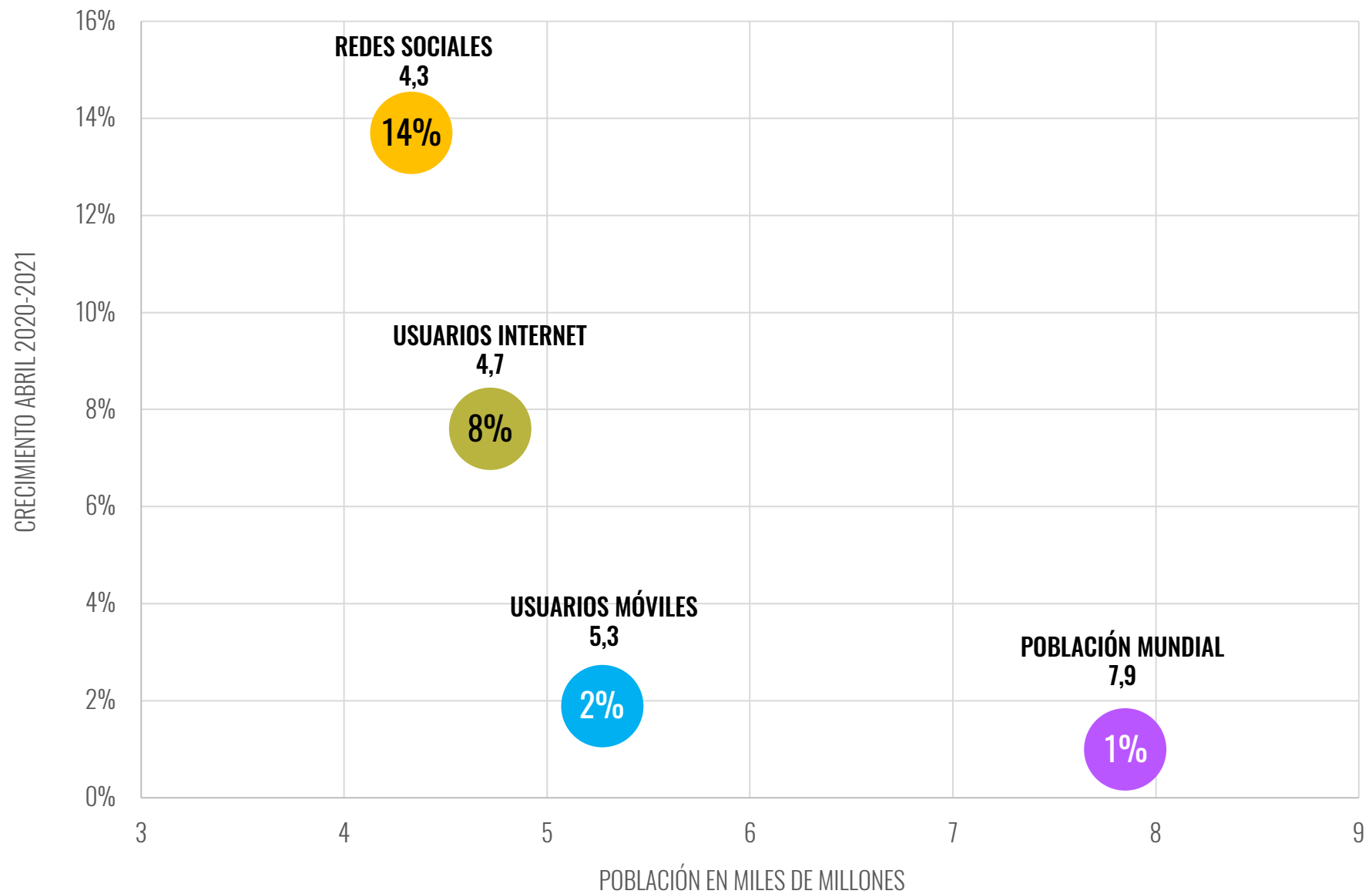


PERSPECTIVAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO 2021

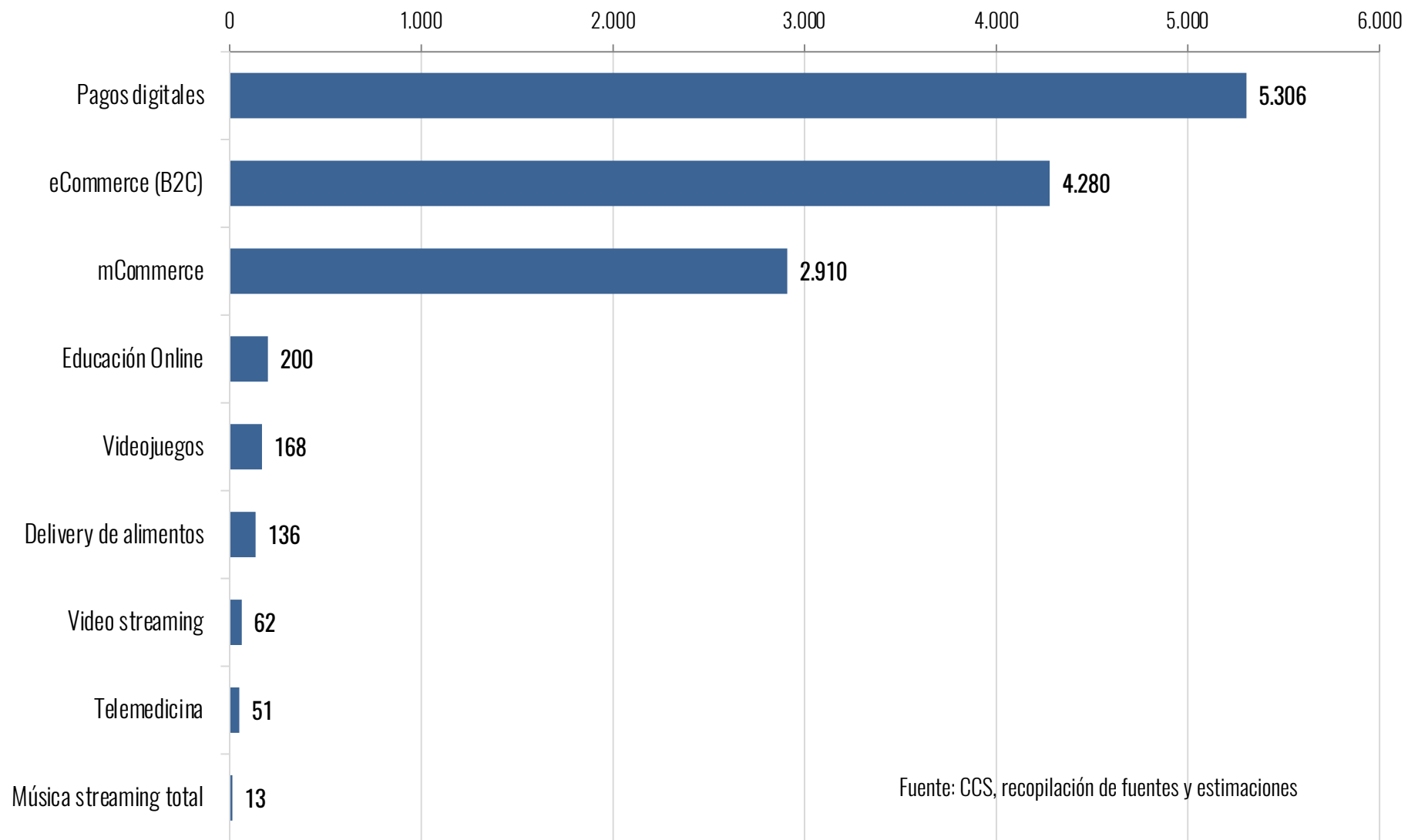
GEORGE LEVER
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

CCS
CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

POBLACIÓN ABRIL 2021 Y CRECIMIENTO EN 12 MESES (EN MILES DE MILLONES Y %)



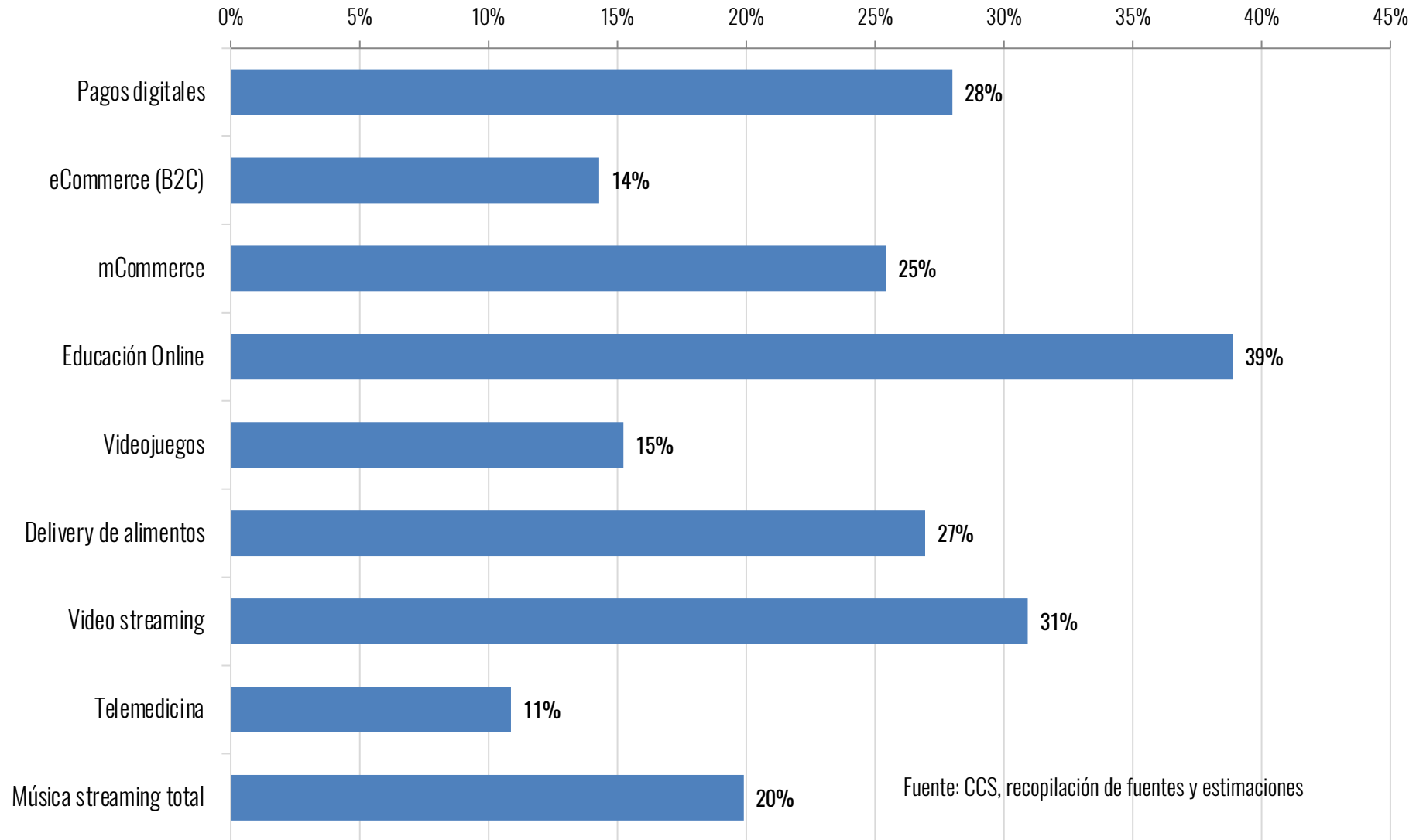
Ingresos globales de cada sector en 2020 (MMUS\$)



Fuente: CCS, recopilación de fuentes y estimaciones

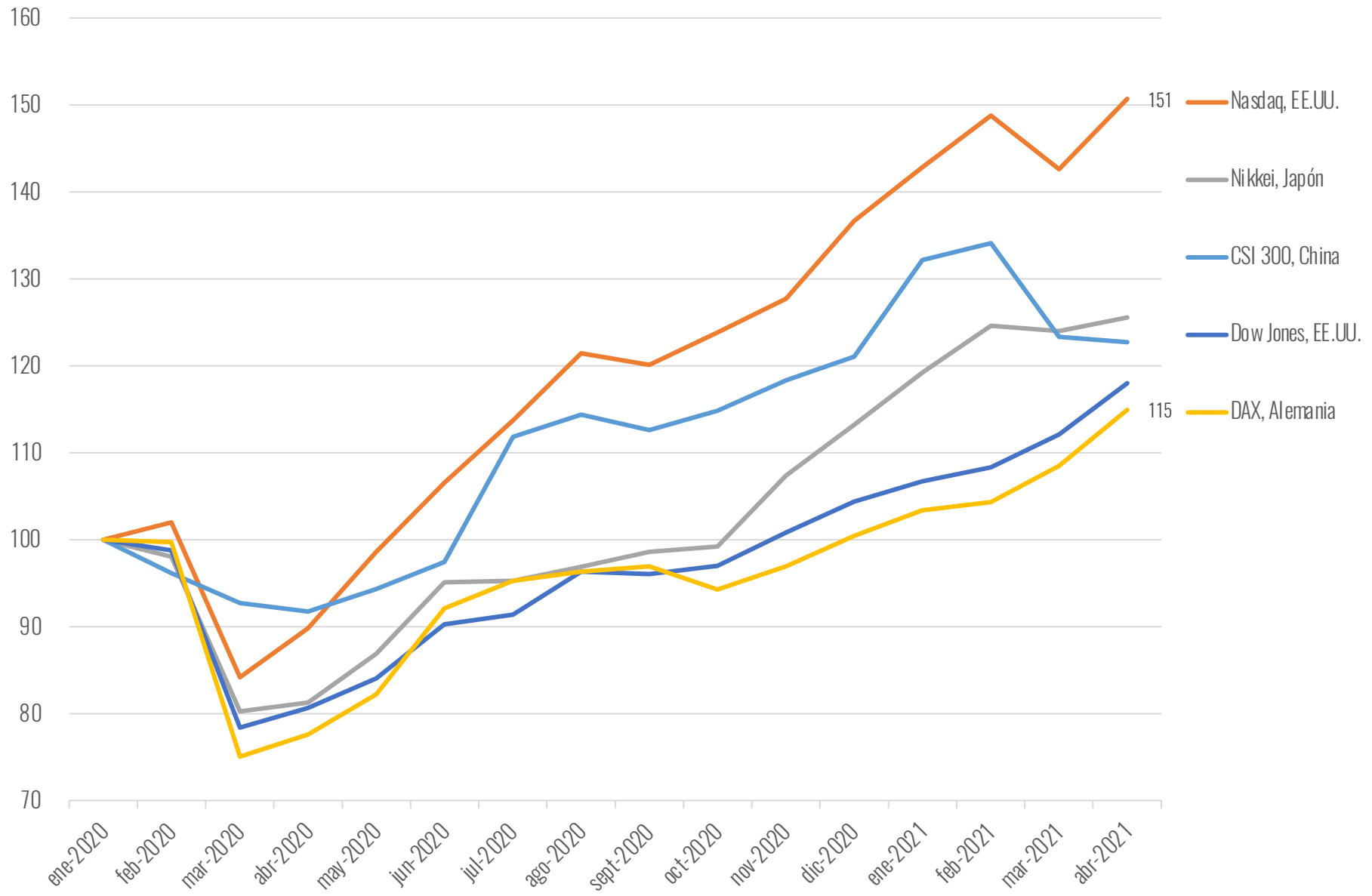
Crecimiento global de cada sector en 2020

(Variación anual)

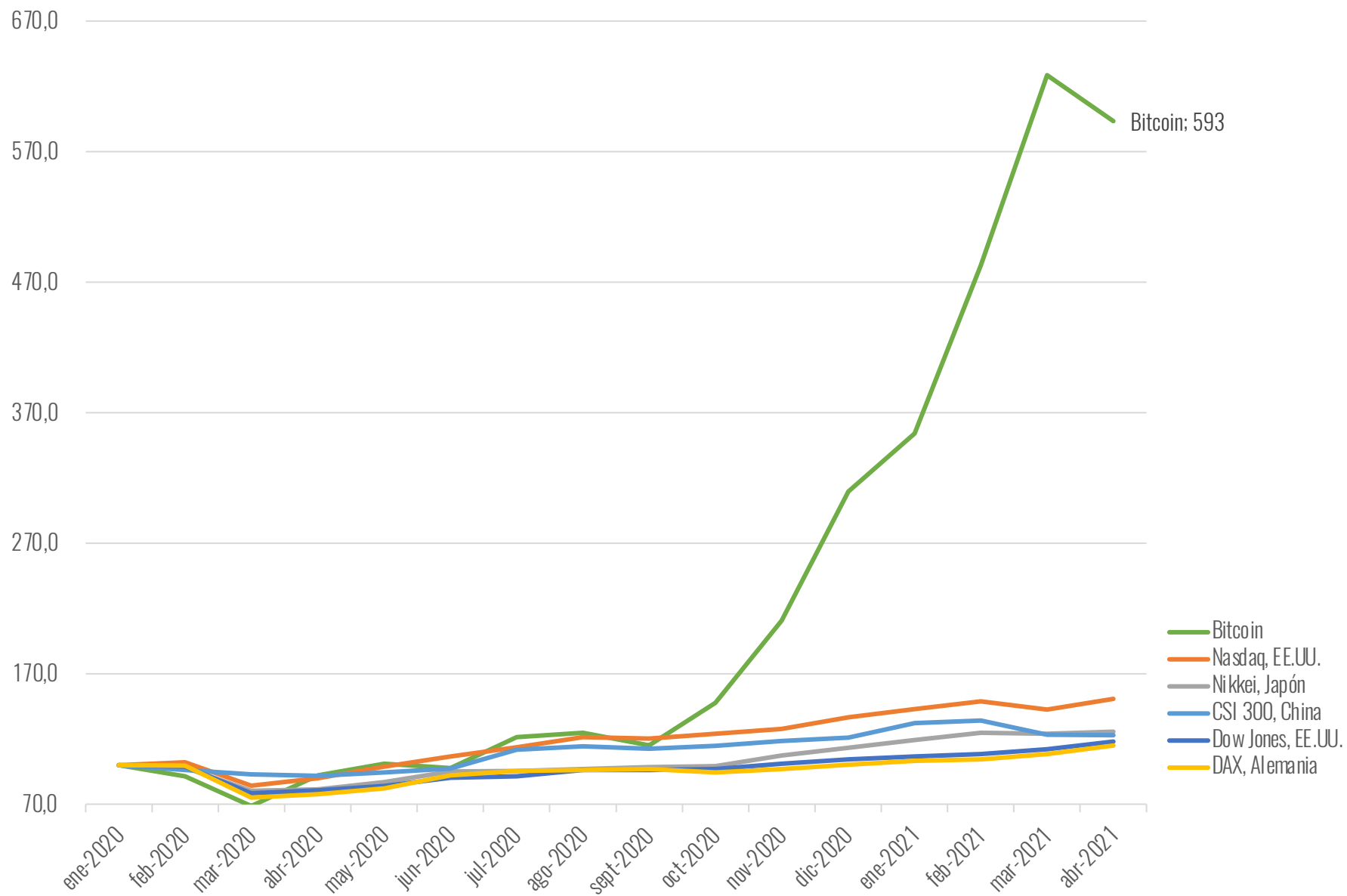


Fuente: CCS, recopilación de fuentes y estimaciones

Índices de distintos activos (Ene 2020 = 100)



