



Slovenská asociácia pre elektronický obchod

# Vývoj e-commerce

2018 – 2022





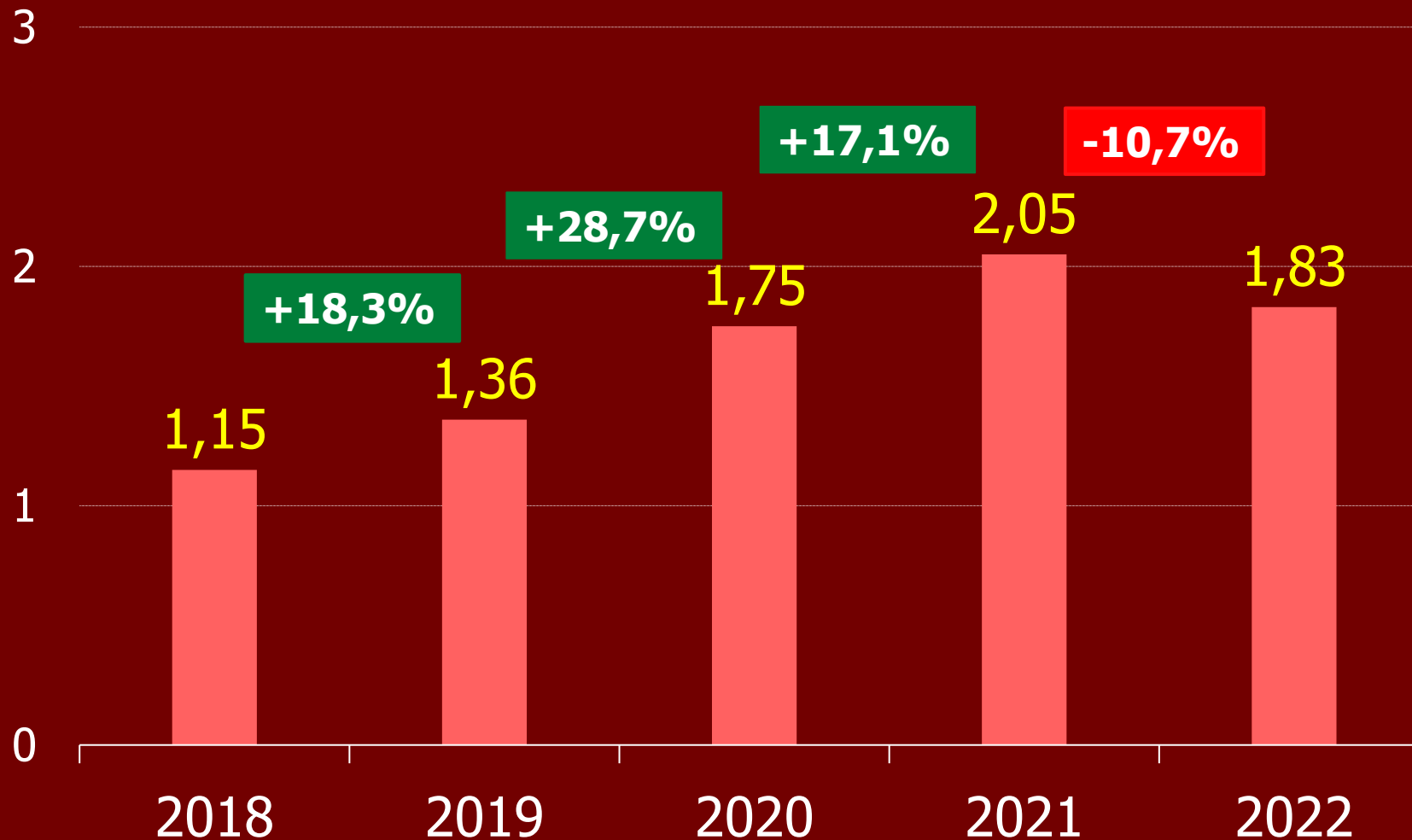
# Slovenská asociácia pre elektronický obchod

- Po obdobiach rekordných rastov pokles v roku 2022 o cca. 11%
- Neistota a obavy spotrebiteľov
- Zdražovanie el. energie, pohonných hmôt, potravín
- Drahšie hypotéky
- Odkladanie nákupov na neskoršie obdobie

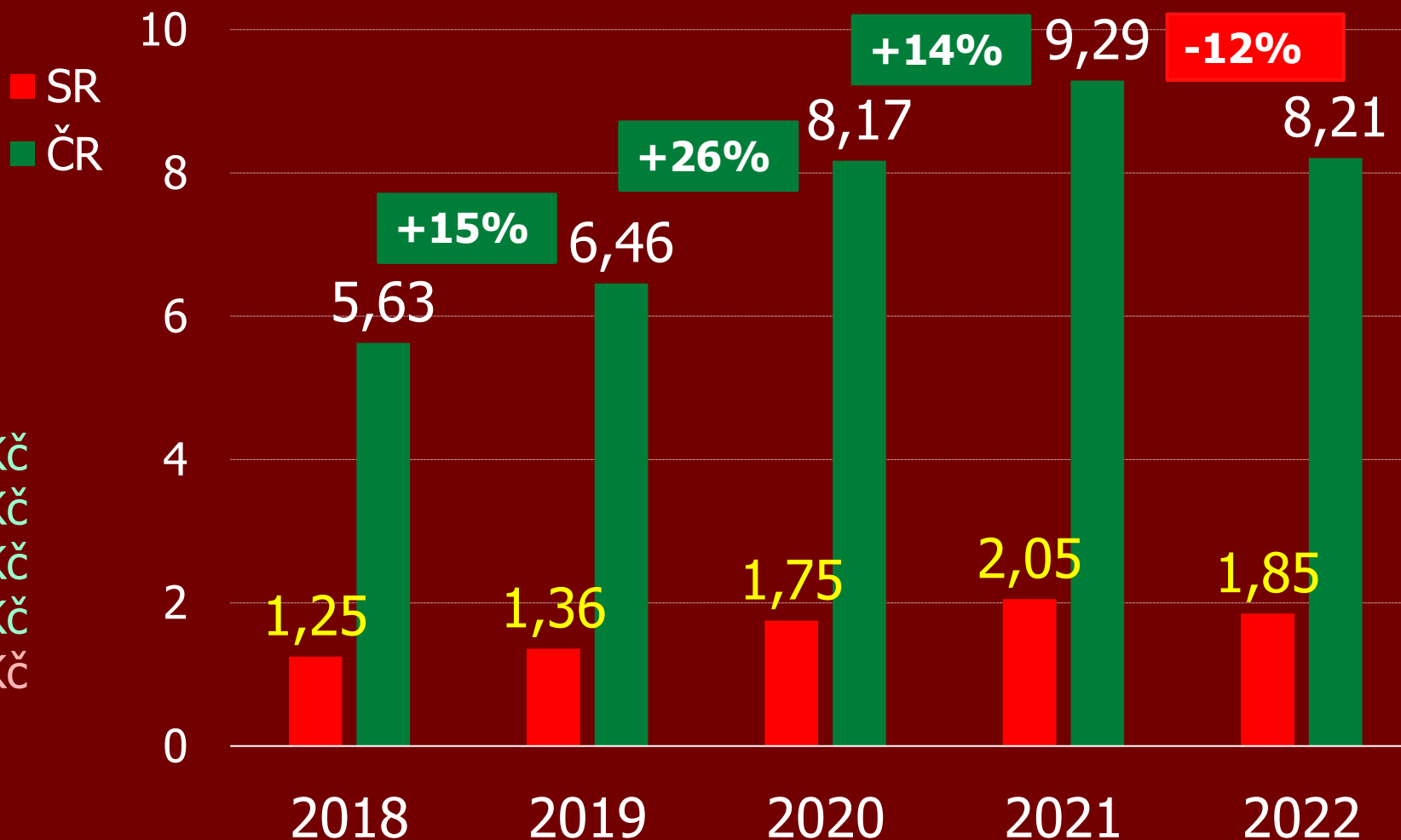
- S výnimkou segmentov "Auto-moto" (+4%), "Kozmetika a zdravie" (+3%) a Jedlo a nápoje" (0%) pokles obratu vo všetkých ostatných kategóriách

