

# Анализ интернет-рынков стран мира для оценки перспектив запуска на них нишевых проектов в области e-commerce



# Что такое электронная коммерция

Достаточно серьёзный бизнес, где отлаженные процессы, правильное позиционирование, вопросы доверия гораздо важнее чем в офлайн-магазине. Там где это осознали рынок идёт вверх в разы опережая тренд роста офлайновой-торговли:

- «В 2012 г. рынок электронной коммерции **России** превысил 15 млрд \$ (2% от оборота) и к 2015 вырастет до 32 млрд\$ (3,5%). Средний рост 21,37%. 85% рынка товары и 15% услуги.»
- «...годовой оборот интернет-магазинов **Китая** в 2011 превысил 74 млрд долл. США. Средний китаец в год на e-commerce 500\$, американец 980\$»
- «... продажи только в розничных онлайн-магазинах **США** в 2011 году выросли до 5,5% (\$230 млрд) и к 2015 достигнет 350 млрд (7,5%)».
- «... одним из немногих сегментов рынка **стран BRIC (как впрочем и более развитых индустриальных держав)**, на которые не оказал влияния кризис, оказалась онлайн-торговля».
- «...годовой оборот в Казахстане в 2012 году приблизился к 400 млн\$ (0,7% от рынка). При этом в зарубежных интернет-магазинах наши граждане потратили более 1,3 млрд\$.»

# ***Рынок e-commerce Казахстана сегодня***

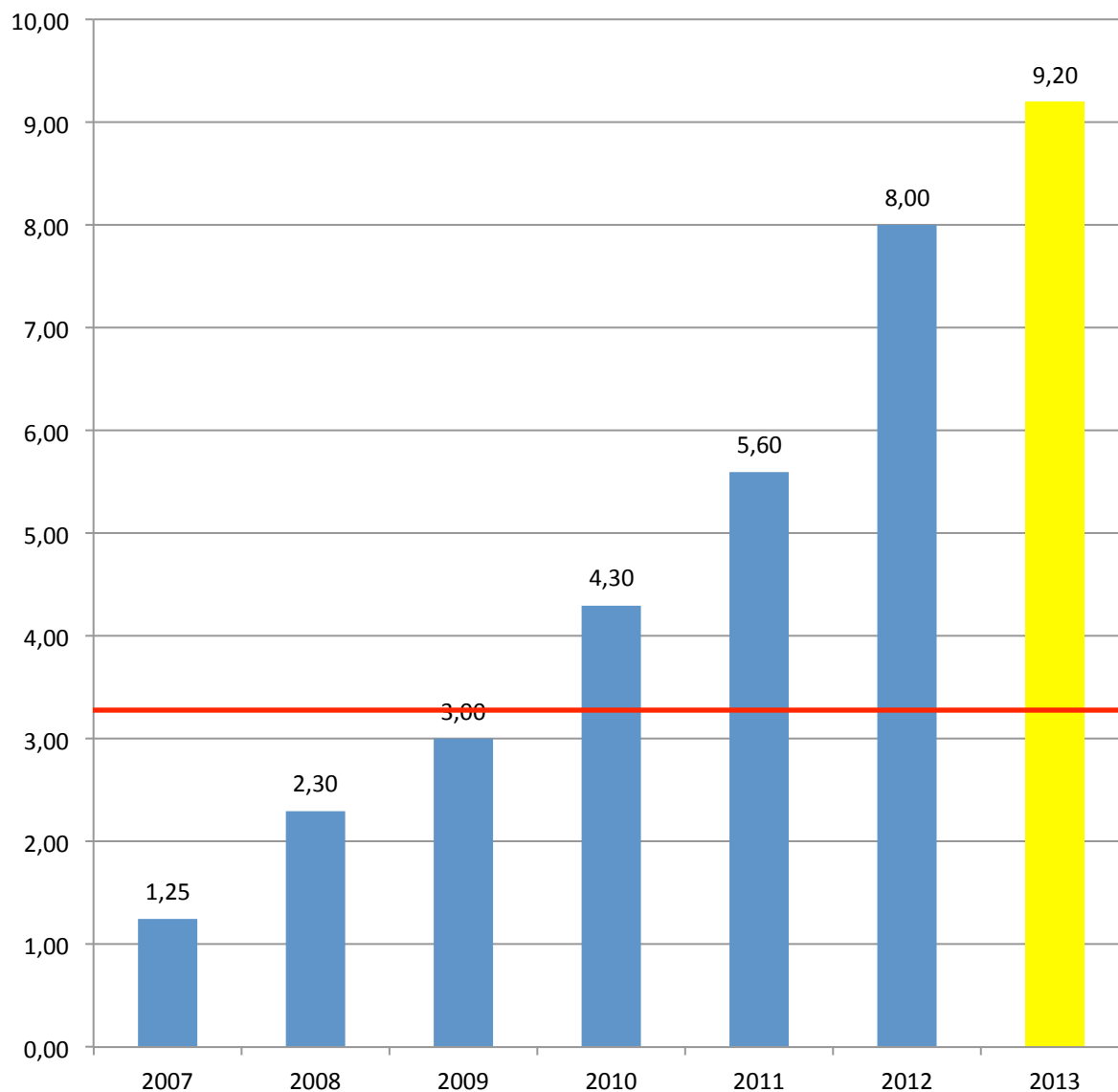
Объем рынка – 400 млн \$. Рост последние два года в 2 – 2,5 раза

Около 500 действующих интернет-магазинов, в том числе такие крупные, как Air-Astana, Казахтелеком, Казахстан Темир Жолы, Beeline, K-Cell, Sulpak, Планета электроники, Chokolife.me, BeSmart.kz, Ticketon.kz, MyPay.kz, e-government (налоги, справки) и пр.

В ближайший год планируется выход на рынок e-commerce таких крупных игроков как гостиничные сети, авиагентства, турфирмы, платёжные агрегаторы, несколько торговых площадок, M-topUp и др.

Уже более 10 лет на рынке e-commerce работает Казкоммерцбанк, с сентября 2011 вышел Processing.kz совместно с HalykBank. На стадии старта 5 банков Альфа-банк (через российский материнский процессинг) и Нурбанк, Казпочта, АТФ. Сбербанк (через Processing.kz)

# Рост числа интернет-пользователей



год	Кол-во	%
2007	1,25 млн	8
2008	2,30 млн	14
2009	3,00 млн	19
2010	4,30 млн	27
2011	5,60 млн	35
2012	8,0 млн	50

Красным на графике показана линия критическая для взрыва e-commerce (20% от населения = 3,2 млн пользователей)

# **Важные вехи 2012 года в e-commerce РК**

**Гос.сектор (отчасти монополии):**

- Крупнейший мерчант - Air-Astana (оборот приближается к 35 млн\$)
- КазахстанТемірЖолы – сообщил в ноябре о 1 млн проданных билетов онлайн и 6-кратном росте за год
- Электронное правительство Казахстана [www.e-gov.kz](http://www.e-gov.kz) – в 7 раз увеличили прием налогово и штрафов – до 942 тыс \$

**Крупные офлайн-магазины:** Технодом, Sulprak, планета электроники, Меломан, Мечта, Алсер, Книжный город и пр – все в сети и активно торгуют

**Мобильные операторы:** K-Cell, Beeline и Tele2 принимают платежи на своих сайтах без комиссии. Казахтелеком поработал над юзабилити. Несколько проектов автопополнения. В 2013 старт мобильной коммерции и MTopUp

**Новая экономика:** Купонаторы взрывают рынок. Более 15 сервисов. Лидеры (Chokolife.kz и BeSmart.kz доводят в ноябре-декабре месячный оборот до млн\$). Активны Flip.kz, Lamoda.kz, Arbuz.kz, Flight.kz, доставщики цветов

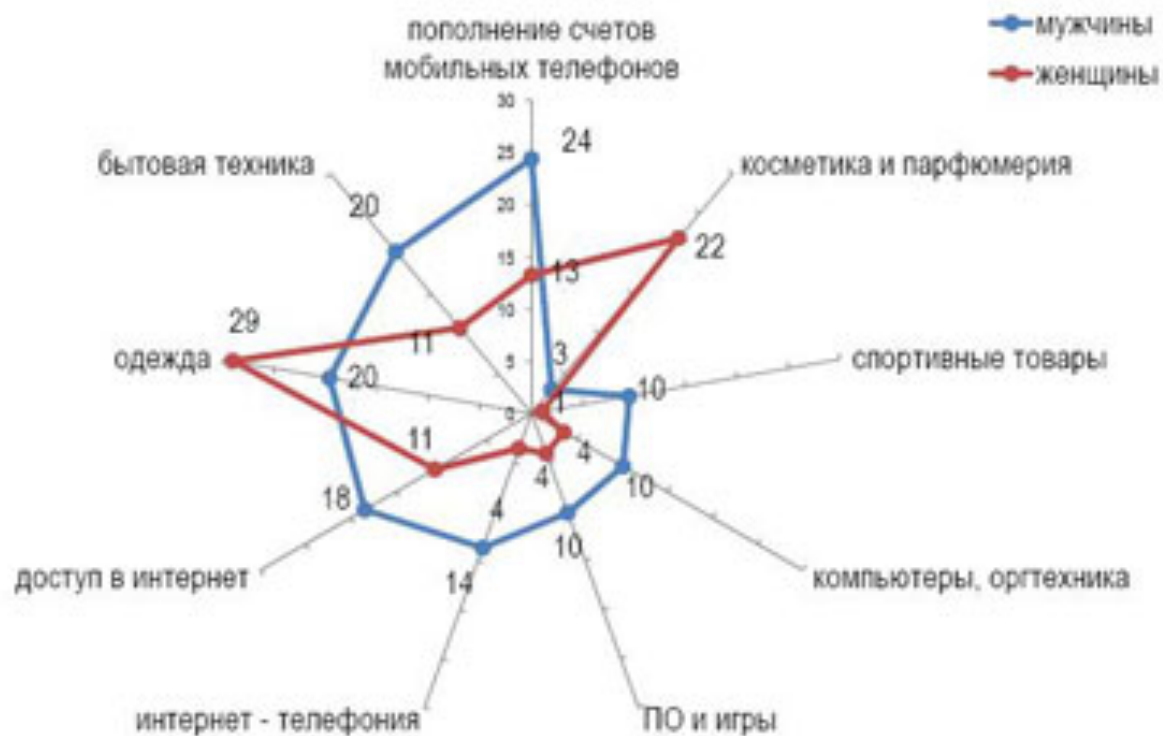
**Стартапы:** Рвут с места в карьер. Мурау.kz (сервис мобильных платежей) и Ticketon.kz (билеты в кино и на концерты) за год приходят к оборотам на уровне 3-5% от всего рынка транзакций в e-commerce



# Популярные товары и услуги:

гендерные различия

в % от интернет-покупателей



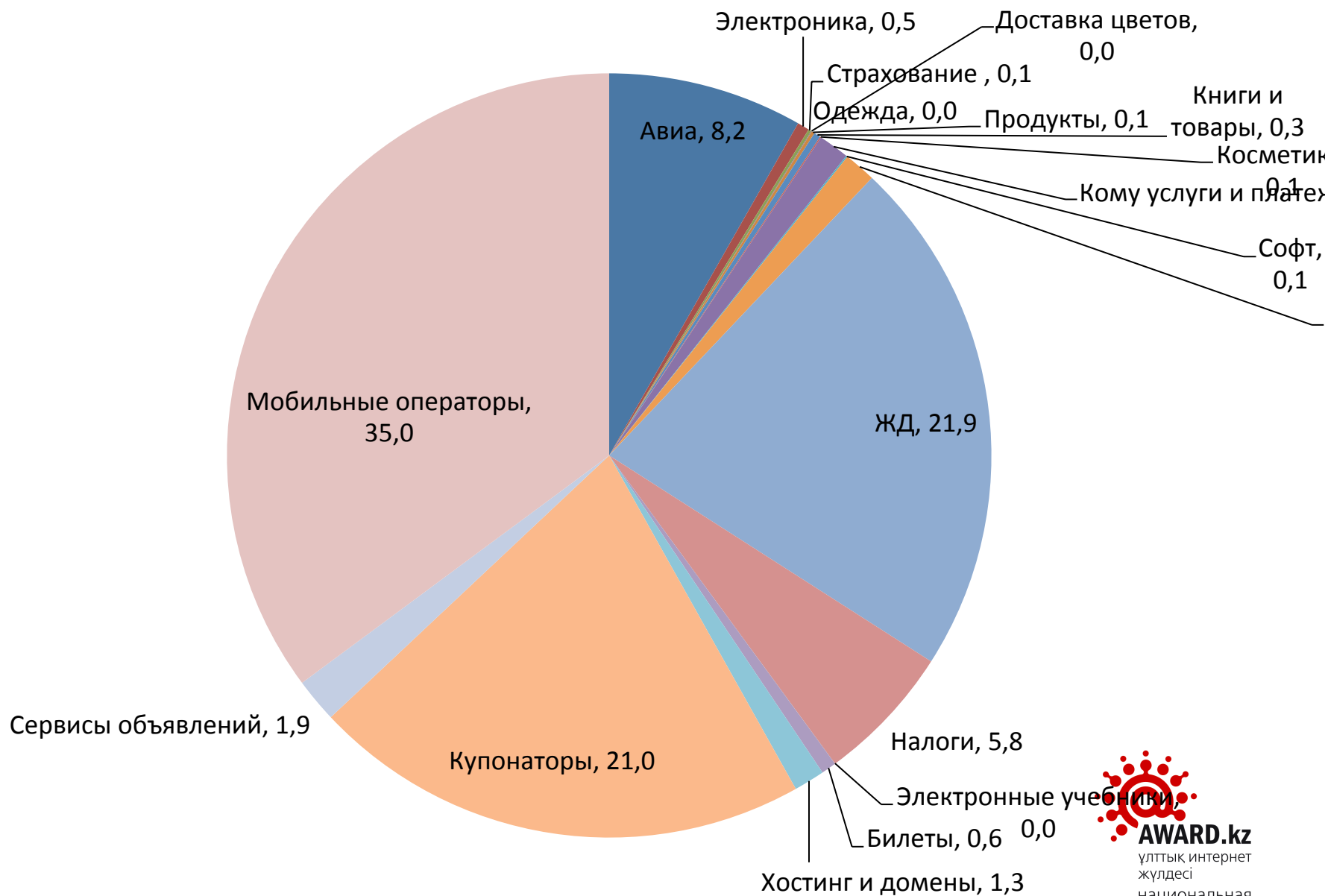
# Развернутый план исследования

Страны для исследования:

- Топ 10 лидеров в области e-commerce
- Все страны с населением от 10 до 20 млн (сопоставимы с Казахстаном 17 млн (61 место в мире))
- Все страны бывшего Союза
- Топ 50 стран по населению

Что исследуем:

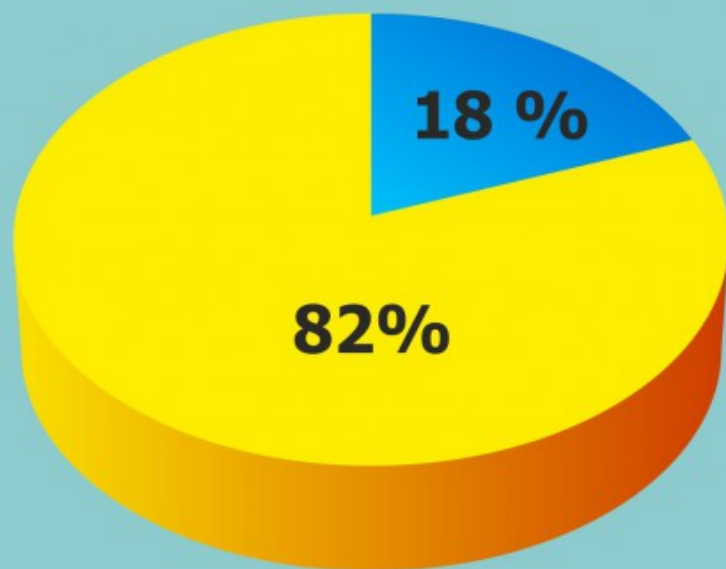
- Экономические индикаторы
- Индикаторы развития Интернета
- Социальные индикаторы
- Специндикаторы (логистика, платежные системы, трафик)



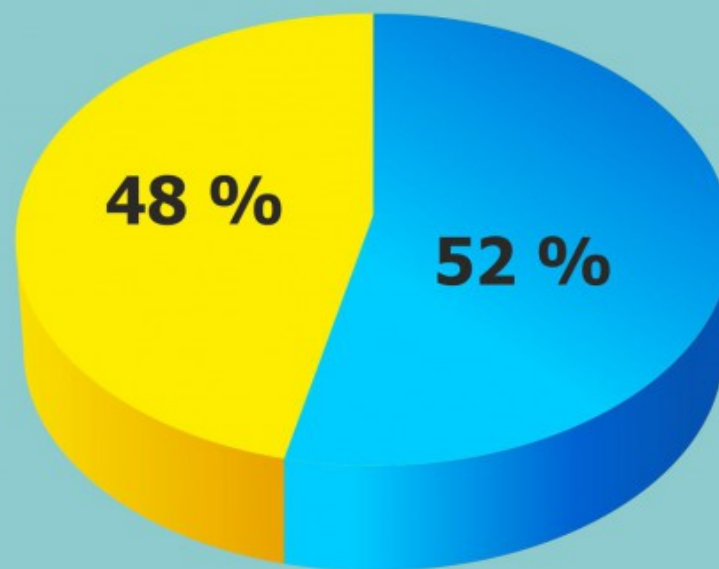




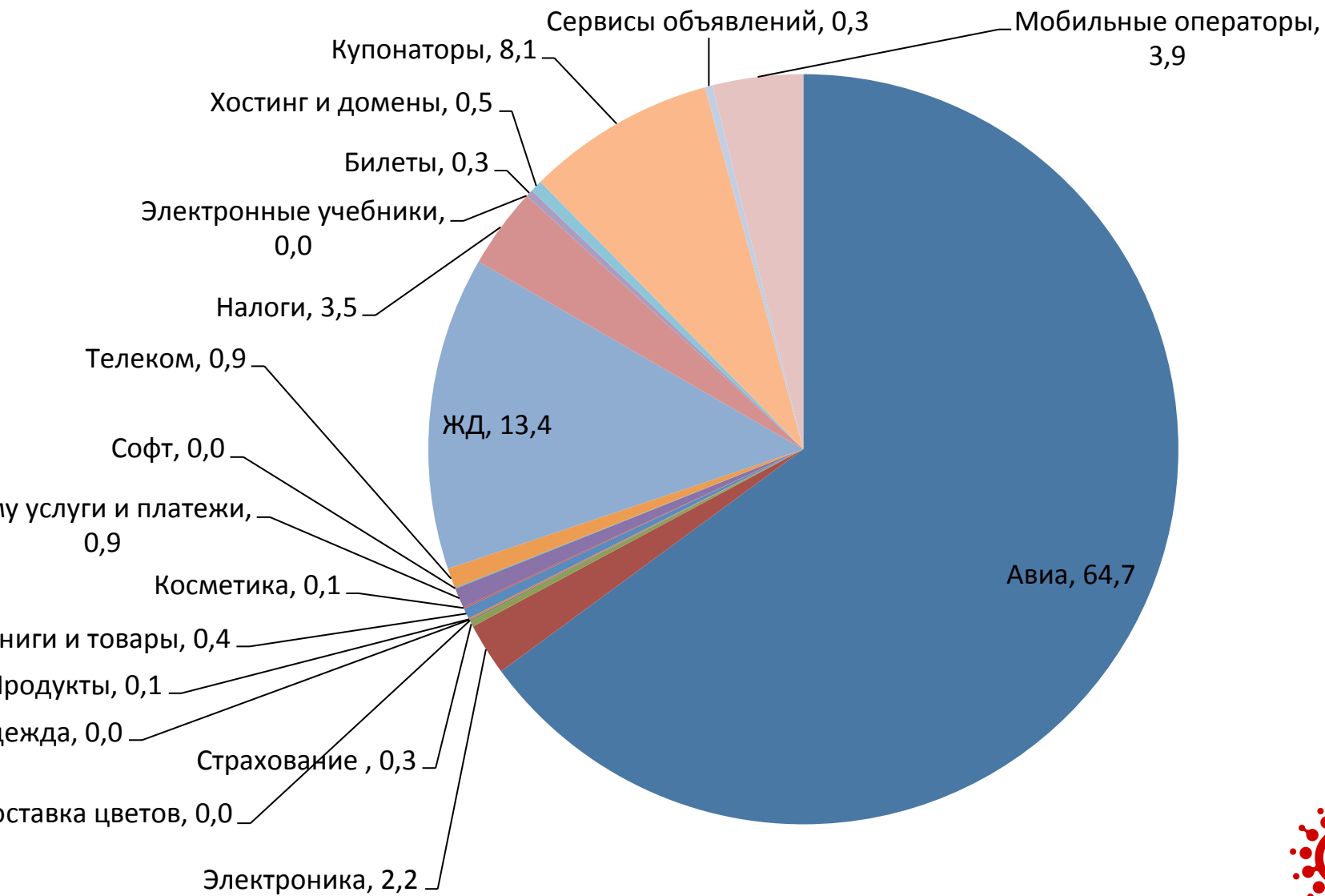
■ **Топ-10** интернет-магазинов  
■ Остальные игроки

**Россия**

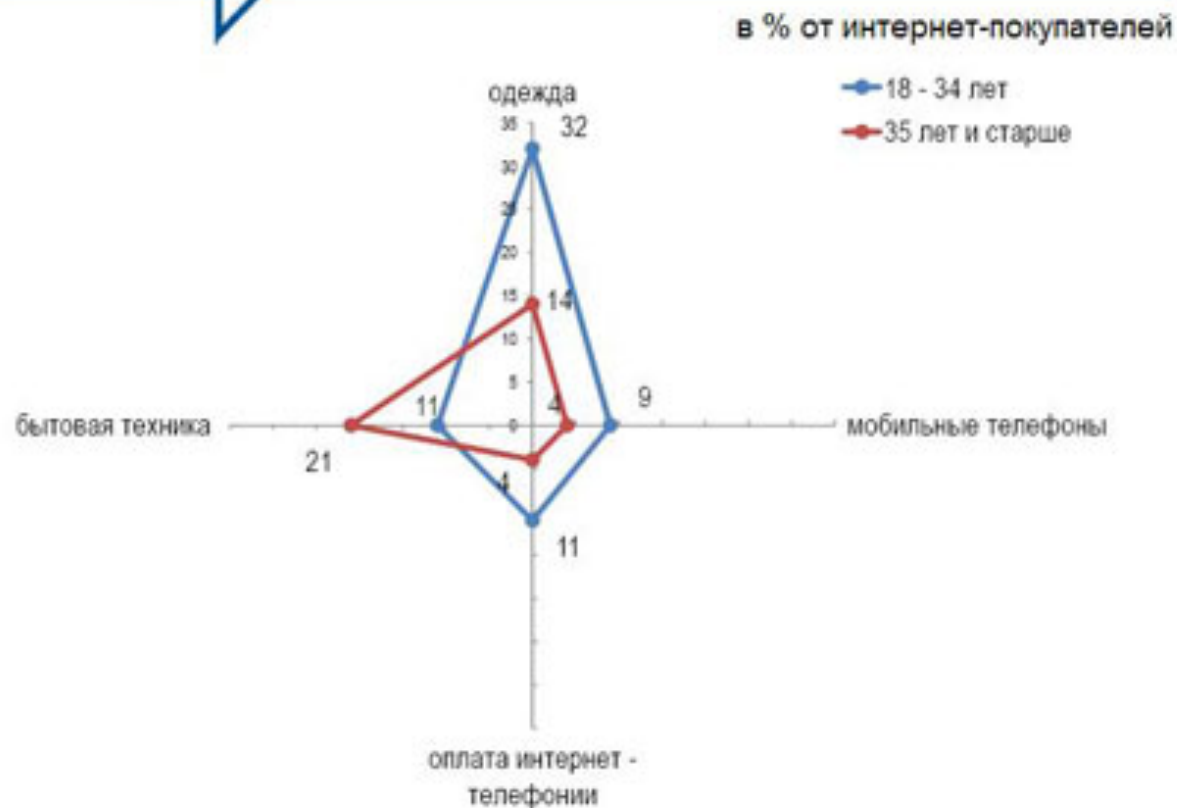
Объем рынка **E-commerce** = \$ 12 млрд

**США**

Объем рынка **E-commerce** = \$ 184 млрд

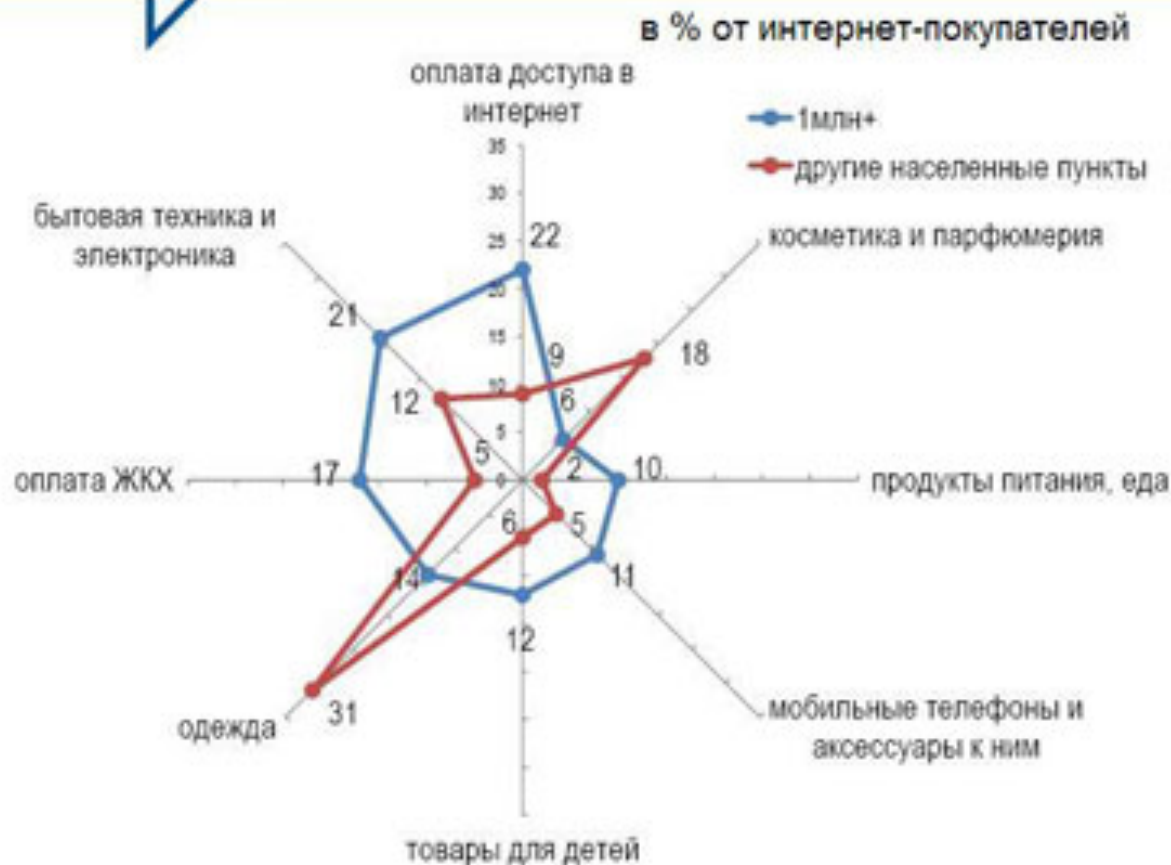


# Популярные товары и услуги: возрастные различия



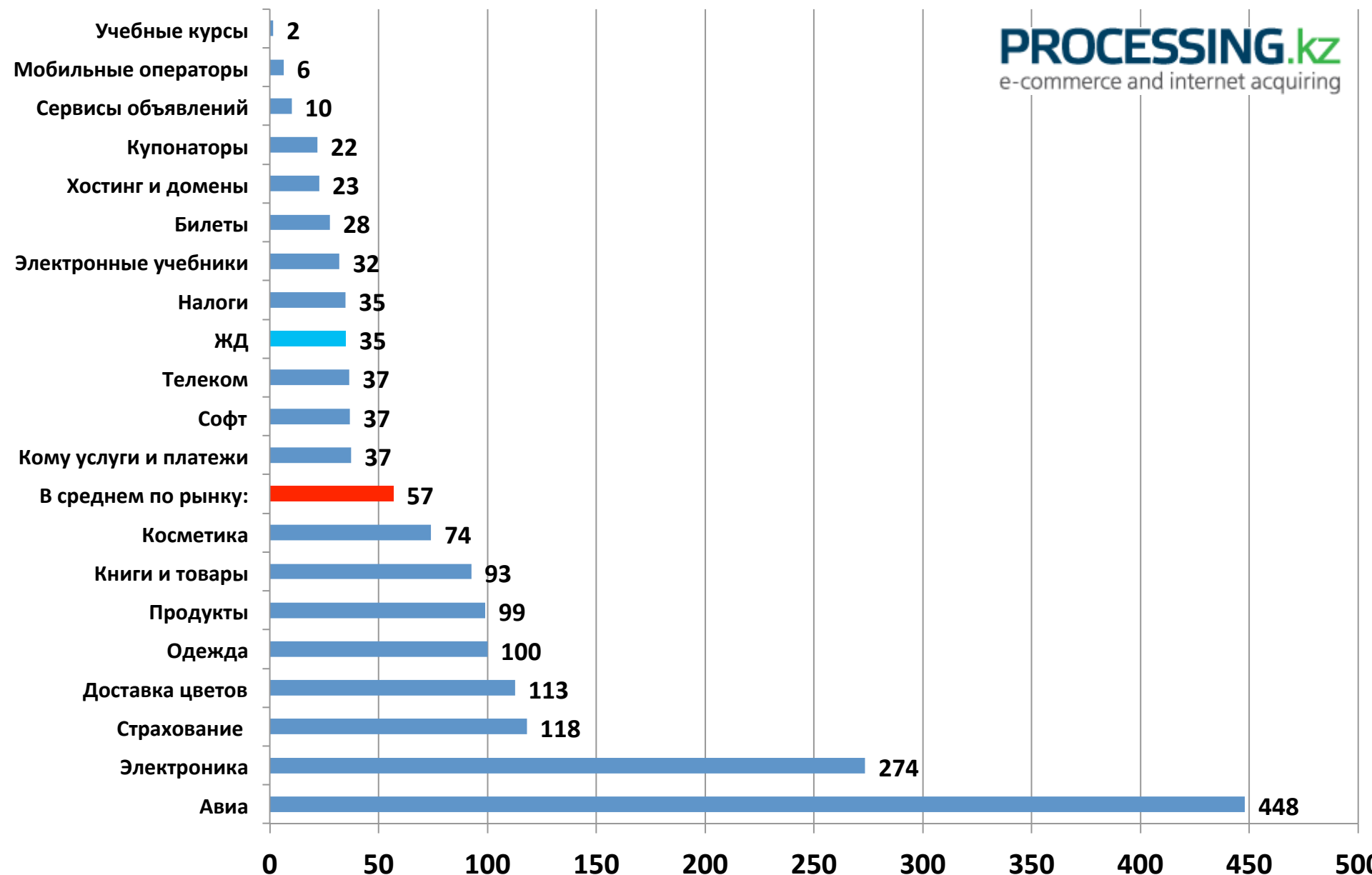
# Популярные товары и услуги:

различия по месту проживания



# Средний чек в сегментах e-commerce Казахстана в 2012 году, в \$

**PROCESSING.kz**  
e-commerce and internet acquiring



Источник: Processing.kz, данные компаний, банков, платежных систем

## Средний чек **ТОП-10** интернет-магазинов Рунета по обороту, \$

2012 г.



Источник: данные компаний, Digital Guru, экспертные оценки

# Способы оплаты товаров и услуг



# Агрегированные способы оплаты

в % от групп

Предоплата

- с помощью SMS-сообщений
- по квитанции в банке
- с помощью пластиковой банковской карты в интернете
- с помощью виртуальной банковской карты в интернете
- с помощью интернет-денег (Webmoney, Яндекс-деньги и т.п.)
- через терминалы оплаты (QIWI, Элекснет и т.п.)

Постоплата

- наличными при получении товара/услуги
- с помощью пластиковой банковской карты при получении

