

ASTRONOMSKI RAST  
ELEKTRONSKE TRGOVINE U SRBIJI  
**ŠTA KAŽU BROJCI?**

# ASTRONOMSKI RAST ELEKTRONSKE TRGOVINE U SRBIJI

Ozbiljna zdravstvena kriza, koja je zahvatila čitav svet, a koja i dalje traje, u mnogome je izmenila kako navike i ponašanje potrošača, tako i organizaciju i poslovanje kompanija. Elektronska trgovina u Srbiji beleži svoje istorijske rezultate, a u većini zemalja sveta i najbolje rezultate ikada.

Internet trgovci se potajno nadaju da će pomenute navike kupcima ostati, kao i da će se način razmišljanja kupaca u vezi elektronske trgovine u Srbiji trajno promeniti. Da li ćemo prepustiti kupcima da o tome odluče ili ćemo nešto uraditi u vezi toga?

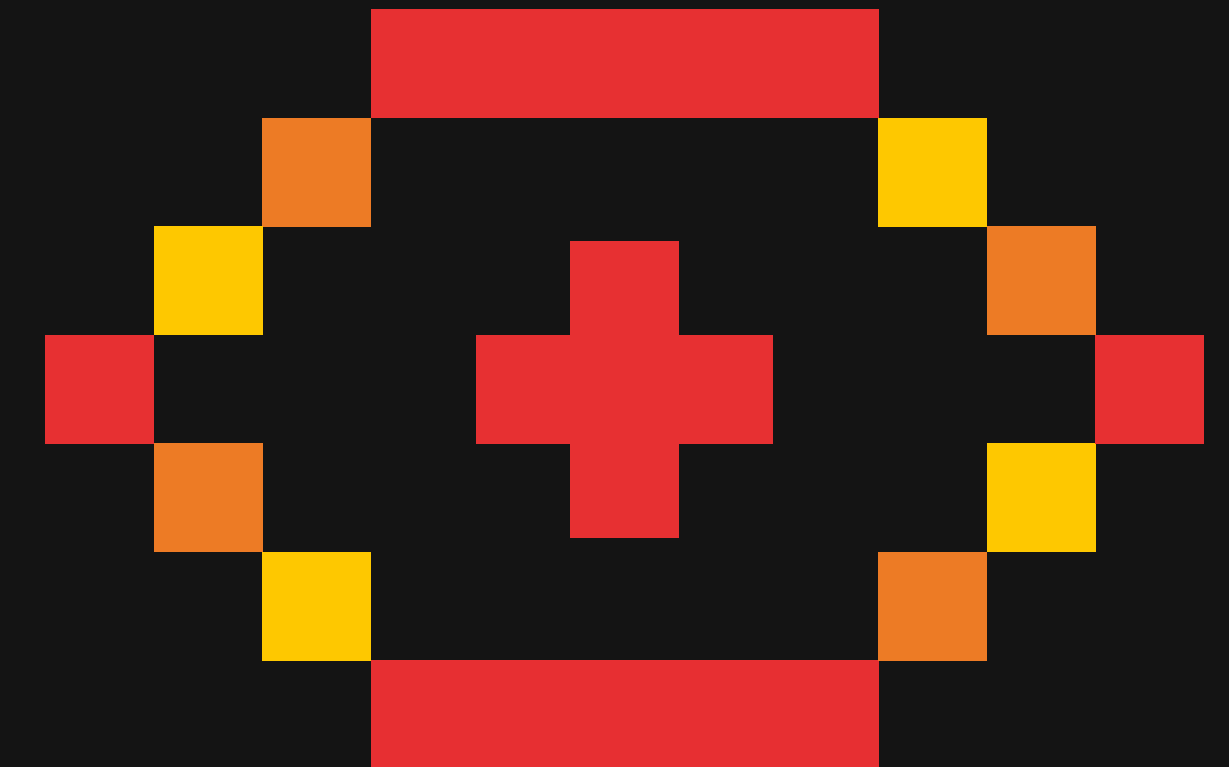


## ŠIRI POGLED, ŠIRA SLIKA

Ukoliko posmatrate podatke koji slede izolovano, pojedinačno po godinama, a pri tome ne sagledavši širu sliku, možete dobiti pogrešne pretpostavke i doneti pogrešne zaključke. Dodatno, smatram da je prezentovanje statistika vezanih za Internet trgovinu, u najmanju ruku, nezahvalno, jer nije moguće obuhvatiti podatke o svim transakcijama, koje nisu registrovane elektronskim putem.

Na primer, promet koji je ostvaren prilikom plaćanja pouzećem (što je i dalje velika većina transakcija kreiranih putem Interneta) ne ulazi u ovaj izveštaj.

*Prim. aut. U izveštaju koji možete da vidite u nastavku, izvučeni su isključivo rezultati za Internet plaćanja karticama u periodu od 2013. do 2020. godine.*



