

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения заявлений о внесении изменений и дополнений**  
**в условия кредитных договоров по действующим кредитам заёмщиков /**  
**клиентов, испытывающих затруднения в своевременном исполнении кредитных**  
**обязательств вследствие финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций и**  
**(или) форс-мажорных обстоятельств**

Преамбула

- §1. Общие положения
- §2. Виды изменений и дополнений (реструктуризация) условий кредитного договора
- §3. Перечень финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций и форс-мажорных обстоятельств, являющихся основанием для внесения изменений и дополнений (реструктуризации) условий кредитного договора
- §4. Порядок приёма и регистрации заявлений заёмщика/клиента и перечень прилагаемых документов
- §5. Сроки рассмотрения заявлений заёмщиков/клиентов
- §6. Порядок рассмотрения принятых заявлений и критерии оценки. Рассмотрение заявления о продлении срока платежей по действующему кредиту женщины, находящейся в отпуске по беременности и родам, на срок до десяти месяцев
- §7. Порядок и срок уведомления заёмщика/клиента о принятом Банком положительном или отрицательном решении по заявлению.
- §8. Внесение изменений и дополнений в кредитный договор и его приложения при удовлетворении заявления
- §9. Заключительные положения.

Настоящий Порядок разработан во исполнение пункта 2 изменений и дополнений, внесённых в Положение «О минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг» (зарегистрировано Министерством юстиции Республики Узбекистан 28 октября 2025 года за № 3030-11), на основании Закона Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности», и устанавливает порядок рассмотрения частным акционерным банком «Трастбанк» (далее — Банк) заявлений заёмщиков/клиентов о внесении изменений и дополнений в условия кредитных договоров по действующим кредитам в случаях возникновения финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций и форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых заёмщики/клиенты испытывают затруднения в своевременном осуществлении кредитных платежей.

**1-§. Общие положения**

1. В настоящем Порядке используются следующие термины:

**Головной банк** — аппарат управления Банка;

**офис банковских услуг** — Операционное управление Банка и офисы банковских услуг;

**Кредит** включает в себя не только собственно кредит, но также финансовый лизинг, факторинг, заём, микрозайм, внебалансовые обязательства (банковские гарантии и поручительства), а также иные денежные операции, по которым существует кредитный риск, включая аккредитивные операции, осуществляемые в рамках целевого финансирования по импортным контрактам.

**заёмщик/клиент** — юридическое лицо (индивидуальный предприниматель, физическое лицо), обратившееся в офис банковских услуг (уполномоченный центр банковских услуг) с письменным (электронным) заявлением о внесении изменений и дополнений в условия кредитного договора в связи с невозможностью своевременного осуществления кредитных платежей вследствие финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций и (или) форс-мажорных обстоятельств после получения кредита в Банке;

**Кредитное подразделение офиса банковских услуг** — подразделение кредитования /розничного бизнеса офиса банковских услуг, которое в пределах своей компетенции рассматривает обращение (заявление) заёмщика/клиента о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор в связи с возникновением финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций либо форс-мажорных обстоятельств, препятствующих своевременному осуществлению платежей по выданному кредиту; подготавливает заключение (уведомление) и выносит его на рассмотрение кредитной комиссии офиса банковских услуг, а в случае принятия положительного решения по обращению (заявлению) обеспечивает выполнение соответствующих операций

**кредитное подразделение Головного банка** — Кредитный департамент, Центр координации инвестиционной деятельности и управления проектами, Управление финансирования проектов за счёт иностранных кредитных линий, а также Департамент розничного бизнеса Головного банка, которые рассматривают материалы по заявлению офиса банковских услуг, готовят заключение (уведомление), выносят его на рассмотрение кредитной комиссии Головного банка либо Правления Банка / Наблюдательного совета Банка и осуществляют контроль за выполнением соответствующих операций при принятии положительного решения;

**заключение (уведомление)** — документ, подготовленный и подписанный сотрудником и руководителем кредитного подразделения офиса банковских услуг (кредитным специалистом и руководителем центра банковских услуг) на основании письменного (электронного) обращения (заявления) (заявления) заёмщика / клиента о

внесении изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора в связи с финансовыми трудностями, сложными жизненными ситуациями или форс-мажорными обстоятельствами, и представленный на рассмотрение кредитной комиссии офиса банковских услуг.

