

**strategy&**

Part of the PwC network

---

# Анализ рынка розничной электронной коммерции в Республике Казахстан

Октябрь 2023



# Важное замечание

Компания Strategy&, part of the PwC network, совместно с Ассоциацией Цифровой Казахстан (АЦК) представляет результаты исследования “Анализ рынка розничной электронной коммерции\* в Республике Казахстан” за 6 месяцев 2023 года. Анализ данных был проведен командой Data & Analytics, включающей в себя аналитиков данных, дата-инженеров и консультантов с индустриальной экспертизой. В исследовании приняли участие крупнейшие представители рынка электронной коммерции в Казахстане: Mechta.kz, Kaspi.kz, Halyk Market и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

Результаты исследования отражают:

- Обзор рынка розничной электронной коммерции за 6М2023
- 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 Strategy& и  
Лидер консультационной практики  
в регионе Евразия

Рынок розничной электронной торговли в Казахстане продолжает показывать значительные темпы роста в последние несколько лет, несмотря на турбулентные события 2022 года, пиковые значения годовой инфляции, снижение покупательской способности и повышение стоимости жизни в целом на глобальном уровне. Таким образом, объем рынка в первой половине 2023 года составил 896 млрд тенге, что уже является более 66% от объема рынка 2022 года. Учитывая данные предыдущих периодов и сезонность динамики рынка, можно предположить, что во второй половине 2023 года объем рынка будет еще больше.

Помимо государственной поддержки в повышении уровня цифровизации в стране в целом и развитии рынка электронной розничной коммерции, главным фактором роста рынка в 2023 году может являться появление новых крупных маркетплейсов.

Объем продаж за 6М2023 увеличился на 79% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года, тогда как количество транзакций увеличилось на 87% и составило 36 млн, что привело к снижению среднего чека в тенге на 4%. Интересно также отметить, что снижение среднего чека в тенге в первом полугодии 2023 года в сравнении с предыдущим полугодием составило 13%, что явилось рекордным полугодовым снижением среднего чека за весь анализируемый период (2019-2023). Можно предположить, что финансовая нестабильность на фоне высоких значений инфляции, геополитических рисков, энергетического кризиса и кризиса стоимости жизни в целом могли повлиять на поведенческие паттерны потребителей - люди сфокусировались на приобретении товаров первой необходимости и замены товаров на более дешевые аналоги.

Все данные, полученные от игроков рынка, представлены в агрегированном, деперсонализированном виде, без раскрытия имени респондента и сравнения участников.

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.

С уважением,

Наталья Лим

# 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, Halyk Market и другие респонденты, пожелавшие сохранить конфиденциальность.

В исследовании были проанализированы данные за 6 месяцев 2023 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 2023 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.

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

В команде имеется экспертиза проведения любого рода аналитических исследований в различных сферах экономики с привлечением соответствующих экспертов индустрии.

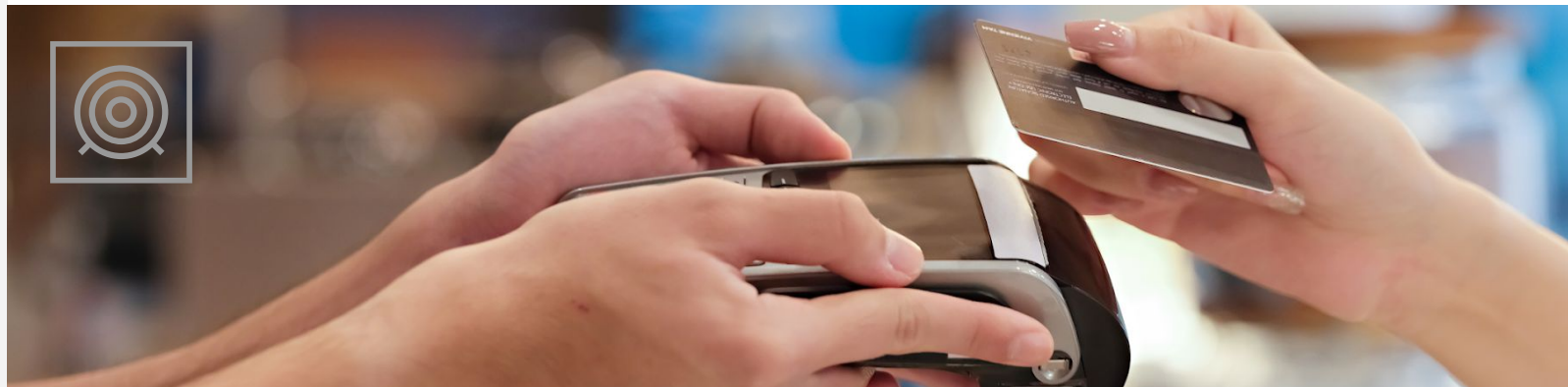
Наша команда также выпускает следующие регулярные отчеты:

- [Макроэкономический обзор Казахстана](#)
- [Анализ рынка платежей в Казахстане](#)
- [Анализ изменения цен в Казахстане](#)

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](mailto:marina.k.kim@pwc.com)) или Викторией Горлановой ([viktoriya.gorlanova@pwc.com](mailto:viktoriya.gorlanova@pwc.com)).

**Опрос для подготовки выпуска данного отчета был проведен в августе 2023 года.**



# Содержание

**Методология исследования** стр. 6

**Основные выводы** стр. 7

**1** Рынок розничной электронной коммерции за 6М2023 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. 21



# Методология исследования

Объем рынка рассчитан на основе данных, предоставленных основными игроками электронной коммерции, АЦК (Ассоциация Цифровой Казахстан), 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.

