Mystery shopping: Inversión en criptomonedas IV Actualización

Noviembre 2023

· EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2023 ·

asufintech

MINISTERIO DE CONSUMO

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASUFIN.

Sobre **ASUFIN**

ASUFIN, la asociación de usuarios financieros, fundada en 2009 para la defensa y protección del consumidor financiero. Inscrita en el REACU, es miembro del CCU (Consejo de Consumidores y Usuarios), del BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*), la mayor organización europea de asociaciones de consumo y de *Finance Watch.*

ASUFIN tiene presencia, a través de su presidenta Patricia Suárez, en el Consejo Consultivo (BSG) de la EBA (Autoridad Bancaria Europea), el Comité de Protección a Inversores (IPISC) de la ESMA (Autoridad Europea de Valores y Mercados) y el Grupo de usuarios de servicios financieros (FSUG) de la DG FISMA de la Comisión Europea donde ostenta la vicepresidencia. También es vicepresidenta de *Finance Watch.*

A nivel nacional, **ASUFIN** participa activamente en el impulso a las finanzas verdes, a través de Spainsif.

Forma parte del programa Finanzas para todos que coordinan el Banco de España y la CNMV. En este marco, la asociación desarrolla, entre otros, programas de educación financiera y digital, sobreendeudamiento y préstamo responsable, vivienda, seguros, inversión y finanzas sostenibles en el marco de la Agenda 2030. Por todo ello, recibió el Premio a la trayectoria en Educación Financiera 2021 del programa Finanzas para todos.

Sobre **el autor**

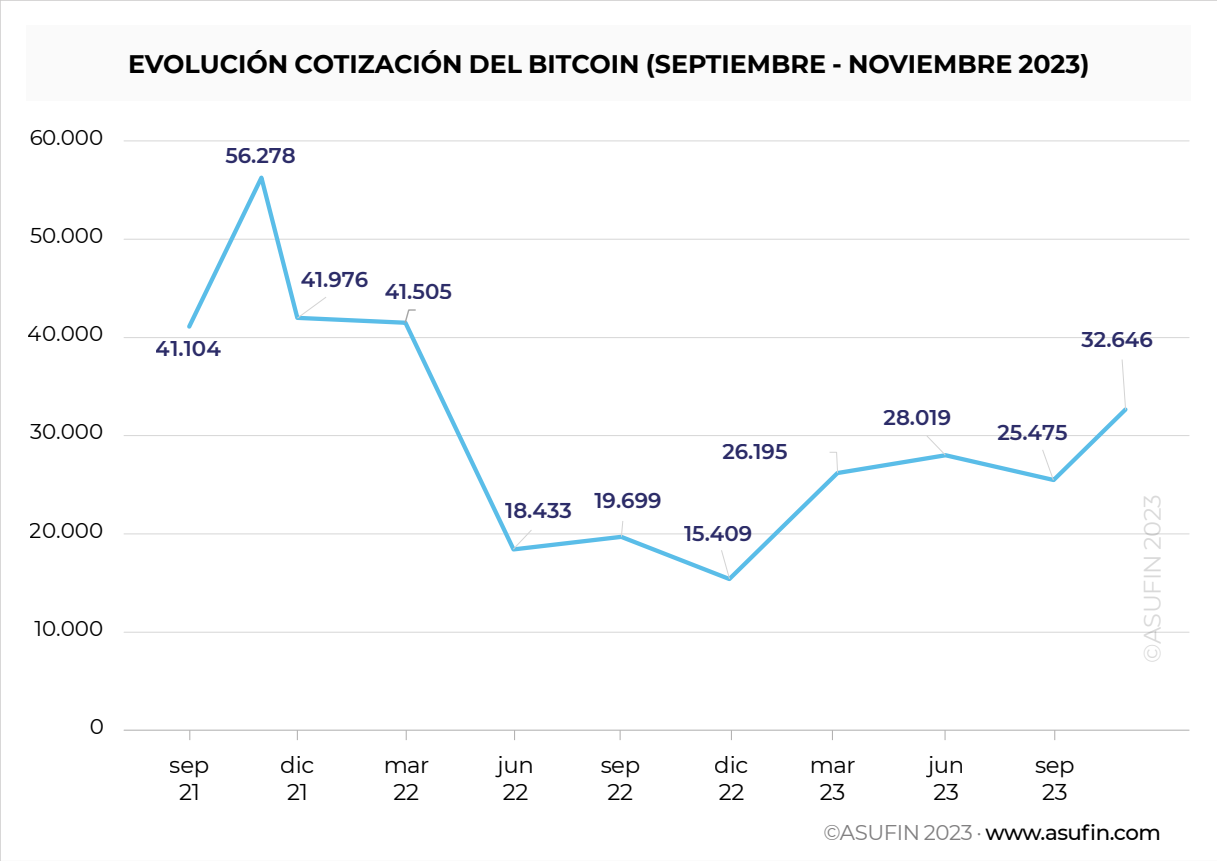
Estudio realizado por el Departamento de Estudios de **ASUFIN**, con la colaboración de Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Autónoma de Madrid, con las especialidades de Dirección Financiera e Investigación Económica. Tras haber trabajado en la sociedad de valores de La Caixa (hoy CaixaBank) y en el Grupo Santander, lleva más de 18 años desarrollando su labor en el ámbito de la protección de los consumidores y la educación financiera, realizando labores divulgativas que incluyen la elaboración de estudios en el ámbito de las finanzas personales y los seguros.

Introducción

En septiembre de 2021, **ASUFIN** inició su Mystery Shopping, adquiriendo 100 euros en Bitcoins en cada una de las cinco plataformas más relevantes que operaban en España, tanto nacionales como internacionales. El objetivo de este ejercicio práctico, que ya ha cumplido tres años, era y es conocer el funcionamiento de un mercado incipiente, con una alta demanda entonces, pero en que el que se operaba con escasa regulación y nivel de conocimiento.

Desde ese momento hemos visto cambios muy importantes, acuciados por el **"invierno cripto"**, como se denominó a la fuerte bajada del precio, seguida de una mayor estabilidad aunque con fuertes pérdidas acumuladas para miles de inversores.

En el último año, la situación ha cambiado de forma radical y se ha pasado a denominar **"primavera cripto"**, por la recuperación importante en la cotización del Bitcoin. Aun así, su cotización, el último día de octubre, situada en 32.760 euros, sigue estando muy lejos de los 56.278 euros, la cotización máxima de noviembre de 2021.



Esta recuperación, aún parcial, no llega a ser suficiente como para igualar el optimismo de hace dos años. Pero hay más explicaciones: cierres de compañías, quiebras de algunos criptoactivos y la elevada volatilidad, que lleva a que el comportamiento del inversor sea más cauto.

Como hemos hecho en estudios precedentes, hemos analizado el comportamiento de las plataformas en áreas como productos que ofrecen, estrategias y servicio al cliente que, como veremos, están muy relacionadas con una mayor desconfianza que no se ha recuperado.

Este estudio sigue la metodología del Mystery Shopping para seguir monitorizando la inversión realizada, a la que se ha añadido una encuesta a 225 inversores en criptomonedas, realizadas entre el 20 y el 28 de octubre de 2023, con un nivel de confianza del 95,00% y un margen de error del 4,42%.

Cinco claves principales

1 Aunque el valor del bitcoin se ha recuperado en más de un 60,20% en el último año, **la inversión que realizamos en septiembre de 2021 acumula unas pérdidas del 21,40%**, al pasar de 100 euros invertidos en cada una de las 5 plataformas seleccionadas, a 78,59 euros, de promedio. El bitcoin sigue un 38,00% más bajo que sus máximos de noviembre de 2021.

2 **Las comisiones de compra y venta de las criptomonedas se han reducido como forma de incentivar operaciones de *trading***, pero por el contrario, las de inversión o retirada, usando como método la tarjeta de crédito, se mantienen en tasas altas y muy por encima del uso de *wallets*.

3 Las **plataformas de criptomonedas** han incrementado de forma importante otros servicios entre los que están pagos, préstamos, custodia de valores o tarjetas de crédito buscando paliar el menor negocio, sin que ofrezcan en general grandes mejoras en transparencia y comunicación, con la excepción de la plataforma española **Bit2me**.

4 A pesar de la subida de precio del Bitcoin, **solo un 25,40% de los inversores encuestados ha mejorado su opinión** sobre la inversión en criptomonedas e incluso ha empeorado para un 15,70% de los inversores.

5 Las empresas de criptomonedas crecen en activos a ofrecer, países donde operan y clientes. Sin embargo, el **28,90% de los encuestados señala que no ha operado en el último año**.

Más criptomonedas y en más países

ASUFIN comenzó su Mistery Shopping invirtiendo 100 euros en cinco plataformas muy relevantes: tres a nivel internacional como **Binance**, **Crypto.com** y **Coinbase**, y dos nacionales, **Bit2me** y **2gether**. De todas ellas, **2Gether**, como explicamos en el estudio de octubre de 2022, cerró sus operaciones en julio de 2022, víctima del **"invierno crypto"**.

Este año, positivo en la cotización, ha sido también en usuarios: **Binance**, la plataforma más grande a nivel global, que ha adquirido varios negocios, declara pasar de 30 a 150 millones de usuarios de forma global; **Crypto.com**, de 50 millones a 80 millones, mientras que **Coinbase,** por el contrario, ha recortado de 103 millones a 50 millones. La operadora española **Bit2me** también ha aumentado de 500.000 millones a 700.000 millones de usuarios.

Igualmente, otra variable también se ha movido al alza, el número de criptomonedas. **Binance** ha pasado de 316 a 357, **Crypto** se mantiene con una subida mínima de 295 a 297, mientras **Coinbase**, de nuevo por su política de ajuste, baja de 156 a 121. **Bit2me** da también un salto importante pasando de 184 a 240 criptomonedas.

Todo ello refleja que en general, menos para **Coinbase**, se ha ampliado la oferta de criptoactivos y con ello la atracción al cliente.

LAS CINCO PLATAFORMAS ORIGINALES EN LAS QUE SE INVIRTIÓ

	BINANCE	bit2me	coinbase	crypto.com	2gether
FUNDACIÓN	2005	2014	2012	2016	2017
BASE	China	España	USA	Hong Kong	España
FILIAL/ SUPERVISOR	España (*)	España	Irlanda	Malta	España
USUARIOS	150.000.000	700.000	50.000.000	80.000.000	Cerró sus operaciones en julio de 2022
OPERATIVIDAD	198 países	70 países	190 países	103 países	
CRIPTOACTIVOS	357	240	121	297	

©ASUFIN 2023

©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

*Registrado como proveedor de servicios de activos virtuales por parte del Banco de España (Moon Tech Spain SL) desde el 7 de julio de 2022, tras solicitud de 28 de enero de 2022.

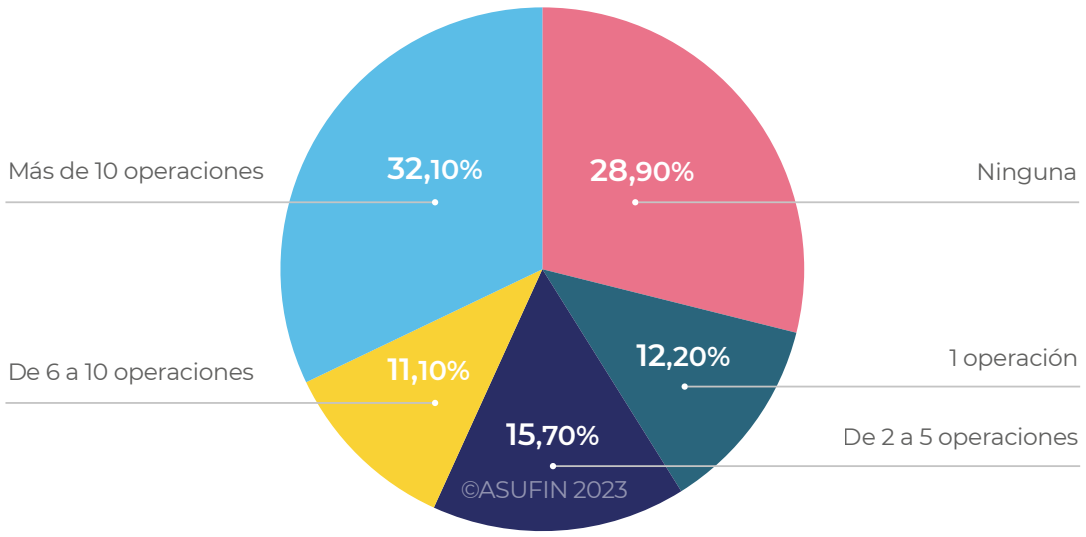
Cerca de un tercio de los inversores en criptomonedas no ha hecho ninguna operación en el último año

El número de usuarios creciente parece reflejar una realidad positiva, acompañada por esa recuperación leve del precio, pero **en esos datos hay una fragilidad importante: la actividad del usuario**.

No podemos olvidar que las plataformas analizadas, que no suelen tener comisiones muy altas por operaciones individuales, se lucran esencialmente si el usuario opera de forma continua, acumulando muchas operaciones, incluso diarias a través de *trading,* que tienen mucho más riesgo. Con todo ello, los datos ofrecen dos realidades. Es cierto que cerca de un tercio, un **32,10%** de los inversores en criptomonedas, declara haber realizado más de 10 operaciones este año, buena parte de ellos realizando *trading*, pero también que el segundo grupo más numeroso, con un **28,90%**, es el que no ha realizado ninguna operación.

Si sumamos este porcentaje, del **28,90%**, a los que han hecho sólo una operación, posiblemente más de venta que de compra, que llegan al **12,20%**, tenemos que un 41,10%, más de 4 de cada 10 usuarios, mantienen una actitud muy pasiva con respecto a las inversiones en criptomonedas. Esto demuestra que este tipo de inversiones ha perdido un gran atractivo con respecto a hace un par de años y que **buena parte de los clientes declarados por las plataformas son usuarios inactivos**.

¿CUÁNTAS OPERACIONES HA HECHO CON CRIPTOMONEDAS?



©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

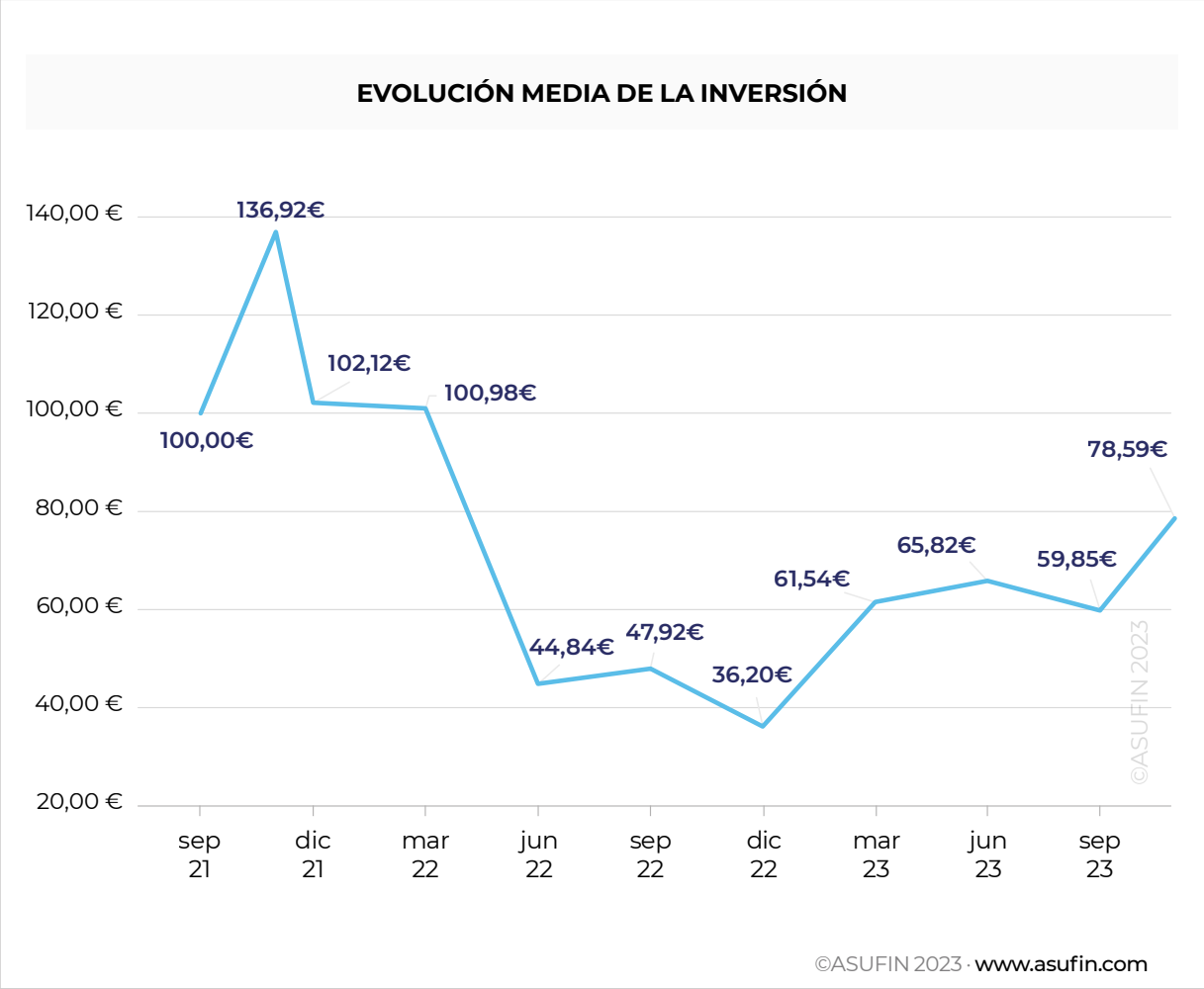
Una "primavera cripto" que no llega a todos

En este contexto de alza de precios, **nuestra inversión ha recuperado una parte relevante de las pérdidas, en concreto entre el 6 de octubre de 2021 y 6 de noviembre de 2023 la revalorización ha sido del 60,20%**, pasando el valor de la inversión media, sin incluir las pérdidas generadas por la quiebra de **2Gether**, de 49,05 € a 77,63 €. Aun así, **hay unas importantes pérdidas acumuladas desde que comenzó la inversión en el mes de septiembre de 2021 del -21,40%.** Este es un punto importante que no solo afecta a nuestra inversión. Desde los máximos de noviembre de 2021 a noviembre del 2023, y a pesar del rally alcista de las últimas semanas, las pérdidas acumuladas se sitúan en un 38,20%, quedando aún "atrapados" muchos inversores. Todo ello en Bitcoins, la moneda digital más veterana y segunda en capitalización actual, solo detrás de Tether, existiendo muchos inversores con pérdidas superiores y en muchos casos irrecuperables por la "muerte" de otras criptomonedas, como Solana o Apecoin entre otras.

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN

	BINANCE	bit2me	coinbase	crypto.com	2gether	MEDIA	VARIACIÓN
21.09.2021	100,00€	100,00	100,00€	100,00€	100,00€	100,00€	-
06.10.2022	49,79€	48,49€	48,67€	49,41€	48,90€	49,05€	-
06.11.2022	37,64€	36,66€	36,79€	37,35€	-	37,11€	-24,40%
06.12.2022	36,72€	35,76€	35,89€	36,44€	-	36,20€	-2,50%
06.01.2023	50,43€	49,12€	49,30€	50,05€	-	49,72€	37,40%
06.02.2023	62,41€	48,67€	48,85€	49,59€	-	49,27€	-0,90%
06.03.2023	62,63€	60,78€	61,01€	61,94€	-	61,54€	24,90%
06.04.2023	60,15€	61,00€	61,22€	62,16€	-	61,75€	0,40%
06.05.2023	60,15€	58,58€	58,80€	59,69€	-	59,31€	-0,40%
06.06.2023	66,76€	65,02€	65,26€	66,25€	-	65,82€	11,00%
06.07.2023	63,41€	61,75€	61,28€	62,92€	-	62,51€	-5,00%
06.08.2023	57,09€	55,60€	55,81€	56,66€	-	56,29€	-10,00%
06.09.2023	60,70€	59,12€	59,34€	60,24€	-	59,85€	6,30%
06.10.2023	77,84€	75,81€	76,09€	77,25€	-	76,75€	28,20%
06.11.2023	79,71€	77,63€	77,92€	79,10€	-	78,59€	2,40%
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN	-20,29%	-20,37%	-22,08%	-22,90%		-21,40€	16,20%
RENTABILIDAD DEL PERÍODO						60,20€	

©ASUFIN 2023 · www.asufin.com



Invertimos 100,00€ en cada una de las 5 mayores plataformas de criptos y ahora mantenemos una media de 60,20€, en cada una de ellas, después de 3 años.

Comisiones: ligera bajada con clara apuesta por el *trading*

Esta situación de menor negocio, a pesar de la subida, que está más relacionada con el interés de grandes inversores que de los pequeños, está teniendo consecuencias. Una de ellas es la apuesta cada vez más clara por incentivar el *trading*, que se hagan el mayor número de operaciones, especialmente en el mismo día, que conlleve un aumento de sus ingresos.

Para ello, **se busca reducir las comisiones, que se suelen mover en escalas, determinadas por el número de operaciones y el volumen**, siendo más baratas cuantas más operaciones se hagan y de mayor importe. Solo **Binance** mantiene una comisión fija del 0,10%, mientras **Crypto.com**, **Coinbase** y **Bit2me** lo hacen en esa escala según el tipo. Destaca el cambio del operador español, que con su modalidad **Bit2me** pro, pasa de una comisión de compra del 0,10%-0,50%, un máximo que se reduce prácticamente la mitad del 0,95% de hace un año y que anima la realización de operaciones a corto plazo.

Eso sí, se mantienen altas comisiones para operaciones con tarjeta, para inversiones y retiradas, **con la intención clara de que se opere con *Wallets***, algunas controladas por las propias plataformas, que tienen unas comisiones muy inferiores y que busca como objetivo desincentivar las retiradas de dinero, incluso tras haber vendido sus posiciones de criptomonedas.

COMISIONES DE COMPRA

	BINANCE	crypto.com	coinbase	bit2me
COMISIÓN DE COMPRA	0,10%	0,10% - 0,35%	0,10% - 1,00%	0,95%
CARGOS ADICIONALES COMPRA DE TARJETA	2,00% (0,90% en la tarjeta Binance)	2,00%	2,00%	1,99% tarjeta UE / 4,99% tarjeta de otros países
COSTE COMPRA POR *WALLET*	Hasta 0,35%	Hasta 0,25%	0,15%	Sin coste adicional
COMISIÓN ADICIONAL POR TRANSFERENCIA	-	-	0,15%	-
INTERCAMBIO Y CONVERSIÓN DE CRIPTOMONEDA	0,0005 BTC	Hasta 1,50%	Hasta 2,00%	0,95%

©ASUFIN 2023

©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

COMISIONES VENTA

	BINANCE	crypto.com	coinbase	bit2me
COMISIÓN DE VENTA	0,10%	0,10% - 0,35%	0,10% - 1,00%	0,00% - 0,50%

©ASUFIN 2023

©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

Atención al inversor: se mantienen graves deficiencias

En atención al inversor hay pocos cambios. Solo **Bit2me**, la plataforma española, ofrece un servicio multicanal activo y eficiente en cuanto a la calidad de información que ofrece, alertando del riesgo de todos los productos. Además, a la hora de contactar, la respuesta es positiva en los tres canales utilizados: llamada, correo y chat, informando correctamente en forma y tiempo, con respuestas siempre inferiores a 24 horas.

En el resto de las plataformas se han detectado importantes deficiencias:

BINANCE

- Ha incluido un **mensaje de advertencia** en la parte posterior de su web y *app* advirtiendo **de que la compra/venta de criptomonedas es una operación de riesgo y no regulada**.
- **Las respuestas del chat**, que ofrece asistencia ininterrumpida, **han sido rápidas pero no así en el correo electrónico** sin que existiera forma de comunicación telefónica.

coinbase

- Incluye un **mensaje** en el que se **advierte del riesgo de la inversión**.
- En el momento de realizar este Mystery Shopping **todos sus servicios de ayuda no funcionaban**; la única forma por la que hemos podido contactar ha sido a través de una dirección de correo electrónico.

crypto.com

- Sigue sin ofrecer **ningún tipo de advertencia del riesgo de inversión**.
- **Todos sus métodos de comunicación, chat y correo se realizan en inglés**. La información que se ha recibido en español solo estaba relacionada con respuestas comerciales y no sobre problemas de servicio.

ATENCIÓN AL CLIENTE

	BINANCE	bit2me	coinbase	crypto.com
ADVERTENCIA DE RIESGO	Sí	Sí	Sí	No
TÉRMINOS DE USO	Español	Inglés	Español	Español
SUPERVISIÓN	España	España	Irlanda	Malta
ATENCIÓNAL CLIENTE	Español	Español	Inglés/ Español	Inglés/ Español
RECLAMACIÓN JUDICIAL	Tribunales de España	Tribunales de España	Arbitraje de Irlanda	Tribunales de Malta

©ASUFIN 2023

©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

Diversificación de productos para aumentar ingresos

El segundo movimiento que está realizando el mercado se basa en **un incremento importante en los servicios añadidos que ofrecen las plataformas de criptomonedas**, con lo que generalmente buscan la pérdida de ingresos de su negocio tradicional de compra y venta de criptoactivos.

La más común, que cubren las cuatro plataformas en las que mantenemos la inversión, son la de billetera o wallet y la de permitir hacer pagos en criptoactivos a otros negocios que los admiten. Pero desde estos servicios básicos de pago se han desarrollado y multiplicado otros, como mostramos en la siguiente tabla, entre los que están **ofrecer préstamos, avalados por criptoactivos, poder crear tokens, criptoactivos e incluso productos NFT**.

Otra de las tendencias crecientes es **la de custodia de criptoactivos, a cambio de una remuneración**, como si se tratara de un depósito.

En todo caso, este crecimiento de servicios, algunos muy incipientes, señala la búsqueda de vías alternativas de negocio.

OTROS SERVICIOS QUE OFRECEN LAS PLATAFORMAS AJENOS A LA COMPRA VENTA

	BINANCE	bit2me	coinbase	crypto.com
SERVICIOS DE MINERÍA DE CRIPTOMONEDS	X			
SERVICIO DE PAGOS CON CRIPTOMONEDAS	X	X	X	X
PRÉSTAMOS	X		X	X
FAN TOKEN	X			X
BILLETERA	X	X	X	X
GESTIÓN PASIVA (GESTIÓN DE INVERSIÓN) DE CRIPTOMONEDAS	X	X		X
NFT	X		X	
TARJETA DE CRÉDITO		X	X	X
SISTEMAS DE RECOMPENSAS	X			X
SERVICIO DE PAGOS POR NEGOCIOS				X
CONSULTORÍA				X
MARCA BLANCA PARA CREAR PROPIOS CRIPTOACTIVOS				X
SERVICIO DE CUSTODIA				X

©ASUFIN 2023

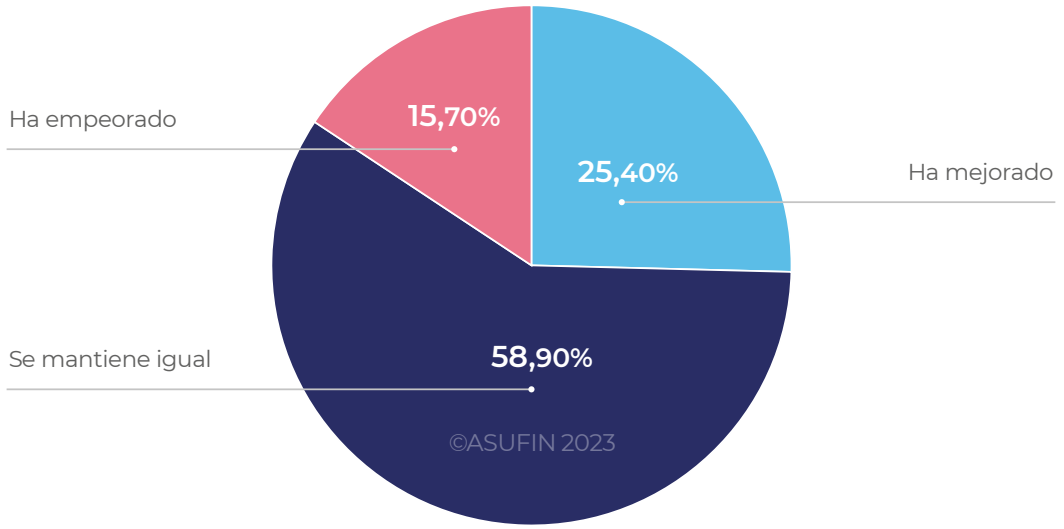
©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

