



Colombia
Fintech

2024-01

Fintech Snapshot.

Billeteras Digitales

Presidente Ejecutivo: *Gabriel Santos García*

Analista Económico: *Radip Junior Díaz Lara*

Editor: *Paula Andrea Gamba Corzo*

*Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera
Colombia Fintech*

Carrera 11 No. 79 – 66 . Oficina 451 – Bogotá, 110221, Colombia

Todos los derechos reservados ©

INTRODUCCIÓN

Billeteras Digitales en Colombia.

En el acelerado entorno digital actual, la gestión de las transacciones financieras está experimentando una transformación significativa.

La demanda de pago móviles ha aumentado de manera considerable, además se proyecta un crecimiento del 24,5% en los pagos digitales hasta 2026 (Mordor Intelligence). Las empresas de tecnología financiera están liderando esta revolución, enfocándose en ofrecer experiencias de pago fluidas y eficientes, alejándose de un enfoque centrado únicamente en el producto. En este contexto, una solución que ha ganado notable popularidad es la billetera digital, que no solo almacena de manera segura tarjetas de crédito, débito o depósitos de bajo monto,

sino que también facilita una amplia gama de transacciones.

Durante la última década, las tendencias de globalización y el uso intensivo de las tecnologías han llevado al declive del dinero físico, marcando el inicio de la era digital. Como resultado, ha evolucionado la manera en que se representa el dinero físico, y los teléfonos móviles ahora ofrecen a los usuarios diversas alternativas a través de aplicaciones de billeteras virtuales. Estas aplicaciones permiten prescindir de la billetera física y utilizar el teléfono

móvil en su lugar (Sánchez, 2019).

Las billeteras digitales, también conocidas como monederos electrónicos o billeteras móviles, han expandido su funcionalidad mucho más allá del simple almacenamiento de dinero. Actualmente, funcionan como identidades digitales, mini-bancos, repositorios de certificados y registros médicos, tarjetas de fidelidad e incluso portadores de credenciales esenciales como pasaportes, licencias de conducir, identificaciones nacionales, tarjetas de acceso y boletos para eventos. Según Melo & Jiménez (2023), también se conocen como e-wallets y funcionan como sustitutos de las tarjetas de crédito y débito, almacenando sus datos en las aplicaciones. Kagan (2022) define la billetera digital como una aplicación de transacciones financieras alojada en dispositivos móviles que protege la información del usuario y sus contraseñas mediante métodos de seguridad avanzados.

En este sentido, las transacciones electrónicas a través de billeteras digitales están protegidas mediante eKYC, cifrado, tokenización y varios métodos de autenticación y autorización que garantizan alta seguridad, métodos que también son utili-

zados por bancos en sus aplicaciones digitales. Las billeteras electrónicas aprovechan las capacidades de los dispositivos móviles para mejorar el acceso a productos financieros y servicios de todo tipo, eliminando la necesidad de una billetera física al almacenar la información del usuario de forma segura y compacta.

Una definición más amplia indica que la Billetera Digital, también llamada Billetera Electrónica o Billetera Digital, es una aplicación móvil o web que permite a los usuarios almacenar credenciales para varios instrumentos de pago y programas de lealtad de forma segura, enviar y recibir dinero, pagar en tiendas físicas y en línea, realizar transferencias bancarias y pagar facturas, entre muchas otras funciones (Páez, 2020). En resumen, una billetera digital es un software diseñado para facilitar transacciones en línea, actuando como un repositorio seguro para los pagos y ofreciendo múltiples medios para realizar transacciones. Estas aplicaciones son versátiles y pueden ser utilizadas tanto en teléfonos inteligentes como en computadoras de escritorio. Sin embargo, a pesar de sus numerosas ventajas, las billeteras digitales todavía enfrentan desafíos en las transacciones en diferentes puntos de venta.

