

# Қазақстандағы ШОБ: қиындықтар мен мүмкіндіктер



ЕСЕП

Сәуір 2026



Шағын және орта бизнес Қазақстан экономикасының маңызды буыны болып табылады — ол жұмыспен қамтуды қамтамасыз етіп, елдің экономикалық жүйесінің тұрақтылығын нығайтады. Бүгінгі цифрлық трансформация жағдайында ШОБ-тың дамуы көбіне цифрлық шешімдерге қол жетімділікпен және кәсіпкерлердің цифрлық құзыреттілігімен айқындалады. Осы есеп ШОБ ландшафтының өзгеруін түсінуге бағдар беретін құжат ретінде Қазақстандағы сектордың одан әрі дамуын айқындайтын маңызды үрдістерді, тәуекелдер мен мүмкіндіктерді қамтиды.

Құрметпен,  
Санжар Жамалов

Бас директор  
Mastercard Қазақстан және Орталық Азия



Қазақстандағы ШОБ ландшафты жылдам өзгеруі барысында сектордың дамуын тежейтін жүйелік шектеулер анығырақ байқалуда. Бизнес үшін қаржыландыруға қол жетімділік, масштабтау қабілеті, операциялық тұрақтылық және өзгермелі нарық жағдайларына бейімделу барған сайын маңызды болып отыр. Бұл жағдайда ШОБ-тың қазіргі жай-күйіне, оның негізгі кедергілеріне, үрдістері мен өсу нүктелеріне салқынқанды және құрылымдық талдау жүргізу ерекше маңызға ие — олардың барлығы осы зерттеуде жүйелі түрде қарастырылады.

Құрметпен,  
Болат Мынбаев

Стратегия және операциялар практикасының серіктесі  
KPMG Кавказ және Орталық Азия

# Негізгі тұжырымдар

## Экономикадағы ШОБ

- 2025 жылға қарай шағын және орта бизнес ЖІӨ-нің 40%-ын қалыптастырып, әр екінші қазақстандықтың жұмыспен қамтылуын қамтамасыз етеді
- Микро және шағын бизнестегі еңбек өнімділігі орта және ірі бизнестен екі есе төмен, ал алшақтық қысқармауда
- 5 жыл ішінде ШОБ субъектілерінің саны 1.6 есеге өсті — негізінен жеке кәсіпкерлерді (ЖК) тіркеу есебінен
- ШОБ-тың аймақтық ЖАӨ-ге үлесі республикалық маңызы бар қалаларда ең жоғары деңгейде тіркеледі

## Өсуге кедергілер

- ШОБ өсуін шектейтін басты факторлар: қымбат қаржыландыру, салықтық және реттеушілік белгісіздік, макроэкономикалық тұрақсыздық
- Кадр тапшылығы мен мемлекеттік қолдаудың жеткіліксіздігі сала үшін жүйелік мәселелер болып қалуда
- Экспорттық әлеует логистиканың жоғары құнымен, сертификаттаудың күрделілігімен және құзыреттіліктің жетіспеушілігімен тежелуде

## ШОБ цифрландыру

- Базалық цифрлық құралдар (онлайн-банкинг, төлемдер, ЭЦҚ) компаниялар арасында кеңінен қолданылады; өсу нүктелері болып CRM/ERP, цифрлық маркетинг және бэк-офис автоматтандыруы қалуда
- ШОБ-тың цифрлық жетілу деңгейі тікелей аймақтың урбанизация және индустрияландыру деңгейіне байланысты
- Мемлекеттік цифрлық қызметтер қолжетімді, бірақ бытыраңқы; басымдық — оларды «бірыңғай терезе» қағидаты бойынша интеграциялау
- Цифрландырудың негізгі кедергілері: шешімдердің жоғары құны, кадр тапшылығы және өзгерістерге төмен дайындық

## ШОБ үшін шешімдер

- ШОБ-тың негізгі қажеттіліктерінің тек бесінші бөлігі ғана толық қанағаттандырылған
- ШОБ шетелдік компаниялардан сатып алатын банктік емес қызметтер арасында маркетинг пен жарнама ең үлкен үлесті алады
- Қазақстан нарығына қолданылатын ғаламдық үрдіс: банктер банктік емес қызметтерді кеңейтіп, оларды ШОБ үшін бірыңғай өнімдік пакет форматында ұсынуда

# Сарапшылар тобының құрамы

## Mastercard



**Бакай Мадыбаев**  
Консалтинг бизнесі бойынша вице-президент



**Дарья Теркина**  
ШОБ сегментін дамыту директоры



**Зарина Бакенова**  
Мемлекеттік сектордағы бизнесті дамыту жөніндегі директор



**Вадим Калабин**  
Аға басқарушы кеңесші



**Давид Какауридзе**  
Басқарушы кеңесші



**Дмитрий Гудым**  
Кіші басқарушы кеңесші

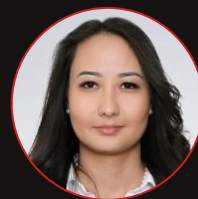
## KPMG



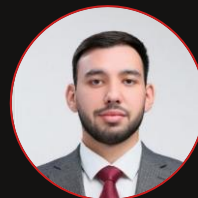
**Болат Мынбаев**  
Стратегия және операциялар практикасының серіктесі



**Темирлан Хайбрахманов**  
Қаржы секторының аға талдаушысы



**Хорлан Адилова**  
Қаржы секторының басшысы



**Арслан Латыпов**  
Қаржы секторының талдаушысы

## Сыртқы сарапшы



**Касымхан Каппаров**  
Ekonomist негізін қалаушысы, EMCG Group басқарушы серіктесі

## Есептің құрылымы



ШОБ-тың экономикаға үлесі



ШОБ өсуіне кедергілер



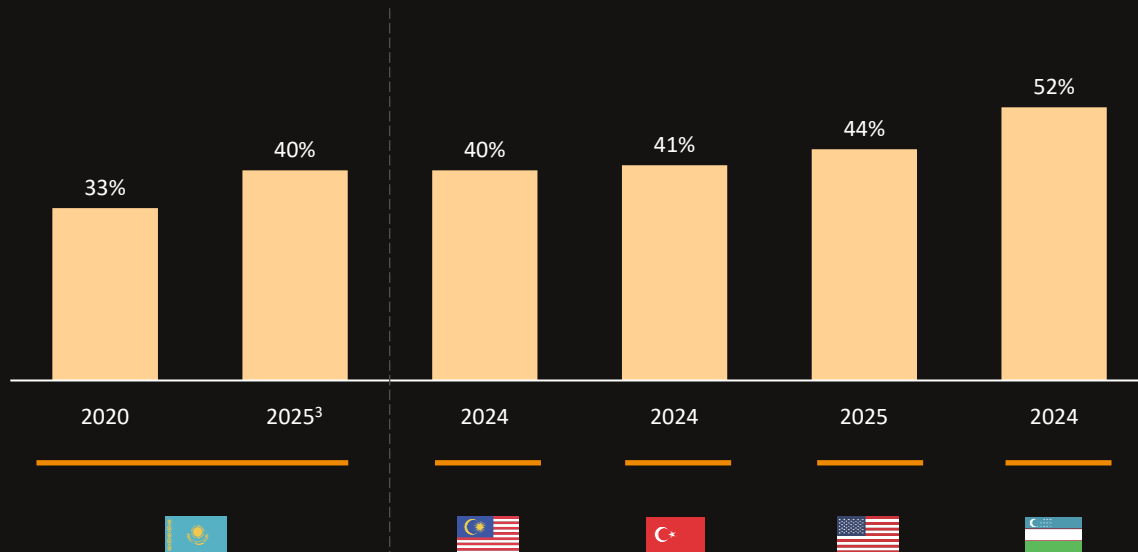
Цифрлық жетілу деңгейі



ШОБ үшін шешімдер

# Қазақстандағы ШОБ-тың ЖІӨ-ге үлесі 2020–2025 жж. 33%-дан 40%-ға дейін өсті, алайда салыстырмалы экономикалар мен бенчмарк елдерінің деңгейінен төмен қалуда

ШОБ секторының ЖІӨ-дегі үлесі<sup>1</sup>, %



- ШОБ-тың ЖІӨ-дегі үлесі бес жыл ішінде 7 пайыздық тармаққа ұлғайды — 2020 жылғы 33%-дан 2025 жылғы 40%-ға дейін.
- ШОБ секторы жалпы экономикадан озық дамыды: аталған кезеңде ШОБ емес сегменттің 3%-на қарағанда 10% CAGR<sup>2</sup> көрсетті.
- ШОБ-тың озық өсуі ішінара шикізат секторынан тыс экономикалық әртарапандырудың біртіндеп жүзеге асырылуын бейнелейді.
- Қазіргі көрсеткіш бенчмарк елдерінің деңгейінен төмен қалуда: Малайзия — 40%, Түркия — 41%, АҚШ — 44%, Өзбекстан — 52%.

