



**2019 ОНЫ 2 ДУГААР  
УЛИРЛЫН ӨРГӨДЛИЙН  
СУДАЛГАА**

**ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ,  
ЗОХИЦУУЛАЛТЫН  
ГАЗАР**



Улаанбаатар хот  
2019 он

## АГУУЛГА

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН СУДАЛГАА.....	2
1.1 Салбарын үзүүлэлтүүд .....	2
1.1.1 Үнэт цаасны зах зээл .....	2
1.1.2 Даатгалын салбар.....	3
1.1.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага.....	4
1.1.4 Хадгаламж зээлийн хоршоо .....	5
2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ .....	5

## ХҮСНЭГТ

Хүснэгт 1. Нийт өргөдлийн тоо .....	2
Хүснэгт 2. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн утга .....	2
Хүснэгт 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт .....	3
Хүснэгт 4. Даатгалтай холбоотой ирсэн өргөдлийн утга, ангилал.....	3
Хүснэгт 5. Өргөдөл гомдолд эзлэх даатгалын бүтээгдэхүүний төрөл .....	4
Хүснэгт 6. ББСБ-тай холбоотой өргөдөл.....	4
Хүснэгт 7. ББСБ-тай холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт.....	4
Хүснэгт 8. ХЗХ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн товч утга .....	5
Хүснэгт 9. ББСБ-тай холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт.....	5
Хүснэгт 10. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал .....	5

## ДҮРСЛЭЛ

Дүрслэл 1. Өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа (хоногоор) .....	5
---	---

## 1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН СУДАЛГАА

Санхүүгийн зохицуулах хорооны Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газар нь хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хянаж, барагдуулахаар санал дүгнэлт гаргаж, хуульд заасан эрх хэмжээний хүрээнд урьдчилан шийдвэрлэх чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг. 2019 оны 2 дугаар улирлын байдлаар Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлд нийт 102 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

*Хүснэгт 1. Нийт өргөдлийн тоо (улирлаар)*

№	Салбар	2017.1	2017.2	2017.3	2017.4	2018.1	2018.2	2018.3	2018.4	2019.1	2019.2
1	Даатгал	42	23	29	45	40	38	25	47	43	52
2	Үнэт цаас	23	12	12	20	28	29	21	30	17	32
3	ББСБ	13	9	7	13	20	11	11	14	20	15
4	ХЗХ	8	5	1	5	4	2	30	17	2	3
	<b>Нийт</b>	<b>86</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>80</b>	<b>87</b>	<b>108</b>	<b>82</b>	<b>102</b>

Хороонд 2019 оны 2 дугаар улиралд ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 27.5 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна. Тайлант хугацаанд банк бус санхүүгийн байгууллагын салбараас бусад зохицуулалтын салбаруудад хамаарах өргөдөл, гомдлын тоо өссөн бөгөөд ялангуяа үнэт цаасны зах зээл, даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх онуудын улирлын үзүүлэлтүүдтэй харьцуулахад хамгийн дээд хэмжээндээ хүрсэн байна.

### 1.1 Салбарын үзүүлэлтүүд

Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, үйлчлүүлэгч, үнэт цаас гаргагч, хөрөнгө оруулагчдын хоорондын маргааныг Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлийн 4.1, 33 дугаар зүйлийн 33.1, Даатгалын тухай хуулийн 82 дугаар зүйлийн 82.1.1-д тус тус заасан чиг үүргийг хэрэгжүүлэх хүрээнд санхүүгийн зах зээл дээр үйл ажиллагаа эрхэлж буй үнэт цаас, даатгал, банк санхүүгийн байгууллагын үйлчлүүлэгч, хадгаламж, зээлийн хоршооны гишүүд болон иргэдээс Хороонд хандаж, 2019 оны 2 дугаар улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг дор сийрүүлэв.

