

ПОРЯДОК

**рассмотрения заявлений потребителей, испытывающих финансовые затруднения, попавших в сложные жизненные ситуации, а также имеющих затруднения в своевременном осуществлении кредитных платежей по причине форс-мажорных обстоятельств, о возможностях внесения изменений и дополнений (реструктуризации) в условия кредитного договора по их действующим кредитам в
АКБ «Asia Alliance Bank»**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет процедуру рассмотрения заявлений потребителей, испытывающих финансовые трудности, оказавшихся в сложной жизненной ситуации или вследствие форс-мажорных обстоятельств, затрудняющихся в своевременном осуществлении кредитных платежей, о возможности внесения изменений и дополнений (реструктуризация) в условия действующих кредитных договоров в АКБ «Asia Alliance Bank».

2. Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Республики Узбекистан;
- Законом Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности»;
- Положением о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг, зарегистрированным Министерством юстиции Республики Узбекистан 2 июля 2018 года за № 3030;
- Положением о макропруденциальных нормативах, устанавливаемых банками, и требованиях к наивысшим значениям платежей по выдаваемым ими кредитам (микрозаймам), зарегистрированным Министерством юстиции Республики Узбекистан 22 апреля 2025 года за № 3618;
- Положением о порядке классификации качества активов и формирования резервов на покрытие возможных потерь по активам, а также их использования в коммерческих банках, зарегистрированное Министерством юстиции Республики Узбекистан 14 июля 2015 года за № 2696;
- другими нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, Кредитной политикой и иными внутренними правилами банка.

3. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

Кредитные комитеты Операционного управления/РОБУ – постоянно действующие коллегиальные органы, созданные в каждом структурном подразделении банка и наделённые полномочиями по принятию решений по вопросам корпоративного и розничного кредитования в пределах установленных полномочий.

банк – АКБ «Asia Alliance Bank»;

потребители – физические или юридические лица, которые обратились в банк с намерением воспользоваться банковскими услугами, пользуются либо ранее пользовались такими услугами, а также физические или юридические лица, воспользовавшиеся кредитным продуктом банка на основании кредитного договора, заключённого с банком, либо путём подтверждения условий публичной оферты.

продлонгация срока кредита – продление конечного срока погашения кредита, установленного в кредитном договоре;

реструктуризация кредита – пересмотр графика погашения кредита без изменения окончательного срока его погашения, а также изменение как минимум одного из условий кредитного договора;

РОБУ – региональный центр банковских услуг банка;

обращение – заявление, жалоба или предложение, направленные в банк потребителем (или его представителем) в устной, письменной либо электронной форме и относящиеся к оказанию банковских услуг.

активы с пересмотренными условиями – активы, по которым основные условия изменены в соответствии с договором и (или) дополнительным соглашением к нему;

дата платежа – дата, в которую потребитель обязан осуществить кредитные платежи в соответствии с графиком погашения кредита, утверждённым в качестве приложения к кредитному договору / публичной оферте.

показатель долговой нагрузки – отношение суммы средних ежемесячных платежей клиента по всем кредитам к сумме его средних ежемесячных доходов;

средний ежемесячный доход – средняя ежемесячная сумма доходов заемщика в виде заработной платы, а также пенсий и иных доходов.

II. Порядок внесения изменений и дополнений в условия кредитного договора (реструктуризация)

4. Потребитель обращается в структурное подразделение банка, оформившего кредит, с целью внесения изменений и дополнений (реструктуризация) в условия кредитного договора по действующим кредитам, если он испытывает трудности с финансовыми обязательствами, попал в сложную жизненную ситуацию или из-за форс-мажорных обстоятельств испытывает затруднения с своевременным погашением кредита.

Структурное подразделение банка, принявшее обращение, может принять соответствующее решение о переносе или продлении сроков погашения основной суммы кредита и/или процентов на срок, не превышающий 6 месяцев, исходя из заявления потребителя и его финансового положения.

Данная практика может осуществляться двумя способами:

а) в зависимости от продленного срока – окончательный срок действия договора по кредиту также пропорционально продлевается.

В этом случае проценты, начисленные за продленный период, переводятся на счет 16379 (начисленные по договору, но с продленным сроком платежа), и распределяются равными долями помесечно на продленный срок действия кредитного договора.

б) без изменения окончательного срока кредитного договора происходит отсрочка платежей по кредиту и процентам.

В этом случае проценты, начисленные за отсроченный период, переводятся на счет 16379 (начисленные по договору, но с продленным сроком платежа) и распределяются равными долями помесечно на оставшийся срок кредита.

5. Сроки платежей по действующим кредитам женщин, находящихся в отпуске по беременности и родам, могут быть продлены на срок, не превышающий 10 (десяти) месяцев.

6. Принятие решения по вопросу изменения и дополнения (реструктуризации) условий кредитного договора является правом Банка и не является его обязанностью и

осуществляется на основе комплексной оценки финансового состояния заемщика, уровня кредитного риска, качества обеспечения и других факторов, определенных внутренними нормативными документами Банка.

7. Реструктуризация условий кредитного договора допускается не более одного раза в течение 1 (одного) года месяцев, за исключением случаев чрезвычайных ситуаций, признанных таковыми уполномоченными государственными органами.

III. Финансовые трудности, сложные жизненные ситуации и форс-мажорные обстоятельства, являющиеся основанием для внесения изменений и дополнений в условия кредитного договора

8. Основаниями для обращения потребителя-физического лица в банк с заявлением о внесении изменений и дополнений (реструктуризации) в условия действующих кредитных договоров между банком и потребителем могут быть следующие обстоятельства:

8.1. потребитель-физическое лицо временно теряет трудоспособность на срок более двух месяцев;

8.2. трудовой договор потребителя-физического лица расторгается, и он (она) регистрируется в районных/городских отделах по сокращению бедности и содействию занятости как ищущий работу;

8.3. в случае смерти супруга (супруги) являвшихся созаёмщиком и/или поручителем потребителя-физического лица;

8.4. на иждивение потребителя-физического лица находится лицо с инвалидностью I или II группы, либо увеличения численности лиц с инвалидностью I или II группы, находящихся на иждивении потребителя;

8.5. установление потребителю-физическому лицу инвалидности I или II группы;

8.6. возникновение чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера;

8.7. предоставление потребителю-физическому лицу отпуска по беременности и родам;

8.8. иные обоснованные обстоятельства.

9. В случаях, указанных в подпунктах 8.1 и 8.2 пункта 8 настоящего Порядка, при обращении потребителя-физического лица в банк с просьбой о переносе или продлении сроков платежей по кредитному договору, средний ежемесячный доход заемщика за два месяца, предшествующих дате обращения, должен быть уменьшен как минимум на 30% по сравнению со средним ежемесячным доходом за последние двенадцать месяцев.

10. Обстоятельства, указанные в подпунктах 8.1. – 8.7. пункта 8 настоящего Порядка, должны иметь место в течение четырех месяцев, предшествующих дате обращения потребителя-физического лица в банк с просьбой о переносе или продлении сроков платежей по кредитному договору.

11. В случаях, указанных в подпунктах 8.1. – 8.6. пункта 8 настоящего Порядка, платежи по кредитному договору могут быть отсрочены или продлены на срок, не превышающий 6 месяцев, а в случае, указанном в пункте 8.7. – на срок, не превышающий 10 месяцев; при этом классификация кредита не изменяется, и он не признается активом, подлежащим

пересмотру.

12. В иных случаях кредит классифицируется в соответствии с требованиями Положения о классификации качества активов в коммерческих банках и формировании резервов для покрытия возможных потерь по активам и порядке их использования, зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан 14 июля 2015 года за № 2696.

III Особенности реструктуризации кредитов клиентов потребителей – юридических лиц

13. Основаниями для рассмотрения вопроса о внесении изменений и дополнений (реструктуризации) в условия кредитного договора с клиентом – юридическим лицом могут являться:

- а) временное ухудшение финансово-экономического состояния заемщика, подтвержденное финансовой отчетностью; б) снижение выручки (дохода) не менее чем на **30 процентов** за два последовательных отчетных периода;
- в) возникновение кассового разрыва, подтвержденного платежным календарем;
- г) приостановление либо существенное сокращение деятельности вследствие чрезвычайных ситуаций или форс-мажорных обстоятельств; е) существенное изменение рыночных, валютных, логистических или регуляторных условий, повлиявших на исполнение обязательств;
- ф) иные обоснованные обстоятельства, признанные Банком достаточными.

IV. Процесс внесения изменений и дополнений в условия кредитного договора (реструктуризация)

14. В случае, если потребитель сталкивается с трудностями своевременного исполнения кредитных обязательств из-за финансовых трудностей, сложных жизненных обстоятельств или форс-мажорных ситуаций, к заявлению о внесении изменений и дополнений (реструктуризации) в условия действующего кредитного договора прилагается один или несколько из следующих подтверждающих документов:

- сведения о доходах потребителя- физического лица за последние 12 (двенадцать) месяцев;
- соответствующий приказ и иные документы о расторжении трудового договора;
- документы, подтверждающие постановку на учет в районных (городских) отделах по сокращению бедности и содействию занятости в качестве ищущего работу;
- документы, подтверждающие временную нетрудоспособность;
- больничный лист или заключение медицинского учреждения;
- заключение врачебно трудовой экспертной комиссии;
- документы, подтверждающие смерть супруга (супруги) потребителя-физического лица, являвшегося созаемщиком и/или поручителем;
- иные подтверждающие документы.

14.1. Клиент – юридическое лицо в обязательном порядке представляет в Банк следующие

документы:

- бухгалтерский баланс и отчет о финансовых результатах за последний отчетный период и за предыдущий финансовый год;
- управленческую отчетность (при наличии);
- справку о дебиторской и кредиторской задолженности;
- сведения о наличии (или отсутствии) задолженности перед государственным бюджетом и внебюджетными фондами;
- документы, подтверждающие обстоятельства, послужившие основанием для обращения;
- в случае необходимости могут быть запрошены дополнительные документы.

Для проверки достоверности информации при рассмотрении обращения потребителя о переносе или продлении сроков платежей по кредитному договору помимо представленных заёмщиком подтверждающих документов, банк может использовать сведения государственных органов.

15. Заявление потребителя и прилагаемые к нему документы принимаются банком и подлежат регистрации.

16. Сотрудник соответствующего подразделения Операционного управления/ РОБУ изучает заявление потребителя и приложенные документы и готовит заключение по заявлению.

17. Для принятия решения в рамках полномочий заявление рассматривается на Кредитном комитете Операционного управления/РОБУ.

18. Заключение, подготовленное секретарем соответствующего кредитного комитета Операционного управления РОБУ, вносится на рассмотрение кредитного комитета Операционного управления/РОБУ в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления, представленного потребителем-физическим лицом, и не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с даты регистрации заявления для корпоративных клиентов.

19. На Кредитном комитете Операционного управления/РОБУ рассматривается соответствие обращения потребителя установленным настоящим Порядком правилам.

20. В случае, если обращение корпоративного клиента не соответствует правилам, установленным настоящим Порядком, но является обоснованным, оно может быть рассмотрено соответствующим Кредитным комитетом Головного офиса банка.

21. Если в процессе рассмотрения заявление и прилагаемые к нему документы признаются необоснованными, заявление отклоняется, и потребителю в письменной форме предоставляется обоснованный ответ не позднее 3 (трех) рабочих дней.

22. В случае, если заявление потребителя и прилагаемые к нему документы признаны обоснованными для внесения изменений и дополнений (реструктуризации) условий кредитного договора, Кредитный комитет Операционного управления/РОБУ принимает положительное решение, и соответствующие изменения вносятся в действующий кредитный договор потребителя не позднее 3 (трех) рабочих дней подразделением Операционного управления/РОБУ – Отделом розничного обслуживания или Отделом корпоративного кредитования.

23. После внесения соответствующих изменений в действующий кредитный договор потребителю предоставляется одна копия дополнительного соглашения.

24. В случае нарушения заемщиком условий реструктуризированного графика платежей Банк вправе отменить действие реструктуризации и применить условия кредитного договора в первоначальной редакции.

25. Потребитель обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить Банк о прекращении или изменении обстоятельств, послуживших основанием для реструктуризации условий кредитного договора.

26. Реструктуризация кредита клиента – юридического лица осуществляется при условии отсутствия признаков устойчивой неплатежеспособности либо банкротства, а также при наличии экономически обоснованного плана восстановления платежеспособности заемщика.

27. В случае реструктуризации кредита клиента – юридического лица Банк вправе:

- потребовать предоставления дополнительного обеспечения;
- В зависимости от источника финансирования кредита, срок кредита и процентная ставка могут быть пересмотрены;
- пересмотреть условия действующего обеспечения;
- потребовать продления сроков действия гарантий, залогов и поручительств;
- отказать в реструктуризации при ухудшении качества обеспечения.

V. Заключительные положения

28. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, регулируются законодательством Республики Узбекистан.

29. Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Правлением банка.

30. Настоящий Порядок составлен на государственном и русском языках. В случае возникновения разночтений между текстами приоритетным признаётся текст на государственном языке.