizada a cobrança da taxa?	5
3.3. Há período de fidelidade ou taxa de desistência?	6
3.4. Posso passar apenas uma parte da minha base de clientes para o MCS?	6
3.5. Como posso compensar a minha receita com juros e multas que deixarei de receber?	6
3.6. Quais as informações necessárias para a elaboração da proposta comercial?	6
3.7. Qual é a frequência de revisão da taxa do produto?	6
4. Fluxo Financeiro e Relacionamento Bancário	6
4.1. Preciso abrir uma conta em um banco específico?	6
4.2. O meu relacionamento com o banco será afetado?	7
4.3. Quando o valor do boleto será creditado na minha conta?	7
4.4. Existe possibilidade de antecipação de recebíveis?	7
5. Inadimplência e Cobrança	7
5.1. Caso o cliente não pague o boleto, eu recebo o valor mesmo assim?	7
5.2. O que impede o varejista de realizar novas compras?	7

5.3. Como é a régua de cobrança em caso de atraso? _____	7
6.1. Como o boleto chegará para o cliente varejista? _____	7
6.2. Quais são os ERPs já integrados ao produto? _____	7
6.3. O cliente pagou o boleto em atraso, mas continua bloqueado. O que pode estar acontecendo? _____	8
6.4. O que significa quando o cliente está com "Bloqueio Manual (BM)"? _____	8
6.5. Em quantos dias o cliente devedor é enviado para protesto? _____	8
6.6. Meu cliente está recebendo cobrança de um contato que não é da TradeMaster. O que pode ser? _____	8
6.7. Onde o varejista ou vendedor pode solicitar 2ª via, negociar ou tirar dúvidas?	8

Mooz Crédito Seguro

1. Contexto

O Mooz Crédito Seguro é uma solução de crédito estruturada pelo Grupo Boticário/Mooz em parceria com a Trademaster, criada para impulsionar as vendas de Distribuidores e Franqueados Truss através da transferência de risco.

Como funciona:

- **Risco Zero e Foco em Vendas:** A Trademaster aprova os limites, assume todo o risco de inadimplência e gerencia a cobrança dos títulos.
- **Caixa Protegido:** O distribuidor/franqueado vende a prazo e têm o recebimento garantido em D+1 do vencimento do boleto, mesmo que o cliente final não pague.
- **Alavanca Comercial:** Sem o medo da inadimplência, é possível abrir novas portas, vendendo para clientes sem histórico ou restritos e aumentar o poder de compra da base atual, gerando *upsell* e maior mix de produtos.

2. Análise, Limites de Crédito e Prazos

2.1. Em quanto tempo tenho a devolutiva da análise de crédito para novos clientes?

A análise do limite de crédito ocorre em um intervalo de 30 minutos a 2 horas logo após a conclusão do registro do PDV no ERP da distribuidora.

Na hipótese de o limite liberado ser insuficiente, existe a possibilidade de requerer uma revisão diretamente com o Grupo Boticário. Convém destacar que este procedimento é voltado para situações excepcionais, sendo definido por meio de um fluxo de comunicação entre o gerente financeiro da unidade distribuidora e os especialistas do Grupo Boticário.

2.2. Como funciona a estrutura do limite oferecido?

O limite oferecido pelo produto é atrelado ao grupo econômico do varejista, seguindo a regra do CNPJ raiz.

Por exemplo, uma rede com 10 lojas tem um limite de R\$ 100 mil, esse limite é compartilhado entre todos os 10 CNPJs, portanto, se apenas 1 loja faz uma compra de R\$95 mil, o limite restante para as outras 9 lojas é de R\$ 5 mil.

2.3. Como funciona o fluxo de aumento de limite?

Desde que o cliente não esteja com nenhum débito em aberto, ele está apto a ter seu limite aumentado.

O limite de crédito do cliente é revisado de forma automática, caso o Distribuidor entenda que o limite está descasado com a realidade, pode solicitar ao financeiro a revisão do limite, incluindo o valor proposto para liberação.