#### 1.1.1 Үнэт цаасны зах зээл

Тайлант хугацаанд үнэт цаасны зах зээлийн байгууллагуудтай холбоотой нийт 32 өргөдөл, гомдол ирснээс 26 нь хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэгдэж, 6 өргөдөл хянагдах шатанд байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

*Хүснэгт 2. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой ирсэн өргөдлийн утга*

1	ХОЭБ-ийн лавлагаа	11	37.9%	2	6.2%
2	Хувьцааны бүртгэл, дансны мэдээллийг шалгуулах	7	24.1%	17	53.1%
3	ХОС-гийн үйл ажиллагаа, нэгж эрх	3	10.4%	3	9.4%
4	Хувьцаат компанийн үйл ажиллагаа	5	17.2%	7	21.9%
5	Үнэт цаасны компанийн үйл ажиллагаа	3	10.4%	3	9.4%
	<b>Нийт</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>

Дээрх өргөдлүүдийн 46.9 хувийг эзэмшигчийн зөвшөөрөлгүй арилжаалагдсан хувьцаатай холбоотой өргөдөл, гомдол эзэлж байгаа бөгөөд эдгээрийг өмнө нь Хорооноос үйл

ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрлийг хүчингүй болгосон брокер, дилерийн компаниар дамжуулан арилжаалсан байна.

Хороонд үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах байдлаар урьдчилан шийдвэрлэв.

**Хүснэгт 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт**

<b>1</b>	Хорооноос үүрэг, даалгавар хүргүүлсэн	6
<b>2</b>	Хууль, хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх	9
<b>3</b>	Албан бичгээр холбогдох хариуг өгч шийдвэрлэсэн	11
<b>4</b>	Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа	6
	<b>Нийт</b>	<b>32</b>

Иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг үндэслэн “Монголын хөрөнгийн бирж” ХК, “ҮЦТХТ” ХХК, үнэт цаасны компани болон шаардлагатай тохиолдолд Шүүхийн шинжилгээний үндэсний хүрээлэн зэрэг байгууллагуудаас тайлбар, баримт материалыг гаргуулан авч тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, үйлчлүүлэгчийн хооронд гарсан маргааныг урьдчилан шийдвэрлэдэг. Харин хувьцааг зөвшөөрөлгүй арилжаалсан тохиолдол нь Зөрчлийн тухай хуулийн тусгай ангийн 11.10 дугаар зүйлийн 2.20 дахь хэсгийг зөрчсөн үйлдэлд хамаарах тул Зөрчил, шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу ажиллагаа явуулж байна.

Тайлант хугацаанд 6 иргэдийн өргөдөл, гомдлын хянахад хувьцаа худалдах захиалгын гэрээ болон бэлэн мөнгө хүссэн өргөдөлд нэр бүхий гарын үсэг зурагдсан байсан тул тухайн гарын үсгийг хуурамч эсэхийг эрх бүхий байгууллагаар тогтоолгох, мөн 2000 оноос өмнө тусгай зөвшөөрөл нь хүчингүй болсон брокер, дилерийн компаниар дамжуулан арилжаалагдсан тохиолдолд Зөрчлийн тухай хуулийн 11.10 дугаар зүйлийн 2 дахь хэсгийн 2.20 дахь заалтыг буцаан хэрэглэх боломжгүй, гомдолд дурдсан асуудал нь тухайн үеийн хуулиар зөрчилд тооцогдоогүй байсан, зөрчлийн хэргийн хөөн хэлэлцэх хугацаа өнгөрсөн зэрэг шалтгааны улмаас зөрчлийн шинжгүй гэж үзэн гомдлыг хүлээн авахаас татгалзаж, 9 иргэний өргөдлийг харьяаллын дагуу шилжүүлжээ.

**1.1.2 Даатгалын салбар**

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 52 өргөдөл, гомдол ирсний хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 50, 2 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

**Хүснэгт 4. Даатгалтай холбоотой ирсэн ирсэн өргөдлийн утга, ангилал**

<b>1</b>	Нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан	30	78.9%	40	76.9%
<b>2</b>	Нөхөн төлбөр олгоггүй удаасан	2	5.3%	3	5.8%
<b>3</b>	Нөхөн төлбөрийг хасч олгосон	1	2.6%	4	7.6%
<b>4</b>	Даатгалын хураамжтай холбоотой гомдол	2	5.3%	3	5.8%
<b>5</b>	Даатгалын нөхөн төлбөрийн хэмжээ болон даатгалын гэрээний маргаан	3	7.9%	2	3.9%
	<b>Нийт</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100.0%</b>

