

**САНХҮҮГИЙН ЗОХИЦУУЛАХ ХОРООНЫ
ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАРТ 2016 ОНЫ 12 ДУГААР
САРЫН 15-НЫ ӨДРИЙН БАЙДЛААР ИРСЭН ӨРГӨДӨЛ,
ГОМДЛЫН СУДАЛГАА**

Санхүүгийн зах зээл дээр үйл ажиллагаа эрхэлж буй тус Хорооны зохицуулалтын салбар болох үнэт цаас, даатгал, бичил санхүүгийн байгууллагуудын хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс 2016 оны 01 дүгээр сарын 01-ний өдрөөс 12 дугаар сарын 26-ны өдөр буюу 2016 оны жилийн эцсийн байдлаар ирүүлсэн өргөдөл, гомдолд судалгаа, дүн шинжилгээг хийлээ.

Тайлант хугацаанд Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газарт нийт 442 өргөдөл, гомдол ирсэн байна. Үүнээс салбар тус бүрээр ангилбал:

Үнэт цаасны салбарт – 168

Даатгалын салбарт – 202

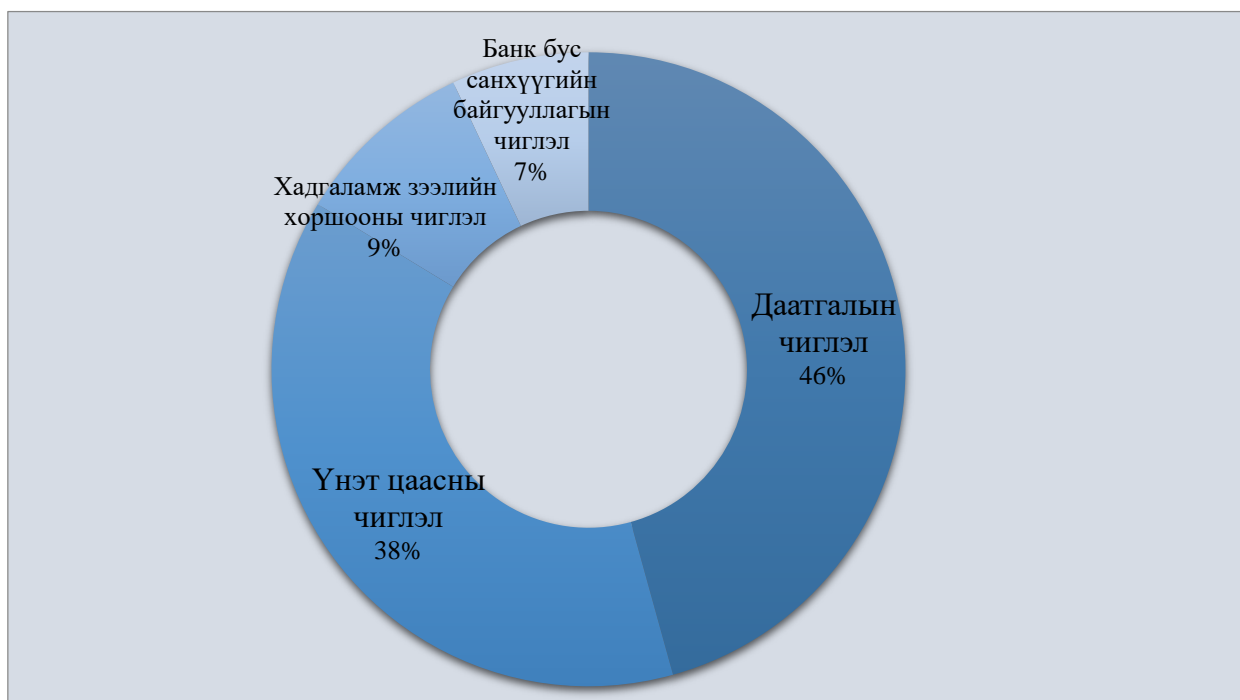
Банк бус санхүүгийн байгууллагын салбарт – 31 өргөдөл

Хадгаламж зээлийн хоршооны салбарт - 41

Бусад – 7 /ломбард, иргэд хооронд байгуулсан зээлийн гэрээний маргаан/өргөдөл, гомдол тус тус ирүүлсэн байна.

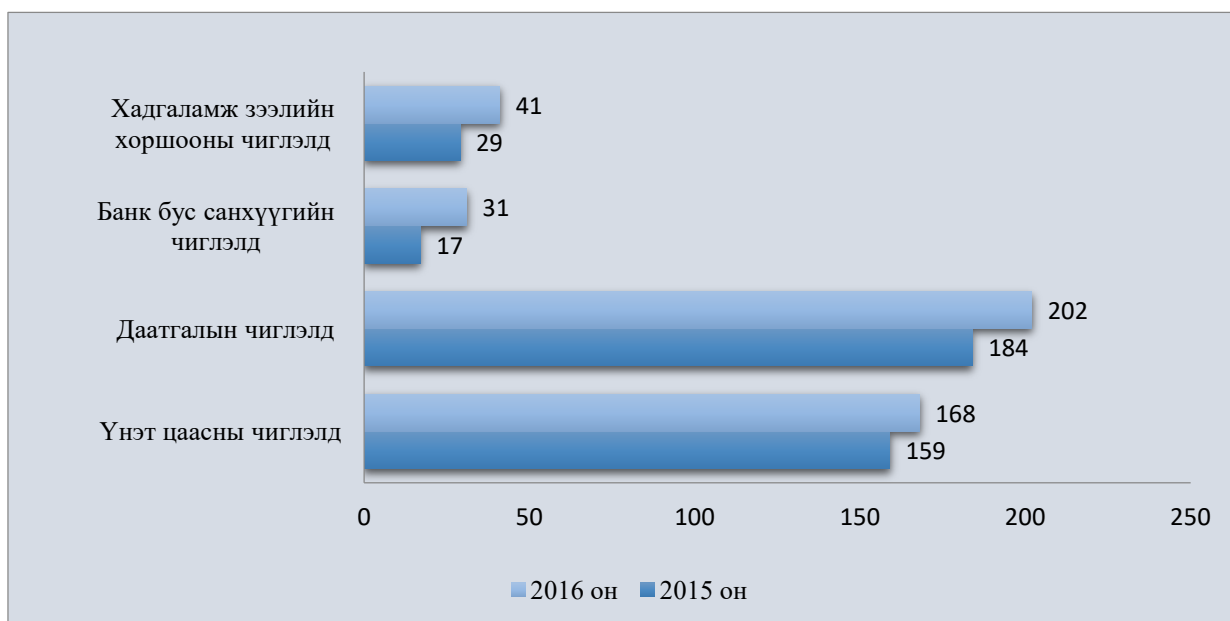
- Хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг салбар тус бүрээр ангилан графикаар харуулвал:

График 1



- 2016 оны жилийн эцсийн өргөдөл, гомдлын тоог 2015 оны жилийн эцэстэй харьцуулбал:

График 2



Дээрх графикаас харахад, 2016 онд ирсэн өргөдөл, гомдлын тоог 2015 онтой харьцуулахад хадгаламж зээлийн хоршооны үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдол 41%, банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдол 82%, даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдол 9%, үнэт цаасны зах зээлийн үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдол 5,3%-иар тус тус нэмэгдсэн байна.

Өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал:

Хяналт шалгалтын газарт тайлант хугацаанд хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс нийт 442 өргөдөл, гомдол ирснээс:

Шийдвэрлэх шатандаа байгаа - 20 өргөдөл, гомдол байна. Үүнээс:

Хугацаандаа, судлагдаж байгаа өргөдөл, гомдол - 20

Хугацаа хэтрэн судлагдаж байгаа өргөдөл – 0

Шийдвэрлэж, хариу өгсөн – 422 өргөдөл, гомдол байна. Үүнээс:

Хугацаанд нь шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол – 421

Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн өргөдөл – 1

Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа **16 хоног** байна.

Хамгийн богино хугацаа – 2 хоног

Хамгийн урт хугацаа – 68 хоног

Шийдвэрлэлтийн хугацааг салбараар ангилбал /хоногоор/:

Үнэт цаасны салбарын өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа – 17

Даатгалын салбарын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа – 14

Бичил санхүүгийн салбарын өргөдөл, гомдол шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа –19

Өргөдөл шийдвэрлэлтийн процесс, авах арга хэмжээний цар хүрээ харилцан адилгүй байгаагаас хамааран шийдвэрлэлтийн хугацаа өөр өөр байгаа хэдий ч шийдвэрлэлтийн дундаж хугацааг богиносгох зорилготой ажиллаж байна.

1. Үнэт цаасны салбарт ирсэн өргөдөл, гомдол:

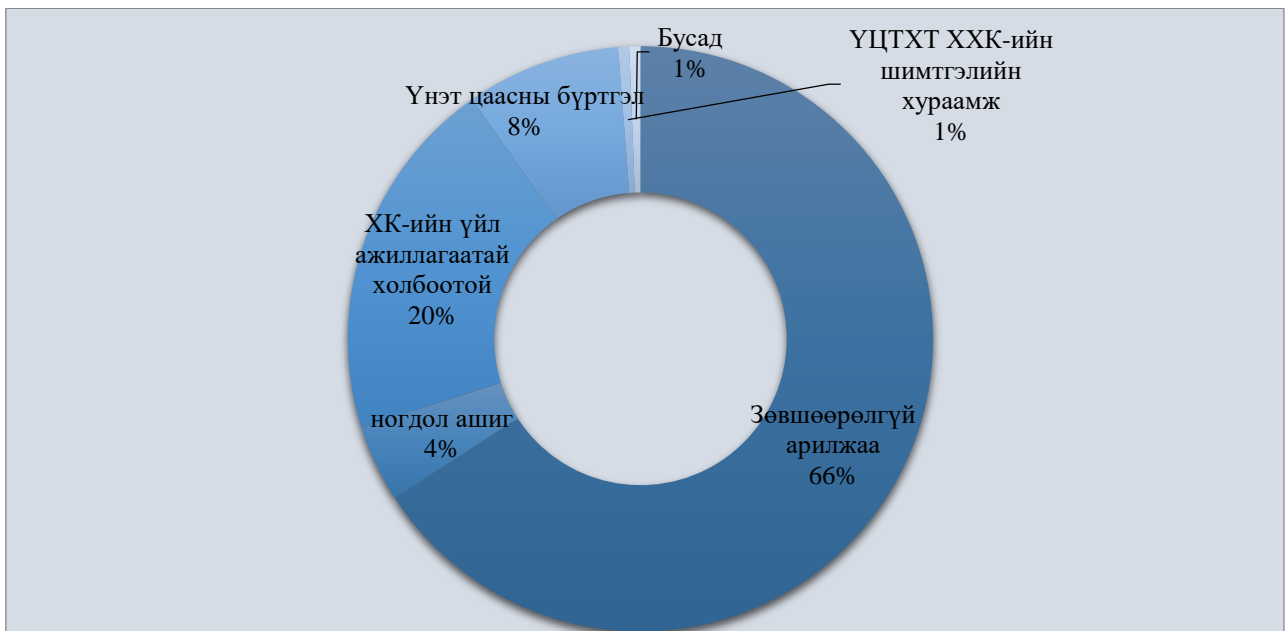
2016 онд үнэт цаасны зах зээлийн зохицуулалтын байгууллагуудын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 168 өргөдөл, гомдол ирснээс 164 өргөдөлд хууль, журмын дагуу хянаж холбогдох хариуг өгсөн бөгөөд 4 өргөдөл, гомдол хяналтын шатандаа судлагдаж байна.

Өргөдөл, гомдол шийдвэрлэхэд “Монголын хөрөнгийн бирж” ХК, “ҮЦТХТ” ХХК, үнэт цаасны компаниуд, болон холбогдох төрийн байгууллагуудаас тогтмол холбогдох тайлбар, материалыг гаргуулан авч хянан шалгадаг.

Дээрх өргөдөл, гомдолд хувьцаат компанийн ногдол ашиг, хувь, үнэт цаасны бүртгэл, брокер, дилерийн компаниар эзэмшигчийн зөвшөөрөлгүй зарагдсан хувьцаа, болон тэдний үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлууд тус тус ирсээр байна.

➤ Нийт ирсэн өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилбал:

График 3



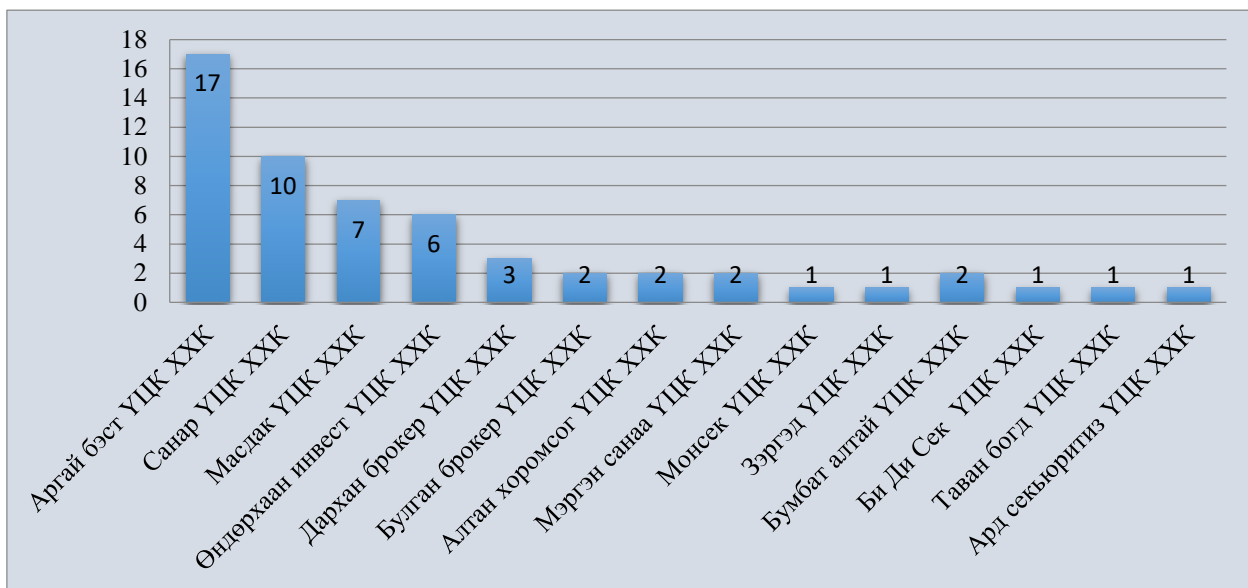
Харилцагчдаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэж нэр бүхий мэргэжлийн оролцогч байгууллагуудад харилцагчдын хохирлыг барагдуулах үүрэг өгч

16,032,242.00 төгрөгийн хохирлыг барагдуулан хувьцаа эзэмшигчдэд олгуулан ажиллаж байна.

