



# 2021 ОНЫ 3 ДУГААР УЛИРЛЫН БАЙДЛААРХ ӨРГӨДЛИЙН СУДАЛГАА

**ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН  
ЭРХ АШГИЙГ ХАМГААЛАХ ЧИГЛЭЛ**



Улаанбаатар хот  
2021 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

## 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

## 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. 2021 оны 9 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар албан бичгээр нийт 275 өргөдөл, гомдол албан бичгээр ирүүлснийг хүлээн авч 257 өргөдлийн шийдвэрлэсэн, 18 өргөдөл хянагдаж, цахимаар 174 өргөдөл гомдол ирүүлсэнд зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажилласан.

*Хүснэгт 1. Нийт өргөдлийн тоо (цаасаар)*

№	Салбар	2021/Л	2021/П	2021/ПП	2021/ПП /өссөн дүнгээр/
1	Даатгал	59	33	47	139
2	Үнэт цаас	21	28	33	82
3	ББСБ	15	18	13	46
4	ХЗХ	3	3	2	8
	<b>Нийт</b>	<b>98</b>	<b>82</b>	<b>95</b>	<b>275</b>

*Хүснэгт 2. Нийт өргөдлийн тоо (цахмиаар)*

№	Салбар	2021/Л	2021/П	2021/ПП	2021/ПП /өссөн дүнгээр/
1	Даатгал	4	2	3	9
2	Үнэт цаас	5	23	2	30
3	ББСБ	13	7	5	25
4	ХЗХ	2	-	-	2
5	Бусад	6	7	95	108
	<b>Нийт</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>105</b>	<b>174</b>

### 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, 2021 оны 9 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг дор сийрүүлэв.

#### 1.1.1 Үнэт цаасны зах зээл

Тайлант хугацаанд үнэт цаасны зах зээлийн байгууллагуудтай холбоотой нийт 82 өргөдөл, гомдол ирснээс 74 нь хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэгдэж, 8 өргөдөл хянагдах шатанд байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

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

Д/д	Товч утга	2021/Л тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/П тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/ПП тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/ПП тоо хэмжээ /өссөн дүнгээр/	Эзлэх хувь /өссөн дүнгээр/
1	Хувьцаа	11	52.4 %	4	14.2 %	16	48.8%	31	37.8%

	зөвшөөрөлгүй арилжаалсан								
2	Хувьцааны бүртгэл, дансны мэдээллийг шалгуулах	9	42.9%	6	21.4 %	3	9%	18	21.9%
3	Хувьцааны тоо өөрчлөгдсөн	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ХОЭБ	-	-	5	17.9 %	5	15%	10	12.2%
5	ХОС	-	-	3	10.7 %	1	3%	4	4.9
6	ҮЦК, ХК-ийн үйл ажиллагаа	1	4.8%	5	17.9%	7	21.2%	13	15.9%
7	Бусад	-	-	5	17.9%	1	3%	6	7.3%
	<b>Нийт</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

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

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

Д/д	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэсэн утга	2021/І	2021/ІІ	2021/ІІІ	2021/ІІІ өссөн дүнгээр
1	Хорооноос үүрэг, даалгавар хүргүүлсэн	-	3	1	4
2	Хууль, хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх	3	2	5	10
3	Албан бичгээр холбогдох хариу өгч шийдвэрлэсэн	6	16	19	41
4	Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа	12	7	8	27
	<b>Нийт</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>82</b>

Иргэн, хуулийн этгээдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг үндэслэн “Монголын хөрөнгийн бирж” ТӨХК, “ҮЦТХТ” ХХК, үнэт цаасны компаниас баримт, тайлбар гаргуулан 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 иргэдийн өргөдөл, гомдлын 52.4 хувийг хувьцаа худалдах захиалгын гэрээ болон бэлэн мөнгө хүссэн өргөдөлд нэр бүхий гарын үсэг зурагдсан бол 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 тооцогдоггүй 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, хуулийн этгээдээс даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 139 өргөдөл, гомдол ирсэнээс 133 өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэж, 6 өргөдөл, гомдол хянагдаж байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

