

# Анализ рынка розничной электронной коммерции в Республике Казахстан

Май 2022



## Важное замечание

Компания PwC Kazakhstan совместно с Ассоциацией Цифровой Казахстан (АЦК) представляет результаты исследования “Анализ рынка розничной электронной коммерции\* в Республике Казахстан” за 12 месяцев 2021 года. В исследовании приняли участие крупнейшие представители рынка электронной коммерции в Казахстане: Mechta.kz, AliExpress Россия, Kaspi.kz, Leroy Merlin Казахстан, Halyk Market, Ozon Marketplace в Казахстане и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

Результаты исследования отражают:

- Обзор рынка розничной электронной коммерции за 12М2021
- Объемы продаж и количество транзакций
- Средний чек и изменения в среднем чеке

\* В определение розничной электронной коммерции входит предпринимательская деятельность, связанная только с онлайн продажей товаров физическим лицам с доставкой или самовывозом из магазинов и пунктов выдачи. Из расчетов исключены категории: продажа железнодорожных и авиабилетов, доставка еды, сайты объявлений, купонные сервисы, коммунальные и иные платежи, а также прочие категории не связанные с продажей товаров физическим лицам.





## Вступление



Наталья Лим

Партнер,  
Лидер консультационной  
практики в регионе Евразия

В 2021 году рынок розничной электронной коммерции в Казахстане превысил 1 триллион тенге. Это действительно знаковое событие. За 2 года (2020-2021) рынок поднялся с 327 миллиардов (в 2019 году) до более одного триллиона тенге. Мы писали, что потребитель стал ценить время и безопасность, что значительно повлияло на формат ведения бизнеса (все практически перешли в онлайн). Более того, сам бизнес осознал, что онлайн гораздо эффективнее с точки зрения расходов и покрытия.

За 2021 год мы отметили, что потребители стали более рациональными. Они меньше тратят, больше копят, несмотря на то, что средний чек растет из года в год в тенговом эквиваленте. 2021 год можно назвать периодом перехода или трансформации предпочтений, когда как в 2022 году мы ожидаем более глубокий рационализм. Все привыкли к онлайн работе “из дома” и к онлайн покупкам. Так проще, дешевле и удобнее.

Со своей стороны, мы хотим отметить, что активное развитие локальных игроков рынка, готовность и желание покупателей к совершению покупок в онлайн формате, государственная поддержка развития электронной коммерции и рост рынка безналичных платежей - все это стимулирует развитие здоровой конкуренции, а также привлекает зарубежных игроков на рынок Казахстана. Совокупность этих факторов положительно сказывается на экономике и инвестиционном потенциале страны.

Средний ежеквартальный рост объема продаж в 2021 году составил примерно 20%. В 2021 году количество транзакций достигло 37 млн единиц, что на 45% выше, чем в 2020 году, а сумма среднего чека составила 28 тысяч тенге, что на 20 % выше по сравнению с прошлым годом.

Доля маркетплейсов в Казахстане повторяет мировой тренд в электронной коммерции, и по нашим расчетам составила около 82% от общего объема продаж в стране.

Все данные, полученные от игроков рынка, представлены в агрегированном, деперсонализированном виде, без раскрытия имени респондента и сравнения участников. Комментарии, полученные от респондентов, были предварительно согласованы с участниками до публикации исследования.

Мы искренне благодарим всех участников исследования. Хотим отметить, что несмотря на то, что мы не получили разрешения от всех компаний-респондентов раскрывать их имена, наше исследование включило данные, которые по нашему мнению, представляют 85% рынка розничной электронной коммерции в Казахстане.

## Обзор и цели исследования

В опросе приняли участие представители розничной электронной коммерции в Казахстане. Некоторые участники исследования предоставили нам развернутые комментарии, которые вошли в содержание исследования.

С целью получения наиболее полной и взвешенной картины были привлечены крупнейшие игроки рынка из сектора розничной торговли и банки второго уровня. В числе наших респондентов - Mechta.kz, AliExpress Россия, Kaspi.kz, Leroy Merlin Казахстан, Nalyk Market, Ozon Marketplace в Казахстане и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

В исследовании были проанализированы данные за 12 месяцев 2021 года. Экспертам предлагалось ответить на вопросы относительно общего объема и количества онлайн продаж.

Кроме того, респондентам было предложено поделиться мнением о развитии рынка розничной электронной коммерции в 2021 году, трендах, барьерах и об изменениях в поведении потребителей, которые влияют на развитие бизнеса.

С момента выпуска нашего первого отчета в 2020 году по рынку розничной электронной коммерции в Казахстане, который начался с анализа за 9M2019 к 9M2020, мы работаем с агрегированными данными, где предоставляем самые важные цифры и факты, с учетом того, чтобы каждый заинтересованный

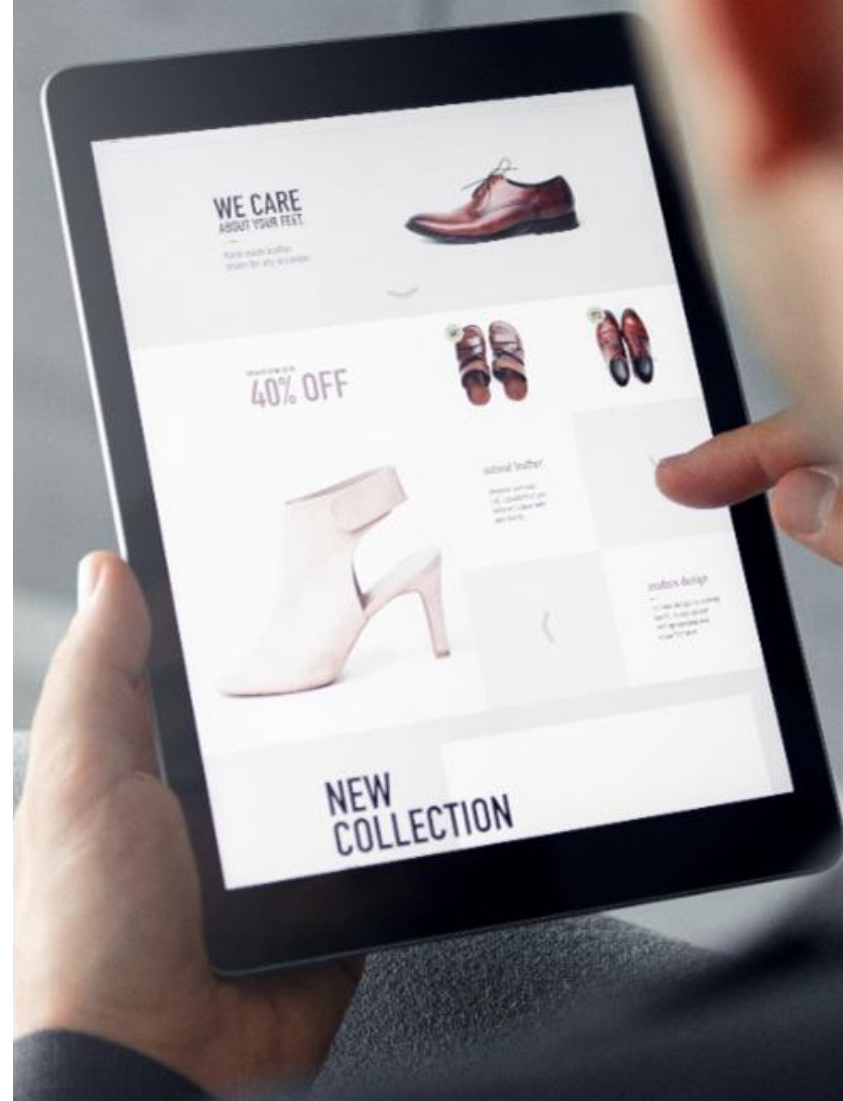
читатель мог на понятном языке быстро ознакомиться с основными тенденциями и цифрами. Однако, мы получаем множество запросов от читателей нашего отчета, которые просят добавить больше деталей к анализу, включая показатели по макроэкономике и платежам.

Поэтому, для всех тех, кто хотел бы получить доступ к расширенной аналитике, мы разработали инструмент в формате дэшборда (E-com Dash), где можно сравнить данные в интерактивном режиме по разным периодам с использованием фильтров для получения различных перспектив на основе агрегированных данных текущего анализа, данных из других публичных анализов PwC и информации находящейся в общем доступе. E-com Dash будет опубликован в открытом доступе для любого пользователя до октября 2022 года.

В случае если вы заинтересованы в E-com Dash, просим вас связаться с Мариной Ким (marina.k.kim@pwc.com) или Викторией Горлановой (viktoriya.gorlanova@pwc.com).

**Важное замечание:** E-com Dash будет предоставляться всем участникам анализа розничной электронной коммерции на постоянной бесплатной основе.

**Опрос для подготовки выпуска данного отчета был проведен в марте и апреле 2022 года.**





# Содержание

**Методология исследования** **стр. 6**

**Основные выводы** **стр. 7**

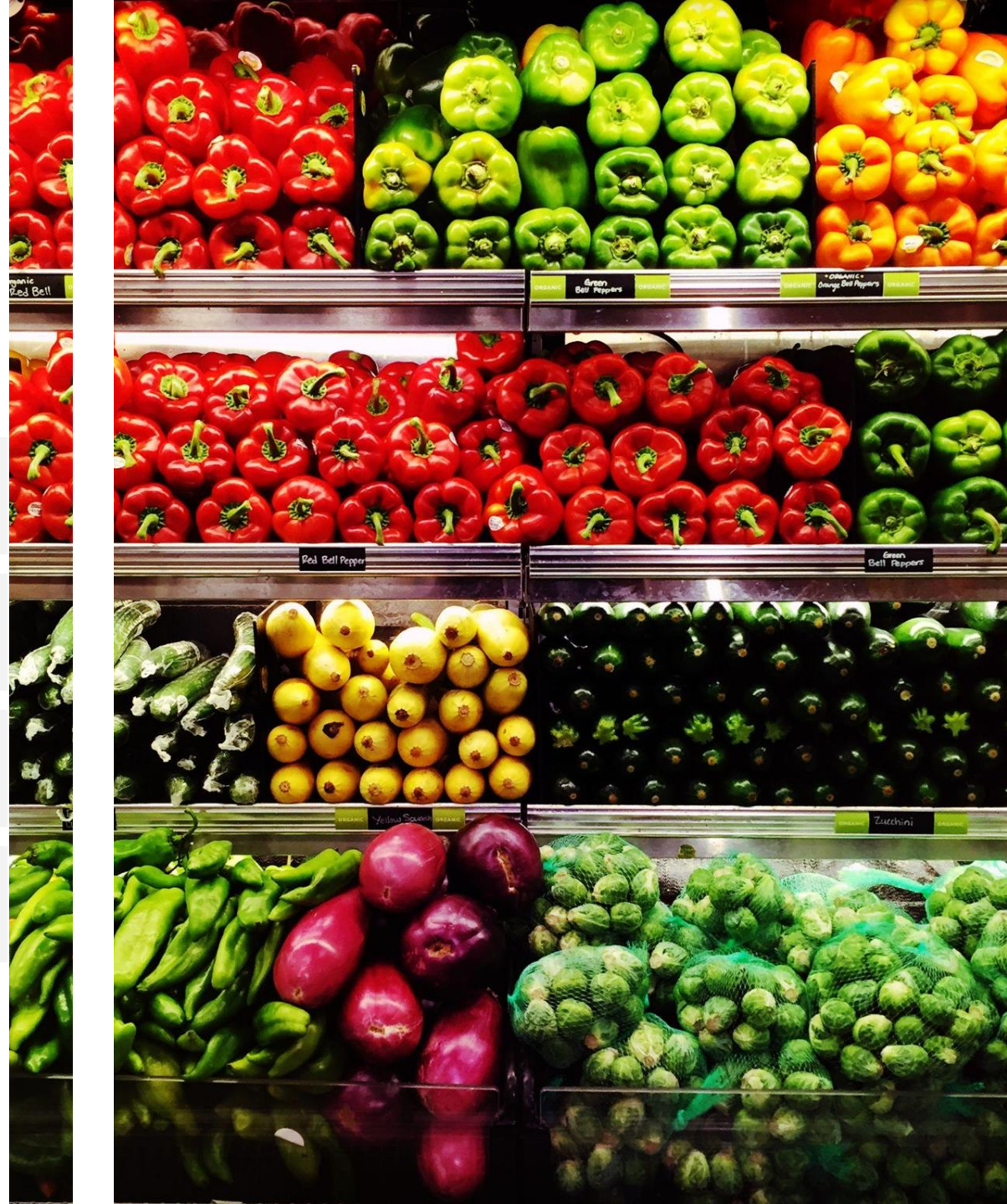
**1** **Рынок розничной электронной коммерции за 12M2021** **стр. 8**

**2** **Объемы продаж рынка розничной электронной коммерции** **стр. 11**

**3** **Количество транзакций на рынке розничной электронной коммерции** **стр. 14**

**4** **Средний чек на рынке розничной электронной коммерции** **стр. 17**

**Контактные данные** **стр. 23**





## Подход к анализу результатов опроса

Объем рынка рассчитан на основе данных, предоставленных основными игроками электронной коммерции, АЦК, а также некоторыми банками второго уровня РК.

В определение “электронная коммерция” входит предпринимательская деятельность, связанная только с онлайн продажей товаров физическим лицам с доставкой или самовывозом из магазинов и пунктов выдачи. Из расчетов исключены категории: продажа железнодорожных и авиабилетов, доставка еды, сайты объявлений, купонные сервисы, коммунальные и иные платежи, а также прочие категории, не связанные с продажей товаров физическим лицам.

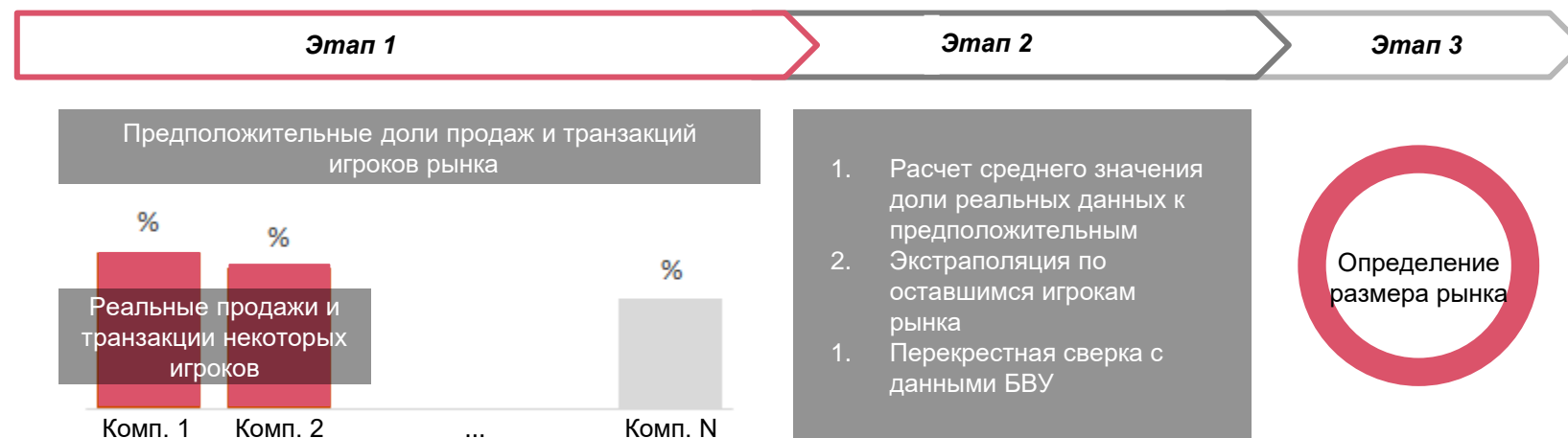
АЦК предоставил предположительные данные по части продаж крупнейших игроков розничной торговли e-commerce.

Несколько крупных игроков сектора розничной торговли e-commerce предоставили реальные данные по объему продаж и количеству транзакций.

Далее были определены доли отношения реальных данных компаний к предположительным данным АЦК. Среднее значение долей затем используется для экстраполяции данных по каждому из игроков розничного сектора электронной коммерции.

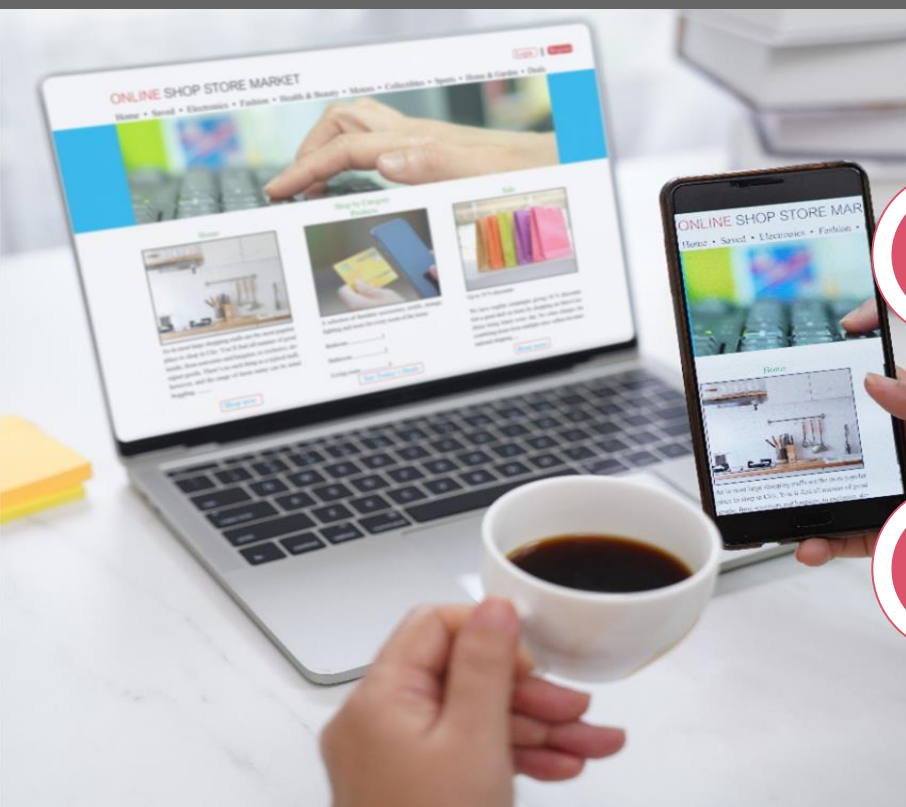
После этого цифры перепроверяются путем перекрестной сверки с агрегированными данными некоторых банков второго уровня, участвовавших в исследовании. В случае расхождений доли корректируются, и, в результате, выводится объем рынка розничной электронной коммерции.

*Примечание: в данном выпуске данные за первое полугодие 2021 года были частично скорректированы за счет перерасчета цифр, так как мы получили обновленные данные в рамках подготовки этого выпуска.*



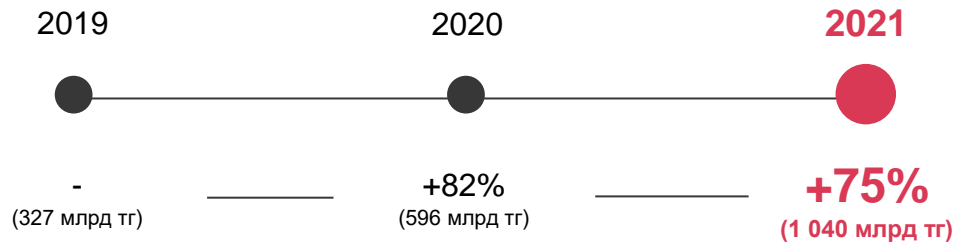


# Основные выводы



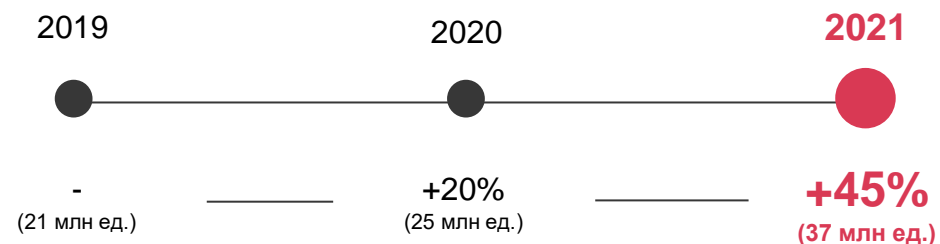
1

Объем рынка розничной электронной коммерции



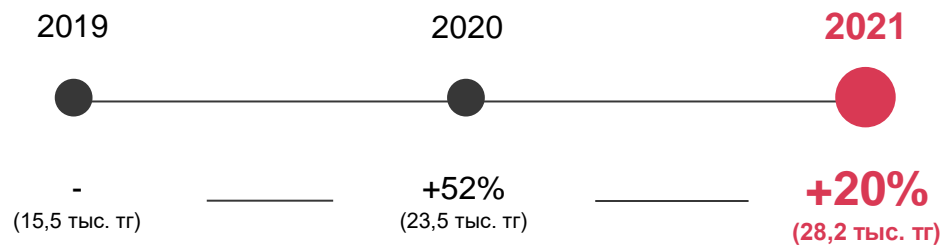
2

Количество совершенных транзакций розничной электронной коммерции



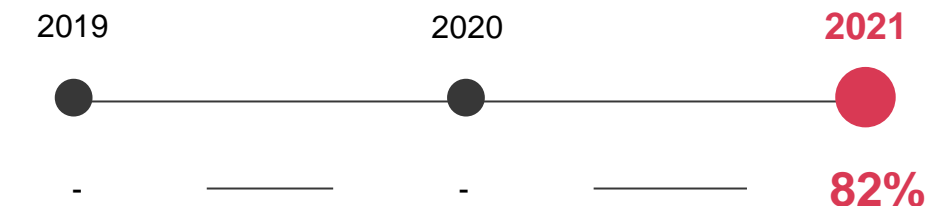
3

Сумма среднего чека



4

Доля продаж с маркетплейсов от розничной электронной коммерции в Казахстане



# 01

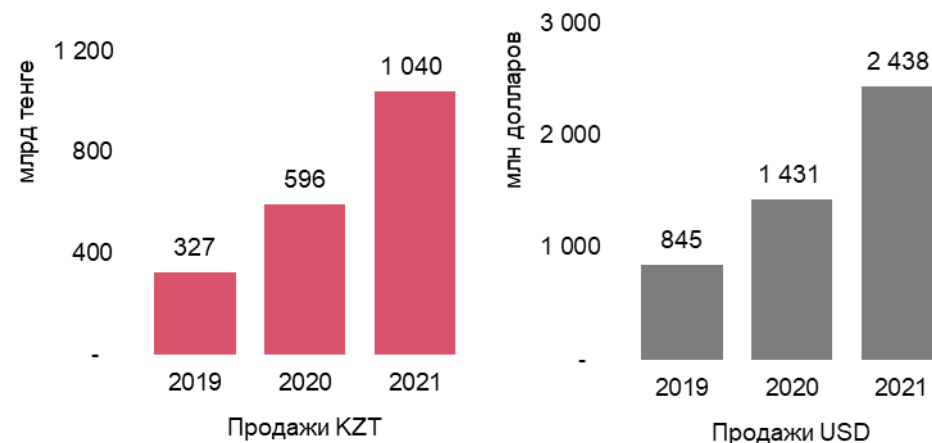
Рынок розничной  
электронной коммерции  
12М2021





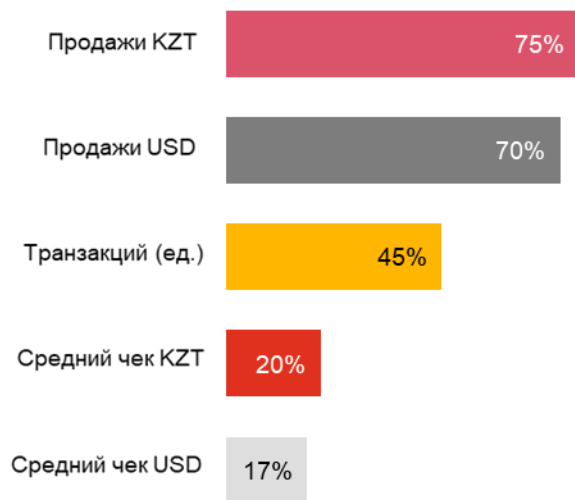
Более **1** трлн тенге  
составил размер рынка  
розничной электронной  
коммерции в Казахстане  
в 2021 году

Общий объем продаж за периоды 2019, 2020 и 2021 годы



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

**Изменения ключевых показателей в сравнении за период 12M2021 к 12M2020**



Рынок электронной розничной коммерции в Казахстане продолжил значительный рост в 2021 году, составив более 1 трлн тенге, что на 75% больше объема рынка в 2020 году или в 3 раза больше относительно 2019 года.

Однако, если рассматривать годовое изменение, то можно сказать, что темпы роста рынка замедлились: например, в 2020 году объем рынка увеличился примерно на 82%, если сравнить с 2019 годом.

Если же сравнивать полугодичные изменения, то наблюдается интересный тренд - объем рынка в первом полугодии 2021 года вырос всего на 7% по сравнению с предыдущим полугодием (то есть со вторым полугодием 2020 года).

Количество транзакций также увеличилось на 45% относительно 2020 года и составило более 37 млн транзакций, тогда как сумма среднего чека в тенге увеличилась на 20% (для сравнения, в 2020 году увеличение суммы среднего чека составило более 50% относительно 2019 года).



Представители малого бизнеса Казахстана активно вовлекаются в продажи через маркетплейсы, для них это уникальная возможность развития бизнеса и увеличения продаж. Количество продавцов на Kaspi.kz за год выросло более чем в 5 раз. Покупатели стали больше приобретать товары повседневного спроса - продукты питания, хозяйственные товары, что повысило требования к скорости и удобству доставки. В этом году мы запустили экспресс-доставку за 3 часа и сеть устройств Kaspi Postomat, в которых можно забирать товары в удобное время.

**Kaspi.kz**



Казахстану удалось создать благодатную почву для развития электронной коммерции. Можно отметить доступность интернета, оцифрованные процессы идентификации, которые обеспечивают безопасность всем участникам, положительный инвестиционный климат. При этом, у нас всё ещё сравнительно низкая доля электронной торговли от общей сумме розничных продаж и есть запас роста.

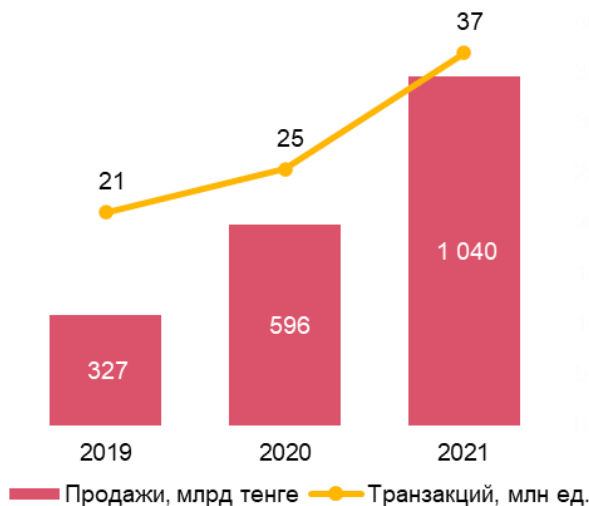
Halyk Market

Анализируя общую картину годовых изменений объема продаж и количества транзакций, можно наблюдать увеличение обоих показателей. Однако, рост количества транзакций составил 45%, в то время как продажи выросли на 75% в аналогичном периоде. Это и обосновывает продолжающийся рост среднего чека в 2021 году.

Такой тренд можно частично объяснить тем, что в 2020 году у людей оставалась необходимость совершать покупки онлайн в силу карантинных ограничений. Таким образом средний чек в 2020 году вырос на более чем 50%, так как люди стали совершать более крупные покупки, такие как мебель и бытовая техника.

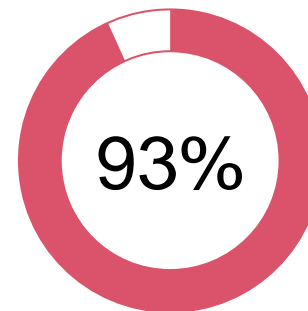
В 2021 году со снижением влияния пандемии и постепенным переходом к привычному образу жизни, можно наблюдать возвращение потребительских привычек людей покупать более дорогие товары в режиме офлайн что повлияло на уменьшение роста среднего чека в 2021 году относительно 2020 года. На средний чек также повлияло увеличение количества игроков рынка электронной розничной коммерции, что привело к большим возможностям сравнивать и выбирать самые низкие цены.

#### Продажи и количество транзакций за периоды

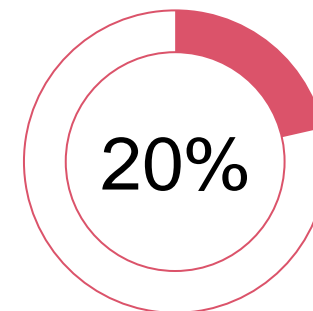


Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

#### Покупки со смартфона в 2021 году



Процент покупок со смартфона от общего объема продаж за 12M2021



Увеличение среднего чека в тенге при покупках со смартфона в сравнении 12M2021 к 12M2020

Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Пандемия вывела рынок розничной электронной коммерции в Казахстане на новый уровень. Мобильные приложения маркетплейсов и онлайн-магазинов продолжают развиваться, становиться все более удобными в использовании и предлагать еще больше категорий товаров.

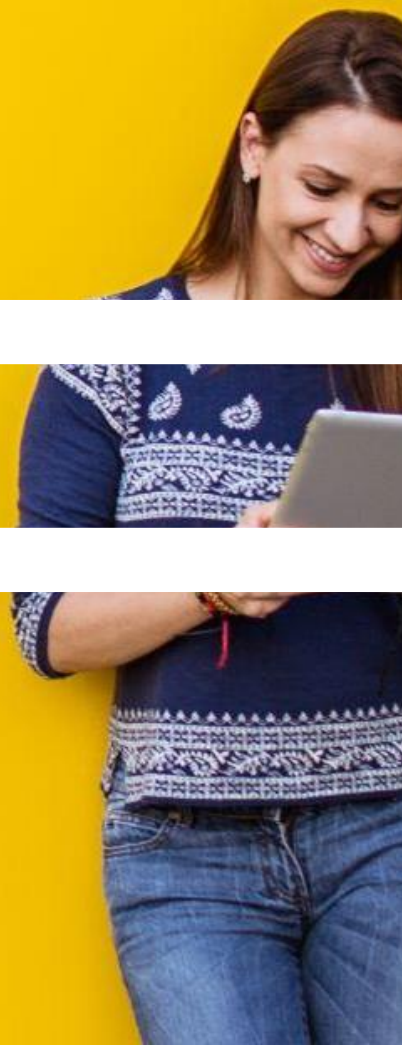
Об этом говорят и результаты анализа, показавшие примерную долю покупок через мобильные устройства в 93% за 12M2021. Для сравнения, в первом полугодии 2021 года мобильные покупки достигли 91% от общего объема продаж.

Средний чек при мобильных покупках в 2021 году также вырос по сравнению с 2020 годом. Рост среднего чека составил 20% (в 2020 году годовое увеличение среднего чека составило 12% относительно 2019 года).



# 02

Объем продаж рынка  
розничной электронной  
коммерции





Бум развития рынка электронной коммерции в Казахстане пришелся на последние 2 года. Несколько лет пандемии простимулировали развитие отрасли, у людей стала формироваться привычка покупать товары онлайн. Мы видим динамику роста, количество онлайн-заказов на нашей площадке стабильно растёт. Например, в январе 2022 объем продаж электроники на нашей площадке вырос в 5 раз по сравнению с январем 2021, одежды - в 7 раз, а хозяйственных товаров - в 8 раз.

Отметив стремительный рост рынка, многие зарубежные маркетплейсы стали заходить на рынок в Казахстане. По итогам 2021 года доля e-commerce в общем объеме розничной торговли в Казахстане составила около 11%. Доля e-commerce сектора в других странах, таких как Китай, Великобритания, достигает 30% и более. Рынок в Казахстане находится на стадии развития, сейчас лучшее время для того, чтобы занять свою нишу.

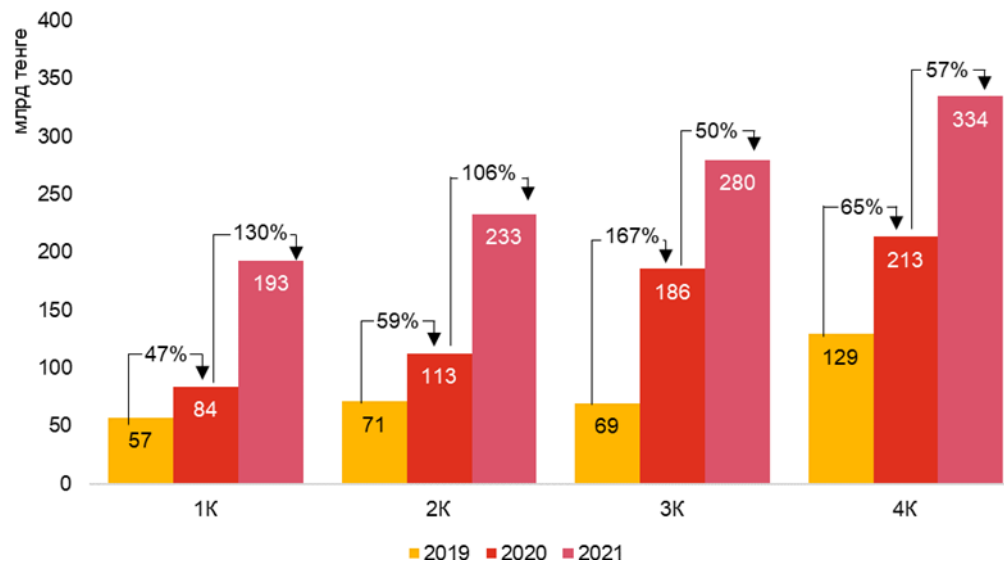
## Ozon Marketplace в Казахстане

Анализируя рынок за прошедший год, можно наблюдать, что 2021 год начался со снижения общего объема продаж на 9% в 1К2021 в сравнении с 4К2020, что соответствует нормальным тенденциям предыдущих лет, когда потребительская активность снижается после праздничных периодов. Начиная со 2К2021, объем продаж равномерно растет в среднем на 20% ежеквартально.

Однако, 20% рост продаж в 4К2021 по нашим ожиданиям можно назвать сравнительно скромным. Так как в 2019 году рост продаж в 4К2019 года составил 86% к 3К. В 2020 году, из-за отложенного спроса, потребители приобрели большую часть товаров в 3К2020 (поэтому прирост за 3К составил 65% к предыдущему, а рост продаж в 4К к 3К за 2020 год составил 15%). Поэтому, оценивая рост продаж 4К 2021 года (несмотря на период самых больших акций, скидок, новогодних праздников) всего в размере 20% мы объясняем [1] скорректированным потреблением, которое за два года пандемии изменилось за счет приоритетов, в том числе и большей склонности к накоплению (так депозитная база физ.лиц на конец 2021 года выросла на 22.7% по сравнению с 31 декабря 2020 года на конец дня), а также [2] смягчением карантинных ограничений, которое повлияло на переход некоторых покупателей в офлайн, в особенности на период праздничных дней.

Можно отметить еще один интересный тренд - в период 1К и 2К2021 рост продаж относительно аналогичных периодов 2020 года был намного значительнее (130% и 106% соответственно), чем рост в 3К и 4К2021 (50% и 57% соответственно). Это может быть частично обусловлено факторами начала пандемии в первой половине 2020 года и отложенным спросом второй половины 2020 года. Из этого можно сделать вывод, что в 2021 году наблюдается еще большая нормализация спроса и адаптация к новым тенденциям рынка, заданным ковидным шоком. В 2022 году, мы ожидаем еще большей коррекции спроса уже за счет роста инфляции и снижения доходов.

### Изменение объема продаж в KZT по кварталам и в сравнении 2019, 2020 и 2021 года

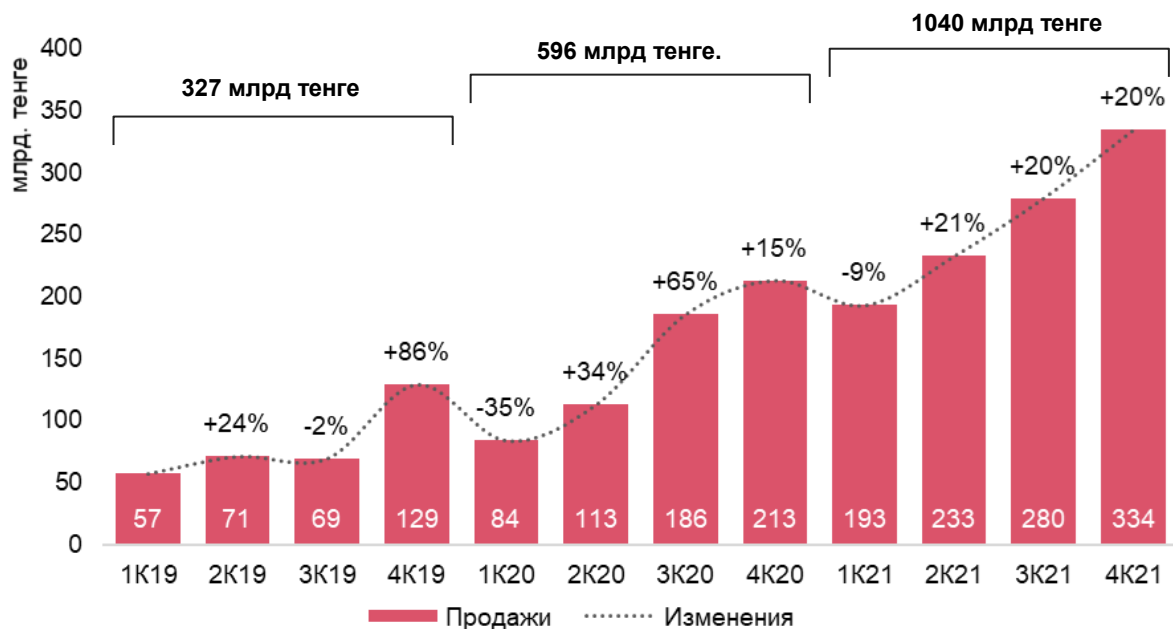


**334** млрд тенге

составили продажи в тенге в 4К2021



### Динамика изменение продаж по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Общий объем продаж за год вырос на 75%, с 596 млрд тенге в 2020 году до 1 040 млрд тенге в 2021 году.

Понятно, что в 2020 году воздействие пандемии дало скачок развитию электронной коммерции как на казахстанском, так и на мировом рынке.

Последствия пандемии остаются важным фактором, влияющим на развитие рынка, однако значительный рост продаж в 2021 году можно объяснить и другими факторами.

К примеру, развитие новых технологий на рынке безналичных платежей, государственная поддержка среднего и малого бизнеса в сфере электронной коммерции (в виде бесплатных обучающих инициатив, помимо прочего), выход новых игроков на местный рынок, а также возрастающий экспорт казахстанских предпринимателей на международных площадках электронной коммерции.

на **20%**

в среднем ежеквартально увеличивались продажи, начиная со 2К2021

“

Рынок Казахстана имеет большие перспективы как для торговли внутри страны, так и для экспорта товаров казахстанских компаний в Россию и другие страны ЕАЭС. За последний год крупные маркетплейсы показали заинтересованность в развитии электронной коммерции страны. Кроме того, Казахстан имеет выгодное географическое положение для развития международной торговли.

AliExpress Россия



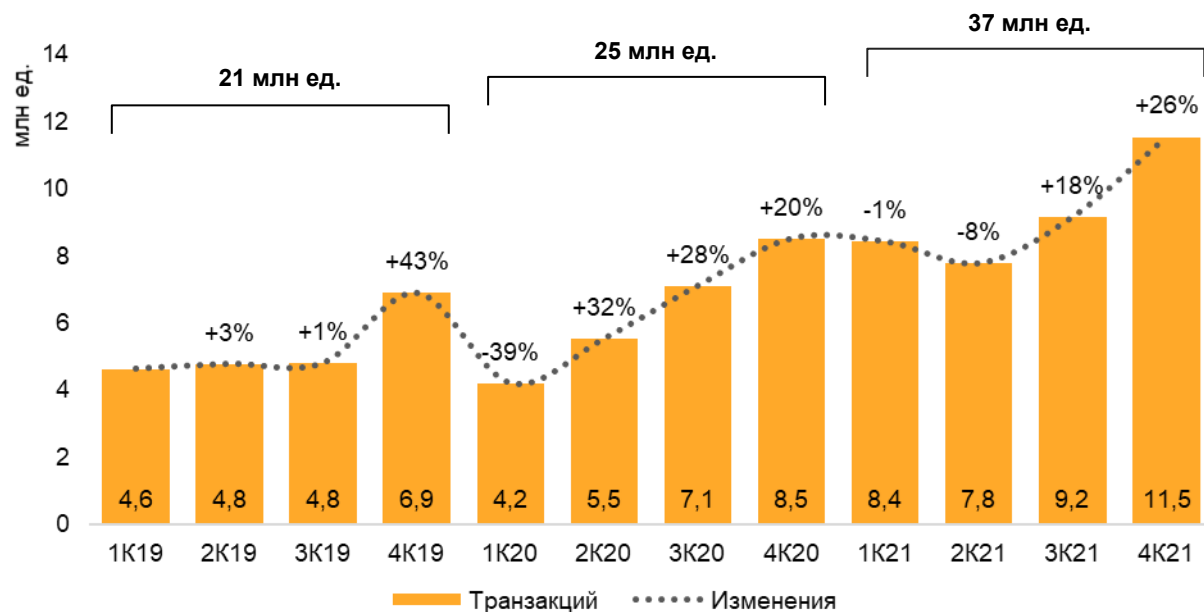
# 03

Количество транзакций на  
рынке розничной  
электронной коммерции





## Динамика изменения количества транзакций по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

В целом в 2021 году наблюдалось увеличение количества транзакций, достигшее 37 млн единиц, что на 45% выше чем в 2020 году. Тенденция изменений в количестве транзакций коррелируется с изменениями в объеме продаж, за исключением 2K2021, где присутствует противоположный тренд, а именно снижение количества транзакций на 8% и рост объема продаж. Падению транзакций во 2K2021 частично могли послужить такие факторы, как девальвация тенге, а также самое высокое за 2021 год значение месячного индекса потребительских цен в июне в 1,1%\*.

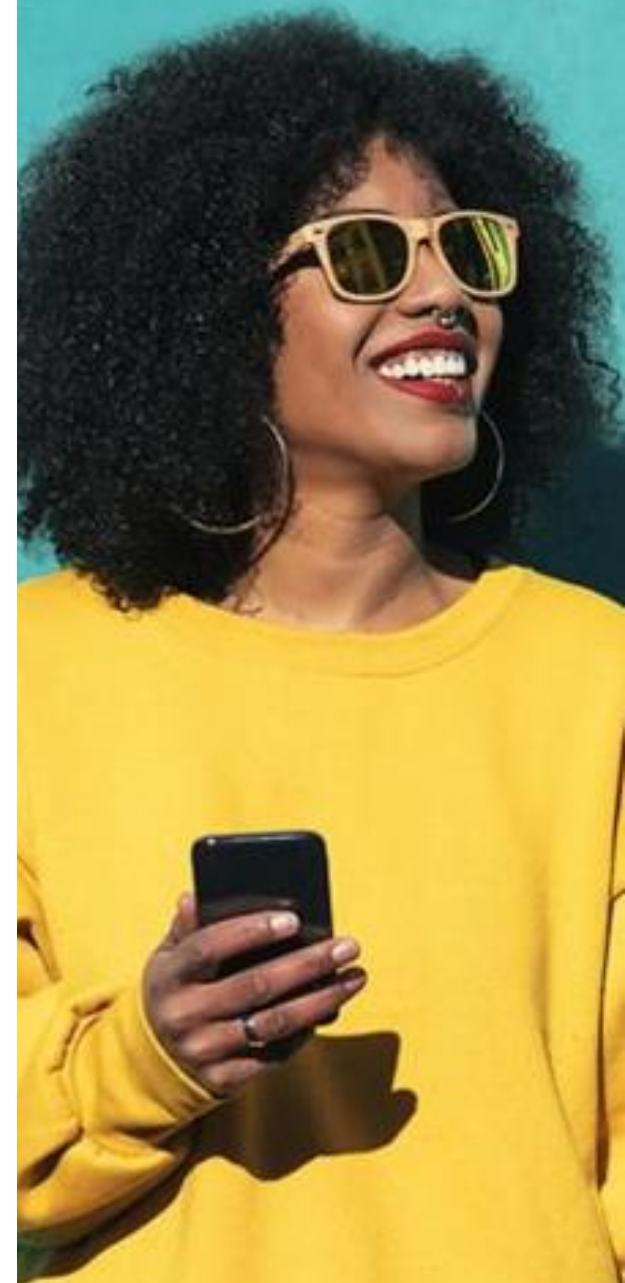
Снижение количества транзакций в начале года скорее всего обусловлено после новогодним периодом. Однако квартальное сокращение количества транзакций в 1K2021 на 38 п. п. менее значительно, чем в аналогичном периоде 2020 года.

В 4K2021 наблюдался самый высокий квартальный рост на 26% по количеству транзакций за 2021 год, что соответствует нормальным тенденциям рынка. Тем временем рост объема продаж в 4K2021 года составил 20%. За этим следует снижение суммы среднего чека на 8% в сравнении с предыдущим кварталом. Из этого следует то, что люди стали покупать меньше товаров за одну транзакцию, либо стали покупать более недорогие товары. В любом случае, растущее развитие логистических процессов и услуг оказало и продолжает оказывать влияние на потребительские привычки.

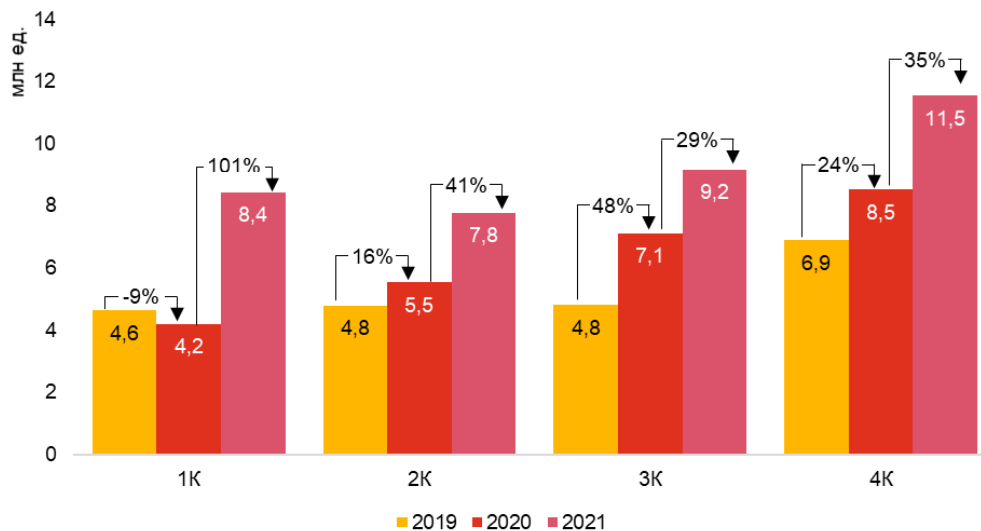
\*Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан

на **45%**

Увеличилось количество транзакций 2021 году по сравнению с 2020 годом



### Изменение количества транзакций по кварталам и в сравнении 2019, 2020 и 2021 года



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Углубляясь в анализ квартальных изменений, можно наблюдать интересный факт - количество транзакций в 1К2021 превысило значение 2К2021, что заметно отличается от трендов предыдущих лет. Наибольший годовой прирост пришелся именно на 1К2021 и составил 101% к аналогичному периоду 2020 года и 82% к 1К2019.

Потребительские привычки, сформированные со скачком онлайн покупок вследствие пандемии продолжают укрепляться на рынке. Более быстрая доставка, улучшение услуг и сервисов позволяют людям совершать частые покупки на меньшие суммы.

Итоги 2021 года показали, что количество транзакций выше, чем за предыдущие три года, что говорит об увеличении вовлеченности и развитии электронной коммерции в Казахстане, несмотря на постепенное снижение последствий пандемии.



В первом полугодии 2021 года размер рынка розничной электронной коммерции в Казахстане составил 426 млрд тенге (990 млн долларов), что примерно в 2,2 раза больше, чем в аналогичном периоде 2020 года. Многие аналитики сходятся во мнении, что сектор e-commerce будет стремительно развиваться и дальше.

Два года пандемии простимулировали развитие отрасли, у потребителей сформировалось доверие к онлайн-торговле. Онлайн-шopping постепенно становится привычкой казахстанцев. Ozon, как крупный e-commerce игрок Казахстана, будет способствовать развитию местной онлайн-торговли, в первую очередь в части развития интернет-предпринимательства. Мы предлагаем казахстанским производителям и продавцам площадку для продвижения самых разных товаров – как на местном, так и на российском и других зарубежных рынках.

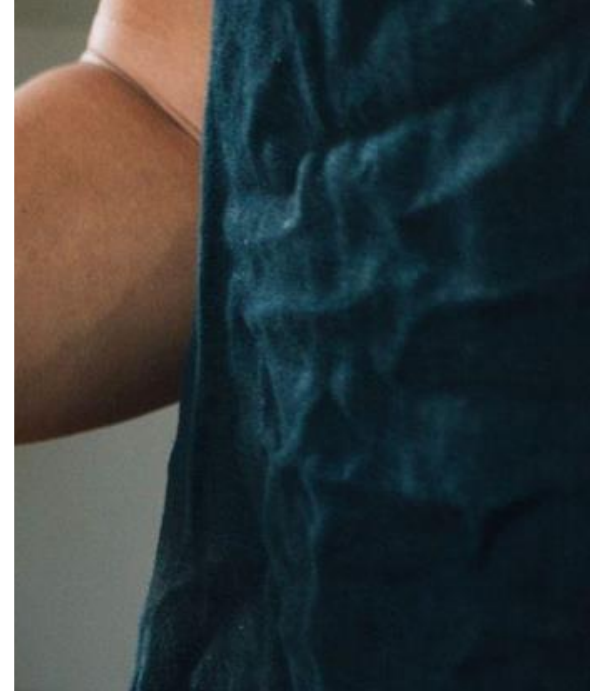
на **101%**

увеличилось количество транзакций в 1К2021 по сравнению с 1К2020



# 04

Средний чек на рынке  
розничной электронной  
коммерции



на **31%**

повысилась сумма среднего чека в тенге во 2К2021 по сравнению с 1К2021

**28,2** тыс.

составила сумма среднего чека в тенге за 12М2021

“

Рынок розничной электронной коммерции Казахстана становится привлекательней благодаря высокому уровню цифровизации сервисов, позволяющих активно развивать онлайн бизнес проекты. После пандемии сильно изменилось поведение клиентов в пользу онлайн услуг и мы видим, что этот тренд сохранился даже после ослабления ограничений. Оборот безналичных платежей в e-commerce растет с каждым годом, поэтому закономерно появление новых площадок, рост представителей малого бизнеса в онлайн каналах и рост логистических компаний, которые стремятся удовлетворить растущий спрос.

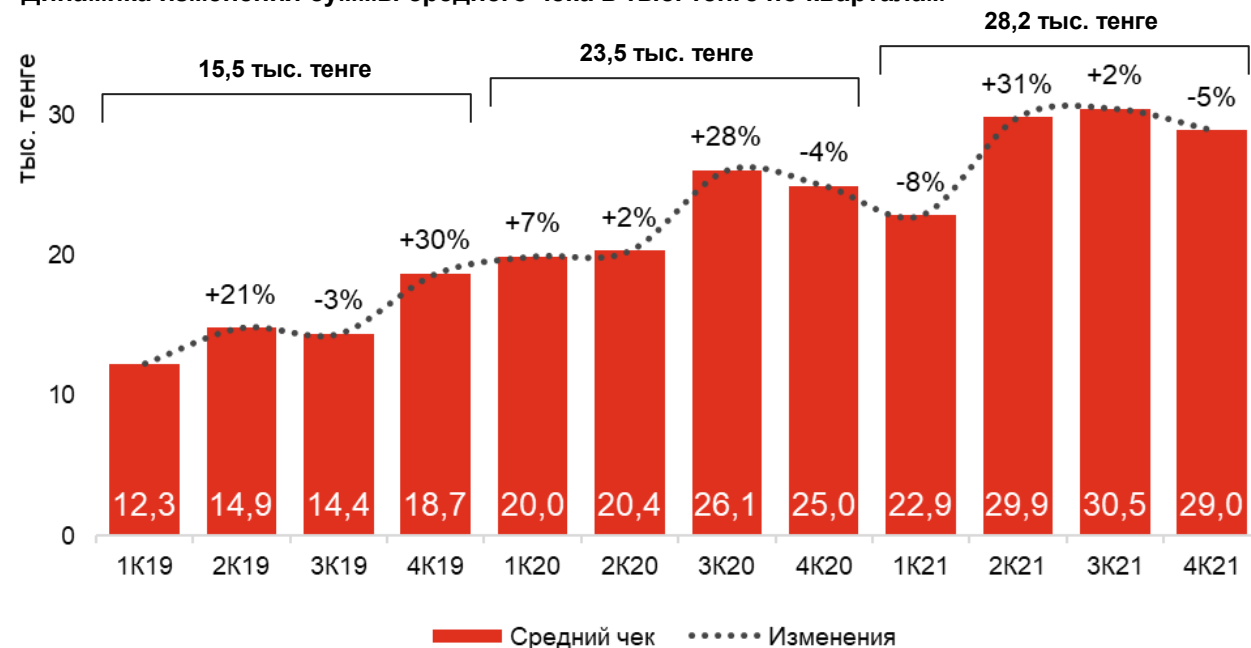
Halyk Market







### Динамика изменения суммы среднего чека в тыс. тенге по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

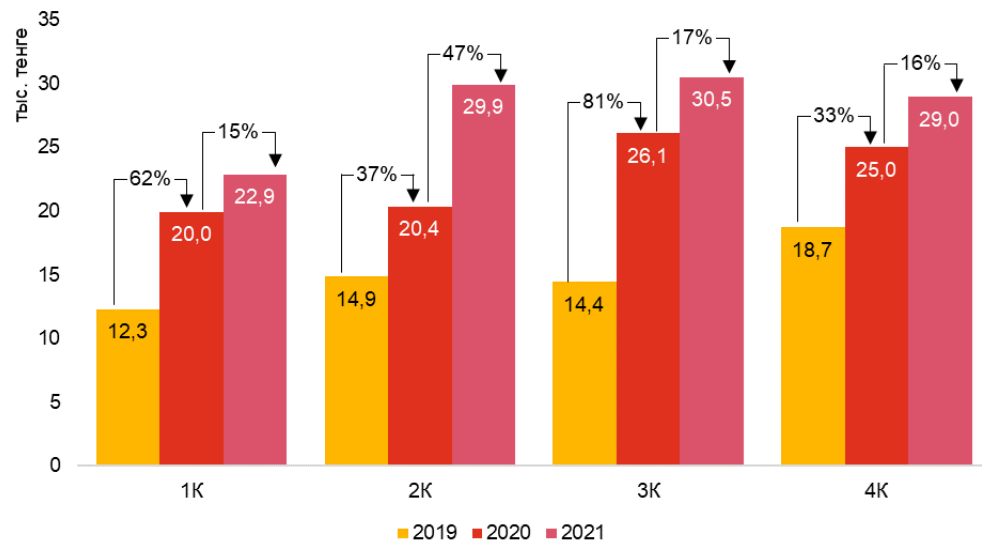
Общий тренд изменения суммы среднего чека в 2021 году повторяет противоположную тенденцию изменениям количества транзакций. Сумма продаж на протяжении 2021 года росла, в то время как в количестве транзакций наблюдался разнонаправленный тренд, что и привело к таким тенденциям суммы среднего чека.

В 1K2021 наблюдается самое большое падение в 8% по сравнению с предыдущим кварталом за весь анализируемый период (2019-2021 гг.), в то время как в 2020 году в этом же периоде наблюдалось квартальное увеличение на 7%. Во 2K2021 квартальный прирост среднего чека достиг максимального уровня - 31% за трехлетний период, тогда как в 2019 и 2020 годах аналогичный период показывал увеличение всего на 21% и на 2% соответственно.

Третий квартал на протяжении трех лет показывал разную динамику, на что большее влияние оказали последствия пандемии. Таким образом, в 3K2021 увеличение составило 2% за счет роста количества транзакций на 18% и стабильного среднего роста продаж в 20%. Стоит отметить, что паттерны изменения среднего чека в 3K2021 отличаются от аналогичных периодов прошлых лет, где наблюдалось снижение на 3% в доковидный период в 3K2019 и сильное увеличение на 28%, за счет отложенного спроса, в период пандемии в 3K2020.



### Изменение суммы среднего чека в тыс. тенге по кварталам и в сравнении 2019, 2020 и 2021 годов



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Квартальное снижение суммы среднего чека в 4К2021 на 5% можно назвать нехарактерным, независимо от того, что данная тенденция наблюдалась и в 2020 году. В обычных условиях, 4К является предновогодним праздничным периодом, когда все показатели рынка, в том числе и средний чек должны возрасти (к примеру в доковидный период было увеличение среднего чека на 30% в 4К2019 относительно 3К2019). Как мы упоминали ранее, такое поведение рынка можно в некоторой степени объяснить смягчением карантинных мер, часть покупателей если и не ушли полностью в офлайн формат покупок, но стали покупать более дорогие товары на физических площадках, а также произошла корректировка потребления покупателей (тенденция на более доступные по цене товары, сокращение затрат и увеличение доли сбережений).

Наибольший процентный рост в 2021 году относительно аналогичного периода 2020 года пришелся на 2К за счет нехарактерного снижения транзакций. В целом последние три квартала 2021 года показали, что люди стали покупать больше товаров в одном чеке или же на большую сумму. Другой причиной удорожания среднего чека могли стать увеличение стоимости товаров из-за девальвации тенге, а также рост инфляции (годовая инфляция 2019 и 2020 года составляла 5.4% и 7.5% , соответственно).

на **20%**

выросла сумма среднего чека в тенге в 2021 году по сравнению со 2020 годом

“

В этом году мы продолжили развивать Kaspi Smart Logistics - крупнейшую в Казахстане технологическую логистическую платформу, объединяющую всех участников логистики с умной маршрутизацией.

К нашей платформе уже подключены более 30 логистических компаний. Логистическая сеть покрывает практически все города РК и позволяет обслуживать 6 тысяч направлений.

Kaspi.kz

## На каких процессах вы планируете сфокусироваться для улучшения торговой площадки и увеличения прибыли в 2022 году?

«Наш главный фокус на этот год - улучшение сервисов для продавцов, в первую очередь для представителей малого бизнеса, на базе нашего приложения Kaspi Pay.

Удобные сервисы платежей, финансов, рекламы и электронной коммерции, объединенные в одном приложении, создают новые возможности роста для наших партнеров. Особенно представителей малого и среднего бизнеса. Помимо этого, мы продолжим активно расширять ассортимент, упрощать процесс выбора товара для покупателей и ускорять доставку».

### Kaspi.kz

«Основные зоны развития в 2022 году для Halyk Market – это доставка товаров в удаленные районы, запуск своих пунктов выдачи заказов и, в целом, популяризация e-commerce среди не городского населения. Развитие логистики в удаленных районах даст рынку электронной розничной торговли дополнительный толчок для роста».

### Halyk Market

«С начала прошлого года мы усиливаем свои позиции в стране — развиваем платформу маркетплейса для местных предпринимателей. В 2022 году мы собираемсякратно увеличить количество продавцов в Казахстане, что приведет к росту ассортимента для местных покупателей и, как следствие, росту заказов и других бизнес-показателей».

### Ozon Marketplace в Казахстане



# Благодарим

Мы выражаем благодарность каждому участнику нашего исследования за уделенное время, мнение и неоценимую помощь в формировании результатов.

Мы надеемся, что результат наших совместных усилий будет способствовать более глубокому пониманию текущих процессов в развитии электронной коммерции и в изменении поведения потребителей происходящих в Казахстане.





## Над опросом работали:

**PwC:** Наталья Лим, Ержан Бердимбет, Чадиарова Джанэль, Марина Ким, Аружан Балтаева, Виктория Горланова

### Контакты PwC:

#### Наталья Лим

Партнер, консультационные услуги

[natalya.lim@pwc.com](mailto:natalya.lim@pwc.com)

Вопросы по исследованию и запросы просим направлять:

#### Ержан Бердимбет

Консультационные услуги

[yerzhan.b.berdimbet@pwc.com](mailto:yerzhan.b.berdimbet@pwc.com)

#### Марина Ким

Консультационные услуги

[marina.k.kim@pwc.com](mailto:marina.k.kim@pwc.com)

#### Виктория Горланова

Маркетинг и внешние связи

[viktoriya.gorlanova@pwc.com](mailto:viktoriya.gorlanova@pwc.com)



### Офисы PwC в Казахстане

#### Алматы

Бизнес-центр "AFD", здание «А»,  
4 этаж, пр. Аль-Фараби, 34  
Алматы, Казахстан, A25D5F6 T:  
+7 (727) 330 32 00

#### Нур-Султан

Бизнес-центр «Q2», 4 этаж  
пр. Кабанбай батыра, дом 15/1,  
район «Есиль», Нур-Султан, Казахстан,  
Z05M6H9  
T: +7 (7172) 55 07 07

#### Атырау

Гостиница "River Palace", 2-й этаж,  
офис 10, ул. Айтеке би, 55  
Атырау, Казахстан, 060011  
T: +7 (7122) 76 30 00

## Для заметок

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---