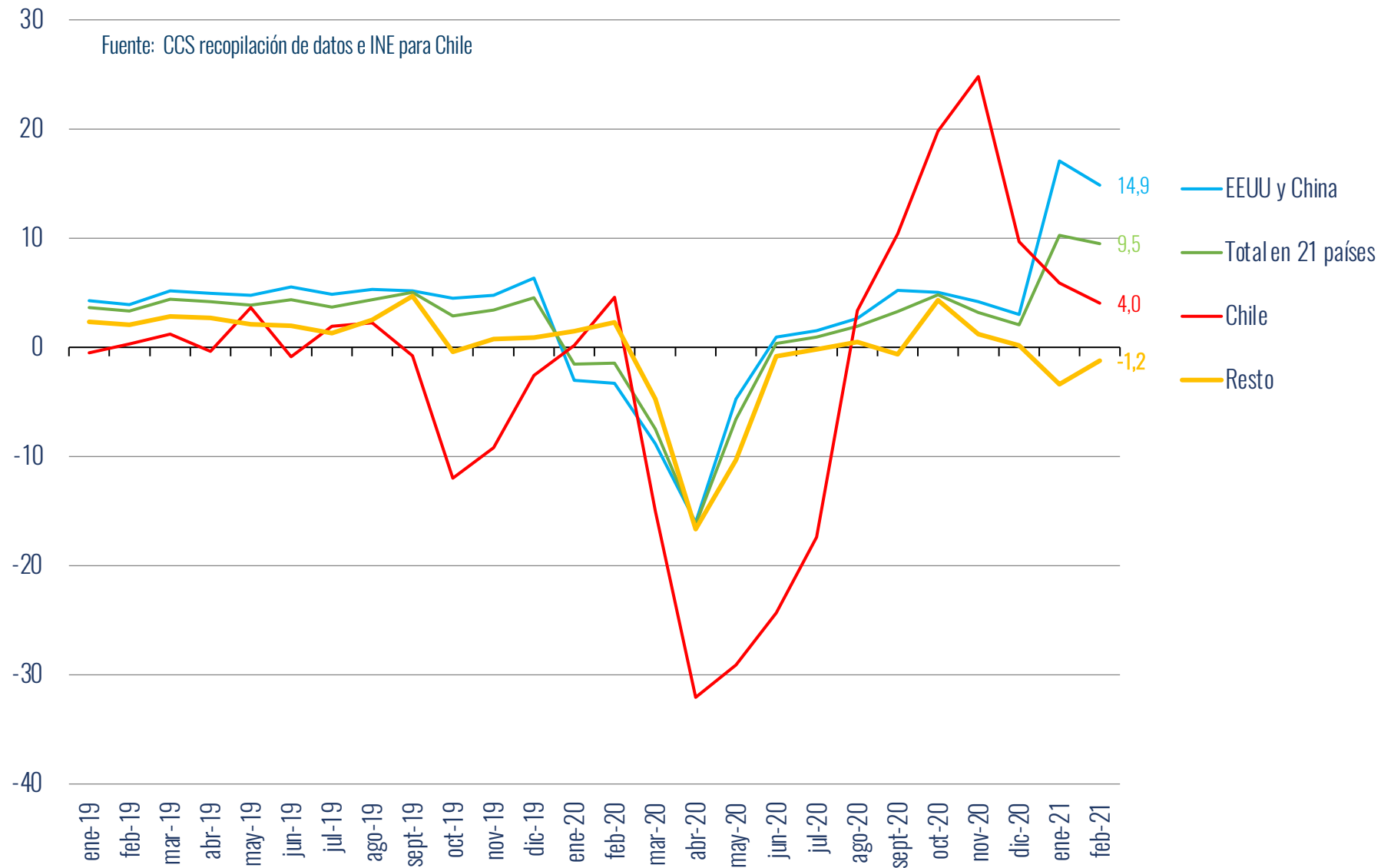
Índices de distintos activos (Ene 2020 = 100)



Ventas del Retail en el mundo y Chile

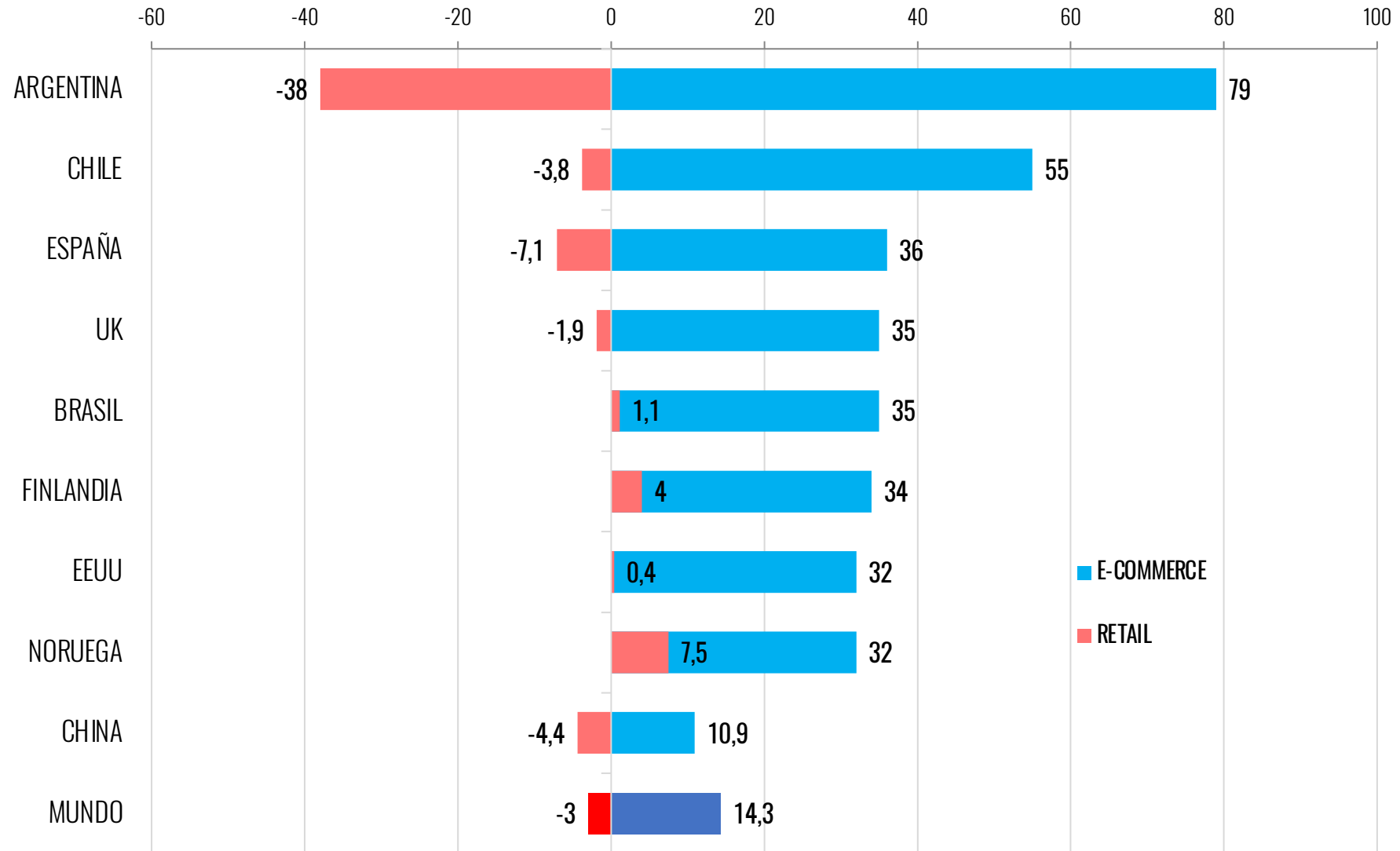
(Crecimiento real anual; %)

Fuente: CCS recopilación de datos e INE para Chile



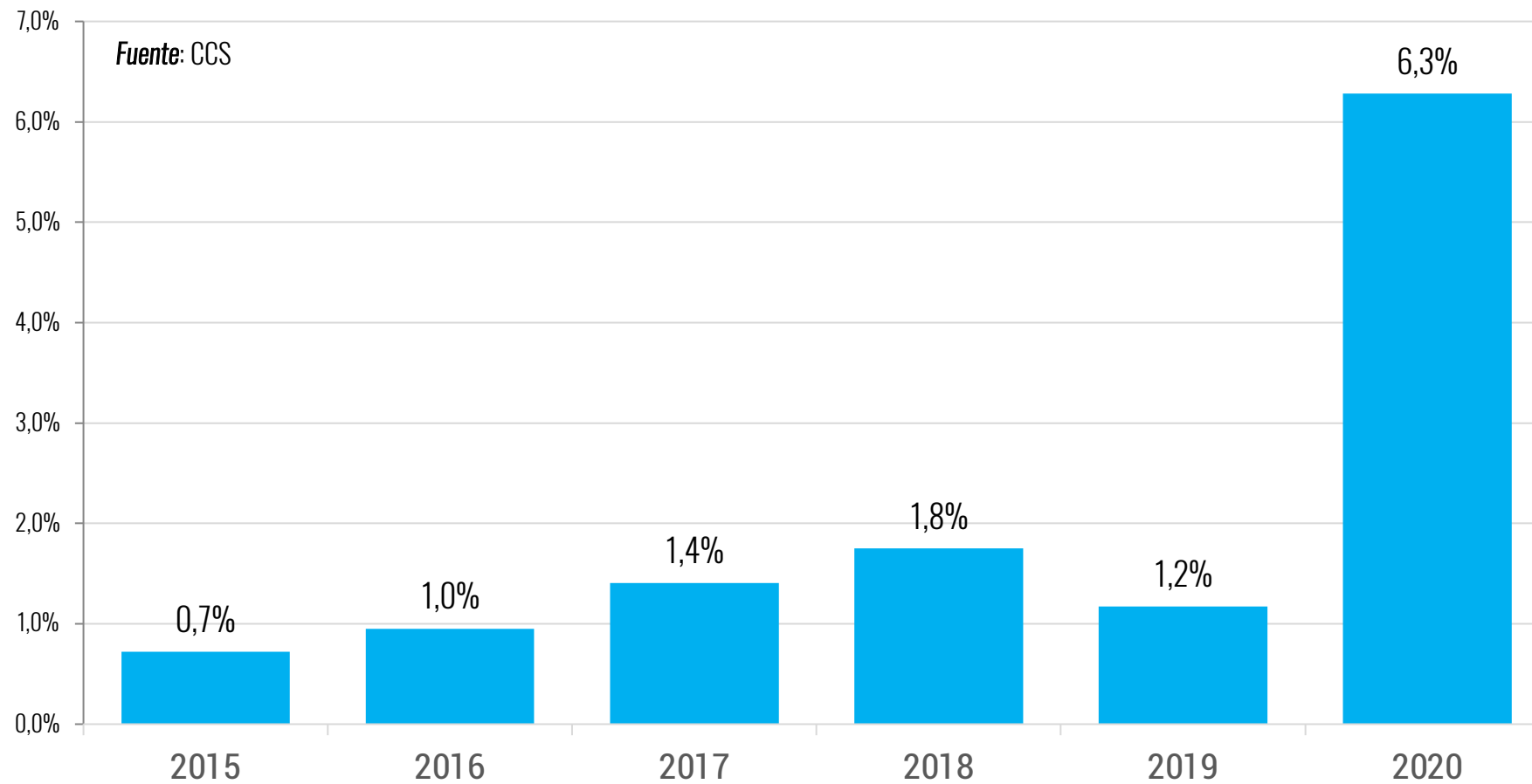
Variación de las ventas totales del comercio y del comercio online, 2020

Fuente: CCS, Euromonitor

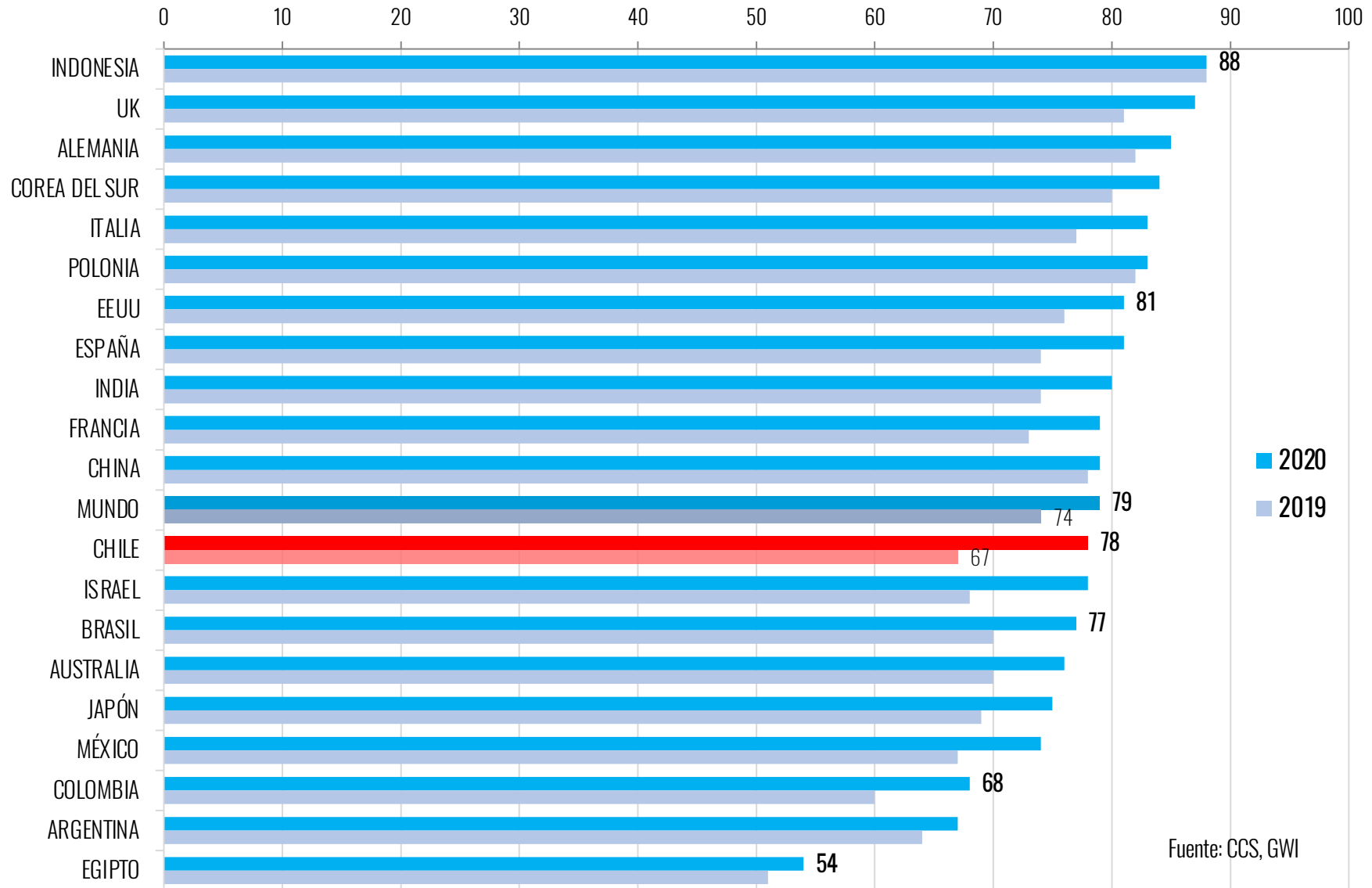


CHILE: Contribución del eCommerce al crecimiento del comercio

(Puntos porcentuales de crecimiento total del retail)

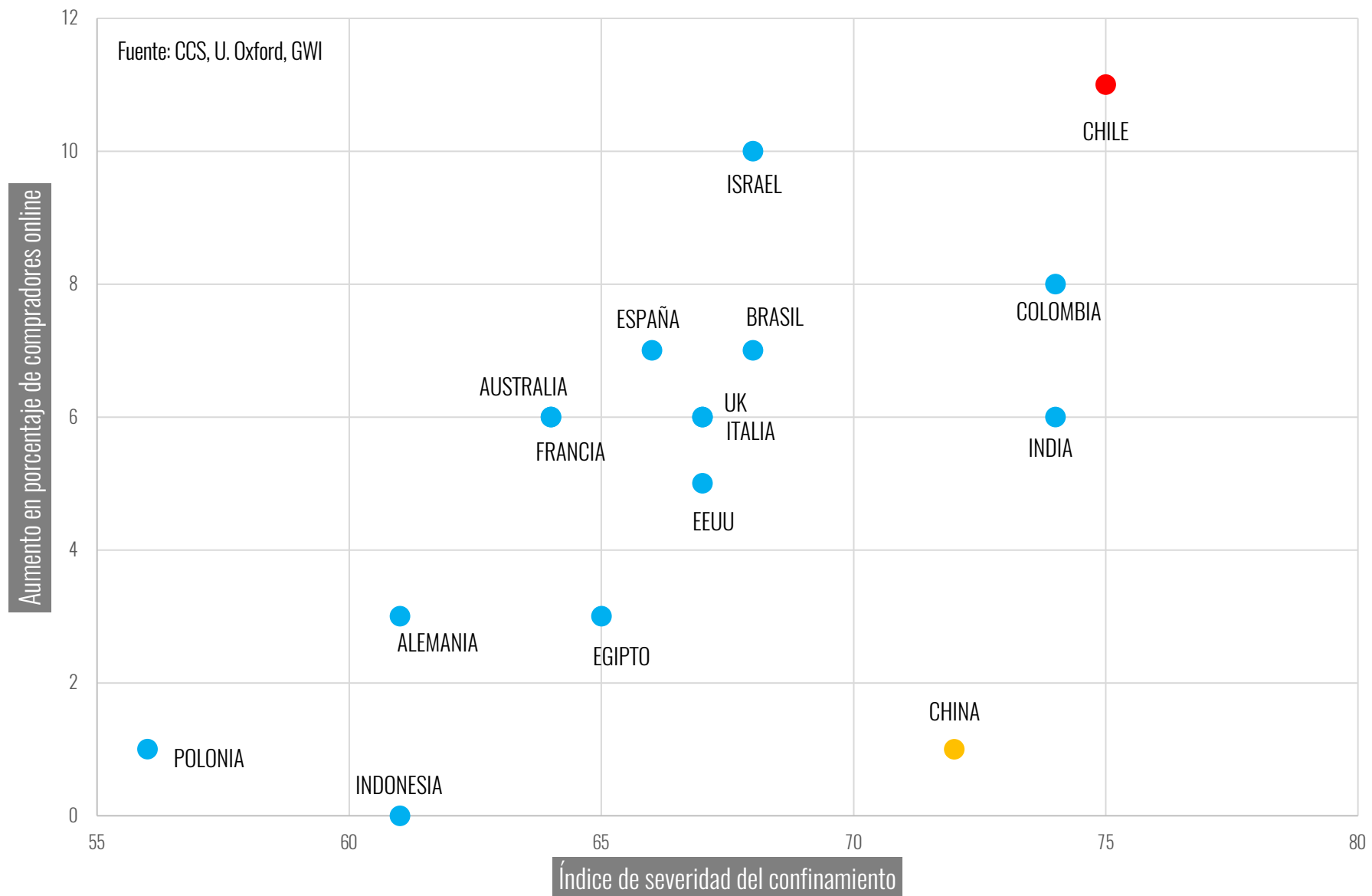


Porcentaje de compradores online (% sobre total de usuarios de Internet)



