

# Рынок розничной электронной коммерции в Республике Казахстан

Анализ за 12 месяцев 2024 года

Июнь 2025



# Контекст исследования

Фирма Strategy&, часть глобальной сети фирм PwC, совместно с Ассоциацией Цифровой Казахстан (АЦК) представляет результаты исследования “Анализ рынка розничной электронной коммерции\* в Республике Казахстан” за 12 месяцев 2024 года.

Анализ данных был проведен командой Data & Analytics, включающей в себя аналитиков данных, data-инженеров и консультантов с индустриальной экспертизой.

В исследовании приняли участие крупнейшие представители рынка электронной коммерции в Республике Казахстан: Kaspi.kz, Halyk Market, Forte Market и другие игроки рынка, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

Результаты исследования включают в себя:

- Обзор рынка электронной коммерции в РК
- Объем электронной коммерции и её доля в совокупном объеме всей коммерции в РК
- Количество транзакций и средний чек
- Доля маркетплейсов в электронной коммерции
- Основные тренды рынка электронной коммерции

Сбор данных проводился во 2 квартале 2025 года.



\* 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, автомобилей, квартир, фитнес-абонементов, образовательных курсов и тренингов, доставка еды, сайты объявлений, купонные и букмекерские сервисы, коммунальные и иные платежи, а также прочие категории, не связанные с продажей товаров физическим лицам.



# Вступительное слово



## Наталья Лим

Партнер Strategy& и Лидер консультационной практики в регионе Евразия

В 2024 году рынок розничной электронной коммерции в Казахстане сохранил высокие темпы роста, продолжив динамику, заложенную в предыдущие годы. Объем рынка достиг 3,4 трлн тенге, увеличившись на 42% по сравнению с 2023 годом. Проникновение электронной торговли в структуру розничных продаж составило 15,3%, увеличившись на 2,7 п.п. за год. Казахстан по-прежнему демонстрирует темпы роста, превышающие мировой уровень (7,7%\*), и постепенно приближается к среднему мировому уровню проникновения онлайн-торговли, который составил 19,9% по итогам 2024 года.

Одним из заметных трендов стал рост количества транзакций при снижении среднего чека — пользователи совершают покупки чаще, но с меньшими затратами на одну транзакцию. Такая динамика характерна для зрелых рынков и отражает интеграцию онлайн-торговли в повседневное потребление. Рост рынка сегодня определяется не только масштабом охвата и технологическим развитием, но и увеличением глубины пользовательской активности.

Маркетплейсы остаются основными точками концентрации спроса. Конкуренция между игроками обостряется, и в условиях снижения покупательской активности продавцы всё чаще делают ставку на ценовую доступность, логистику последней мили (доставка от склада до конечного потребителя) и акционные механики. Это делает рынок более ориентированным на оборот, чем на маржинальность, и требует от участников тонкой настройки коммерческой стратегии.

Мы признательны всем компаниям, принявшим участие в исследовании. Несмотря на то, что не все респонденты дали согласие на раскрытие своего наименования, предоставленные ими данные охватывают около 90% рынка розничной электронной торговли в Казахстане.

\*Источник: eMarketer Worldwide Retail Ecommerce Forecast 2025

# Обзор исследования

- Наш анализ рынка розничной электронной коммерции в Республике Казахстан выходит 2 раза в год. Мы анализируем данные по полугодиям, что дает нашим читателям возможность более детально ознакомиться с динамикой представленных показателей.
- К данному исследованию были привлечены крупнейшие игроки сектора электронной розничной торговли и банки второго уровня.
- В числе наших респондентов - Kaspi.kz, Halyk Market, ForteMarket и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.
- Экспертам предлагалось предоставить данные относительно общего объема и количества онлайн продаж. Для точного определения среднемесячного курса доллара к тенге были использованы данные Национального Банка РК.

Кроме того, мы разработали инструмент в формате онлайн-дашборда (Retail Ecommerce Dashboard), который позволяет увидеть данные в дополнительных разрезах. Инструмент также даёт возможность сравнить данные в интерактивном режиме, по разным периодам, и с использованием фильтров на основе агрегированных данных текущего анализа, данных из других публичных анализов PwC и информации, находящейся в общем доступе. Все данные, полученные от игроков рынка, представлены в агрегированном, деперсонализированном виде, без раскрытия имени респондента и сравнения участников.

Если Вы заинтересованы в получении доступа Retail Ecommerce Dashboard, просим Вас связаться с Наргиз Каниевой (nargiz.kaniyeva@pwc.com) или Викторией Абросимовой (viktoriya.abrossimova@pwc.com).

**Наша команда  
также выпускает  
следующие  
регулярные  
отчеты:**



[Макроэкономический  
обзор Казахстана](#)



[Анализ рынка платежей  
в Казахстане](#)



[Анализ изменения  
цен в Казахстане](#)



# Содержание

---

**Методология исследования**

стр. 6

**Ключевые показатели**

стр. 7

**1** Обзор рынка розничной электронной коммерции  
за 12 месяцев 2024 года

стр. 8

**2** Объем продаж рынка розничной электронной  
коммерции

стр. 14

**3** Количество транзакций на рынке розничной  
электронной коммерции

стр. 17

**4** Средний чек на рынке розничной  
электронной коммерции

стр. 20

**Контактные данные**

стр. 24

# Методология исследования

**Данные за 2023–2024 гг. были пересмотрены и скорректированы для обеспечения сопоставимости показателей и более точного отражения фактической структуры рынка.**

- Объем рынка розничной электронной коммерции\* рассчитывался на основе данных, предоставленных основными игроками отрасли, АЦК (Ассоциация Цифровой Казахстан), а также некоторыми банками второго уровня (БВУ) РК.
- АЦК предоставил предположительные данные по части продаж крупнейших игроков розничной электронной торговли. Несколько крупных игроков сектора e-commerce предоставили реальные данные по объему продаж и количеству транзакций.
- Далее были определены доли отношения реальных данных компаний к предположительным данным АЦК. Усреднённые доли использовались для экстраполяции объемов продаж и числа транзакций по каждому из игроков розничного сектора электронной коммерции.
- Кросс-валидация производилась на основании агрегированных данных некоторых БВУ, участвовавших в исследовании.
- В случае выявления расхождений производилась дополнительная валидация и коррекция долей, на основании которых рассчитывался общий объем рынка розничной электронной коммерции.
- Все данные, полученные от игроков рынка, представлены в агрегированном, деперсонализированном виде, без раскрытия имени респондента и сравнения участников.
- Для целей унификации подхода к учету количества заказов игроками рынка, использовалась методология, в рамках которой несколько транзакций, сделанные одним и тем же человеком в течение одного дня, объединялись в единую транзакцию.
- Для точного определения среднемесячного курса доллара к тенге были использованы данные Национального Банка РК. Объем общей розничной торговли для расчета проникновения розничной электронной коммерции взяты с Национального Бюро Статистики РК.



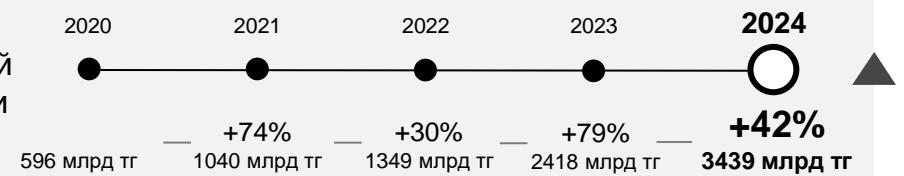
\* В определение розничной электронной коммерции входит предпринимательская деятельность, связанная только с онлайн продажей товаров физическим лицам с доставкой или самовывозом из магазинов и пунктов выдачи.