Elektronika	Biela technika	Hobby	Šport	Dom a záhrada	Detský tovar	Nábytok	Filmy, knihy, hry	Oblečenie móda	Sex, Erotika
-5%	-8%	-8%	-9%	-13%	-14%	-17%	-21%	-22%	-41%

## Obrat e-commerce v SR [mld EUR]



## Obrat e-commerce v SR a ČR [mld EUR]



### Česká republika

2018: 135 mld Kč

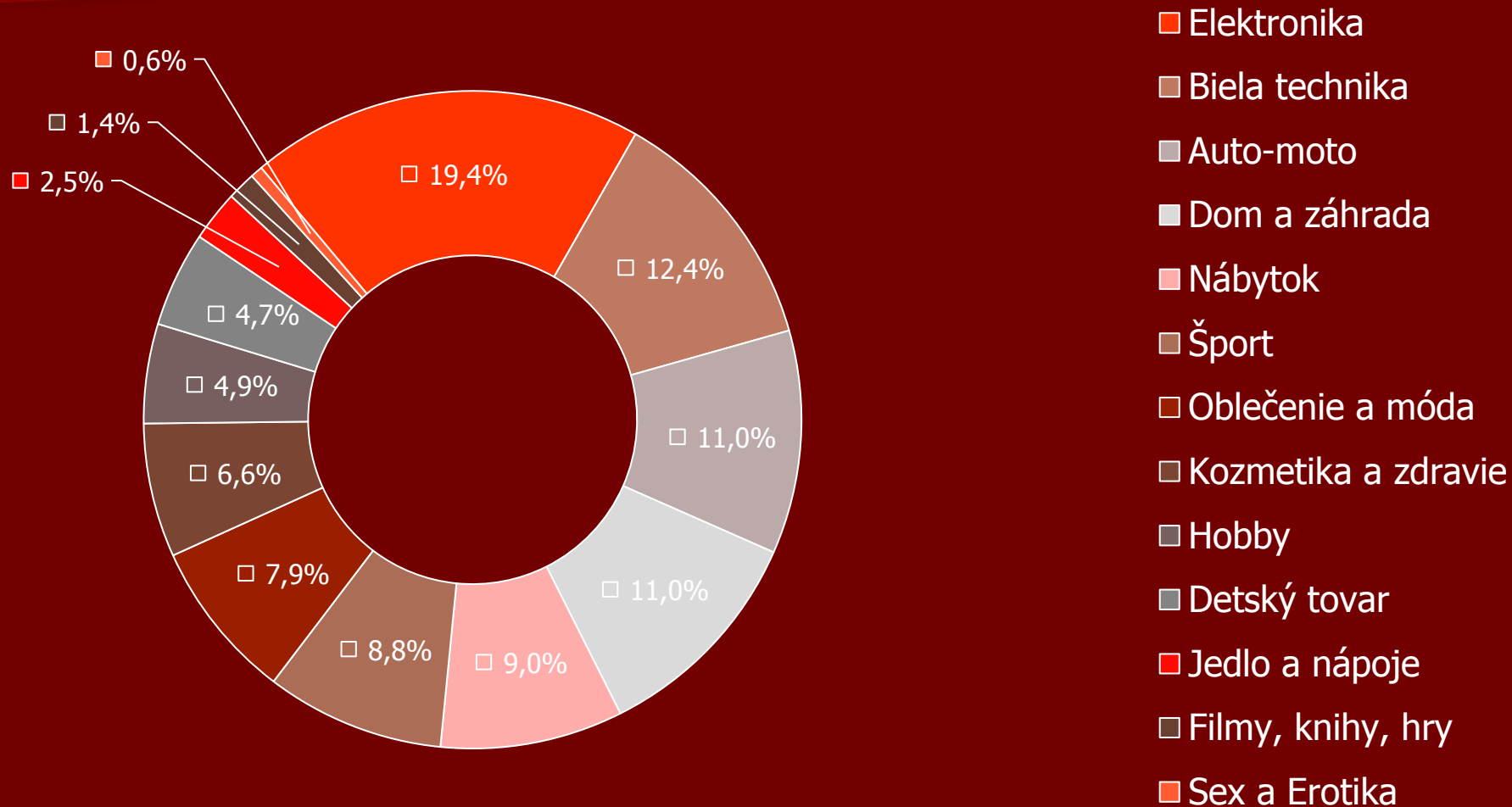
2019: 155 mld Kč

2020: 196 mld Kč

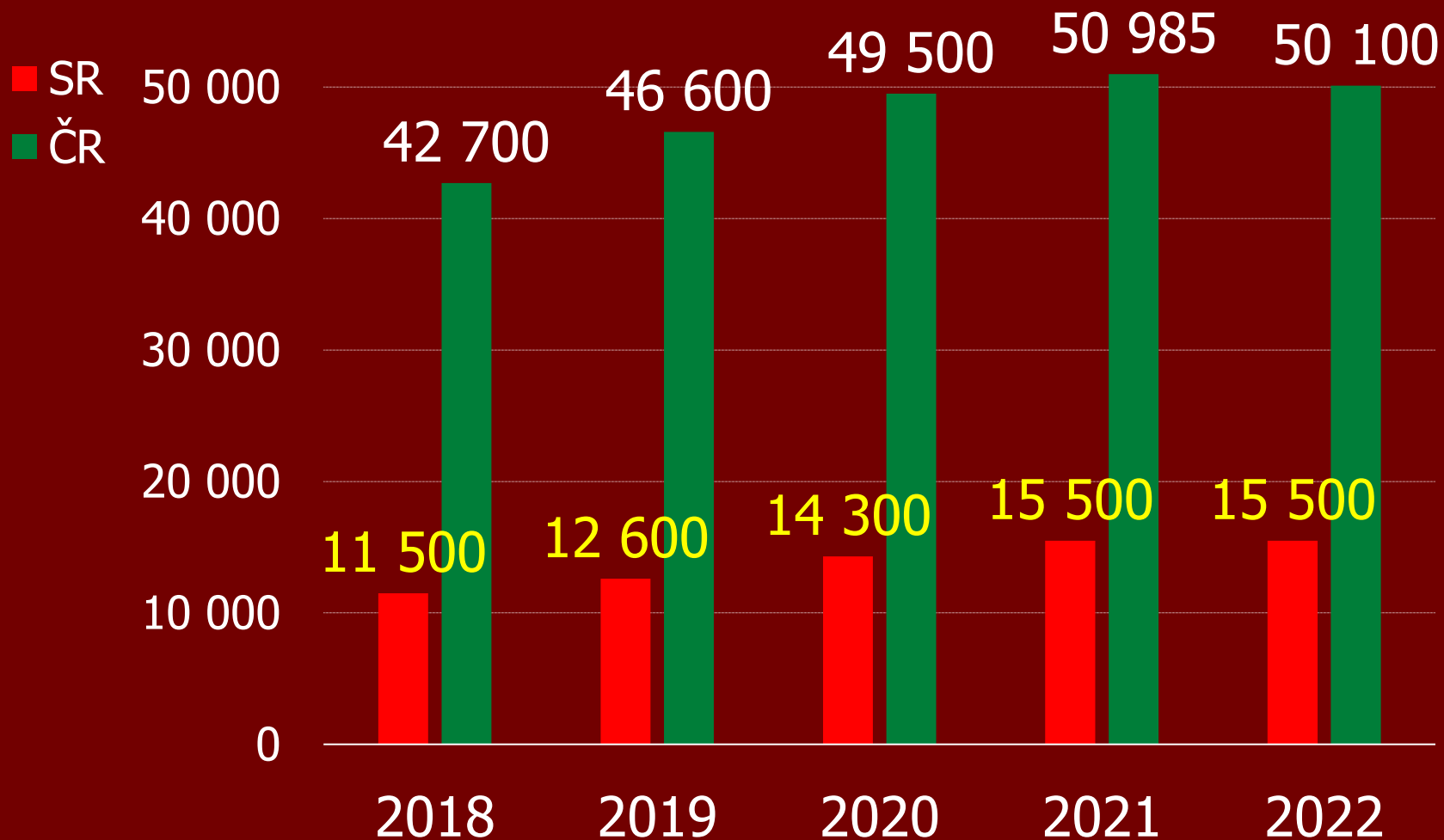
2021: 223 mld Kč

2022: 197 mld Kč

## Podiely kategórií v roku 2022



## Počet on-line obchodov v SR a ČR



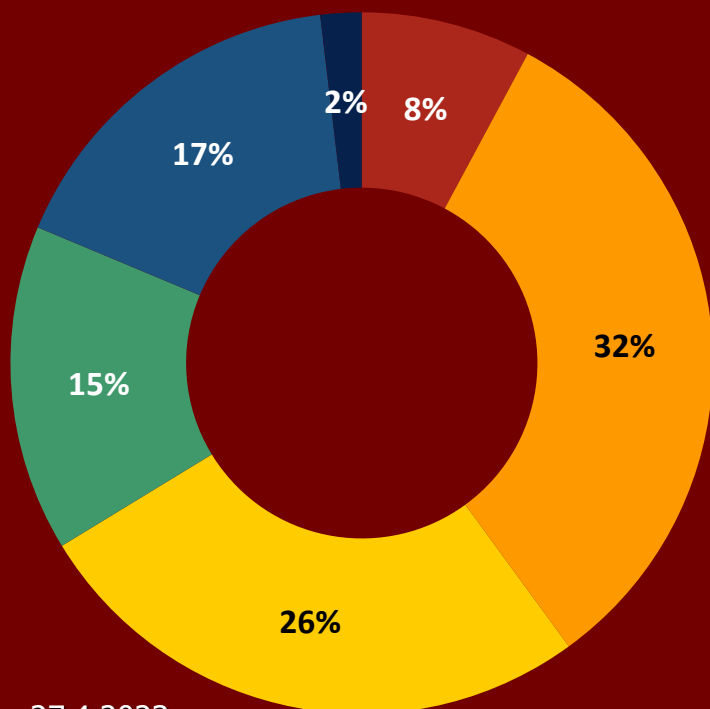


# Slovenská asociácia pre elektronický obchod

- **ČR:** pokles e-shopov prvý krát v histórii
- Počiatok nastupujúcej konsolidácie
- Obchody nakupujú tovar na novú sezónu za vyššie ceny (drahšie energie, doprava ...)
- Očakáva sa vyšší pokles počtu e-shopov v 1P 2023
- Skôr zlučovanie a preberanie záväzkov ako typický predaj



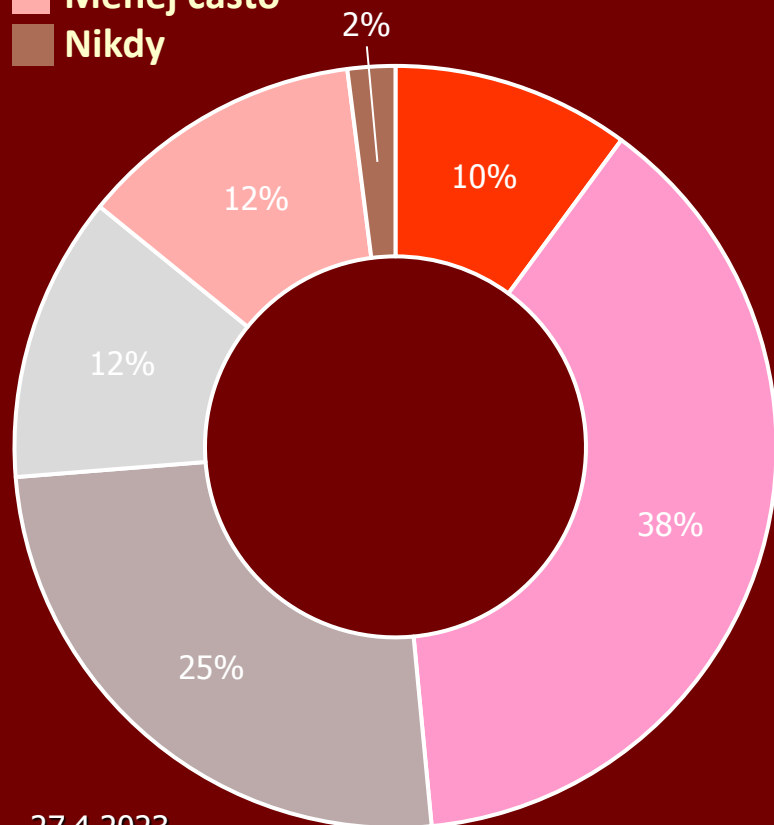
- Aspoň jedenkrát týždenne
- Aspoň jedenkrát mesačne
- Aspoň jedenkrát štvrťročne
- Aspoň raz za pol roka
- Menej často
- Nikdy



