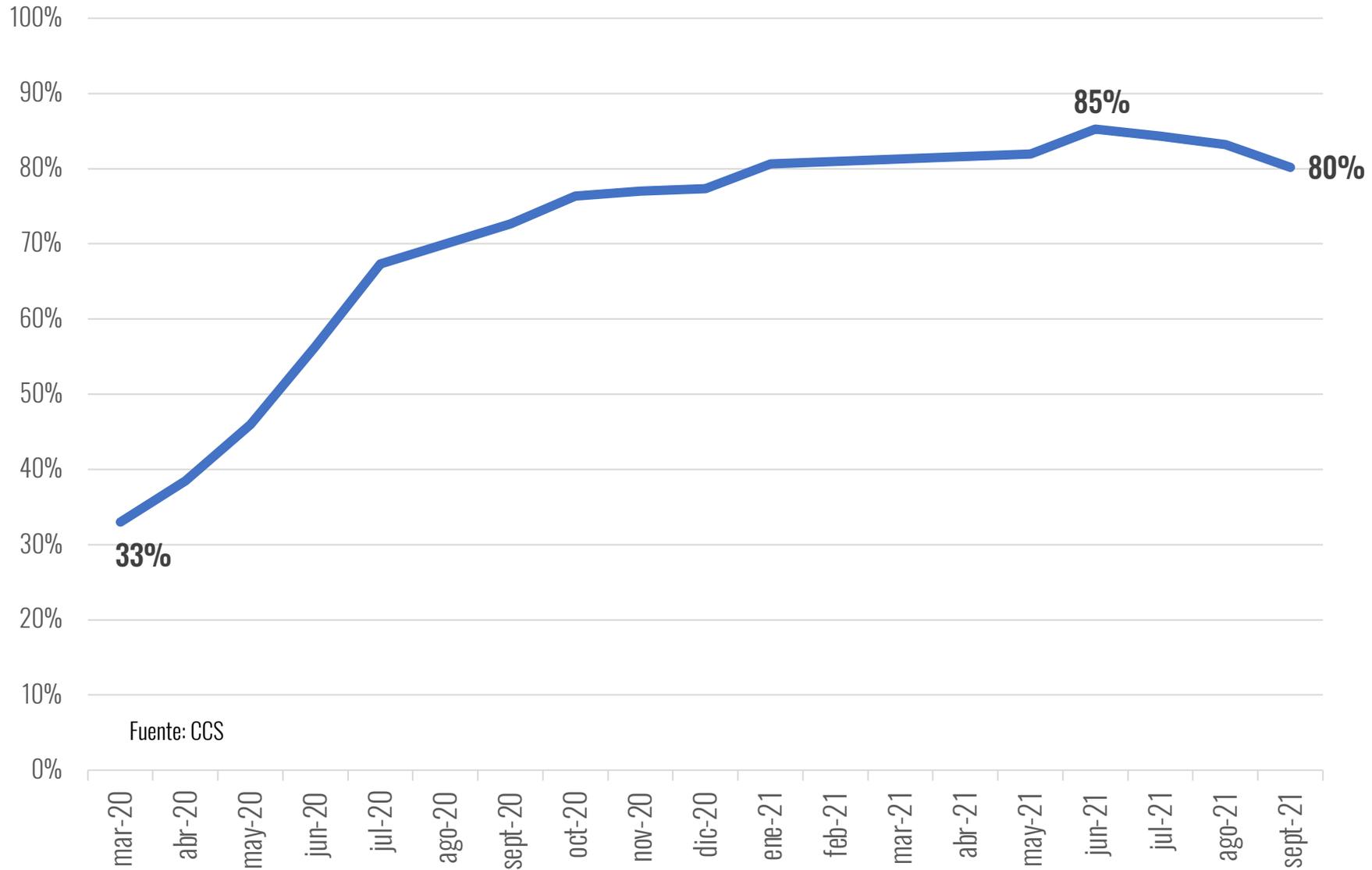


**PERSPECTIVAS  
DEL COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
EI SUMMIT 2021**

GEORGE LEVER  
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO



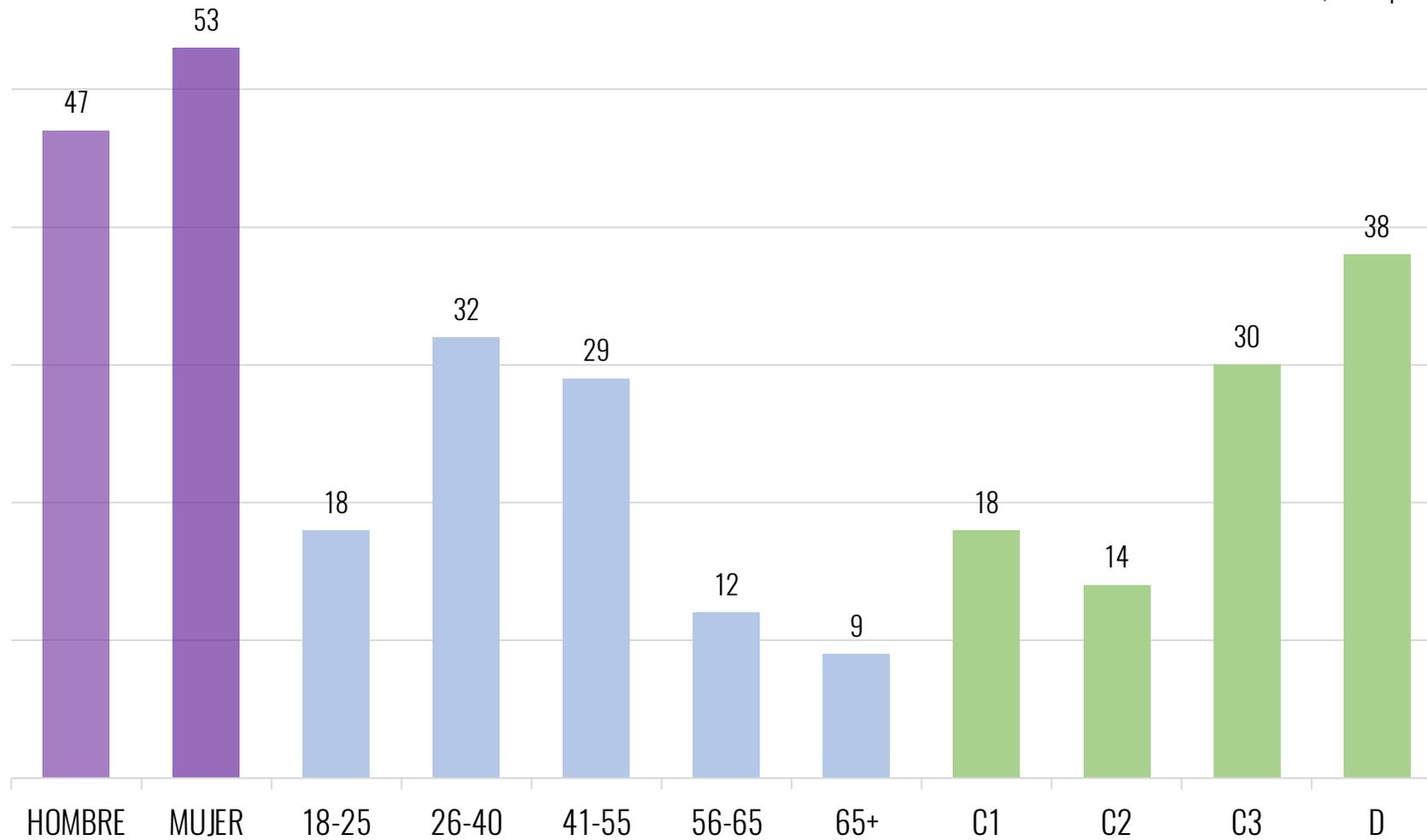
## Porcentaje de personas que hizo compras online en el último mes



