

Порядок рассмотрения заявлений заемщиков, испытывающих финансовые трудности

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения заявлений заемщиков, испытывающих финансовые трудности разработан в соответствии с "Положением о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг" (зарег. МЮ 02.07.2018 г. N 3030), с учетом изменений и дополнений (зарег. МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11).

1.2. Целью проведения реструктуризации кредитов физических лиц является снижение финансовой нагрузки на Заемщика, восстановление его платежеспособности, предотвращение образования просроченной задолженности и сохранение положительной кредитной истории.

1.3. Реструктуризация предоставляется по заявлению Заёмщика при наличии документов, подтверждающих наличие обстоятельств для проведения реструктуризации.

1.4. Реструктуризация проводится путем внесения изменений в действующие кредитные договора.

2. Термины и определения

Реструктуризация — это совокупность мер, применяемых Банком по результатам рассмотрения обращения Заемщика, направленных на изменение условий действующего кредитного обязательства, в том числе сроков, графика и (или) порядка погашения, размера платежей, процентной ставки и иных условий) с целью восстановления платежеспособности заемщика и снижения риска просроченной задолженности.

3. Обстоятельства для проведения реструктуризации кредита

3.1. Обстоятельствами для проведения реструктуризации кредита являются:

- временная нетрудоспособность на срок более 2-х месяцев;
- расторжение трудового договора Заёмщика и его регистрация в районных (городских) отделах по сокращению бедности и содействию занятости в качестве лица, ищущего работу;
- смерть супруга (супруги) Заёмщика, являвшегося совместным Заёмщиком и (или) поручителем;
- получение Заемщиком инвалидности I или II группы;
- принятие на иждивение лиц с инвалидностью I или II группы либо увеличение количества находящихся на иждивении Заемщика лиц с инвалидностью I или II группы;
- выход Заемщика в отпуск по беременности и родам;
- возникновение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- иные сложные жизненные ситуации, оказавшие негативное влияние на финансовое положение Заемщика.

При этом, по обстоятельствам, предусмотренным во втором и третьем абзацах настоящего пункта, при обращении Заёмщика в Банк с заявлением об отсрочке либо продлении сроков платежей по кредитному договору, среднемесячные доходы заёмщика за два месяца,

предшествующие дате обращения, должны сократиться не менее чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячными доходами за последние двенадцать месяцев.

Обстоятельства, указанные во втором–девятом абзацах настоящего пункта, должны иметь место в течение четырёх месяцев, предшествующих дате обращения заёмщика в банк с заявлением об отсрочке либо продлении сроков платежей по кредитному договору.

При этом на момент пересмотра условий кредитного договора у заемщика не должно быть просроченной задолженности по кредитам, полученным во всех банках, и его кредитное качество должно относиться к категории "стандартный" или "субстандартный", а общее количество просроченных дней по платежам по пересматриваемому договору за последние 6 месяцев не должно превышать 60 дней.

4. Виды изменений, вносимые в условия кредитного договора при реструктуризации

4.1. При проведении реструктуризации кредитного договора допускается внесение следующих изменений в условия кредитного договора:

- пролонгация срока возврата кредита;
- продление срока погашения кредитных платежей до 6-ти месяцев (льготный период);
- продление срока погашения кредитных платежей до 10-ти месяцев (льготный период) для женщин, находящихся в отпуске по беременности и родам;
- пересмотр размера процентной ставки;
- уменьшение размера штрафов и пени за просрочку кредитных платежей;
- иное изменение графика платежей.

5. Условия предоставления реструктуризации

5.1. В течение льготного периода на размер основного долга начисляются проценты по ставке, указанной в кредитном договоре.

5.2. Срок кредита увеличивается на срок не менее срока льготного периода.

5.3. После окончания льготного периода пересчитывается аннуитетный платеж, рассчитанный в соответствии с начисленными процентами в период отсрочки платежа и увеличенным сроком кредитования.

5.4. В случае, если кредит обеспечен залогом или поручительством, полисом страхования риска невозврата кредита, их срок действия продлевается на срок действия кредитного договора, измененного в соответствии с настоящим разделом.

6. Каналы подачи заявления на реструктуризацию

- Отделение Банка;
- Письмо на бумажном носителе посредством UzPost;
- Электронная почта info@octobank.uz;
- Официальный телеграмм-канал @octobanksupport.

7. Пакет документов

7.1. Для рассмотрения вопроса о реструктуризации кредита заявитель предоставляет в АО «Октобанк» следующие документы:

7.1.1. Заявление на предоставление реструктуризации кредита. Заявление предоставляется в письменной форме только от Заемщика и должно содержать следующие сведения:

- получатель - Руководитель АО "Октобанк";
- данные Заявителя – Фамилия, Имя, Отчество (полностью), паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший паспорт), адрес регистрации (полный адрес), адрес

фактического проживания (полный адрес), контактный номер телефона, адрес электронной почты;

- предпочтительный способ получения ответа от Банка по результатам рассмотрения заявления: звонок сотрудника Контакт-центра, SMS-уведомление, ответ на бумажном носителе, электронное письмо с официального телеграмм-канала @ostobanksupport;
- информацию о полученном кредите (номер кредитного договора и дата получения кредита), остаток задолженности по кредитному договору на дату подачи заявления;
- информацию о возникновении финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций, форс-мажорных обстоятельств.

В случае, если исполнение обязательств заемщика по кредитному договору обеспечено залогом и залогодателем является третье лицо, к заявлению Заемщика должно быть приложено согласие залогодателя.

В случае, если исполнение обязательств заемщика по кредитному договору обеспечено поручительством, к Заявлению должно быть приложено согласие поручителя на изменение срока поручительства и объема ответственности поручителя.

7.1.2. Документ, удостоверяющий личность

7.1.3. Документы, подтверждающие наличие обстоятельств для проведения реструктуризации:

Документы, подтверждающие снижение или потерю дохода:

- справка с места работы об увольнении или сокращении;
- приказ (распоряжение) работодателя об увольнении, сокращении либо приостановке деятельности предприятия;
- сведения из органов по сокращению бедности и содействию занятости о регистрации Заемщика в качестве безработного;
- справка о размере заработной платы за последние 12 месяцев;
- выписка о движении средств по зарплатному счету/карте за последние 12 месяцев;
- иные документы, подтверждающие снижение доходов Заёмщика.

Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность или ухудшение состояния здоровья:

- копия листа нетрудоспособности (больничный лист) в случае временной нетрудоспособности;
- медицинское заключение (справка, выписка) о длительном лечении или инвалидности I или II группы;
- документы, подтверждающие принятие на иждивение лиц с инвалидностью I или II группы либо увеличение количества находящихся на иждивении Заемщика лиц с инвалидностью I или II группы;
- иные документы, подтверждающие временную нетрудоспособность или ухудшение состояния здоровья.

Документы, подтверждающие утрату или повреждение имущества, влияющего на платёжеспособность:

- акт органов МЧС, внутренних дел, махалли или иного компетентного органа о наступлении чрезвычайной ситуации, пожара, наводнения и т.п.;
- документы страховой компании о признании страхового случая и выплате (или отказе в выплате) страхового возмещения;
- иные документы, подтверждающие утрату или повреждение имущества.

Документы, подтверждающие иные обстоятельства, повлекшие ухудшение финансового положения:

- свидетельство о смерти супруга (супруги) заёмщика, являвшегося совместным заёмщиком и (или) поручителем;

- справка о временной приостановке предпринимательской деятельности (для самозанятых или индивидуальных предпринимателей);
- уведомление налоговых органов о снижении оборота или закрытии ИП;
- иные документы, повлекшие ухудшение финансового положения.

Документы для женщин-Заемщиков, находящихся в отпуске по беременности и родам:

- копия листа нетрудоспособности (больничный лист) по беременности и родам;
- справка (или приказ) с места работы, подтверждающая предоставление отпуска по уходу за ребенком;
- свидетельство о рождении ребёнка (в случае подачи заявления после родов);
- справка о заработной плате, выданная работодателем.

Иные подтверждающие документы.

7.2. Банк вправе запросить у Заёмщика дополнительные документы и сведения, необходимые для объективной оценки его финансового положения.

7.3. Срок действия подтверждающих документов должен быть не позднее 30 календарных дней от даты выдачи/получения документа на момент принятия заявления.

7.4. При подаче заявления допускается предоставление бумажных копий или электронных версий документов, полученных путем сканирования оригиналов документов, с обязательным последующим предоставлением оригиналов документов по запросу Банка.

8. Этапы проведения реструктуризации кредита (обобщённо)

Настоящий раздел описывает универсальную последовательность этапов, проходящих при рассмотрении заявлений на реструктуризацию кредита.

8.1.Регистрация заявления на снятие/замену обеспечения

- Письменные заявления регистрируются в системе электронного документооборота Банка.
- Заявление с документами направляются на исполнение ответственному подразделению Банка.

8.2.Сроки рассмотрения

- Заявления рассматриваются в срок не более пятнадцати дней, а при необходимости дополнительного изучения и (или) проверки, запроса дополнительных документов - в срок до одного месяца со дня поступления в Банк.

8.3.Проверка пакета документов и анализ финансового положения Заёмщика

- Банк осуществляет проверку заявления и приложенных документов на предмет полноты, корректности оформления и соответствия установленным требованиям. В случае выявления недостатков Банк уведомляет Заёмщика о необходимости представления недостающих или исправленных документов в установленный срок.
- После принятия полного пакета документов уполномоченное подразделение Банка осуществляет анализ финансового положения Заёмщика, включая:
 - оценку доходов и расходов;
 - наличие действующих кредитных обязательств;
 - качество обслуживания долга;
 - характер и причины финансовых трудностей;
 - перспективы восстановления платежеспособности Заемщика.
- После проверки пакета документов и анализа платежеспособности уполномоченное подразделение подготавливает заключение о возможности (или невозможности) проведения реструктуризации, содержащее обоснованные выводы и рекомендации по предлагаемым условиям изменения кредитного договора и проект протокола, которые направляются Уполномоченному органу для принятия решения о проведении или отказе в реструктуризации.

8.4.Принятие решения

8.4.1. Решение о возможности проведения реструктуризации принимается Уполномоченным органом при наличии оснований, предусмотренных внутренними нормативными документами.

8.4.2. Реструктуризация задолженности по кредиту физического лица не проводится в следующих случаях:

- отсутствуют документально подтверждённые обстоятельства для проведения реструктуризации, включая отсутствие документов, подтверждающих снижение уровня доходов, потерю работы, болезнь или иные обстоятельства, повлекшие ухудшение финансового положения Заёмщика;
- финансовое состояние Заёмщика признано неудовлетворительным, что не позволяет обеспечить исполнение обязательств даже при изменении условий кредита;
- Заёмщик предоставил недостоверные либо искажённые сведения, повлиявшие на рассмотрение заявления о реструктуризации;
- Заёмщик нарушил условия ранее предоставленной реструктуризации, либо не выполнил обязательства по изменённому графику погашения;
- на момент пересмотра условий кредитного договора у Заёмщика имеется просроченная задолженность по кредитам, полученным во всех банках, класс качества кредитов не относится к категориям "стандартный" или "субстандартный", а общее количество просроченных дней по платежам по пересматриваемому договору за последние 6 месяцев не должно превышать 60 дней, что свидетельствует о системной неплатёжеспособности;
- отсутствует согласие поручителей, залогодателей, созаёмщиков или иных лиц, участвующих в исполнении обязательств, если предлагаемые условия реструктуризации затрагивают их интересы.
- не предоставлено обеспечение, достаточное для покрытия обязательств, либо предложенное обеспечение не соответствует требованиям Банка;
- в отношении Заёмщика ведутся судебные или исполнительные производства, препятствующие изменению условий кредитного договора;
- кредит признан безнадёжным (невозвратным) в установленном порядке, в связи с чем проведение реструктуризации признано нецелесообразным;
- заявление оформлено с нарушением установленного порядка, либо представлено без полного пакета документов, предусмотренного настоящим Порядком.

8.5.Уведомление заявителя о решении

8.5.1. В случае принятия Уполномоченным органом положительного решения Банк уведомляет заявителя в соответствии с указанным в заявлении способом и назначает дату и время оформления документов.

8.5.2. В случае принятия Уполномоченным органом отрицательного решения Банк в течение 3-х банковских дней направляет Клиенту письменный мотивированный отказ.

8.5.3. Все материалы, связанные с рассмотрением заявления о реструктуризации, хранятся в кредитном досье Заёмщика в соответствии с установленными внутренними процедурами документооборота.