## Frekvencia nákupu v e-shopoch 2018

- ❖ Aspoň niekedy na internete nakúpilo 98% internetovej populácie 15+, aspoň jedenkrát štvrťročne v internetových obchodoch nakupuje 66%
- ❖ V medziročnom porovnaní nedošlo k žiadnym významným zmenám
- ❖ Najčastejšie na internete nakupujú respondenti vo veku 25-34 rokov (15% dokonca aspoň raz týždenne), vysokoškolsky vzdelaní respondenti a obyvatelia veľkých miest

- Aspoň jedenkrát týždenne
- Aspoň jedenkrát mesačne
- Aspoň jedenkrát štvrťročne
- Aspoň raz za pol roka
- Menej často
- Nikdy



## Frekvencia nákupu v e-shopoch 2022

- ❖ Aspoň niekedy na internete nakúpilo 98% internetovej populácie 15+, minimálne jedenkrát štvrťročne v internetových obchodoch nakupuje 73%
- ❖ V medziročnom porovnaní je frekvencia nákupov mierne nižšia
- ❖ Najčastejšie na internete nakupujú respondenti vo veku 25-34 rokov (62% aspoň raz za mesiac), vysokoškolsky vzdelaní respondenti (61%) a obyvatelia veľkých miest (52%)

## Čo nakupujú – produkty a služby 2018 vs. 2022



## Čo nakupujú – produkty a služby 2018

TOP 5



Ktoré z nasledovných produktov alebo služieb ste si Vy osobne kúpili prostredníctvom internetu za posledných 12 mesiacov



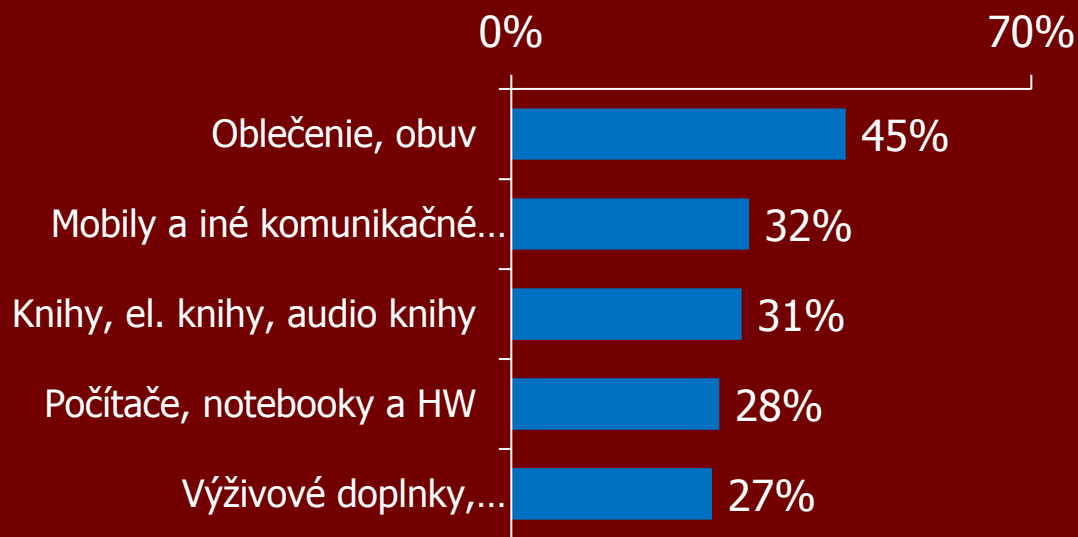
## Čo nakupujú – produkty a služby 2022

TOP 5

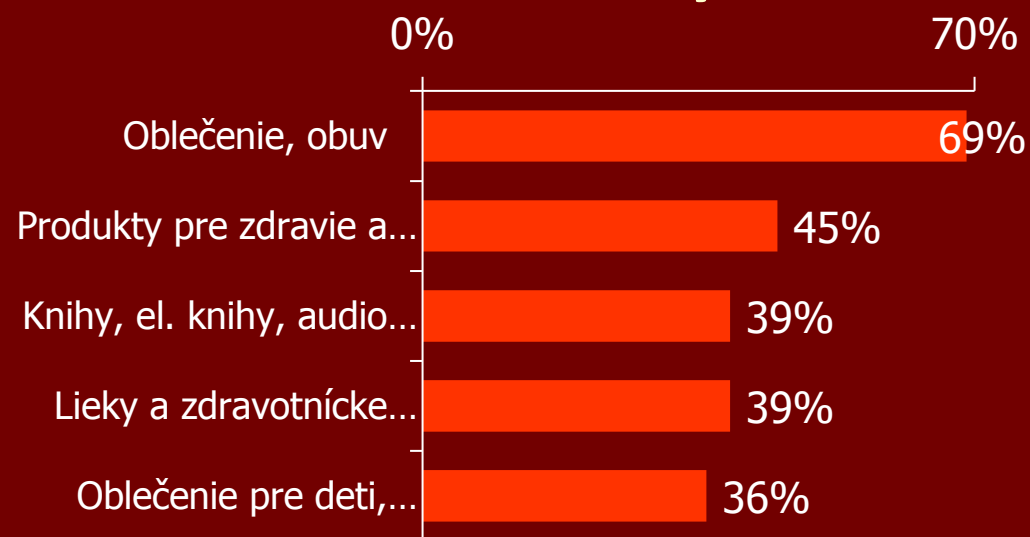
Ktoré z nasledovných produktov alebo služieb ste si Vy osobne kúpili prostredníctvom internetu za posledných 12 mesiacov



