

8-1-2019

THE MARKET OF RETAIL BANKING SERVICES IN UZBEKISTAN AND ITS PROSPECTS

Khurshida Khudayarova
Tashkent Financial institute

Follow this and additional works at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance>

Recommended Citation

Khudayarova, Khurshida (2019) "THE MARKET OF RETAIL BANKING SERVICES IN UZBEKISTAN AND ITS PROSPECTS," *International Finance and Accounting*: Vol. 2019 : Iss. 4 , Article 17.

Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2019/iss4/17>

This Article is brought to you for free and open access by 2030 Uzbekistan Research Online. It has been accepted for inclusion in International Finance and Accounting by an authorized editor of 2030 Uzbekistan Research Online. For more information, please contact sh.erkinov@edu.uz.

The market of retail banking services in Uzbekistan and its prospects

This article is about a market of retail banking services in Uzbekistan and development of this market. It covered the practical significance of retail banking services, analyzes the current state and ways to improve it.

Key words: banking, retail banking, deposits, savings, plastic cards, credit cards

Development of market relations made to form a two-step banking system necessary. Like any organization, the bank strives to sell its services and stay competitive in the market. In modern market economies, credit institutions create and introduce new services and products to the public. Provision and implementation of retail banking services to the population is one of the promising directions of banking activity. This is especially true in regions where solvency is growing and markets are poorly developed.

Retail banking is one of the most profitable businesses for today's banks. The attractiveness of retail banking services is due to the fact that almost all corporate clients are covered by banking services and the intensity of competition in this market segment. Deposit operations with the individuals provide the bank with permanent resources, while credits provides permanent income. The period of loans and the differentiation of loans according to customers also diversify the credit risks.

The development of the retail banking market depends on geographical, ethnic, economic and political factors comparing to other banking segments, and the market of these banking services varies from country to country. Therefore, the management and development of this market requires an in-depth study of these factors and an analysis of the market development trends. In recent years, the President has been paying a great attention to this sector.

In accordance to the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan “The Strategy of Action for the Further Development of the Republic of Uzbekistan”, a strategy of action on five priority directions of development of the Republic of Uzbekistan for 2017-2020 years has been developed.

The third of these five priority areas is aimed at further development and liberalization of the economy, which includes banking system reform, deepening and enhancing the capitalization of banks' deposit base, strengthening their financial stability and reliability, further expanding credits to promising investment projects and small businesses and entrepreneurship. Expansion and improvement of quality through new types of insurance, leasing and other financial services, attraction of capital and development of the stock market as an alternative source of allocation of free resources of enterprises, financial institutions and the population.

In this regard, the President Mirziyoev emphasized further development of the banking system in the country, to strengthen public and foreign investors' confidence in the banking system, to protect the rights and legitimate interests of consumers of banking services, to introduce new types of banking services.

The development of this network for retail customers is based on improving the quality of services and expanding the range of services offered.

The importance of this sector to the banking system and the government is due to the fact that, under any economic conditions, operations for individuals are ensured by sustained and growing returns to the bank. It is also important to take into account that the growth potential of individuals is much higher than that of corporate clients, so it is necessary to develop the market of retail banking services and to create demand for banking services among the population.

Today, a major step in the development of retail banking services is the Resolution of the President of the Republic of Uzbekistan dated March 23, 2018 No PP-3620 " Additional Measures to Increase Banking Accessibility." Adoption of this resolution has facilitated the rapid development of this sector in our commercial banks.

With the adoption of this resolution, the commercial banks paid great attention to the retail banking services. As a result of the introduction of free trade operations of foreign currency which is a type of retail banking operations, commercial banks have been offering these operations to individuals in the past two years, as a practical analysis of currency trading transactions.

As the main task of our commercial banks today is to increase the popularity of retail banking services and further improve these banking services, the bank should work towards the following objectives:

1. Integrating and automating the process of delivering retail banking services.
2. Development of a modern sales strategy.
3. Expanding the scope and quality of retail banking services.

By modifying banking services provided to the population by banks in the current period, the creation of new banking services can usually be done by changing the terms of their provision in order to increase the attractiveness of current services. These conditions may include the following: changing interest rates, deposits and maturity dates. It is also possible to change the types of services.

By modifying banking services rendered to the population by banks in the current period, the creation of new banking services can usually be done by changing the terms of their current services in order to increase their attractiveness. These conditions may include the following: changing interest rates, deposits and maturity dates. It can also be done by changing the types of services.

**Худаярова Хуршида Абдуназаровна
ТМИ, Банк иши кафедраси катта уқитувчиси**

Ўзбекистонда чакана банк хизматлари бозори ва унинг истиқболи

Мақолада чакана банк хизматлари, уларнинг амалий аҳамияти, Ўзбекистонда чакана банк хизматлари бозори такомиллаштиришга доир кўрилатган чора тадбирлар, жорий ҳолати ва олдинги йилларга нисбатан ўзгариш тенденциялари таққослама таҳлил қилинган. Шунингдек, таҳлил натижасида муаммолар аниқланиб, муаммоларни ечиш ва ушбу бозорни янада такомиллаштиришга доим амалий тавсиялар бериб ўтилган.

Таянч тушунчалар: банк хизматлари, чакана банк хизматлари, депозитлар, омонатлар, пластик карталар, кредит карталар.

Рынок розничных банковских услуг в Узбекистане и его перспектива

Данная статья посвящена развитию рынка розничных банковских услуг в Узбекистане, в котором рассматривается практическая значимость розничных банковских услуг, а также анализируется текущее состояние и пути его улучшения.

Ключевые слова: банковские услуги, розничные банковские услуги, депозиты, сбережения, пластиковые карты, кредитные карты

КИРИШ

Бозор муносабатларининг ривожланиши икки поғонали банк тизимини шакллантиришни заруратга айлантди. Замонавий бозор иқтисодиётида кредит ташкилотлари аҳолига янгидан-янги хизматлари ва махсулотларни яратиб уларни бозорга таклиф этишмоқда. Аҳолига чакана банк хизматларини таклиф этиш ва амалга ошириш бугунги кундаги банк фаолиятининг истиқболли йўналишларидан бири бўлмоқда.

Чакана банк хизматлари бозорини ривожлантириш, бошқа банк сегментларига қараганда географик, этник, иқтисодий ва сиёсий омилларга боғлиқ, ушбу банк хизматлари бозорининг ҳолати турли мамлакатларда бир бирдан фарқилади. Шундай экан ушбу бозорни шакллантиришда, бошқаришда ва ривожлантириш стратегияларини ишлаб чиқишда ушбу омилларни чуқур ўрганиш ва бозорни ривожланиш тенденциясини таҳлил қилишни талаб этади. Сўнги йилда давлат раҳбари томонидан ҳам ушбу тармоққа катта эътибор қаратилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисидаги” фармони асосида 2017 — 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича ҳаракатлар стратегияси ишлаб чиқилди. Ушбу бешта устувор йўналишдан учинчи қисми айнан иқтисодиётни янада ривожлантиришга қаратилган бўлиб, унда банк тизимини ислоҳ қилиш, банклар депозит

базасининг капитализациясини чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш, янги турлардаги суғурта, лизинг ва бошқа молиявий хизматлар ҳисобига уларнинг ҳажмини кенгайтириш вазифаси юклатилди.(1)Шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йилнинг 23 февралдаги ПҚ-3620- сонли “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора тадбирлар тўғрисида” Қарорида мамлакатимиз банк тизимини янада ривожлантириш, аҳоли ва хорижий инвесторларни банк тизимига бўлган ишончини янада мустаҳкамлаш, банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилишни таъминлаш, банк хизматларини янги турларини жорий этиш лозимлиги таъкидланди.(2)

Чакана банк хизматлари, истеъмолчилар учун ушбу тармоқни ривожланиши, таклиф қилинаётган хизматлар сифатини ошириш ва хизматлар кўламини кенгайтириш билан асосланади. Банк тизими ва давлат учун ушбу тармоқни ривожланишининг муҳумлиги, ҳар қандай иқтисодий шароитда ҳам жисмоний шахслар учун амалга ошириладиган операциялар банка барқарор ва ўсиб боровчи даромадни таъминланиши билан асосланади.

МАВЗУГА ОИД АДАБИЁТЛАР ТАҲЛИЛИ

Бугунги кунда етакчи иқтисодий адабиётларда маҳаллий ва хорижий олимлар томонидан банк хизматларининг назарий асослари у ёки бу жихатдан ўрганилган. Ф.Суяровнинг «Чакана банк хизматлари бозори» номли мақоласида тижорат банклари чакана хизматларига қўйидагича таъриф берилган, «Ритейл банк - жисмоний шахслар учун кўплаб банк хизматларини етказиб беришдир».(11)

Россиялик олимлардан А.М. Тавасиева, В.А.Перехожиевлар, банк махсулотига мижозларнинг банк хизматларига бўлган талабини қондириш йўллари кирилади.(4)

Г.Н.Белоглазова, А.М. Тавасиеваларнинг фикрича, банк хизмати асосида операция ётади, яъни банк операцияси натижасида банк хизмати яратилади ва ушбу операция банк мижози талабини қондиради деган қарашни илгари суради.(5)Юқоридаги иқтисодчилардан фарқли ўларок А.Н.Иванов банк махсулотига, алоҳида банк фаолияти бўйича мижоз талабини қондириш учун ўзаро боғлиқ бўлган банк хизматлари тўплами ва операцияларини амалга оширилишини киритади.(6)

Иқтисодчи олим Е.Ф.Жуков банк хизматлари тушунчасига фақат молиявий хизматларни киритган, у банк асосан операция бажаради деб ҳисоблайди. Банк операцияларини актив ва пассив операцияларга бўлиб, банкнинг молиявий хизматларига лизинг, факторинг, форфейтинг ва траст операцияларни киритади.(7)

С.В. Галицкаянинг қарашини ҳам юқоридаги олимлар қарашларига мос келсада, фақат улардан фарқли ўларок, у банк хизматлари актив ва пассив операцияларни ўз ичига олади ва банк хизмати объекти бўлиб капитал ҳисобланади деб ҳисоблайди.(8)

С.А.Гурьянов юқоридаги кўриб чиқилган қарашлардан фарқли ўлароқ банк хизмати деб қайсидир бир талабни қондирувчи ва молия бозорида сотиш учун мўлжалланган хизматни киритади.(9)

А.С. Гончарук томонидан “Чакана банк хизматлари – бу аҳолига тижорат билан боғлиқ бўлмаган шахсий, оилавий эҳтиёжларини қондириш учун стандартлаштирилган банк маҳсулотларига асосланган хизматдир” (11) деган муаллифлик таърифи шакллантирилди. Банк хизматларини йўналтирилиш мақсади ва технологияси нуктаи назаридан қарайдиган бўлсак, бизнинг фикримизча, «Банк чакана хизматлари бу- жисмоний шахсларнинг аниқ бир банк хизматларига бўлган шахсий ёки оилавий эҳтиёж, хошиш ва талабларини қондириш учун тижорат банклари томонидан таклиф этиладиган, тижорат фаолиятига йўналтирилмайдиган банк хизматлари йиғиндисидир».

ТАҲЛИЛ ВА НАТИЖАЛАР

Банкнинг чакана хизматларини бугунги кунда ривожланишида катта қадам бўлиб Ўзбекистон Республикаси президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” ги ПҚ-3620-сон қарори ҳисобланади. Ушбу қарорнинг қабул қилиниши, тижорат банкларимизда ушбу соҳани тез ривожланишига замин яратди.

Ушбу қарорнинг қабул қилиниши билан тижорат банкларида чакана банк хизматларига катта эътибор қаратилди. Биргина чакана банк операцияларининг бир тури бўлган валюта олди сотдиси билан боғлиқ операцияларнинг амалий таҳлилини кўрадиган бўлсак мамлакатимизда чет эл валютасини эркин олиб сотиш операцияларини жорий этилиши натижаси, сўнги икки йил ичида тижорат банклари ушбу операцияларни кенг кўламда жисмоний шахсларга таклиф қилиб келишмоқда. Буни биз кўйида келтирилган жадвалда кўришимиз мумкин.

Кўйидаги жадвал маълумотларидан кўринадики мамлакатимиз тижорат банклари йил бошига нисбатан 2018 йилда жами жисмоний шахслардан чел эл валютасини сотиб олиш операцияларсини 4 344 325 бажарган бўлса, 2019 йилга келиб ушбу операциялар кўлами деярли 2.5 баробарга кўпайиб 11 244 530 тани ташкил қилган. (1-жадвал)

1-жадвал

Тижорат банклари томонидан жисмоний шахслардан сотиб олинган ва сотилган чет эл валютаси ҳажми(13)

(млн АҚШ доллари)

Давр	Амалга оширилган операциялар		Шундан				
	Сони	Сумма	100 АҚШ доллари	100-300 АҚШ доллари	300-500 АҚШ доллари	500-1000 АҚШ доллари	1000 АҚШ долларида н юқори
Жисмоний шахслардан сотиб олинган чет эл валютаси							
2017	4 344 325	862,3	217,7	185,8	95,3	113,1	250,4

2018	11 244 530	2 695,2	591,5	560,2	236,8	267,5	1 039,2
Жисмоний шахсларга сотилган чет эл валютаси							
	Сони	Сумма	100 АҚШ доллари	100-500 АҚШ доллари	500-1000 АҚШ доллари	1000-3000 АҚШ доллари	3000 АҚШ долларида н юқори
2017	136 682	185	0,5	20	31,7	79,3	53,5
2018	362 659	974,7	1,7	84,8	57,2	114,7	716,3

Жисмоний шахсларнинг банкларга чел эл валютасини сотиш билан боғлиқ операциялари билан бир қаторда, уларнинг чел эл валютасини сотиб олиш билан боғлиқ операциялари ҳам ривожланган. 2017 йилда жисмоний шахслар томонидан 185,0 млн АҚШ доллари миқдоридан чел эл валютаси сотиб олинган бўлса, 2018 йилга келиб ушбу кўрсаткич 974,7 млн АҚШ доллари ташкил қилиб, деярли 4 баробарга кўпайганини кўришимиз мумкин. Амалга оширилган операциялар сони эса, икки баробарга кўпайиб 362 659 тани ташкил қилган.

Чакана банк хизматлари бозорини таҳлил қиларканми, банкларда валюта олди сотди операциялари билан бир қаторда аҳолининг бўш пул маблағларини тижорат банкларига жалб этиш билан боғлиқ чакана хизматларнинг ривожланиш даражасини ҳам кўришимиз мумкин.

Аҳолини узоқ муддатли омонатларни шакллантиришга йўналтириш муҳим вазифа бўлиб, мазкур ишлар 2018 йил давомида тижорат банкларининг чакана бизнеси томонидан самарали амалга оширилмоқда. Бунда, маблағларни жалб қилиш тузилмаси мавжуд омонатлар линияси билан бир қаторда янги омонат турларини жорий этиш орқали оптималлаштирилган.

2-жадвал

Тижорат банкларида аҳоли омонатлари ва уларни ўзгариши(13)

(1-январ ҳолатига)

	2015	2016	2017	2018	2019	2019 йилда 2015 йилга нисбатан ўзгариш (+; -)
Аҳоли омонатлари трлн сўм	6,0	6,9	8,5	12,1	14,7	+ 8,7
ЯИМ га нисбатан %	3,4	3,3	3,5	4	3,6	+ 0,2
Жами депозитларга нисбатан %	21,6	19,4	22,8	20,3	21	-0,6
Банк мажбуриятларига нисбатан %	13,1	12,0	11,9	8,3	7,8	-5,3

Юқоридаги жадвалдан кўринадикки тижорат банкларида аҳоли омонатлари таҳлил этилаётган даврларда ўсиб бориш тенденциясига эга. 2015 йил бошида тижорат банкларида аҳоли омонатлари қолдиғи 6 трлн сўмни

ташкил этган бўлса, 2019 йил бошига келиб ушбу кўрсаткич 2,4 баробарга ошиб 14,7 трлн сўмни ташкил қилган.

Тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга кўрсатиладиган хизматлар таркибида, кредит хизматлари ҳам асосий ўринни эгаллайди. Тижорат банклари чакана хизматлари бозорида жисмоний шахсларни кредитлаш амалиётини қўйидаги жадвалда кўриш мумкин.

3-жадвал

Тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар(13)

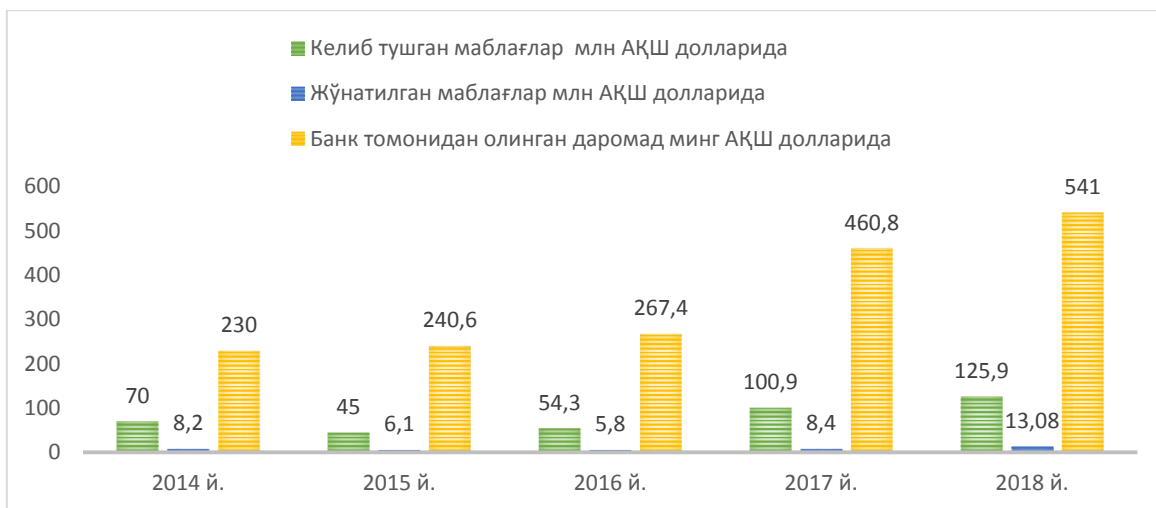
(1-январ ҳолатига)

	2015	2016	2017	2018	2019	2019 йилда 2015 йилга нисбатан ўзгариш (+; -)
Жами кредитлар млрд сўм	6 568	8 923	9 379	13 600	24 427	+17859
Жами кредитларга нисбатан %	18,5	20,9	17,6	12,3	14,6	-3,9
Жами активларга нисбатан %	12,6	13,7	11,1	8,2	11,4	-1,2
ЯИМ га нисбатан %	3,7	4,2	3,9	4,5	6	+2,3

Тижорат банклари томонидан жисмоний шахсларга ажратилган кредитлар миқдори йилдан йилга ошиб борган. Жисмоний шахсларга ажратилган кредитларнинг миқдори ўсишига қарамай, уларни жами кредитлар таркибидаги улуши унчалик ўсмаган. Жами активлардаги улуши эса 2019 йил бошида 2015 йилга нисбатан бир 1,2 фоизга тушган.

Тижорат банклари пул ўтказмалари бозорида самарали фаолият юритиб келишмоқда. Ҳозирги кунда, мижозларга “Сонтаст”, “Близко”, “Вестерн Унион”, “Уни Стрим”, “Золотая Корона” ва “Азия экспресс” каби бир нечта халқаро пул ўтказиш тизимлари таклиф этилмоқда. Бу эса турли географик ҳудудларни қамраб олиш орқали пул ўтказмалари тизимларидан фойдаланувчиларга янада кўп қулайликлар яратиш имконини беради.

Ушбу хизмат турларини амалий ҳолатини алоҳида тижорат банки мисолида қўйида келтирилган расмда кўриш мумкин.

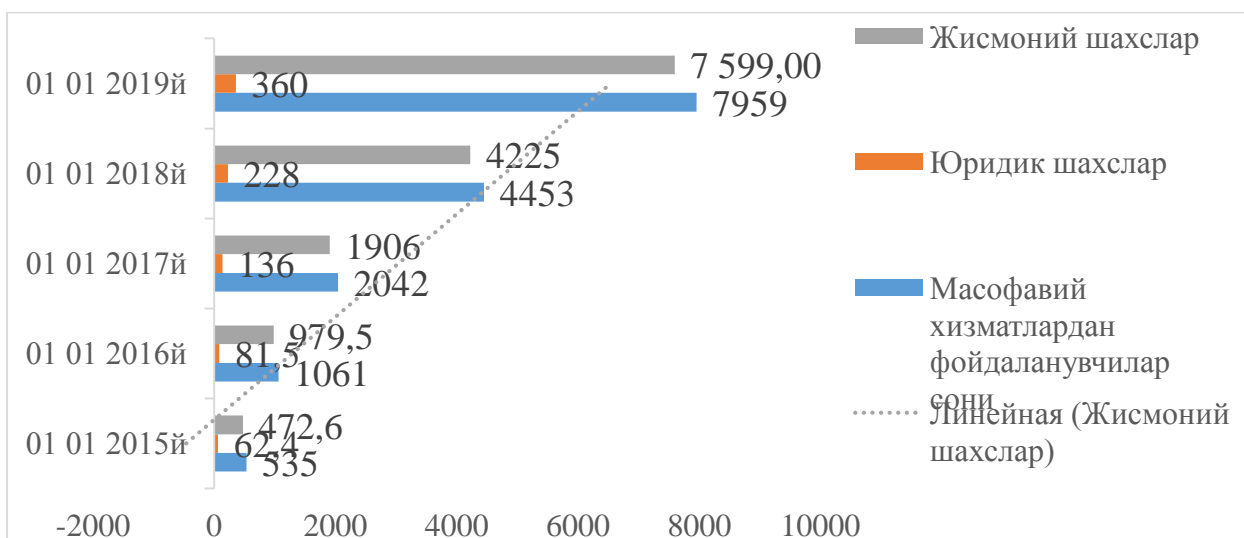


1-расм. АТБ “Қишлоққурилишбанк” да халқаро пул ўтказмалари орқали ўтказилган жўнатилмалар ҳажми ва уларни йиллар бўйича ўзгариш динамикаси (14)

Расм маълумотларидан кўринадик, АТБ «Қишлоққурилишбанк»да ушбу хизматлар кўлами йиллар давомида ўсиш динамикасига эга. Пул ўтказмалари бўйича тўлов ва жўнатилмалар суммасининг ошиб бориши улар асосида олинган даромад миқдорини ошишига кўмаклашади.

Айни вақтда, пул ўтказмаларини амалга оширишнинг тезкорлиги, хавфсизлиги ва хизмат ҳақининг ҳамёнбоплиги туфайли уларга бўлган талаб тобора ошиб боради сайин, мазкур тизимлар бўйича жисмоний шахсларга хизмат кўрсатишни ривожлантириш банклар фаолиятининг устувор йўналишларидан бири бўлиб қолмоқда. Худудий қамровни кенгайтириш ривожланиш динамикасини сақлаб туриш натижасида даромадлиликни бир неча баробар оширишга олиб келади.

Ахборот технологияларининг банк хизматларига кириб келиши билан банкларнинг масофавий хизматлари бугунги кундаги асосий хизматлар турига айланмоқда.

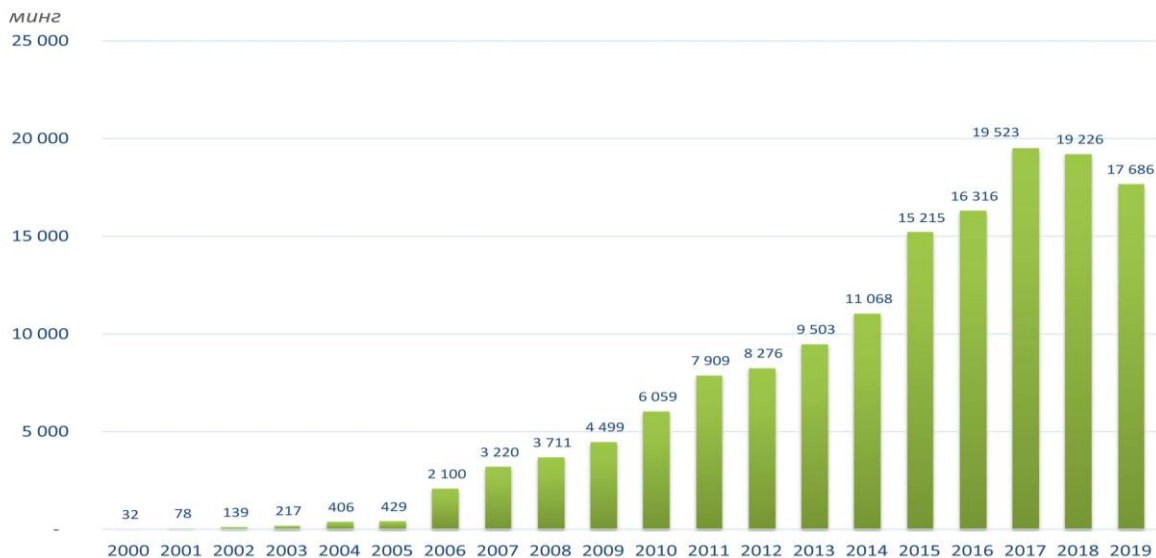


2-расм. Ўзбекистонда масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони (13)(минг)

Таҳлил шуни кўрасатадики банкларнинг ушбу хизматларидан фойдаланувчиларининг аксарият қисми жисмоний шахслар ҳисобланади. Лекин шунга қарамай жисмоний шахсларнинг аксарият қисми SMSбанк ва Mobilbank иловаларидан фойдаланмоқда

Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини янада ривожлантиришга оид чора-тадбирлар доирасида амалдаги қонунчилик ҳужжатлари такомиллаштириб борилиши, жумладан: Ўзбекистон Республикаси президентининг 2017 йил 2 февралдаги "Республикада банк пластик карточкалари асосида нақд пулсиз ҳисоб- китоб тизимини янада ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида" ПҚ-2751 сонли қарорини қабул қилиниши чакана банк хизматларининг ушбу тури билан боғлиқ фаолиятни янада ривожланишига замин яратди.(3)

1 январь ҳолатига



3-расм. Тижорат банклари томонидан муомалага чиқарилган пластик карточкалар умумий сони(13)

2000-2019 йил давомида тижорат банклари томонидан 17 686 минг дона пластик карточкалар муомалага чиқарилиб, савдо ва хизмат кўрсатиш шаҳобчаларида 24 4913 минг дона терминаллар ўрнатилди.

Сўнги йилларда ушбу банк хизматини ривожланишига қарамай пластик карточкаларнинг асосий қисми дебит карталар бўлиб кредит карточкалар амалиёти ҳали ҳам хориж мамлакатларига солиштирганда бир оз сустдир. Шунингдек, хориж тажрибасидаги жисмоний шахслар активларини бошқариш, қимматли қоғозлар билан боғлиқ хизматлар банкларимиз амалиётида кузатилмайди.

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР

Ўзбекистонда чакана банк хизматлари бозори ва унинг амалий ҳолатларини ўрганар эканмиз қўйидаги хулосаларга келдиш мумкин:

- Чакана банк хизматлари - бугунги банклар учун фойдали бизнес турларидан бири ҳисоб, уни ривожлантириш устувор вазифалардан биридир.

- Тижорат банкларининг чакана хизматлари алоҳида турлари бўйича етарлича ҳуқуқий асос яратилган. Бу ҳуқуқий асос ушбу соҳани ривожлантиришда катта аҳамият касб этади

- Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари хизматлар бозорида амалга оширилаётган хизматлар кўлами йилдан йилга ошиб бориш динамикасига эга. Лекин шунга қарамай ривожланаётган мамлакатларга солиштирганда айрим банк хизматлари амалиётида камчиликлар мавжуд. Бугунги кунда тижорат банкларимиз олдида чакана банк хизматлари оммабоблигини ошириш ва ушбу банк хизматларини янада такомиллаштириш асосий вазифа экан, ушбу мақсадга эришишда банк фаолияти қўйидаги йўналишларга қараб фаолият олиб борилиши лозим:

1. Чакана банк хизматларини етказиб беришни жараёнини бир стандартга киритиш ва автоматлаштириш.

2. Замонавий сотишни жорий этиш стратегиясини ишлаб чиқиш.

3. Чакана банк хизматлари кўламини кенгайтириш ва уларни сифатини ошириш.

4. Аҳолига банклар томонидан жорий даврда кўрсатилаётган банк хизматларини модификация қилиш орқали, янги банк хизматларини яратиш одатда жорий хизматларини жозибадорлигини ошириш мақсадида уларни кўрсатилиш шартларини ўзгартириш орқали амалга оширилиши мумкин. Бундай шартларга қўйидагиларни киритиш мумкин: фоиз ставкаларни, депозит ва кредитлар муддатини ўзгартириш орқали. Шунингдек таминот турларини ўзгартириш орқали ҳам амалга ошириш мумкин.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7-февралдаги ПФ-4947 сонли “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисидаги” фармони. www.lex.uz

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йилнинг 23 февралда ПҚ-3620- сонли “Банк хизматлари оммабоблигини ошириш бўйича қўшимча чора тадбирлар тўғрисида” Қарори www.lex.uz

3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 2-февралдаги ПҚ-2751 сонли "Республикада банк пластик карточкалари асосида нақд пулсиз ҳисобкитоб тизимини янада ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида” Қарори www.lex.uz

4. А.М. Тавасиева «Дополнительные операции для клиентов» Москва «Ф и С» 2005г 13 с.

5. Г.Н.Белоглазова, Л.П.Крошвцов «Банковское дело» Учебник для вузов 2-е издание Питер 2008г 27с.
6. А.Н.Иванов «Банковские услуги: зарубежный и российский опыт» Москва «Ф и С»2002г 176 с
7. Е.Ф. Жуков «Банковское дело» М.: ЮНИТА-ДАНА 2007г 250 с
8. С.В.Галицкая «Деньги, кредит, банки». Полный курс. Москва изд. «Эксмо» 2008г 253 с
9. С.А.Гурьянов «Маркетинг банковских услуг» Москва «Ф и С»2011 г 76 с
10. Ф.Суяров «Рынок розничных банковских услуг» Бозор, пул ва кредит журнали 2002 й 8 август 15б
11. С. А. Гончарук Институциональные аспекты развития сегмента розничных банковских услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Сев.-Осет. гос. ун-т им. К.Л. Хетагурова - Шахты, 2018. - 183 с
12. www.scopus.comAnn L. Owen, Javier M. Pereira Bank concentration, competition and financial inclusion. Article in press 2018 y. page 17;
13. www.cbu.uzЎзбестон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари
14. www.qishloqqurilishbank.uzАТБ “Қишлоққурилишбанк” йиллик ҳисоботи