Estas aplicaciones están evolucionando hacia súperaplicaciones, habilitando pagos de transporte público, aceptación de códigos QR, pagos de beneficios sociales, compras en la aplicación, pago de facturas y recargas móviles, remesas internacionales y compra de criptomonedas, entre otras operaciones.



#BILLETERASDIGITALES

Tipos de Billeteras Digitales.

En el mercado actual, las billeteras digitales se presentan en diversas formas, cada una con características y funcionalidades específicas. A continuación, se describen los principales tipos de billeteras digitales disponibles:

Billetera Cerrada.

Las billeteras cerradas están diseñadas para ser utilizadas exclusivamente dentro de un ecosistema específico, limitado a un comerciante o grupo de comerciantes. Los fondos almacenados en estas billeteras solo pueden ser gastados dentro de este entorno cerrado, y la organización emisora establece este límite. Ejemplos típicos de billeteras cerradas incluyen programas de lealtad, tarjetas de regalo y tarjetas de red minoristas.

Billetera Semicerrada.

Las billeteras semicerradas permiten a los usuarios realizar compras en múltiples ubicaciones, pero incluyen ciertas res-

tricciones en cuanto a retiros o reembolsos. Este tipo de billeteras está diseñado para evitar que los usuarios transfieran dinero a cuentas externas u otras billeteras. Ejemplos de billeteras semicerradas son las tarjetas prepagadas y las súper aplicaciones.

Billetera Abierta.

Conocidas también como billeteras interoperables, las billeteras abiertas permiten transacciones entre una amplia gama de comerciantes, organizaciones y servicios. Ofrecen una mayor flexibilidad e interoperabilidad en comparación con las billeteras cerradas y semicerradas. Los usuarios pueden transferir fondos, elegir dónde gastar su dinero y realizar retiros en cajeros automáticos, haciendo estas billeteras similares a las cuentas bancarias tradicionales.

Billetera de Criptomonedas.

Las billeteras de criptomonedas están específicamente diseñadas para almacenar, enviar y recibir criptomonedas. Estas pueden ser billeteras de software, accesibles a través de una computadora de escritorio o móvil, o billeteras de hardware, que son dispositivos de almacenamiento físico. Los usuarios controlan estas bille-

estas billeteras mediante claves privadas. Además, una billetera de criptomonedas puede funcionar como una billetera cerrada, semicerrada o abierta. Según Statista, en octubre de 2022, había alrededor de 90 millones de usuarios con billeteras de criptomonedas en todo el mundo.

#LATINOAMÉRICA

Contexto Latinoamericano.

Los métodos de pago está experimentando una transformación significativa a nivel global, con un cambio notable hacia los pagos digitales. Según Hamilton (2024), se espera que cerca de dos tercios de los consumidores utilicen billeteras digitales para 2025, y el 30% usará más de una. Además, se proyecta que el valor total de las transacciones realizadas a través de billeteras digitales superará los 16 billones de dólares en 2028, con un 70% de los usuarios planeando convertir estas billeteras en su método de pago principal. En Latinoamérica, la adopción de billeteras digitales está avanzando rápidamente. Según el último informe de Credicorp (2023) sobre el Índice de Inclusión Financiera en Latinoamé-

rica, la tenencia de billeteras digitales en la región ha mostrado un crecimiento exponencial. Desde 2021 hasta 2023, la proporción de personas que poseen billeteras digitales se ha triplicado, pasando del 11% al 31%. En este contexto, Colombia (61%) y Argentina (60%) se destacan como los países líderes en términos de adopción de billeteras digitales. Este crecimiento se refleja también en una tendencia decreciente en el uso de aplicaciones de entidades financieras tradicionales, tarjetas de crédito y la banca por internet. **Esto sugiere que las billeteras móviles podrían estar reemplazando medios convencionales, ya que son el único tipo de medio de pago cuyo uso está en ascenso.**

El informe destaca una tendencia positiva en la frecuencia de uso de billeteras móviles o aplicaciones de pago en la región. Durante 2023, un 59% de las personas utilizó medios de pago digitales diariamente o varias veces a la semana para pagar diversos productos y servicios. Esto indica una creciente confianza y dependencia en las billeteras digitales para las transacciones cotidianas. Este contexto refleja un cambios en los hábitos financieros de los consumidores latinoamericanos, quienes están adoptando las billeteras digitales debido a su conveniencia, seguridad y versatilidad.

