

Анкетирование ломбардов 2 полугодие 2023

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. В вопросах возможен один вариант ответа, в случае возможности выбора нескольких вариантов ответа в вопросе будет указано «Возможны несколько вариантов ответа».

Ряд вопросов предусматривает необходимость ответа, опираясь на ваше экспертное мнение исходя из количественной характеристики показателей. В таких вопросах указано «по вашей экспертной оценке».

1. Как долго организация осуществляет ломбардную деятельность?

- менее 1 года,
- от 1 года до 3-х лет,
- от 3 до 5 лет,
- от 5 до 10 лет,
- более 10 лет

2. Распределите имущество (по количеству заключенных договоров), принимаемое ломбардом, по вашей экспертной оценке (всего в сумме должно получиться 100%)

Наименование залога	Доля от всех залогов (2 полугодие 2023)
Транспортные средства	
Золотые изделия	
Драгоценные камни	
Смартфоны, компьютерная техника	
Бытовая техника	
Часы	
Меховые изделия	
Антиквариат, предметы искусства	
Оригинальные вещи знаменитых (дорогих) брендов («тяжелый люкс»)	
Другое	

3. Если на предыдущий вопрос вы ответили «другое», просим указать какое имущество вы отнесли к данной категории

4. Распределите долю клиентов ломбарда по возрасту в процентах, по вашей экспертной оценке (всего в сумме должно получиться 100%)

Возраст	Доля
18-29 лет	
30-44 лет	
45-59 лет	
60 лет и старше	

5. Распределите долю клиентов ломбарда по гендерному признаку в процентах (всего в сумме должно получиться 100%)

Гендерный признак	Доля
Мужчины	
Женщины	

6. Распределите ваших клиентов по категориям (по объему выдач за период или по портфелю на конец периода) по вашей экспертной оценке (всего в сумме должно получиться 100%)

- постоянные клиенты ломбарда
- новые клиенты (взявшие займ в отчетном периоде впервые)

Гендерный признак	Доля (2 полугодие 2023)
Постоянные клиенты	
Новые клиенты	

7. Укажите, какими способами ломбардом реализовывалось не востребовавшее имущество за последний год, по вашей экспертной оценке (по количеству фактов; всего в сумме должно получиться 100 %)

- публичные торги (открытый/ закрытый аукцион),
- реализация на электронных площадках,
- реализация/продажа в месте осуществления ломбардной деятельности,
- целевая реализация в организации, осуществляющие переработку драгоценных металлов,
- другое

8. Если на предыдущий вопрос вы ответили «другое», просим указать какие альтернативные способы реализации не востребовавшего имущества вы используете

9. Распределите займы (по количеству штук), выданные ломбардом за период, по сроку их действия, по вашей экспертной оценке (всего в сумме должно получиться 100%)

Сроки по договору	Доля от всех договоров (2 полугодие 2023)
до 10 дней	
от 11 до 30 дней	
От 1 до 3 месяцев	
От 3 до 6 месяцев	
От 6 месяцев до 1 года	

10. Оцените сроки реализации (по количеству фактов реализации) не востребовавшего имущества (после окончания льготного периода) за последний год по вашей экспертной оценке (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

11. Распределите факты реализации не востребовавшего имущества (по количеству случаев) за 2023 год, исходя из результата реализации залога, по вашей экспертной оценке (всего в сумме должно получиться 100%):

- Суммы, полученной после реализации, недостаточно для покрытия задолженности

- Сумма реализации равна сумме задолженности
- Сумма, полученная после реализации, превышает сумму задолженности

11а) Увеличилось ли у вашего ломбарда количество случаев, когда реализация вещей из драгоценных металлов не покрывает сумму задолженности клиента, в 2023 году по сравнению с 2022?