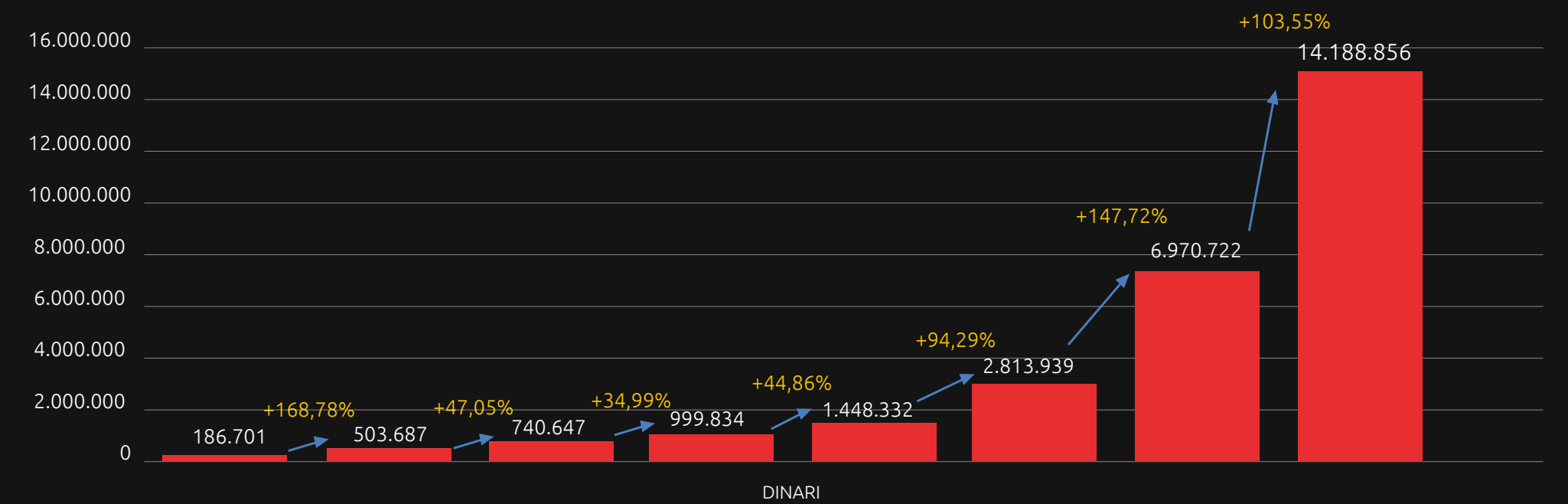
## GODINA U KOJOJ JE PANDEMIJA UNAPREDILA ELEKTRONSKU TRGOVINU

Prema podacima Narodne banke Srbije, broj dinarskih transakcija plaćenih karticom putem Interneta se duplirao 2020. u poređenju sa 2019. godinom.

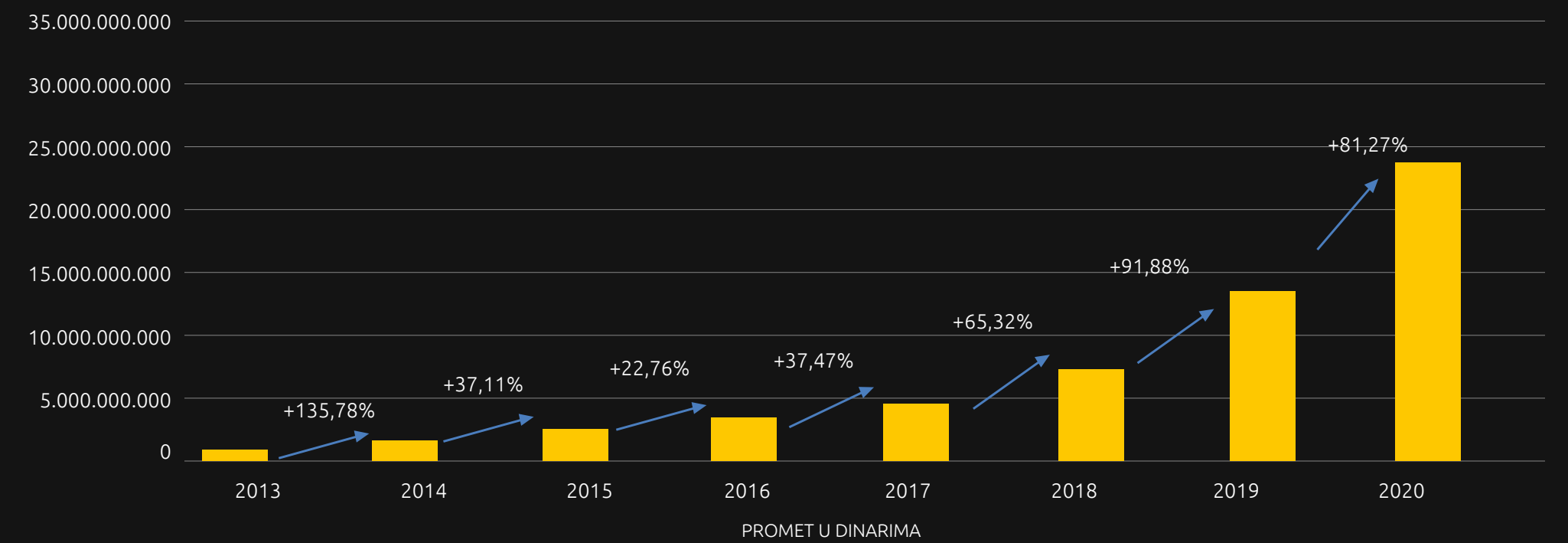
Elektronska trgovina u Srbiji, u delu gde je roba plaćena platnim karticama putem Interneta u dinarskoj valuti, prošle 2020. godine u odnosu na 2019. zabeležila je rast preko 100%.

Ukoliko poredimo 2019. i 2020. godinu, broj dinarskih transakcija plaćanja karticom putem Interneta se duplirao, a preciznije, povećan je za 103,55% (Slika 1.), a rast vrednosti transakcija iznosio je 81,27%

TREND RASTA VREDNOST TRANSAKCIJA PLAĆENIH KARTICOM NA DOMAĆIM INTERNET PRODAVNICAMA



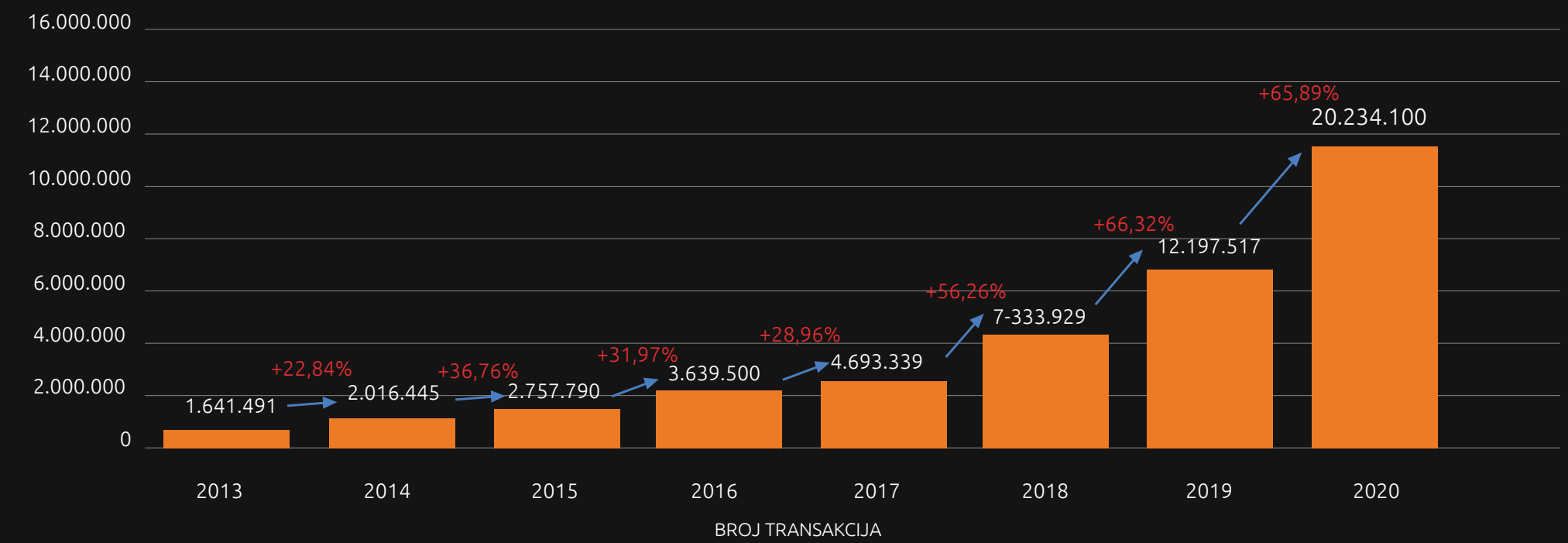
TREND RASTA VREDNOST TRANSAKCIJA PLAĆENIH KARTICOM U VALUTI DINAR



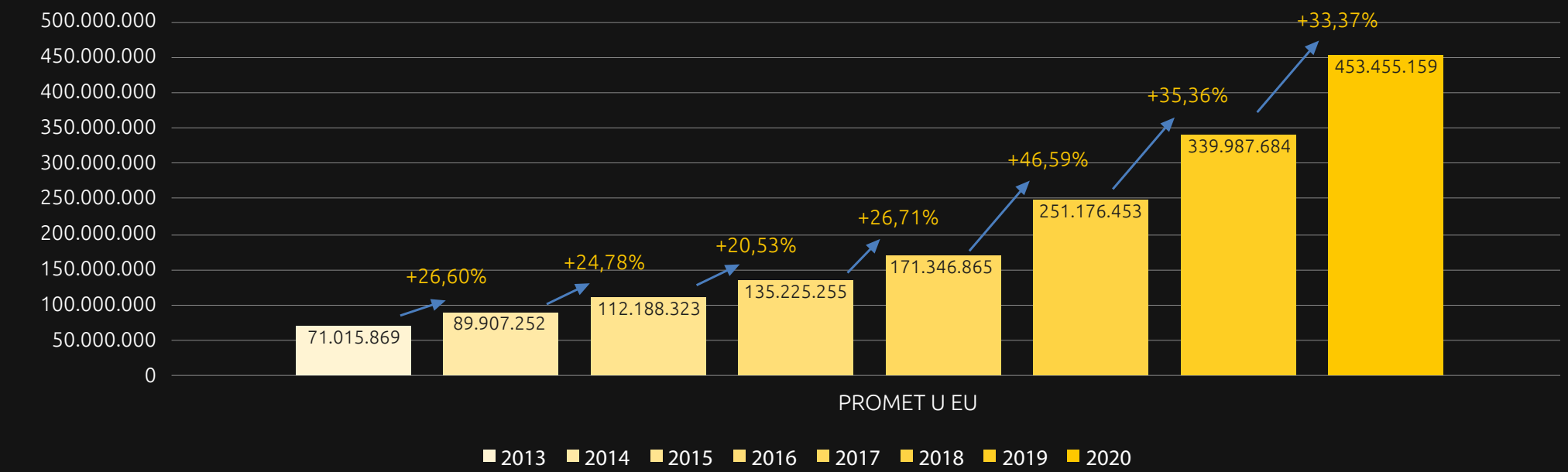


Što se tiče ostalih valuta, rast broja transakcija u 2020. godini je zabeležen u EUR (+9,79%), zatim u USD (+23,58%), i u GBP (+21,18%), dok samo CHF beleži blagi pad (-8,09%). Broj realizovanih transakcija putem Interneta, plaćenih karticama, je prvi put prešao 20 miliona.

BROJ REALIZOVANIH TRANSAKCIJA PLAĆENIH KARTICOM PUTEM INTERNETA



UKUPNA VREDNOST REALIZOVANIH TRANSAKCIJA PLAĆENIH KARTICOM PUTEM INTERNETA



Iako je prosečna vrednost po transakciji u padu, što ćete videti u izveštaju niže, usled značajnog povećanja broja transakcija putem Interneta, ukupna vrednost realizovanih transakcija, plaćenih karticom putem Interneta u odnosu na 2019. godinu ima skok od 33,37%

## PROSEČNA VREDNOST PORUDŽBINE

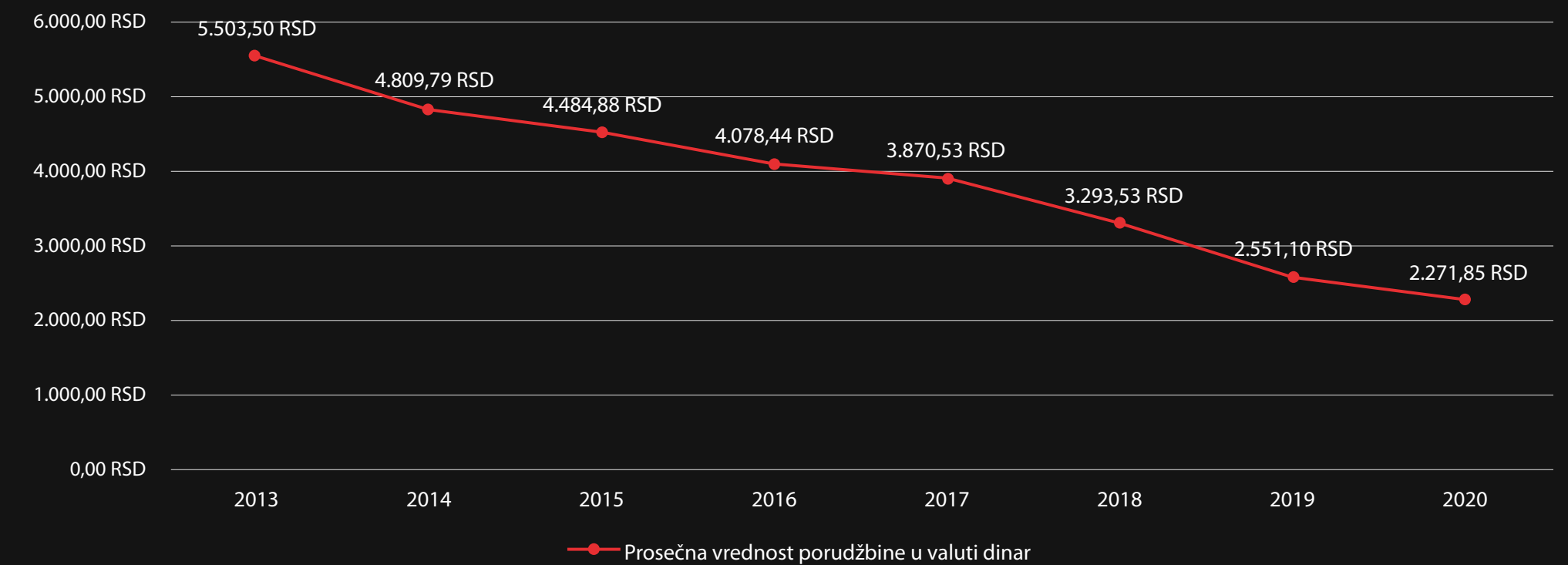
Pored navedenih informacija, primećuje se da prosečna vrednost porudžbine opada poslednjih godina posmatranog perioda.

