## Раздел 8. Мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Мурманской области

**Общие сведения о респондентах**

Всего в рамках мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Мурманской области, было опрошено 400 респондентов. Распределение респондентов по муниципальным образованиям Мурманской области, представлено в таблицах 1.1-1.2 в Разделе 1.

Социально-демографические характеристики участников представлены на рисунках 6.1-6.6.

1. *Пол респондентов, % от выборки в целом*
2. *Возраст респондентов, % от выборки в целом*
3. *Социальный статус респондентов (основное занятие в настоящий момент), % от выборки в целом*
4. *Количество детей, % от выборки в целом*
5. *Образование респондентов, % от выборки в целом*
6. *Материальное положение респондентов, % от выборки в целом*

**Данные об уровне удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций на территории Мурманской области**

Оценки уровня удовлетворенности работой/ сервисом различных типов российских финансовых организаций, осуществляющих деятельность в Мурманской области, при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда респонденты сталкивались с ними, представлены на рисунке 6.7 и в таблице 6.1.

1. *Удовлетворенность работой /сервисами финансовых организаций, % от выборки в целом (по строке)*

В целом уровень удовлетворенности представлен (здесь и далее) как сумма оценок *«полностью удовлетворен»* и *«скорее удовлетворен»*.

Высокие оценки среди опрошенного населения Мурманской области получили только банки (75,8%).

С большим отрывом от банков расположились субъекты страхового дела: четверть опрошенных удовлетворены работой данных организаций (24,3%). 17,7% опрошенных удовлетворены работой негосударственных пенсионных фондов. При этом свыше половины опрошенных не сталкивались с данными организациями – 62,6% и 69,1% соответственно.

По остальным финансовым организациям полученные удовлетворенные оценки не превышают 14%, при этом значительно высок уровень ответов «не сталкивался» (свыше 75%).

Уровень удовлетворенности респондентов услугами и работой наиболее популярных финансовых организаций различается в разрезе муниципальных образований:

- банки - относительно более удовлетворены жители Ковдорского м.окр (100,0%), г. Мончегорска (92,0%), г. Апатиты (90,0%); менее – Кольского, Ловозерского м.окр. (по 50,0%) и Кандалакшского м.окр. (56,0%);

- субъекты страхового дела - относительно более удовлетворены жители г. Кировска (53,3%) и г. Апатиты (43,3%); менее – Ловозерского м.окр. (0%);

- негосударственные пенсионные фонды - относительно более удовлетворены жители ЗАТО Александровск (30,0%), Печенгского м.окр. (25,0%); менее –г. Мончегорска (4,0%), г. Кировска (6,7%) и ЗАТО г. Североморск (8,6%).

1. *Удовлетворенность финансовыми услугами и работой финансовых организаций в разрезе социально-демографических характеристик, % от выборки в целом – сумма вариантов «скорее удовлетворен», «полностью удовлетворен» (по каждой организации)*

| **Характеристики** | Банки | Микрофинансовые организации | Кредитные потребительские кооперативы | Ломбарды | Субъекты страхового дела | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | Негосударственные пенсионные фонды | Брокеры |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | | | | |
| г. Мурманск | 75,8 | 10,8 | 9,2 | 19,2 | 21,7 | 10,8 | 20,8 | 12,5 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 90,0 | 0,0 | 3,3 | 6,7 | 43,3 | 3,3 | 13,3 | 13,3 |
| г. Кировск с подв.тер. | 80,0 | 0,0 | 26,7 | 13,3 | 53,3 | 6,7 | 6,7 | 13,3 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 92,0 | 0,0 | 4,0 | 0,0 | 16,0 | 0,0 | 4,0 | 8,0 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 80,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 | 25,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 70,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 20,0 | 0,0 | 20,0 | 0,0 |
| ЗАТО Александровск | 80,0 | 30,0 | 15,0 | 25,0 | 30,0 | 25,0 | 30,0 | 20,0 |
| ЗАТО п. Видяево | 70,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 10,0 |
| ЗАТО г. Заозерск | 70,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 30,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Островной | 70,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 82,9 | 11,4 | 20,0 | 25,7 | 34,3 | 17,1 | 8,6 | 17,1 |
| Ковдорский м.окр. | 100,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 |
| Кандалакшский м.окр. | 56,0 | 0,0 | 4,0 | 0,0 | 12,0 | 0,0 | 20,0 | 4,0 |
| Кольский м.окр. | 50,0 | 10,0 | 15,0 | 10,0 | 20,0 | 5,0 | 20,0 | 20,0 |
| Ловозерский м.окр. | 50,0 | 0,0 | 20,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 20,0 | 10,0 |
| Печенгский м.окр. | 60,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 | 25,0 | 5,0 |
| Терский м.окр. | 70,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 0,0 |
| **Пол** | | | | | | | | |
| Мужской | 72,7 | 9,8 | 8,8 | 14,4 | 28,9 | 11,3 | 17,5 | 13,9 |
| Женский | 77,2 | 4,9 | 11,2 | 10,2 | 18,9 | 6,3 | 17,0 | 8,3 |
| **Возраст** | | | | | | | | |
| 18-24 лет | 73,8 | 14,3 | 14,3 | 19,0 | 21,4 | 19,0 | 26,2 | 16,7 |
| 25-34 лет | 73,8 | 10,8 | 13,8 | 12,3 | 16,9 | 13,8 | 12,3 | 13,8 |
| 35-44 лет | 77,5 | 5,9 | 9,8 | 9,8 | 25,5 | 5,9 | 14,7 | 10,8 |
| 45-54 лет | 77,4 | 2,4 | 9,5 | 9,5 | 26,2 | 4,8 | 14,3 | 4,8 |
| 55-64 лет | 70,0 | 2,9 | 2,9 | 8,6 | 25,7 | 1,4 | 18,6 | 5,7 |
| 65 лет и старше | 75,7 | 16,2 | 13,5 | 24,3 | 24,3 | 18,9 | 27,0 | 24,3 |
| **Социальный статус** | | | | | | | | |
| Работаю | 76,1 | 4,5 | 8,0 | 9,7 | 22,5 | 6,2 | 14,2 | 9,0 |
| Безработный | 28,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Учусь/студент | 78,6 | 28,6 | 14,3 | 21,4 | 21,4 | 25,0 | 28,6 | 21,4 |
| Домохозяйка (-ин) | 82,4 | 11,8 | 35,3 | 17,6 | 35,3 | 17,6 | 29,4 | 17,6 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | 70,8 | 4,2 | 4,2 | 18,8 | 20,8 | 8,3 | 20,8 | 8,3 |
| Самозанятый | 71,4 | 42,9 | 57,1 | 28,6 | 57,1 | 28,6 | 42,9 | 28,6 |
| Предприниматель | 75,0 | 25,0 | 25,0 | 25,0 | 75,0 | 25,0 | 50,0 | 75,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | | | |
| Основное общее | 71,4 | 21,4 | 28,6 | 35,7 | 28,6 | 28,6 | 28,6 | 21,4 |
| Среднее общее | 77,4 | 9,7 | 12,9 | 16,1 | 12,9 | 9,7 | 16,1 | 9,7 |
| Среднее профессиональное | 68,2 | 10,0 | 13,6 | 13,6 | 19,1 | 12,7 | 16,4 | 11,8 |
| Высшее - бакалавриат | 72,6 | 9,5 | 14,3 | 16,7 | 23,8 | 11,9 | 15,5 | 15,5 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 81,8 | 2,0 | 2,7 | 6,1 | 28,4 | 2,0 | 18,2 | 6,1 |
| Высшее - ПКВК | 69,2 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 30,8 | 7,7 | 15,4 | 23,1 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Материальное положение** | | | | | | | | |
| нам не всегда хватает денег даже на еду | 47,6 | 14,3 | 14,3 | 19,0 | 19,0 | 14,3 | 19,0 | 14,3 |
| у нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 69,2 | 11,5 | 15,4 | 19,2 | 11,5 | 11,5 | 15,4 | 15,4 |
| нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | 75,5 | 4,8 | 8,8 | 11,6 | 15,0 | 7,5 | 14,3 | 6,8 |
| в случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 76,7 | 6,9 | 8,6 | 12,1 | 36,2 | 9,5 | 19,0 | 12,1 |
| мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 84,1 | 2,9 | 7,2 | 5,8 | 23,2 | 4,3 | 15,9 | 13,0 |
| у нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 66,7 | 28,6 | 23,8 | 23,8 | 38,1 | 19,0 | 33,3 | 19,0 |