# Ключевые показатели

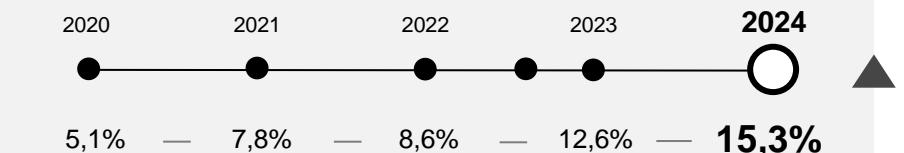
1

Объем рынка розничной электронной коммерции



2

Доля электронной коммерции в общем объеме розничной торговли



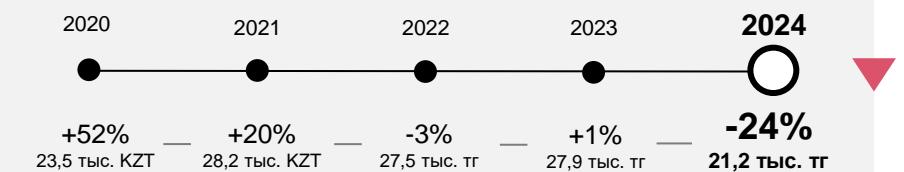
3

Количество совершенных транзакций розничной электронной коммерции



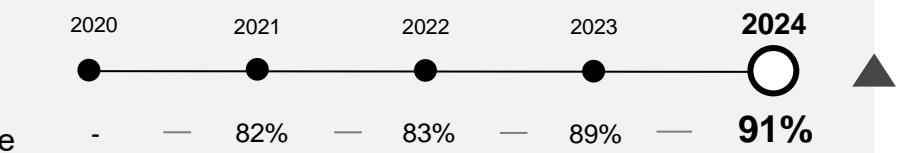
4

Сумма среднего чека



5

Доля продаж с маркетплейсов от розничной электронной коммерции в Казахстане



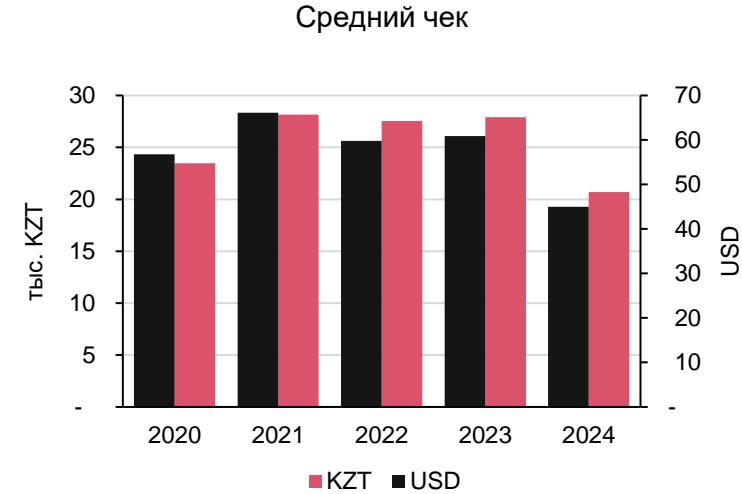
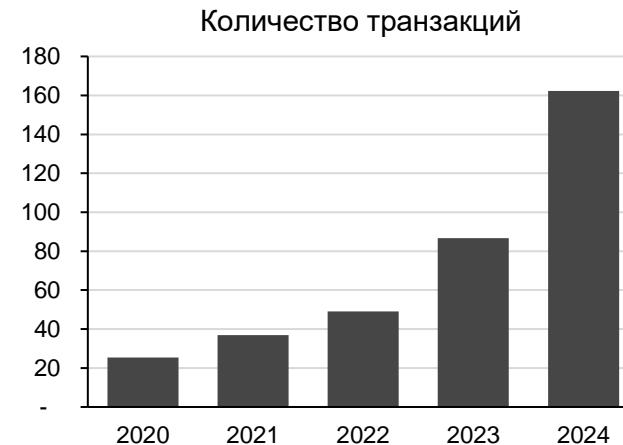
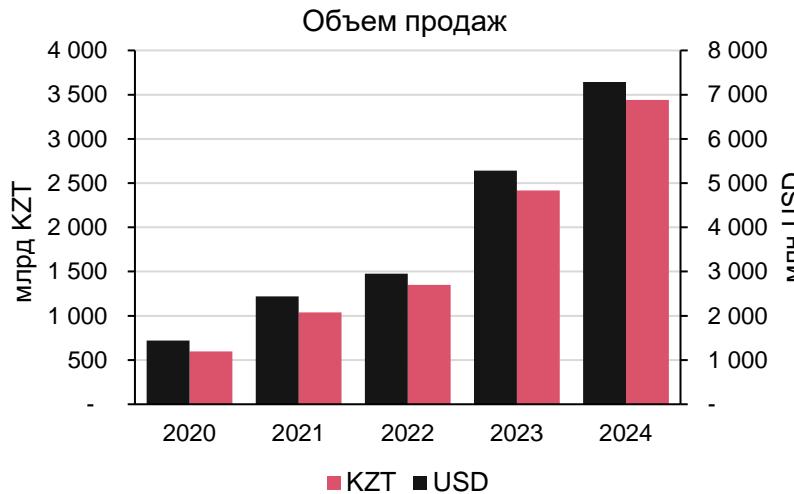


# 01

Обзор рынка розничной электронной коммерции  
за 12 месяцев 2024 года

# Проникновение электронной коммерции уверенно растет

**Объем e-commerce в денежном выражении и числе транзакций растёт, но средний чек снижается**



Рынок розничной электронной торговли в Республике Казахстан демонстрирует устойчивую положительную динамику развития. В 2024 году объем продаж достиг 3 439 млрд тенге (+42% YoY), что в валютном эквиваленте составило 7,3 млрд долларов США (+38% YoY).

Существенное увеличение зафиксировано и в транзакционной активности потребителей – количество совершенных операций достигло отметки в 162 млн, с приростом в 87% относительно аналогичного показателя предыдущего отчетного периода. Параллельно наблюдается снижение величины среднего чека до 21,2 тыс. тенге (-24% YoY), что соответствует 45 доллару США (-26% YoY).

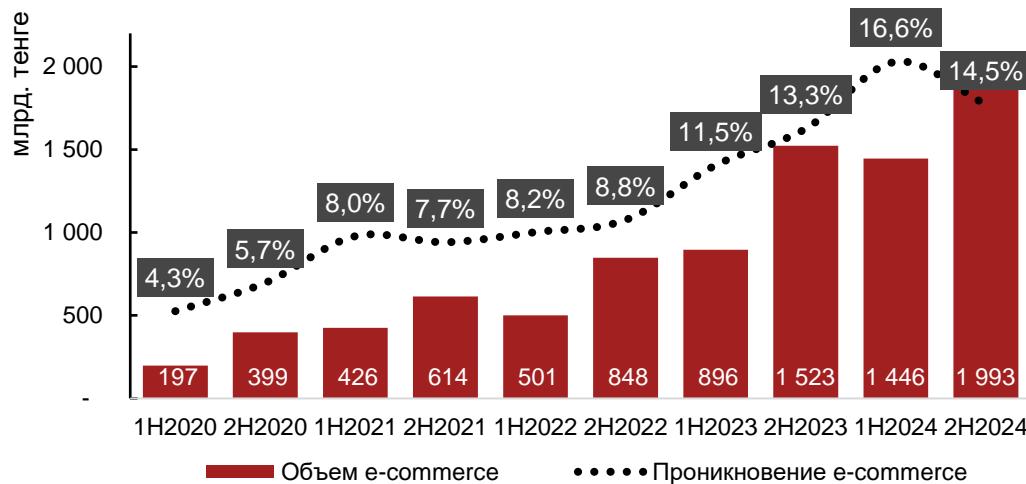
Нисходящий тренд в динамике среднего чека демонстрирует зрелость процесса интеграции электронной коммерции в потребительскую культуру — удельный вес цифровой розницы в совокупном объеме торговли достиг рекордных 15,3% (+2,7 п.п. YoY).

