MOOZ

Incentiva varejistas a crescer

FAQ

Mooz
Crédito Seguro

v.1 - 08.2026

Grupo Boticário MOOZ

Sumário

1. Contexto..... 5
2. Cadastro de Novos Clientes.....5
3. Análise, Limites de Crédito e Prazos..... 6
3.1. Como funciona a estrutura do limite oferecido?..... 6
3.2. Qual o valor mínimo de limite aprovado aos clientes?..... 6
3.3. Quanto tempo, em média, leva para uma análise de limite ser concluída após o envio pelo ERP?..... 6
3.4. Como funciona o fluxo de aumento de limite?.....7
3.5. Como funciona o fluxo padrão de abertura de pedido e validação de crédito no ERP?..... 7
3.6. Como funciona o Fluxo de Exceção para limite de crédito?..... 8
3.7. Se a solicitação via formulário for negada, posso tentar de novo depois de quantos dias?.....8
3.8. O que significa "limite reservado" e como eu cancelo?.....8
3.9. O que deve fazer o varejista se precisar realizar uma nova compra, mas não tiver crédito disponível?..... 8
3.10. Quem define os prazos de pagamento oferecidos ao varejista?.....9
3.11. Existe limite de parcelamento?.....9
3.12. Existe algum canal de exceção para desbloqueio emergencial de clientes bloqueados por situações especiais?.....9
3.13. Como alterar o prazo de pagamento de um pedido emitido com erro?...9
4. Adesão, Custos e Contrato.....10
4.1. Qual é a taxa para adesão do produto?.....10
4.2. Como posso compensar a minha receita com juros e multas que deixarei de receber?..... 10
4.3. Como é realizada a cobrança da taxa?.....10
4.4. Qual é a frequência de revisão da taxa do produto?..... 10
4.5. Há período de fidelidade ou taxa de desistência?.....10
4.6. Posso passar apenas uma parte da minha base de clientes para o Mooz Crédito Seguro?.....10
5. Fluxo Financeiro e Relacionamento Bancário..... 11
5.1. Preciso abrir uma conta em um banco específico?..... 11
5.2. Quando o valor do boleto será creditado na minha conta?.....11

5.3. Existe possibilidade de antecipação de recebíveis?.....11
6. Inadimplência e Cobrança.....11
6.1. Caso o cliente não pague o boleto, eu recebo o valor mesmo assim?.....11
6.2. O que impede o cliente de realizar novas compras?.....11
6.3. Como é a régua de cobrança em caso de atraso?.....11
6.4. Em quantos dias o cliente devedor é enviado para protesto?.....12
6.5. Meu cliente está recebendo cobrança de um contato que não é da TradeMaster. O que pode ser?.....12
6.6. Um cliente ficou inadimplente e teve o limite zerado. Depois de quanto tempo ocorre a reavaliação?.....12
7. Dia a Dia Operacional e ERPs.....12
7.1. Quais são os ERPs já integrados ao produto?.....12
7.2. Como o boleto chegará para o cliente varejista?.....12
7.3. Onde o varejista ou vendedor pode solicitar 2ª via, negociar ou tirar dúvidas?.....13
7.4. Como eu vejo o valor em atraso de cada cliente?.....13
7.5. Como eu vejo se o cliente fez um acordo com a Trademaster?.....13
7.6. Onde posso visualizar um relatório de desempenho da minha carteira (limite utilizado e limite disponível)?.....13
7.7. O cliente pagou o boleto em atraso, mas continua bloqueado. O que pode estar acontecendo?.....14
7.8. Meu cliente alterou o CNPJ ou migrou de CPF para CNPJ. O histórico antigo dele ajuda a aprovar o limite? Como enviar esses dados?.....14
7.9. O cliente abriu um novo CNPJ que faz parte de um Grupo Econômico que já possui limite no Mooz Crédito Seguro. Como incluo essa nova loja/unidade para compartilhar o limite global?.....14
7.10. Posso vender para um cliente que não tem limite aprovado, mas quer utilizar outros meios de pagamento?.....14
7.11. Fiz uma devolução parcial/total. Em quanto tempo é retornado o limite desse cliente?.....15
7.12. Como eu solicito uma tratativa de exceção como (Cancelamento, prorrogação de boletos, devolução total/parcial)?.....15
7.13. O que é o Processo de Chargeback?.....15
7.14. Como é feita a cobrança do Processo de Chargeback?.....15
7.15. Em quais cenários o Chargeback se aplica?.....16
8. Canais de Suporte.....17

Mooz Crédito Seguro

Este FAQ é de uso exclusivo para Franqueados e Distribuidores aderentes ao Mooz Crédito Seguro. Solicitamos que estas informações não sejam divulgadas a clientes ou equipes comerciais.

