



mind.capital

PASSION FOR CRYPTO WORLD

# CONSULTAS MÁS FRECUENTES EN SOPORTE TÉCNICO

He realizado una aportación que me aparecía como pendiente y de repente ha desaparecido de mi cuenta.

¿Qué ha pasado con mi dinero?

En estos casos se les explica que es un proceso normal de la validación del aporte.  
El aporte al entrar en el sistema se queda en estado pendiente.

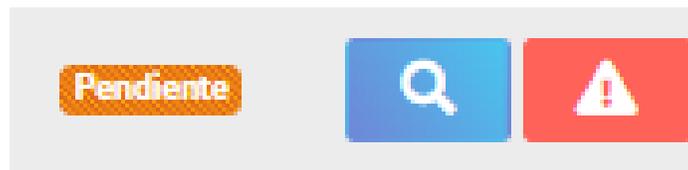


Cuando lo recibe desaparece momentáneamente del BackOffice de la gente y luego aparece como aceptado, como pendiente con símbolo precaución, o desaparece del todo.

**Aceptado** Todo está ok



**Pendiente con un símbolo de precaución rojo.** En estos casos es porque han enviado un aporte pero les ha faltado por enviar una cantidad. Si pinchan encima del símbolo rojo les aparecerá toda la información de lo que les falta y lo que Eben hacer y además les llega un correo automático a su email explicándoles lo mismo



**Cuando no aparece nada**, aunque hayan realizado el aporte es cuando la gente se asusta, pero eso significa que a nosotros en soporte nos sale como caducado. Es decir, han pasado más minutos de los permitidos en llegar el aporte y el aporte ha llegado más tarde y no se valida automáticamente.

**En estos casos hay que decirles que deben escribir a soporte, ya que ese aporte hay que validarlo manualmente.**

Intento hacer una aportación y me dice que no puedo realizar otra porque tengo un aporte pendiente

En estos casos lo que sucede es que están intentando hacer otro aporte cuando todavía uno anterior está en proceso o porque realmente tienen uno en estado pendiente con símbolo rojo y hasta que no cancele ese aporte faltante no le permite realizar una nueva aportación

A veces solicitan un aporte, pero realmente no quieren mandar dinero, ese aporte después de pasar por todos los procesos desaparecerá y ya se podrá realizar otro aporte.

Intentan ingresar en su cuenta y les dice que su mail no existe

Deben verificar que nunca dejen un espacio ni delante ni detrás del correo.

No me funciona la contraseña

Deben ir a la pagina de inicio y después de poner su correo/usuario, deben pinchar en el enlace que pone “¿No recuerdas tu clave?” En ese momento se les manda un correo con las instrucciones para cambiar su contraseña.

No me deja poner el código de referido.

No deben copiar todo el enlace solo la parte que aparece después del símbolo =

No me acepta el código del teléfono de mi país.

Debe asegurarse que no están volviendo a poner el símbolo +

¿Cual es el importe mínimo con el que puedo entrar?

100 USDC y el máximo 100.000 USDC

He realizado una aportación y no veo rentabilidades. Decían que era una rentabilidad diaria.

Dependiendo de la diferencia horaria de cada país y del momento en que se confirma la recepción de una aportación, el cobro de los rendimientos diarios puede tardar de dos a tres días.

Recuerde que la rentabilidad se calcula y reparte todos los días laborables (excepto fines de semana y festivos) en USDC en la cuenta de cada inversor.

¿Los ingresos y lo retiros se realizan en Bitcoin o en dólares?

Tanto las aportaciones como los retiros se realizan siempre desde Bitcoins.

El capital siempre se aporta en BTCs, pero una vez entra en nuestra plataforma el valor es en USDC, por lo tanto, a partir de ese momento todas las ganancias tanto por intereses como por comisiones de referidos, se le ingresan en su cuenta en USDC.

