



Анализ рынка розничной электронной коммерции в Республике Казахстан

Октябрь 2022



Важное замечание

Компания PwC Kazakhstan совместно с Ассоциацией Цифровой Казахстан (АЦК) представляет результаты исследования “Анализ рынка розничной электронной коммерции* в Республике Казахстан” за 6 месяцев 2022 года. В исследовании приняли участие крупнейшие представители рынка электронной коммерции в Казахстане: Mechta.kz, Kaspi.kz, Sulpak, Halyk Market, Ozon Marketplace в Казахстане, ForteMarket и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

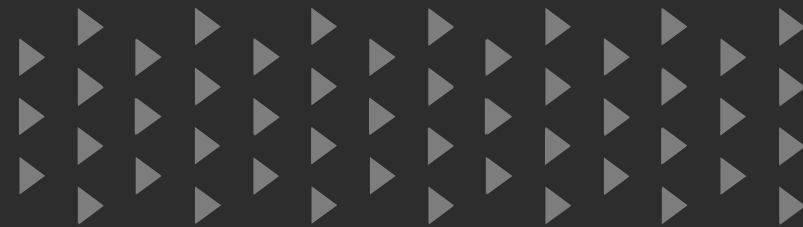
Результаты исследования отражают:

- Обзор рынка розничной электронной коммерции за 6М2022
- 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



Последние геополитические события в первой половине 2022 года спровоцировали новые потрясения в жизни людей, экономические шоки и перераспределение глобального миропорядка. Сейчас легче перечислить те индустрии, где нет волатильности, так как шоку подверглись большинство цепочек поставок, и рынок розничной электронной коммерции не стал исключением.

После снижения рисков пандемии COVID-19 в 2021 году были сформированы новые поведенческие привычки, произошла адаптация к цифровым услугам и структурным изменениям в образе жизни. Рынок розничной электронной коммерции продолжал стремительно расти и по результатам нашего анализа превысил 1 триллион тенге в 2021 году. Ожидалось, что активное развитие и рост продолжатся, но в начале 2022 года в Казахстане произошли январские события, во время которых были перебои с интернетом и массовые беспорядки. После восстановления от локальных потрясений, в феврале 2022 года, случился военный конфликт между Россией и Украиной, спровоцировавший мировой гуманитарный кризис. Также в конце 2020 года начался энергетический кризис, который усугубился в 2022 году из-за вышеупомянутых событий, что спровоцировало глобальную инфляцию и рецессию во многих странах.

Рост инфляции оказался значительным, что резко сократило благосостояние людей. Несмотря на регулярное повышение минимальной заработной платы (теперь в Казахстане такой пересмотр делают несколько раз в год), минимальная заработная плата как и реальная заработная плата все еще являются достаточно низкими (для справки: текущая минимальная заработная плата

составляет 70 тысяч тенге, в то время как реальная заработная плата за 2K2022 года составила примерно 162 тысяч тенге). Более того, восстановление после COVID-19 перевело часть продаж в офлайн формат. Тот слой населения, который может делать накопления соответственно после январских событий, стал также менять свое поведение в пользу еще большего накопления. Эти и другие события замедлили рост рынка розничной электронной коммерции. Несмотря на это, по результатам анализа первого полугодия 2022 года, объем рынка розничной электронной коммерции в Казахстане составил 501 миллиард тенге, что почти на 18% больше, чем в первом полугодии 2021 года. Количество транзакций достигло 19,3 миллиона единиц, а сумма среднего чека составила 26 тысяч тенге. Интересно отметить, что в первом квартале 2022 года наблюдается наибольшее падение (20%) суммы среднего чека в тенге за весь анализируемый период, с января 2019 года.

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.



Наталья Лим

Партнер,
Лидер консультационной практики в
регионе Евразия



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 электронной розничной торговли и банки второго уровня. В числе наших респондентов - Mechta.kz, Kaspi.kz, Sulpak, Halyk Market, Ozon Marketplace в Казахстане, ForteMarket и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

В исследовании были проанализированы данные за 6 месяцев 2022 года. Экспертам предлагалось ответить на вопросы относительно общего объема и количества онлайн продаж. Для точного определения среднемесячного курса доллара к тенге были использованы данные Национального Банка РК. Данные по росту и значению инфляции взяты с Национального Бюро Статистики РК.

Кроме того, респондентам было предложено поделиться мнением о развитии рынка розничной электронной коммерции в 2022 году, трендах, барьерах и об изменениях в поведении потребителей, которые влияют на развитие бизнеса.

Наш анализ рынка розничной электронной коммерции в Республике Казахстан выходит на регулярной основе, 2 раза в год. Мы анализируем данные по полугодиям, что дает нашим читателям возможность более детально ознакомиться с динамикой и изменениями в представленных показателях, а также узнать мнение игроков.

Дополнительно мы разработали инструмент в формате дэшборда (Retail Ecommerce Dashboard), где можно увидеть данные в дополнительных разрезах, а также сравнить их 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.

В случае если вы заинтересованы в получении доступа Retail Ecommerce Dashboard, просим вас связаться с Мариной Ким (marina.k.kim@pwc.com) или Викторией Горлановой (viktoriya.gorlanova@pwc.com).

Опрос для подготовки выпуска данного отчета был проведен в сентябре и октябре 2022 года.





Содержание

Методология исследования **стр. 6**

Основные выводы **стр. 7**

1 **Рынок розничной электронной коммерции за 6M2022** **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**

Методология исследования

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 продажами 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.

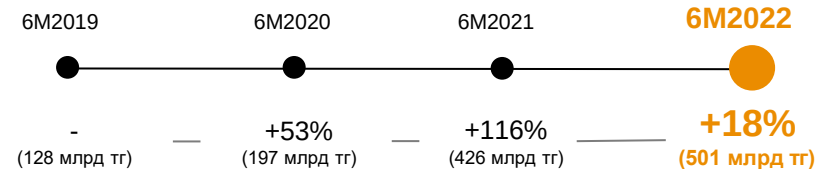
После этого цифры перепроверяются путем перекрестной сверки с агрегированными данными некоторых банков второго уровня, участвовавших в исследовании. В случае расхождений доли корректируются, и, в результате, выводится объем рынка розничной электронной коммерции.