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:

- **Alavanca Comercial:** Sem o medo da inadimplência, você abre novas portas vendendo para clientes sem histórico ou com restrições. Além disso, ganha produtividade na base atual: ao aumentar o poder de compra de quem já compra hoje, você acelera o *upsell** e expande o mix de produtos com muito mais eficiência.
- **Risco Zero e Foco em Vendas:** Com o Mooz Crédito Seguro, você vende a prazo com a tranquilidade de ter o risco de inadimplência 100% coberto. Enquanto a nossa estrutura garante a análise de limites e o gerenciamento de cobrança, a sua equipe comercial foca exclusivamente na expansão das vendas.
- **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.

*Upsell: Representa a venda incremental gerada exclusivamente pela solução de crédito. É o faturamento novo proveniente de clientes que não tinham limite, estavam com o limite esgotado, ou de clientes inativos que foram reativados.

2. Cadastro de Novos Clientes

O Distribuidor/Franqueado deverá realizar o cadastro do novo cliente, dentro do ERP, preenchendo todos os campos obrigatórios, inclusive a data de nascimento que é necessária para análise de crédito de clientes com CPF. Uma vez cadastrado no sistema, esses clientes serão analisados pelo nosso motor de crédito automaticamente. Importante garantir que estamos fazendo cadastro de clientes que estejam de acordo com as normas de conduta (KYC).

3. Análise, Limites de Crédito e Prazos

3.1. Como funciona a estrutura do limite oferecido?

O limite oferecido é calculado a partir da análise do perfil do varejista, considerando tanto o CPF quanto o CNPJ. Para empresas com mais de uma unidade, o limite é atrelado ao grupo econômico (CNPJ raiz) e compartilhado entre todas as lojas.

Exemplo prático: Se uma rede de 10 lojas possui um limite total de R$ 100 mil e apenas 1 unidade realiza uma compra de R$ 95 mil, o limite restante para ser utilizado pelas outras 9 lojas passa a ser de R$ 5 mil.

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

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

Incentivamos a abertura de MEI/CNPJ, pois terá mais limite.

**mediante aprovação; pode ser ajustado (de acordo com a política de crédito ativa).*

3.3. Quanto tempo, em média, leva para uma análise de limite ser concluída após o envio pelo ERP?

O prazo oficial de análise para limites de até R$ 200 mil é de até 24 horas. Porém, na prática, a grande maioria das análises é concluída em cerca de 5 minutos, podendo variar de acordo com o perfil do cliente e os dados enviados.

Resumo dos status:

- BI: Bloqueio por Inadimplência
- BM: Bloqueio Manual (Cliente pagou com protesto, e fica 12 meses com esse bloqueio)
- BA: Bloqueio Automático (Cliente tem pendência financeira com outro cliente da Trademaster)
- BC: Bloqueio Convênio (Cliente bloqueado por solicitação do GB ou Distribuidor/Franqueado)
- I: Inativo (Clientes que não compram há mais de 12 meses)
- A: Ativo

3.4. Como funciona o fluxo de aumento de limite?

O aumento de limite é uma consequência natural do bom relacionamento e da adimplência do cliente. Clientes que mantêm seus pagamentos em dia e realizam uma boa gestão dos seus boletos — inclusive utilizando o App Trade+ para acompanhar datas e emitir 2ª via — ficam aptos a receber novas concessões de crédito.

Essa evolução considera o histórico de compras com a sua operação e o comportamento do cliente no mercado. Caso identifique que o limite aprovado está descasado da realidade comercial do cliente, você pode solicitar uma revisão junto ao time financeiro, informando o novo valor pretendido para liberação.

3.5. Como funciona o fluxo padrão de abertura de pedido e validação de crédito no ERP?

O fluxo de vendas operante com o Mooz Crédito Seguro (MCS) segue as seguintes etapas:

- **Atendimento Comercial:** O Representante Comercial Autônomo (RCA) realiza a visita ou ligação para o cliente. Havendo interesse de compra, o time comercial consulta se há limite de crédito Mooz disponível.