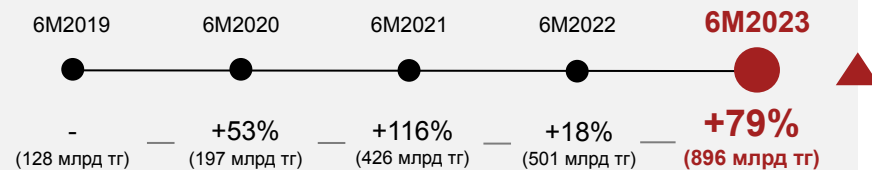
После этого цифры перепроверяются путем перекрестной сверки с агрегированными данными некоторых банков второго уровня, участвовавших в исследовании. В случае расхождений доли корректируются, и, в результате, выводится объем рынка розничной электронной коммерции.



# Основные выводы

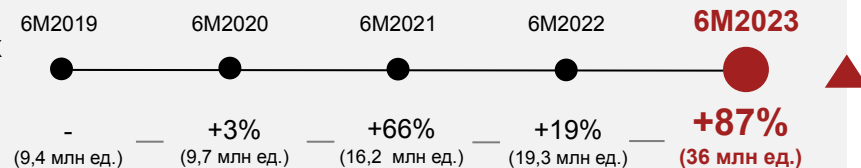
01

Объем рынка розничной электронной коммерции



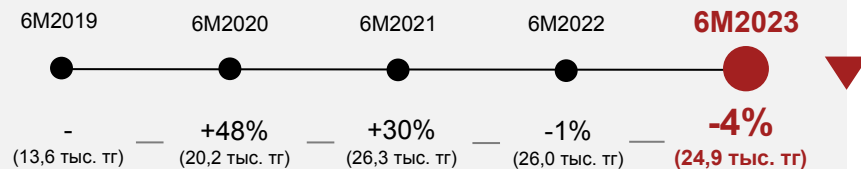
02

Количество совершенных транзакций розничной электронной коммерции



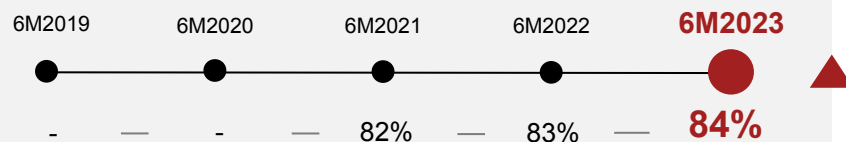
03

Сумма среднего чека



04

Доля продаж с маркетплейсов от розничной электронной коммерции в Казахстане





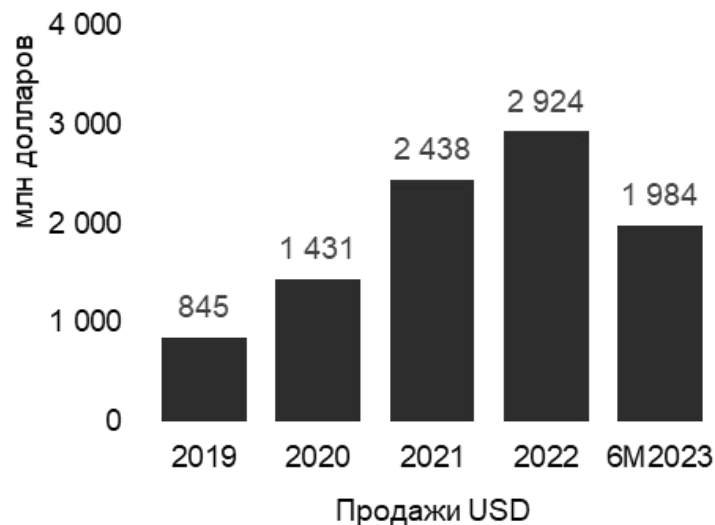
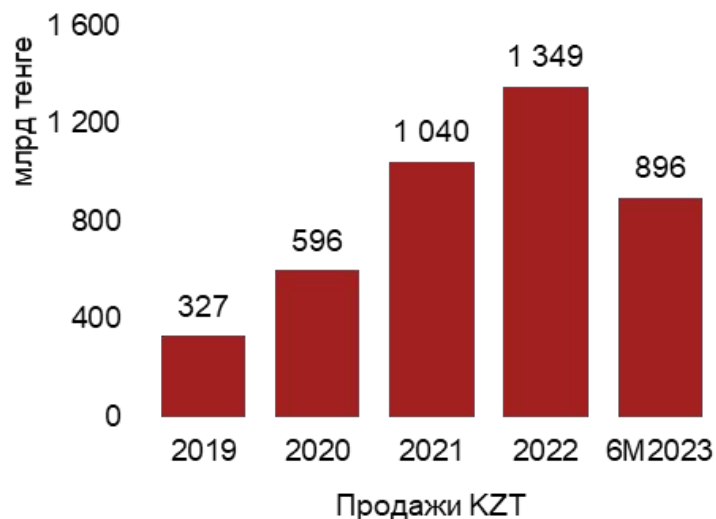
# 01

---

Рынок розничной электронной коммерции 6М2023



## Общий объем продаж за периоды 2019, 2020, 2021, 2022 годы и 6М2023



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Рынок розничной электронной коммерции в Казахстане продолжает расти значительными темпами. Только в первой половине 2023 года сумма онлайн продаж составила более 66% от суммы продаж за весь 2022 год достигнув 896 млрд тенге, что на 6% больше, чем в предыдущем полугодии (2П2022 - 848 млрд тенге).

Несмотря на замедляющийся темп роста рынка, наблюдавшийся в предыдущих периодах, рост рынка за 6М2023 оказался намного значительнее, чем в аналогичном периоде 2022 года. Таким образом, рынок вырос на 79% или 395 млрд тенге за 6М2023 в сравнении с 6М2022, тогда как за 6М2022 рост составил всего 18% или 75 млрд тенге.

На рост рынка влияют множество факторов, в том числе поддержка государства в повышении уровня цифровизации и развитии рынка розничной электронной коммерции с одной стороны и уже устоявшиеся привычки потребителей покупать товары онлайн с другой стороны. Помимо этого, в 2023 году можно наблюдать увеличение продаж с крупных международных маркетплейсов, таких как Pinduoduo, Taobao, Trendyol, который потенциально даст возможность продажи товаров казахстанского происхождения.

# 896

 млрд тенге

составил размер рынка розничной электронной коммерции в Казахстане в первой половине 2023 года



## Динамика изменения объема продаж и количества транзакций по годам



## Изменения ключевых показателей в первой половине 2023 года в сравнении с первой половиной 2022 года



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

на **87%**

увеличилось количество транзакций в первой половине 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года

Анализируя значения объема продаж и количества транзакций по полугодиям, можно отметить схожий тренд изменения данных двух показателей. В первой половине 2023 года количество транзакций выросло на 21% с 30 до 36 млн единиц по сравнению с предыдущим полугодием, тогда как сумма продаж увеличилась на 6% с 848 до 896 млрд тенге в аналогичном периоде.

Данная динамика привела к значительному снижению среднего чека в тенге на 3,6 тыс. тенге или 13% за 1П2023 относительно 2П2022, что явилось самым значительным полугодовым снижением среднего чека в тенге за весь анализируемый период.

Проникновение электронной розничной коммерции в общей розничной торговле продолжает расти, достигнув 12% в 2023 году (в 2022 году - 8,2%)\*. Доля продаж с маркетплейсов в первой половине 2023 года уменьшилась и составила 84% по сравнению с 89% в 2022 году. Годовой прирост продаж с маркетплейсов составил 83%, тогда как продажи онлайн магазинов увеличились почти в 3 раза.

\* Сумма общей розничной торговли для расчета проникновения рынка розничной электронной коммерции взята с сайта [stat.gov.kz](http://stat.gov.kz)



# 02

---

Объем продаж рынка розничной электронной коммерции

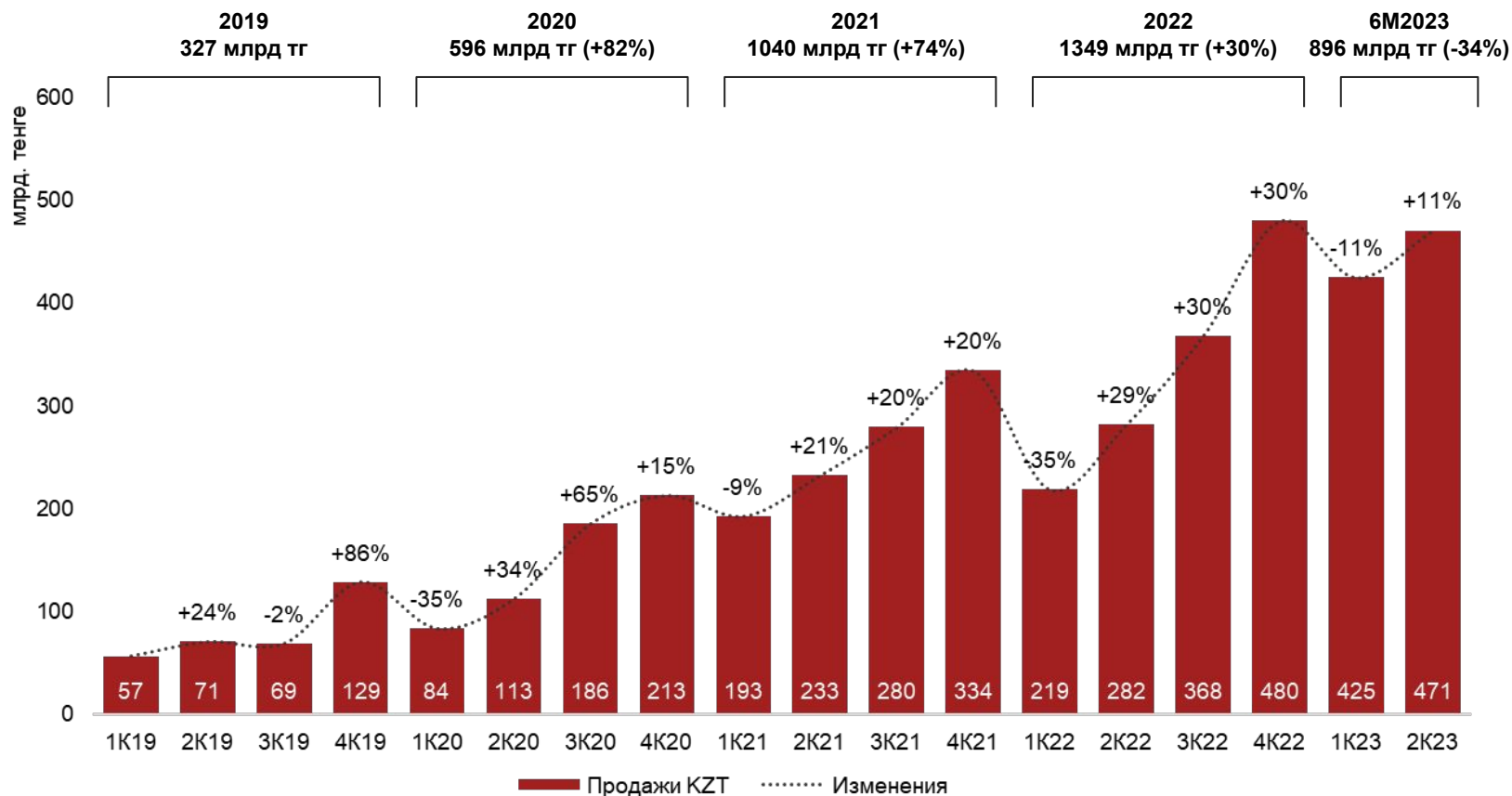
Объем продаж в первой половине 2023 года в Казахстане значительно увеличился на 79%, достигнув впечатляющей отметки в 896 миллиардов тенге, что на 395 миллиардов тенге выше по сравнению с 6М2022.

