



**2020 ОНЫ 2 ДУГААР  
УЛИРЛЫН ӨРГӨДЛИЙН  
СУДАЛГАА**

**ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ,  
ЗОХИЦУУЛАЛТЫН  
ГАЗАР**



Улаанбаатар хот  
2020 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 |
| 1.1.4Хадгаламж 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 |
| Хүснэгт3. 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. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал .....                          | 5 |

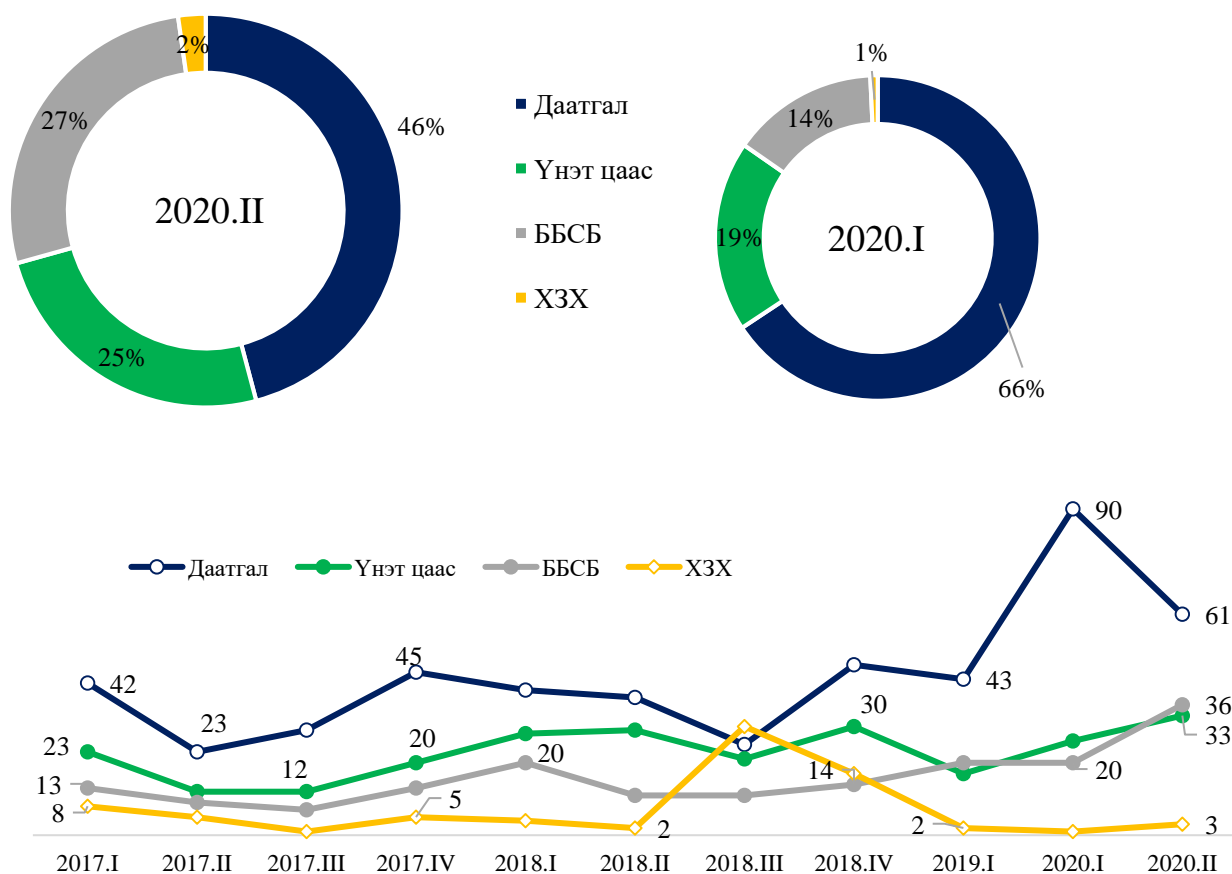
### ДҮРСЛЭЛ

|  |   |
|--|---|
| Дүрслэл1. 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. 2020 оны 2 дугаар улирлын байдлаар Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газарт хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс нийт 133 өргөдөл, гомдол ирсэн байна.

