

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Єдиного учасника
ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС»
від «01» вересня 2025 року №01/09-2025-1

ПОЛОЖЕННЯ

**про приймання, облік та зарахування платежів від боржників у рахунок
погашення заборгованості за споживчими кредитними договорами
ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС»**

м. Київ, 2025

1. Мета, предмет і сфера застосування

Це Положення встановлює внутрішній порядок приймання, обліку та зарахування платежів від боржників у рахунок погашення заборгованості за договорами споживчого кредиту, право вимоги яких було набуто на підставі відступлення прав вимоги (факторингу) у ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС».

1.2. Положення застосовується до всіх грошових надходжень від боржників, їх поручителів, майнових поручителів та інших осіб, які виконують зобов'язання боржника за договорами споживчого кредиту а також від органів та осіб, які здійснюють примусове виконання в рахунок погашення заборгованості боржників (надалі - Боржники), право грошової вимоги за якими відступлене на користь Товариства.

1.3. Положення не змінює зміст зобов'язань боржників за кредитними договорами (споживчими кредитами), а визначає внутрішній порядок дій Товариства як нового кредитора щодо зарахування отриманих платежів у межах чинного законодавства та умов договорів.

1.4. Положення є обов'язковим для всіх структурних підрозділів та працівників Товариства, які беруть участь у прийманні, обробці, обліку та контролі платежів боржників за кредитними договорами споживчого кредиту

2. Нормативно-правова база

2.1. Товариство у своїй діяльності щодо приймання та зарахування платежів від боржників в рахунок погашення заборгованості за кредитними договорами керується, зокрема, такими нормативно-правовими актами України:

- Цивільним кодексом України, (у т. ч. статтями 512–516 щодо відступлення права вимоги та переходу прав кредитора до нового кредитора).
- Законом України «Про споживче кредитування» № 1734-VIII, зокрема статтею 18 щодо відступлення права вимоги, статтею 19 щодо черговості погашення вимог за договором про споживчий кредит та статтею 23 щодо прав та обов'язків кредитодавця, нового кредитора і колекторської компанії.
- Законом України та нормативно-правовими актами Національного банку України щодо вимог до кредитодавця, нового кредитора та колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості, включаючи вимоги до етичної поведінки.
- Законів України «Про захист прав споживачів фінансових послуг» із змінами та «Про споживче кредитування», у тому числі спеціальні норми щодо відступлення права вимоги за договорами споживчого кредиту та вимоги до нового кредитора.
- Інші закони та нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність небанківських фінансових установ, надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості.

2.2. У разі суперечності між нормами цього Положення та вимогами чинного законодавства України застосовуються вимоги законодавства, а Положення підлягає відповідному перегляду та актуалізації.

3. Терміни та визначення

3.1. Терміни у цьому Положенні застосовуються в значеннях, визначених Цивільним кодексом України та Законом України «Про споживче кредитування».

3.2. Для цілей цього Положення додатково використовуються такі терміни:

- **Споживчий кредит** – кредит, що надається споживачу – фізичній особі для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника, у значенні Закону України «Про споживче кредитування».
- **Кредитна заборгованість за споживчими договорами** – будь-яка заборгованість (основний борг, проценти, комісії, неустойка, витрати тощо), що виникла у споживача за договором про споживчий кредит та право вимоги за якою відступлено на користь Товариства.