Үнэт цаасны салбарт ирж буй нийт өргөдлийн 66 % нь эзэмшигчийн зөвшөөрөлгүй хийгдсэн арилжаа эзэлж байгаа бөгөөд үүнээс 52 % буюу 56 өргөдөл нь тус Хорооны тусгай зөвшөөрөлтэй үйл ажиллагаа явуулж буй нэр бүхий 14 брокер, дилерийн компаниудаар дамжуулан арилжаалагдсан бол 48 % буюу 52 өргөдөл нь үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрөл нь хүчингүй болсон 17 брокер, дилерийн компаниар дамжуулан хийгдсэн өргөдөл, гомдол эзэлж байна.

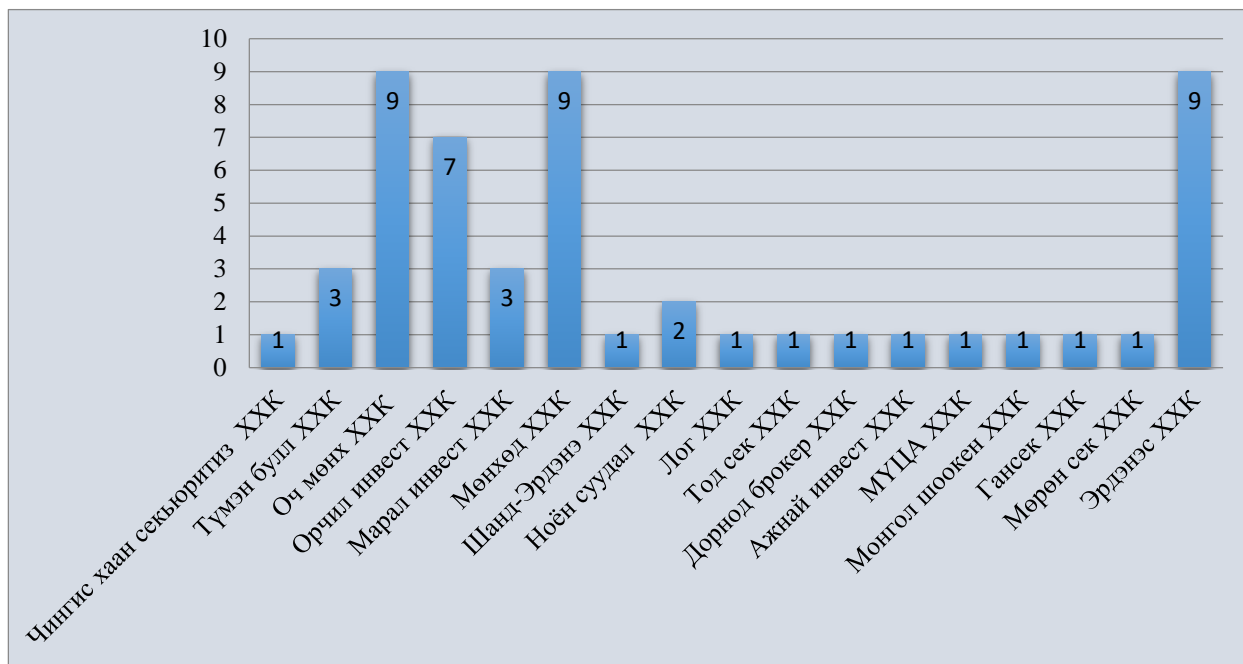
Дээрх зөвшөөрөлгүй арилжаалагдсан гэх үйлдэл нь 1996 оноос 2005 оны хооронд хийгдсэн байх бөгөөд үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрөлтэй үнэт цаасны компаниудад хандан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг доорх графикаар харууллаа.

График 4



- Тусгай зөвшөөрөл нь хүчингүй болсон үнэт цаасны компаниудад хандан ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хувьчлан харуулвал:

График 5



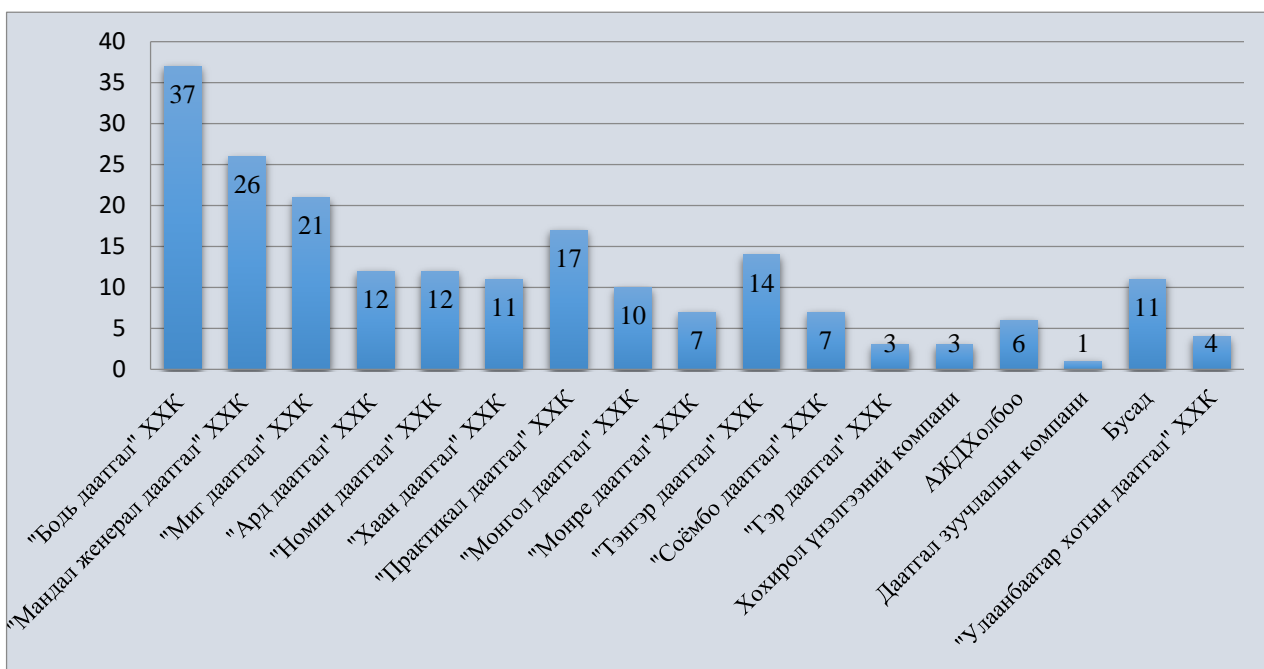
Мөн хувьцаат компанийн бүртгэл болон хаяг байршил, хувьцаа эзэмшигчдийн хурлын шийдвэртэй холбоотой асуудлаар, ногдол ашгийн талаарх мэдээлэл авахыг хүссэн өргөдөл, гомдлууд ирж байна.