ДЕРЕК КӨЗ: ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫ, [HTTPS://DATA.TUIK.GOV.TR](https://data.tuik.gov.tr), [HTTPS://ADVOCACY.SBA.GOV](https://advocacy.sba.gov), [HTTPS://WWW.DOSM.GOV.MY](https://www.dosm.gov.my), [HTTPS://WWW.OECD.ORG](https://www.oecd.org), [HTTPS://WWW.BUSINESSTODAY.COM.MY/](https://www.businesstoday.com.my/)

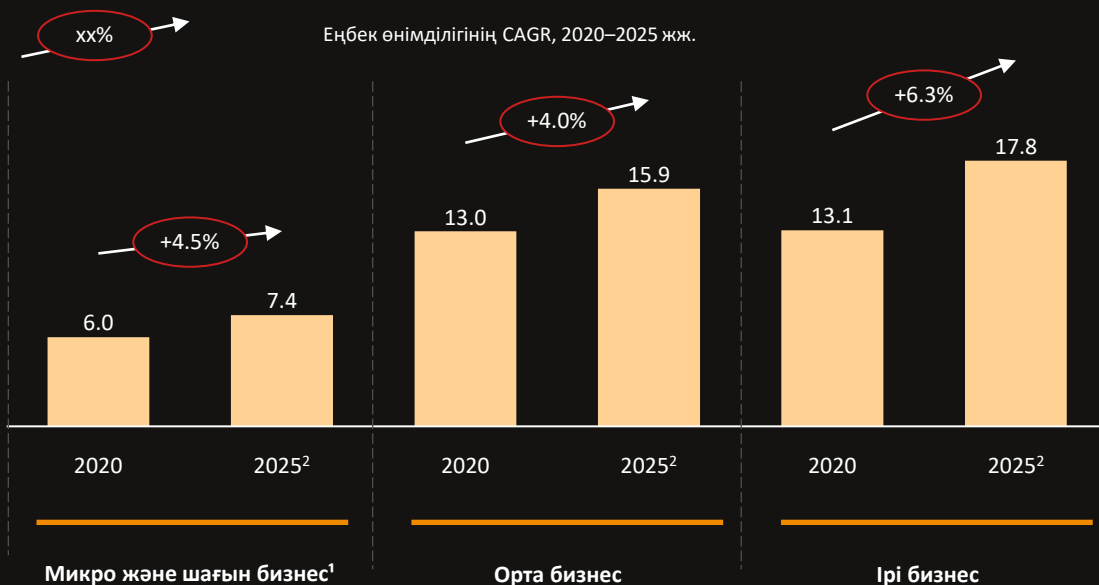
1. ҚАЗАҚСТАН СТАТИСТИКАСЫ КӘСІПОРЫНДАРДЫ ШОБ-ҚА ЖАТҚЫЗУДА ТЕК ОРТАША ТІЗІМДІК ҚЫЗМЕТКЕР САНЫН ӨЛШЕМШАРТ РЕТІНДЕ ПАЙДАЛАНАДЫ. ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТӘЖІРИБЕДЕ ЖЫЛДЫҚ АЙНАЛЫМ МЕН АКТИВТЕР МӨЛШЕРІ СИЯҚТЫ ҚОСЫМША ӨЛШЕМШАРТТАР ДА ҚОЛДАНЫЛАДЫ, БҰЛ ЕЛДЕР АРАСЫНДАҒЫ ДЕРЕКТЕРДІҢ САЛЫСТЫРМАЛЫЛЫҒЫНА ӨСЕР ЕТУІ МҮМКІН.

2. CAGR (COMPOUND ANNUAL GROWTH RATE) — НАҚТЫ МӘНДЕГІ ОРТАША ЖЫЛДЫҚ ӨСУ ҚАРҚЫНЫ. АНЫҚТАМА РЕТІНДЕ: ШОБ ЕМЕС СЕКТОР БОЙЫНША 2020–2025 ЖЖ. АНАЛОГТЫ КӨРСЕТКІШ 3% ҚҰРАДЫ.

3. 2025 ЖЫЛҒЫ ДЕРЕКТЕР БОЛЖАМДЫ; 2025 ЖЫЛҒЫ ҚАҢТАР–ҚЫРКҮЙЕК АЙЛАРЫНЫҢ ДЕРЕКТЕРІ НЕГІЗІНДЕ ЕСЕПТЕЛГЕН.

# Микро және шағын бизнестегі еңбек өнімділігі орта және ірі бизнеске қарағанда екі есе төмен — және алшақтық ұлғая түсуде

Бизнес сегменттері бойынша еңбек өнімділігі,  
млн теңге/жұмыспен қамтылған адамға, 2020 ж. бағасымен



- 2025 жылы МШБ<sup>1</sup>-де жұмыспен қамтылған бір адам 7.4 млн теңге өндіреді — орта бизнестің 15.9 млн-на қарағанда. Алшақтық — екі еседен астам.
- Ірі бизнес өнімділікті МШБ-ге қарағанда жылдамырақ арттырды: жылына 6.3% — 4.5%-ға қарсы. Абсолютті мәнде бес жыл ішінде сегменттер арасындағы алшақтық жұмыспен қамтылған адамға шаққанда 7.1-ден 10.4 млн теңгеге дейін өсті.
- Орта және ірі бизнес шамамен бір деңгейде: өнімділік айырмашылығы небәрі 11%.

ДЕРЕК КӨЗ: ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫ, КРМГ ТАЛДАУЫ, ІШКІ ТАЛДАУ.

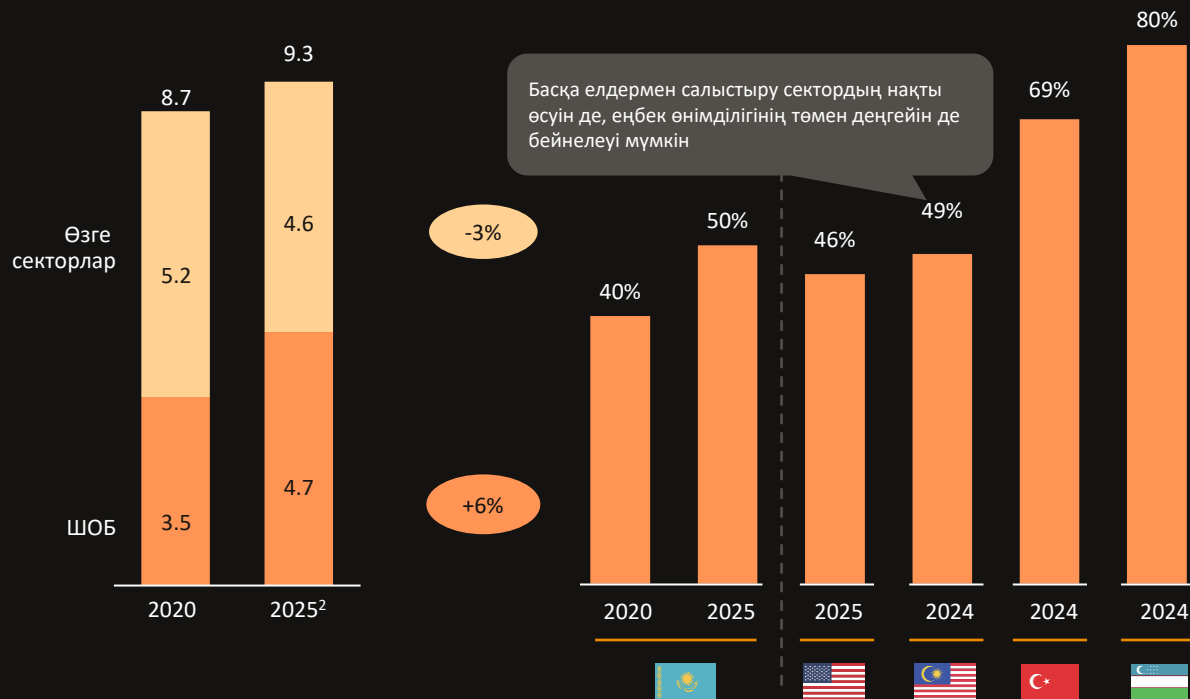
1. МШБ — МИКРО ЖӘНЕ ШАҒЫН БИЗНЕС, ЖЕКЕ КӘСІПкерлер мен шаруа қожалықтарын қосқанда.

2. 2025 ЖЫЛҒЫ ДЕРЕКТЕР БОЛЖАМДЫ; 2025 ЖЫЛҒЫ ҚАҢТАР–ҚЫРКҮЙЕК АЙЛАРЫНЫҢ ДЕРЕКТЕРІ НЕГІЗІНДЕ ЕСЕПТЕЛГЕН.

# Бес жыл ішінде ШОБ секторындағы жұмыспен қамту 40%-дан 50%-ға дейін өсті — жұмыс істейтін әр екінші қазақстандық шағын және орта бизнесте еңбек етеді

Экономикалық белсенді халық, млн адам

CAGR, % 2020–2025 ШОБ-тың экономикалық белсенді халық жұмыспен қамтылуындағы үлесі, %



- ШОБ<sup>1</sup> елдегі жұмыспен қамтудың негізгі көзіне айналды. 2025 жылдың соңына қарай ШОБ-та экономикалық белсенді халықтың 50%-дан астамы — 9.3 млн адамның 4.7 млн-ы жұмыспен қамтылған.
- ШОБ-тағы жұмыспен қамту жылдық орташа 6% қарқынмен өсуде, ал экономиканың қалған секторларында ол жылына 3%-ға қысқаруда.
- ШОБ-та жұмыспен қамтылғандардың шоғырлануы еңбек нарығын салықтық және реттеушілік өзгерістерге осал етеді: секторда болатын теріс шоктар тікелей жұмыссыздықтың өсуіне айналуды мүмкін.

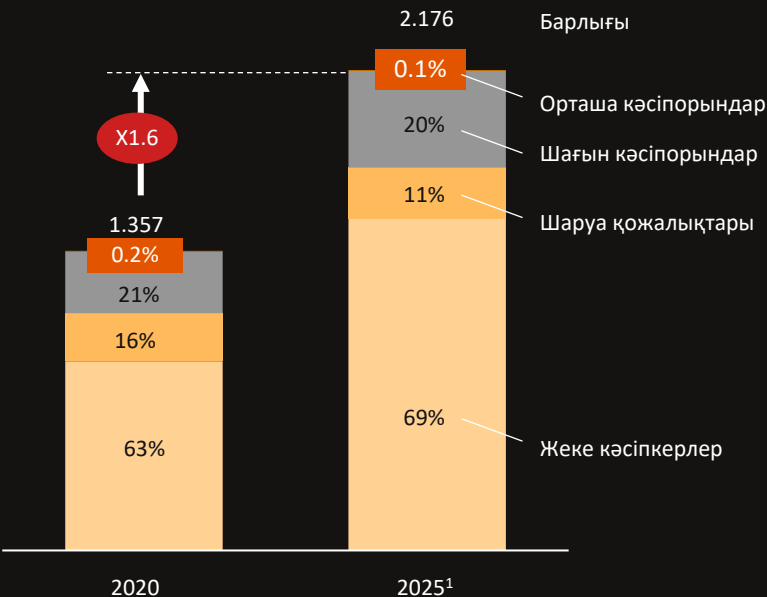
ДЕРЕК КӨЗ: ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫ, ТЮИК, АҚШ ШАҒЫН БИЗНЕСІ ҚОРҒАУ БАСҚАРМАСЫ, МАЛАЙЗИЯ СТАТИСТИКА ДЕПАРТАМЕНТИ, ЭЙДҮ.

1. ҚАЗАҚСТАН СТАТИСТИКАСЫ КӘСІПОРЫНДАРДЫ ШОБ-ҚА ЖАТҚЫЗУДА ТЕК ОРТАША ТІЗІМДІК ҚЫЗМЕТКЕР САНЫН ӨЛШЕМШАРТ РЕТІНДЕ ПАЙДАЛАНАДЫ. ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТӘЖІРИБЕДЕ ЖЫЛДЫҚ АЙНАЛЫМ МЕН АКТИВТЕР МӨЛШЕРІ СИЯҚТЫ ҚОСЫМША ӨЛШЕМШАРТТАР ДА ҚОЛДАНЫЛАДЫ, БҮЛ ЕЛДЕР АРАСЫНДАҒЫ ДЕРЕКТЕРДІҢ САЛЫСТЫРМАЛЫЛЫҒЫНА ӘСЕР ЕТУІ МҮМКІН.

2. 2025 ЖЫЛҒЫ ДЕРЕКТЕР БОЛЖАМДЫ; 2025 ЖЫЛҒЫ ҚАҢТАР–ҚЫРКҮЙЕК АЙЛАРЫНЫҢ ДЕРЕКТЕРІ НЕГІЗІНДЕ ЕСЕПТЕЛГЕН.

# 2020–2025 жж. ШОБ субъектілерінің саны 1,6 есеге өсті — негізінен жеке кәсіпкерлер (ЖК) санының артуы есебінен

ШОБ субъектілерінің санаттар бойынша саны, млн бірлік



CAGR, %

- Орта бизнес шағынға қарағанда айтарлықтай баяу өсуде: жылына 2% — 10%-ға қарсы.<sup>2</sup> Бұл шағын кәсіпорындардың орта санатына ауысу деңгейінің төмен екенін көрсетуі мүмкін.
- 2020–2025 жж. ЖК санының артуы ішінара бизнесті салықты оңтайландыру мақсатында бөлшектеумен түсіндірілуі мүмкін.
- Атап айтқанда, 2024 жылы арнайы режимдегі субъектілер (негізінен ЖК) мен жалпыға міндетті режимдегі субъектілер (негізінен ЖШС) арасындағы өзара есеп айырысу көлемі екі еселенді — 5-тен 10 трлн теңгеге дейін.<sup>3</sup>
- Мұндай динамика нақты экономикалық өсімнен гөрі бір меншік иесінің компаниялар тобы ішінде салықты оңтайландыру мақсатындағы қайта бөлуді бейнелеуі мүмкін.

ДЕРЕК КӨЗ: ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫ.

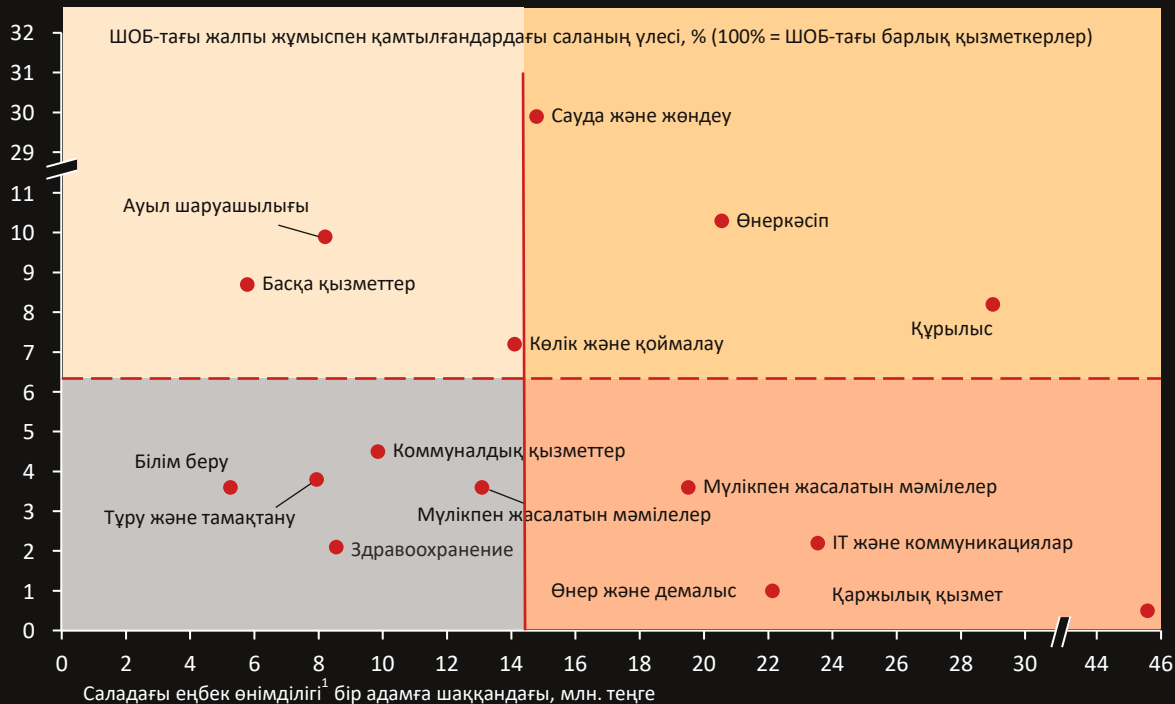
1. 2025 ЖЫЛҒЫ ДЕРЕКТЕР БОЛЖАМДЫ; 2025 ЖЫЛҒЫ ҚАҢТАР–ҚЫРКҮЙЕК АЙЛАРЫНЫҢ ДЕРЕКТЕРІ НЕГІЗІНДЕ ЕСЕПТЕЛГЕН.

2. 2013 ЖЫЛДАН БАСТАП ОРТА БИЗНЕС ЖЫЛЫНА ОРТАША 1,25%-ҒА ӨСТІ.

3. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҚАРЖЫ МИНИСТРЛІГІ.

# Сауда, өнеркәсіп және ауыл шаруашылығы жұмыспен қамтуды қалыптастырады, ал қаржы мен құрылыс — еңбек өнімділігі бойынша көшбасшылар

ШОБ салалары бойынша жұмыспен қамту үлестірімі және еңбек өнімділігі<sup>1</sup>, 2025<sup>2</sup> ж.



- Ең жоғары еңбек өнімділігін құрылыс, қаржы секторы және АТ көрсетеді — алайда жиынтықта олар ШОБ-тағы жұмыспен қамтудың 11%-дан азын қамтамасыз етеді.
- ШОБ-тағы жұмыс орындарының 50%-дан астамы сауда, ауыл шаруашылығы және өнеркәсіпте шоғырланған — орта деңгейден төмен өнімділігі бар салаларда.
- Дәл осы салаларда өнімділікті арттыру — цифрландыру және индустрияландыру арқылы — ШОБ секторы мен жалпы экономика үшін ең үлкен нәтиже береді.

--- ЖҰМЫСПЕН ҚАМТЫЛҒАН ХАЛЫҚТЫҢ  
ОРТАША ҮЛЕСІ  
— Орташа еңбек өнімділігі

ДЕРЕК КӨЗ: ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫ, ІШКІ ТАЛДАУ.