Prosečna vrednost transakcije napravljene putem Interneta u valuti dinar u toku 2020. godine iznosi 2.271,85 dinara (Slika 5.), dok u valuti evro iznosi 36,63 EUR.

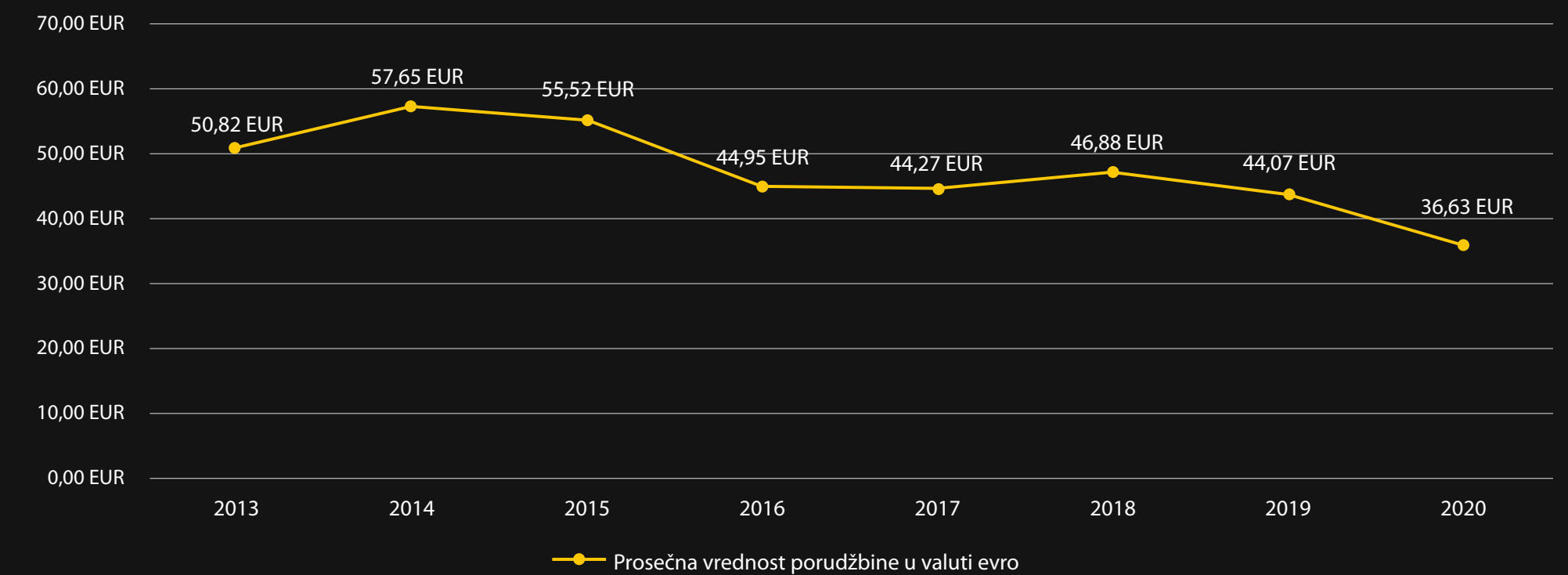
Pored navedenih informacija, primećuje se da prosečna vrednost porudžbine opada poslednjih godina posmatranog perioda. Prosečna vrednost transakcije napravljene putem Interneta u valuti dinar u toku 2020. godine iznosi 2.271,85 dinara (Slika 5.), dok u valuti evro iznosi 36,63 EUR.

Pad prosečne vrednosti je očekivan pogotovo usled činjenice da smo u ovoj godini dobili veliki broj novih kupaca na Internetu, a u praksi se pokazalo da novi kupci svoje prve kupovine obavljaju u manjim iznosima. Povećanje prosečne vrednosti porudžbine je jedan od mnogih ciljeva svakog (online) trgovca.

