

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О
ВОЗМОЖНОСТИ ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
УСЛОВИЙ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА
АКБ «КАПИТАЛБАНК»**

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА I.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3-4
ГЛАВА II.	ПОРЯДОК ПОДАЧИ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ	4-5
ГЛАВА III.	ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ	6
ГЛАВА IV.	ПЕРЕЧЕНЬ ФИНАНСОВЫХ ЗАТРУДНЕНИЙ, СЛОЖНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ И ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ	6-7
ГЛАВА V.	КРИТЕРИИ РАССМОТРЕНИЯ И ОЦЕНКИ ЗАЯВЛЕНИЙ	7-9
§ I.	О ВОЗМОЖНОСТИ ОТСРОЧКИ ИЛИ ПРОДЛЕНИЯ СРОКА ПЛАТЕЖА ПО КРЕДИТУ	
§ II.	О ВОЗМОЖНОСТИ ПЕРЕСМОТРА ПРОЦЕНТНОЙ СТАВКИ, СНИЖЕНИЯ РАЗМЕРА ИЛИ ОТМЕНА ШТРАФОВ И ПЕНЕЙ	
ГЛАВА VI.	ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР	9-10
ГЛАВА V.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10-11

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий порядок рассмотрения заявлений потребителей о возможности изменения и дополнения условий кредитного договора в АКБ «Капиталбанк» (далее – «Порядок») разработан в соответствии с Положением о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг утвержденное постановлением Правления Центрального банка Республики Узбекистан от 28 апреля 2018 г № 16/18. (регистрационный №3030, 2 июля 2018 г.), другими актами законодательства Республики Узбекистан, Уставом АКБ «Капиталбанк» (далее по тексту – «банк»), Кредитной политикой банка и Политикой по работе с проблемными активами банка.

2. Настоящий Порядок устанавливает порядок рассмотрения заявлений потребителей, оказавшихся в затруднительном финансовом положении, сложной жизненной ситуации, а также испытывающих трудности со своевременным внесением платежей по кредиту в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), о возможности внесения изменений и дополнений (реструктуризации) в условия действующего кредитного договора.

3. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

Документ, удостоверяющий личность – паспорт, ID-карты, удостоверения личности военнослужащего, вид на жительство Республики Узбекистан иностранного гражданина.

Должник (Потребитель) – резиденты Республики Узбекистан – физические (в том числе самозанятые) или юридические лица независимо от форм собственности, индивидуальные предприниматели без образования юридического лица, имеющие обязательства по кредитному договору;

Заявление – обращение Должника в банк в письменном или электронном виде, с ходатайством о внесении изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора с указанием обоснованных причин необходимости внесения таких изменений и дополнений;

Кредитный договор – действующий договор на предоставления кредита, микрозайма, микрокредита;

Обособленное подразделение – любой из смартбанков/ офисов банковских услуг/ минибанков Единого филиала банка;

Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) – чрезвычайные, непредотвратимые и непредвиденные обстоятельства, препятствующие исполнению сторонами своих обязательств в условиях, возникших в результате ситуаций природного и техногенного характера, которые не зависят от воли и действий Должника и Банка;

Подразделение мониторинга – любой из отделов мониторинга филиалов, соответствующие подразделения Департамента взыскания задолженности;

Реструктуризация кредита - внесение изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора в том числе отсрочка или продление сроков платежа по кредитному договору, пересмотр процентных ставок по кредиту, уменьшение размеров штрафов и пеней за несвоевременную оплату платежей по кредитному договору;

Уполномоченные органы банка – Общее собрание акционеров/ Единственный

акционер, Наблюдательный совет банка, Правление банка, Кредитные комитеты при Правлении банка, Кредитные комитеты филиалов/смартбанков банка;

Филиал – любой из филиалов банка (кроме Единого филиала), операционное управление (ОПЕРУ), центральное операционное отделение (ЦОО), любой из Центров банковских услуг (ЦБУ) банка;

II. ПОРЯДОК ПОДАЧИ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ.

4. Должники, оказавшиеся в затруднительном финансовом положении, сложной жизненной ситуации, а также, испытывающие трудности со своевременным внесением платежей по кредиту в связи с обстоятельствами непреодолимой силы, могут обратиться в банк с письменным заявлением о возможности внесения изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора.

5. Заявления регистрируются в день подачи или поступления в банк в соответствии с внутренними правилами банка.

6. Должники вправе подать заявление самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить заявление через средства почтовой связи или в электронной форме. Заявления могут подаваться на государственном и других языках по выбору Должника. При подаче заявления уполномоченным представителем Должника, последний обязан представить в банк документ, удостоверяющий личность вместе с документом, подтверждающим его полномочия и/или надлежаще оформленной доверенностью в соответствии с действующим законодательством

7. Заявления через средства почтовой связи направляются в адреса филиалов/смартбанков банка или головного офиса банка по адресам, указанным на официальном сайте банка.

8. Заявления в электронной форме могут направляться в банк через следующие каналы связи:

- а) через личный кабинет в официальном веб-сайте банка;
- б) через личный кабинет в системе интернет-банкинга и/или мобильного приложения банка.

9. В заявлении должны быть указаны:

а) для физического лица, фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства, подробное описание положения или обстоятельства, являющиеся основанием для реструктуризации, а также вид возможного изменения и дополнения условия кредитного договора;

б) для юридического лица, полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе), подробное обстоятельство, являющиеся основанием для реструктуризации, а также вид возможного изменения и дополнения условия кредитного договора.

При этом заявления, поданные в письменной форме, должны быть закреплены подписью обратившегося — физического лица или подписью уполномоченного лица, обращающегося — юридического лица и печатью юридического лица при наличии печати.

10. Перечень необходимых документов (справок), обязательно прилагаемых к заявлению:

- а) для физических лиц:
- копия документа, удостоверяющая личность Должника;
 - копии документов, подтверждающие право собственности на предмет залога/обеспечения;
 - информация и/или документы подтверждающие доходы Должника, предоставляемые за исключением затруднений, указанных пункте 19 настоящего Порядка;
 - документы (справка, акт, заключение), подтверждающие затруднительное финансовое положение, сложную жизненную ситуацию или обстоятельства непреодолимой силы;
 - дополнительные документы по запросу Банка необходимых для рассмотрения заявления.

- б) для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц:
- протокол/решение учредителей (только для юридических лиц);
 - Изменение в Бизнес-план (оригинал, утвержденный руководителем) (в т.ч. в электронной форме);
 - финансовая отчетность;
 - согласие залогодателей и поручителей на вносимые изменения;
 - сведения о финансовых обязательствах: выданные поручительства, полученные гарантии, кредиты, аккредитивы с опцией пост-финансирования с приложением соответствующих документов;
 - информация об участии в УФ других организаций;
 - справки с банков (кроме АКБ «Капиталбанк») со сведениями: об отсутствии картотеки №2; остатках на счетах; наличии срочной и просроченной ссудной задолженности, полученных гарантий, лизинга, аккредитивов с опцией пост-финансирования либо об отсутствии задолженности; оборотах за последние 12 месяцев, предшествующих дате ходатайства;
 - документы, подтверждающие затруднительное финансовое положение, сложную жизненную ситуацию у индивидуальных предпринимателей или обстоятельства непреодолимой силы у юридических лиц;
 - дополнительные документы по запросу Банка необходимых для рассмотрения заявления.

11. Банк вправе по заявлению Должника использовать предоставленные Должником подтверждающие документы или иную информацию для рассмотрения вопроса о внесении изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора. При этом банк принимает меры по проверке достоверности данной информации.

12. Рассмотрению не подлежат:

- а) заявления, поданные через представителей физических и юридических лиц — при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;
- б) заявления, к которым не приложены необходимые для рассмотрения документы в соответствии с требованиями пункта 10 настоящего порядка;
- в) заявления с указанием фактов, являющиеся основанием для реструктуризации

условий кредитного договора, не нашедших подтверждения при проверке на достоверность.

г) заявления, не соответствующие требованиям, установленных настоящим порядком.

III. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ

13. Сроки рассмотрения заявлений исчисляются со дня их поступления в банк. Если последний день срока рассмотрения выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

14. Заявление рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня поступления в банк с приложением полного пакета документов, указанных в настоящем Порядке, а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов — в срок до одного месяца.

15. Решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении заявления о внесении изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора принимается соответствующим Уполномоченным органом банка в рамках установленных лимитов и ограничений согласно Кредитной политике банка/ Политике по работе с проблемными активами, если иное не установлено отдельными паспортами кредитных продуктов.

16. По результату рассмотрения уполномоченным органом банка заявлений принимаются решения, о которых сообщается Должнику в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия решения посредством почтовой службы или не посредственно самому Должнику путем вручения ответа в письменном виде под роспись.

17. В случае принятия решения об отказе в внесении изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора — заявителю направляется ответное письмо с обоснованием причин отказа, которое должно содержать:

- а) фактические обстоятельства, послужившие основанием для принятия решения об отказе;
- б) рекомендации по устранению выявленных нарушений или недостатков (при возможности их устранения);
- в) информацию о праве заявителя на повторное обращение после устранения причин отказа.

18. Ответное письмо на заявление излагается по возможности на языке обращения. День направления ответного письма Должнику считается днем завершения рассмотрения заявления.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ФИНАНСОВЫХ ЗАТРУДНЕНИЙ, СЛОЖНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ И ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

19. Перечень финансовых затруднений, являющихся основанием для рассмотрения вопроса о внесении изменений и дополнений в условия кредитного договора:

- а) наступление временной нетрудоспособности Должника на срок более двух месяцев в порядке, установленном законодательством;
- б) расторжение трудового договора с Должником и постановка его на учет в местном органе по труду в качестве лица, ищущего работу;
- в) выход женщины в отпуск по беременности и родам.

При этом документом, подтверждающим финансовые затруднения, указанные в настоящем пункте, для соответствующих подпунктов является больничный лист; приказ работодателя о расторжении трудового договора; приказ работодателя о выходе в отпуск по беременности и родам, справка, выданная местным органом по труду.

20. Перечень сложных жизненных ситуаций, являющихся основанием для рассмотрения вопроса о внесении изменений и дополнений в условия кредитного договора:

а) смерть супруга/супруги Должника, являющегося созаемщиком и (или) поручителем;

б) принятие на попечение Должника инвалидов I или II группы или увеличение количества инвалидов I или II группы, находящихся на его попечении;

в) установление Должнику инвалидности I или II группы;

При этом документом, подтверждающим сложные жизненные ситуации, указанные в настоящем пункте, для соответствующих подпунктов является свидетельство о смерти; постановление Хакима района или города (об установлении попечительства и назначении Должника попечителем) и справка об инвалидности, выданная уполномоченным органом и прочие документы согласно законодательству Республики Узбекистан.

21. Перечень обстоятельств непреодолимой силы, последствия которых нанесли ущерб имуществу Должника, являющиеся основанием для рассмотрения вопроса о внесении изменений и дополнений в условия кредитного договора:

а) природные явления (землетрясения, оползни, шторм, засуха, наводнения и т. п.);

б) техногенные катастрофы (пожары, взрывы и т. п.).

Документом, подтверждающим обстоятельства непреодолимой силы, последствия которых нанесли ущерб имуществу Должника является справки, акты, заключения, соответствующего подразделения Министерства по чрезвычайным ситуациям или местного органа власти.

А также документом, подтверждающим обстоятельства непреодолимой силы, для Должника являющимся субъектом предпринимательской деятельности является сертификат, заверенный электронно-цифровой подписью председателя торгово-промышленной палаты, в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 7 июля 2023 года №231.»

V. КРИТЕРИИ РАССМОТРЕНИЯ И ОЦЕНКИ ЗАЯВЛЕНИЙ

22. Обстоятельства, указанные в пунктах 19-21 настоящего Порядка, должны иметь место в течение четырех месяцев, предшествующих дате обращения Должника в банк с заявлением о предоставлении отсрочки или продления срока уплаты платежей по кредитному договору.

23. Классификация кредитов с изменёнными условиями осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РУз.

§ I ВОЗМОЖНОСТЬ ОТСРОЧКИ ИЛИ ПРОДЛЕНИЯ СРОКА ПЛАТЕЖА ПО КРЕДИТУ

24. Критерии рассмотрения заявлений:

а) заявления должны соответствовать требованиям главы 2 настоящего Порядка;

б) достаточность и целостность обеспечения;

в) показатель долговой нагрузки и показатель соотношения долга к доходу по физическим лицам (в т.ч. самозанятым лицам) должен соответствовать требованиям, установленным для данных показателей действующим законодательством.

г) достаточность денежного потока по юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в соответствии с требованиями, установленным внутренними правилами банка;

д) банк впервые в течение срока действия кредитного договора осуществляет отсрочку или продлевает срок платежа;

е) наличие факта затруднительного финансового положения, сложной жизненной ситуации, а также трудностей со своевременным внесением платежей по кредиту в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор);

ж) среднемесячный доход Должника за два месяца, предшествующих дате подачи заявления, должен снизиться не менее чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом за последние двенадцать месяцев (при обращении Должника в банк в случаях, предусмотренных подпунктами а) и б) пункта 19 настоящего Порядка);

з) отсутствие задолженности по исполнительным документам имущественного характера в базе данных Бюро принудительного исполнения при Генеральной прокуратуре Республики Узбекистан.

и) отсутствие просроченной задолженности по кредитному договору, на момент обращения Должника в банк с заявлением о предоставлении отсрочки или продления срока уплаты платежей по кредитному договору.

25. В рамках настоящего Порядка, срок уплаты платежей по кредитному договору может быть отсрочен или продлен на срок:

- до 6 месяцев, за исключением случая, выхода женщины в отпуск по беременности и родам;
- до 10 месяцев, в случае, выхода женщины в отпуск по беременности и родам.

26. Варианты отсрочки платежей по кредиту:

- отсрочка по уплате основного долга;
- отсрочка по уплате как основного долга, так и процентов.

27. При каждом из вариантов отсроченный платеж (только основной долг либо основной долг вместе с процентами) может быть:

а) перенесен на конец срока кредита, в этом случае будет осуществлено продление срока платежа по кредиту;

При этом, в случае если отсрочка была предоставлена только по основной сумме долга, то в период отсрочки Должник выплачивает проценты на остаток основной суммы, который был на момент предоставления отсрочки, а после истечения периода отсрочки, продолжает платить по графику, который устанавливается исходя из текущего остатка по основному долгу.

В случае если отсрочка была предоставлена по основной сумме и процентам вместе, в период отсрочки Должник по кредиту ничего не выплачивает. При этом после истечения периода отсрочки Должник продолжает платить по графику, который устанавливается из текущего остатка по основному долгу. Выплата процентов на остаток основной суммы

долга, который должен быть уплачен в случае, если отсрочка по процентам не предоставлялась, по договоренности сторон распределяется по сроку графика или на конец графика погашения;

б) выплата отсроченных сумм платежей может быть распределена пропорционально на часть или весь срок кредита, при этом ежемесячные платежи в эти периоды по кредиту увеличатся;

в) перенесен на конец периода отсрочки, то есть по истечении периода отсрочки Должник должен погасить задолженность по отсроченному платежу.

28. В случае наличия просроченной задолженности по кредитному договору, на момент обращения Должника в банк с заявлением о предоставлении отсрочки или продления срока уплаты платежей по кредитному договору, то банк может рассмотреть данное заявление при условии перенесения или распределения данной просроченной задолженности и отсроченного платежа в порядке регламентированном в п.27 настоящего Порядка.

§ II. ВОЗМОЖНОСТЬ ПЕРЕСМОТРА ПРОЦЕНТНОЙ СТАВКИ, СНИЖЕНИЕ РАЗМЕРА ИЛИ ОТМЕНА ШТРАФОВ И ПЕНЕЙ

29. Критерии рассмотрения заявлений:

а) заявления должны соответствовать требованиям главы 2 настоящего Порядка;

б) достаточность и целостность обеспечения;

в) наличие факта затруднительного финансового положения, сложной жизненной ситуации, а также трудностей со своевременным внесением платежей по кредиту в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор);

г) отсутствие решения соответствующего Уполномоченного органа о взыскание просроченной задолженности или досрочном взыскании задолженности по кредитам.

д) отсутствие задолженности по исполнительным документам имущественного характера в базе данных Бюро принудительного исполнения при Генеральной прокуратуре Республики Узбекистан;

е) отсутствие продолжительной просроченной задолженности по кредитному договору более 90 календарных дней, на момент обращения Должника в банк с заявлением о предоставлении отсрочки или продления срока уплаты платежей по кредитному договору.

VI. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР

30. Уполномоченный орган банка на основании заявления Должника по своему единоличному усмотрению вправе применить в отношении Должника один из следующих видов реструктуризации:

а) отсрочка или продление срока платежа по кредитному договору;

б) понижение процентной ставки по кредитному договору;

в) снижение размера или отмена штрафов и пеней за просрочку платежей по кредитному договору или их отмена.

31. После поступления Заявления от Должника и получения полного пакета

документов, сотрудник подразделения мониторинга:

- проводит осмотр обеспечения(залога) на предмет наличия, достаточности и целостности;
- осуществляет анализ/проверка представленных Должником документов;
- осуществляет проверку достоверности фактов (в случае необходимости с выездом на место), являющиеся основанием для реструктуризации условий кредитного договора;
- рассчитывает показатель долговой нагрузки и показатель соотношения долга к доходу по физическим лицам (в т.ч. самозанятым лицам), в соответствии с порядком установленным Положением о макропруденциальных нормативах, устанавливаемых банками, и требованиях к наивысшим значениям платежей по выдаваемым ими кредитам (микрозаймам) (рег.: Минюст за № 3618 от 22.04.2025 г.) в случае продления срока действующего кредитного договора и/или увеличения среднего размера ежемесячных платежей по кредиту;
- рассчитывает достаточность денежного потока по юридическим лицам для покрытия всех своих текущих расходов, обслуживания долга и финансирования деятельности;
- готовит заключение и/или рапорт для вынесения на рассмотрение Уполномоченного органа банка в установленном порядке в соответствии с Кредитной политикой/ Политикой по работе с проблемными активами.

32. После получения положительного решения Уполномоченного органа банка, работником Подразделения мониторинга Филиала/Обособленного подразделения подготавливаются проекты дополнительных соглашений к действующим договорам и прочим соответствующим документам. После согласования проектов дополнительного соглашения юридической службой Филиала/Обособленного подразделения Подразделением мониторинга осуществляется процедура их подписания.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

33. Настоящий Порядок вступает в силу с 30 января 2026 года.

34. Вопросы, не нашедшие отражение в настоящем Порядке, регулируются Кредитной политикой/ Политикой по работе с проблемными активами банка, внутренними правилами банка, Уставом банка и законодательством Республики Узбекистан.

35. В случае вхождения в дальнейшем положений настоящего Порядка в противоречие с действующим законодательством Республики Узбекистан либо Уставом Банка, следует руководствоваться соответственно действующим законодательством Республики Узбекистан, иными нормативно-правовыми актами и Уставом банка до момента внесения изменений в настоящий Порядок.

36. Контроль за исполнением возлагается на Департамент мониторинга корпоративного кредитования, Департамент мониторинга кредитования малого бизнеса, Департамент корпоративного кредитования, Департамент кредитования малого бизнеса, Департамент розничного кредитования, Департамент взыскания задолженности и Департамент по работе с проблемными активами.

37. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку подлежат утверждению в порядке, установленном для внутренних нормативных актов Банка.