- нет, доля случаев реализации залога на сумму ниже остатка задолженности не увеличилась
- да, увеличилось (в результате снижения цен на золото)
- да, увеличилось (по причинам, не связанным с ценой драг. металлов)

12. Опишите планы по развитию бизнеса (возможны несколько вариантов ответов)

- планируем увеличить количество подразделений ломбарда в субъекте РФ, где зарегистрирован ломбард
- планируем увеличить количество подразделений ломбарда в иных субъектах РФ
- планируем расширить виды имущества, принимаемого в залог
- планируем выходить в онлайн формат
- не планируем изменений в деятельности и бизнес-процессах ломбарда
- другое _____

13. Если на предыдущий вопрос вы ответили, что не планируете изменений, то просим указать по каким причинам (что мешает развитию бизнеса, либо все процессы ломбард считает оптимально отлаженными и изменений не требуется)?

14. Рассматривает ли ломбард в качестве источника фондирования выпуск облигаций в ближайшие 2 года?

- да
- нет

15. Какие маркетинговые мероприятия для привлечения клиентов проводит ваш ломбард? (возможны несколько вариантов ответов)

- вывески/баннеры/штендеры/указатели/реклама на транспортных средствах
- смс, e-mail рассылка, поздравления с днем рождения
- программы лояльности: увеличение суммы займа на основе рейтинга клиентов
- таргетированная реклама в интернете, соцсетях
- печатная реклама, листовки
- другое (указать свой вариант) _____

16. Укажите долю расходов на рекламу в общей доле расходов ломбарда за последний год в процентах (от 0 до 100%)

17. Пользуется ли ломбард услугами аутсорсинга? (возможно несколько вариантов ответа)

- да, используем аутсорсинг бухгалтерского учета,
- да, используем аутсорсинг юридических услуг,
- да, используем аутсорсинг IT компаний,
- да, используем услуги сторонних оценщиков
- не используем аутсорсинг
- другое (указать свой вариант) _____

18. Количество сотрудников ломбарда в штате в настоящий момент (укажите число)

19. Количество сотрудников ломбарда на аутсорсинге (укажите число, по вашей оценке)

20. Укажите долю источников в выручке ломбарда по вашей экспертной оценке? (всего в сумме должно получиться 100%)

Источник	Доля (2 полугодие 2023)
проценты по договорам займа	
выручка от продажи вещей, которые не были выкуплены их владельцами	
вознаграждение за услуги хранения имущества	
другое	

21. Если доля «другого» в предыдущем вопросе занимает более 10%, опишите источники дохода

22. Использует ли ломбард в работе инновационные методы (возможны несколько вариантов ответа)?

- не используем

- используем, «online» оценка предмета залога через Интернет

- используем, выезд к клиенту

- другое (указать свой вариант) _____

23. Распределите источники финансирования деятельности ломбарда (всего в сумме должно получиться 100%)

Источники	Доля в общем привлечении (2 полугодие 2023)
за счет собственных средств (вклады/займы от акционеров/участников)	
за счет привлечения заемных средств в кредитных организациях	
за счет привлечения заемных средств в некредитных организациях	
другое	

24. Если доля «другого» в предыдущем вопросе занимает более 10%, просим указать какие альтернативные способы привлечения денежных средств на ведение деятельности используются

25. Распределите по принадлежности помещения, в которых ведется ломбардная деятельность на 31.12.2023 (всего в сумме должно получиться 100%)

- помещения ломбарда арендуются _____

- помещения находятся в собственности ломбарда/учредителей _____

26. Кого вы считаете своими ключевыми конкурентами (возможны до трех вариантов ответа)

- микрофинансовые организации,
- комиссионные магазины,
- другие ломбарды,
- лизинговые компании,
- кредитные организации,
- другое (указать свой вариант) _____

27. Сталкивались ли вы за последний год со случаями недобросовестной конкуренции?

- да, сталкивались
- нет, не сталкивались

28. Опишите случаи недобросовестной конкуренции, с которыми вы столкнулись, какие меры применяли (при положительном ответе на предыдущий вопрос)

29. Какие средства использует ломбард для обеспечения сохранности имущества (возможны несколько вариантов ответа)

- охранная сигнализация,
- укрепление помещения (решетки, ролл-ставни, металлические двери и другие),
- система видеонаблюдения,
- кнопка оперативного реагирования,
- наличие собственного охранника на объекте,
- физическая охрана, осуществляемая вневедомственной охраной МВД,
- физическая охрана, осуществляемая частным охранным предприятием,
- другое (указать свой вариант) _____

30. Сталкивался ли ломбард с отказами страховых организаций застраховать вещи, переданные в ломбард, во 2 полугодии 2023 г. (возможны несколько вариантов ответа)

- нет, не сталкивался
- отказывали по причине недостаточного обеспечения сохранности
- отказывали по причине отсутствия соответствующего вида страхования
- немотивированный отказ страховой организации
- другое (указать свой вариант) _____

31. Наступали ли в ломбарде страховые случаи во 2 полугодии 2023 г.?

- страховые случаи не наступали,
- да, противоправные действия третьих лиц,
- да, утрата и повреждение по причине пожара, воздействия огня, повреждения водой, стихийных явлений и другое
- другое (указать свой вариант) _____

32. Были ли отказы со стороны страховых организаций в выплате страхового возмещения при наступлении страхового случая во 2 полугодии 2023 г. (при положительном ответе на вопрос 31)

- да, были отказы страховых организаций
- не было отказов страховых организаций

33. Укажите проблемы взаимодействия со страховыми организациями по вопросу страхового возмещения (при наличии)

- отказ в страховании,
- страхование предпринимательского риска,
- страхование от риска изъятия/выемки правоохранительными органами,
- страхование риска противоправных действий третьих лиц,
- другое (указать свой вариант) _____

34. Страхует ли ломбард дополнительные риски (возможны несколько вариантов ответа)

- не страхует,
- страхование от риска изъятия/выемки правоохранительными органами,
- страхование предпринимательского риска,
- страхование риска противоправных действий третьих лиц,
- другое

35. Считаете ли вы достаточной информацию о ломбардном рынке, размещаемую на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- достаточно,
- недостаточно

36. Укажите предложения по наполнению официального сайта Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (тематика, публикуемые материалы) (при наличии)

- цифровая статистика по рынку
- аналитические данные/тенденции рынка
- разъяснения нормативных актов
- другое (указать свой вариант) _____

37. Являетесь ли вы членом некоммерческого объединения ломбардов?

- да
- нет

38. По каким вопросам вы осуществляете взаимодействие с некоммерческими объединениями ломбардов (при положительном ответе на предыдущий вопрос, возможны несколько вариантов ответов)?

- разъяснение законодательства РФ,
- помощь при внедрении изменений в области регулирования ломбардной деятельности,
- помощь в заключении договора страхования заложенного в ломбард имущества,
- консультирование по вопросам программного обеспечения для ведения деятельности,
- консультирование по вопросам ведения бухгалтерского учета,
- участие в мероприятиях (семинарах, совещаниях), проводимых некоммерческими объединениями ломбардов,
- иное (указать свой вариант) _____

39. Как вы оцениваете принятые нормы регулирования за последние два года? Считаете ли их избыточными или недостаточными?

40. Ваши пожелания и предложения по развитию рынка, в том числе по взаимодействию с Банком России

41. Какие дополнительные риски вы видите на рынке ломбардов после начала специальной военной операции?

- риск при приеме залогов в результате роста количества беженцев (мошенничество и тд)

- кредитный риск, который обусловит повышение доли невыкупаемых залогов
- другое _____
- дополнительных рисков не появилось

42. Какие меры предпринимаются ломбардом для снижения рисков при приеме залогов?

43. Опишите тенденции во 2 полугодии 2023г. на примере вашей компании

- количество обращений/заемщиков увеличилось
 - количество обращений/заемщиков снизилось
 - залого стали выкупать чаще
 - залого стали выкупать реже
 - рост стоимости залога и средней суммы займа
 - изменение в структуре предметов залога (если какое-то имущество стали предлагать в качестве залога чаще, просьба указать наименование)
 - другое (укажите свой вариант) _____
-