Prazos para retorno:

- Limite de até R\$ 300 mil – devolutiva em até 6 horas
- Limite entre R\$ 300 mil e R\$ 1 milhão – devolutiva em até 24hrs
- Limite acima de R\$ 1 milhão – devolutiva em até 72 horas

Importante: Para limites maiores do que R\$ 300 mil, podem ser solicitados o envio de documentos do varejista como: Balanço + DRE dos últimos 2 anos.

2.4. A política de prazos oferecida ao varejista muda a taxa do produto?

Não, a taxa é calculada apartada ao prazo ofertado pelo Distribuidor ao varejista.

2.5. Existe limite de parcelamento?

Atualmente o limite de parcelamento é de 120 dias, com possibilidade de extensão para eventos e lançamentos sazonais mediante negociação com o Grupo Boticário.

2.6. Qual o valor mínimo de limite aprovado aos clientes?

Para Pessoa Física R\$1.000,00 e para CNPJ R\$1.200,00.

2.7. O cliente não tem limite suficiente ou a solicitação de aumento via ERP foi negada. Como devo seguir?

Caso a solicitação de limite via ERP seja negada, há uma segunda chance: o time financeiro pode solicitar uma análise manual ao time do Grupo Boticário através do formulário de fluxo de exceção.

2.8. Se a solicitação via formulário for negada, posso tentar de novo depois de quantos dias?

O ideal é aguardar a construção do histórico do cliente, aguardando que realize pagamentos para melhorar seu status de risco. Recomendamos uma nova tentativa após 3 semanas.

2.9. O que significa "limite reservado" e como eu cancelo?

Significa que o pedido foi imputado no sistema (ERP), porém a operação de faturamento não foi finalizada. Você pode cancelar o pedido diretamente dentro do seu ERP ou solicitar o cancelamento dessa reserva à TradeMaster (via central TradeDirect).

3. Adesão, Custos e Contrato

3.1. Qual é a taxa para adesão do produto?

A taxa é definida após a avaliação do potencial de incremento de vendas e de riscos, de acordo com a praça que o distribuidor/franqueado opera.

A análise da base é sem nenhum compromisso de contratação.

3.2. Como é realizada a cobrança da taxa?

A cobrança da taxa é realizada diretamente no repasse do valor.

Por exemplo, caso o varejista faça o pagamento de um boleto no valor de R\$100,00 e a taxa é de 2%, o distribuidor receberá em D+1 o valor de R\$98,00. A cobrança da taxa é similar a um MDR de cartão de crédito.

3.3. Há período de fidelidade ou taxa de desistência?

Não. A contratação não é obrigatória e não possui fidelidade. O parceiro pode deixar de utilizar a solução sem penalidades, desde que não haja descumprimento contratual.

3.4. Posso passar apenas uma parte da minha base de clientes para o MCS?

Recomendamos que utilize o produto com toda sua base, geralmente a taxa de serviço do Mooz Crédito Seguro tende a ficar mais alta (é necessário que a base a ser trabalhada no MCS seja randomizada e com clientes de todos os níveis de risco).

3.5. Como posso compensar a minha receita com juros e multas que deixarei de receber?

A taxa será calculada com base na demonstração de resultados (DRE) de cada distribuidor, considerando todas as linhas de receita e despesa. Essa abordagem visa garantir que a solução seja lucrativa, proporcionando ganhos reais a partir de sua implementação.

3.6. Quais as informações necessárias para a elaboração da proposta comercial?

São necessários dados como inadimplência/PDD atual, custo unitário de boletos, prazo médio de recebimento, taxa de juros cobrada por atraso, gastos anuais com cartórios, tamanho da equipe de cobrança e se a força de vendas é exclusiva do GB ou multimarcas.

3.7. Qual é a frequência de revisão da taxa do produto?

A taxa será revisada anualmente e poderá se manter no mesmo valor, aumentar ou diminuir conforme fatores macroeconômicos ou regionais.

