

АНКЕТИРОВАНИЕ ЛОМБАРДОВ 2026 (I ПОЛУГОДИЕ)

Данная анкета разработана для определения тенденций, сложившихся на ломбардном рынке, и направлений развития взаимодействия с Банком России.
Просим Вас ответить на вопросы анкеты, отметив необходимые варианты. Ряд вопросов предусматривает необходимость ответа, опираясь на ваше экспертное мнение, исходя из количественной характеристики показателей.
В таких вопросах указано «по вашей экспертной оценке».

№	ВОПРОС	ОТВЕТ
1	Наименование ломбарда	
2	ИНН ломбарда	
2.1	Контактное лицо	
2.2	Номер телефона контактного лица	
2.3	Адрес электронной почты контактного лица	-

БЛОК 1. ПРЕДМЕТ ЗАЛОГА

3	Распределите имущество (по количеству заключенных договоров), принимаемое ломбардом в качестве залога в первом полугодии 2026 года, по вашей экспертной оценке:	Доля от всех залогов, % (всего в сумме должно получиться 100%)
	Слитки драгоценных металлов	
	Инвестиционные монеты	
	Ювелирные изделия из драгоценных металлов	
	Транспортные средства	

	Смартфоны, компьютерная техника	
	Бытовая техника	
	Часы	
	Меховые изделия	
	Драгоценные камни	
	Антиквариат, предметы искусства	
	Оригинальные вещи знаменитых (дорогих) брендов («тяжелый люкс»)	
	Другое	
	Если указали процент доли в строке "Другое", укажите вид имущества:	
4	Планируете ли вы расширение перечня принимаемого в залог имущества (выберите вариант ответа из выпадающего списка):	
4.1	Если на предыдущий вопрос вы ответили «планируем», укажите, какое имущество планирует принимать ваш ломбард:	
5	Отмечаете ли Вы спрос со стороны клиентов на получение займов под залог нематериальных активов?	

6	Оцените частоту обращений клиентов с запросом на получение займа под залог нематериальных активов в первом полугодии 2026 года по шкале от 0 до 3:	0 означает отсутствие спроса (за полугодие не поступило ни одного обращения), 1 — единичные обращения (1–2 обращения за полугодие), 2 — умеренный спрос (от 3 до 10 обращений за полугодие), 3 — активный спрос (более 10 обращений за полугодие)
	Ценные бумаги	
	Цифровые финансовые активы	
	Права на интеллектуальную собственность	
	Товарные знаки	
	Программное обеспечение и базы данных	
	Другое (укажите)	

7	Заинтересованы ли Вы в расширении предметов залога по договору займа, в частности, на прием цифровых финансовых активов?	
---	---	--

7.1	Если на предыдущий вопрос вы ответили, что заинтересованы, то как, по Вашему мнению, должна происходить оценка заложенного имущества, обеспечиваться его сохранность, где и как оно должно храниться, как впоследствии реализовываться в случае неисполнения заемщиком обязательств?	
-----	---	--

БЛОК 2. КЛИЕНТСКАЯ БАЗА

8	Распределите клиентов ломбарда по категориям в первом полугодии 2026 года (по количеству заключенных договоров) по вашей экспертной оценке:	Доля от всех договоров (всего в сумме должно получиться 100%)
	Постоянные клиенты	
	Новые клиенты (впервые обратившиеся в ваш ломбард)	
9	Оцените долю новых клиентов Вашего ломбарда в разрезе периодов, которые ранее получали займы в банках или микрофинансовых организациях, по вашей экспертной оценке:	Доля новых клиентов, которые ранее пользовались займами в банках или микрофинансовых организациях, %
	Первое полугодие 2026 года	
10	Охарактеризуйте структуру ваших клиентов, исходя из частоты оформления займов в первом полугодии 2026 года (по вашей экспертной оценке):	Доля от всех договоров (всего в сумме должно получиться 100%)
	Однократное оформление займа (клиент обратился только один раз за полугодие)	
	Эпизодические оформления займов (2–3 раза за полугодие)	
	Регулярные оформления займов (4 и более раз за полугодие)	

11	Были ли в первом полугодии 2026 года случаи, когда клиенты брали займы под залог имущества для предпринимательских нужд (развитие бизнеса, пополнение оборотных средств, закупка товаров, оплата аренды и т.п.)?	
----	--	--

БЛОК 3. ЗАЛОГОВЫЕ БИЛЕТЫ

12	Какой практики оформления залоговых билетов придерживается ломбард, в случае если клиент закладывает несколько предметов?	
----	---	--

13	Распределите клиентов по количеству предметов, сданных в качестве залога в рамках одного обращения о получении займа за первое полугодие 2026 года (в % от общего числа займов):	Доля от общего числа займов, %
	1 предмет	
	2-3 предмета	
	4-5 предмета	
	6 и более предметов	

14.1	Распределите займы, выданные ломбардом в первом полугодии 2026 года, по фактическому сроку их действия, по вашей экспертной оценке:	Доля от суммы выдачи займов (всего в сумме должно получиться 100%)
------	---	--

	до 5 дней	
	от 6 до 10 дней	
	от 11 до 30 дней	
	от 31 до 60 дней	
	от 61 до 90 дней	
	от 91 до 180 дней	
	от 181 до 365 дней	

14.2	Распределите займы, выданные ломбардом в первом полугодии 2026 года, по фактическому сроку их действия, по вашей экспертной оценке:	Доля от всех заключенных договоров (всего в сумме должно получиться 100%)
	до 5 дней	
	от 6 до 10 дней	
	от 11 до 30 дней	
	от 31 до 60 дней	
	от 61 до 90 дней	
	от 91 до 180 дней	

	от 181 до 365 дней	
--	--------------------	--

15.1	Распределите займы, выданные ломбардом в первом полугодии 2026 года, по сумме займа, по вашей экспертной оценке:	Доля от суммы выдачи займов (всего в сумме должно получиться 100%)
	до 10 тыс. рублей	
	от 11 до 20 тыс. рублей	
	от 21 до 50 тыс. рублей	
	от 51 до 100 тыс. рублей	
	от 101 до 300 тыс. рублей	
	свыше 300 тыс. рублей	

15.2	Распределите займы, выданные ломбардом в первом полугодии 2026 года, по сумме займа, по вашей экспертной оценке:	Доля от всех заключенных договоров (всего в сумме должно получиться 100%)
	до 10 тыс. рублей	
	от 11 до 20 тыс. рублей	
	от 21 до 50 тыс. рублей	
	от 51 до 100 тыс. рублей	

	от 101 до 300 тыс. рублей	
	свыше 300 тыс. рублей	

16.1	Распределите займы (по количеству залоговых билетов и сумме выдачи займов), которые были погашены клиентами в первом полугодии 2026 года по вашей экспертной оценке в зависимости от срока фактического погашения:	Доля от суммы займов, которые были погашены клиентами (всего в сумме должно получиться 100%)
	Досрочное погашение займа	
	Погашение займа в срок	
	Погашение займа в течение льготного периода	
	Погашение займа после окончания льготного периода	

16.2	Распределите займы (по количеству залоговых билетов и сумме выдачи займов), которые были погашены клиентами в первом полугодии 2026 года по вашей экспертной оценке в зависимости от срока фактического погашения:	Доля от всех договоров займов, которые были погашены клиентами (всего в сумме должно получиться 100%)
	Досрочное погашение займа	
	Погашение займа в срок	
	Погашение займа в течение льготного периода	

	Погашение займа после окончания льготного периода	
--	---	--

17	Были ли в ломбарде в первом полугодии 2026 года случаи изменения договоров займа, предусмотренные пунктами 1 – 3 части 14.1 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»:	
----	--	--

17.1	Если на предыдущий вопрос вы ответили "да, были", укажите информацию по количеству договоров займа в первом полугодии 2026 года, по которым были изменения, предусмотренных пунктами 1 – 3 части 14.1 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»:	Количество договоров займа в первом полугодии 2026 года, по которым были изменения
	изменение договора займа, предусматривающее увеличение процентной ставки по займу	
	изменение договора займа, в результате которого индивидуальные условия договора стали соответствовать категории займа, отличной от категории займа, которой соответствовал такой заем до изменения договора	
	уплата заемщиком платежей, указанных в пункте 3 части 4 статьи 6 Федерального закона № 353-ФЗ	

БЛОК 4. РЕАЛИЗАЦИЯ		
--------------------	--	--

18.1	Укажите, какими способами ломбардом реализовывалось невостребованное имущество в первом полугодии 2026 года, по вашей экспертной оценке:	Доля от денежных поступлений от реализованного имущества, % (всего в сумме должно получиться 100%)
	реализация/продажа в месте осуществления ломбардной деятельности	
	целевая реализация в организации, осуществляющие переработку драгоценных металлов	
	реализация на электронных площадках	
	открытые торги (открытый аукцион)	
	реализация через сторонние организации по агентским договорам/договорам комиссии	
	другое	

