



*Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газар
Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэл*

2023 ОНЫ I УЛИРЛЫН ӨРГӨДЛИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Улаанбаатар хот
2023 он
АГУУЛГА

НЭГ. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН СУДАЛГАА

Санхүүгийн зохицуулах хорооны Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газар нь хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хянаж, санал дүгнэлт гарган хуульд заасан эрх хэмжээний хүрээнд урьдчилан шийдвэрлэх чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг.

2023 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар нийт 278 өргөдөл, гомдол ирүүлснийг хүлээн авч тайлант хугацаанд 246 өргөдлийг шийдвэрлэн хариу хүргүүлж, 32 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.



Үүнээс бичгээр 155, цахимаар 116, Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс 11, утсаар болон ажлын байранд ирсэн 147 иргэн, хуулийн этгээдэд зөвлөгөө мэдээлэл тус тус өгч ажилласан.

Нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах байдлаар шийдвэрлэсэн байна.

Хүснэгт 1. Нийт өргөдлийн тоо

				2023.I	
--	--	--	--	---------------	--

№	Салбар	2021.I	2022.I	Албан бичгээр	Цахим	ЗГОНХ 11-11 төв	Нийт	Эзлэх хувь
1	Даатгал	59	76	55	60	-	115	41.3%
2	Үнэт цаас	21	22	43	4	9	56	20.1%
3	ББСБ	15	29	35	16	1	52	18.7%
4	ХЗХ	3	6	4	4	-	8	2.9 %
5	Бусад	-	31	18	28	1	47	17%
	Нийт	98	164	151	116	11	278	100%

Нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнхийг буюу 41.3 хувийг даатгалтай холбоотой өргөдөл гомдол эзэлж байна.

Хүснэгт 2.Өргөдөл гаргагчийн тоон харьцуулалт болон шийдвэрлэлт

№	Зах зээл, салбар, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний чиглэл	Өргөдөл, гомдол					Нийт
		Иргэн	Хуулийн этгээд	Бусад эрх бүхий төрийн байгууллага	Шийдвэрлэгдсэн	Хуулийн хугацаанд шийдвэрлэгдэж буй	
1	Даатгал	106	8	1	100	15	115
2	Үнэт цаас	55	0	1	44	12	56
3	ББСБ	44	5	3	47	5	52
4	ХЗХ	7	0	1	8	0	8
5	Бусад	43	4	0	47	0	47
	Нийт	255	17	6	246	32	278