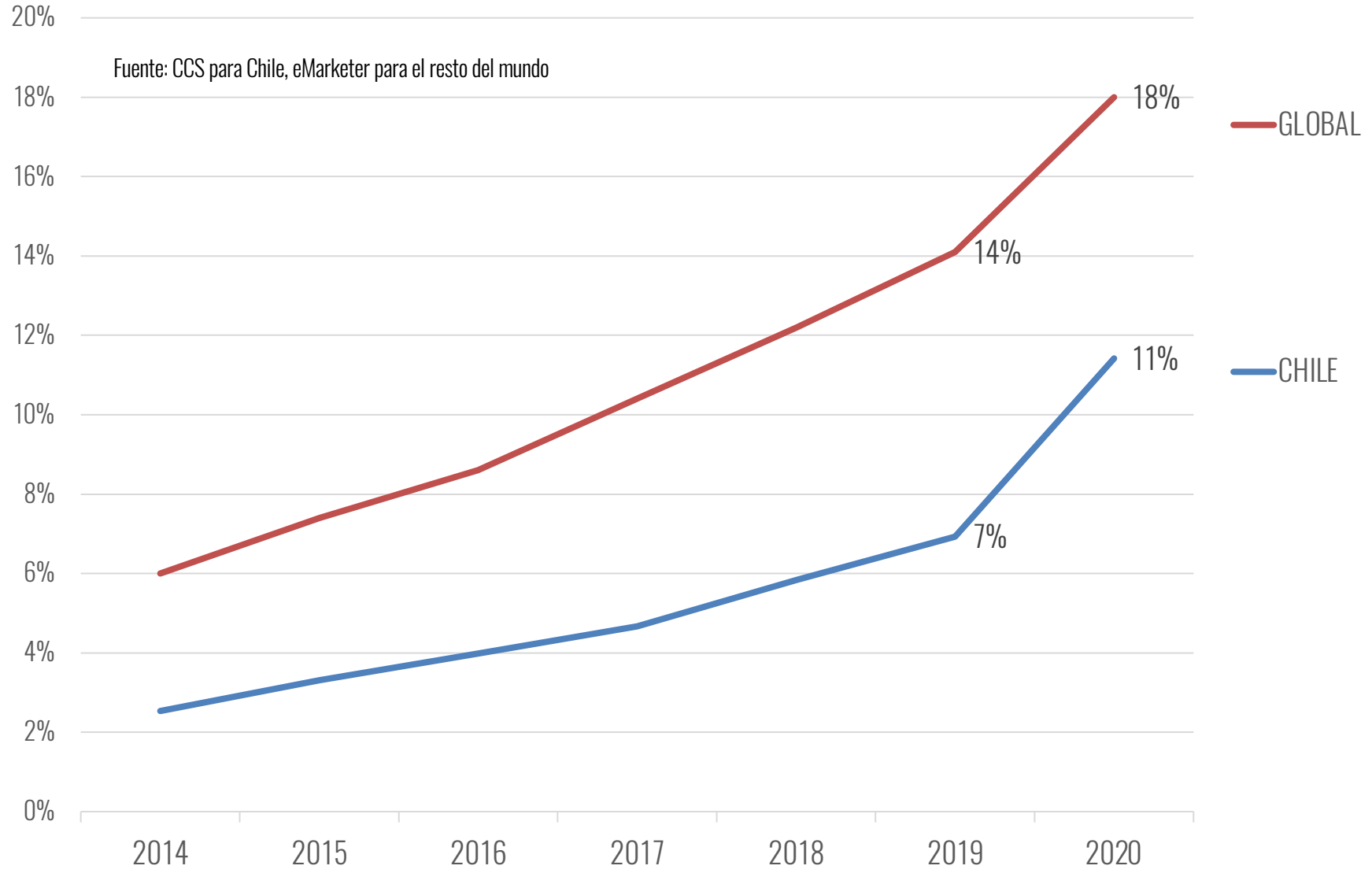
Fuente: CCS, GWI

Severidad de las medidas de confinamiento VS aumento en compradores online

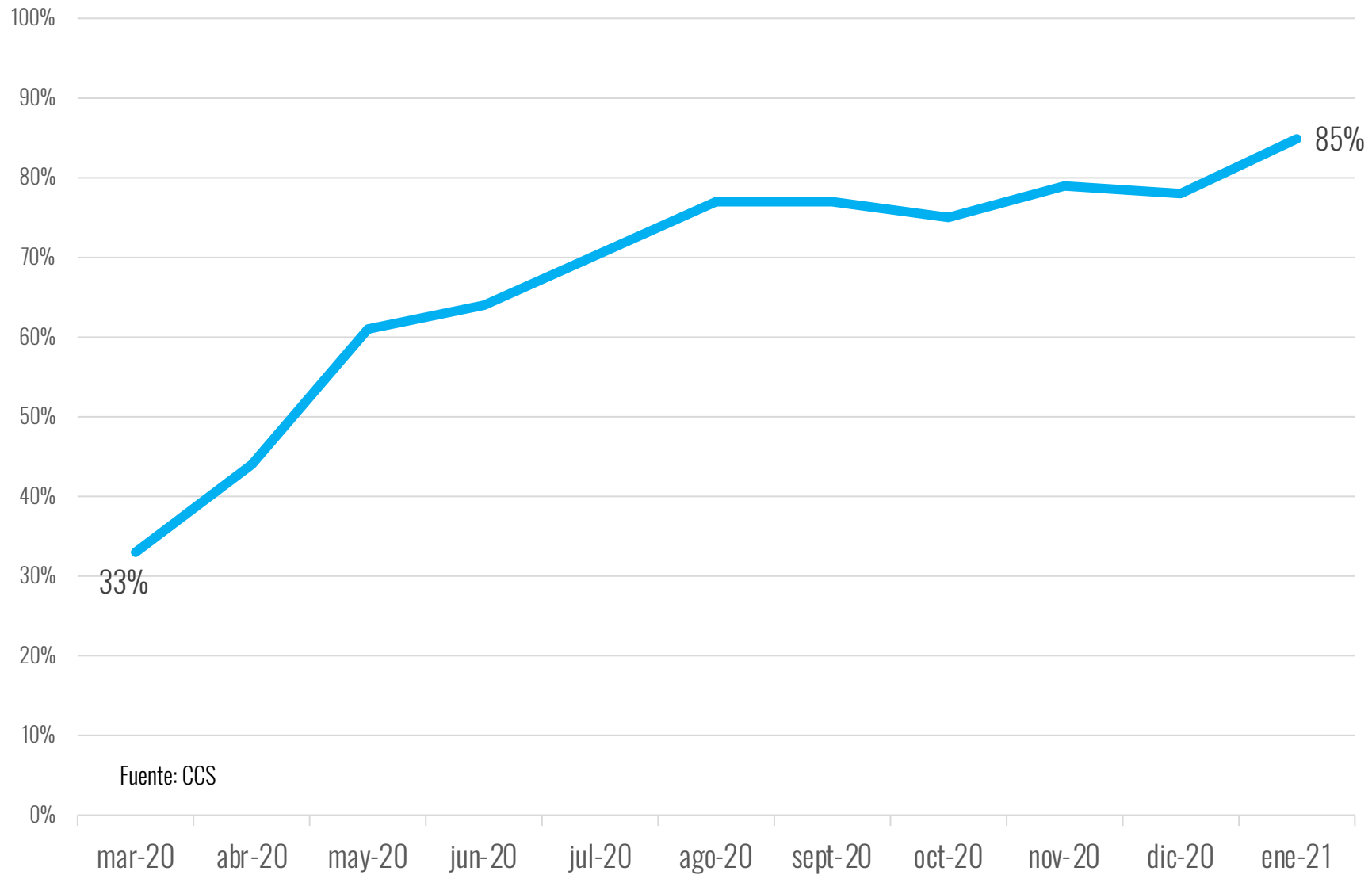


Penetración del eCommerce sobre ventas del comercio

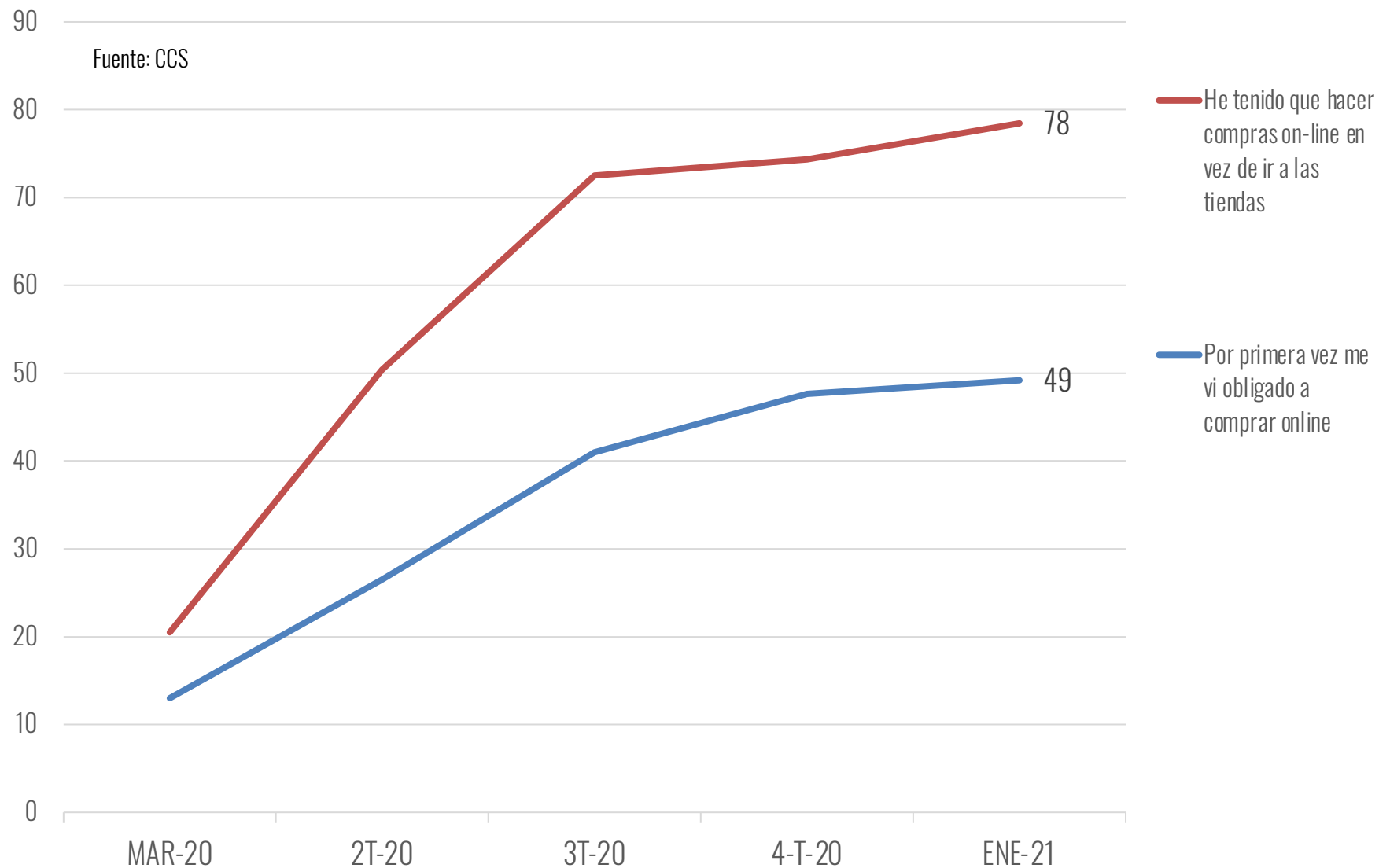
Fuente: CCS para Chile, eMarketer para el resto del mundo



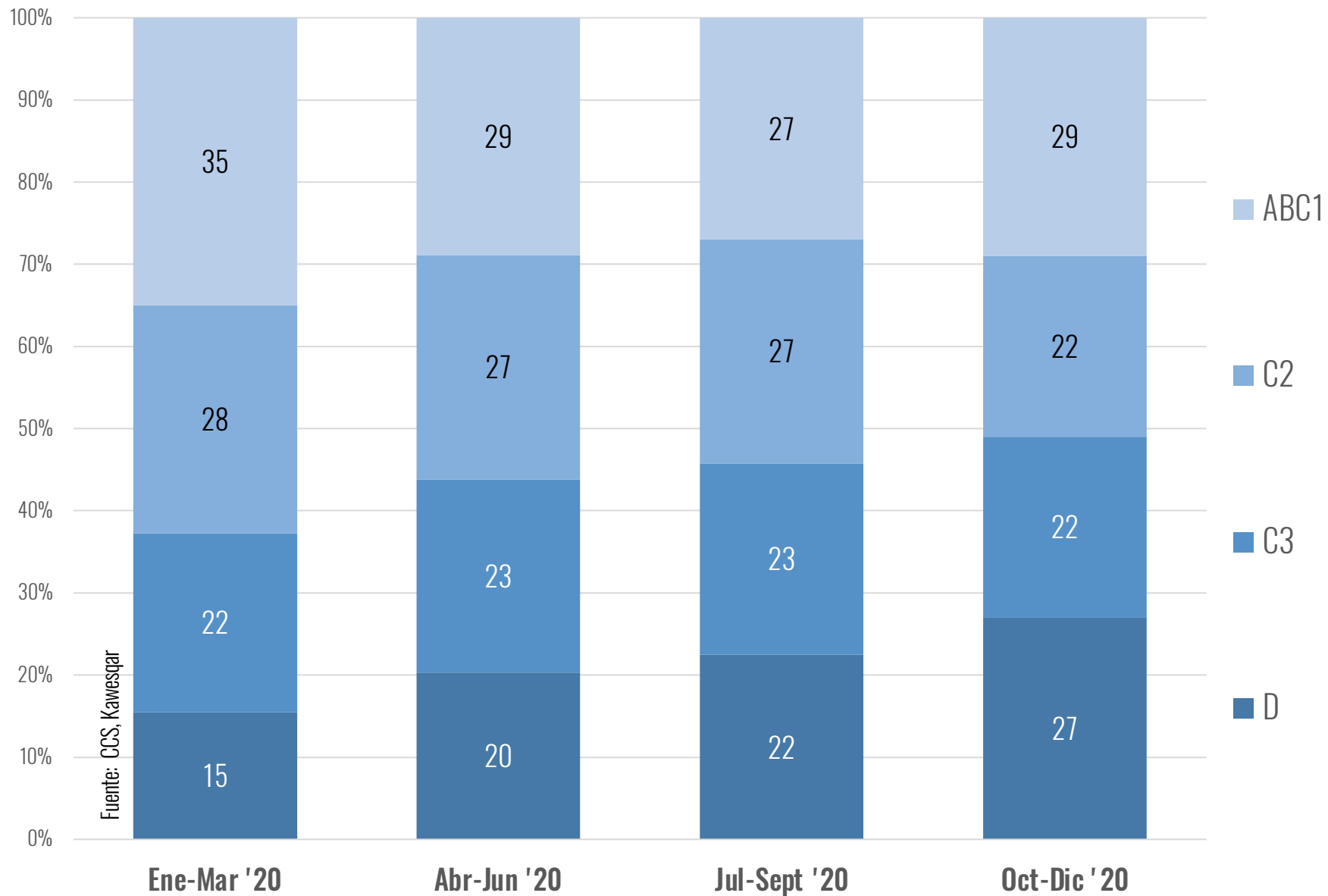
Porcentaje de consumidores que compró online en cada período



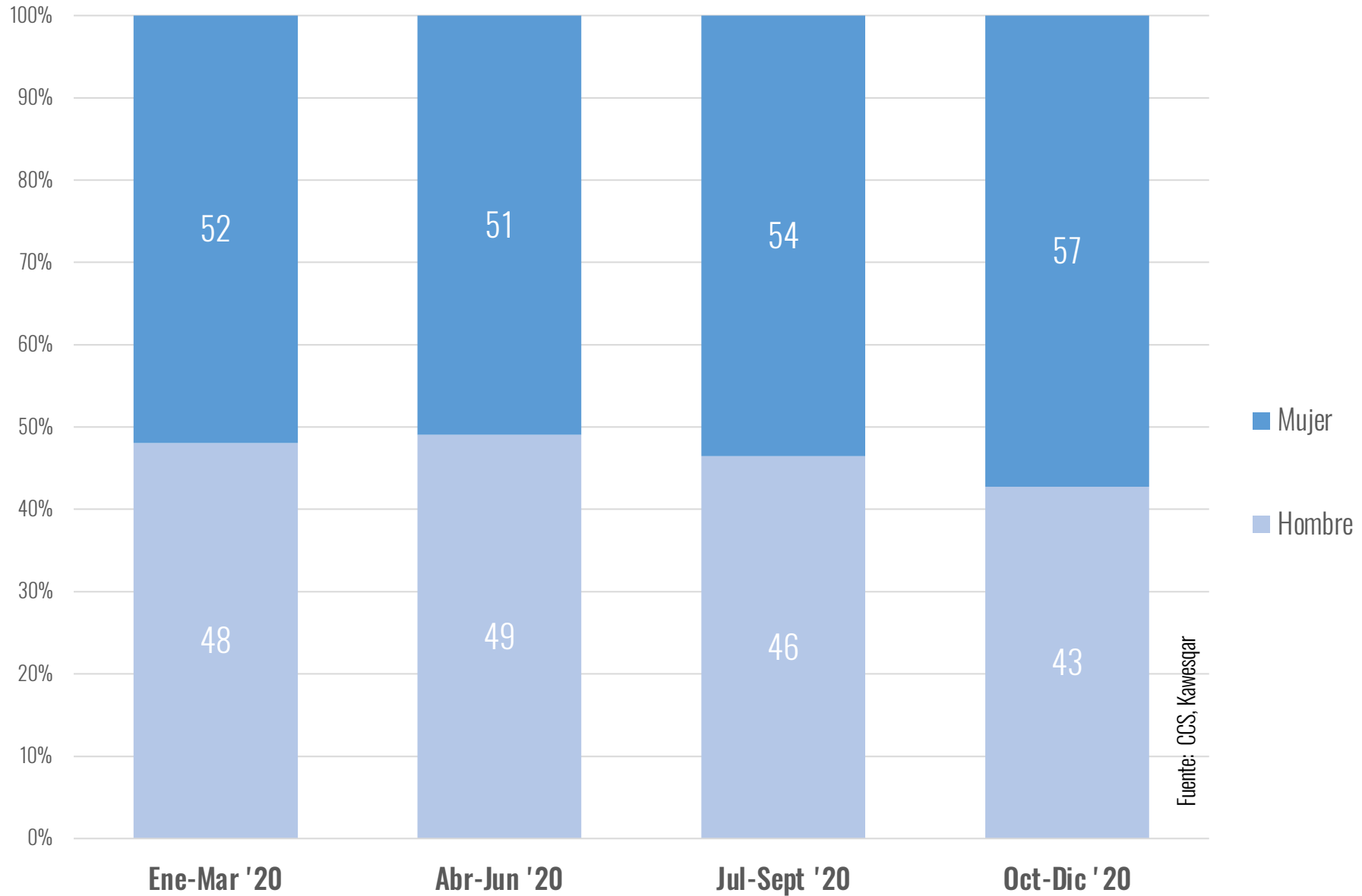
Hábitos de compra online en pandemia (% de personas)



Composición de compradores online por GSE (%)

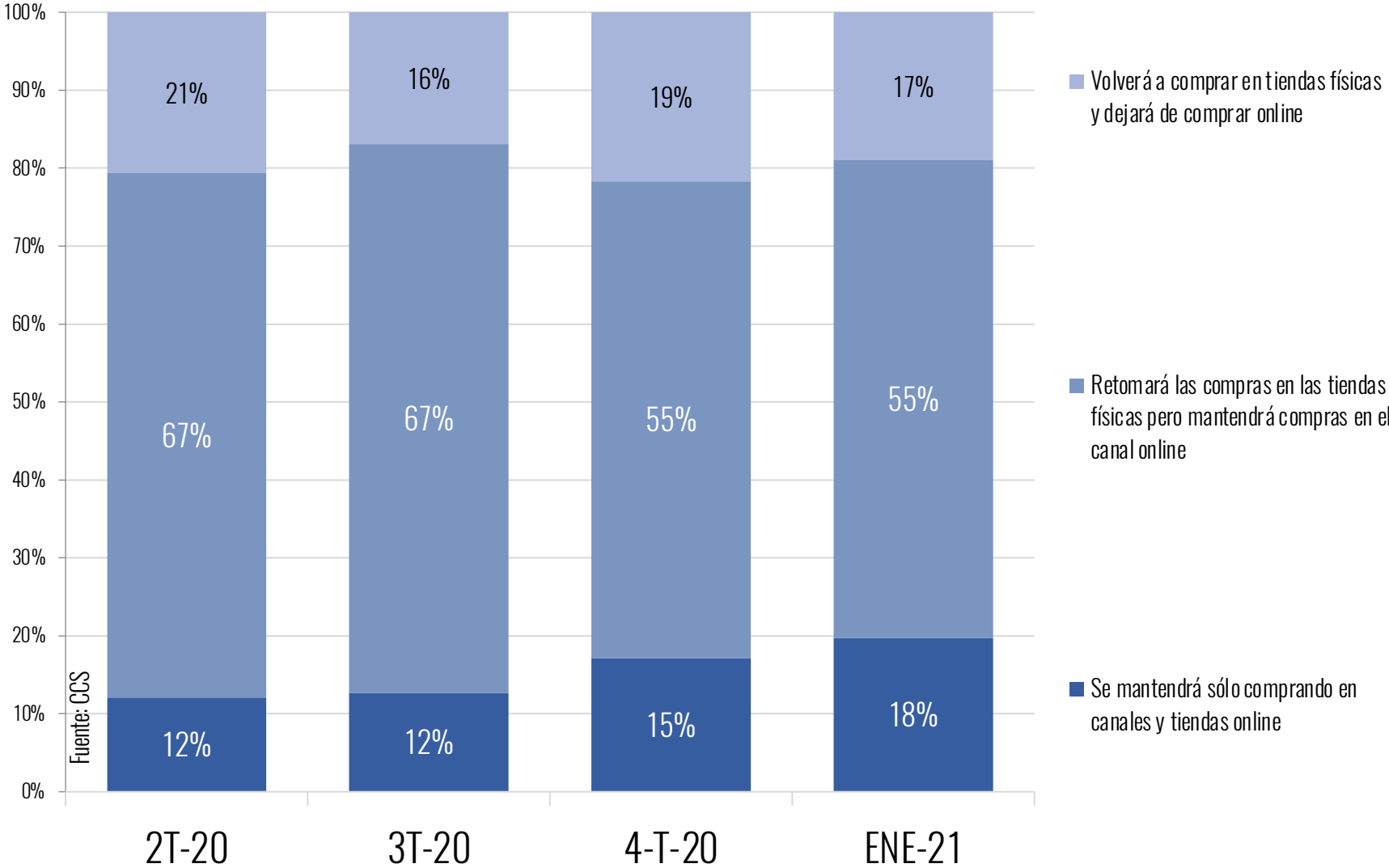


Composición de compradores online por género (%)



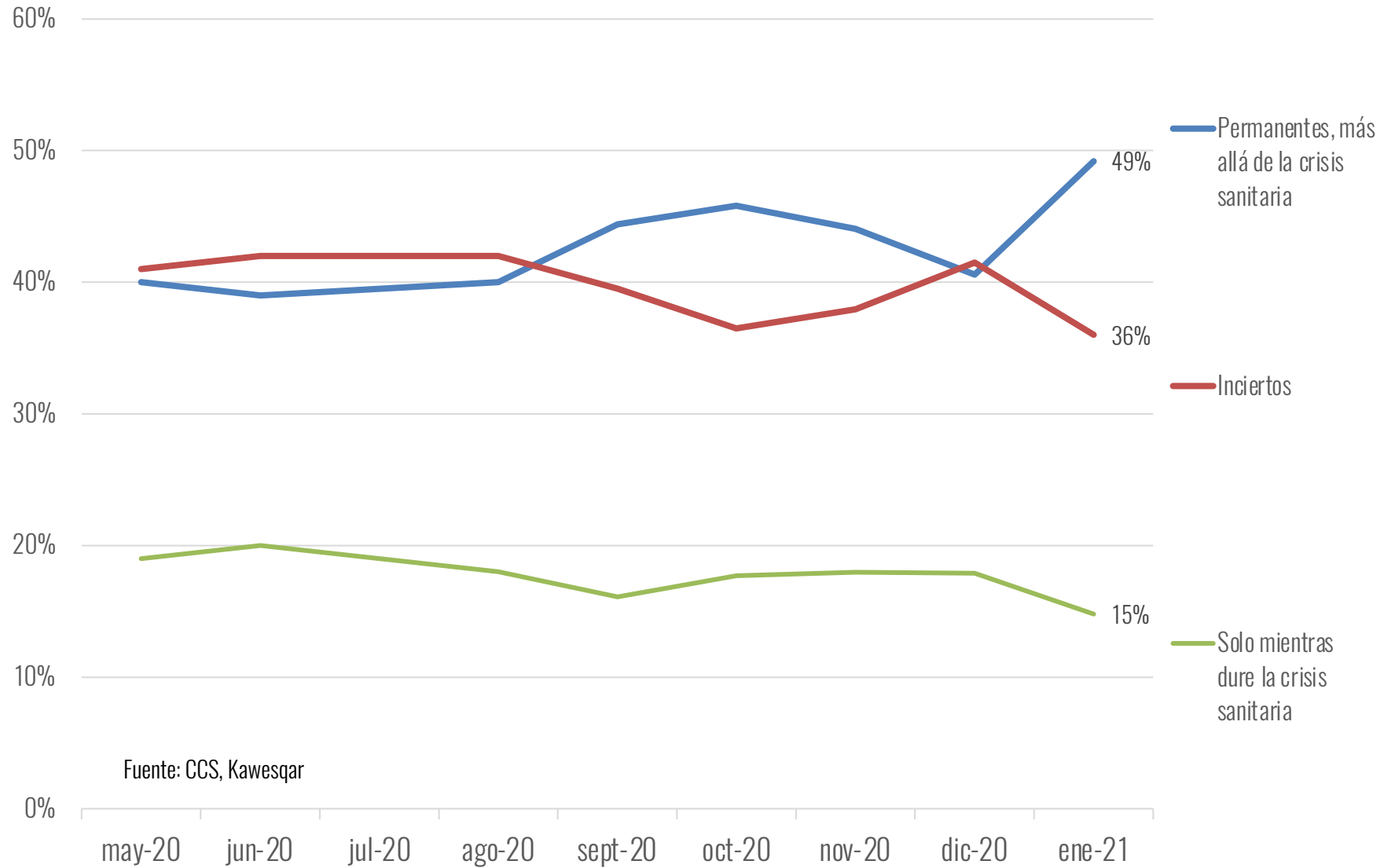
Fuente: CCS, Kawesqar

Hábitos de compra post-pandemia



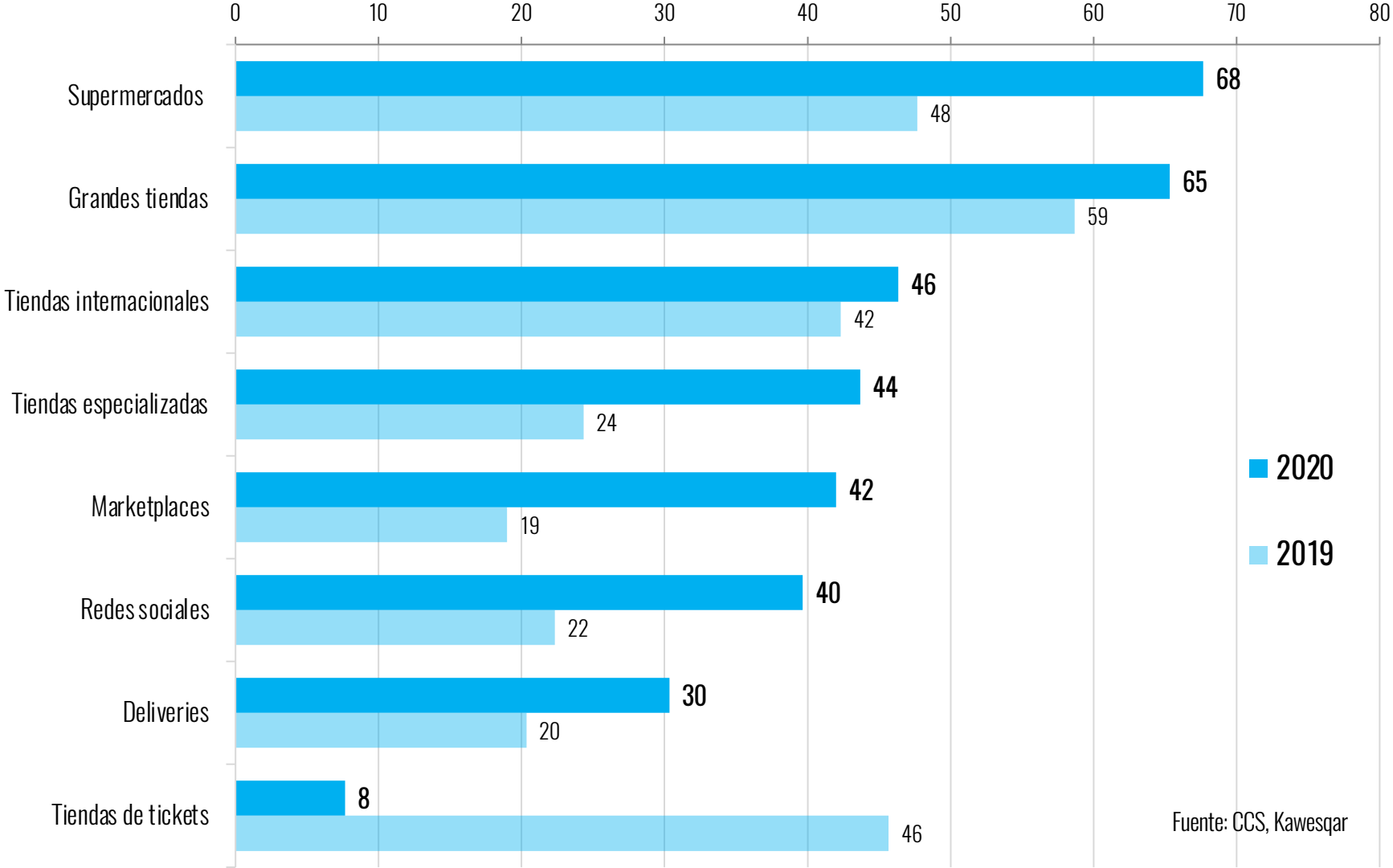
Fuente: CCS

Percepciones sobre nuevos hábitos de compra



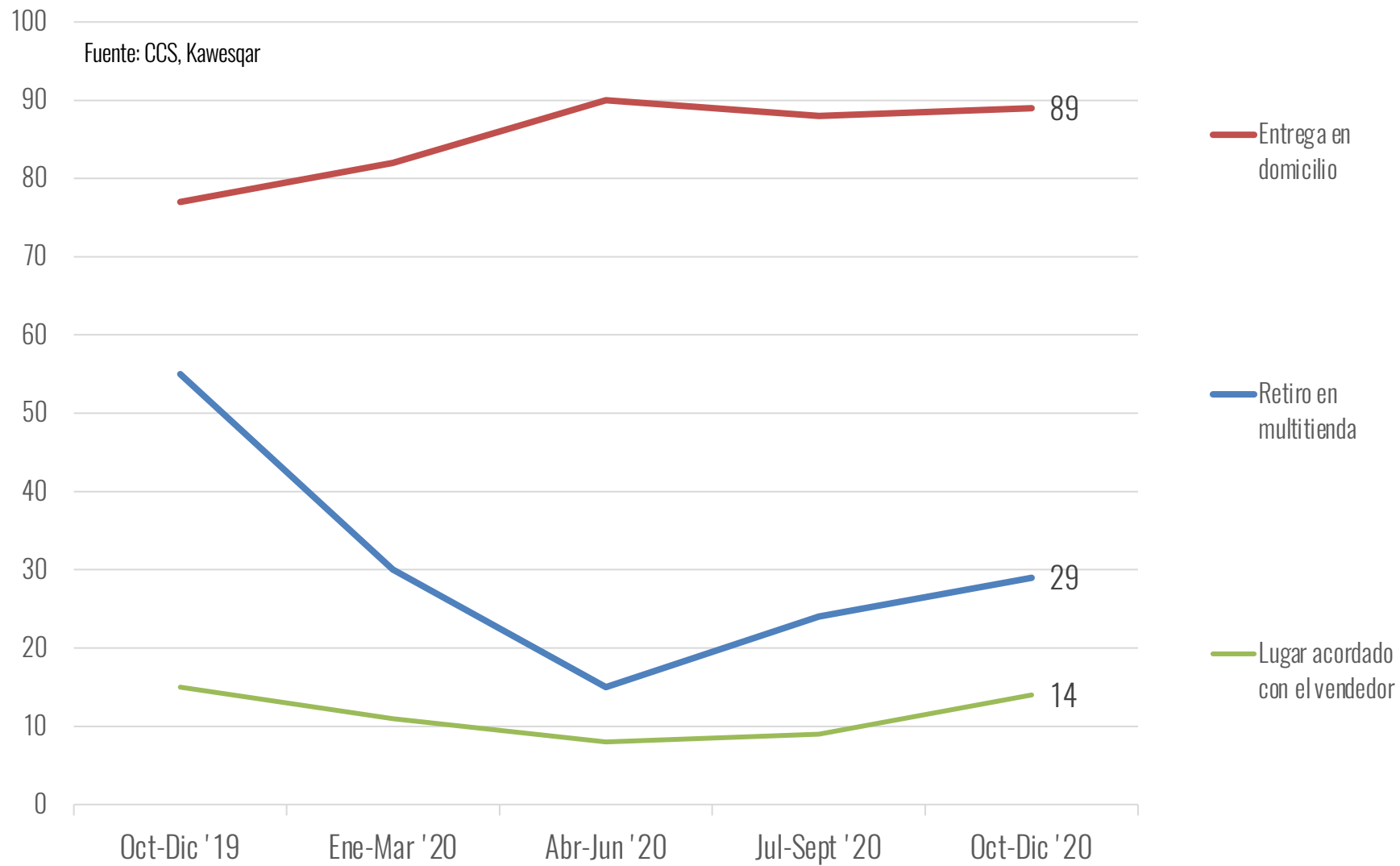
Fuente: CCS, Kawesqar

Porcentaje de usuarios que utiliza cada canal de compra online



Fuente: CCS, Kawesqar

% de usuarios que utilizó cada modalidad de entrega



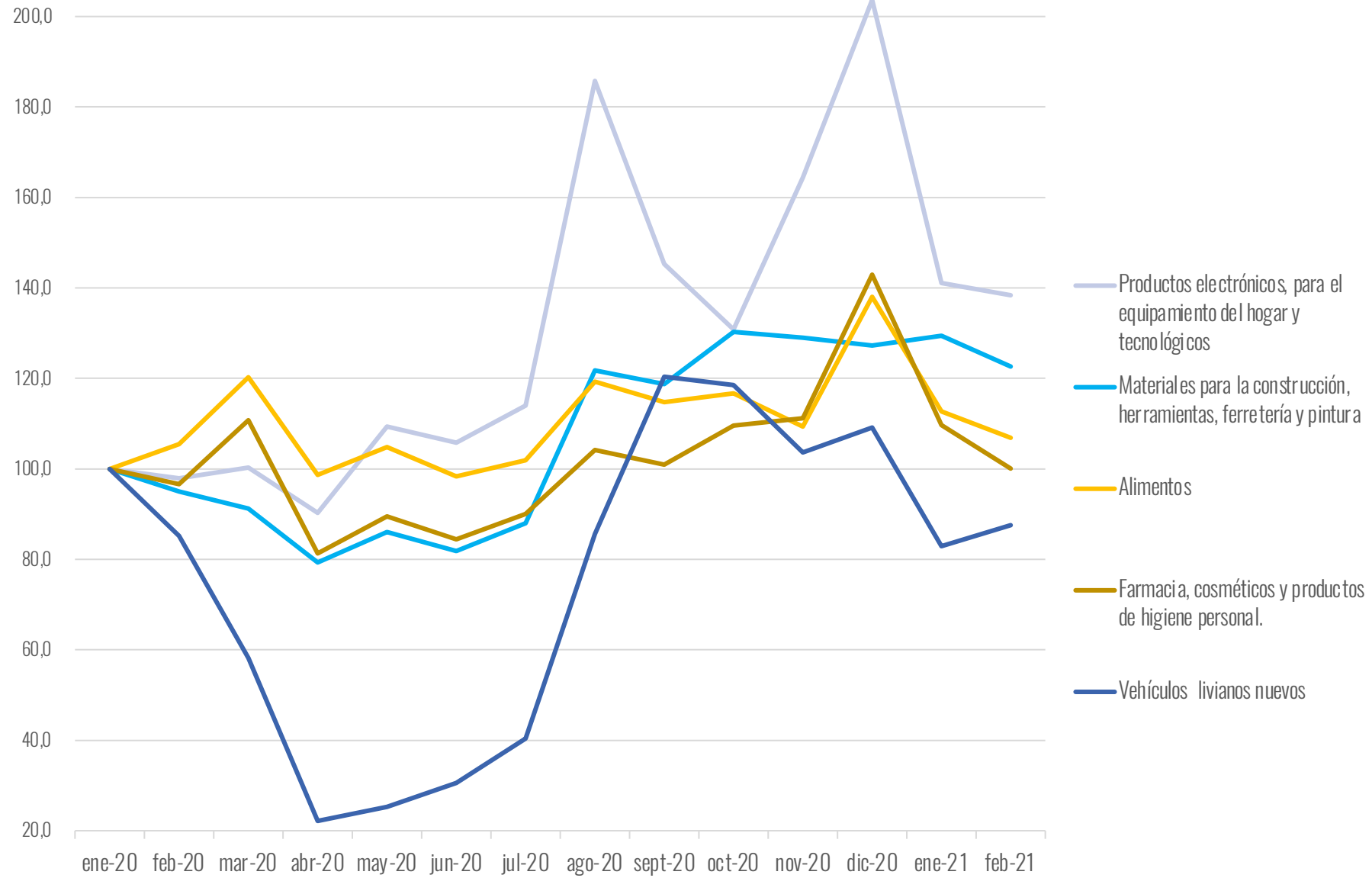
Evolución de las ventas del comercio (índice base enero 2020=100)



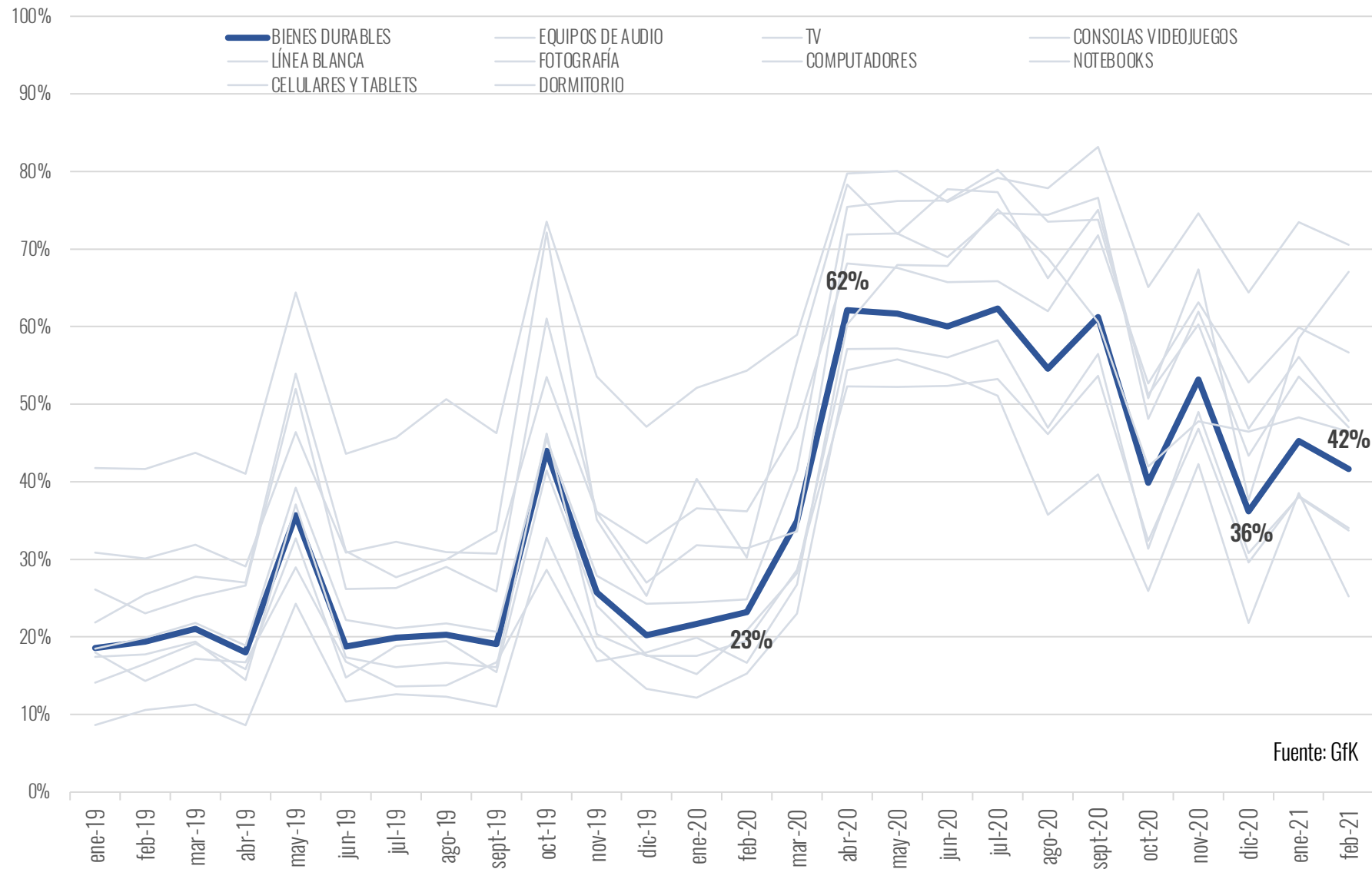
Evolución de las ventas del comercio (índice base enero 2020=100)



Evolución de las ventas del comercio (índice base enero 2020=100)



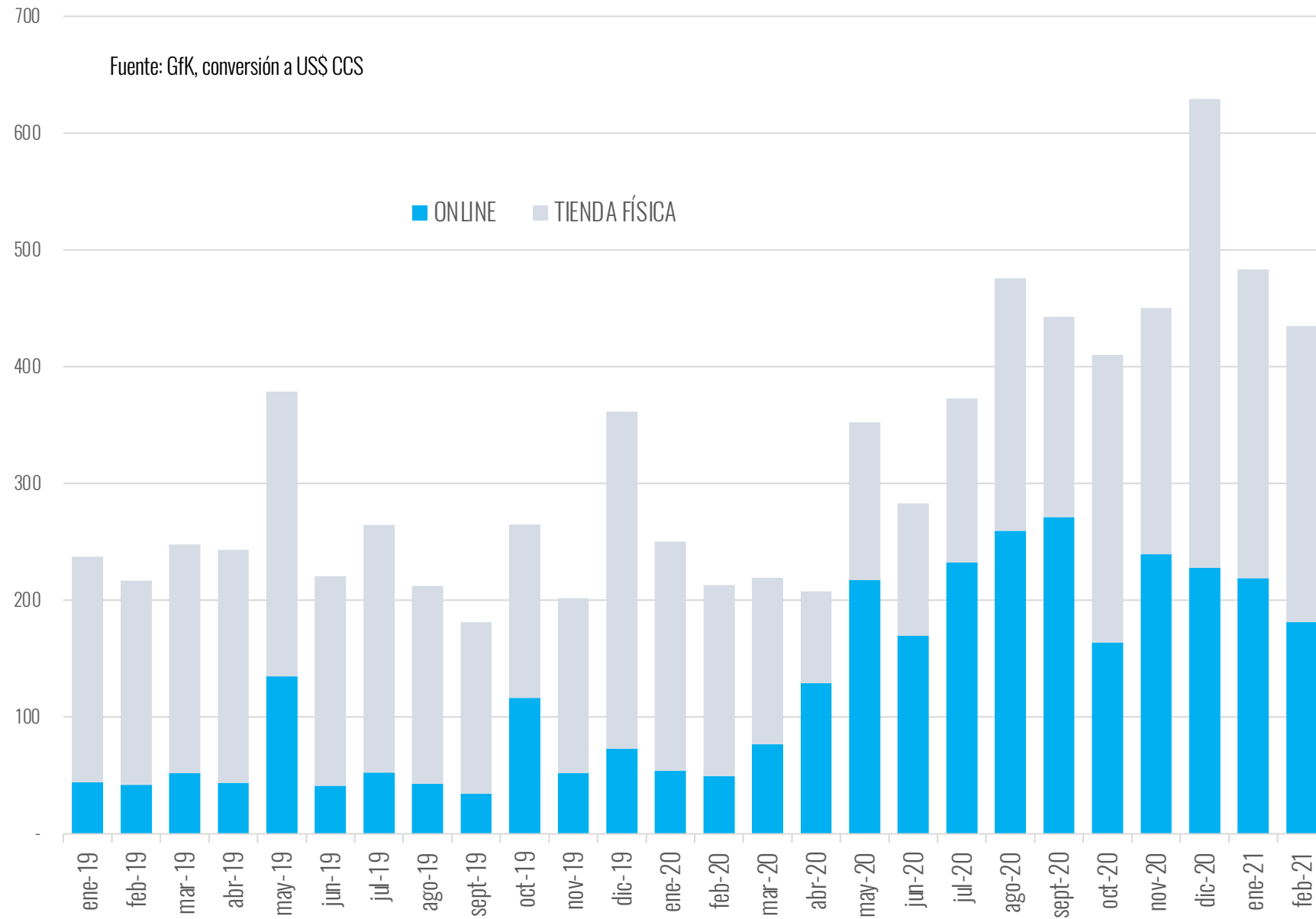
Participación del eCommerce sobre ventas totales de bienes durables



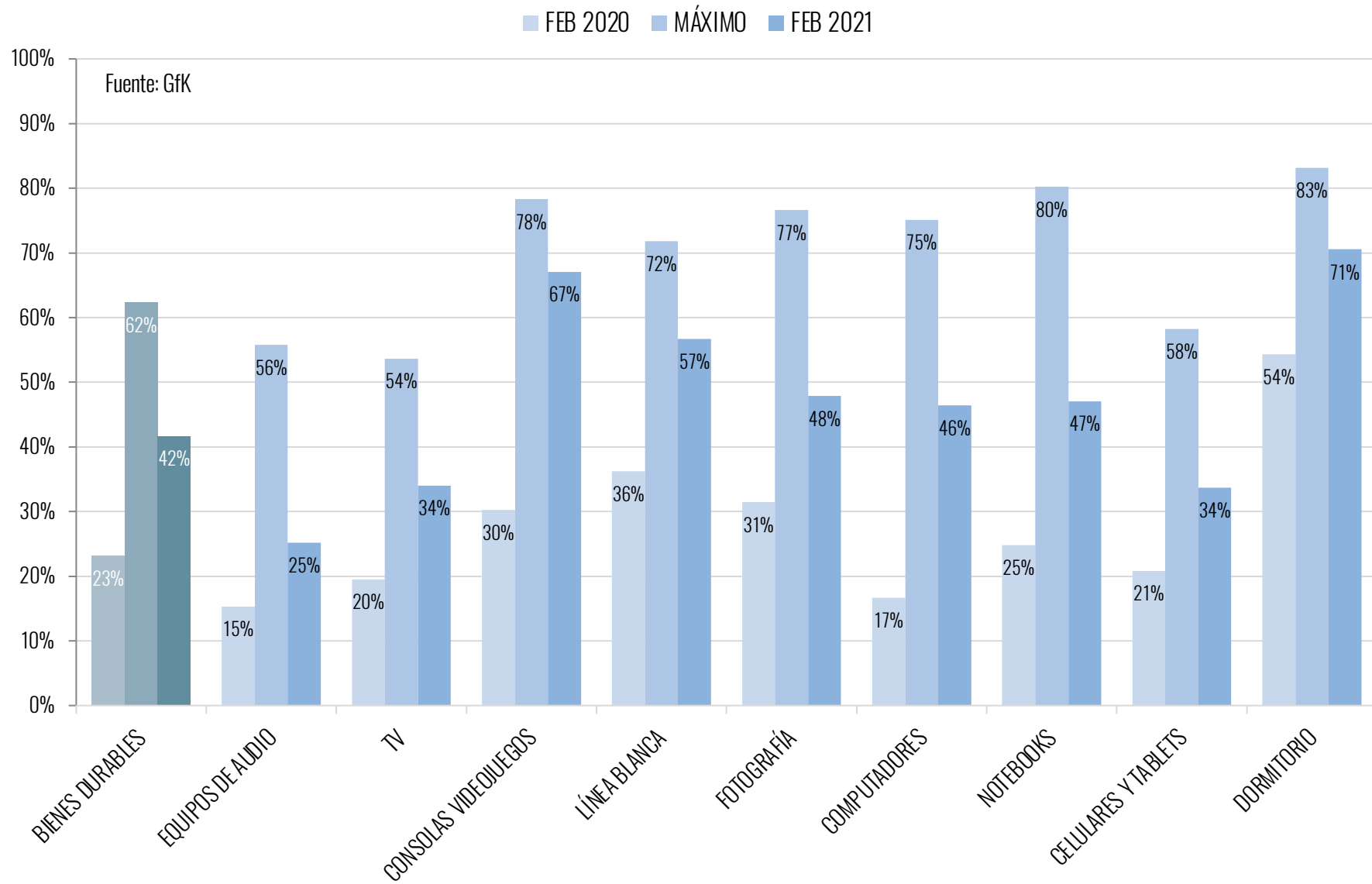
Fuente: GfK

Ventas de bienes durables (online y tienda física, en MMUS\$ de febrero 2021)