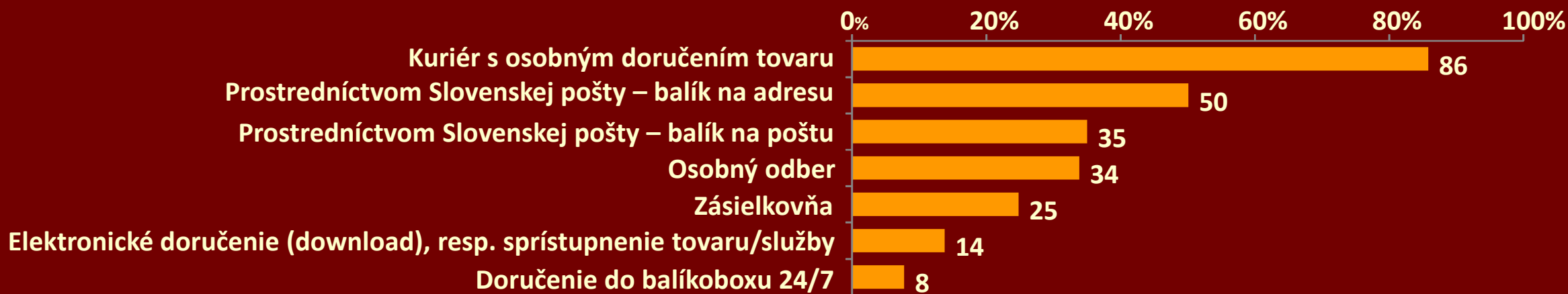
### Muži



### Ženy

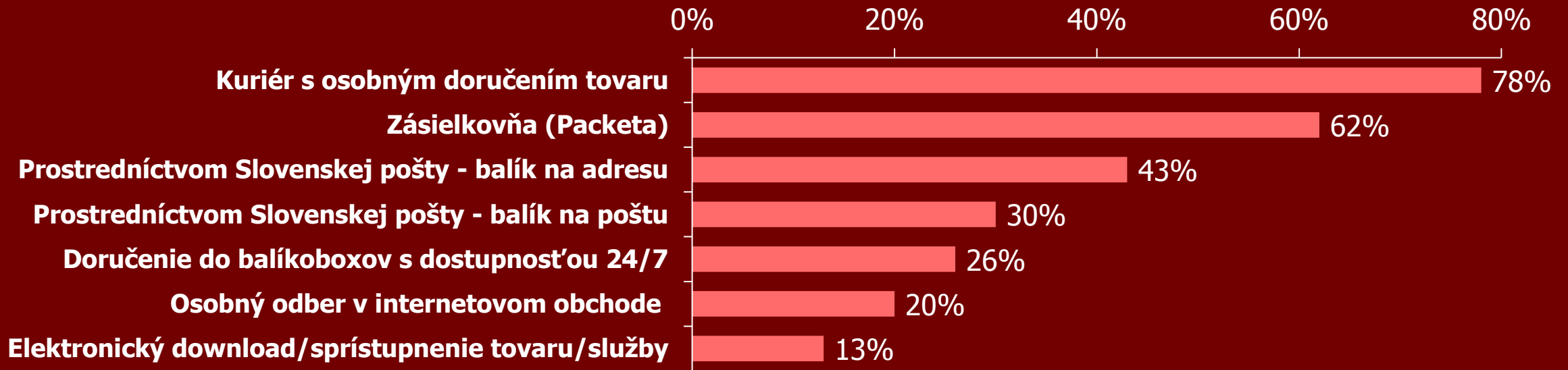


## Doručovanie tovaru 2018



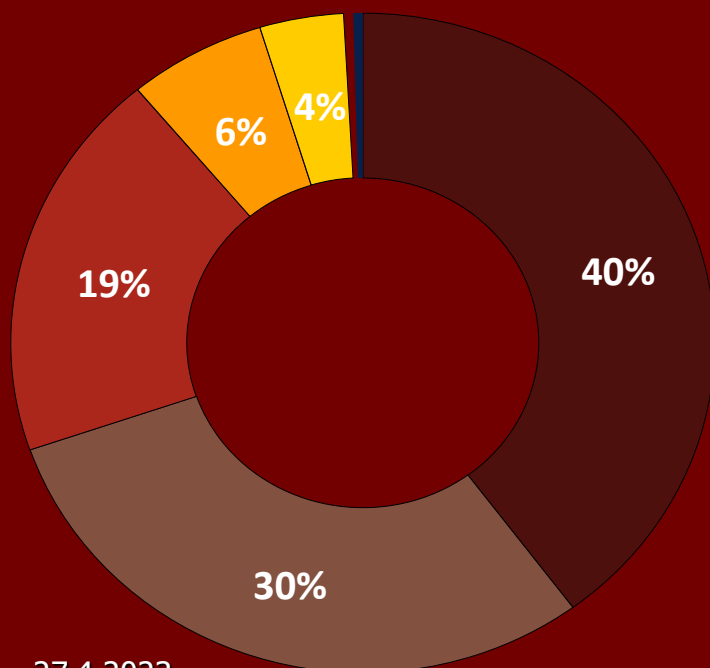
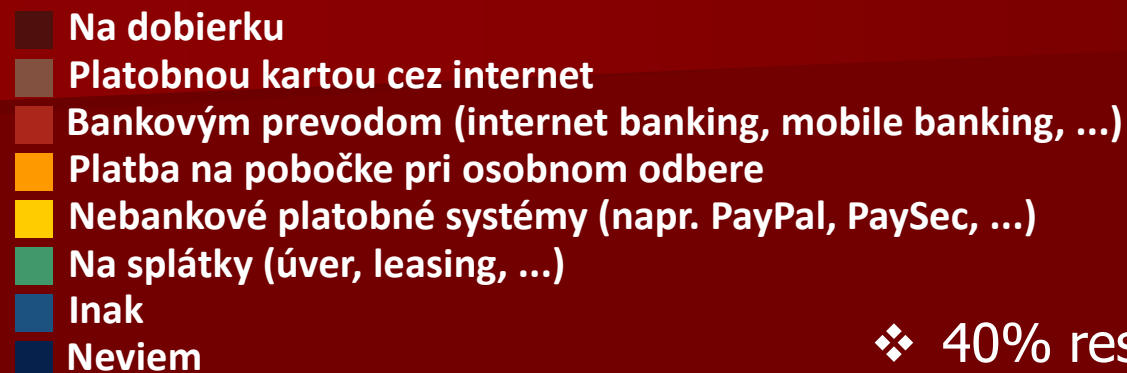
- ❖ 86% využilo osobné doručenie kuriérom. Doručenie prostredníctvom Slovenskej pošty – balík na adresu (50%) využili viac ženy ako muži, a využívanie služby rastie so vzdelaním
- ❖ Využitie služby balík na poštu (35%) klesá s vekom (15-24 rokov – 45%, 45 a viac rokov – 29%)
- ❖ Osobný odber tovaru využila tretina oslovených (34%). Osobný odber je najviac využívaný generáciou 25-34 rokov, vysokoškólakmi a respondentmi z veľkých miest, čo má súvis s dostupnosťou pobočiek
- ❖ Zásielkovňu využilo 25%, kým v roku 2017 to bolo 20%. Využívajú ju predovšetkým respondenti vo veku 25-34 rokov, jej využívanie rastie so vzdelaním a je najvyššie u obyvateľov veľkých miest.

## Doručovanie tovaru 2022



- ❖ Podstatný nárast využívania služieb Zásielkovne (Packeta Slovakia)
- ❖ Osobný odber preferujú skôr muži a mladší zákazníci a zákazníci z väčších miest. Ženy využívali viac balík na adresu alebo na poštu od Slovenskej pošty

## Spôsob platby (2018)

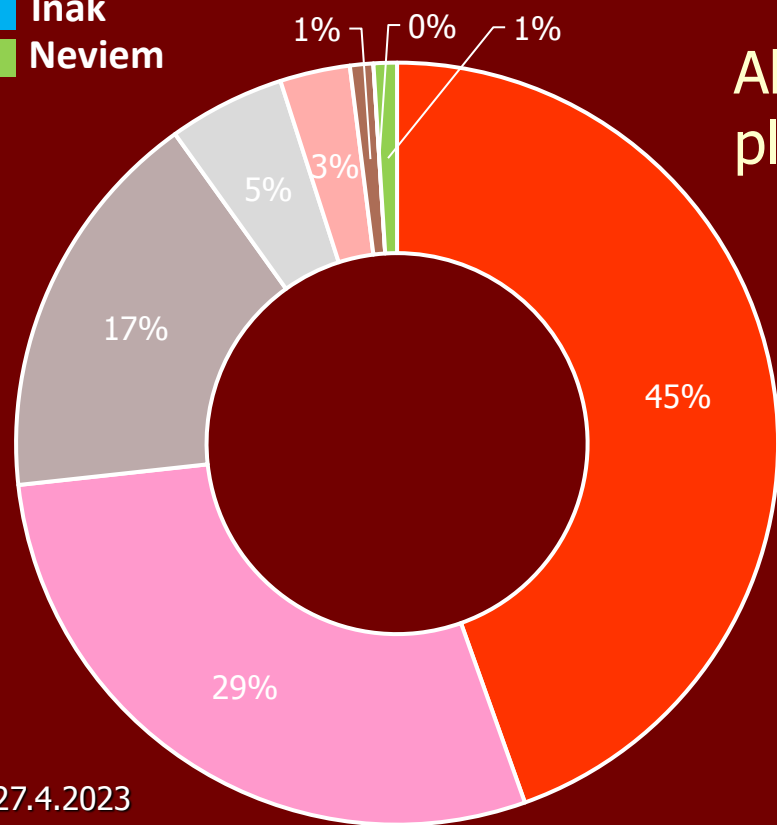


- ❖ 40% respondentov najčastejšie platilo na dobierku. Takto nakupujú častejšie osoby s najnižšími príjmami a so základným vzdelaním. Využívanie dobierky tiež stúpa s vekom respondenta
- ❖ Platobnou kartou cez internet najčastejšie platí za nákup na e-shope 30% respondentov. Medzi respondentami vo veku 25-34 rokov a medzi vysokoškolákmi je táto platba na prvom mieste, výrazne pred platbou na dobierku
- ❖ Medziročne pokračuje rastúci trend platieb s platobnou kartou za nákup na internete



## Spôsob platby (2022)

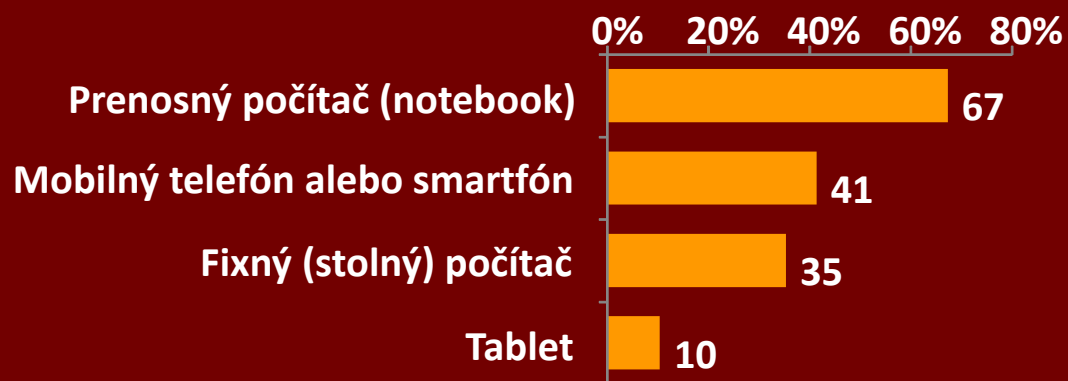
- Platobnou kartou cez internet
- Ba dobierku (hotovosť, resp. platobná karta)
- Bankovým prevodom (internet banking, mobile banking, ...)
- Platba na pobočke pri osobnom odbere (hotovosť resp. platobná karta)
- Nebankové platobné systémy (napr. PayPal, PaySec, ...)
- Na splátky (úver, leasing, ...)
- Inak
- Neviem



Akým spôsobom ste v posledných 12 mesiacoch najčastejšie platili za nákup na internete?

- ❖ Platbu na dobierku využívajú výrazne viac respondentí nad 55 rokov a ľudia so základným vzdelaním alebo bez maturity
- ❖ Dobierku málo využíva veková skupina 35 až 44 rokov, vysokoškooláci, ľudia z veľkých miest a domácnosti s príjmom nad 1 666 eur

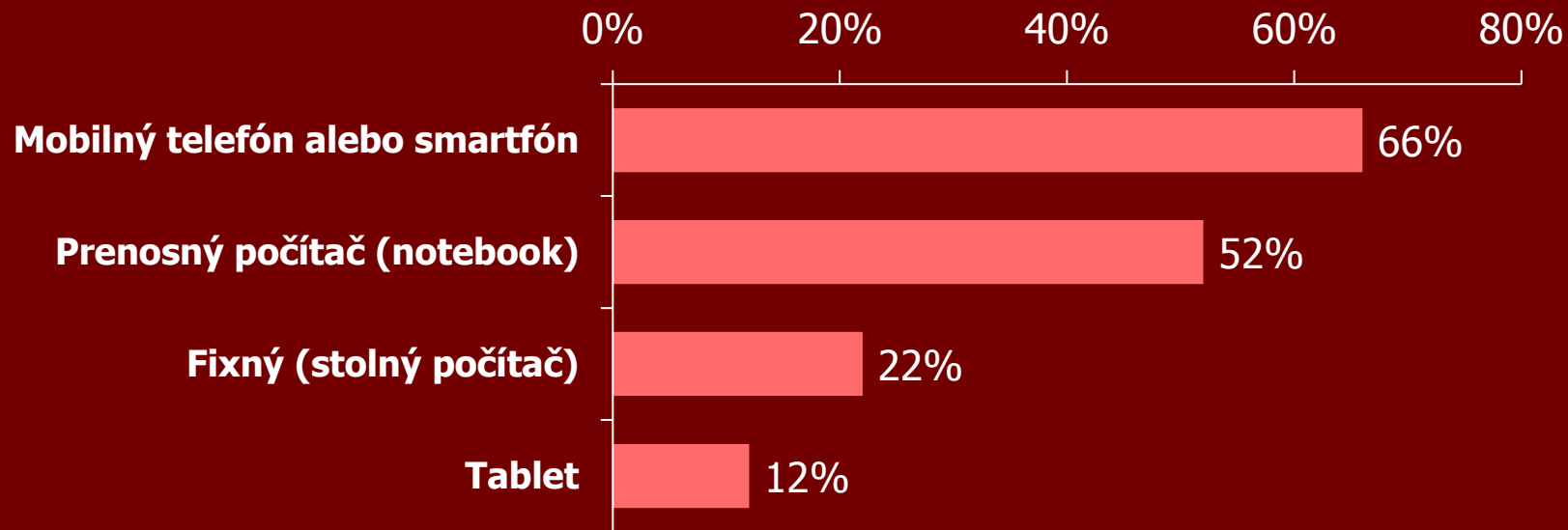
## Elektronické vybavenie k nakupovaniu 2018



- ❖ K nakupovaniu na internete 67% respondentov používa prenosný počítač, 41% mobilný telefón, 35% stolný počítač a 10% tablet
- ❖ 42% používa k nákupom na internete viac zariadení, v najmladšej skupine 15-24 rokov je to dokonca 59%

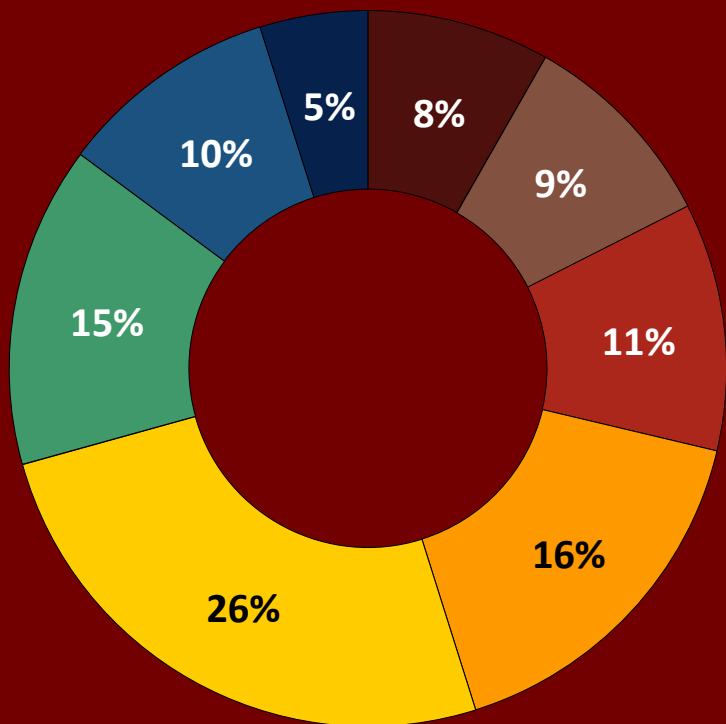
- ❖ Mobilný telefón používajú najviac respondenti v cieľovej skupine 15-24 rokov (67%), so stúpajúcim vekom používanie klesá. Naopak používanie stolného počítača na nákup na internete stúpa s vekom
- ❖ Rastúci trend používania mobilného telefónu k nákupom na internete (rok 2014 – 17%, 2018 – 41%), medziročne prvýkrát používanie mobilného telefónu predbehlo používanie stolného počítača k internetovým nákupom

## Elektronické vybavenie k nakupovaniu 2022



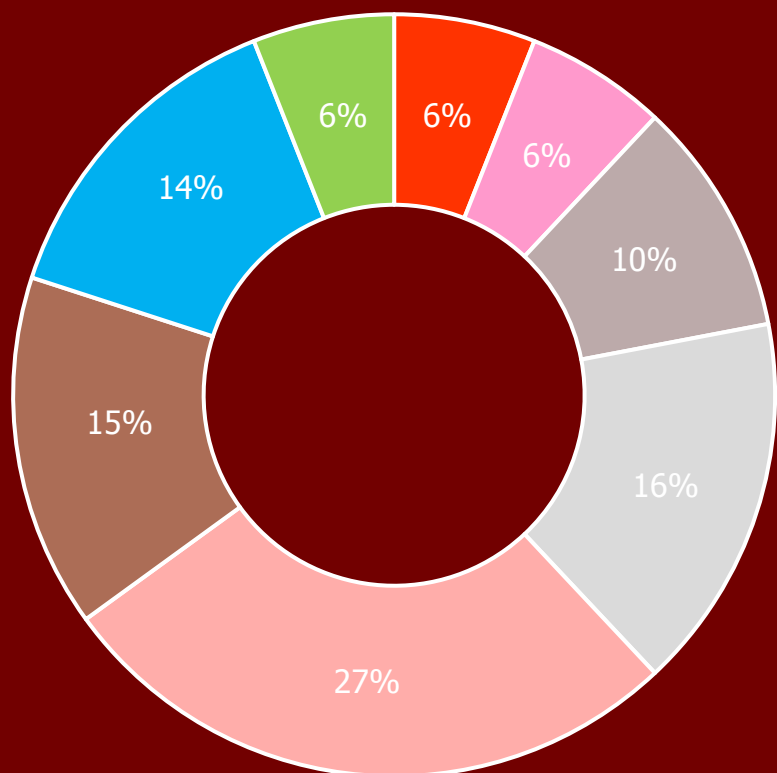
- ❖ Medziročne rástlo využívanie mobilných zariadení (mobil, tablet). Očakáva sa, že tento trend bude pokračovať.