Квартальное снижение оборотов продаж на 11% в 1К2023 следует анализировать с учетом нескольких факторов, включая естественные сезонные колебания - показатели рынка падают после праздничного периода. Наблюдалось снижение объема продаж до 425 млрд тенге, что тем не менее на 94% выше значения аналогичного периода 1К2022, где наблюдалось снижение в 35% после праздничного периода. Однако необходимо также учитывать изменения в покупательской способности населения. Несмотря на рост средних заработных плат на 19,3% в 1К2023 по сравнению с 1К2022, высокий уровень инфляции фактически сократил реальную покупательскую способность, что могло сказаться на снижении объемов продаж.

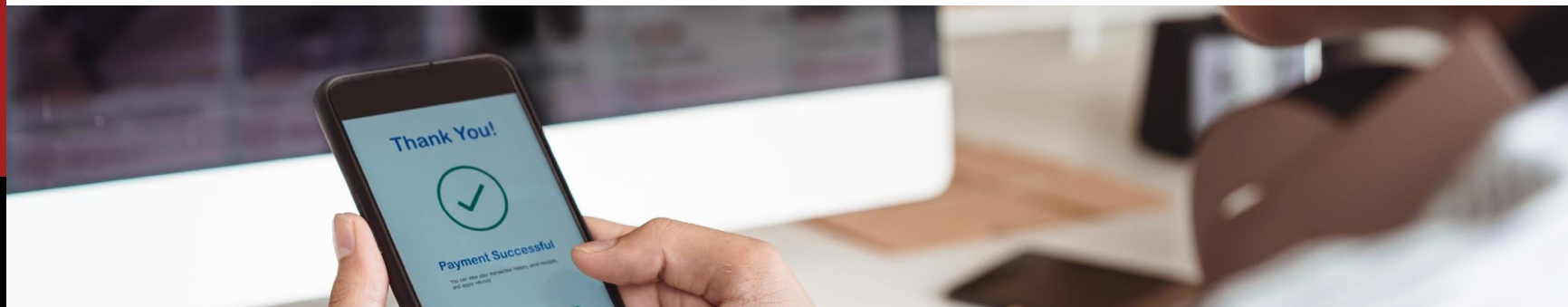
на **11%**

снизились продажи в 1К2023 по сравнению с предыдущим кварталом

## Динамика изменения продаж по кварталам



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК



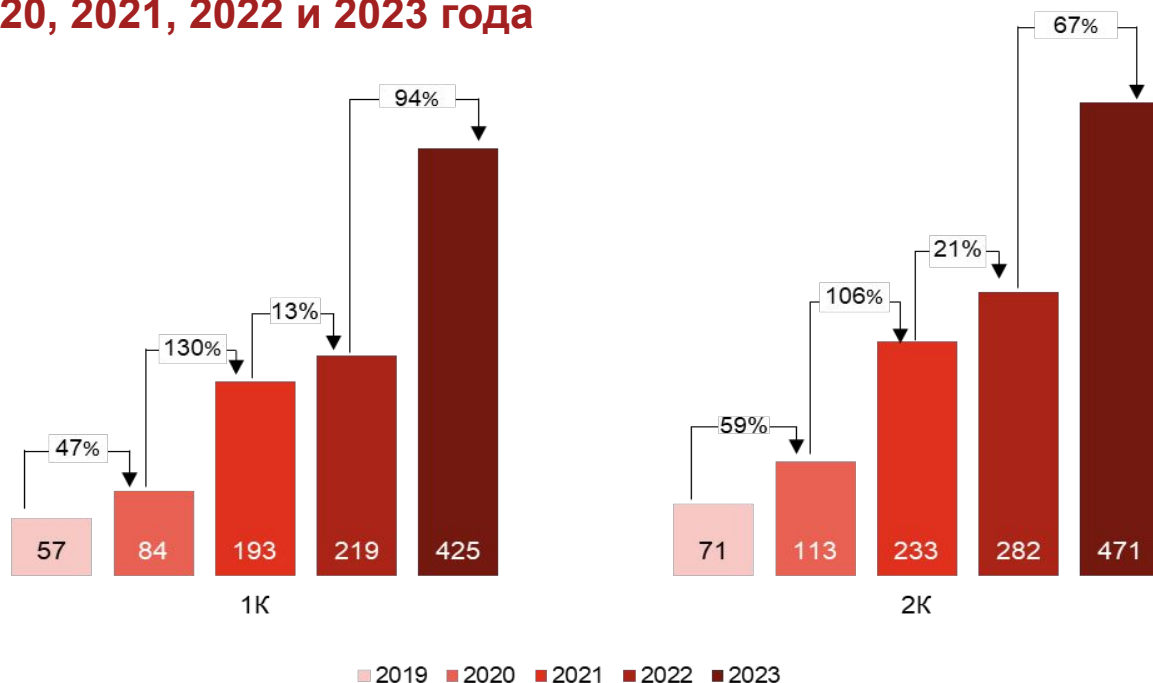
Несмотря на то, что в течение предыдущих периодов наблюдалось замедление темпов роста рынка розничной электронной коммерции, анализ годовых изменений в первом и втором квартале 2023 года показывает значительное увеличение на 94% и 67% соответственно.