15,3%

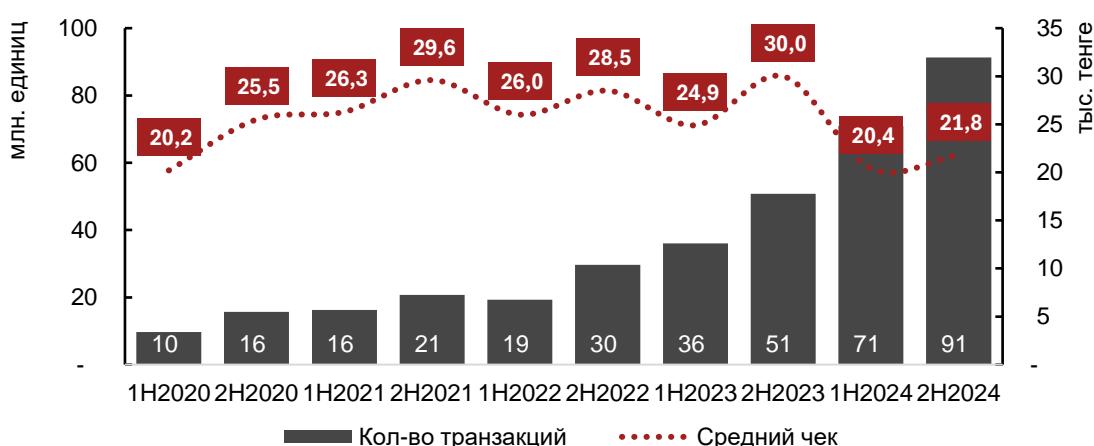
составила доля розничной электронной коммерции в общем объеме розничной торговли в Казахстане

# Объём рынка превысил 3 трлн тенге

## Объем электронной коммерции и доля в общем объеме розничной торговли в РК, по полугодиям



## Количество транзакций и средний чек, по полугодиям



В 2024 году рынок розничной электронной коммерции Казахстана достиг 3 439 млрд тенге (+42% YoY), установив новый исторический максимум за весь период наблюдений. Количество совершенных онлайн-покупок возросло до 162 млн (+87% YoY), при одновременном снижении среднего чека до 21,2 тыс. тенге (-24% YoY).

В первом полугодии 2024 года объем розничной электронной коммерции составил 1 446 млрд тенге (+61% YoY по сравнению с 1H2023), что в долларовом эквиваленте достигло 3,2 млрд долларов США. Доля сектора в совокупном объеме розничной торговли выросла до 16,6%. Количество транзакций увеличилось до 71 млн (+97% YoY), при снижении среднего чека до 20,4 тыс. тенге (-18% YoY).

Во втором полугодии объем рынка вырос до 1 993 млрд тенге (+31% YoY по сравнению с 2H'2023), что составило 4,1 млрд долларов США. При этом доля в структуре розничного товарооборота снизилась до 14,5% вследствие опережающих темпов роста традиционной розницы. Количество транзакций увеличилось до 91 млн (+80% YoY), а средний чек продолжил снижение до 21,8 тыс. тенге (-27% YoY).



# Ключевые показатели рынка электронной коммерции

Рост электронной коммерции в Казахстане в 2024 году обусловлен стремительным развитием цифровой и финансовой инфраструктуры. Высокий уровень проникновения интернета\*, достигший 92,9%, в сочетании с активной цифровизацией повседневных процессов сформировали устойчивую основу для масштабирования онлайн-торговли и вовлечения новых категорий потребителей.

Значительное влияние на динамику рынка продолжают оказывать универсальные торговые платформы, усиливающие конкуренцию и задающие стандарты сервиса. Их позиции укрепляются за счёт расширения трансграничной торговли, способствующей увеличению товарного ассортимента и доступности продукции различных ценовых сегментов. Дополнительным фактором роста стала гибкая ценовая стратегия — от сезонных акций до персонализированных программ лояльности, стимулирующих повторные покупки.

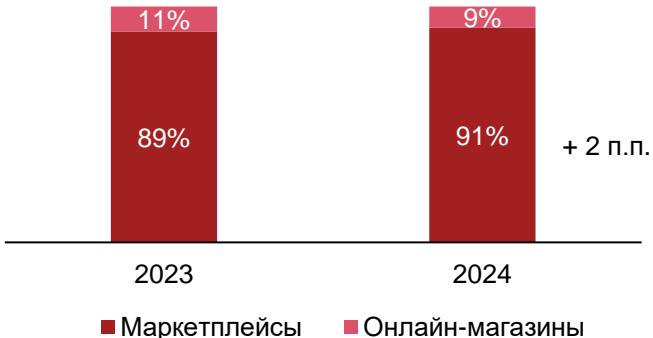
Масштабные инвестиции были направлены в расширение фулфилмент-центров и складской инфраструктуры, включая переход к модели 3PL, что позволило повысить качество обслуживания, ускорить доставку и обеспечить устойчивую операционную эффективность.

Показатель	2023	2024	Δ
Объем e-commerce, трлн KZT	2,4	<b>3,4</b>	+42% ▲
Объем e-commerce, млрд USD	5,3	<b>7,3</b>	+38% ▲
Число транзакций, млн	86,7	<b>162,2</b>	+87% ▲
Средний чек, тысяч KZT	27,9	<b>21,2</b>	-24% ▼
Средний чек, USD	60,9	<b>44,9</b>	-26% ▼
Проникновение e-commerce	12,6%	<b>15,3%</b>	+2,7 п.п. ▲

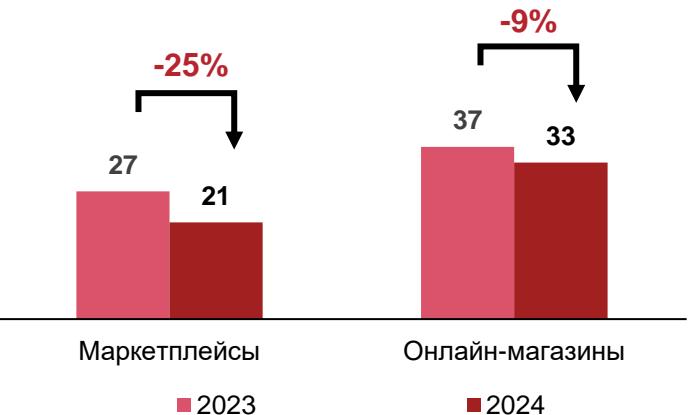
\* Источник: Datareportal Digital 2025: Kazakhstan

# Маркетплейсы доминируют на рынке электронной коммерции

Доля маркетплейсов составляет 91% всего объема e-commerce



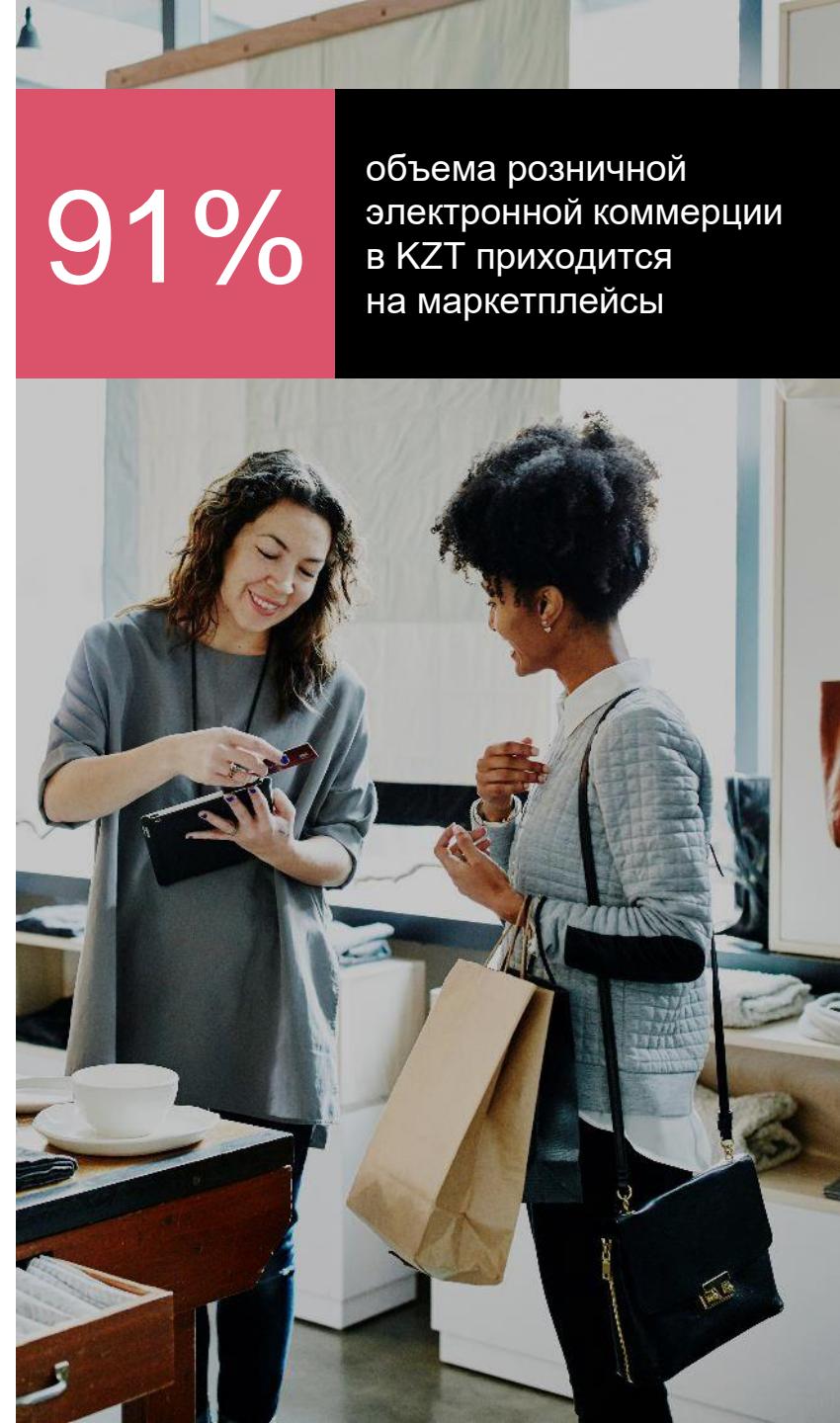
Средний чек (в тыс. KZT) плавно снижается у маркетплейсов и онлайн-магазинов



Объем продаж через маркетплейсы по итогам 2024 года вырос до 91% от объема всей розничной электронной торговли (+2 п.п. YoY, выраженный в KZT), а доля транзакций - до 94% от всех электронных покупок.

Розничные онлайн-магазины демонстрируют скромные результаты, их доля сократилась до 9% рынка. Закономерно, средний чек операций через маркетплейсы снизился на 25% (с 27 до 21 тыс. тенге), в то время как средний чек онлайн-магазинов уменьшился на 9% (с 37 до 33 тыс. тенге).

Главными драйверами роста выступили международные и локальные маркетплейсы.

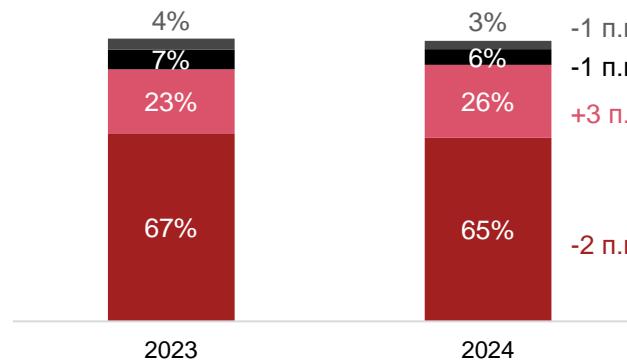


91%

объема розничной электронной коммерции в KZT приходится на маркетплейсы

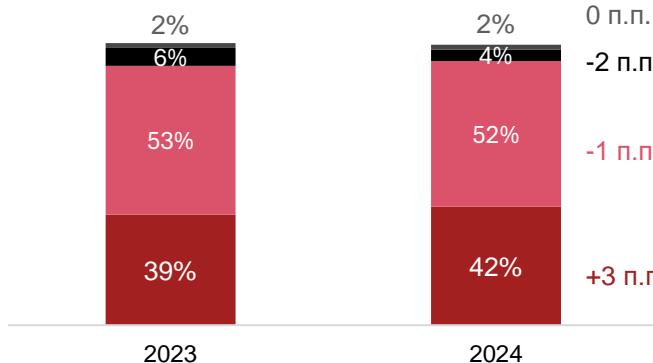
## Доля маркетплейсов в продажах в КЗТ за год выросла почти на 2 п.п.

■ Международные онлайн-магазины ■ Местные онлайн-магазины  
■ Международные маркетплейсы ■ Местные маркетплейсы



## 94% всех транзакций приходится на маркетплейсы

■ Международные онлайн-магазины ■ Местные онлайн-магазины  
■ Международные маркетплейсы ■ Местные маркетплейсы



# Маркетплейсы вытесняют онлайн-магазины

В 2024 году продолжилось перераспределение долей между участниками рынка розничной электронной коммерции Казахстана. Совокупная доля маркетплейсов выросла до 91% (+2 п.п. YoY), в то время как онлайн-магазины сократили своё присутствие до 9%.

## Маркетплейсы

В 2024 году маркетплейсы укрепили свои позиции на рынке электронной коммерции Казахстана. Местные маркетплейсы сохранили лидерство в денежном выражении с долей 65% от общих продаж, демонстрируя рост в 1,4 раза. Маркетплейсы обеспечивают 94% транзакций в e-commerce, подтверждая своё доминирующее положение в цифровой торговле.

Формат продаж через маркетплейсы сохраняет актуальность для широкого круга продавцов за счёт упрощённого выхода на рынок, охвата массовой аудитории и возможности использования встроенных сервисов — логистических, платёжных и маркетинговых, включая инструменты рассрочки и быстрых оплат.

## Розничные онлайн-магазины

Доля местных интернет-магазинов составила 6% (-1 п.п. YoY), международных — 3% (-1 п.п. YoY). Сегмент традиционных интернет-магазинов продолжает терять позиции на фоне усиливающейся конкуренции со стороны маркетплейсов, которые предлагают более широкий ассортимент, привлекательные ценовые предложения и развитую инфраструктуру.

В разрезе структуры транзакций отмечается соответствующая тенденция: показатель локальных электронных площадок снизился до 4% (-2 п.п.), в то время как доля международных интернет-платформ сохранилась на уровне 2%.