Зураг 1. Нийт өргөдлийн тоо (улирлаар)



Тайлант хугацаанд үнэт цаасны зах зээл, хадгаламж зээлийн үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо буурсан бол даатгалын салбартай холбоотой өргөдлийн тоо өсч, ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн тоо өссөн 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, 2020 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 33 өргөдөл, гомдол ирснээс 24 нь хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэгдэж, 9 өргөдөл хянагдах шатанд байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

Хүснэгт 2. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой ирсэн өргөдлийн утга

| Д/д | Товч утга                                      | 2018/ I тоо хэмжээ | Эзлэх хувь  | 2019/I тоо хэмжээ | Эзлэх хувь  | 2020/I тоо хэмжээ | Эзлэх хувь  | 2020/II тоо хэмжээ | Эзлэх хувь  |
|-----|--|--------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------------|-------------|
| 1   | Хувьцаа зөвшөөрөлгүй арилжаалсан               | 12                 | 43.0%       | 11                | 64.7%       | 7                 | 26.7%       | 14                 | 42.4%       |
| 2   | Хувьцааны бүртгэл, дансны мэдээллийг шалгуулах | 7                  | 25%         | 5                 | 29.4%       | 5                 | 19.2%       | 7                  | 21.2%       |
| 3   | Хувьцааны тоо өөрчлөгдсөн                      | 1                  | 3.5%        | -                 | -           | 2                 | 7.7%        | 3                  | 9.1%        |
| 4   | Хувьцаа эзэмшигчийн нэр зөрсөн                 | 1                  | 3.5%        | -                 | -           | -                 | -           | -                  | -           |
| 5   | Данс нээлгэх тухай                             | 2                  | 7.0%        | -                 | -           | -                 | -           | -                  | -           |
| 6   | ҮЦК, ХК-ийн үйл ажиллагаа                      | 1                  | 3.5%        | 1                 | 5.9%        | 11                | 42.3%       | 6                  | 18.2%       |
| 7   | Бусад  | 4                  | 14.5%       | -                 | -           | 1                 | 3.8%        | 3                  | 9.1%        |
|     | <b>НИЙТ</b>                                    | <b>28</b>          | <b>100%</b> | <b>17</b>         | <b>100%</b> | <b>26</b>         | <b>100%</b> | <b>33</b>          | <b>100%</b> |

Хороонд үнэт цаасны зах зээлийн байгууллагуудтай холбоотой ирүүлсэн ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дараах байдлаар урьдчилан шийдвэрлэв.

Хүснэгт 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт

| Д/д | Өргөдөл гомдол шийдвэрлэсэн утга                  | 2020/I    | 2020/II     |
|-----|---|-----------|-------------|
| 1   | Хорооноос үүрэг, даалгавар хүргүүлсэн             | 4         | 3 ↓         |
| 2   | Хууль, хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх | 4         | - ↓         |
| 3   | Албан бичгээр холбогдох хариу өгч шийдвэрлэсэн    | 8         | 21 ↑        |
| 4   | Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа                 | 10        | 9 ↓         |
|     | <b>НИЙТ</b>                                       | <b>26</b> | <b>33 ↑</b> |

Иргэдээс 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. Мөн хувьцаа зөвшөөрөлгүй арилжаалсан тохиолдлууд нь Зөрчлийн тухай хуулийн тусгай ангийн 11.10 дугаар зүйлийн 2.20 дахь хэсгийг зөрчсөн үйлдэлд хамаарах учир Зөрчил, шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу ажиллагаа явуулдаг.

Тайлант хугацаанд иргэдийн өргөдөл, гомдлын 42.4 хувийг хувьцаа худалдах захиалгын гэрээ болон бэлэн мөнгө хүссэн өргөдөлд нэр бүхий гарын үсэг зурагдсан болтухайн гарын үсгийг хуурамч болохыг 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, уг асуудлаар хуулийн байгууллагад хандуулахаар урьдчилан шийдвэрлэжээ.

