



# САНХҮҮГИЙН ГОМДОЛ, МАРГААНЫГ ШҮҮХИЙН БУС ЖУРМААР ШИЙДВЭРЛЭХ ЭРХ ЗҮЙН БОЛОМЖ БА ЗОХИЦУУЛАЛТЫН ТАЛААР

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ

Б.Мөнх-Орших

МОНГОЛБАНК  
ХУУЛЬ, ЭРХ ЗҮЙН ГАЗАР  
2021.05.18



# Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн төслийн

## Долоодугаар бүлэг

- 19 дүгээр зүйл. Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчид гомдол гаргах
- 20 дугаар зүйл. Санхүүгийн омбудсманы эрх зүйн байдал
- 21 дүгээр зүйл. Удирдах зөвлөл
- 22 дугаар зүйл. Омбудсман
- 23 дугаар зүйл. Ажлын алба
- 24 дүгээр зүйл. Санхүүгийн омбудсманы гомдол, маргаан хянан шийдвэрлэх журам
- 25 дугаар зүйл. Баримт, мэдээлэл гаргуулах
- 26 дугаар зүйл. Омбудсманы шийдвэр

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ



# Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчид гомдол гаргах сувгууд



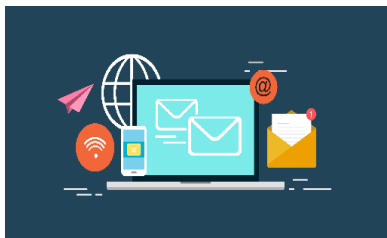
Амаар гомдол мэдүүлэх



Албан бичгээр гомдол мэдүүлэх



Утасаар гомдол мэдүүлэх



Цахим шуудан/хуудсаар гомдол мэдүүлэх

ᠰᠠᠨᠬᠡᠭᠦᠳᠡᠨ ᠪᠢᠴᠢᠭᠡᠷ ᠭᠣᠮᠳᠣᠯ ᠮᠡᠳᠦᠭᠦᠯᠡᠬᠡ



# Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчээс гомдол шийдвэрлэх



СХ нь санхүүгийн бүх үйлчилгээнд гомдол гаргах эрхтэй



Шууд шийдвэрлэх боломжтой гомдол  
-5 өдөрт/ажлын/

Бусад гомдлыг 30 хоногт/ажлын/

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯ ᠪᠠᠨᠠᠭ



Гомдол гаргах



Гомдлыг шийдвэрлэх



- Ажлын 5 өдөр
- 30 хоног

Шийдвэрийг эс зөвшөөрөх

- Эс зөвшөөрсөн
- 30 хоног өнгөрсөн

/5 сарын дотор гомдол гаргах/



Шийдвэр гаргах



- Ажлын 5 өдөр
- Ажлын 14 хоногт

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠢᠨ ᠪᠠᠨᠠᠭ



# Гомдол, маргаан шийдвэрлэх эрх зүйн боломж



бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээ зарах



1. гомдол, маргаанаа шийдвэрлүүлэх

шүүхээр шууд шийдвэрлүүлэх

2. гомдол, маргаанаа мэргэжлийн байгууллагаар хурдан шуурхай шийдвэрлүүлэх

Хөгжлийн Банк

3. гомдол, маргаанаа шүүхээр шийдвэрлүүлэх





## Санхүүгийн омбудсманы тодорхойлолт, эрх зүйн байдал

Тодоройлолт:

"санхүүгийн омбудсман" гэж энэхүү хуулийн хүрээнд санхүүгийн хэрэглэгчээс санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой гаргасан гомдол, маргааныг хуулийн дагуу хянан шийдвэрлэх эрх бүхий этгээдийг.

Эрх зүйн байдал:

Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч болон санхүүгийн хэрэглэгчийн хооронд гарсан санхүүгийн үйлчилгээний талаарх маргааныг түргэн шуурхай, хараат бусаар шийдвэрлэх чиг үүрэг бүхий бие даасан, мэргэшсэн Санхүүгийн омбудсманыг Зохицуулагч байгууллага /Монголбанк, СЗХ/ хамтран байгуулна.

ᠰᠠᠨᠬᠡᠭᠦᠭᠢᠨ ᠣᠮᠪᠦᠳᠰᠤᠮᠠᠨ



## Удирдах зөвлөл /3 гишүүнтэй/



- Монголбанк, СЗХ, СЯ тус бүр нэг гишүүнийг нээлттэй сонгон шалгаруулна.
- Монголбанкнаас томилсон гишүүн УЗ дарга байна.
- УЗ дарга орон тооны, бусад гишүүд орон тооны бус байна.
- Санхүүгийн хяналт, зохицуулалт болон санхүүгийн үйлчилгээний зохих мэдлэг, туршлагатай байна.
- ТӨХЭ албан тушаалтан бус, СҮҮ байгууллагад сүүлийн 3 жил ажиллаагүй байна.
- 3 жилийн хугацаатай томилж, 1 удаа улируулан сонгоно.

## Омбудсман



- Банк санхүү, эдийн засаг, эрх зүйн зохих мэдлэг чадвар, туршлагатай этгээдийг 5 жилийн хугацаатай томилно.
- ТӨХЭ албан тушаалтан бус, СҮҮ байгууллагад сүүлийн 3 жил ажиллаагүй байна.
- Хараат бус бие даасан байдлаар ажиллаж, гомдол маргааныг түргэн шуурхай, шударгаар шийдвэрлэнэ.
- Мэргэшсэн омбудсманаас бүрдэнэ./ банк, банк бус санхүү, даатгал, үнэт цаас/

## Ажлын алба



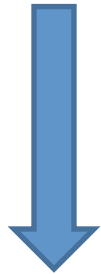
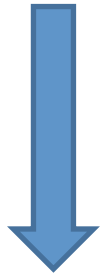
- Банк санхүү, хууль, эрх зүйн болон хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиглэлээр мэргэшсэн ажилтнуудаас бүрдэнэ.
- Омбудсманы өдөр тутмын үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлнэ. /хэрэг нээх, зохигчдод мэдүүлэг хүргүүлэх, омбудсманыг сонгон шалгаруулах, бусад/

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ





# Санхүүгийн омбудсманыг байгуулах төсөв



САНХҮҮГИЙН  
ОМБУДСМАН



# Санхүүгийн омбудсманыг байгуулах давуу тал



Эрх бүхий  
мэргэшсэн  
этгээд гомдол,  
маргааныг  
хууль, журмын  
дагуу  
шийдвэрлэх.



СХ-ийн  
гаргасан  
гомдол,  
маргааныг  
хурдан  
шуурхай,  
чирэгдэл  
багатайгаар  
шийдвэрлэх.



СХ нь өөрт  
учирсан  
хохирлыг үнэ  
төлбөргүйгээр  
шийдвэрлүүлэх.

ᠰᠠᠨᠬᠡᠭᠡᠳᠡᠨ ᠠᠮᠣᠪᠣᠳᠰᠠᠮ



## Санхүүгийн омбудсманы ил тод байдал



- Санхүүгийн омбудсман жил бүр өөрийн үйл ажиллагаа, гомдол, маргаан хянан шийдвэрлэсэн шийдвэрийн тоо, төрөл болон чиг хандлагын талаарх мэдээллийг олон нийтэд тогтмол хүргэнэ.



- Санхүүгийн омбудсманы маргаан хянан шийдвэрлэсэн шийдвэрийг хувь хүний нууцлалыг хамгаалж, санхүүгийн омбудсманы цахим хуудсанд байршуулна.



- Санхүүгийн омбудсман иргэдийн санхүүгийн боловсролыг дээшлүүлэх хүрээнд өөрийн үйл ажиллагааг олон нийтэд таниулан сурталчилна.

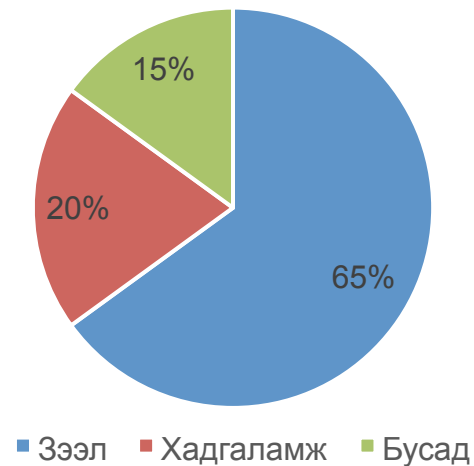
ᠰᠠᠨᠬᠡᠭᠡᠢᠨ ᠣᠮᠪᠦᠳᠰᠠᠮ



# Гомдол, маргааны талаарх статистик



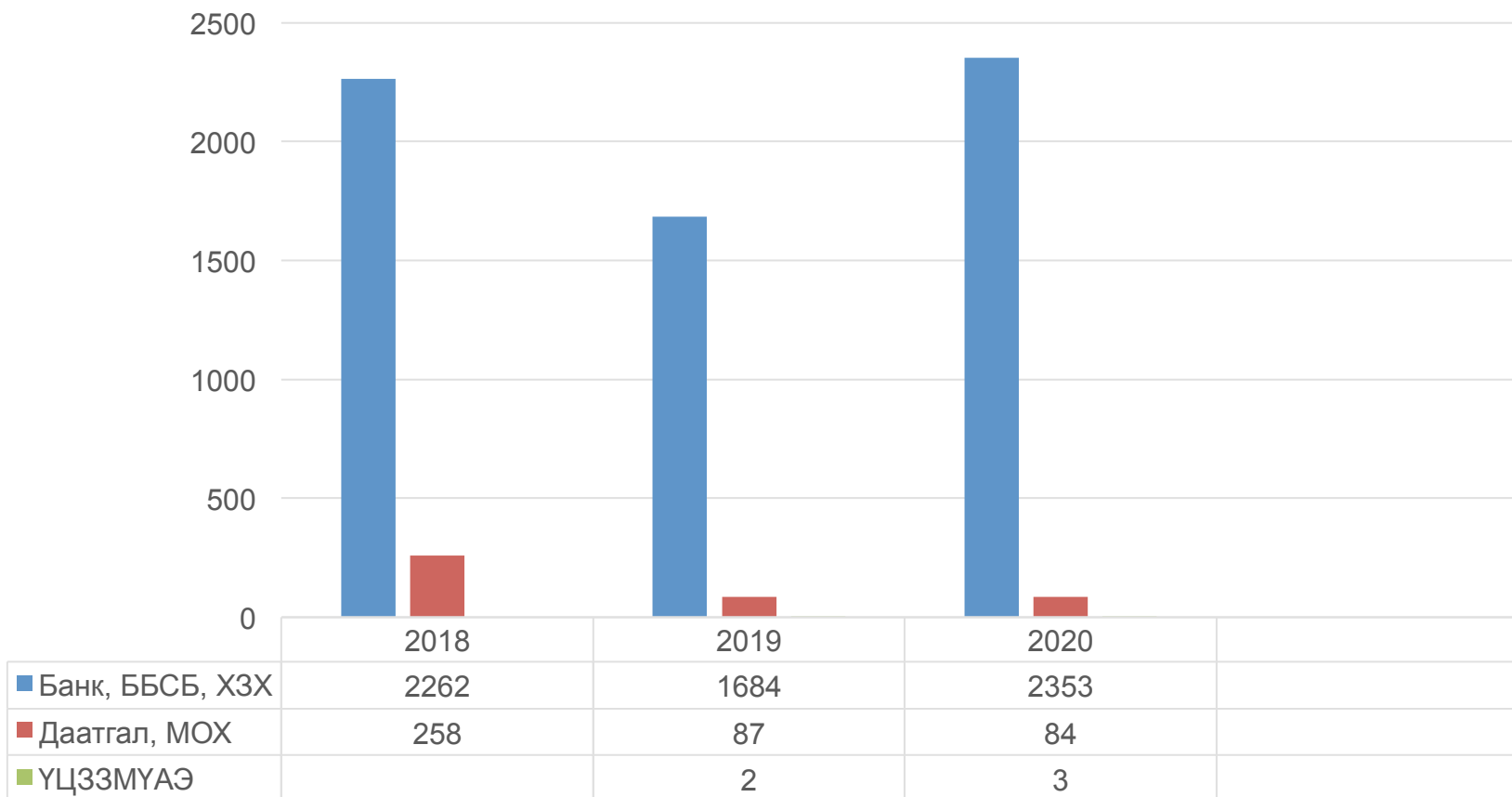
Бүтээгдэхүүн тус бүрээр



МОНГОЛЫН  
МАНАГ



### Монгобанк, СЗХ-оос тусгай зөвшөөрөл авсан зохицуулалттай этгээд болон СХ хоорондын бага үнийн дүнтэй гэрээний маргаан



ᠮᠣᠩᠭᠣᠪᠠᠨᠭ



## Дагаж гарах хуулийн төсөл

- Төв банк/Монголбанк/-ны тухай
- Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай
- Даатгалын тухай
- Даатгалын мэргэжлийн оролцогчийн тухай
- Үнэт цаасны зах зээлийн тухай
- Зөрчлийн тухай
- Зөрчил шалган шийдвэрлэх тухай
- Иргэний хэрэг шүүхэд хянан шийдвэрлэх тухай /65, 183, 184, 160 дугаар зүйл/

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯ  
ᠪᠠᠨᠭ



# Анхаарал тавьсанд баярлалаа

[munkh-orshikh@mongolbank.mn](mailto:munkh-orshikh@mongolbank.mn)

ᠮᠣᠩᠭᠣᠯᠪᠠᠨᠭ