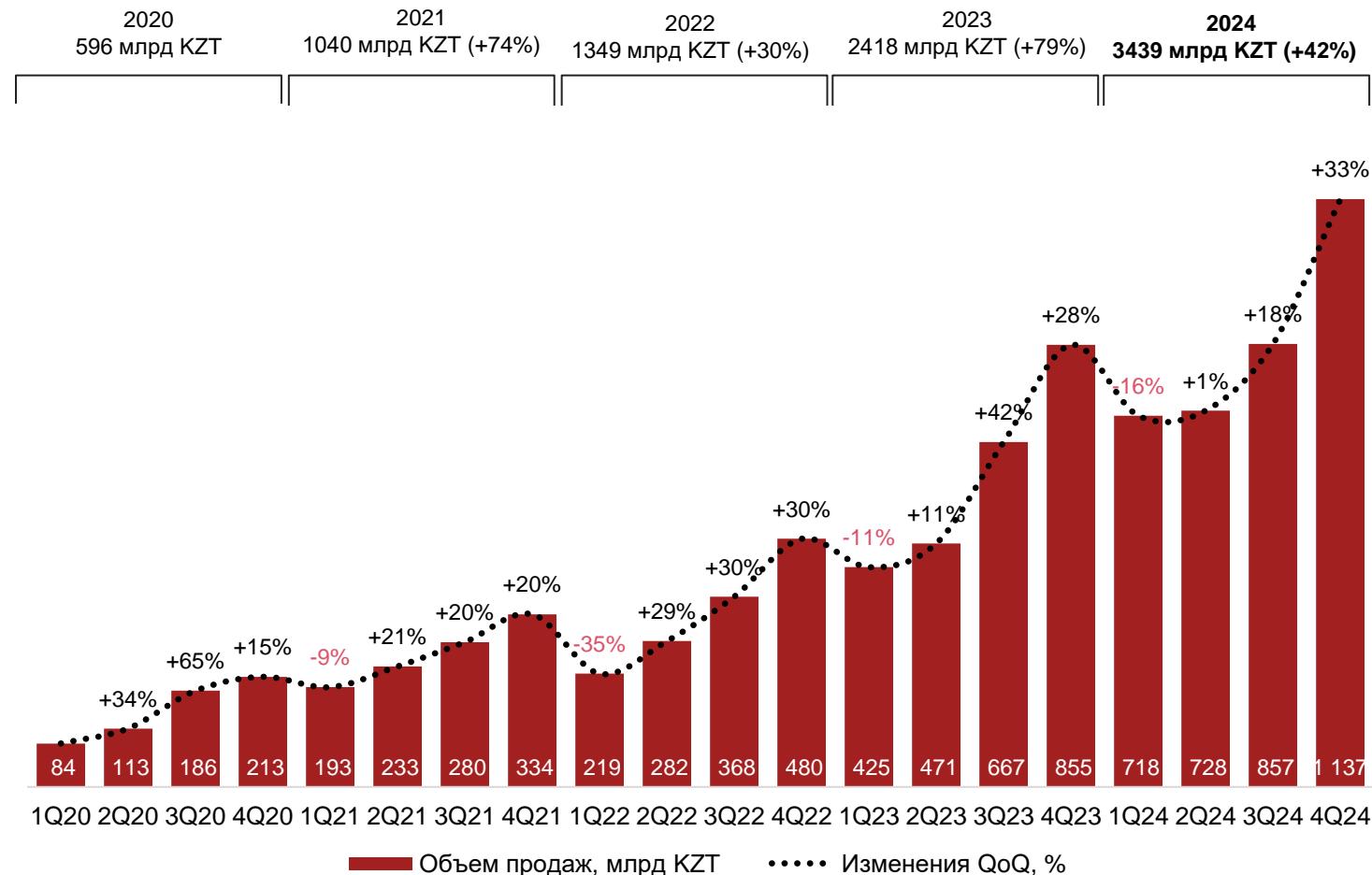
# 02

Объем продаж рынка розничной электронной коммерции



# Компенсация слабого старта: второе полугодие как основной драйвер годового роста объема продаж

## Общий объем электронной коммерции по кварталам в KZT



Во втором полугодии 2024 года рынок розничной электронной коммерции продемонстрировал ускорение темпов роста. Объем продаж увеличился на +18% в Q3 и на +33% в Q4, что позволило по итогам года достичь рекордного значения — 3 439 млрд тенге с годовым приростом +42%.

На долю второго полугодия пришлось 58% годового оборота, что отражает сохраняющуюся сезонную структуру спроса, при которой пиковая активность традиционно приходится на конец года. Несмотря на сдержанную динамику в первом полугодии (+2% во 2Q, минимальное значение за весь период наблюдения), итоговое восстановление обеспечено за счет высокого прироста в четвертом квартале.

В годовом выражении рынок продолжает опережать глобальные темпы: прирост e-commerce в мире составил 7,7%\* в 2024 году — более чем в 5 раз ниже, чем в Казахстане.

42%

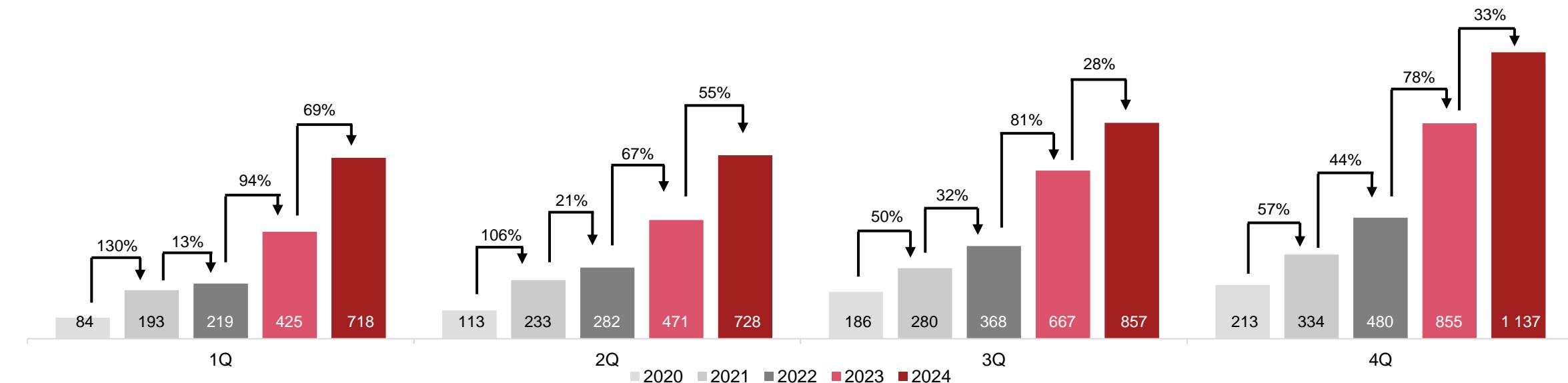
составил рост объема рынка электронной коммерции в KZT по сравнению с 2023 годом

# Темпы роста e-commerce остаются положительными, но демонстрируют признаки стабилизации

В 2024 году рынок розничной электронной коммерции Казахстана продемонстрировал устойчивый рост, сопровождаемый постепенным замедлением темпов в сравнении с предыдущими периодами. В 1Q'2024 объём продаж увеличился на +69% YoY, что завершило фазу стремительного расширения, наблюдавшегося в 2020–2023 годах. Во 2Q'2024 темпы роста снизились до +55%, отражая переход к более сбалансированной динамике и адаптацию потребительского поведения к текущим экономическим условиям.

Во втором полугодии темпы роста замедлились до +28% в 3Q'2024 и +33% в 4Q'2024. Показатели конца года отражают характерную для сектора сезонную активность и сохраняющийся интерес потребителей к покупкам через маркетплейсы и онлайн-магазины. Несмотря на снижение темпов по сравнению с предыдущим годом, рынок демонстрирует устойчивую положительную динамику в абсолютных значениях.

## Динамика изменения объема e-commerce по кварталам YoY в KZT





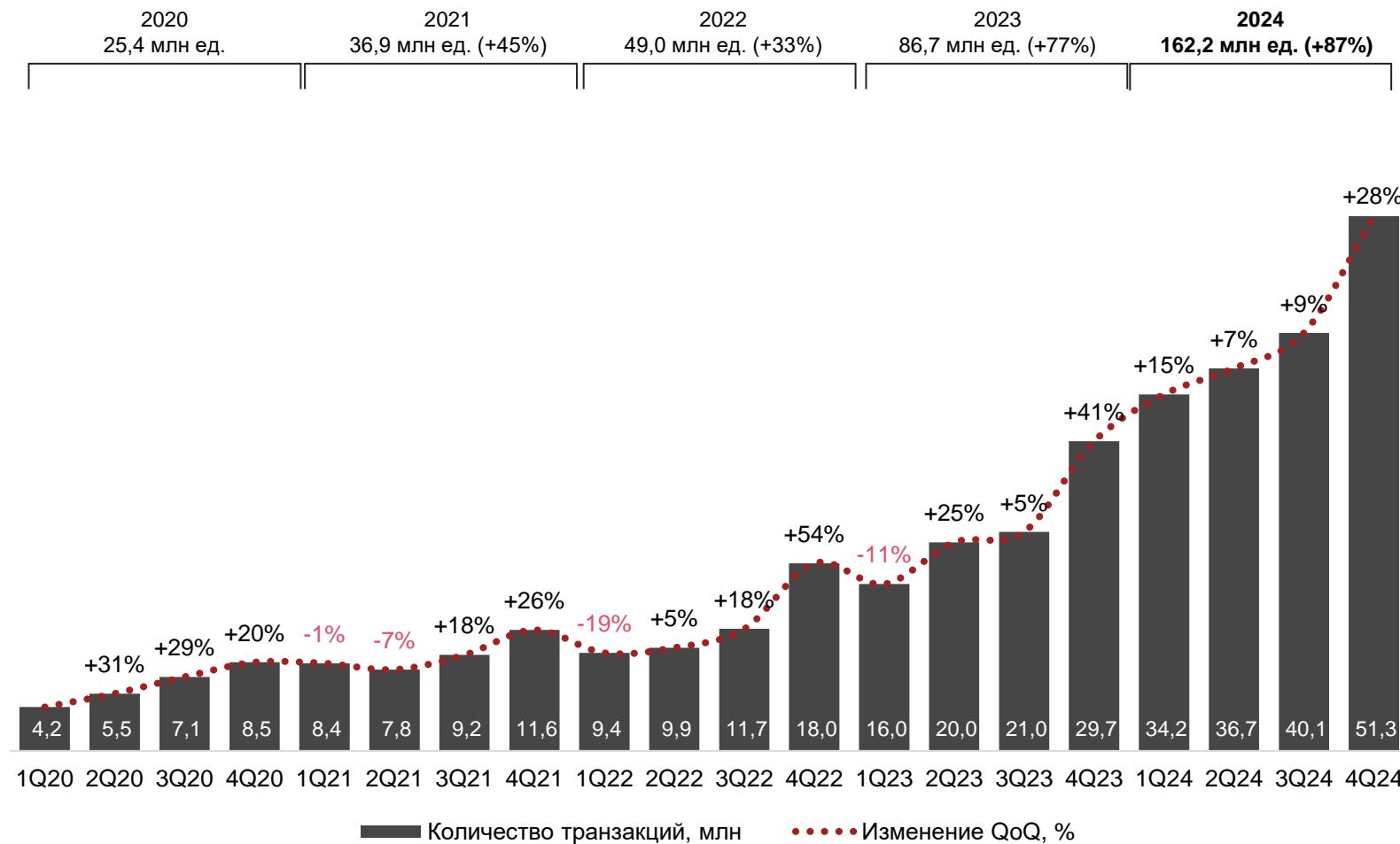
03

Количество транзакций на рынке розничной электронной коммерции



# Электронная коммерция сохраняет высокий темп роста транзакций

## Динамика изменения количества транзакций по кварталам



В 2024 году рынок электронной коммерции в Казахстане продолжил демонстрировать высокие темпы роста транзакционной активности. Общее количество онлайн-заказов достигло 162,2 млн, увеличившись на 87% по сравнению с предыдущим годом. За последние четыре года объём онлайн-покупок вырос более чем в 6 раз, что отражает устойчивое развитие цифровых каналов потребления и рост доверия населения к онлайн-форматам.

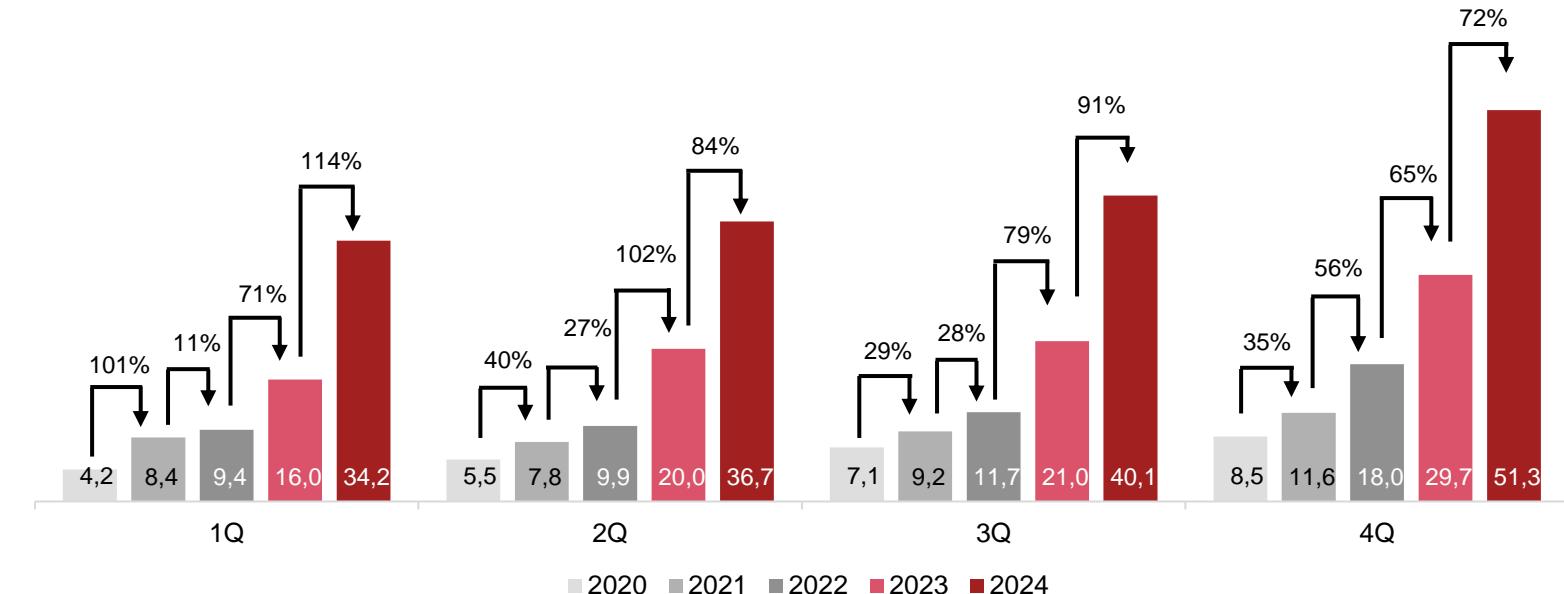
Поквартальное распределение покупательской активности сохранило привычную структуру: на первое полугодие пришлось порядка 44% годового объёма транзакций, при этом наибольшее увеличение зафиксировано во второй половине года. В 3Q'2024 и 4Q'2024 рост составил +9% и +28% QoQ соответственно.

87%

составил рост числа транзакций по сравнению с 2023 годом

# Рост транзакций опережает денежную динамику

## Годовые изменения количества транзакций, сравнение по кварталам



В 2024 году зафиксирован стабильный рост транзакционной активности. Во всех кварталах наблюдался двузначный прирост количества онлайн-заказов в годовом выражении, при этом в первой половине года он превышал 80%.

Начиная с 3Q'2024, темпы прироста количества транзакций начали опережать рост в денежном выражении. Подобный сдвиг может быть связан с увеличением доли частотных и недорогих покупок, особенно на маркетплейсах, где структура потребления всё чаще ориентирована на регулярные заказы с низким порогом входа.



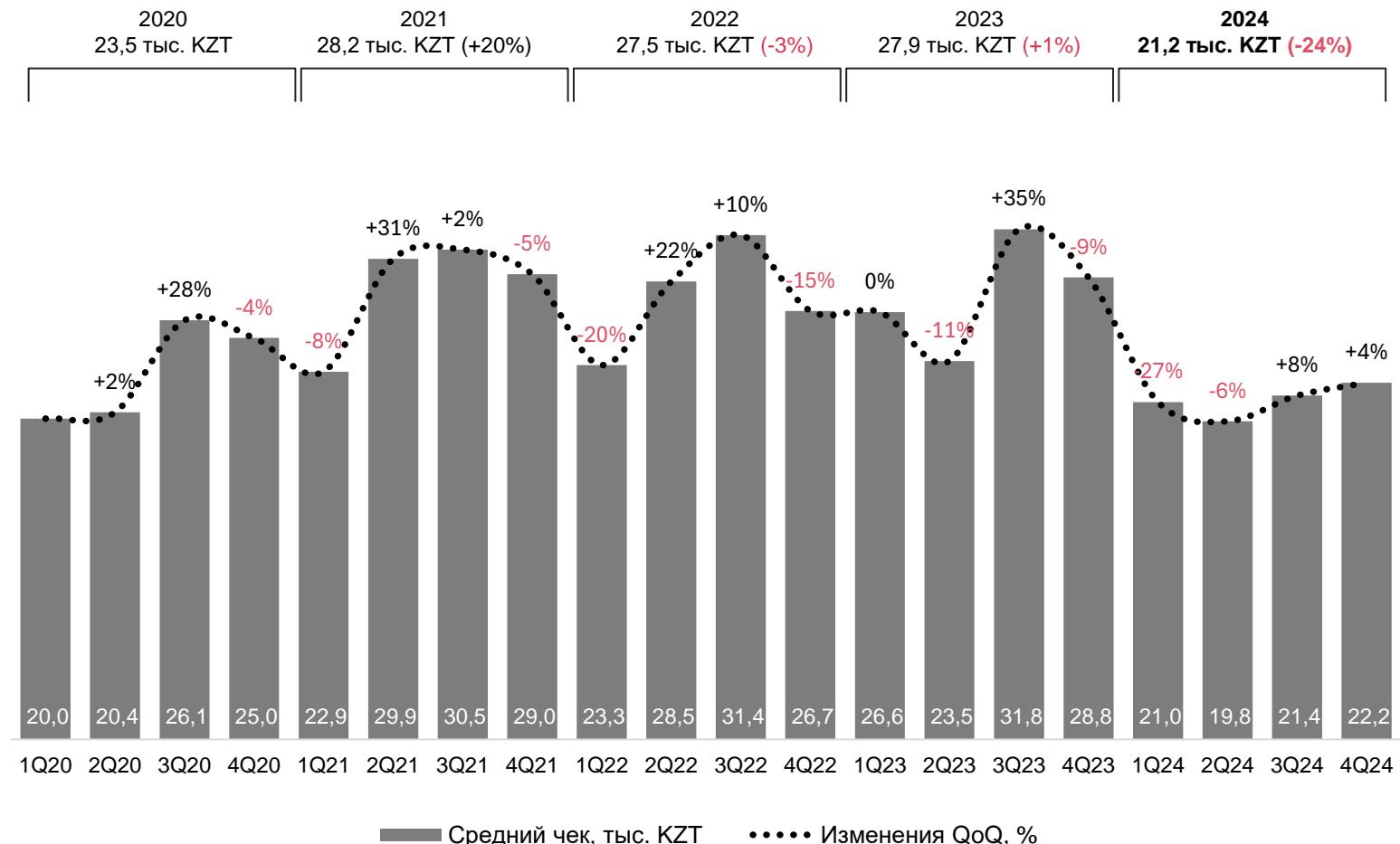
# 04

Средний чек на рынке розничной электронной коммерции



# Средний чек обновил пятилетний минимум

## Средний чек, тыс. KZT, и его поквартальная динамика, %



-24%

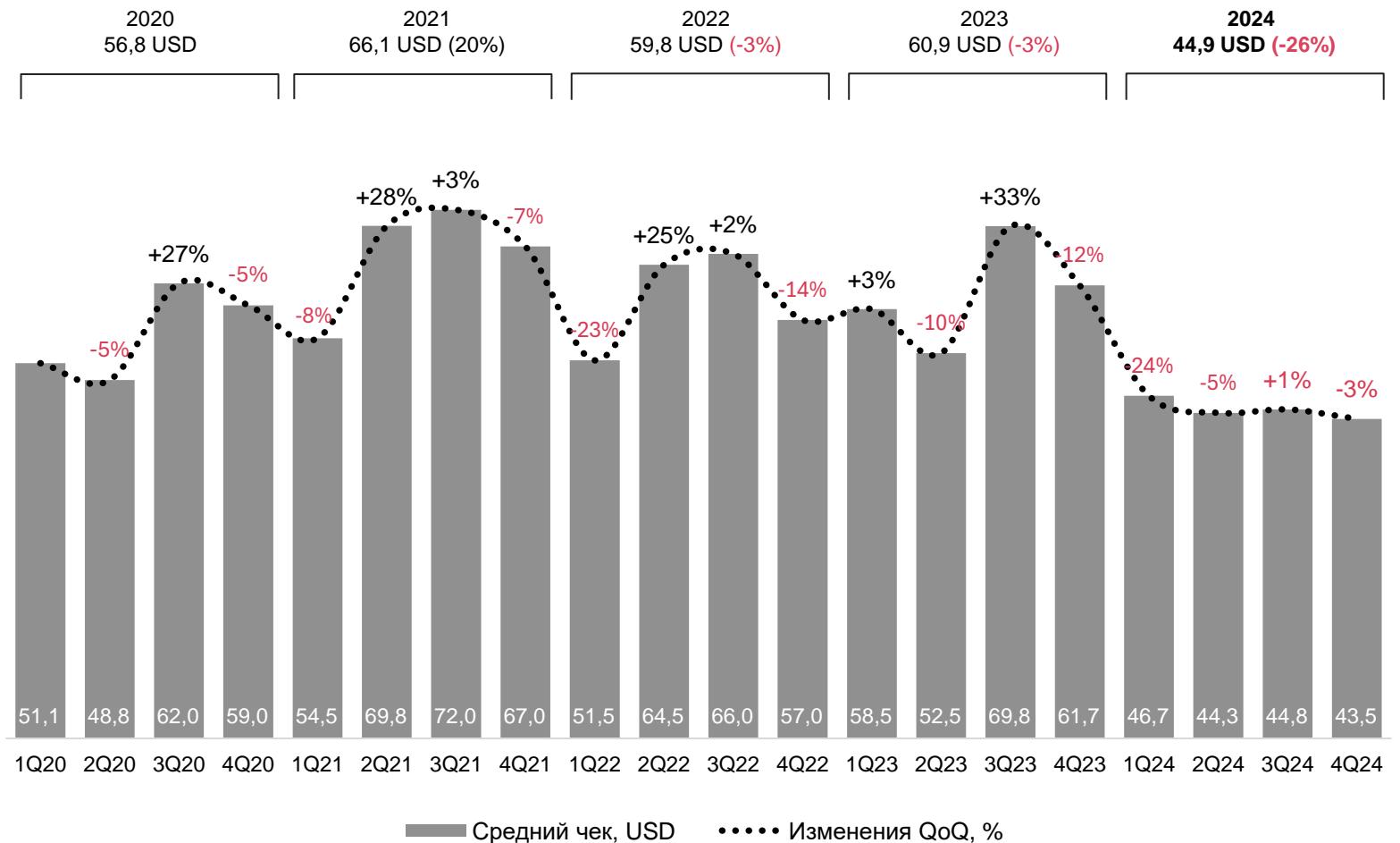
составило снижение среднего чека по сравнению с 2023 годом

В 2024 году средний чек в электронной коммерции составил 21,2 тыс. тенге, снизившись на 24% по сравнению с предыдущим годом. Это самое значительное годовое сокращение за последние пять лет. В течение первого полугодия наблюдалось последовательное сокращение показателя, однако во втором полугодии тренд сменился на восстановительный — средний чек вернулся к умеренному росту.

Снижение среднего чека может быть связано с рядом факторов: расширением доли массовых потребителей в структуре онлайн-покупателей, ростом частоты покупок повседневных товаров, влиянием промоакций и программ лояльности, а также увеличением доли недорогих товаров за счёт трансграничной торговли.

# Средний чек отражает изменения в структуре покупаемых товаров

## Средний чек, USD, и его поквартальная динамика, %



Снижение среднего чека в электронной торговле может отражать изменения в структуре потребления. Заказы становятся более регулярными, с меньшим количеством в единицах заказываемых товаров, что приводит к росту количества транзакций при одновременном снижении стоимости чека. Дополнительно, такая динамика может быть также связана с перераспределением спроса в сторону товаров с более доступной ценой, ввиду стабильного роста инфляции.

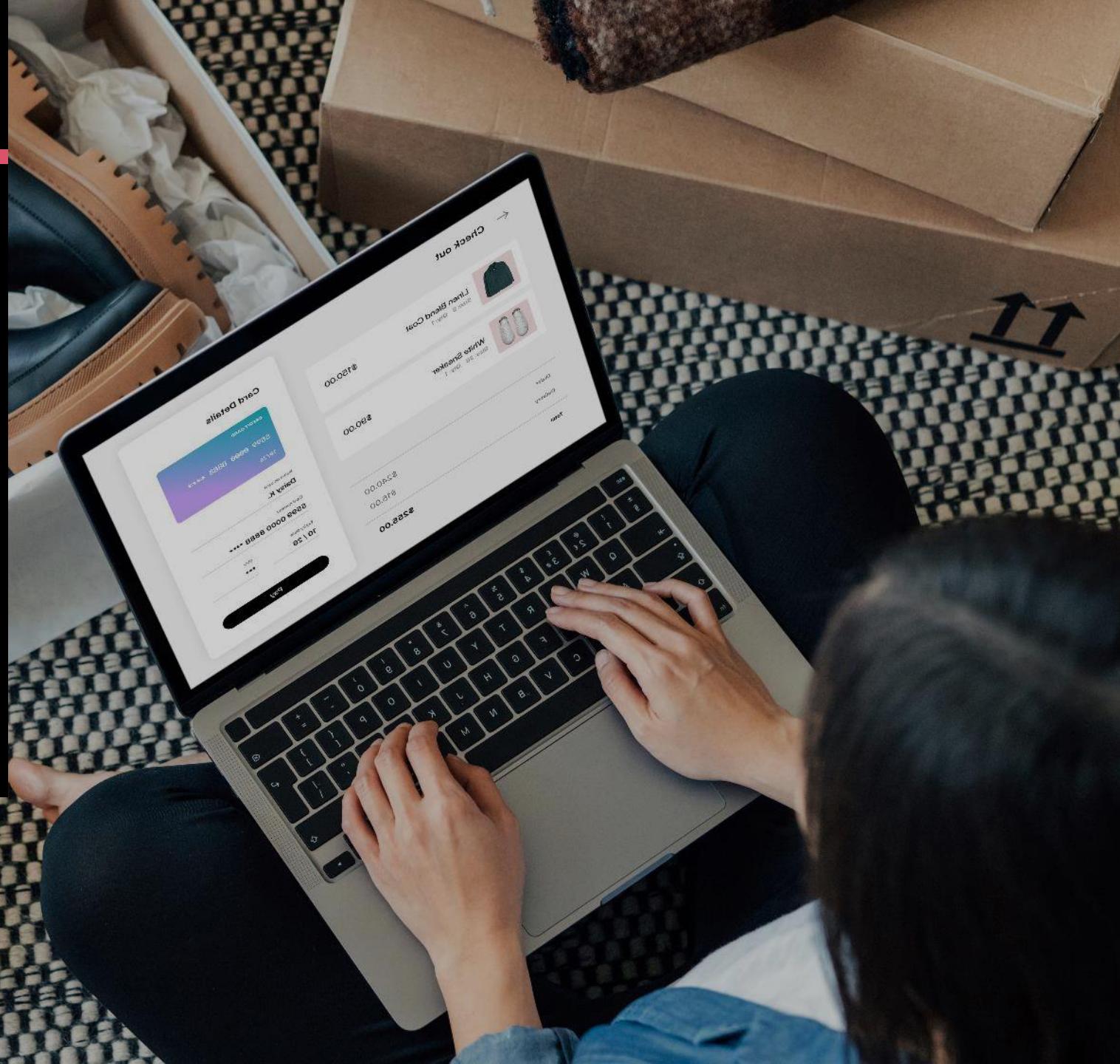
Игроки рынка, в свою очередь, продолжают адаптировать предложения к текущей рыночной ситуации. Расширение ассортимента в широком ценовом диапазоне, использование промоактивностей и различных форм стимулирования спроса позволяют сохранять высокий уровень вовлеченности пользователей, даже при снижении средней суммы заказа.

# Благодарим

Мы искренне благодарим всех участников исследования за проявленную заинтересованность, экспертное мнение и значимый вклад в анализ и интерпретацию данных.

Мы надеемся, что полученные выводы нашей совместной работы внесут ценный вклад в углублённое понимание текущих тенденций и процессов в электронной коммерции в Казахстане.

Команда PwC Казахстан и Strategy& Евразия



# Над опросом работали:

## Над отчетом работали:

Наталья Лим,  
Виктория Абросимова,  
Наргиз Каниева

## Контакты:

### Наталья Лим

Партнер Strategy& и Лидер консультационной практики в регионе Евразия  
[natalya.lim@pwc.com](mailto:natalya.lim@pwc.com)

## Вопросы по исследованию и запросы

## просим направлять:

### Виктория Абросимова

Консультационные услуги  
[viktoriya.abrossimova@pwc.com](mailto:viktoriya.abrossimova@pwc.com)

### Асия Белеуханова

Маркетинг и внешние связи  
[assiya.beleukhanova@pwc.com](mailto:assiya.beleukhanova@pwc.com)



## Офисы PwC в Казахстане

### Алматы

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

### Астана

Бизнес-центр «Q2», 4 этаж  
пр. Кабанбай батыра, дом 15/1,  
район «Есиль», Нур-Султан, Казахстан,  
Z05M6H9  
Т: +7 (7122) 55 07 07

### Атырау

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

## Для заметок