- **Кредитний договір** – договір про споживчий кредит, з якого виникає грошове зобов'язання боржника, право грошової вимоги за яким відступлено Товариству.
- **Первісний кредитор** – кредитодавець за договором споживчого кредиту, який відступив право грошової вимоги Товариству.
- **Новий кредитор** – Товариство, яке набуло право грошової вимоги за кредитним договором на підставі договору відступлення права вимоги та/або договору факторингу.
- **Договір відступлення права вимоги (факторинг)** – договір, за яким первісний кредитор відступає Товариству право грошової вимоги у конкретному зобов'язанні в обсязі та на умовах, що існували на момент переходу права вимоги.
- **Платіж боржника** – будь-яка грошова сума, сплачена боржником або третьою особою в рахунок виконання грошового зобов'язання за кредитним договором.
- **Основний борг** – сума основного зобов'язання боржника за кредитним договором без урахування процентів, комісій, неустойки та інших платежів.
- **Проценти** – плата за користування грошовими коштами або відстрочення/розстрочення виконання грошового зобов'язання згідно з кредитним договором.
- **Неустойка (штраф, пеня)** – грошова сума, що підлягає сплаті боржником у разі порушення умов кредитним договором.
- **Витрати на одержання виконання** – документально підтверджені витрати Товариства, пов'язані зі стягненням заборгованості (судовий збір, витрати на правничу допомогу, виконавчий збір тощо).
- **Колекторська компанія** – юридична особа, яка відповідає вимогам Національного банку України та внесена до реєстру колекторських компаній, залучена на підставі договору про надання послуг до врегулювання простроченої заборгованості за договором споживчого кредиту в інтересах кредитодавця або нового кредитора.
- **Органи та особи, які здійснюють примусове виконання** – це органи та особи, які в розумінні ЗУ «Про виконавче провадження», що уповноважені примусово виконувати рішення Суду (а також інші виконавчі документи) зі стягнення заборгованості з Боржників в рахунок погашення заборгованості.

3.3. До Товариства як нового кредитора переходять усі права та обов'язки первісного кредитора за зобов'язанням у тому обсязі, в якому вони існували на момент переходу права вимоги, якщо інше не встановлено законом або договором, при цьому зберігаються всі гарантії захисту прав споживача.

4. Загальні принципи зарахування платежів

4.1. Товариство приймає платежі боржників у рахунок погашення кредитної заборгованості виключно у безготівковій формі (якщо інше не передбачено умовами кредитного договору), шляхом перерахування коштів на поточні рахунки Товариства, відкриті в банках України, із зазначенням необхідних реквізитів для ідентифікації боржника та кредитного договору.

4.2. Усі платежі боржників, що надійшли на рахунки Товариства, підлягають обов'язковій фіксації в облікових та інформаційних системах Товариства із зазначенням дати, суми, платника, номера кредитного договору, застосованої черговості та способу надходження.

4.3. Зміна кредитора не змінює обсягу або порядку виконання зобов'язання споживачем за договором про споживчий кредит, не позбавляє його прав і гарантій, передбачених Законом України «Про споживче кредитування» та законодавством про захист прав споживачів фінансових послуг.

4.3. Якщо кредитним договором не визначено інший порядок зарахування часткових платежів, Товариство застосовує черговість погашення вимог, встановлену статтею 19 Закону України «Про споживче кредитування».

5. Черговість зарахування платежів за одним договором

5.1. У разі недостатності суми проведеного платежу для повного виконання грошового

зобов'язання за кредитним договором сума платежу зараховується у такій черговості, якщо інше не встановлено законом або базовим договором:

1. у першу чергу – прострочена до повернення сума основної заборгованості (тіло кредиту);
2. у другу чергу - прострочені проценти за користування кредитом;
3. у третю чергу – сума основної заборгованості (тіло кредиту);
4. у четверту чергу - проценти за користування кредитом, що підлягають сплаті в поточному періоді;
5. у п'яту чергу – інші платежі відповідно до умов договору (наприклад, комісії, якщо вони передбачені);
6. у шосту чергу - неустойка (штраф, пеня).

5.2. Договором про споживчий кредит може бути встановлений інший порядок розподілу платежів, якщо він не суперечить імперативним нормам законодавства та не погіршує становище споживача порівняно з вимогами Закону України «Про споживче кредитування».

5.3. Товариство зобов'язане дотримуватися порядку зарахування, передбаченого кредитним договором та законом, і не має права застосовувати внутрішні правила, які погіршують становище боржника-споживача.

