

Порядок реструктуризации (изменение условий кредитных договоров) кредитов, выданных юридическим и физическим лицам

1. Основные виды реструктуризации кредита:

Увеличение (продление) срока.

Пересмотр процентных ставок.

Кредитные каникулы. Отсрочка по выплате основного долга и/или процентов на определенный период. Проценты обычно продолжают начисляться.

Снижение или списание штрафов и пени. Частичное или полное уменьшение штрафных санкций.

Отсрочка платежа. Предоставляется до 10 месяцев для женщин в декретном отпуске, а также в других случаях до одного года. Проценты продолжают начисляться.

Иные формы реструктуризации. корректировка графика платежей в иностранной валюте, пересмотр обеспечения по кредиту, другие изменения, согласованные с Банком.

2 Условия предоставления реструктуризации.

* При наличии оснований, делающих невозможным исполнение графика.

* Иные обстоятельства, направленные на восстановление платёжеспособности, гарантии возврата, а также оздоровления кредитного портфеля.

* Форс-мажорные обстоятельства

* Цель: восстановление платёжеспособности (не инструмент для простой отсрочки)

3 Основания для Реструктуризации:

Сложные жизненные обстоятельства. Тяжёлая болезнь/травма Заёмщика или ключевых сотрудников (для ЮЛ), инвалидность, уход за больным членом семьи, смерть близких, потеря работы (от 2-х месяцев).

Финансовые трудности. Снижение доходов/потеря источника дохода (2+ месяца подряд), выход в декрет, рыночные факторы (падение спроса), операционные сбои (поломка активов), регуляторные факторы (санкции, отзыв лицензий)/

Форс-мажорные обстоятельства. Форс-мажорные обстоятельства — это события, объективно не зависящие от заёмщика, делающие невозможным или частично невозможным выполнение обязательств по договору. К ним относятся природные катастрофы, экономические кризисы, утрата имущества (потеря имущества по причине противоправных действий или стихийного бедствия), иные обстоятельства (обстоятельства, признанные форс-мажорными в соответствии с законодательством Республики Узбекистан).

Иные обстоятельства, требующие восстановления платёжеспособности Заёмщика, а также иные меры, направленные на обеспечение возвратности кредита.

4 Необходимые Документы для Подтверждения:

* Справки о доходах, налоговые декларации, выписки со счетов;

* Медицинские справки, трудовая книжка/приказы об увольнении;

* Свидетельства о рождении, документы об опекунстве;

* Официальные уведомления госорганов или ТПП РУз о ЧС/форс-мажоре

5 Все документы должны быть предоставлены в оригинале или заверенной копии.

6 Банк вправе запросить дополнительные документы для подтверждения оснований реструктуризации кредита.

7 Процесс подачи заявления на реструктуризацию.

*Где: В офисе Банка (письменно) или через мобильное приложение (FaceScan);

*Что: Заявление по форме + доп. соглашение + подтверждающие документы;

*Важно: Указать причины, желаемый платеж и срок восстановления платёжеспособности;

8 Основания для Рассмотрения и Отклонения Заявления.

Основания для Рассмотрения:

*Снижение Платежеспособности;

*Соответствие Документов;

*Финансовая Дисциплина. (ранее заемщик выполнял кредитные обязательства и проявлял финансовую дисциплину);

Основания для Отклонения:

*Краткосрочные Трудности;

*Неполные Документы;

*Систематические Нарушения;

9 Уведомление о Решении Банка

*Каналы: Офис Банка (бумага), приложение (Push), SMS или E-mail (один из вариантов);

*Отказ: Направляется уведомление с объяснением причин (письменно или Push);

«УТВЕРЖДЕНО»
Протоколом Правления
АО «ANOR BANK»
№4 от «16» января 2026г.

РЕГЛАМЕНТ
О ПОРЯДКЕ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ, ВЫДАННЫХ
ЮРИДИЧЕСКИМ И ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ
В АО «ANOR BANK»

Ташкент 2026г.

ОГЛАВЛЕНИЕ:

ГЛАВА I	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
ГЛАВА II	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ
ГЛАВА III	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
ГЛАВА IV	ВИДЫ И ОСНОВАНИЯ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ
ГЛАВА V	ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТА
ГЛАВА VI	ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТА
ГЛАВА VII	СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ПОЛИТИКА
ГЛАВА VIII	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	Приложение №1
	Приложение №2
	Приложение №3
	Приложение №4
	Приложение №5

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Регламент о порядке реструктуризации кредитов, выданных юридическим и физическим лицам в АО «ANOR BANK» (далее - Регламент) определяет порядок действий, связанных с реструктуризацией (внесение изменений в кредитный договор) кредитов, выданных юридическим и физическим лицам.

1.2 Настоящий Регламент разработан в соответствии с Законом РУз. «О банках и банковской деятельности», Постановлением Правления Центрального банка Республики Узбекистан «Положение о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг», Уставом АО «ANOR BANK» (далее - Банк), Кредитной политикой Банка, внутренними правилами Банка, регулирующими кредитование юридических и физических лиц, а также другими нормативными актами Республики Узбекистан.

ГЛАВА II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1 Основными целями настоящего Регламента являются:

- восстановление платёжеспособности клиентов.
- предотвращение дальнейшего ухудшения качества кредитного портфеля.
- минимизация резервов на возможные потери по кредитам.

2.2 Основными задачами настоящего Регламента являются:

- внедрение единых процедур в организации процесса реструктуризации по кредитам, выданных юридическим и физическим лицам.
- установление единого порядка взаимодействия структурных подразделений Банка при приёме, рассмотрении и реализации заявлений клиентов на реструктуризацию кредитов.
- обеспечение работников Банка и офисов продаж методологическим руководством по реструктуризации кредитов, выданных юридическим и физическим лицам.
- обеспечение соблюдения требований действующего законодательства и внутренних правил Банка, включая меры по контролю качества кредитного портфеля и минимизации кредитных рисков.
- повышение эффективности принятия решений, связанных с реструктуризацией, на основе анализа финансового положения Клиента (Заёмщика) и оценки рисков Банка.

ГЛАВА III. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент/Заёмщик – юридическое и физическое лицо, получившее кредит в Банке (кредит, карта рассрочки, лизинг и т.д.).

ОП – Офисы продаж Банка.

ДБО – Дистанционное банковское обслуживание – мобильное приложение Банка для клиентов.

Отдел мониторинга кредитов – структурное подразделение Банка, занимающееся взысканием просроченной задолженности и мониторингом залогового обеспечения.

Работник отдела мониторинга кредитов – работник ОП, занимающийся взысканием просроченной задолженности и мониторингом залогового обеспечения.

Просроченная задолженность – непогашенная сумма, образовавшаяся за неисполненные (либо ненадлежащим образом исполненные) клиентом (заёмщиком) финансовые обязательства перед Банком, выраженные в сумме основного долга (кредита), начисленных процентов и (или) неустойки (штрафов, пени), если платёж не поступил на счёт Банка в срок и на условиях, установленных соответствующим кредитным договором.

Обращение – заявление, жалоба или предложение клиента (или его представителя с подтверждающим документов) направленный в Банк в устной, письменной или электронной форме, касающееся реструктуризации кредита.

ELMA и CAMUNDA – BPM система Банка для управления взаимоотношениями с клиентами и ведения информации, содержащей в том числе – персональные данные клиента и кредитов;

Реструктуризация кредита – внесение изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора (изменение графика платежей, процентной ставки, срока кредита, предоставление льготного периода и др.) с целью облегчения выполнения обязательств заёмщиком при возникновении финансовых трудностей, сложных жизненных обстоятельств или форс-мажорных ситуаций.

Автоматизированная банковская система (АБС) – программный комплекс, используемый для автоматизации банковских операций.

Отдел финансового оздоровления (ОФО) – структурное подразделение Банка, ответственное за работу с просроченной задолженностью и реструктуризацию кредитов, выданных физическим лицам.

Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц – структурное подразделение Банка, ответственное за работу с просроченной задолженностью и реструктуризацию кредитов, выданных юридическим лицам.

База клиентов для реструктуризации (База) – список анкет по кредитам выданным физическим лицам дни просрочки превышающих 60 дней, сформированный Управлением аналитики и отчётности, в котором указана каким анкетам есть возможность реструктуризовать или рефинансировать кредит, по какой процентной ставке (определение срока пролонгации и годовой процентной ставки может зависеть от наличия пени, суммы оборота по счёту 29801, суммы карточного оборота клиента, наличия отчисления на ИНПС и т.д.) Данная база формируется после 15-числа каждого месяца и может применяться для реструктуризации микрозаймов, кроме случаев индивидуального подхода по реструктуризации. В данную базу может быть включены клиенты, которые выразили заинтересованность в реструктуризации кредита в ходе разговора по взысканию работников ДВ, также в ходе обхода сотрудников отделов мониторинга кредитов и зафиксированы в Банковской программе UDEVs соответствующим тегом. Утверждение Базы и включение в него кредитов происходит согласно положительному решению уполномоченного органа.

Уполномоченный орган – Комитет по проблемным активам, Правление Банка, Наблюдательный Совет Банка.

Анкета – электронный паспорт кредитной сделки, уникальный системный объект, созданный на этапе обращения клиента и аккумулирующий в себе информацию о

Заёмщике, условиях кредитования, графике погашения, процентной ставке, залоговом обеспечении и другой информации связанный с конкретным кредитным договором.

Отдел корпоративных продаж и партнёрской программы – структурное подразделение Банка, занимающееся выдачей кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, также взысканием кредитов, выданными данной категории клиентов.

ДВ – Дистанционное взыскание, осуществляемое работниками Департамента дистанционного взыскания;

Отдел рекламы и PR – структурное подразделение в Головном Офисе Банка, ответственный за отправку ПУШ уведомлений в мобильном приложении Банка.

Отдел сопровождения и администрирования ДБО и CRM-систем – структурное подразделение в Головном Офисе Банка, ответственный за отправку SMS-сообщений.

UDEVS – программный продукт разработанный и сопровождаемый компанией ООО «UDEVS», предназначенный для автоматизации процессов взыскания просроченной задолженности. Система обеспечивает выполнение – управления и маршрутизации (автоматизация бизнес-процессов взыскания и распределение кредитного портфеля между сотрудниками), регистрации взаимодействий (фиксация и хранение полной истории коммуникаций с клиентами, включая учёт действий сотрудников (комментарии по итогам переговоров, фиксация обещаний платежа, учёт запросов клиентов)), контроль выездной деятельности (мониторинг локации сотрудников, подтверждение факта встреч (геопозиционирование), хранение фотоматериалов, полученных в ходе выездных мероприятий), аналитики и отчётности (формирование статистической и операционной отчётности по эффективности процессов взыскания) и т.д.

Функциональные возможности программы могут расширяться и дополняться в соответствии с требованиями бизнеса и изменениями технологических процессов).

ГЛАВА IV. ВИДЫ И ОСНОВАНИЯ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТОВ

4.1 Основные виды реструктуризации кредита в Банке включают в себя:

4.1.1 Увеличение (продление) срока погашения кредита. При увеличении (продление) срока погашения кредита меняется срок уплаты основного долга и/или процентов, что позволяет снизить ежемесячный платёж Заёмщика, однако увеличивает общую сумму переплаты по процентам из-за более долгого срока пользования кредитом.

4.1.2 Пересмотр процентных ставок по кредиту. При пересмотре процентных ставок, временно снижаются процентные ставки или корректируются в зависимости от финансового положения Заёмщика, что позволяет Заёмщику уменьшить финансовую нагрузку и предотвратить просрочки. Также уменьшается общая сумма кредита и размер ежемесячных выплат.

4.1.3 Кредитные каникулы. При кредитных каникулах предоставляется отсрочка по выплате основного долга и/или процентов на определенный период. Однако, проценты за период кредитных каникул обычно продолжают начисляться.

4.1.4 Снижение или списание штрафов и пени за просрочку платежей по кредиту. При снижении или списании штрафов и пеней, частично или полностью уменьшаются

штрафные санкции, начисленные за нарушение графика платежей. Отмена начисленных неустоек, также может помочь снизить общую задолженность Заёмщика.

4.1.5 Отсрочка платежа. Отсрочка платежа предоставляется до 10 (десяти) месяцев для женщин, находящихся в декретном отпуске по беременности и родам. Данная отсрочка может предоставляться и по другим случаям до одного года и по другим категориям клиентов. Однако, при временном переносе платежа, проценты за период отсрочки обычно продолжают начисляться.

4.1.6 Иные формы реструктуризации.

- корректировка графика платежей в иностранной валюте.
- пересмотр обеспечения по кредиту.
- другие изменения, согласованные с Банком, соответствующие внутренним правилами Банка и действующему законодательству Республики Узбекистан.

4.2 Кредитные обязательства юридических и физических лиц подлежат реструктуризации только при наличии оснований, делающих невозможным своевременное исполнение обязательств по графику платежей, и попавшим в сложную жизненную ситуацию, которая негативно повлияла на финансовое положение. Реструктуризация предназначена для восстановления платёжеспособности Заёмщика и не может использоваться как инструмент отсрочки при отсутствии реальной необходимости. Этот факт необходимо подтвердить соответствующими документами.

4.3 Банк может осуществить одну или несколько из видов реструктуризации кредитов Заёмщику при возникновении трудности следующего характера:

4.3.1 Сложные жизненные обстоятельства.

Реструктуризация при возникновении жизненных ситуаций, объективно затрудняющих исполнение обязательств:

- тяжёлое заболевание или серьёзная травма, получение инвалидности Заёмщиком или должностными лицами Заёмщика (ключевых сотрудников, влияющих на деятельность юридического лица), требующая длительное лечение или продолжительная реабилитация, и/или тяжёлая болезнь членов его семьи, требуемая круглосуточного ухода или дорогостоящего лечения, что отрицательно сказывается на уровне доходов Заёмщика.
- утрата работы или временная нетрудоспособность Заёмщика (физического лица) сроком не менее 2 (двух) месяцев.
- значительное увеличение семейных обязательств (уход за престарелыми родственниками).
- переход родственников на иждивение или смерть близких.

4.3.2 Финансовые трудности.

Предоставление реструктуризации, если Заёмщик не способен своевременно и в полном объёме исполнять кредитные обязательства в течение двух и более последовательных календарных месяцев в связи с указанными финансовыми трудностями:

- устойчивое снижение доходов Заёмщика или потеря источника дохода (потеря работы или снижение зарплаты), также можно отнести потерю дополнительных источников дохода: таких как, крупной суммы дивидендов, значительного процента по вкладам, оплаты предоставляемого в аренду жилья и т.п.
- временная нетрудоспособность или сокращение заработка.

- появление ребёнка и выход в декретный отпуск, в результате снижается уровень материального обеспечения и появляется новая статья расходов.

- иные объективные обстоятельства, препятствующие исполнению обязательств по договору.

- рыночные и внешние факторы (потеря спроса на услуги и товары производимые заёмщиком, изменение конъюнктуры цен, действия конкурентов), операционные и внутренние факторы (утрата и/или неполадки в работе ключевого актива (оборудование, недвижимости), срыв/потеря цепочки поставок), регуляторные и юридические факторы (аннулирование или истечение срока лицензии, введение санкций или торговых ограничений, изменение законодательства).

4.3.3 Форс-мажорные обстоятельства

Основанием для реструктуризации могут являться события, объективно не зависящие от Заёмщика, делающие невозможным и/или частичным выполнением обязательств по договору (напрямую касающиеся, имеющее влияние на его деятельность):

- природные катастрофы и чрезвычайные ситуации.
- экономические или социальные кризисы.
- утрата имущества по причине противоправных действий или стихийного бедствия.
- иные обстоятельства, признанные форс-мажорными в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

4.3.4 Иные обстоятельства, требующие восстановления платёжеспособности Заёмщика, а также иные меры, направленные на обеспечение возвратности кредита.

4.4 Для подтверждения оснований реструктуризации Заёмщик должен представить в Банк документы, фиксирующие фактическое состояние его финансовых, жизненных и форс-мажорных обстоятельств. Такие как:

- справки о доходах Заёмщика (зарплата, предпринимательская деятельность, социальные выплаты и пр.).
- налоговые декларации или иные официальные финансовые отчёты.
- банковские выписки с указанием движения средств.
- документы о временной нетрудоспособности (медицинские справки).
- медицинские справки о тяжёлых заболеваниях Заёмщика или членов его семьи.
- документы о прекращении трудового договора или временной нетрудоспособности сроком не менее 2 (двух) месяцев.
- документы, подтверждающие значительное увеличение семейных обязательств (свидетельства о рождении детей, опекунические документы и др.).
- официальные уведомления государственных органов о чрезвычайных ситуациях, стихийных бедствиях.
- документы, подтверждающие экономические или социальные кризисы, резкое обесценение валюты.
- иные документы, отражающие критические жизненные ситуации, а также признанные официальными и соответствующими законодательству о форс-мажоре.
- подтверждение со стороны ТПП РУз о наступивших обстоятельствах непреодолимой силы (форс-мажор) (*Закон РУз «О Торгово-промышленной палате Республики Узбекистан» №ЗРУ-483 от 09.07.2018г. статья 9*).

4.5 Все документы должны быть предоставлены в оригинале или заверенной копии.

4.6 Банк вправе запросить дополнительные документы для подтверждения оснований реструктуризации кредита.

4.7. Документы, предоставленные Банку, должны фиксироваться в кредитном деле Заёмщика, и будут являться основанием для принятия решения о реструктуризации кредита Заёмщика.

ГЛАВА V. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТА

5.1 Рассмотрение и принятие решения по вопросам реструктуризации кредита относится к компетенции Комитета по проблемным активам Банка.

5.2 Члены Комитета по проблемным активам Банка принимают одно из следующих решений:

- решение полностью принято членами Комитета с назначением ответственных структурных подразделений Банка за исполнение данного решения.
- направление документации на доработку.
- все члены проголосовали против.
- материалы направлены на рассмотрение членов Правления или Наблюдательного Совета Банка.

5.3 В случае, если вопрос о реструктуризации выходит за условия паспорта банковского продукта, то принятие окончательного решения относится к компетенции Правления Банка.

5.4 В случае, если вопрос о реструктуризации кредита связан со связанным с банком лицом, то окончательное решение принимает Наблюдательный Совет Банка.

5.5 Решение о реструктуризации может приниматься в индивидуальном порядке, с учётом ситуации конкретного Заёмщика, либо в отношении групп клиентов.

5.6 После получения положительного решения соответствующего уполномоченного органа Банка, работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц в течении трёх рабочих дней направляет в УСП распоряжение для исполнения.

5.7 Рассмотрение заявлений по вопросам реструктуризации кредитов осуществляется в срок не позднее пятнадцати рабочих дней со дня их поступления в Банк, а в случаях, когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов – в срок до одного месяца.

В случаях, когда для рассмотрения обращений необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Банка, но не более чем на один месяц, с уведомлением заявителя.

ГЛАВА VI. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ КРЕДИТА

6.1 Для реструктуризации кредита Заёмщик или его доверенное лицо (с предоставлением подтверждающими документами) должен обратиться в Банк или его ОП. Для этого Заёмщику потребуется заполнить Заявление по форме Банка (*приложение №1 (для физических лиц) и №2 (для юридических лиц) к настоящему Регламенту*), указав

причину обращения, планируемый срок восстановления платёжеспособности и желаемые варианты реструктуризации, и дополнительное соглашение (*приложение №4 (для физических лиц) и №5 (для юридических лиц) к настоящему Регламенту*). Для рассмотрения Банком обращения при оформлении Заявления на пересмотр кредита необходимо Заёмщику подробно указать все обстоятельства и причины, по которым Заёмщик не может вносить ежемесячные платежи на прежних условиях, обозначить, какая сумма ежемесячного платежа была бы для него более приемлема после пересмотра условий погашения кредита. Причину обращения необходимо подтвердить документами, перечень которых указан в приложении №3 к настоящему Регламенту, либо можно ознакомиться на сайте Банка или в мобильном приложении.

Заёмщик может подать заявление на реструктуризацию кредита:

- **в ОП** – в бумажной форме с подписью и оттиском печати (при наличии печати).

- **через мобильное приложение Банка** – в электронной форме с идентификацией (FACE SCAN).

6.2 При обращении Клиента в Банк или его ОП, независимо от формы подачи Заявления (на бумажном носителе/через мобильное приложение), работник отдела мониторинга кредитов/отдел корпоративных продаж и партнерской программы знакомит Клиента с возможными условиями реструктуризации кредита и его влияние на будущие платежи, также демонстрирует предварительный график платежей по кредиту.

6.3 В случае подачи Заявления Заёмщиком на бумажном носителе работник отдела мониторинга кредитов/отдел корпоративных продаж и партнерской программы проверяет корректность заполнения Заявления, сверяет необходимые данные, а также подпись и оттиск печати в Заявлении с подписью и оттиском печати в образце подписей, а для физических лиц сверяет с подписью в паспорте/ID карте.

6.4 Работник отдела мониторинга кредитов ОП/отдел корпоративных продаж и партнерской программы делает скан-копию Заявления, фотографирует Клиента с написанным Заявлением (для физических лиц), формирует пакет документов для передачи в ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц.

6.5 При подаче Заявления Заёмщиком (физические лица) через мобильное приложение работник ОФО проверяет поступившие заявки, формирует список клиентов, прошедших успешную идентификацию, и обеспечивает их передачу для дальнейшего рассмотрения в УСП.

6.6 Работник отдела мониторинга кредитов/Отдел корпоративных продаж и партнерской программы ОП не позднее следующего рабочего дня после подачи заявления клиентом на бумажном носителе, отправляет собранные материалы (скан Заявления, фото Заёмщика и др. документацию) в ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц.

6.7 Работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц формирует все Заявления и списки, полученные от работников отдела мониторинга кредитов/отдел корпоративных продаж и партнерской программы, а также извлекает данные Заёмщиков, подавших Заявление через мобильное приложение Банка (успешно прошедших идентификацию) из ELMA и/или CAMUNDA.

6.8 Работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц проводит проверку всех представленных документов на предмет их корректности,

полноты информации и соответствия основаниям реструктуризации (финансовые трудности, сложные жизненные обстоятельства, форс-мажор и др.).

6.9 Работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц после получения всех необходимых документов сверяет данные Заявителя с внутренней базой Клиентов, анализирует текущую платёжеспособность и наличие просроченной задолженности.

Все документы должны быть подтверждены заявленными основаниями (справки о доходах, медицинские справки, документы о форс-мажорных обстоятельствах и др.).

На основе анализа работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц формируется предварительный график платежей (Предварительный график платежей формируется для заёмщиков, рассмотренных в индивидуальном порядке, а также для клиентов, успешно прошедших идентификацию через мобильное приложение. График не формируется для кредитов, по которым проводится групповая реструктуризация) после реструктуризации кредита, включая все предусматриваемые вносимые изменения и передаёт его для дальнейшего рассмотрения и принятия решения Уполномоченным органом Банка.

6.11 На основании проведённого работником ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц анализа, формируется сводный список анкет для дальнейшей обработки, а электронный пакет документов хранит до предоставления оригиналов документов от ОП. (электронный пакет документов храниться на электронном носителе (компьютере) закреплённым за ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц).

6.12 Основания для рассмотрения Заявления Заёмщика на реструктуризацию кредита:

- снижение платёжеспособности с документальным подтверждением.
- необходимые документы предоставлены и соответствуют требованиям проверки (финансовые отчёты, подтверждение социальных или семейных обстоятельств, документы, подтверждающие форс-мажор и др.).
- ранее выполнял кредитные обязательства и проявлял финансовую дисциплину.

6.13 Основания для отклонения Заявления Заёмщика на реструктуризацию кредита:

- временные или краткосрочные финансовые трудности (например, снижение дохода на 1 месяц или на 20–30%).
- документы предоставлены неполно или отсутствуют подтверждающие сведения;
- систематически нарушал кредитные обязательства или проявлял финансовую недисциплинированность.
- финансовые и юридические условия недостаточны для реструктуризации.

Анкеты, по которым не предусмотрена реструктуризация, остаются без рассмотрения.

6.14 Заёмщик уведомляется о принятом решении одним из следующих способов в течение 3 (трёх) рабочих дней после его принятия:

- через ОП (на бумажном носителе).
- через мобильное приложение (PUSH-уведомление/личный кабинет).
- посредством SMS сообщения или электронной почты (при необходимости).
- звонки ДВ.

В случае отказа клиенту направляется уведомление с указанием причин отказа в письменной форме или через PUSH-уведомление.

6.15 Банк (Уполномоченный орган Банка) вправе принимать решение о реструктуризации кредита в одностороннем порядке (без участия Заёмщика).

6.16 Работник ОФО формирует список анкет из Базы, по которым предусмотрена реструктуризация кредита, однако сами Клиенты не прошли идентификацию через мобильное приложение и не подали Заявление на реструктуризацию.

6.17 При односторонней реструктуризации Работник ОФО оформляет документацию и выносит на рассмотрение и принятие решения в Уполномоченный орган Банка. При принятии положительного решения Уполномоченным органом Банком, работник направляет распоряжение с вложенным файлом (сформированный список, предусмотренные для реструктуризации с указанием процентной ставки, общего остатка основного долга. Срок обычно продлевается до 36 месяцев со дня даты распоряжения) в Управление сопровождения продаж (УСП) для внесения изменений в систему и оформления нового договора.

6.18 Оповещение Клиентов о реструктуризации кредитов которых проведена в одностороннем порядке (без участия клиента) осуществляются через:

- мобильное приложение Банка.
- SMS-сообщении.
- Звонки ДВ.

6.19 При оформлении изменений в кредитный договор согласно заявлениям, работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц направляет распоряжение с вложенным файлом (сформированный список, предусмотренные для реструктуризации с указанием процентной ставки) в Управление сопровождения продаж (УСП) для внесения изменений в систему и оформления нового договора.

6.20 УСП вносит изменения в АБС и оформляет новый договор или дополнительное соглашение к кредитному договору. УСП на основании распоряжения от ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц вносит изменения и утверждает в АБС новую анкету. Это может включать изменение графика платежей, срока, процентной ставки и т.д.

6.21 Работник ОФО/Департамент по работе с проблемными активами юридических лиц предоставляет список анкет, в ОП (личное и письменное уведомление), Отдел рекламы и PR (ПУШ уведомления), Департамент дистанционного взыскания (звонки) и Отдел сопровождения и администрирования ДБО и CRM-систем (SMS-сообщения) для предоставления информации (уведомление, разъяснение) о внесенных изменениях (сроках, процентной ставке, задолженности).

6.22 Все документы фиксируются в кредитном деле Заёмщика и в системе Банка и хранятся для внутреннего аудита и проверки.

ГЛАВА VII. СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ПОЛИТИКА

7.1 Соблюдение конфиденциальности. Все работники обязаны соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов. Запрещается передача

персональных данных и данных, составляющую Банковскую тайну третьим лицам без согласия Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

7.2 Противодействие коррупции. При рассмотрении вопросов ответственные работники Банка обязаны соблюдать антикоррупционную политику Банка, направленную на противодействие коррупции в Банке и получение сведений о возможных фактах коррупционных правонарушений. Запрещается требовать или принимать вознаграждение за проделанную работу в соответствии с должностными обязанностями.

За совершение коррупционных правонарушений работники несут уголовную ответственность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

7.3 Обучение работников. Все работники, задействованные в процессе взыскания задолженности, обязаны проходить регулярное обучение по вопросам конфиденциальности, защиты данных, антикоррупционной политики и этике по вопросам работы с Клиентами, а руководители соответствующих подразделений обязаны обеспечить мероприятиями по проведению обучения работников.

ГЛАВА VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1 Настоящий Регламент о порядке реструктуризации кредитов, выданных юридическим и физическим лицам в АО «ANOR BANK», вступает в силу с момента его утверждения Правлением Банка.

8.2 В случае внесения изменений в структуру Банка и соответственно, изменений в наименование подразделений, до внесения изменений в настоящий Регламент, все предусмотренные нормы будут осуществляться подразделениями, в чьи обязанности будут входить выполнение установленных норм в соответствии с задачами и функциями подразделений Банка.

8.3 В случае обновления, модификации программного обеспечения (далее — ПО) или изменения его наименования (включая замену на аналогичные программные решения), до момента внесения соответствующих изменений в настоящий Регламент, все установленные нормы и процедуры осуществляются с использованием того ПО, в чьи функциональные возможности входит выполнение соответствующих задач и функций в соответствии с архитектурой ИТ-систем Банка.

8.4 Все изменения и дополнения в настоящему Регламенту подлежат рассмотрению в установленном порядке и утверждению Правлением Банка.

Приложение №1 к Регламенту
о порядке реструктуризации кредитов,
выданных юридическим и физическим
лицам в АО «ANOR BANK»

АО «ANOR BANK»

От: [Ф.И.О полностью]
Паспорт/ID карта: [Серия и номер],
выдан [Кем и когда]
ПИНФЛ: [Ваш ПИНФЛ]
Адрес проживания: [Ваш адрес]
Телефон: [Ваш номер телефона]

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, [Ф.И.О. полностью], являюсь заёмщиком по договору _____ *(нужно прописать соответствующий кредитный продукт)* № [Номер договора] от [Дата заключения] (далее — Договор).

До настоящего момента я добросовестно исполнял(а) свои обязательства по погашению кредита. Однако в связи с существенным изменением моего материального положения, я лишен(а) возможности обслуживать долг на прежних условиях.

Ухудшение моего финансового состояния произошло по следующим причинам *(выберите нужное или опишите свою ситуацию):*

(Вариант: Потеря работы): Расторжение трудового договора и потеря источника дохода с [Дата]. В настоящее время состою на учёте в центре занятости / нахожусь в активном поиске работы.

(Вариант: Снижение дохода): Снижение уровня заработной платы на [Процент]% в связи с [причина: сокращение штата, перевод на неполный день].

(Вариант: Болезнь): Длительная нетрудоспособность (своя или близкого родственника) и необходимость нести значительные расходы на лечение.

(Вариант: Семейные обстоятельства): Рождение ребёнка/смерть кормильца/расторжении брака и возникновение алиментных обязательств.

(Описание):

В подтверждение указанных фактов прилагаю соответствующие документы.

На текущий момент, после вычета обязательных расходов на жизнь, сумма, которую я гарантированно могу направлять на погашение кредита ежемесячно, составляет:

[Сумма цифрами] *([Сумма прописью])* сум.

В целях предотвращения выхода на просрочку (или для урегулирования возникшей просроченной задолженности) и восстановления моей платёжеспособности, прошу Банк пересмотреть условия Кредитного договора и применить следующие меры реструктуризации (выберите приемлемый вариант):

☐ **Предоставить** «Кредитные каникулы» (льготный период) сроком на **[Количество]** месяцев, в течение которых:

Полностью приостановить платежи;

ИЛИ Осуществлять платежи только по процентам, с отсрочкой основного долга.

☐ **Пролонгировать** (продлить) срок кредита на **[Количество]** месяцев для уменьшения размера ежемесячного платежа.

☐ **Изменить график платежей** с учётом указанной мной приемлемой суммы ежемесячного платежа.

Обязуюсь возобновить выплаты в полном объёме или в соответствии с новым графиком после восстановления финансового положения, ориентировочно к **[Месяц и Год]**.

Я подтверждаю свою готовность к сотрудничеству с Банком для мирного урегулирования вопроса.

Приложения (копии документов):

Копия паспорта.

Документы, подтверждающие ухудшение финансового положения (Трудовая книжка с записью об расторжении трудового договора / Справка о доходах / Справка о болезни / Свидетельство о рождении/смерти и т.д.). **[Другие документы]**

_____ «_____» 202__ г.
(дата)

(подпись)

(Ф.И.О. полностью)

АО «ANOR BANK»

От: [Название фирмы полностью]
Юридический адрес фирмы: [г. Ташкент,
.....]
Телефон: [номер телефон директора]

ХОДАТАЙСТВО

Пользуясь случаем, **«название фирмы и организационно-правовая форма»** выражает Вам своё почтение и обращается с нижеследующим.

В связи с возникшими временными финансовыми трудностями **«название фирмы и организационно-правовая форма»** просит рассмотреть возможность продления (отсрочки) платежей по кредитному договору № [Номер договора] от [Дата заключения] (далее — Кредитный договор)., сроком на (срок отсрочки) (.....) месяца.

Сообщаем, что указанные трудности носят временный характер и подтверждаем намерение в дальнейшем исполнять кредитные обязательства в полном объёме в соответствии с условиями кредитного договора.

Заранее благодарим Вас за сотрудничество и понимание.

С уважением,

(Ф.И.О., печать клиента (если имеется) и подписи ответственных лиц.)

В целях предотвращения выхода на просрочку (или для урегулирования возникшей просроченной задолженности) и восстановления моей платёжеспособности, прошу Банк пересмотреть условия Кредитного договора и применить следующие меры реструктуризации (выберите приемлемый вариант):

☐ **Предоставить** «Кредитные каникулы» (льготный период) сроком на [Количество] месяцев, в течение которых:

Полностью приостановить платежи;

ИЛИ Осуществлять платежи только по процентам, с отсрочкой основного долга.

☐ **Пролонгировать** (продлить) срок кредита на [Количество] месяцев для уменьшения размера ежемесячного платежа.

☐ **Изменить график платежей** с учётом указанной мной приемлемой суммы ежемесячного платежа.

Обязуюсь возобновить выплаты в полном объёме или в соответствии с новым графиком после восстановления финансового положения, ориентировочно к [Месяц и Год].

Я подтверждаю свою готовность к сотрудничеству с Банком для мирного урегулирования вопроса.

_____ «_____» 202__ г.
(дата)

(подпись и печать)

(Название предприятия)

**Перечень подтверждающих документов для обращения в Банк для
реструктуризации кредитов выданным физическим лицам**

- Документы о временной нетрудоспособности и медицинские справки о тяжёлых заболеваниях заёмщика или членов его семьи (медицинские справки, выписка из истории болезни/карты амбулаторного пациента с указанием диагноза; больничные листы, назначения врача);
 - Свидетельство об инвалидности;
 - Справка о признании семьи малообеспеченной;
 - Справка о доходах Заёмщика, выписка из трудовой книжки (зарплата, предпринимательская деятельность, социальные выплаты и пр.);
- Документы, подтверждающие значительное увеличение семейных обязательств (свидетельство о рождении, опекунические документы и др.);
- Документы о прекращении трудового договора или временной нетрудоспособности сроком не менее 2 (двух) месяцев;
- Официальные уведомления государственных органов о чрезвычайных ситуациях, стихийных бедствиях;
- Подтверждение со стороны ТПП РУз о наступивших обстоятельствах непреодолимой силы (форс-мажор) (Закон РУз «О Торгово-промышленной палате Республики Узбекистан» №ЗРУ-483 от 09.07.2018г. статья 9);
- Документы, подтверждающие экономические или социальные кризисы, резкое обесценение национальной валюты Республики Узбекистан;
- Иные документы, отражающие критические жизненные ситуации, а также признанные официальными и соответствующими законодательству о форс-мажор.

**Перечень подтверждающих документов для обращения в Банк для
реструктуризации кредитов выданным юридическим лицам и индивидуальным
предпринимателям**

- Фото и видео, доказывающие утрату и/или неполадки в оборудовании;
- Акты и справки о случившихся чрезвычайных случаях;
- Банковские выписки с указанием движения средств;
- Налоговые декларации или иные официальные финансовые отчёты;
- Официальные уведомления государственных органов о чрезвычайных ситуациях, стихийных бедствиях;
- Подтверждение со стороны ТПП РУз о наступивших обстоятельствах непреодолимой силы (форс-мажор) (Закон РУз «О Торгово-промышленной палате Республики Узбекистан» №ЗРУ-483 от 09.07.2018г. статья 9);
- Документы, подтверждающие экономические или социальные кризисы, резкое обесценение национальной валюты Республики Узбекистан;

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № _____
к индивидуальным условиям _____ от _____ г.

г. _____

«__» _____ 202__ г.

АО «ANOR BANK», именуемый в дальнейшем «Банк», в лице _____
(должность) «_____» _____, действующего на основании
Доверенности № _____ от _____ г., с одной стороны и Гражданин Республики
Узбекистан _____, паспорт\ID-карта серии _____
_____ кем выдан _____ г. зарегистрированный по
адресу: Республика Узбекистан, _____, ул. _____,
д. _____ именуемый(ая) в дальнейшем «Заёмщик», с другой стороны, в целях облегчения
финансовой нагрузки Заёмщика заключили настоящее Дополнительное соглашение № _____
(далее - Соглашение) к индивидуальным условиям _____ от _____ г. (далее - договор),
о нижеследующем:

1. Индивидуальные условия изложить в следующей новой редакции:

1	Цель кредитования	
2	Форма кредитования	не возобновляемая/возобновляемая кредитная линия <i>(выбрать необходимое)</i>
3	Предоставление кредита	Нужно выбрать соответствующий пункт согласно кредитному продукту! - Предоставление кредита (финансирование) осуществляется путём перечисления в безналичной форме со ссудного счета Заёмщика на банковский счёт продавца ООО «название фирмы» (расчётный счёт); (для залоговых кредитов) или - Путём пополнения дебетовой карты, открытой в банке (микрозайм); - Карта рассрочки предоставляется с возобновляемым лимитом. Срок 48 месяцев. Срок возобновления лимита 36 месяцев, начиная с 37 по 48 месяцы осуществляется возврат. Заёмные средства предоставляются путём оплаты с использованием Карты рассрочки и/или её реквизитов за товары/услуги в Партнёрской сети банка. В случае, не использования полной суммы лимита в течении 30 календарных дней, с момента открытия карты, банк вправе в одностороннем порядке снизить сумму лимита клиента по своему усмотрению; (карта рассрочки)
4	Сумма кредита (кредитный лимит)	
5	Срок действия договора	Срок кредита – до «__» _____ 20__ г.
	Процентная ставка	Процентная ставка – ____% процентов годовых от суммы

		задолженности по основному долгу;
6	Разовая комиссию за внесение изменений по инициативе Заёмщика	Согласно тарифам банка
7	Вид графика погашения	(аннуитетный/дифференцированный) (выбрать необходимое)
8	Обеспечение	Нужно выбрать соответствующий пункт согласно кредитному продукту! - Правом требования денежных средств, поступающих и/или размещённых на счетах и вкладах заёмщика в банках Республики Узбекистан, в том числе поступающих от доходов сдаваемого в аренду имущества, процентов по вкладам, заработной плате и другим доходам на общую сумму: (сумма цифрами и прописью) сум; - Движимое/недвижимое (выбрать необходимое) имущество принадлежащее (Ф.И.О полностью) (марка, год выпуска, цвет, гос номер если автотранспортное средство, адрес, кадастр номер, общая площадь если недвижимое имущество) принятый в залог на сумму (сумма цифрами и прописью) сум;
9	За несвоевременное исполнение обязательств по погашению задолженности, а также неисполнение обязательств по договору	В случае нарушения срока исполнения обязательства по кредиту, на сумму просроченного основного долга начисляются проценты в размере, превышающем установленную процентную ставку по кредиту в 2,5 раза. (Начисление процентов, взимание комиссии и неустойки (штраф, пеня) не должны превышать половины размера заимствования в год);
10	Предоставление льготно периода	
11	Предоставление кредитных каникул	
12	Снижение или списание штрафов и пени за просрочку платежей по кредиту	
13	Полная стоимость кредита	Нужно выбрать соответствующий пункт согласно кредитному продукту! - Платежи по основному долгу и по процентам (залоговый и микрозайм) - Платежи клиента по основному долгу (карта рассрочки);

2. Настоящее Соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, на русском языке для каждой из Сторон.

3. Юридические адреса, подписи и банковские реквизиты сторон

БАНК

АО «ANOR BANK»

г.Ташкент, Яшнабадский район, ул.
Шахрисабз, дом 85

МФО: 01183

Р/с: 29896000900001183001

ИНН: 207324986, ОКЭД:64190

Начальник офиса продаж

«_____»

«_____»

Гражданин Республики Узбекистан

_____,
прописанный по

адресу: _____

Паспортные данные: _____;
выданным от _____ Г,

_____.

Приложение №5 к Регламенту
о порядке реструктуризации кредитов,
выданных юридическим и физическим
лицам В АО «ANOR BANK»

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № _____
К КРЕДИТНОМУ ДОГОВОРУ № _____ от _____.

г. _____ .202__ г.

Акционерное общество «ANOR BANK», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице _____ *(должность)* _____, действующего на основании Доверенности № _____ от _____ .202__ г., с одной стороны, и _____ «_____», именуемое в дальнейшем «Клиент» в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее дополнительное соглашение (далее «Дополнительное соглашение») по Кредитному договору № _____ от ____ . ____ .202__ г. (далее «Кредитный договор»), о нижеследующем:

1. Изложить пункт 1.7. Кредитного договора в следующей редакции:

Порядок погашения кредита равными ежемесячными платежами после окончания льготного периода согласно Приложению № _____ к Кредитному договору № _____ от _____ .202__ г.

2. Приложение №1 к Кредитному договору № _____ от _____ .202__ г. График погашения основного долга изложить в новой редакции.

3. Настоящее Дополнительное соглашение является неотъемлемой частью Кредитного договора. Все остальные пункты Кредитного договора № _____ от ____ . ____ .202__ г. заключенного между сторонами остаются неизменными.

4. Дополнительное соглашение, по волеизъявлению Сторон, составлено на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

БАНК
АО «ANOR BANK»

г.Ташкент, Яшнабаский район,
улица Шахрисабз, дом 85
р/с: 10301000000001183001
в АО «ANOR BANK»
МФО: 01183
ИНН: 207324986, ОКЭД: 94190
Тел.: + 998 _____

КЛИЕНТ

_____ «_____»
г. Ташкент, _____ район,
улица _____, дом ____ .
р/с: _____
в АО «ANOR BANK»
МФО: _____
ИНН: _____