PROSEČNA VREDNOST PORUDŽBINE U VALUTI DINAR



PROSEČNA VREDNOST PORUDŽBINE U VALUTI EVRO



## ISPISUJEMO ISTORIJU ELEKTRONSKE TRGOVINE

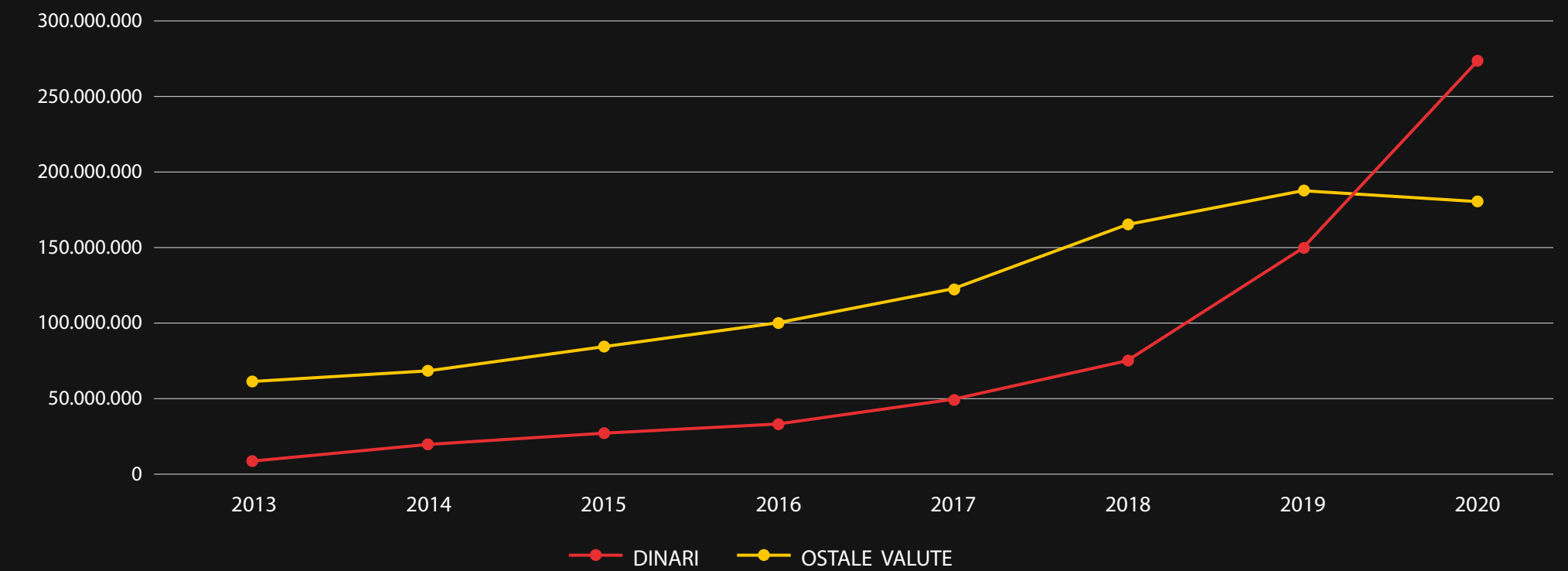
Učešće potrošnje domaćih platnih kartica na Internetu se vidno povećava od 2018. godine. A prognoze koje smo imali za 2019. godinu, odnosno predviđanja za 2020. su se ispunila. Sada, po prvi put, vrednost porudžbina plaćenih karticama u domaćoj valuti prelazi vrednost porudžbina plaćenih karticama u ostalim valutama zbirno.

S druge strane, treba imati u vidu da je broj porudžbina putem Interneta, plaćenih u valuti dinar, bio veći od broja porudžbina u svim ostalim valutama zbirno u 2019. godini. Ali samo broj porudžbina, ne i vrednost istih.

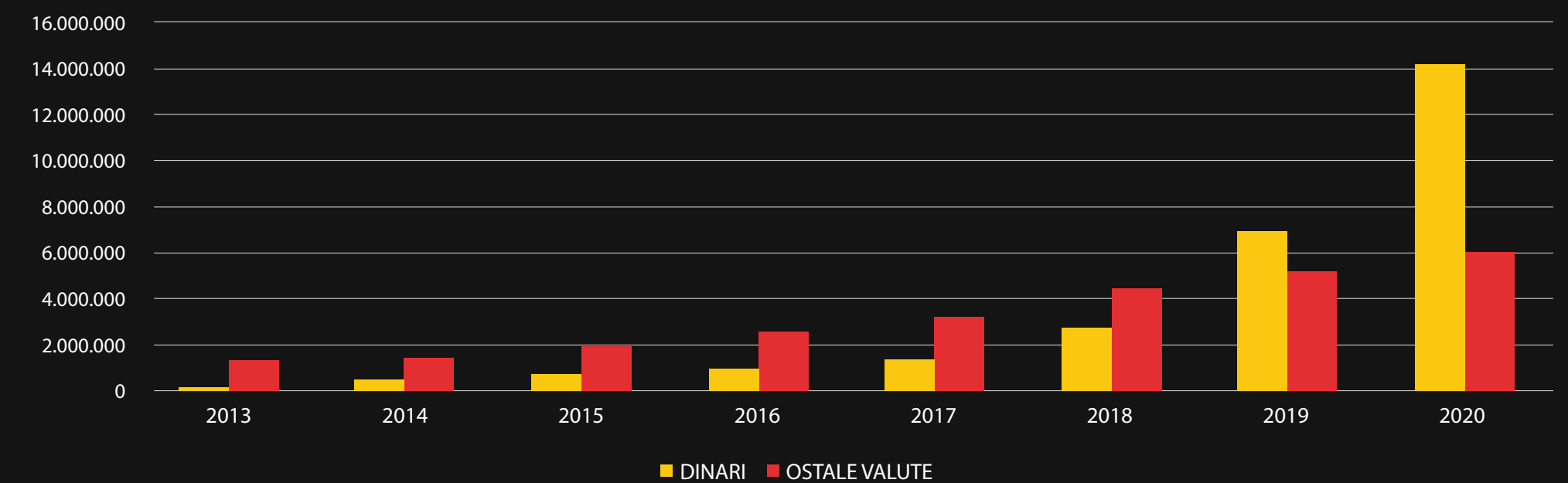
U 2019. godini ostvareno oko 5,2 miliona transakcija kupovine roba i usluga karticama u inostranstvu. Od toga je je oko 2,9 miliona transakcija kupovine robe i usluga karticama u stranim Internet prodavnicama u kojima je prodaja izvršena u valuti evro, 2,1 milion transakcija u stranim Internet prodavnicama u kojima je prodaja izvršena u valuti dolar, odnosno 137.000 transakcija u ostalim stranim valutama. Pored toga ostvareno je i 6,9 miliona transakcija unutar Srbije. Drugim rečima, iako je broj porudžbina u valuti dinar bila veća od broja porudžbina u ostalim valutama, njegova vrednost je bila manja u 2019. godini.