18.2	Укажите, какими способами ломбардом реализовывалось невостребованное имущество в первом полугодии 2026 года, по вашей экспертной оценке:	Доля реализованного имущества, % (по количеству фактов; всего в сумме должно получиться 100%)
	реализация/продажа в месте осуществления ломбардной деятельности	
	целевая реализация в организации, осуществляющие переработку драгоценных металлов	
	реализация на электронных площадках	
	открытые торги (открытый аукцион)	
	реализация через сторонние организации по агентским договорам/договорам комиссии	

	другое	
--	--------	--

19	Оцените сроки реализации (по количеству фактов и суммы денежных средств от реализации) не востребовавшего имущества в первом полугодии 2026 года (после окончания льготного периода) по вашей экспертной оценке:	Доля от денежных поступлений от реализованного имущества, % (всего в сумме должно получиться 100%)
	до 5 дней	
	от 6 до 15 дней	
	от 16 до 30 дней	
	от 31 до 90 дней	
	от 91 до 180 дней	
	свыше 181 дня	

19.1	Оцените сроки реализации (по количеству фактов и суммы денежных средств от реализации) не востребовавшего имущества в первом полугодии 2026 года (после окончания льготного периода) по вашей экспертной оценке:	Доля реализованного имущества (всего в сумме должно получиться 100%)
	до 5 дней	

	от 6 до 15 дней	
	от 16 до 30 дней	
	от 31 до 90 дней	
	от 91 до 180 дней	
	свыше 181 дня	

20	Как часто в первом полугодии 2026 года удавалось продать имущество по цене выше оценочной стоимости?	
----	--	--

21	Как вы поступаете с имуществом, которое не удалось реализовать?	Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "Другое" Вы можете перечислить свои варианты ответа
	Снижаем цену пока не реализуется	
	Сдаем в переработку (по стоимости материалов)	
	Передаем по договору комиссии в другие организации для реализации	
	Храним до появления спроса	
	Другое:	

БЛОК 5. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

22	Какие способы взаимодействия с клиентами в сети Интернет использует ломбард:	Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "другое" вы можете перечислить свои варианты ответа
	сайт ломбарда	
	мобильное приложение ломбарда	
	страница ломбарда в социальных сетях	
	другое	
22.1	Для каких целей ломбардом используется сайт ломбарда / мобильное приложение / страница ломбарда в социальных сетях (при использовании):	Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "Другие услуги" вы можете перечислить свои варианты ответа
	Информирование о предоставляемых ломбардом услугах, условиях, актуальных акциях	
	Онлайн оценка залога	
	Личный кабинет заемщика	
	Погашение задолженности по займу	
	Онлайн продажа невостребованных залогов	
	Другие услуги	

23	Оцените долю клиентов, которые хотя бы раз воспользовались цифровыми сервисами ломбарда:	
24	Использует ли ломбард в работе следующие способы взаимодействия с клиентами?	Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "другое" вы можете перечислить свои варианты ответа
	Выезд к клиенту для оценки/передачи залога и оформления договора	
	Оформление залогового билета в электронном виде	
	Возможность клиентов онлайн следить за сохранностью своих вещей	
	Другое	
25	Укажите долю договоров займа, заключенных ломбардом в первом полугодии 2026 года, по которым использовались следующие способы взаимодействия с клиентами?	Доля договора займа, заключенных ломбардом в первом полугодии 2026 года, по которым использовались следующие способы взаимодействия:
	Выезд к клиенту для оценки/передачи залога и оформления договора	
	Оформление залогового билета в электронном виде	
	Возможность клиентов онлайн следить за сохранностью своих вещей	
	Другое	
26	Используете ли вы технологии искусственного интеллекта в ломбардной деятельности?	

27	Если на предыдущий вопрос вы ответили «используем», укажите в каких направлениях деятельности вы уже используете искусственный интеллект:	Уже используем: (Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "другое" можете перечислить свои варианты ответа)
	Оценка и экспертиза залогового имущества	
	Взаимодействие с клиентами посредством голосовых помощников и чат-ботов	
	Противодействие мошенничеству	
	Анализ и оптимизация бизнес-процессов	
	Прогнозирование и аналитика	
	Автоматизация документооборота и отчетности	
	ИТ-направление, в т.ч. разработка ПО	
	Маркетинг, реклама и работа с клиентской базой	
	Другое (укажите в комментарии)	

27.1	Если на предыдущий вопрос вы ответили «планируем», укажите в каких направлениях деятельности вы планируете к внедрению искусственный интеллект:	Планируем к внедрению: (Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "другое" можете перечислить свои варианты ответа)
	Оценка и экспертиза залогового имущества	
	Взаимодействие с клиентами посредством	
	голосовых помощников и чат-ботов	

	Противодействие мошенничеству	
	Анализ и оптимизация бизнес-процессов	
	Прогнозирование и аналитика	
	Автоматизация документооборота и отчетности	
	ИТ-направление, в т.ч. разработка ПО	
	Маркетинг, реклама и работа с клиентской базой	
	Другое (укажите в комментарии)	

БЛОК 6. ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

28	Распределите поступления денежных средств в ломбард (денежные потоки) в первом полугодии 2026 года по вашей экспертной оценке:	
	1 п 2026 Доля поступлений (всего в сумме должно получиться 100%)	
	Поступления от погашения займов (основной долг)	
	Поступления от погашения займов (проценты)	
	Поступления от реализации невостребованного имущества	
	Поступления от осуществления деятельности по хранению вещей	

	Поступления от осуществления деятельности по сдаче в аренду (субаренду) недвижимого имущества, принадлежащего ломбарду на праве собственности (аренды, субаренды)	
	Поступления от осуществления деятельности банковского платежного агента	
	Поступления от консультационных и информационных услуг	
	Иные поступления (укажите)	
	Если указали процент доли поступлений в строке "Иные поступления", укажите какие:	

29	Распределите платежи ломбарда в первом полугодии 2026 года по вашей экспертной оценке:	Доля платежей (всего в сумме должно получиться 100%)
	Заработная плата (ФОТ)	
	Страховые взносы с ФОТ	
	Маркетинг	
	Расходы на ПО и IT-инфраструктуру	
	Аренда	
	Аудиторские и консалтинговые услуги	
	Услуги связи	
	Оборудование и оргтехника	

	Прочие административные расходы	
	Комиссия банка	
	Обслуживание привлеченных средств	
	Страхование залога	
	Прочие расходы	

30	Оцените, на сколько процентов в первом полугодии 2026 года изменились ваши расходы по сравнению с 2025 годом по вашей экспертной оценке (при снижении расходов укажите значения со знаком «-»):	Изменение платежей, %
	Заработная плата (ФОТ)	
	Страховые взносы с ФОТ	
	Маркетинг	
	Расходы на ПО и IT-инфраструктуру	
	Аренда	
	Аудиторские и консалтинговые услуги	
	Услуги связи	
	Оборудование и оргтехника	
	Прочие административные расходы	

	Комиссия банка	
	Обслуживание привлеченных средств	
	Страхование залога	
	Прочие расходы	

31	Оцените, как каждый из следующих факторов повлиял на изменение прибыли вашего ломбарда в первом полугодии 2026 года:	Где -2 сильно снизило прибыль, -1 незначительно снизило, 0 не повлияло, +1 незначительно повысило, +2 сильно повысило.
	Динамика цен на драгоценные металлы	
	Усиление конкуренции на рынке	
	Цифровизация и автоматизация процессов	
	Открытие новых обособленных подразделений	
	Расширение перечня принимаемого в залог имущества	
	Рост\падение клиентской базы	
	в том числе за счет притока клиентов из других видов финансовых организаций (банки, МФО, кредитные кооперативы)	
	Оптимизация производственных процессов	

БЛОК 7. МАРКЕТИНГ И СТРАТЕГИЯ

32	Оцените по шкале от 1 до 5, какие каналы привлечения клиентов наиболее эффективные для вашего ломбарда:	Оценка эффективности привлечения клиентов (от 1 до 5, где 1 – неэффективный канал привлечения, 5 – наиболее эффективный, если ломбард не использует канал привлечения в своей работе, необходимо указать «не использовали, в строке "другое" можно перечислить свои варианты ответа)
	Вывеска/витрина (проходимость)	
	"Сарафанное радио" / рекомендации	
	Контекстная реклама в интернете	
	Социальные сети и мессенджеры	
	Сайт / Мобильное приложение	
	Наружная реклама (листовки, расклейки)	
	Звонки / SMS-рассылки	
	Сотрудничество с ювелирными магазинами	
	Другое	
33	В каких типах помещений расположены точки обслуживания вашего ломбарда, укажите примерное распределение точек по типам помещений — в % от общего количества. (Если у вашего ломбарда только один офис - укажите 100% в этом пункте):	Доля офисов ломбардов, %

	Отдельно стоящее здание / отдельный офис	
	На первом этаже жилого дома/ в подвальном помещении / цокольном этаже	
	Торговый центр	
	Рынок	
	Помещение с отдельным входом в оживленном месте	
	Другое	
	Если указали процент доли в строке "Другое", укажите где расположены точки обслуживания ломбарда:	