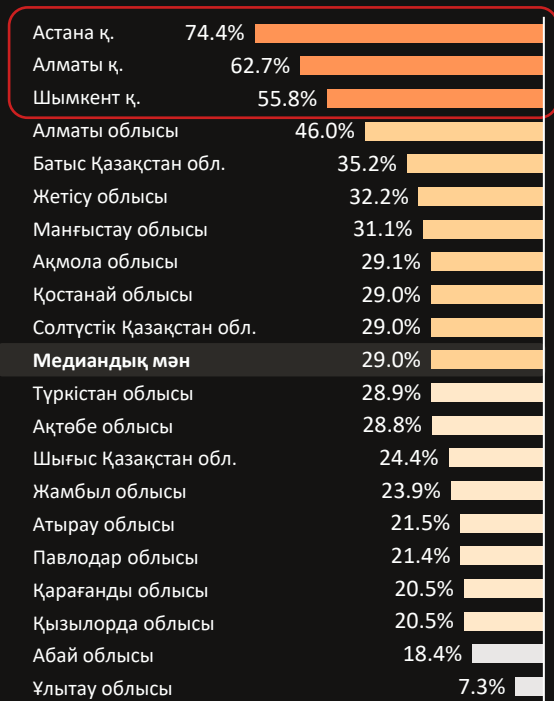
1. ЕҢБЕК ӨНІМДІЛІГІ — ЖҰМЫСПЕН ҚАМТЫЛҒАН АДАМҒА ШАҚҚАНДАҒЫ ЖҚҚ ТҰРҒЫСЫНАН; БАРЛЫҚ КӘСІПОРЫНДАР БОЙЫНША САЛАЛАРДАҒЫ ЖҚҚ ҮЛЕСІ МЕН ШОБ ӨНІМДІЛІГІ НЕГІЗІНДЕ ЕСЕПТЕЛГЕН.

2. 2025 ЖЫЛДЫҢ 9 АЙЫНДАҒЫ ЖАЛПЫ ҚОСЫЛҒАН ҚҰН ДЕРЕКТЕРІ МЕН 01.01.2026 ЖЫЛҒЫ ЖАҒДАЙ БОЙЫНША ЖҰМЫСПЕН ҚАМТУ ДЕРЕКТЕРІНЕ НЕГІЗДЕЛГЕН БОЛЖАМ - КАПСОМ ТАКЖЕ НАПИСАТЬ КАК В ОСТАЛЬНЫХ.

# ШОБ-тың өңірлік теңсіздігі: ірі қалалардағы жалпы аймақтық өнімге (ЖАӨ) үлесі елдің орташа деңгейінен екі есе жоғары

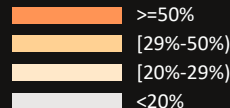
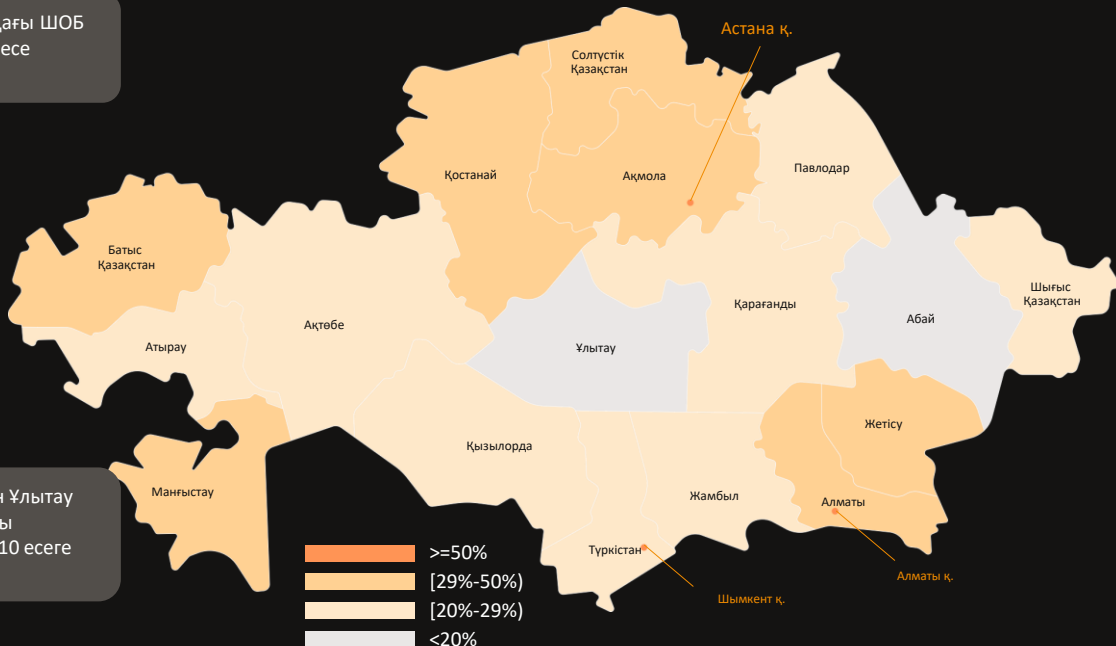
ШОБ-тың өңірлер бойынша ЖАӨ-дегі үлесі, 2025 ж.<sup>1</sup>

Ел бойынша медиандық мән — 29.0%



Қалалардағы ШОБ үлесі 2–3 есе жоғары

Астана мен Ұлытау арасындағы алшақтық 10 есеге жетеді



ДЕРЕК КӨЗ: ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫ, ІШКІ ТАЛДАУ.

1. 2025 ЖЫЛҒЫ ДЕРЕКТЕР БОЛЖАМДЫ; 2025 ЖЫЛҒЫ ҚАҢТАР–ҚЫРКҮЙЕК АЙЛАРЫНЫҢ ДЕРЕКТЕРІ НЕГІЗІНДЕ ЕСЕПТЕЛГЕН. ЖАӨ — ЖАЛПЫ АЙМАҚТЫҚ ӨНІМ.

## Есептің құрылымы



ШОБ-тың экономикаға үлесі



ШОБ өсуіне кедергілер



Цифрлық жетілу деңгейі



ШОБ үшін шешімдер

ШОБ негізінен меншікті қаражат есебінен қаржыландырылады (64%); сыртқы қаржыландыру сирегірек қолданылады (53%), мемлекеттік несиелендіру бағдарламаларына артықшылық берілді (70%)

Қаржыландырудың қолданыстағы көздері  
% респонденттер (бірнеше жауап)



Жаңа қаржы құралдарына деген қажеттілік  
% респонденттер (бірнеше жауап)



**ШОБ сегменті компанияларының сұхбат үзінділері:**

- «Үш жылға жуық уақыт бойы... меншікті қаражатты жинақтадым, содан кейін оны жабдыққа инвестицияладым, өз өндірісімді іске қостым»
- «ЖК үшін несие алуда кепіл ретінде жылжымайтын мүлік талап етіледі. Кепілсіз несие жоқ. Несие алу үшін өте көп құжат жинау керек болды.»

# Макроэкономикадан бөлек, бизнес тұрақсыз салық және кедендік саясатқа алаңдаулы

## Макроэкономикалық және валюталық факторлар % респонденттер (бірнеше жауап)



## Салықтық тәуекелдер % респонденттер (бірнеше жауап)



### ШОБ сегменті компанияларының сұхбат үзінділері:

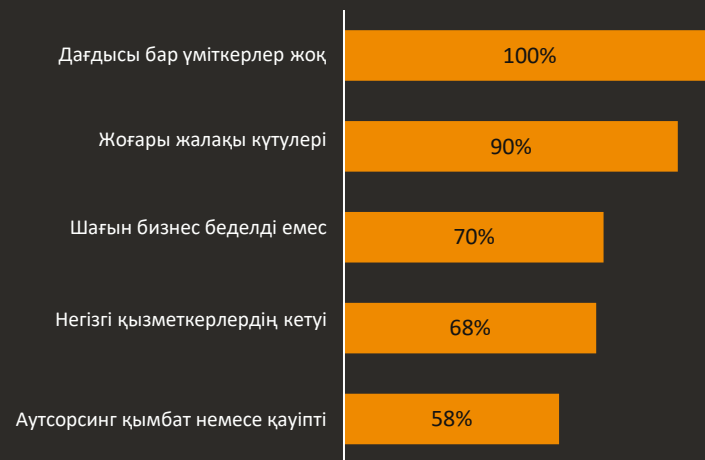
- «Жаңа Салық кодексі В2В жүктемесін арттырды (ЖК/АҚШ қызметтерін есепке алуға шектеулер, шығындардың өсуі) — бағаларды көтеруге тура келуде.»
- «Салық құжаттары бойынша рәсім ауыр; ЖК/ЖШС бойынша лимиттер аз, мөлшерлемелер жоғары.»

# ШОБ-тың жартысына жуығы кадр тапшылығын өткір сезінуде; негізгі кедергілер — білікті мамандардың ұсынысының шектеулілігі және олардың жоғары құны

## Кадр мәселесінің өткірлігі



## Персонал іздеу мен ұстап қалудағы кедергілер



### ШОБ сегменті компанияларының сұхбат үзінділері:

- «Білікті қызметкерлерді, әсіресе өндіріс басшысын табу қиын. Үміткерлер талаптарға сай емес, жалақы жоғары және жағдай жақсы болса да персонал дамуға ынтасыз.»
- «Бизнесті масштабтау үшін ... білікті қызметкерлер штатын ұлғайту қажет, бұл шектеулі қаржылық ресурстар мен кадр тапшылығынан қиындап отыр.»