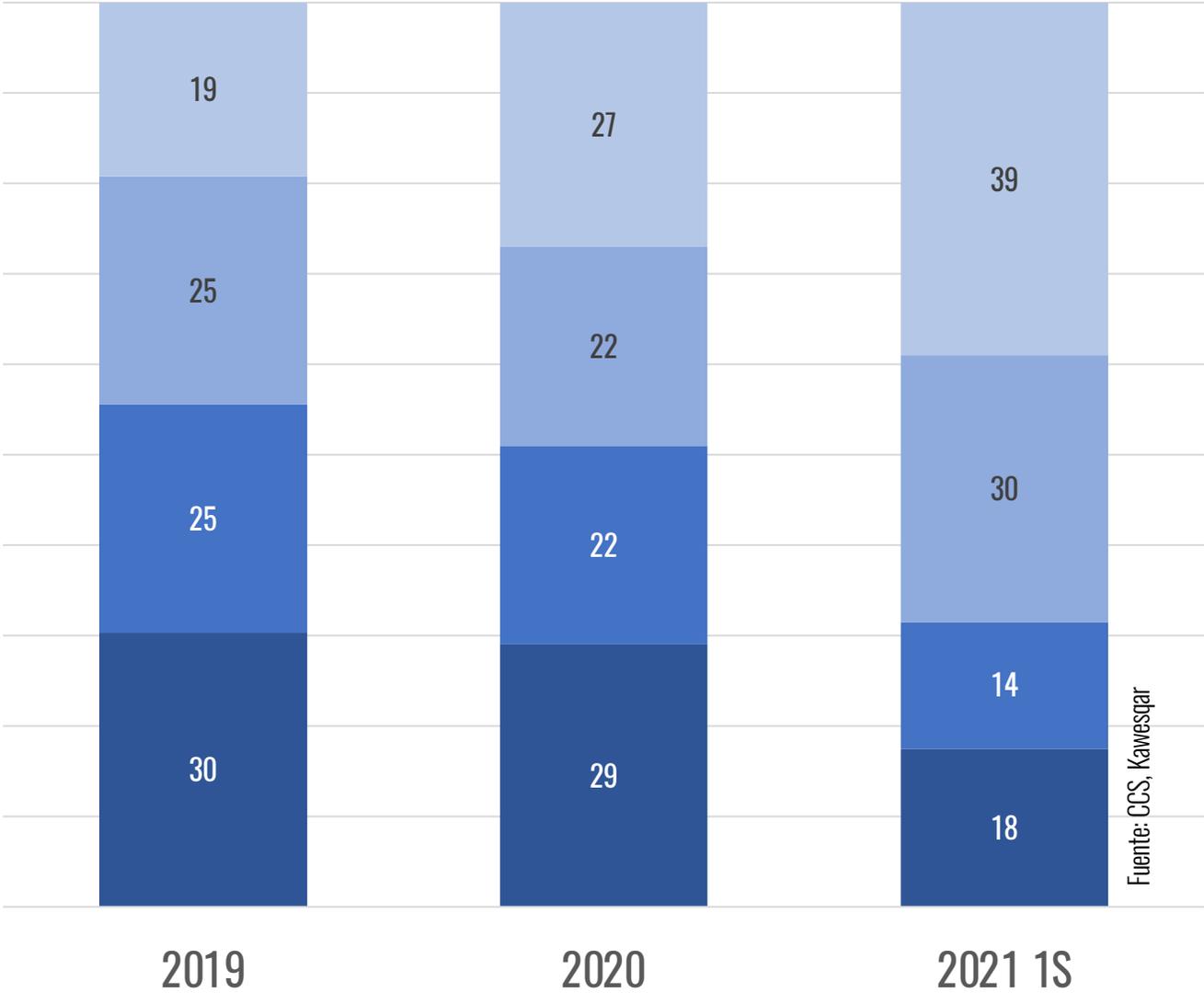
Fuente: CCS

## PERFIL DE CONSUMIDORES ONLINE (1er Semestre 2021)

Fuente: CCS, Kawesqar

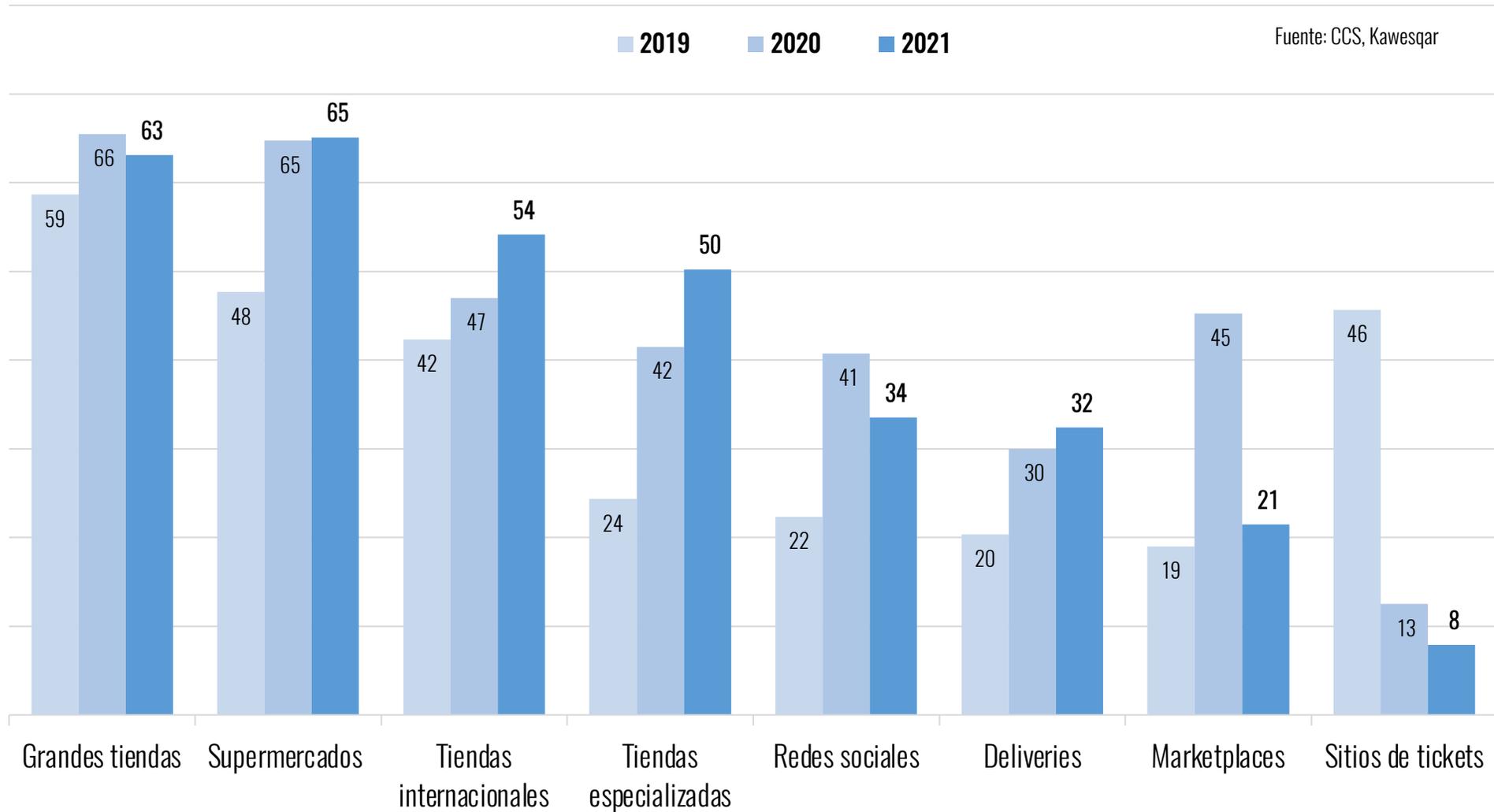


# Evolución de la composición de usuarios por GSE

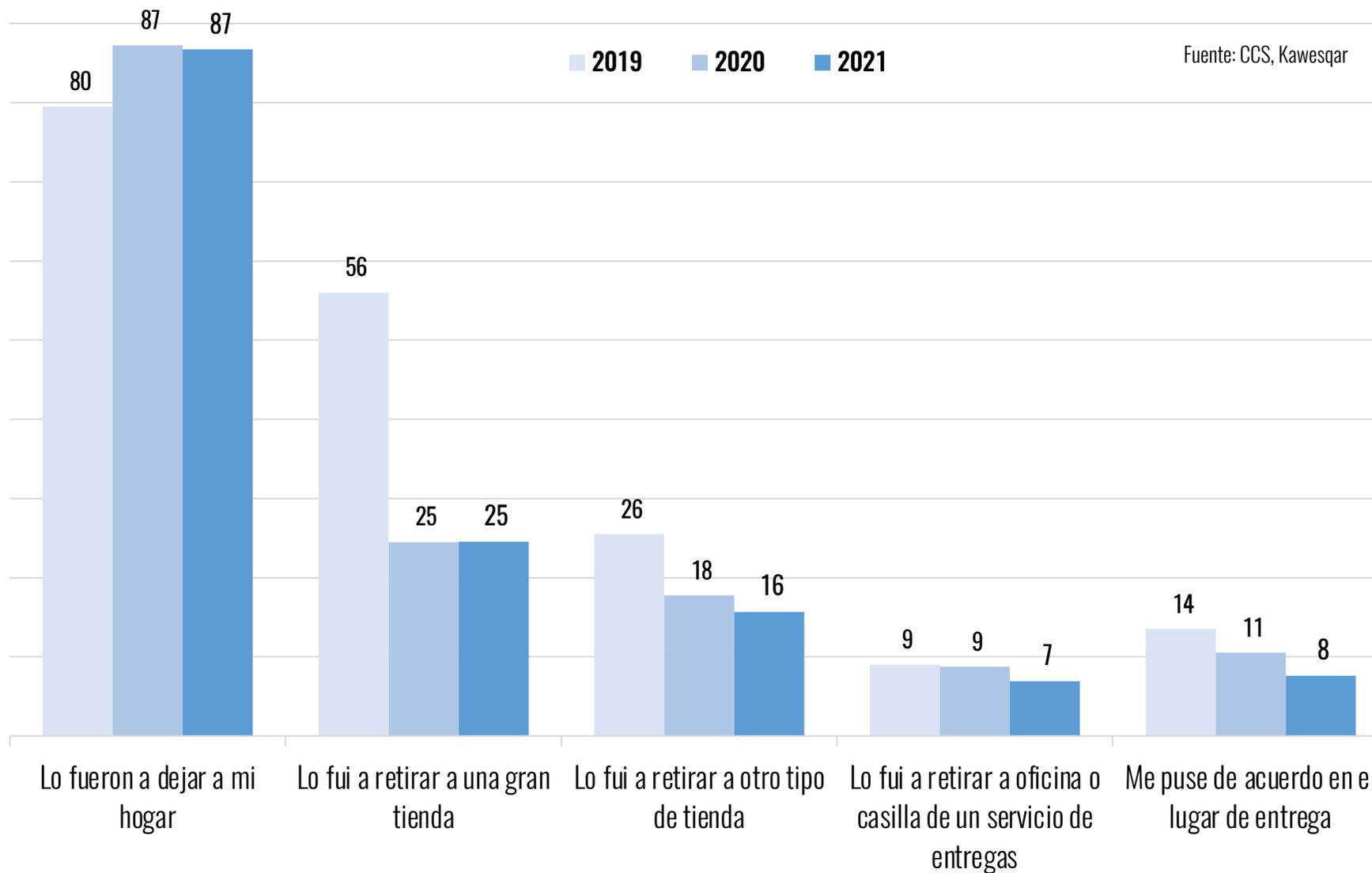


Fuente: CCS, Kawesqar

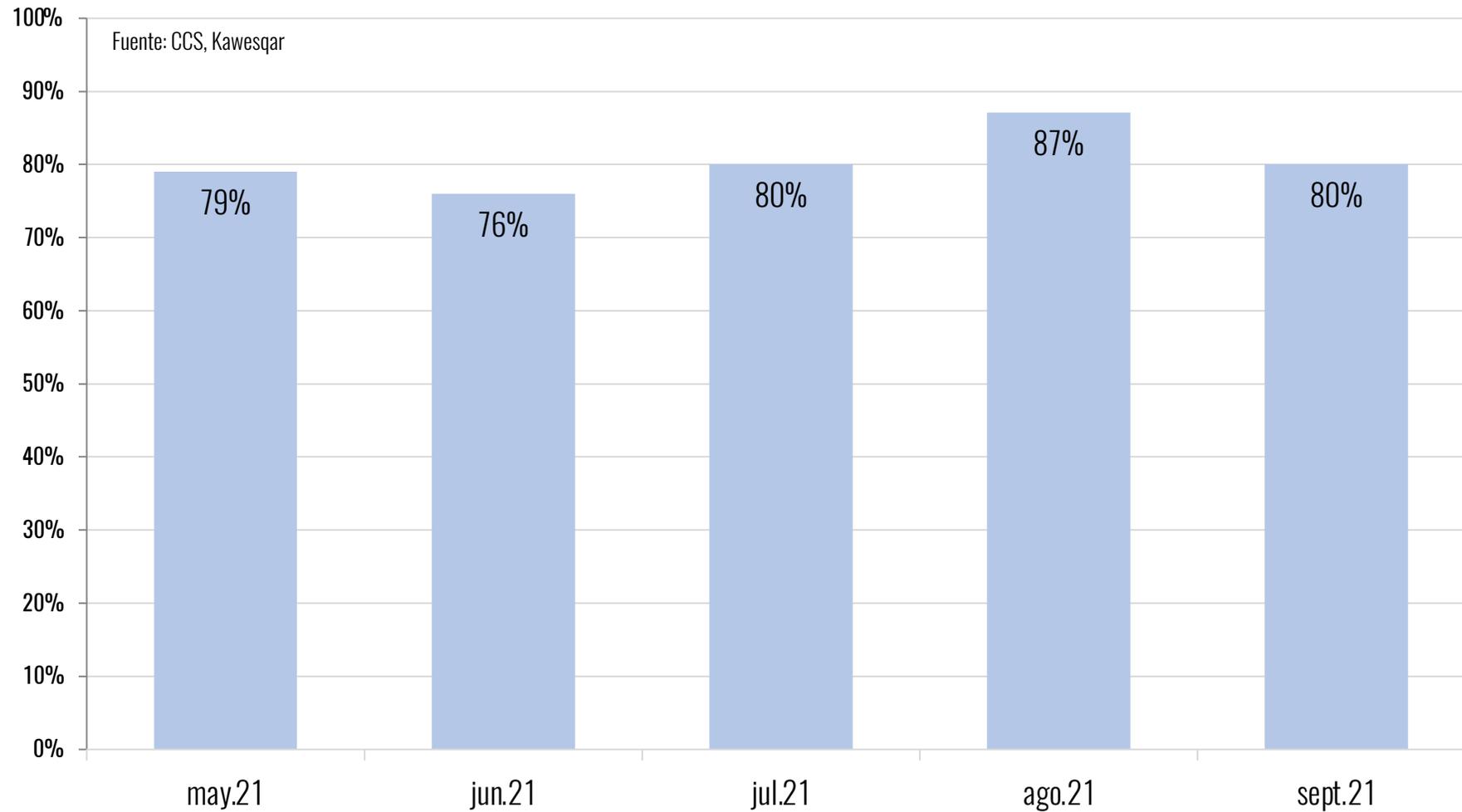
## Porcentaje de consumidores que realizó compras en cada canal



## Tipos de despachos utilizados por los consumidores

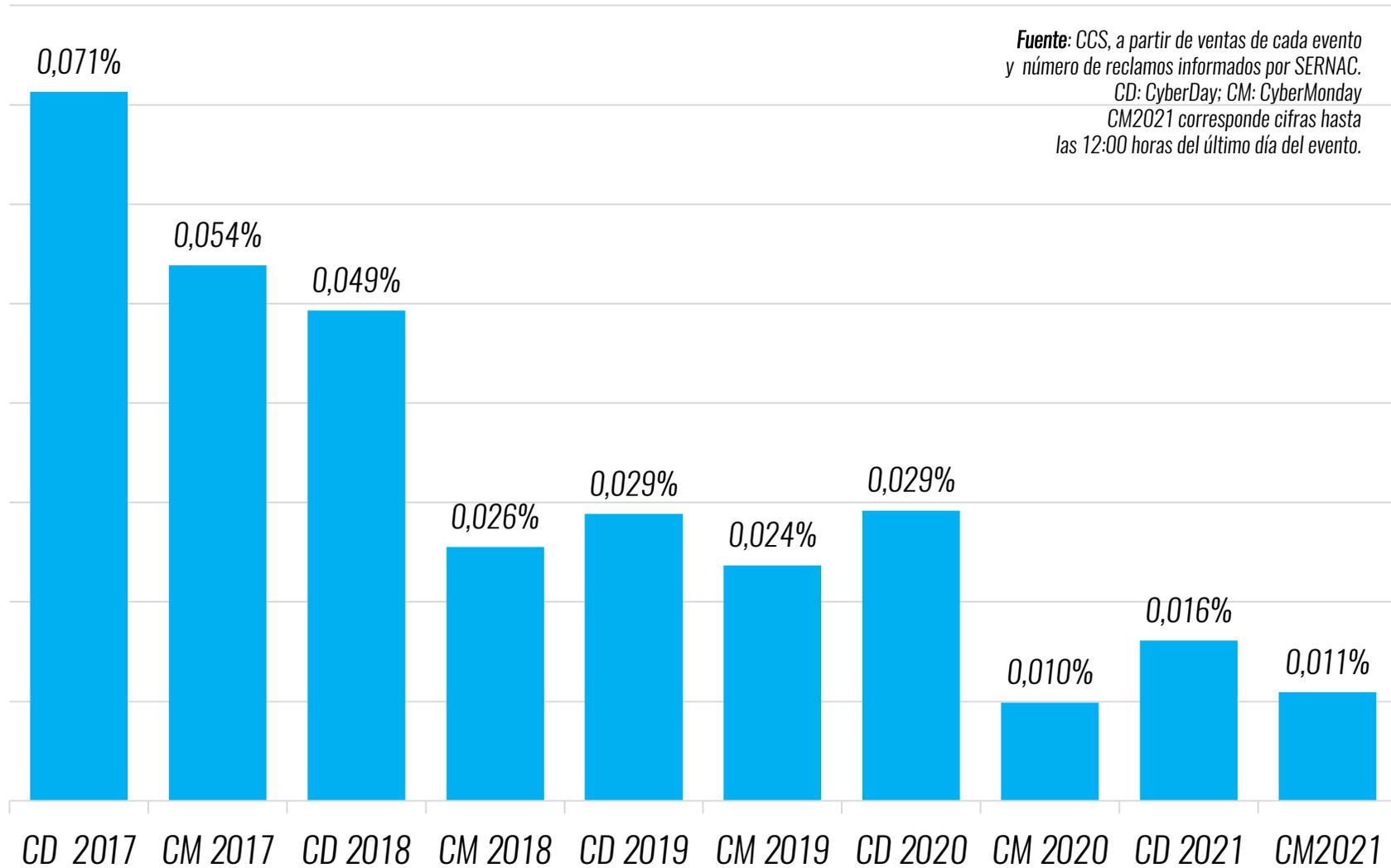


## ¿Cómo evaluaría su experiencia de compra online? (Porcentaje que señala 'Buena o Muy buena')

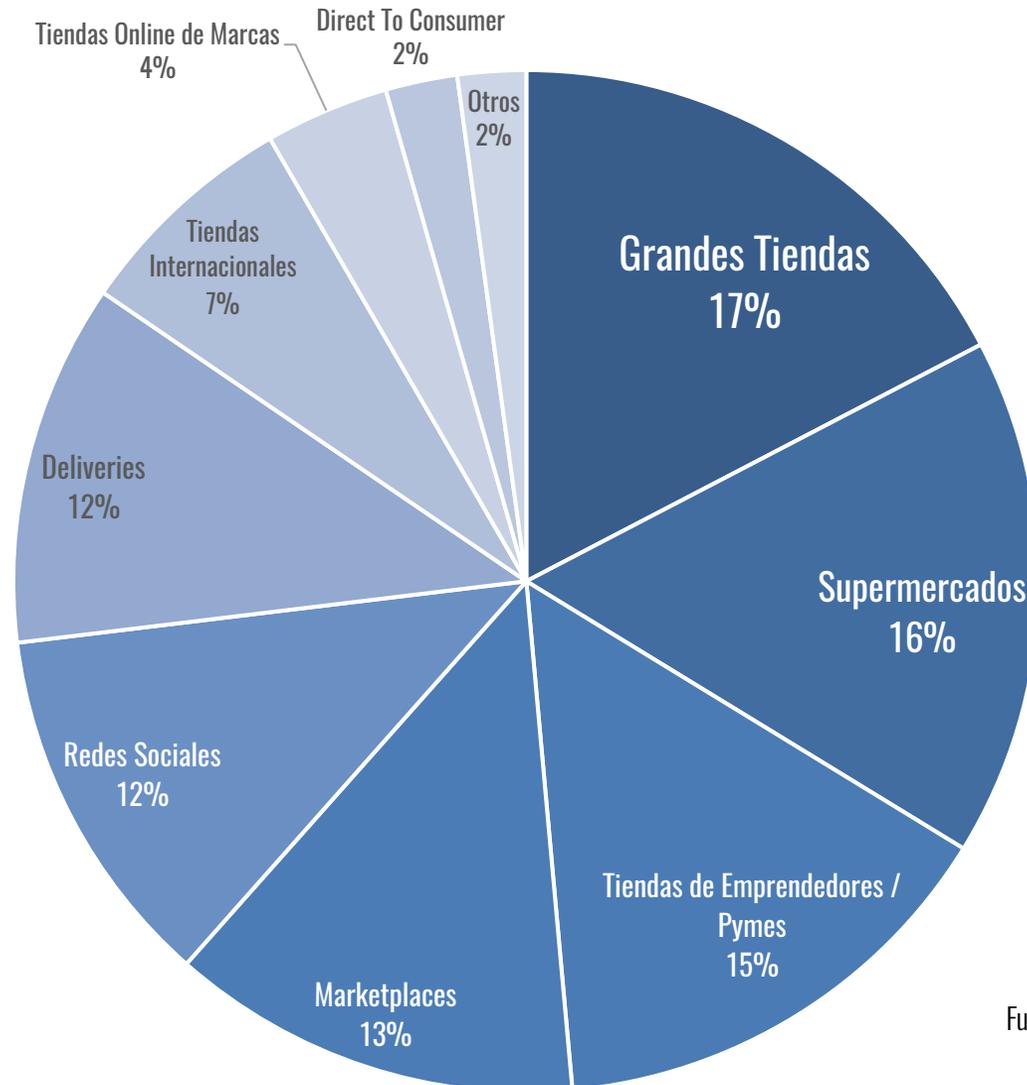


# TASA DE RECLAMOS EVENTOS CYBER

(Reclamos informados por Sernac como % de las transacciones)

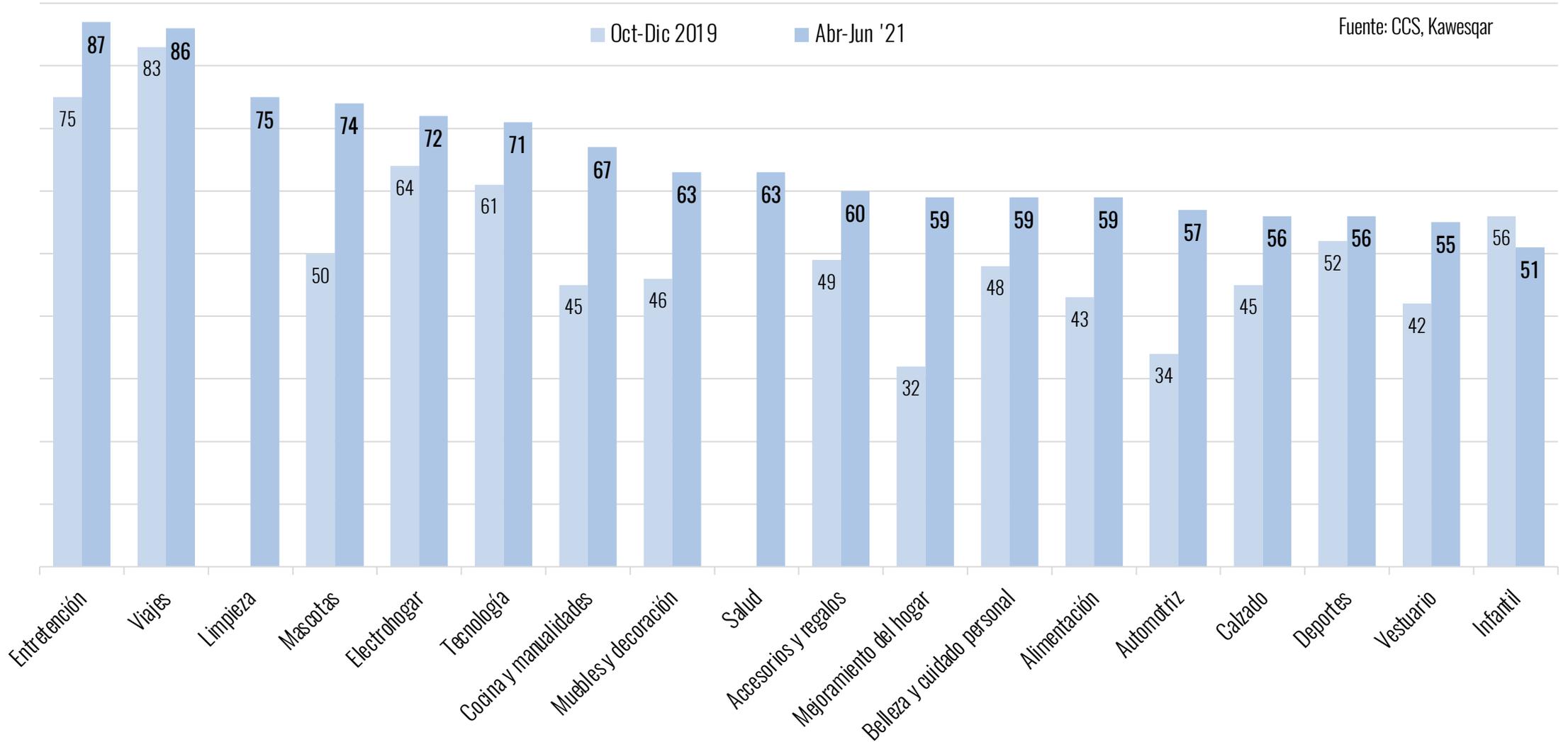


A su juicio, ¿Qué tipo de canal de compra online lo ha hecho mejor en este periodo de crisis sanitaria para resolver sus necesidades? (3er Trimestre 2021)

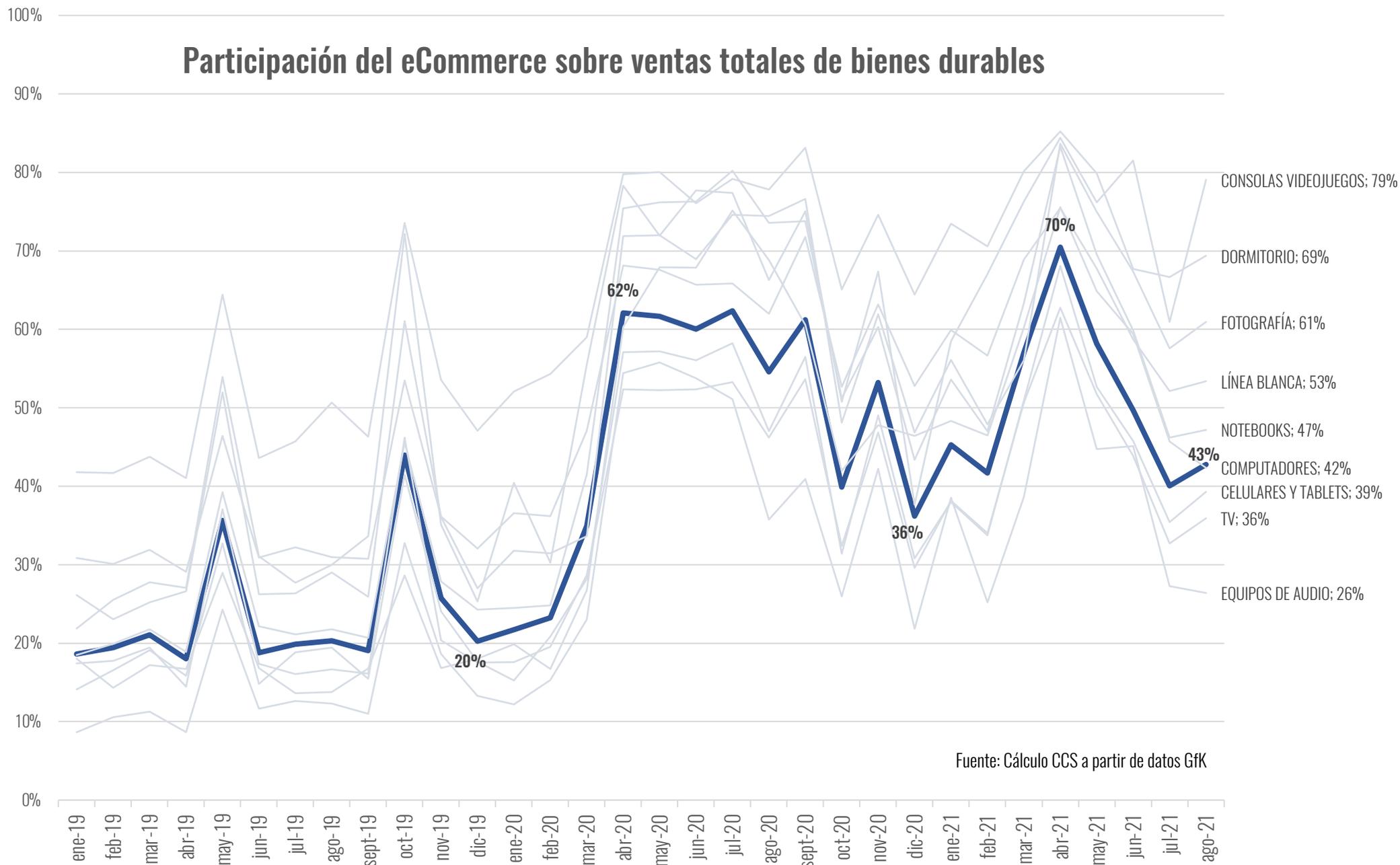


Fuente: CCS, Kawesqar

## Preferencia por el canal online entre compradores, por categoría (compra futura)

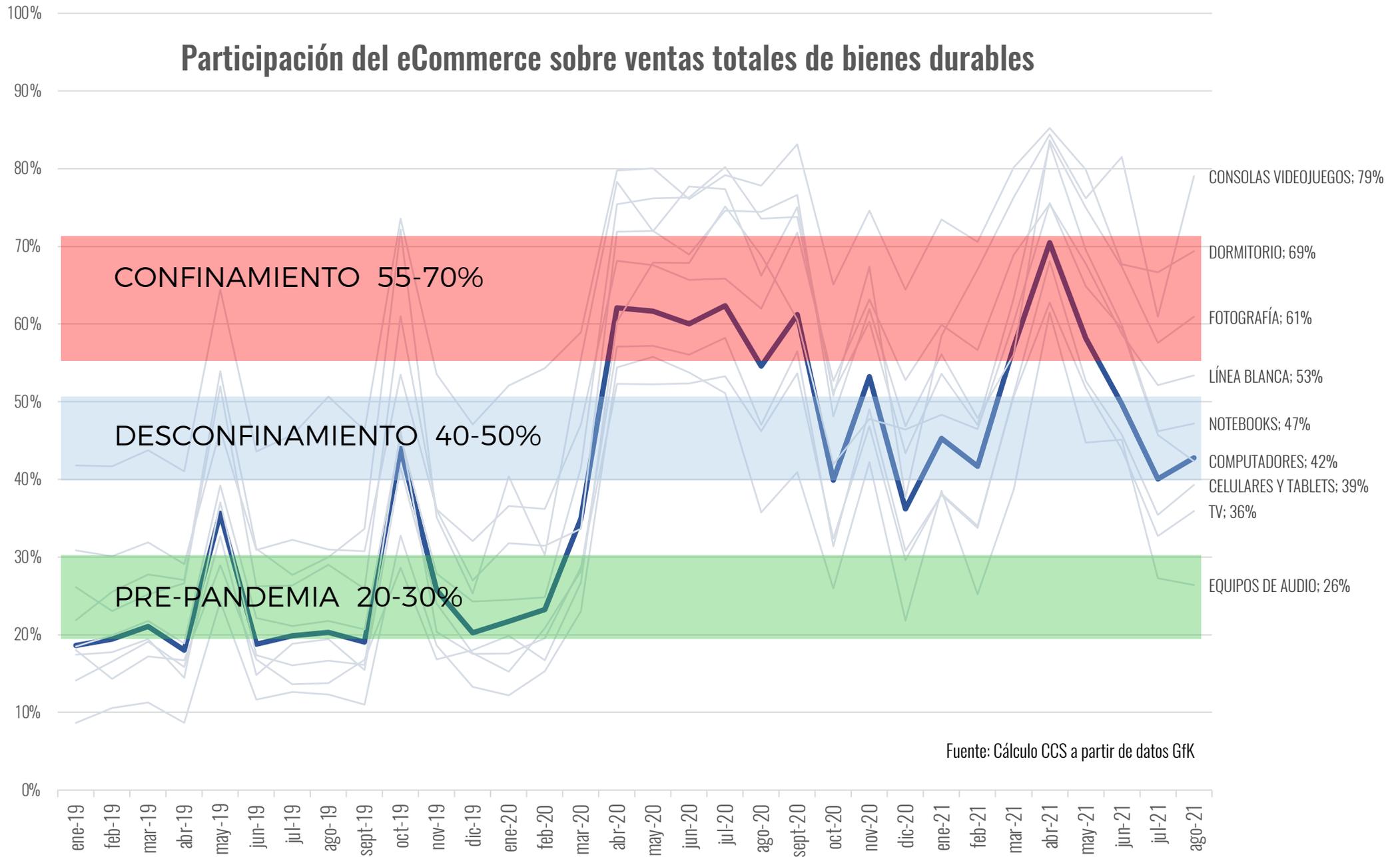


# Participación del eCommerce sobre ventas totales de bienes durables

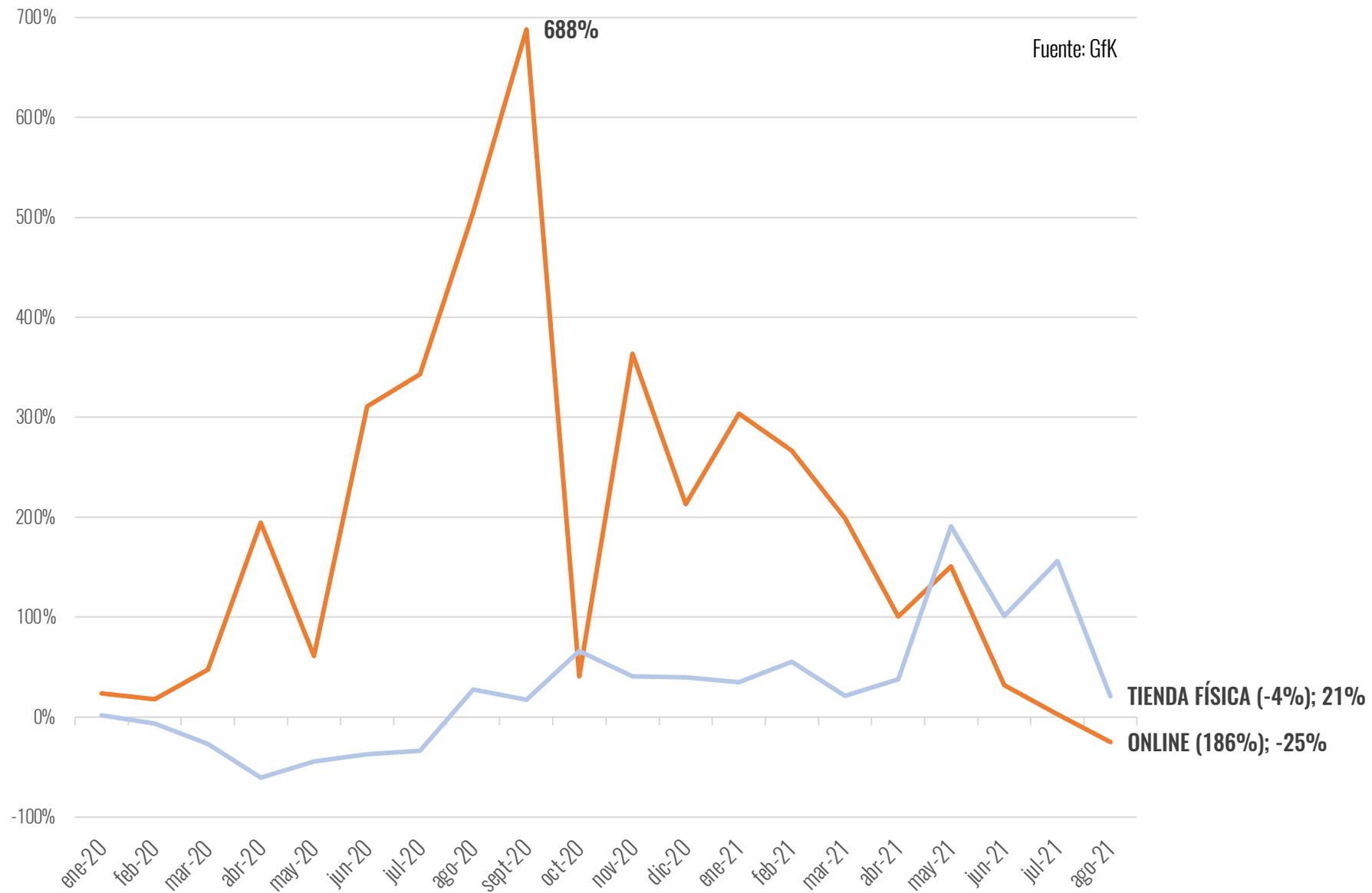


Fuente: Cálculo CCS a partir de datos GfK

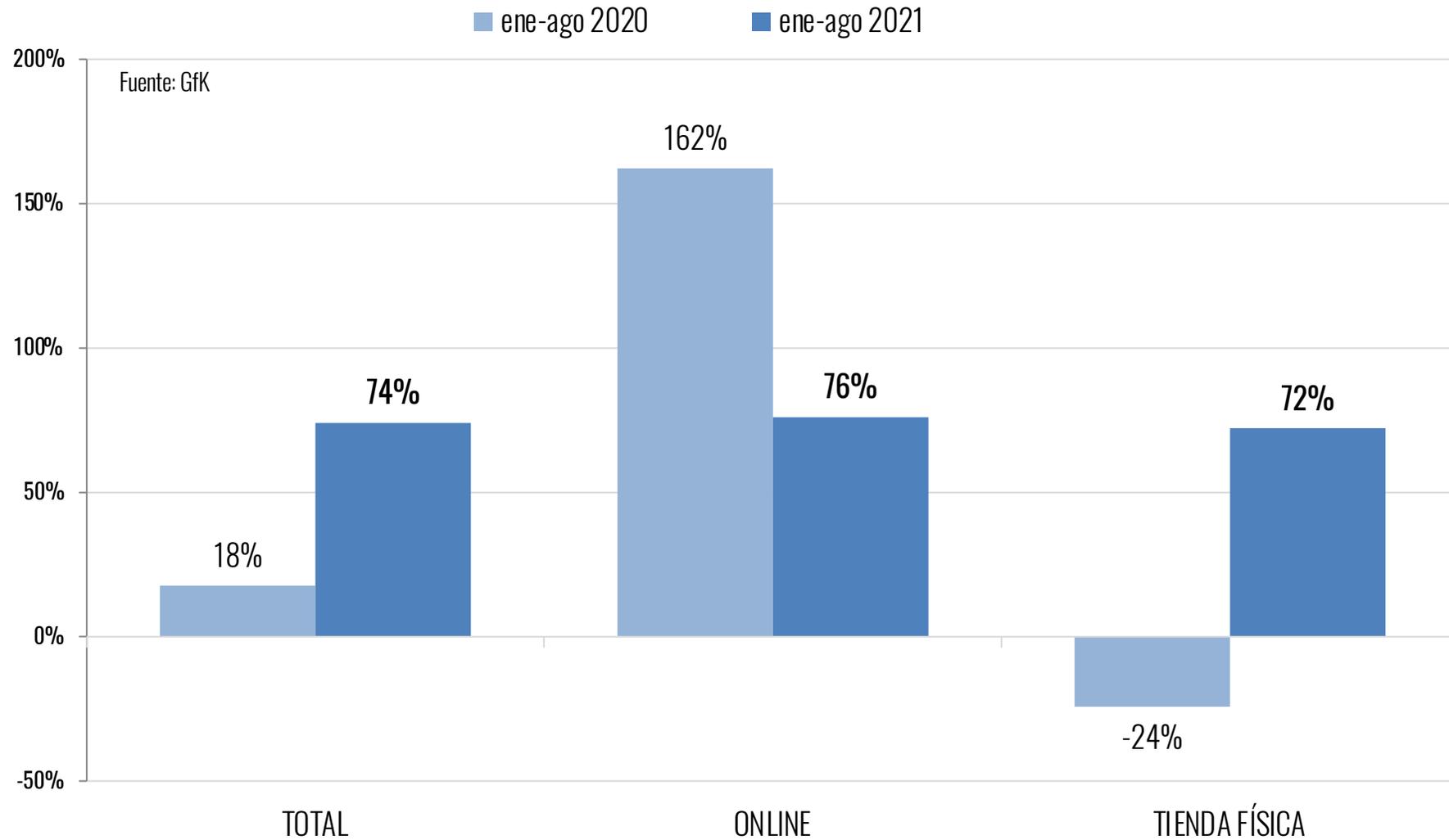
# Participación del eCommerce sobre ventas totales de bienes durables



## Bienes durables: Crecimiento 12 meses de ventas online y en tienda física

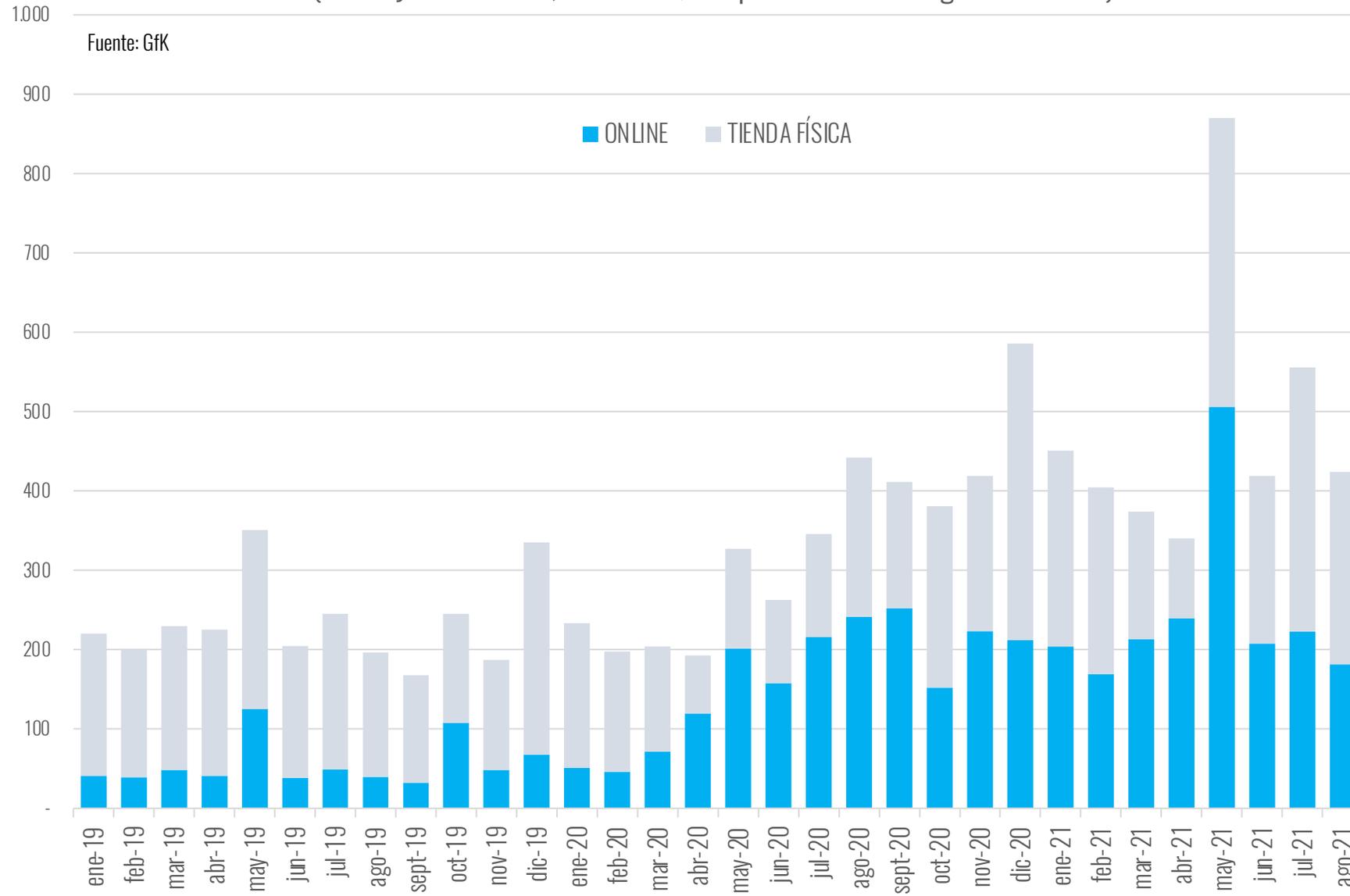


## Variación 12 meses acumulada venta de bienes durables

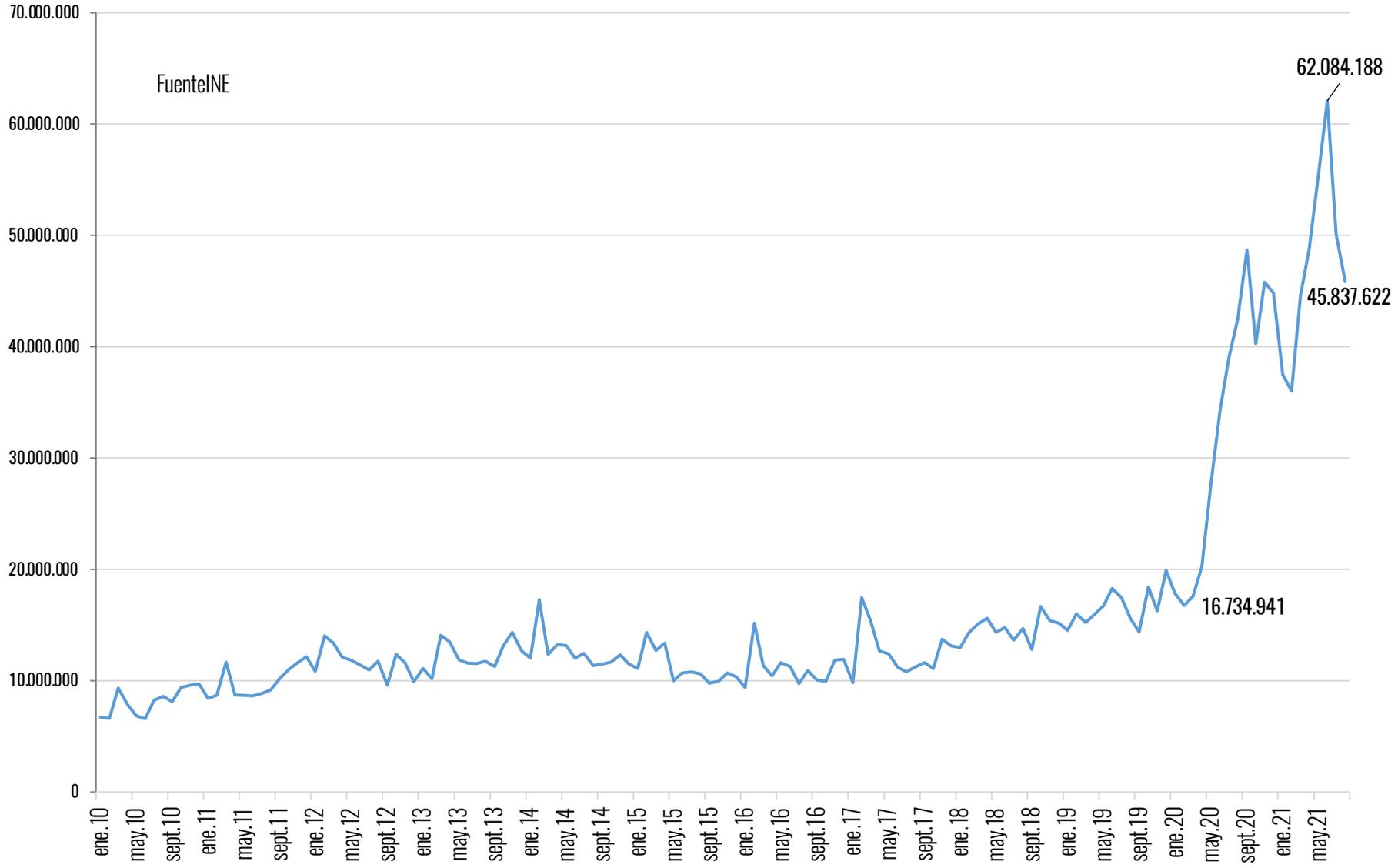


# Ventas de bienes durables

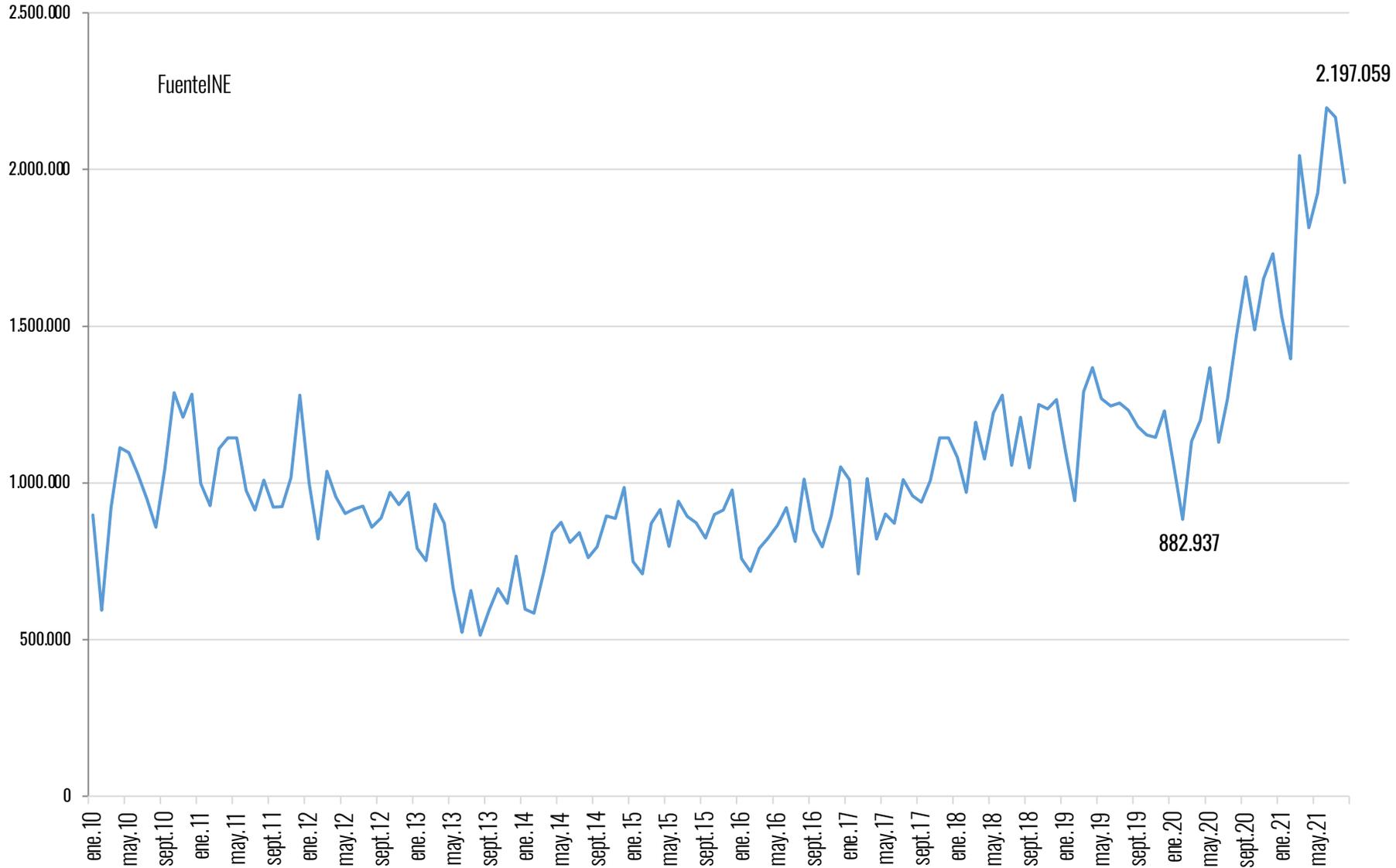
(online y tienda física, en MMUS\$ al tipo de cambio de agosto de 2021)



# Distribución de Paquetes-Encomiendas (Kg) Nacional

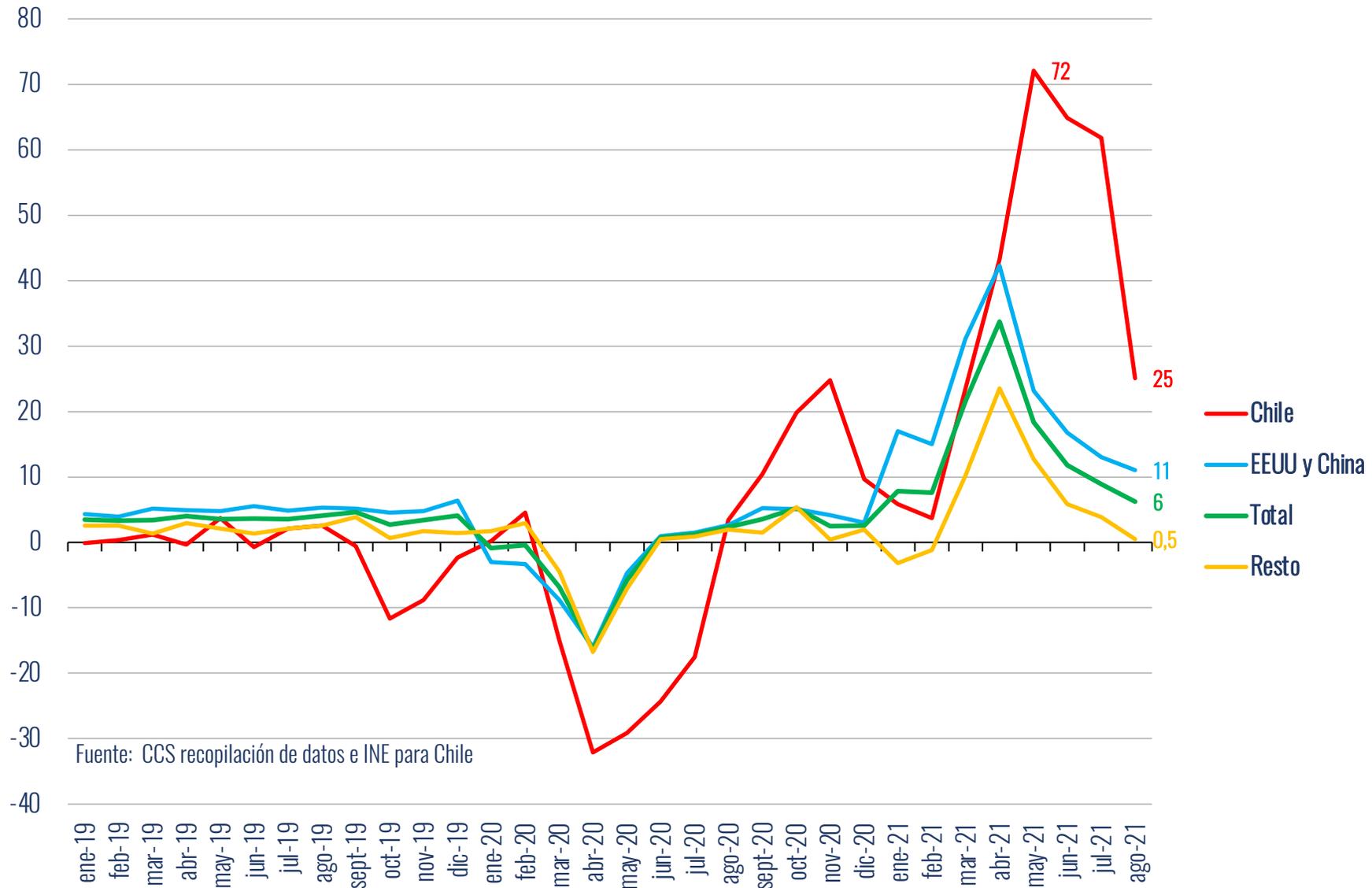


# Distribución de Paquetes-Encomiendas (Kg) Internacional



# Ventas del Retail en el mundo y Chile

(Crecimiento real anual; %)



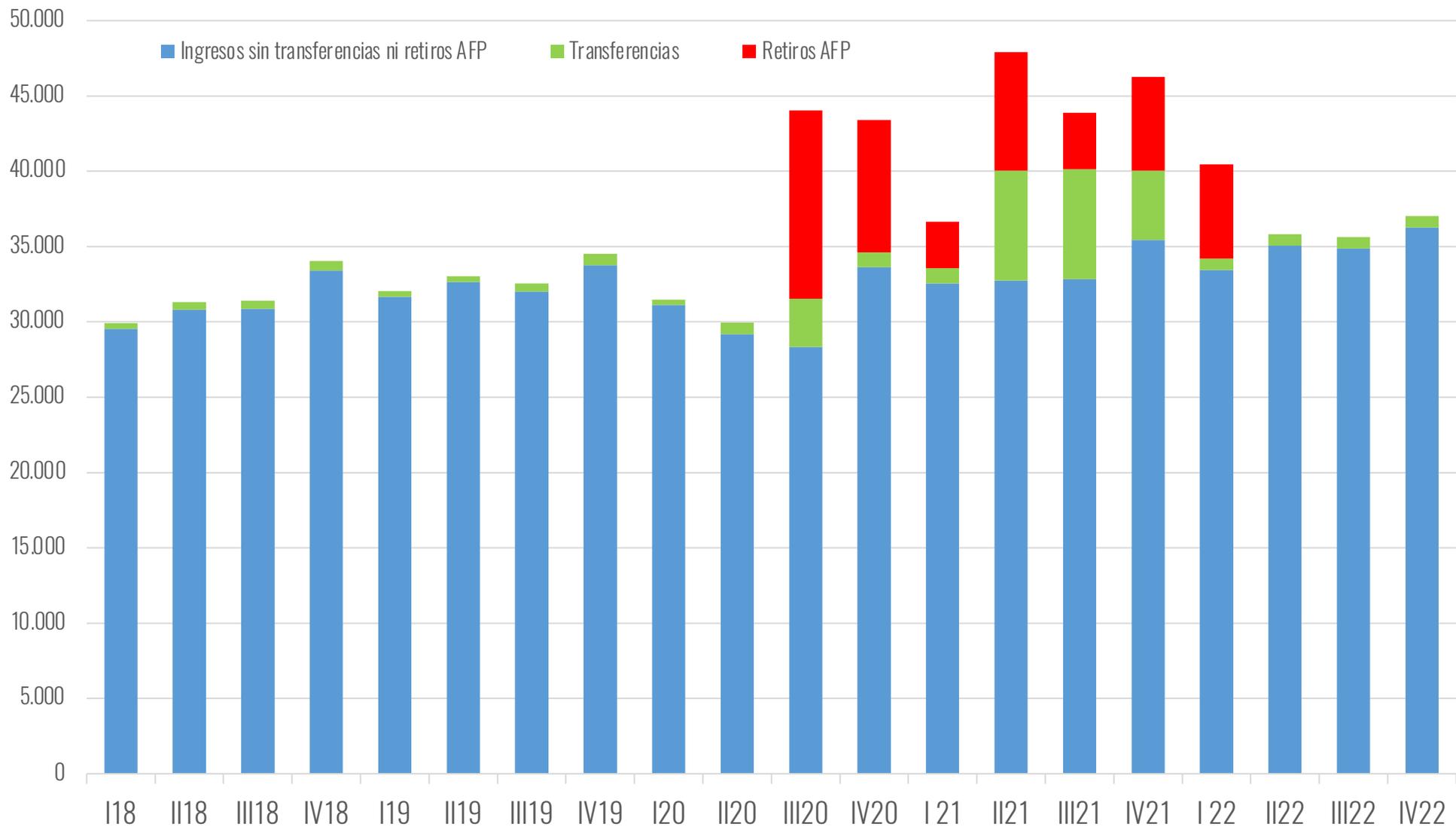
Fuente: CCS recopilación de datos e INE para Chile

## Agosto 2021: Índice de severidad de confinamiento U. de Oxford versus Ventas del Retail



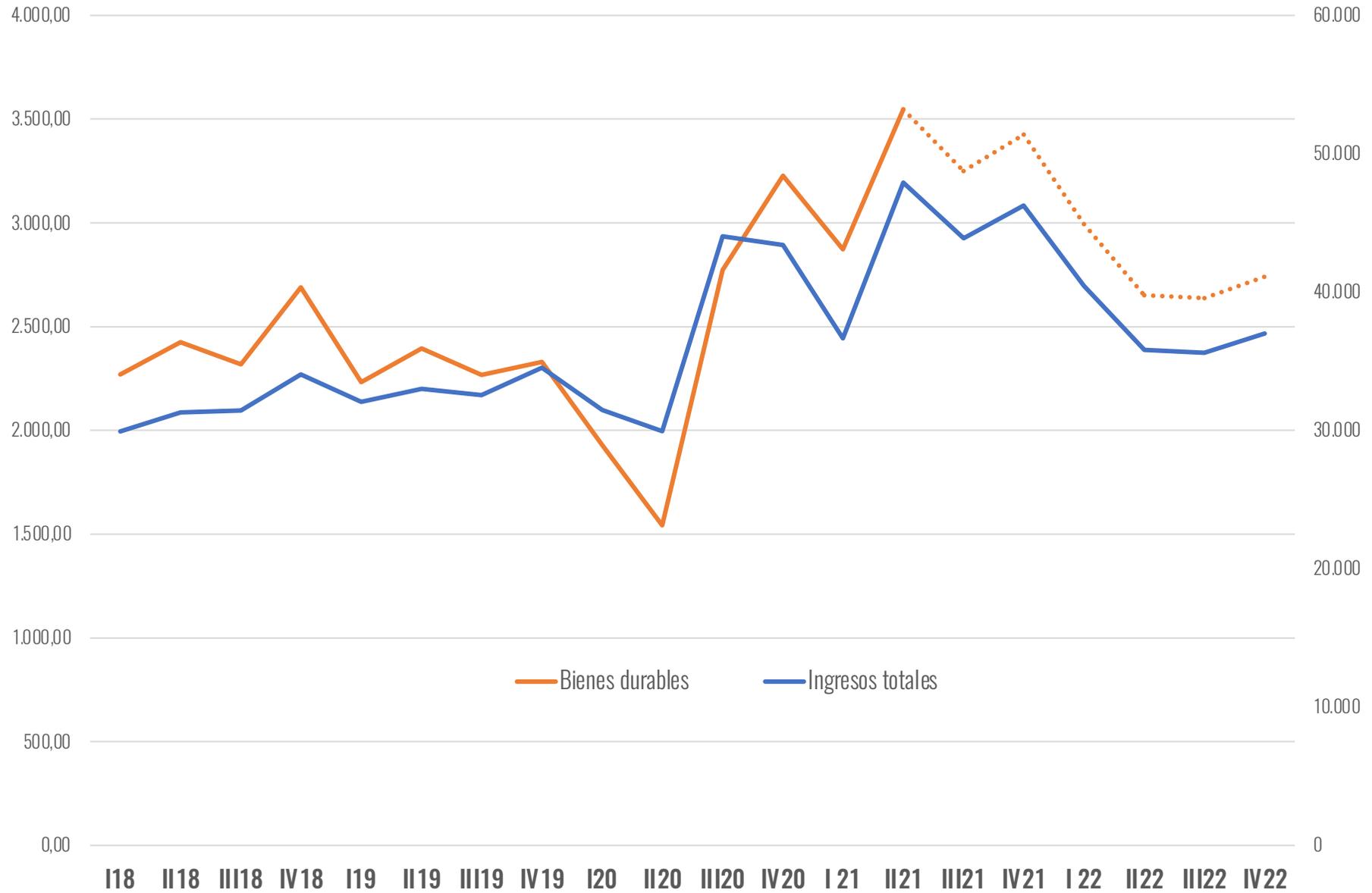
# Ingresos de los hogares, proyección 2022 (MMM\$)

Supuesto con 4º retiro AFP y fin de estímulos en 2022

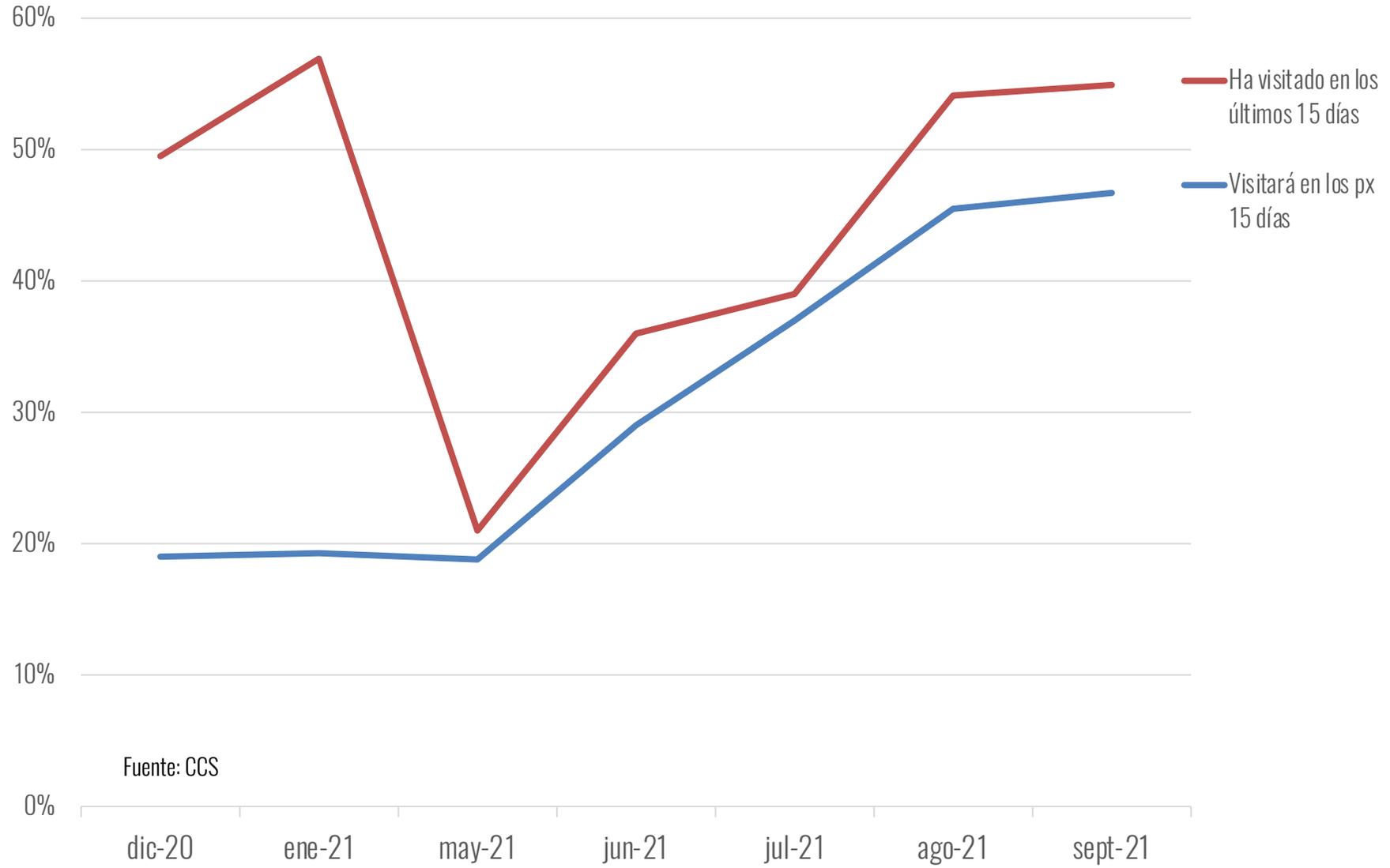


Fuente: Banco Central hasta I21, proyecciones CCS en adelante

# Ingresos de los hogares y consumo de durables (MMM\$)

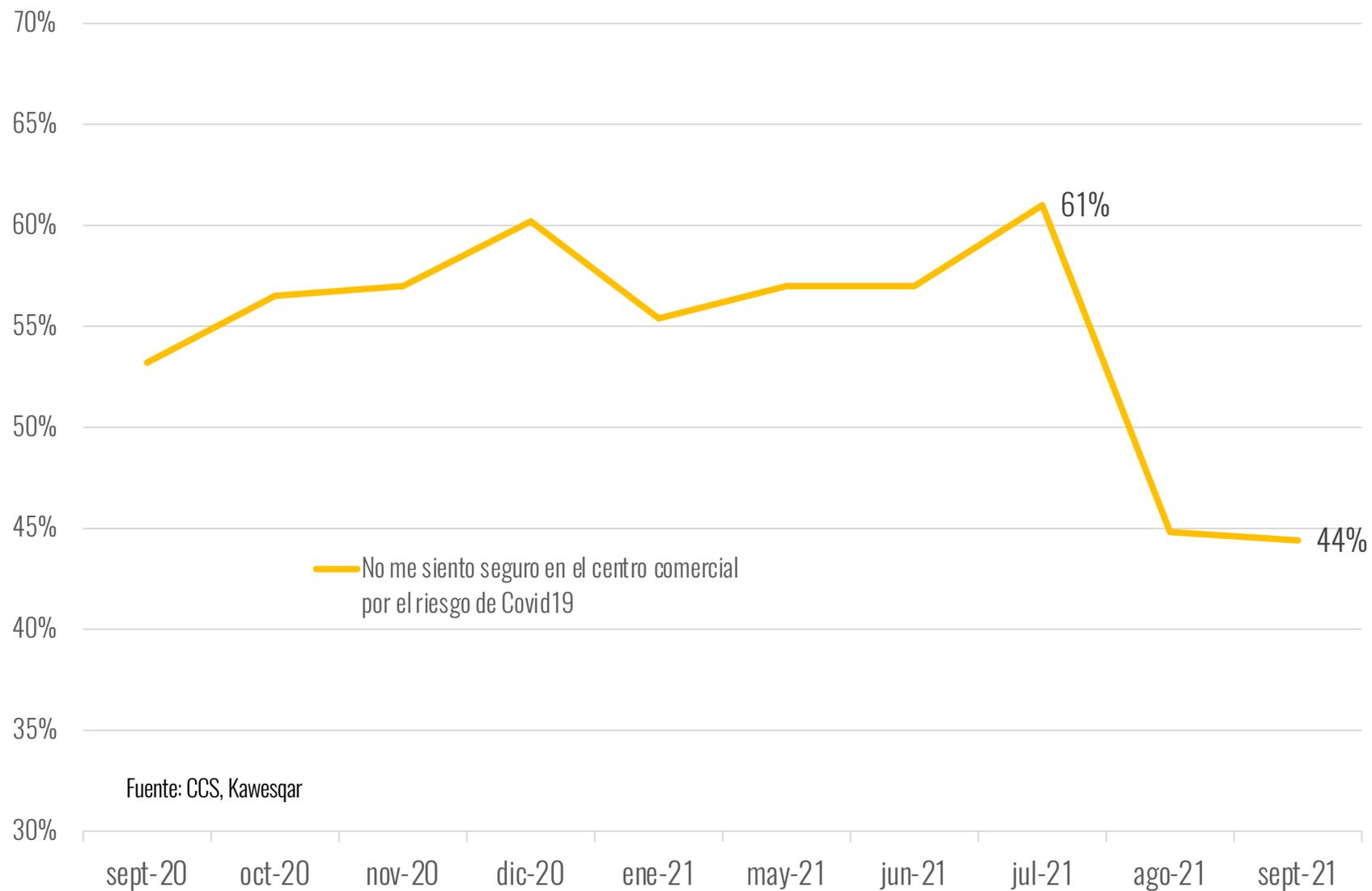


# Visitas a Centros Comerciales

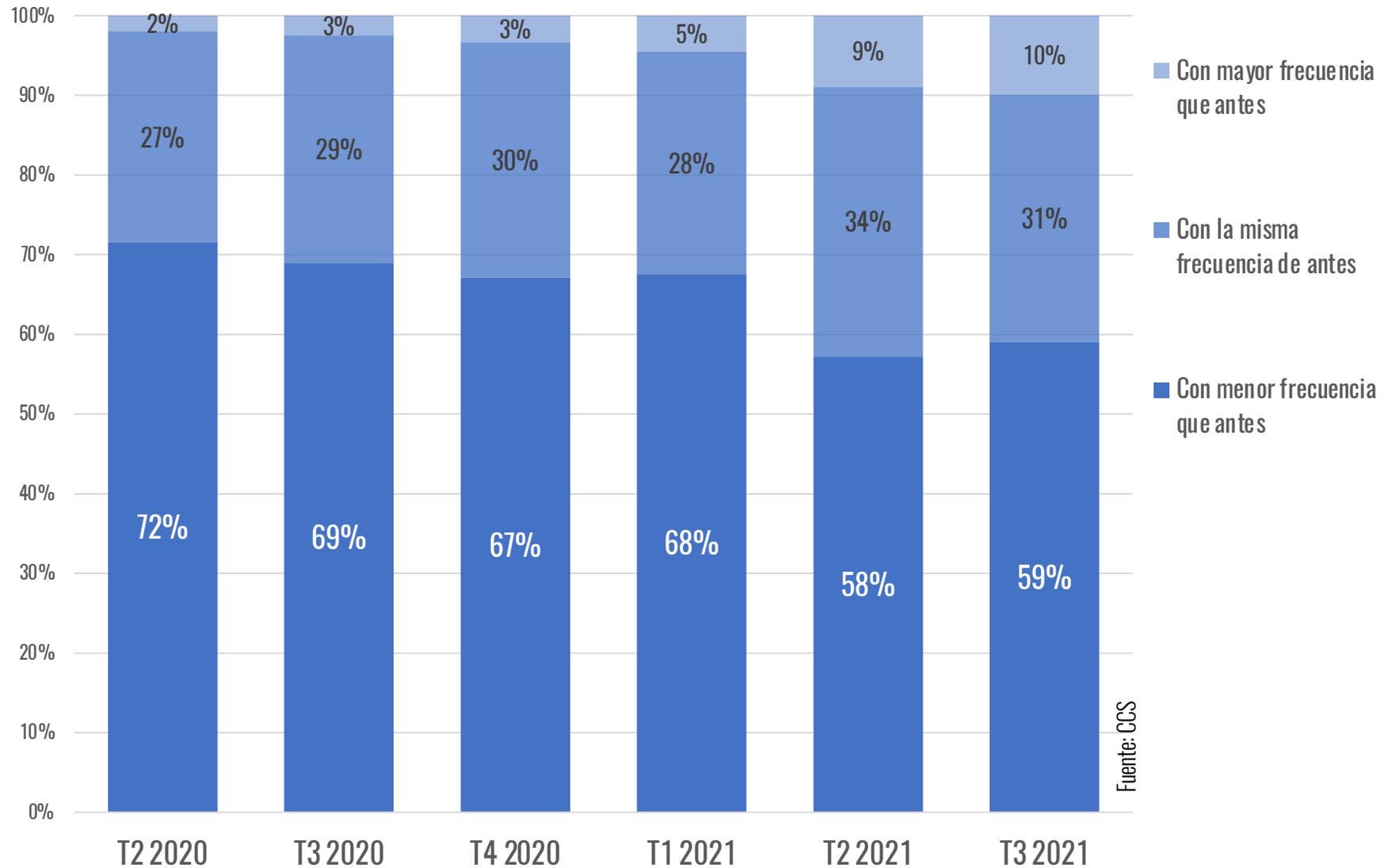


Fuente: CCS

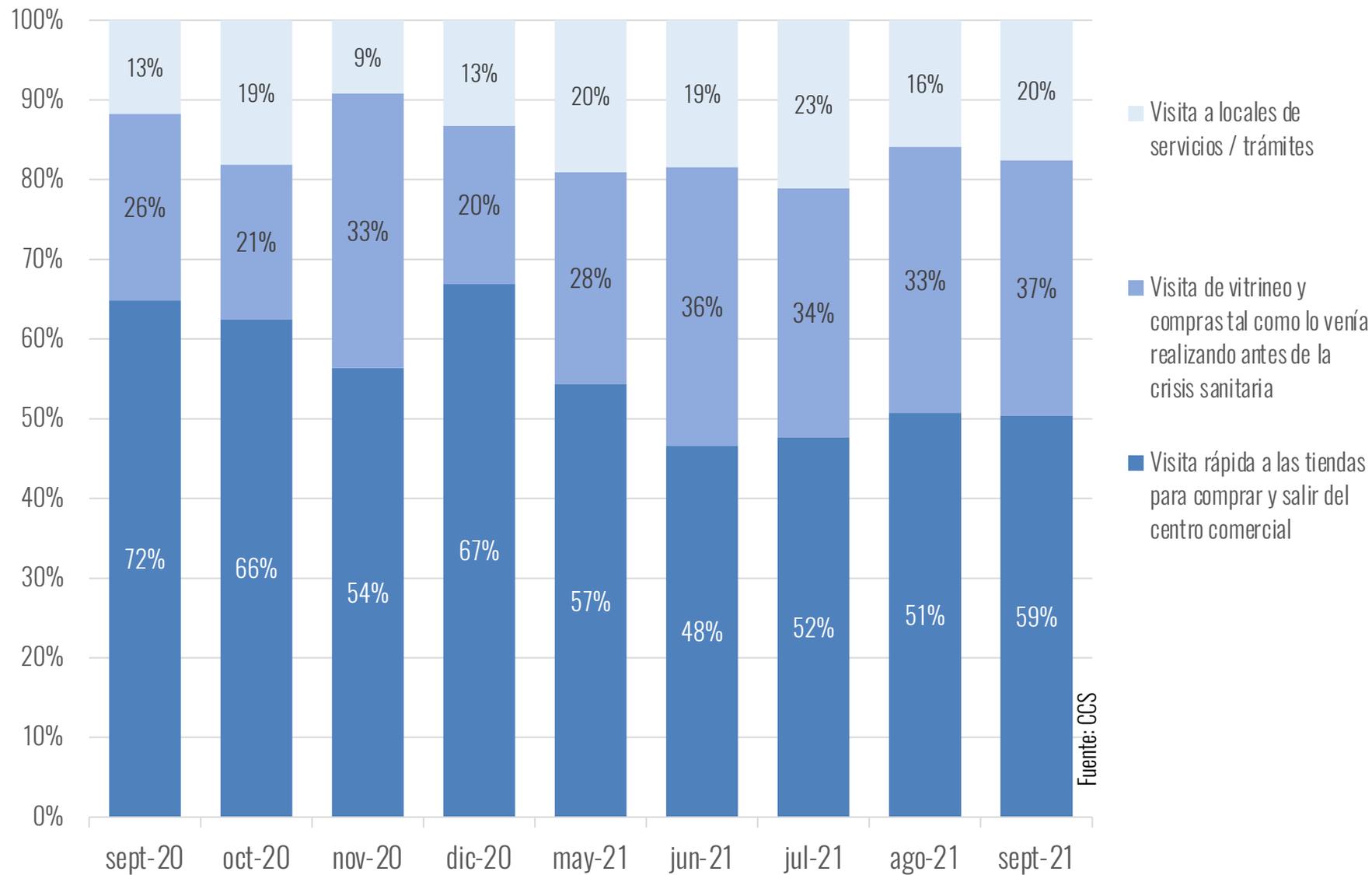
## ¿Cuáles son las razones para NO Visitar los Centros Comerciales?



