

## DOSSIER PAYS

# Russie : Confédération internationale des sociétés de consommateurs (KonfOP)

Type d'outil de surveillance du marché : **Évaluations mystères**

Sous-type : **Évaluation mystère axée sur le produit**

L'évaluation mystère a permis à la Confédération internationale des sociétés de consommateurs (KonfOP), basée en Russie, d'obtenir une multitude de constatations et d'observations. Les évaluations mystères ont révélé des cas importants de non-respect des réglementations en matière de protection des consommateurs, de discrimination des consommateurs (notamment la discrimination fondée sur le sexe) et d'abus. Certaines constatations ont conduit à des changements dans les réglementations relatives à la protection des consommateurs de produits financiers.

## Contexte

- **À propos de l'Autorité d'exécution.** La KonfOP, basée en Russie, a été créée en 1992. L'organisation de défense des consommateurs compte actuellement 36 membres, tous des organisations de consommateurs de premier plan issues de six pays, à savoir : Biélorussie, Géorgie, Kazakhstan, Russie, Tadjikistan et Ukraine. La KonfOP promeut des changements législatifs et réglementaires qui aboutissent à un environnement de consommation plus sûr et plus sain. La protection des droits des consommateurs de produits financiers représente l'un des domaines d'action clés.
- **Rôle de surveillance du marché.** Depuis 2014, la KonfOP publie régulièrement des rapports sur la surveillance de l'état des activités qui protègent les droits et les intérêts des consommateurs de divers produits financiers en Russie. Entre 2014 et 2020, la KonfOP a publié des rapports sur 13 vagues de surveillance indépendante qui ont couvert

## Fiche d'information

**Pays :** Russie

**Autorité d'exécution :** Confédération internationale des sociétés de consommateurs (KonfOP)

**Secteur :** Services financiers

**Outil :** Surveillance du marché axée sur les produits et basée sur des évaluations mystères

**À quoi sert l'outil ?** Cet outil sert à collecter et analyser des informations sur la manière dont les consommateurs de services financiers sont informés de leurs droits dans le domaine des services financiers, sur les violations de ces droits et sur les pratiques de protection des consommateurs. L'objectif de la collecte et de l'analyse des données est d'élaborer des recommandations à l'intention des autorités de l'État pour, à terme, améliorer la protection des consommateurs.

**Tiers :** ministère des Finances de la Fédération de Russie, Banque mondiale, Service fédéral de surveillance de la protection des droits des consommateurs et du bien-être humain

**Coût estimatif du prestataire\* :** 110 000 - 150 000 \$EU par « vague de surveillance » indépendante. Chaque vague couvre en moyenne six mois, 20 régions de Russie, 25 banques, 25 compagnies d'assurance, et 25 institutions de microfinance (IMF). Elle couvre également les coûts de la participation d'experts internationaux, de la préparation et de la diffusion du rapport, ainsi que de la présentation des résultats du rapport.

**Année(s) d'utilisation :** 2014-2020 (13 vagues de surveillance)

**Mots clés :** Expérience des consommateurs, questions relatives aux consommateurs, crédit, assurance-dépôts, exigences en matière de divulgation, assurance, investissements, prêts, hypothèques, évaluations mystères, Russie, épargne.

divers prêts à la consommation, prêts sur salaire, microcrédits, prêts hypothécaires ainsi que des produits d'épargne et d'assurance.

## BUTS ET OBJECTIFS

- **À quoi sert l'outil ?** Les évaluations mystères et autres activités de surveillance du marché de la KonfOP visent à collecter et à analyser des informations sur la manière dont les consommateurs de services financiers sont informés de leurs droits dans le domaine des services financiers, sur la violation de ces droits et sur les pratiques de protection des consommateurs. L'objectif est d'élaborer des recommandations à l'intention des autorités nationales afin d'améliorer la protection des consommateurs.
- **Mesures incitatives pour le développement d'outils.** Ces activités d'évaluation mystère ont été mises en œuvre dans le cadre du projet KonfOP intitulé : « Effectuer une surveillance indépendante (inspection publique) dans le domaine de la protection des droits des consommateurs de services financiers » (2013-2020) qui, à son tour, faisait partie du [projet](#) conjoint du ministère russe des Finances et de la Banque mondiale sur l'[Éducation financière et l'apprentissage des notions financières \(FEFL\)](#). Les objectifs de la FEFL étaient : i) d'améliorer la connaissance financière des citoyens russes - notamment des écoliers et des étudiants, et des utilisateurs actifs et potentiels de services financiers à faibles et moyens revenus ; et ii) de renforcer les fondements pour améliorer la protection des consommateurs dans les services financiers. Le projet comprenait un Fonds destiné au financement des bonnes idées pour soutenir les initiatives des organisations non gouvernementales visant à renforcer la protection des consommateurs de services financiers.

## MÉTHODOLOGIE TECHNIQUE ET ÉCOSYSTÈME DES DONNÉES

- **Approche globale.** Chaque vague de surveillance comprenait plusieurs activités de recherche, notamment :
  - Recherche de base sur les pratiques judiciaires et internationales en matière de protection des droits des consommateurs de services financiers ;
  - Recherche documentaire sur l'usage, la réglementation, les enquêtes, les publications, les articles de presse, etc. relatives au produit ayant fait l'objet d'étude ;
  - Interactions avec les institutions financières, les organes de réglementation des marchés, les experts du Service fédéral de surveillance de la protection des droits des consommateurs et du bien-être humain (l'Agence générale de protection des consommateurs ou CPA), ainsi que les consommateurs ;
  - Étude des sites web des institutions financières qui décrivent les produits faisant l'objet de surveillance, conformément à une série de questions visant à recueillir des informations de base essentielles (voir le Tableau 1) ;
  - Évaluations mystères - l'outil clé des vagues de surveillance.
- **Évaluation mystère.** Les activités d'évaluation mystère ont été menées par téléphone et en personne. Les hypothèses et questionnaires de l'évaluation mystère ont été élaborés à partir de la recherche de base et de l'étude des pratiques des institutions

financières en ce qui concerne le produit ayant fait l'objet de surveillance (voir le Tableau 2). Les réponses à chaque question servent d'indicateurs qui, soit confirment soit infirment les hypothèses élaborées. Chaque client mystère doit d'abord passer un test de capacité sociodémographique. Ils ont ensuite été formés sur leurs profils et leurs scénarios comportementaux, ont également reçu des instructions spécifiques pour tester des hypothèses supplémentaires (voir Tableau 3).

- **Échantillonnage.** Les institutions financières ont été sélectionnées en fonction de leur taille et de leur présence sur les marchés de produits respectifs faisant l'objet de surveillance lors de chaque vague. Par exemple, pour la vague de surveillance des produits d'épargne en 2020, la KonfOP a sélectionné les 27 plus grandes banques (couvrant plus de 80 % du marché des dépôts) et les dix plus grandes sociétés de microfinance (IMF autorisées à faire appel aux investisseurs). La sélection a été effectuée sur la base des données obtenues auprès de la Banque centrale de Russie et des classements indépendants du groupe de réflexion dénommé « RA Expert ». La recherche a couvert 19 régions.

**TABEAU 1. Exemples de questions de recherche pour l'étude des sites web des institutions financières :  
Vague de surveillance des produits d'épargne(2020)**