6. Порядок роботи з призначенням платежу

6.1. Товариство забезпечує інформування боржників щодо порядку заповнення призначення платежу при здійсненні оплати в рахунок погашення заборгованості за споживчими кредитами, а саме, щоб у платіжних документах боржників зазначалися ПІБ боржника, його ідентифікаційні дані, номер кредитного договору та призначення платежу.

6.2. У разі надходження платежу з неповним або некоректним призначенням відповідальні працівники Товариства здійснюють ідентифікацію боржника та кредитного договору за доступною інформацією (дані платника, сума, історія попередніх платежів) та зараховують платіж відповідно до цього Положення.

6.3. У разі неможливості однозначно ідентифікувати боржника та/або кредитний договір платіж обліковується на окремому транзитному (невиясненому) рахунку до моменту з'ясування всіх обставин або отримання додаткових відомостей від платника чи первісного кредитора.

7. Кілька договорів одного боржника

7.1. Якщо боржник має більше одного договору споживчого кредиту, право вимоги за якими відступлено Товариству, та призначення платежу не дозволяє однозначно визначити, за яким саме договором здійснюється платіж, застосовується порядок, встановлений цим розділом, якщо інше не передбачено кредитними договорами або договорами відступлення права вимоги.

7.2. У разі надходження від боржника, який має декілька кредитних договорів, платежу без зазначення номера конкретного договору та без іншої однозначної вказівки на певний договір, Товариство розподіляє суму такого платежу між усіма діючими кредитними договорами цього боржника пропорційно до розміру загальної заборгованості за кожним договором станом на дату зарахування платежу.

7.3. Пропорційний розподіл застосовується, якщо інший порядок розподілу між договорами прямо не встановлений кредитними договорами, договором відступлення права вимоги або імперативними нормами законодавства України.

7.4. Якщо пропорційний розподіл не може бути застосований з юридичних або технічних причин (наприклад, різний статус зобов'язань, наявність судових рішень щодо окремих договорів), Товариство може застосувати погоджений внутрішньо альтернативний підхід, зокрема:

- зараховувати платіж насамперед за договорами зі найбільшим строком виконання, що сплив;
- за однакового строку прострочення – за договором із найбільшою сумою простроченої заборгованості;
- за відсутності прострочення – за договором, строк чергового платежу за яким настане раніше.

7.5. Якщо в призначенні платежу вказана безумовна воля боржника погасити заборгованість за конкретним кредитним договором, Товариство зараховує дану оплату в погашення заборгованості за даним кредитним договором.

7.6. Застосований для кожного платежу механізм зарахування та або розподілу підлягає фіксації в інформаційних/облікових системах Товариства.

8. Повернення помилкових та/або надміру сплачених платежів

8.1. Якщо на рахунок Товариства надійшли кошти, що не можуть бути обґрунтовано ідентифіковані як належне виконання зобов'язання конкретного боржника, такі кошти підлягають окремому обліку як помилкові або невияснені надходження до моменту завершення перевірки.

8.2. Відповідальний підрозділ Товариства зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту отримання інформації про можливу помилковість платежу, розпочати внутрішню перевірку, яка включає: звірку платіжних реквізитів, суми, дати, платника, призначення платежу, наявності/відсутності боргу, а також перевірку, чи не був такий платіж уже зарахований у рахунок погашення заборгованості або повернений раніше.

8.3. До завершення перевірки Товариство не здійснює остаточне зарахування такого платежу в рахунок погашення заборгованості, крім випадків, коли з наявних даних однозначно вбачається дія/намір платника виконати конкретне грошове зобов'язання боржника перед Товариством.

8.4. Якщо за результатами перевірки встановлено, що платіж є помилковим, надміру сплаченим або сплаченим за відсутності зобов'язання, Товариство повертає кошти платнику за його письмовою заявою або на підставі належним чином оформленого звернення надавача платіжних послуг, банку чи іншого уповноваженого учасника платіжної інфраструктури, з урахуванням вимог законодавства України про платіжні послуги та умов договору з таким учасником.

8.5. Якщо помилковий переказ підтверджено, Товариство обліковує даний платіж як кошти до повернення з урахуванням вимог пункту 8.4. та 8.6. даного Положення.

8.6. Повернення коштів здійснюється на рахунок, з якого вони надійшли, якщо інший рахунок не зазначений у заяві платника та якщо такий інший спосіб повернення не суперечить вимогам фінансового моніторингу, внутрішнім правилам безпеки та умовам надавача платіжних послуг.

8.7. У разі надміру сплаченого платежу від боржника, коли зобов'язання існує, але сплачена сума перевищує фактичний залишок заборгованості, Товариство за заявою боржника або платника: (а) повертає надміру сплачену суму; або (б) за наявності письмової заяви боржника зараховує її у рахунок іншого зобов'язання цього боржника перед Товариством, якщо це не суперечить чинному законодавству та умовам відповідних договорів.

8.8. Усі дії щодо помилкових та/або надміру сплачених коштів підлягають документуванню у внутрішній системі Товариства із зазначенням підстави звернення, дати надходження заяви, результатів перевірки, прийнятого рішення, дати повернення коштів або способу іншого врегулювання.

9. Взаємодія з платіжними системами, банками та надавачами платіжних послуг

9.1. Для приймання платежів від боржників Товариство використовує послуги банків, еквайрів, платіжних систем, платіжних установ, фінансових установ, операторів платіжної інфраструктури та інших надавачів платіжних послуг, які мають право надавати відповідні послуги згідно із законодавством України.

9.2. Відносини Товариства з такими учасниками оформлюються договорами, які повинні передбачати, зокрема, порядок інформаційної взаємодії, передачі реєстрів операцій, строки зарахування коштів, правила звірки, порядок повернення коштів, розподіл комісій, порядок врегулювання спірних операцій, інформаційну безпеку та захист персональних даних.

9.3. Товариство забезпечує щоденну або в інший передбачений договором строк звірку даних власної облікової системи з реєстрами операцій, отриманими від банків, еквайрів та інших надавачів платіжних послуг, з метою виявлення неідентифікованих, дубльованих, відхилених, оскаржених або повернутих операцій.

9.4. Якщо за операцією ініційовано повернення платежу або іншу процедуру оспорювання, відповідальний працівник Товариства зобов'язаний невідкладно зафіксувати це в системі, призупинити остаточне закриття відповідної заборгованості в частині спірної суми та діяти відповідно до договору з надавачем платіжних послуг і внутрішніх правил Товариства.

9.5. Комісії банків, еквайрів, платіжних систем та інших надавачів платіжних послуг не зменшують суму виконання боржником його грошового зобов'язання перед Товариством, якщо інше прямо не встановлено кредитним договором або умовами відповідного платіжного інструменту, про які боржника було належним чином поінформовано до здійснення оплати.

9.6. У разі технічного збою, дублювання транзакцій, затримки в проведенні платежу або розбіжності між сумою фактично зарахованих коштів і даними реєстру платіжного посередника Товариство проводить службову перевірку та до завершення звірки відображає таку суму на окремому технічному або транзитному аналітичному рахунку «до в'яснення».

9.7. Товариство повинно забезпечити, щоб використання платіжної інфраструктури не призводило до порушення прав боржника, помилкового подвійного обліку, прихованого стягнення додаткових платежів чи неналежного інформування про факт, суму та дату оплати.

10. Судові рішення та виконавче провадження

10.1. У разі наявності судових рішень або відкритих виконавчих проваджень щодо заборгованості за кредитними договорами, право вимоги за якими відступлено Товариству, зарахування платежів здійснюється з урахуванням змісту судових рішень, виконавчих документів та законодавства про виконавче провадження.

10.2. Якщо судовим рішенням визначено структуру боргу (основний борг, проценти, неустойка, судові витрати тощо), Товариство при розподілі добровільних платежів боржника дотримується вимог рішення суду та статтею 19 Закону України «Про споживче кредитування» в частині черговості погашення, якщо інше прямо не встановлено судовим актом.

10.3. Додаткові проценти й штрафні санкції, що нараховуються після ухвалення судового рішення до повного виконання зобов'язання, обліковуються окремо та погашаються у прорядку згідно зі статтею 19 Закону України «Про споживче кредитування», якщо інший порядок не визначено судом.

11. Відображення операцій у бухгалтерському обліку

11.1. Погашення боржниками заборгованості за кредитними договорами відображається у бухгалтерському обліку Товариства відповідно до облікової політики.

11.2. Суми, зараховані в рахунок погашення кредитного боргу, процентів, неустойки і витрат, а також доходи Товариства від придбання та реалізації прав вимоги, відображаються на відповідних рахунках обліку фінансових активів, доходів та розрахунків із боржниками.

11.3. Черговість зарахування кожного платежу фіксується у внутрішніх облікових реєстрах Товариства.

12. Інформування боржників

12.1. Товариство забезпечує боржникам можливість отримувати інформацію про розмір і структуру їх кредитної заборгованості, отримані від них платежі та порядок їх зарахування, у строки й у формах, визначених законодавством та цим Положенням.

12.2. Товариство виконує вимоги статті 18 Закону України «Про споживче кредитування» щодо повідомлення споживача про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору у визначені цим Законом строки та способи.

12.3. Надання інформації здійснюється у спосіб, визначений кредитним договором та внутрішніми документами Товариства, із дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та банківської/фінансової таємниці.

13. Залучення колекторської компанії

13.1. Товариство, набувши як новий кредитор права грошових вимог за договорами споживчого кредиту, має право залучати до врегулювання простроченої кредитної заборгованості колекторську

компанію, включену до реєстру колекторських компаній, у порядку та на умовах, визначених Законом України «Про споживче кредитування» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

13.2. Колекторська компанія діє виключно в інтересах Товариства як нового кредитора на підставі укладеного з ним договору та не набуває права грошової вимоги за договорами споживчого кредиту.

13.3. Грошові кошти, сплачені боржниками в рахунок погашення кредитної заборгованості, надходять безпосередньо на рахунки Товариства. Колекторським компаніям заборонено вимагати та приймати оплати від боржників в рахунок погашення заборгованості за кредитними договорами боржників Товариства на свої розрахункові рахунки.

13.4. Товариство здійснює контроль за дотриманням колекторською компанією вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості,

13.5. Товариство несе відповідальність за достовірність переданих колекторській компанії для врегулювання даних заборгованості за кредитними договорами, отриманих платежів від боржників за сприянням колекторської компанії та застосованої до них черговості зарахування.

13.6. Товариство повідомляє Національний банк України про укладення, зміну та припинення договорів з колекторськими компаніями, а також розміщує інформацію про залучені колекторські компанії та вимоги щодо взаємодії із споживачами на власному веб-сайті та в інших каналах/ресурсах, визначених нормативно-правовими актами НБУ.

14. Контроль та відповідальність

14.1. Контроль за дотриманням цього Положення здійснюють служба внутрішнього контролю (комплаєнс), підрозділи ризик-менеджменту, бухгалтерська служба та інші уповноважені структурні підрозділи Товариства.

14.2. Посадові особи, винні у порушенні вимог цього Положення, несуть дисциплінарну, матеріальну та іншу відповідальність відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Товариства.

15. Заключні положення

15.1. Це Положення затверджується уповноваженим органом управління Товариства та набирає чинності з дати його затвердження, якщо інше не визначено відповідним рішенням органу управління.

15.2. Положення підлягає перегляду та актуалізації у разі змін законодавства України щодо відступлення прав вимоги, споживчого кредитування, регулювання діяльності колекторських компаній, а також у разі змін бізнес-моделі Товариства або виявлення недоліків у його застосуванні.