### 1.1.2 Даатгалын салбар

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 61 өргөдөл, гомдол ирсний хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 36,25 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

Хүснэгт 4. Даатгалтай холбоотой ирсэн ирсэн өргөдлийн утга, ангилал

| Д/д | Товч утга                              | 2018/ I<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь | 2019/I<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь | 2020/I<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь | 2020/II<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь |
|-----|--|--------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| 1   | Нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан       | 28                       | 70%           | 33                      | 76.8%         | 42                      | 46.7%         | 32                       | 52.4%         |
| 2   | Нөхөн төлбөр олгоггүй удаасан          | 3                        | 7.5%          | 2                       | 4.7%          | 6                       | 6.6%          | 6                        | 9.9%          |
| 3   | Нөхөн төлбөрийг хасч олгосон           | 4                        | 10%           | 3                       | 6.9%          | 10                      | 11.1%         | 6                        | 9.9%          |
| 4   | Даатгалын хураамжийн маргаан           | 2                        | 5%            | 2                       | 4.7%          | 1                       | 1.1%          | 2                        | 3.3%          |
| 5   | Даатгалын хохирлын үнэлгээ болон бусад | 3                        | 7.5%          | 3                       | 6.9%          | 31                      | 34.5%         | 15                       | 24.5%         |
|     | <b>НИЙТ</b>                            | <b>40</b>                | <b>100%</b>   | <b>43</b>               | <b>100%</b>   | <b>90</b>               | <b>100%</b>   | <b>61</b>                | <b>100%</b>   |

Тайлант хугацааны даатгалын өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлөөр нь ангилбал:

Хүснэгт 5. Өргөдөл гомдолд эзлэх даатгалын бүтээгдэхүүний төрөл

| Д/д | Даатгалын төрөл                         | 2018/ I<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь | 2019/I<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь | 2020/I<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь | 2020/II<br>тоо<br>хэмжээ | Эзлэх<br>хувь |
|-----|---|--------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| 1   | Жолоочийн хариуцлагын даатгал           | 5                        | 12.5%         | 11                      | 25.7%         | 34                      | 38%           | 10                       | 16.4%         |
| 2   | Авто тээврийн хэрэгслийн даатгал        | 13                       | 32.5%         | 13                      | 30.2%         | 31                      | 34%           | 21                       | 34.4%         |
| 3   | Орон сууц зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал | 11                       | 27.5%         | 12                      | 27.9%         | 10                      | 11%           | 8                        | 13.1%         |
| 4   | Гэнэтийн осол, эмчилгээний даатгал      | 1                        | 2.5%          | 1                       | 2.3%          | 5                       | 5.6%          | 3                        | 4.9%          |
| 5   | Хөрөнгийн даатгал                       | 3                        | 7.5%          | 1                       | 2.3%          | 6                       | 7%            | 5                        | 8.2%          |
| 6   | Мал амьтны даатгал                      | 3                        | 7.5%          | -                       | -             | -                       | -             | -                        | -             |

|    |  |           |             |           |             |           |             |           |             |
|----|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 7  | Ачаа, тээврийн даатгал                 | 1         | 2.5%        | 1         | 2.3%        | -         | -           | 1         | 1.6%        |
| 8  | Хариуцлагын даатгал                    | -         | -           | 1         | 2.3%        | 1         | 1.1%        | 6         | 9.8%        |
| 9  | Санхүүгийн даатгал                     | -         | -           | -         | -           | -         | -           | -         | -           |
| 10 | Итгэлцлийн даатгал                     | -         | -           | -         | -           | 2         | 2.2%        | -         | -           |
| 11 | Эрүүл мэндийн даатгал                  | -         | -           | -         | -           | 1         | 1.1%        | -         | -           |
| 12 | Даатгалын хохирлын үнэлгээ болон бусад | 3         | 7.5%        | 3         | 6.9%        | -         | -           | 7         | 11.6%       |
|    | <b>НИЙТ</b>                            | <b>40</b> | <b>100%</b> | <b>43</b> | <b>100%</b> | <b>90</b> | <b>100%</b> | <b>61</b> | <b>100%</b> |

Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд урьдчилан шийдвэрлэж, 46 даатгуулагчийн нөхөн төлбөрт нийт 834.6 сая төгрөгийг олгуулахаар шийдвэрлэж, үүнээс нэр бүхий 14 иргэн, хуулийн этгээдэд нийт 72.4 сая төгрөгийн нөхөн төлбөр олгогджээ.

### 1.1.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас Банк бус санхүүгийн байгууллага (ББСБ)-ын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 36 өргөдөл, гомдол ирснийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн байна.