Дополнительным маркером удовлетворенности работой финансовых организаций является оценка уровня доверия населения к ним. Результаты представлены на рисунке 6.8 и в таблице 6.2.

1. *Доверие финансовым организациям, % от выборки в целом (по строке)*

Высокий уровень доверия населения отмечается только для банков (77,8% отметили *«скорее доверяю»* и *«полностью доверяю»*). Каждый четвертый опрошенный доверяет в той или иной степени субъектам страхового дела (26,2%), каждый пятый - негосударственным пенсионным фондам (18,6%).

По остальным финансовым организациям полученные удовлетворенные оценки уровня доверия не превышают 13,1%, при этом значительно высок уровень ответов «не сталкивался» (более 59,0%).

Относительно больше доверяет банкам население г. Апатиты и Ковдорского м.окр (по 90,0%), г. Мончегорска (88,0%) и г. Кировска (86,7%), меньше – ЗАТО п. Видяево (60,0%) и Кольского м.окр (65,0%). Также ниже уровень доверия среди безработных (28,6%) и респондентов с низким уровнем дохода («нам не всегда хватает денег даже на еду» - 52,4%).

1. *Доверие финансовым организациям в разрезе социально-демографических характеристик, % от выборки в целом – сумма вариантов «скорее доверяю», «полностью доверяю» (по каждой организации)*

| **Характеристики** | Банки | Микрофинансовые организации | Кредитные потребительские кооперативы | Ломбарды | Субъекты страхового дела | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | Негосударственные пенсионные фонды | Брокеры |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | | | | |
| г. Мурманск | 75,0 | 10,8 | 11,7 | 15,0 | 29,2 | 18,3 | 21,7 | 15,8 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 90,0 | 6,7 | 10,0 | 13,3 | 36,7 | 6,7 | 10,0 | 20,0 |
| г. Кировск с подв.тер. | 86,7 | 6,7 | 26,7 | 13,3 | 46,7 | 0,0 | 6,7 | 13,3 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 88,0 | 0,0 | 0,0 | 4,0 | 16,0 | 0,0 | 16,0 | 8,0 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 75,0 | 0,0 | 10,0 | 5,0 | 20,0 | 0,0 | 35,0 | 5,0 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 80,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 20,0 | 0,0 | 40,0 | 0,0 |
| ЗАТО Александровск | 75,0 | 15,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 25,0 | 20,0 |
| ЗАТО п. Видяево | 60,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Заозерск | 70,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Островной | 80,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 80,0 | 5,7 | 11,4 | 25,7 | 40,0 | 17,1 | 8,6 | 14,3 |
| Ковдорский м.окр. | 90,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 | 20,0 | 0,0 |
| Кандалакшский м.окр. | 76,0 | 0,0 | 4,0 | 12,0 | 20,0 | 4,0 | 16,0 | 4,0 |
| Кольский м.окр. | 65,0 | 10,0 | 5,0 | 5,0 | 20,0 | 10,0 | 15,0 | 25,0 |
| Ловозерский м.окр. | 70,0 | 0,0 | 20,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Печенгский м.окр. | 80,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 |
| Терский м.окр. | 70,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 | 30,0 | 20,0 | 20,0 | 0,0 |
| **Пол** | | | | | | | | |
| Мужской | 77,8 | 6,7 | 9,3 | 12,9 | 29,4 | 12,9 | 20,1 | 12,9 |
| Женский | 77,2 | 6,3 | 9,2 | 11,7 | 20,4 | 8,3 | 16,0 | 10,7 |
| **Возраст** | | | | | | | | |
| 18-24 лет | 81,0 | 4,8 | 11,9 | 14,3 | 19,0 | 16,7 | 16,7 | 23,8 |
| 25-34 лет | 75,4 | 12,3 | 12,3 | 12,3 | 26,2 | 16,9 | 18,5 | 10,8 |
| 35-44 лет | 78,4 | 2,9 | 10,8 | 11,8 | 27,5 | 7,8 | 15,7 | 10,8 |
| 45-54 лет | 78,6 | 3,6 | 7,1 | 14,3 | 31,0 | 4,8 | 20,2 | 11,9 |
| 55-64 лет | 78,6 | 5,7 | 2,9 | 8,6 | 15,7 | 8,6 | 14,3 | 2,9 |
| 65 лет и старше | 70,3 | 16,2 | 13,5 | 13,5 | 24,3 | 16,2 | 27,0 | 18,9 |
| **Социальный статус** | | | | | | | | |
| Работаю | 78,2 | 4,2 | 6,9 | 10,7 | 24,9 | 8,3 | 17,3 | 10,0 |
| Безработный | 28,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Учусь/студент | 82,1 | 14,3 | 17,9 | 25,0 | 14,3 | 25,0 | 17,9 | 21,4 |
| Домохозяйка (-ин) | 82,4 | 17,6 | 35,3 | 17,6 | 29,4 | 11,8 | 29,4 | 23,5 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | 75,0 | 12,5 | 8,3 | 14,6 | 20,8 | 14,6 | 16,7 | 8,3 |
| Самозанятый | 71,4 | 14,3 | 28,6 | 14,3 | 57,1 | 14,3 | 28,6 | 42,9 |
| Предприниматель | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 75,0 | 25,0 | 50,0 | 25,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | | | |
| Основное общее | 71,4 | 14,3 | 21,4 | 21,4 | 21,4 | 21,4 | 7,1 | 14,3 |
| Среднее общее | 80,6 | 3,2 | 9,7 | 12,9 | 16,1 | 16,1 | 16,1 | 12,9 |
| Среднее профессиональное | 71,8 | 9,1 | 14,5 | 14,5 | 24,5 | 13,6 | 19,1 | 11,8 |
| Высшее - бакалавриат | 78,6 | 7,1 | 10,7 | 16,7 | 25,0 | 13,1 | 13,1 | 16,7 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 83,1 | 4,1 | 4,1 | 8,1 | 27,0 | 4,7 | 21,6 | 7,4 |
| Высшее - ПКВК | 53,8 | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 23,1 | 7,7 | 15,4 | 23,1 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Материальное положение** | | | | | | | | |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | 52,4 | 14,3 | 14,3 | 19,0 | 9,5 | 19,0 | 19,0 | 14,3 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 73,1 | 7,7 | 3,8 | 11,5 | 11,5 | 15,4 | 15,4 | 11,5 |
| Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | 74,8 | 6,1 | 9,5 | 14,3 | 21,1 | 8,2 | 14,3 | 8,2 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 80,2 | 3,4 | 6,9 | 10,3 | 28,4 | 10,3 | 19,0 | 12,9 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 87,0 | 7,2 | 10,1 | 8,7 | 31,9 | 10,1 | 20,3 | 17,4 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 81,0 | 14,3 | 19,0 | 14,3 | 38,1 | 14,3 | 33,3 | 9,5 |

Уровень удовлетворенности населения отдельными параметрами рынка финансовых услуг (в том числе доступным выбором финансовых организаций, их количеством и удобством расположения, а также качеством оказываемых услуг) в Мурманской области определялся с помощью вопроса: «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?», оценивая каждую предлагаемую позицию по 5-бальной шкале ответов. Данные отражены на рисунке 6.9.

В целом наиболее высоким уровнем удовлетворенности (сумма оценок «полностью удовлетворен» и «скорее удовлетворен») имеют следующие параметры банков: качество дистанционного банковского обслуживания (69,3%), имеющийся выбор банков для получения различных необходимых банковских услуг (60,9%), количество и удобство расположения банковских отделений (59,6%).

Отмечается средний уровень удовлетворенности качеством мобильной связи (47,9%), качеством интернет-связи (47,0%).

В отношении субъектов страхового дела около трети респондентов удовлетворены имеющимся выбором, количеством и удобством их расположения (31,8-34,6%). Стоит отметить, что практически каждый второй опрошенный не сталкивался с данными организациями. При пересчете от числа имеющих опыт обращения удовлетворено указанными параметрами субъектов страхового дела свыше 67% опрошенных.

В отношении остальных участников финансового рынка (микрофинансовые организации, ломбарды, негосударственные пенсионные фонды, брокерские услуги) большинство опрошенных указали, что не сталкивались с этими организациями (св. 63%). Среди тех, кто обращался в указанные организации, преобладают положительные оценки (более 58%).

1. *Удовлетворенность доступностью финансовых услуг, % от выборки в целом (по строке)*

В разрезе социально-демографических характеристик выделены следующие особенности (в отношении доли позиций с высоким уровнем удовлетворенности) (таблица 6.3):

* количество и удобство расположения банковских отделений –более низкие значения в г. Полярные Зори и ЗАТО Александровск (по 20,0%), ЗАТО п. Видяево (30,0%);
* качество дистанционного банковского обслуживания – реже удовлетворены жители Терского м.окр. (40,0%);
* выбор банков для получения различных необходимых банковских услуг – реже удовлетворены жители Терского и Ловозерского м.окр. (по 20,0%);
* качество интернет-связи – наиболее редко дают удовлетворительные оценки жители ЗАТО г. Островной и ЗАТО г. Заозерск (по 10,0%) и г. Оленегорска (15,0%);
* качество мобильной связи - наиболее редко дают удовлетворительные оценки жители ЗАТО г. Заозерск и г. Полярные Зори (по 10,0%).

1. *Удовлетворенность доступностью финансовых услуг в разрезе социально-демографических характеристик, % от выборки в целом – сумма вариантов «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен» (по каждой услуге)*

|  | Количеством и удобством расположения банковских отделений | Качеством дистанционного банковского обслуживания | Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов и т.д. | Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций | Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам страховых услуг | Количеством и удобством расположения брокеров | Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | Качеством интернет-связи | Качеством мобильной связи |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | | | | | | | | | |
| г. Мурманск | 66,7 | 69,2 | 67,5 | 22,5 | 20,0 | 44,2 | 37,5 | 25,8 | 26,7 | 15,8 | 15,8 | 48,3 | 44,2 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 86,7 | 76,7 | 80,0 | 13,3 | 10,0 | 46,7 | 53,3 | 26,7 | 20,0 | 13,3 | 20,0 | 76,7 | 80,0 |
| г. Кировск с подв.тер. | 66,7 | 80,0 | 66,7 | 20,0 | 20,0 | 60,0 | 53,3 | 33,3 | 20,0 | 26,7 | 26,7 | 66,7 | 66,7 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 60,0 | 76,0 | 72,0 | 12,0 | 8,0 | 24,0 | 20,0 | 20,0 | 16,0 | 12,0 | 16,0 | 40,0 | 44,0 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 45,0 | 50,0 | 40,0 | 10,0 | 10,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 15,0 | 25,0 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 20,0 | 90,0 | 30,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 10,0 |
| ЗАТО Александровск | 20,0 | 50,0 | 30,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 25,0 | 40,0 |
| ЗАТО п. Видяево | 30,0 | 70,0 | 30,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 30,0 | 50,0 |
| ЗАТО г. Заозерск | 60,0 | 80,0 | 60,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 |
| ЗАТО г. Островной | 60,0 | 70,0 | 60,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 40,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 68,6 | 74,3 | 80,0 | 31,4 | 34,3 | 45,7 | 37,1 | 17,1 | 28,6 | 11,4 | 17,1 | 60,0 | 65,7 |
| Ковдорский м.окр. | 60,0 | 90,0 | 60,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 40,0 | 50,0 |
| Кандалакшский м.окр. | 48,0 | 72,0 | 48,0 | 4,0 | 4,0 | 24,0 | 28,0 | 8,0 | 12,0 | 4,0 | 0,0 | 60,0 | 72,0 |
| Кольский м.окр. | 50,0 | 55,0 | 40,0 | 25,0 | 20,0 | 20,0 | 30,0 | 35,0 | 40,0 | 25,0 | 20,0 | 30,0 | 25,0 |
| Ловозерский м.окр. | 60,0 | 60,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 30,0 | 50,0 |
| Печенгский м.окр. | 40,0 | 65,0 | 50,0 | 20,0 | 25,0 | 30,0 | 25,0 | 15,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 40,0 | 40,0 |
| Терский м.окр. | 50,0 | 40,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 30,0 | 20,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 | 40,0 | 40,0 |
| **Пол** | | | | | | | | | | | | | |
| Мужской | 58,2 | 66,0 | 59,8 | 19,1 | 17,0 | 33,5 | 33,5 | 22,7 | 23,7 | 15,5 | 16,0 | 43,3 | 46,4 |
| Женский | 57,8 | 71,4 | 56,8 | 15,0 | 14,6 | 29,6 | 26,2 | 17,0 | 18,4 | 10,7 | 11,7 | 46,1 | 48,1 |
| **Возраст** | | | | | | | | | | | | | |
| От 18 до 24 лет | 52,4 | 69,0 | 59,5 | 28,6 | 26,2 | 31,0 | 23,8 | 26,2 | 28,6 | 21,4 | 23,8 | 42,9 | 38,1 |
| От 25 до 34 лет | 60,0 | 66,2 | 58,5 | 16,9 | 16,9 | 32,3 | 30,8 | 21,5 | 26,2 | 13,8 | 13,8 | 44,6 | 43,1 |
| От 35 до 44 лет | 58,8 | 74,5 | 60,8 | 18,6 | 14,7 | 32,4 | 34,3 | 18,6 | 20,6 | 10,8 | 14,7 | 41,2 | 54,9 |
| От 45 до 54 лет | 58,3 | 71,4 | 64,3 | 10,7 | 4,8 | 33,3 | 28,6 | 13,1 | 11,9 | 8,3 | 8,3 | 42,9 | 42,9 |
| От 55 до 64 лет | 60,0 | 65,7 | 51,4 | 14,3 | 21,4 | 31,4 | 30,0 | 18,6 | 17,1 | 10,0 | 10,0 | 50,0 | 48,6 |
| 65 лет и старше | 54,1 | 56,8 | 48,6 | 18,9 | 18,9 | 24,3 | 24,3 | 29,7 | 32,4 | 24,3 | 18,9 | 51,4 | 51,4 |
| **Социальный статус** | | | | | | | | | | | | | |
| Работаю | 56,7 | 72,0 | 57,8 | 15,2 | 14,2 | 29,4 | 27,7 | 16,3 | 19,4 | 10,4 | 13,1 | 44,6 | 48,1 |
| Безработный | 14,3 | 28,6 | 28,6 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 28,6 | 14,3 |
| Учусь/студент | 53,6 | 71,4 | 60,7 | 25,0 | 25,0 | 28,6 | 21,4 | 28,6 | 17,9 | 25,0 | 14,3 | 50,0 | 50,0 |
| Домохозяйка (домохозяин) | 82,4 | 70,6 | 76,5 | 23,5 | 17,6 | 47,1 | 41,2 | 41,2 | 29,4 | 17,6 | 23,5 | 52,9 | 58,8 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | 66,7 | 50,0 | 56,3 | 18,8 | 18,8 | 33,3 | 33,3 | 22,9 | 22,9 | 14,6 | 8,3 | 41,7 | 43,8 |
| Самозанятый | 42,9 | 71,4 | 42,9 | 28,6 | 28,6 | 57,1 | 71,4 | 42,9 | 57,1 | 42,9 | 42,9 | 42,9 | 28,6 |
| Предприниматель | 75,0 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 25,0 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | | | | | | | | |
| Основное общее образование | 42,9 | 64,3 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 28,6 | 35,7 | 35,7 | 35,7 | 35,7 | 35,7 | 35,7 | 35,7 |
| Среднее общее образование | 67,7 | 74,2 | 64,5 | 29,0 | 12,9 | 29,0 | 25,8 | 25,8 | 25,8 | 22,6 | 22,6 | 45,2 | 54,8 |
| Среднее профессиональное образование | 55,5 | 56,4 | 56,4 | 12,7 | 13,6 | 32,7 | 31,8 | 18,2 | 18,2 | 12,7 | 10,9 | 36,4 | 37,3 |
| Высшее образование – бакалавриат | 58,3 | 71,4 | 66,7 | 23,8 | 25,0 | 40,5 | 34,5 | 21,4 | 25,0 | 11,9 | 17,9 | 57,1 | 60,7 |
| Высшее образование – специалитет, магистратура | 59,5 | 74,3 | 53,4 | 10,1 | 8,8 | 25,7 | 24,3 | 16,2 | 17,6 | 8,1 | 8,1 | 44,6 | 46,6 |
| Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации | 53,8 | 84,6 | 69,2 | 23,1 | 23,1 | 38,5 | 46,2 | 30,8 | 30,8 | 30,8 | 30,8 | 46,2 | 46,2 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Материальное положение** | | | | | | | | | | | | | |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | 33,3 | 38,1 | 38,1 | 14,3 | 23,8 | 19,0 | 19,0 | 28,6 | 23,8 | 19,0 | 19,0 | 38,1 | 42,9 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 34,6 | 57,7 | 46,2 | 19,2 | 7,7 | 15,4 | 11,5 | 7,7 | 15,4 | 11,5 | 11,5 | 19,2 | 26,9 |
| Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | 57,1 | 65,3 | 53,7 | 10,9 | 10,2 | 21,1 | 19,7 | 15,0 | 13,6 | 10,2 | 10,2 | 35,4 | 36,7 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 67,2 | 77,6 | 68,1 | 21,6 | 20,7 | 44,0 | 40,5 | 22,4 | 25,0 | 13,8 | 13,8 | 54,3 | 56,9 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 62,3 | 76,8 | 60,9 | 18,8 | 15,9 | 40,6 | 39,1 | 24,6 | 26,1 | 14,5 | 18,8 | 55,1 | 60,9 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 52,4 | 61,9 | 61,9 | 28,6 | 28,6 | 38,1 | 42,9 | 28,6 | 38,1 | 19,0 | 19,0 | 61,9 | 52,4 |

**Данные об уровне удовлетворенности населения различными финансовыми продуктами и услугами на территории Мурманской области**

Оценки уровня удовлетворенности населения различными финансовыми продуктами/ услугами при их оформлении и/или использовании, или в любых других случаях, когда респонденты сталкивались с ними, представлены в таблицах 6.4–6.6.

1. *Удовлетворенность продуктами/ услугами финансовых организаций, кроме банков, % от выборки в целом (по строке)*

| **Финансовые организации** | **Финансовые продукты (услуги)** | **Полностью НЕ удовлетворен** | **Скорее НЕ удовлетворен** | **Скорее удовлетворен** | **Полностью удовлетворен** | **Не сталкивался** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Банки | Кредиты | 7,3 | 19,1 | 29,2 | 7,1 | 37,2 |
| Вклады | 4,9 | 14,3 | 43,1 | 15,9 | 21,8 |
| Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | 4,3 | 4,6 | 45,3 | 30,1 | 15,8 |
| Кредитные карты | 6,5 | 14,1 | 27,8 | 7,4 | 44,2 |
| Переводы и платежи | 3,3 | 2,6 | 43,9 | 36,6 | 13,6 |
| Микрофинансовые организации | Займы в микрофинансовых организациях | 6,7 | 2,2 | 5,0 | 2,0 | 84,1 |
| Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях | 7,2 | 3,8 | 4,4 | 0,9 | 83,7 |
| Кредитные потребительские кооперативы | Займы в кредитных потребительских кооперативах | 5,3 | 3,0 | 6,2 | 1,1 | 84,4 |
| Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах | 5,6 | 3,3 | 6,6 | 1,2 | 83,4 |
| Ломбарды | Займы в ломбардах | 3,8 | 3,6 | 6,9 | 3,6 | 82,2 |
| Субъекты страхового дела | Добровольное страхование жизни | 1,6 | 5,8 | 18,7 | 7,9 | 66,0 |
| Другое добровольное страхование | 1,7 | 6,0 | 19,2 | 7,2 | 65,8 |
| Обязательное медицинское страхование | 3,6 | 10,8 | 38,4 | 13,8 | 33,4 |
| Другое обязательное страхование | 1,6 | 5,5 | 20,9 | 10,0 | 62,0 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 2,8 | 2,8 | 3,6 | 2,1 | 88,7 |
| Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 3,4 | 2,2 | 3,9 | 2,0 | 88,5 |
| Негосударственные пенсионные фонды | Обязательное пенсионное страхование\* | 3,2 | 8,5 | 18,8 | 10,5 | 59,0 |
| Негосударственное пенсионное обеспечение\*\* | 5,0 | 7,0 | 12,3 | 5,2 | 70,4 |
| Брокеры | Индивидуальные инвестиционные счета | 1,7 | 3,7 | 10,8 | 5,3 | 78,5 |

\* Договор об обязательном пенсионном страховании - соглашение между фондом и застрахованным лицом в пользу застрахованного лица или его правопреемников, в соответствии с которым фонд обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу накопительной пенсии и (или) срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты либо осуществлять выплаты правопреемникам застрахованного лица.

\*\* Договор негосударственного пенсионного обеспечения - соглашение между фондом и вкладчиком фонда, в соответствии с которым вкладчик обязуется уплачивать пенсионные взносы в фонд, а фонд обязуется выплачивать участнику (участникам) фонда негосударственную пенсию (участник может выступать вкладчиком в свою пользу).

Из исследуемых финансовых продуктов/ услуг наиболее часто респонденты сталкивались с банковскими продуктами/ услугами (более 55%), особенно это касается переводов и платежей, а также дебетовых карт (св.84%). Эти же продукты/услуги имеют наивысшие показатели удовлетворенности среди опрошенных: переводами и платежами удовлетворены 80,5% опрошенных, дебетовыми картами – 75,4%.

Чуть реже респонденты сталкивались с кредитными картами (55,8%), кредитами (62,8%) и вкладами (78,2%). При этом удовлетворенность вкладами значительно выше (59,1%), чем кредитными картами и кредитами (35,2% и 36,4% соответственно).

Среди других финансовых продуктов/услуг относительно более популярны обязательное медицинское страхование (66,6% сталкивались, 52,2% удовлетворены), обязательное пенсионное страхование (41,0% сталкивались, 29,3% удовлетворены), другое обязательное страхование (38,0% сталкивались, 30,9% удовлетворены), другое добровольное страхование (34,2% сталкивались, 26,4% удовлетворены), добровольное страхование жизни (34,0% сталкивались, 26,6% удовлетворены); негосударственное пенсионное обеспечение (29,6% сталкивались, 17,5% удовлетворены).

Для других финансовых организаций уровень удовлетворенности можно описать лишь на уровне тенденций: подавляющее большинство не пользовались услугами микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, индивидуальными инвестиционными счетами (более 82% опрошенных). При этом среди тех, кто пользовался услугами микрофинансовых организаций, преобладают негативные оценки удовлетворенности (чуть более трети пользователей удовлетворены данными услугами). Наиболее высокие оценки (перевес в пользу положительных оценок) получили индивидуальные инвестиционные счета (75,0% пользователей удовлетворены услугами), а также займы в ломбардах (58,7% от числа пользователей).

1. *Удовлетворенность продуктами/ услугами финансовых организаций в разрезе социально-демографических характеристик, % от выборки в целом – сумма вариантов «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен» (по каждому продукту)*

|  | Банки | | | | | | Микрофинансовые организации | | Кредитные потребительские кооперативы | | Ломбарды |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кредиты | Вклады | Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | Кредитные карты | Переводы и платежи | Займы в микрофинансовых организациях | | Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях | Займы в кредитных потребительских кооперативах | Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах | Займы в ломбардах |
| **Муниципальное образование** | | | | | | | | | | | |
| г. Мурманск | 35,8 | 63,3 | 77,5 | 35,0 | 81,7 | 11,7 | | 9,2 | 8,3 | 10,8 | 13,3 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 50,0 | 66,7 | 93,3 | 40,0 | 90,0 | 3,3 | | 3,3 | 6,7 | 10,0 | 3,3 |
| г. Кировск с подв.тер. | 46,7 | 60,0 | 66,7 | 40,0 | 80,0 | 6,7 | | 6,7 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 16,0 | 44,0 | 88,0 | 12,0 | 88,0 | 4,0 | | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 35,0 | 55,0 | 75,0 | 50,0 | 75,0 | 0,0 | | 0,0 | 5,0 | 5,0 | 10,0 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 60,0 | 30,0 | 80,0 | 40,0 | 100,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 |
| ЗАТО Александровск | 45,0 | 35,0 | 65,0 | 30,0 | 65,0 | 10,0 | | 5,0 | 0,0 | 0,0 | 5,0 |
| ЗАТО п. Видяево | 40,0 | 70,0 | 80,0 | 40,0 | 80,0 | 10,0 | | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 10,0 |
| ЗАТО г. Заозерск | 50,0 | 80,0 | 80,0 | 30,0 | 80,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Островной | 50,0 | 30,0 | 80,0 | 30,0 | 70,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 31,4 | 68,6 | 77,1 | 42,9 | 88,6 | 5,7 | | 2,9 | 17,1 | 5,7 | 25,7 |
| Ковдорский м.окр. | 50,0 | 60,0 | 70,0 | 40,0 | 80,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Кандалакшский м.окр. | 20,0 | 56,0 | 68,0 | 32,0 | 80,0 | 4,0 | | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Кольский м.окр. | 35,0 | 60,0 | 55,0 | 35,0 | 60,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 5,0 | 10,0 |
| Ловозерский м.окр. | 30,0 | 60,0 | 80,0 | 40,0 | 80,0 | 0,0 | | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 |
| Печенгский м.окр. | 40,0 | 60,0 | 60,0 | 35,0 | 75,0 | 5,0 | | 0,0 | 5,0 | 5,0 | 0,0 |
| Терский м.окр. | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 30,0 | 30,0 | 0,0 | | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 |
| **Пол** | | | | | | | | | | | |
| Мужской | 39,7 | 57,2 | 73,7 | 34,5 | 78,9 | 7,7 | | 5,7 | 8,8 | 9,3 | 8,8 |
| Женский | 34,0 | 58,3 | 76,2 | 35,9 | 79,6 | 4,4 | | 3,9 | 5,8 | 5,3 | 10,2 |
| **Возраст** | | | | | | | | | | | |
| От 18 до 24 лет | 28,6 | 50,0 | 66,7 | 31,0 | 73,8 | 7,1 | | 4,8 | 11,9 | 9,5 | 7,1 |
| От 25 до 34 лет | 23,1 | 58,5 | 66,2 | 33,8 | 72,3 | 6,2 | | 6,2 | 7,7 | 7,7 | 9,2 |
| От 35 до 44 лет | 44,1 | 60,8 | 79,4 | 39,2 | 86,3 | 4,9 | | 2,9 | 8,8 | 8,8 | 9,8 |
| От 45 до 54 лет | 39,3 | 63,1 | 81,0 | 35,7 | 83,3 | 3,6 | | 1,2 | 6,0 | 3,6 | 6,0 |
| От 55 до 64 лет | 40,0 | 47,1 | 74,3 | 25,7 | 74,3 | 5,7 | | 5,7 | 4,3 | 7,1 | 11,4 |
| 65 лет и старше | 37,8 | 64,9 | 75,7 | 48,6 | 78,4 | 13,5 | | 13,5 | 5,4 | 8,1 | 16,2 |
| **Социальный статус** | | | | | | | | | | | |
| Работаю | 38,4 | 58,1 | 77,5 | 36,0 | 80,3 | 3,8 | | 2,4 | 5,9 | 5,9 | 8,0 |
| Безработный | 0,0 | 28,6 | 14,3 | 0,0 | 28,6 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Учусь/студент | 28,6 | 57,1 | 64,3 | 35,7 | 78,6 | 14,3 | | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Домохозяйка (домохозяин) | 23,5 | 52,9 | 76,5 | 47,1 | 76,5 | 11,8 | | 5,9 | 17,6 | 11,8 | 17,6 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | 39,6 | 60,4 | 72,9 | 31,3 | 79,2 | 10,4 | | 10,4 | 4,2 | 6,3 | 12,5 |
| Самозанятый | 42,9 | 42,9 | 71,4 | 42,9 | 85,7 | 14,3 | | 14,3 | 28,6 | 28,6 | 14,3 |
| Предприниматель | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 25,0 | 100,0 | 25,0 | | 25,0 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | | | | | | |
| Основное общее образование | 42,9 | 42,9 | 78,6 | 42,9 | 78,6 | 21,4 | | 21,4 | 28,6 | 28,6 | 35,7 |
| Среднее общее образование | 32,3 | 51,6 | 71,0 | 35,5 | 74,2 | 6,5 | | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 6,5 |
| Среднее профессиональное образование | 32,7 | 51,8 | 69,1 | 32,7 | 74,5 | 10,0 | | 6,4 | 10,9 | 10,9 | 10,9 |
| Высшее образование – бакалавриат | 36,9 | 56,0 | 69,0 | 32,1 | 78,6 | 6,0 | | 6,0 | 10,7 | 10,7 | 10,7 |
| Высшее образование – специалитет, магистратура | 41,9 | 66,2 | 84,5 | 39,2 | 86,5 | 2,0 | | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 6,8 |
| Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации | 15,4 | 53,8 | 61,5 | 23,1 | 53,8 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Материальное положение** | | | | | | | | | | | |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | 19,0 | 28,6 | 52,4 | 28,6 | 52,4 | 14,3 | | 9,5 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 26,9 | 30,8 | 53,8 | 23,1 | 57,7 | 7,7 | | 0,0 | 3,8 | 0,0 | 3,8 |
| Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | 34,0 | 53,1 | 76,9 | 33,3 | 78,2 | 3,4 | | 3,4 | 4,8 | 4,8 | 8,8 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 42,2 | 68,1 | 78,4 | 38,8 | 84,5 | 3,4 | | 3,4 | 6,0 | 6,0 | 9,5 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 40,6 | 68,1 | 81,2 | 39,1 | 91,3 | 10,1 | | 7,2 | 11,6 | 13,0 | 10,1 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 42,9 | 61,9 | 71,4 | 38,1 | 71,4 | 14,3 | | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |

1. *Удовлетворенность продуктами/ услугами финансовых организаций в разрезе социально-демографических характеристик, % от выборки в целом – сумма вариантов «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен» (по каждому продукту)*

|  | Субъекты страхового дела | | | | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | | Негосударственные пенсионные фонды | | Брокеры |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Добровольное страхование жизни | Другое добровольное страхование | Обязательное медицинское страхование | Другое обязательное страхование | Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | Обязательное пенсионное страхование | Негосударственное пенсионное обеспечение | Индивидуальные инвестиционные счета |
| **Муниципальное образование** | | | | | | | | | |
| г. Мурманск | 32,5 | 31,7 | 50,8 | 35,8 | 10,0 | 10,0 | 34,2 | 20,0 | 15,8 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 43,3 | 43,3 | 60,0 | 46,7 | 3,3 | 0,0 | 26,7 | 13,3 | 33,3 |
| г. Кировск с подв.тер. | 13,3 | 20,0 | 73,3 | 60,0 | 6,7 | 6,7 | 53,3 | 26,7 | 40,0 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 8,0 | 8,0 | 68,0 | 16,0 | 4,0 | 4,0 | 32,0 | 16,0 | 12,0 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 20,0 | 25,0 | 55,0 | 15,0 | 0,0 | 0,0 | 35,0 | 15,0 | 15,0 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 10,0 | 10,0 | 50,0 | 30,0 | 0,0 | 0,0 | 30,0 | 30,0 | 0,0 |
| ЗАТО Александровск | 5,0 | 10,0 | 40,0 | 25,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 5,0 |
| ЗАТО п. Видяево | 10,0 | 20,0 | 20,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Заозерск | 30,0 | 10,0 | 40,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 10,0 | 0,0 |
| ЗАТО г. Островной | 10,0 | 0,0 | 60,0 | 30,0 | 0,0 | 0,0 | 30,0 | 10,0 | 10,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 37,1 | 42,9 | 57,1 | 42,9 | 2,9 | 2,9 | 20,0 | 2,9 | 25,7 |
| Ковдорский м.окр. | 20,0 | 20,0 | 30,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 |
| Кандалакшский м.окр. | 16,0 | 8,0 | 44,0 | 16,0 | 4,0 | 4,0 | 28,0 | 20,0 | 12,0 |
| Кольский м.окр. | 35,0 | 35,0 | 60,0 | 30,0 | 5,0 | 10,0 | 20,0 | 25,0 | 15,0 |
| Ловозерский м.окр. | 30,0 | 0,0 | 30,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 20,0 | 20,0 |
| Печенгский м.окр. | 15,0 | 15,0 | 45,0 | 10,0 | 0,0 | 5,0 | 25,0 | 20,0 | 5,0 |
| Терский м.окр. | 20,0 | 30,0 | 40,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 30,0 | 0,0 |
| **Пол** | | | | | | | | | |
| Мужской | 25,3 | 23,7 | 48,5 | 33,5 | 5,2 | 5,7 | 29,9 | 18,0 | 16,5 |
| Женский | 25,2 | 25,7 | 53,9 | 24,3 | 4,4 | 4,4 | 27,2 | 15,5 | 14,1 |
| **Возраст** | | | | | | | | | |
| От 18 до 24 лет | 14,3 | 19,0 | 54,8 | 19,0 | 7,1 | 9,5 | 16,7 | 19,0 | 28,6 |
| От 25 до 34 лет | 26,2 | 21,5 | 44,6 | 29,2 | 6,2 | 7,7 | 18,5 | 12,3 | 12,3 |
| От 35 до 44 лет | 22,5 | 28,4 | 45,1 | 32,4 | 2,9 | 2,9 | 23,5 | 15,7 | 14,7 |
| От 45 до 54 лет | 28,6 | 26,2 | 60,7 | 32,1 | 1,2 | 2,4 | 34,5 | 19,0 | 10,7 |
| От 55 до 64 лет | 30,0 | 27,1 | 50,0 | 27,1 | 5,7 | 5,7 | 38,6 | 15,7 | 10,0 |
| 65 лет и старше | 27,0 | 18,9 | 56,8 | 24,3 | 10,8 | 5,4 | 40,5 | 21,6 | 27,0 |
| **Социальный статус** | | | | | | | | | |
| Работаю | 23,5 | 22,5 | 49,1 | 27,0 | 3,8 | 3,5 | 23,5 | 14,2 | 12,8 |
| Безработный | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 14,3 | 0,0 |
| Учусь/студент | 14,3 | 21,4 | 46,4 | 17,9 | 7,1 | 14,3 | 10,7 | 17,9 | 21,4 |
| Домохозяйка (домохозяин) | 47,1 | 47,1 | 64,7 | 41,2 | 5,9 | 11,8 | 47,1 | 29,4 | 29,4 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | 25,0 | 22,9 | 62,5 | 35,4 | 6,3 | 4,2 | 58,3 | 18,8 | 14,6 |
| Самозанятый | 57,1 | 57,1 | 57,1 | 42,9 | 14,3 | 14,3 | 57,1 | 42,9 | 42,9 |
| Предприниматель | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 25,0 | 25,0 | 50,0 | 75,0 | 75,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | | | | |
| Основное общее образование | 28,6 | 28,6 | 64,3 | 28,6 | 21,4 | 21,4 | 28,6 | 21,4 | 21,4 |
| Среднее общее образование | 19,4 | 19,4 | 48,4 | 25,8 | 3,2 | 6,5 | 19,4 | 16,1 | 19,4 |
| Среднее профессиональное образование | 24,5 | 22,7 | 44,5 | 23,6 | 7,3 | 5,5 | 27,3 | 14,5 | 11,8 |
| Высшее образование – бакалавриат | 27,4 | 25,0 | 48,8 | 31,0 | 7,1 | 7,1 | 25,0 | 13,1 | 20,2 |
| Высшее образование – специалитет, магистратура | 24,3 | 27,0 | 58,1 | 31,8 | 0,7 | 2,0 | 34,5 | 19,6 | 12,2 |
| Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации | 38,5 | 23,1 | 38,5 | 30,8 | 0,0 | 0,0 | 15,4 | 23,1 | 30,8 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Материальное положение** | | | | | | | | | |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | 19,0 | 19,0 | 38,1 | 23,8 | 9,5 | 14,3 | 14,3 | 19,0 | 9,5 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 7,7 | 19,2 | 42,3 | 11,5 | 3,8 | 3,8 | 23,1 | 15,4 | 15,4 |
| Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | 15,6 | 15,6 | 51,0 | 21,8 | 1,4 | 2,7 | 28,6 | 13,6 | 8,2 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 37,1 | 33,6 | 53,4 | 36,2 | 6,9 | 4,3 | 32,8 | 20,7 | 19,0 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 31,9 | 30,4 | 56,5 | 37,7 | 7,2 | 8,7 | 27,5 | 17,4 | 23,2 |
| у нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 33,3 | 33,3 | 47,6 | 33,3 | 4,8 | 4,8 | 28,6 | 14,3 | 23,8 |

**Основные выводы**

1. Высокий уровень удовлетворенности населения характерен для оценки деятельности (работы и сервиса) организаций банковского сектора финансового рынка Мурманской области. В силу преобладающей доли населения, не сталкивающегося с деятельностью других финансовых организаций, оценить удовлетворенность их работой затруднительно. Можно отметить чуть более высокую удовлетворенность деятельностью субъектов страхового дела, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов, брокеров (положительные оценки доминируют над отрицательными); более низкую – для микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов (в т.ч. сельскохозяйственных) (отрицательные оценки доминируют над положительными). Оценка уровня доверия к различным финансовым организациям подтверждает сложившееся распределение: наибольшее доверие характерно для банковских организаций, на втором месте с большим отрывом расположились субъекты страхового дела и негосударственные пенсионные фонды.

2. Высокий уровень удовлетворенности населения отдельными параметрам рынка финансовых услуг характерен для следующих позиций банковского сектора: качество дистанционного банковского обслуживания, имеющийся выбор банков для получения различных необходимых банковских услуг, а также количество и удобство расположения банковских отделений. Чуть менее половины опрошенных удовлетворены качеством мобильной связи и интернет-связи. Среди менее распространенных организаций средние показатели удовлетворенности доступностью имеют субъекты страхового дела (более 67% от числа обращавшихся дали положительные оценки).

3. Высокий уровень удовлетворенности населения финансовыми продуктами (услугами) характерен для следующих позиций банковского сектора: переводы/ платежи и расчетные (дебетовые) карты. Среднюю оценку удовлетворенности получили вклады, чуть ниже кредитные карты и банковские кредиты. Среди менее популярных продуктов (услуг) при пересчете от числа пользователей высокий уровень удовлетворенности характерен в отношении различных продуктов рынка страхования, индивидуального инвестиционного счета (св.75% без учета тех, кто не сталкивался), а также негосударственного пенсионного обеспечения и займов в ломбардах. Практически все другие продукты (услуги) финансовых организаций (займы и размещение средств форме договора займа в микрофинансовых организациях, потребительских кооперативах) получили преобладающие отрицательные оценки удовлетворенности большинства пользователей (св.50%). Самую низкую оценку удовлетворенности пользователей получили займы в микрофинансовых организациях (32,7% пользователей удовлетворены данными услугами).