Даатгагчийн зүгээс даатгалын нөхөн төлбөрийг олгохоос татгалзсан гэх өргөдлийн тоог өнгөрсөн оны үзүүлэлттэй харьцуулбал 33.3 хувиар өссөн боловч даатгалын компанийн зүгээс нөхөн төлбөр олгохоос үндэслэлтэйгээр татгалзсан тохиолдлын тоо 36.8 хувийг эзэлжээ. Өмнөх оны үзүүлэлттэй харьцуулахад, даатгалын нөхөн төлбөрийг хасч олгосон

тохиолдлын тоо өссөн бол даатгалын нөхөн төлбөрийн хэмжээ, гэрээний маргаантай холбоотой асуудлууд буурсан үзүүлэлттэй байна.

Тайлант хугацааны даатгалын өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлөөр нь ангилбал:

**Хүснэгт 5. Өргөдөл гомдолд эзлэх даатгалын бүтээгдэхүүний төрөл**

<b>1</b>	Жолоочийн хариуцлагын даатгал	4	10.5%	10	19.2%
<b>2</b>	Авто тээврийн хэрэгслийн даатгал	19	50.0%	21	40.4%
<b>3</b>	Орон сууц зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал	6	16.0%	11	21.1%
<b>4</b>	Гэнэтийн осол, эмчилгээний даатгал	2	5.2%	3	5.8%
<b>5</b>	Хөрөнгийн даатгал	1	2.6%	5	9.6%
<b>6</b>	Ачаа, тээврийн даатгал	1	2.6%	-	-
<b>8</b>	Санхүүгийн даатгал	1	2.6%	-	-
<b>7</b>	Даатгалын нөхөн төлбөрийн хэмжээ болон гэрээний маргаан	4	10.5%	2	3.9%
	<b>Нийт</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100.0%</b>

Өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал жолоочийн хариуцлагын даатгал, орон сууц, зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал, авто тээврийн хэрэгслийн даатгал, гэнэтийн осол, эмчилгээний болон хөрөнгийн даатгалтай маргааны тоо өссөн үзүүлэлттэй бөгөөд эдгээр 5 даатгалын төрөлд хамаарах маргааны тоо нийт өргөдөл, гомдлын 96.1 хувийг эзэлжээ. Харин ачаа, тээврийн болон санхүүгийн даатгалтай холбоотой маргаан бүртгэгдээгүй.

Тайлант хугацаанд чиглэлийн хэмжээнд даатгуулагч 22 иргэн, хуулийн этгээдийн нөхөн төлбөрт нийт 449.9 сая төгрөгийг олгуулах шийдвэрийг гаргаж, үүнээс нэр бүхий 9 иргэн, хуулийн этгээдэд нийт 110.1 сая төгрөгийн нөхөн төлбөрийг олгууллаа.

**1.1.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага**

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас Банк бус санхүүгийн байгууллага (ББСБ)-ын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 15 өргөдөл, гомдол ирснийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн байна.

**Хүснэгт 6. ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл**

<b>1</b>	Зээлийн мэдээллийн сангийн мэдээлэл	3	27.3%	3	20.0%
<b>2</b>	Зээлийн гэрээний маргаан	3	27.3%	1	6.8%
<b>3</b>	ББСБ-ын үйл ажиллагаа	2	18.2%	4	26.6%
<b>4</b>	Лавлагаа	1	9.0%	3	20.0%
<b>5</b>	Бусад	2	18.2%	4	26.6%
	<b>Нийт</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

ББСБ-ын үйл ажиллагаа, лавлагаа авахтай холбоотойгоор ирүүлсэн өргөдлийн тоо өссөн бол зээлийн гэрээний маргааны тоо буурсан байна.