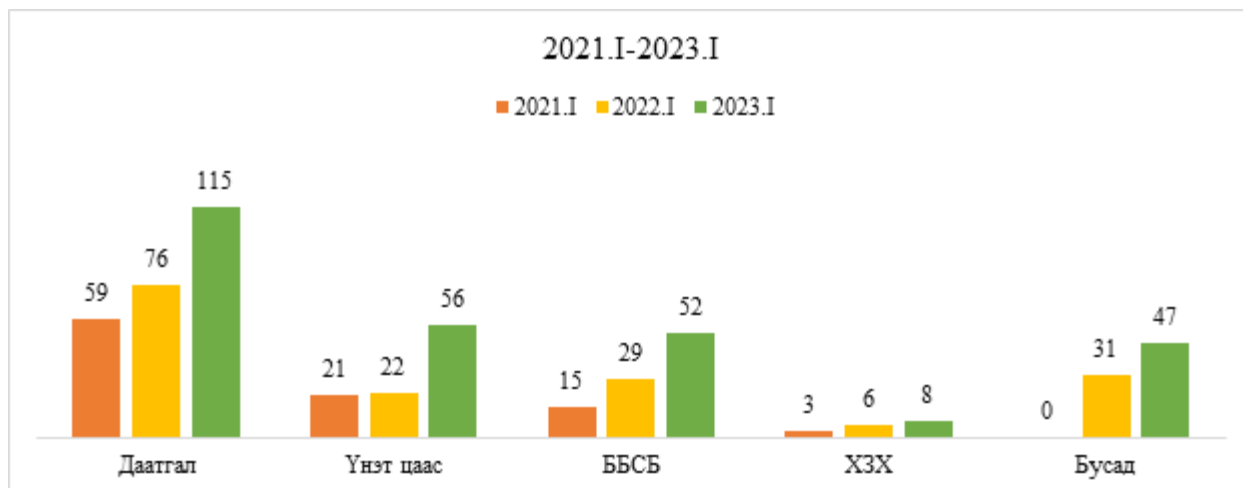


График 1. Өргөдлийн харьцуулалт

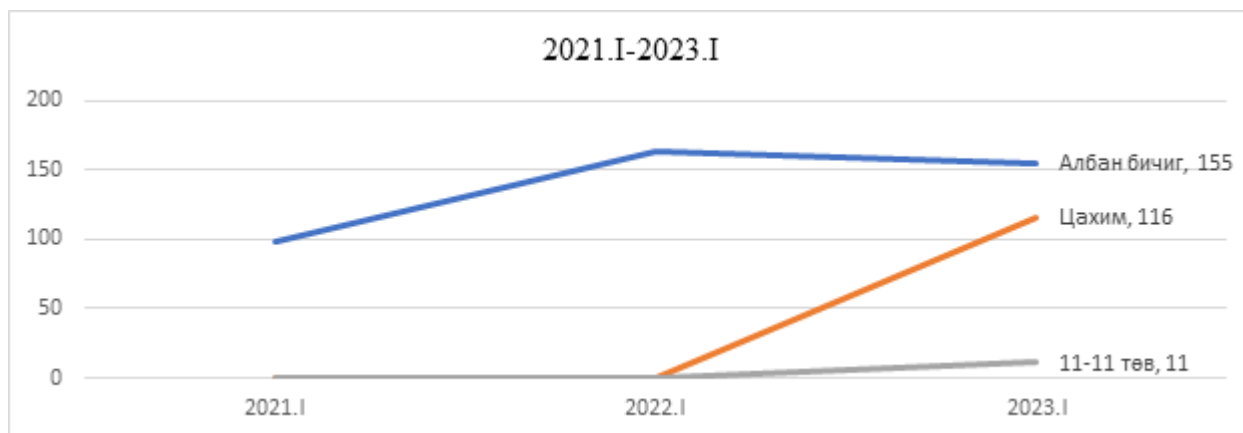


График 2. Өргөдлийн хэлбэр

Хороонд 2022 онд ирүүлсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоог өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 67.3 хувиар өссөн, 2023 онд нийт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоог өмнөх онтой харьцуулахад 69.5 хувиар өссөн үзүүлэлттэй байна.

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 15 хоног байна. Хороонд ирж буй дийлэнх өргөдөл, гомдлын утга, агуулгууд нь тухайн мэргэжлийн нарийвчилсан ур чадвар шаардсан, оролцогч талуудын хоорондын илүү төвөгтэй маргааны хэлбэртэй болсноос гадна зарим зөрчлийн шинжтэй өргөдлийн дагуу зөрчлийн хэрэг бүртгэлт хийх, прокурорын байгууллагаар хянуулах болсонтой холбоотой.

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-т 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 2023 оны 01 дүгээр улирлын байдлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг дор сийрүүлэв.

1.1.1 Үнэт цаасны зах зээл

Тайлант хугацаанд үнэт цаасны зах зээлийн зохицуулалттай этгээд болон ХК-тай холбоотой нийт 56 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 44 өргөдлийг шийдвэрлэж, 12 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.

Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

Хүснэгт 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн товч утга

№	Товч утга	2021.1	Эзлэх хувь	2022.1	Эзлэх хувь	2023.1			Нийт	Эзлэх хувь
						Албан бичиг	Цахим	11-11 төв		
1	Кувьцаа өвшөөрөлгүй рилжаалсан	11	52.4%	5	26.3%	22	-	-	22	39.2%
2	Кувьцааны бүртгэл, дансны мэдээллийг шалгуулах	9	42.9%	5	26.3%	12	-	-	12	21.4%
3	Кувьцааны тоо өөрчлөгдсөн	-	-	-	-	-	-	-	0	-
4	ҚОЭБ	-	-	-	-	1	-	-	1	2%
5	Хамтын сан	-	-	4	21.1%	-	-	-	-	-
6	ҮЦК, ХК-ийн үйл ажиллагаа	1	4.8%	5	26.3%	3	-	-	3	5.3%
7	Бусад	-	-	-	-	5	4	9	18	32.1%
	Нийт	21	100%	19	100%	43	4	9	56	100%

Хороонд үнэт цаасны зах зээлийн зохицуулалттай этгээд болон ХК-тай холбоотой ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах байдлаар урьдчилан шийдвэрлэв.



График 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн харьцуулалт

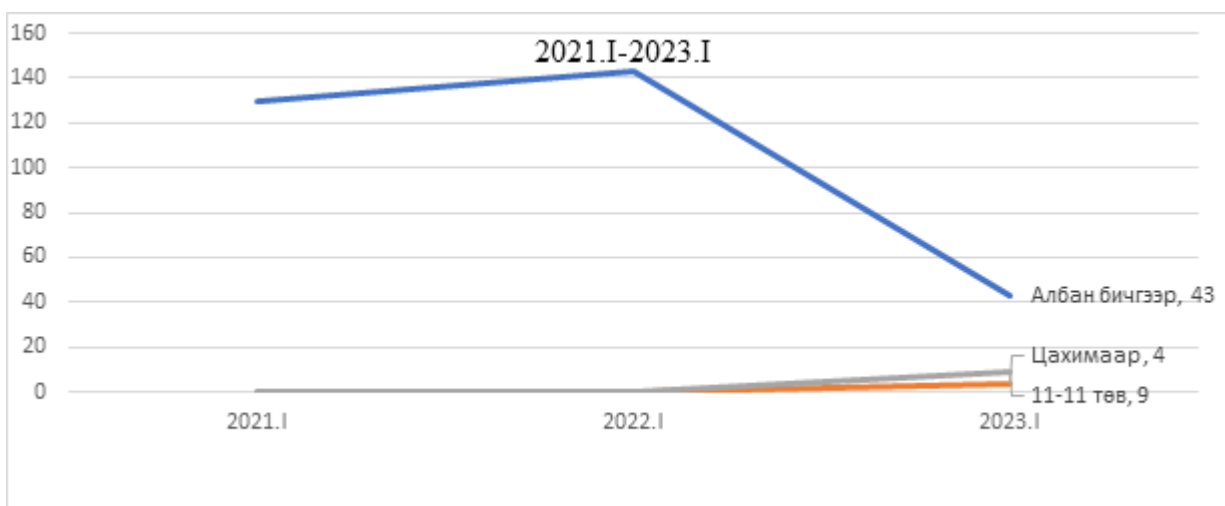


График 4. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн хэлбэр

Иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг үндэслэн “Монголын хөрөнгийн бирж” ТӨХК, “ҮЦГХТ” ХХК, үнэт цаасны компаниас баримт, тайлбар гаргуулан тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, үйлчлүүлэгчийн хооронд гарсан маргааныг урьдчилан шийдвэрлэж байна.

Тайлант хугацаанд үнэт цаастай холбоотой иргэдээс Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлоос хувьцааны бүртгэл данс шалгуулах 21.4 хувь, хувьцааг харилцагчийн зөвшөөрөлгүй арилжсан 39.2 хувь, ҮЦК, ХК-ийн үйл ажиллагаатай холбоотой 5.3 хувь, хөрөнгө оруулалтын эрхийн бичигтэй холбоотой өргөдөл 2 хувийг тус тус эзэлж байна.

Хувьцааг харилцагчийн зөвшөөрөлгүй арилжсантай холбоотой өргөдөл, гомдлоос хувьцаа худалдах захиалгын гэрээ болон бэлэн мөнгө хүссэн өргөдөл, мөнгө олгосон тайланд нэр бүхий иргэний гарын үсэг зурагдсан өргөдөл гомдол нэлээд хувийг эзэлдэг бөгөөд гарын үсэг зурагдсан бол тухайн гарын үсгийг хуурамч эсэхийг эрх бүхий байгууллагаар тогтоолгох талаар зөвлөж, 2000 оноос өмнө тусгай зөвшөөрөл нь хүчингүй болсон брокер, дилерийн компани олдохгүй байгаа талаар, ХК-аас ногдол ашиг авахгүй

байгаа болон татан буугдсан 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 тооцогддоггүй байсан, зөрчлийн хэргийн хөөн хэлэлцэх хугацаа өнгөрсөн зэрэг шалтгааны улмаас зөрчлийн шинжгүй гэж үзэн гомдлыг хүлээн авахаас татгалзаж, уг асуудлаар хуулийн байгууллагад хандуулахаар урьдчилан шийдвэрлэсэн байна.

1.1.2 Даатгалын зах зээл

Тайлант хугацаанд даатгалын зах зээлтэй холбоотой нийт 115 өргөдөл, гомдол ирүүлснээс 100 өргөдлийг шийдвэрлэж, 15 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.

Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

Хүснэгт 4. Даатгалын зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн товч утга

№	Товч утга	2021.1	Эзлэх хувь	2022.1	Эзлэх хувь	2023.1			Нийт	Эзлэх хувь
						Албан бичиг	Цахим	11-11 төв		
1	Төхөн төлбөр олгохоос татгалзсан	39	66.1%	42	71.2%	39	6	-	45	39.1%
2	Төхөн төлбөр олголгүй даасан	9	15.2%	2	3.4%	2	46	-	48	41.7%
3	Төхөн төлбөрийг хасч олгосон	8	13.6%	7	11.9%	8	2	-	10	8.6%
4	Даатгалын зураамжийн гаргаан	-	-	-	-	1	-	-	1	0.8%
5	Даатгалын сохирлын нэлгээ болон бусад	3	5.1%	8	13.5%	5	6	-	11	9.8%
	Нийт	59	100%	59	100%	55	60	-	115	100%

График 5. Даатгалын зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн харьцуулалт

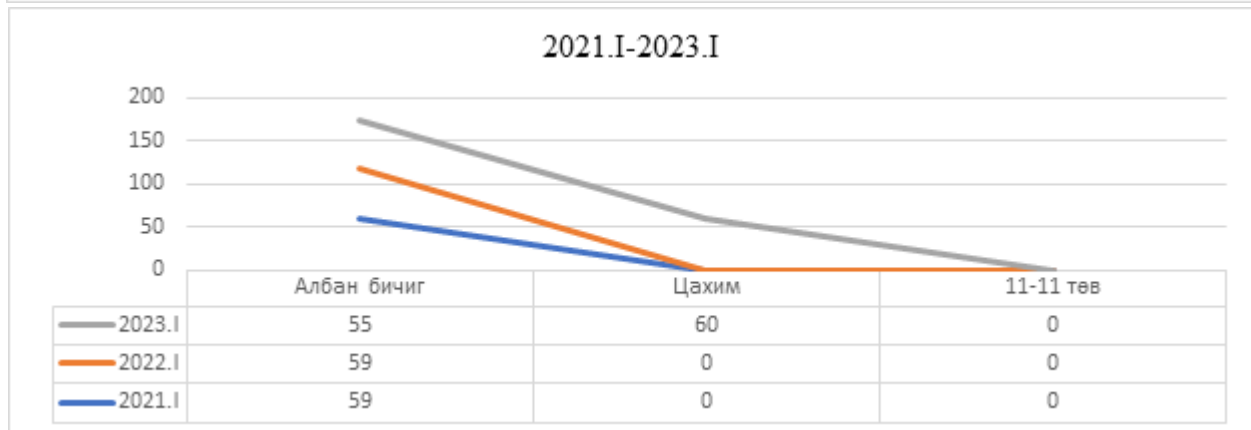
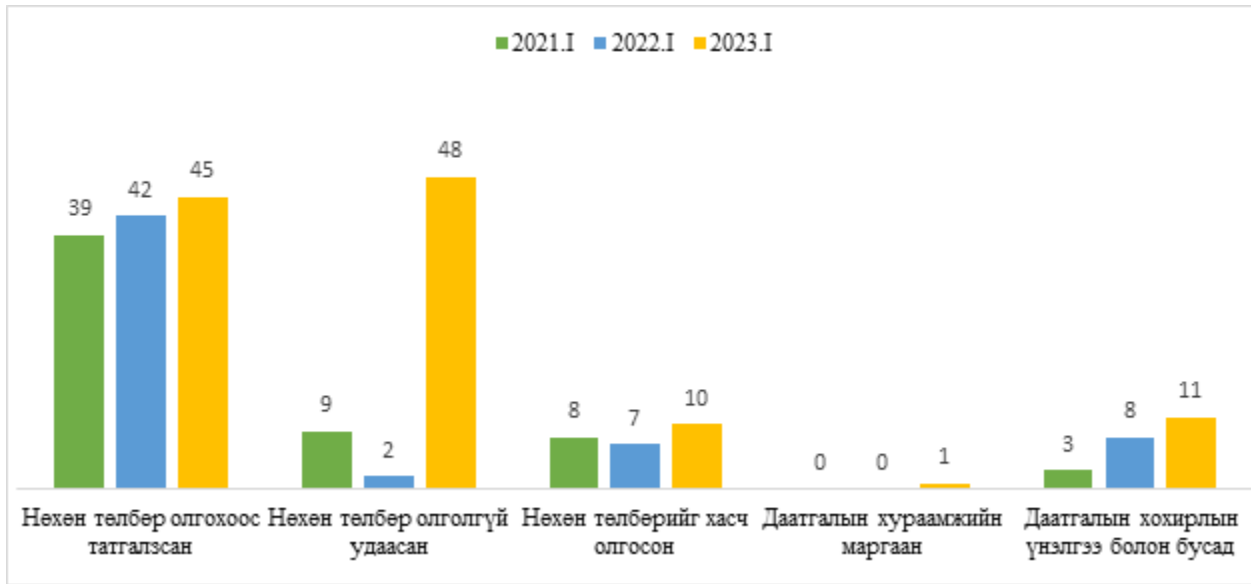