# Экспортты дамыту мен жаңа нарықтарға шығудың негізгі кедергілері — логистиканың жоғары құны, шектеулі сұраныс және сертификаттаумен байланысты қиындықтар

## Экспорттың негізгі кедергілері % респонденттер (бірнеше жауап)



## Экспортты қолдау құралдарына деген қажеттілік



ШОБ сегменті компанияларының сұхбат үзіндісі:

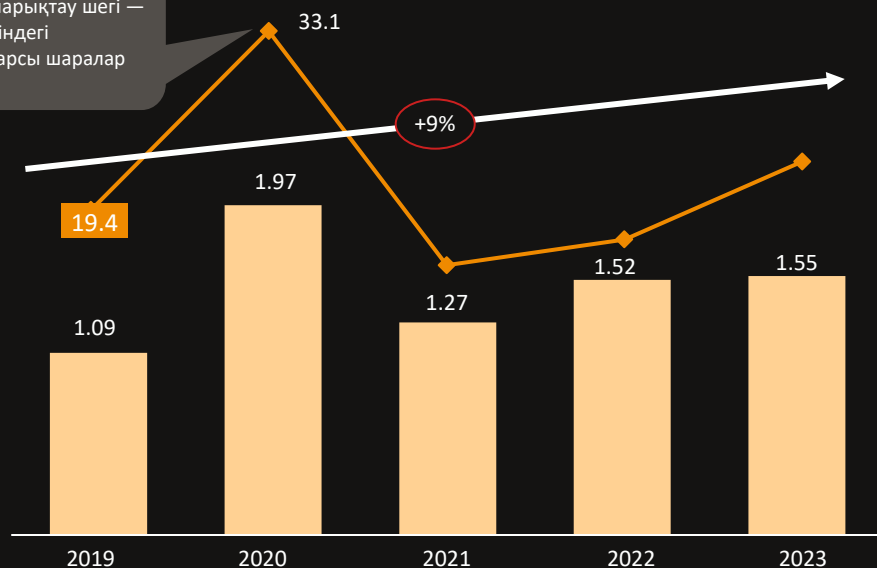
- «Экспорт үшін сертификаттау қажет. Экспортқа шығуға көмектесетін компаниялар бар. Бұл ақылы қызметтер. Осы мәселе бойынша қандай да бір оқыту болса жақсы болар еді.»

# Мемлекеттік қолдау көлемі өссе де, кәсіпкерлер оған қол жеткізудің қиындығын атап өтеді

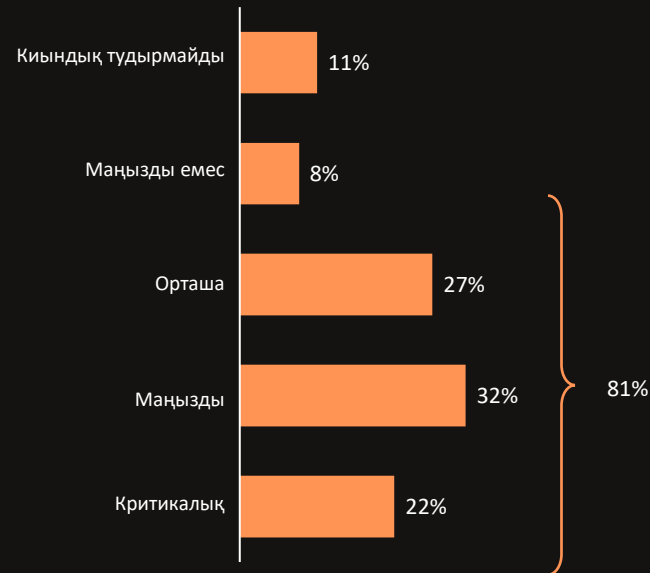
Мемлекеттік қолдауды алудың қиындығы (гранттар, субсидиялар, жеңілдіктер), % респондент

2020 жылғы шарықтау шегі — пандемия кезіндегі дағдарысқа қарсы шаралар

Кәсіпорынға шаққандағы орташа қолдау мөлшері, млн теңге



xx% CAGR — Орташа жылдық өсу қарқыны (Compound Annual Growth Rate)



# ШОБ өсудің әр кезеңінде әртүрлі кедергілерге тап болады — қаржыландыру, салықтар мен кадрлар барлық сатыларда өзекті мәселе болып қалады

ТОЛЫҚ ТІЗІМ ЕМЕС

Санат	Бизнес өміршеңдік циклының кезеңдері бойынша кедергілер (индикативті)			Жалпы кедергілер
	0–3 жыл	4–15 жыл	16+ жыл	
Қолжетімді қаржыландырудың жетіспеушілігі	<ul style="list-style-type: none"> <li>Айналым капиталының тапшылығы</li> <li>Несие тарихының жеткіліксіздігіне байланысты қарыз алудың қиындығы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ұзақ мерзімді несиелер алудың қиындығы (7–10 жыл)</li> <li>Тендерлер мен B2B клиенттерге қол жетімділіктің шектеулілігі</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Қаржыландырудың қымбаттылығы</li> <li>Мемлекеттік қолдаудың кейбір бағдарламаларына қол жетімсіздік</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>79%</b> — несиеге қол жетімділікті кедергі деп санайды</li> <li><b>81%</b> — мемлекеттік қолдау бағдарламаларына қол жетімсіздігін атап өтеді</li> </ul>
Тұрақсыз салық және кеден саясаты	<ul style="list-style-type: none"> <li>Кеңес берудің қымбаттылығы, оның ішінде салықтық кеңестер</li> <li>Базалық қаржылық жоспарлаудағы қиындықтар</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сертификаттау және лицензиялаудағы қиындықтар</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Экспортқа арналған сертификаттаудың қиындығы, онсыз бизнесті дамыту шектеледі</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>87%</b> — салықтарды жоғары деп санайды</li> <li><b>84%</b> — макроэкономикалық тұрақсыздықты атап өтеді</li> </ul>
Кадр тапшылығы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Персоналдың ауысымдылығының төмендігі</li> <li>Ұйымдастырушылық дағдылардың жетіспеушілігі</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Қаржы, өндіріс, IT және маркетинг салаларындағы білікті мамандардың жіті тапшылығы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Білікті басшы кадрлардың жетіспеушілігі</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>73%</b> — кадр тапшылығын атап өтеді</li> </ul>
Төмен цифрландыру деңгейі	<ul style="list-style-type: none"> <li>Цифрлық жетілу деңгейінің төмендігі</li> <li>Процестерді автоматтандырудың жеткіліксіздігі (мысалы, CRM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Басқару жүйелерін қаржыландыруға арналған ресурстардың жетіспеушілігі</li> <li>Цифрлық платформаларсыз масштабтаудың қиындығы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Инновациялық технологиялар мен ҒЗТҚЖ-ға қол жетімділіктің шектеулілігі және қымбаттылығы</li> <li>IT жүйелерінің интеграциясының әлсіздігі</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>48%</b> — цифрлық құралдардың жетіспеушілігіне тап болады</li> <li><b>63%</b> — компанияларда маркетингтік құралдар мен цифрландыру жетіспейді</li> </ul>
Ұйымдастырушылық жетілу деңгейінің төмендігі	<ul style="list-style-type: none"> <li>Кейбір әкімшілік функциялардың болмауы</li> <li>Аутсорсинг сапасының төмендігі, оның ішінде бухгалтерлік аутсорсинг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Компания ішінде функцияларды құрудың қиындықтары, мысалы: HR, талдау және маркетинг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Функцияларды жетілдірудің жоғары құны, мысалы, жетілдірілген болжамдау</li> </ul>	

## Есептің құрылымы



ШОБ-тың экономикаға үлесі



ШОБ өсуіне кедергілер



Цифрлық жетілу деңгейі



ШОБ үшін шешімдер

# ШОБ базалық цифрландыруды меңгерді — онлайн-банкинг және цифрлық төлемдер. Өсудің келесі шегі: цифрлық маркетинг, сатылымдар және бэк-офис автоматтандыруы (есеп, HR және т.б.)

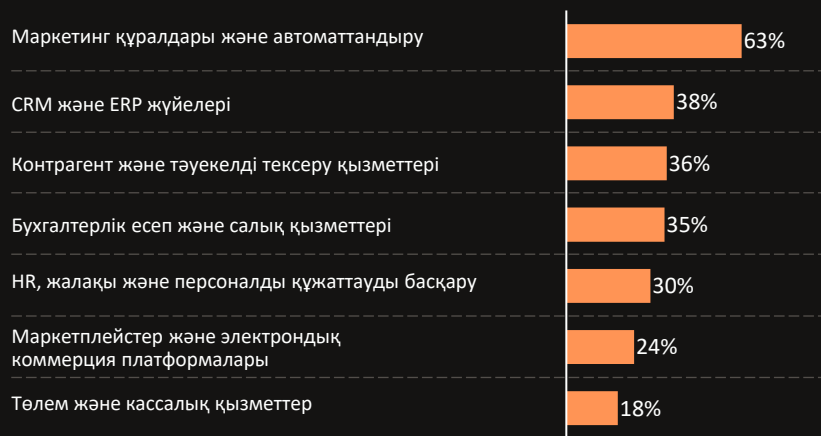
2024 жылғы Mastercard SME Confidence Index зерттеуіне сәйкес, қазақстандық ШОБ-тың 48%-ы технологиялық жаңашылдықтарды өткен жыл ішіндегі өсудің негізгі драйвері деп санайды. 2025 жылы біз цифрландырудың ағымдағы деңгейін зерттеу бойынша қосымша зерттеу жүргіздік:

## Қолданылатын цифрлық құралдар % респонденттер



Базалық құралдар — ЭЦҚ, онлайн-банкинг және бухгалтерия — бұрыннан кеңінен қолданылуда. Келесі басымдық — цифрлық маркетинг пен сатылымдар, одан кейін ішкі операциялар.