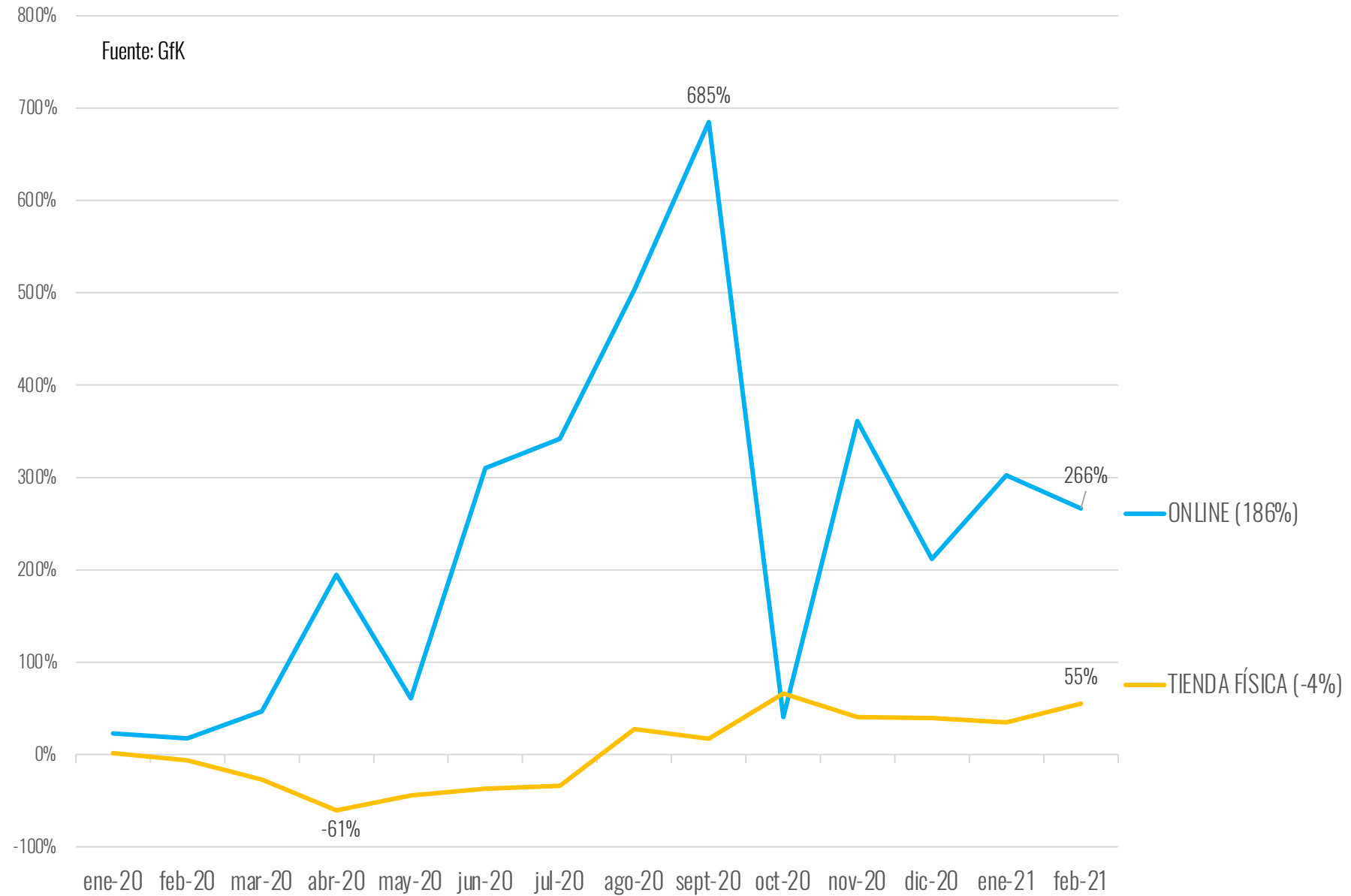
Fuente: GfK, conversión a US\$ CCS



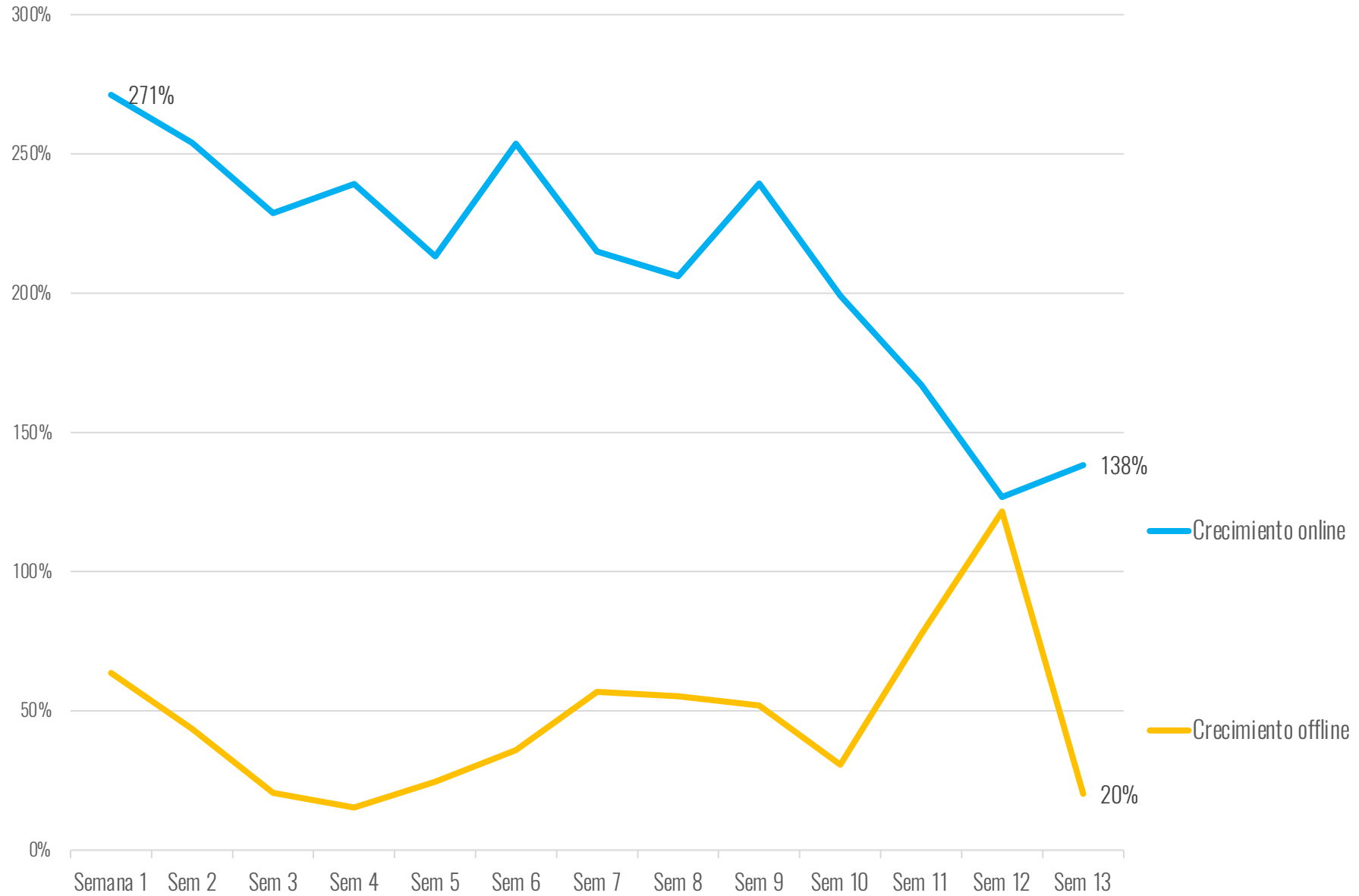
Participación del eCommerce sobre ventas totales de bienes durables



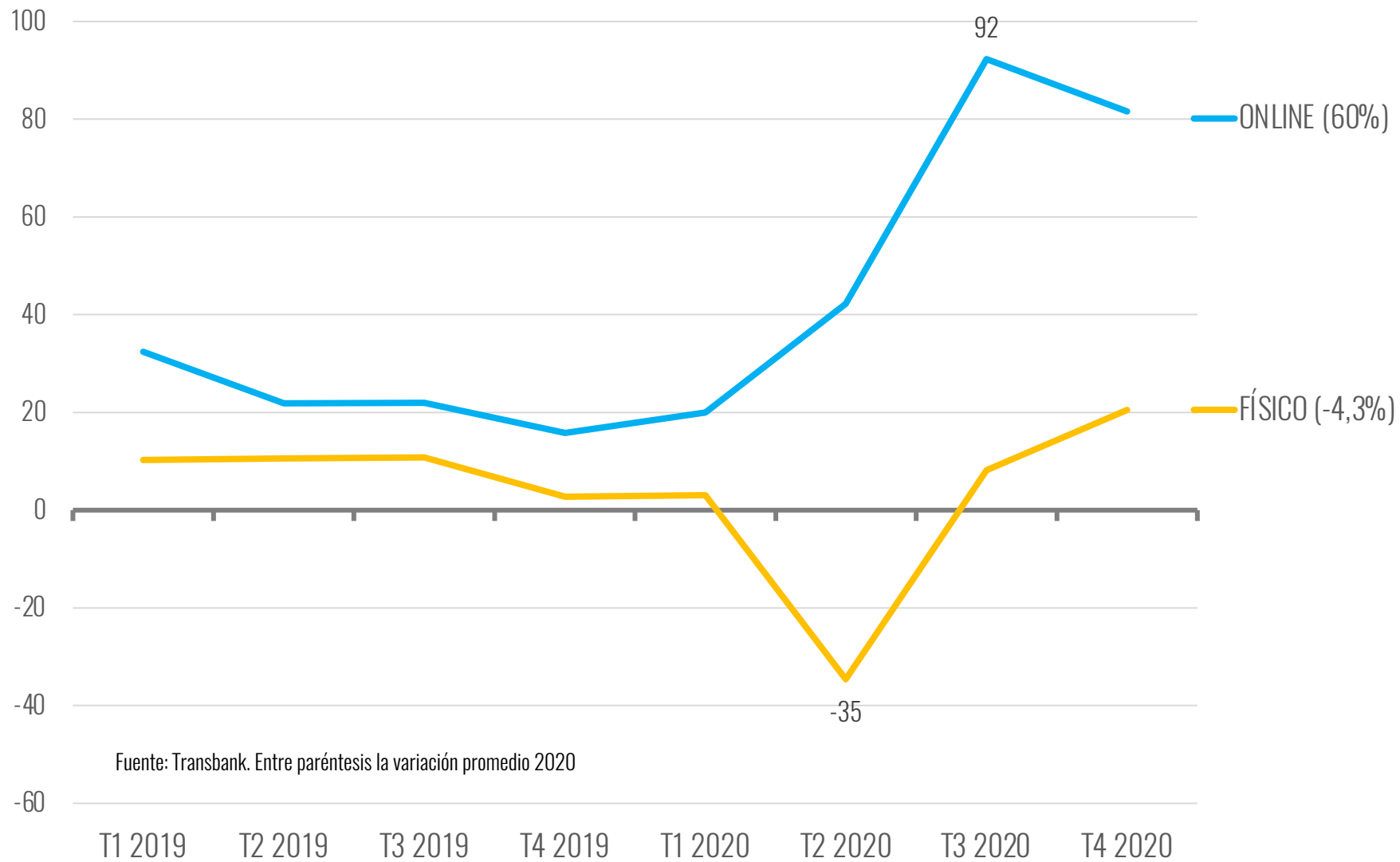
Bienes durables: Crecimiento de ventas online y en tienda física



Bienes durables: Crecimiento de ventas online y en tienda física 2021

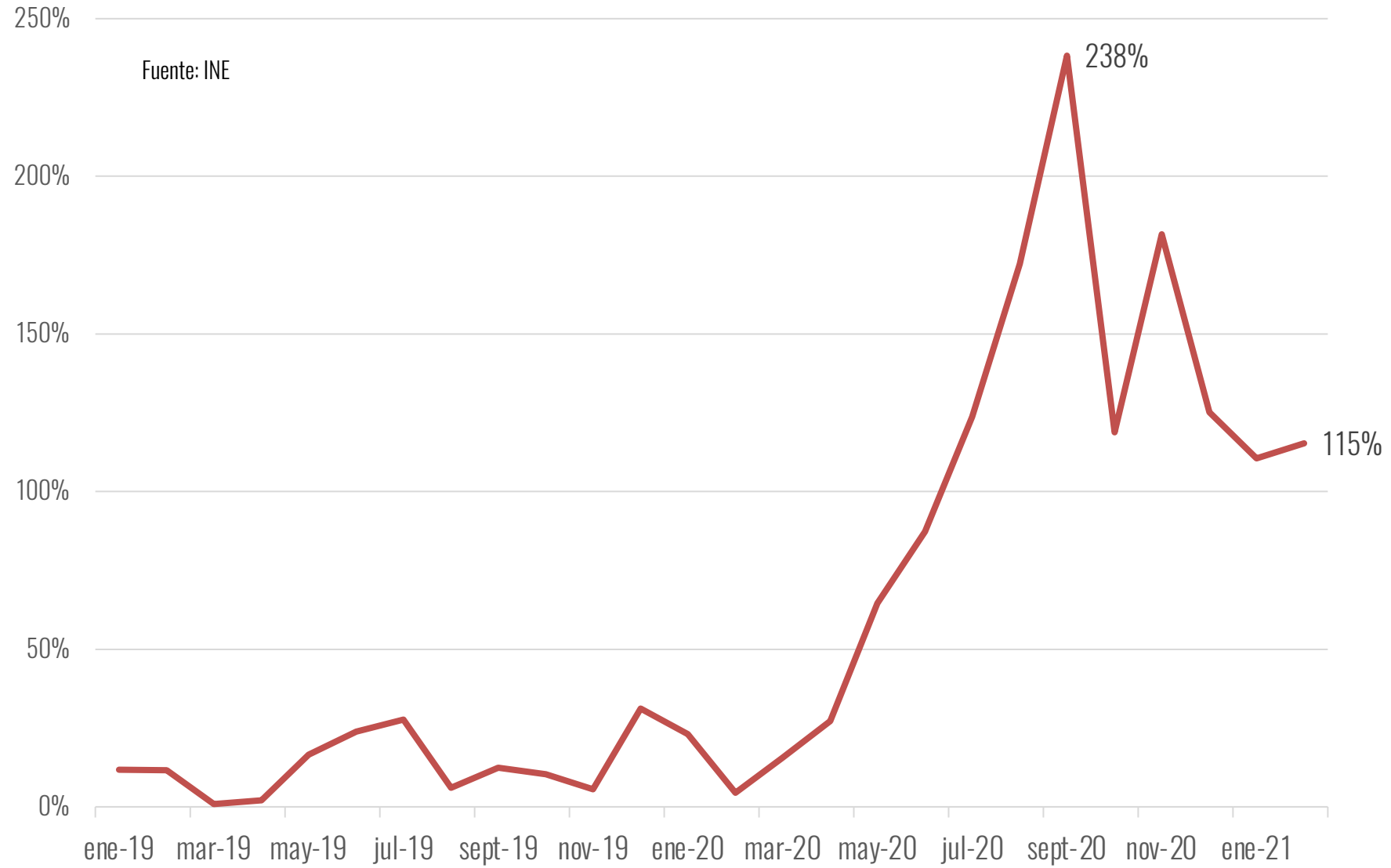


Crecimiento de ventas con tarjetas Transbank online y físico (var % anual)

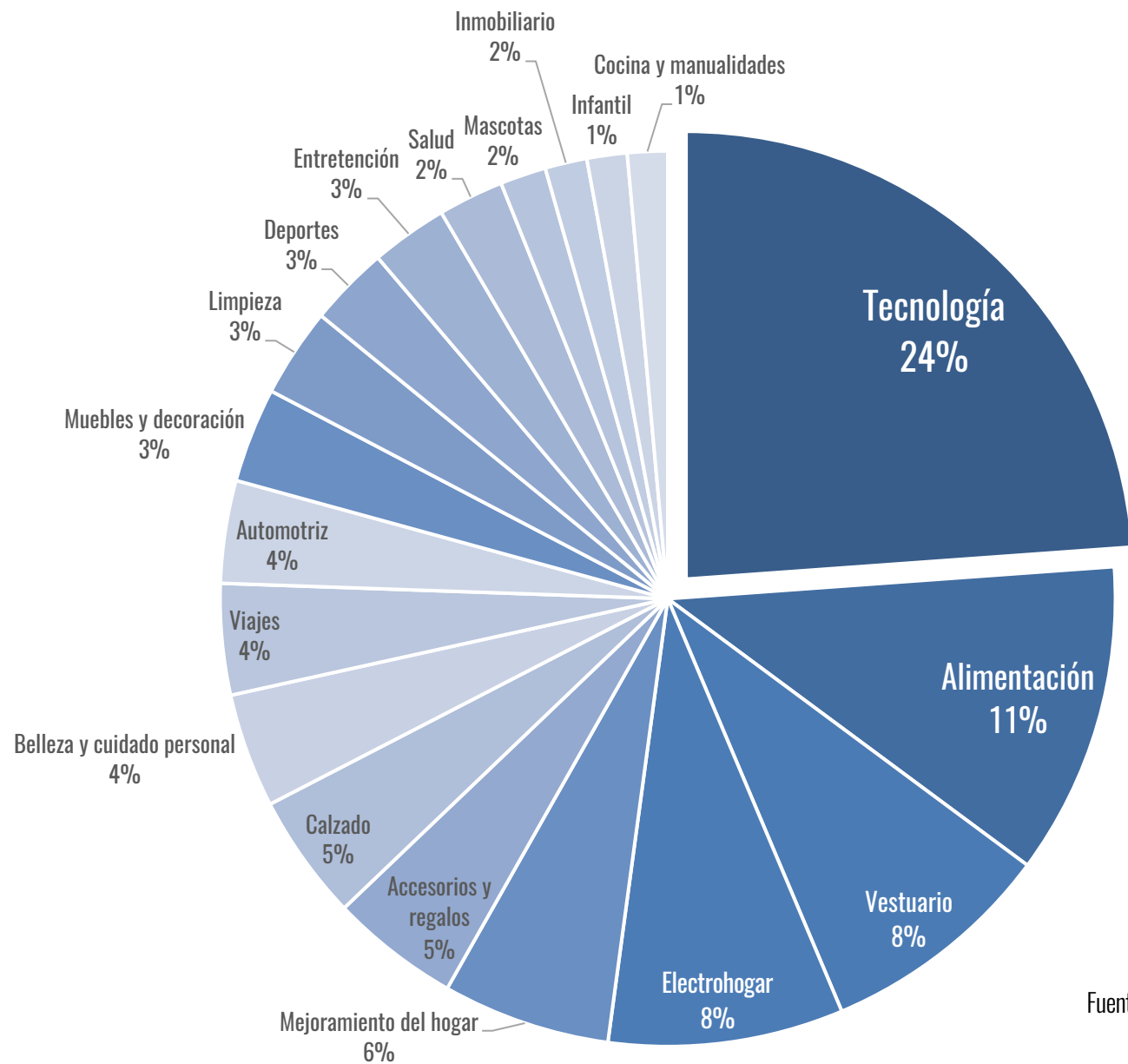


Fuente: Transbank. Entre paréntesis la variación promedio 2020

Variación Transporte de paquetes encomiendas (Crecimiento anual 2020 = 136%)

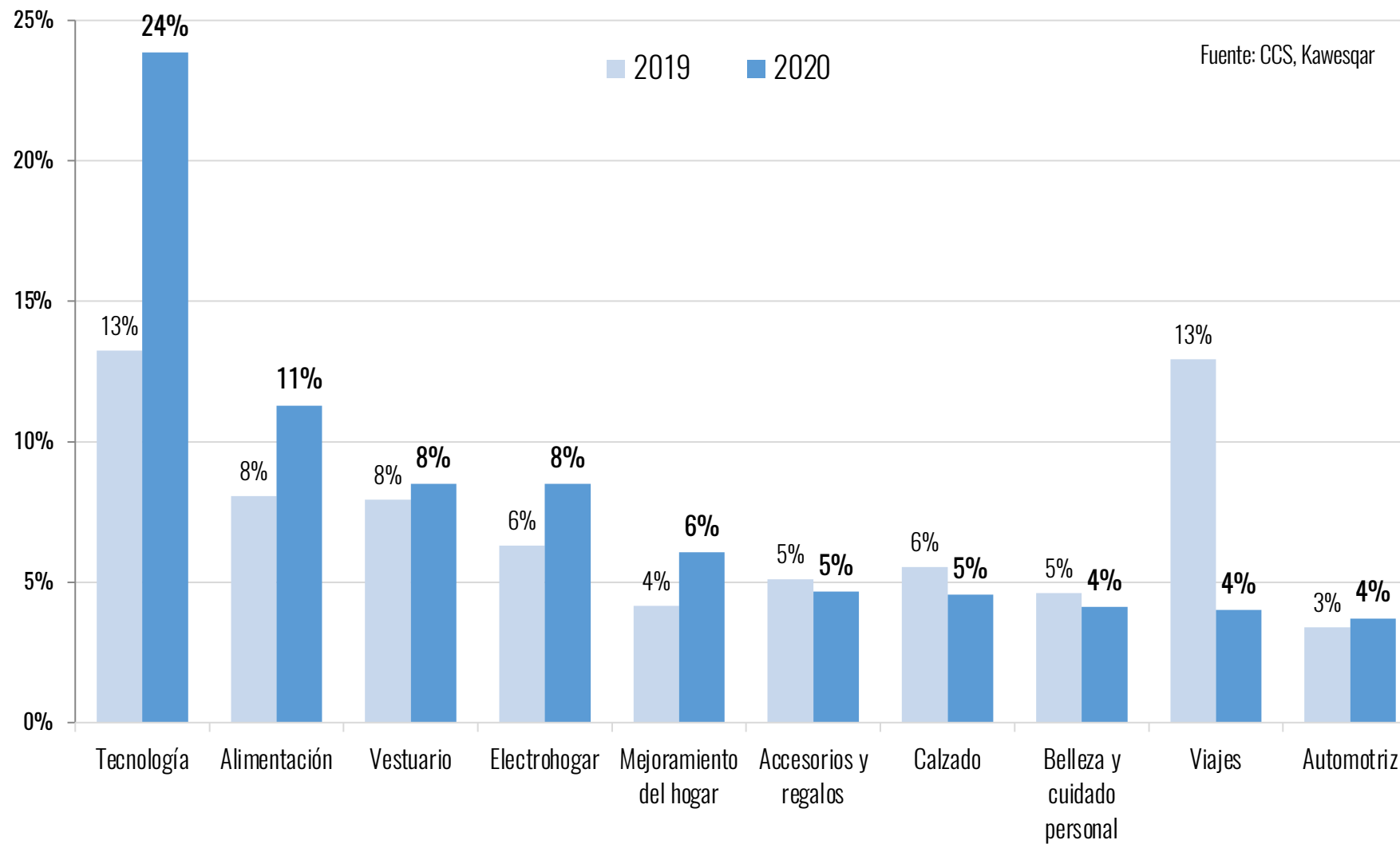


Composición de las compras online declaradas por consumidores 2020

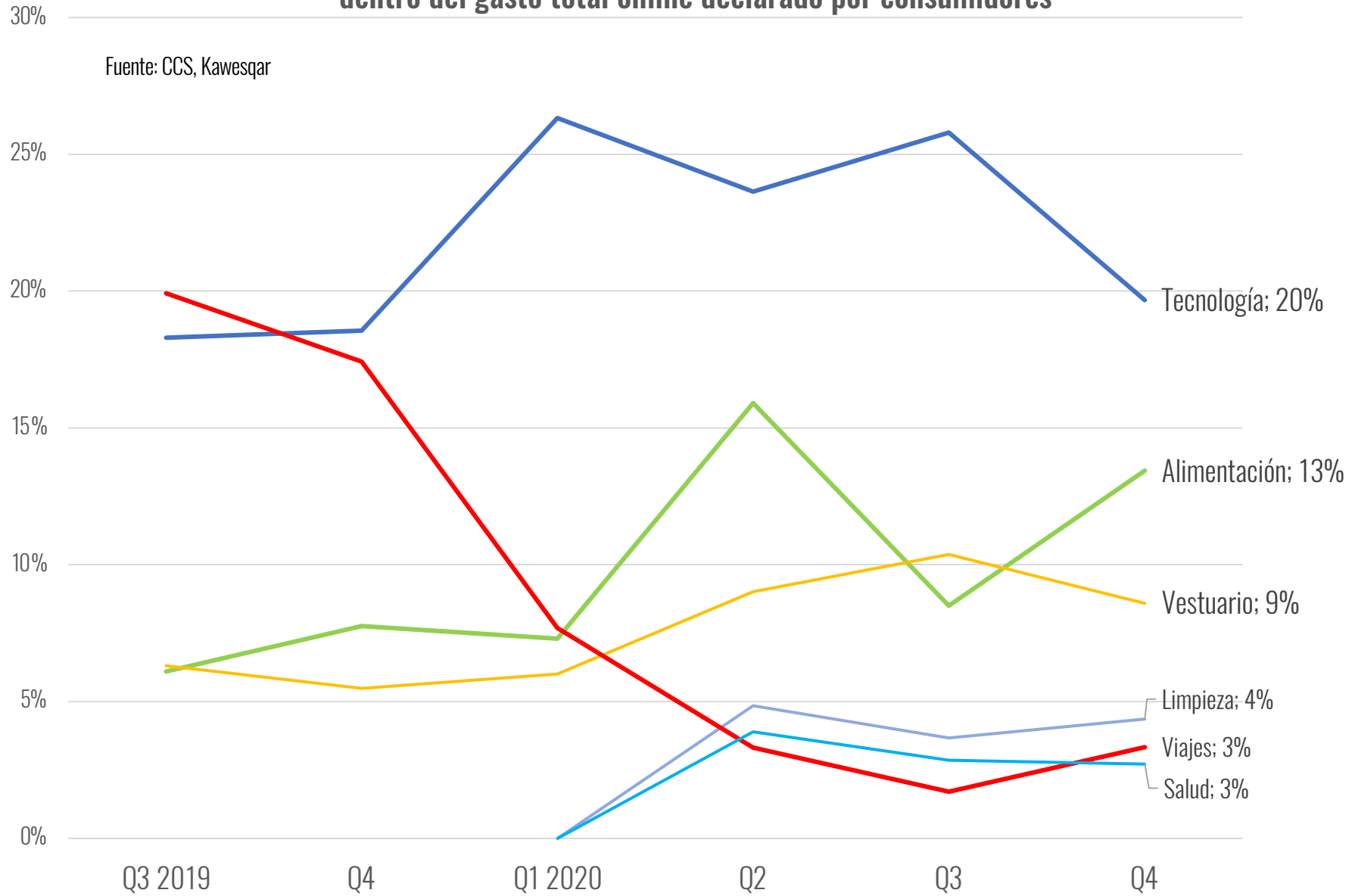


Fuente: CCS, Kawesqar

Participación de algunas categorías dentro del gasto total online declarado por consumidores



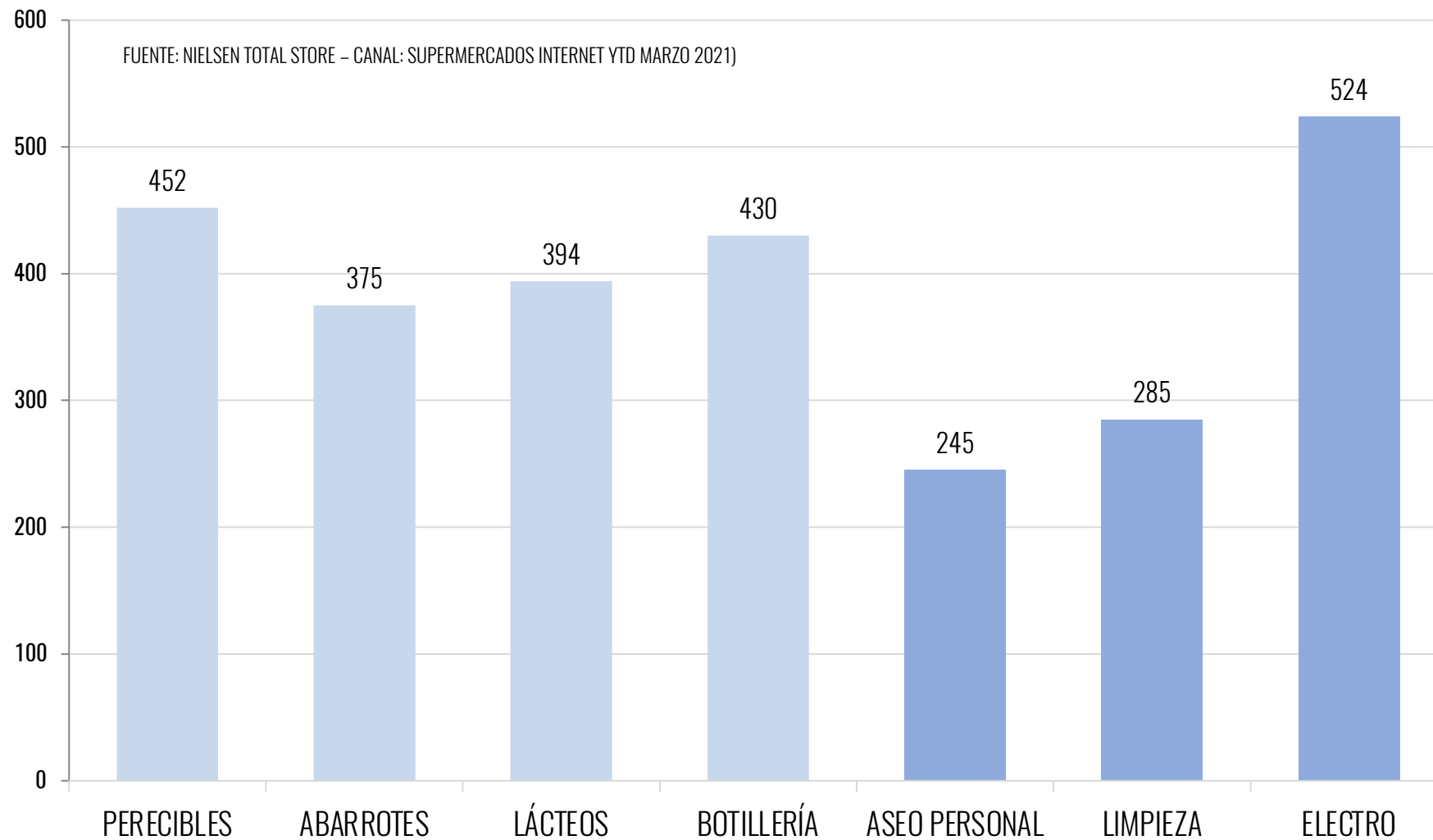
Evolución de la participación de algunas categorías dentro del gasto total online declarado por consumidores



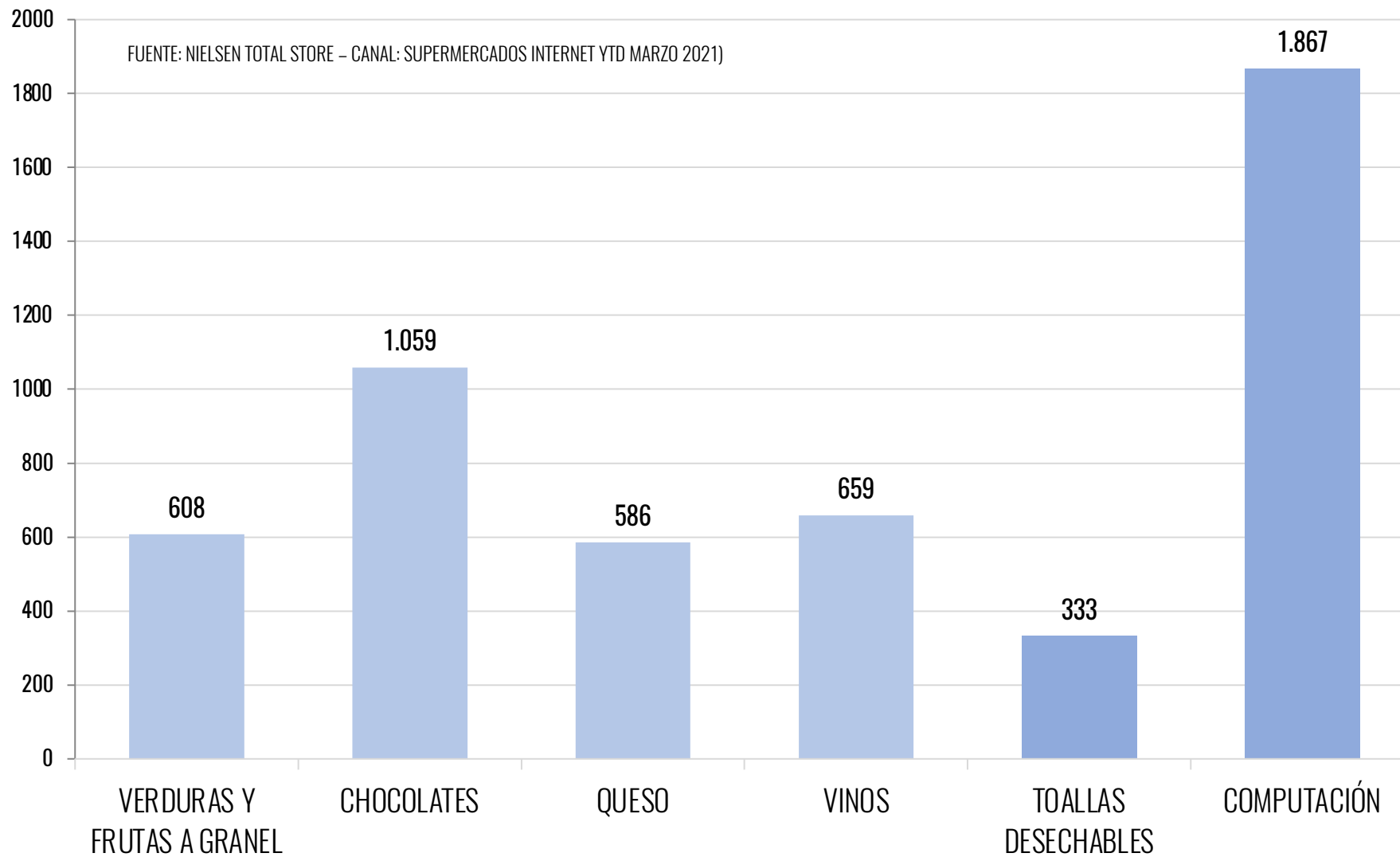
Evolución de la participación de algunas categorías dentro del gasto total online declarado por consumidores



Crecimiento ventas canal online de supermercados Q1 2021 (Var % en 12 meses)



Crecimiento ventas canal online de supermercados Q1 2021 (Var % en 12 meses)



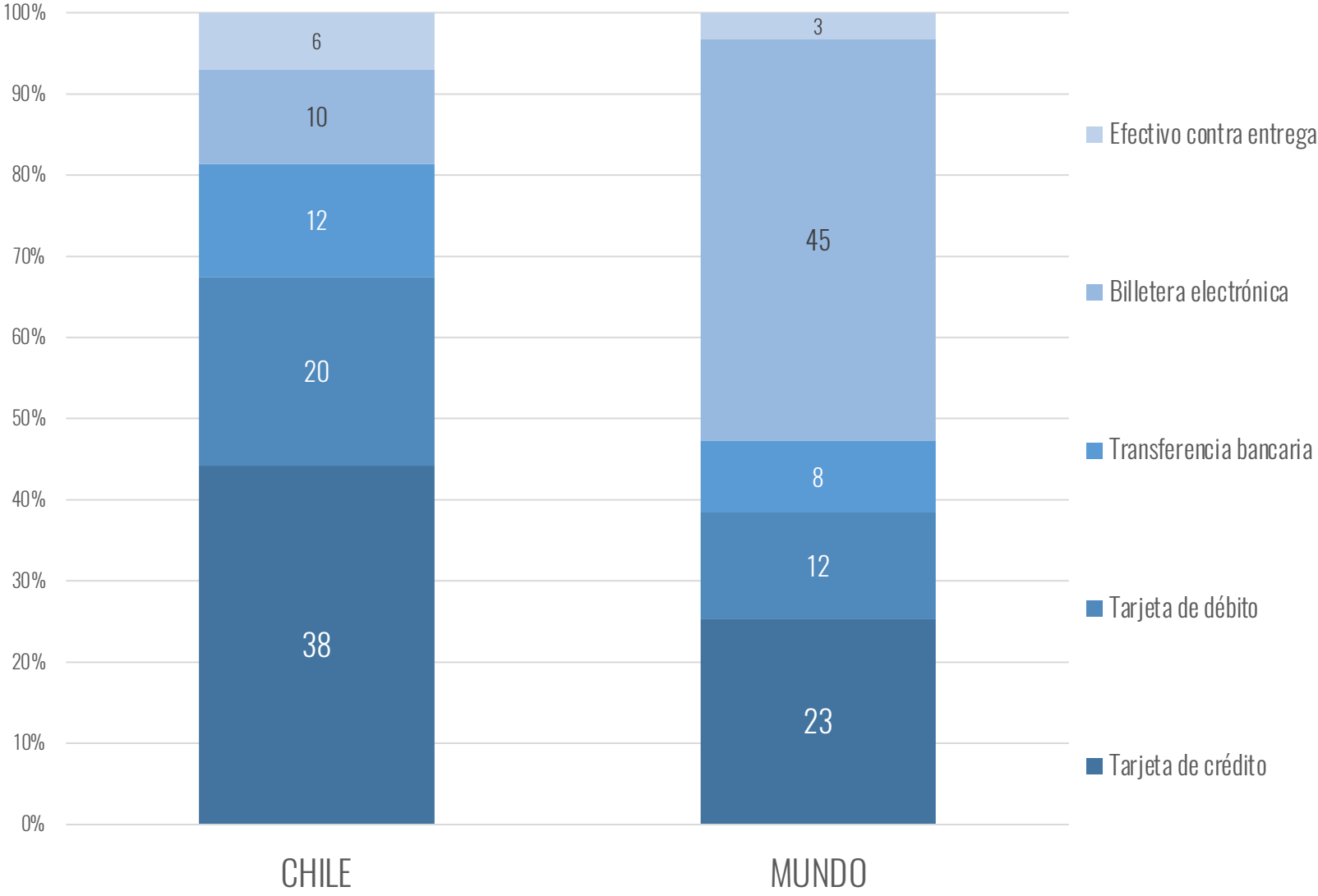
Tendencias 2021

Top 15 según consenso de expertos

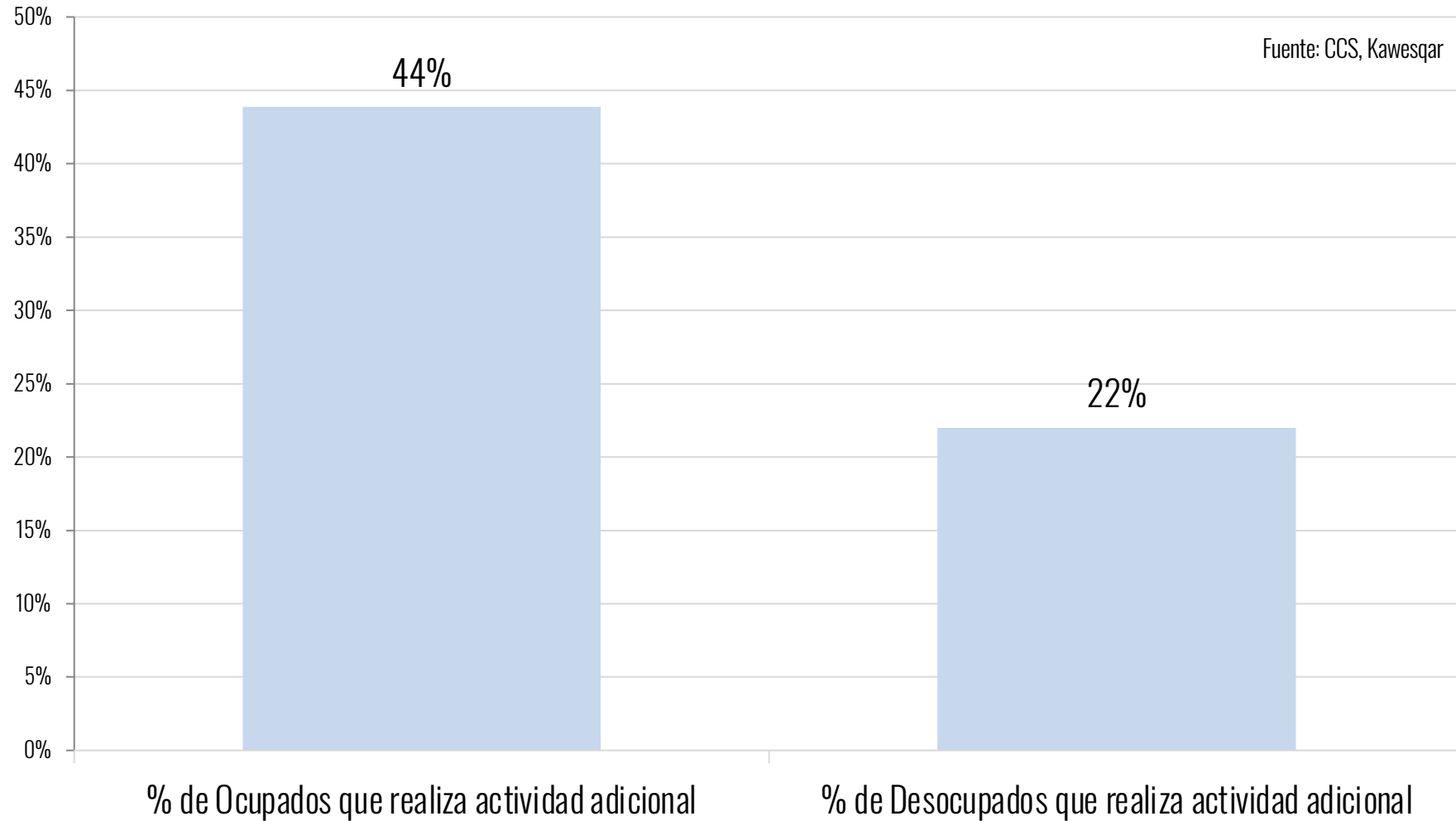
(Entre paréntesis ubicación en
2019)