## Výdavky za nákupy na internete 2018



- ❖ Tí, čo nakupovali v poslednom roku na internete, minuli v e-shopoch najčastejšie medzi 201-500 €
- ❖ 25% respondentov minulo v poslednom roku viac ako 500 € (rok predtým to bolo 21%)
- ❖ Viac v e-shopoch míňajú respondenti vo veku 25-34 rokov
- ❖ Výdavky stúpajú s čistým mesačným príjmom domácnosti a so vzdelaním

## Výdavky za nákupy na internete 2022



- ❖ Tí, čo nakupovali v poslednom roku na internete, minuli v e-shopoch najčastejšie medzi 201-500 € (27%); viac ako túto sumu minulo 29% opýtaných
- ❖ Vyššie sumy (viac ako 500 eur) míňali viac muži ako ženy a respondenti s vyšším stupňom dosiahnutého vzdelania a príjmov v domácnosti
- ❖ Medziročne sa množstvo finančných prostriedkov na nákupy mierne zvýšilo

## Faktory pri nakupovaní 2018



Čo je pre vás najdôležitejšie pri nákupe tovaru na internete?

- ❖ Pri nákupe tovaru cez internet je rovnako ako v minulých rokoch pre opýtaných najdôležitejšia cena (59%). Ďalej respondenti často uvádzali kvalitu produktu alebo služby (19%) a rýchlosť a dobu dodania (15%)

## Faktory pri nakupovaní 2022



Čo je pre vás najdôležitejšie pri nákupe tovaru na internete?

- ❖ Pri nákupe tovaru cez internet je rovnako ako v minulých rokoch pre opýtaných najdôležitejšia cena (52%). Pre porovnanie napr. roku 2014 to bola taktiež cena (68%)

12%

Budem nakupovať určite viac ako doposiaľ

Budem nakupovať skôr viac ako doposiaľ

61%

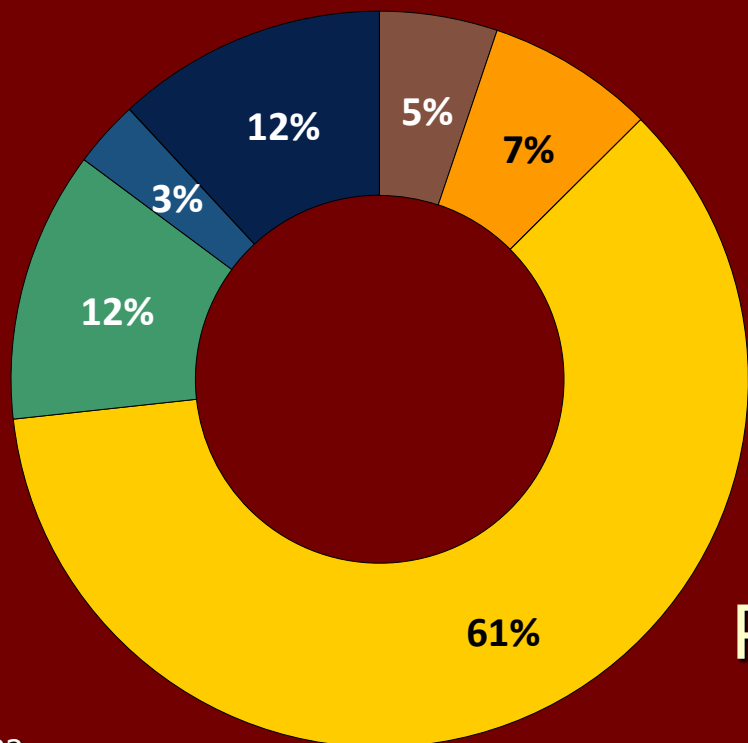
Budem nakupovať rovnako ako doposiaľ

15%

Budem nakupovať skôr menej ako doposiaľ

Budem nakupovať určite menej ako doposiaľ

Nechystám sa nakupovať



❖ 61% respondentov bude v najbližších 3 mesiacoch nakupovať rovnako ako doposiaľ, 12% si myslí, že bude nakupovať viac. Naopak 15% uviedlo, že budú nakupovať menej ako doposiaľ. 11 % sa nechystá nakupovať na internete

❖ Viac ako doposiaľ sa v najbližších 3 mesiacoch chystá nakupovať na internete viac ako pätina respondentov vo veku 15-24 rokov a tiež tí, čo majú čistý príjem domácnosti nad 1666 Eur

❖ Medziročne mierne poklesol pomer tých, čo budú nakupovať rovnako ako doposiaľ

## Predpokladané nákupy v budúcnosti - 2018



12%

Budem nakupovať určite viac ako doposiaľ

Budem nakupovať skôr viac ako doposiaľ

61%

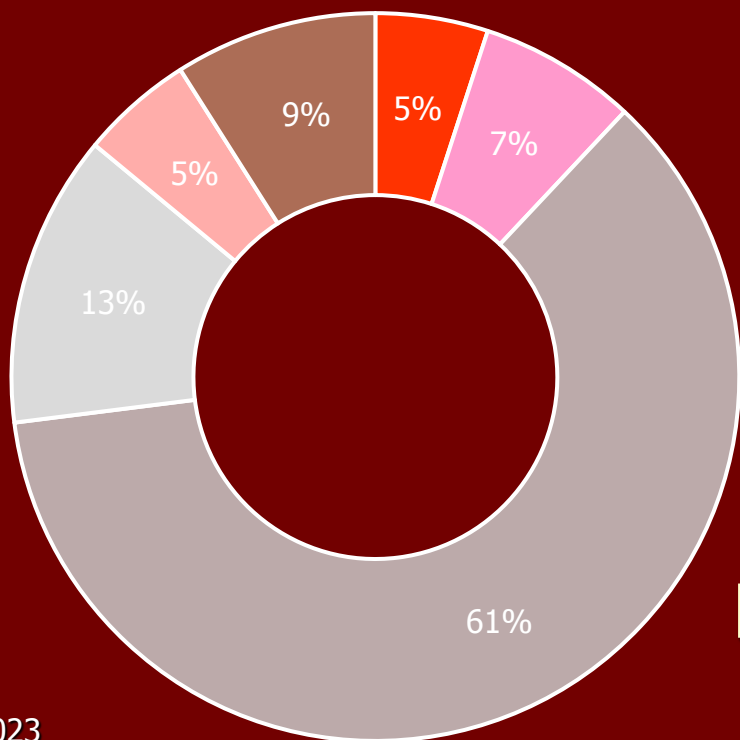
Budem nakupovať rovnako ako doposiaľ

18%

Budem nakupovať skôr menej ako doposiaľ

Budem nakupovať určite menej ako doposiaľ

Nechystám sa nakupovať



- ❖ 61% respondentov bude v najbližších 3 mesiacoch nakupovať rovnako ako doposiaľ
- ❖ 12% si myslí, že bude nakupovať viac
- ❖ Naopak 18% uviedlo, že budú nakupovať menej ako doposiaľ
- ❖ 9 % sa nechystá nakupovať na internete