La tendencia sugiere que la región está bien encaminada hacia una mayor inclusión financiera y una economía cada vez más digitalizada.



#COLOMBIA

Contexto Colombiano.

En el ámbito financiero, Colombia muestra resultados prometedores que se alinean con la media regional y reflejan una tendencia positiva en el acceso a productos y servicios financieros. Según el informe de Credicorp (2023), Colombia destaca por tener menores barreras de acceso a canales presenciales y liderar en la tenencia de billeteras digitales en la región. A pesar de estos avances, el país enfrenta un desafío significativo: el mayor porcentaje de ciudadanos con productos de crédito y ahorros fuera del sistema financiero formal.

El acceso a internet es un factor crucial que necesita ser abordado para continuar con el desarrollo de soluciones financieras digitales en Colombia. La geografía del país presenta un obstáculo considerable para lograr una conectividad completa en las áreas rurales, lo cual limita la expansión de los servicios financieros digitales a estas regiones. Estos datos sugieren que, aunque la adopción de billeteras digitales está en auge, los usuarios buscan diversificar sus

sus opciones para maximizar los beneficios y servicios disponibles. La popularidad de plataformas como Nequi y Daviplata indica una preferencia por soluciones que ofrezcan flexibilidad y múltiples funcionalidades. Colombia está avanzando hacia una mayor inclusión financiera digital, liderando en la adopción de billeteras digitales en la región.

SIN EMBARGO, ES CRUCIAL ABORDAR LAS BARRERAS DE CONECTIVIDAD Y LA INTEGRACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DENTRO DEL SISTEMA FORMAL PARA ASEGURAR UN CRECIMIENTO SOSTENIDO Y EQUITATIVO.

A continuación, se presentarán los datos sobre la cantidad de usuarios de billeteras digitales en Colombia, el número de transacciones y el valor total de dinero movilizado durante 2023 en las principales billeteras digitales del país.

#ADOPCIÓN Y USO

Adopción y Uso de Billeteras Digitales.

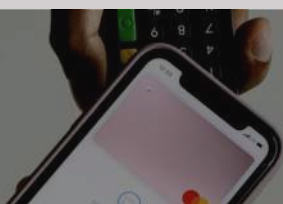
La adopción de billeteras digitales en Colombia ha alcanzado cifras significativas. Según nuestros últimos datos, recopilados de 13 billeteras digitales del país, para el año 2023 existían **54.634.939 usuarios de billeteras digitales.** Este número refleja una tendencia creciente en el uso de estas plataformas, aunque es importante señalar que una persona puede tener una o más billeteras activas simultáneamente. Este comportamiento es común en Colombia, donde los usuarios buscan diversificar sus opciones de pago y aprovechar los distintos servicios complementarios que ofrece cada billetera.

Un estudio reciente realizado por TuCash (2023) encontró que el 63% de los usuarios de billeteras digitales en Colombia utiliza más de dos billeteras. Entre las billeteras más populares se encuentran Nequi,

utilizada por el 44% de los encuestados, de los cuales el 77% también usa Daviplata y un 15% utiliza Movii. **Esta diversificación en el uso de diferentes billeteras digitales indica que los consumidores están buscando maximizar los beneficios y la conveniencia que cada plataforma ofrece.**

El incremento en el número de usuarios de billeteras digitales se puede atribuir a varios factores. Primero, la facilidad y rapidez de las transacciones digitales han mejorado significativamente la experiencia del usuario en comparación con los métodos tradicionales.