На такую неожиданную динамику рынка могли повлиять многие факторы, в том числе пиковое значение инфляции в 1K2023, появление на рынке крупных международных маркетплейсов, упрощение процесса регистрации новых мерчантов на маркетплейсах, а также в целом на фоне низкой базы прошлого года, когда объем продаж в первом квартале вырос всего на 13% за год.

Интересно отметить, что значения объема продаж в 1K и 2K2023 выше прошлогодних значений в аналогичных периодах в 1,9 и 1,7 раза, соответственно.

на **94%**  
увеличился объем продаж в  
1K2023 в сравнении с аналогичным  
периодом 2022 года

## Годовые изменения объема продаж в KZT по кварталам и в сравнении 2019, 2020, 2021, 2022 и 2023 года



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК





# 03

---

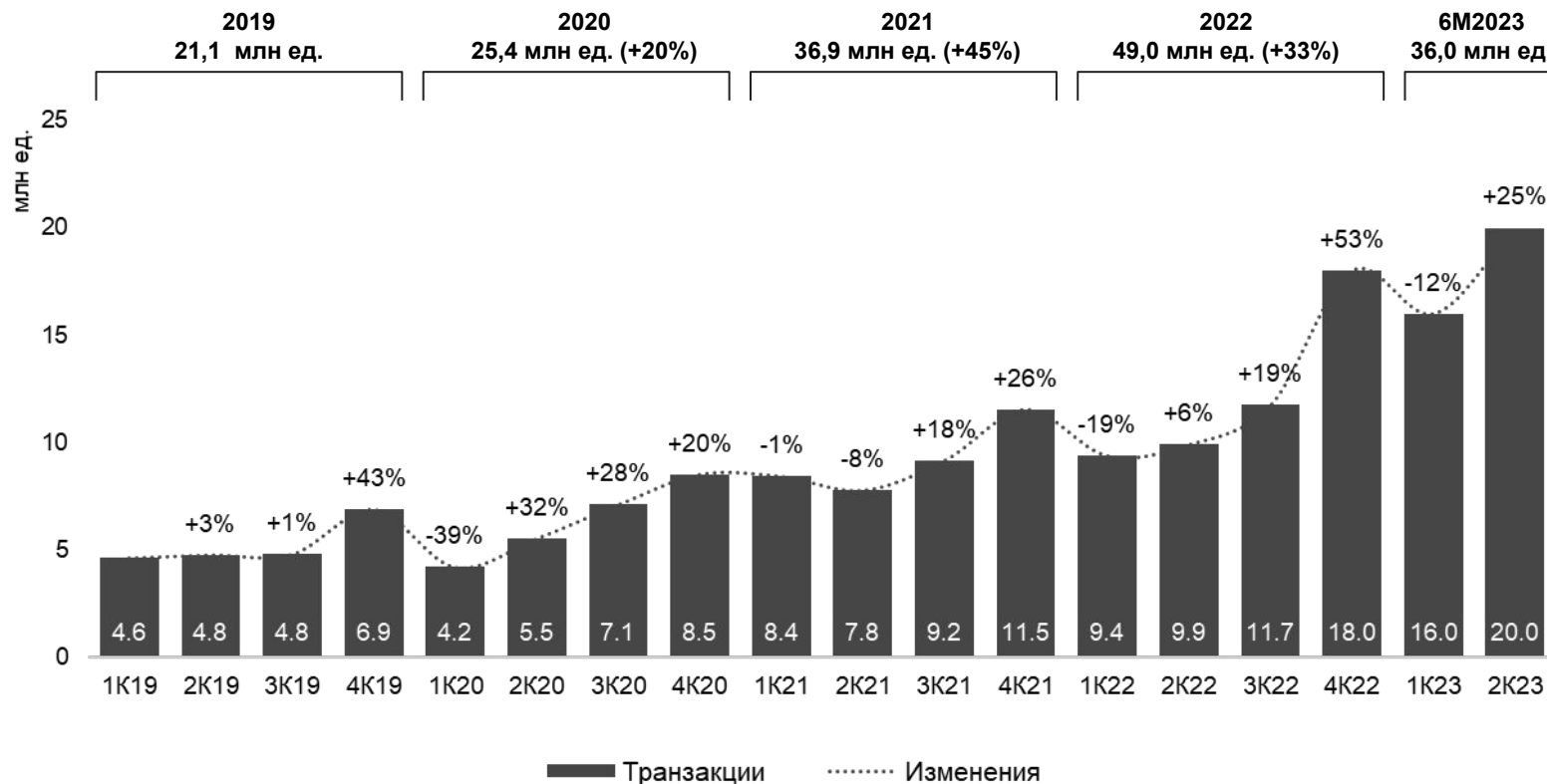
Количество транзакций на рынке розничной электронной коммерции

на **25%**

повысилось количество транзакций  
в 2К2023 по сравнению с предыдущим  
кварталом



## Динамика изменения количества транзакций по кварталам

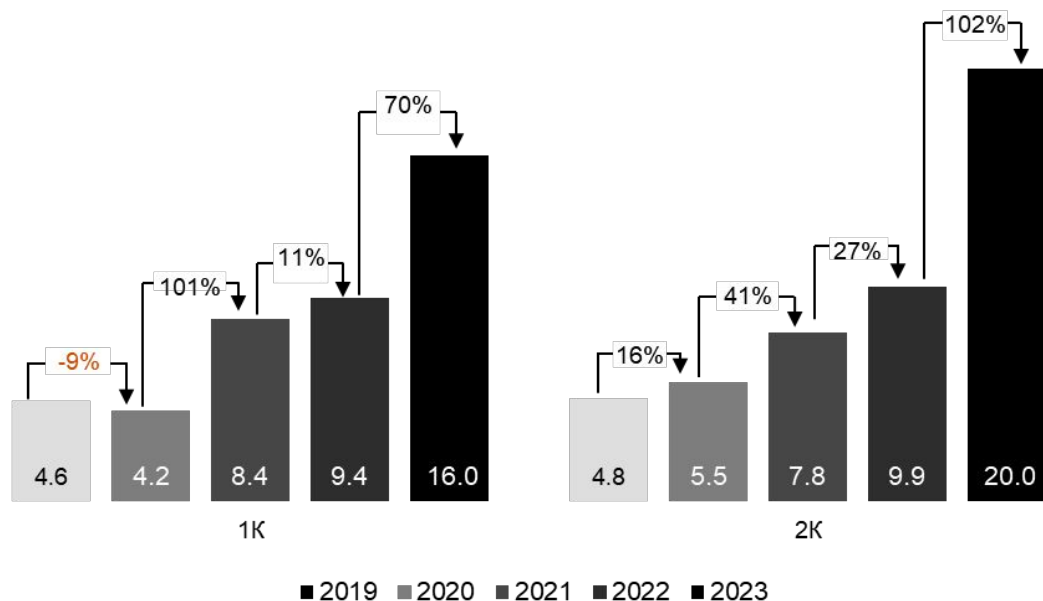


Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

В первом полугодии 2023 года наблюдалось увеличение общего количества транзакций до 36,0 млн единиц, что на 87% выше значения первого полугодия 2022 года и на 40% выше предыдущего полугодия. Таким образом, количество транзакций за первое полугодие 2023 года составила уже более 73% от значения всего 2022 года и почти сравнялась со значением 2021 года.

Сравнивая динамику изменения количества транзакций и объема продаж в 1К2023, можно заметить схожую динамику этих двух показателей. В 1К2023 продажи упали на 11% в сравнении с предыдущим кварталом, а количество транзакций на 12%. Во 2К2023 наблюдалась более значительная разница в трендах - количество транзакций увеличилось на 25%, в то время как продажи всего на 11%, что привело к дальнейшему снижению среднего чека в тенге.

## Годовые изменения количества транзакций по кварталам и в сравнении 2019, 2020, 2021, 2022 и 2023 года



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Анализируя годовые изменения количества транзакций по кварталам, можно заметить, что рост количества транзакций значительно вырос на 70% и на 102% в 1K и 2K2023, составив 16,0 и 20,0 млн транзакций соответственно. Стоит отметить, что годовой прирост во 2K2023 стал 5-летним максимумом, а количество транзакций - максимальным значением за весь анализируемый период.

Принимая во внимание сильную разницу в тренде изменения объема продаж и количества транзакций во 2K2023 можно наблюдать снижение суммы среднего чека в тенге на 12%. Из этого следует, что потребители продолжили осуществлять онлайн покупки чаще но на меньшую сумму.

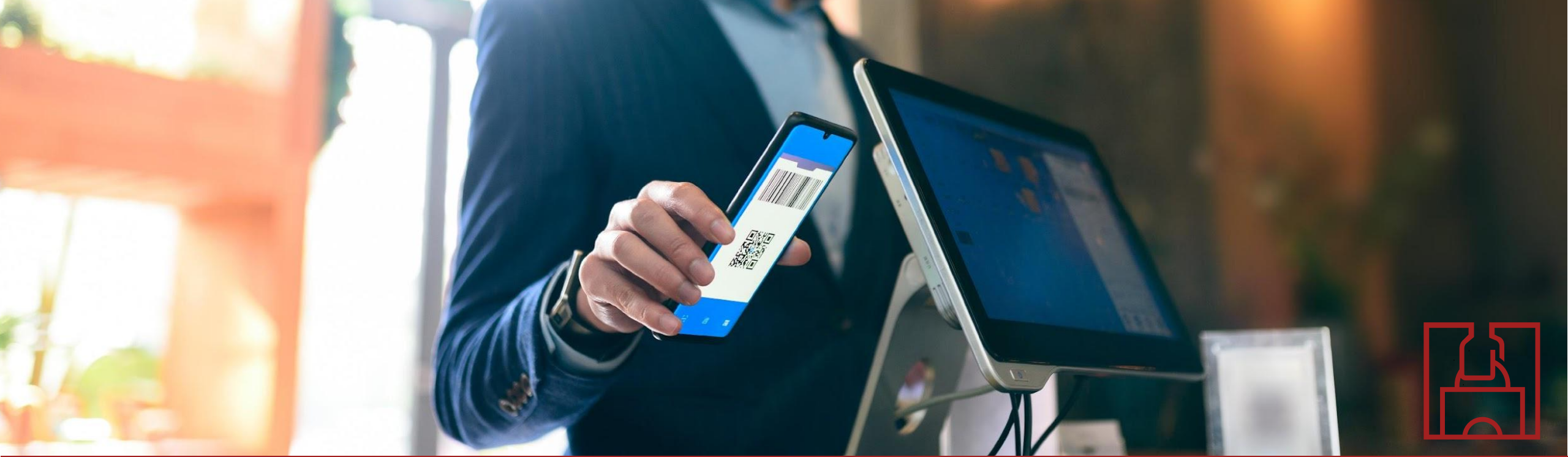
На такое значительное увеличение количества транзакций оказывают влияние множество факторов - планирование новых логистических комплексов, увеличение активных локальных поставщиков, появление новых игроков, развитие более удобных методов онлайн оплаты, развитие бизнес-моделей игроков рынка розничной электронной коммерции, включая улучшенные способы доставки и снижение минимального порога заказа, расширение ассортимента.

Помимо этого, на резкий скачок количества транзакций могут влиять изменения в методах обработки данных по онлайн заказам отдельными игроками рынка. К примеру, один онлайн заказ может быть учтен как несколько транзакций в зависимости от методологии учета игроками рынка.

на **102%**

увеличилось количество транзакций во 2K2023 по сравнению с 2K2022





# 04

---

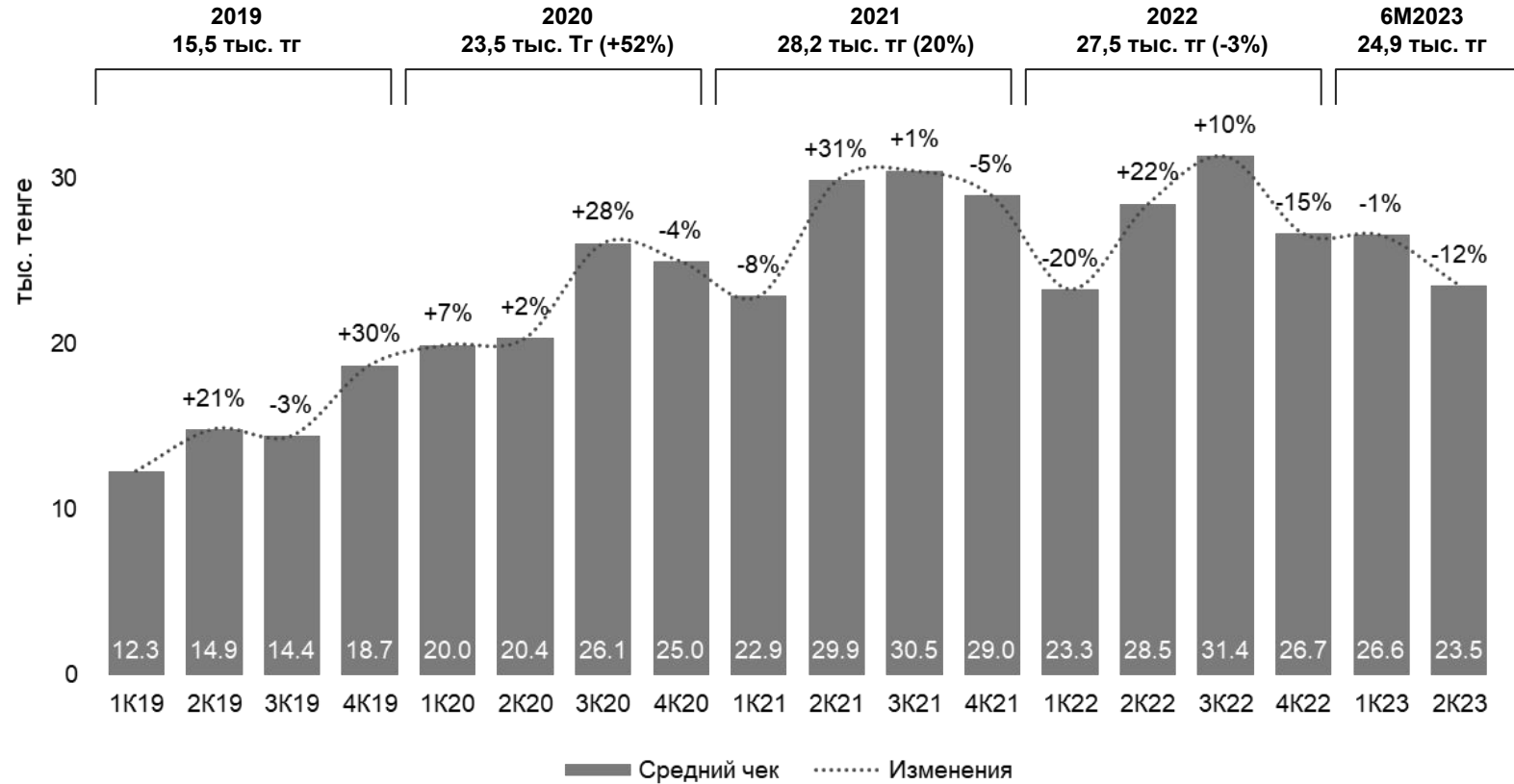
Средний чек на рынке розничной электронной коммерции