1. Comercio Social (7)
2. Omnichannel (8)
3. Comercio móvil (4)
4. Consumo Sostenible (-)
5. Inteligencia artificial - AI (1)
6. Búsqueda por voz (3)
7. Medios de pago (23)
8. AR/VR (Realidad aumentada y virtual) (2)
9. Experiencia del cliente (6)
10. Marketplaces (20)
11. Personalización (-)
12. Monederos electrónicos (21)
13. Big data, analítica, algoritmos (10)
14. Comercio por voz (-)
15. Logística (9)

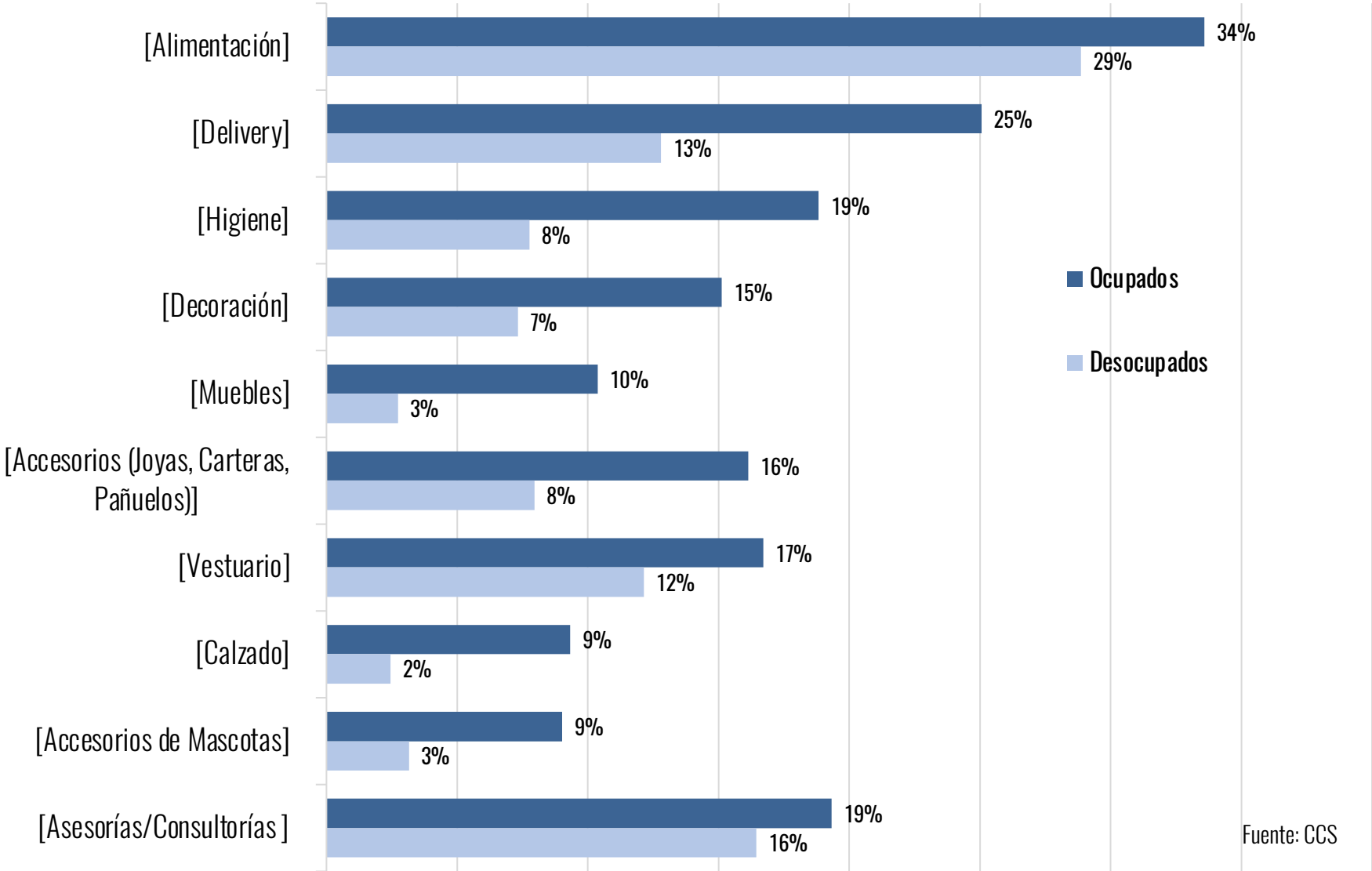
Composición de medios de pago utilizados en el eCommerce



Actividad complementaria de ingresos

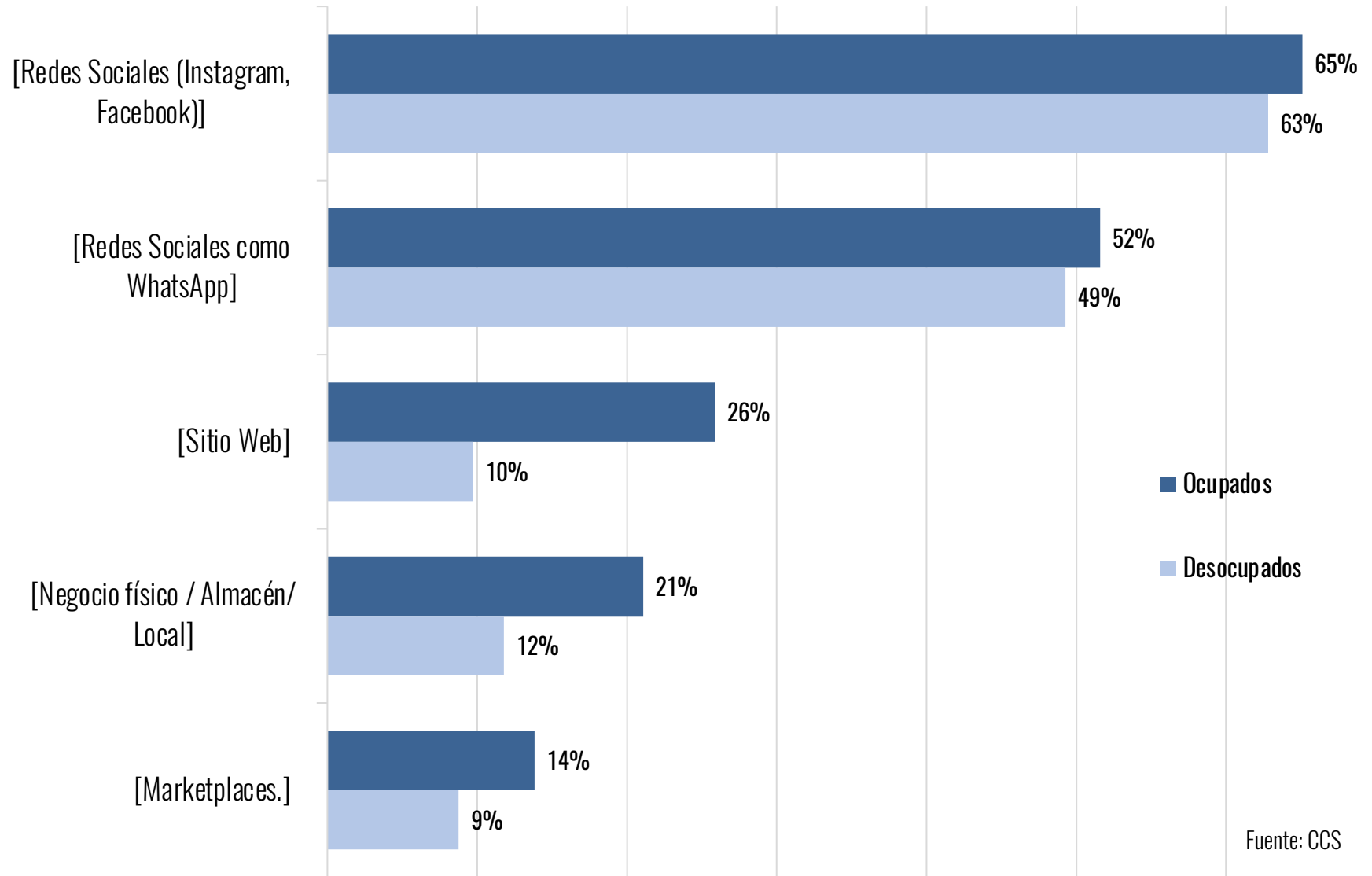


Rubro de la actividad complementaria



Fuente: CCS

Canal de venta



Fuente: CCS

Tendencias 2021

Salen del Top 15

(Entre paréntesis ubicación en
2021 y 2019)

Chatbots (17-7)

Marketing Digital (66-11)

Influencers (20-12)

Desintermediación (- 13)

Búsqueda por imagen (53 - 14)

Blockchain - criptomonedas (17-15)

Tendencias 2021

Grandes ausentes

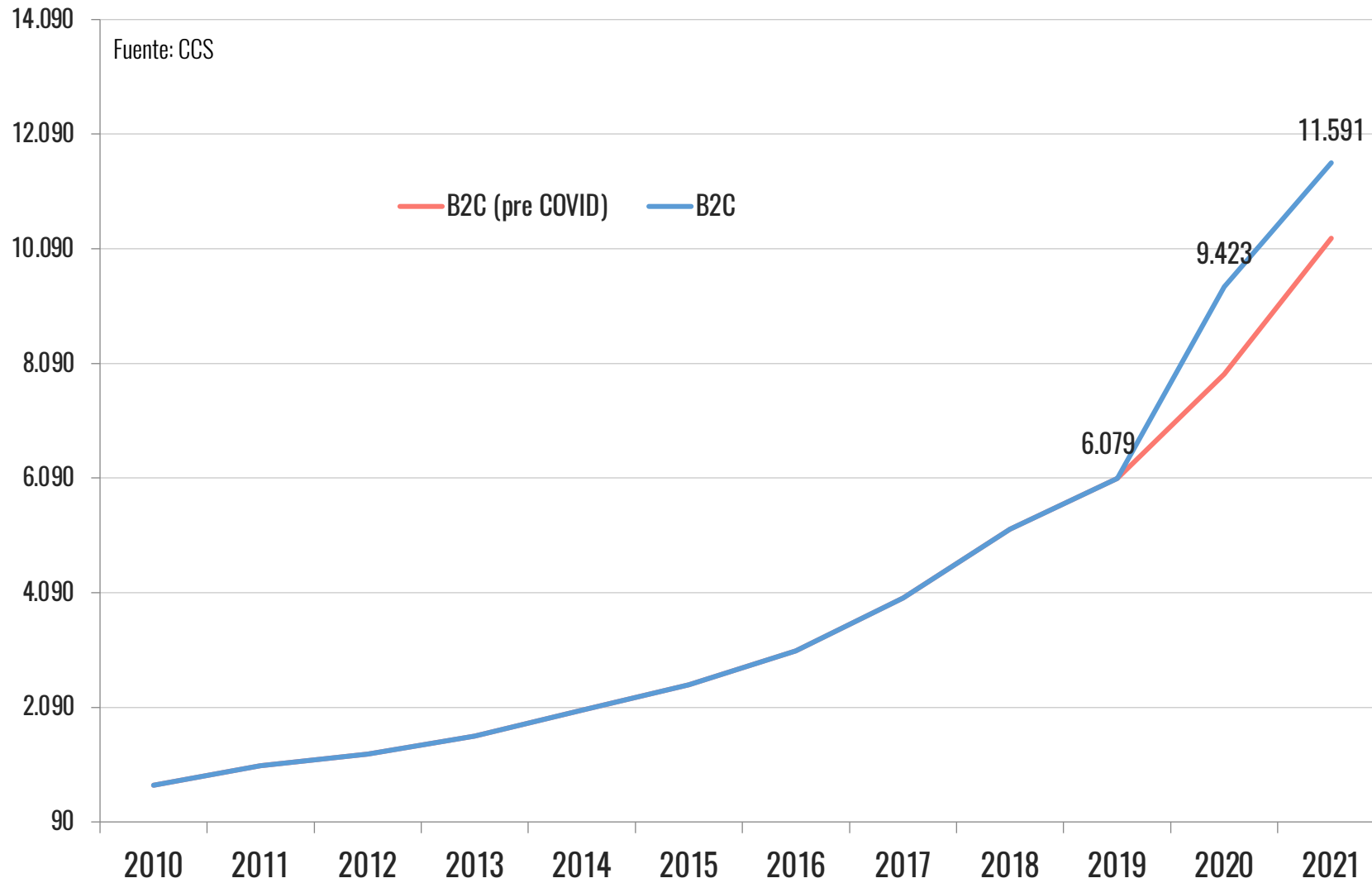
1. **Digital detox**
2. **Dark stores**
3. **Marketing conversacional**
4. **Contenido generado por los usuarios**
5. **Modelos descentralizados de colaboración**
6. **NFT**
7. **Tendencias demográficas**
(mujeres, adultos mayores, GSE medios bajos)
8. **Categorías emergentes (alimentos, salud)**
9. **Modelos de suscripción**
10. **Comercio visual**

En Chile

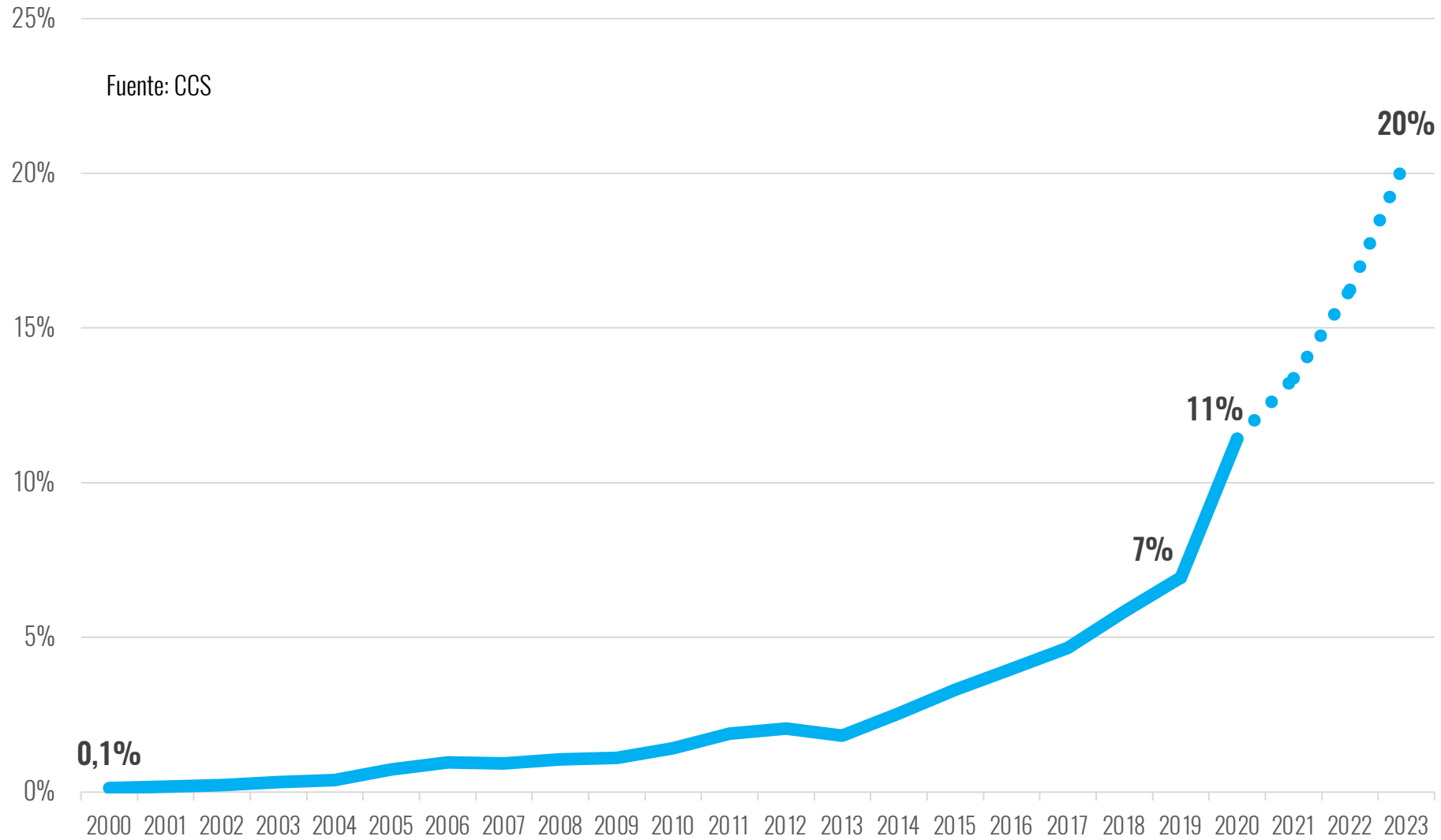
**(Algunos factores
2021)**

- **Impacto de nuevas medidas de confinamiento en el primer cuatrimestre**
- **Remanentes de retiros previsionales y posible 3er retiro + bonos estatales**
- **Primera etapa de madurez de oleada de nuevos compradores y vendedores 2020**
- **Nuevas capacidades de industria logística**
- **Reapertura gradual del comercio físico y repliegue online hacia nuevo equilibrio**
- **Recuperación parcial del segmento viajes hacia fin de año**
- **Mayor diversificación de métodos de pago**
- **Recuperación del comercio transfronterizo**

Proyección e-commerce, escenario antes y después de COVID-19



CHILE: Penetración B2C sobre Retail Total



PERSPECTIVAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO 2021

GEORGE LEVER
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

CCS
CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO