

IZBA GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

**RYNEK E-COMMERCE
NA UKRAINIE**

Zapraszamy do zapoznania się z kolejnym opisem rynku e-commerce przygotowanym przez Izbę Gospodarki Elektronicznej. Tym razem opisujemy rynek e-commerce na Ukrainie.

POPULACJA



POPULACJA UKRAINY:

43 mln ludzi

[1]



DOSTĘP DO INTERNETU:

58,9% populacji

[2]



INTERNAUCI:

21,9 mln ludzi

[3]



ROBI ZAKUPY ONLINE:

22%

[4]

E-COMMERCE RYNEK

Rynek ukraiński posiada spory potencjał. Obserwujemy właśnie jego ogromny wzrost – jeden z najdynamiczniejszych na tle całej Europy. Przy wzroście o 41%, ukraiński rynek e-Commerce przyczynił się do światowego tempa wzrostu na poziomie 26% w 2020 roku. Prognozuje się stałe wzrosty tego rynku oraz, że będzie on napędzany przez Azję Wschodnią i Południowo-Wschodnią, posiadającą rosnącą klasą średnią i słabniejącą infrastrukturę zakupów offline. [6]

PROGNOZY



- ✓ składana roczna stopa wzrostu (2020-2024) przez najbliższe cztery lata wyniesie 13%^[7]
- ✓ 35% penetracja zakupów online na Ukrainie dynamicznie rośnie^[8]

**UDZIAŁ SPRZEDAŻY ONLINE
W CAŁOŚCI SPRZEDAŻY
DETALICZNEJ: 3,2%** ^[5]



NAJPOPULARNIJSZE BRANŻE

- ✓ odzież, buty i akcesoria (59%)
- ✓ sprzęt RTV (57%)
- ✓ gadżety (57%)
- ✓ bilety na transport (54%)

- ✓ komputery (51%)
- ✓ bilety do kina i teatru (48%)
- ✓ książki, filmy, muzyka (36%)
- ✓ rezerwacje (36%)

- ✓ kosmetyki (35%)
- ✓ leki (31%)
- ✓ odzież sportowa (31%)

- ✓ zabawki (30%)
- ✓ meble, wystrój (25%)

Jeżeli chodzi o branżę e-commerce oraz preferencje produktów kupowanych przez ukraińskich konsumentów, dane kształtują się jak przedstawiono powyżej.

Jest to odpowiedź na pytanie z badania Gemius „Towary z jakich kategorii kupowaliście online?” . ^[10]

GRACZE RYNKOWI

Ukraińskie e-commerce, pod względem liderów tego rynku, można podzielić na 3 kategorie ^[9]

SKLEPY INTERNETOWE

- Comfy.ua
- Allo.ua
- Foxtrot.ua
- Citrus.ua
- F.ua
- Moyo.ua
- Stylus.ua
- Eldorado.ua
- Mobilluck.com.ua
- Elmir.ua



PORÓWNYWARKI CENOWE

- Hotline.ua
- Ek.ua
- M.ua
- Pn.com.ua
- Sravni.ua
- Price.ua



MARKETPLACE'Y

- ITmarket.com.ua
- Prom.ua
- Rozetka.com.ua
- Bigl.ua
- Privatmarket.ua
- Classified:
- OLX.ua
- Besplatka.ua

METODY PŁATNOŚCI



płatność kartą
36,4%



płatność gotówką
przy odbiorze 23,4%



doładowana karta
sprzedawcy (np. ApplePay,
GooglePay) 13,7%

Przy preferencji wyboru płatności przez ukraińskiego e-konsumenta mamy powyższe dane. ^[11]

METODY DOSTAWY

- ✓ 30,6 % odbiór w punkcie odbioru kuriera
- ✓ 22,2% odbiór w punkcie narodowego operatora usług pocztowych, Ukrposhta
- ✓ 18,9% inne
- ✓ 16,1% dostawa do domu/biura,
- ✓ odbiór u przedstawiciela e-sklepu



Ukraińskiemu konsumentowi możliwość odbioru przesyłki w punkcie kuriera albo u operatora usług pocztowych jest najczęściej wybierana. Powyżej ukazana jest częstotliwość wyborów metod dostaw. ^[12]

E-COMMERCE A MARKETING

- ✓ Wyszukiwarka Google,
- ✓ Facebook,
- ✓ Instagram,
- ✓ Rosyjskie media społecznościowe,