34	Укажите планы по развитию вашего бизнеса на ближайший год:	Укажите "да" или "нет" в каждой строке, в строке "другое" можете перечислить свои варианты ответа
	Географическая и сетевая стратегия	
	Планируем увеличить количество подразделений ломбарда в субъекте РФ, где зарегистрирован ломбард	
	Планируем увеличить количество подразделений ломбарда в иных субъектах РФ	
	Планируем оптимизировать сеть (закрытие нерентабельных точек)	

Развитие агентской сети	
Не планируем менять количество точек	
Другое (укажите)	
Стратегия по продуктовому развитию	
Планируем расширить виды имущества, принимаемого в залог	
Не планируем менять продуктовую линейку	
Цифровизация и каналы обслуживания	
Планируем развивать онлайн-направление (дистанционная оценка, личный кабинет клиента)	
Планируем организовывать выезд к клиенту для оценки и приема имущества	
Не планируем внедрять цифровые решения	
Клиентский опыт и удержание	
Планируем работать над удержанием клиентов (программы лояльности)	
Планируем усилить маркетинговую активность (реклама, продвижение в соц. сетях)	
Не планируем изменений в работе с клиентами	

	Другое (укажите)	
--	------------------	--

БЛОК 8. ДИСКОНТ

35	Укажите примерный уровень дисконта (разница между рыночной стоимостью залога и суммой выданного займа) на следующие виды имущества?	Дисконт, %/Ломбард не работает с данным видом залога
	Слитки драгоценных металлов	
	Инвестиционные монеты	
	Ювелирные изделия из драгоценных металлов (независимо от состояния изделия)	
	Транспортные средства	
	Смартфоны, компьютерная техника	
	Бытовая техника	
	Часы	
	Меховые изделия	
	Драгоценные камни	

	Антиквариат, предметы искусства	
	Оригинальные вещи знаменитых (дорогих) брендов («тяжелый люкс»)	
	Другое	
	Если указали процент доли в строке "Другое", укажите вид имущества:	

36	Изменялся ли уровень дисконта в вашем ломбарде в течение 2026 года?	
	Если да, то укажите причину:	

БЛОК 9. СТРАХОВАНИЕ

37	1. Укажите следующую информацию по страхованию заложенного имущества ломбардами за первое полугодие 2026 года?	Значение показателя
	1. Количество страховых случаев, шт.:	
	1.1 По вмененному страхованию (утрата/повреждение заложенного имущества), шт.:	
	1.2 По добровольному страхованию (иные риски, изъятие и т.д.), шт.:	
	2. Количество предметов залога, по которым наступил страховой случай, шт.:	

	2.1 По вмененному страхованию (утрата/повреждение заложенного имущества), шт.:	
	2.2 По добровольному страхованию (иные риски, изъятие и т.д.), шт.:	
	3.Сумма страховых взносов (премий) заплатил ломбард за первое полугодие 2026 года, руб.:	
	3.1 По вмененному страхованию (утрата/повреждение заложенного имущества), руб.:	
	3.2 По добровольному страхованию (иные риски, изъятие и т.д.), руб.:	
	4. Сумма страховых выплат по страховым случаям, осуществленных страховыми организациями, руб.:	
	4.1 По вмененному страхованию (утрата/повреждение заложенного имущества), руб.:	
	4.2 По добровольному страхованию (иные риски, изъятие и т.д.), руб.:	

38	С какими конкретными страховыми событиями (реальными происшествиями, приведшими к утрате и повреждению или порче заложенного имущества) сталкивался ваш ломбард в первом полугодии 2026 года?	Количество страховых случаев, шт.
	Пожар/возгорание в помещении	
	Залив/затопление	
	Кража со взломом	
	Ограбление/разбойное нападение	

	Утрата имущества при транспортировке	
	Порча имущества в результате неправильного хранения	
	Повреждение имущества при оценке/экспертизе	
	Другое	
	Если указали количество страховых случаев в строке "Другое", укажите какие страховые события произошли:	

39	Как соотносятся страховые выплаты с реальным ущербом по страховым случаям, которые зарегистрированы в рамках обязательного страхования для ломбардов?	
----	---	--

39.1	В случае, если на предыдущий вопрос вы ответили «Выплаты не покрыли ущерб», укажите какой процент ущерба не был покрыт, %:	
------	--	--

БЛОК 10. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

40	Какие ключевые проблемы/риски сегодня стоят перед ломбардом (ломбардной деятельностью) (укажите не более трех основных):	
----	--	--

41	По вашему мнению, какие факторы и условия могли бы способствовать развитию рынка ломбардов:	
----	---	--