График 6. Даатгалтай холбоотой өргөдлийн хэлбэр

Тайлант хугацааны даатгалын өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлөөр нь ангилбал:

Хүснэгт 5. Өргөдөл гомдолд эзлэх даатгалын бүтээгдэхүүний төрөл

№	Даатгалын төрөл	2021.I	Эзлэх хувь	2022.I	Эзлэх хувь	2023.I			Нийт	Эзлэх хувь
						Албан бичиг	Цахим	11-11 төв		
1	Жолоочийн сариуцлагын даатгал	67	25%	23	11.5%	12	49	-	61	50.4%

2	Авто тээврийн сэрэгслийн даатгал	104	38.7%	64	31.8%	26	9	-	35	31.3%
3	Гэнэтийн ослын даатгал	41	15.2%	64	31.8%	6	1	-	7	6%
4	Хөрөнгийн даатгал ипотек/	20	7.4%	15	7.4%	4	-	-	4	3.4%
7	Кариуцлагы даатгал	3	1.1%	9	4.5%	-	-	-	-	-
8	Бээлийн даатгал	11	4.1%	4	2%	-	-	-	-	-
9	Санхүүгийн даатгал	-	-	2	1%	-	-	-	-	-
10	Даатгалын сохирлын нэлгээ болон бусад	16	-	20	10%	5	1	-	6	6%
11	Дрон сууц ээлдэгчийн өрсдэлийн даатгал	2	6%	-	-	-	-	-	-	-
12	Мал амьтдын даатгал	-	0.7%	-	-	-	-	-	-	-
13	Ачаа, тээврийн даатгал	1	-	-	-	2	-	-	2	1.7%
14	Куримтлалы даатгал	-	0.4%	-	-	-	-	-	-	-

15	Эрүүл мэндийн даатгал	1	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Агаарын сөлгийн даатгал	-	0.3%	-	-	-	-	-	-	-
17	Итгэлцлийн даатгал	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нийт	269	-	201	100%	55	60	-	115	100%

Ирсэн өргөдөл, гомдлын агуулгаас үзэхэд, даатгуулагч даатгалын тохиолдол гарсан үед тухайн тохиолдлыг нотлох, даатгагч, эрх бүхий байгууллагад мэдэгдэх зэрэг үүргээ биелүүлээгүй, даатгалын хураамжийг хуваарьт заасан хугацаанд нь төлөөгүй зэргээс үүдэн даатгалын нөхөн төлбөр авах боломжгүй байдал үүссэн байна.

Мөн даатгагчийн зүгээс иргэдийн мэдлэг мэдээлэл дутмаг байдлыг ашиглан үндэслэлгүйгээр нөхөн төлбөрийг хасаж олгосон, даатгалын нөхөн төлбөр олгохдоо хууль тогтоомж болон гэрээнд заагаагүй аливаа шаардлага, хязгаарлалт тавих, бүлгийн хэлбэртэй даатгалын гэрээ байгуулахдаа даатгуулагчид бүтээгдэхүүний талаар танилцуулга хийгээгүй, зөвшөөрөл авалгүйгээр гэрээ хийх, даатгуулагчид танилцуулаагүй гэрээний нөхцөлийг өөрчлөх, гэрээнд заасан эрсдэлийн дагуу даатгалын тохиолдолд үүсэж, гэрээнд нөхөн төлбөр олгохоор зохицуулагдсан байхад илт үндэслэлгүйгээр татгалзах, нөхөн төлбөр олгохгүй удаах, даатгуулагчдыг чирэгдүүлж, даатгалын гэрээнд даатгалын зүйлийн талаарх мэдээллийг зөрүүлж бичсэн зэрэг зөрчил дутагдал гаргасан байна.

1.1.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас Банк бус санхүүгийн байгууллагын (ББСБ)-ын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 52 өргөдөл, гомдол ирснээс 47 өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэж, 5 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