Wysokie wzrosty na ukraińskim rynku e-commerce mogą być bezpośrednio związane z rosnącymi wydatkami e-sklepów i marketplace'ów na kampanie reklamowe. Powyżej opcje promocji, które warto rozważyć. ^[13]

OCZEKIWANIA UKRAIŃSKICH KLIENTÓW

- ✓ zapewnienie im oczekiwanych form dostawy (punkty odbioru) i płatności (kartą oraz gotówką przy odbiorze),
- ✓ odpowiednio przygotowana witryna e-sklepu, dzięki któremu można tworzyć wizerunek wiarygodnego sklepu i budować zaufanie klientów.

OBAWY UKRAIŃSKICH KONSUMENTÓW

- ✓ niezgodność towaru z oczekiwaniami – 35 %,
- ✓ nieprawidłowe informacje o produkcie, jego opis lub cena na stronie – 30 %,
- ✓ wysoki koszt dostawy – 29%,
- ✓ długi czas dostawy – 27%,
- ✓ brak podstawowych informacji o produkcie – 22%,
- ✓ problem z reklamacją, gwarancją i zwrotem towaru – 20%,
- ✓ niesprawna obsługa – 18%,
- ✓ niezabezpieczone płatności – 17%

Ukraińscy e-konsumenci mają wiele obaw związanych z zakupami online. Powyżej głównie wskazywane bariery. ^[14]

REGULACJE PRAWNE DLA UKRAIŃSKIEGO E-COMMERCE

- ✓ regulacje prawne wciąż ulegające zmianie dlatego pamiętajmy, że wysyłając na Ukrainę działamy poza UE - niezbędna jest ekspertyza prawna przed wejściem na ten rynek
- ✓ należy sprawdzić, jakie wymogi nakłada na nas ukraińskie prawo w samej konstrukcji strony internetowej (np. nakaz używania języka ukraińskiego przez firmy we wszystkich kontaktach B2C).
- ✓ Ustawa z 15 maja 2019 roku „O zapewnieniu funkcjonowania języka ukraińskiego jako państwowego” - wszystkie sklepy internetowe działające na Ukrainie będą musiały domyślnie podawać informacje o swoich produktach i usługach w języku ukraińskim, z możliwością tłumaczenia w innych wersjach językowych. ^[15]



E-COMMERCE

PODSUMOWANIE

Bardzo szybkie wzrosty wartości rynku e-sprzedaży na Ukrainie oraz prawdopodobne dynamiczne pojawianie się nowych internautów otwartych na zakupy online to silna pokusa dla inwestorów e-commerce na tym obszarze. Jednak należy dokonać ekspertyzy prawnej zanim wejdzie się na ten rynek.





ŹRÓDŁA:

[1] Europejski Urząd Statystyczny

[2] Bank Światowy

[3] Wikipedia, Lista państw świata według liczby użytkowników Internetu

[4], [5], [6], [7], [11], [12], [13] Arvato, Rynek e-commerce na Ukrainie, online:

<https://blog.arvato.pl/rynek-e-commerce-w-czechach/>, dostęp 26.07.2021, dostęp 26.07.2021

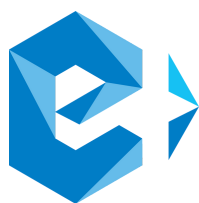
[6], [9] KonstantinKanin, Jak wygląda ukraiński e-commerce, online:

<https://www.konstantinkanin.com/ukrainski-ecommerce/>, dostęp 26.07.2021

[14] Ain, Jak Ukraińcy kupują w Internecie, ile wydają i z jakimi problemami się borykają, online :<https://ain.ua/2017/12/25/kak-ukraincy-pokupayut-v-onlajne/> ,
dostęp 26.07.2021

[15] Ukraine Digital News, Nowe prawo nakłada obowiązek języka ukraińskiego na lokalne strony internetowe, e-handlowcy, wydawców i dystrybutorów oprogramowania, online:<https://www.uadn.net/2019/05/17/new-law-makes-ukrainian-language-mandatory-for-local-websites-e-merchants-software-publishers-and-distributors/>, dostęp 26.07.2021

KONTAKT



IZBA GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

**ul. Łucka 18 lok. 76
00-845 Warszawa**

**WWW.EIZBA.PL
GRUPYMERYTORYCZNE@EIZBA.PL**