Validação do Limite de Crédito:

- Se houver limite disponível/suficiente: O time comercial insere o pedido no sistema do Distribuidor/Franqueado e o limite é automaticamente reservado.
- Se NÃO houver limite suficiente: O comercial solicita o aumento de limite ou revisão ao ponto focal financeiro do Distribuidor/Franqueado, que realiza a solicitação via ERP.

Análise de Revisão:

- **Revisão aprovada no ERP:** O time comercial insere o pedido no sistema do Distribuidor/Franqueado e o limite é reservado.

- **Revisão negada no ERP:** É iniciado o Fluxo de Exceção.

Faturamento e Emissão: Após a reserva do limite e aprovação do pedido, ocorre o faturamento. O boleto é emitido constando como beneficiário primário a Trademaster e como beneficiário final o Distribuidor/Franqueado (Distribuidor/Franqueado).

3.6. Como funciona o Fluxo de Exceção para limite de crédito?

Quando uma solicitação de revisão de limite é negada pela Trademaster, o Distribuidor ou Franqueado (Distribuidor/Franqueado) tem a alternativa de abrir uma nova solicitação através do Fluxo de Exceção.
Para iniciar, o time financeiro do parceiro deve preencher o formulário específico do Fluxo de Exceção. A partir desse envio, o time de Crédito & Cobrança do Grupo Boticário realiza uma reavaliação manual da solicitação e envia uma devolutiva oficial por e-mail em até 24 horas.

- **Se a revisão for aprovada:** O time comercial do parceiro sobe o pedido no sistema e o novo limite é reservado. Após essa etapa, o faturamento ocorre normalmente e o boleto é emitido constando o nome do beneficiário final como o Distribuidor/Franqueado.
- **Se a revisão não for aprovada:** O limite de crédito para aquela solicitação permanece inalterado.

Uso Recomendado: *Este fluxo deve ser acionado apenas em casos pontuais e para clientes estratégicos da sua operação quando a revisão de limite via ERP for recusada.*

3.7. 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 1 mês.

3.8. 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).

O limite reservado fica disponível por 15 dias, após esse prazo é cancelado automaticamente.

3.9. O que deve fazer o varejista se precisar realizar uma nova compra, mas não tiver crédito disponível?

- **Se o limite estiver totalmente utilizado por compras recentes:** O cliente deve antecipar ou quitar os boletos a vencer. À medida que os

pagamentos são processados, o limite é recomposto para novas compras no boleto Mooz Crédito Seguro.

- **Se o limite aprovado estiver abaixo da necessidade atual:** Se o cliente possuir bom histórico e está adimplente, o parceiro comercial pode acionar o time financeiro do Distribuidor/Franqueado para solicitar uma revisão e ampliação do limite (conforme explicado na pergunta (2.4) de fluxo de aumento de limite).

3.10. Quem define os prazos de pagamento oferecidos ao varejista?

O prazo de pagamento é sempre definido pelo Distribuidor e Franqueado, de acordo com a sua própria estratégia comercial. O Mooz Crédito Seguro não estabelece nem altera os prazos concedidos aos seus clientes.

3.11. Existe limite de parcelamento?

Atualmente o limite de parcelamento é de 120 dias, caso precise de extensão do prazo, é necessário solicitar ao time Mooz, o prazo de retorno é de 3 dias.

3.12. Existe algum canal de exceção para desbloqueio emergencial de clientes bloqueados por situações especiais?

Sim, através do e-mail tradedirect@trademaster.com.br, incluindo em cópia seu contato do time Mooz.

3.13. Como alterar o prazo de pagamento de um pedido emitido com erro?

Antes do Faturamento

Toda alteração deve ser realizada exclusivamente dentro do ERP. A Trademaster não possui visibilidade do prazo de pagamento até que o faturamento ocorra.

Após o Faturamento (NF Emitida)

- **Prorrogação de Vencimento (via ERP):** O Distribuidor/Franqueado poderá solicitar a prorrogação via integração/API.
    - Nota: o novo vencimento deve ser obrigatoriamente para uma data futura.
- **Alteração de Condição/Prazo (via Tradedirect):** Para reestruturações de parcelas (ex: de 30/60 para 30/60/90), encaminhe os dados do título e a nova condição desejada para tradedirect@trademaster.com.br.

4. Adesão, Custos e Contrato

4.1. Qual é a taxa para adesão do produto?

A taxa é definida após a avaliação dos dados enviados dos distribuidores / franqueados, de acordo com sua operação. Levantamos dados referente aos custos da operação hoje, e a base de clientes, definindo um nível de risco para cliente, e de acordo com esse risco da base, definimos uma taxa.

