

# Кому український споживач довіряє «свою долю» у вирішенні фінансових питань?

**45%** споживачів НЕ ЗНАЮТЬ, КУДИ звертатися у випадку виникнення конфліктної ситуації<sup>1</sup>

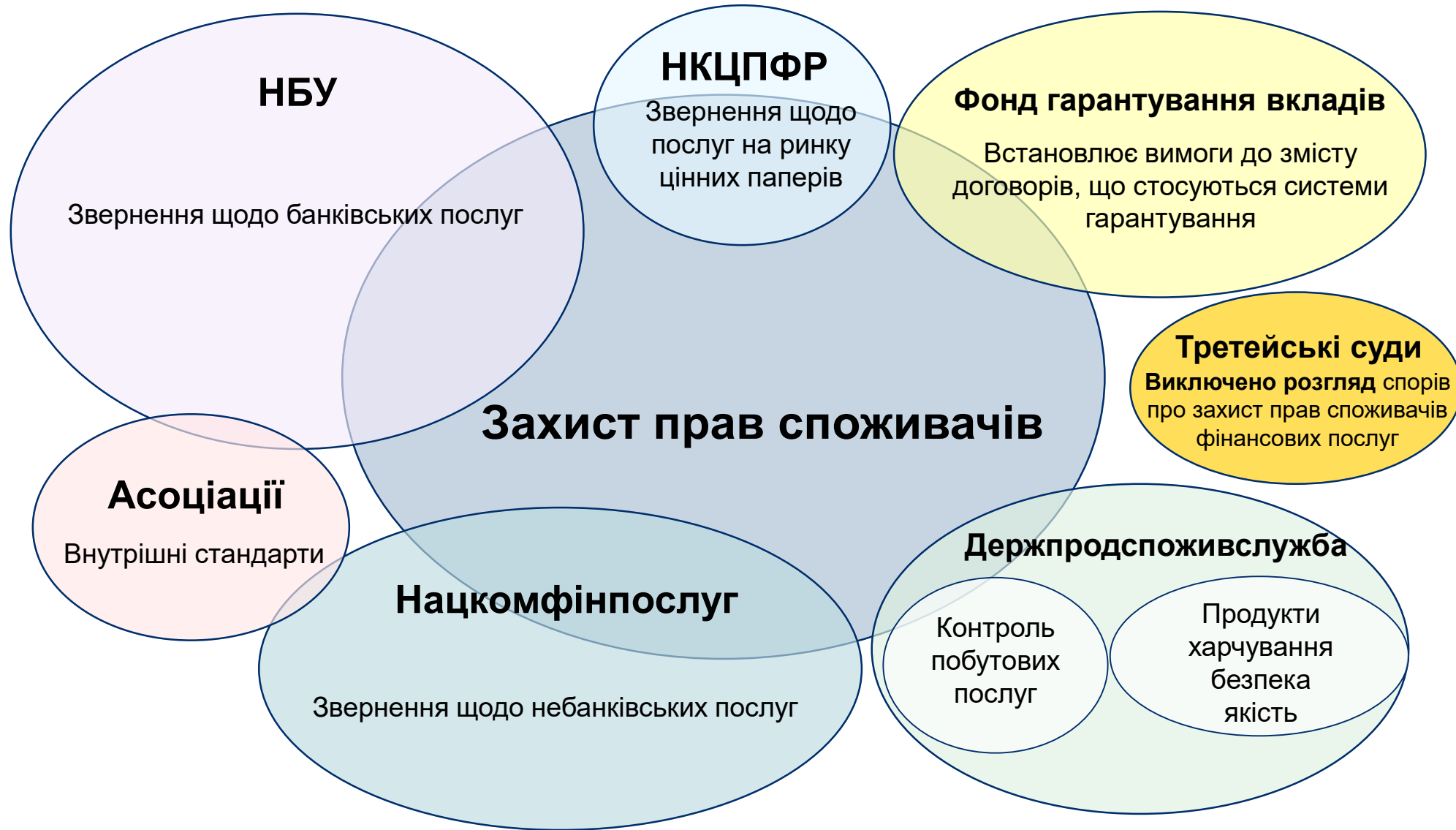


**80%** споживачів не бажають зовсім НІ ДО КОГО звертатися<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Джерело: Звіт за результатами дослідження з питань споживчого кредитування в Україні: перша хвиля, вересень 2017

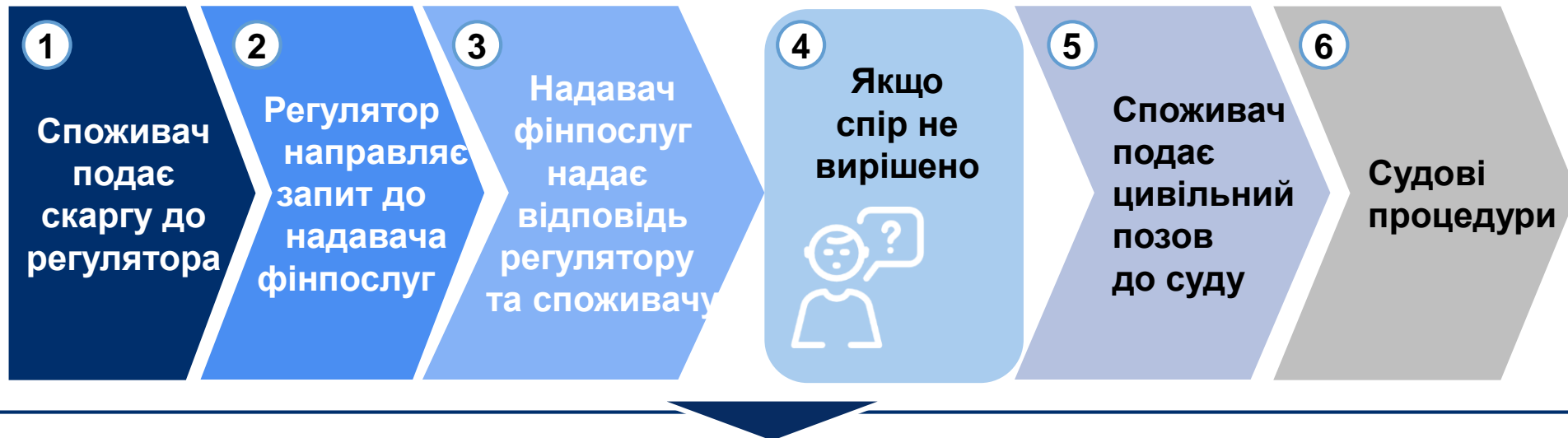
**Українці мають обмежені можливості для вирішення своїх фінансових проблем через поточні канали.**

# Державні та недержавні органи не наділені достатніми повноваженнями для вирішення фінансових спорів



У підсумку споживачі залишаються не до кінця задоволеними результатом, тому схильються до того, щоб залишатися пасивними у вирішенні фінансових спорів.

# Суд не вирішує фінансові спори ефективно



**>70 000**

позовів, поданих до судів споживачами проти надавачів фінпослуг, на рік<sup>1</sup>

**1 рік**

мінімальна тривалість розгляду справи, включно з оскарженням<sup>1</sup>

**30%**

кількість споживачів, які **вибирають відмову від послуг** у разі виникнення проблеми<sup>2</sup>

**10%**

кількість споживачів, які **довіряють** судовим рішенням<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Джерело: Єдиний державний реєстр судових рішень за 2015 рік

<sup>2</sup> Джерело: USAID/FINREP за 2015 та 2016 рік

<sup>3</sup> Джерело: USAID Проект «Справедливе правосуддя» за 2016 рік

**Українці не вірять у справедливе вирішення конфліктів в судах, тому багато хто просто не звертається до них, але є й ті, хто не ризикує користуватися фінансовими послугами взагалі.**

# Хто, окрім судів, може врегулювати спори між споживачами та фінансовими установами?



<sup>1</sup> Обов'язкове в країнах ЄС з липня 2015 року відповідно до Директиви 2013/11/ЄС.

**Європейська спільнота впроваджує позасудове (альтернативне) вирішення спорів як захід реагування на порушення прав споживачів<sup>1</sup>.**