Cuando usted quiera retirar sus beneficios, como sabe es a partir de 50 USDC, estos se retiran en BTCs al cambio oficial que tenga en ese momento.

Lo mismo sucede cuando quiera retirar su capital a partir de los 90 días. El valor del BTC, tanto si sube como si baja, no afecta a su inversión ya que esta funciona siempre en USDC.

¿Qué es USDC?

La USDC es una “stablecoin” que cotiza a la par con el USD.

Nuestro sistema se basa internamente en USDC para poder ofrecer una estabilidad a largo plazo y, además de esta forma enfocamos nuestra actividad dentro del universo de los cripto-activos, centrándonos en el arbitraje Crypto-Fiat.

Quiero retirar mi aportación.

¿Cuánto tengo que esperar?

Cada aportación que usted haga tendrá su propio plazo de 90 días, siendo independientes unas de otras.

Cualquier aportación generada por el interés compuesto con el saldo de sus beneficios también deberá esperar los 90 días para poder retirarla.

He solicitado un reembolso y no me aparece en mi Wallet.

Estamos implementando el siguiente procedimiento para el reembolso:

- Podrá solicitar el reembolso de cada aportación pasados los 90 días naturales de la misma.
- La solicitud se realizará desde el apartado de depósitos, donde habrá un botón para solicitar reembolso.
- Todos los reembolsos que soliciten, pasarán a un estado de solicitud de devolución.

- El saldo de los reembolsos solicitados hasta el día 14 del mes que corresponda se devolverá entre el día 5 y 10 del mes siguiente, al Wallet que nos indiqués en la casilla dispuesta para este uso. Si lo solicitas desde el día 15 en adelante, el sistema lo computará para el reembolso que se devolverá al siguiente mes.
- Le informamos que su aporte seguirá generando rentabilidad hasta el 14 del propio mes si se solicita entre el 1 y el 14 y del mes siguiente si se solicita entre 15 y 30/31 del mes.

- Si como consecuencia de un reembolso una cuenta quedara sin ninguna aportación, dejará de obtener rentabilidades y de participar en el Plan de Referidos. La misma cuenta, podrá volver a disfrutar de todos los beneficios desde el momento que haya un depósito mínimo de 100 USDC.
- Es importante indicar que este procedimiento tiene como objetivo garantizar la liquidez sin perjudicar el complejo proceso de compras, ventas y rebalances que se producen todos los días de mercado para generar los rendimientos conocidos.

He mandado una cantidad "X" pero en mi cuenta aparece menos.

A la hora de realizar aportaciones o retiradas de saldo se cobra una pequeña comisión pero no es para Mind Capital, sino para cubrir los gastos del traspaso de BTCs a través de Blockchain y dado que nuestras contribuciones trabajan en Criptos y en divisas, para cubrir la posibilidad de subidas o bajadas en el precio del Bitcoin con respecto al dólar. La comisión fluctúa según el momento y el mercado, pero en ningún caso debería superar el 3%.

Hemos tenido una rentabilidad de 1.08%  
no me cuadra lo que me han pagado.

Para cubrir los gastos necesarios para el funcionamiento de la plataforma retiramos un 35% de los beneficios generados; de esta forma diariamente cuando realizamos el pago de la rentabilidad obtenida, se retira el 35% para el sostenimiento de la plataforma y se reparte el 65% restante.

El 35% se cobra sobre el beneficio bruto diario, a usted se le abona el beneficio ya neto descontado ese 35%, o sea lo que se le ingresa a usted en su cuenta ya es neto y sobre eso no se le cobra nada.

Como puedo re-aportar mi saldo de beneficios.

Para optimizar sus rendimientos y aprovecharnos del enorme potencial del interés compuesto todas las cuentas tienen la opción de re-aportar automáticamente el saldo generado una vez se alcance el límite de los 100 USDC.

Para activar el interés compuesto de las ganancias, usted debe entrar en su perfil y en la pestaña ajustes debe activar la casilla de interés compuesto que por defecto viene desactivada y actualizar.

## Mi perfil

Email

Contraseña

Datos personales

Ajustes

### Interés compuesto



Para optimizar tus rendimientos y aprovecharnos del enorme potencial del interés compuesto, por defecto las cuentas tienen activada la opción de reinvertir automáticamente el saldo generado una vez se alcance el límite de los 100\$

Siempre se re-aportaban 100  
y esta vez han sido 110

La rea-portación automática se hace siempre con el saldo que haya una vez superado los 100 USDC pero siempre será una cantidad múltiplo de 10.

Es decir, si su saldo en beneficios es 115 USDC se reinvertirán 110 USDC y los 5 USDC restantes se quedarán en su saldo de beneficios.

No he cobrado bien mis beneficios.  
Me faltan los del día tal.

Los beneficios diarios generados se cobran de lunes a viernes.

En su BackOffice, le aparece junto a su movimiento una fecha que corresponde al día en que se hace efectivo el pago pero que realmente el importe corresponde al beneficio del día anterior.

Por eso las fechas que ustedes ven van de martes a sábado, pero corresponden a los beneficios del lunes al viernes.

Para su conocimiento se ha puesto un símbolo de información al lado de cada fecha que le explicará al detalle a que día corresponde el beneficio.

Tengo una re-aportación pero en mis beneficios todavía no veo aumentada mi rentabilidad.

La re-aportación también tarda más o menos el mismo plazo de dos a tres días hasta que empieza a trabajar el dinero.

¿Cuanto es el mínimo para retirar?

Una vez que su saldo de beneficios alcanza los 50 USDC usted puede retirar el saldo que tenga, pero siempre múltiplo de 5.

Un ejemplo, 58 USDC de beneficio, sólo podría sacar los 55 USDC y los 3 USDC restantes se quedarían en su saldo de beneficios.

¿Cuáles son los grupos oficiales  
Mind Capital?

Facebook: <https://www.facebook.com/canalmindcapitaloficial/>

Instagram: [https://www.instagram.com/mind\\_capital\\_oficial/](https://www.instagram.com/mind_capital_oficial/)

Telegram: <https://t.me/CanalMindCapitalOficial>

¿Puedo tener varias cuentas desde la misma ip?

Se pueden crear más de una cuenta en una misma dirección de IP.

¿Puedo inscribir a mi hijo menor?

La cuenta debe abrirse a nombre de una persona mayor de 18 años.

¿Puedo tener varias cuentas?

No, solo se puede tener una cuenta por persona, ya que solo puede registrarse una identificación/pasaporte.

¿Puedo crear una cuenta a nombre de una empresa?

Actualmente no se pueden registrar empresas en nuestra plataforma, solo se permiten personas físicas y mayores de edad (18 años)

¿Cómo hago para declarar este dinero en hacienda?

Este tipo de activos al ser en Criptos, no tiene que cotizar nada ni informar a hacienda, mientras lo mantenga dentro de la plataforma, solo cuando retire el capital y/o los beneficios, en ese momento es cuando tendrá que informar a hacienda e incluirlos en su declaración de la renta del año correspondiente.

Alguien solicita información general  
sobre Mind Capital

Nosotros les remitimos a los pdf, a la web y a su sponsor.

¿Cuál es la dirección de la oficina,  
está registrada?

Nuestra empresa está constituida de acuerdo a legislación española, se constituyó a mediados del pasado mes de noviembre, nuestro domicilio físico es en Madrid (España) en la calle Juan de Mariana nº 15 edificio Talent Garden, el nombre de nuestra empresa es Mind Capital Tech SL. con NIF B 88536065, y ya estamos dados de alta en el registro mercantil.

¿Porqué el documento legal solo está en español?