4.2. 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/franqueado, 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.

4.3. Como é realizada a cobrança da taxa?

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

Por exemplo, caso o cliente faça o pagamento de um boleto no valor de R$100,00 e a taxa é de 5%, 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.

4.4. 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 de acordo com o comportamento da base nos últimos 12 meses.

4.5. Há período de fidelidade ou taxa de desistência?

A rescisão contratual pode ser solicitada a qualquer momento por ambas as partes, sem a aplicação de multas rescisórias ou taxas de desistência. Contudo, a efetivação formal do encerramento exige o cumprimento de um aviso prévio de 90 (noventa) dias.

O contrato possui vigência de 12 meses e conta com renovação automática por igual período, exceto se houver manifestação em contrário por uma das partes com antecedência mínima de 30 dias do vencimento.

4.6. Posso passar apenas uma parte da minha base de clientes para o Mooz Crédito Seguro?

O Mooz Crédito Seguro não exige que 100% do faturamento seja transacionado por ele, pois compreendemos que o cliente pode preferir outras formas de

pagamento, como cartão ou Pix. No entanto, realizamos uma avaliação de toda a base de clientes para garantir que, caso o comprador opte pelo boleto, ele tenha um limite pré-aprovado disponível.

5. Fluxo Financeiro e Relacionamento Bancário

5.1. Preciso abrir uma conta em um banco específico?

Não há necessidade, você pode manter sua conta padrão.

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

O repasse dos valores ocorre no primeiro dia útil após o vencimento (D+1). Como exemplo, para um título vencendo em 17/09, o crédito em conta será realizado no dia 18/09, já com a dedução da taxa de serviço do Mooz Crédito Seguro.

5.3. Existe possibilidade de antecipação de recebíveis?

Não, atualmente não é possível antecipar os recebíveis do Mooz Crédito Seguro.

6. Inadimplência e Cobrança

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

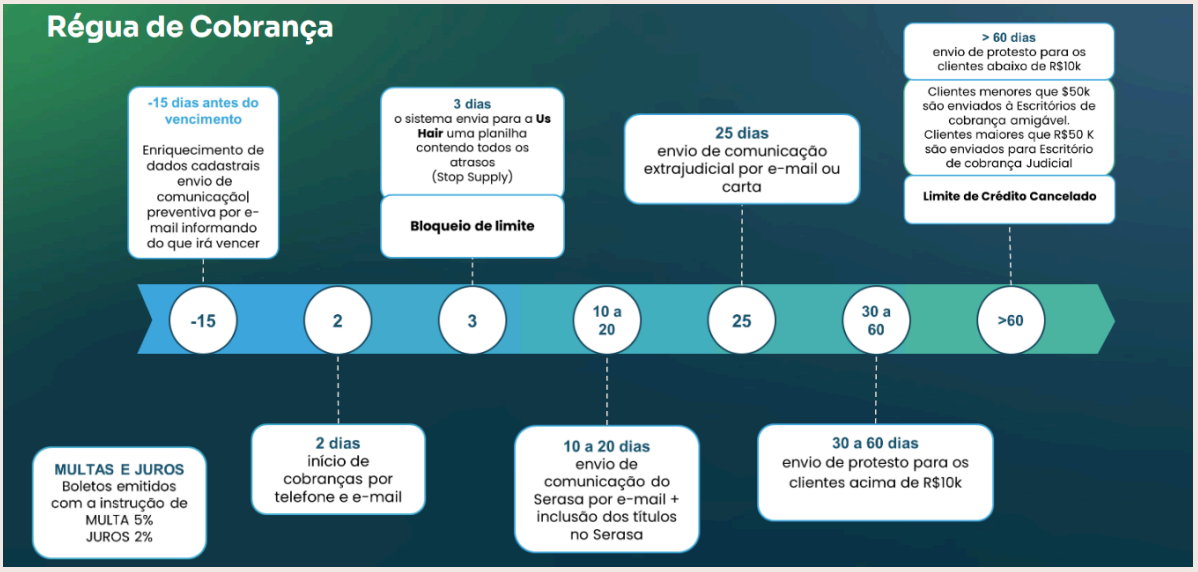
Sim, o recebimento é garantido na data acordada (D+1). Contudo, o cliente devedor ficará bloqueado para novas compras.

