



**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ О РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ  
КРЕДИТОВ В АКБ «TENGE BANK»**

Ташкент – 2026

## **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок рассмотрения заявлений заемщиков о реструктуризации кредитов в АКБ «Tenge Bank» (далее – Порядок) разработан в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, в том числе Законом Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности», нормативными актами Центрального банка Республики Узбекистан, в том числе Положением о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг (рег. МЮ РУз за №3030 от 02.07.2018 г.), Положением о порядке классификации качества активов и формирования резервов на покрытие возможных потерь по активам, а также их использование в коммерческих банках (рег. МЮ РУз за №2696 от 14.07.2015 г.) и др., Уставом АКБ «Tenge Bank» (далее – Банк) и внутренними правилами Банка.

2. Настоящий Порядок регламентирует порядок рассмотрения заявлений потребителей, испытывающих финансовые затруднения, попавших в сложные жизненные ситуации, а также имеющих затруднения в своевременном осуществлении кредитных платежей по причине форс-мажорных обстоятельств, о возможностях внесения изменений и дополнений (реструктуризации) в условия кредитного договора по их действующим кредитам.

3. Порядок является обязательным для соблюдения всеми структурными подразделениями и работниками Банка при выполнении возложенных на них задач и функций.

## **Глава 2. Термины и определения**

4. Основные термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

- 1) **Банк** – АКБ «Tenge Bank»;
- 2) **заемщик** – физическое и юридическое лицо, имеющее действующий кредитный договор в Банке;
- 3) **кредит** - кредиты, микрозаймы и микрокредиты, предоставляемые Банком;
- 4) **официальный сайт Банка** - <https://www.tengebank.uz/>;
- 5) **реструктуризация** – банковская процедура в отношении заемщиков, испытывающих затруднения с выполнением действующих обязательств перед Банком, приводящих к изменениям условий кредитного договора в результате снижения финансовой нагрузки, предоставляющая возможность вернуться в платежный график, при наличии таких условий у заемщика;

6) **уполномоченное структурное подразделение** – подразделение Банка, ответственное за рассмотрение заявлений заемщиков о реструктуризации кредитов для физических лиц – Департамент развития и поддержки каналов розничных продаж, Департамент по работе с проблемными кредитами, для юридических лиц – Департамент корпоративного бизнеса и Департамент малого и среднего бизнеса, Департамент по работе с проблемными кредитами;

7) **уполномоченный сотрудник** – сотрудник уполномоченного структурного подразделения, указанного в пп. 6), ответственный за рассмотрение заявлений заемщиков о реструктуризации кредитов;

8) **уполномоченный орган** – коллегиальный орган Банка - Правление Банка, комитеты Банка, в том числе Розничный кредитный комитет, Кредитный комитет по кредитованию на бизнес цели, Кредитный комитет филиальной сети, Комитет по проблемным кредитам, осуществляющие свою деятельность на основании Положения или иных внутренних правил Банка, уполномоченные принимать решение по существу вопроса;

- 9) **Точки продаж** – Центры банковских услуг и Центры банковского сервиса Банка.

### **Глава 3. Реструктуризация задолженности физических лиц**

5. В Банке определяется порядок реструктуризации задолженности, порядок уведомления заемщика о принятом решении, а также способы информирования заемщиков о принятом решении.

6. Банк может предложить заемщику-физическому лицу следующие виды реструктуризации, исходя из индивидуальной ситуации и финансового анализа, на основе предоставленной информации со стороны Заемщика:

- 1) пролонгация срока действия Договора;
- 2) предоставление отсрочки или продления срока выплаты основной суммы и (или) процентов на срок не более 10 месяцев, в связи с беременностью и родами заемщика;
- 3) пересмотр процентной ставки по кредиту;
- 4) изменение типа платежа;
- 5) иные меры, не противоречащие законодательству Республики Узбекистан и внутренним документам Банка.

7. Реструктуризация осуществляется на основании заявления заемщика, поданного непосредственно в Банк/точки продаж Банка впервые в течение срока действия Договора. Заявление может быть подано как в письменной форме, так и в электронной форме, по адресам, указанным на официальном сайте Банка.

8. Заемщик вправе подать заявление самостоятельно, а также уполномочить нотариально удостоверенной доверенностью своего представителя.

9. Заемщик-физическое лицо обязан указать в заявлении следующую информацию:

- 1) фамилия, имя и отчество заемщика, паспортные данные, персональный идентификационный номер физического лица, контакты (номер телефона, адрес электронной почты), сведения о месте его жительства;
- 2) подробное описание причин реструктуризации;
- 3) предлагаемый вариант реструктуризации;
- 4) список приложений, подтверждающих документы для реструктуризации.

10. Письменное заявление должно быть закреплено подписью заемщика - или подписью уполномоченного лица заемщика.

К заявлению, поданным через представителей заемщика, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

11. Заявление рассматривается при обстоятельствах и при условии документального подтверждения заемщиком следующих фактов:

- 1) временная нетрудоспособность заемщика более двух месяцев;
- 2) расторжение трудового договора заемщика и его регистрация в районных (городских) отделах по борьбе с бедностью и содействию занятости в качестве соискателя работы;
- 3) наступление стихийных и техногенных бедствий;
- 4) смерть супруга(и) заемщика, являющегося созаемщиком и (или) поручителем;
- 5) наличие в числе иждивенцев заемщика лиц с инвалидностью I или II группы или увеличение числа лиц с инвалидностью I или II группы, находящихся на его/ее попечении;
- 6) присвоение заемщику инвалидности I или II группы;
- 7) отпуск по беременности и родам.

12. При этом, когда заемщик обращается в банк с заявлением об отсрочке или продлении срока платежей по Договору при обстоятельствах, указанных в п.п. 1)-2) пункта 11

настоящего Порядка, среднемесячный доход заемщика в течение двух месяцев, предшествующих дате данного обращения, должен быть уменьшен минимум на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом за последние двенадцать месяцев. Обстоятельства, указанные в п.п. 1)-7) пункта 11 настоящего Порядка должны были возникнуть в течение четырех месяцев, предшествующих дате подачи заемщиком в Банк заявления об отсрочке или продлении срока платежей по Договору.

13. К заявлению прилагаются следующие подтверждающие документы:

1) листок временной нетрудоспособности на срок более 2 месяцев подряд, выданный в порядке, установленном в соответствии с законодательством Республики Узбекистан;

2) копия приказа о расторжении трудового договора с заемщиком, выписка из электронной книжки, справка о назначении пособия по безработице выданная в порядке, установленном в соответствии с законодательством Республики Узбекистан;

3) справка о начисленной заработной плате заемщика;

4) справка, письмо Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Узбекистан о стихийном бедствии, пожаре, выданный в порядке, установленном в соответствии с законодательством Республики Узбекистан;

5) свидетельство о смерти супруга (и) заемщика, являющегося созаемщиком и (или) поручителем, выданный в порядке, установленном в соответствии законодательством Республики Узбекистан;

6) листок нетрудоспособности, социальная карта людей с инвалидностью, выданный в порядке, установленном в соответствии с законодательством Республики Узбекистан;

7) листок нетрудоспособности по беременности и родам, выданный в порядке, установленном в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

14. Заявление о реструктуризации задолженности принимается сотрудником, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, и направляется по системе электронного документооборота Банка в Управление канцелярии.

Управление канцелярии регистрирует заявление о реструктуризации задолженности как обращение и направляет в Управление качества обслуживания.

Управление качества обслуживания направляет обращение в уполномоченное структурное подразделение и контролирует сроки рассмотрения обращения.

После принятия Уполномоченным органом Банка решения о реструктуризации/отказе в реструктуризации кредита, Управление качества обслуживания направляет заемщику ответное письмо с уведомлением о принятом решении.

15. После получения заявления о реструктуризации уполномоченное структурное подразделение анализирует факты, приведенные в заявлении, проводит проверку на подлинность подтверждающих документов, представленных Заемщиком, готовит мотивированное заключение об удовлетворении/неудовлетворении заявления и о способе реструктуризации задолженности.

16. Уполномоченное структурное подразделение Банка выносит вопрос о реструктуризации задолженности Заемщика на рассмотрение уполномоченного органа Банка для принятия решения об удовлетворении или неудовлетворении заявления.

17. Решение о реструктуризации принимается уполномоченным органом Банка на индивидуальной основе для каждого случая.

18. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности уполномоченный орган Банка принимает одно из следующих решений:

- 1) об удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности по Договору;
  - 2) об отказе в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности по Договору.
19. Банк вправе отказать в реструктуризации задолженности в следующих случаях:
- 1) если информация, предоставленная заемщиком не подтверждена документально или выявлено искажение по результатам анализа данных их внешних источников;
  - 2) если по данному Договору ранее уже осуществлялась реструктуризация;
  - 3) если не соответствуют настоящему Порядку и иным внутренним правилам Банка.
20. Решение принимается исходя из фактов, приведенных в заявлении о реструктуризации задолженности, и представленных подтверждающих документов.
21. Общий срок рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности составляет 15 (пятнадцать) календарных дней с момента регистрации заявления о реструктуризации задолженности.
22. В случае необходимости дополнительного изучения и (или) проверки Банком информации и (или) документов, необходимых и достаточных для рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности Банк рассматривает обращение в срок до одного месяца со дня регистрации заявления о реструктуризации задолженности.
23. После принятия решения уполномоченным органом Банка о реструктуризации или об отказе в реструктуризации задолженности Заемщику направляется соответствующее уведомление.
24. Уведомление направляется посредством отправки официального письма на почтовый адрес клиента/электронный адрес клиента, указанный в заявлении.
25. В уведомлении об удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности Заемщику предлагается заключить соответствующее дополнительное соглашение, а также направляется измененный график платежей в случае, если изменение условий Договора привели к изменению периодичности, сроков и размеров предстоящих платежей.
26. В уведомлении об отказе в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности указываются причины отказа, а также по возможности варианты действий Заемщика для повторной подачи заявления о реструктуризации задолженности с целью его удовлетворения.
27. При положительном решении заемщик подписывает дополнительное соглашение к действующему кредитному договору, где прописываются новые условия, график платежей.
28. Информация о реструктуризации передается в кредитное бюро в установленном законодательством порядке.
29. Решение о реструктуризации, принятое уполномоченным органом Банка, действительно в течение срока, указанного в уведомлении заемщику. По истечении указанного срока повторное обращение рассматривается как новое заявление.
30. Заемщик несет ответственность за полноту и достоверность предоставленных сведений и документов. В случае выявления недостоверной информации Банк оставляет за собой право отказать в реструктуризации или пересмотреть условия ранее согласованной реструктуризации.

## **Глава 4. Реструктуризация задолженности юридических лиц**

31. Реструктуризация кредита юридического лица производится на основании заявления в установленной Банком форме, поданного непосредственно в Банк впервые в течение срока действия Договора. Заявление может быть подано как в письменной форме, так и в электронной форме, по адресам, указанным на официальном сайте Банка.

32. Заемщик-юридическое лицо обязан указать в заявлении следующую информацию:

- 1) полное наименование юридического лица, идентификационный номер налогоплательщика;
- 2) место регистрации юридического лица, фактическое местонахождение компании;
- 3) Ф.И.О. уполномоченного лица;
- 4) контакты (номер телефона, электронная почта);
- 5) запрашиваемые условия реструктуризации;
- 6) действующая программа кредитования и номера договора;
- 7) причина ухудшения финансового состояния/нарушения графика платежей;
- 8) предлагаемое дополнительное обеспечение, в том числе предоставление дополнительного поручителя.

33. Письменное заявление должно быть закреплено подписью уполномоченного лица заемщика - юридического лица. К заявлению, поданным через представителей заемщика, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

34. Банк вправе предложить заемщику — юридическому лицу виды реструктуризации, исходя из индивидуальной ситуации заемщика и результатов финансового анализа, включая продление срока действия кредитного договора, кредитной линии, Генерального соглашения и (или) отдельного банковского займа, а также иные формы реструктуризации, не противоречащие законодательству Республики Узбекистан и внутренним документам Банка.

35. Заявление рассматривается при обстоятельствах и при условии документального подтверждения заемщиком факторов, явившихся причиной ухудшения финансового состояния/нарушения графика платежей, при условии, что такие обстоятельства носят объективный характер и не являются следствием недобросовестных действий заемщика

36. К заявлению прилагаются:

- 1) копии учредительных документов юридического лица (устав, изменения к нему — при наличии);
- 2) документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление (приказ о назначении, протокол/решение уполномоченного органа, доверенность — при необходимости);
- 3) бухгалтерская (финансовая) отчетность за последний отчетный период и за последний завершенный календарный год;
- 4) документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния юридического лица и (или) нарушение графика платежей (в том числе, но не ограничиваясь: снижение выручки, расторжение ключевых договоров, приостановление деятельности, увеличение обязательств, судебные споры, иные обстоятельства);
- 5) справка о текущем финансовом состоянии и движении денежных средств (при наличии);
- 6) сведения о наличии или отсутствии процедур банкротства, ликвидации, реорганизации;
- 7) иные документы по запросу кредитора, необходимые для рассмотрения заявления.

37. Общий срок рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности составляет 15 (пятнадцать) календарных дней с момента регистрации заявления о реструктуризации задолженности.

38. В случае необходимости дополнительного изучения и (или) проверки Банком информации и (или) документов, необходимых и достаточных для рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности Банк рассматривает обращение в срок до одного месяца со дня регистрации заявления о реструктуризации задолженности.

39. Заявление о реструктуризации задолженности принимается сотрудником, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, и направляется по системе электронного документооборота Банка в Управление канцелярии.

Управление канцелярии регистрирует заявление о реструктуризации задолженности как обращение и направляет в Управление качества обслуживания.

Управление качества обслуживания направляет обращение в уполномоченное структурное подразделение и контролирует сроки рассмотрения обращения.

После принятия Уполномоченным органом Банка решения о реструктуризации/отказе в реструктуризации кредита, Управление качества обслуживания направляет заемщику ответное письмо с уведомлением о принятом решении.

40. После получения заявления о реструктуризации уполномоченный сотрудник проводит соответствующие мероприятия, установленные внутренними правилами Банка.

41. Уполномоченный сотрудник Банка выносит вопрос о реструктуризации задолженности Заемщика на рассмотрение уполномоченного органа Банка.

42. Уполномоченный орган Банка на основании представленных ему на рассмотрение материалов принимает одно из следующих решений:

- 1) о проведении реструктуризации кредита;
- 2) о доработке представленных материалов в соответствующие подразделения Банка;
- 3) об отказе в реструктуризации кредита;
- 4) иное решение, не противоречащее законодательству Республики Узбекистан и внутренним документам Банка.

43. Решение принимается исходя из фактов, приведенных в заявлении о реструктуризации задолженности, и представленных подтверждающих документов, на индивидуальной основе для каждого случая.

44. После принятия решения о реструктуризации или об отказе в реструктуризации задолженности Заемщику направляется соответствующее уведомление.

45. Уведомление направляется посредством средств связи, указанных в Договоре и (или) в заявлении о реструктуризации задолженности.

46. В уведомлении об удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности Заемщику предлагается заключить соответствующее дополнительное соглашение, а также направляется измененный график платежей в случае, если изменение условий Договора привели к изменению периодичности, сроков и размеров предстоящих платежей.

47. В уведомлении об отказе в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности указываются причины отказа, а также по возможности варианты действий Заемщика для повторной подачи заявления о реструктуризации задолженности с целью его удовлетворения.

48. При положительном решении заемщик подписывает дополнительное соглашение к действующему кредитному договору, где прописываются новые условия и график платежей, а также акт-сверки об остатках задолженности по соответствующему обязательству.

49. Информация о реструктуризации передается в кредитное бюро в установленном законодательством порядке.

50. Решение о реструктуризации, принятое уполномоченным органом Банка, действительно в течение срока, указанного в уведомлении заемщику. По истечении указанного срока повторное обращение рассматривается как новое заявление.

51. Заемщик несет ответственность за полноту и достоверность предоставленных сведений и документов. В случае выявления недостоверной информации Банк оставляет за собой право отказать в реструктуризации или пересмотреть условия ранее согласованной реструктуризации.

## **Глава 5. Заключительные положения**

52. Банк на своем официальном сайте настоящим Порядком доводит до заемщиков информацию о праве на обращение с заявлением о реструктуризации задолженности, необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации задолженности и о требованиях к содержанию заявления о реструктуризации задолженности.

53. Признание настоящего документа утратившим силу, внесение изменений данного документа и другие действия будут проводиться Разработчиком данного документа согласно внутренним правилам Банка.

54. В случае реструктуризации подразделений Банка все права и обязанности, предусмотренные настоящим Порядком, переходят к правопреемнику соответствующего структурного подразделения.

55. Если отдельные нормы настоящего документа вступают в противоречие с действующим законодательством Республики Узбекистан и/или Уставом Банка, эти нормы утрачивают силу, и в части регулируемых этими нормами вопросов следует руководствоваться нормами действующего законодательства Республики Узбекистан и/или Устава Банка до момента внесения соответствующих изменений в настоящие Правила.

56. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, регулируются законодательством Республики Узбекистан и внутренними правилами Банка.

57. Хранение оригинала и предоставление контролируемых копий данного документа осуществляется Управлением методологии Юридического Департамента.