Dépôts bancaires	Produits d'investissement proposés par les banques	Produits d'investissement proposés les sociétés de microfinance
<p>1. Le taux d'intérêt du dépôt minimum garanti est-il indiqué sur la première page de la section épargne/dépôts du site web ?</p> <p>2. Le logo de l'Agence d'assurance dépôt (DIA) figure-t-il sur la première page de la section portant sur l'épargne/les dépôts ?</p> <p>3. Des informations (un avertissement) sur le montant garanti par le système d'assurance des dépôts sont-elles fournies ?</p> <p>4. La page du produit fournit-elle des documents qui reflètent les modalités et conditions du dépôt (par exemple, un modèle de contrat de dépôt) ?</p> <p>5. Les informations importantes figurant dans la section relative à l'épargne/aux dépôts sont-elles rédigées dans une police de caractères petite/légère/difficile à lire ?</p>	<p>1. Quelle section du site web de la banque fournit des informations sur le produit d'investissement ?</p> <p>2. La première page de la section appropriée fournit-elle l'information que le revenu de placement n'est pas garanti ?</p> <p>3. La première page de la section appropriée fournit-elle l'information selon laquelle le système légal d'assurance des dépôts ne s'applique pas aux fonds investis ?</p> <p>4. La première page de la section correspondant aux produits d'investissement fournit-elle des informations sur les conditions de remboursement anticipé ?</p> <p>5. La première page de la section appropriée contient-elle des informations sur le prestataire du produit d'investissement ?</p> <p>6. Existe-t-il des documents sur la page du produit qui reflètent les modalités et conditions du produit d'investissement (par exemple, un modèle de contrat) ?</p> <p>7. Les informations importantes figurant dans la section relative à l'épargne/aux dépôts sont-elles rédigées dans une police de caractères petite/légère/difficilement lisible ?</p> <p>8. Les déclarations fallacieuses sur les rendements garantis sont-elles incluses dans la présente section ?</p> <p>9. La page du produit contient-elle des informations sur le montant à transférer à un assureur dans le cas de contrats d'assurance liés à des investissements (primes d'assurance) ?</p> <p>11. La page du produit contient-elle des informations sur le(s) montant(s) des frais d'agence, des frais de commission, etc.</p> <p>12. La section sur les produits d'investissement inclut-elle des informations sur les types d'actifs (la valeur dont dépend le revenu du bénéficiaire) ?</p>	<p>1. La première page de la section sur les investissements comprend-elle un avertissement sur les risques de non-retour des fonds ?</p> <p>2. La première page de la section sur les investissements comprend-elle l'information selon laquelle les fonds investis ne constituent pas des dépôts ?</p> <p>3. La première page de la section sur les investissements comprend-elle l'information selon laquelle les fonds investis ne sont pas assurés par le système légal d'assurance des dépôts des particuliers ?</p> <p>4. Les informations importantes figurant dans la section relative à l'épargne/aux dépôts sont-elles rédigées dans une police de caractères petite/légère/difficilement lisible ?</p> <p>5. La section sur les placements contient-elle des déclarations fallacieuses sur les rendements garantis ?</p>

Source : Rapport sur la 13ème vague de surveillance indépendante, [L'état de la protection des droits et intérêts des consommateurs sur le marché des services d'épargne en Russie](#) (KonfOP, avril 2020, contenu en russe).

**TABLEAU 2. Exemples d'hypothèses de recherche : Vague de surveillance des produits d'épargne (2020)**

Dépôts bancaires	Produits d'investissement proposés par les banques	Produits d'investissement proposés les sociétés de microfinance
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les employés des succursales bancaires ne fournissent pas d'informations complètes sur la fermeture des comptes de dépôt.</li> <li>Le consommateur se voit facturer une commission lors de la clôture d'un compte de dépôt</li> <li>Dans une succursale, le consommateur ne peut recevoir un modèle de contrat de dépôt à examiner avant de le signer.</li> <li>Le site Web de la Banque ne contient pas d'informations significatives - présentées dans un format accessible - sur les premières pages du site Web de la Banque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lorsque le consommateur demande de l'aide pour choisir un produit d'épargne, les employés de la succursale bancaire proposent des produits d'investissement hybrides plutôt que des dépôts.</li> <li>Les employés de la succursale bancaire ne mettent pas en garde les consommateurs contre les risques liés à l'investissement dans des produits d'investissement hybrides.</li> <li>Les produits d'investissement hybrides sont prioritaires sur les pages web des sections d'épargne et de dépôt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel des sociétés de microfinance ne peut informer les consommateurs sur les modalités et conditions importantes des produits d'investissement de détail.</li> <li>Les sites web des sociétés de microfinance ne contiennent pas d'informations significatives sur les produits d'investissement de détail.</li> </ul>

Source : Rapport sur la 13ème vague de surveillance indépendante, [L'état de la protection des droits et intérêts des consommateurs sur le marché des services d'épargne en Russie](#) (KonfOP, avril 2020, contenu en russe).

**TABLEAU 3. Exemple de profil de client mystère et de scénarios de comportement : Vague de surveillance des produits d'épargne (2020))**

