

## **Kredit to'lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste'molchilarning arizalarini ko'rib chiqish tartibi**

### **I. Umumiy qoidalar**

1. Mazkur tartib "Davr bank" Xususiy aksiyadorlik tijorat bankining (keyingi o'rinlarda - Bank deb ataladi) ichki qoidasi hisoblanib, O'zbekiston Respublikasining "Banklar va bank faoliyati to'g'risida", "Bank siri to'g'risida"gi Qonunlari, "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida"gi nizom (ro'yxat raqami: AV №3030, 02.07.2018 y.), O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining meyoriy hujjatlariga hamda O'zbekiston Respublikasining boshqa normativ-huquqiy hujjatlariga muvofiq ishlab chiqilgan.

2. Mazkur tartib - "Davr bank" XATB tomonidan moliyaviy qiyinchiliklar, murakkab hayotiy vaziyatlarga tushib qolgan hamda fors-major holatlari tufayli o'z vaqtida kredit to'lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste'molchilarning amaldagi kreditlari bo'yicha kredit shartnomasi shartlariga o'zgartirish va qo'shimchalar kiritish (restrukturizatsiya) imkoniyatlari borasidagi arizalarini ko'rib chiqish tartibini belgilaydi.

3. Ushbu tartibning asosiy maqsadi - moliyaviy qiyinchiliklar, murakkab hayotiy vaziyatlar yoki fors-major holatlariga tushib qolgan mijozlarni qo'llab-quvvatlash, ularga kredit yuklamasini yengillashtirish imkoniyatlarini yaratish hamda bankning aktivlari sifatini saqlab qolishdir.

### **II. Kredit to'lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste'molchilarning arizalarini ko'rib chiqish**

2. Bank moliyaviy qiyinchiliklar, murakkab hayotiy vaziyatlarga tushib qolgan hamda fors-major holatlari tufayli o'z vaqtida kredit to'lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste'molchilarning amaldagi kreditlari bo'yicha kredit shartnomasi shartlariga o'zgartirish va qo'shimchalar kiritish (restrukturizatsiya) imkoniyatlarini ko'rib chiqadi.

3. Kredit to'lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste'molchilar bankka ariza (keyingi o'rinlarda - ariza deb ataladi) bilan murojaat etganda, ularning arizalari o'rnatilgan tartibda yozma yoki elektron tarzda ro'yxatga olinadi.

4. Arizaga quyidagi xujjatlar ilova qilinadi:

- shaxsni tasdiqlovchi hujjat (pasport yoki ID-karta nusxasi);

- kreditga oid hujjatlar (kredit shartnomasi nusxasi, to'lov grafigi, kredit qoldig'i haqida ma'lumotnoma (mavjud bo'lsa);

- moliyaviy qiyinchiliklarni tasdiqlovchi hujjatlar (sababiga qarab: ishdan bo'shatilganligi haqida buyruq nusxasi, maoshi kamayganligi to'g'risida ish beruvchi ma'lumotnomasi, vaqtincha mehnatga loyoqatsizlik varaqasi, tibbiy xulosa yoki davolanish xarajatlari haqida hujjatlar, oilaviy ahvoli o'zgarganligini tasdiqlovchi hujjatlar;

- daromadlar haqida ma'lumot (oxirgi oylar uchun ish haqi to'g'risida ma'lumotnoma yoki daromadi yo'qligi to'g'risidagi hujjat);

- ixtiyoriy tarzda shartnomaga qo'shimcha va o'zgartirishlar bo'yicha taklif (to'lov muddatini uzaytirish, foizlarni kamaytirish, penya va jarimalarni kechiktirish).

5. Arizani ko'rib chiqish muddati muammoni o'rganish jarayonlarini hisobga olgan holda 15(o'n besh) ish kuni ichida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

6. Qabul qilingan arizalarni ko'rib chiqish va baholash quyidagi mezonlarga asoslanadi:

- ariza bo'yicha bank tomonidan qabul qilingan qaror haqida 3 (uch) bank ish kunida iste'molchiga yozma yoki elektron tartibda xabar beriladi.

- ariza qanoatlantirilganda kredit shartnomalari va unga qo‘shimcha va o‘zgartirishlar kiritish iste‘molchining bankka tashrif buyurishi orqali amalga oshiriladi. Shu jumladan onlayn tarzda kredit olgan mijozlar ham bankka tashrif buyurish orqali amalga oshiriladi.

- arizani qanoatlantirish rad etilganda, rad etilishi bo‘yicha asoslantirilgan qaror 3 (uch) bank ish kunida iste‘molchiga yozma yoki elektron tartibda yuboriladi.

7. Bank kredit to‘lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste‘molchilarga quyidagi imkoniyatlarni taqdim etishi mumkin:

a) kredit muddatini uzaytirish;

b) kredit foiz stavkalarini qayta ko‘rib chiqish;

v) kredit to‘lovlarini kechiktirganlik uchun jarima va penyalar miqdorini kamaytirish.

g) homiladorlik va tug‘ish ta‘tilidagi ayollarning amaldagi kreditlari bo‘yicha to‘lovlar muddati o‘n oygacha uzaytirilishi mumkin.

8. Kredit to‘lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste‘molchilar bilan tuziladigan shartnomalarga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritilishiga quyidagilar asos bo‘lishi mumkin:

a) moliyaviy qiyinchiliklar;

- ishdan bo‘shatilishi yoki vaqtincha ishsiz qolish;

- ish haqini kamayishi yoki maosh o‘z vaqtida to‘lanmasligi;

- daromad manbaining yo‘qolishi (yakka tartibdagi tadbirkorning faoliyatini to‘xtashi);

- ish joyining yopilishi yoki faoliyatining to‘xtashi.

b) murakkab hayotiy vaziyatlar;

- sog‘lig‘i bilan bog‘liq muammolar (og‘ir kasallik, uzoq muddatli davolanish, mehnatga layoqatsizlik);

- oilaviy holat o‘zgarishi (oila boquvchisining vafoti, ajrim, oila a‘zolarining sonining ortishi);

- karantin yoki cheklovlar sababli daromadning pasayishi;

- xomiladorlik va tug‘ruq ta‘tili.

v) fors-major holatlar;

-tabiiy ofat (suv toshqini, yong‘in, zilzila);

-kutilmagan yirik xarajatlar.

### **III. Yakuniy qoidalar**

9. Mazkur tartib tasdiqlangan kundan boshlab kuchga kiradi.