Основные выводы

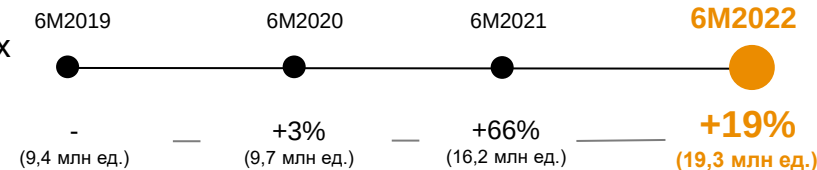
01

Объем рынка розничной электронной коммерции



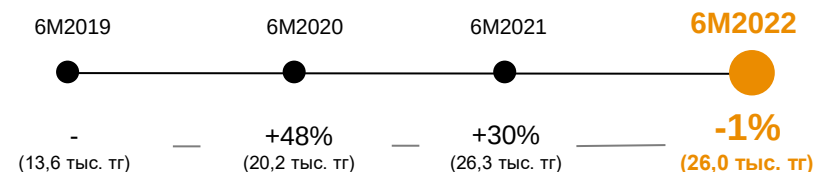
02

Количество совершенных транзакций розничной электронной коммерции



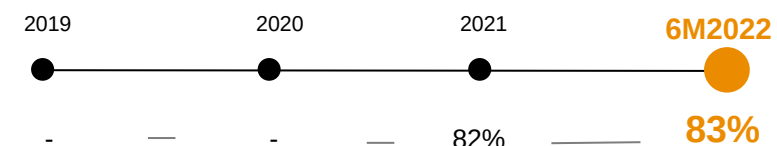
03

Сумма среднего чека



04

Доля продаж с маркетплейсов от розничной электронной коммерции в Казахстане



01

Рынок розничной
электронной
коммерции
6M2022



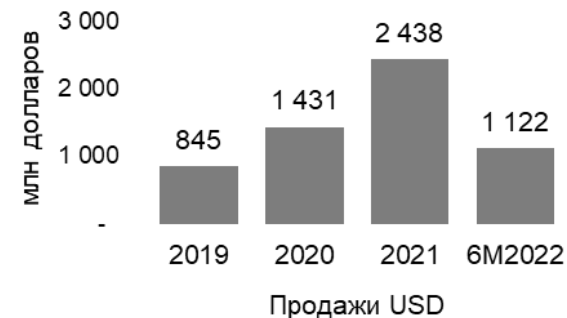
“

Введение санкций и закрытие некоторыми компаниями российских офисов привело к нарушению цепочек поставок. Часть поставок пришлось переориентировать на другие страны, что создало определенные сложности с пополнением товарных запасов и привело к росту цен.

Sulpak



Общий объем продаж за периоды 2019, 2020, 2021 годы и 6М2022



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

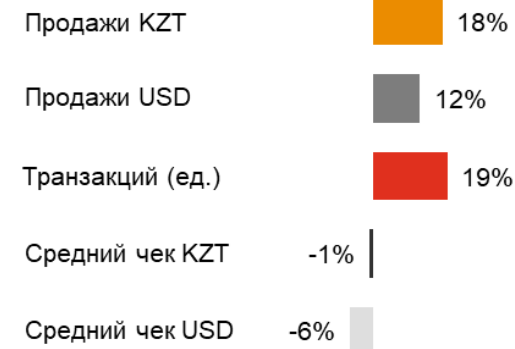
Рынок розничной электронной коммерции в Казахстане продолжает расти. Основным драйвером роста рынка в 2020 году послужила пандемия COVID-19, сформировав у потребителя привычку онлайн покупок. Тем не менее, ожидается, что в последующие годы рынок электронной коммерции будет придерживаться более низкой динамики роста. Так, сравнивая первое полугодие 2022 года с аналогичным периодом 2021 года, можно отметить, что темпы роста рынка замедлились как в количестве транзакций, так и по объему продаж, а средний чек в тенге снизился на 1%, в то время как средний чек в долларовом эквиваленте упал на 6%.

На такую динамику основных показателей рынка во многом повлияли трагические январские события в Казахстане, которые, помимо прочего, сопровождались перебоями интернета и массовыми беспорядками. Военный конфликт между Россией и Украиной также значительно повлиял на рынок розничной электронной коммерции в виду нарушения в цепочках поставок, повышения транспортных тарифов, роста курса валют и инфляции.

501 млрд тенге

составил размер рынка розничной электронной коммерции в Казахстане в первом полугодии 2022 года

Изменения ключевых показателей в сравнении за период 6М2022 к 6М2021

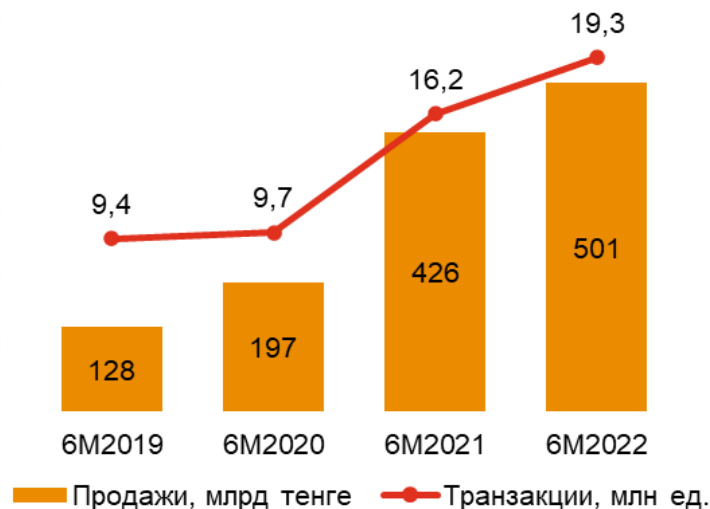


Анализ данных указывает на продолжение роста рынка, однако темпы роста заметно уменьшились в первом полугодии 2022 года, как в первом так и во втором квартале.

Если в 2021 году по сравнению с 2020 годом мы наблюдаем значительный рост как и в объемах продаж (более чем в 2 раза) так и в количестве транзакций (почти в 1,7 раза), то первое полугодие 2022 года характеризуется меньшим ростом данных показателей на 18% и 19% соответственно.

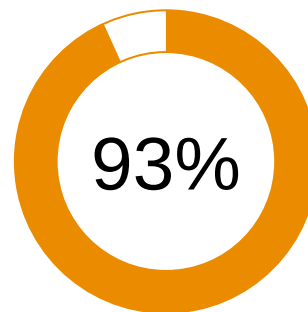
Исторически, рост объемов продаж значительно превышал рост количества транзакций, так как потребители покупали больше товаров онлайн. Данная тенденция также подтверждалась ростом среднего чека. Однако, в 2022 году мы наблюдаем противоположную динамику: рост количества транзакций превысил рост объема продаж. Как результат, сумма среднего чека в тенге снизилась на 1%, а при мобильных покупках - на 2%.

Продажи и количество транзакций за периоды



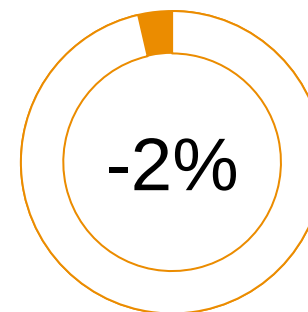
Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Покупки со смартфона в первом полугодии 2022 года



Процент покупок со смартфона от общего объема продаж за 6M2022

Падение среднего чека в тенге при покупках со смартфона в сравнении 6M2022 к 6M2021



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Результаты анализа также показали, что онлайн-шоппинг с помощью мобильных телефонов не теряет популярности. Так, за первые 6 месяцев 2022 года 93% всех покупок было совершено с помощью мобильных телефонов.

Мобильные приложения маркетплейсов продолжают становиться удобнее, улучшаются условия приобретения товара в рассрочку и в кредит за счет развития скоринговых моделей и быстрого процесса одобрения заявок. Также, совершенствуются маркетинговые стратегии, такие как промо-коды на покупки с мобильного приложения, развитие видео презентации продуктов. Платформы активно развивают систему отзывов покупателей с возможностью добавления фото и видео.

“

Интерес к рынку электронной торговли растет. Уровень проникновения электронной коммерции составляет менее 10% от объема розничной торговли, что в 2-3 раза меньше, чем на развитых рынках. Это говорит о большом потенциале роста для всех игроков на рынке.

Kaspi.kz

02

Объем продаж
рынка розничной
электронной
коммерции



Объем продаж в первой половине 2022 года вырос на 18% и составил 501 млрд тенге, что на 75 млрд тенге больше, чем в первом полугодии 2021 года.

В 2022 году наблюдается уже устоявшаяся тенденция снижения общего объема продаж за первый квартал, когда потребительская активность снижается после праздничных периодов. Однако можно заметить, что в 1K2022 спад объема продаж в 35% относительно предыдущего квартала был намного значительнее чем в 1K2021 года, когда объемы продаж снизились всего на 9% по сравнению с 4K2020.

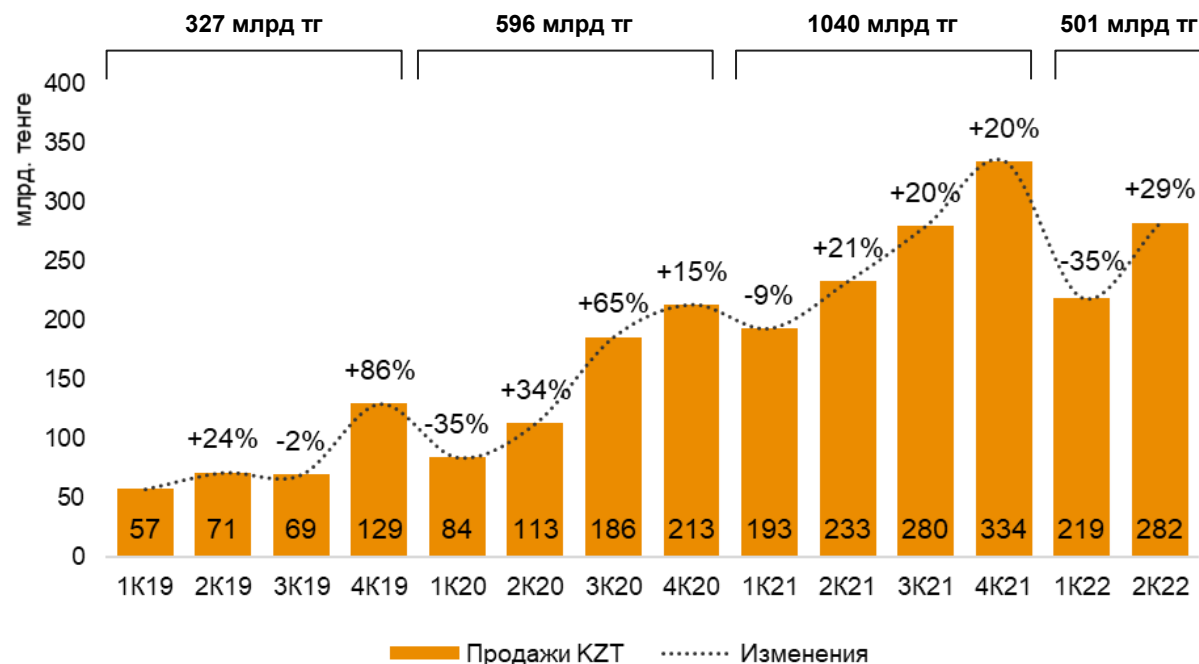
Так, существенный спад онлайн продаж произошел в январе 2022, когда Казахстан охватили массовые беспорядки и протесты.

Также негативное влияние на рынок оказало падение курса тенге в марте 2022 года, когда средневзвешенный курс доллара к тенге, по данным Национального Банка РК (НБРК), составил почти 500 тенге (для сравнения в феврале 2022 года средневзвешенный курс доллара к тенге составлял 435).



на **35%**
снизились продажи в 1K2022
по сравнению с
предыдущим кварталом

Динамика изменения продаж по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК



“

Е-commerce сектор в Казахстане развивается крайне быстро. Сейчас в 2022 году перед крупными игроками в отрасли стоит много вызовов, но при этом сложившаяся геополитическая обстановка открывает новые возможности и перспективы. В частности, в этом году Ozon в Казахстане фиксирует значительный рост продаж по самым разным категориям. Только за второй квартал 2022 года оборот казахстанских продавцов на Ozon вырос в 6 раз по сравнению с первым кварталом.

Ozon Marketplace в Казахстане

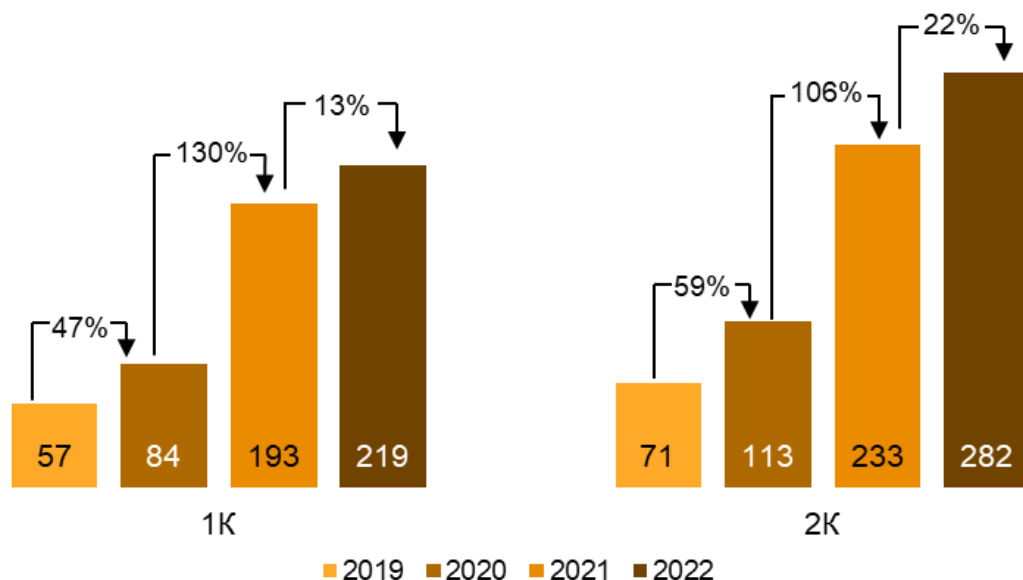
При анализе годовых изменений в каждом квартале, можно заметить, что квартальный прирост в 1К2022 гораздо меньше, чем в 1К2021 (13% и 130% соответственно).

К апрелю 2022 года наблюдалась нормализация спроса, однако объем рынка во 2К2022 в целом показал незначительный годовой рост в 22%. Отметим, что в аналогичные периоды 2021 и 2020 года объем продаж увеличивался почти в два раза.

На данную тенденцию сильное влияние оказала инфляция, значение которой достигло 10,5% с начала года на конец июня 2022 года. При этом, увеличение средней заработной платы в этом же периоде составило 9,3%*.

*Согласно данным Национального Бюро Статистики

Годовые изменения объема продаж в KZT по кварталам и в сравнении 2019, 2020, 2021 и 2022 года



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Учитывая изменения показателей инфляции и заработной платы, можно предположить, что данное увеличение в объемах продаж происходило в основном за счет роста цен, а не за счет того, что потребители стали покупать больше товаров.

Возможно, потребители пересмотрели свои расходы в сторону товаров первой необходимости, как продукты питания, медикаменты и прочее.

Несмотря на общее замедление темпа роста объема продаж за период 6М2022, казахстанский рынок розничной электронной коммерции остается привлекательным и способствует появлению новых игроков на рынке, как локальных, так и зарубежных.

“

Дополнительных барьеров для роста розничной электронной коммерции в Казахстане не появилось. E-commerce рынок бурно растет и развивается, появляется все больше профессиональных логистических, маркетинговых, сервисных компаний. У всего рынка большие перспективы для стремительного роста.