6.2. O que impede o cliente de realizar novas compras?

- **Atrasos de pagamento:** Atrasos no próprio Distribuidor/Franqueado ou com outras indústrias que utilizem a mesma infraestrutura de crédito (TradeMaster).
- **Inconsistência cadastral:** Irregularidades ou pendências ativas nos dados cadastrais junto à Receita Federal (CPF/CNPJ).
- **Bloqueio por Protesto/Cartório (BM):** Casos em que o cliente teve títulos com atrasos superiores a 60 dias encaminhados ao cartório/protesto, resultando no Bloqueio Manual pelo período de restrição contratual.

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

A régua de cobrança é definida em conjunto com o Distribuidor. Potenciais alterações na régua também são combinadas caso a caso.



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

Isso depende da régua de cobrança definida com cada distribuidor/franqueado, mas normalmente ocorre em média após 30 dias de atraso.

6.5. 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.

6.6. Um cliente ficou inadimplente e teve o limite zerado. Depois de quanto tempo ocorre a reavaliação?

A reavaliação é feita a cada mês. Porém, quando o cliente fica mais de 60 dias inadimplente, ele é bloqueado, pelo mau comportamento, e poderá ser desbloqueado a partir de 6 meses.

7. Dia a Dia Operacional e ERPs

7.1. Quais são os ERPs já integrados ao produto?

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

7.2. Como o boleto chegará para o cliente varejista?

O documento de cobrança encaminhado ao lojista segue um padrão visual próprio, exibindo a marca do distribuidor e discriminando-o como o beneficiário final da operação.

Adicionalmente, cumpre destacar que a Trademaster figura como a beneficiária primária no boleto, o qual é entregue em formato físico juntamente com a Nota Fiscal (NF) no momento do recebimento das mercadorias.

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

Através do App Trade+ (onde o varejista tira a 2ª via sem precisar do distribuidor).

Central de Atendimento da TradeMaster

E-mail: tradedirect@trademaster.com.br
Capitais e regiões metropolitanas: 4000 2370
Demais localidades: 0800 010 0570
WhatsApp: 11 4000 2370

Atendimento: Seg à Sex - 08h às 20h | Sáb - 08h às 15h

7.4. Como eu vejo o valor em atraso de cada cliente?

Isso pode ser visualizado através da indicação de "Stop Supply" que é enviado diariamente via e-mail, através do portal trademaster e também, dentro do ERP utilizado.

7.5. Como eu vejo se o cliente fez um acordo com a Trademaster?

Através do App Trade+ (onde o varejista tira a 2ª via sem precisar do distribuidor).

Central de Atendimento da TradeMaster

E-mail: tradedirect@trademaster.com.br
Capitais e regiões metropolitanas: 4000 2370
Demais localidades: 0800 010 0570
WhatsApp: 11 4000 2370

Atendimento: Seg à Sex - 08h às 20h | Sáb - 08h às 15h

7.6. Onde posso visualizar um relatório de desempenho da minha carteira (limite utilizado e limite disponível)?

Dentro do ERP é possível visualizar essas informações, assim como dentro do https://portal.trademaster.com.br/ através do seu acesso, enviado no primeiro dia da operação.

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

A compensação bancária ocorre em D+1. Porém, se o título tiver sido enviado a protesto, o desbloqueio leva em média 10 dias úteis. Vale ressaltar que há a aplicação de um bloqueio manual se a inadimplência ultrapassar o período de 60 dias.

7.8. Meu cliente alterou o CNPJ ou migrou de CPF para CNPJ. O histórico antigo dele ajuda a aprovar o limite? Como enviar esses dados?

Sim, o histórico de compras antigas ajuda muito na análise de risco. Para que essas informações sejam consideradas integralmente na aprovação do limite, o distribuidor/franqueado deve enviar os dados do histórico de compras do cliente para o e-mail: tradedirect@trademaster.com.br.

7.9. O cliente abriu um novo CNPJ que faz parte de um Grupo Econômico que já possui limite no Mooz Crédito Seguro. Como incluo essa nova loja/unidade para compartilhar o limite global?

Para vincular uma nova filial ou empresa do mesmo Grupo Econômico (mesmo CNPJ raiz ou mesmos sócios/CPF) ao limite de crédito já existente, siga o fluxo:

- **Envio da Solicitação:** Encaminhe um e-mail para tradedirect@trademaster.com.br informando a razão social e o CNPJ da nova unidade, acompanhado do CNPJ/CPF da matriz ou grupo principal.
- **Validação:** O time de análise fará a checagem do vínculo societário/raiz do grupo e cadastrará a nova unidade no sistema.
- **Liberado para Uso:** Após a inclusão, o novo CNPJ passa a compartilhar o limite global disponível do grupo econômico automaticamente.