U 2020. godini ostvareno je oko 6 miliona transakcija kupovine roba i usluga karticama u inostranstvu. Od toga je oko 3,2 miliona transakcija kupovine robe i usluga karticama u stranim Internet prodavnicama u kojima je prodaja izvršena u valuti evro, 2,6 milion transakcija u stranim Internet prodavnicama u kojima je prodaja izvršena u valuti dolar, kao i skoro 162.000 transakcija u ostalim stranim valutama. Pored toga, ostvareno je i 14,1 miliona transakcija unutar Srbije.

Vrednost izvršenih transakcija  
DINARI vs OSTALE VALUTE



Broj realizovanih transakcija  
DINARI vs OSTALE VALUTE



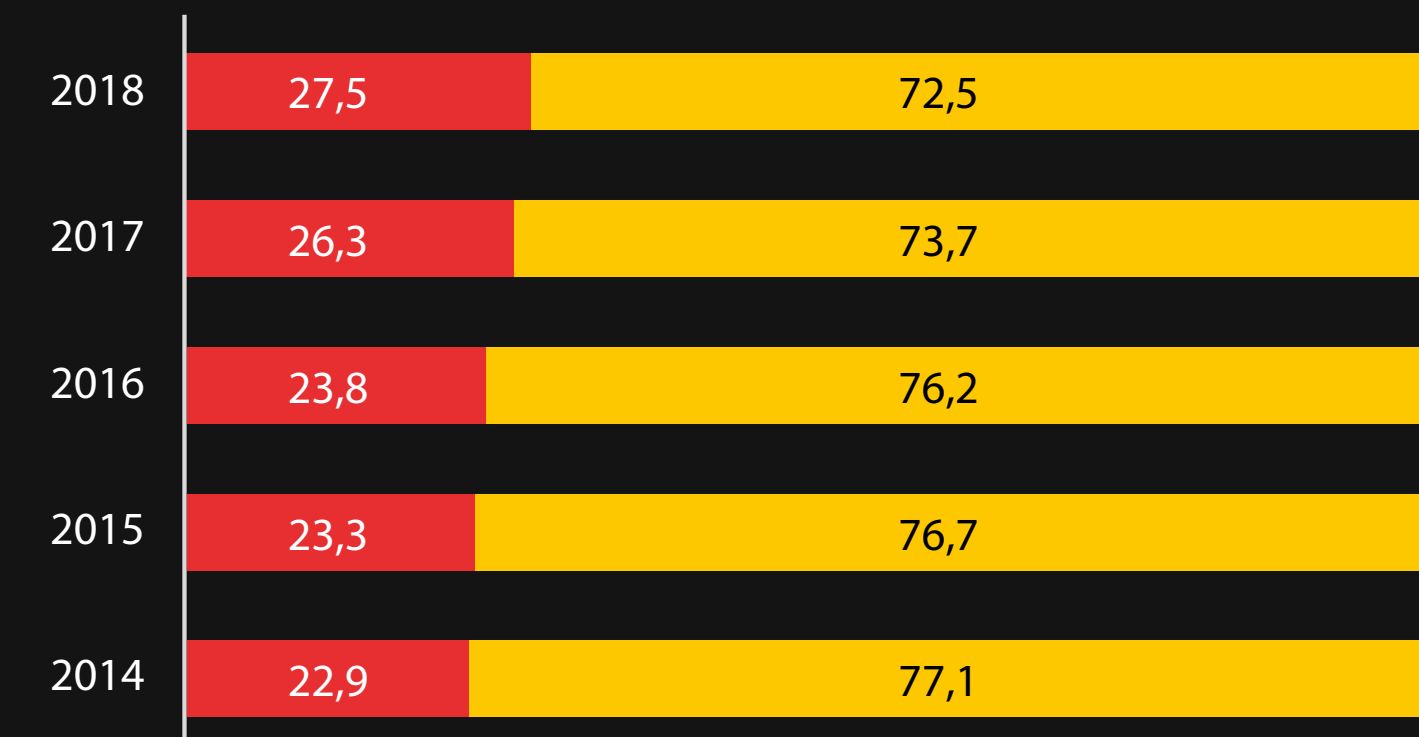
## RAST BROJA INTERNET TRGOVINA U SRBIJI

Tokom 2018. godine, 42,3% preduzeća u Republici Srbiji naručivalo je proizvode/usluge putem Interneta, što čini povećanje od svega 0,4% u odnosu na 2017. godinu, a 0,9% u odnosu na 2016. godinu. Rezultati istraživanja pokazuju da je samo 27,5% preduzeća tokom 2018. primalo porudžbine (izuzev porudžbina putem email-a) putem Interneta.

Na pitanje o učešću dela ukupnog prometa, koji je realizovan na osnovu porudžbina primljenih putem Interneta, preduzeća su dala sledeće odgovore:

- Manje od 24% (63,8% preduzeća)
- Više od 24%, a manje od 50% (13,1% preduzeća)
- Više od 50%, a manje od 75% (9,4 % preduzeća)
- 75 % i više (13,7% preduzeća).

DA LI JE VAŠE PREDUZEĆE PRIMALO PORUDŽBINE PUTEM INTERNETA? (%)



● Da

● Ne



## ŠTA SE KUPUJE PUTEM INTERNETA

Podaci Republičkog zavoda za statistiku pokazuju da su čak 63% kupljenih proizvoda putem Interneta u 2019. bili sportski proizvodi i odeća, zatim, dobra za domaćinstvo, nameštaj i igračke 37,9% i smeštaj za odmor 25,3%.

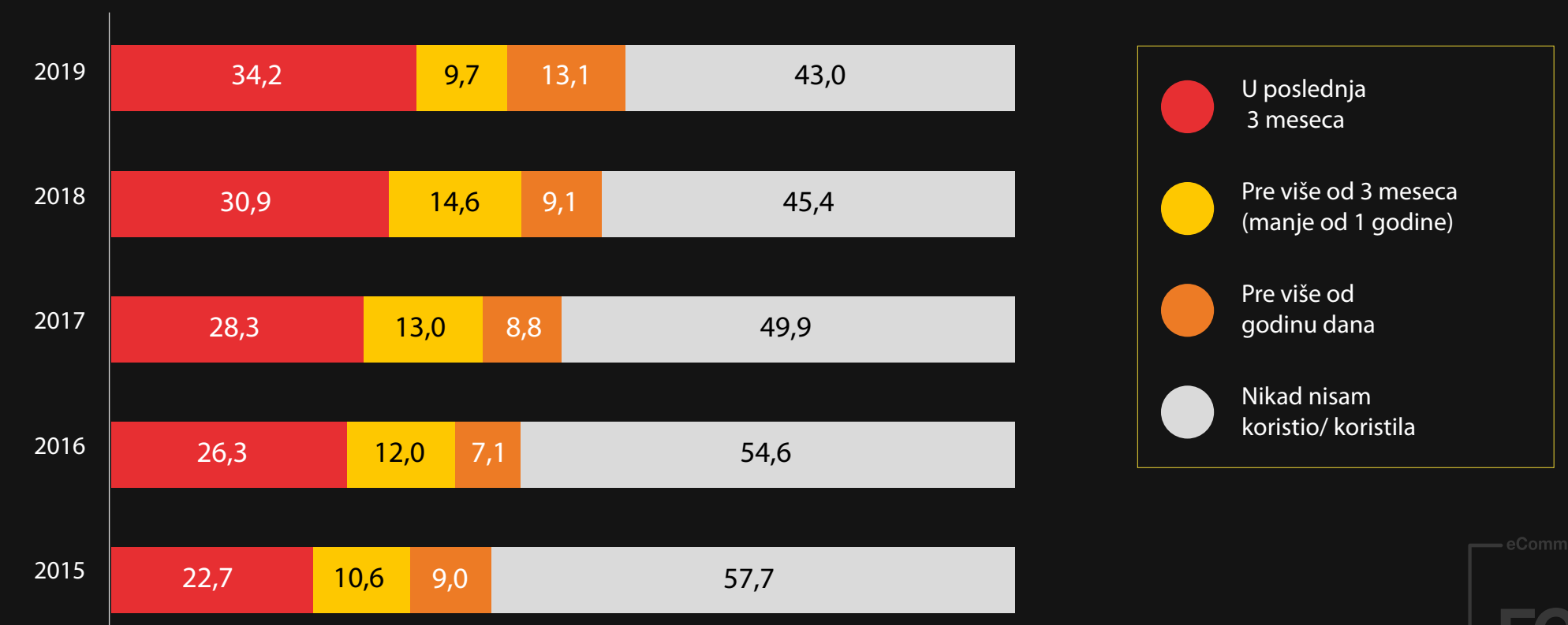
KOJU ŠTE VRSTU ROBE ILI USLUGE NARUČILI (U PRIVATNE SVRHE) PUTEM INTERNETA U POSLEDNJIH 12 MESECI? (%)

Putem Interneta, građani su kupovali i elektronsku opremu, ulaznice za kulturne događaje, knjige/magazini/novine, telekomunikacione usluge, farmaceutske proizvode, igrice, filmove, muziku, hardver, a najmanje hranu i prehrambene proizvode, samo 6,3%.



KADA STE POSLEDNJI PUT (U PRIVATNE SVRHE) KUPILI/ NARUČILI ROBU ILI USLUGE PUTEM INTERNETA? (%)

Najveći broj korisnika putem Interneta kupuje/naručuje odeću i sportske proizvode (63,0%) i dobra za domaćinstvo (37,9%). Preko 1.820.000 lica je u 2019. godini kupovalo robu i/ ili usluge preko Interneta u Srbiji.



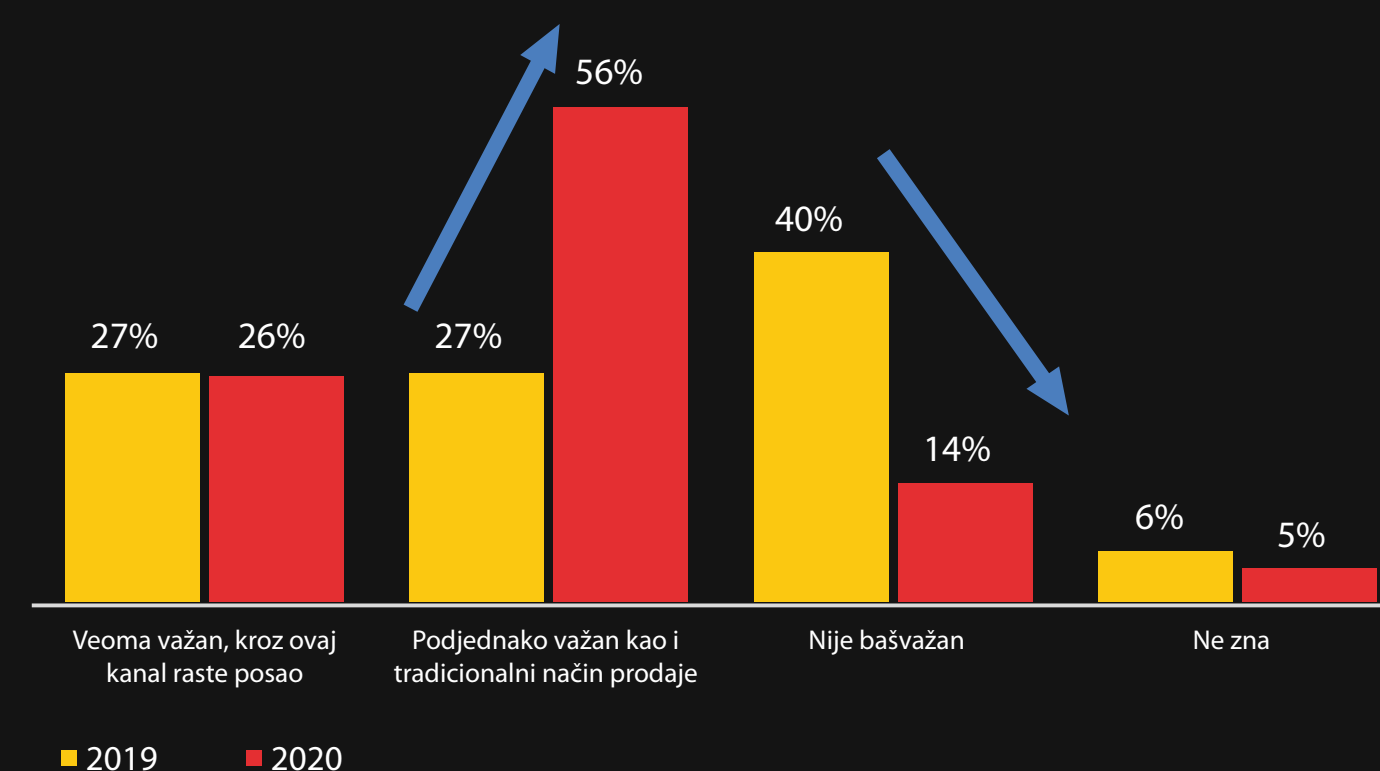
## ANKETE 1.000 PREDUZEĆA

Prema nalazima Ankete 1.000 preduzeća, koju je krajem prošle godine objavio USAID-ov Projekat saradnje za ekonomski razvoj, prošla godina donela je E-commerce revoluciju i veliku promenu percepcije važnosti Internet prodavnica.

