

БАТЛАВ:
МОНГОЛБАНКНЫ
ЕРӨНХИЙЛӨГЧ



Н.БАЯРТСАЙХАН

**“САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙГ ХАМГААЛАХ”
АЯНЫГ ЗОХИОН БАЙГУУЛАХ ТУХАЙ АЖЛЫН УДИРДАМЖ**

2017 оны 12 дугаар сарын 25-ны өдөр

Улаанбаатар хот

Нэг: Зорилго

Энэхүү аяны зорилго нь санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг өөрийн болон гэр бүлийн хэрэгцээнд зориулан авч буй хүн, жижиг болон бичил аж ахуйн нэгж, ирээдүйн санхүүгийн хэрэглэгчдэд чиглэсэн суурь мэдлэг олгох, эрх үүрэг, хариуцлагыг ухамсарлуулах, ингэснээр гарч болох эрсдэлээс өөрсдийгөө хамгаалах чадвар суулгахад чиглэнэ.

Нөгөө талаар, санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчид санал болгож буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнийхээ талаар санхүүгийн хэрэглэгч буюу иргэд-харилцагчдад хүртэж болох ашиг, үүсэж болох эрсдэл, бусад нөхцөлийг үнэн зөв, ойлгомжтой тайлбарлах, мэдээлэл өгөх, сонголт хийх боломж олгох, санал, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх, харилцагчийн хувийн мэдээллийг хадгалах, хуульд заасны дагуу ил болгох үйл ажиллагааг хэвшүүлэхэд чиглэгдэнэ.

Үр дүнд нь Монгол Улсын хууль тогтоомж болон зохицуулагч байгууллагын зохицуулалтын хүрээнд санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч болон санхүүгийн хэрэглэгчийн хооронд үүсэх тэнцвэргүй байдлыг арилгах, санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалснаар санхүүгийн тогтвортой байдлыг хангахад дэмжлэг үзүүлэх, эдгээрийг олон нийтэд сурталчлан таниулна.

Хоёр: Аяны хамрах хүрээ, хамтран зохион байгуулагчид, хугацаа

1. “Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах” аян нь 18 буюу түүнээс дээш насны санхүүгийн харилцаанд оролцож буй иргэд болон санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч рүү чиглэсэн байна.

2. Аяныг Монголбанк, түүний орон нутаг дахь хэлтэс, салбар, банкууд, Сангийн яам, Санхүүгийн зохицуулах хороо, Шударга өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар, Монголын банкны холбоо, Монголын Ипотекийн Корпораци, мэргэжлийн холбоод, төрийн болон төрийн бус бусад байгууллагуудтай хамтран зохион байгуулна.

3. Энэхүү аяныг 2018 оны 01 дүгээр сарын 02-ны өдрөөс 05 дугаар сарын 31-ний өдрийг дуустал зохион байгуулна.

Гурав: Зохион байгуулалтын талаар

1. “Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах” аяны нээлтийн үйл ажиллагааг нэгдсэн байдлаар олон нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслэлээр зарлаж эхлүүлнэ.

2. Аяны хүрээнд Монголбанк, түүний орон нутаг дахь хэлтэс, салбар, банкууд болон бусад оролцогч байгууллагуудтай хамтран ажиллах дэлгэрэнгүй ажлын төлөвлөгөө гаргаж ажиллана.

3. Аяныг олон нийтэд хүртээмжтэй сурталчилж, танин мэдэхүйн мэдээ, мэдээллийг нийгмийн цахим сүлжээ болон хэвлэл мэдээллийн хэрэгслэлээр түгээх, гарын авлага тараах, ТВ ярилцлага, нэвтрүүлэг, хэлэлцүүлэг, сургалт хийх зэрэг хэлбэрээр ажиллана.

4. Аяны турш зохион байгуулах үйл ажиллагааг дараахь үндсэн хоёр чиглэлийн хүрээнд зохион байгуулна. Үүнд:

- **Санхүүгийн хэрэглэгчид рүү чиглэсэн ажил:**
 - Санхүүгийн чадамжаа хэрхэн зөв тодорхойлох,
 - Санхүүгийн эрсдлийг урьдчилан харах,

- Өргөн хэрэглээний санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой суурь ойлголтууд. Үүнд:

- ✓ Зээлийн мэдээллийн сангийн бүрдэлт,
- ✓ Зээлийн хүү, шимтгэл, хураамж,
- ✓ Төрөөс хадгаламжийн хүүний орлогод яагаад татвар ногдуулдаг болох,
- ✓ Орон сууцны ипотекийн зээлийн хүртээмж, түүний санхүүжилтийн талаар.