В случае если кредит был одобрен Кредитной комиссией Головного банка (Правлением Банка / Наблюдательным советом Банка), после представления в Головной банк решения кредитной комиссии офиса банковских услуг, рассмотревшей вопрос на первоначальном этапе, и соответствующих документов, заключение (уведомление) подготавливается кредитным подразделением Головного банка, подписывается руководителем кредитного подразделения Головного банка, его заместителем, руководителем ответственного внутреннего структурного подразделения и сотрудником, подготовившим документ, и представляется на рассмотрение Кредитной комиссии Головного банка (Правления Банка / Наблюдательного совета Банка).

По активам, классифицированным как проблемные (NPL), вопрос внесения изменений в условия кредитного договора рассматривается в соответствии с Политикой Банка по работе с проблемными активами, при этом заключение (уведомление) подготавливается соответствующими подразделениями Банка.

2. В течение срока действия кредита, на основании письменного (электронного) обращения (заявления) заёмщика/клиента и в соответствии с кредитной политикой Банка, допускается внесение изменений и дополнений в условия кредитного договора.

3. Внесение Банком изменений и дополнений в условия действующего кредитного договора заёмщика/клиента, испытывающего трудности с своевременным исполнением обязательств по кредиту вследствие финансовых затруднений, сложной жизненной ситуации либо форс-мажорных обстоятельств, осуществляется в целях содействия восстановлению его хозяйственной деятельности и снижения долговой нагрузки.

## **§ 2. Виды внесения изменений и дополнений в условия кредитного договора (реструктуризация)**

4. В отношении заёмщика / клиента, испытывающего затруднения с своевременным осуществлением кредитных платежей вследствие финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций либо форс-мажорных обстоятельств, в условия кредитного договора могут быть внесены следующие изменения и дополнения:

- а) продление льготного периода по кредиту;
- б) продление окончательного срока погашения кредита;
- д) изменение графика погашения кредита без изменения льготного периода и/или окончательного срока кредита;

- е) временное снижение процентной ставки либо снижение процентной ставки до даты полного погашения кредита;
- ф) уменьшение размера штрафов и пени за просрочку кредитных платежей;
- г) иные послабления на индивидуальных условиях.

**§ 3. Перечень финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций и форс-мажорных обстоятельств, являющихся основанием для внесения изменений и дополнений (реструктуризации) условий кредитного договора**

5. К финансовым трудностям и сложным жизненным ситуациям заёмщика/клиента, являющимся основанием для внесения изменений и дополнений в условия кредитного договора, относятся:

- а) временная нетрудоспособность сроком более двух месяцев;
- б) расторжение трудового договора и регистрация в районном (городском) отделе по сокращению бедности и содействию занятости в качестве лица, ищущего работу;
- д) смерть супруга (супруги), являвшегося совместным заёмщиком и/или поручителем заёмщика / клиента;
- е) принятие на иждивение лиц с инвалидностью I или II группы либо увеличение количества находящихся на иждивении лиц с инвалидностью I или II группы;
- ф) выход в отпуск по беременности и родам.

6. К форс-мажорным обстоятельствам, являющимся основанием для внесения изменений и дополнений в условия кредитного договора, относятся:

- а) землетрясения, оползни, ураганы, засухи, наводнения и иные природные явления;
- б) массовые акции протеста, военные действия, блокада, введение запрета на импорт и/или экспорт в государственных интересах, введение международных санкций и иные социально-экономические обстоятельства;
- д) чрезвычайные медицинские ситуации, включая эпидемии, пандемии и карантин;
- е) пожары, взрывы и иные техногенные катастрофы;
- ф) непредвиденные аварии в транспортных, энергетических и иных инфраструктурных системах.

7. Внесение изменений и дополнений в кредитные договоры в случаях финансовых затруднений, сложной жизненной ситуации либо форс-мажорных обстоятельств осуществляется с разрешения Кредитной комиссии Головного банка и соответствующего органа, одобдившего предоставление кредита, исходя из уровня полномочий, установленного кредитной политикой Банка (Правления Банка, Наблюдательного совета Банка).

8. Кредит, условия которого были пересмотрены, классифицируется в соответствии

с требованиями Положения «О порядке классификации качества активов и формирования резервов на покрытие возможных потерь по активам, а также их использования в коммерческих банках» (зарегистрировано Министерством юстиции Республики Узбекистан 14 июля 2015 года за № 2696).

При этом, в случае если по обращению (заявлению) заёмщика/клиента в течение срока действия кредитного договора впервые имеет место отсрочка либо продление сроков платежей по кредиту вследствие следующих обстоятельств, в соответствии с пунктом 33-8 указанного Положения, классификация кредита не изменяется, и такой кредит не относится к активам с пересмотренными условиями:

- а) временной нетрудоспособности заёмщика/клиента сроком более двух месяцев;
- б) расторжения трудового договора и регистрации в качестве лица, ищущего работу, в районном (городском) подразделении по сокращению бедности и содействию занятости;
- д) смерти супруга (супруги), являвшегося совместным заёмщиком и/или поручителем;
- е) принятия на иждивение лиц с инвалидностью I или II группы либо увеличения их количества;
- ф) установления заёмщику/клиенту инвалидности I или II группы;
- г) возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- h) выхода заёмщика/клиента в отпуск по беременности и родам.

При этом по основаниям, указанным в подпунктах «а» и «б», средний ежемесячный доход заёмщика/клиента за два месяца, предшествующих дате обращения (заявления) в Банк, должен снизиться не менее чем на 30 процентов по сравнению со средним ежемесячным доходом за последние двенадцать месяцев.

Обстоятельства, указанные в подпунктах «а», «б», «д», «е», «ф», «г» и «h», должны наступить в течение четырёх месяцев, предшествующих дате обращения (заявления) заёмщика/клиента в Банк.

Для сохранения неизменной классификации кредита и непризнания его активом с пересмотренными условиями срок отсрочки либо продления платежей не должен превышать:

- а) 6 месяцев — по основаниям, предусмотренным подпунктами «а», «б», «д», «е», «ф» и «г»;
- б) 10 месяцев — по основанию, предусмотренному подпунктом «h».

При рассмотрении обращения (заявления) заёмщика/клиента Банк вправе использовать представленные подтверждающие документы либо иные сведения.

При этом Банк обязан принять меры по проверке достоверности представленной

информации.

#### **§ 4. Порядок приёма и регистрации заявлений заёмщиков / клиентов, а также перечень прилагаемых документов**

9. Заёмщик/клиент, испытывающий затруднения с своевременным осуществлением платежей по выделенному кредиту вследствие финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций или форс-мажорных обстоятельств, может направить в Банк письменное (электронное) обращение (заявление) о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор следующим образом:

- а) лично - в канцелярию офиса банковских услуг (уполномоченного центра банковских услуг);
- б) в бумажном виде — через UzPost;
- д) через официальный Telegram-канал Банка ([t.me/trustbank.uz](https://t.me/trustbank.uz));
- е) по электронной почте Банка ([info@trustbank.uz](mailto:info@trustbank.uz)).

10. Письменное (электронное) обращение (заявление) заёмщика/клиента регистрируется в электронной системе документооборота Банка. Заявление вместе с приложенными документами направляется в кредитное подразделение офиса банковских услуг для рассмотрения. Сотрудник кредитного подразделения регистрирует заявление в «Журнале регистрации кредитных (лизинговых) заявок в офисе банковских услуг».

11. В заявлении заёмщика/клиента должны быть отражены следующие сведения:

- а) получатель (название и руководитель офиса банковских услуг / уполномоченного центра);
- б) сведения о заёмщике/клиенте: для юридических лиц — наименование хозяйствующего субъекта, юридический адрес, ИНН, имя и фамилия руководителя, адрес электронной почты (для физических лиц — Ф.И.О., адрес проживания, паспортные данные, контактный телефон, адрес электронной почты);
- д) предпочтительный способ получения ответа Банка: звонок колл-центра, SMS, письменный ответ, электронное письмо через официальный Telegram-канал [t.me/trustbank.uz](https://t.me/trustbank.uz);
- е) чёткое указание причин возникновения финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций или форс-мажорных обстоятельств.
- ф) конкретное указание типа изменений, которые заёмщик/клиент предлагает внести в условия действующего кредитного договора.

12. К заявлению заёмщика/клиента прилагаются следующие документы:

- а) при финансовых трудностях и сложных жизненных ситуациях:  
документ, подтверждающий временную нетрудоспособность сроком более двух

месяцев;

копия приказа о расторжении трудового договора и документ о постановке на учёт в районном (городском) отделе по сокращению бедности и содействию занятости как ищущего работу;

справка о смерти супруга, являвшегося совместным заёмщиком или поручителем;

документы, подтверждающие принятие на иждивение лиц с инвалидностью I или II группы либо увеличение их количества;

документы, подтверждающие выход в отпуск по беременности и родам;

иные документы, подтверждающие случаи, указанные в пункте 5 данного Порядка;

b) при форс-мажор обстоятельствах:

сертификат о форс-мажор обстоятельствах Торгово-промышленной палаты;

официальное заключение соответствующего государственного органа в зависимости от вида форс-мажор обстоятельства.

13. В случае изменения первоначальных условий кредитного договора (льготный период, срок погашения, процентная ставка) заёмщик/клиент предоставляет бизнес-план с прогнозом доходов (убытков) и денежных потоков на период кредитования, включая план восстановления нормальной деятельности.

14. Банк вправе потребовать от заёмщика/клиента дополнительные документы, не указанные в настоящем Порядке, исходя из возникших финансовых трудностей, сложных жизненных ситуаций или форс-мажорных обстоятельств.

15. В зависимости от вида изменений, вносимых в кредитный договор, Банк вправе устанавливать требования к обеспечению кредита и/или иным условиям договора в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

## **§ 5. Сроки рассмотрения заявлений заёмщиков/клиентов**

16. Обращение (заявление) заёмщика/клиента о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор в связи с затруднениями в своевременном исполнении обязательств по кредиту, предоставленному вследствие финансовых затруднений, сложной жизненной ситуации либо обстоятельств непреодолимой силы, рассматривается в течение 15 банковских рабочих дней с даты его официального поступления в офис банковских услуг (уполномоченный центр банковских услуг).

При этом обращение (заявление) заёмщика/клиента рассматривается по следующим этапам:

a) срок рассмотрения в кредитном подразделении офиса банковских услуг — 3 банковских рабочих дня;

b) срок рассмотрения на кредитной комиссии офиса банковских услуг — 3

банковских рабочих дня;

d) срок рассмотрения на кредитной комиссии Головного банка — 3 банковских рабочих дня;

e) срок рассмотрения в Правлении Банка/Наблюдательном совете Банка — 4 банковских рабочих дня;

f) срок уведомления заёмщика/клиента в случае отказа по обращению (заявлению) — 2 банковских рабочих дня.

#### **§ 6. Порядок рассмотрения принятых заявлений и критерии оценки.**

##### **Рассмотрение заявления о продлении срока платежей по действующему кредиту женщины, находящейся в отпуске по беременности и родам, на срок до десяти месяцев**

17. Ответственным сотрудником кредитного подразделения офиса банковских услуг осуществляются следующие действия:

a) обращение (заявление) заёмщика/клиента о внесении изменений и дополнений в кредитный договор в связи с финансовыми затруднениями, сложной жизненной ситуацией либо обстоятельствами непреодолимой силы, а также прилагаемые к нему документы принимаются через электронную систему документооборота Банка *(в случае, если документы оформлены с нарушением установленного порядка, содержат сомнительные сведения либо представлен не полный комплект документов, сотрудник вправе вернуть документы заёмщику/клиенту с письменным указанием выявленных недостатков)*;

b) запрашивается справка о кредитной истории заёмщика/клиента из кредитного бюро;

d) проводится анализ принятого по кредиту обеспечения (запрашиваются сведения из реестра залогов, анализируется бухгалтерский баланс поручителя);

e) изучается классификация кредита;

f) устанавливается наличие просроченной задолженности по кредиту;

g) изучаются документы, представленные заёмщиком/клиентом, указанные в § 4 настоящего Порядка;

h) по результатам проведённого анализа подготавливается и оформляется заключение (уведомление);

i) заключение (уведомление), обращение (заявление) заёмщика/клиента и комплект прилагаемых документов представляются на рассмотрение кредитной комиссии офиса банковских услуг (андеррайтеру).

18. Кредитная комиссия офиса банковских услуг (андеррайтер) принимает решение о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор либо об отказе в



их внесении в отношении заёмщика/клиента, испытывающего трудности с своевременным исполнением обязательств по кредиту в связи с финансовыми затруднениями, сложной жизненной ситуацией либо форс-мажорными обстоятельствами.

19. В случае принятия кредитной комиссией офиса банковских услуг положительного решения о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор заёмщика/клиента, испытывающего трудности с своевременным исполнением обязательств по кредиту по причинам финансовых затруднений, сложной жизненной ситуации либо форс-мажорных обстоятельств, данный вопрос подлежит рассмотрению Кредитной комиссией Головного банка (Правлением Банка / Наблюдательным советом Банка).

20. Заёмщик/клиент женщина, находящаяся в отпуске по беременности и родам, в случае возникновения финансовых затруднений и невозможности своевременного исполнения обязательств по кредиту, вправе обратиться в офис банковских услуг (уполномоченный центр банковских услуг) с заявлением о продлении срока платежей до 10 месяцев с временным приостановлением погашения основного долга и уплатой только процентов.

При этом к заявлению заёмщик/клиент женщина прилагает следующие документы:

- a) копию приказа о предоставлении отпуска по беременности и родам;
- b) медицинскую справку;
- d) документ, подтверждающий временное прекращение получения дохода;
- e) копию кредитного договора.

#### **§ 7. Порядок и срок уведомления заёмщика/клиента о принятом Банком положительном или отрицательном решении по заявлению.**

21. В случае принятия Банком положительного решения либо решения об отказе по обращению (заявлению) заёмщика/клиента о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор в связи с затруднениями в своевременном исполнении обязательств по кредиту, предоставленному вследствие финансовых затруднений, сложной жизненной ситуации либо обстоятельств непреодолимой силы, заёмщик/клиент уведомляется в течение двух банковских рабочих дней в следующем порядке:

- a) посредством телефонного звонка, SMS-уведомления или через мобильное приложение;
- b) путём направления письменного уведомления по юридическому/фактическому адресу (адресу проживания) заёмщика/клиента;
- d) путём направления уведомления на адрес электронной почты заёмщика/клиента.

#### **§ 8. Внесение изменений и дополнений в кредитный договор и его приложения**

### **при удовлетворении заявления**

22. После принятия положительного решения о внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор заёмщика/клиента, испытывающего трудности с своевременным исполнением обязательств по кредиту, предоставленному в связи с финансовыми затруднениями, сложной жизненной ситуацией либо форс-мажор обстоятельствами, сотрудником кредитного подразделения офиса банковских услуг осуществляются следующие операции:

а) подготавливается и оформляется проект дополнительного соглашения о внесении изменений и/или дополнений в кредитный договор;

б) при необходимости контролируется внесение и оформление в установленном порядке соответствующих изменений и дополнений в документы по обеспечению кредита, а также их представление в офис банковских услуг;

д) в автоматизированной банковской системе (IABS) вносятся соответствующие изменения в реквизиты кредитной карточки; при необходимости осуществляются операции по внебалансовым счетам 94501 (94502, 94503) и/или по кредитным счетам, а также вносятся изменения в раздел обеспечения кредитной карточки и в записи Реестра залогов.

### **§ 9. Заключительные положения**

23. Нормы настоящего Порядка могут подлежать постоянной адаптации к внутренним и внешним факторам, а также изменению, уточнению и совершенствованию.

24. Департамент внутреннего аудита при проведении проверок в Головном банке (офисах банковских услуг) осуществляет контроль соблюдения настоящего Порядка при внесении изменений и дополнений в действующий кредитный договор заёмщика/клиента, испытывающего трудности с своевременным исполнением обязательств по кредиту, предоставленному в связи с финансовыми затруднениями, сложной жизненной ситуацией либо форс-мажор обстоятельствами.