Además, la integración de funciones adicionales, como la posibilidad de pagar facturas, realizar transferencias y acceder a servicios financieros, ha hecho que estas aplicaciones sean cada vez más atractivas para los consumidores.



Según nuestros últimos datos, recopilados de 13 billeteras digitales del país, para el año 2023 existían 54.634.939 usuarios de billeteras digitales.



#TRANSACCIONES

Número de transacciones mediante Billeteras Digitales.

Durante el año 2023, Colombia experimentó un marcado aumento en el uso de billeteras digitales como medio de pago, reflejando una tendencia hacia la digitalización de las transacciones financieras en el país. Durante el transcurso de este año, se registraron aproximadamente:

3.342.269.484
Transacciones a través de estas plataformas.

Este número representa un crecimiento sustancial en comparación con años anteriores y destaca la creciente adopción de tecnologías financieras por parte de los consumidores colombianos. Este fenómeno puede atribuirse a varios factores clave:

1.

En primer lugar, la mejora en la infraestructura tecnológica y la expansión del acceso a internet en todo el país han facilitado el uso de billeteras digitales, permitiendo a un mayor número de personas realizar transacciones electrónicas de manera conveniente y segura.

2.

Además, la conveniencia y seguridad ofrecidas por las billeteras digitales han sido factores determinantes en su popularidad creciente. Estas plataformas permiten a los usuarios realizar pagos de manera rápida y sencilla, eliminando la necesidad de llevar efectivo consigo y reduciendo significativamente el riesgo de fraude o robo, lo que aporta una mayor tranquilidad y confianza a los usuarios.

3.

El rápido impulso de la innovación en el sector Fintech también ha contribuido al incremento en el uso de billeteras digitales. Las empresas están desarrollando constantemente nuevas soluciones de pago digital, mejorando la experiencia del usuario y ofreciendo atractivos incentivos para fomentar su adopción.

Además, el cambio en el comportamiento del consumidor hacia una mayor aceptación de los pagos digitales ha desempeñado un papel importante en el crecimiento de las transacciones mediante billeteras digitales en Colombia. Los colombianos están cada vez más dispuestos a utilizar tecnologías financieras para realizar sus compras y transacciones diarias, reconociendo los beneficios de la digitalización en términos de conveniencia, seguridad y eficiencia.

El impacto económico y social de este aumento en los usos de billeteras digitales es significativo. Por un lado, estas plataformas están facilitando el acceso a servicios financieros para segmentos de la población previamente excluidos del sistema bancario tradicional, promoviendo la inclusión financiera en el país. Además, el crecimiento en las transacciones digitales está estimulando el comercio electrónico en el país, brindando nuevas oportunidades para los comerciantes y promoviendo la competitividad del mercado. Al dejar un rastro electrónico, las transacciones a través de billeteras digitales también están contribuyendo a reducir la informalidad económica y mejorar la transparencia en las actividades comerciales.



#TRANSACCIONES

Valor de las transacciones mediante Billeteras Digitales.

Durante el año 2023, se movieron alrededor de \$332 billones de pesos colombianos mediante billeteras digitales. Este volumen significativo de transacciones electrónicas refleja el crecimiento y la importancia cada vez mayores de las plataformas digitales en el panorama financiero del país.

El valor de estas transacciones tiene un impacto económico considerable en Colombia debido a que estas impulsan el comercio electrónico, proporcionando a las empresas y consumidores una forma conveniente y segura de realizar transacciones comerciales. Esto contribuye al crecimiento económico al facilitar el intercambio de bienes y servicios en un entorno digital.

El valor de las transacciones digitales también impulsa la innovación financiera. A medida que más personas utilizan billeteras digitales, A medida que más personas utili-



zan billeteras digitales, se desarrollan nuevas soluciones y servicios para satisfacer sus necesidades. Esto fomenta la competencia en el sector financiero y mejora la eficiencia y accesibilidad de los servicios financieros para todos los colombianos.