ForteMarket

282 млрд тенге

составили продажи
в тенге во 2К2022

03

Количество
транзакций на
рынке розничной
электронной
коммерции

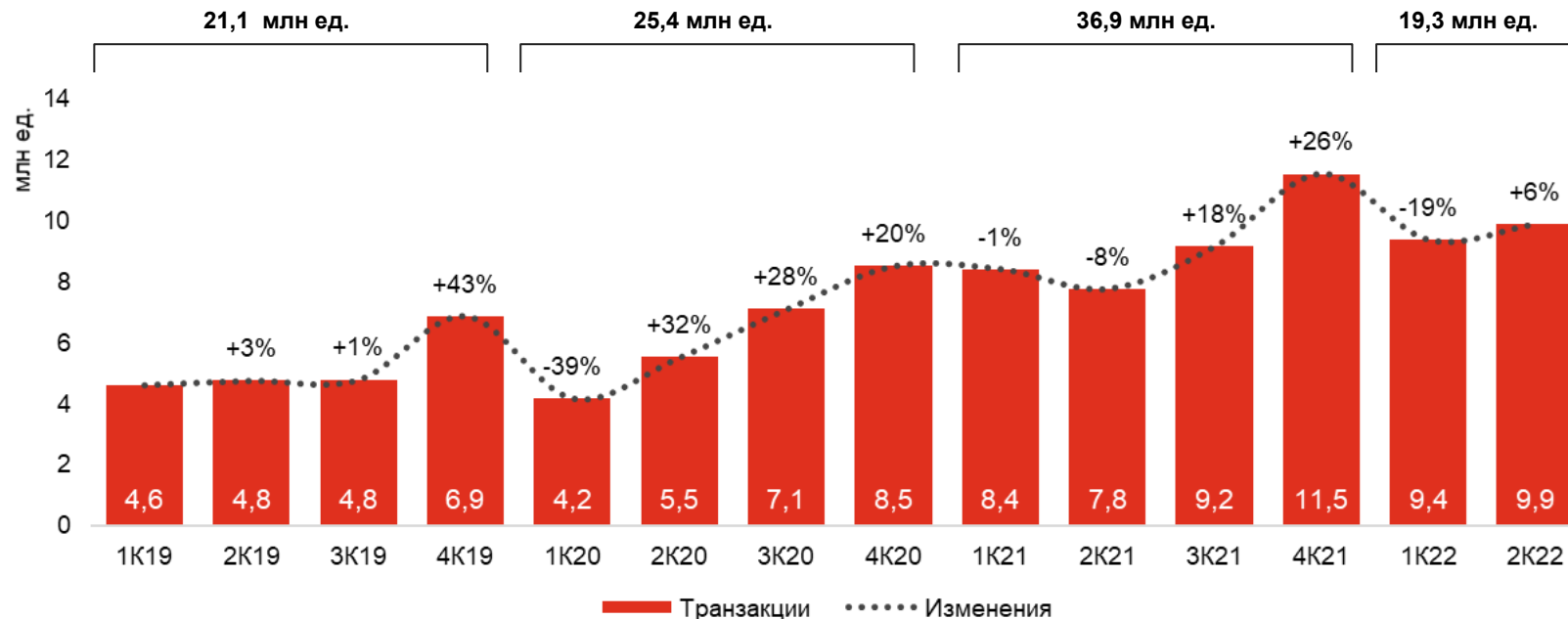


на **6%**

повысилось количество транзакций во 2К2022 по сравнению с предыдущим кварталом



Динамика изменения количества транзакций по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

В целом в первом полугодии 2022 года наблюдалось увеличение количества транзакций, достигшее 19,3 млн единиц, что на 19% выше, чем в первом полугодии 2021 года.

Сравнивая динамику изменения количества транзакций и объема продаж за период 6М2022, можно заметить значительную разницу в трендах данных показателей. В 1К2022 продажи упали на 35%, тогда как транзакции упали всего на 19%, а во 2К2022 продажи увеличились на 29%, в то время как количество транзакций увеличилось всего на 6%, что говорит о снижении среднего чека в первом квартале и последующее увеличение средней суммы транзакции во втором квартале 2022 года.

Снижение основных показателей рынка, в том числе количества транзакций, в первых кварталах года соответствует нормальным тенденциям рынка.

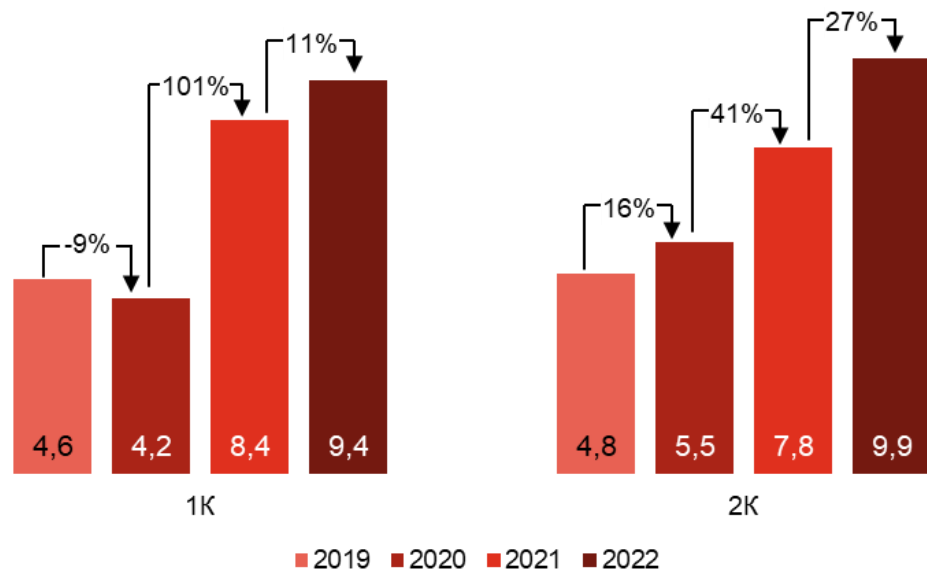
Однако, можно отметить то, что квартальный спад количества транзакций в 1К2022 намного значительнее чем в 1К2021 (-19% и -1% соответственно).

Такие тенденции рынка можно объяснить тем, что в силу январских событий в Казахстане, которые создали шоковое состояние, потребители перешли на офлайн покупки товаров первой необходимости за наличные.

Другим важным фактором низкого квартального прироста в количестве онлайн покупок является сильный скачок курса доллара к тенге в марте 2022 года, а также сокращение объемов импорта продовольственной продукции в Казахстан, что сильно отразилось на повышении цен и покупательской способности населения.



Годовые изменения количества транзакций по кварталам и в сравнении 2019, 2020, 2021 и 2022 года



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Анализируя годовые изменения в каждом квартале, можно заметить, что рост количества транзакций значительно замедлился и составил 11% и 27% в 1K и 2K2022 года соответственно.

Если не брать в учет данные за январь 2022 года, то анализ показывает, что транзакции за февраль-июнь 2022 года увеличились на 25% относительно такого же периода 2021 года, тогда как в аналогичном периоде 2021 года количество транзакций увеличилось на 64%.

Можно предположить, что темпы роста рынка, в особенности по количеству онлайн покупок, замедляются независимо от геополитических факторов.

на **27%**

увеличилось количество транзакций во 2K2022 по сравнению со 2K2021

04

Средний чек на
рынке розничной
электронной
коммерции



“

Текущая геополитическая ситуация, в основном, оказывает не очень хорошее влияние, так как некоторые контракты переводят в Европу. Это в свою очередь провоцирует новые условия работы, в связи с чем логистика становится сложнее и дороже, что в конечном счете влияет на ассортимент и удорожание товара.

Mechta.kz

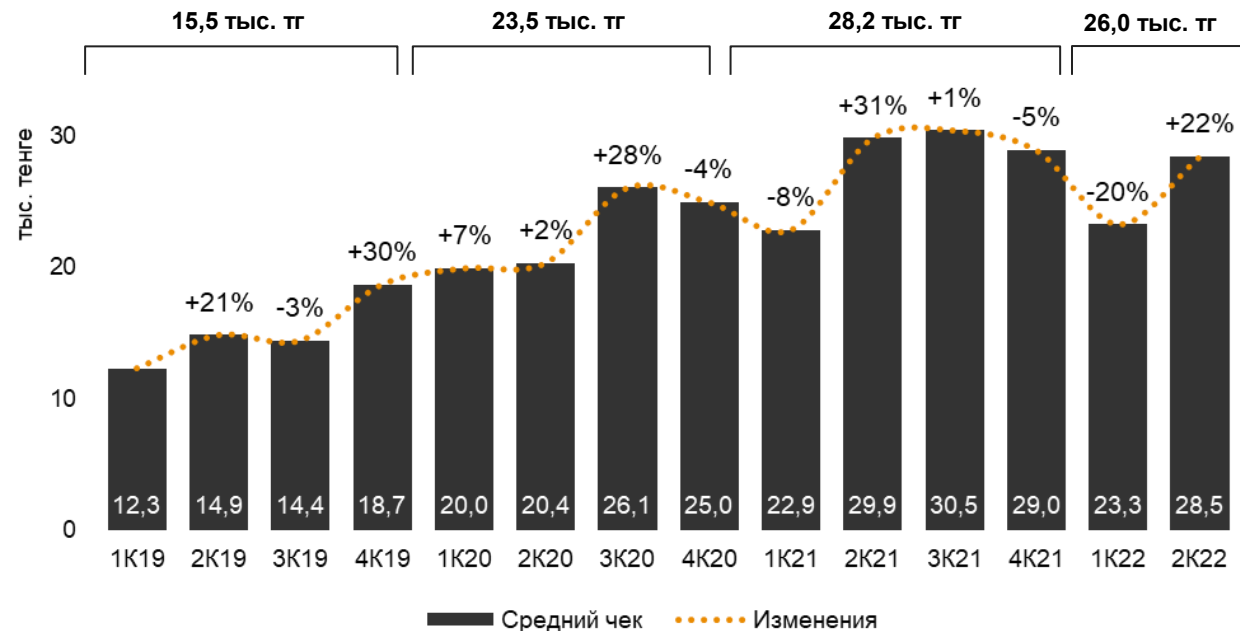
на **20%**

снизилась сумма
среднего чека в тенге в
1K2022 по сравнению с
4K2021

26,0 тыс.

составила сумма
среднего чека в тенге
за 6M2022

Динамика изменения суммы среднего чека в тыс. тенге по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

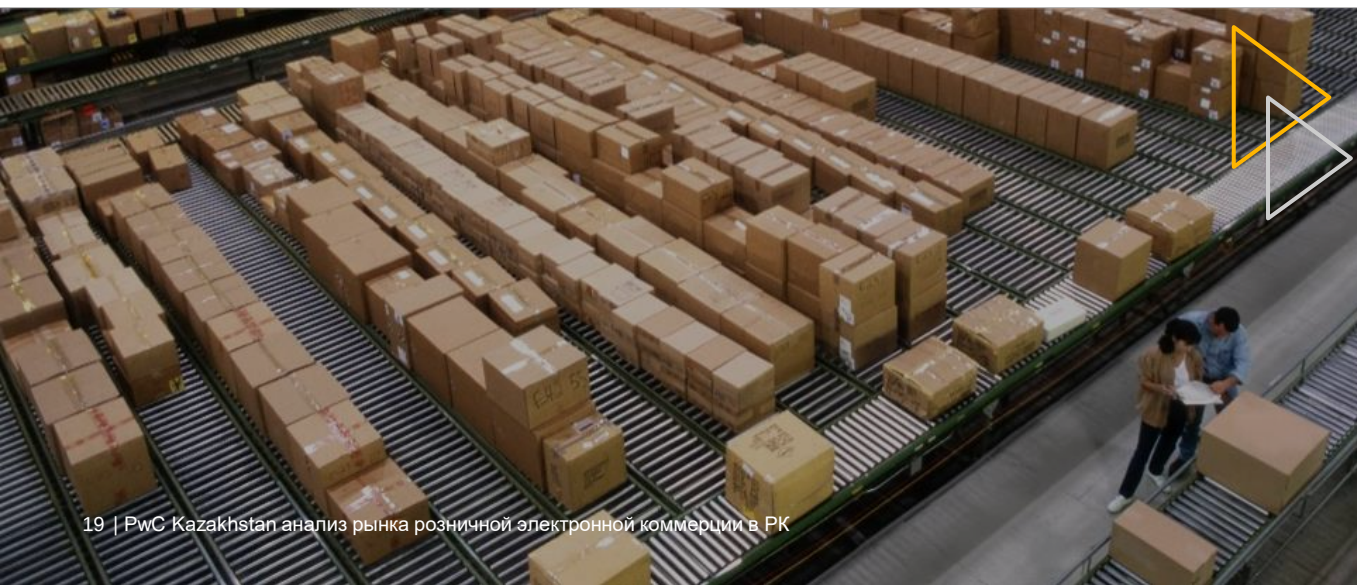


Анализируя первое полугодие 2022 года, наблюдается незначительное снижение суммы среднего чека на 1%. Сумма продаж на протяжении первого полугодия 2022 года росла более медленными темпами, чем количество транзакций.

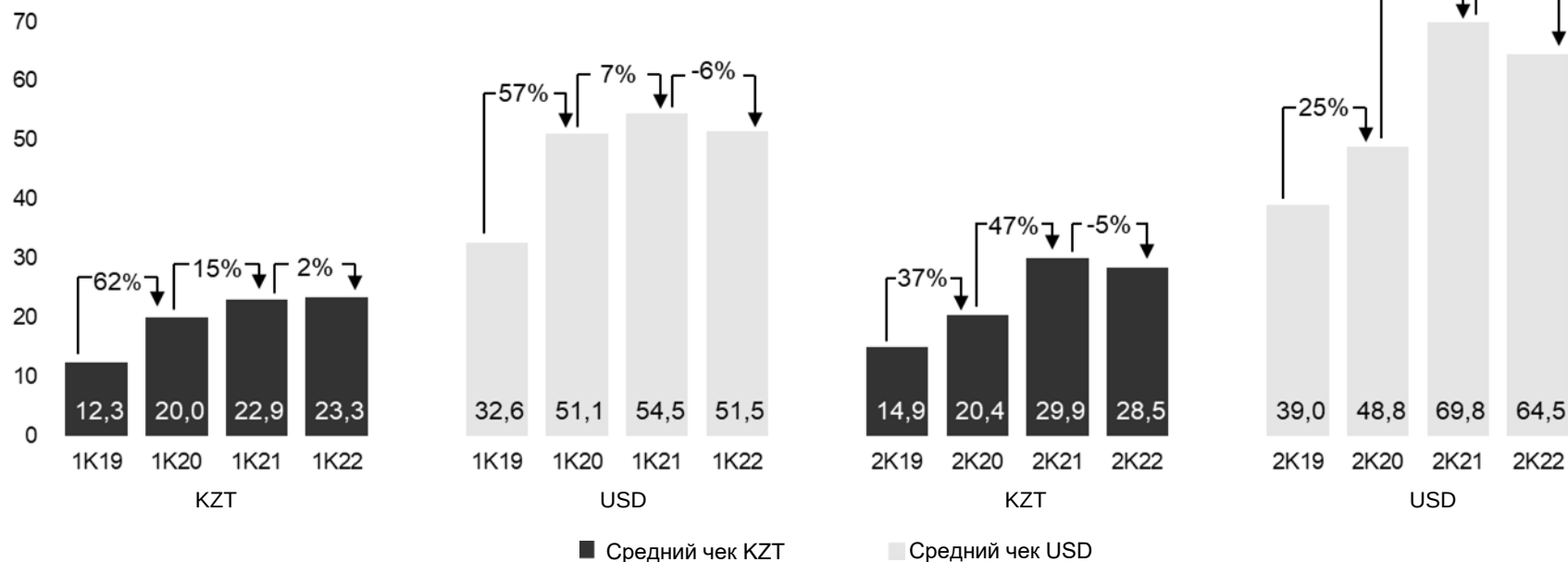
Таким образом, за период 6М2022 годовой рост транзакций достиг и превысил рост объема продаж, что противоречит предыдущим тенденциям рынка. Люди стали чаще делать онлайн покупки на меньшую сумму, что может быть обосновано, помимо прочего, рядом факторов: снижением покупательской способности в силу высокого роста инфляции, приобретением более дешевых аналогов товаров, уменьшением минимальной суммы корзины для бесплатной доставки, расширением ассортимента товаров и так далее.

В 1K2022 наблюдается исторически наибольшее квартальное падение в 20% среднего чека в тенге за весь анализируемый период с января 2019 года на фоне геополитических событий. Волатильность валютных курсов и ограничения онлайн продаж в январе заметно снизили покупательную способность, тем самым, потребители отдали предпочтение товарам первой необходимости. В целом, годовое снижение суммы среднего чека достигло 5% во 2K2022.

Во 2K2022 наблюдался квартальный скачок роста суммы среднего чека на 22% за счет резкого увеличения объема продаж на 29% и относительно низкого роста количества транзакций в 6%. Вероятно, что сумма на одну онлайн покупку возросла за счет роста инфляции и цен.



Годовые изменения суммы среднего чека в тыс. тенге и долларах США по кварталам и в сравнении 2019, 2020, 2021 и 2022 годов



на **5%**

упала сумма среднего чека в тенге во 2K2022 по сравнению со 2K2021

Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Наблюдая за годовыми изменениями в каждом квартале первого полугодия 2022 года и сравнивая с аналогичными периодами 2019-2021 годов, можно предположить, что люди в целом стали покупать меньше товаров либо покупать более дешевые товары на фоне увеличения цен и роста неуверенности в финансовой стабильности.

Годовые темпы роста среднего чека в тенге сильно замедлились, к примеру в 1K2022 рост составил всего 2% относительно 1K2021. Во 2K2022 средняя сумма чека в тенге снизилась на 5% в сравнении со 2K2021.

Несмотря на низкий годовой рост среднего чека в тенге в 1K2022, сумма чека в долларах США снизилась на 6% в аналогичном периоде, что подтверждает сильное влияние резкого скачка курса доллара к тенге в марте 2022 года.





Как изменился потребительский спрос и поведение покупателей в начале 2022 года в сравнении с 2021 годом?

«Как видно из статистики политическая ситуация в 2022 г. оказывала значительное влияние на потребительский спрос – в январе, в результате беспорядков, произошел спад продаж. Паника перед вероятной девальвацией в феврале вызвала резкое повышение спроса, однако уже в марте произошла коррекция и спрос снова снизился. Глобально – повышение цен помогло удержать продажи на уровне 2022 г. в денежном выражении, но в штуках рынок сократился практически на 25%».

Sulpak

«Покупатели все больше вовлекаются в онлайн покупки товаров повседневного спроса. Более чем в 5 раз выросли заказы в таких категориях, как Продукты питания, Аптека, Товары для дома, Детские товары, Красота и здоровье, Товары для животных. Быстрая доставка и возможность забирать заказы в широкой сети устройств Kaspi Postomat делают такие покупки еще более удобными».

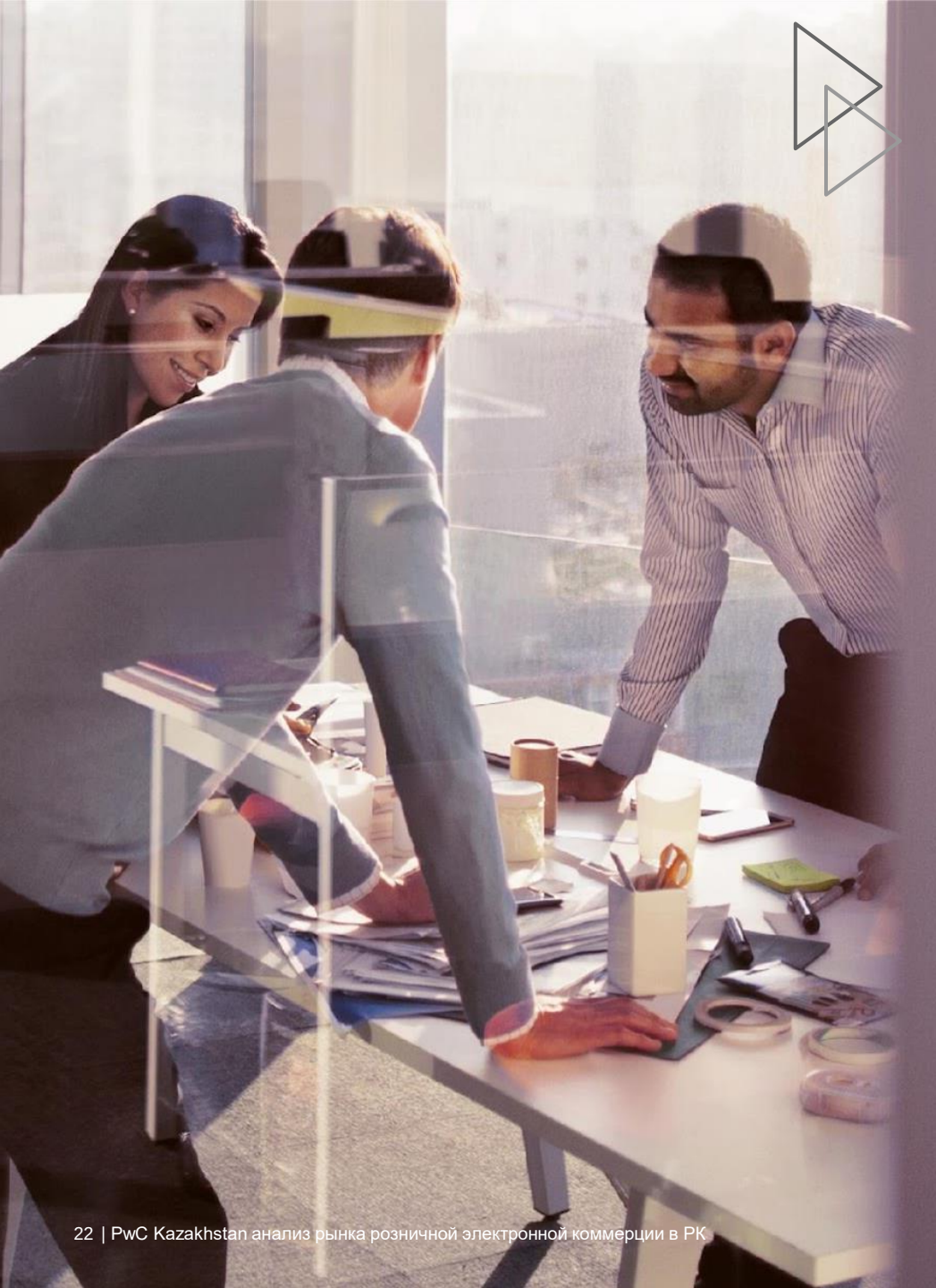
Kaspi.kz

«Существенных изменений не произошло. Среди позитивных факторов – активность на жилищном рынке и связанные с этим покупки бытовой техники, электроники, строительных материалов».

ForteMarket

“Мы локализовали бизнес в Казахстане только в конце 2021 года. Бизнес стабильно растет, по итогам второго квартала количество заказов в Казахстане выросло в 2 раза по сравнению с первым кварталом 2022 года. Такой рост объясняется быстрорастущим спросом российских покупателей на товары казахстанских продавцов. В основном, российские покупатели заказывают из Казахстана комплектующие для компьютеров, расходные материалы для автомобилей, мелкую бытовую технику для дома и FMCG-товары».

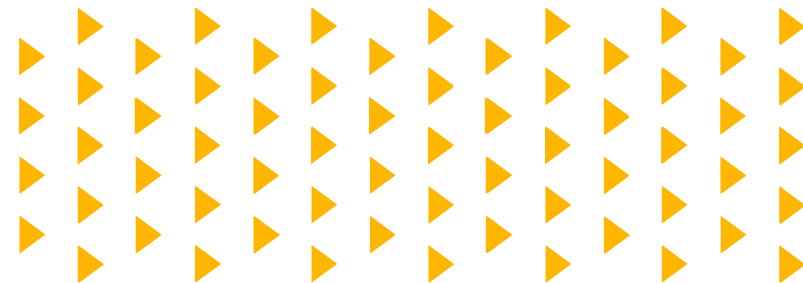
Ozon Marketplace в Казахстане



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, Марина Ким, Аружан Балтаева, Виктория Горланова, Елена Крупина

Контакты PwC:

Наталья Лим

Партнер, Лидер консультационной практики в регионе Евразия

natalya.lim@pwc.com

Вопросы по исследованию и запросы просим направлять:

Марина Ким

Консультационные услуги

marina.k.kim@pwc.com

Виктория Горланова

Маркетинг и внешние связи

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

Астана

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