Apsolutna većina, čak 82% ispitanika, ocenjuje web shop jednako važnim ili čak važnijim od tradicionalnog modela prodaje. Takođe, oni koji su najviše pogođeni krizom (pad prihoda preko 70%) vide najveći značaj e-trgovine, kako na globalnom nivou (92%), tako i u Srbiji (80%).

### ZNAČAJ ELEKTRONSKE TRGOVINE ZA UNAPREĐENJE POSLOVANJA

Dok se talas elektronske trgovine ne prelje na celu privredu, za sada veličina firme igra glavnu ulogu. Petina srednjih i velikih firmi već je deo elektronske trgovine (Izvor: Anketa 1.000 preduzeća, USAID-ov Projekat saradnje za ekonomski razvoj).



Ova godina donela jež E-commerce revoluciju i veliku promenu percepcije važnosti web shopa.

Apsolutna većina, čak 82 odsto ispitanika ocenjuje web shop jednako važnim ili čak važnijim od tradicionalnog modela prodaje.

Prikazano u %

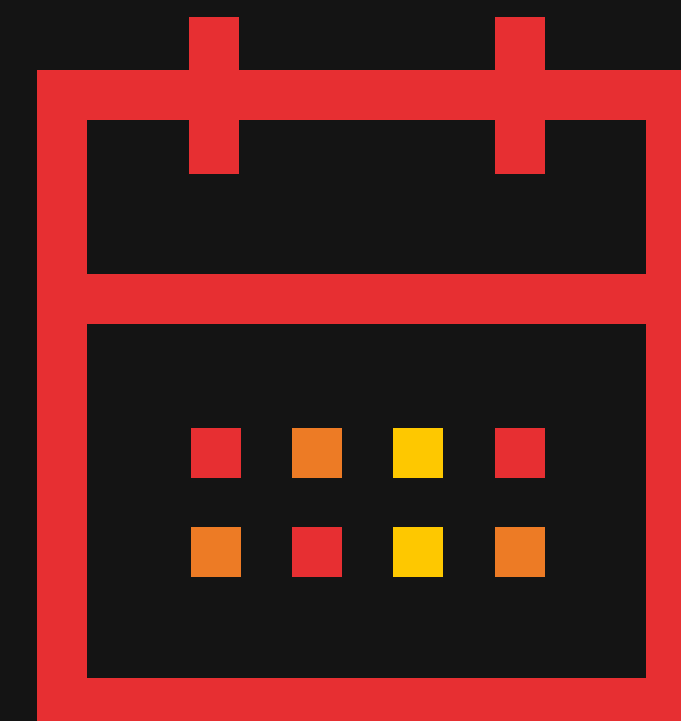
Baza: oni koji imaju web-shop  
USAID-ov Projekat saradnje za ekonomski razvoj

# NACIONALNA STRATEGIJA REPUBLIKE SRBIJE ZA MALA PLAĆANJA 2019 – 2024

Prema podacima Narodne banke Srbije, iznetim u **Nacionalnoj strategiji Republike Srbije za mala plaćanja 2019 – 2024**, navedeno je da korišćenje platnih kartica (kreditnih i debitnih) na fizičkim prodajnim mestima (POS) i u elektronskoj trgovini raste iz godine u godinu.

Kupovina karticama na fizičkim prodajnim mestima raste po prosečnoj godišnjoj stopi od oko 18%, a plaćanje karticama za kupovinu putem Interneta po godišnjoj stopi od oko 55%.

Jasno je da plaćanje putem Interneta mnogo brže raste od plaćanja na fizičkim prodajnim mestima, iako kupovina putem Interneta čini samo 1% svih kartičnih plaćanja u Srbiji. Što će se, kako sada stvari stoje, ubrzo promeniti.



## ZAKLJUČAK AUTORA



Iako ove brojke ohrabruju, treba biti oprezan.

Ono što je pre marta prošle godine bilo nezamislivo jeste da Internet „preko noći“ postane jedan od primarnih kanala komunikacije, informisanja, kao i kupovine i prodaje kod nas.

Činjenica je da je pandemija direktno uticala na ekspanziju Internet trgovine u Srbiji. Sada je na nama da napravimo detaljnu analizu, izvučemo pouke iz pandemije i kreiramo još kvalitetnije korisničko iskustvo za sve naše kupce, sa ciljem da se svi novoregistrovani kupci zadrže i postanu redovni, a da Internet trgovina i dalje raste.

Autor:

Ivan Tanasković

Član Upravnog odbora E-Commerce Asocijacije Srbije

Izvori:

- NARODNA BANKA SRBIJE, STATISTIKA PLATNOG SISTEMA
- NARODNA BANKA SRBIJE, NACIONALNA STRATEGIJA REPUBLIKE SRBIJE ZA MALA PLAĆANJA 2019–2024.
- REPUBLIČKI ZAVOD ZA STATISTIKU (2019.), UPOTREBA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA U REPUBLICI SRBIJI
- U ANALIZI SU KORIŠĆENE VREDNOSTI SREDNJEG KURSA NBS NA KRAJU KALENDARSKIH GODINA
- USAID PROJEKAT SARADNJE ZA EKONOMSKI RAZVOJ, "ANKETA 1.000 PREDUZEĆA"
- E-COMMERCE MAGAZIN WWW.E-COMMERCE.CO.RS



Brošura je nastala u saradnji **eCommerce Asocijacije Srbije (ESC)**  
i **Registra nacionalnog internet domena Srbije (RNIDS)** za potrebe konferencije **DIDS 2021 Digital**.

rnids.rs

domen.rs

dids.rs

ecommserbia.org