на **12%**

снизилась сумма среднего чека в тенге во 2К2023 по сравнению с предыдущим кварталом

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



Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

Сумма среднего чека за 6M2023 составила 24,9 тыс. тенге, что на 4% ниже чем в аналогичном периоде прошлого года и на 13% ниже предыдущего полугодия. Квартальные падения среднего чека составили 1% и 12% в 1К и 2К2023, соответственно.

С одной стороны продолжительно высокая инфляция и ослабление национальной валюты привели к дальнейшему снижению потребительской активности. С другой стороны, снижение среднего чека может быть обусловлено сезонностью показателей рынка - потребители делают более значительные онлайн покупки во второй половине года, учитывая подготовку в новом учебном году, праздничный период, акции и различные маркетинговые кампании.

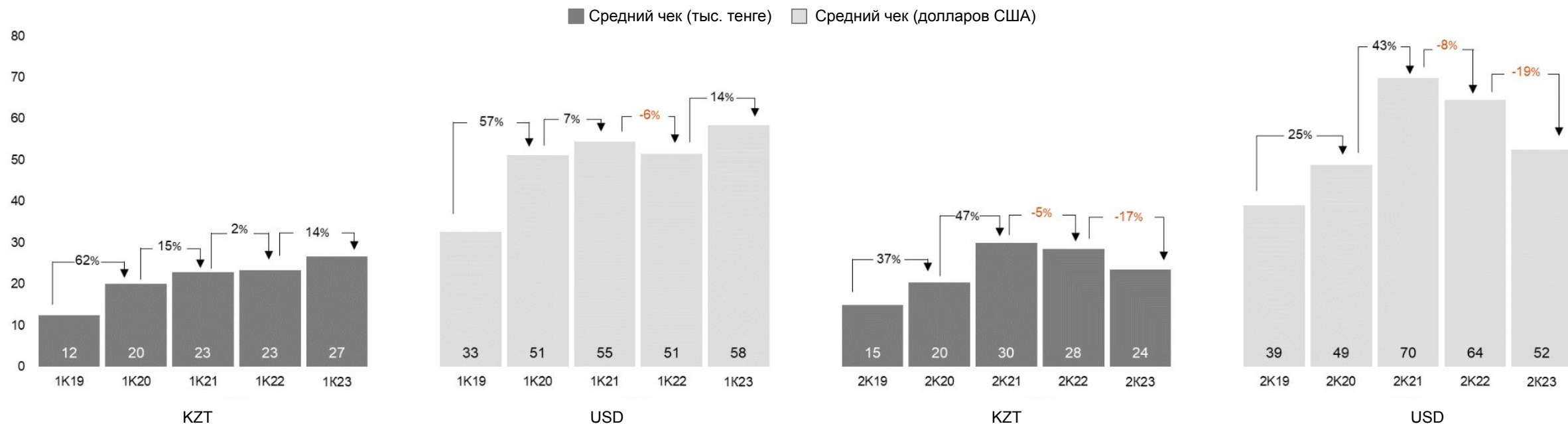
на **19%**

упала сумма среднего чека в долларах США во 2K2022 по сравнению со 2K2022

Анализ годовых изменений суммы среднего чека в каждом квартале показывает интересные динамики. В 1K2023 года наблюдается годовой прирост суммы среднего чека в тенге и в долларах на 14%. Во 2K2023 наблюдается снижение суммы среднего чека в тенге и в долларах на 17% и на 19%, соответственно. Это обусловлено небольшим ростом в объеме продаж и большим скачком в количестве транзакций в данных периодах. Стоит также отметить что наибольшее значение средневзвешенного курса валютной пары USD/KZT приходится на январь (462,61 тенге за доллар США), а самое низкое 446,60 тенге за доллар в мае 2023 года.

Дополнительный анализ среднего чека по типу онлайн площадок, а также локальных и международных игроков показал интересные тренды. К примеру, за период 12M2022 года средняя сумма транзакции с онлайн магазинов превысила среднюю сумму покупки с маркетплейсов почти на 17%, тогда как в 2021 году наблюдался противоположный тренд. Средняя сумма транзакции с локальных площадок в 2022 году превысила среднюю сумму покупки с международных площадок почти в 5 раз.

## Годовые изменения суммы среднего чека в тыс. тенге и долларах США по кварталам и в сравнении 2019, 2020, 2021, 2022 и 2023 годов

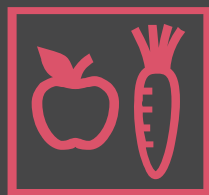


Источник: анализ рынка розничной электронной коммерции в РК

# 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:

## Над отчетом работали:

Наталья Лим, Марина Ким,  
Аружан Балтаева, 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:

### Марина Ким

Консультационные услуги

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

### Юлия Ерлыкина

Маркетинг и внешние связи

[yuliya.y.yerlykina@pwc.com](mailto:yuliya.y.yerlykina@pwc.com)



## Офисы PwC в Казахстане

### Алматы

Бизнес-центр "AFD", здание «А», 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 (7172) 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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---