Mirando hacia el futuro, se espera que el valor de las transacciones mediante billeteras digitales en Colombia continúe aumentando. A medida que la tecnología avanza y más personas adoptan estas plataformas, se abrirán nuevas oportunidades para el desarrollo económico y la inclusión financiera en el país.

Sin embargo, también es importante abordar los desafíos relacionados con la seguridad, la regulación y el acceso equitativo a los servicios financieros para garantizar que todos los colombianos puedan beneficiarse de la digitalización del sistema financiero.

#RANKING

Ranking de las Billeteras Digitales más grandes del país (2023).



Para el ecosistema Fintech resulta relevante el análisis del ranking de las billeteras digitales más grandes de Colombia. La siguiente clasificación se fundamenta en un indicador sintético que hemos desarrollado desde el área de investigaciones de Colombia Fintech, el cual toma en cuenta tres variables clave: el número de usuarios, el número de transacciones y la cantidad de dinero movilizado por transacciones electrónicas. Cada una de estas variables es ponderada de manera equitativa para generar una clasificación que represente adecuadamente el panorama de las billeteras digitales en el país. Este ranking refleja el liderazgo de Nequi como la billetera digital

más grande del país, seguida por Bancolombia a la mano y Daviplata. Estas tres plataformas destacan tanto en términos de usuarios como en el volumen de transacciones y la cantidad de dinero movilizado, lo que las posiciona como líderes en el mercado de billeteras digitales en el país.

El análisis de este ranking da una visión de las principales billeteras digitales en Colombia y su impacto en el sistema financiero del país. Es importante destacar la implementación de variables al evaluar la posición y el rendimiento de estas plataformas en el mercado, proporcionando así una comprensión detallada de su eficacia.

TOP	BILLETERA DIGITAL
1	Nequi
2	Bancolombia a la mano
3	Daviplata
4	Movii
5	Bemovil
6	Dale

*
Fuentes: Elaboración propia con datos de Colombia Fintech.

#RANKING

Ranking por Usuarios

TOP	BILLETERA DIGITAL
1	Nequi
2	Daviplata
3	Bancolombia a la mano
4	Movii
5	Tpaga
6	Dale

Ranking por Transacciones

TOP	BILLETERA DIGITAL
1	Nequi
2	Daviplata
3	Bancolombia a la mano
4	Bemovil
5	Movii
6	Tpaga

Ranking por Dinero Movilizado

TOP	BILLETERA DIGITAL
1	Nequi
2	Bancolombia a la mano
3	Daviplata
4	Movii
5	Bemovil
6	Dale

#RETOSYOPORTUNIDADES

Principales Retos.

Seguridad Protección de Datos.

A medida que el uso de billeteras digitales continúa creciendo en Colombia, se presenta el desafío de garantizar la seguridad de las transacciones y proteger la información personal de los usuarios. La proliferación de plataformas digitales también aumenta el riesgo de ciberataques y fraudes, lo que requiere una mayor atención a la seguridad cibernética y la implementación de medidas efectivas de protección de datos.

Inclusión Financiera.

Aunque las billeteras digitales han mejorado significativamente el acceso a servicios financieros en Colombia, todavía existen desafíos en términos de inclusión financiera para ciertos grupos de la población, como las comunidades rurales y sectores de bajos ingresos. Es necesario adoptar enfoques innovadores y colaborativos que garanticen que todos los colombianos tengan acceso equitativo a las oportunidades financieras que ofrecen las billeteras digitales.

Educación y Alfabetización Financiera.

Con la creciente adopción de tecnologías financieras, surge la necesidad de mejorar la educación y la alfabetización financiera entre los usuarios de billeteras digitales. Muchas personas pueden no estar completamente familiarizadas con el funcionamiento de estas plataformas o los riesgos asociados con su uso. Es esencial proporcionar recursos educativos y programas de capacitación para empoderar a los usuarios y promover un uso seguro y responsable.

#RETOSYOPORTUNIDADES

Principales Oportunidades.

Crecimiento del Comercio Electrónico.

