



2017 ОНЫ III УЛИРЛЫН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ,
ЗОХИЦУУЛАЛТЫН
ГАЗАР



Улаанбаатар хот
2017 он

АГУУЛГА

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН СУДАЛГАА.....	2
1.1 Өргөдөл, гомдлын утга, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний төрөл	2
1.2 Салбарын үзүүлэлтүүд	4
1.2.1 Үнэт цаасны зах зээл	4
1.2.2 Даатгалын салбар.....	5
1.2.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага.....	6
1.2.4 Хадгаламж зээлийн хоршоо	6
2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ	7

ХҮСНЭГТ

Хүснэгт 1. Хороонд ирүүлсэн өргөдөл гомдлын утга.....	2
Хүснэгт 2. Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний төрөл	3
Хүснэгт 3. Даатгалын салбарын өргөдлийн төрөл.....	5
Хүснэгт 4. ББСБ болон бусад асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл	6
Хүснэгт 5. ХЗХ-той холбоотой ирүүлсэн өргөдөл.....	6
Хүснэгт 6. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал	7

ДҮРСЛЭЛ

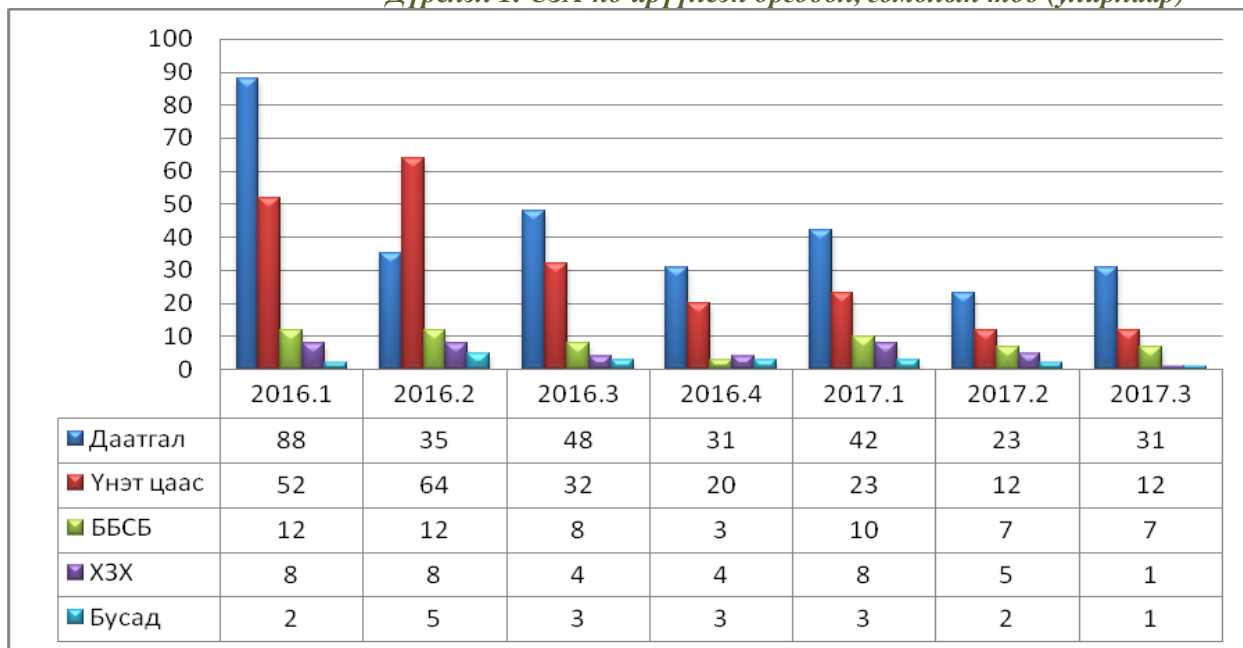
Дүрслэл 1. СЗХ-нд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо (улирлаар)	2
Дүрслэл 2. Өргөдөл, гомдлын тоо (салбараар)	4
Дүрслэл 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдөл.....	5
Дүрслэл 4. Өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа (хоногоор)	7

1. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН СУДАЛГАА

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

2016 оноос өнөөг хүртэл Санхүүгийн зохицуулах хорооны Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газарт хөрөнгө оруулагч, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын улирлын судалгааг дор үзүүлэв:

Дүрслэл 1. СЗХ-нд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо (улирлаар)



1.1 Өргөдөл, гомдлын утга, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний төрөл

2017 оны 9 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар тус Хороо санхүүгийн хэрэглэгчийн хууль ёсны эрх ашиг зөрчигдсөн асуудлаар нийт 187 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан бол 2017 оны 3 дугаар улирал буюу 7-9 сард нийт 52 өргөдөл ирсэн байна. Өргөдөл, гомдлын харьцуулсан судалгааг утгаар нь¹ ангилж, хүснэгтлэн харуулав:

Хүснэгт 1. Өргөдөл, гомдлын утга

Д/д	Өргөдөл, гомдлын утга	2017/И	2017/ІІ	2017/ІІІ	Өссөн дүнгээр
1	Зээлийн гэрээний маргаан*	9	7	4	20
2	Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаа	3	2	2	7
3	Хадгаламж, зээлийн хоршооны үйл ажиллагаа	2	1	1	4
4	Хувьцааны өмчлөл	16	7	10	33
5	Хувьцаат компанийн үйл ажиллагаа	2	1	-	3
6	Үнэт цаасны бүртгэл	5	4	2	11

¹Санхүүгийн хэрэглэгчийн зүгээс Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг утгаар нь багцлав.

*Банк бус санхүүгийн байгууллага, Хадгаламж, зээлийн хоршооны зээлийн маргааныг хамтад нь оруулав.

7	Даатгалын нөхөн төлбөр	40	21	28	89
8	Даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа	1	1	2	4
9	Даатгалын хохирлын үнэлгээ	1	1	1	3
10	Зээлийн мэдээллийн сан	2	2	1	5
11	Бусад (ломбард, иргэд хоорондын гэрээний маргаан, гэрлэлтийн даатгал, сүлжээний бизнес гэх мэт)	5	2	1	8
	Нийт	86	49	52	187

- *Харьцуулалтаар, Монголын Хөрөнгийн биржид бүртгэлтэй хувьцааны арилжаа, даатгалын нөхөн төлбөртэй холбоотойгоор 2017 оны 3 дугаар улиралд Хороонд хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлтүүд өсөлттэй байв.*
- *Тайлант улиралд ирсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх улиралуудтай харьцуулбал, 1 дүгээр улирлаас 39.5 хувиар буурч, 2 дугаар улирлаас 6.12 хувиар өссөн байна.*

Тайлант хугацаанд Хороонд ирсэн өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээр² бүлэглэн дор харуулав.

Хүснэгт 2. Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний төрөл

Д/д	Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нэр төрөл	2017/І	2017/ІІ	2017/ІІІ
1	Зээлийн гэрээний маргаан	5	4	3
2	Зээлийн хүүгийн маргаан	4	3	1
3	Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйлчилгээ	3	2	2
4	Хадгаламж, зээлийн хоршооны үйлчилгээ	2	1	1
5	Өмчлөгчийн зөвшөөрөлгүй зарагдсан хувьцаа	16	7	9
6	Хөрөнгө оруулалтын эрхийн бичиг	4	3	1
7	Хувьцаат компанийн ногдол ашиг	2	1	-
8	Үнэт цаасны бүртгэл	1	1	2
9	Жолоочийн хариуцлагын даатгал	14	9	6
10	Тээврийн хэрэгслийн даатгал	13	5	12
11	Орон сууцны зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал	10	4	8
12	Бусад даатгал	3	3	4
13	Даатгалын байгууллагын үйлчилгээ	1	1	-
14	Даатгалын хохирлын үнэлгээ	1	1	1
15	Зээлийн мэдээллийн сангийн бүртгэл	2	2	1
16	Бусад (ломбард, иргэд хоорондын гэрээний маргаан, гэрлэлтийн даатгал, сүлжээний бизнес гэх мэт)	5	2	1

- *Өмчлөгчийн зөвшөөрөлгүй зарагдсан хувьцаа, тээврийн хэрэгслийн болон орон сууц зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгалын нөхөн төлбөрийн маргаантай холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх улиралтай харьцуулахад хамгийн өндөр хувиар өсөв.*

²Санхүүгийн хэрэглэгчийн зүгээс Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг төрлөөр нь багцлав.

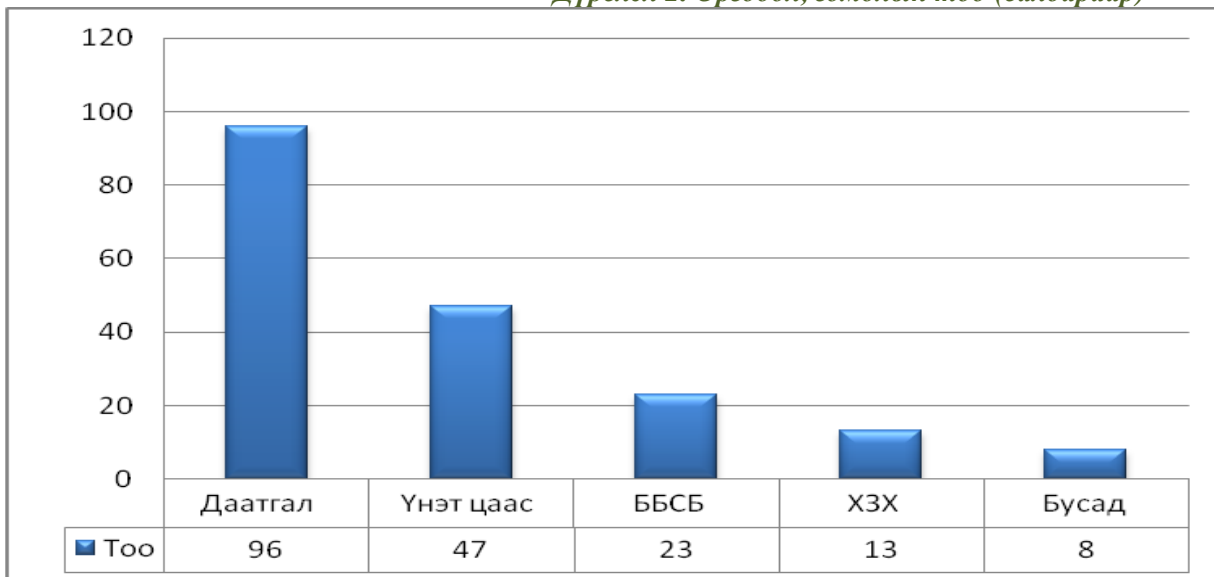
- Тайлант хугацаанд Хороонд ирүүлсэн нийт өргөдлийн 76.9 хувийг өмчлөгчийн зөвшөөрөлгүй зарагдсан хувьцаа, жолоочийн хариуцлагын, тээврийн хэрэгслийн болон орон сууц зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгалын маргаан зэрэг 4 асуудалтай холбоотой гомдлууд илэрхийлж байгаа нь өмнөх улиралуудтай харьцуулбал өсөлттэй байна.

1.2 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, 2017 оны 3 дугаар улиралд (өссөн дүнгээр) ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг дор сийрүүлэв.

Тайлант хугацаанд нийт 187 өргөдөл, гомдол ирснийг салбараар нь ангилбал:

Дүрслэл 2. Өргөдөл, гомдлын тоо (салбараар)



Дүгнэхэд, 2017 оны 3 дугаар улиралд ирсэн өргөдөл, гомдлын тоог өмнөх улиралтай харьцуулахад, хадгаламж, зээлийн хоршоо, банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаа болон бусад асуудлаар өргөдөл, гомдол бууралттай, даатгалын хувьд өсөлттэй, үнэт цаасны зах зээлийн тухайд өөрчлөлтгүй байлаа.

1.2.1 Үнэт цаасны зах зээл

Тайлант хугацаанд үнэт цаасны зохицуулалтын байгууллагуудын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 12 өргөдөл ирснээс 11 нь хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэгдсэн, 1 өргөдөл хянагдах шатанд байна.

Өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилбал:

Дүрслэл 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдлийн тоо, ангилал



Үнэт цаасны салбарт ирж буй нийт өргөдлийн 83.3 хувь нь эзэмшигчийн зөвшөөрөлгүй хийгдсэн арилжаа эзэлж байгаа бөгөөд үүнээс 70.0 хувийг өмнө нь Хорооноос үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрлийг хүчингүй болгосон 7 брокер, дилерийн компаниар дамжуулан арилжаалагдсан байна.

1.2.2 Даатгалын салбар

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 31 өргөдөл ирснээс хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 30, 1 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.

Хүснэгт 3. Даатгалын салбарын өргөдлийн төрөл

№	Даатгалын төрөл	Өргөдлийн тоо
1	Жолоочийн хариуцлагын даатгал	6
2	Тээврийн хэрэгслийн даатгал	12
3	Орон сууцны зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал	8
4	Бусад даатгал	4
5	Даатгалын компанийн үйлчилгээ	-
6	Даатгалын хохирлын үнэлгээ	1

Тайлант хугацааны даатгалын өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлүүдээр ангилбал, жолоочийн хариуцлагын албан журмын, тээврийн хэрэгслийн болон орон сууцны зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгалын тохиолдлууд нийт гомдлын 83.8 хувийг эзэллээ.

- *Жолоочийн хариуцлагын албан журмын даатгалын 6 тохиолдолд нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан 3, даатгалын хохирол үнэлгээтэй холбоотой 1, нөхөн төлбөрийг дутуу олгосон 2 маргаан байв.*
- *Тээврийн хэрэгслийн даатгалын 12 тохиолдолд нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсаны хамгийн их буюу 11 нь даатгуулагч даатгалын гэрээнд заасан үүргээ биелүүлээгүй буюу Замын цагдаагийн газар, даатгагчид мэдэгдээгүй, хохирлын хэмжээг тодорхойлоогүй, нотолгоогүй, даатгалын гэрээний дагуу нөхөн төлбөр олгохоос татгалзах нөхцөлтэй 8, даатгалын гэрээнд заасан эрсдэлээс өөр төрлийн эрсдэл учирсан 2, үлдсэн 1 нь даатгалын хураамжтай холбоотой байв.*

- *Орон сууцны зээлдэгчийн гэнэтийн ослын 8 даатгалын тохиолдолд нөхөн төлбөр олгохоос татгалзсан хамгийн давтагдсан тохиолдол нь нас барсан, эсхүл хөдөлмөрийн чадвараа 70 буюу түүнээс дээш хувиар алдсан үед үндэслэлгүйгээр даатгалын нөхөн төлбөрийг олгохоос татгалзсан тохиолдлууд байлаа.*

2017 оны 9 дүгээр сарын 30-ны өдрийн байдлаар Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд урьдчилан шийдвэрлэж, нийт 50,400,000.0 (Тавин сая дөрвөн зуун мянган) төгрөгийн даатгалын нөхөн төлбөрийг олгуулах шийдвэрийг гаргаж, даатгуулагчдад олгуулаад байна. Дүгнэхэд, даатгалын компани нөхөн төлбөр олгохоос үндэслэлтэй татгалзсан тохиолдлын тоо нийт өргөдлийн 64.0 хувийг эзэлсэн бөгөөд энэхүү үзүүлэлт өмнөх улирлуудтай харьцуулахад өсөлттэй байна.

1.2.3 Банк бус санхүүгийн байгууллага

Тайлант хугацаанд Банк бус санхүүгийн байгууллага (ББСБ)-ын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 8, бусад (ломбард, иргэд хооронд байгуулсан зээлийн гэрээ) 1 өргөдлийг Хороонд ирүүлснийг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэв.

Хүснэгт 4. ББСБ болон бусад асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл

Д/д	Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нэр, төрөл	2017/III
1	Зээлийн гэрээний маргаан	3
2	ББСБ-ын үйлчилгээ	2
3	Үндсэн болон нэмэгдүүлсэн хүүгийн маргаан	1
4	Зээлийн мэдээллийн сангийн бүртгэл	1
5	Бусад /ломбардын үйл ажиллагаа/	1

Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотойгоор ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дийлэнхийг зээлийн хүү, алданги буруу тооцсон, барьцаа хөрөнгийг чөлөөлөөгүй, зээлийн гэрээг тухайн ББСБ өөртөө давуу эрх олгох байдлаар байгуулсан гомдлууд эзэлжээ.

Мөн зээлдэгчийн мэдээллийг Зээлийн мэдээллийн санд шинэчлээгүйгээс зээлийн ангилалд сөргөөр нөлөөлсөн, бусад асуудлаар ломбард буюу барьцаалан зээлдүүлэх үйл ажиллагаатай холбоотой тус бүр нэг өргөдөл байв.

1.2.4 Хадгаламж, зээлийн хоршоо

Тайлант хугацаанд Хадгаламж, зээлийн хоршоо (ХЗХ)-дын үйл ажиллагаатай холбогдуулан Хороонд нийт 1 өргөдөл ирснийг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэсэн байна.

Хүснэгт 5. ХЗХ-той холбоотой ирүүлсэн өргөдөл

Д/д	Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нэр, төрөл	2017/III
1	Хувь нийлүүлсэн хөрөнгө	1

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

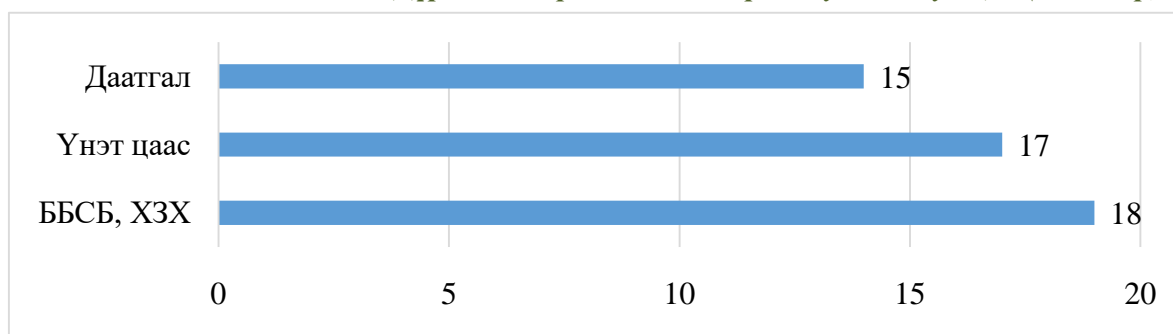
Тайлант хугацаанд Хяналт шалгалтын газарт нийт 52 өргөдөл, гомдол ирснээс:

Хүснэгт 6. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал

Шийдвэрлэсэн байдал	Тоо
Шийдвэрлэж, хариу өгсөн	52
<i>Үүнээс: хугацаанд нь шийдвэрлэсэн</i>	50
<i>Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн</i>	-
Шийдвэрлэх шатандаа байгаа	2
<i>Үүнээс: Хуулийн хугацаанд хянагдаж буй</i>	-
<i>Хугацааг нь сунган хянагдаж буй</i>	-

Өргөдөл, гомдлыг барагдуулах хүрээнд өргөдөл гаргагч, тусгай зөвшөөрөл бүхий болон эрх бүхий бусад байгууллагуудад нийт 94 албан бичгийг хүргүүлэв. Үүнээс үүрэг, даалгавар өгөх, тайлбар, мэдээ авах, мэдэгдэл хүргүүлэх утга бүхий хугацаатай 44, өргөдөл гаргагчдад нийт 50 албан бичгээр Хорооны шийдвэрийн хариуг хүргүүлж ажиллав.

Дүрслэл 4. Өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа (хоногоор)



Өргөдлийн шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааны процесс, авах арга хэмжээний хүрээ харилцан адилгүй байгаагаас хамааран шийдвэрлэх хугацаа өөр өөр байна.

Жич: Тайлант улирлын өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа 17, хамгийн богино хугацаа 2, хамгийн удаан нь 49 хоног байв.

ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАР