



# **Guía de expansión global para mercados de alto crecimiento**

## **PARTE 1: COLOMBIA Y EAU**





# Contenido

- 01 Resumen ejecutivo
- 02 La ascendente importancia de los mercados de gran crecimiento
- 03 Impulsores clave del crecimiento del eCommerce
- 04 Tendencias de pago y oportunidades comerciales
- 05 Enfoque del mercado:  
*EAU y Colombia*
- 06 Superación de obstáculos:  
*Navegar los desafíos regulatorios y de consumidores*
- 07 Tendencias futuras:  
*Cómo la tecnología está transformando el sector de pagos*
- 08 Conclusión:  
La ventaja de Nuvei en mercados de alto crecimiento
- 09 Metodología



## ► Resumen ejecutivo



Este es el primer informe de nuestra serie de **Expansión Global para Mercados de Alto Crecimiento**. En este volumen, nos enfocamos en Colombia y los Emiratos Árabes Unidos: exploramos las principales oportunidades y desafíos de estos mercados y presentamos estrategias para expandirse a estos países.

Los próximos informes se centrarán en Brasil, Sudáfrica, México, Hong Kong, Chile e India. Cada publicación tiene como objetivo ofrecer una estrategia práctica para expandir sus negocios en estas regiones de alto crecimiento alrededor del mundo.

Los mercados de alto crecimiento son motores esenciales para el desarrollo económico global, impulsados por la expansión de la infraestructura digital, el crecimiento de las poblaciones de clase media y el aumento de la penetración de internet y de los dispositivos móviles. los dispositivos móviles.

Muchos de estos países están a la vanguardia de estas tendencias, con innovaciones como los pagos en tiempo real, las billeteras digitales y una mayor penetración de los dispositivos móviles, lo que acelera la adopción del eCommerce.

Si bien las oportunidades financieras son abundantes, para expandir, con éxito, un negocio en línea en estas áreas de gran crecimiento, las empresas deben tener en cuenta los desafíos clave, entre los que se incluyen:

- Cumplir con las regulaciones matizadas sobre eCommerce y pagos, a la vez que se minimizan los rechazos de transacciones.
- Ofrecer los métodos de pago preferidos de los consumidores.
- Localizar opciones de monedas, precios e idiomas.
- Mantenerse al día con las tendencias demográficas y tecnológicas más amplias.

Sin una entidad local, las empresas en línea corren el riesgo de enfrentar altas tasas de cambio y bajas tasas de autorización en mercados de alto crecimiento. Por otro lado, asociarse con un Merchant of Record permite que los negocios internacionales operen como empresas locales, sin la necesidad de establecer una presencia extranjera.

Nuvei es líder en la industria cuando se trata de ayudar a las empresas a llevar adelante los puntos críticos de la expansión global. Esta guía de expansión para los mercados de gran crecimiento, describe las oportunidades clave y cómo abordar los obstáculos locales, lo que, en última instancia, ayuda a las empresas a diseñar y ejecutar sus estrategias de globalización.

Con especialistas en pagos en todo el mundo, Nuvei ofrece a las empresas en expansión consultoría local, una amplia red de adquirencia, más de 700 métodos de pago locales y globales, servicios de Merchant of Record y liquidaciones más rápidas en regiones complejas.





## ► Introducción

# La ascendente importancia de los mercados de gran crecimiento

Los mercados de gran crecimiento emergieron como impulsores significativos de la expansión económica global. Países como India, Brasil, Colombia y los EAU son testigos del crecimiento exponencial en eCommerce, que prospera gracias a datos demográficos favorables, una clase media en rápido crecimiento y los avances tecnológicos. Por ejemplo, el mercado de eCommerce en Colombia pasó de generar US\$ 13 mil millones en 2019 a US\$ 41,8 mil millones en 2023<sup>1</sup>, mientras que, en ese mismo año, el 58% del eCommerce de los EAU fue gracias a las transacciones cross-border.<sup>2</sup>

El auge de la inclusión financiera a través de sistemas de pago en tiempo real como UPI de India y PIX de Brasil ha hecho que los pagos digitales sean más accesibles, incorporando al sistema financiero formal a millones de personas no bancarizadas. La inclusión financiera digital tuvo una gran expansión durante la pandemia, y plataformas como estas aprovecharon la tendencia para obtener una mayor adopción al ofrecer una solución de pagos sin problemas y más rentable.

Una combinación de factores ha impulsado estos mercados de enorme potencial a la vanguardia de la revolución digital global, empezando por sus poblaciones relativamente jóvenes y expertas en tecnología. Las economías emergentes del mundo abarcan a 6,82 mil millones de personas, o el 86,1% de la población mundial<sup>3</sup>.

En tres años, nueve de diez consumidores de la generación Z y milenials estarán en estos mercados. Solo en 2024, habrá 113 millones de consumidores nuevos, de los cuales más del 70% serán de economías en desarrollo<sup>4</sup>.

Nuvei ayuda a las empresas a expandirse en estos mercados de alto crecimiento, ofreciendo consultoría personalizada en pagos y soluciones de pago a medida. Esto incluye soporte para sistemas de pago en tiempo real y billeteras digitales localizadas, permitiendo que las empresas se adapten de forma eficiente e integrada a las preferencias regionales de pago.

<sup>1</sup>PCMI | <sup>2</sup>PCMI | <sup>3</sup>"Why Investing in E-Commerce Development in Emerging Markets" Euromonitor, 2 de noviembre de 2023, <https://www.euromonitor.com/article/why-investing-in-e-commerce-development-in-emerging-markets-matters>, disponible en agosto de 2014. | <sup>4</sup>Se refiere a los que gastan, al menos, US\$ 12 al día (medido según los precios de paridad del poder adquisitivo, o PPA, de 2017). Fuente World Data Lab: Wolfgang Fengler, Homi Kharas, Juan Caballero y Luis Simoes "How the World Consumer Class Will Grow from 4 Billion to 5 Billion People by 2031," Brookings, 25 de julio de 2023, <https://www.brookings.edu/articles/how-the-world-consumer-class-will-grow-from-4-billion-to-5-billion-people-by-2031/>, disponible en agosto de 2024.



## ► Impulsores clave del crecimiento del eCommerce

Hay varios factores que impulsan el crecimiento del eCommerce en los mercados de fuerte crecimiento:

- **Datos demográficos favorables:** poblaciones de muchísimos consumidores jóvenes y expertos en tecnología están adoptando rápidamente las compras en línea y los pagos móviles. Por ejemplo, en Colombia, el 82% del eCommerce se hace desde dispositivos móviles.<sup>5</sup>
- **La expansión de la clase media:** el aumento de los ingresos disponibles ha generado el crecimiento de las ventas minoristas en línea, particularmente en India, donde se espera que 33 millones<sup>6</sup> de consumidores nuevos se unan a la clase media en 2024.
- **La inclusión financiera:** en una década, el porcentaje de la población adulta que tiene una cuenta financiera o de dinero móvil pasó de 39,5% a 73,5% en América Latina.<sup>7</sup>

Las empresas pueden aprovechar estos impulsores de crecimiento al optimizar su sitio y página de pagos para los dispositivos móviles, y atender las necesidades de pago de los consumidores en su región objetivo.

<sup>5</sup>PCMI | <sup>6</sup>Medido según los precios de paridad del poder adquisitivo, o PPA, de 2017. Wolfgang Fengler, Homi Kharas, Juan Caballero y Luis Simoes "How the World Consumer Class Will Grow from 4 Billion to 5 Billion People by 2031," Brookings, 25 de julio de 2023, <https://www.brookings.edu/articles/how-the-world-consumer-class-will-grow-from-4-billion-to-5-billion-people-by-2031/>, disponible en agosto de 2024. | <sup>7</sup>Base de datos del Banco Mundial.





# Tendencias de pago y oportunidades comerciales

A medida que el eCommerce evoluciona en los mercados que no paran de crecer, han surgido varias tendencias de pagos:

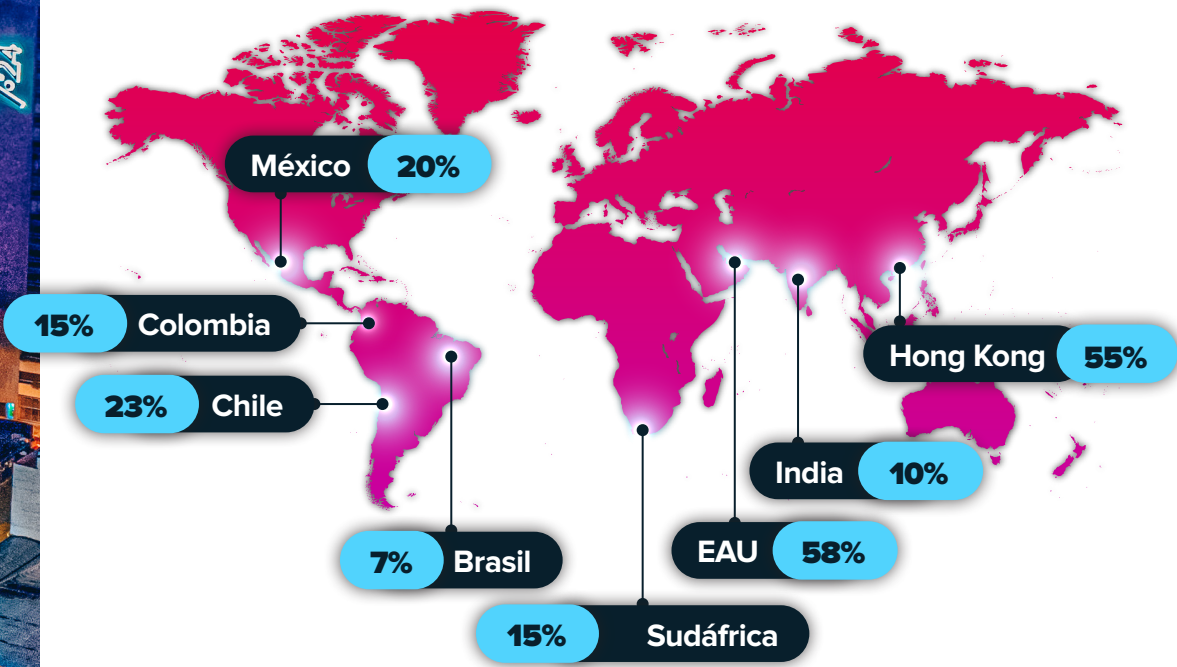
- El aumento de los pagos en tiempo real:** sistemas como PIX en Brasil, PSE en Colombia y UPI en India, han revolucionado los pagos prácticamente instantáneos. PIX es usado por el 90% de la población adulta de Brasil<sup>8</sup>, y UPI procesó 100 mil millones de transacciones en India, en 2023.<sup>9</sup>
- El crecimiento de las billeteras digitales:** este método de pago está ganando terreno en los mercados emergentes y representan el 50% del gasto global en eCommerce.<sup>10</sup> En Colombia, Nequi y Daviplata son algunas de las billeteras más populares.
- La función duradera de las tarjetas:** pese al aumento de los métodos de pago alternativos, las tarjetas de crédito y débito siguen siendo relevantes en los mercados de alto crecimiento, en los que el 56% de las transacciones de eCommerce se hacen con tarjeta.<sup>11</sup>
- El repunte de las transacciones internacionales:** en todas las regiones de gran crecimiento, se espera que el eCommerce cross-border refleje una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) del 24% para 2027.<sup>12</sup>
- Ventajas específicas del sector:** las apuestas deportivas, en especial luego de la legislación regulatoria positiva en América Latina, y los videojuegos, son industrias en alza en estos mercados de fuerte crecimiento. Las ventas de viajes en línea también son una tendencia en alza y representan el 15% de todo el gasto en eCommerce, tanto en los EAU como en Sudáfrica. En Brasil, este sector representa el 16%.<sup>13</sup>



Volumen del eCommerce cross-border por país (mil millones de USD)

	Brasil	Chile	Colombia	México	Sudáfrica	India	EAU	Total
2023	\$19.1	\$7.3	\$6.3	\$14.9	\$1.2	\$15.2	\$6.0	\$70.0
2024	\$26.6	\$8.8	\$7.3	\$20.4	\$1.6	\$18.6	\$6.9	\$90.2
2025	\$35.2	\$10.3	\$8.6	\$28.7	\$2.0	\$22.1	\$7.9	\$114.9
2026	\$43.8	\$11.6	\$9.7	\$37.3	\$2.3	\$25.7	\$9.0	\$139.4
2027	\$51.2	\$12.7	\$10.7	\$47.4	\$2.9	\$29.6	\$10.1	\$164.6
CAGR	28%	15%	14%	34%	24%	18%	14%	24%

Cuota cross-border de eCommerce



<sup>8</sup>Datos de julio de 2024. "Estatísticas do Pix", Banco Central do Brasil, <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>, disponible en agosto de 2024. <sup>9</sup>Neha Borkar, "Total UPI Transactions Cross 100 Billion Mark in 2023," The Economic Times, 2 de enero de 2024. <https://economictimes.indiatimes.com/industry/banking/finance/total-upi-transactions-cross-100-billion-mark-in-2023/articleshow/106492755.cms?from=mdr>, disponible en agosto de 2024. <sup>10</sup>"The Global Payments Report 2024," Worldpay, <https://worldpay.globalpaymentsreport.com/en#download-report>, disponible en agosto de 2024. <sup>11</sup>PCMI. <sup>12</sup>PCMI. <sup>13</sup>Caroline Tufft, Margaux Constantin, Matteo Pacca, Ryan Mann, Ivan Gladston y Jasperina de Vries, "The state of tourism and hospitality," McKinsey & Co, mayo de 2024. <sup>14</sup>PCMI



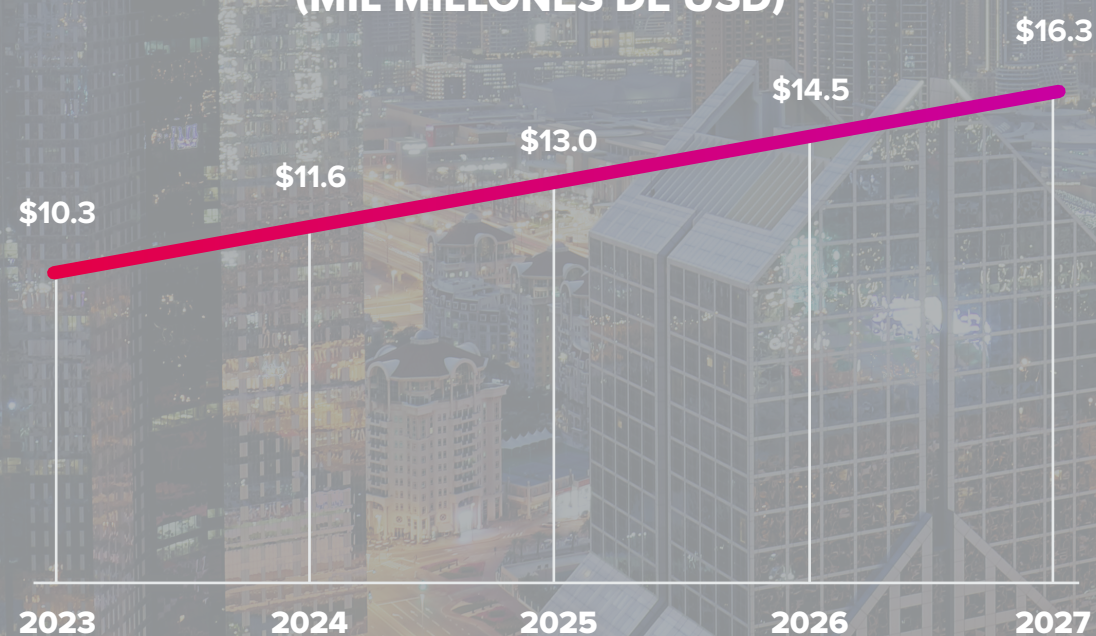
POBLACIÓN DE  
**9.5**  
**MILLONES**  
DE PERSONAS

SE ESTIMA  
**US\$10.3**  
**MIL MILLONES**  
GENERADOS POR EL  
ECOMMERCE DE BIENES  
Y SERVICIOS

EL ECOMMERCE  
CROSS-BORDER  
REPRESENTÓ EL  
**58%**  
DE LAS VENTAS EN  
LÍNEA EN 2023

LOS EXPATRIADOS  
REPRESENTAN EL  
**88%**  
DE LA POBLACIÓN DE LOS EAU

VOLUMEN DE ECOMMERCE DE LOS EAU  
(MIL MILLONES DE USD)<sup>19</sup>



## ► Enfoque del mercado: EAU y Colombia

### EAU

Los EAU representan un mercado de fuertes ingresos con una población de 9,5 millones y un PIB, en 2023, de US\$ 504 mil millones<sup>15</sup>. Conocidos por su infraestructura de primer nivel, se convirtieron en uno de los centros líderes de eCommerce en el Medio Oriente. Las iniciativas gubernamentales, como la Estrategia de Economía Digital de los EAU, apuntan a duplicar el aporte de la economía digital al PBI, de 9,7% en 2022 a 19,4% para 2032<sup>16</sup>, lo que refleja el compromiso del país con la transformación digital.

En 2023, la penetración del eCommerce en los EAU fue del 72%, con unos US\$ 10,3 mil millones generados a partir del eCommerce de bienes y servicios. Se espera que esta cifra crezca a una CAGR del 12% y alcance los US\$ 16,3 mil millones para el 2027.<sup>17</sup>

Un gran impulsor de este crecimiento es el eCommerce cross-border, que representó el 58% de las ventas en línea en 2023, y se espera que los US\$ 6 mil millones en transacciones internacionales aumenten a US\$ 10,1 mil millones para 2027, ya que el 88% de la población de los EAU son expatriados.<sup>18</sup>

Para promover condiciones favorables para el eCommerce, Dubai CommerCity (DCC) ofrece un ecosistema único de comercio electrónico para marcas globales y regionales, ayudándolas a establecer y operar sus negocios en línea en la región de Oriente Medio y Norte de África (MENA). Los beneficios incluyen la exención de impuestos comerciales y de renta, registro y licenciamiento rápidos y automatizados, además de un 100% de repatriación de capital y ganancias.

<sup>15</sup>En 2023. La Base de datos del Banco Mundial. | <sup>16</sup>Sitio web del gobierno de los EAU: <https://u.ae/en/about-the-uae/economy/digital-economy>, disponible en septiembre de 2024. | <sup>17</sup>PCMI | <sup>18</sup>PCMI



Métodos de pago en los EAU

- **Las tarjetas de crédito internacionales** dominan los pagos en línea y representando el 60% de las transacciones de eCommerce en 2023, que se espera que suba al 63% para 2027.<sup>20</sup>
- **Compra ahora y paga después (BNPL, Buy Now, Pay Later)** los EAU se han destacado como el centro de una próspera industria de “Compra Ahora, Paga Después” (BNPL) en Oriente Medio, contando con fuertes actores locales como Cashew, PostPay, Spotii, Rise y Tabby. Este modelo representó el 8% de las ventas en 2023, la mayor participación entre los mercados de alto crecimiento analizados ganando popularidad y representó el 8% de las ventas en 2023, el porcentaje más elevado entre los mercados de gran crecimiento que hemos analizado.<sup>21</sup>
- **Las billeteras digitales** Representan el 6% de los pagos de comercio electrónico, con una previsión de aumento al 8% para 2027. Esto incluye marcas locales como Careem Pay y Payit, además de marcas internacionales como Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay y las billeteras chinas WeChat Pay y AliPay.<sup>22</sup>
- **Los pagos en tiempo real** todavía deben ganarse su lugar en los EAU, pero diversas iniciativas, como la Instrucción de pago inmediato (IPI) y Aani, están en posición de alterar al mercado en el futuro.

eCommerce por método de pago					
UAE	2023	2024	2025	2026	2027
Transferencias bancarias	4%	4%	4%	5%	5%
Compra ahora y paga después	8%	8%	8%	9%	8%
Pago contra entrega	7%	6%	5%	4%	4%
Pagos en efectivo	0%	0%	0%	0%	0%
Tarjeta de débito	15%	14%	14%	14%	13%
Billetera digital	6%	7%	7%	7%	8%
Tarjeta de crédito (nacional)	0%	0%	0%	0%	0%
Tarjeta de crédito (internacionalmente)	60%	61%	62%	62%	63%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%

Cómo alcanzar el éxito en los EAU:

1. Dirigirse a los consumidores y la comunidad internacional de grandes ingresos

Los EAU tienen una población de gran poder adquisitivo y una base de residentes extranjeros significativa (el 88% de la población) con fuertes conexiones con los mercados globales. El 58% del eCommerce en los EAU es cross-border ofreciendo oportunidades para empresas internacionales.<sup>23</sup>

Ofrezca productos de lujo, premium y más sostenibles (o “slow fashion”) para este mercado. Utilice marcas internacionales y envío transfronterizo para atender a la población de extranjeros de alto poder adquisitivo, especialmente en Dubái y Abu Dabi, que representan la mayoría de las ventas de eCommerce
2. Aprovechar las billeteras digitales y los servicios financieros integrados

Las billeteras digitales como Apple Pay y Google Play tienen cada vez más popularidad en la base de consumidores emiratís, y la modalidad Compra ahora y paga después (BNPL) es una tendencia cada vez mayor, que representó el 8% de las ventas de eCommerce en 2023.<sup>24</sup> Se espera que siga así gracias al crecimiento de los jugadores locales y regionales, como Tabby.

Sumar opciones de finanzas integradas, como BNPL, y las billeteras digitales, como Careem Pay, para ofrecer soluciones de pago flexibles y generar conversiones entre los compradores más jóvenes y conscientes del presupuesto.
3. Capitalizar las ventas internacionales con ofertas localizadas

Se estima que el eCommerce cross-border crecerá a una CAGR del 14% en los EAU y que pasará de US\$ 6 mil millones en 2023 a US\$ 10,1 mil millones para 2027. Muchos residentes de los EAU prefieren comprar productos internacionales, pero localizar la experiencia de compra sigue siendo fundamental.<sup>25</sup>

Localizar el sitio web con varias opciones de idiomas, incluida la opción de árabe, utilizar proveedores de logística locales y ofrecer métodos de pago populares en la región, como tarjetas de crédito islámicas para ingresar al eCommerce cross-border en crecimiento.
4. Enfocarse en los sectores de viajes y venta minorista en línea que más rápido están creciendo

El sector de viajes es uno de los de mayor crecimiento en los EAU; se espera que salte de US\$ 1,6 mil millones en 2023 a US\$ 3,1 mil millones para 2027. También se prevé un crecimiento significativo del eCommerce minorista.<sup>26</sup>

Si tu empresa opera en estos sectores, considera generar alianzas con plataformas de eCommerce locales, como Amazon.ae y Noon, o crear un canal de eCommerce propio. Aprovecha la infraestructura digital en expansión de los EAU para ofrecer experiencias localizadas en estos sectores clave.

<sup>20</sup>PCMI | <sup>21</sup>PCMI | <sup>22</sup>PCMI | <sup>23</sup>PCMI | <sup>24</sup>PCMI | <sup>25</sup>PCMI | <sup>26</sup>PCMI



## Un minorista de artículos de lujo emiratí ve una mejora del 30% en su tasa de aprobación

Ubicado en el centro comercial más grande del mundo, y posicionándose como la mejor experiencia de venta minorista en línea, este comercio de artículos de lujo ofrece una experiencia inmersiva, servicios exclusivos y una amplia variedad de artículos de lujo para los hombres y las mujeres contemporáneos.

Como uno de los centros comerciales más distinguidos en Europa y los EAU, y un minorista omnicanal de artículos de lujo, su experiencia de compra en línea debía asemejarse a sus experiencias en tienda, alegres y creativas. No obstante, con poca información sobre los datos y un sistema de pagos antifraude que no estaba optimizado para el mercado local, la empresa se encontraba con tasas de autorización bajas, lo que generaba pérdidas de ventas y de ingresos.

Nuvei trabajó con esa empresa para aumentar las tasas de aprobación y maximizar la conversión con su tecnología inteligente de optimización de pagos. El motor de enrutamiento inteligente de Nuvei le permitió enrutar, de forma inteligente, sus transacciones a diferentes bancos para maximizar el éxito de los pagos. El motor 3DS de Nuvei le permitió predeterminedar reglas personalizadas respecto a qué transacciones pasar a 3DS2, 3DS1 o ninguna, sin dejar de cumplir con las normativas y minimizar el fraude.

Al utilizar la tecnología de optimización de pagos de Nuvei, particularmente el Enrutamiento inteligente y su motor 3DS, la empresa transformó sus tasas de aceptación un 30%, de aproximadamente el 60% a más del 90%. Esto significó muchas menos transacciones rechazadas, más ingresos para la empresa y clientes más felices y satisfechos.

**Nuvei brinda soporte a empresas que operan en los EAU y les ofrece integración con métodos de pago locales e internacionales, como las billeteras digitales, lo que les permite capitalizar su base de consumidores centrada en los dispositivos móviles, en constante crecimiento.**

**Además, la presencia de adquirencia local de Nuvei simplifica los pagos para las empresas internacionales, ya que brinda soluciones que optimizan las operaciones en un mercado en el que el 58% del eCommerce es cross-border.**

***“Una característica clave de los consumidores de los EAU es su fuerte preferencia por los artículos de lujo, lo que abre una cantidad de oportunidades considerables para algunos segmentos del eCommerce. Dubái es un centro principal para compradores de artículos de lujo de todo el mundo, además de tener una base de consumidores nacionales afluentes.***

***Por lo tanto, no sorprende que en ese país haya tantas startups que se especialicen en la venta en línea de artículos de lujo o de gran valor, como The Luxury Closet y Ounass”***

**Yohann Marnet** | vicepresidente de Ventas | Medio Oriente | Nuvei



# Colombia

UNA POBLACIÓN  
DE  
**52**  
**MILLONES**  
DE PERSONAS

EL ECOMMERCE  
EN COLOMBIA  
ALCANZÓ LO  
**US\$41.8**  
**MIL MILLONES**  
EN 2023

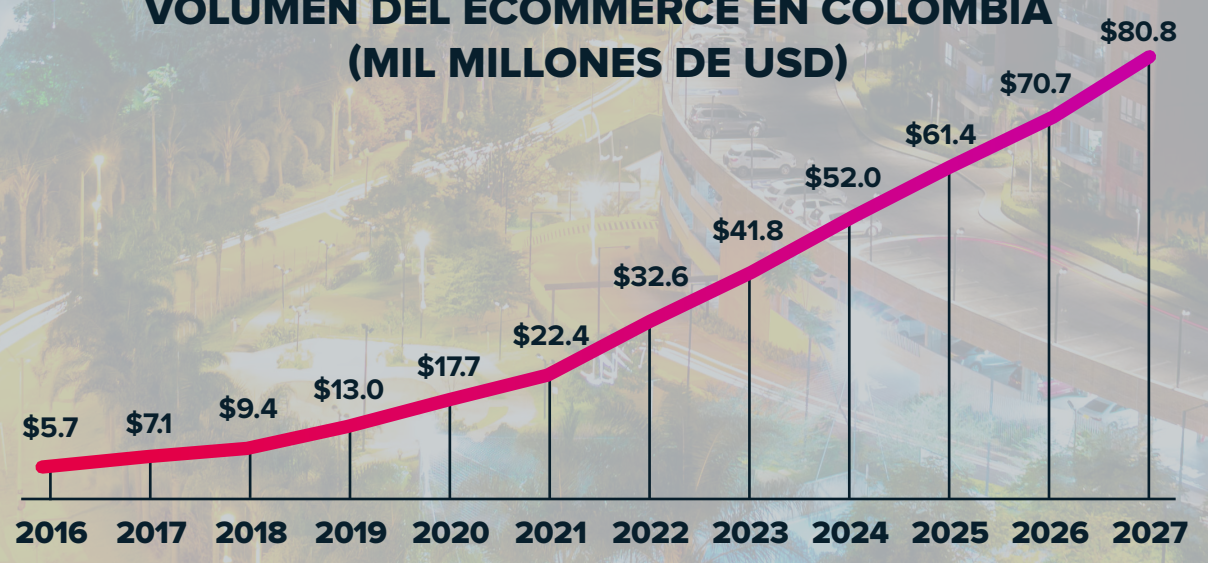
BOGOTÁ  
REPRESENTA EL  
**46%**  
DE LAS VENTAS  
TOTALES DE  
ECOMMERCE  
DEL PAÍS

## EL ECOMMERCE CROSS-BORDER SE VALORÓ EN

**US\$4.900**  
**MILLONES**  
EN 2023

ESTIMADO EN  
**US\$10.7**  
**MIL MILLONES**  
EN 2027

## VOLUMEN DEL ECOMMERCE EN COLOMBIA (MIL MILLONES DE USD)



## Colombia

Colombia, con una población de 52 millones y un PIB de US\$ 363 mil millones, es el tercer mercado de eCommerce más grande de América Latina, por detrás de México y Brasil. En 2023, el eCommerce en Colombia llegó a US\$ 41,8 mil millones, que fue el 10% del PIB del país, un aumento significativo en relación con los US\$ 13 mil millones de 2019. Se estima que, para 2027, el mercado de eCommerce de Colombia prácticamente se duplicará y alcanzará los US\$ 80,8 mil millones, lo que trae oportunidades significativas para las empresas.<sup>27</sup>

En Bogotá, la capital, el 46% de las ventas totales de eCommerce se hace en el país, seguida de la región de Antioquia, con el 22%, y el Valle del Cauca, con el 13%.<sup>28</sup> El eCommerce cross-border se valoró en US\$ 4,9 mil millones en 2023 y se espera que, para 2027, crezca hasta US\$ 10,7 mil millones, aunque se prevé que su cuota del mercado de eCommerce general disminuirá ligeramente del 15% al 13%.<sup>29</sup>

Es importante mencionar que las empresas internacionales ya no necesitan una entidad legal para operar en Colombia, pero pagar los impuestos locales sigue siendo un requisito. La ley establece que las entidades y personas no residentes que tienen una “presencia económica significativa” (por ejemplo, una base de clientes fuerte) están sujetas a los impuestos en función de los ingresos derivados de la venta de bienes o la prestación de servicios en territorio colombiano. Tener un socio de pagos en el lugar ayudará a los negocios en línea a navegar por estas complejidades en relación con el cumplimiento y los impuestos, optimizar las regulaciones y cumplir con las preferencias de los consumidores locales.

<sup>27</sup>PCMI | <sup>28</sup>Exploring Colombia's E-Commerce Market in 2024 and Beyond, PCMI, 1 de enero de 2024, <https://paymentscmi.com/insights/colombia-e-commerce-market/>, disponible en septiembre de 2024. | <sup>29</sup>PCMI | <sup>30</sup>PCMI | <sup>31</sup>PCMI | <sup>32</sup>PCMI



Métodos de pago en Colombia

- Las tarjetas de crédito internacionales fueron el método de pago más utilizado en 2023 y representaron el 42% de las ventas en línea, mientras que las transferencias bancarias se quedaron con el 33%. Para 2027, se espera que las transferencias bancarias, en gran medida impulsadas por el popular sistema Pago Seguro en Línea (PSE), sean el método de pago principal, con el 41% de las transacciones de eCommerce<sup>30</sup>
- La cuota de pagos en efectivo disminuyó significativamente y pasó del 17%, antes de la pandemia, al 4%, en 2023. Además, se prevé que disminuya hasta un 2% para 2027.<sup>31</sup>
- Las billeteras digitales, como Nequi y DaviPlata, han tenido una excelente adopción y representan el 5% de las transacciones de eCommerce, cuando este porcentaje era prácticamente nulo en 2017.<sup>32</sup>
- Compra Ahora, Paga Después la proporción de pagos de Compra Ahora, Paga Después (BNPL) en Colombia, aunque pequeña con un 4%, es una de las más altas en América Latina. Un líder en este segmento es Addi, una de las principales startups BNPL de América Latina.

eCommerce por método de pago					
Colombia	2023	2024	2025	2026	2027
Transferencias bancarias	33%	34%	36%	39%	41%
Compra ahora y paga después	4%	4%	4%	4%	4%
Pagos en efectivo	4%	3%	3%	2%	2%
Tarjeta de débito	7%	6%	6%	5%	5%
Billetera digital	5%	5%	5%	5%	5%
Tarjeta de crédito (nacional)	3%	3%	2%	2%	2%
Tarjeta de crédito (internacionalmente)	42%	43%	43%	41%	40%
Otro	2%	2%	2%	1%	1%

Volumen de eCommerce por método de pago (mil millones de USD)						
Colombia	2023	2024	2025	2026	2027	CAGR
Transferencias bancarias	\$13.79	\$17.92	\$22.40	\$27.32	\$32.80	24%
Compra ahora y paga después	\$1.46	\$1.83	\$2.30	\$2.86	\$3.51	24%
Pagos en efectivo	\$1.67	\$1.59	\$1.54	\$1.52	\$1.54	-2%
Tarjeta de débito	\$2.92	\$3.22	\$3.47	\$3.75	\$3.90	7%
Billetera digital	\$2.09	\$2.61	\$3.13	\$3.60	\$4.07	18%
Tarjeta de crédito (nacional)	\$1.33	\$1.68	\$1.38	\$1.53	\$1.70	6%
Tarjeta de crédito (internacionalmente)	\$17.68	\$22.28	\$26.17	\$29.05	\$32.24	16%
Otro	\$0.84	\$0.92	\$0.99	\$1.01	\$1.03	5%
Total	\$41.78	\$52.04	\$61.39	\$70.66	\$80.80	18%

<sup>33</sup>PCMI | <sup>34</sup>PCMI | <sup>35</sup>PCMI | <sup>36</sup>PCMI

Cómo alcanzar el éxito en Colombia:

1. Aprovechar las plataformas de eCommerce centradas en los dispositivos móviles

Colombia tiene un mercado de eCommerce que está fuertemente centrado en los dispositivos móviles, ya que el 82% de las transacciones de eCommerce se realizan a través de ellos.<sup>33</sup>

Las empresas deben priorizar la optimización de las experiencias móviles y garantizar tiempos de carga rápidos, una navegación intuitiva y opciones de pago que estén adaptadas a los dispositivos móviles.

Implementar métodos de pago de billetera móvil como Moviired y DaviPlata con tu proveedor de pago. Asegurarse de que la interfaz ofrezca contenido optimizado para dispositivos móviles y una experiencia de finalización de compra móvil sin inconvenientes.

2. Adoptar métodos de pago locales

Las transferencias bancarias, particularmente a través de Pago Seguro en Línea (PSE), son cada vez más utilizadas en Colombia. Se espera que, para 2027, las transferencias bancarias representen el 41% de las transacciones de eCommerce y superen a las tarjetas de crédito.<sup>34</sup>

Integrar PSE y otros métodos de pago como as Efecty, Baloto, DaviPlata y Nequi para evitar perderse una gran parte de las ventas. Localizar las opciones de pago puede aumentar la confianza y las conversiones en ventas.

3. Capitalizar el crecimiento del eCommerce internacional

Se proyecta que el eCommerce cross-border en Colombia crezca de US\$ 4,9 mil millones en 2023 a US\$ 10,7 mil millones para 2027.<sup>35</sup> Los colombianos están comprando cada vez más en empresas internacionales porque encuentran una mayor variedad de producto y precios.

Garantizar que el negocio ofrezca cargos de envío competitivos y métodos de pago locales e internacionales para atraer a los clientes colombianos que compran internacionalmente.

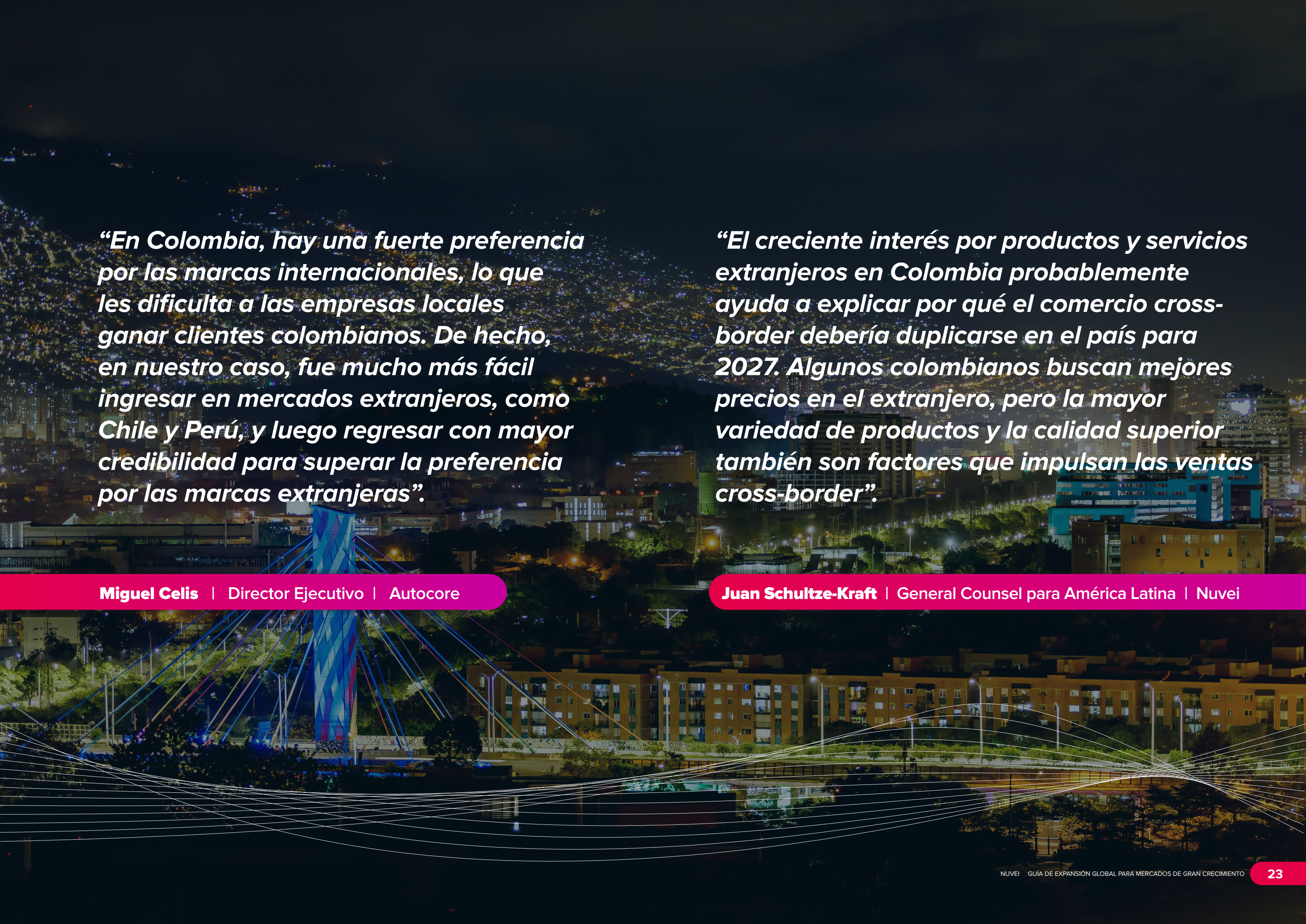
Además, implementar pagos y liquidaciones más rápidos a través del socio de pagos y terceros con amplias redes, como Mastercard Move, para que los reembolsos o la división de pagos se gestionen con mayor facilidad a nivel local.

4. Aprovechar las categorías de eCommerce en crecimiento

La electrónica, la moda y los juegos están entre las categorías de crecimiento más rápido en el mercado del eCommerce de Colombia. Se espera que el sector de los juegos, por sí solo, se duplique en tamaño para 2027 y alcance los US\$ 4,3 mil millones.<sup>36</sup>

Si tu empresa opera en estos sectores, enfócate en la comercialización y las promociones localizadas para llegar a la clase media en expansión y el público joven de Colombia.





*“En Colombia, hay una fuerte preferencia por las marcas internacionales, lo que les dificulta a las empresas locales ganar clientes colombianos. De hecho, en nuestro caso, fue mucho más fácil ingresar en mercados extranjeros, como Chile y Perú, y luego regresar con mayor credibilidad para superar la preferencia por las marcas extranjeras”.*

**Miguel Celis** | Director Ejecutivo | Autocore

*“El creciente interés por productos y servicios extranjeros en Colombia probablemente ayuda a explicar por qué el comercio cross-border debería duplicarse en el país para 2027. Algunos colombianos buscan mejores precios en el extranjero, pero la mayor variedad de productos y la calidad superior también son factores que impulsan las ventas cross-border”.*

**Juan Schultze-Kraft** | General Counsel para América Latina | Nuvei



## ► Visión General del Mercado Conjunto

Los EAU y Colombia son dos mercados de enorme crecimiento, cada uno con oportunidades únicas y distintivas. La población afluentes de los EUA impulsa el dominio de las tarjetas de crédito cross-border, mientras que las ventas internacionales y el BNPL son tendencias en crecimiento.

En contraste, la población joven y conectada de Colombia prefiere pagos enfocados en dispositivos móviles, y las transferencias bancarias y billeteras digitales están ganando relevancia. Nuvei permite que los negocios se desarrollen en ambos mercados al ofrecer soluciones de pago localizadas, brindar soporte a las transacciones cross-border e integrar las billeteras digitales para mejorar la experiencia de pago de los consumidores.

Nuvei les brinda a los comercios de los EAU y Colombia soluciones globales y locales, incluido el soporte para billeteras digitales populares, como DaviPlata en Colombia, y Apple Pay y Google Pay en los EAU. Este enfoque les permite a las empresas integrarse sin inconvenientes en el campo de los pagos de cada región.

## ► Superación de obstáculos: Navegar los desafíos regulatorios y de consumidores

Expandirse en mercados de fuerte crecimiento implica superar varios desafíos, incluidos la complejidad regulatoria y los problemas de confianza de los consumidores:

- **La complejidad regulatoria:** los mercados como Brasil y Colombia tienen marcos regulatorios estrictos en cuanto a la protección de los datos, las transacciones cross-border y la seguridad de los pagos.
- **La confianza de los clientes:** generar confianza en los pagos digitales es fundamental para tener éxito en mercados de gran crecimiento, especialmente en regiones donde las tasas de fraudes podrían ser más altas.

Nuvei ofrece métodos de pago que se alinean con la conducta de los consumidores en cada mercado, lo que facilita las transacciones sin inconvenientes y genera confianza. Con la experiencia local y la tecnología de enrutamiento inteligente, Nuvei ayuda a las empresas a superar estas barreras y gestionar el cumplimiento regulatorio sin perder ingresos.





## ► Tendencias futuras: Cómo la tecnología está transformando el sector de pagos

El campo de los pagos en los mercados de gran crecimiento está evolucionando rápidamente, con varias tendencias clave que están dando forma al futuro:

- **La inteligencia artificial (IA) en la prevención de fraudes:** las soluciones de IA se están volviendo fundamentales para prevenir casos de fraude y optimizar las experiencias de pago en los mercados que crecen día a día. La detección de fraudes con la IA de Nuvei garantiza que los negocios puedan proteger sus transacciones de las amenazas.
- **Blockchain e integración de criptomonedas:** la blockchain y las criptomonedas están ganando terreno en los mercados emergentes como alternativas de pago viables, en especial para las transacciones cross-border.

Nuvei está a la vanguardia de tecnologías como la IA, la blockchain y el soporte para criptomonedas, y les brindan a los negocios soluciones de pago preparadas para el futuro que pueden adaptarse a las demandas del mercado.

Al utilizar tecnologías avanzadas como la IA, el análisis de datos complejos y el machine learning, Nuvei optimiza los pagos de los clientes, reduce el fraude y mejora el éxito de las transacciones en campos regulatorios complejos.

Nuvei trabaja con todas las criptomonedas estables, incluidas las acuñadas por las empresas y USDC en 14 blockchains con liquidaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las criptomonedas estables disminuyen los costos, mejoran el flujo de dinero de la cadena de suministro y aceleran los pagos y envíos cross-border.

## ► Conclusión: La ventaja de Nuvei en mercados de alto crecimiento

Nuvei ofrece una solución de pago integral que está adaptada a los mercados que crecen todo el tiempo y brinda soporte a los pagos en tiempo real, las billeteras digitales localizadas y las transacciones cross-border en varias monedas. Con más de 700 métodos de pago alternativos y la prevención de fraudes con IA, Nuvei les brinda a las empresas la flexibilidad, seguridad y adaptabilidad que necesitan para alcanzar el éxito en estas regiones dinámicas.

Al asociarse con Nuvei, pueden expandirse con confianza hacia los mercados más prósperos y aprovechar la experiencia localizada y la tecnología de vanguardia para ofrecer experiencias de pago sin problemas.

**Experiencia local y flexibilidad:** el soporte humanizado y la red global de adquirencia de Nuvei facilitan la expansión a nuevos mercados, sin la necesidad de cambiar de socios o adquirentes.

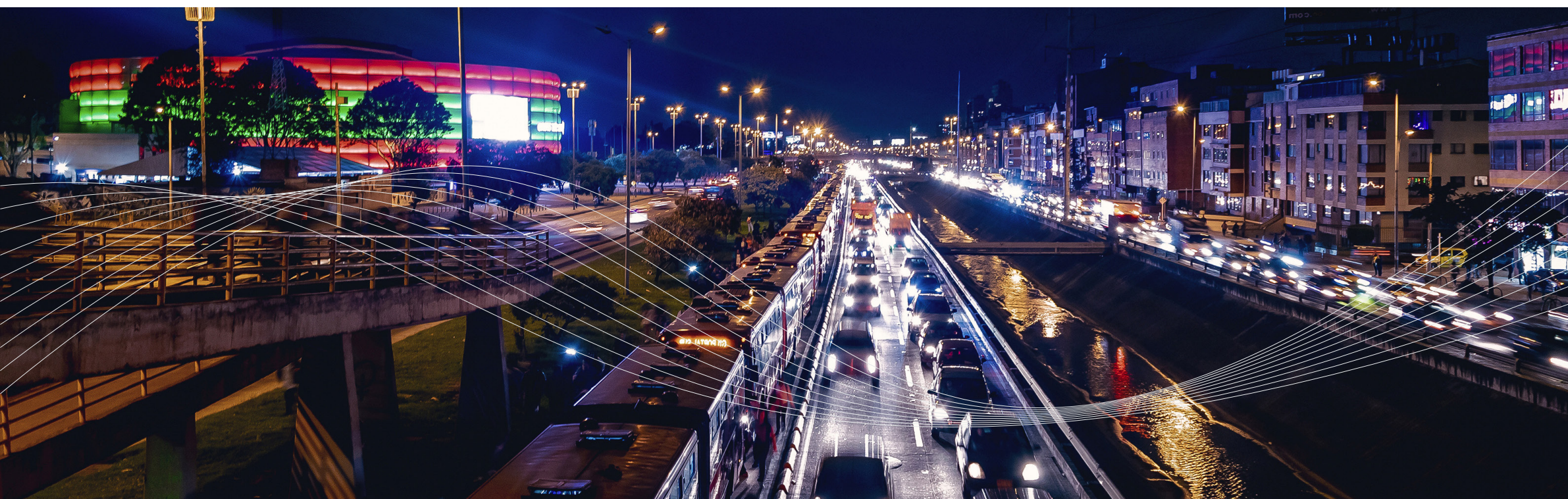
**Soluciones integrales:** la plataforma de pagos de Nuvei ofrece de todo, desde la prevención de fraudes hasta la integración de criptomonedas, lo que lo convierte en el socio ideal para las empresas que quieren llegar a los mercados de gran crecimiento.

**Alcance global:** Nuvei admite más de 700 métodos de pago alternativos (APM), lo que les permite a las empresas adaptar sus estrategias de pago a las preferencias locales.

**Liquidaciones más rápidas:** Nuvei ofrece pagos y retiros en tiempo real, y acceso inmediato a los fondos, lo que es fundamental para mantener la liquidez en los mercados que avanzan rápidamente.

**Adaptabilidad y cumplimiento:** con experiencia en cumplimiento en varias jurisdicciones, Nuvei ayuda a las empresas a adaptarse mientras cumplen con las regulaciones locales.

**Merchant of Record:** Nuvei ofrece servicios de merchant of record, lo que permite a sus clientes procesar pagos como una empresa local, sin la necesidad de una presencia física, lo que simplifica significativamente las implicaciones fiscales locales y los requisitos regulatorios.





## ► Metodología y enfoque

Para desarrollar los datos y análisis de cada mercado en el PCMI eCommerce Datapack, PCMI primero compila todos los datos disponibles públicamente de fuentes oficiales, incluyendo bancos centrales, autoridades bancarias, informes financieros de empresas, cámaras de comercio, asociaciones de comercio electrónico, asociaciones del espacio fintech, prensa local, informes de mercado, estadísticas gubernamentales y datos del Banco Mundial y de organizaciones internacionales afiliadas. El equipo de PCMI analiza los datos con un enfoque crítico, identificando brechas, errores e inconsistencias en estos datos para prepararlos para la investigación primaria.

A continuación, PCMI realiza entrevistas con stakeholders locales de la industria del comercio electrónico para aclarar, profundizar y simplificar los datos recopilados a través de investigaciones secundarias. Al crear este conjunto de datos en 2024, PCMI entrevistó a más de 80 ejecutivos de comercio electrónico, incluidos bancos, adquirentes, gateways de pago, proveedores de servicios de pago, comerciantes y consultores. Por último, PCMI realiza un análisis riguroso de los resultados primarios y secundarios, aprovechando la perspectiva de nuestros datos históricos recopilados desde que comenzamos a construir esta base de datos, en 2015, para llegar a los resultados finales.

La metodología adopta un enfoque de arriba hacia abajo, utilizando datos macro de la industria y la perspectiva de agregadores del sector (es decir, adquirentes y PSPs), en lugar de un enfoque de abajo hacia arriba, basado en investigaciones con consumidores.

En la medida de lo posible, el conjunto de datos se construye utilizando números oficiales reales, tales como volúmenes oficiales de tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias y otros informes oficiales de métodos de pago. La investigación primaria combinada con el conocimiento institucional se utiliza para hacer las estimaciones y suposiciones necesarias para llegar a todas las divisiones en el conjunto de datos.

Las proyecciones se calculan basándose en la opinión de los stakeholders del sector y tienen en cuenta factores como la inflación, el crecimiento del PIB y la regulación. PCMI evita hacer proyecciones basadas en el lanzamiento de nuevos productos o funcionalidades, debido a la naturaleza impredecible de estos lanzamientos. Cabe recordar que PCMI se reserva el derecho de revisar datos históricos a medida que nueva información se haga disponible.



### ¿Cómo definimos eCommerce?

En este conjunto de datos, nuestro análisis de eCommerce abarca todas las compras en línea de bienes y servicios, independientemente del dispositivo o método de pago utilizado. Nuestro análisis incluye:

- Compras realizadas por ciudadanos locales utilizando todos los métodos de pago emitidos localmente
- Compras transfronterizas realizadas con métodos de pago emitidos localmente
- Compras B2C y B2B que pasan por el proceso de checkout de eCommerce
- Todos los sectores de productos y servicios, incluyendo viajes, retail y bienes y servicios digitales

**Minorista se define como:** todos los productos físicos comprados directamente de la empresa o de un marketplace.

**Viajes se definen como:** servicios de viajes, incluyendo pasajes aéreos, alquiler de autos, paquetes turísticos, hoteles y estadías en Airbnb.

**Transporte compartido y ride-sharing se definen como:** servicios digitales que incluyen aplicaciones de transporte y entrega.

**Juegos en línea se definen como:** gastos en juegos en línea o compras dentro de juegos, que pueden jugarse a través de móvil, desktop o consola dedicada. No se incluyen apuestas deportivas, juegos de suerte o juegos de azar.

**Streaming en línea se define como:** streaming de video y música, normalmente adquirido por suscripción.

**Otros se define como:** productos y servicios digitales adicionales, incluyendo apuestas deportivas y juegos de azar en línea, educación en línea, descargas digitales, recargas de celular y compras recurrentes, como cuentas mensuales, pagos de seguros, mensualidades escolares, cuotas de asociaciones de condominios, estacionamiento, impuestos y licencias gubernamentales, si son pagados en línea a través de un gateway de eCommerce. Estas gastos no se incluyen si son pagados en línea a través de internet banking o débito directo de una cuenta corriente o de ahorros.





Pagos recurrentes en una tarjeta de crédito o débito están incluidos, así como pagos únicos a través de un portal ACH en línea, como el Botón PSE en Colombia.

**SaaS se define como:** la compra de software accedido a través de servicios en la nube, en lugar de la instalación de dicho software en una computadora u otro dispositivo. Nuestros datos incluyen compras de SaaS realizadas a través de un sitio web/proceso de checkout en línea, incluyendo modelos de suscripción y pago recurrente, como Microsoft Office, Slack, Hubspot, Canva, Dropbox, entre otros. Estas compras pueden ser utilizadas tanto para fines personales como empresariales, y ambas son capturadas en nuestros datos.

No incluimos compras de SaaS que no sean realizadas a través de un checkout en línea oficial, como pagos de facturas vía internet banking o transferencia bancaria.

**Todos los métodos de pago emitidos localmente, incluyendo:**

- Tarjetas de crédito y débito emitidas localmente,
- Transferencias bancarias en línea,
- Plataformas de pago en efectivo, como Oxxo en México o Fawry en Egipto,
- Billeteras digitales como PayPal, MercadoPago, ApplePay,
- Pago contra entrega y otros métodos de pago variados.

**Observe las siguientes definiciones:**

**Pago en efectivo:** una plataforma de pago que permite al comprador realizar un pedido en línea, recibir un código de barras o PIN exclusivo y usar ese código de barras o PIN para efectuar el pago en efectivo en un local de venta afiliado. Estas plataformas frecuentemente permiten el pago a través de una transferencia bancaria en línea. Ejemplos incluyen Oxxo en México y PagoFácil en Argentina.

**Billetera digital:** PCMI define una billetera digital como un método de pago que almacena cualquier fuente de financiamiento registrada, incluyendo tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cuenta bancaria o saldo almacenado, y utiliza esta fuente de financiamiento para realizar el pago. El volumen de eCommerce entra en la categoría de billetera digital si la marca de la billetera es seleccionada en el checkout, incluso si una fuente de financiamiento diferente (como una tarjeta de crédito) es seleccionada como fuente final. Ejemplos incluyen billeteras de múltiples fuentes, como PayPal, TigoMoney y MercadoPago.

**Nota:** Billeteras digitales con tarjetas tokenizadas, o wallets de paso, como ApplePay, están incluidas en el volumen de tarjetas de crédito y débito.

**Transferencias bancarias:** cuando sea aplicable, PCMI nombra el formato específico de transferencia bancaria, como UPI o Pix. Si el formato de transferencia bancaria es seleccionado en el checkout, este volumen se clasifica como el formato de transferencia bancaria, y no por el banco o billetera digital utilizado para procesar el pago.

**Compra ahora y paga después (BNPL):** se define como un botón de pago ofrecido por una fintech de BNPL que permite al comprador financiar la compra en el momento del checkout, con múltiples métodos de pago, incluyendo tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencias bancarias o efectivo. Ofertas de BNPL que ocurren dentro de un ecosistema de billetera (como MercadoCrédito) no se consideran aquí.

**Métodos de pago híbridos:** métodos de pago que reúnen varios de estos métodos bajo una única marca son especificados por su nombre, como PagoEfectivo y Fawry.



### Notas específicas del país

Nuestras análisis excluye:

- Pagos por visitantes internacionales con métodos de pago emitidos internacionalmente
- Ventas realizadas en redes sociales y pagadas en efectivo o a través de soluciones de pago A2A (de cuenta a cuenta)
- Pagos P2P (persona a persona)
- En Sudáfrica, el InstantEFT se considera dentro de los métodos de pago por transferencia bancaria, como OZOW y Stitch.

### Otras especificaciones técnicas

- A menos que se indique lo contrario, todas las monedas están expresadas en dólares estadounidenses.
- Tenga en cuenta que los números presentados en gráficos y tablas pueden no sumar exactamente debido a redondeos.

Nuestros números pueden no incluir el volumen de apuestas deportivas o juegos de azar en línea pagados a través de vales en efectivo u otros volúmenes que están fuera del alcance de los adquirentes de tarjetas y transferencias bancarias.







**nuvei**