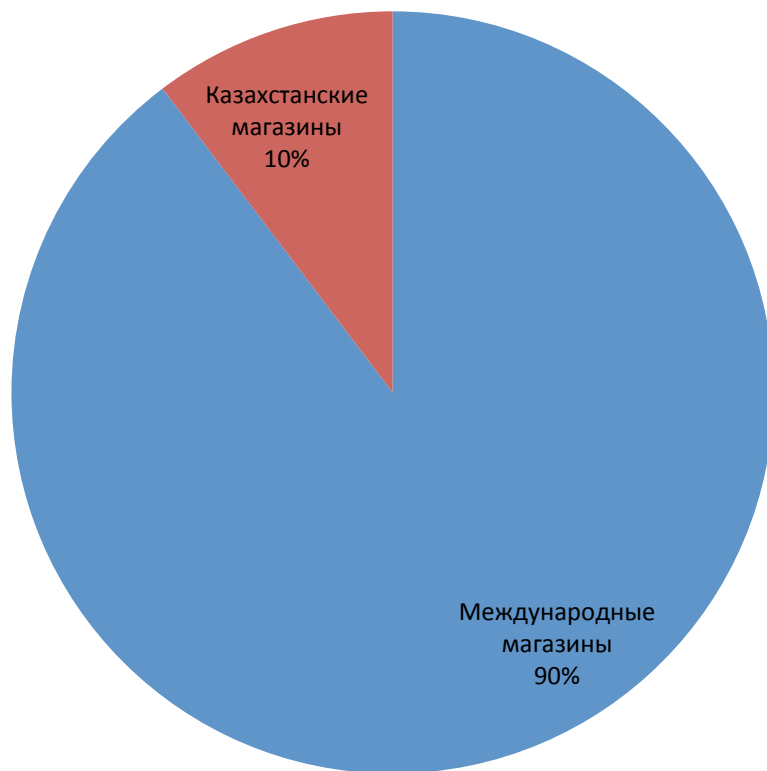


**AWARD.kz**

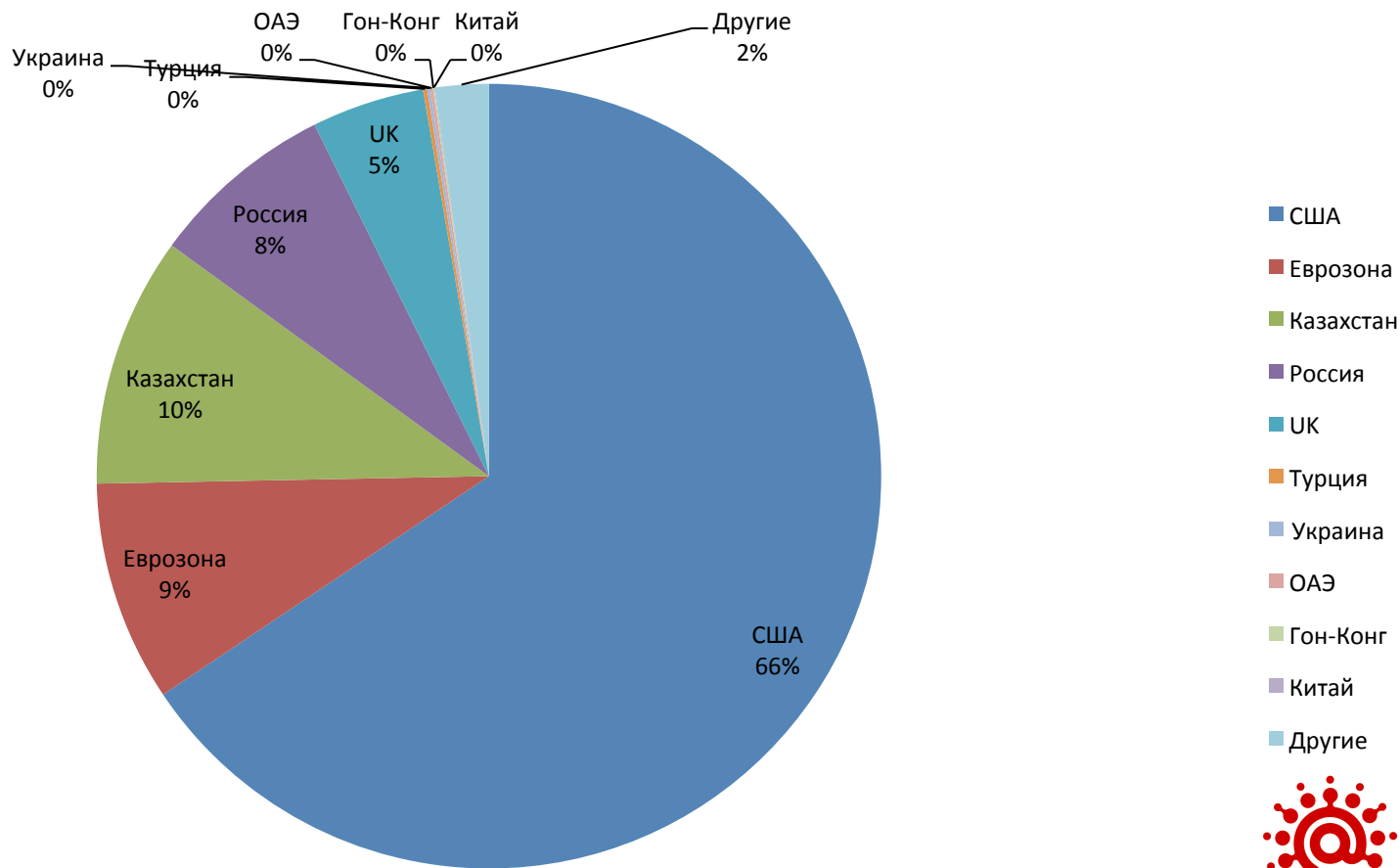
ұлттық интернет  
жүлдесі  
национальная  
интернет  
премия



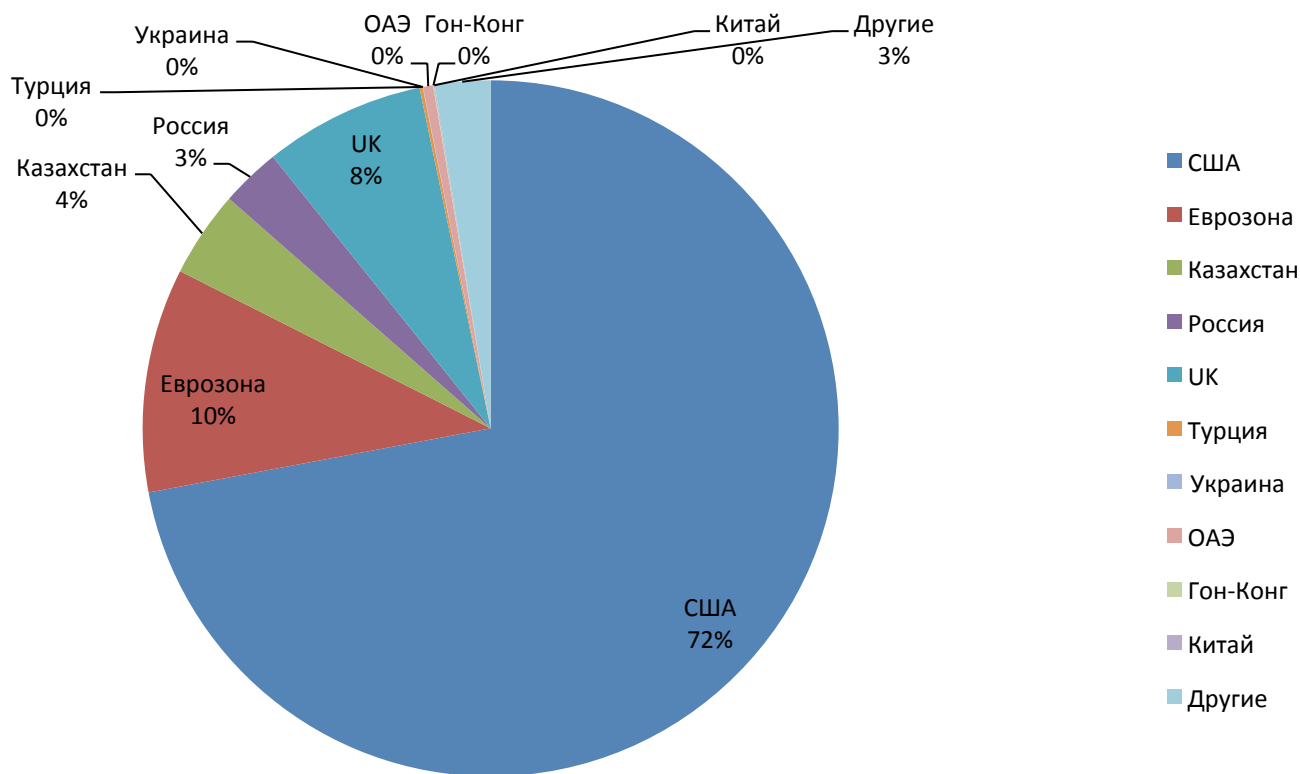
# *Платежи e-commerce по картам Казахстана*



# Магазины стран по числу транзакций



# Магазины стран по суммам транзакций



# Прогноз по рынку e-commerce Казахстана

	2011	2012	2013	2014	2015
Общий рынок ритейла (товары и услуги) в Казахстане, млн \$	51 500	59 000	67 900	78 200	90 000
Процент e-commerce от рынка Казахстана, %	0,45%	0,7%	1,8%	2,7%	4,0%*
Общий рынок e-commerce, млн \$	232	400	1 222	2 111	3 600

\* Для сравнения в 2013 году e-commerce от ритейлового рынка России составит 3.5 %. Таким образом достижение этих показателей Казахстаном через 4-5 лет вполне реалистично

# **Главная проблема Казнета**

**По данным «Национальной интернет-премии AWARD.KZ»\*, собираемым на протяжении 10 лет, более 53 % ресурсов, участвующих в конкурсе это сайты сделанные в текущем году. Доживают до 3-го года своего развития на голом энтузиазме не более 23% из них.**

**Проблема в отсутствии отработанных механизмов монетизации Казнета.**

**\* Ежегодно участвует порядка 1-1,5 тыс сайтов, что составляет 12-15% от «живых» сайтов Казнета, т.е. выборка более чем репрезентативная**



## ***5 составляющих успеха электронной коммерции:***

- 1. Степень доступности Интернета***
- 2. Вопрос доверия интернет-покупателей к магазинам***
- 3. Наличие удобных средств платежей***
- 4. Законодательная база электронных покупок***
- 5. Наличие удобных и недорогих способов доставки товара до покупателя***

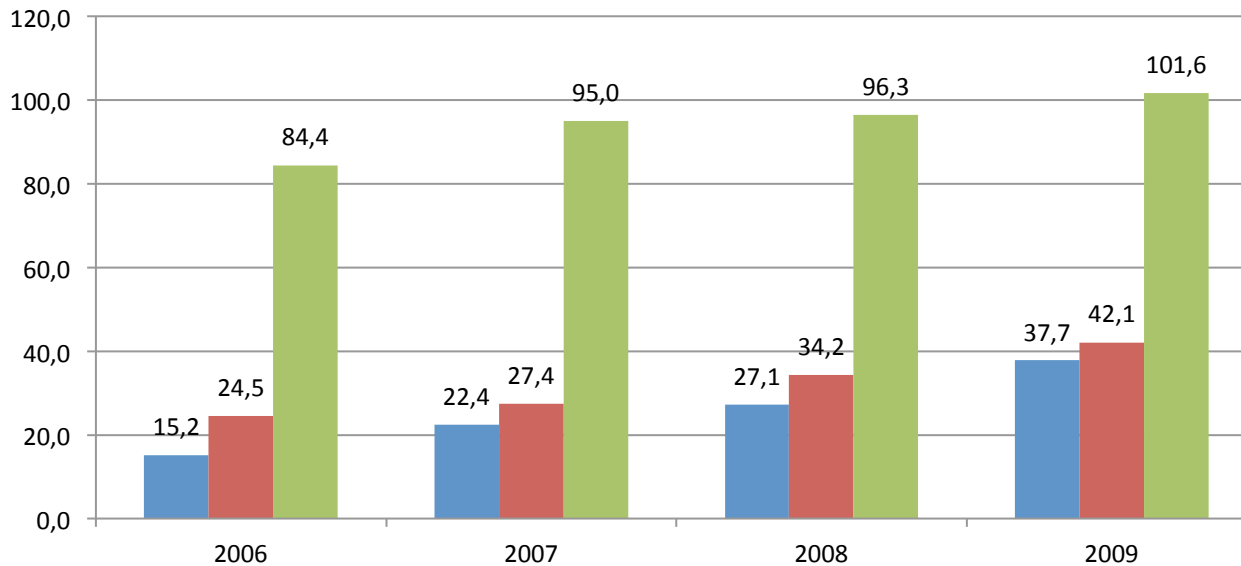
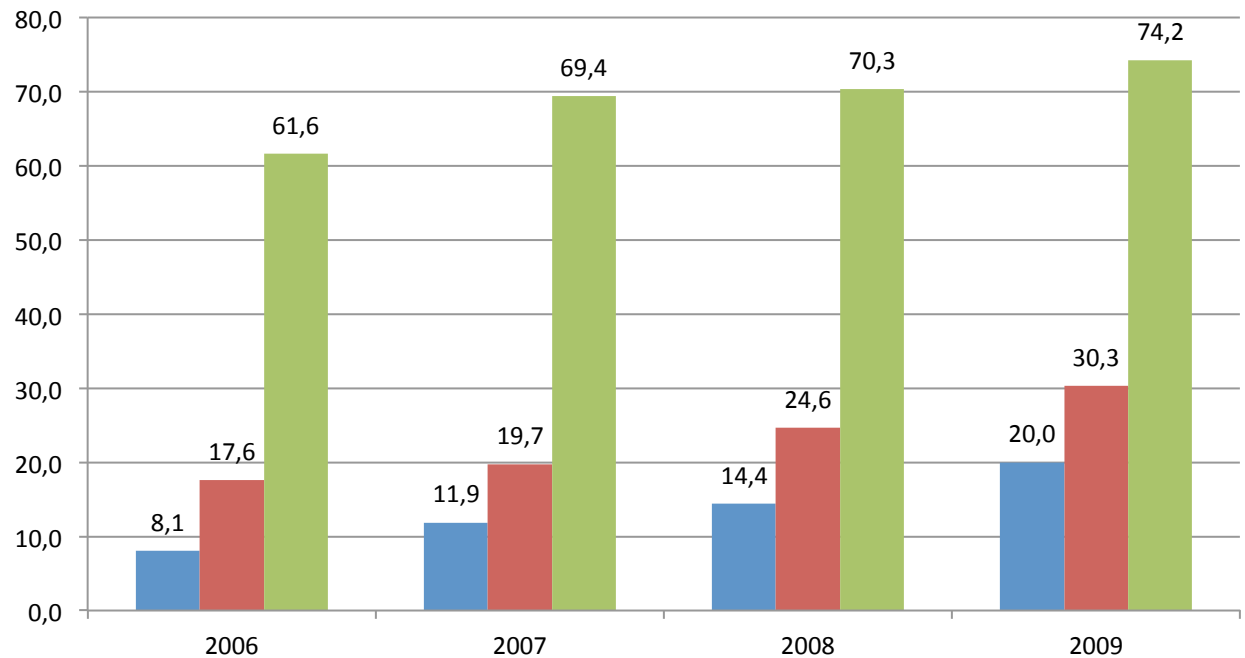
# Составляющая 1 – Степень доступности Интернета

Годы	Казахстан				Россия				США			
	в млн	в %	темпы роста	городское 53 %*	в млн	в %	темпы роста	городское 72%	в млн	в %	темпы роста	городское 73%
2006	1,3	<b>8,1</b>		15,2	25	<b>17,6</b>		24,5	191	<b>61,6</b>		84,4
2007	1,9	<b>11,9</b>	32,1	22,4	28	<b>19,7</b>	10,7	27,4	215	<b>69,4</b>	11,2	95,0
2008	2,3	<b>14,4</b>	17,4	27,1	35	<b>24,6</b>	20,0	34,2	218	<b>70,3</b>	1,4	96,3
2009	3,2	<b>20,0</b>	28,1	37,7	43	<b>30,3</b>	18,6	42,1	230	<b>74,2</b>	5,2	101,6

\* Проблема низкой урбанизации

*Справа – число  
пользователей к  
населению стран  
Казахстан, Россия, США*

*Снизу – число  
пользователей к  
городскому населению  
Казахстана, России и  
США*





# ***Составляющая 2 – Вопрос доверия интернет-покупателей к магазинам***

На Западе e-commerce стал естественным продолжением торговли по каталогам и культурой использованием платёжных карт вместо наличных. У нас нет не того не другого поэтому ключевая задача – это работа над уровнем доверия населения к онлайн-торговле.

**Основные драйверы** – Visa и MasterCard, интернет-магазины, Казконтент, Казкоммерцбанк, Processing.kz

**Что может сделать МСИ** – PR-компания на государственных телеканалах, совместная работа с основными игроками рынка по продвижению, поддержка офлайн-форумов с тематикой развития рынка E-commerce, помощь в запуске инициативы снизу - проект «Надёжный магазин»

# Проект «Надёжный магазин»

**Цель:** Способствовать созданию эффективного саморегулирующегося рынка онлайн-торговли, где покупатели и продавцы доверяют друг другу ("Всё начинается с доверия" Start With Trust).

Увеличение доверия покупателей к электронным продажам.

**Принципы принятия в члены:** Бальная система (100 баллов - Надёжный магазин, 150 баллов - Идеальный магазин, 50 баллов - Магазин проходит аккредитацию, ниже 50 баллов - Не рекомендованный магазин) Баллы имеют следующие весовые показатели - 50% после аудита Ассоциации, 20% голосование магазинов-членов, 30% оценка покупателей

Бальность постоянно меняется, так как голосование в онлайн и в любой момент времени. Бальность отражается на эмблеме на интернет-магаизне. Сама эмблема также подкачивается с сайта Ассоциации и динамически меняется

Подписание Стандартов Ассоциации

Предоставление документов, необходимых для аудита ассоциации

Согласие на выставление баллов на сайте ассоциации от покупателей

# **Составляющая 3 – Наличие удобных средств платежей**

Казнет с точки зрения средств платежей выглядит сегодня достаточно недружественно. Электронных денег нет. Единственный процессинг по платёжным картам вводит жёсткие ограничения для страхования своих рисков. SMS-платежи неоправданно дороги. Интеграторов с платёжными сервисами нет, веб-студии разбираются в этом на крайне поверхностном уровне.

**Драйверы рынка** – интернет-торговцы, Казкоммерцбанк, Halykbank, Интернет-ассоциация Казахстана, Processing.kz

**Что рынок ждёт от МСИ** – активизация закона об электронных деньгах, помощь в подключении к рынку e-commerce банков (хотя бы государственных), убедительно рекомендовать банкам по умолчанию «открывать» карточки на интернет-транзакции, помощь в давлении на мобильных операторов по снижению стоимости sms-платежа.

# Составляющая 3 – Наличие удобных средств платежей

Вид платежа	Комиссия с покупателя	Комиссия с продавца	Ограничения
Наличными курьеру	400 тг (по г. Алматы)		Пробки, часто отсутствие фискальных документов, ограничение по городам
СМС-платеж		От 30% до 70%	Слишком велик % оператора и контент-провайдера
Платежная карта		от 1% до 4,5%	Жёсткие требования к магазинам
Электронные деньги	от 0,8% до 2,5%	от 0,2% до 3%	Пока нелегитимно в РК

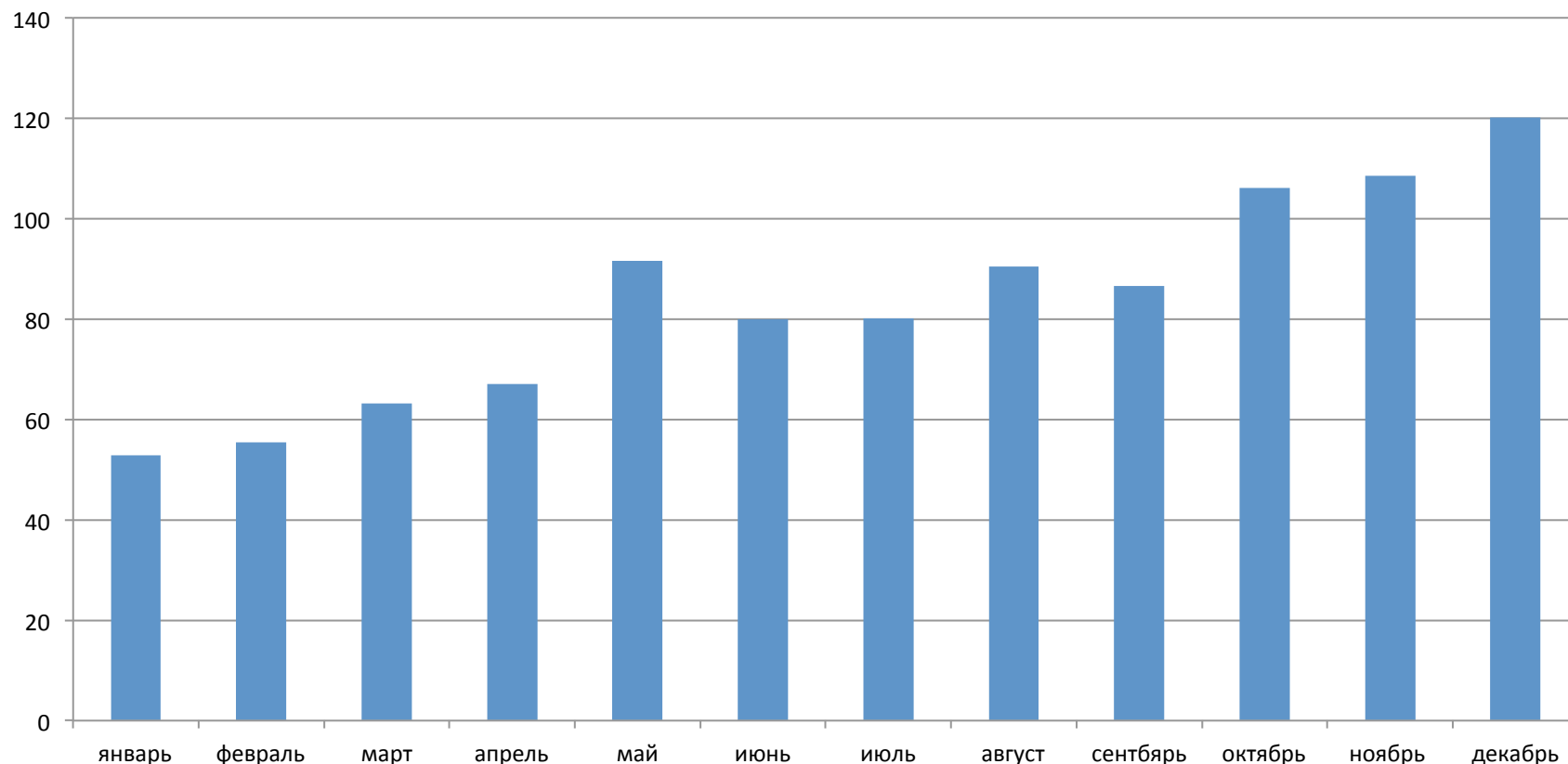


На графике слева -  
Структура рынка B2C России  
по способу оплаты товаров,

# Структура платежей e-commerce РК 2012



# Карточные платежи Казахстана 2012



За 2012 год по картам в казахстанских магазинах было сделано 1,01 млн транзакций на 8,5 млрд тенге (57 млн\$).  
Монополии теперь нет - доля Казкома по числу транзакций за год уменьшилась с 98% до 71%.

# ***Изменения на рынке с появлением альтернативного процессинга***

1. Снижение срока зачисления денег
2. Снижение процента по карточным операциям
3. Сокращение сроков рассмотрения договоров
4. Активизация банков (Халык + Нурбанк и Казпочта + АТФ, Сбербанк, Альфа-банк и Каспий(?))
5. Рынок стал открываться – раскачали рынок, стала появляться общедоступная статистика

# Карточные платежи Казахстана 2012

## → В Казахстане 43 банков второго уровня:

- 24 из них и АО «Казпочта» выпускают свои карточки
- 16 из них имеют свои процессинги для выпуска и эквайринга пластиковых карт
- 2 из них занимаются интернет-эквайрингом

## → Совместными усилиями банки выпустили на сегодня 12,1 млн карт:

- из которых используется чуть более 50% - 6,3 млн
- 99% из которых карты международных платёжных систем
- карты используются в 14,2 тыс торговых предприятий (33,3 тыс Pos-терминалов)
- обналичиваются деньги в 8.7 тыс банкоматах
- в стране порядка 500 действующих интернет-магазинов

## → Чистый интернет-процессор в Казахстане на сегодня только один (Processing.kz):

- в России их 6
- в США 17
- во Франции 4
- в Украине 3



# **Составляющая 4 – Законодательная база электронных покупок**

В США со времён Клинтона для e-commerce существуют значительные послабления в налоге на продажи (аналог нашего НДС). За это время рынок электронной торговли рос темпами в 4,7 раз опережающими темпы офлайн-торговли.

05.08.2010 Д. Медведев в РФ подписал изменения в Налоговый кодекс, разрешившие использовать электронные счета-фактуры.

**Драйверы рынка** – Казахстанская ассоциация ИТ-компаний, Интернет-ассоциация Казахстана, HalykBank, Казконтент, Processing.kz

**Чем может помочь МСИ** – лоббирование законодательных изменений 1) электронные деньги 2) электронная счёт-фактура 3) снижение НДС для онлайн-торговли 4) закон об электронной торговле



# Составляющая 5 – Доставка

Казпочта постепенно нагоняет в плане технологий, глобальные доставщики пока дороги, специализированных служб доставки для интернет-магазинов пока нет.

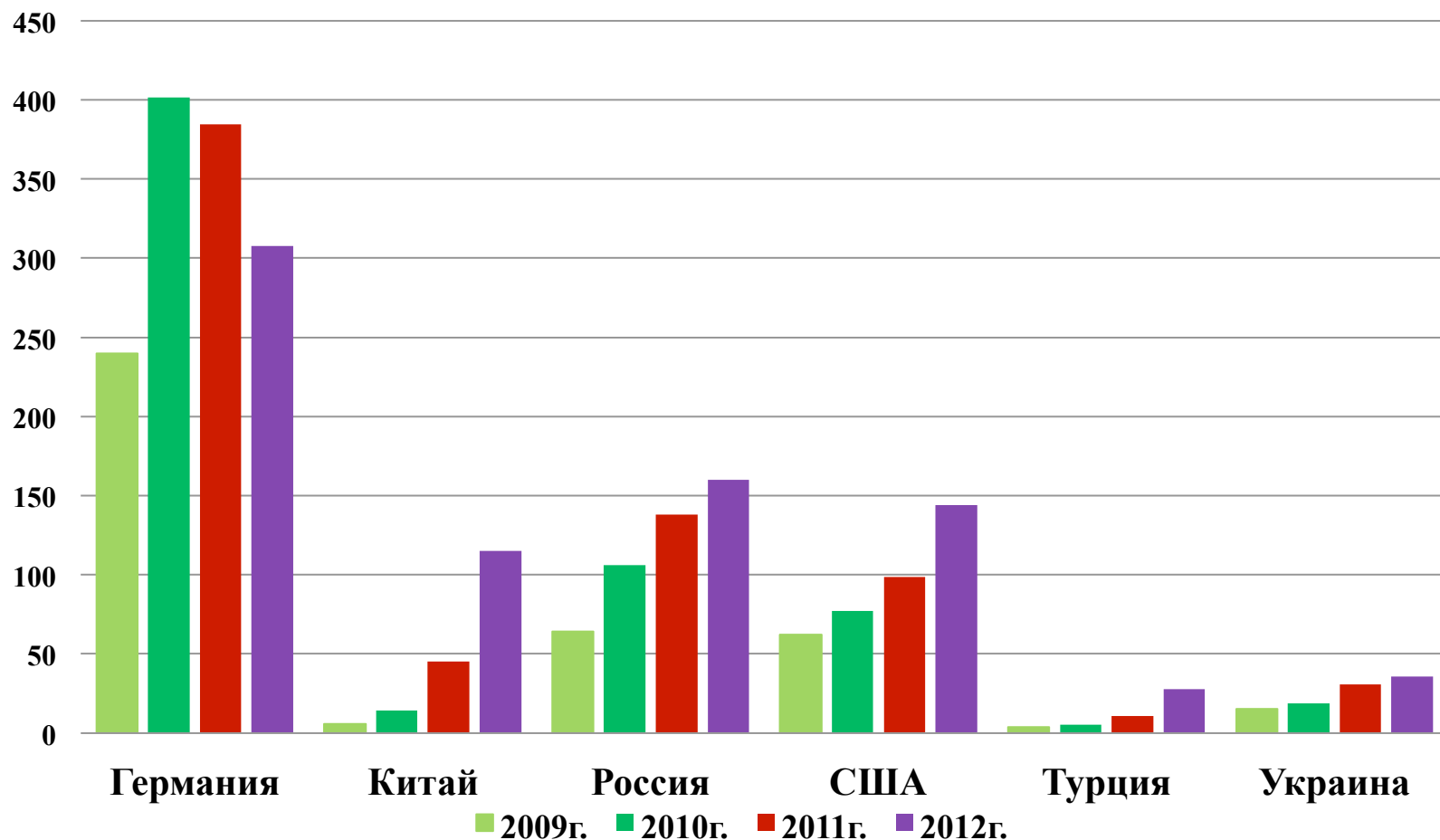
Служба доставки	Обычная отправка (жд) по Казахстану		Экспресс (авиа) по Казахстану	
Казпочта			от 2380 до 2880 (1 кг)	от 1 до 7 дней
Западные доставщики	2600 тг (до 20 кг)	от 3 до 8 дней	12 500 тг (до 20 кг)	от 1 до 2 дней
Российские игроки	от 190 тг за 1 кг	от 3 до 10 дней	от 2040 до 7510 (1 кг)	от 1 до 3 дней
Местные компании	720 тг (до 5 кг)	от 3 до 10 дней	3600 тг (до 5 кг)	от 1 до 3 дней

**Драйверы рынка** – интернет-магазины, Казконтент, Казпочта

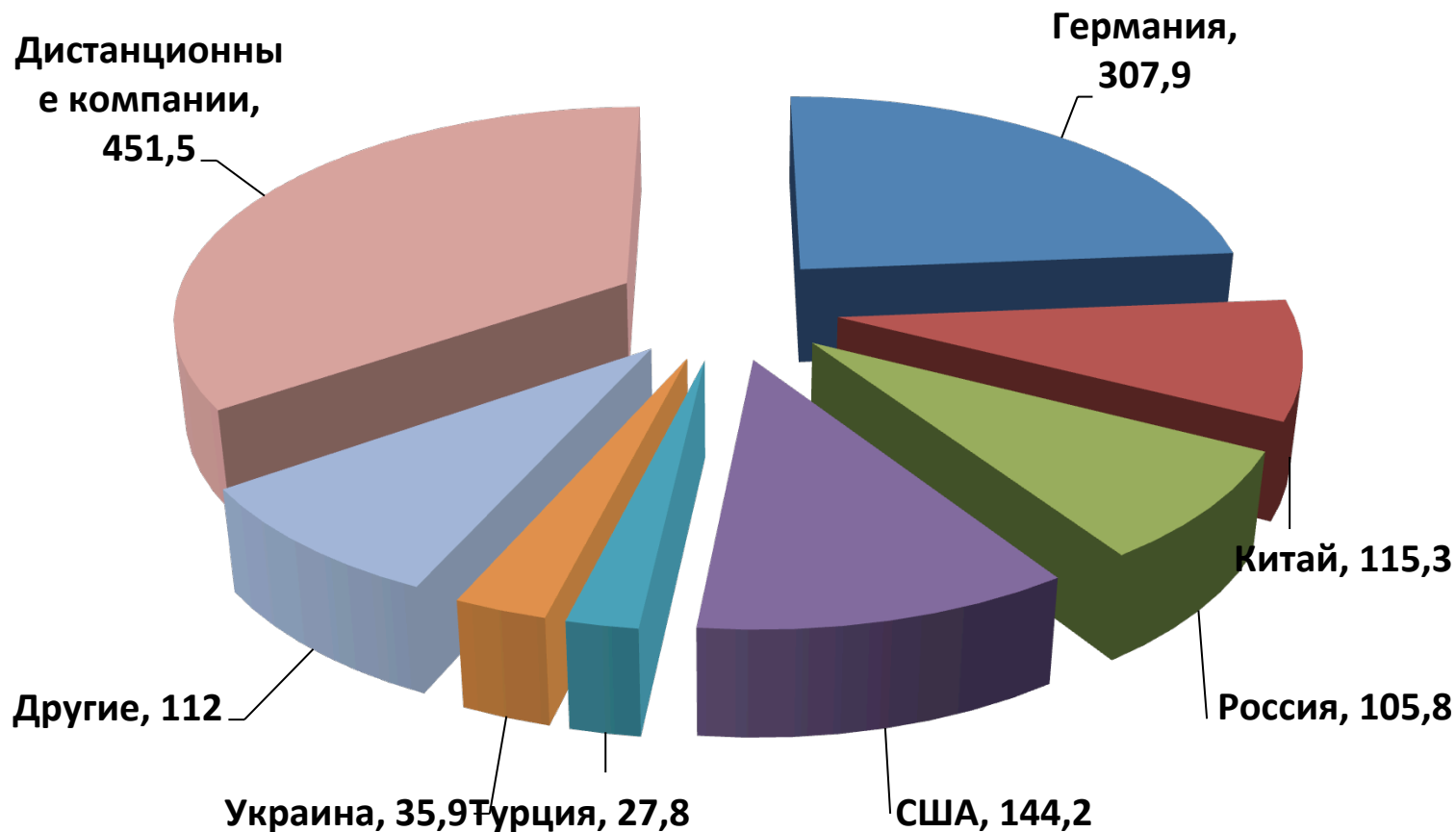
**Что может сделать МСИ** – проработка вопроса с Казпочтой (онлайн-отслеживание доставки, API для веб-сайтов), акция по снижению тарифов для интернет-торговцев



# Динамика объемов международной посылочной почты за период 2009-2012гг.



# Объемы входящей международной посылочной почты за 2012 год



# ***Что ещё можно добавить к 5-ти составляющим?***

Нам необходима свободная и открытая статистика по рынку – количество интернет-пользователей, доменов в зоне KZ, «живых» сайтов, средней скорости доступа, покупки в разрезе платёжных инструментов и интернет-магазинов и т.д.

**Драйверы рынка** – ICT-Marketing, jsons&partners, Казахстанская ассоциация ИТ-компаний, Интернет-ассоциация Казахстана, AWARD.KZ

**Что может сделать МСИ** – финансирование данной составляющей через одну из общественных организаций, как вариант проработка вопросов с международными исследовательскими институтами по приглашению по рассмотрению Казахстана в качестве объекта исследований



# ***Рынок e-commerce Казахстана 2015***

## ***Реалистичный прогноз***

К концу 2015 году, если мы все вместе сделаем требующиеся от нас усилия и не будем сильно мешать рынку развиваться, объём e-commerce будет составлять 3,6 млрд \$ (или 5,1% от всего казахстанского рынка товаров и услуг, оцениваемого в 90 млрд \$ ) и его постоянными покупателями будут 5,2 млн казахстанцев.

