

Модуль 9. Электронная коммерция в Республике Молдова (e- commerce)

1. Введение в электронную коммерцию

- Определение и контекст
- Электронная коммерция — это продажа и покупка товаров и услуг онлайн. Включает полный цикл: презентация, заказ, оплата, доставка, послепродажное обслуживание.
- E-commerce ≠ цифровой маркетинг: первый продаёт, второй — продвигает.
- Структура системы e-commerce (компоненты):
 - - Интерфейс клиента (сайт/приложение, UX/UI).
 - - Каталог товаров + поисковый фильтр.
 - - Корзина покупок, оформление заказа, управление аккаунтом.
 - - Платёжный шлюз, интеграция с банками/PSP.
 - - Бэк-офис: ERP/CRM, управление запасами, ценами, возвратами.
 - - Логистика: курьерская доставка, отслеживание, возвраты.

Основные процессы (end-to-end)

- .(итесдос/амалкер/OES) акифарт еинечелвирП
- .воравот робыв и яицагиваН
- .(ьтсог или йыннавориртсигераз) азаказ еинелмрофО
- ирп имынчилан ,модовереп ,йотрак) аталпО
.(екватсод
- ,аквокапу ,яицаткелпмок) азаказ еиненлопсИ
.(акварпто
- .ытарвзов ,иитнараг ,акжреддоп яакстнеилК

-
- **Преимущества для бизнеса**
 - Доступ к расширенному рынку (внутреннему и внешнему).
 - Более низкие издержки по сравнению с офлайн-ритейлом.
 - Автоматизация процессов и масштабируемость.
 - Аналитические данные для оперативных решений.
 - Доступность 24/7.

-
- **Преимущества для потребителей**
 - Удобство и экономия времени.
 - Легкое сравнение цен и отзывов.
 - Широкий ассортимент товаров.
 - Эксклюзивные онлайн-акции.
 - Доставка на дом / пункты выдачи.

-
- **Недостатки / риски**
 - Мошенничество и фишинг; дорогие возвраты.
 - Логистические проблемы (задержки, потери).
 - Споры по оплате и возврату средств.
 - Недоверие и отсутствие тактильного опыта.
 - Соблюдение законодательства (данные, права потребителей).

-
- **Метрики и ключевые показатели (KPI)**
 - Конверсия / средняя сумма корзины.
 - Процент брошенных корзин / отказов.
 - SAC, LTV, ROI по каналам.
 - Время доставки, уровень возвратов, NPS.

Законодательная база электронной коммерции в Республике Молдова

- **Основные законы**
- Закон о электронной торговле №284/2004.
- Закон о электронной подписи и электронном документе №91/2014.
- Закон о защите персональных данных №133/2011.
- Закон об услугах платежей и электронной валюте №114/2012.
- Подзаконные акты НБМ, АНРЦЭТИ; условия и внутренние политики.

-
- **Принципы закона о электронной торговле**
 - Юридическая сила электронных договоров.
 - Обязательная информация на сайте (идентификация продавца, условия).
 - Коммерческие коммуникации и согласие.
 - Ответственность посредников услуг.
 - **Права онлайн-потребителей**
 - Четкая и полная преддоговорная информация.
 - Право на отказ (14 дней — европейская практика, уточнять политику).
 - Гарантии, сервис, компенсации, возвраты.
 - Способы досудебного урегулирования и судебные разбирательства.

-
- **Защита данных — ключевые обязательства**
 - Законные основания обработки (согласие, договор, юридическая обязанность).
 - Уведомление/регистрация оператора, реестры обработки.
 - Политика конфиденциальности и использования cookies.
 - Технические и организационные меры (минимизация, безопасность).
 - Права субъектов данных (доступ, исправление, удаление).
 - **Электронная подпись и электронный документ**
 - Юридическая сила электронных документов.
 - Виды: простая, усовершенствованная, квалифицированная (сертифицированная).
 - Применение: договоры B2B/B2C, счета, протоколы.
 - Хранение и архивирование цифровых документов.

-
- **Онлайн-платежи и регулирование (НБМ/PSP)**
 - Интеграция с лицензированными платежными сервис-провайдерами.
 - 3-D Secure / сильная аутентификация.
 - Антифрод политики и KYC в некоторых моделях.
 - Возвраты, chargeback, споры.
 - **Практическое соответствие для онлайн-магазина**
 - Условия и положения, политики (конфиденциальность, возвраты, cookies).
 - Баннеры/реестры cookies + лог согласия.
 - Страница «О нас» с контактными данными и идентификацией.
 - Соглашения с курьерами, PSP, обработчиками данных.
 - Реестр инцидентов безопасности + процедуры реагирования.

Категории электронной коммерции

- **Типологии по сторонам**
- B2C — бизнес для потребителя (онлайн-ритейл).
- B2B — бизнес для бизнеса (опт, SaaS, лицензии).
- C2C — потребитель для потребителя (платформы объявлений).
- C2B — потребитель для бизнеса (инфлюенсеры, контент, краудворк).

-
- **Структура процессов (B2C)**
 - Цифровой мерчандайзинг (акции, комплекты).
 - Оформление заказа и платежи; антифрод.
 - Исполнение заказа, доставка, возвраты.
 - Поддержка после продажи и лояльность.

-
- **Структура процессов (B2B)**
 - Аккаунты с разными ценами, сроки оплаты.
 - Повторяющиеся заказы, интеграции EDI/API.
 - Внутренние утверждения клиентов, персональные предложения.
 - Логистика больших объёмов, рамочные договоры.