**Хүснэгт 7. ББСБ-тай холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт**

<b>1</b>	Хорооноос үүрэг даалгавар хүргүүлсэн	3
<b>2</b>	Хууль хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх	-
<b>3</b>	Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу хариуцлага оногдуулсан	1
<b>4</b>	Холбогдох хариу өгч шийдвэрлэсэн	11
<b>5</b>	Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа	-
	<b>Нийт</b>	<b>15</b>

### 1.1.4 Хадгаламж, зээлийн хоршоо

Тайлант хугацаанд Хадгаламж, зээлийн хоршоо (ХЗХ)-дын үйл ажиллагаатай холбогдуулан нийт 3 өргөдөл, гомдол ирснийг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэжээ.

**Хүснэгт 8. ХЗХ-дын үйл ажиллагаатай холбоотой ирүүлсэн өргөдлийн товч утга**

<b>1</b>	Лавлагаа гаргуулах	1	50.0%	1	33.3%
<b>2</b>	Хадгаламж буцаан олгоогүй	1	50.0%	-	0.0%
<b>3</b>	ХЗХ-дын үйл ажиллагаа	-	-	2	66.7%
	<b>Нийт</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100.0%</b>

**Хүснэгт 9. ХЗХ-дын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт**

<b>1</b>	Хорооноос үүрэг даалгавар хүргүүлсэн	1
<b>2</b>	Хууль хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх	-
<b>3</b>	Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу хариуцлага оногдуулсан	-
<b>4</b>	Холбогдох хариу өгч шийдвэрлэсэн	2
<b>5</b>	Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа	-
	<b>Нийт</b>	<b>3</b>

## 2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

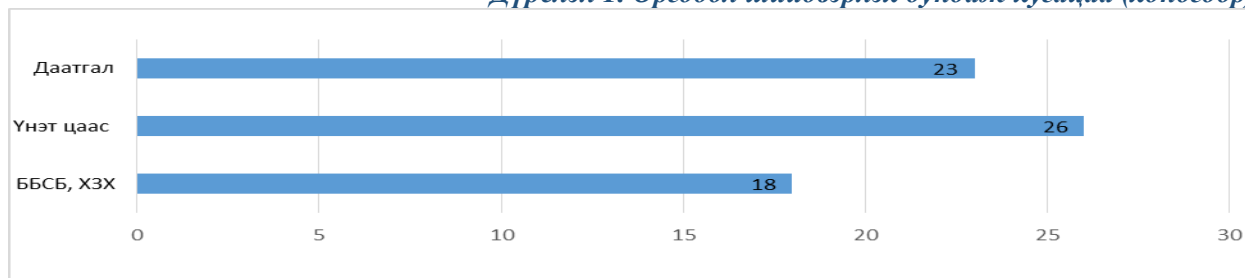
Тайлант хугацаанд ХОҮЭХ Чиглэлд нийт 102 өргөдөл, гомдол ирснээс:

**Хүснэгт 10. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал**

<b>Шийдвэрлэж, хариуг өгсөн. Үүнээс:</b>	<b>94</b>
<i>Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн</i>	92
<i>Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн</i>	2
<b>Шийдвэрлэх шатанд байгаа. Үүнээс:</b>	<b>8</b>
<i>Хуулийн хугацаанд хянагдаж буй</i>	6
<i>Хугацааг нь сунган хянагдаж буй</i>	2

Өргөдлийн шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааны процесс, авах арга хэмжээний хүрээ харилцан адилгүй байгаагаас хамааран тухайн өргөдлийн шийдвэрлэх хугацаа өөр өөр байгаа хэдий ч нийт өргөдлийн шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 22 хоног болж өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 5 хоногоор сунгагдсан нь дийлэнх өргөдөл, гомдлын утга, агуулгууд тухайн мэргэжлийн чиглэлээр нарийвчилсан ур чадвар шаардсан, оролцогч талуудын хоорондын илүү төвөгтэй маргааны хэлбэртэй болсноос гадна зарим зөрчлийн шинжтэй өргөдлийн дагуу зөрчлийн хэрэг бүртгэлтийн ажиллагаа явуулах болсонтой холбоотой.

**Дүрслэл 1. Өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа (хоногоор)**



## ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗРЫН ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ЧИГЛЭЛ