• **Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч нар доорх байдлаар үйл ажиллагаагаа чиглүүлж ажиллана:**

- Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хөгжүүлэлт, түгээлтийн зөв зохистой байдал,

- Хэрэглэгчийг санхүүгийн чадамжаас давсан бүтээгдэхүүн худалдан авснаар өрийн дарамтад орж болзошгүй тухайд урьдчилан сэргийлэх зөвлөмж өгөх,

- Мэдээллийн ил тод байдал, сонголт хийх боломжтой байх,

- Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тохирсон төлбөр, хураамж, хүү, шимтгэл,

- Хэрэглэгч бүртэй хүндэтгэлтэй, шударга, эрх тэгш хандах,

-Хэрэглэгчийн талаарх хувийн мэдээллийн нууцлал, хадгалалт, ил болголт,

- Cooling-off period буюу санхүүгийн хэрэглэгчийн авсан үйлчилгээнд 7 хоногийн хугацаанд буруу ойлгосон, өөрийн санхүүгийн боломжоос давсан сонголт, шийдвэр гаргасан бол татгалзах боломжийг гэрээгээр олгох,

-Хэрэглэгчээс ирүүлсэн санал, гомдол, хүсэлтийг шийдвэрлэх механизм, Монголбанк болон банкны удирдлагадаа тайлагнадаг болох.

Дөрөв: Аяны хүрээнд хамрах сэдвүүд

Тус аяны хүрээнд санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах хөтөлбөрт тусгагдсан дараах сэдвүүдээр олон нийтэд мэдлэг олгохыг зорьж байна. Үүнд:

- Санхүүгийн хэрэглэгч гэж хэн бэ?
 - Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах буюу хэрэглэгчээ таньж мэдэх, хэрэгцээ, шаарлагад нь тохирсон бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгох, зөвлөх,
 - Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах асуудлаарх олон улсын шилдэг туршлага, зөвлөмж.
- Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч гэж хэн бэ?
 - Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх суурь ойлголтууд,
- Үндэсний хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулдаг хяналт, зохицуулагч байгууллагуудын санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах чиг үүргийн талаарх ойлголтууд.

Тав: Хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны чиглэл

“Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах” аяны хүрээнд дараах үйл ажиллагааг зохион байгуулна. Үүнд:

- Олон нийтэд санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар зөв мэдээлэл өгөх ажлууд,
- Санхүүгийн хэрэглэгчийг яагаад хамгаалах талаар зөв ойлголт төлөвшүүлэх ажлууд,
- Монголбанктай хамтран ажиллах гэрээтэй хэвлэл мэдээллийн хэрэгслүүдээр дамжуулж, олон нийтэд долоо хоног бүр мэдээлэл хүргэх,
- Сэтгүүлч нарын дунд "Санхүүгийн хэрэглэгч гэж хэн бэ? Түүний эрх хэрхэн зөрчигддөг, цаашид яаж хамгаалах" талаарх нэвтрүүлгийн уралдаан зарлах,
- Монголбанкны 17 хэлтэс, салбараар дамжуулж орон нутагт дахь иргэдэд зөв мэдээлэл, ойлголтыг өгч хамтран ажиллах,

- Банкуудын дунд уулзалт, хэлэлцүүлэг зохион байгуулж, харилцагчдын гаргадаг дийлэнх гомдлыг цаашид хэрхэн шийдвэрлэх тал дээр санал солилцох,
- Төрийн болон төрийн бус байгууллагууд дунд уулзалт, хэлэлцүүлгийг зохион байгуулж, санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад хууль, эрх зүйн орчинг хэрхэн сайжруулах, цаашид төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоог хэрхэн сайжруулах, хамтран ажиллах,
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх, ашгийг хамгаалах тухай хуулийн төсөл боловсруулах.

Зургаа: Үйл явц, үр дүнг тооцох

- “Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах” аяны хүрээнд хамтарч ажиллах байгууллагуудын зохион байгуулсан арга хэмжээ, ажлын явц, үр дүнгийн мэдээллийг 14 хоног бүрт Баасан гаригийн 16 цагаас өмнө erkhbilguun.i@mongolbank.mn цахим хаягаар хүлээн авч, ажлын үр дүнг тухай бүрт нь дүгнэж, цаашид хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусгаж ажиллана.
- Идэвх санаачилгатай ажилласан Монголбанкны төв, орон нутаг дахь хэлтэс, салбар болон банкууд, олон нийтэд уг сэдвээр хүртээмжтэй зөв мэдээлэл хүргэсэн шилдэг сэтгүүлч, нэвтрүүлэг бүтээлийг шалгаруулж урамшуулна.
- Аяны хэрэгжилтийн талаар нэгдсэн тайланг боловсруулж, үр дүнг холбогдох байгууллагууд болон олон нийтэд танилцуулна.