Le informamos que el documento legal de momento solo podrá estar disponible en español, ya que es el idioma del país donde esta creada y domiciliada nuestra compañía a todos los efectos legales, todos los demás documentos y la propia web están traducidos a los distintos idiomas.

¿Qué es la Autenticación en dos pasos o 2FA?

La autenticación en dos factores ofrece seguridad adicional solicitando un código numérico especial cada vez que se realicen movimientos importantes en tu cuenta. Para garantizar la seguridad mind.capital ha implementado para este proceso un algoritmo TOTP.

¿Cómo puedo configurar la 2FA?

La próxima vez que accedas a tu panel se te pedirá que configures la autenticación en dos factores.

Para poder utilizar tu clave 2FA deberás instalarte cualquiera de las aplicaciones existentes en el mercado. Nosotros te recomendamos dos gratuitas: Google Authenticator y Authy.

Una vez instalada la aplicación en su dispositivo, deberá escanear el código QR o introducir la clave que se le ha proporcionado.

Desde ese momento cada vez que se le solicite la clave 2FA deberá entrar en la aplicación y deberá introducir el código de 6 dígitos que le proporcione la misma para Mind Capital.

Esta clave se renueva cada 30 segundos con lo que deberá introducir el código lo antes posible o esperar a que se genere uno nuevo.

¿Cuándo es obligatoria la 2FA y cuando es opcional?

Para mejorar la seguridad de tu cuenta será obligatoria para las retiradas de saldo, para cambiar la frase anti-phising, para cambiar la contraseña para realizar cambios en los datos personales

Es opcional para hacer el ingreso en cuenta.

¿Cómo configuro la 2FA para el  
Login o acceder a la cuenta?

Para poder establecer la autenticación en dos factores 2FA cada vez que inicie la sesión en la plataforma mind.capital debe ir al Menú “Mi perfil” y en la pestaña de “Ajustes” debe activar la casilla “Login 2FA”.

Le recordamos que, si tiene activada la 2FA, se le pedirá cada vez quiera entrar en su cuenta un código.

¿Qué es la frase anti-phishing?

Desde Mind Capital se envían correos de confirmación cuando se realizan algunas operaciones y para que esté seguro que somos nosotros, hemos establecido un sencillo mecanismo de comprobación.

Siempre que le escribamos, en la parte superior del correo deberá aparecer su frase de seguridad anti-phishing.

Te recomendamos que cambies esta frase por una suya la próxima vez que entre en su panel de control accediendo a su perfil y entrando en la pestaña de ajustes.

Para poder realizar este cambio es necesario tener activado la 2FA o autenticación de dos factores

¿Cómo puedo resetear mi 2FA?

Debe enviarnos una foto del titular de la cuenta con el documento de identidad en una mano y en la otra un documento escrito a mano con la siguiente información: la fecha, el nombre de Mind Capital y el texto resetear 2FA.

Cuando recibamos esta información, procederemos a mandarle un correo con las instrucciones para que usted pueda resetear su seguridad 2FA.

Quiero eliminar mi cuenta.

Aquí hay varios casos:

Si la cuenta está aun sin validar se elimina sin identificación. Esa cuenta realmente no existe en el sistema todavía.

Si la cuenta está validada pero sin aportes se solicita que nos envíe una foto de su identificación, una vez verificado sus datos personales procederemos a eliminar la cuenta.

¿Puedo pagar con tarjeta de crédito?

Para el pago con tarjetas debes utilizar un proveedor que te permite comprar BTC's con tarjeta y mandarlos al Wallet que especifiques, si no conoces ninguno puedes utilizar los siguientes:

<https://buy.moonpay.io/>

<https://www.coinmama.com/>

Le informamos que el servicio de pago por tarjeta es proporcionado por terceros y en ningún caso nosotros tenemos acuerdos con ellos. Si tienes cualquier problema con el pago deberás dirigirte al soporte técnico de dicha empresa.

