



Bank of Mongolia

**САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ  
ОЛОН УЛСЫН ШИЛДЭГ ТУРШЛАГА, ЗӨВЛӨМЖ**

/2021.05.18/



# 1. САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ОЛОН УЛСЫН ЧИГ ХАНДЛАГА

- 2008 оны Дэлхийн санхүүгийн хямралын дараа санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах тухай асуудал нь санхүүгийн системийн урт хугацааны тогтвортой байдлыг хангах, эдийн засгийн хөгжлийг дэмжихэд чухал хүчин зүйл гэж үзэн цаашид санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тогтолцоог цогцоор нь хөгжүүлэх шаардлагатай гэж үзэх болсон.
- Дэлхийн улс орнууд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тал дээр илүү нухацтай хандаж, хууль эрх зүйн орчныг бүрдүүлэхээс эхлээд, санхүүгийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаарх мэдээллийн ил тод байдлыг хангах, бизнесийн сайн арга барилыг мөрдүүлэх, маргааныг боловсронгуй аргаар шийдвэрлэх зэрэг чиглэлээр хурдацтай дэвшлүүдийг гаргаж байна.

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ



## 2. САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ЗОРИЛГЫН ФИЛОСОФИ:

Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч болон хэрэглэгч хоорондын мэдээллийн болон эрх мэдлийн тэгш бус байдлыг бууруулах замаар санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалснаар санхүүгийн салбарт үр ашигтай байна:

- ✓ Ил тод байдал;
- ✓ Сахилга бат;
- ✓ Санхүүгийн салбарын суурь эрсдэлийг бууруулах;
- ✓ Шударга өрсөлдөөнт орчин /маргаан таслах, нууцлал аюулгүй байдал/;
- ✓ Бизнесийн тогтвортой байдал.



Эцсийн үр дүн: Банк санхүүгийн салбарт итгэх итгэлцлийн түвшин нэмэгдэж, **БАНК САНХҮҮГИЙН САЛБАРЫН ТОГТВОРТОЙ БАЙДАЛ** хангагдсанаар санхүүгийн зуучлал хөгжиж, банк санхүүгийн салбарын нийгэм эдийн засагт гүйцэтгэх үндсэн үүрэг хангагдана.



## Олон улсын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчин

### Global financial inclusion and consumer protection survey, 2017 report, World bank

**TABLE 4.1 Approaches to Financial Consumer Protection Legal Frameworks**

% of responding jurisdictions that report legal framework approach for financial consumer protection, by income and regional group

| LEGAL FRAMEWORK APPROACH  | ALL | HIGH INCOME | UPPER-MIDDLE INCOME | LOWER-MIDDLE INCOME | LOW INCOME | EUROPE & CENTRAL ASIA | EAST ASIA & PACIFIC | LATIN AMERICA & CARIBBEAN | MIDDLE EAST & NORTH AFRICA | SOUTH ASIA | SUB-SAHARAN AFRICA |
|---|-----|-------------|---------------------|---------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|------------|--------------------|
| Standalone financial consumer protection law  | 21% | 38%         | 24%                 | 6%                  | 0%         | 24%                   | 9%                  | 17%                       | 0%                         | 0%         | 13%                |
| Consumer protection provisions within other financial sector laws (e.g., banking law) | 76% | 85%         | 65%                 | 88%                 | 36%        | 76%                   | 73%                 | 78%                       | 56%                        | 71%        | 70%                |
| General consumer protection law with explicit references to financial services        | 34% | 46%         | 19%                 | 41%                 | 27%        | 12%                   | 36%                 | 39%                       | 11%                        | 29%        | 35%                |
| General consumer protection law without explicit reference to financial services      | 62% | 62%         | 78%                 | 59%                 | 36%        | 76%                   | 82%                 | 50%                       | 67%                        | 86%        | 43%                |
| No legal framework exists for financial consumer protection                           | 2%  | 0%          | 0%                  | 3%                  | 18%        | 0%                    | 0%                  | 6%                        | 11%                        | 0%         | 4%                 |
| % of responding jurisdictions with at least two of the four approaches                | 69% | 79%         | 62%                 | 79%                 | 36%        | 71%                   | 64%                 | 67%                       | 44%                        | 71%        | 61%                |
| Number of responding jurisdictions  | 124 | 39          | 37                  | 34                  | 11         | 17                    | 11                  | 18                        | 9                          | 7          | 23                 |

Note: The three multi-jurisdiction respondents (Central Bank of West African States or BCEAO, Bank of Central African States or BEAC, and Eastern Caribbean Central Bank or ECCB) are not included in income group classifications. High-income jurisdictions are not included in regional classifications. Jurisdictions were able to select more than one response, for example, a general consumer protection law with explicit references to financial services and consumer protection provisions within other financial sector laws. Twenty-eight responding jurisdictions (23 percent) selected an "other" legal framework not listed in the survey questionnaire.

МОНГОЛБАНК



### 3. САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ ШИЛДЭГ ТУРШЛАГА

Олон улсын Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн орчин нь дараах харилцааг нарийвчлан зохицуулж, холбогдох институцийг бий болгоход чиглэгдсэн байна. Үүнд:

- Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчийн ил тод байдал болон ашиг сонирхлыг хязгаарлах: санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үнэ, нөхцөл, болзол, агуулагдах эрсдэлүүдийн талаарх бүрэн гүйцэд, ойлгомжтой, зохистой, харьцуулж болохуйц мэдээллээр хангах;
- Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авах чөлөөт сонголт: хариуцлагатай зээл олголт, санхүүгийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээ авах хэлцэл /санхүүгийн боловсрол/;
- Санхүүгийн маргаан таслах: аливаа өргөдөл, гомдол, маргааныг түргэн шуурхай, зардал багатайгаар барагдуулах механизмыг бүрдүүлэх /маргаан шийдвэрлэх альтернатив механизм/;
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн мэдээллийн нууцлалыг хангах: хувийн санхүүгийн мэдээллийн нууцлалыг чанд сахих;
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хяналтын тогтолцоо.





#### 4. ОЛОН УЛСЫН БАНК, САНХҮҮГИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ӨГСӨН ДҮГНЭЛТ:



*Дэлхийн банкнаас 2012 оны 10 дугаар сард гаргасан "Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн байдлын оношлогоо дүгнэлт"*



*Азийн хөгжлийн банкнаас 2016 оны 9 дүгээр сард гаргасан "Санхүүгийн салбарын хөгжил, тогтвортой байдлыг дэмжих" төслийн хүрээнд санхүүгийн салбарт хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах олон улсын туршлагын харьцуулсан судалгаа*

*Судалгааны үр дүн:*

*Санхүүгийн салбарт хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тогтолцоог үндсэндээ хангалтгүй байна гэж дүгнэсэн.*



## 5. ОЛОН УЛСЫН БАНК, САНХҮҮГИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ӨГСӨН ЗӨВЛӨМЖ:

Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах эрх зүйн тогтолцооны талаар олон улсын банк, санхүүгийн байгууллагуудаас өгсөн зөвлөмж:

1. Дэлхийн банк /2012 он/- Дэлхийн эдийн засгийн 2007-2008 онуудад тохиосон хямралын дараагаар зохицуулагч байгууллагын зүгээс санхүүгийн хүндрэлд орсон томоохон банк, санхүүгийн байгууллагын тогтвортой байдлыг хангуулахаас илүүтэйгээр хямралын үед хамгийн их хохиролд иргэд, жижиг дунд ААН-ийн санхүүгийн эрсдэлийг бууруулах, тэдгээрийн эрхийг хамгаалах нь урт хугацаанд санхүүгийн тогтвортой байдлыг хадгалах, бэхжүүлэх нь оновчтой.
2. Азийн Хөгжлийн Банкны зүгээс 2016-2017 онуудад хэрэгжүүлсэн “Санхүүгийн салбарын хөгжил, тогтвортой байдлыг дэмжих төсөл”-ийн хүрээнд Монгол Улсын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хэрхэн хамгаалж буй хууль эрх зүйн тогтолцоотой танилцаад олон улсын стандарт болон шүүхийн бус замаар маргааныг шийдвэрлэх тогтолцоог нэвтрүүлэх шаардлагатай гэж зөвлөсөн.

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ



## 6. ОЛОН УЛСЫН БАНК, САНХҮҮГИЙН БАЙГУУЛЛАГААС ӨГСӨН ЗӨВЛӨМЖ:

- Банк санхүүгийн салбарт санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль эрх зүйн орчныг сайжруулах;
- Банк санхүүгийн салбарт санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хүчирхэг институцийг бий болгох;
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах болон санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчид тавигдах олон улсын стандартуудыг нэвтрүүлэх;
- Хариуцлагын тогтолцоо, ил тод байдлыг сайжруулж, өрсөлдөөний зохистой бодлогыг дэмжих;
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн мэдээллийн нууцлал, хамгаалалтын аюулгүй байдлыг хангах;
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хэрэгслүүдийг нэвтрүүлэх /cooling off period, мастер гэрээ гэх мэт/;
- Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлж буй сувагтай холбоотой санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах /цахим банк, мобайл банк, хөдөлгөөнт банк гэм мэт/;
- Өр төлбөр барагдуулах харилцааг нарийвчлан зохицуулах;
- Санхүүгийн маргааныг шийдвэрлэх альтернатив бүтцийг бий болгох.

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ





# АНХААРАЛ ТАВЬСАНД БАЯРЛАЛАА

МОНГОЛЫН ХАМГААГАХ,  
ХӨРСӨӨЛӨӨ АЖ АХУЙ