## Интеграция үшін сұранысқа ие сыртқы қызметтер



Басты сұраныс — маркетинг пен ішкі есептің автоматтандыруы. Төлемдік қызметтер мен маркетплейстерді ШОБ едәуір дәрежеде игерген.

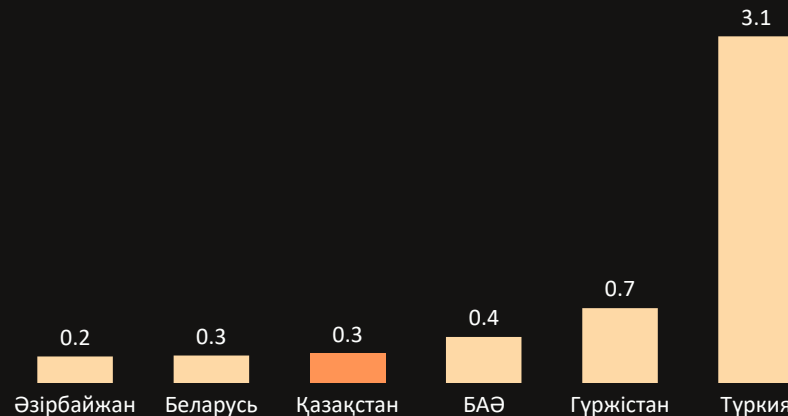
# Қазақстан POS-инфрақұрылым бойынша аймақ лидерлерінің қатарында, алайда ШОБ арасында бизнес-карталардың таралуы төмен деңгейде қалуда

## ШОБ-тың 1 данасына шаққандағы POS құрылғыларының саны



## ШОБ-тың 1 данасына шаққандағы бизнес-карталар саны

### аймақ елдерімен салыстыру

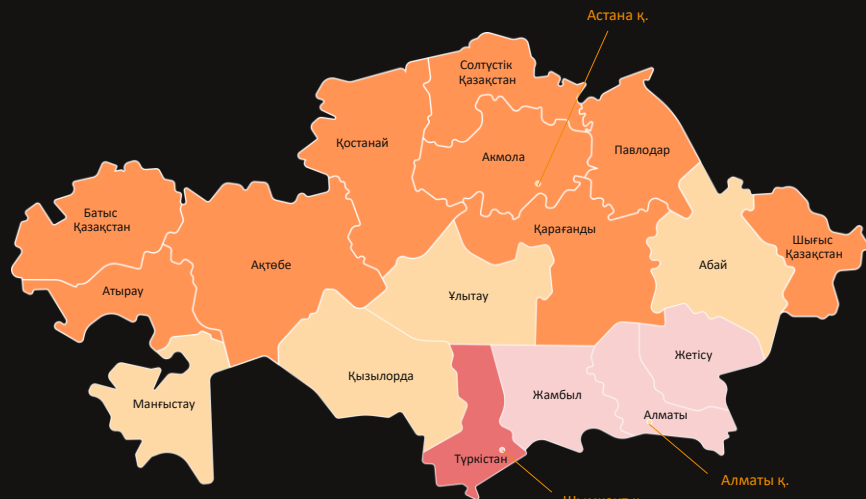
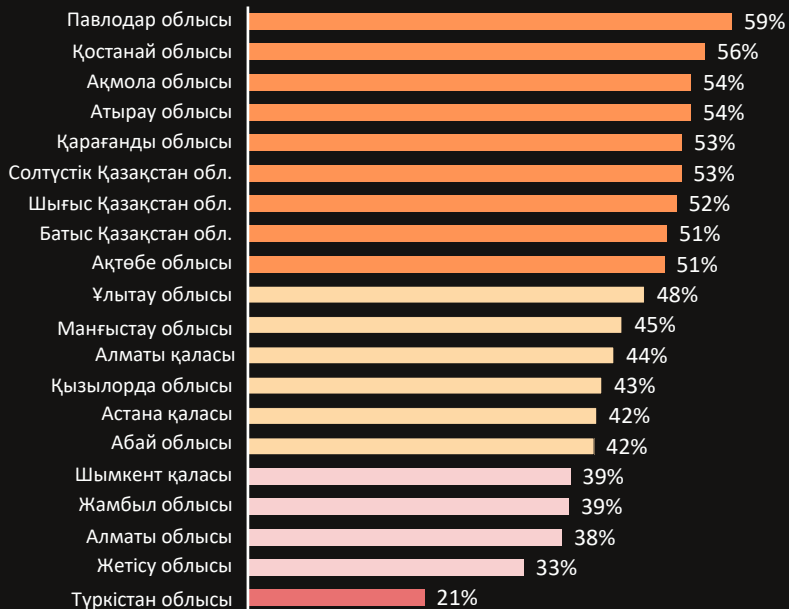


POS-инфрақұрылым қанығу нүктесіне жетті — балама технологиялардың, атап айтқанда Tap on Phone<sup>1</sup> пайда болуы аясында өсім баяулады.

Сонымен бірге ШОБ арасында B2B төлем құралы ретінде бизнес-карталардың таралуы ТМД және Таяу Шығыс елдерімен салыстырғанда төмен деңгейде қалуда.

# POS-терминалдардың таралуы Түркістан облысындағы 21%-дан Павлодар облысындағы 59%-ға дейін ауытқиды — солтүстік өңірлер оңтүстіктен үш есе озық

Эквайринг шарты жасасқан ШОБ субъектілерінің өңірдегі жұмыс істейтін ШОБ субъектілерінің жалпы санынан үлесі, 2025 ж., %

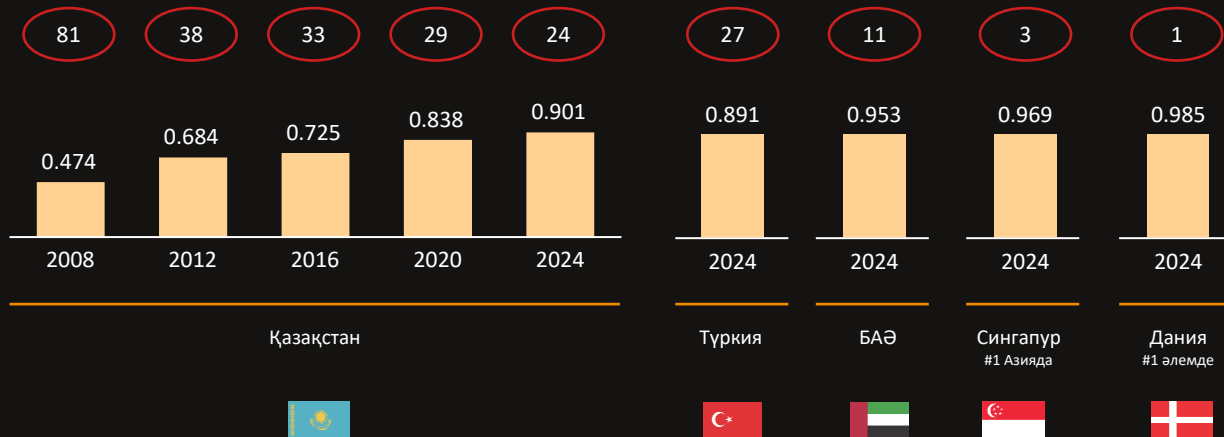


- Астана мен Алматы POS-терминалдармен қамту бойынша лидерлер қатарына кірмейді — бұл балама төлем қабылдау технологияларының, атап айтқанда Tap on Phone-ның жоғары таралуымен байланысты болуы мүмкін.
- Айқын географиялық алшақтық байқалуда: Павлодар облысындағы тарату деңгейі Түркістан облысының көрсеткішінен үш есеге жуық асып тұр — солтүстік өңірлер оңтүстіктен тұрақты түрде озып келеді.

# Электрондық үкімет ШОБ-тың әкімшілік жүктемесін азайтуда: Қазақстан — Орталық Азия көшбасшысы, БҰҰ әлемдік рейтингінде 24-орын

Қазақстанның EGD<sup>1</sup> индексінің динамикасы және аймақтық және әлемдік көшбасшылармен салыстыру, 2024 ж.

XX Әлемдік рейтингтегі орын



Негізгі әкімшілік рәсімдер — ЖК тіркеу, жылжымайтын мүлікке құқықтар, салықтық есептілік, субсидияға өтінімдер — онлайн режимде қолжетімді. Бұл ШОБ-тың шығындарын азайтып, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін төмендетеді.