2. Даатгалын салбарт ирүүлсэн өргөдөл гомдол:

Тус Хороо нь 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 заасны дагуу чиг үүргийг хэрэгжүүлэх хүрээнд даатгалын салбарт иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагаас даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой маргаан, өргөдөл гомдол 2016 оны байдлаар иргэн, аж ахуйн нэгж байгууллагаас нийт 202 ирж үүнээс 192 өргөдөл гомдол хуулийн дагуу хугацаанд нь шийдвэрлэгдсэн бөгөөд 10-н өргөдөл, гомдол хянагдаж байна. Дээрх өргөдөл гомдлыг даатгалын төрлүүдээр авч үзвэл Жолоочийн хариуцлагын албан журмын, Автотээвэр буюу Тээврийн хэрэгслийн, Орон сууц, зээлдэгчийн эрсдэлийн, Тээвэрлэгчийн хариуцлагын, Ажилчдын гэнэтийн ослын, Мэргэжлийн хариуцлагын, Үл хөдлөх хөрөнгийн, Бизнес эрхлэгчдийн цогц даатгал гэсэн төрлүүдээр болон Гэрлэлтийн улсын даатгал мөн даатгалын хохирол үнэлгээний тайлан, дүнг шалгуулах, тус Хорооноос батлагдсан дүрэм, журмыг хэрхэн ойлгох талаар Даатгалын компаниудаас ирүүлсэн хүсэлтүүдийг хуулийн дагуу урьдчилан шийдвэрлэж нийт 165,929,109.00 (нэг зуун жаран таван сая есөн зуун хорин есөн мянга нэг зуун ес) төгрөгийн даатгалын нөхөн төлбөрийг төлүүлж ажилласан байна.

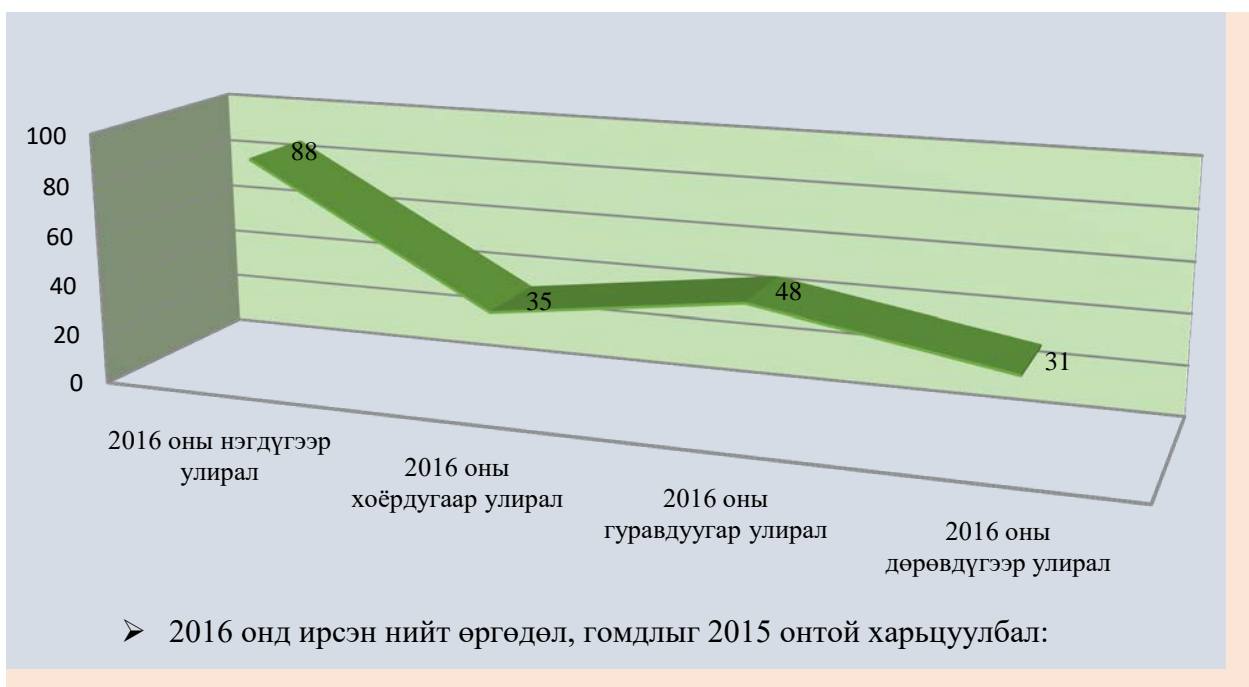
- 2016 онд ирсэн нийт өргөдөл, гомдлын харьцааг компаниудаар харуулав.

График 6



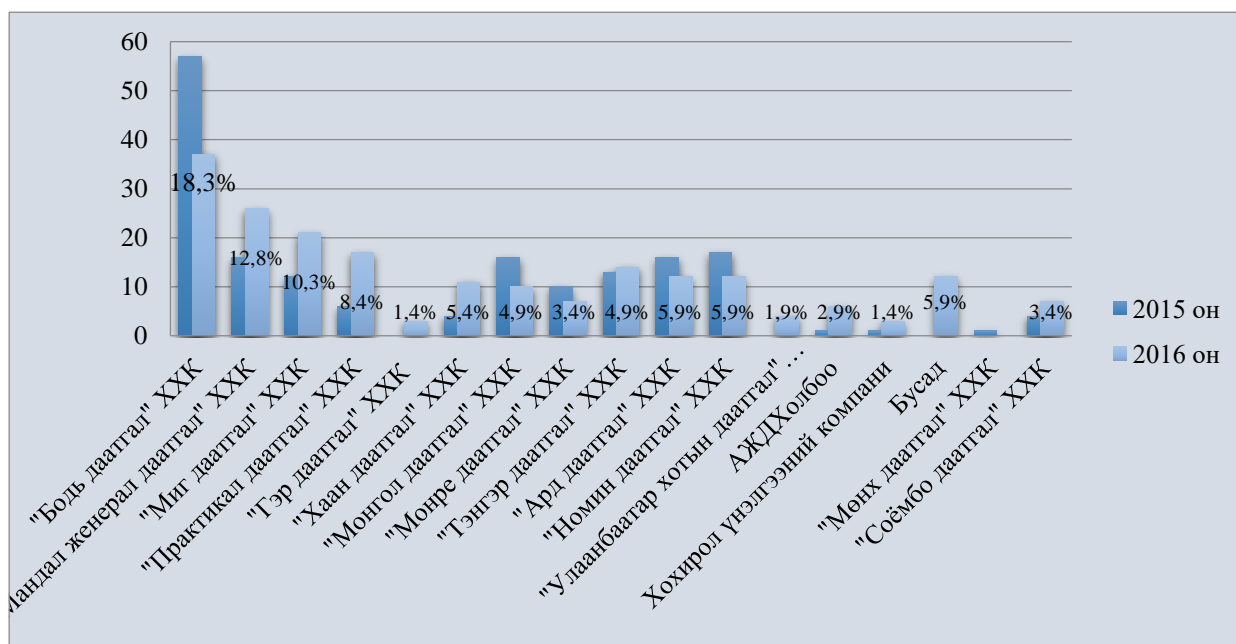
➤ 2016 онд улирал тус бүрд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг харьцуулан харуулав.