A pesar de la recuperación de precios sólo un 25,00% de los inversores han mejorado su perspectiva

La **"primavera crypto"** no ha llegado a buena parte de los inversores (con posiciones heredadas de las primeras subidas), a pesar de la recuperación vivida en el segundo trimestre de este año. Tanto es así que 1 de cada 4, un **25,40%**, ha mejorado sus expectativas de inversión en criptomonedas. La mayoría, un **58,90%**, se mantiene igual, pero lo que resulta más llamativo es que un **15,70%** ha empeorado a pesar de esta subida importante.

Este hecho pone de relevancia que existen muchos puntos de mejora, que van desde el propio conocimiento de la inversión hasta la atención, pero también que **muchos inversores que mantienen esa perspectiva negativa han sido víctimas de quiebras** de plataformas como FTX o **2Gether o simplemente siguen acumulando pérdidas** muy relevantes.

¿CUÁL ES SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LA INVERSIÓN EN CRIPTOMONEDAS?



©ASUFIN 2023 · www.asufin.com

Conclusiones

Detrás de la subida de precio de Bitcoins y otras criptomonedas, hay muchas realidades que reflejan que no todo es positivo. La primera, relativa a la naturaleza de la propia subida, en la que **participan cada vez más grandes operaciones que dejan a merced al pequeño inversor**. Aunque esta inversión es netamente compradora y está beneficiando en última instancia al pequeño inversor, que ha visto cómo se ha recuperado parte de su inversión, también hemos visto momentos de venta con caídas muy bruscas, con lo que la eficiencia del mercado está bastante en entredicho, más cuando no son mercados regulados.

En segundo lugar, que **existen otras realidades más allá del Bitcoin marcadas por cientos de criptomonedas y miles de *tokens* que han originado pérdidas importantes** y que explicarían que, a pesar de la situación del mercado, sólo un 25,00% vea la situación de mercado más positiva.

A pesar de todo esto, **hay cada vez más productos, aunque su ritmo de crecimiento en estos últimos meses se ha ralentizado**. Frente a la aparente "libertad" en unos mercados tan desregulados como los actuales, en los que proyectos de divisas digitales como el euro digital van avanzando, es imprescindible mejorar el conocimiento del consumidor y que exija a las plataformas una información más clara y transparente a la hora de plantear dudas y potenciales problemas.

Ante esto, igualmente, existen grandes diferencias que apenas se han estrechado en estos años. La forma de actuar de plataformas como la española **Bit2me**, con información mucho más clara y canales de comunicación más transparentes, muestra que, a pesar de los riesgos inherentes a este tipo de inversión, se pueden ofrecer mejores servicios y seguridad que otros gigantes como **Binance** , **Coinbase** o especialmente **Crypto.com**.

En este contexto, y ante muchos clientes inactivos o con niveles de inversión bajos, **uno de los retos más importantes es cómo volver a incentivar a los clientes**, con lo que habrá que estar muy atentos al fomento de prácticas de mayor riesgo como es el *trading*. En este caso, una información más clara y transparente cobra incluso una mayor importancia.

Contacto
¿Hablamos?

TELÉFONO
91 532 75 83

EMAIL
info@asufin.com

DIRECCIÓN
Plaza de las Cortes, 4, 4ºD.
28014 - Madrid

HORARIO
L-J: de 09:00 a 17:00h.
V: de 09:00 a 15:00h.

asufintech

https://www.asufin.com/tech/