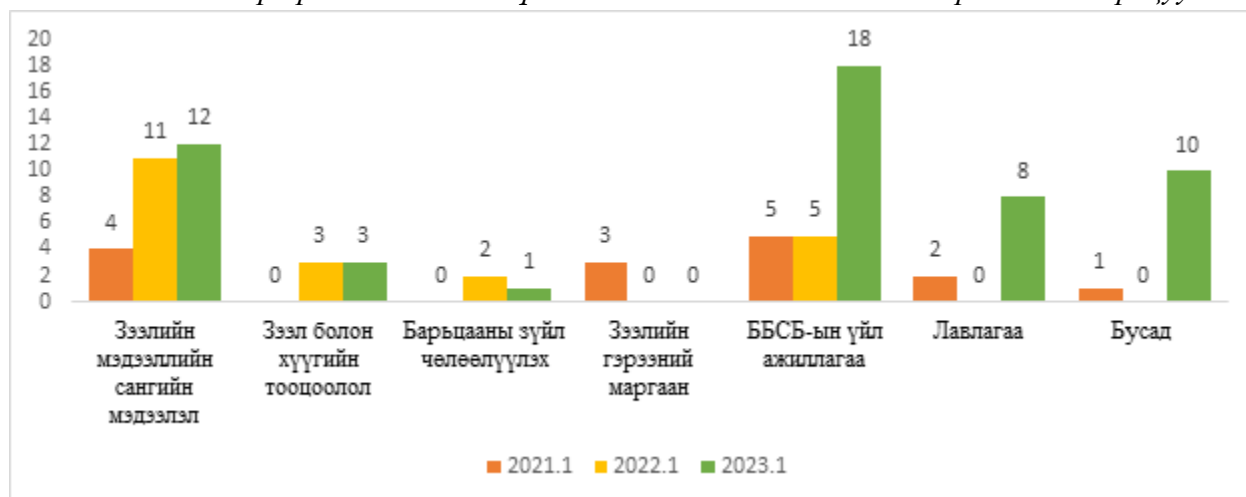
Хүснэгт 6. ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн товч утга

№	Өргөдөл гомдлын товч утга	2021.І	Эзлэх хувь	2022.І	Эзлэх хувь	2023.І			Нийт	Эзлэх хувь
						Албан бичиг	Цахим	11-11 төв		
1	Эзэлийн мэдээллийн	4	26.7%	11	52.4%	6	6	-	12	23%

Сангийн мэдээлэл										
2 Зээл болон хүүгийн тооцоолол	-	-	3	14.3%	2	-	1	3	5.7%	
3 Барьцааны зүйл чөлөөлүүлэх	-	-	2	9.5%	1	-	-	1	1.9%	
4 Зээлийн гэрээний маргаан	3	20%	-	-	-	-	-	-	-	
5 ББСБ-ын үйл ажиллагаа	5	33.3%	5	23.8%	15	3	-	18	34.6%	
6 Лавлагаа	2	13.3%	-	-	8	-	-	8	15.3%	
7 Бусад	1	6.7%	-	-	3	7	-	10	19.2%	
Нийт	15	100%	21	100%	35	16	1	52	100%	

Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнхийг буюу 34.6 хувийг ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой, 23 хувийг зээлийн мэдээллийн сантай холбоотой, 5.7 зээл болон хүүгийн тооцоололтой холбоотой, 1.9 хувийг барьцааны зүйл чөлөөлөх, 15.3 хувийг лавлагаа, үлдсэн 19.2 хувийг бусад өргөдөл гомдол тус тус эзэлж байна.

График 7. ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн харьцуулалт



1	Лавлагаа гаргуулах	-	-	1	25%	1	-	-	1	12.5%
2	Хадгаламж буцаан олгоогүй	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ХЗХ-дын үйл ажиллагаа	3	100%	1	25%	1	2	-	3	37.5%
4	Бусад	-	-	2	50%	2	2	-	4	50%
	Нийт	3	100%	4	100%	4	4	-	8	100%

График 9. ХЗХ-дын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн харьцуулалт

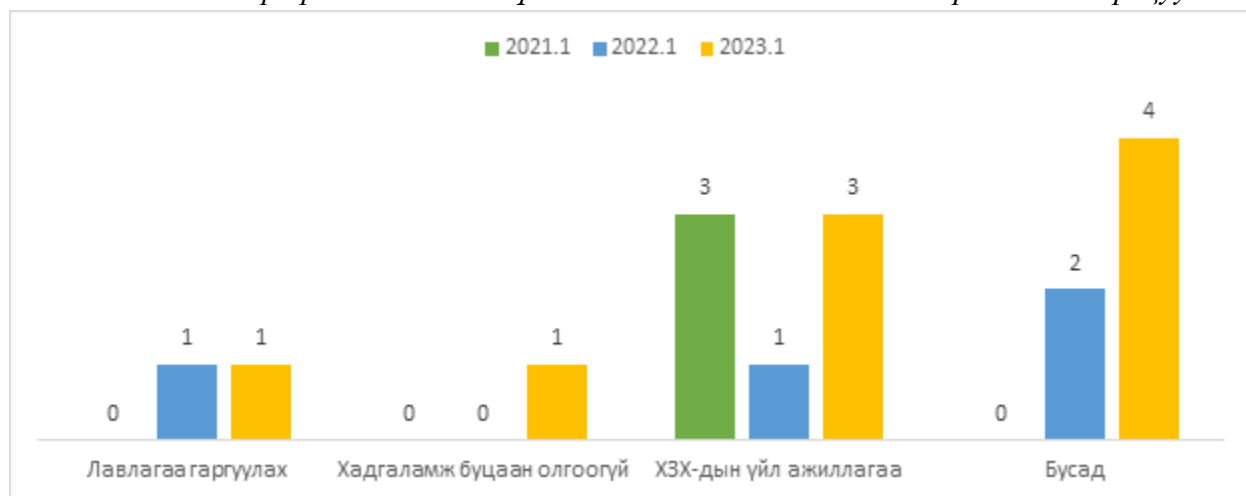
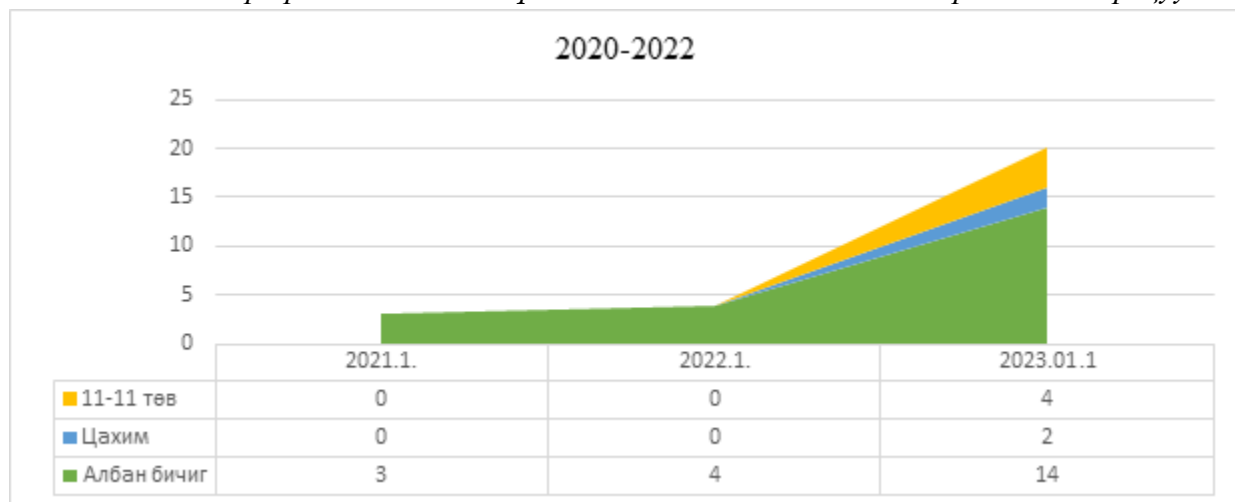


График 10. ХЗХ-дын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн харьцуулалт



1.1.5. Бусад

Хүснэгт 8. Бусад өргөдлийн товч утга

№	Салбар	2023.1			
		Албан бичгээр	Цахим	11-11 төв	Нийт
1	Лавлагаа гаргуулах тухай	-	3	-	3
2	Ломбардны тухай	7	1	-	8
3	ТТҮМТГ тухай хууль зөрчсөн	-	1	-	1
4	Зохицуулалтгүй байгууллага шалгуулах тухай	1	10	-	11
6	Виртуал хөрөнгө	-	9	-	9
7	Банкны үйл ажиллагаа	1	4	-	5
	Хорооны үйл ажиллагаа	-	-	1	1
	Зөрчлийн болон зөрчил шалган шийдвэрлэх ажиллагаатай холбоотой	9	-	-	9
	Нийт	18	28	1	47

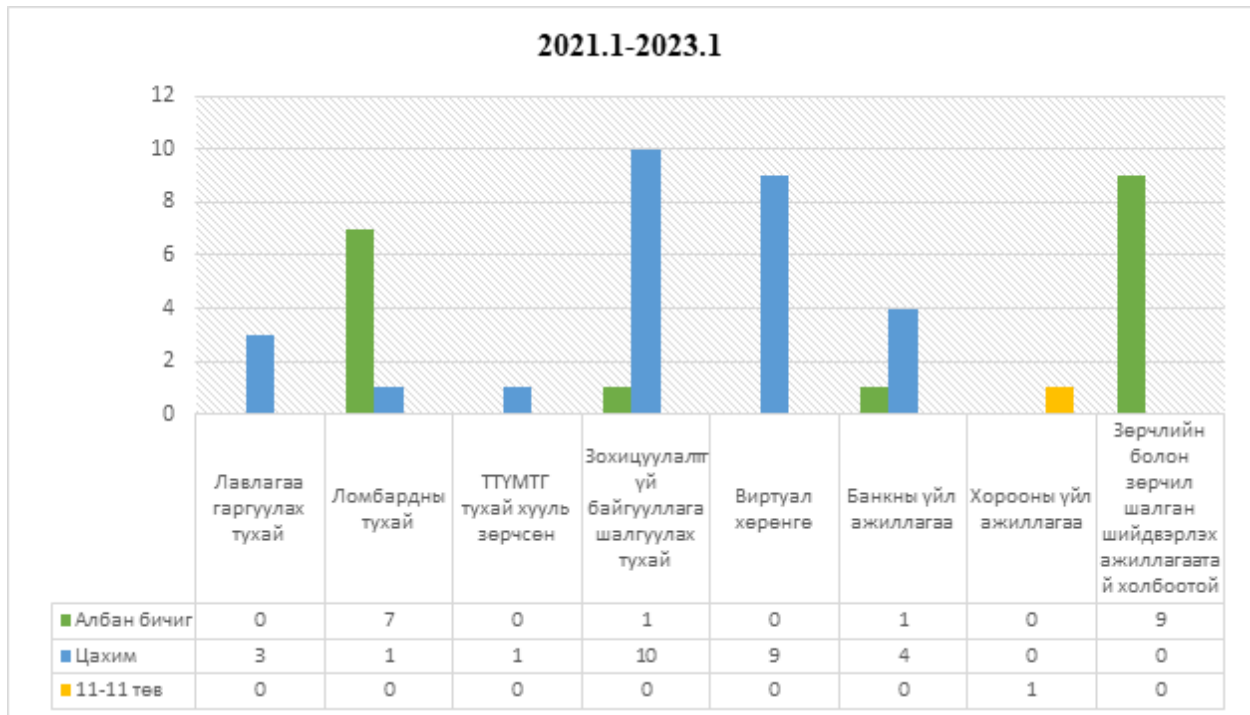


График 11. Бусад өргөдөл

ХОЁР. АВЧ ХЭРЭГЖҮҮЛСЭН АРГА ХЭМЖЭЭ

1. Түүнчлэн 2 иргэний зээлийн мэдээллийн сан дахь мэдээллийг засуулж, 1 иргэний барьцаа хөрөнгийг чөлөөлүүлсэн, мөн 2 иргэний өргөдлийн дагуу зээл болон хүүгийн тооцооллын талаар ББСБ-д мэдэгдэл хүргүүлж, ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой 1 өргөдлийн дагуу ББСБ-д үүрэг хүргүүлсэн байна.

2. Зөрчлийн тухай хууль болон зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн хэрэгжилтийн хүрээнд төлбөр тооцоог үндэсний мөнгөн тэмдэгтээр гүйцэтгэсэнтэй холбоотой 1 гомдол мэдээллийн дагуу зөрчлийн хэрэг нээж, нийт 44 сая төгрөгийн торгууль ногдуулсан. Мөн 1 зөрчлийн талаарх гомдол, мэдээллийг харъяаллын дагуу шилжүүлсэн байна.

3. Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр цахим мэдээллийн хэрэгслээр явж буй зар сурталчилгаанд хяналт тавих чиг үүргийн дагуу фэйсбүүк хуудсаар явж буй холбогдож иргэдийн гомдол, мэдээллийг бүртгэж тухай бүр холбогдон шийдвэрлэж байна.

4. Хорооноос үүрэг болгосон болон нөхөн төлбөр олгуулахаар шийдвэрлэсэн шийдвэр болон бусад үүрэг, даалгаврын биелэлтэд хяналт тавин ажиллаж байна.

5. Хөдөө орон нутаг болон аливаа шалтгааны улмаас өөрийн биеэр ирэх боломжгүй иргэдэд зориулж Хорооны цахим хуудсаар дамжуулан өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэж байна.

/Цахим болон инфо/ <http://www.frc.mn/i/Feedback>

6. “Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тухай” хуулийн төслийн ажлын хэсэгт ажиллаж байна.

7. Хороонд ирүүлсэн нийт өргөдөл гомдлын бүртгэл судалгааг зохицуулалтын салбар тус бүрээр тогтмол хөтөлж, мэдээллийн бааз үүсгэн ажиллаж байна.