

Утверждаю

Генеральный директор
ТОО «Коллекторское Агентство
М.Б.А. Финансы»



**Порядок принятия решения об изменении условий
исполнения обязательства должниками
ТОО «Коллекторское Агентство М.Б.А. Финансы»**

Коллекторское агентство – ТОО «Коллекторское агентство М.Б.А. Финансы».

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 Должника на официальный сайт Коллекторского агентства.

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

- 1. Поступление обращения Должника об изменении условий исполнения обязательств.**
Обращения с прилагаемыми подтверждающими документами 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 сроков, 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 М.Б.А. Финансы»**

Г-ну (же) _____

Адрес: _____

Отказ в изменении условий исполнения обязательства

ТОО Коллекторское агентство «МБА Финансы» (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
ТОО Коллекторское агентство «М.Б.А. Финансы»**

ФИО