

# МОНГОЛ УЛС

*Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах,  
санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн  
байдлын оношлогоо дүгнэлт*

## Боть I Үндсэн үр дүн ба зөвлөмжүүд

2012 оны 10-р сар



**Дэлхийн Банк**

Санхүүгийн хүртээмжийг дээшлүүлэх, Микро ба ЖДҮ-ийн санхүүгийн  
үйлчилгээний хэлтэс

Санхүү, хувийн хэвшлийн хөгжлийн Дэд ерөнхийлөгчийн ажлын алба  
Вашингтон хот

Энэхүү оношлогоо дүгнэлт нь Олон Улсын Сэргээн Босголт, Хөгжлийн Банк/ Дэлхийн Банкны ажилчдын бүтээл болно. Уг дүгнэлтэнд тусгагдсан тайлбар, үр дүн ба дүгнэлтүүд Дэлхийн Банкны Захирлуудын Зөвлөл болон түүний төлөөлж буй улс орны засгийн газрын үзэл бодлыг тусгаагүй болно.

## Талархлын үг

Дэлхийн Банкны ажлын хэсэг Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн байдлын оншилогоо дүгнэлт (ХЭАХССБ) хийхээр 2012 оны 6-р сарын 4-нөөс 14-ний хооронд томилогдон ажилласан<sup>1</sup>. ХЭАХССБ-ын үнэлгээний хоёр дахь хэсгийн хүрээнд Санхүүгийн суурь боловсролын судалгааг 2012 оны 6-р сард улсын хэмжээнд явуулж эхэлсэн ба энэ судалгаанд иргэдийн хадгаламж, зээлд хандах хандлага, санхүүгийн үндсэн ухагдахууны талаархи ойлголтын ерөнхий төвшин, хэрэглэгчийн эрхийн талаархи мэдлэг, өрхийн төсвийн менежментийн төлөв байдал мөн санхүүгийн үйлчилгээний хэрэглээний талаахи мэдээлэл боловсруулсан болно.

Дэлхийн Банкны Глобал санхүүхийг хүтээмжийг дээшлүүлэх албаны Жоанна Жаэгераар (Санхүүгийн салбарын мэргэжилтэн) ахлуулсан баг энэхүү оношлогоо дүгнэлтийг бэлтгэсэн болно. Уг багт Эрик Хоуторн (Банкны ахлах зөвлөх), Ричард Симондс (Үнэт цаасны ахлах зөвлөх), Майкл Грист (Санхүүгийн салбарын ахлах мэргэжилтэн) болон Шийлэгмаагийн Алтанцэцэг (Эдийн засагч) ажилласан болно. Александр Панков (Монголын СХХХ-ийн асуудал эрхэлсэн зохицуулагч) багт ерөнхий удирдамж, зааварчилгаагаар хангаж, гол уулзалтуудад оролцсон болно. Корали Гевеерс (Монголыг хариуцсан менежер) мөн Клаус Роландад (Хятад, Солонгос болон Монголыг хариуцсан захирал) тусгай талархал илэхийлж байна.

Наталия Миленко (Санхүүгийн салбарын ахлах мэргэжилтэн), Сахар Наср (Ерөнхий эдийн засагч), Сау Нган Вонг (Ахлах хуульч) нар дүгнэлтэнд хяналт хийх, саналаа ирүүлсэн болно. Мөн Аврора Феррари (Микро, ЖДҮ-ийн санхүүгийн үйлчилгээний хэлтсийн менежер) санал, зөвлөмж өгсөн юм.

Багийн зүгээс дүгнэлт боловсруулах явцад хамтран ажилласан Монголын төрийн байгууллагуудад талархаж байна. Төслийн баг эцсийн тайланд хувь нэмрээ оруулсан бүх хүмүүст талархал илэрхийлж байна.

Энэхүү дүгнэлийг АНУ-ын ОУХА-ийн “Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсрол”-ын Итгэлцлийн сангаас хамтран санхүүжүүлсэн болно.

---

<sup>1</sup> ХЭАХССБ-ын дүгнэлт нь Дэлхийн Банкны Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын хөтөлбөрийн нэг хэсэг юм. Энэ нь санхүүгийн салбарын хэрэглэгчдэд дэмжлэг үзүүлэх, санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах доривтой арга хэмжээг олж тогтоох мөн санхүүгийн үйлчилгээг зохистой ашиглах өрхийн итгэлийн дээшлүүлэхэд чиглэгдсэн хөтөлбөр юм. Дэлхийн Банкаас ХЭАХССБ-ын дүгнэлтийг олон улсын сайн туршлагатай харьцуулах замаар дунд болон бага орлоготой оронд явуулсаар ирсэн. Хэрэгжүүлсэн улс орнуудад Армени, Азербайжан, Босни-Герцеговина, Болгарь, Гүрж, Чех, Казакстан, Латви, Литв, Малави, Монгол, Мозамбик, Никарагуа, Румин, ОХУ, Өмнөд Африк, Словак, Тажикистан болон Украин улс орж байна.

# МОНГОЛ УЛС

## Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн байдлын оношлогоо дүгнэлт

### Боть I – Үндсэн дүгнэлт, зөвлөмжүүд

Талархлын үг.....	iii
Товчилсон үг.....	v
Хураангуй.....	1
I. Монголын ХЭАХССБ-ын өнөөгийн байдал .....	4
II. Монголын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хүрээ .....	6
Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналт тавих институтын бүтэц зохион байгуулалт.....	6
Үндсэн зөвлөмжүүд.....	9
Хууль эрхзүйн хүрээ .....	11
Үндсэн зөвлөмжүүд.....	14
III. Мэдээлэл өгөх .....	15
Үндсэн үр дүн .....	15
Үндсэн зөвлөмжүүд.....	16
IV. Бизнесийн үйл ажиллагаа .....	17
Үндсэн үр дүн .....	17
Үндсэн зөвлөмжүүд.....	19
V. Маргаан шийдвэрлэх механизм.....	20
Үндсэн дүн .....	20
Зөвлөмжүүд.....	21
VI. Санхүүгийн боловсрол.....	23
Үндсэн дүн .....	23
Үндсэн зөвлөмжүүд.....	24
VII. Зөвлөмжийн жагсаалт .....	26

#### *Хүснэгт*

Хүснэгт 1: Үндсэн зөвлөмжүүдийн жагсаалт.....	3
Хүснэгт 2: Монголын санхүүгийн үйлчилгээний хүртээмж.....	4
Table 3: Хяналтын үүрэгтэй байгууллагын.....	20

#### *Хайрцаг*

Хайрцаг 1: ЭГТ-н хувьцааг тараахад үүсэх хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах бэрхшээл	18
Хайрцаг 2: Санхүүгийн омбудсмений тогтолцооны загвар .....	23

#### *Зураг*

Зураг 1: Монголын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүргийн хувиарлалт ..	6
--	---

## Товчилсон үг

ШӨХТГ	Шудрага өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар
МДХ	Монголын даатгагчдын холбоо
АТМ	Автомат теллер машин
МБ	Монголбанк
ОУТБ	Олон Улсын Тооцооны Банк
БХШГ	МБ-ны Банкны хяналт, шалгалтын газар
ЁЗД	МБХ-ны Банкуудын ёс зүйн дүрэм
ЯТЗБ	Ядууст туслах зөвлөх бүлэг
ХЭАХ	Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах
ХЭАХССБ	Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсрол
ХБС	Хадгаламжийн баталгааны сан
МХТТЗУАТХ	Мөнгөн хадгаламж, төлбөр тооцоо, зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль
ЕК	Европын Комисс
ЭТГ	Эрдэнэс Таван Толгой
ЕХ	Европын Холбоо
СБ	Санхүүгийн байгууллага
СЗХ	Санхүүгийн зохицуулах хороо
ССҮХ	Санхүүгийн салбарын үнэлгээний хөтөлбөр
ДНБ	Дотоодын нийт бүтээгдэхүүн
ОУВС	Олон Улсын Валютын Сан
АНА	Анхы нийтийн арилжаа
МТ	Мэдээллийн технологи
ЛХБ	Лондонгийн хөрөнгийн бирж
МҮЦАЭХ	Монголын үнэт цаасны арилжаа эрхлэгчдийн холбоо
МБХ	Монголын банкны холбоо
МХЭАХХ	Монголын хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах холбоо
МТ	Монгол төгрөг
БЯ	Боловсролын яам
СЯ	Сангийн яам
ХЗЯ	Хууль зүйн яам
ОНБ	Ойлголцлын нот бичиг
МҮЦТТХТ	Монголын үнэт цаасны төлбөр тооцоо, төвлөрсөн хадгаламжийн төв
МХБ	Монголын хөрөнгийн бирж
ТББ	Төрийн бус байгууллага
ЭЗХАХБ	Эдийн Засгийн Хамтын Ажиллагаа, Хөгжлийн Байгууллага
ХЦ	Худалдааны цэг (касс)
ЖДҮ	Жижиг дунд үйлдвэр
ҮЦЗЗТХ	Үнэт цаасны зах зээлийн тухай хууль
ӨЗБ	Өөрийгөө зохицуулах байгууллага
T+3	Ажилжаа хийсэн өдрөөс 3 хоногт
ИБ	Их Британи
ДБ	Дэлхийн Банк
ӨОМҮ	Өмнөх оны мөн үе

### Валютын ханш

1 ам.доллар = 1,370.35 төгрөг (2012 оны 8-р сарын 26)

## Хураангуй

**1. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын өнөөгийн байдлын оношлогоо дүгнэлт (ХЭАХССБ) нь санхүүгийн салбарын дараах дэд хэсгүүдэд хийсэн инсититут, хууль, эрхзүйн зохицуулалтын дэлгэрэнгүй үнэлгээ юм. Үүнд: банк, үнэт цаас болон даатгалын салбарууд орсон болно. Уг дүгнэлтийг 2012 оны 1-р сард Сангийн яамнаас (СЯ) санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр Дэлхийн Банкны техникийн туслалцаа авах хүсэлт гаргасны дагуу гүйцэтгэсэн. Монголд ирсэн ажлын хэсэг банк, үнэт цаасны салбарын үнэлгээг дагнан хийсэн бол дараа нь даатгалын салбарын үнэлгээг баримт бичигт тулгуурласан судалгаа хийж, түүний үр дүнг Санхүүгийн зохицуулах хорооны Даатгалын хэлтсээр хянуулж, батлуулсан болно.**

**2. ХЭАХССБ нь албан ёсны санхүүгийн үйлчилгээний хэрэглээ өнгөрсөн арван жилийн турш тэлж буй, ялангуяа өнгөрсөн хоёр жилд эрчимтэй өсч буй Монгол орны хувьд онцгой ач холбогдолтой юм. ХЭАХССБ нь санхүүгийн тогтолцоог бодлоготой хөгжүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Энэ нь банкны салбарын хямралыг үл харгалзан зээлийн хэмжээ сүүлийн жилүүдэд хурдтай өсч ирсэн мөн эрдэс баялагийн томоохон ордууд олж нээсэнтэй холбогдон цаашид огцом өсч мэдэх Монгол орны хувьд хамаатай асуудал юм. Түүнчлэн Монголын Засгийн газар иргэдэд Эрдэнэс таван толгойн (ЭТТ) хувьцааг тараах шийдвэр гаргасан нь ХЭАХССБ-ын эрүүл тогтолцоотой болох хэрэгцээг тодотгож байна.**

**3. Дүгнэлт нь хоёр ботиос бүрдэнэ. Боть I нь дүгнэлтийн үндсэн үр дүн, зөвлөмжүүдийг агуулах бол Боть II нь холбогдох санхүүгийн салбар тус бүрийн дэлгэрэнгүй үнэлгээг санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тэргүүн туршлагатай харьцуулсан болно<sup>2</sup>. Боть I-д тусгагдсан үндсэн үр дүн ба зөвлөмжүүд нь зургаан хэсэгт хувиугдах ба үүнд: 1. Институцийн бүтэц зохион байгуулалт, 2. Хууль эрхзүй, зохицуулалтын хүрээ, 3. Мэдээлэл өгөх, 4. Бизнесийн үйл ажиллагаа (дадал), 5. Маргаан шийдвэрлэх журам, болон 6. Санхүүгийн боловсрол тус тус орж байна. Бүх зөвлөмжүүдийг Бүлэг VII-д жагсаасан бол тэргүүлэх зөвлөмжүүдийг Хүснэгт I-т жагсаасан болно.**

**4. Институцийн бүтэц зохион байгуулалтын хувьд Монголбанк, Санхүүгийн зохицуулах хорооны зүгээс хууль эрхзүйн холбогдох шаардлагуудыг санхүүгийн байгууллагуудад дагаж мөрдүүлж, хяналт тавих мөн үйл ажиллагааны зөрчил гаргасан тохиолдолд хуулиа хэрэгжүүлэх замаар үр дүнтэй арга хэмжээ авдаг байхын тулд чадавхаа бэхжүүлэх шаардлагатай байна. Түүнчлэн банк, даатгал болон үнэт цаасны салбарын хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүрэгтэй агентлаг тус бүрийн зохих эрх үүргийн талаарх нийтлэг ойлголтонд хүрэхийн тулд хяналт, зохицуулалт хийдэг агентлагуудын уялдаа холбоог сайжруулах хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллага хоорондын зохицуулалтын механизм бий болгох хэрэгтэй байна.**

**5. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль, эрхзүй зохицуулалтын хүрээг сайжруулах мөн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий хууль эрхзүйн акт**

<sup>2</sup> Дэлхийн Банк 2010 онд Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тэргүүн туршлагыг боловсруулсан. Үүнд Базелийн Хороо, ҮЦХОУБ болон ДХШОУХ-ны олон улсын харьцуулсан үзүүлэлтүүд мөн ЭЗХАХБ-ын тэтгэвэр, даатгал болон зээлийн мэдлэг, санхүүгийн боловсролын талаарх зөвлөмжүүдийг нэгтгэн дүгнэсэн тэргүүн туршлагуудыг тусгасан болно. юм. Тэргүүн туршлагуудад ЕХ, АНУ, Австрали, Канад, Франц, Ирланд, Малайз, Мексик, Шинэ Зеланд, Перу болон Өмнөд Африкийн хууль тогтоомж, дүрэм журам, бизнесийн ёс зүйн заалтуудыг түүвэрлэн нэгтгэсэн болно. Улс орны санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тогтолцоог энэхүү сайн турлагуудыг үндэслэн үнэлдэг. Дэлхийн Банкнаас ХЭАХССБ-ын дүгнэлтийг эдгээр сайн туршлагатай харьцуулах замаар дунд болон бага орлоготой оронд явуулсаар ирсэн. Хэрэгжүүлсэн улс орнуудад Армени, Азербайжан, Босни-Герцеговина, Болгарь, Гүрж, Чех, Казакстан, Латви, Литв, Малави, Монгол, Мозамбик, Никарагуа, Румин, ОХУ, Өмнөд Африк, Словак, Тажикистан, Украин болон Замби орж байна.

**болон тодорхой салбар зохицуулах хуулиудын давхардлын асуудлыг хөндөх нь зүйтэй.** Одоогийн хэрэгжиж буй санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль эрхзүй хүрээ нь нэгдмэл бус, тодорхоогүй тул салбар зохицуулах хуулиуддаа нэмэлт өөрчлөлт оруулах замаар санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах дэлгэрэнгүй заалтуудыг нэмж тусгах нь зүйтэй. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүргийн давхцлыг арилгахын тулд Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, Зар сурталчилгааны тухай хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулж, эдгээр хуулийн үйлчлэх хүрээнээс санхүүгийн салбарыг гаргах хэрэгтэй.

**6. Хэрэглэгчид мэдээлэх өгөх явдлын хувьд хэрэглэгчдийг ойлгохуйц, тодорхой, цаг үеийн мэдээгээр хангагдах нь зүйтэй.** Жишээлбэл санхүүгийн бүтээгдэхүүний, үйлчилгээний талаарх нөхцлүүдийг энгийн үг хэллэгээр тайлбарлан товчилсон ‘үндсэн мэдээллийн хуудас’-аар хэрэглэгчдийг хангаж болох юм. Түүнчлэн МБ, СЗХ болон салбарын холбоодууд хамтран санхүүгийн үг хэллэгийн тайлбар толь гаргах нь дөхөмтөй байж болох. МБ, СЗХ-ны зүгээс үнийн харьцуулалт хийх цахим хуудас нээж, хэрэглэгчдэд хэрэгтэй харьцуулсан мэдээлэл авах боломжтой болгож болох юм.

**7. Бизнесийн үйл ажиллагааны хувьд хэрэглэгчдэд чиглэсэн шудрага хандлагыг бий болгох олон арга хэмжээг авах боломжтой.** Зээл авах өргөдлийн шаардлагыг сайтар судалж, жижиг зээл авахад шаардагддаг боловч хэрэгцээгүй материалуудыг багасгах боломжтой эсэхийг судлах нь зүйтэй. Брокеруудыг зүй бус үйлдлээс сэргийлэх зорилгоор тусгай зөвшөөрөл авахад тавигдах хөрөнгийн хэмжээ, бусад шаардлагуудыг чангатгах мөн өөрсдийн статус, онцлог, хөрөнгө оруулалтын ашиг орлого болон зориулалтын талаар худал мэдээлэл өгөх, хууран мэхлэх ба зөвшөөрөлгүй арилжаа хийх тохиолдолд тавигдах хуулийн шийтгэлийг чангатгаж, хэрэгжүүлэлтээр хангах нь зүйтэй. Түүнчлэн даатгалын бүтээгдэхүүнийг багцлах замаар албадан зарах явдлыг хориглох нь зүйтэй.

**8. Санхүүгийн байгууллагуудыг маргаан шийдвэрлэх дотоод журамтай болгох нь зүйтэй.** Санхүүгийн байгууллагууд гомдол санал хүлээн авч шийдвэрлэх үүрэг бүхий албан ажилтан томилох эсвэл нэгж байгуулах мөн ийм албан ажилтан болон нэгжийн талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдэд хангах үүргийг хуулинд заах нь зүйтэй. Үнэт цаасны тухай хуулийн төсөлд Маргаан шийдвэрлэх зөвлөл байгуулах шаарлага бүхий заалт орж байгаа ба үүний хэрэгжилт нь жижиглэнгийн хэрэглэгчдийн (хувь хүмүүсийн) гаргасан гомдлыг шудрагаар шийдвэрлэхэд чухал нөлөө үзүүлэх юм.

**9. Санхүүгийн мэдлэг, суурь боловсролыг сайжруулах зохицуулалтын механизм бий болгох хэрэгтэй байна.** Олон талт оролцогч талууд бүхий санхүүгийн боловсролын хороог СЯ-ны удирдлаган доор байгуулах нь зүйтэй. Энэ хороо нь бага орлоготой, хөдөө орон нутгийн иргэдэд хүрэхэд чиглэгдсэн санхүүгийн боловсролын тусгай хөтөлбөр гэх мэт үндэсний санхүүгийн боловсролын хөтөлбөр боловсруулах үүрэгтэй байх юм. Мөн ЭТТ-г хэсэгчлэн хувьчлахтай холбогдуулан үнэт цаасны зах зээлийн үйл ажллагаа хэрхэн явагддаг талаарх иргэдийн мэдлэгийг сайжруулах томоохон мэдээллийн аян явуулах нь зүйтэй.

### Хүснэгт 1: Үндсэн зөвлөмжүүдийн жагсаалт <sup>3</sup>

Үндсэн зөвлөмжүүд	Хариуцах байгууллага	Тэргүүлэх холбогдол	ач
МБ-ны дотоод бүтцэд ерөнхий хяналт, зохицуулалтаас тусдаа хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах шинэ нэгж байгуулах мөн СЗХ-ны хяналт тавих чиг үүрэг бүхий газруудад хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах баг бий болгох замаар МБ, СЗХ-ны хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үүрэг, оролцоог бэхжүүлэх.	МБ, СЗХ	Өндөр	
Үр дүнтэй мэдээлэл солилцох мөн хяналт шалгалт, хууль хэрэгжүүлэлт болон салбар хоорондын зохицуулалтын уялдааг хангах зорилгоор СЯ болон бусад холбогдох хяналт, зохицуулалт хийх чиг үүрэг бүхий агентлагуудаас бүрдэх санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах уялдаа хангах бүлэг байгуулах.	МБ, СЗХ, СЯ,	Дунд зэрэг	
Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль, эрхзүйн хүрээг бэхжүүлэх мөн (1) одоо хэрэгжиж буй хуульд (хуулийн дагуу) шинэ журам батлах эсвэл/мөн салбар зохицуулах хуулинд холбогдох нэмэлт өөрчлөлт оруулах (2) Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тухай хууль болон Зар сурталчилгааны тухай хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулж, эдгээр хуулийн хамрах хүрээнээс санхүүгийн салбарыг хасах замаар чиг үүргийн давхардлыг арилгах.	МБ, СЗХ, СЯ	Өндөр	
Нийтлэг санхүүгийн бүтээгдэхүүний үндсэн мэдээллийн хуудас бэлтгэх шаардлага тавих.	МБ, СЗХ	Өндөр	
Банк, даатгагч болон брокер, диллерүүдэд гомдол санал хүлээн авч шийдвэрлэх үүрэгтэй ажилтан томилох эсвэл нэгж байгуулах мөн ийм ажилтан болон нэгжийн талаарх мэдээллийг хэрэглэгчдэд хангах шаардлага тавих.	МБ, СЗХ	Өндөр	
СЯ-ны удирдлаган доор ажиллах олон талт оролцогч талууд бүхий санхүүгийн боловсролын хорооноос бага орлоготой, хөдөө орон нутгийн иргэдэд хүрэхэд чиглэгдсэн санхүүгийн боловсролын тусгай хөтөлбөр гэх мэт үндэсний санхүүгийн боловсролын хөтөлбөр боловсруулах нь зүйтэй.	СЯ, МБ, СЗХ, AFCCR and other BХakeholders	Дунд зэрэг	
Нийт иргэдэд ЭТТ-н хувьцааг тараахтай холбогдуулан хөрөнгө оруулалтын боловсрол эзэмшүүлэх тусгай хөтөлбөр боловсруулж, хэрэгжүүлэх.	СЯ, СЗХ, MASD	Өндөр	

<sup>3</sup> Зөвлөмжийн жагсаалтыг бүрэн эхээр Бүлэг VII-оос харна уу.



## I. Монголын ХЭАХССБ-ын өнөөгийн байдал

10. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсрол нь санхүүгийн хариуцлагатай хүртээмжийг дээшлүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Хэрэглэгчийн эрх сайн хамгаалагдсан байхад айл өрхийн төвшинд санхүүгийн бүтээгдэхүүний зардал, эрсдэл болон ашиг орлогын талаарх мэдээллийн хүртээмж дээшилдэг. Санхүүгийн суурь боловсрол нь хэрэглэгчдэд санхүүгийн төвөгтэй шийдвэрийг гаргах гол хэрэгсэл болдог. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсрол нь иргэдийн санхүүгийн байгууллагуудад итгэх итгэлийг төрүүлж, улмаар санхүүгийн тогтолцооны суурийг баталгаажуулдаг хадгаламж болон урт хугацааны санхүүгийн хөрөнгө оруулалт хийх шалтгаан болдог. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг сайтар хамгаалах нь иргэдийн зүгээс санхүүгийн тогтолцооны үр ашиг, ил тод байдлыг сайжруулахыг шаардахад хүргэдэг ба энэ нь салбарын өрсөлдөөнийг ихэсгэдэг.

11. ХЭАХССБ нь албан ёсны санхүүгийн үйлчилгээ сүүлийн арван жил өсч тэлж буй Монгол оронд нэн ач холбогдолтой. Монголын насанд хүрсэн хүн амын 78 хувь нь албан ёсны санхүүгийн байгууллагад данс эзэмшдэг гэж 2012 оны Глобал Финдекс Мэдээллийн Санд бүртгэгдсэн байна. Зүүн Ази, Номхон далайн бусад орнуудтай харьцуулахад Монгол улс бүсийн дунджаас хамаагүй дээр үзүүлэлттэй байгаа нь харагдаж байна (Хүснэгт 2-ыг харна уу). Тодруулбал, Финдексийн судалгааны дүн Монголын хүн амын 61 хувь нь дебит кард ашигладаг бол Зүүн Ази, Номхон далайн бүсийн дундаж 35 хувьтай, бага дунд орлоготой улс орнууд 10 хувьтай байгааг харуулж байна.

### Хүснэгт 2: Монгол дахь санхүүгийн үйлчилгээний хүртээмж

	Албан ёсны санхүүгийн байгууллагад данс эзэмшдэг насанд хүрэгчид (% , нас 15+)
Өмнөд Солонгос	93.0
<b>Монгол</b>	<b>77.7</b>
Малайз	66.2
Хятад	63.8
Орос	48.2
Казакстан	42.1
Азербайжан	14.9

**Зүүн Ази, Номхон далайн бүс 54.9**

**Бага дунд орлоготой улсууд 28.4**

Эх сурвалж: Глобал Финдекс, 2012

12. ХЭАХССБ нь санхүүгийн тогтолцооны зохистой хөгжилд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Зээлийн хэмжээ хурдтай өсч ирсэн мөн ашигт малтмалын томоохон ордууд нээсэнтэй холбогдуулан огцом өсөх хандлагатай байгаа Монголд улсын хувьд энэ нь нэн хамааралтай асуудал юм. Иргэдэд олгож буй зээлийн хэмжээ 2010-2011 оны хооронд 80 хувийн өсөлттэй гарсан ба энэ нь нийт зээлийн гуравний нэгийг эзлэж байна. 2011 онд жижиг дунд үйлдвэрт олгосон зээлийн хэмжээ өмнөх оны мөн үетэй харьцуулбал 65 хувиар өссөн байна. Уул уухайн салбарт хийж буй томоохон хөрөнгө оруулалтын үр дүнд мөнгөн урсгал нэмэгдэж, улмаар банкны хувьд гадаадаас хямд санхүүжилт татаж, зээл олголтоо хурдацтай нэмэгдүүлж чадсан байна. Тийм боловч хууль эрхзүй, зохицуулалтын хүрээ, түүний хэрэгжилт нь зээл олголтын тэлэлтийн хурдийг гүйцэж чадахгүй байна.

**13. Цаашилбал, Засгийн газар Эрдэнэс таван толгойн (ЭТТ) хувьцааг иргэдэд тараах шийдвэрийг гаргасан нь ХЭАХССБ-ын бат бөх хүрээг бий болгох хэрэгтэй болохыг тодотгож байна.** Хөрөнгийн зах зээл дэхь капиталын үнэлгээ 2010<sup>4</sup>-2011 оны хооронд 58 хувиар өссөн боловч нийт зах зээлийн үнэлгээ, идэвхитэй арижааны дийлэнхийг цөөхөн хэдэн хувьцаа эзэлж байна. Үнэт цаасны зах зээл дэхь жижиг хувьцаа худалдан авагчдын оролцоо бага байна. ЭТТ хувьцааг тараах замаар баялагийг хувиарлах нь чухал зорилт боловч хувьцаа авах ихэнх иргэд санхүүгийн ойлголт байхгүй тул тарааж буй хөрөнгийн бодит үнэ цэнийг иргэн бүрт ойлгуулах нь чухал байна.

**14. Монголын даатгалын зах зээл хурдтай өсч ирсэн ч (бага гараанаас эхэлсэнийг тооцвол) нийт хүн ам даатгалын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авахад саад тотгортой тулгарч байна.** Даатгалын шимтгэлийг ДНБ-тэй харьцуулан тооцож гаргавал Монголын даатгалын эзлэх хувь 2011 оны байдлаар 0.44 байгаа нь олон улсын жишгээс баг байна. Өрхийн хамдгаламж багатай мөн иргэдэд даатгалын бүтээгдэхүүний талаар бүрэн гүйцэд ойлголт байдаггүй тул Монголын нийт хүн амын зөвхөн дөрөвний нэг нь даатгалын үйлчилгээ авч байна.<sup>5</sup> Гэсэн хэдий ч гуравдагч этгээдийн хариуцлагыг зайлшгүй даатгуулах шинэ хууль баталж, 2012 оны 1-р сарын 1-нд хүчин төгөлдөр болгосон нь даатгалын зах зээл доривтой тэлэхэд нөлөө үзүүлэх юм. Малын индексжүүлсэн даатгал төсөл нэртэй бичил зээлийн хөтөлбөр 2005 оноос хойш хэрэгжиж эхэлсэн ба одоо туршилтын үе шатаа дуусгаад үндэсний санаачлага болон хөгжиж байгаа юм. Энэ хөтөлбөрийн хүрээнд олон малчин өрх анх удаа даатгалд хамрагдаж байна.

**15. Тиймээс Монголын төр хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн суурь боловсролын асуудлыг авч үзэх хэрэгцээ байгааг олж харах оновчтой цаг үе юм.** 2008 оны 2-р сард боловсруулагдсан Мянганы хөгжлийн зорилтод суурилсан үндэсний хөгжлийн цогц бодлогод санхүүгийн тогтолцооны хоёр үндсэн зорилтыг тодорхойсон: (1) Банкны салбар болон санхүүгийн тогтолцоог найдвартай болгож хөгжүүлэх; мөн (2) энэ тогтолцооны тогтвортой, эрүүл, ил тод байдлыг ирээдүйд хадгалах. Цаашилбал 2011 онд баталсан Улсын мөнгөний бодлогын үндсэн чиглэлд дараах 4 зорилтыг тусгасан. Үүнд (i) байнкны салбарын үйл ажиллагааг ил тод болгож, мэдээллээр хангах; (ii) банкинд тавих хяналтыг сайжруулах; (iii) сайн засаглалын зарчмуудыг хэрэгжүүлэх; мөн (iv) банкны салбарын санхүүгийн дэг журмыг чангатгах. 2012 оны 1-р сард СЯ санхүүгийн салбарын шинчлэлийг гүнзгийрүүлэх, ил тод байдал, зах зээлийн хүртээмжийг сайжруулах зорилгоор Дэлхийн банкнаас Монголын санхүүгийн салбар дахь хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн боловсролын хөтөлбөр явуулах одоогийн хууль, эрхзүйн зохицуулалт, институтын бүтэц зохион байгуулалтыг үнэлэх туслалцаа авах хүсэлт гаргасан.

---

<sup>4</sup> Хөрөнгийн зах зээл дэхь капиталын үнэлгээ 2010 онд 769.6 тэрбум буюу 58 хувиар өсч, 2011 оны эцэст 2.2 их наяд төгрөгт хүрсэн байна.

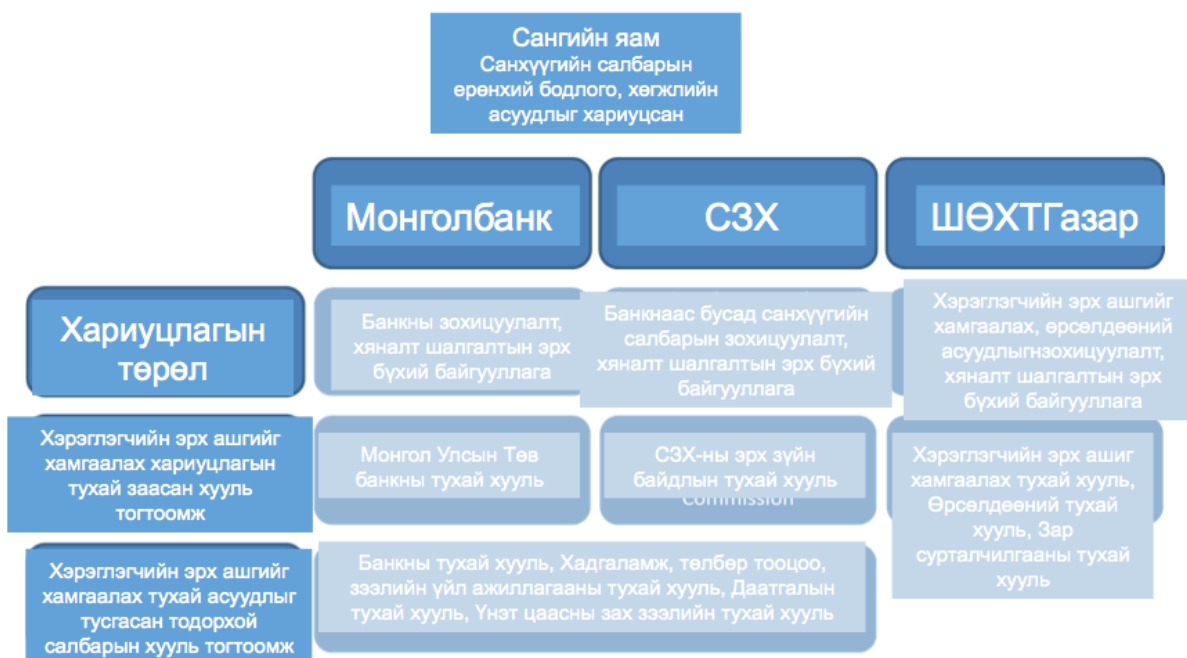
<sup>5</sup> СЗХ-ны жилийн тайлан 2010

## II. Монголын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хүрээ

### Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналт тавих институтийн бүтэц зохион байгуулалт

16. Монголд одоогоор санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүрэгтэй гурван байгууллага ажиллаж байна. МБ нь банкны салбарт тавигдах шаардлагыг хянаж, зохицуулах чиг үүрэгтэй байгууллага бол СЗХ нь үнэт цаас, даатгалын зах зээл гэх мэт санхүүгийн тогтолцооны бусад салбарт хяналт, зохицуулалт хийх чиг үүрэгтэй байгууллага юм. Шудрага өрсөлдөөн, хэрэглэгчийн төлөө газар (ШӨХТГ)<sup>6</sup> нь санхүүгийн болон бусад бүх байгууллагын хэрэглэгчийн өмнө хүлээх үүргийг зохицуулах эрх бүхий байгууллага юм. Цаашилбал, энэ байгууллага хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахтай холбоотой гэж үзсэн хууль, эрхзүйн зохицуулалтыг банкууд хэр мөрдөж ажилладаг болохыг үнэлэх зорилготой хяналтын үйл ажиллагаа явуулж ирсэн байна (Зураг 1-ийг харна уу). Түүнчлэн, МБ нь санхүүгийн салбарын ерөнхий бодлогыг тодорхойлох үүрэгтэй.

Зураг 1: Монголын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах чиг үүргийн хувиарлалт



17. Төв банкны тухай хуулинд МБ хадгаламж эзэмшигч болон хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах зорилготой хяналт тавих үйл ажиллагаа явуулах үүрэг гүйцэтгэнэ гэж заасан байдаг. Энэ заалтыг ерөнхийд нь авч үзвэл МБ зах зээлийн үйл ажиллагааны журам,

<sup>6</sup> 2012 оны дундуур Шудрага өслөлдөөн хэрэглэгчийн төлөө газар ..... өөрчлөгдсөн ба ШӨХТГ нь Шадар сайдын харьяа байгууллага юм.

**зохицуулалт болон тэдгээрийн хэрэгжилтийг хангах үүрэгтэй юм.**<sup>7</sup> Энэ заалтыг МБ-ны үүргийг зөвхөн банкны салбарын эрүүл, аюулгүй, тогтвортой байдлыг хангахад хязгаарлах явцуу хүрээнд хэрэглэж ирсэн бол энэ тайлбарыг өөрчилж банкуудын харилцагчдын талаарх бодлогод тавигдах журам, зохицуулалтыг гаргаж, дүрэм журам тогтоохоос гадна энэ талаарх банкуудын хэрэгжилтийг хянах үүргийг МБ-инд өгөхийг зорьж буй зарим оролдлого байгаа нь харагдаж байна. МБ-ны удирдах албан тушаалтнууд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хүрээ хэрэгцээтэй байгаа мөн МБ-инд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах шинэ нэгж байгуулах нь зүйтэй гэж илэрхийлсэн нь энэ заалтыг шинээр тайлбарлаж хэрэглэх хэрэгтэйг харуулж байна. МБ банкны бүхий л хууль эрхзүй актын хэрэгжилтийг ханган ажилладаг боловч эдгээр актуудад банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ мөн хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах тодорхой заалт ховор байна. Тийм боловч МБ-ны Мөнгөний бодлого, банкны хяналтын газар саяхан банкууд харилцагчиддаа үйлчлэхдээ мөрдөх үндсэн стантартыг хангаж байгаа эсэхийг хянах хамтарсан шалгалт хийсэн. МБ-инд хуулиар гомдол санал шийдвэрлэх тодорхой эрх байхгүй ч иргэд, байгууллагын гомдлыг хүлээн авч зөвлөгөө болон хариу тайлбар өгсөөр ирсэн.

**18. СЗХ нь хэрэглэгчдийн сонирхол, эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий чиг үүрэгтэй.** Санхүүгийн зохицуулах хорооны хуулийн статусын тухай хуулинд үнэт цаасны дилер/даатгалын компани болон тэдгээрийн хэрэглэгчдийн хооронд үүсэх маргаан шийдвэрлэх үүрэгтэй гэж тодорхой заасан. Мөн 2004 онд батлагдсан Даатгалын тухай хуулинд СЗХ даатгуулагчдыг хууль бус, зохисгүй үйлдлээс хамгаалах үүрэг хүлээнэ гэж заасан болно. Түүнчлэн 2002 онд батлагдсан Үнэт цаасны тухай хууль мөн түүний шинэчлэн найруулсан төсөлд<sup>8</sup> (ҮЦТХ-ийн төсөл) хөрөнгө оруулагчийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүргийг тодоохой заасан байна. Гэсэн хэдий ч хүчин төгөлдөр Үнэт цаасны тухай хуулийн тодорхой заалтанд тусгасан энэхүү чиг үүрэг хангалттай сайн биш. ҮЦТХ-ийн төсөл хөрөнгө оруулагчийг хамгаалах сайн тодорхой бичигдсэн заалтуудыг тусгасан ба СЗХ-нд журам, зохицуулалтаа өргөн хүрээтэй хэрэгжүүлэх эрхийг олгож байна.

**19. ШӨХТГ нь хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах асуудал хариуцсан ерөнхий чиг үүрэгтэй төрийн агентлаг юм. Гэсэн хэдий ч санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиглэлээр хязгаарлагдмал үйл ажиллагаа явуулж ирсэн байна.** ШӨХТГ нь Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тухай хууль, Өрсөлдөөний тухай хууль болон Зар сурталчилгааны тухай хуулийн хэрэгжүүлэлтийг хангах тодорхой заасан эрх, үүрэгтэй байгууллага. Үүнээс гадна ШӨХТГ Монгол улсын Үндсэн хууль, Иргэний хууль болон түүнтэй уялдуулан гаргасан бүхий л хуулийн хэрэгжилтэнд хяналт тавин ажиллах эрхтэй.<sup>9</sup> ШӨХТГ нь хэрэглэгчдээс гомдол санал хүлээн авч шийдвэрлэх, мөн дээр дурьдсан эрхийн хүрээнд байгууллагуудын хэрэглэгчдэд үйлчлэх үүрэг хариуцлагын талаарх журам, зохицуулалт батлах болон байгууллагуудын эдгээр асуудалд тавигдах олон төрлийн хууль, эрхзүйн зохицуулалтыг мөрдөж ажиллахад хяналт тавих эрх мэдэлтэй. ШӨХТГ нь банкнаас иргэдийн болон ипотекийн зээлд тавих шимтгэл хураамж, хүүгийн хувь хэмжээг хянах ажилд голчлон анхаарлаа хандуулж иржээ. ШӨХТГ нь гомдол шийдвэрлэх бүрэн эрхтэй боловч одоог хүртэл санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар гомдол хүлээн авч шийдвэрлэж үзээгүй байгаа гэж ойлгогдож байгаа.

**20. МБ, СЗХ болон ШӨХТГ-ын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүрэг давхцаж байгаа ба чиг үүргээ хэрхэн хувааж гүйцэтгэдэг нь тодорхоогүй байна.** ШӨХТГ нь өөрийн өргөн эрх мэдлийн хүрээнд банкны ипотекийн болон иргэдэд олгож буй зээлд тавьж буй шимтгэл ба хүүгийн хэмжээ мөн банкууд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах

<sup>7</sup> Төв банкны тухай хууль, 19-р зүйл.

<sup>8</sup> СЗХ-оос ажлын хэсэгт өгсөн хуулийн төслийн 2011 оны 11-р сарын найруулга.

<sup>9</sup> Өрсөлдөөний тухай хууль, 2-р зүйл .

заалтуудыг гэрээнд хэрхэн мөрдөн ажиллаж байгаад хяналт тавьж эхэлсэн.<sup>10</sup> Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тухай хуулинд Үндсэн хууль, Иргэний хууль болон бусад хууль мөн тэдгээртэй холбогдох бусад хууль тогтоомж нь хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад хүчин төгөлдөр үйлчилнэ гэж заажээ. Энэ заалт нь санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэх бүхий л хууль эрхзүйн зохицуулалтанд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, бизнесийн үйл ажиллагаанд тавигдах шаардлага орно гэж зарим нь тайлбарлаж байгаа. Зарим нь энэ заалтыг өргөн хүрээнд тайлбарлах нь зохисгүй гэж үзэж байна. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулинд, “хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль тогтоомжийн биелэлтэд төрийн болон мэргэжлийн хяналтын байгууллага хяналт тавина” гэж заажээ. Энэ заалт нь ШӨХТГ-г хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль тогтоомжийг хэрэгжүүлэх эрх олгож байгаа боловч төрийн хяналт тавьдаг байгууллага болох МБ ийм эрх мэдэлтэй эсэх нь тодорхоогүй байна<sup>11</sup>.

**21. Мэргэшсэн ажилтны тоо цөөн, нөөц бололцоо хангалтгүй байгаа тул санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хүчин төгөлдөр зохицуулалтын хэрэгжүүлэлт, түүнд тавих хяналт сул байна.** ШӨХТГ-ын нөөц бололцоо, санхүүчилт бага байна. Нийт 33 ажилтантай ба үүний 3 нь Монголын санхүүгийн үйлчилгээний салбарын чиг үүрэгт хамаарах асуудлыг бусад салбартай давхар хариуцан ажилладаг (хагас цагаар ажилладаг). МБ-ны Банкны хяналт, шалгалтын газар нийт 50 ажилтантай байгаа нь ШӨХТГ-ын нийт ажилтны гуравны нэгээр илүү байна. Гэхдээ МБ-ны бүтцэд бизнесийн үйл ажиллагааны зохицуулалт боловсруулах, хэрэгжилтэнд хяналт тавих мөн зөрчил гарвал шийтгэл ногдуулах үүрэг бүхий тусгай хэсэг байхгүй юм. Үнэт цаас, даатгалын зах зээлийн хяналт сул байгаа ба СЗХ-ны туршлагатай ажилчдын тоо цөөн, нөөц бололцоо бага тул эдгээр байгууллагуудын хяналт тавих чадавхи сул байна. Үнэт цаасны зах зээл хурдтай шинэчлэгдэж байгаа мөн ҮЦЗЗТХ-ийн төсөлд нэмж тусгасан чиг үүргүүд СЗХ-ны ажлын ачааллыг нэмэгдүүлэх юм.