Ten en cuenta que muchos bancos limitan la compra de BTC con tarjeta de crédito y que todos los servicios de pago por tarjeta añaden su propia comisión.

Una vez llegue el importe total al Wallet tu aportación quedara habilitada automáticamente.

Tengo un aporte pero me dicen que me falta enviar una parte.

Le informamos que usted hizo un aporte, pero envió menos dinero del que se le solicitaba, para poder activar su aportación debe enviar 0.00068119 BTC a la misma dirección de Wallet a la que envió el aporte realizado.

No entiendo porqué tengo un aporte faltante.

Ese faltante es con seguridad alguna tasa que le está cobrando su plataforma de envío y que en vez de quitársela de su cuenta, se lo ha descontado del aporte a enviar con lo que al llegar a Mind Capital, ha llegado menos.

Si envío mas dinero de lo que me  
indicáis ¿qué pasaría?

Todo lo que mandara de más se le añadiría directamente a su saldo de beneficios.

He hecho un aporte y ni siquiera me sale  
en mi cuenta el aporte.  
No les sale en ningún estado.

Deben asegurarse que por cada envío de aportes tienen que hacer una nueva solicitud de aporte y mandarlo a la Wallet que se especifique cada vez.

La única excepción es cuando se trata de un aporte faltante de una aportación ya realizada que si hay que hacerla a la misma Wallet.

Mucha gente manda el aporte de una aportación a una Wallet antigua que posiblemente tiene guardada en la plataforma de envío.

¿Cómo funciona el bono amigo?

¿Cómo desbloqueo niveles?

## Las condiciones para desbloquear más niveles:

						
		CONSULTANT	ADVISOR	SENIOR ADVISOR	LEADER ADVISOR	GLOBAL ADVISOR
<b>APORTACIONES EN TU NIVEL 1</b>		\$100	\$5,000	\$15,000	\$50,000	\$100,000
			ó	ó	ó	ó
<b>VOLUMEN DE EQUIPO</b>			\$10,000	\$40,000	\$160,000	\$650,000
<b>COMISIÓN</b>						
Nivel 1	<b>8%</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Nivel 2	<b>4%</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Nivel 3	<b>3%</b>	🔒	✓	✓	✓	✓
Nivel 4	<b>3%</b>	🔒	✓	✓	✓	✓
Nivel 5	<b>2%</b>	🔒	🔒	✓	✓	✓
Nivel 6	<b>2%</b>	🔒	🔒	✓	✓	✓
Nivel 7	<b>2%</b>	🔒	🔒	🔒	✓	✓
Nivel 8	<b>2%</b>	🔒	🔒	🔒	✓	✓
Nivel 9	<b>2%</b>	🔒	🔒	🔒	🔒	✓
Nivel 10	<b>2%</b>	🔒	🔒	🔒	🔒	✓

Quieren cambiar sus datos  
personales.

Debe enviarnos por favor una foto de su identificación, tras revisar sus datos se procederá a realizar lo solicitado.

Los cambios de los datos personales solo se pueden realizar desde soporte.

Me han robado

Le informamos que si han realizado un retiro que usted no ha solicitado es claramente que alguien ha conseguido su correo y sus claves ya que para retirar obligatoriamente se le solicita al usuario su 2FA. Y esos datos son exclusivamente suyos.

Vemos que ha desactivado su cuenta. (o si no, lo ha hecho la desactivamos nosotros). Para mayor seguridad, debe mandarnos un correo electrónico diferente para poder cambiárselo desde soporte y una vez cambiado su correo poder mandarle un mail desde la plataforma con las instrucciones para resetear su 2FA.

También sería aconsejable que una vez cambiado el mail, cambiara su contraseña y si tenía las mismas claves para la plataforma que para su correo ordinario, que también cambie la contraseña de su correo electrónico.

Una vez realizado esos cambios podemos volver a activar su cuenta.

Lamentablemente ese retiro no puede ser asumido por Mind Capital ya que es responsabilidad de los usuarios conservar sus claves a salvo y asegurarse en todo momento de no estar entrando en alguna página que no es la oficial y que se dedican a sustraer la información de las personas.

Ya han realizado los cambios.

Nos han solicitado el cambio de mail.

Lamentamos mucho que sucedan estas cosas, por eso siempre se les pide que se aseguren que están entrando en la página oficial de Mind Capital:

<https://mind.capital>

Nuestras recomendaciones para no sufrir phishing es que una vez que acceda a la página oficial, guarde la página dentro de sus favoritos y siempre acceda desde ese enlace para asegurarse que está entrando en la página correcta. Estamos luchando desde nuestro departamento de compliance contra esas páginas phishing pero siempre hay personas que buscan la forma de saltarse la ley y robar.

Respecto a su cuenta, le hemos cambiado su correo electrónico y hemos activado la cuenta para que ya pueda acceder a ella. Ahora debería cambiar la contraseña y le hemos enviado un correo a su nuevo mail con las instrucciones para resetear su configuración 2FA.

Una vez lo reciba lo mejor que puede hacer es copiar esa información y borrarlo de su correo por si alguien puede acceder alguna vez a su correo electrónico.

Si desea más seguridad puede activar la 2FA para que se lo solicite cada vez que desea entrar en la cuenta. Para activarlo debe ir a su perfil y dentro de la pestaña de ajustes debe activar la casilla correspondiente.

También tiene la opción de poner una frase anti-phishing dentro de su perfil en la pestaña ajustes. Esta frase le aparecerá en todos los correos oficiales que se manden desde la plataforma.

Si le llega un correo de la plataforma que no tenga esa frase, entonces sabrá que no es una notificación oficial de Mind Capital.

Recuerde que esta frase no aparece en los mensajes que mandamos desde Soporte.

La plataforma siempre le va a solicitar la 2FA para hacer cualquier retiro, para realizar cambios dentro de su perfil y para cambiar la frase anti-phishing y de forma opcional para hacer el login de la cuenta.

Quiero cambiar el titular de la cuenta.

Le informamos que por normas de la plataforma si desea hacer un cambio de titularidad debe enviarnos la siguiente documentación:

1.- Datos de persona a la que pertenece la cuenta en la actualidad:

- El DNI o identificación de la persona a la cual pertenece la cuenta en la actualidad.
- Selfie en el que aparezca con ese documento y además un folio en el que se incluya la fecha del momento del selfie.

2.- Datos de persona a la se desea cambiar la titularidad:

- El DNI o identificación de la persona a la cual se desea cambiar la titularidad de la cuenta
- Selfie en el que aparezca con ese documento y además un folio en el que se incluya la fecha del momento del selfie.

3.- Un documento firmado por ambos donde se indique la razón del cambio.

- Una vez recibida esa documentación sería enviada al Departamento correspondiente donde estudiará la posibilidad de aprobación o negación de ese cambio de titular.

Mi retiro no ha llegado a mi cuenta.

Le informamos que efectivamente ayer no se realizó el retiro y ya se le marca en sus movimientos como retirada fallida, eso significa que ese aporte se vuelve a sumar a su saldo de beneficios.

No veo sumada la rentabilidad obtenida  
por mis referidos.

Las aportaciones de sus referidos (como ocurre con todas las aportaciones) no aparecerán en su árbol de referidos hasta que no se consideren efectivas, como sabe esto siempre ha supuesto en todas las aportaciones de 2 a 3 días, actualmente y hasta ahora, aparecían en el momento del ingreso, pero usted no estaba cobrando nada de ellas hasta que no pasaban esos 2 – 3 días, a partir de ahora la presentación será mucho más real, ya que solo aparecerán en su árbol de referidos una vez que el sistema lo considere como efectivas y usted cobrara desde ese mismo momento.



mind.capital

PASSION FOR CRYPTO WORLD