# ШОБ үшін мемлекеттік қызметтер қолжетімді, бірақ бытыраңқы — кәсіпкерлер бірыңғай терезені және банктерден проактивті хабарламаларды күтуде

ТОЛЫҚ ТІЗІМ ЕМЕС

## Мемлекеттік қызметтер және оларға қол жеткізу арналары

### Мемлекеттік порталдар

Тіркеу және лицензиялар



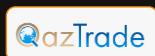
Салықтар және есептілік



Қаржылық қолдау



Мемлекеттік сатып алу және сату нарықтары



### Банктік қосымшалар



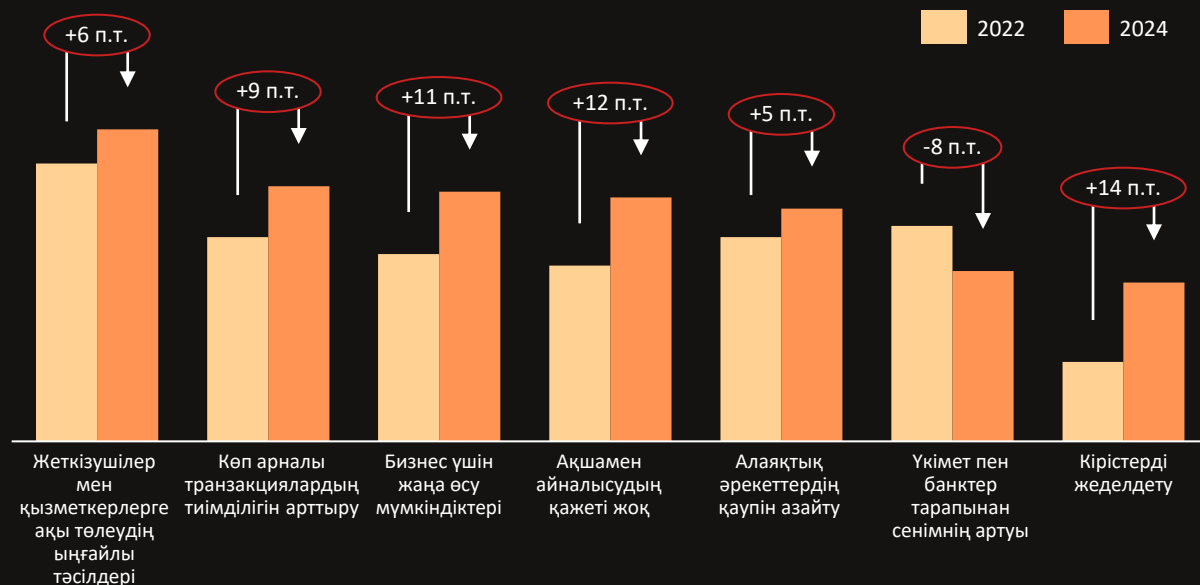
- Жеке кәсіпкерлерді онлайн тіркеу
- Салық декларациясын тапсыру
- Салықтар мен әлеуметтік төлемдерді төлеу
- Онлайн бухгалтерлік есеп
- Кедендік төлемдерді төлеу
- ЭЦҚ шығару/пайдалану
- Контрагенттерді тексеру

### ШОБ сегменті компанияларының сұхбат үзіндісі:

- «Банктер бар барлық бағдарламалар мен жеңілдіктерді атап көрсетсе жақсы болар еді, өйткені оларды іздеуге уақыт болмайды.»
- «Егер банк салықтар мен міндетті төлемдер туралы автоматты түрде ескертсе, жұмыс жеңілдер еді»

# ШОБ қолма-қол ақшасыз төлемдерді өсу құралы ретінде қабылдайды — бірақ айналымды цифрландыру оның формалдандырылуын және салық жүктемесінің өсуін білдіреді

ШОБ үшін қолма-қол ақшасыз төлемдердің негізгі артықшылықтары  
% респонденттер (бірнеше жауап)



- Дүниежүзілік банктің деректеріне сәйкес, төлемдерді цифрландыру айналымның ашықтығын арттырады — айналымның формалдандырылуына, нәтижесінде салық жүктемесінің өсуіне әкеледі. Бұл ШОБ-тың бір бөлігінің онлайн-кассаларға, е-шоттарға және КМД-мен интеграцияға көшуге кедергісін түсіндіреді.

# ШОБ цифрландыруының басты кедергілері — енгізудің жоғары құны және IT-құзыреттіліктің жетіспеушілігі

Цифрландырудың негізгі кедергілері  
% респонденттер (бірнеше жауап)

Іске асырудың жоғары құны

94%

«Сонымен қатар жиі бос қаражат болмайды, ал несиелер қымбат»

IT мамандарының жетіспеушілігі

83%

Қажетсіз шығындардан қорқу

83%

«Айқын артықшылықтардың жеткіліксіз демонстрациясымен қосылып»

Интеграциялық қиындықтар

67%

Техникалық шектеулер

61%

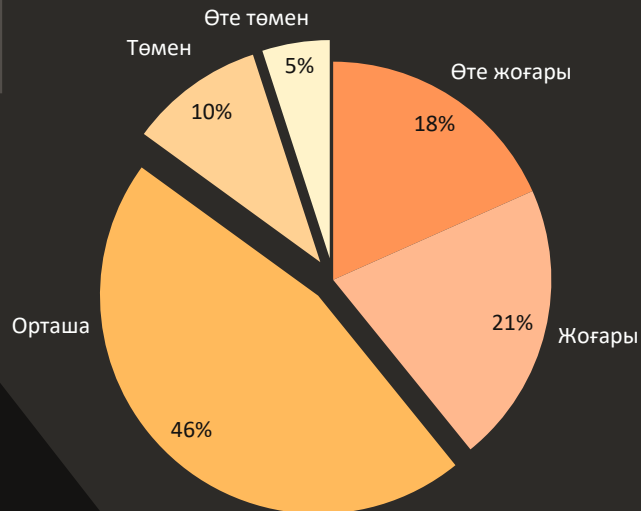
Қызметкерлердің қарсылығы

56%

«Қызметкерлер наразы. Ешкім күш салғысы, дамығысы келмейді. Өздерінде бәрі жақсы деп айтады»

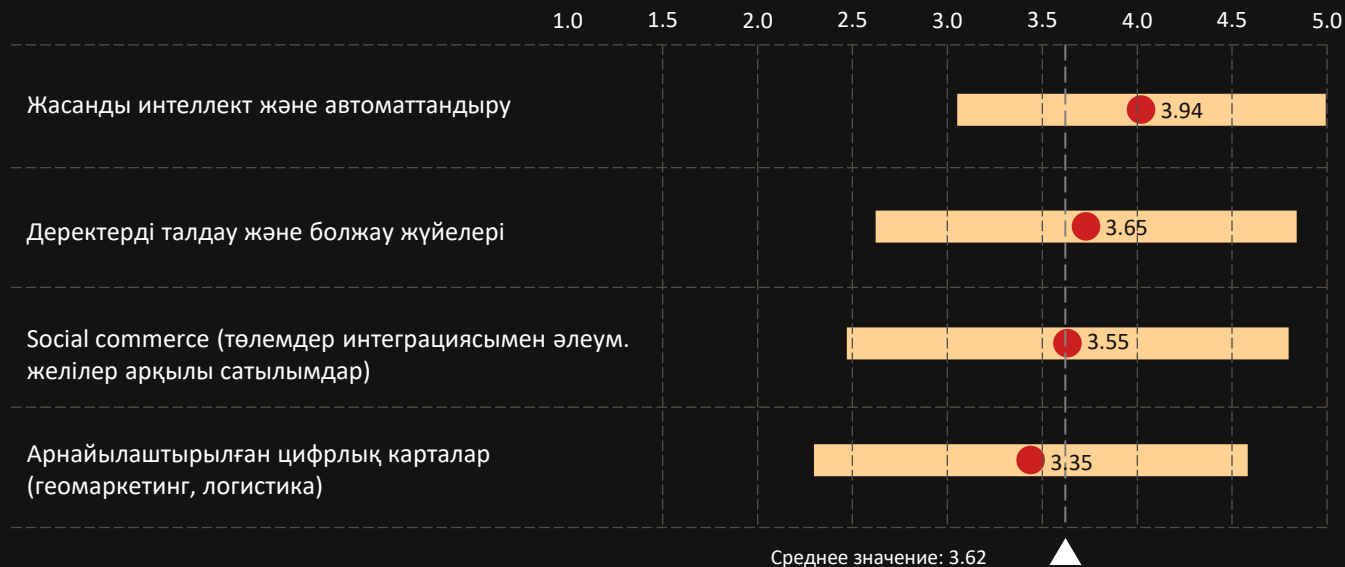
«Интернеттің біркелкі еместігі, байланыс үзілістері, деректердің ағып кету қаупі»

Басшылардың бағалауы бойынша қызметкерлердің цифрлық сауаттылық деңгейі, %



# ШОБ ЖИ, автоматтандыру және деректер аналитикасына ең үлкен қызығушылық танытады — бірақ жүйелік кедергілер енгізуді тежеуде

Компанияңыз келесі 1–3 жылда төмендегі технологияларды енгізуге қаншалықты дайын?  
Орташаландырылған баға (1 — мүлдем дайын емес, 5 — толығымен дайын)



Технологиялар арасындағы бағалар ауытқуы аз (3.35–3.94) — бұл енгізу туралы шешімнің технология түрімен емес, жалпыжүйелік кедергілермен — құны, кадрлар және инфрақұрылыммен — айқындалатынын білдіреді.

## Есептің құрылымы



ШОБ-тың экономикаға үлесі



ШОБ өсуіне кедергілер



Цифрлық жетілу деңгейі



ШОБ үшін шешімдер

# ШОБ-тың негізгі қажеттіліктерінің 80%-ы нарық арқылы жабылмаған — аналитика, салықтық қолдау және цифрлық маркетинг саласында тапшылық ең жоғары

ТОЛЫҚ ТІЗІМ ЕМЕС

## ШОБ-тың негізгі өнімдік қажеттіліктері

Қанағаттану деңгейі:

● Жоғары ● Орташа ● Төмен

### Банктік несиелік емес өнімдер

- Валюталық бақылау, трансшекаралық төлемдер, валюталық операциялар
- Төлемдерді жылдам есептеу
- ШОБ сегменттерінің әртүрлісіне арналған дебеттік карта
- Бизнесті кілтпен ашуға арналған пакет (оның ішінде төлемдерді қабылдау және картамен төлеу)
- B2B-адалдық бағдарламалары
- Берілген және төленген шот-фактуралар, борышкерлер визуализациясы
- Транзакциялық белсенділіктің аналитикасы

### Кеңес беру қызметтері

- Заңдық қолдау
- Бухгалтерияны жүргізуді сүйемелдеуге көмек
- Салықтық қолдау, оның ішінде салық шегерімдері бойынша консультациялар

### Оқыту

- Бизнес банкингіне арналған толық FAQ
- Корпоративтік оқыту, оның ішінде басшылар мен қызметкерлер
- Кәсіпкерлік курсы, жылжыту мен жарнамада көмек
- Жаңа клиенттерді онбординг: банктік қызмет және бірінші төлем
- Маркетплейстер, жарнама және т.б. арқылы сатып алушыларды іздеуге оқыту



### Банктік несиелік өнімдер

- Субсидиялар «сөредегі өнім» ретінде, оның ішінде мобильді қосымшада
- ШОБ-қа арнайы несиелік өнімдер, оның ішінде онлайн несиелер, жеңілдік мерзімі бар Несиелік карта және жеңілдетілген факторинг
- Балама деректер негізіндегі несиелік скоринг — транзакция тарихы және сатып алу деректері

### Бизнеске арналған мемлекеттік қызметтер

- Бизнесті тіркеуді сүйемелдеу, оның ішінде ЭЦҚ беру
- Салықты есептеу үшін деректер беру
- Тендерге қатысуға оқыту
- Бейімделген секторлық субсидиялар, оның ішінде ритейл, өндіріс және esom
- Импорттаушылар мен экспорттаушыларға арналған платформа
- Төлемдер туралы еске салу, автоесептеу және салық төлеу

### Бизнесті қолдау және сүйемелдеу қызметтері

- CRM, оның ішінде бұлтты CRM
- Сақтандыру, оның ішінде ДМС және жауапкершілік сақтандыруы
- Қойма есебі, логистика және жеткізу қызметтеріне арналған аналитика
- АТ-қолдауы, оның ішінде колл-орталық, IP телефония және чат-боттар
- HR қызметтері, оның ішінде іссапарларды рәсімдеу
- Контрагенттерді тексеру
- ЖИ-шешімдер: аналитика, автоматтандыру және контент генерациясы
- АТ-сүйемелдеу, оның ішінде сайт және құжат конструкторы
- Маркетинг, оның ішінде интернет-маркетинг
- Аналитикалық қызметтер (кіріс, қассалық алшақтық болжамы және т.б.)

# ШОБ-қа арналған қызметтердегі жаңандық трендтер Қазақстан үшін де өзекті — енгізілген банкинг, балама скоринг және платформалық экожүйелер

ТОЛЫҚ ТІЗІМ ЕМЕС



## Банктік несиелік өнімдер

- Необанкер, финтех-платформалар және банктік емес ойыншылар арқылы несиелендіру — дәстүрлі банктерге қолжетімсіз деректер негізінде балама скоринг бойынша
- Үздіксіз несиелендіру: банкинг қалыпты платформалармен паралель өмір сүрмей, оларға интеграцияланады



## Кеңес беру қызметтері

- Банктердің заңдық, салықтық және іргелес ШОБ қажеттіліктерін «бір терезе» принципі бойынша жабу үшін консалтингтік қызметтермен әріптестігі
- Бухгалтерлік қызметтерді банктік қосымшаға интеграциялау: салықтарды есептеу, есептілікті қалыптастыру және тапсыру



## Бизнесті қолдау және сүйемелдеу қызметтері

- Банктер ШОБ қажеттіліктерінің кең ауқымын жабатын платформаларға айналуға
- Маркетплейстерді, сатып алу платформаларын және маркетингтік құралдарды біріктіретін интеграцияланған шешімдер
- ШОБ үшін киберқауіпсіздік



## Банктік несиелік емес өнімдер

- Салаға және клиент сегментіне бейімделген шарттары бар бизнес-карталар
- Шығындарды басқарудың цифрлық құралдары, адалдық бағдарламалары және транзакциялық аналитика



## Мемлекеттік қызметтер

- Мемлекеттік қызметтерді нақты салалар мен бизнес түрлеріне сегменттеу
- Қарапайымдылық, ыңғайлылық, жылдамдық және үздіксіздік — мемлекеттік қызметтер провайдерін таңдаудың негізгі критерийлері



## Оқыту

- Банктер мен серіктестік платформалардан акселерациялық және білім беру бағдарламалары
- ШОБ жаңа клиенттерін бірінші 1–3 айда цифрлық арналар мен контакт-орталықтар арқылы кеңейтілген онбординг

# ШОБ-ты дамыту мемлекет, қаржы институттары және ірі бизнес тарапынан үйлестірілген іс-қимылдарды талап етеді

ТОЛЫҚ ТІЗІМ ЕМЕС



## Мемлекеттік институттар

Микробизнестен өнімділікке, инвестициялар мен экспортқа бағытталған өсуші шағын және орта компанияларға өтуді ынталандыру

Ұсақталған қолдау шараларынан «бір терезе» принципі бойынша ШОБ-ты сүйемелдеудің бірыңғай экожүйесіне өту



## Қаржы институттары

Тәуекелдерді бағалаудың балама модельдері мен балама құралдары (бизнес-карталар, факторинг) арқылы қаржыландыруға қолжетімділікті кеңейту

Банктік өнімдерді бизнес-қызметтермен ШОБ өсуіне арналған бірыңғай пакеттерге интеграциялау

Мақсатты өнімдер мен адалдық бағдарламалары арқылы ШОБ-пен ұзақ мерзімді қарым-қатынас дамыту



## Ірі бизнес

ШОБ-ты жеткізушілер мен серіктестер ретінде дамыту: сапа стандарттары, оқыту, сатып алу платформалары

Факторинг пен ерте төлем механизмдері арқылы жеткізу тізбегін қаржыландыру, несиелік бизнес-карталар арқылы төлемдер қабылдау

Кәсіпкерлердің цифрлық құзыреттіліктерін дамыту бағдарламалары — автоматтандыру, ЖИ және басқарушылық дағдылар

# Жауапкершіліктен бас тарту туралы ескерту

## Жауапкершіліктен бас тарту туралы ескерту

Осы құжат тек жалпы ақпараттық мақсаттар үшін және қандай да бір міндеттемелер туындатпайтын негізде ұсынылады. Ол Mastercard тарапынан қандай да бір міндеттемелерді, міндет алуларды, кепілдіктерді немесе растауларды туындатпайды.

Қолданылатын жағдайларда құпиялылыққа қатысты міндеттемелерді қоспағанда, Mastercard кез келген байланысты талқылауларға қатысудан кез келген уақытта ешқандай жауапкершіліксіз және одан әрі қандай да бір міндеттемелерсіз бас тартуға құқылы.

Осы есепте қамтылған ақпарат, соның ішінде нарықтық шолулар, реттеушілік сипаттағы байқаулар, талдаулар, болжамдар немесе бағалаулар, тек көрнекілік мақсатында ғана беріледі. Аталған ақпараттың дәлдігіне, толықтығына немесе сенімділігіне қатысты ешқандай мәлімдеме де, кепілдік те берілмейді, сондай-ақ ұсынылған қандай да бір болжамдар, бағалаулар немесе күтулер іске асады не талдау қателіксіз болады деп кепілдік берілмейді. Болашаққа қатысты кез келген мәлімдемелер өзгеруі мүмкін ағымдағы жорамалдарға негізделеді, ал нақты нәтижелер өзгеше болуы мүмкін. Mastercard осы есеп негізінде қабылданған қандай да бір шешімдер үшін жауапкершілік көтермейді.

Егер тікелей өзгеше көрсетілмесе, осы есептің мазмұны құпия болып табылады және Mastercard-тың меншіктік ақпаратына жатады; Mastercard-тың алдын ала берілген жазбаша келісімінсіз оны танысу және ішкі бағалау мақсаттарынан өзге кез келген мақсатта ашып жария етуге, таратуға немесе пайдалануға жол берілмейді.

Осы құжатта аталған барлық брендтер, логотиптер, фирмалық атаулар мен белгілер («Тауар белгілері») тиісті құқық иеленушілердің меншігі болып табылады. Mastercard үшінші тұлғалардың қандай да бір Тауар белгілеріне қатысты ешқандай мәлімдеме жасамайды. Осы құжаттағы мұндай Тауар белгілеріне кез келген сілтемелер тек ақпараттық мақсатта келтіріледі және Тауар белгілеріне, оларға қатысты өнімдерге және/немесе Тауар белгілерінің құқық иеленушілеріне қандай да бір аффилиирленуді, мақұлдауды және/немесе демеушілікті білдірмейді. Тауар белгісін кез келген түрде пайдалану үшін Тауар белгісі құқық иеленушісінің алдын ала келісімін алу жөніндегі толық жауапкершілік өзіңізге жүктеледі.