## Predpokladané nákupy v budúcnosti – 2022

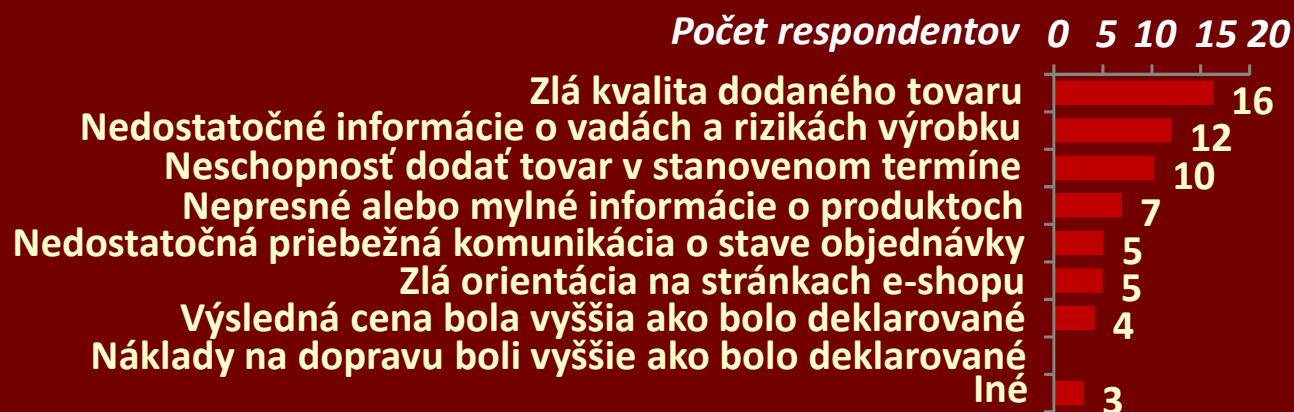
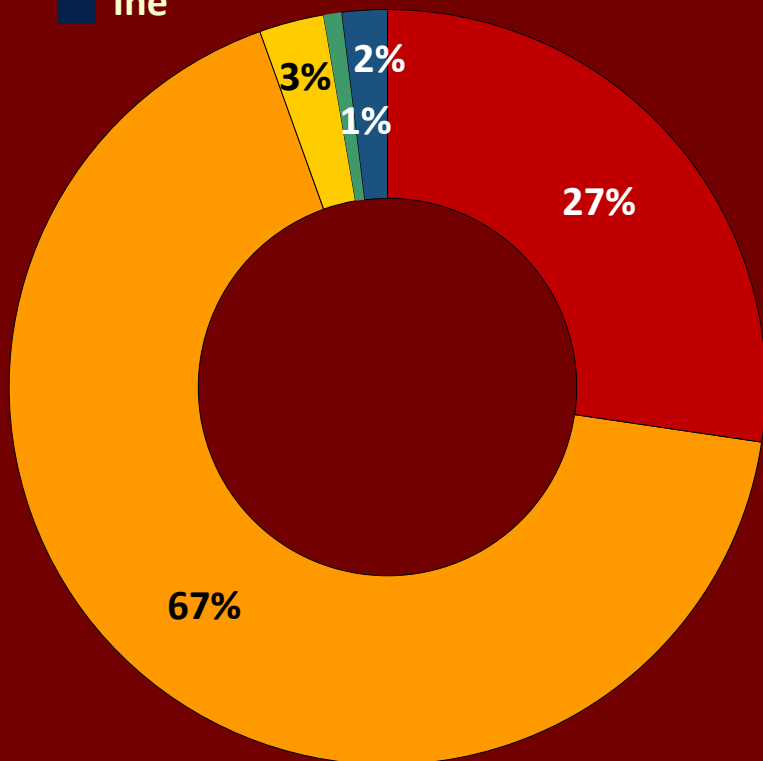
94%

- Tie najlepšie, môžem len odporučiť
- Skôr dobré, viac-menej nakupovanie na internete splnilo moje očakávania

- Skôr zlé, nebola to žiadna sláva
- Veľmi zlé, ak nebudem musieť, na internete si už nič nekúpim
- Neviem
- Iné

N=33

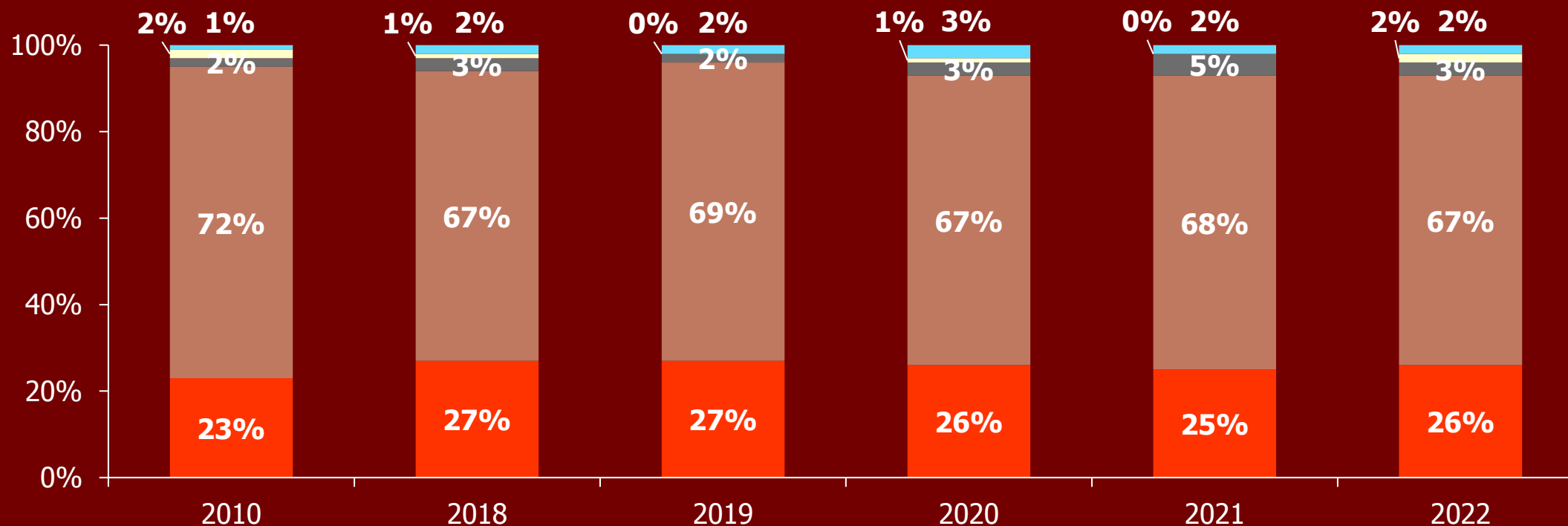
Príčiny nespokojnosti:



## Skúsenosti s nákupom za minulý rok - 2018

- Tie najlepšie, môžem len odporučiť
- Skôr zlé, nebola to žiadna sláva<sup>2</sup>
- Iné

- Skôr dobré, nakupovanie splnilo moje očakávania
- Veľmi zlé, ak nebudem musieť už nebudem nakupovať



## Skúsenosti s nákupom – medziročné porovnanie



Slovenská asociácia pre elektronický obchod

Ďakujem za pozornosť

Jozef DVORSKÝ