График 7



➤ 2016 онд ирсэн нийт өргөдөл, гомдлыг 2015 онтой харьцуулбал:

График 8

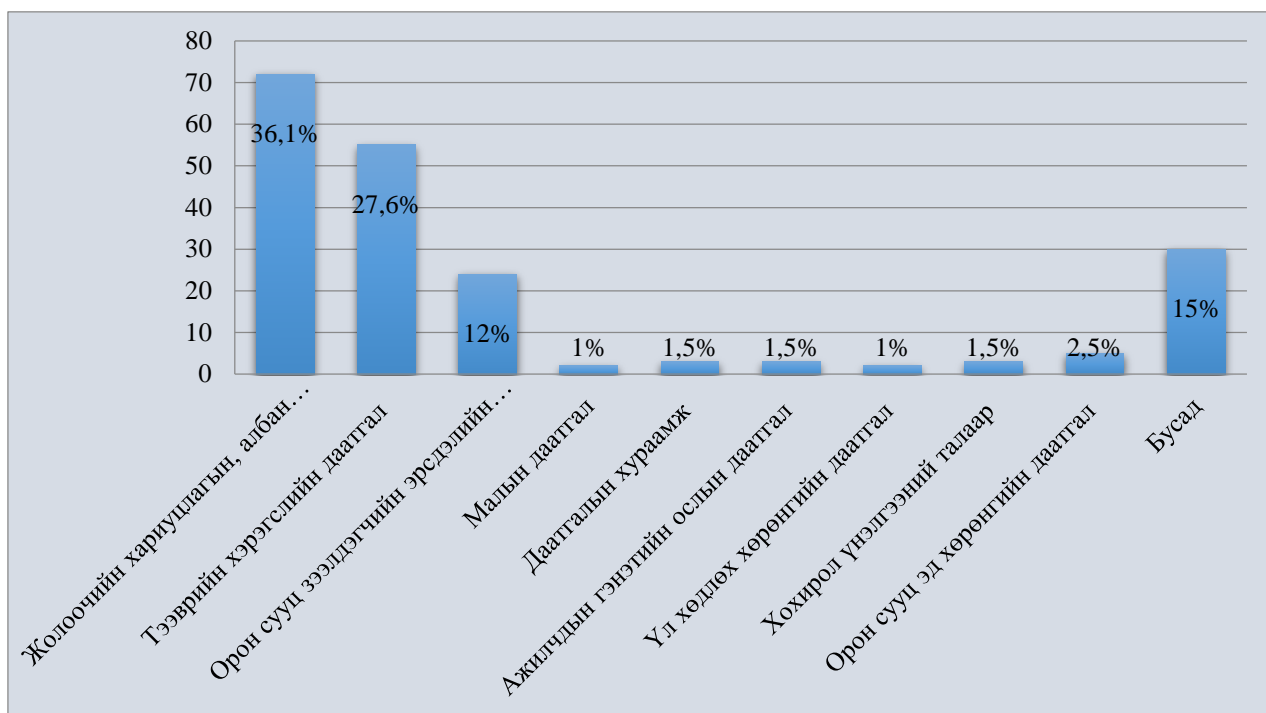


Дээрх 2 графикаас харахад 2015 онд “Бодь даатгал” ХХК-д хандаж ирсэн өргөдөл, гомдлын тоо 61 байсан бол 2016 онд 37 болж 60% -иар буурсан ба харин “Мандал генерал даатгал” ХХК-тай холбоотой ирсэн өргөдөл, гомдол 2015 онд 17 байсан бол 2017 онд 26 болж 53%-иар тус тус өссөн үзүүлэлттэй байна.

2016 оны эхний гурван улирлын байдлаар даатгалын салбарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлүүдээр ангилан харуулбал Жолоочийн хариуцлагын албан журмын даатгал 36 хувь буюу хамгийн өндөр байх бөгөөд Тээврийн хэрэгслийн даатгал 25 хувь, харин даатгалын бусад асуудлууд үлдсэн хувийг эзэлж байна.

- Өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлөөр харуулав:

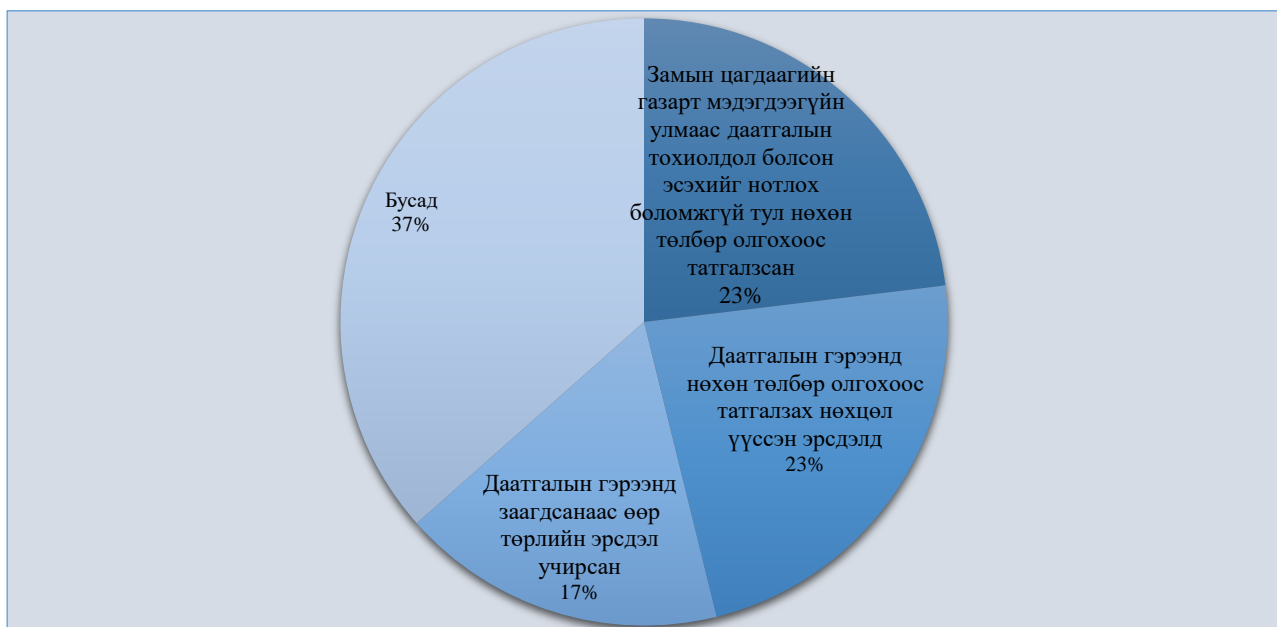
График 9



Дээрх Жолоочийн хариуцлагын албан журмын даатгалын 72 тохиолдолд төрөл бүрийн шалтгаанаар даатгалын нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан бөгөөд хамгийн их давхардсан тохиолдол нь замын цагдаагийн газарт мэдэгдээгүйн улмаас даатгалын тохиолдол болсон эсэхийг нотлох боломжгүй тул нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан 12, тээврийн хэрэгслийн өмчлөгч өөрчлөгдсөн тул нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан тохиолдол 8, даатгагчид мэдэгдэлгүй хохирогчид хохирлыг барагдуулсан тул нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан тохиолдол 7, даатгалын хохирол үнэлгээний дагуу олгоогүй нөхөн төлбөрийг хасч дутуу олгосон гэх 3, С, Д ангиллын даатгалын гэрээний нөхөн төлбөрийг хасч олгосон гэх 9, даатгалын хураамжийн буцаалттай холбоотой 6 өргөдөл, гомдол тус тус ирж, үлдсэн нь бусад шалтгаанаар нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан даатгалын маргаанууд байна.

- Тээврийн хэрэгслийн даатгалын нөхөн төлбөрийг олгохоос татгалзсан шалтгааныг графикт харуулав.

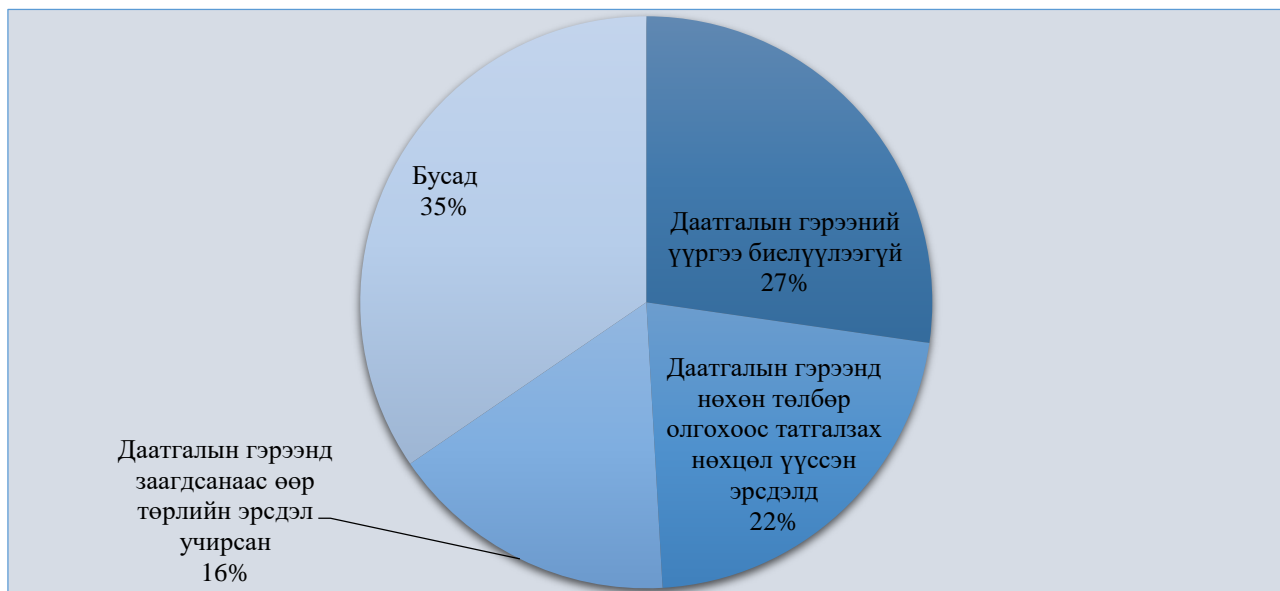
График 10



Тээврийн хэрэгслийн даатгалын хувьд нийт 55 тохиолдолд мөн олон төрлийн шалтгаанаар нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан бөгөөд хамгийн их давхардсан тохиолдол нь даатгалын гэрээний үүргийг биелүүлээгүй, үүнд даатгалын тохиолдол бий болоход замын цагдаагийн газарт мэдэгдээгүй, даатгагчид мэдэгдээгүй, хохирлын хэмжээг тодорхойлоогүй, даатгалын зүйлийг засварласан гэх мэтчилэн нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан 15, талуудын хооронд байгуулагдсан даатгалын гэрээний даатгалын нөхөн төлбөр олгохоос татгалзах нөхцөлд заагдсаны дагуу учирсан эрсдэлд нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан 12, даатгалын гэрээнд заагдсан эрсдэлээс өөр төрлийн эрсдэл учирсанд нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан 9 тохиолдол байх бөгөөд харин үлдсэн бусад 19 тохиолдолд даатгалын нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан маргаанууд байна.

- Гээврийн хэрэгслийн даатгалын нөхөн төлбөрийг олгохоос татгалзсан шалтгааныг графикт харуулав.

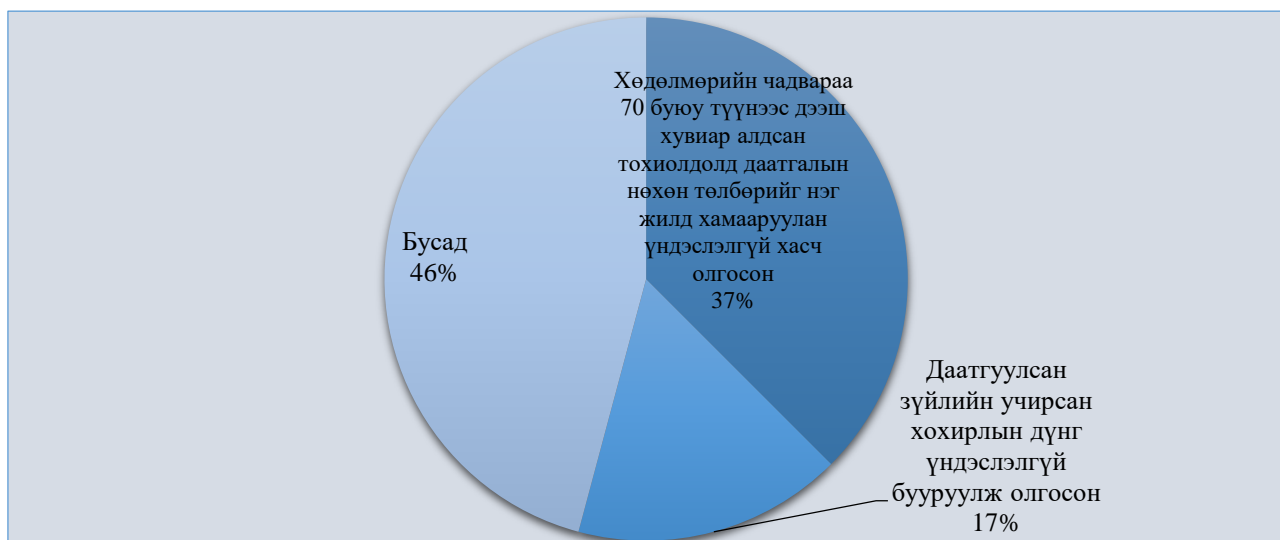
График 11



Зээлдэгчийн гэнэтийн ослын буюу орон сууцны даатгалын нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан хамгийн 24 тохиолдол нь хөдөлмөрийн чадвараа 70 буюу түүнээс дээш хувиар алдсан тохиолдолд даатгалын нөхөн төлбөрийг нэг жилд хамааруулан үндэслэлгүй хасч олгосон 9, даатгуулсан зүйлийн учирсан хохирлын дүнг үндэслэлгүй бууруулж олгосон 4, бусад 11 тохиолдолд бусад шалтгаанаар нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан маргаанууд ирсэн байна.

- Зээлдэгчийн гэнэтийн ослын буюу орон сууцны даатгалын нөхөн төлбөрийг олгохоос татгалзсан шалтгааныг графикт харуулав

График 12



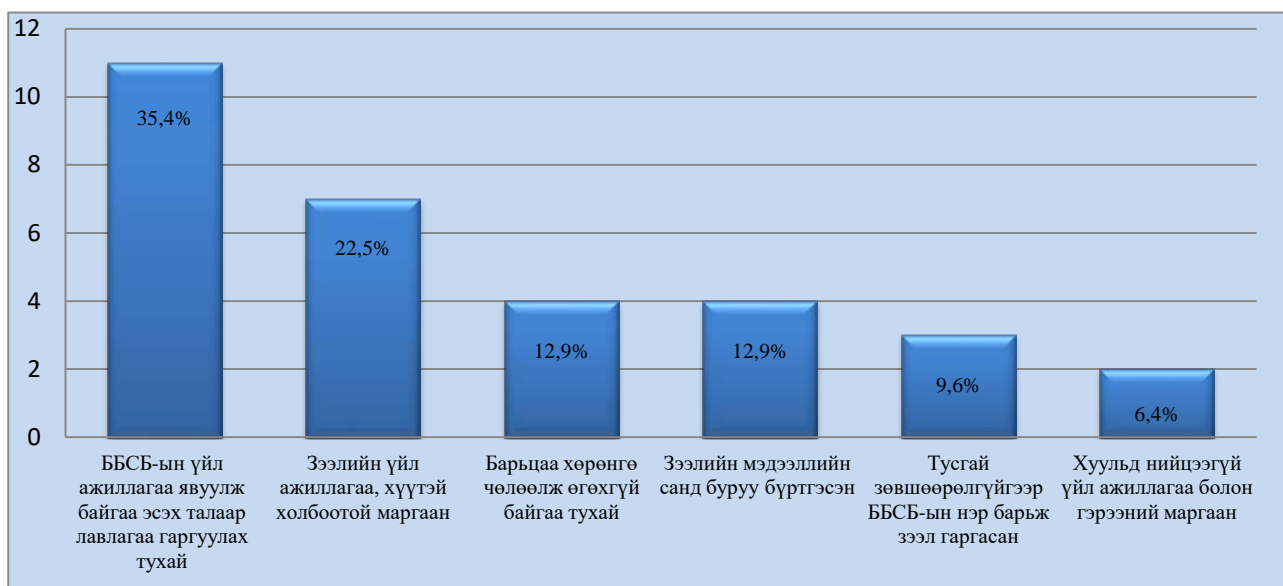
2016 онд даатгалын салбарт иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хууль тогтоомжийн хүрээнд хугацаанд нь урьдчилан шийдвэрлэж нийт 165,929,109.00 (нэг зуун жаран таван сая есөн зуун хорин есөн мянга нэг зуун ес) төгрөгийн даатгалын нөхөн төлбөрийг төлүүлэн хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчийн эрхийг хамгаалж ажилласан байна.

3. Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой ирсэн өргөдөл, гомдол:

Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой 31, бусад үйл ажиллагаатай холбоотой /ломбард, иргэд хооронд байгуулсан зээлийн гэрээ/ 7 өргөдөл, гомдол тус тус ирсэн байна.

- 2016 оны жилийн эцсийн байдлаар ББСБ-тай холбоотой ирсэн өргөдөл, гомдлыг утгаар нь харуулбал:

График 13



Банк бус санхүүгийн байгууллагын салбарт ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг өмнөх оны мөн үеийн 4 дүгээр улирлын байдалтай харьцуулбал 82,3 хувиар өссөн байгаагийн дийлэнх хувийг зээлийн хүү, хүүний алданги буруу бодогдсон, барьцаа хөрөнгийг буцаан олгох болон барьцаанаас чөлөөлөхгүй байгаа, зээлийн гэрээг зээлдэгчийн эрх зүйн болон санхүүгийн мэдлэг зэргийг дутмаг байдлыг ашиглан гэрээг тухайн ББСБ өөрт ашигтай байдлаар байгуулдаг, хувь хүний мэдээллийг олон нийтэд задруулсан зэрэг асуудлууд эзэлж байна. Мөн зээлээ бүрэн төлж барагдуулсан зээлдэгчдийн мэдээллийг зээлийн мэдээллийн санд тухай бүр шинэчлэн бүртгээгүйн улмаас хувь хүний зээлийн хувийн хэрэгт сөргөөр нөлөөлсөн, ББСБ-уудын зээлийн хүүний хэмжээ харилцан адилгүй өндөр, зээлийн хуваарьт тусгагдаагүй хүүг

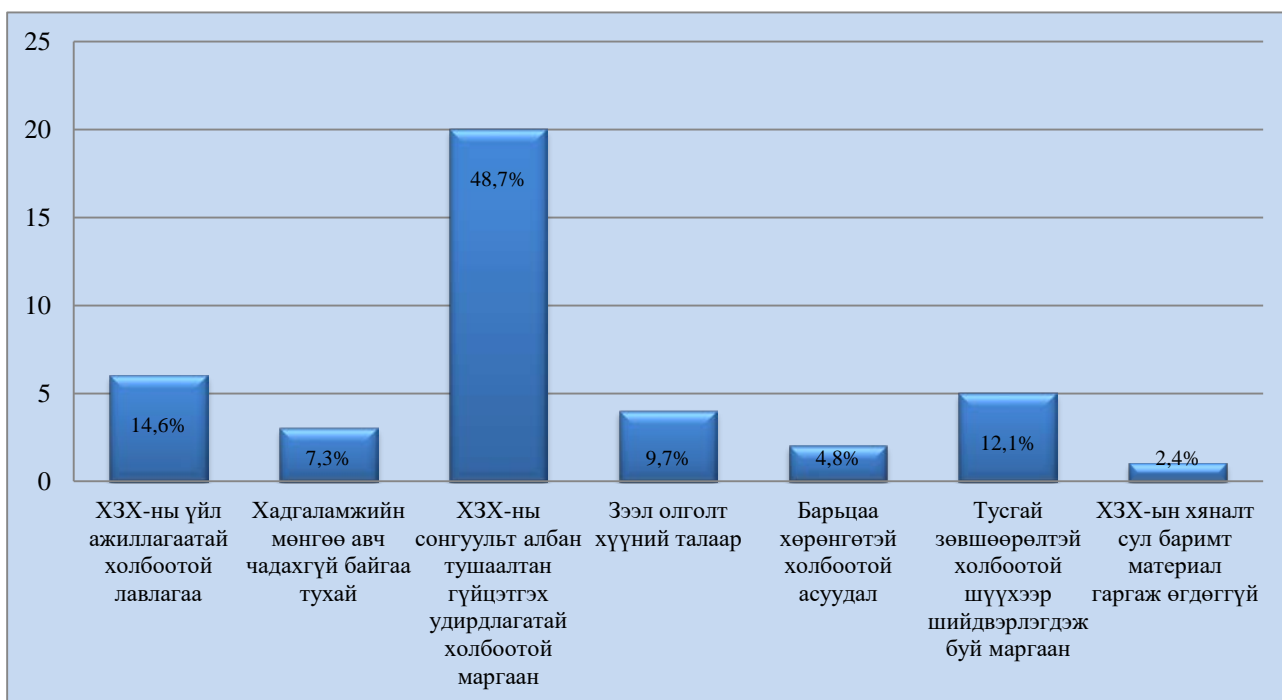
урьдчилж авдаг гэх мэт асуудлуудыг холбогдох хууль, журмын дагуу тухайн ББСБ-д албан бичиг хүргүүлэн арга хэмжээ авч ажиллаж байна.

4. Хадгаламж зээлийн хоршооны үйл ажиллагаатай холбоотой ирсэн өргөдөл, гомдол:

Хадгаламж зээлийн хоршоодын үйл ажиллагаатай холбогдуулан 41 өргөдөл, гомдол ирсэн бөгөөд өмнөх оны жилийн эцсийн байдалтай харьцуулбал 41.3 хувиар өссөн байна.

- 2016 оны жилийн эцсийн байдлаар ХЗХ-той холбоотой ирсэн өргөдөл, гомдлыг утгаар харуулбал:

График 14



Нийслэлээс хэрэгжиж буй бичил бизнесийг дэмжих, ядуурлыг бууруулах төсөл хөтөлбөрийн хүрээнд Нийслэлийн хөдөлмөрийн газраас ХЗХ-дод орж ирж буй санхүүжилтийг хэрхэн зөв зарцуулж байгаа мөн төслийн 1.2 хувийн хүүтэй зээл хэрхэн хүртээмжтэй олгогдож байгаа болон бусад асуудлууд дээр ХЗХ-ны сонгуульт албан тушаалтан болон гүйцэтгэх удирдлага, гишүүдийн хооронд санал зөрөлдөх, зээл олгохдоо зээлийн хүүг урьдчилан суутгадаг, барьцаа хөрөнгөтэй холбоотой асуудлууд байна.

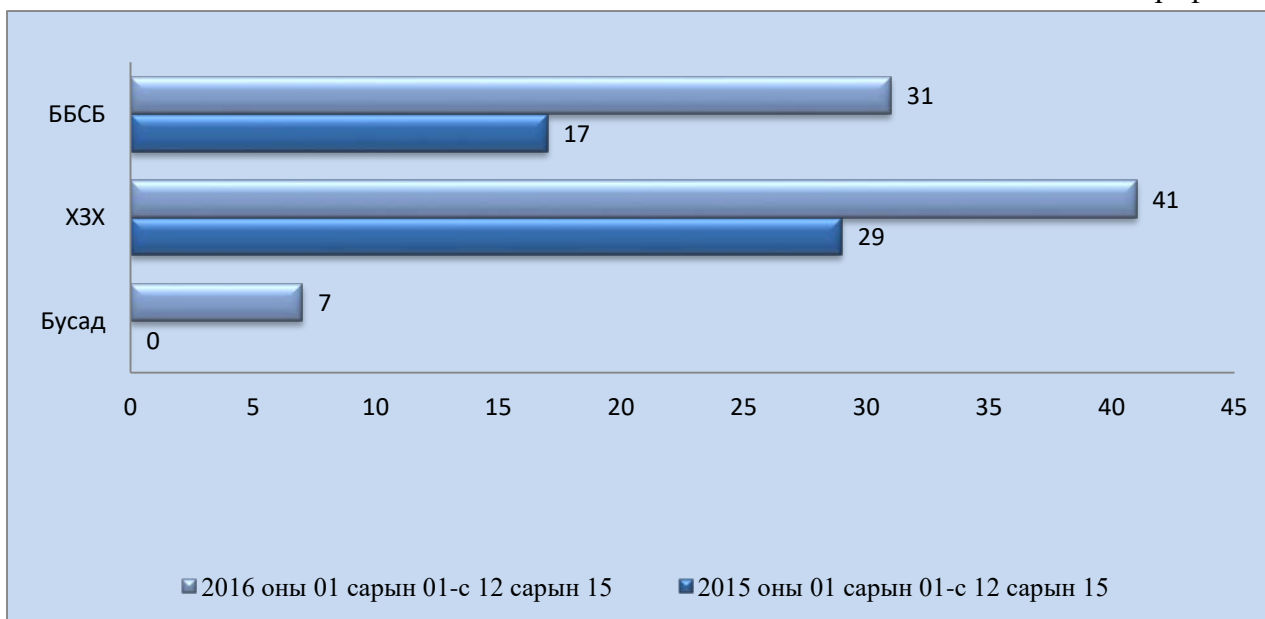
Энэхүү асуудлыг шийдвэрлэхдээ тухайн ХЗХ-той холбогдон тухайн өргөдөл гомдлын тухай мэдээлэл болон холбогдох баримтуудыг авах, шаардлагатай тохиолдолд газар дээрх үзлэгийг хийж, холбогдох хуулийн дагуу шат дараалсан арга хэмжээг авч ажиллаж байна.

Бусад өргөдөл гомдлын тухайд ББСБ, ХЗХ-дын тусгай зөвшөөрлийн дор барьцаалан зээлдүүлэх болон хувь хүн зээл гаргаж иргэдийг төөрөгдүүлсэн болон ломбард өндөр хүүтэй зээл олгож, зээлийн дарамтад оруулж байна гэх асуудлууд байна.

Бусад 9%-ийг эзэлж байгаа асуудлууд нь ломбардын үйл ажиллагаа болон иргэд хоорондын зээлийн гэрээтэй холбоотой асуудлууд байна.

Банк бус санхүүгийн байгууллага болон хадгаламж зээлийн хоршооны үйл ажиллагаатай холбогдуулан 2016 оны 4 дүгээр улирлын байдлаар ирсэн өргөдөл, гомдлыг 2015 оны 4 дүгээр улиралтай харьцуулбал:

График 15



ХӨРӨНГӨ ОРУУЛАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ЧИГЛЭЛ