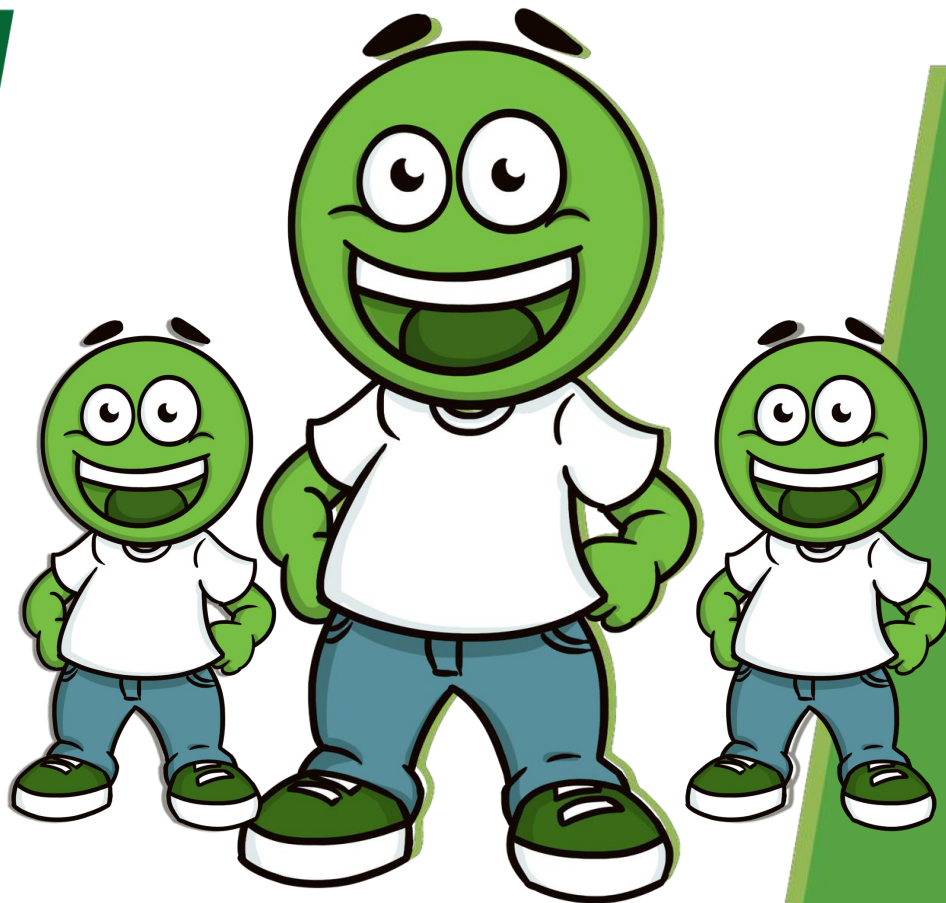


*Reclame***AQUI**

Um estudo
sobre  *bitcoin*

Março/2018



Apresentação

Bitcoin é uma moeda virtual criptografada criada por Satoshi Nakamoto em 2009 cuja a ideia é ser uma moeda global descentralizada.

Este estudo foi realizado com a finalidade de demonstrar o comportamento do mercado das criptomoedas.

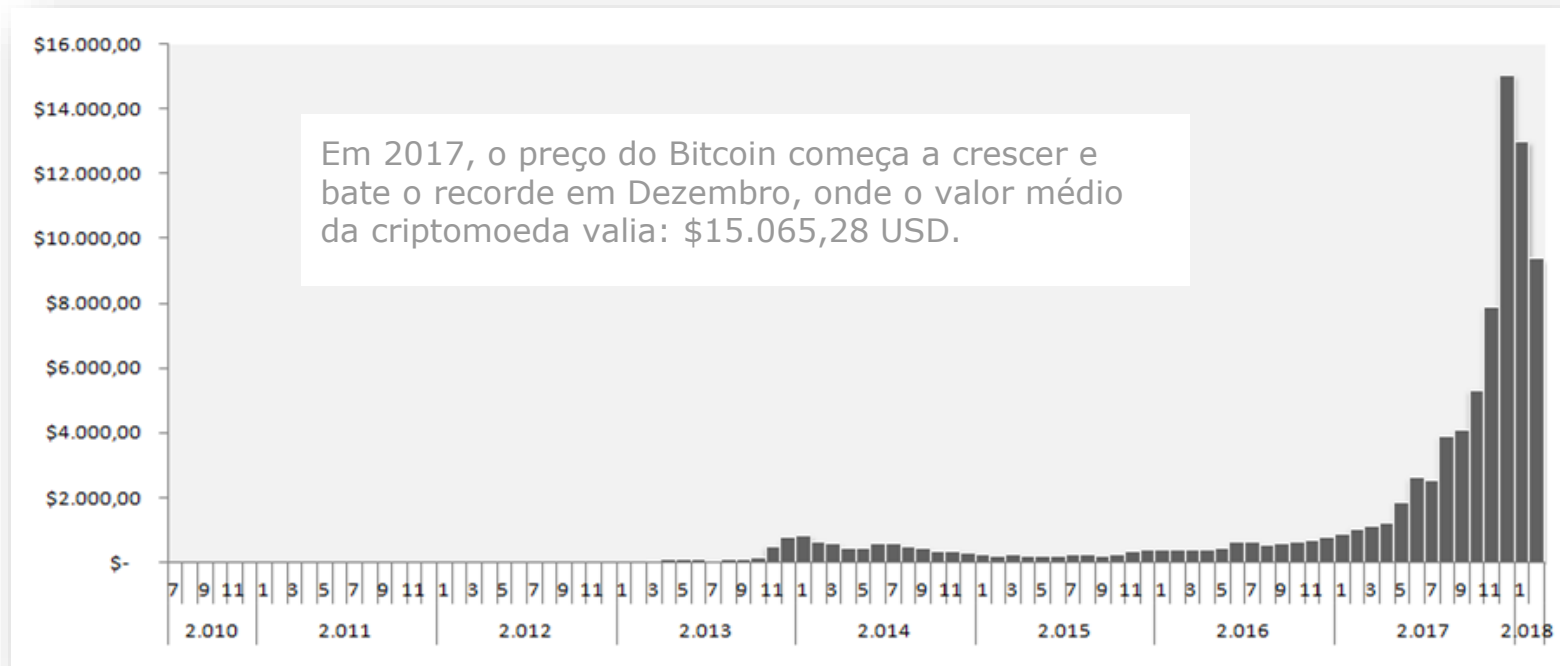
Foram analisados:

- Visão Macro
- Valor cambial
- Volume de busca no Brasil e no mundo
- Relação entre procura e preço
- Oferta e demanda
- Fatos históricos
- Variedade de criptomoedas

Reclame AQUI

- Volume de buscas
- Volume de reclamações
- Empresas reclamadas
- Reclamações por ano
- Motivos de reclamações
- Reclamações por região
- Reclamações por Estado
- Perfil do consumidor
- Expectativa sobre a criptomoeda

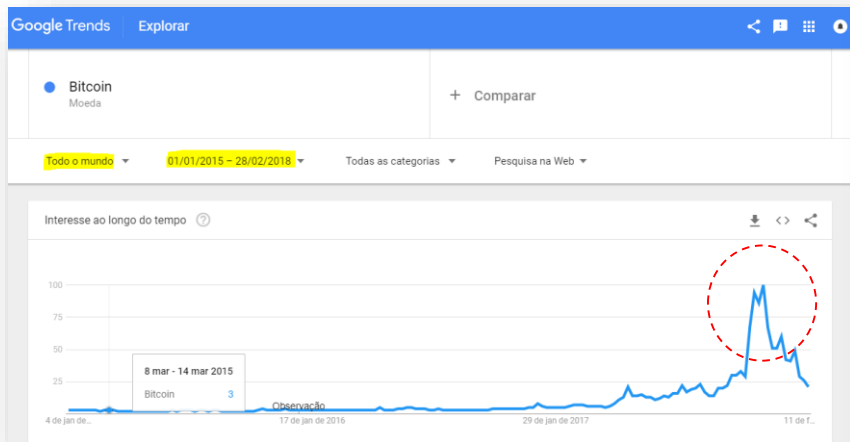
Valor cambial



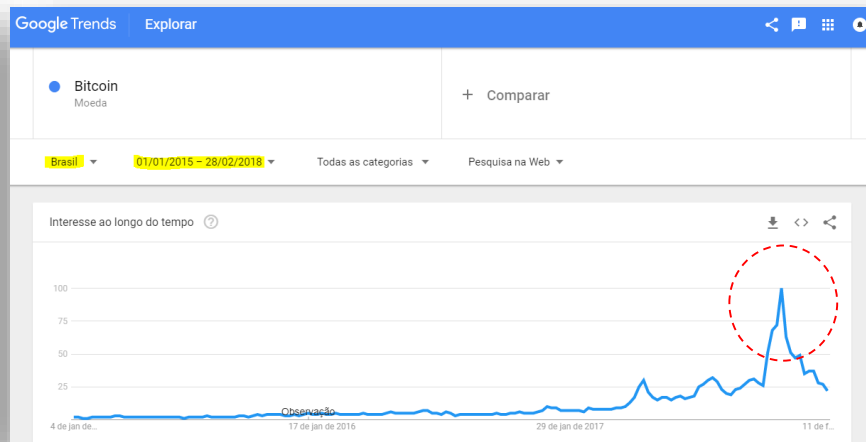
Volume de Buscas

As buscas no Google pelo termo Bitcoin ganham volume em 2017 e, em Dezembro, o volume bate o recorde. No gráfico mundial, o volume se mantém alto do dia 09 ao 23. Já no Brasil, na semana do dia 17 a 23 de Dezembro.

Mundo



Brasil



Relação entre Oferta e Demanda



Como a criptomoeda não tem lastro físico, o valor está atrelado a lei da oferta e demanda:

Oferta: a mineração do Bitcoin está limitada a 21 milhões de unidades, isso faz com que investidores comprem na expectativa de vender por preço maior no momento que esgotarem.

Demanda: devido a crescente popularidade, a procura pelas criptomoedas tem aumentado e atraído novos investidores por curiosidade e expectativa de supervalorização. Então, como a quantidade é limitada, consequentemente o preço também cresce.

Fonte: <https://www.buybitcoinworldwide.com/pt-br/preco/>

Criptomoedas são uma alternativa



Em 2013, o governo de Chipre bloqueou o valor da poupança da população a fim de limitar a quantidade de dinheiro que seus cidadãos poderiam usar. Essa atitude levou os ciprianos a repensarem o sistema financeiro e, numa corrida aos bancos, os cidadãos de Chipre viram na criptomoeda uma alternativa para a economia, fazendo com que o valor do Bitcoin crescesse 87% no período.

Fonte: <http://money.cnn.com>

Criptomoedas são uma alternativa



Fonte: <https://www.buybitcoinworldwide.com/pt-br/preco/>

Em 2015, a Grécia submeteu os gregos à um rigoroso controle de capital em que a retirada diária de dinheiro ficou limitada a 60 euros. Novamente o Bitcoin se mostrou como alternativa para a economia. Em seguida, na China, a moeda Yuan começa a cair, fazendo com que os poupadores recorressem às criptomoedas para proteger suas economias. Todos esses eventos fizeram com que o Bitcoin fosse valorizado.

Variedade de Criptomoedas

Principais criptomoedas »

Nome ↕	Símbolo ↕	Preço (USD)	Capitalização ↕	Vol. (24h) ↕	Vol. Total ↕	Var (24h) ↕
 Bitcoin	BTC	10.915,0	\$183,94B	\$7,06B	39,52%	+3,52%
 Ethereum	ETH	878,95	\$85,92B	\$1,87B	10,48%	+1,26%
 Ripple	XRP	0,92118	\$36,46B	\$469,72M	2,63%	+1,74%
 Bitcoin Cash	BCH	1.288,4	\$21,95B	\$464,24M	2,60%	+5,71%
 Litecoin	LTC	213,71	\$11,87B	\$692,79M	3,88%	+3,01%
 NEO	NEO	130,50	\$8,51B	\$301,32M	1,69%	-2,04%
 Cardano	ADA	0,30780	\$8,00B	\$178,82M	1,00%	+0,03%
 Stellar	XLM	0,34568	\$6,41B	\$46,26M	0,26%	+1,08%
 EOS	EOS	8,4597	\$5,97B	\$214,77M	1,20%	+0,33%
 IOTA	MIOTA	1,97930	\$5,49B	\$40,44M	0,23%	+3,98%

Além do Bitcoin, no decorrer do tempo surgiram outras criptomoedas.



Perfil do investidor

Perfil do investidor

Uma pesquisa* realizada com usuários do Reclame AQUI que fizeram reclamações sobre criptomoedas no período de Janeiro de 2015 à fevereiro de 2018 aponta que:

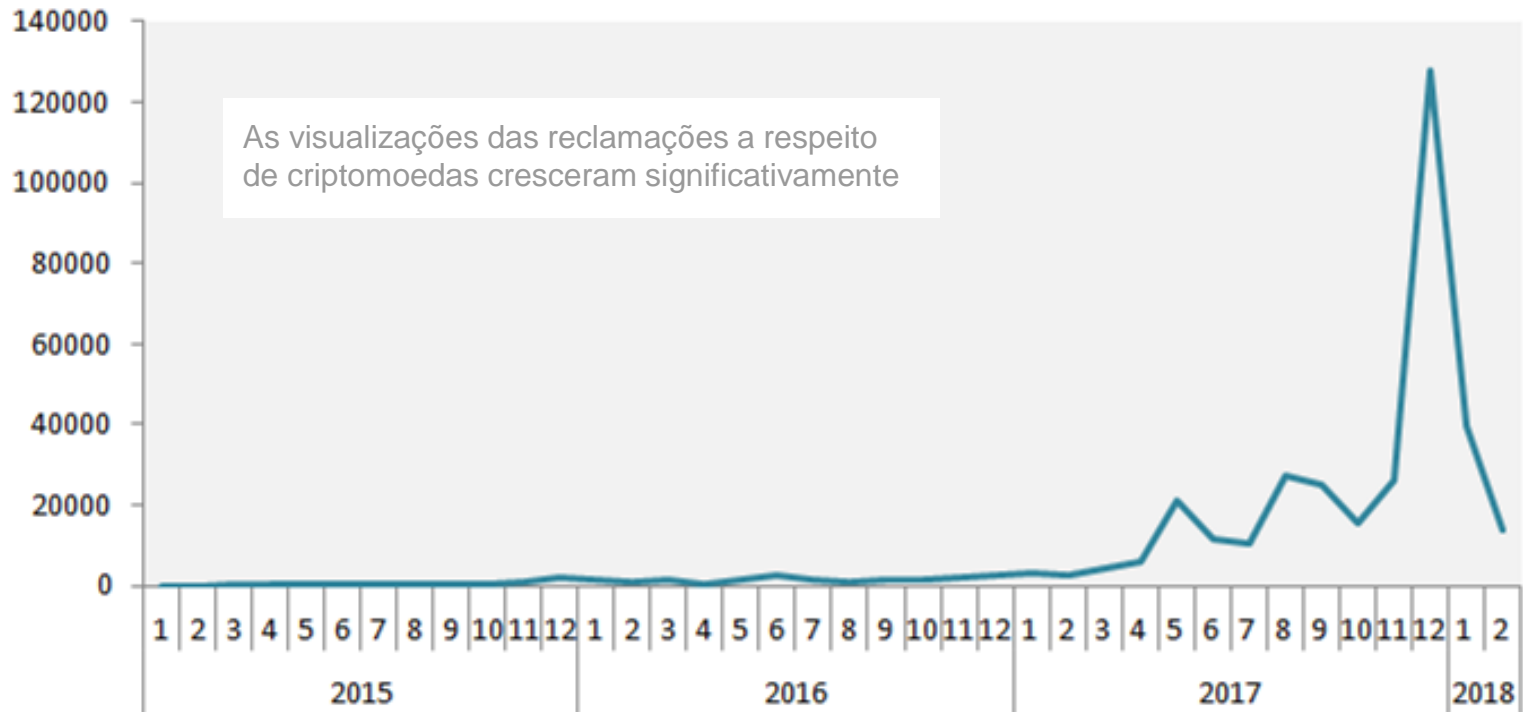
- **90%** dos usuários são do sexo masculino;
- **40%** têm de **30 a 39 anos**, seguido pelo público de **40 a 49 anos** e de **25 a 29 anos**;
- Destes usuários, pouco mais de **30%** têm renda de **4 a 10 salários mínimos** e economizam até **10%** do salário;
- Mais de **70%** começou a investir na criptomoeda em 2017 e entre os principais motivos para a primeira compra estão **curiosidade e possibilidade de aumentar a renda**;
- Com a grande desvalorização da moeda, em 2017, as principais reações dos usuários foram **aproveitar o valor da moeda para investir mais, não resgatar e entender melhor o cenário ou não fazer nada à respeito**;
- 30% está satisfeito à respeito da moeda por está ter atendido suas expectativas, enquanto outros 31% está neutra por não ter 100% de segurança.

*Tamanho da amostra: 920 usuários.












Bitcoin no Reclame AQUI

Visualizações no Reclame AQUI

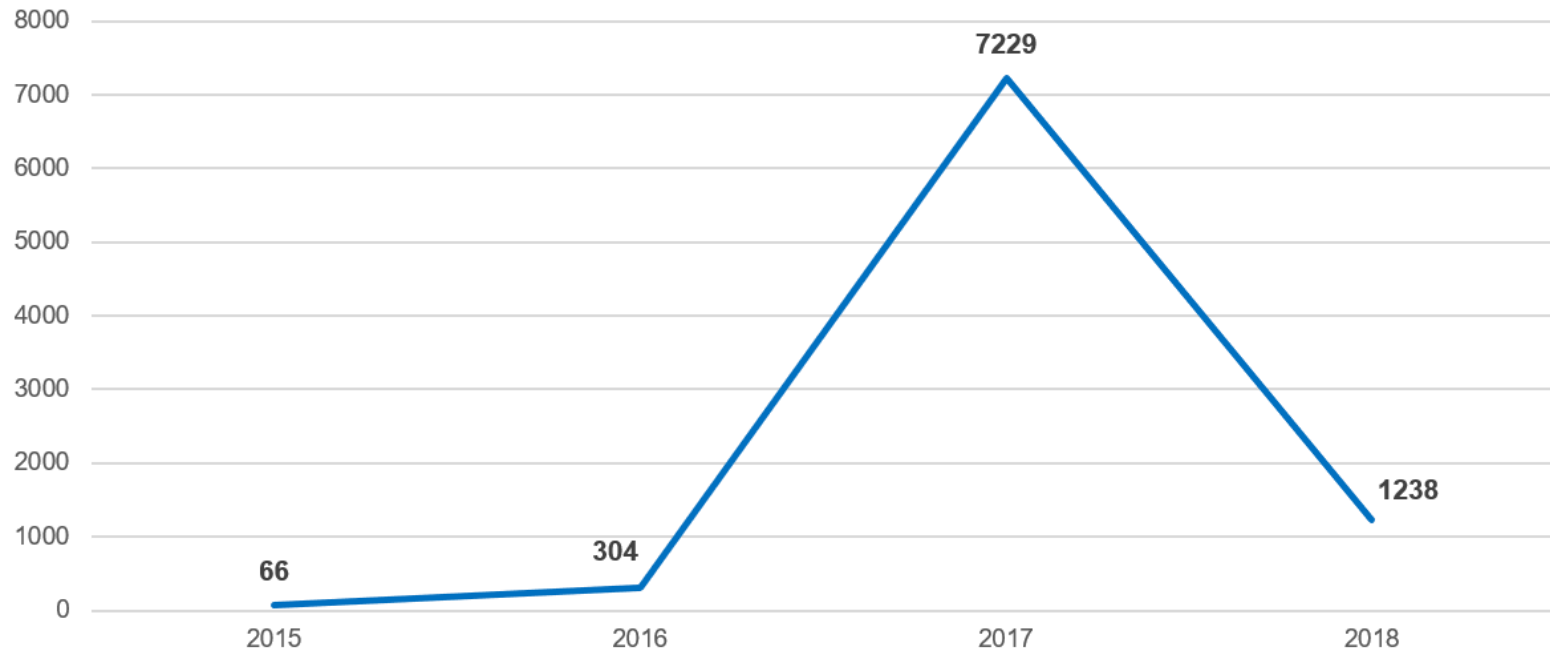


Empresas Reclamadas

Empresa	Reputação		Índice de Solução	Voltaria a fazer negócio	Índice de Respostas	Tempo médio de resposta	Nota média	Quantidade de reclamações
Bitcointrade	Ótimo		91,8%	84,7%	100%	2 dias e 23 horas	6,54	227
CoinBR Serviços	Bom		86,7%	68,7%	98,0%	2 dias e 19 horas	5,23	203
Mercado Bitcoin	Bom		86,5%	68,3%	98,6%	15 dias e 9 horas	5,37	5.047
Foxbit	Bom		84,9%	66,8%	97,1%	27 dias e 6 horas	5,24	1.230
Bitcoin to You	Regular		76,7%	53,3%	99,7%	16 dias e 10 horas	4,86	347
IQ Option	Não recomendada		54,5%	54,5%	27,6%	62 dias e 7 horas	4,0	173
Empire Option	Não Recomendada		9,1%	-	60,3%	52 dias e 8 horas	0,55	274
Bit Câmbio	Sem índice		-	-	96,9%	48 dias e 9 horas	-	64
Pague com Bitcoin	Sem Índice		-	-	100%	3 horas	-	12

*Dados considerados dos últimos 12 meses

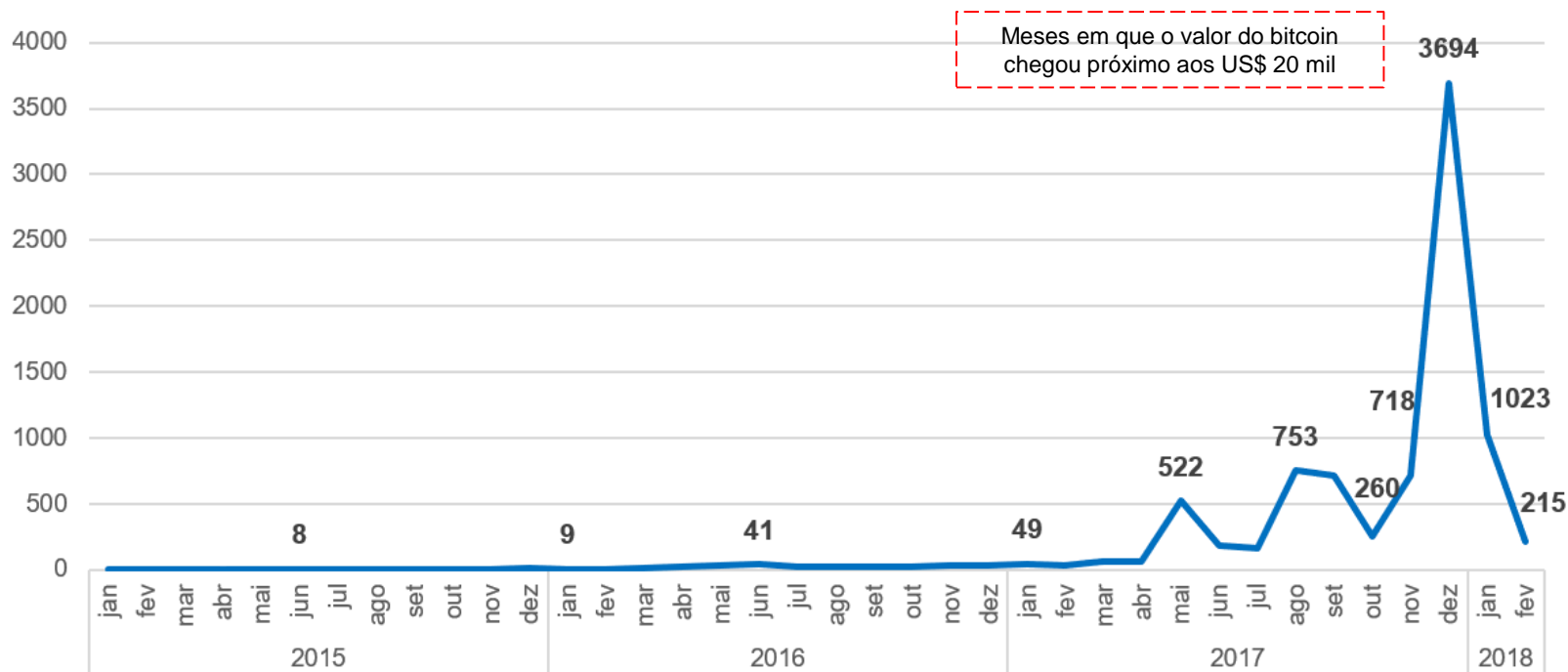
Reclamações por Ano



De 01/01/15 à 27/02/18 - Fonte: Data Base Reclame AQUI

ReclameAQUI

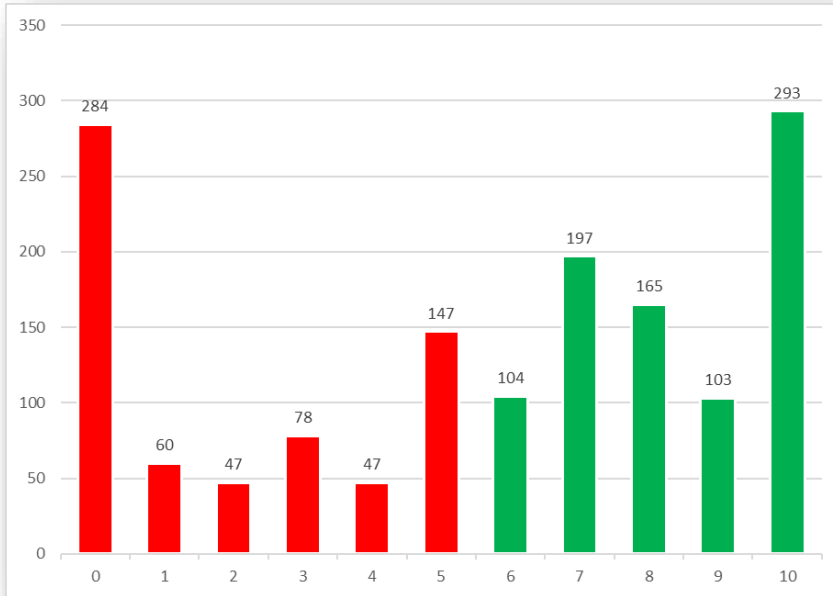
Volume de Reclamações



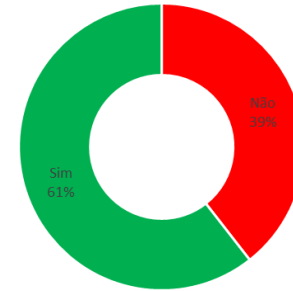
De 01/01/15 à 27/02/18 - Fonte: Data Base Reclame AQUI

Avaliações | Total

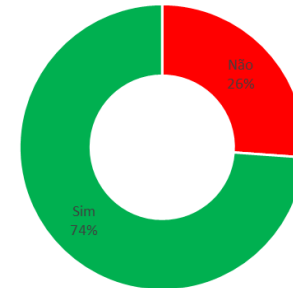
Notas



Voltaria a fazer negócio

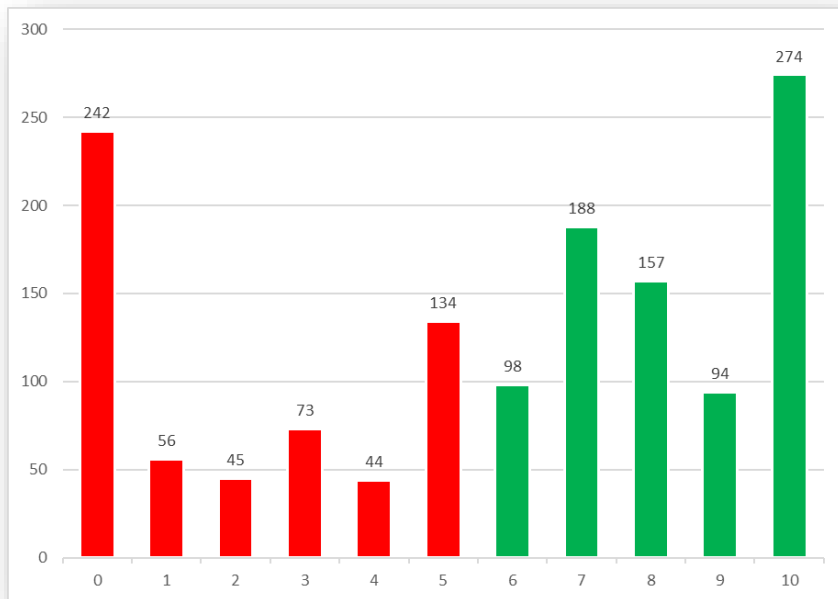


Solução

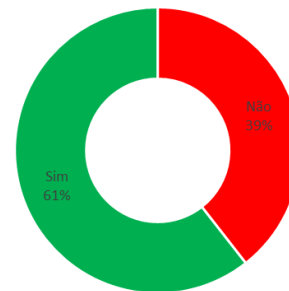


Avaliações | 2017 e 2018

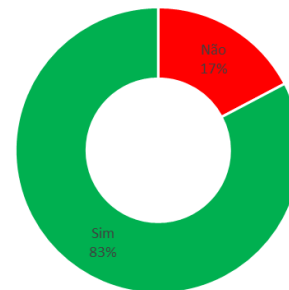
Notas



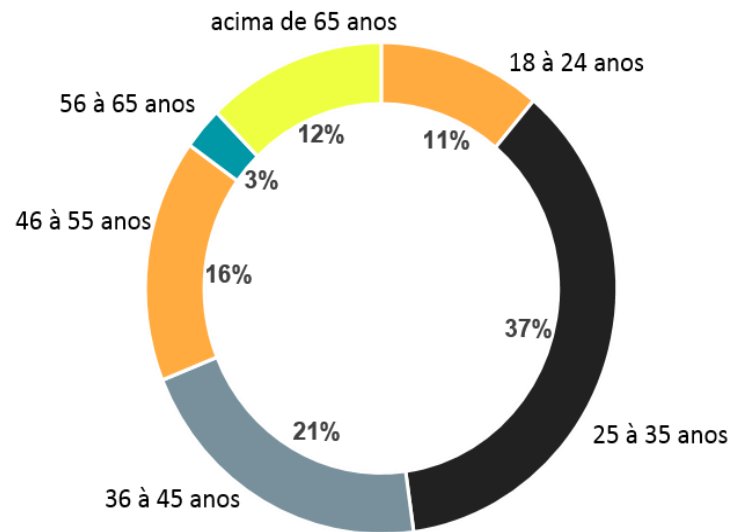
Voltaria a fazer negócio



Solução



Perfil dos reclamantes | Faixa Etária



Fonte: Pesquisa feita com os usuários do Reclame AQUI em Fevereiro de 2018. Amostra de 920 usuários.

Considerações Finais

- O bitcoin manteve sua dominância como a principal moeda digital e seguiu ditando as tendências de alta e baixa no criptomercado além de ter sido o principal destaque do mercado financeiro em 2017, quando o volume de pesquisas e reclamações teve um aumento significativo no Reclame AQUI.
- Entre os principais motivos de reclamações das empresas analisadas estão problemas com a **conta**, como aprovação, desativação e/ou cadastro e também com **depósito/ saque e transferência**.
- O grande volume de reclamações está na região Sudeste e o estado de SP tem 52% de predominância.

Configuração de monitoramento,
extração de dados e tratamento

Dirlene Correia da Silva Dias
dirlene.dias@reclameaqui.com.br

Thaíssa Lohanne Moura da Silva
thaissa.silva@reclameaqui.com.br

Supervisão e orientação
Cauê Kalmus
caue@reclameaqui.com.br

Coordenação de projeto e revisão
final
Hélio Basso
helio@reclameaqui.com.br

Copyright © 2018 Óbvio Brasil. Todos direitos reservados.

A reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é autorizada desde que seja informada a fonte.

Reclame AQUI, HugMe e Leegol são marca de propriedade da holding Óbvio Brasil.
www.reclameaqui.com.br