Évaluation mystère dans les banques	Évaluation mystère dans les sociétés de microfinance
<p>Vous souhaitez obtenir un rendement sûr et rentable de 250 000 roubles (environ 3 500 dollars) sur trois ans, mais vous ne savez pas quelle est la meilleure option d'épargne. Vous n'êtes pas certain de pouvoir compléter ce montant, et vous ne savez pas si vous aurez besoin d'un retrait anticipé de vos fonds.</p> <p>Au début de la conversation, le client mystère devrait demander à l'employé de banque où il peut placer les fonds afin d'épargner et d'augmenter son épargne. Plusieurs scénarios sont possibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>L'employé de la banque ne vous donne que des informations sur le programme de dépôt standard.</li> <li>L'employé de la banque vous propose d'ouvrir un compte de dépôt à des conditions plus favorables si vous souscrivez simultanément à un autre produit d'investissement.</li> <li>L'employé de la banque vous informe immédiatement que les comptes de dépôt ne sont pas rentables et vous propose plutôt d'ouvrir un produit d'investissement qui comporte un risque accru pour le consommateur.</li> </ol> <p>Dans les deux derniers scénarios, il est important pour le client mystère de noter si l'employé de banque l'informe des risques de ces investissements, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le système DIA ne s'applique pas à ces produits financiers ;</li> <li>le montant investi ne peut être retiré en totalité avant l'expiration du contrat ; et</li> <li>le retour sur investissement n'est pas garanti.</li> </ul>	<p>Vous appelez une société de microfinance en utilisant le numéro de téléphone publié sur son site web et demandez des informations sur les options d'investissement. Vous consultez le site, ne posez pas de questions sur les risques d'investissement mais écoutez ce que l'interlocuteur vous présente. Ensuite, vous demandez si vous pouvez retirer les fonds par anticipation.</p> <p>Le client mystère devrait noter si l'employé de la société de microfinance l'informe des paramètres clés suivants des produits d'investissement proposés par les sociétés de microfinance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le revenu de ce type de produit d'épargne n'est pas garanti ;</li> <li>Cet investissement n'est pas protégé, car les produits d'investissement ne sont pas proposés par les sociétés de microfinance, ne sont pas couverts par le système légal d'assurance des dépôts ; et</li> <li>Il existe un risque que les fonds ne soient pas restitués.</li> </ul>

Source : Rapport sur la 13ème vague de surveillance indépendante, [L'état de la protection des droits et des intérêts des consommateurs sur le marché des services d'épargne en Russie](#) (KonfOP, avril 2020, contenu en russe)

## Personnel, expertise et autres exigences

- **Exigences liées au personnel.** Les membres du personnel suivants ont été engagés pour mettre en œuvre l'ensemble des activités de recherche pour chaque vague de surveillance :
  - Des coordinateurs régionaux ayant une expérience dans le domaine de la recherche en marketing et en sociologie dans les régions sélectionnées aux fins de surveillance.
  - Des chercheurs de sites web ayant une expérience de la collecte et du traitement des données pour des recherches en marketing et en sociologie.
  - Les clients mystères présentant le profil démographique suivant : âge de 25 ans et plus, études supérieures, au moins deux ans d'expérience professionnelle. Afin de procéder à une meilleure répartition des différents profils, les clients mystères potentiels ont également été invités à partager les données personnelles suivantes : informations sur l'éducation et l'emploi, situation matrimoniale et nombre de personnes à charge, données sur les revenus et dépenses du ménage.

## Avantages et impact

- L'évaluation mystère permet au client mystère d'enregistrer directement les informations qu'un consommateur reçoit lorsqu'il communique avec un prestataire de services financiers (PSF) particulier. Cet outil rend impossible pour un PSF de dissimuler ses pratiques ou de se présenter sous une forme plus reluisante, dans la mesure où le PSF pense avoir affaire à un client ordinaire.
- Les évaluations mystères permettent d'évaluer sur place la présentation visuelle réelle des produits financiers, puisque le client mystère vérifie quels sont les supports de promotion disponibles dans les agences des PSF.
- L'outil évalue et compare les pratiques d'un PSF dans plusieurs régions afin de tirer des conclusions sur la cohérence du traitement de ses clients.
- Les vagues de surveillance des produits par la KonfOP ont permis de faire une multitude de constatations et d'observations (notamment sur la discrimination et les abus à l'égard des consommateurs) qui n'avaient pas été identifiées auparavant par les superviseurs. Par exemple, lors de la dernière vague de surveillance des produits d'épargne en 2020, la KonfOP n'avait pas spécifiquement mis l'accent sur les informations ventilées par sexe. Toutefois, l'outil de l'évaluation mystère a permis d'identifier des cas de discrimination à l'égard des femmes et s'est avéré être un outil que les superviseurs peuvent utiliser à cette fin.
- Les évaluations mystères ont permis de découvrir d'importants cas de non-respect des réglementations en matière de protection des consommateurs et de fautes professionnelles. Certaines constatations ont conduit à des changements législatifs et réglementaires en matière de protection des consommateurs de services financiers. Par exemple, la Banque centrale de Russie a interdit la discrimination dans le secteur de l'assurance et a exigé des IMF qu'elles fournissent des déclarations de faits

essentiels à leurs clients. Les lois sur le crédit à la consommation et les activités de microfinance ont également été modifiées pour y introduire des limites aux frais et aux taux d'intérêt des IMF. (Voir Annexe. )

## Limites et défis liés à la mise en œuvre

- La formation des clients mystères est essentielle à la réussite des évaluations mystères, dans la mesure où une préparation insuffisante pourrait entraîner des résultats erronés.
- Les exercices d'évaluation mystère doivent être répétés régulièrement pour assurer le suivi des changements intervenus dans le comportement des acteurs du marché.
- L'organe de réglementation ne peut pas utiliser les résultats des évaluations mystères effectuées par des tiers contre des institutions spécifiques ; cependant, les résultats peuvent éclairer les décisions et les changements de politique et de supervision.
- Un budget de recherche est nécessaire pour garantir une surveillance complète. À l'achèvement du projet FEFL, la KonfOP cherchera des moyens de poursuivre ses activités de surveillance du marché à plus petite échelle.

## Plans futurs pour l'outil

Au début de l'année 2021, la KonfOP a commencé à envisager la possibilité d'organiser une nouvelle vague « légère » de surveillance en raison de l'achèvement du projet FEFL et du financement associé à l'exercice. La vague légère comprendra une recherche documentaire sur les sites web des PSF, ainsi qu'une communication avec le personnel des PSF par téléphone et en ligne via des conversations et des applications. La KonfOP est actuellement à la recherche d'un partenaire pour poursuivre son travail de surveillance du marché.

## Enseignements tirés

- L'utilisation de l'outil d'évaluation mystère s'est avérée être un moyen efficace de surveillance du marché. En particulier :
- Les évaluations mystères permettent de saisir des nuances dans le comportement des PSF qui seraient autrement difficiles à identifier. Par exemple, la surveillance du marché de l'épargne en 2020 a permis de découvrir que certains PSF faisaient de la publicité pour des produits d'investissement à risque non protégés par l'assurance-dépôts au verso des tickets d'attente des clients.
- Les évaluations mystères se sont avérées être un outil important pour identifier les pratiques discriminatoires à l'encontre des femmes et des groupes vulnérables.
- La formation des clients mystères constitue l'élément clé du succès de l'exercice. Les clients mystères doivent être capables d'énoncer clairement l'objet de leur visite, et de le faire dans les cas où la conversation suit un scénario particulier ou prend une

tournure inattendue (Par exemple, un membre du personnel du PSF refuse de fournir des réponses). Les clients mystères doivent être capables de tenir une conversation informelle, posséder de solides compétences en matière d'entretien, être en mesure d'enregistrer ou de se souvenir des conversations, ainsi que d'avoir une connaissance du marché financier.

## Annexe : Principaux résultats et constatations des vagues de surveillance des produits

### Vague de surveillance des épargnes (2020)

- La dernière vague de surveillance a révélé que seules trois des 27 banques visitées dans 19 régions offraient systématiquement des dépôts lorsque les clients mystères en faisaient la demande, quel que soit l'emplacement du bureau de la banque. Dans huit banques, plusieurs bureaux d'une même banque avaient des pratiques différentes ; dans d'autres, le personnel de la banque proposait soit des produits hybrides, soit des investissements qui n'étaient pas protégés par le système de garantie des dépôts.
- En ce qui concerne la divulgation des risques aux clients bancaires, 19 banques n'ont pas informé les clients mystères que le rendement n'est pas garanti pour les produits autres que les dépôts ; 20 de ces banques n'ont pas informés les clients que le système de garantie des dépôts ne s'appliquait pas aux produits autres que les dépôts ; 15 de celles-ci n'ont pas informés lesdits clients qu'une partie de leur investissement serait perdue en cas de retrait anticipé ; et 14 des banques n'ont informé les clients sur aucun de ces risques.
- En ce qui concerne les investissements proposés par dix sociétés de microfinance, quatre d'entre elles ont refusé de fournir des informations par téléphone, en lieu et place, elles orientent les clients vers le site web de la société ; une seule a partiellement informé les clients mystères des risques liés aux investissements de détail. Les sites web des banques et des sociétés de microfinance contenaient des informations incomplètes et souvent trompeuses sur les produits autres que les dépôts.
- Sur la base des résultats de l'étude, la KonfOP a proposé des modifications réglementaires visant à prescrire la divulgation standardisée d'informations sur les produits de dépôt et des produits autres que de dépôt - à la fois par le personnel des institutions financières et sur les sites web.
- En janvier 2021, la Douma d'État a proposé un projet de loi portant interdiction de la vente de produits d'investissement complexes aux investisseurs novices. Plusieurs initiatives ont été proposées pour renforcer la protection des épargnants et des investisseurs de détail non qualifiés, notamment des amendements à la loi sur le marché des valeurs mobilières, une recommandation de la Banque centrale de Russie décourageant les compagnies d'assurance de vendre des produits d'assurance avec une composante d'investissement aux particuliers, ainsi qu'une lettre d'information de la Banque centrale de Russie à toutes les IMF exigeant l'élaboration de déclarations de faits essentiels pour les principaux produits financiers.

