

Утверждаю

Генеральный директор  
ТОО «Коллекторское Агентство  
Kazakhstan Collection Group»

Ажибаева А.К.  
«27» сентября 2024г.

**Порядок принятия решения об изменении условий исполнения обязательства  
должниками  
ТОО «Коллекторское агентство Kazakhstan Collection Group»**

**Коллекторское агентство** – ТОО «Коллекторское агентство Kazakhstan Collection Group».

**Уполномоченный сотрудник** – работник, принимающий обращения должников.

**Должник** – физическое лицо, обязательство которого в результате уступки права (требования) перешло Коллекторскому агентству.

**Менеджер** – работник, ведущий переговоры с должником, в случае необходимости.

**БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ  
ОБ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

Процесс принятия решения об изменении условий исполнения обязательств начинается после обращения Должником на официальный сайт Коллекторского агентства.

**ЭТАПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ИСПОЛНЕНИЯ  
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:**

- 1. Поступление обращения Должника об изменении условий исполнения обязательств, с приложением подтверждающих документов.**  
Обращения поступают на официальный сайт Коллекторского агентства.
- 2. Проверка всех предоставленных документов на подлинность и наличие необходимых документов.** Уполномоченный сотрудник производит проверку всех полученных документов на соответствие со списком уполномоченного органа.
- 3. Формирование пакета документов для принятия решения.**
  - По делам Должников, по которым предоставлены необходимые документы, формируется пакет документов и принимается решение о предоставлении графика для частичного погашения долга (срок 15 календарных дней).
  - По делам Должников, по которым предоставлен неполный пакет документов принимается решение о запросе недостающих документов (срок 15 календарных дней, срок предоставления дополнительных документов 5 календарных дней).
  - По делам Должников, которые не входят в перечень уполномоченного органа, предоставляется ответ, предусмотренный в Приложении 1 (срок 15 календарных дней).

В случае возникновения вопросов по обращению Уполномоченный работник передает сведения Менеджеру, который связывается с Должником для выяснения вопроса по контактными телефонам.

- 4. При получении дополнительных документов от должников.**

- Если документы предоставлены в установленные уполномоченным органом сроки, то формируется пакет документов и принимается решение о предоставлении графика для частичного погашения долга (срок 15 календарных дней).
  - Если документы предоставлены позже установленных уполномоченным органом сроки, то предоставляется ответ, предусмотренный в Приложении 1(срок 15 календарных дней).
5. Перечень категорий заемщиков и список документов, которые необходимо предоставить при обращении, размещаются на официальном интернет-ресурсе Коллекторского агентства.
  6. Вопросы списания долга либо части долга рассматриваются руководством Коллекторского агентства индивидуально.

**Приложение №1  
к Порядку принятия решения  
об изменении условий исполнения  
обязательства должниками  
ТОО «Коллекторское агентство  
Kazakhstan Collection Group»**

Г-ну (же) \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

**Отказ в изменении условий исполнения обязательства**

ТОО «Коллекторское агентство Kazakhstan Collection Group» (далее – Коллекторское агентство) в ответ на Ваше заявление от \_\_\_\_\_ (вх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_) об изменении условий исполнения обязательства по договору банковского займа (договору о предоставлении микрокредита) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 2 статьи 6-1 Закона Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» Коллекторское агентство отказывает Вам в изменении условий исполнения обязательства в связи с

---

*(указать обоснования причин отказа)*

**Уполномоченное лицо  
Коллекторского агентства**

**ФИО**