7.10. Posso vender para um cliente que não tem limite aprovado, mas quer utilizar outros meios de pagamento?

A decisão comercial de vender via Pix ou cartão de crédito (pagamento à vista/antecipado) é de responsabilidade do Distribuidor/Franqueado. Como o cliente não teve limite aprovado, ele apresenta um perfil de risco de crédito mais elevado no momento.

Atenção à regra de Stop Supply e Penalidades (Chargeback):
Se a recusa de limite ocorreu porque o cliente já está inadimplente em alguma operação anterior da Trademaster, o Distribuidor/Franqueado não pode realizar novas vendas ou entregas de produtos por nenhum meio de pagamento (aplicação obrigatória do Stop Supply).

A regra aplica-se também a filiais, matriz ou empresas do mesmo grupo do comprador inadimplente.

Risco Contratual: O descumprimento da obrigação de Stop Supply acarreta a aplicação de Chargeback. Nesses casos, o Distribuidor/Franqueado passa a ser integralmente responsável pelo pagamento de todas as transações inadimplidas por aquele comprador perante a Trademaster.

7.11. Fiz uma devolução parcial/total. Em quanto tempo é retornado o limite desse cliente?

O limite é retornado no mesmo momento após realizada a tratativa.

7.12. Como eu solicito uma tratativa de exceção como (Cancelamento, prorrogação de boletos, devolução total/parcial)?

As tratativas poderão ser realizadas diretamente via ERP antes do vencimento. Após o vencimento as tratativas precisam ser enviadas pelo canal de atendimento tradedirect@trademaster.com.br.

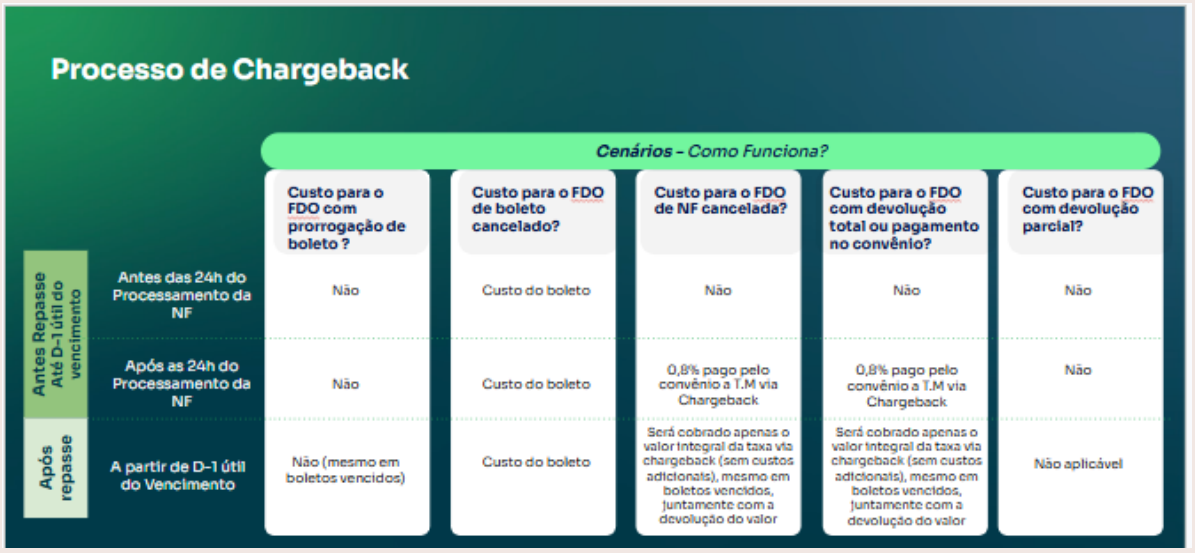
7.13. O que é o Processo de Chargeback?

É o ressarcimento de valores financeiros junto a Distribuidor/Franqueado, que são resultantes das exceções (cancelamentos, prorrogação, devolução), alteração da operação original (NF).

7.14. Como é feita a cobrança do Processo de Chargeback?

Os lotes vão ser enviados toda semana para pagamento via depósito para o Distribuidor/Franqueado.

7.15. Em quais cenários o Chargeback se aplica?



8. 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.

Grupo Boticário

MOOZ