Source : Rapport sur la 13<sup>ème</sup> vague de surveillance indépendante, « [L'état de la protection des droits et intérêts des consommateurs sur le marché des services d'épargne en Russie](#) ». (KonfOP avril 2020, contenu en russe)



## Vague de surveillance des assurances (2017 et 2018)

- En 2017, la KonfOP a découvert que les compagnies d'assurance abusaient de certains groupes de clients lorsqu'ils souscrivaient des polices d'assurance pour garantir des prêts tels que des hypothèques. L'organisation de défense des consommateurs a constaté une grave discrimination à l'égard des femmes enceintes, des personnes atteintes du VIH, des patients atteints de cancer et des personnes handicapées.
- Après que la KonfOP a présenté les résultats de ses évaluations mystères, la Banque centrale de Russie a organisé des réunions avec les compagnies d'assurance pour discuter des constatations problématiques. En mai 2019, la Banque centrale a publié des normes de base qui interdisent la discrimination.
- La KonfOP a en outre assuré le suivi de la situation en 2018 et des améliorations ont été constatées - avant même l'entrée en vigueur des normes de base.

Sources : Rapport sur la 13ème vague de surveillance indépendante, [L'état de la protection des droits et intérêts des consommateurs sur le marché des services d'épargne en Russie](#) (KonfOP avril 2020, contenu en russe).  
Elevating the Collective Consumer Voice in Financial Regulation (CGAP 2021) ;

## Vague de surveillance des prêts sur salaire (2018)

- L'étude de la KonfOP a révélé que la plupart des personnes ayant recours aux prêts sur salaire appartiennent à des groupes à faible revenu : 91 % considèrent que leur situation financière est moyenne ou inférieure à la moyenne, tandis que 20 % admettent que leur revenu ne suffit qu'à se procurer des denrées alimentaires.
- Plus de 50 % des emprunteurs de prêts sur salaire ignoraient le taux d'intérêt annuel de leur prêt et ne comprenaient pas les principales conditions de leur contrat de prêt. Ils n'avaient également jamais comparé les conditions des prêts sur salaire avec d'autres produits de prêt.
- L'évaluation mystère menée auprès des prêteurs sur salaire (enregistrés comme IMF) a montré que plus de la moitié d'entre eux n'informaient pas les consommateurs des taux d'intérêt annuels et que la grande majorité ne vérifiait pas la solvabilité des consommateurs (seule une IMF sur dix demandait des informations autres qu'une pièce d'identité). Toutes les IMF proposaient des prêts sur salaire à 500 % par an ou plus.
- Toutes les IMF ont accordé des prêts à des consommateurs qui n'avaient pas remboursé leurs prêts auprès d'autres sources, ainsi qu'à des groupes vulnérables à faibles revenus tels que les retraités et les chômeurs.
- Sur la base de l'attention accrue du public sur la question des pratiques de prêt irresponsables des prêteurs sur salaire, les décideurs politiques ont initié des changements législatifs. En décembre 2018, les lois sur le crédit à la consommation et les activités de microfinance ont été modifiées pour introduire un certain nombre de limites au taux d'intérêt et au montant total des intérêts et pénalités sur les prêts que les IMF pourraient facturer.

Sources : Rapport sur la neuvième vague de surveillance indépendante, « [Rapport analytique sur les prêts sur salaire](#) », (KonfOP 2018, contenu en russe) ; Rapport sur la neuvième vague de surveillance indépendante, [L'état de la protection des droits et intérêts des emprunteurs sur le marché des services de crédit en Russie](#) ».