El aumento en el uso de billeteras digitales en Colombia está impulsando el crecimiento del comercio electrónico, ofreciendo nuevas oportunidades para empresas y emprendedores. Las billeteras digitales facilitan los pagos en línea y móviles, lo que permite a las empresas expandir su alcance y llegar a un público más amplio a través de plataformas de comercio electrónico.

Innovación Tecnológica.

Las empresas Fintech están desarrollando constantemente nuevas características y servicios para mejorar la experiencia del usuario y satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores. Esto crea oportunidades para la colaboración y en crecimiento en el ecosistema Fintech del país.

Impulsar la Interoperabilidad.

La interoperabilidad es una oportunidad clave para impulsar el potencial de las billeteras digitales en Colombia. Facilitando la transferencia de fondos entre diversas plataformas financieras, se ofrece mayor conveniencia y eficiencia para los usuarios, al tiempo que promueve una competencia saludable en el ecosistema financiero. Al simplificar el acceso a los servicios financieros, la interoperabilidad desempeña un papel crucial en la promoción de la inclusión financiera. Alineando tecnologías y colaborando estrechamente, Colombia puede capitalizar plenamente esta oportunidad para transformar el panorama financiero y hacer que los servicios financieros sean más accesibles e innovadores.

#RETOSYOPORTUNIDADES

Conclusiones.

- **Las billeteras digitales no solo brindan servicios a usuarios expertos en tecnología financiera, sino que también conectan a comunidades que antes no tenían servicios bancarios suficientes en los mercados en desarrollo.** Sus integraciones naturales con pagos entre pares, compre ahora, pague después y opciones de préstamos crean una amplia gama de servicios (Hamilton, 2024).
- La cantidad de usuarios de billeteras digitales en Colombia refleja un cambio significativo hacia la digitalización de los servicios financieros. **Con más de 54 millones de usuarios registrados, las billeteras digitales están desempeñando un papel crucial en la transformación del panorama financiero del país,** ofreciendo una solución conveniente y eficiente para las necesidades diarias de pago de los colombianos.
- **El aumento en el número de transacciones mediante billeteras digitales en Colombia durante el año 2023 (más de 3 mil millones) es un reflejo del cambio hacia una economía más digitalizada y eficiente.** A medida que estas tecnologías continúen evolucionando, es fundamental que tanto empresas como reguladores se adapten para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las billeteras digitales en el país.
- **Durante el año 2023, se movilaron aproximadamente \$332 billones de pesos colombianos a través de billeteras digitales,** y se prevé que este valor continúe en aumento durante los próximos años.
- **Nequi continúa liderando el ranking de la billetera digital más grande del país,** seguida de cerca por Bancolombia a la Mano y Daviplata.

Referencias.

Sánchez, M. J. (2019). Universidad San Andrés. Recuperado de: REPOSITORIO DIGITAL SAN ANDRÉS: <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/16752>

Melo, G., & Jimenez, E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. Recuperado de: <https://doi.org/10.25009/is.v0i15.2776>

Kagan, J. (2022). Digital Wallet Explained: Types With Examples and How It Works. Recuperado de: <https://www.investopedia.com/terms/d/digitalwallet.asp>

Páez, G. (2020). Billetera Digital. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/billeteradigital.html>

Alex Hamilton (2024). Billeteras digitales en 2024: navegando por nuevas tendencias para tecnologías emergentes. Pismo. Recuperado de: <https://www.pismo.io/es/blog/digital-wallets-in-2024-navigating-new-trends-for-emerging-technology/>

Credicorp (2023). 'Índice de inclusión Financiera de Credicorp 2023. Credicorp. Recuperado de: <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>

TuCash (2023). ¡Fintech con terreno para crecer! TuCash. Recuperado de: <https://www.business.tucash.co/wp-content/uploads/2023/05/f1.pdf>



Colombia
Fintech

2024-01

Fintech Snapshot.

Billeteras Digitales