A estratégia continuará sempre endereçando um modelo de negócio em que o Grupo Boticário almeja incrementar as vendas dos Distribuidores e Franqueados Truss, e não se rentabilizar pela taxa de serviço.

4. Fluxo Financeiro e Relacionamento Bancário

4.1. Preciso abrir uma conta em um banco específico?

Não há necessidade de criar uma nova conta vinculada ao GB, você pode manter sua conta padrão.

4.2. O meu relacionamento com o banco será afetado?

O único serviço que deixa de ser contratado junto ao banco é a emissão de boletos. O relacionamento pode mudar se o banco usava esses boletos como garantia de crédito, mas, por outro lado, ter o GB como garantidor reduz o seu risco e pode até fortalecer sua posição junto ao banco.

4.3. Quando o valor do boleto será creditado na minha conta?

O valor é creditado em D+1 do vencimento. Exemplo: se o boleto vence dia 17/09, o valor líquido (descontada a taxa) cai na conta em 18/09.

4.4. Existe possibilidade de antecipação de recebíveis?

Sim. Há uma taxa negociada no momento da operação para realizar antecipações, que varia conforme o prazo da parcela.

5. Inadimplência e Cobrança

5.1. Caso o cliente não pague o boleto, eu recebo o valor mesmo assim?

Sim, o recebimento é garantido na data acordada (D+1). Contudo, o cliente devedor ficará bloqueado para novas compras.

5.2. O que impede o varejista de realizar novas compras?

Além de atrasos com o próprio Distribuidor ou Franqueado Truss, o varejista também será bloqueado se possuir atrasos com outras indústrias operadas pelo parceiro financeiro.

5.3. Como é a régua de cobrança em caso de atraso?

Existe uma régua padrão, porém ela é definida em conjunto com o parceiro e pode ser totalmente flexibilizada para se adequar ao modelo que você já aplica.

6. Dia a Dia Operacional, ERPs e Atendimento

6.1. Como o boleto chegará para o cliente varejista?

O boleto é padronizado e enviado com a logomarca e o nome do distribuidor/franqueado como beneficiário final, garantindo uma jornada sem atritos.

6.2. Quais são os ERPs já integrados ao produto?

Sankhya, Winthor, ADS/Tecdisa, Target e Elevor.

6.3. O cliente pagou o boleto em atraso, mas continua bloqueado. O que pode estar acontecendo?

O tempo de baixa bancária padrão é de D+1. No entanto, caso o boleto já tenha ido para protesto, o tempo para a liberação dependerá do retorno do cartório quanto à liquidação das custas.

6.4. O que significa quando o cliente está com "Bloqueio Manual (BM)"?

Significa que o cliente pode estar com pendências no mercado ou com o CNPJ bloqueado na Receita Federal.

6.5. Em quantos dias o cliente devedor é enviado para protesto?

Isso depende da régua de cobrança definida com cada distribuidor/franqueado, mas normalmente ocorre após 20 dias de atraso.

6.6. Meu cliente está recebendo cobrança de um contato que não é da TradeMaster. O que pode ser?

Isso ocorre quando a dívida do cliente já foi encaminhada para protesto. Nesses casos, a cobrança é repassada para um escritório terceirizado, que assume a responsabilidade de contatar o cliente e realizar a negociação.

6.7. Onde o varejista ou vendedor pode solicitar 2ª via, negociar ou tirar dúvidas?

Através da Central de Atendimento da TradeMaster (segunda a sábado, das 08h às 20h) via E-mail, Telefone, WhatsApp, ou através do App Trade+ (onde o varejista tira a 2ª via sem precisar do distribuidor).

Canais de Suporte

A central de atendimento do Mooz Crédito Seguro é feita de segunda a sábado, das 08h às 20h, através dos canais da TradeMaster:

E-mail: tradedirect@trademaster.com.br

Telefone: 4000 2370 ou 0800 010 0570

WhatsApp: (11) 4000 2370

Aplicativo Trade+: Varejista consegue solicitar 2ª via sem necessidade de entrar em contato com o Distribuidor.

MOOZ

Uma marca do GrupoBoticário 