-
- **Механизмы работы — маркетплейс**
 - Модель мультипродавца, комиссии/абонплата.
 - Онбординг продавцов, KYC, SLA.
 - Эскроу, разделение платежей, выставление счетов.
 - Модерация каталога, качество листингов, отзывы.

-
- **Механизмы — социальная коммерция (C2C/C2B)**
 - Продажа напрямую через соцсети (каталог, оформление).
 - Live shopping; UGC и инфлюенсеры.
 - Ссылки в профиле, теги магазинов, мессенджеры.

-
- **Механизмы — цифровые сервисы / SaaS**
 - Подписки, триалы, апселл/кросс-селл.
 - Лицензирование, права использования.
 - Учёт и биллинг, предотвращение оттока.

-
- **Операционные показатели по категориям**
 - B2C: конверсия, средний чек, стоимость возврата.
 - B2B: сумма заказа, цикл продаж, удержание.
 - Маркетплейс: общий объём продаж, ставка комиссии, активность продавцов.
 - C2C: количество активных объявлений, качество отзывов.

Модели электронной коммерции

- **Собственный онлайн-магазин**
- Полный контроль над брендом и пользовательским опытом.
- Инвестиции в платформу (SaaS или open-source).
- Интеграция с запасами, ERP, бухгалтерией.
- Затраты: хостинг, разработка, маркетинг.
- **Маркетплейс (собственный или существующий)**
- Быстрый доступ к трафику в обмен на комиссию.
- Правила/алгоритмы видимости; конкуренция по цене.
- Дополнительные услуги: исполнение заказов платформой, реклама.
- Проблемы: дифференциация, зависимость от платформы.

-
- **Дропшипинг**
 - Без собственных складов; поставщик доставляет напрямую.
 - Меньшие маржи, риски качества/доставки.
 - Требуется строгий отбор поставщиков и SLA.
 - Важно: прозрачность для клиента и реалистичные сроки.
 - **Продажи через соцсети (social commerce)**
 - Каналы: Facebook/Instagram/TikTok/YouTube.
 - Встроенное оформление заказа или ссылка на сайт.
 - Контент в приоритете: видео, лайвы, отзывы, UGC.
 - Измерение: коды/UTM, атрибуция.

-
- **Оmnиканальный подход**
 - Интеграция онлайн и офлайн (BOPIS, click&collect).
 - Унификация запасов и цен.
 - Единая CRM; программы лояльности.
 - Унифицированная аналитика и атрибуция.
 - **Ключевые технологии**
 - Платформы (Shopify, Magento, PrestaShop и др.).
 - PSP/НБМ, 3-D Secure, антифрод.
 - WMS, TMS, API-интеграции.
 - BI/ETL, CDP, управление тегами.

-
- **Выбор подходящей модели**
 - Проверка спроса (MVP, тесты).
 - Расчёт экономики единицы и денежного потока.
 - Оценка операционных и юридических возможностей.
 - План безопасности и непрерывности.

Создание онлайн-бизнеса в Республике Молдова

- **Этапы запуска**
- Выбор юридической формы и регистрация в АСП.
- Определение деятельности (CAE); регистрация НДС (если требуется).
- Домен, хостинг, платформа, дизайн UX.
- Юридические условия, политики, отношения с поставщиками/курьерами.
- **Документы и соответствие**
- Публикация идентификационных данных на сайте (название, ИНН, адрес).
- Контракты: PSP, курьеры, обработчики данных, маркетплейсы.
- Политики: конфиденциальность, cookies, возвраты/гарантии.
- Электронное выставление счетов и архивирование.

- **Платёжные системы**

- Карты (3-D Secure), банковские переводы, наложенный платеж.
- Повторяющиеся платежи/подписки; цифровые кошельки.
- Совместимость с лицензированными НБМ/PSP.
- Процедуры возврата и chargeback.

- **Взаимоотношения с клиентами (CX)**

- SLA на ответы и решения проблем.
- Гибкая политика возвратов; RMA.
- Чат-бот, контакт-центр, FAQ, отслеживание в реальном времени.
- Программы лояльности и персонализация.

-
- **Безопасность и защита данных**
 - HTTPS на всех страницах; шифрование в транзите и хранении.
 - Многофакторная аутентификация в бэк-офисе.
 - Резервное копирование и план непрерывности.
 - Периодическое тестирование (аудит, пентест).
 - **Логистика и операции**
 - Упаковка, маркировка, AWB, отслеживание.
 - Варианты доставки: на адрес, пункты выдачи, локеры.
 - Чёткие политики доставки и возврата (стоимость, сроки).
 - Метрики: среднее время доставки, потери, возвраты.

-
- **Финансовый план и масштабирование**
 - Начальный бюджет: платформа, маркетинг, логистика.
 - Экономика единицы: валовая маржа, постоянные/переменные затраты.
 - Масштабирование: автоматизация, аутсорсинг, маркетплейсы.
 - Отчётность, удобная для CFO: ежемесячные KPI, runway.

-
- **Полезные ресурсы и юридические ссылки**
 - Закон №284/2004 – электронная торговля (legis.md).
 - Закон №91/2014 – электронная подпись и документ (legis.md/egov.md).
 - Закон №133/2011 – защита персональных данных (legis.md).
 - Закон №114/2012 – услуги платежей и электронная валюта.
 - Ресурсы НБМ по безопасным онлайн-платежам.
 - Практические руководства: eCommerce4All Moldova.