Хүснэгтб. ББСБ-ын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл



Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнхийг буюу 60.0 хувийг Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирүүлсэн өргөдөл эзэлж байна. Мөн зээлийн гэрээний маргаантай холбоотой гомдлууд 15.0 хувийг эзэлжээ.

Хүснэгт 7. ББСБ-тай холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт

| Д/д | Өргөдөл гомдол шийдвэрлэсэн утга                                    | 2019/I | 2020/I | 2020/II |
|-----|---|--------|--------|---------|
| 1   | Хорооноос үүрэг даалгавар хүргүүлсэн                                | 6      | 1      | 1 =     |
| 2   | Хууль хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх                    | 2      | 3      | 3 =     |
| 3   | Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу хариуцлага оногдуулсан | 0      | -      | - =     |
| 4   | Холбогдох хариу өгч шийдвэрлэсэн                                    | 12     | 14     | 28 ↑    |
| 5   | Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа                                   | 0      | 2      | 4 ↑     |

|      |    |    |     |
|------|----|----|-----|
| НИЙТ | 20 | 20 | 36↑ |
|------|----|----|-----|

#### 1.1.4 Хадгаламж, зээлийн хоршоо

Тайлант хугацаанд Хадгаламж, зээлийн хоршоо(ХЗХ)-дын үйл ажиллагаатай холбогдуулан Хороонд нийт Зөргөдөл, гомдол ирснийгхуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэсэн байна.Дээрх тоонд “Монкорд” ХЗХ-той холбоотой өргөдөл, гомдол багтаагүй болно.

Хүснэгт8. ХЗХ-дын үйл ажиллагаатай холбоотой ирүүлсэн өргөдлийн товч утга

| Д/д | Товч утга                 | 2018/ I тоо хэмжээ | Эзлэх хувь | 2019/I тоо хэмжээ | Эзлэх хувь | 2020/I тоо хэмжээ | Эзлэх хувь | 2020/II тоо хэмжээ | Эзлэх хувь |
|-----|---------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|--------------------|------------|
| 1   | Лавлагаа гаргуулах        | 4                  | 66.6%      | 0                 | 0.0%       | 2                 | 100%       | -                  | -          |
| 2   | Хадгаламж буцаан олгоогүй | 1                  | 16.6%      | 0                 | 0.0%       | -                 | -          | -                  | -          |
| 3   | ХЗХ-дын үйл ажиллагаа     | -                  | -          | 2                 | 100%       | -                 | -          | 3                  | 100%       |
| 4   | Бусад                     | 1                  | 16.6%      | 0                 | 0.0%       | -                 | -          | -                  | -          |

## 2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

Тайлант хугацаанд нийт 133 өргөдөл, гомдол ирснээс:

Хүснэгт 9. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал

| Өргөдөдл гомдлын шийдвэрлэлт           | Өргөдлийн тоо |
|--|---------------|
| Шийдвэрлэж, хариуг өгөв. Үүнээс:       |               |
| <i>Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн</i>       | <b>121</b>    |
| <i>Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн</i>     | -             |
| Шийдвэрлэх шатандаа байгаа. Үүнээс:    |               |
| <i>Хуулийн хугацаанд хянагдаж буй</i>  | <b>10</b>     |
| <i>Хугацааг нь сунган хянагдаж буй</i> | <b>2</b>      |

Өргөдлийн шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааны процесс, авах арга хэмжээний хүрээ харилцан адилгүй байгаагаас хамааран тухайн өргөдлийн шийдвэрлэх хугацааоор өөр байгаа хэдий ч нийт өргөдлийн шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 22 хоног болж өмнөх оны мөн үетэй харьцуулахад 5 хоногоор уртассан нь 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.

Мөн 2020 оны 3 дугаар сарын 02-ны өдрөөс эхлэн өнөөдрийг хүртэлх хугацаанд нийт 23 иргэн Хорооны цахим хаягаар хандсан байх ба үүнээс даатгалын чиглэлээр 1 үнэт цаасны чиглэлээр 9 мөн банк бус санхүүгийн байгууллагатай холбоотой 8 бусад 5 /ломбард, ТМАТ автомат машин, Анод банк гэх мэт/ асуудалд тухай бүр бүртгэл хөтлөн хариу өгч байгаа.

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



## **ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАР**