

2017 ОНЫ IV 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	5
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

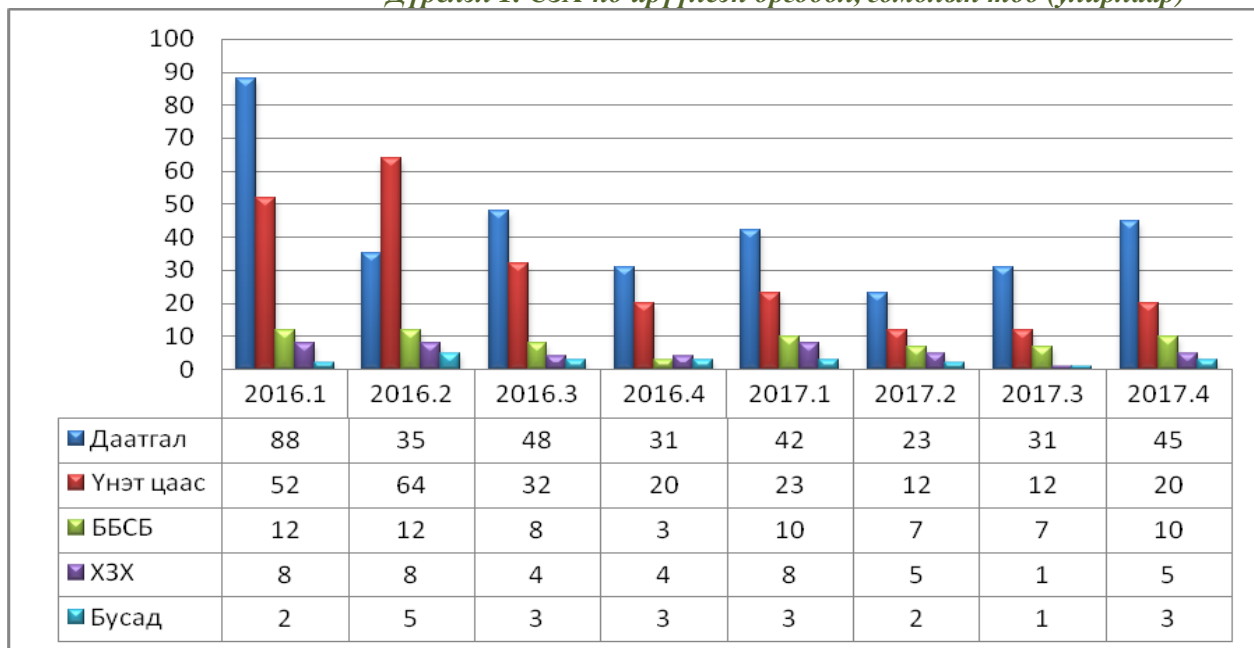
Дүрслэл 1. СЗХ-нд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоо (улирлаар)	2
Дүрслэл 2. Өргөдөл, гомдлын тоо (салбараар)	4
Дүрслэл 3. Үнэт цаасны зах зээлтэй холбоотой өргөдөл.....	5
Дүрслэл 4. Өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа (хоногоор)	7

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 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар тус Хороо санхүүгийн хэрэглэгчийн хууль ёсны эрх ашиг зөрчигдсөн асуудлаар нийт 267 өргөдөл, гомдлыг хүлээн авсан бол 2017 оны 4 дүгээр улирал буюу 10-12 сард нийт 83 өргөдөл ирсэн байна. Өргөдөл, гомдлын харьцуулсан судалгааг утгаар нь¹ ангилж, хүснэгтлэн харуулав:

Хүснэгт 1. Өргөдөл, гомдлын утга

Д/д	Өргөдөл, гомдлын утга	2017/I	2017/II	2017/III	2017/IV	Өссөн дүнгээр
1	Зээлийн гэрээний маргаан*	9	7	4	7	27
2	Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйл ажиллагаа	3	2	2	3	10
3	Хадгаламж, зээлийн хоршооны үйл ажиллагаа	2	1	1	5	9
4	Хувьцааны өмчлөл	16	7	10	1	34
5	Хувьцаат компанийн үйл ажиллагаа	2	1	0	1	4
6	Үнэт цаасны бүртгэл	5	4	1	18	28

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	27	45	133
8	Даатгалын байгууллагын үйл ажиллагаа	1	1	1	0	3
9	Даатгалын хохирлын үнэлгээ	1	1	1	1	4
10	Зээлийн мэдээллийн сан	2	2	1	2	7
11	Бусад (ломбард, иргэд хоорондын гэрээний маргаан, гэрлэлтийн даатгал, сүлжээний бизнес гэх мэт)	5	2	1	0	8
	Нийт	86	49	52	83	267

- *Харьцуулалтаар, Банк бус санхүүгийн байгууллага, Хадгаламж, зээлийн хоршооны зээлийн гэрээний маргаан, Үнэт цаасны бүртгэл Даатгалын нөхөн төлбөртэй холбоотойгоор 2017 оны 4 дүгээр улиралд Хороонд хандаж ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын тоон үзүүлэлт өсөлттэй гарчээ.*
- *Тайлант улиралд ирсэн нийт өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх улиралуудтай харьцуулбал, 1 дүгээр улирлаас 3.4 хувиар буурч, 2 дугаар улирлаас 69.4 хувиар, 3 дугаар улирлаас 59.6 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/I	2017/II	2017/III	2017/IV
1	Зээлийн гэрээний маргаан	5	4	3	5
2	Зээлийн хүүгийн маргаан	4	3	1	2
3	Банк бус санхүүгийн байгууллагын үйлчилгээ	3	2	2	3
4	Хадгаламж, зээлийн хоршооны үйлчилгээ	2	1	1	5
5	Өмчлөгчийн зөвшөөрөлгүй зарагдсан хувьцаа	16	7	9	16
6	Хөрөнгө оруулалтын эрхийн бичиг	4	3	1	3
7	Хувьцаат компанийн ногдол ашиг	2	1	-	1
8	Үнэт цаасны бүртгэл	1	1	2	-
9	Жолоочийн хариуцлагын даатгал	14	9	6	16
10	Тээврийн хэрэгслийн даатгал	13	5	12	8
11	Орон сууцны зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал	10	4	8	10
12	Бусад даатгал	3	3	4	10
13	Даатгалын байгууллагын үйлчилгээ	1	1	-	-
14	Даатгалын хохирлын үнэлгээ	1	1	1	1

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

15	Зээлийн мэдээллийн сангийн бүртгэл	2	2	1	2
16	Бусад (иргэд хоорондын гэрээний маргаан, гэрлэлтийн даатгал, сүлжээний бизнес гэх мэт)	5	2	1	1

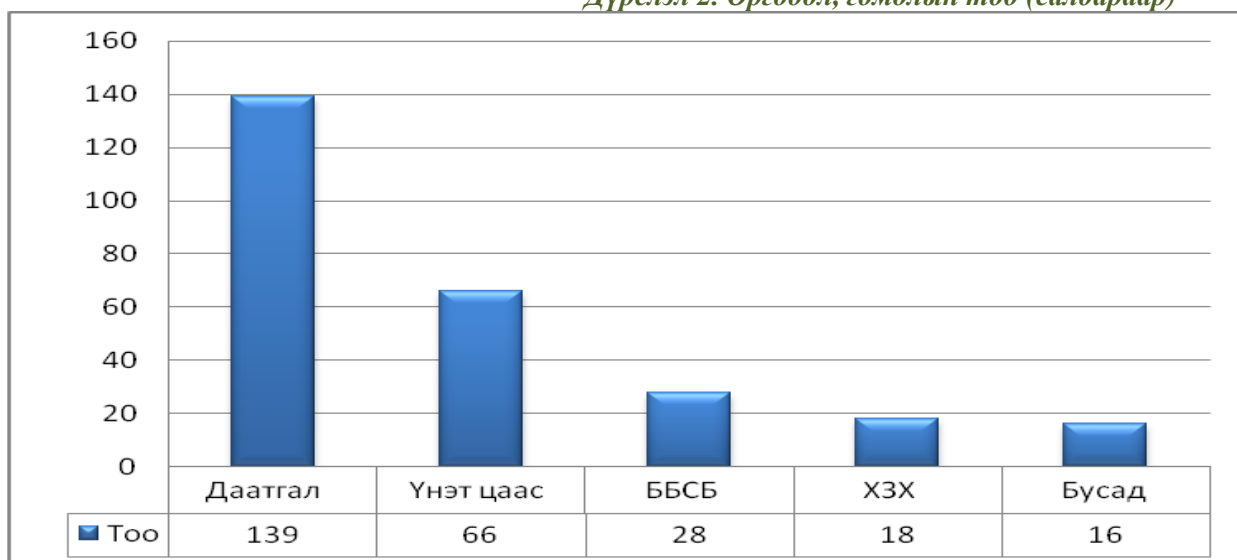
- *Жолоочийн хариуцлагын болон бусад (мал амьтны, эмчийн хариуцлагын, хүнд даацын тээврийн хэрэгслийн, гадаадад зорчигчдын, гэрлэлтийн) даатгалын тохиолдлын нөхөн төлбөрийн маргаантай холбоотой өргөдөл, гомдлын тоо өмнөх улиралтай харьцуулахад хамгийн өндөр хувиар өсөв.*
- *Тайлант хугацаанд Хороонд ирүүлсэн нийт өргөдлийн 71.1 хувийг өмчлөгчийн зөвшөөрөлгүй зарагдсан хувьцаа, жолоочийн хариуцлагын, тээврийн хэрэгслийн болон орон сууц зээлдэгчийн эрсдэлийн болон бусад даатгалын маргаан зэрэг 5 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 4 дүгээр улиралд (өссөн дүнгээр) ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын талаарх мэдээллийг дор сийрүүлэв.

Тайлант хугацаанд нийт 267 өргөдөл, гомдол ирснийг салбараар нь ангилбал:

Дүрслэл 2. Өргөдөл, гомдлын тоо (салбараар)



Дүгнэхэд, 2017 оны 4 дүгээр улиралд ирсэн өргөдөл, гомдлын тоог өмнөх улиралтай харьцуулахад, бүх салбарын асуудлаар өсөлттэй, бусад /гэрлэлтийн/ даатгалын хувьд өөрчлөлтгүй байлаа.

1.2.1 Үнэт цаасны зах зээл

Тайлант хугацаанд үнэт цаасны зохицуулалтын байгууллагуудын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 20 өргөдөл, гомдол ирснээс 18 нь хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэгдсэн, 2 өргөдөл хянагдах шатанд байна.

Өргөдөл, гомдлыг төрлөөр нь ангилбал:

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



Үнэт цаасны салбартай холбоотой нийт өргөдлийн 85.0 хувь нь эзэмшигчийн зөвшөөрөлгүй хийгдсэн арилжаа эзэлж байгаа бөгөөд үүнээс 80.0 хувийг өмнө нь Хорооноос үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрлийг хүчингүй болгосон 7 брокер, дилерийн компаниар дамжуулан арилжаалсан байна.

1.2.2 Даатгалын салбар

Тайлант хугацаанд иргэн, аж ахуйн нэгж, байгууллагаас даатгалын үйл ажиллагаатай холбоотой нийт 45 өргөдөл, гомдол ирсний хугацаандаа шийдвэрлэгдсэн 41, 4 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.

Хүснэгт 3. Даатгалын салбарын өргөдлийн төрөл

№	Даатгалын төрөл	Өргөдлийн тоо
1	Жолоочийн хариуцлагын даатгал	16
2	Тээврийн хэрэгслийн даатгал	8
3	Орон сууцны зээлдэгчийн эрсдэлийн даатгал	10
4	Бусад (мал амьтны, эмчийн хариуцлагын, хүнд даацын тээврийн хэрэгслийн, гадаадад зорчигчдын, гэрлэлтийн) даатгал	10
5	Даатгалын компанийн үйлчилгээ	-
6	Даатгалын хохирлын үнэлгээ	1

Тайлант хугацааны даатгалын өргөдөл, гомдлыг бүтээгдэхүүний төрлүүдээр ангилбал, жолоочийн хариуцлагын албан журмын, тээврийн хэрэгслийн, орон сууцны

зээлдэгчийн эрсдэлийн болон бусад даатгалын тохиолдлууд нийт гомдлын 97.8 хувийг эзэллээ.

Тайлант хугацаанд Хороонд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хуульд заасан хугацаанд урьдчилан шийдвэрлэж, нийт 295,425,859.00 (Хоёр зуун ерэн таван сая дөрвөн зуун хорин таван мянга найман зуун тавин есөн) төгрөгийн даатгалын нөхөн төлбөрийг олгуулах шийдвэрийг гаргаж, 2017 оны 12 дугаар сарын 31-ний өдрийн байдлаар нийт 43,126,006.00 (Дөчин гурван сая нэг зуун хорин зургаан мянга зургаан) төгрөгийг олгуулаад байна.

Дүгнэхэд, даатгалын компани нөхөн төлбөр олгохоос үндэслэлтэй татгалзсан тохиолдлын тоо нийт өргөдлийн 66.0 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 11, Зээлийн мэдээллийн сангийн бүртгэлтэй холбоотой 2 өргөдөл, гомдлыг тус тус Хороонд ирүүлсэн ба 10 өргөдлийг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэсэн байна. 1 өргөдөл хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.

Хүснэгт 4. ББСБ болон бусад асуудлаар ирүүлсэн өргөдөл

Д/д	Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нэр, төрөл	2017/IV
1	Зээлийн гэрээний маргаан	5
2	ББСБ-ын үйлчилгээ	3
3	Үндсэн болон нэмэгдүүлсэн хүүгийн маргаан	3
4	Зээлийн мэдээллийн сангийн бүртгэл	2
5	Бусад (иргэд хоорондын гэрээний маргаан)	0

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 2 өргөдөл байв.

1.2.4 Хадгаламж, зээлийн хоршоо

Тайлант хугацаанд Хадгаламж, зээлийн хоршоо (ХЗХ)-дын үйл ажиллагаатай холбогдуулан Хороонд нийт 5 өргөдөл, гомдол ирснийг хуулийн хугацаанд хянан шийдвэрлэсэн байна.

Хүснэгт 5. ХЗХ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдлийн тоо

Д/д	Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нэр, төрөл	2017/IV
1	Хувь нийлүүлсэн хөрөнгө	5

2. ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТ

Тайлант хугацаанд Хяналт шалгалтын газарт нийт 83 өргөдөл, гомдол ирснээс:

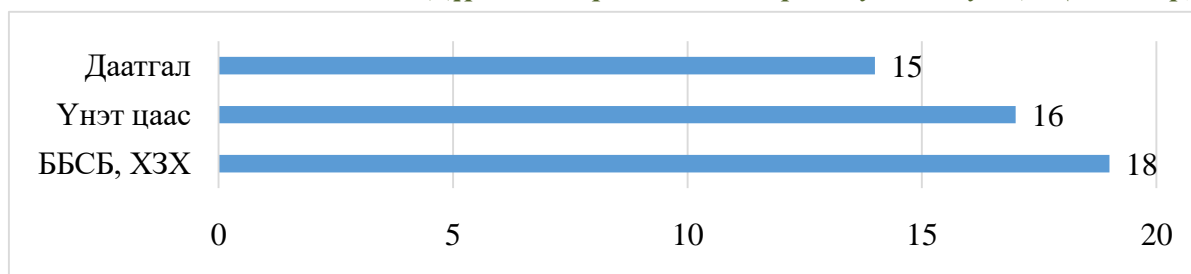
Хүснэгт 6. Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал

Шийдвэрлэсэн байдал	Тоо
Шийдвэрлэж, хариу өгсөн	83
<i>Үүнээс: хугацаанд нь шийдвэрлэсэн</i>	76
<i>Хугацаа хэтэрч шийдвэрлэсэн</i>	-
Шийдвэрлэх шатандаа байгаа	7
<i>Үүнээс: Хуулийн хугацаанд хянагдаж буй</i>	-
<i>Хугацааг нь сунган хянагдаж буй</i>	-

Өргөдөл, гомдлыг барагдуулах хүрээнд мэргэжлийн байгууллагуудад нийт 111 албан тоотыг хүргүүлснээс үүрэг, даалгавар өгөх, тайлбар, мэдээ авах, мэдэгдэл өгөх зэрэг хугацаатай 60 албан бичгийг хүргүүлж, хяналт тавин биелэлтийг хангуулсан ба өргөдөл гаргагчдад нийт 51 албан бичгээр Хорооны шийдвэрийг хүргүүлж ажиллав. Мөн Хорооны холбогдох нэгжүүдээс Газар хоорондын 11 бичгээр мэдээлэл, лавлагаа авчээ.

Өргөдлийн шийдвэрлэлтийн үйл ажиллагааны процесс, авах арга хэмжээний хүрээ харилцан адилгүй байгаагаас хамааран шийдвэрлэх хугацаа өөр өөр байгаа хэдий ч дундаж хугацаа өмнөх улирлаас нэг хоногоор багасав.

Дүрслэл 4. Өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа (хоногоор)



Тайлант улирлын өргөдөл шийдвэрлэх дундаж хугацаа 16, шийдвэрлэсэн хамгийн богино хугацаа 3, хамгийн удаан нь 44 хоног байлаа.

ХЯНАЛТ ШАЛГАЛТ, ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ГАЗАР