Хүснэгт 4. Даатгалтай холбоотой ирсэн өргөдлийн утга, ангилал

Д/д	Товч утга	2021/I тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/II тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/III тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/III тоо хэмжээ /өссөн дүнгээр/	Эзлэх хувь /өссөн дүнгээр/
1	Нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан	39	66.1%	18	54.5%	34	72.4%	90	64.8%
2	Нөхөн төлбөр олгоггүй удаасан	9	15.2%	2	6.1%	3	6.4%	15	10.8%
3	Нөхөн төлбөрийг хасч олгосон	8	13.6%	6	18.2%	5	10.6%	19	13.7%
4	Даатгалын хураамжийн маргаан	-	-	-	-	1	2.1%	1	0.7%
5	Даатгалын хохирлын үнэлгээ болон бусад	3	5.1%	7	21.2%	4	8.5%	14	10.0%
	<b>Нийт</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>139</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	2021/I тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/II тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/III тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/III тоо хэмжээ /өссөн дүнгээр/	Эзлэх хувь /өссөн дүнгээр/
1	Жолоочийн хариуцлагын даатгал	12	20.1%	6	18.2%	4	8.5%	22	15.8%
2	Авто тээврийн хэрэгслийн даатгал	19	32.2%	10	30.3%	11	23.4%	40	28.8%
3	Гэнэтийн осол, эмчилгээний даатгал /ипотек/	13	22.1%	9	27.3%	23	48.9%	45	32.4%
4	Хөрөнгийн даатгал /ипотек/	9	15.3%	-	-	5	10.6%	14	10.1%
5	Хариуцлагын даатгал	2	3.4%	1	3.0%	2	4.3%	5	3.6%
6	Зээлийн	1	1.7%	1	3.0%	-	-	2	1.4%

	даатгал								
7	Даатгалын хохирлын үнэлгээ болон бусад	3	5.2%	6	18.2%	2	4.3%	11	7.9%
	<b>Нийт</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд урьдчилан шийдвэрлэж, харилцагчийн хохирол барагдуулах талаар өгсөн үүрэг даалгаврын биелэлтийг хангуулан даатгалтай холбоотой 64 иргэн, хуулийн этгээдэд 728,879,416 төгрөгийн нөхөн төлбөрийг олгохоор урьдчилан шийдвэрлэснээс, даатгагч 16 иргэн, хуулийн этгээдэд 39,775,037 төгрөгийн нөхөн төлбөрийг олгосон байна.

### 1.1.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага

Иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас Банк бус санхүүгийн байгууллага (ББСБ)-ын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 46 өргөдөл, гомдол ирснээс 42 нь хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэгдэж, 4 өргөдөл хянагдах шатанд байна. Өргөдөл, гомдлыг товч утгаар нь ангилбал:

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

Д/д	Өргөдөл гомдлын товч утга	2021/Л тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/II тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/II I тоо хэмжээ	Эзлэх хувь	2021/III тоо хэмжээ /өссөн дүнгээр/	Эзлэх хувь /өссөн дүнгээр/
1	Зээлийн мэдээллийн сангийн мэдээлэл	4	26.7%	8	44.4%	10	76.9%	22	47.8%
2	Зээл болон хүүгийн тооцоолол	-	n/a	2	11.1%	-	n/a	2	4.3%
3	Барьцааны зүйл чөлөөлүүлэх	-	n/a	-	n/a	1	7.7%	1	2.2%
4	Зээлийн гэрээний маргаан	3	20.0%	-	n/a	1	7.7%	4	8.7%
5	ББСБ-ын үйл ажиллагаа	5	33.3%	7	38.9%		n/a	12	26.1%
6	Лавлагаа	2	13.3%	-	n/a	-	n/a	2	4.3%
7	Бусад	1	6.7%	1	5.6%	1	7.7%	3	6.5%
	<b>Нийт</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>	<b>18</b>	<b>100.0%</b>	<b>13</b>	<b>100.0%</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>

Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнхийг буюу 83.3 хувийг банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаа, зээлийн мэдээллийн сангийн мэдээлэлтэй холбоотой гомдлууд эзэлжээ.

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

Д/д	Өргөдөл гомдол шийдвэрлэсэн утга	2021/Л	2021/II	2021/III	2021/III тоо хэмжээ
-----	----------------------------------	--------	---------	----------	---------------------

					/өссөн дүнгээр/
1	Хорооноос үүрэг даалгавар хүргүүлсэн	-	4	4	8
2	Хууль хяналтын байгууллагад хандан шийдвэрлүүлэх	-	1	5	6
3	Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу хариуцлага оногдуулсан	-	-	-	-
4	Холбогдох хариу өгч шийдвэрлэсэн	12	8		20
5	Хуулийн хугацаанд хянагдаж байгаа	3	5	4	12
	<b>Нийт</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>46</b>

#### 1.1.4 Хадгаламж, зээлийн хоршоо

Тайлант хугацаанд Хадгаламж, зээлийн хоршоо (ХЗХ)-дын үйл ажиллагаатай холбогдуулан Хороонд нийт 8 өргөдөл, гомдол ирснийг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэсэн байна. Дээрх тоонд “Монкорд” ХЗХ-той холбоотой өргөдөл, гомдол багтаагүй болно.

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

Д/д	Товч утга	2021/Л тоо хэмжээ	2021/П тоо хэмжээ	2021/ПП тоо хэмжээ	2021/ПП тоо хэмжээ /өссөн дүнгээр/
1	Лавлагаа гаргуулах	-	-	2	2
2	Хадгаламж буцаан олгоогүй	-	-	-	
3	ХЗХ-дын үйл ажиллагаа	3	3	-	6
4	Бусад	3	-	-	3
	<b>Нийт</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

#### Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл:

Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад тулгарч буй хүндрэл бэрхшээл:

Хөрөнгө оруулагч үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үр дүнтэй тогтолцоо бүрдээгүй, нөгөө талаас олон нийтийн санхүүгийн суурь мэдлэгийг дээшлүүлэх хөтөлбөр хэрэгжих шатандаа байгаа, санхүүгийн мэдлэг дутмагаас өөрсдийн эрх ашгийг хэрхэн хамгаалах тухай ойлголт иргэдийн дунд хангалтгүй байгаа нь бэрхшээлийг үүсгэж байна.

Түүнчлэн, Санхүүгийн зохицуулах хорооны санхүү, төсвийн хязгаарлагдмал байдалтай холбоотойгоор орон нутагт үйл ажиллагаа явуулж буй тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчид, мэргэжлийн оролцогчид болон иргэдэд чиглэсэн сургалт, мэдээллийн хүртээмж хангалттай хэмжээнд хүрч чадахгүй байна.

Мөн өргөдөл шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааны процесс, авах арга хэмжээний хүрээ харилцан адилгүй байгаагаас хамааран тухайн өргөдлийн шийдвэрлэх хугацаа өөр өөр байгаа хэдий ч дийлэнх өргөдөл, гомдлын утга, агуулгууд нь тухайн мэргэжлийн нарийвчилсан ур чадвар шаардсан, оролцогч талуудын хоорондын илүү төвөгтэй маргааны хэлбэртэй болсноос гадна нэмэлт материал шаардах зэргээс шалтгаалж хугацаа хэтрэх тохиолдол гарч байдаг.

#### Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад чиглэлээр хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа:

Санхүүгийн хэрэглэгчийн /Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн/ эрх ашгийг хамгаалах тогтолцоог боловсронгуй болгох, хууль тогтоомжийг хэрэгжүүлэх, хяналт тавьж, санхүүгийн суурь боловсрол, дэд бүтцийг олон улсын жишигт нийцүүлэн ил тод, шударга зах зээлийг

хөгжүүлэх, иргэдийн санхүүгийн зах зээлд итгэх итгэлийг сайжруулах:

1: Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналт, зохицуулалтын эрх зүйн орчныг боловсронгуй болгоно.

2: Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад зах зээлд оролцогчдын оролцоог нэмэгдүүлнэ.

3: Олон нийтийн санхүүгийн боловсролыг дээшлүүлнэ.

## **ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЭРХ АШГИЙГ ХАМГААЛАХ ЧИГЛЭЛ**