

336.77+336.71(575.1)

( )

5 340201-“ ” ( )

:

• • ” • •

	3
<b>I- .</b>	<b>8</b>
1.1.	8
1.2.	16
1.3.	22
<b>II- .</b>	<b>29</b>
2.1.	29
2.2.	35
2.3.	44
<b>III- .</b>	<b>52</b>
3.1.	52
3.2.	58
3.3.	70
	79
	83

123,5

7,3

2009

7,4

2010

1

// 2010  
2011

(21.01.2011)

-22. 01.11.



(LTV)

"

"

•

,

•

•

:

;

"

"

;

(

)

-

-

;

;

;

;

•

3

, ,

.

"

"

;

(

)

-

-

;

;

;

;

.

I- .

1.1.

1-



<p><b>IV-</b> 2001-2005</p>	<p>J ; J , ; J - ; J ; J Thomson Bank Watch ; J ; J ; J - ; J - ; J ; J ;</p>
<p><b>V-</b> 2005-2008</p>	<p>J 2005-2007 ; J - ; J - ; J , - ; J , - ; J 2010 1 ; J ; 50 ; J ; J ; J - ;</p>
<p><b>VI</b> 2009-</p>	<p>J , J - “ (“ ”, “ ”, “ ”, ”, ”) ; J -</p>

:

.



;

[Empty box]

[Grouped empty boxes]



[Empty box]

[Grouped empty boxes with dashes and commas]

1- .

-

:

;

-

;

13,3

31

2008

14

13

360

2,4

, 2008

3

“ ”  
— “ ”;

“ ”  
:  
— “ ”;  
— “ ”.

12

2008

“ ” (2- ).

2-

Fitch Ratings	
1.	“ ” – “ ”
2.	“ ” – ; “ / ” –
3.	“ ” – ; “ ”
4.	“ ” – ; “ ”
5.	“ ” – ; “ ”
6.	“ +” –
Moody’s Investors service	
1.	“ +” – ; “Not Prime” – ; “ ”
2.	“ 3/NP/E” – “ ”
3.	“ +” – “ ” ; “ ”
4.	“ +” “ ” ; “ ”
5.	“ +” – “ ” ; “ ”
6.	“ +” – “ ” ; “ ”
Standard and Poor’s	
1.	“ / ” – “ ”
2.	“ -/ ” – “ ”

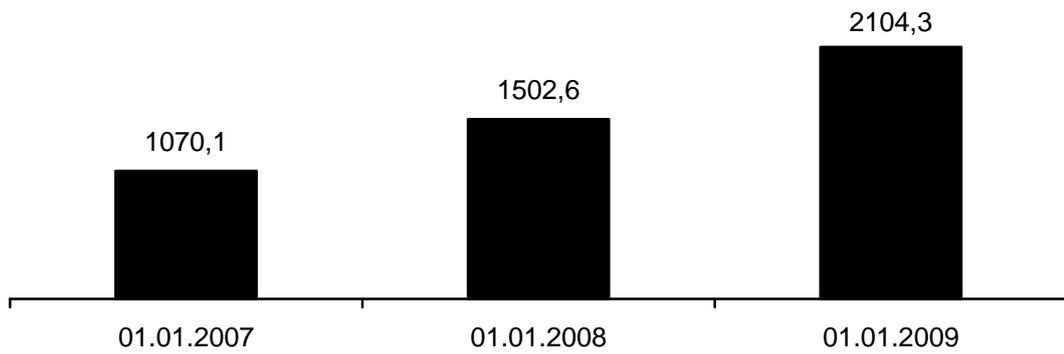
:

2008

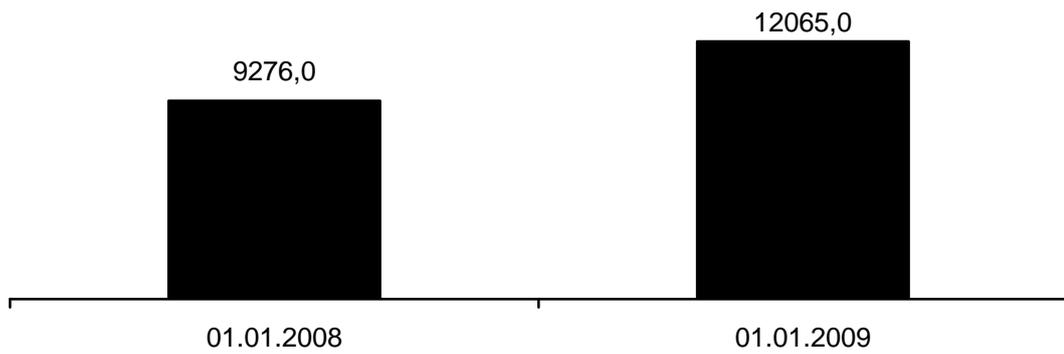
2006

1070,1 . 2008 2104,3 .  
(2- )

2,4



2- . , .  
:  
2007 30,1 , 12065  
(3- ).



3- . , .  
:  
, ,  
, - ,

1.2.

XIX

)—

”.

,

-

-

.

-

,

“

-

”

,

:

;

;

;

,

;

,

.

-

.

· · ·

· · ·

· · ·

:

1)

;

2)

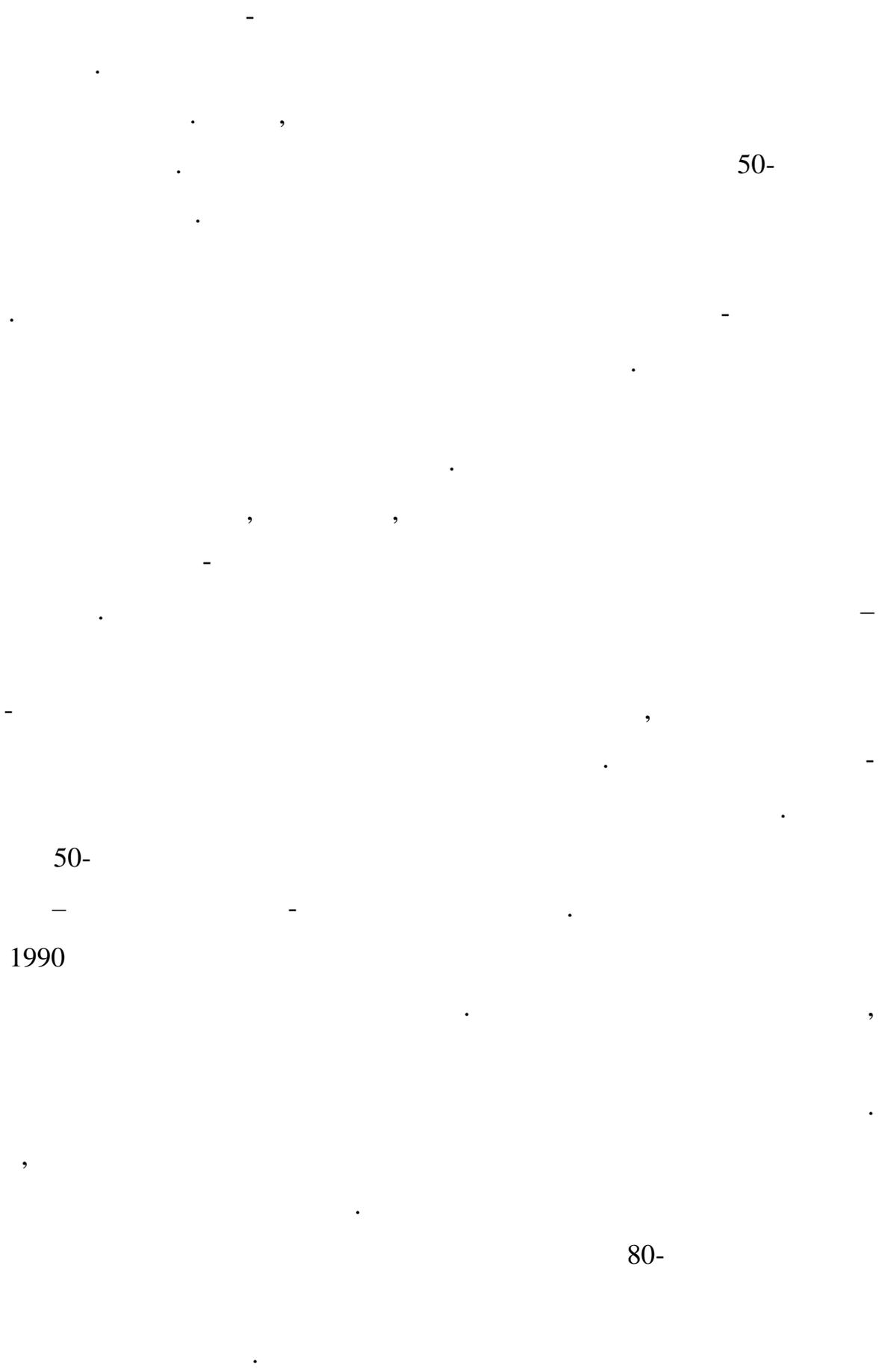
1980-

;

3)

.

.



“ - ”

1950-

1920- - 1930-

1950-

1960-

(“ ”

).

“ - ”

, , 1970- : 1969

(Assaciation of Consumer Research –

ACR) , 1974 “Journal of Consumer Research”

1980-

. 1990-



“

”

2.

3.

4.

:

:

,

( )

,

-

-



;

3-

“

”

“ ”

3-

1. :	-
2. .	,
3. -	
1. :	
2.	
3.	
4.	, , , , ,

5.	) ; ) ; ) ; ) ;
6.	) ; ) ; ) ; ) ;
7.	) ; ) ; ) ;
8. - ,	
9.	) ; ) ;
10.	
11.	

: , .

,

,

- . The Conference Board

700

(4- ). 4-

( , 46 ) .

4-

-

<p><b>1.</b></p> <p>J ) (</p> <p>J ,</p> <p>J</p> <p>J</p>	<p>1- _____ 42 %</p> <p>_____ 46 %</p> <p>_____ 40 %</p> <p>_____ 37 %</p> <p>_____ 36 %</p>
<p><b>2.</b></p> <p>J ,</p> <p>J</p> <p>J</p> <p>J ) (</p> <p>J</p>	<p>2- _____ 38 %</p> <p>_____ 50 %</p> <p>_____ 44 %</p> <p>_____ 37 %</p> <p>_____ 37 %</p> <p>_____ 36 %</p>
<p><b>3.</b></p> <p>J ,</p> <p>J</p> <p>J</p> <p>J ) (</p> <p>J</p>	<p>3- _____ 29 %</p> <p>_____ 40 %</p> <p>_____ 37 %</p> <p>_____ 31 %</p> <p>_____ 27 %</p> <p>_____ 18 %</p>

:

,50 .

(

) ,

90-

,

CRM-

,

, VIP-

,

-

-

, Ford

100

:

1.

, ,

2.

(

,

,

-

,

,

,

)

3. .

,

4.

.

-

5.

.

6.

(

).

7.

.

,

8.

.

.

-

9.

,

,

-

,

VIP-

10.

.

11.

,

12.

)

(

,

.

—

.

,

,

.

,

,

.



( , ) ,

200

:

- 98 %;

- 76 %;

24

- 68 %;

- 61 %;

- 53 %.







“ ”  
“ ”  
? —  
,  
:  
-  
;  
-  
,  
( )  
.  
, , ,  
, ,  
.  
,  
-  
— —  
/  
· « »  
·  
« »  
·  
, , ,  
-  
.

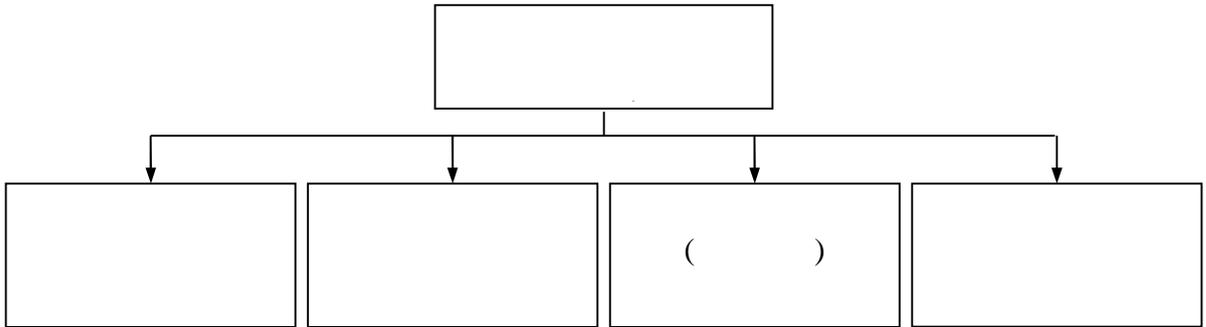
» ( ) , «  
·  
·  
—  
· ( )  
· )  
·  
:  
·  
,  
( - ( ) )  
( )  
;  
;  
-  
;  
( )  
);  
·  
—  
· , ,  
( )

, « »  
.  
, ( )  
, ( )  
) ( )  
, « » ,  
( ) ;  
—  
.  
,  
( )  
, « »  
.  
, ,  
, ,  
.  
, « »

## 2.2.

“ ”

( ) ( )  
(4- ).



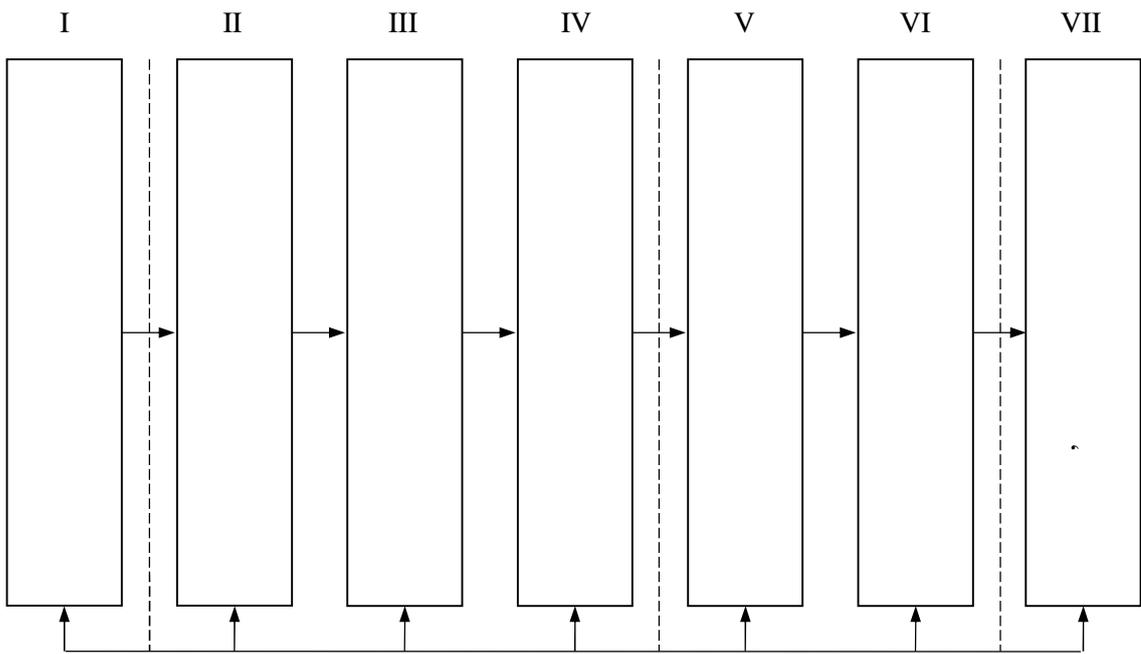
4- .

4- ,

, , , , ,

2-3

5-



5-

·  
,  
-  
,  
,  
( )  
, - ,  
·  
, :  
;  
;  
,  
;  
·  
:  
- ( -  
) ( , PR-  
) . -

: ;  
;  
, , ;  
, ; ,  
;  
;  
;  
;  
) ; ( ;  
(direct-mail ) ;  
-  
.  
,  
.  
,  
.  
.  
.

- 1.
- 2.

:

1. . — ,
2. . ,
3. . ,
4. . — , “ ” — .
5. . “ ”
6. . ,
7. . :
8. . - . ,

9.

10.

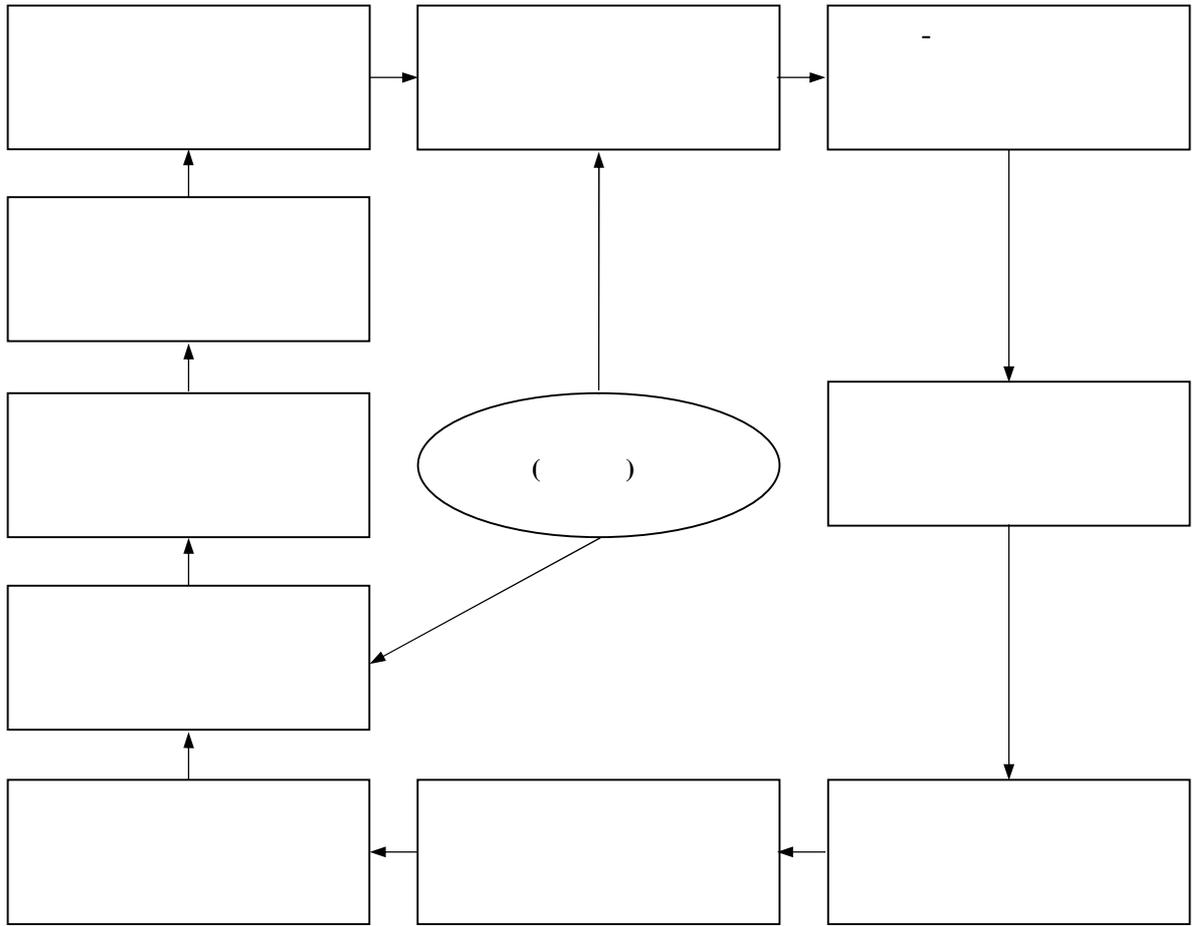
11.

12.

13.

14.

( , PR- , CRM- )



6- . (“ ” )

:

2.3.

—

,

.

:

1.

.

-

,

,

,

2.

.

.

3.

,

.

4.

. VIP-

.

5.

.

6.

.

.

,

,

.

.

,

,

.

“

”

.

.

-

.

.

.

.

(

,

)

.

.

:

1.

(

).

2.

.

3.

.

4.

.

5.

.

,

.

.

:



“ ” (LTV-  
Lifetime Value)

:  
( ) , LTV 20

; ( LTV ); ,

LTV

; - (Bellow Zeros),

TLV

,  
(Customer Lefetime

Valu -CLV)

,  
:

1.

2.

3.

4.

( )

1. ( ).

2. ( , )

3.

(

) ( )

.

1985

“SERVQUAL”

5

( )

22

: (reliability) –

;

(responsiveness) –

;

(assurance) –

,

; (empathy) –

;

(tangibles)

:

1.

2.

3.

-

( )

4.

- 5.
- 6.

( ) ; ;

;

( )

;

( ) ; ;

;

;

(5- ).

5-

				-			-
		( )					
1.							
2.							
...							

:

III- .

3.1.

-  
2009-2012

— “

500 .

280 .  
. 2008 20,6 .

;  
 2009 2,6 .  
 ( 20 ).  
 491 .  
 - :  
 “ ” 2009-2012 200 .  
 , 2009 “ ” -  
 150 . , “ ” -  
 100 . , “ ” -  
 50 . , “ ” -  
 300 . , “ ”  
 - 101 . .  
 30 . 3 - , 11 -  
 , 11 5  
 .  
 800 .  
 -  
 2008 107 ,  
 2161 .  
 ,  
 . 2007 7  
 -726-  
 1411 .

12

70 (9,8 ) ;

12 18 .

2008 :

- 2104,3 . ;

- 6372

. ;

- 1250,7

. ;

- 250,9 . .

“ -

- ” 2009 26 -1047-

:

;

-

;

,

.

“

-

-

” 2009 28

-1050-

:

-

,

;

-

.

“ -

-

” 2009 29

-1051-

:

;

-

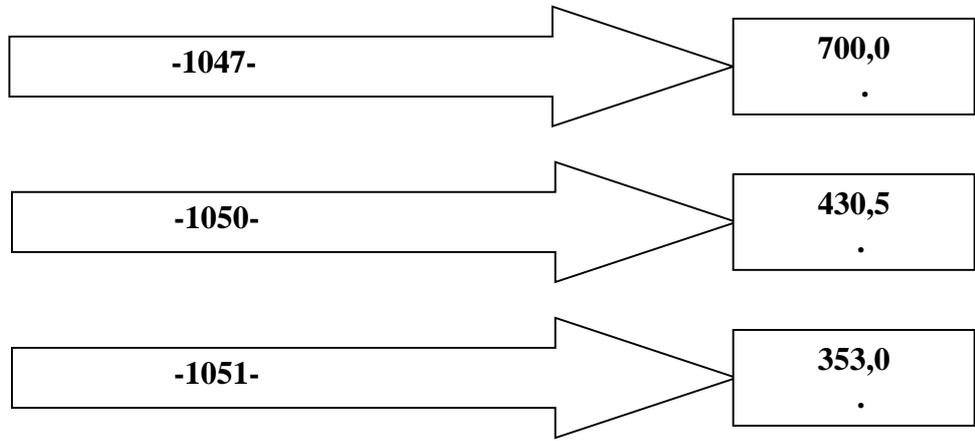
;

;

;

( )

(7- ).



7- .

:

“

-

,

”

—

-

,

-

,

: “

,

,

,

”

,

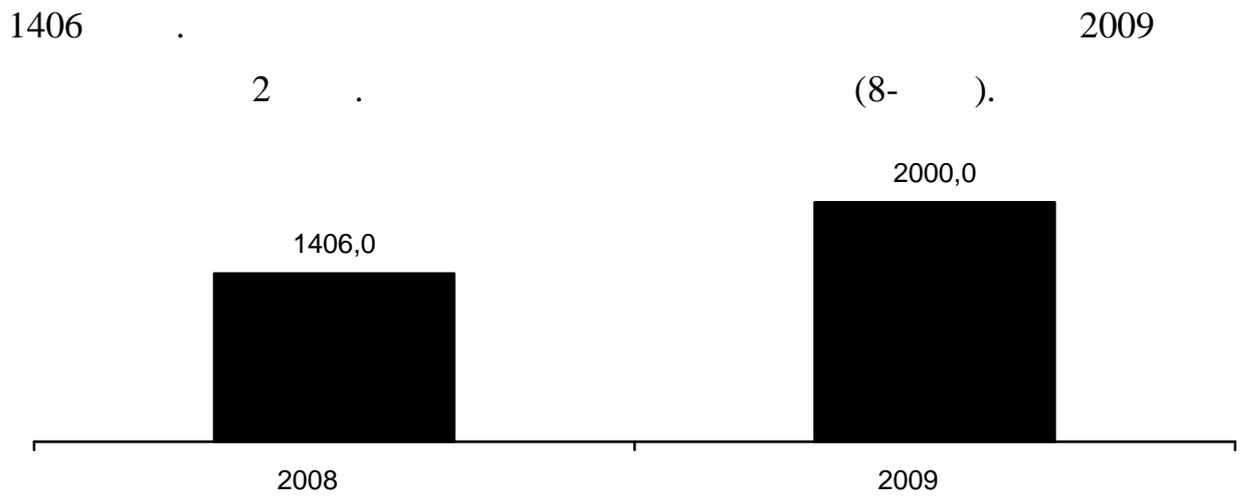
,

.

,

,

2008



8- . , .  
 : .  
 2009 :  
 ;

,  
 - ;  
 ;  
 ;  
 2008 2009 31  
 . ,  
 ;

1,5 ( 40,4 .  
 );

14 75,5 .  
12 ( -3 , -  
3 -3 );  
2009 1750 .  
;

15 10 ;

;

5 . 40  
;

2009 35  
.  
, , -  
,  
.

### 3.2.

" " , ,  
, ,  
, ,  
- ,  
,



.  
 ,  
 . 2010  
 ,  
 " " , -  
 , ,  
 " " 50  
 - Morgan Chase,  
 American Express Bank LTD,  
 , ,  
 2011 1 54 , 130  
 - , 500 , 330  
 150 ,  
 " .  
 " 2005  
 " ontact", " igom",  
 "Interexpress", "Blizko" "Western Union"  
 " " " ontact", " igom",  
 "Interexpress", "Blizko" "Western Union"



,  
 ,  
 " " " " .  
 , " " .  
 "B++" . "Fitch  
 Ratings"  
 " " "  
 "B" "B-" .  
 " " "

" " " (6- ).  
6-  
" " , .

	01.01.2010	01.01.2011
	248,5	259,0
	43,9	19,4
	110,9	159,0
	58,3	109,7
	117,5	118,1
	30,8	24,0
	48,1	123,9
	126,5	200,3
	188,0	278,8
:	972,5	1292,2

: " "  
.  
278,8 .  
, 200,3 .  
159,0 . ,  
12,3 .  
, 2007 113,21 .  
, 2008 43,03 .  
(7- ).

7-

" " ( ),

	2009	2010
	113,21	156,24
-	6,50	3,21
	56,37	80,93
	12,01	18,20
- -	33,29	44,05
	1,30	0,83
	3,74	9,02

: " " .

2009-2010

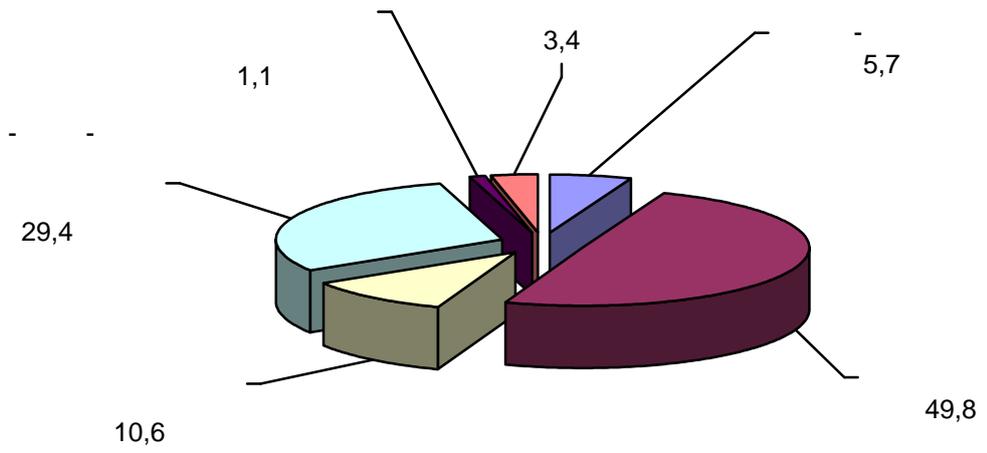
49,8 51,8 (3.4

3.5- ). - -

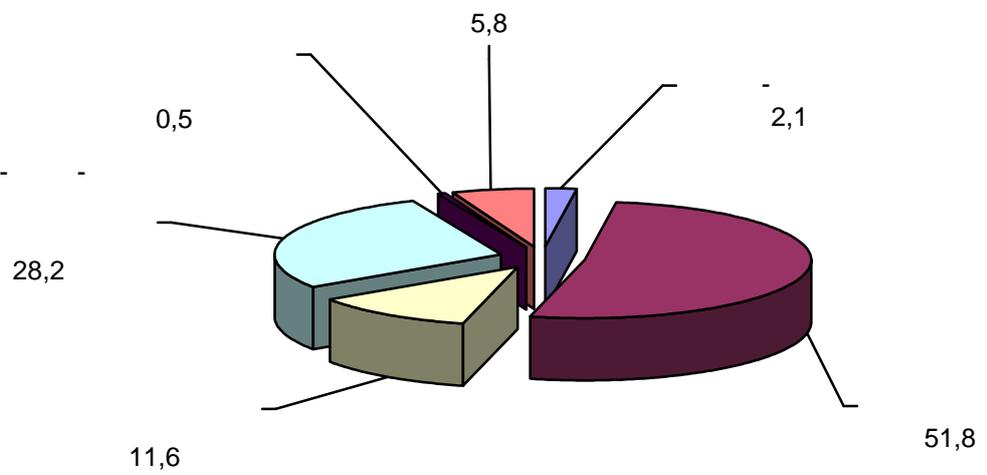
2008 18,2 .

(7- ).

" "



9- . 2009 " " ( " ), .  
: " " .



10- . 2010 " " ( " ), .  
: " " .

, — , , , .





	<b>2009 1</b>	<b>2010 1</b>	<b>2011 1</b>
	79,9	116,7	194,5
	322,0	464,7	748,6
:			
-	1,8	9,5	6,4
-	12,3	12,2	24,8
	401,9	590,9	949,5

2011 1  
, 26,1

23,1

- 10,9

1,5

143,0

- 105,4

61,1

-

,

.

15

.

,

.

-3968- 2008 20 "

"

.

,

-147- 2005 5

"

-

"

.

" "

-433-

2006 3 "

"

,

.

.

	2008	2009	2010
c	418193	775883	857449
	2253	2775	3745
, .	30,6	98,4	214,8

:

"

"

.

2004

24

445-

"

"

,

-

VISA

DUET

.

.

.

,

( -

)

.

3.3.

,

,

.

.

“ ”

.

.

.

,

. ,

“ ”

:

;

;

;

;

;

-

;

;

;

;

“ ”

;

-

.

:

,

;

;

;

;

; SMS-Banking;

.

:

;

;

;

;

;

-

;

“ ”

,

:

;

;

;

;

.

,

,

. , 2009 SMS-Banking

,

.

,

“ - ”

.

,

. , 2009

. 2009

,

,

-

“ ”

,

,

,

,

-

( )

“

”

-

“

”

.

,

,

-

( )

2009

5

.

,

-

“

”

,

VISA, OST, BULL

.

.

.

,

,

WIMax

10-

10-

"

"

2009-2010

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
	30-45	30-45	30	30-36
	1-3	2-3	14-18	8-18
	12	12	14-24	18-24
		1		14
	3-5	3-5	14-18	14-18
	3		18	
	10-15	10-15	12-16	12-16
	2-3	2-3	11-16	11-18
	5-10	5-10	14	14

:

"

"

10-

10

36

2009

2010

11-

	1	2
	3	4

11- .“ / ”

:

-

:

“ ”

?

(  
);

“ ”

?

( ):

:

,

,

,

,

,

:

,

(11- ) .

11-

( )

№	№	№	№
1	“ ” ( )		420000
2	“ ” ( )		60000
3	UzGazOil ( )		2500000
4	“KROKUS GAZ SERVIS”		35000
5	“ - ” ( )		40000
6	( )		45000
7	“ ” ( )		25000
8	“ ” ( )		25000
9	“ ” ( )		25000
10	“Toshkentdeu” -		100000
11	“ ”		152690
12			15289
13	“ ”		18000
14	“ ”		6387
15	“ ”		26045
16	“PINE TABAK”		68253
17	“ ”		390535
18	“VERNATURAL”		629
19	“Fira Trade”		5000
20	“ ”		51000
21	“ ”		12600
22	“ ”		1452

:

:

(

)

)

, PR-



14

19,6

$$X \frac{\zeta}{\zeta X} X \frac{24890762}{18419164} X 1,35$$

35

:

1.

·  
, - ,  
·

2.

· “ -  
,  
” , -  
,

2008

, ,  
·

3.

· ,  
- ,  
- ,  
·  
·

4.

.

.

,

:

—

-

,

.

5.

—

.

“

”

“

”

.

,

—

.

，“

”

,

;

—

..

7. “

”

,

,

,

,

,

.

,

.

8. 4 :

, , ( ) ( )

) .

·

- -

·

“ ”

- 22

- .

·

- ,

-

5- .

, 60

, 72

· ,

“ ”

2011 -

22 12 .

10. ,

· ,

· ,

· :

·

· ;

· ( , “

” );

;

;

;

.

“ ”

.

“

”

LTV-

.

,

4

: ( )

7

,

,

69,5; 19,6; 3,9

.

“

”

.

35

.

**I.**

1.1.

//

, 1995.

1.2.

//

. – 1995. – 26

1.3.

( ) //

, 1996.

1.4.

//

. – 2002. – 6

1.5.

//

. – 2003. – 21

**II.**

2.1.

//

. – 1994. – 16

2.2.

//

. – 1996. – 24

2.3.

//

. – 1997. – 25

2.4. . -

// . - 1998. - 3 .

2.5. . -

. - 2000. - 22 . //

2.6. .

// . - 2002. - 16 .

2.7. - .

// . - 2005. - 21 .

2.8. - .

// . - 2005. - 16 .

2.9. - .

-3706- // . - 2006. -

23 .

2.10. - .

// . - 2008. -

20 .

2.11. - .

57- // . -

2005. - 16 .

2.12.

147- // . – 2005. – 6 .

2.13. 2006-2010

. // . –  
2006. – 17 .

2.14.

-726- // .  
– 2007. – 7 .

2.15.

- // . – 2009. – 15 .

2.16.

-1090- // . – 2009. – 6 .

**III.**

**3.1.** . . . –  
. , 21, 30 .01. 2010, 3 .

**3.2.** . . . 2010  
12 “

” . , 13  
2010 .

**3.3.** . . .  
. //

2010

-

2011

. (21.01.2011) “ ” ,

16 ,22 2011 .

**IV.**

4.1. : / . ; . - .  
, . . . . - 3 - . . - ∴ ,  
2010. - 560 .

4.2. , , : / . ; . . .  
, - . , . . . . - 9- . - ∴  
, 2010. 560 .

4.3. . . : :  
/ . . , . . , . . ;  
. . . , - . , . . . . - 5- . ,  
. - ∴ , 2009. - 264 .

4.4. , : :  
. 2- . . 1. ∴ , 2009. 132 .

4.5. , : :  
. 2- . . 2. ∴ , 2009. 108 .

4.6. . . , . . , . . :  
/ . . . . - ∴ - , 2010. - 656 . + CD-R.

4.7. , . : , ,  
/ . , . . - ∴ , 2010. -  
682 .

4.8. I / . . : . . - ∴  
- , 2009. - XIV, 448 .

4.9. : , , :  
/ ; . . . . - ∴ , 2010. - 424 .

- 4.10. ... .  
 ... , 2009. – 652 .
- 4.11. ... : 100 ... " ",  
 1996. – 160 .
- 4.12. ... . – : , 2000. – 115 .
- 4.13. ... , ... . – : , 2000. – 312
- 4.14. , ... : 5- , 6- .  
 . – : , 1993 2: 2. – 164 c
- 4.15. ... : 2- / .  
 .. – : , 1994. – 336
- 4.16. , ... - , ... . – :  
 HV, 1994. – 108 .
- 4.17. ... - ... . –  
 : - , 1995. – 390
- 4.18. ...  
 : ... . – : «Fan va texnologiya», 2007. – 184 .

## V.

- 5.1. ...  
 : ... . –  
 : , 2000. – 344 .
- 5.2. ...  
 : ... // – :  
 , 1998. – 142 .
- 5.3. ...  
 : ... .  
 . – : , 2001. – 38 .
- 5.4. ... :  
 ..... . – : , 2000. – 162 .
- 5.5. ... :  
 . – : , 2007. – 20 .

## **VI.**

6.1. 2005-2010

.

6.2. 2005-2010

.

6.3. 2005-2010

.

6.4.

.

## **VII.**

7.1. <http://www.mmbank.ru/> –

.

7.2. <http://www.cbu.uz/> –

.

7.3. <http://www.uzpsb.uz/>

7.4. <http://www.pravo.vsem.uz/>

7.5. <http://www.lex.uz/>