## Una vez que se pueda retomar la normalidad (Post Pandemia), Usted cree que visitará centros comerciales...

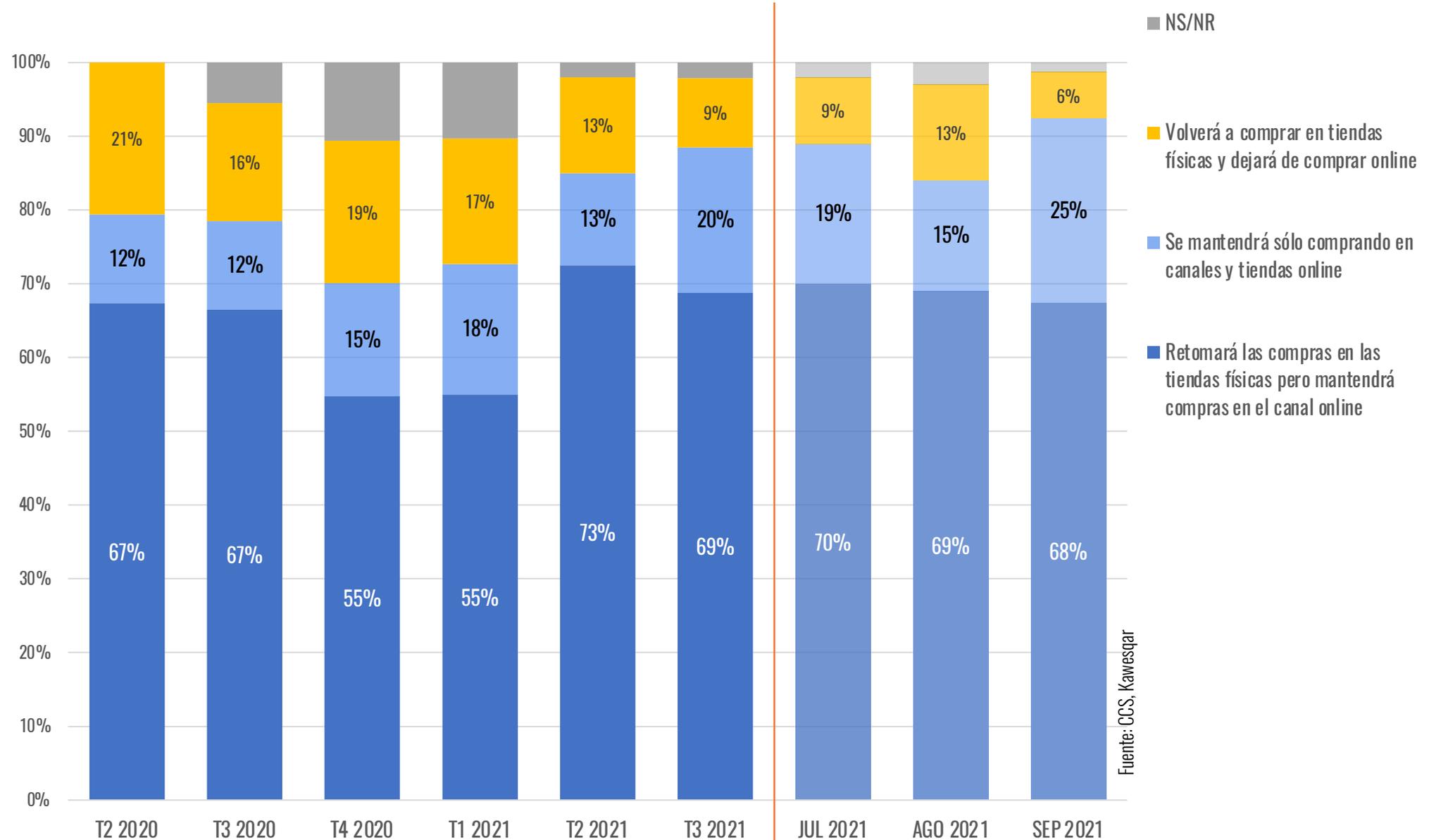


## Tipo de visita que realizará al mall

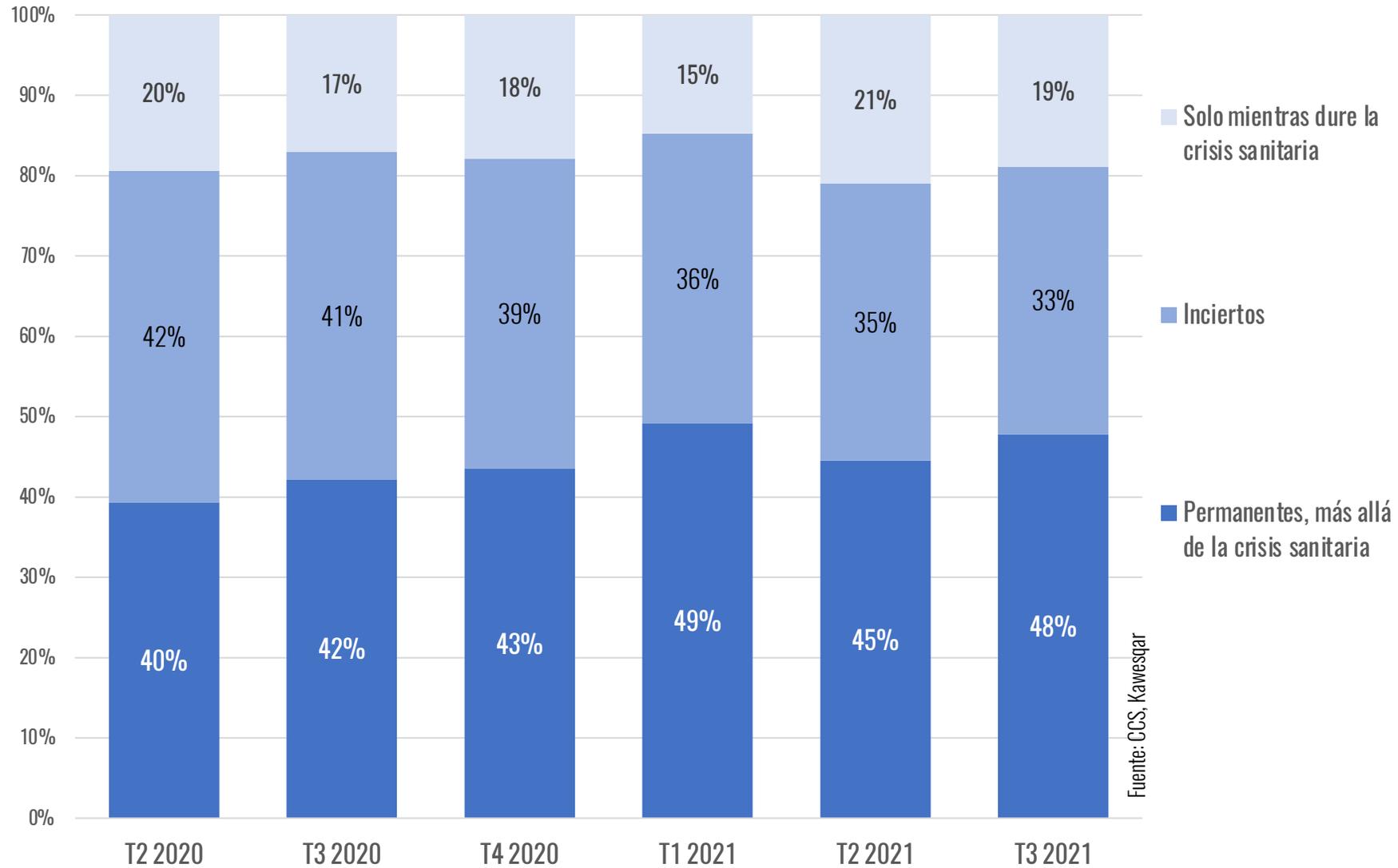


Fuente: CCS

## Una vez que se retome la normalidad, Post Pandemia, Usted...?

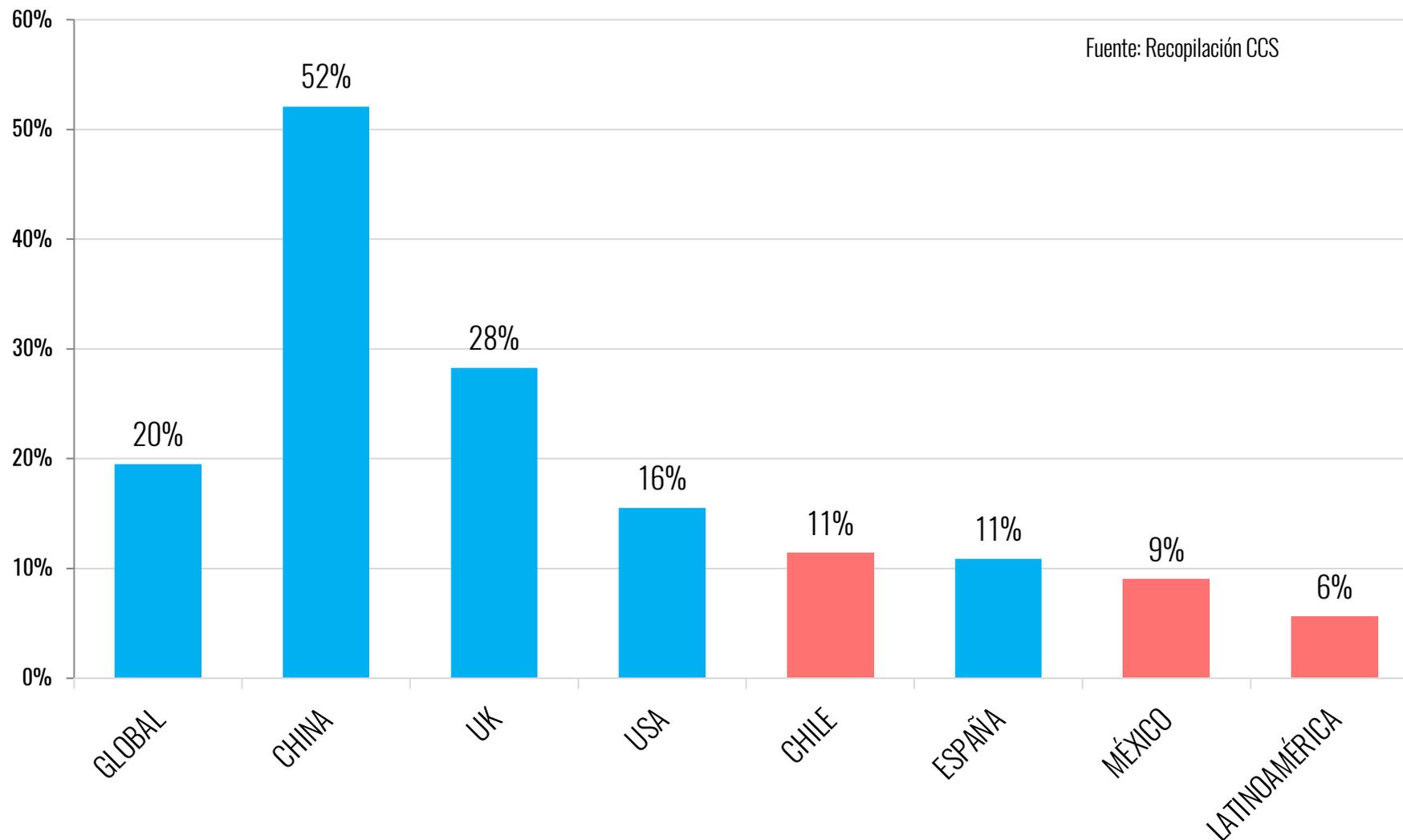


## Los cambios en sus hábitos de consumo serán..

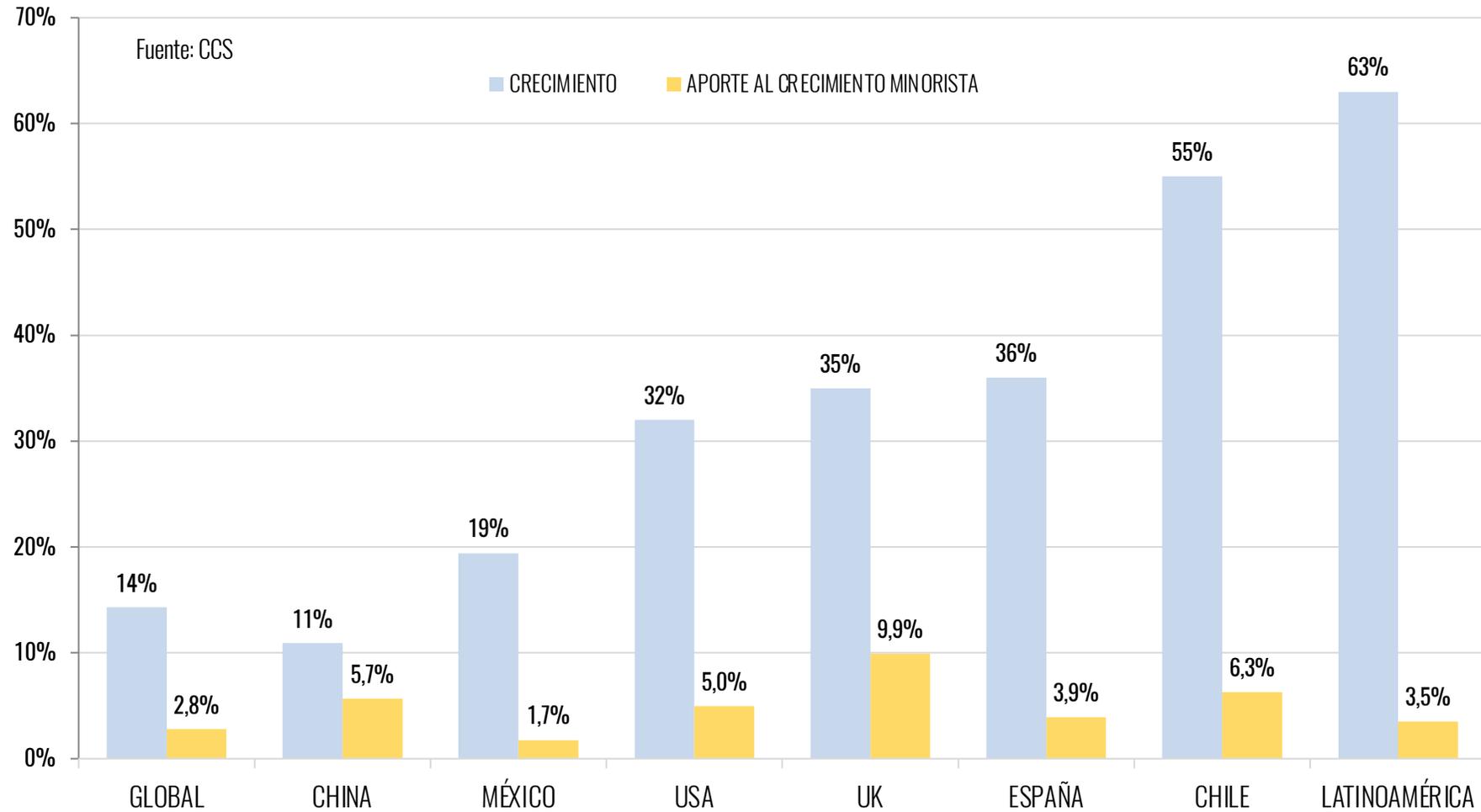


Fuente: CCS, Kawesqar

## Participación del e-commerce en las ventas minoristas totales, 2020

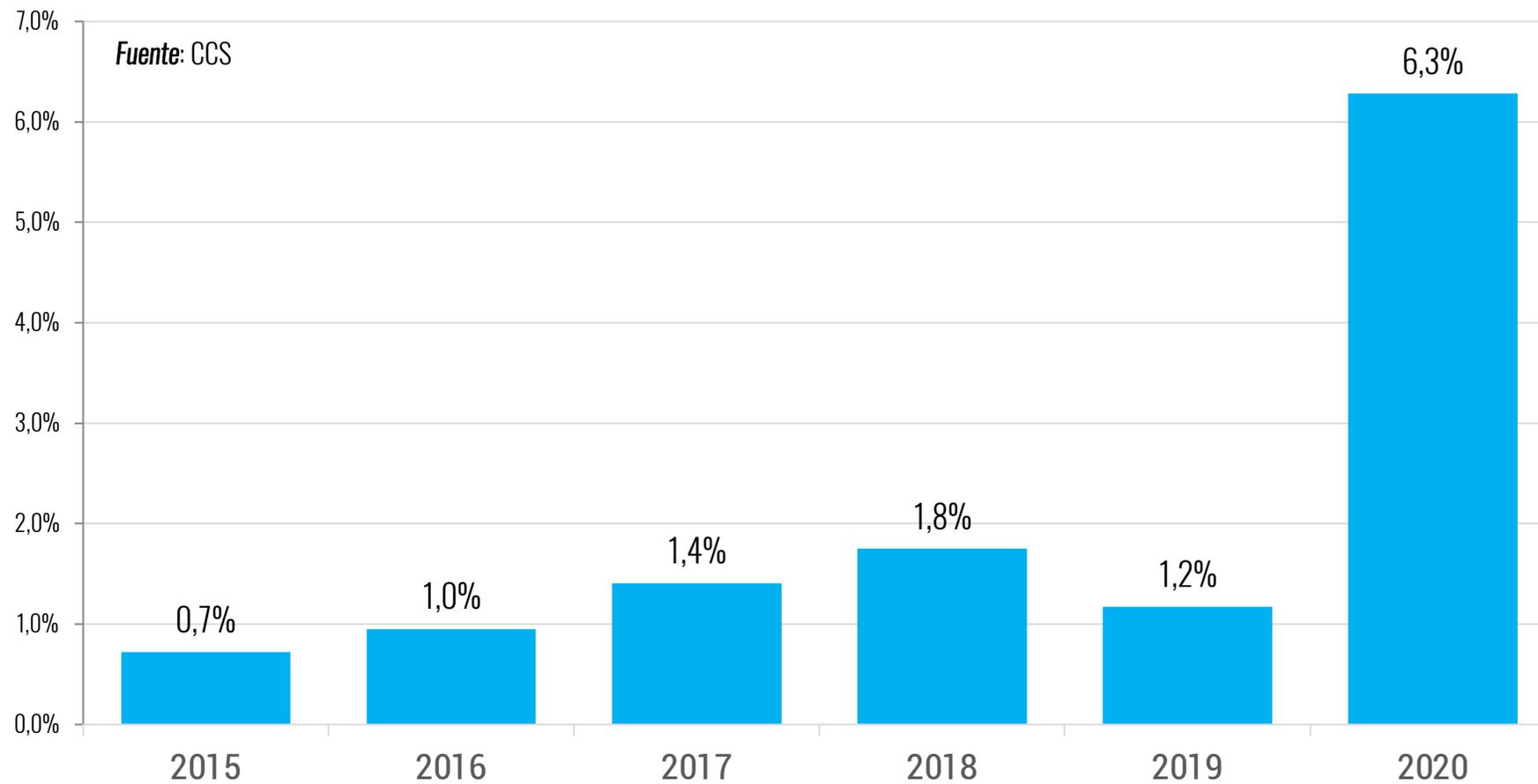


## Crecimiento del eCommerce B2C 2020 y aporte al crecimiento del comercio minorista

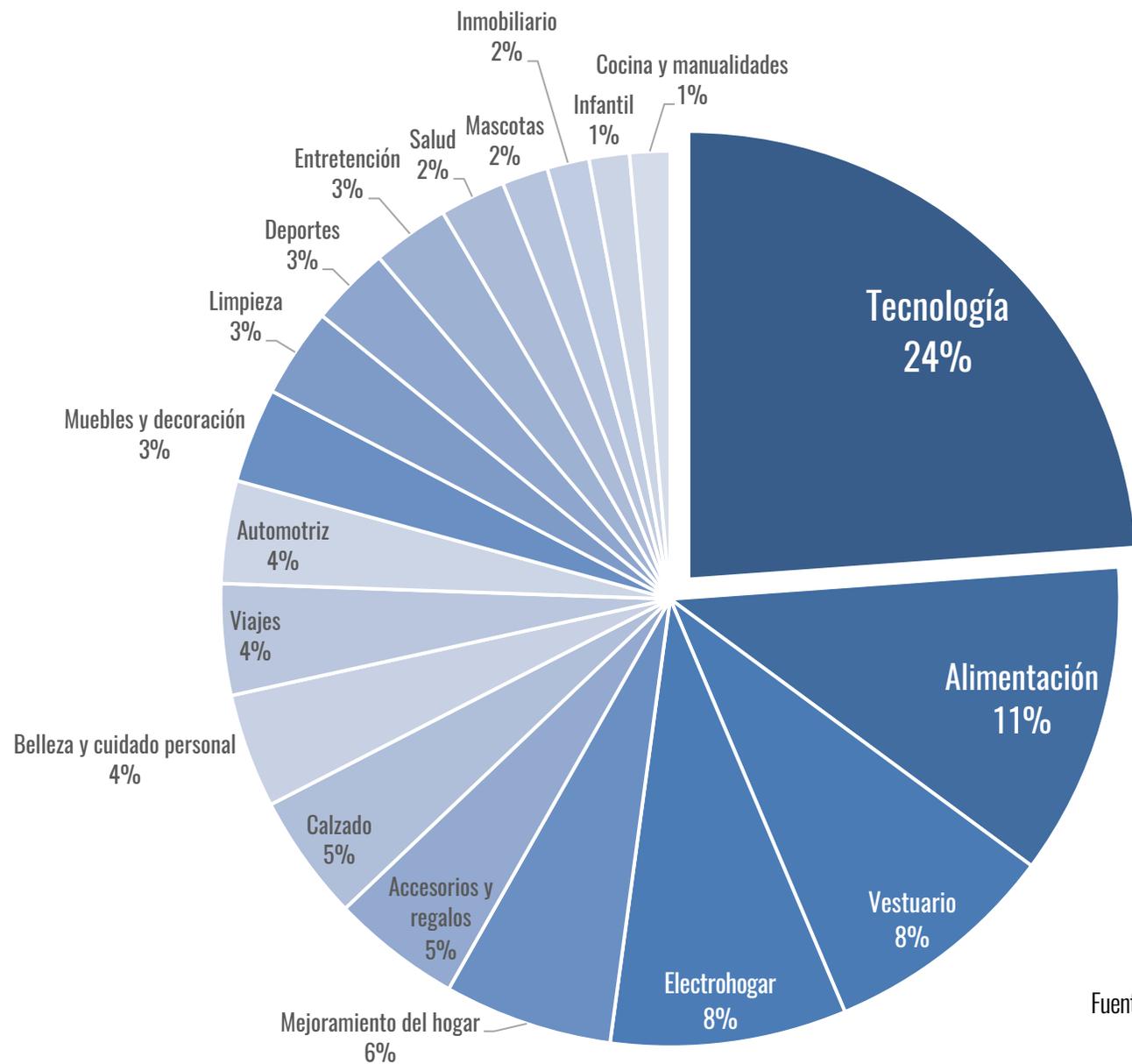


# CHILE: Contribución del eCommerce al crecimiento del comercio

(Puntos porcentuales de crecimiento total del retail)

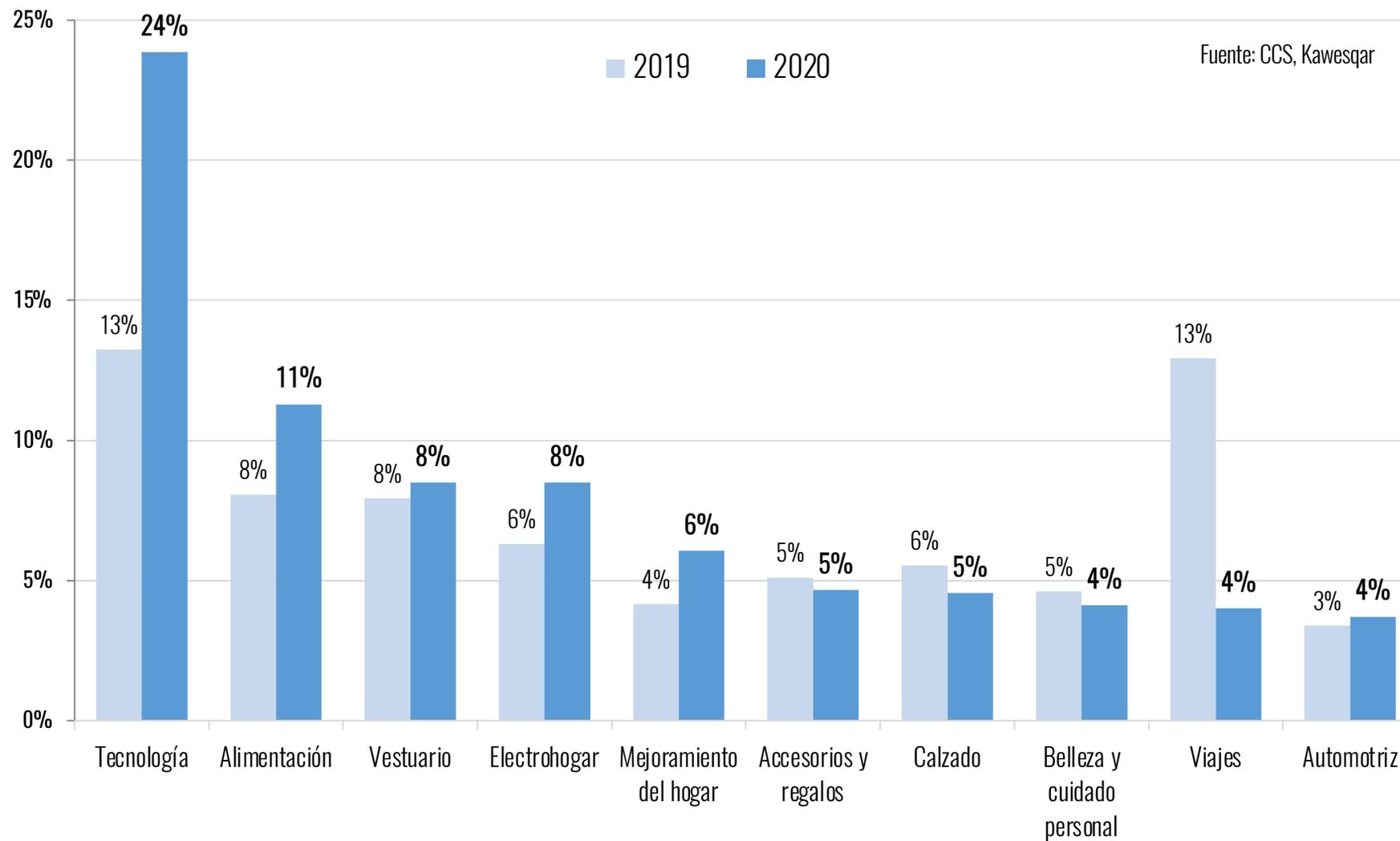


## Composición de las compras online declaradas por consumidores 2020

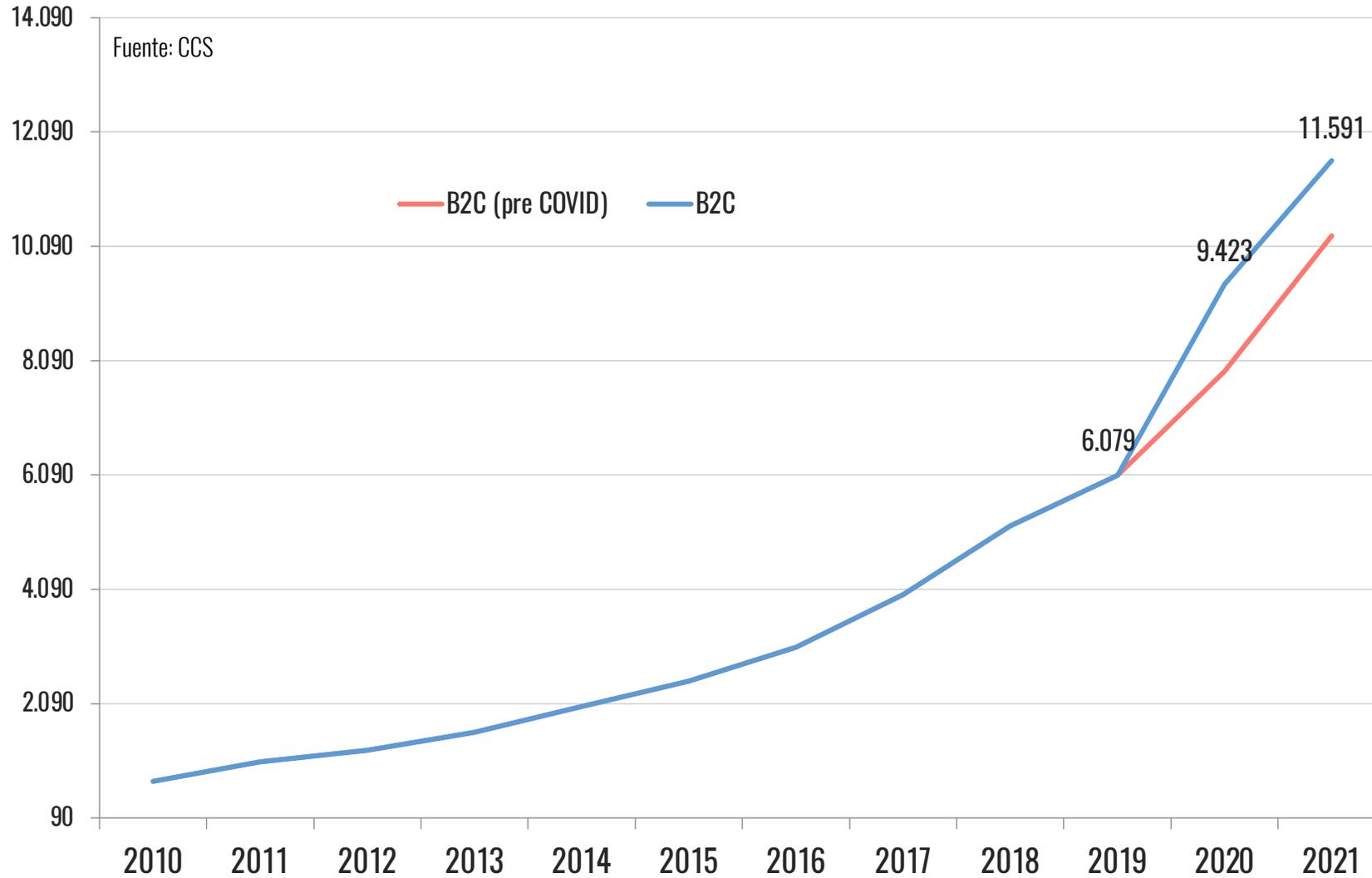


Fuente: CCS, Kawesqar

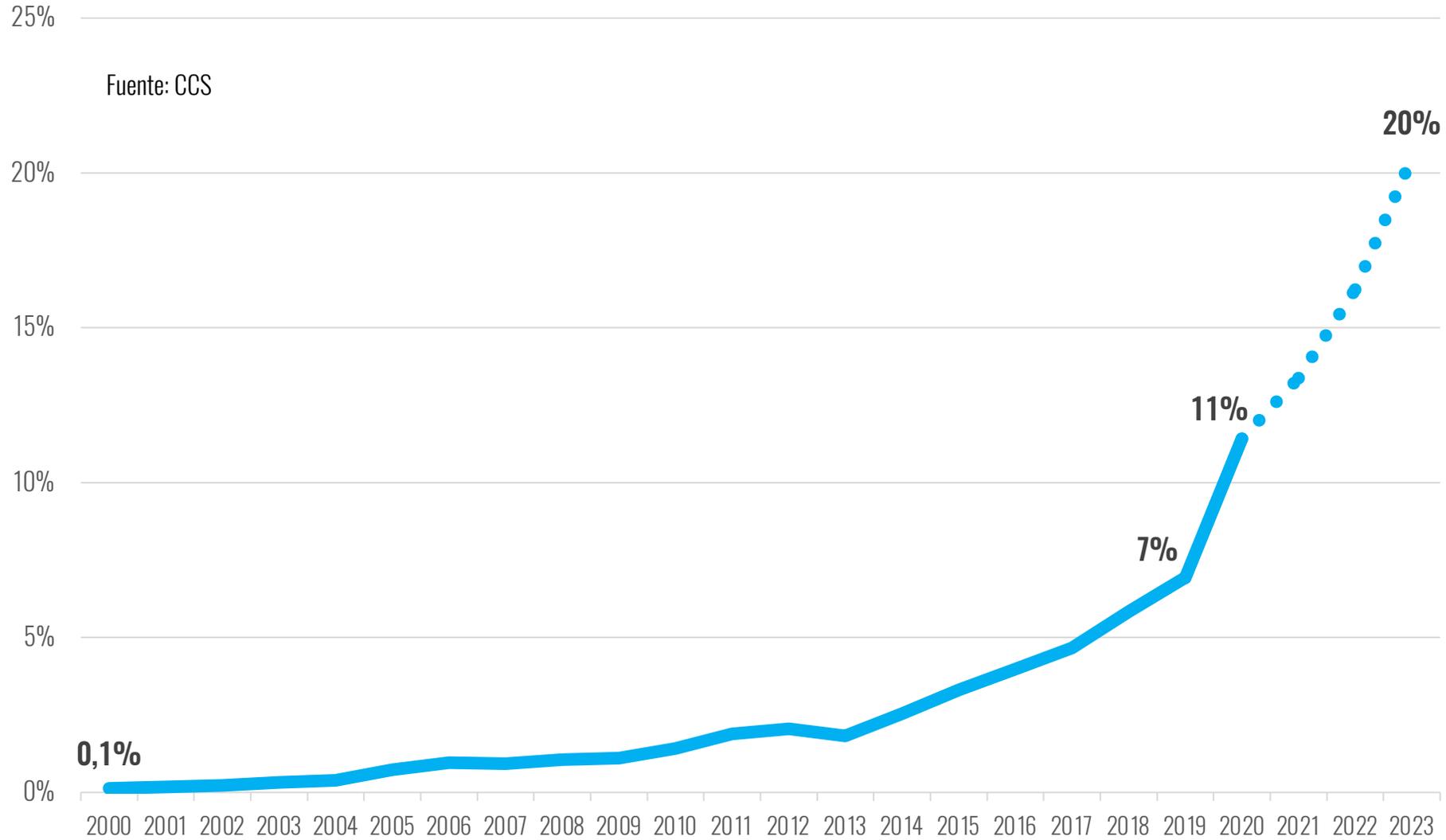
## Participación de algunas categorías dentro del gasto total online declarado por consumidores



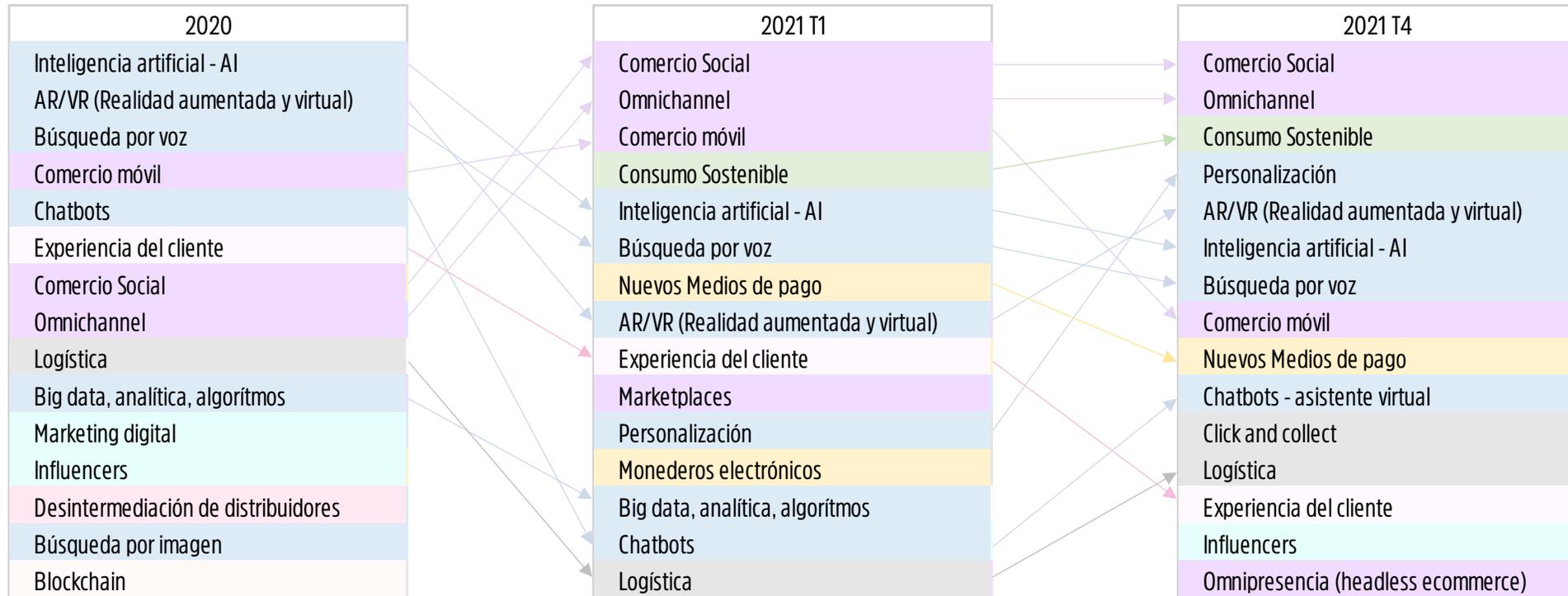
# Proyección e-commerce, escenario antes y después de COVID-19



# CHILE: Penetración B2C sobre Retail Total



# Tendencias Top 15 según el consenso de expertos



Fuente: Recopilación CCS

# PERSPECTIVAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EI SUMMIT 2021

GEORGE LEVER  
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