**22. Хяналт, зохицуулалтын шинэ бэрхшээлүүдийг шийдвэрлэхийн тулд хяналт, зохицуулалтын үүрэг бүхий байгууллагуудын уялдааг сайжруулах хэрэгтэй.** Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллага хоорондын уялдаа холбоотой ажиллах албан болон албан бус механизм байхгүй байна. Гэсэн хэдий ч МБ-ны Ерөнхийлөгч, Сангийн сайд болон СЗХ-ны Дарга хамтарсан тушаал гаргаж *Зээлийн хүү буурах зах зээлийн орчин бүрдүүлэх хөтөлбөр* баталсан нь анхны алхам юм. Уг хөтөлбөр нь хэд хэдэн зорилттой ба үүний зарим нь хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, санхүүгийн боловсролыг сайжруулахад чиглэгдсэн байна. Түүнчлэн үнэт цаасны зах зээлийн зохицуулалтын тогтолцоог хөгжүүлэх оролдлого байнга хийж байгаа ба Банкны тухай хуульд банкуудыг СЗХ-ноос тусгай зөвшөөрөл авч үнэт цаасны зах зээлд орох эрхийг нээлттэй болгосон байна. Энэ нь зах зээлд үйл ажиллагаа явуулж буй брокеруудын тоог эрс нэмэгдүүлж, улмаар хяналт, зохицуулалтын бэрхшээл үүсгэх болно.

**23. Монголын банкны холбоо (МБХ), Монголын үнэт цаасны арилжаа эрхлэгчдийн холбоо (МҮЦАЭХ), Монголын даатгагчдын холбоо (МДХ) нь санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалахад дэмжлэг үзүүлж эхэлж байгаа.** Гэсэн хэдий ч мэргэжлийн холбоод хүчтэй үүрэг гүйцэтгэхэд боловсон хүчний болон санхүүгийн нөөц дутагдаж байна. МБХ нь 1993 онд байгуулагдсан боловч зөвхөн 2005 оноос үйл ажиллагаа явуулж эхэлсэн. Хуулиар шаардаагүй ч бүх банкууд МБХ-ын гишүүнээр элссэн. 2011 оны 12-р сарын байдлаар МҮЦАЭХ-нд нийт 49 үнэт цаасны компани гишүүнээр элссэн байсан. Гэсэн хэдий гишүүнчлэл сайн дурын үндсэн дээр хийгддэг. Даатгалын салбарын хувьд тусгай зөвшөөрөлтөй ихэнх даатгагчууд МДХ-

<sup>10</sup> 2011 онд ШӨХТГ банкуудын иргэдийн болон ипотекийн зээлд авч буй шимтгэл, хураамж нь Иргэний хуулийг зөрчсөн хууль бус үйлдэл гэж үзсэн. Хууль зөрчсөн эсэхийг Захиргааны шүүхээр хэлэлцсэн ба давж заалдах шатанд банкууд ийм шимтгэл хураамж төлөх эрхтэй гэсэн шүүхийн шийдвэр гарсан.

<sup>11</sup> Монголбанкны тухай хууль, 25.1 зүйл.

ны гишүүн. Гурван холбоод бүгдээрээ сайн дурын ёс зүйн дүрэмтэй ч үүнийг идэвхитэй хэрэгжүүлэх чадавхи сул байгаа.

### ***Үндсэн зөвлөмжүүд***

**24. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах одоогийн институтийн бүтэц зохион байгуулалтыг шинэчлэхэд анхаарал хандуулах нь зүйтэй.** Улс орнуудын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах институтийн бүтэц зохион байгуулалт харилцан адилгүй. Цөөн улсад нэг байгууллага санхүүгийн хяналт, зохицуулалт хийх үүргийг ганцаараа бие даан хариуцан ажилладаг.<sup>12</sup> Бусад орнууд бизнесийн үйл ажиллагааны дүрэм, журам болон түүний хэрэгжилтийг санхүүгийн ерөнхий хяналт тавих үйл ажиллагаанаас ангид байлгахын тулд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тусгай агентлаг байгуулсан байдаг.<sup>13</sup> Гурав дахь хувилбар нь хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий агентлаг нь санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хариуцан ажиллах явдал юм.<sup>14</sup> Аль загвар хамгийн тохиромжтой вэ гэдэг асуудал санхүүгийн тогтолцооны цар хүрээ, бүтэц, түүний хөгжлийн үе шат, тодорхой хяналт, зохицуулалтын үйл ажиллагаа болон улс төрийн давамгайлах уламжлалт хандлага зэрэг тухайн орны оцлогоос шалтгаална. Нэн ялангуяа бага болон дунд орлоготой оронд чадавхи, хөрөнгө хүчний бэрхшээл тулгардаг тул хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналт тавих чадавхаа бэхжүүлэхэд уян хатан, практик арга барил баримтлах хэрэгтэй болдог.

**25. МБ, СЗХ-ны санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чадавхийг бэхжүүлэх нь нэн чухал юм.** ШӨХТГ санхүүгийн салбарын мэдлэг чадвар, хөрөнгө хүчний хувьд чадавхи багатай. Тиймээс санхүүгийн байгууллагуудын хууль биелүүлэлтийг хянах мөн зах зээлийн зөрчил гаргасан тохиолдол хуулийн хариуцлага тооцох чадварыг сайжруулахын тулд юуны түрүүнд МБ болон СЗХ-ны үүрэг оролцоог дээшлүүлэх боломжийг авч үзэх нь зүйтэй юм.<sup>15</sup> Чадавхи сул байгаа СЗХ-ны хувьд энэ нэн хамааралтай. Учир нь ҮЦЗТХ-ийн төсөлд үнэт цаасны салбарын зохицуулалтыг сайжруулахаар төлөвлөж байгаа ба үүнийг дагаад СЗХ-ны хүний нөөц, хөрөнгө хүчийг сайжруулан нэмэгдүүлэх хэрэгтэй болох юм.

---

<sup>12</sup> Казакстанд улсад Санхүүгийн зах зээл, санхүүгийн байгууллагын хяналт, зохицуулалтын агентлаг нь хуулийн дагуу санхүүгийн салбарын тогтвортой байдал, санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах чиг үүрэгтэй. *Малайз улсад* Bank Negara Malaysia (төв банк) нь санхүүгийн байгууллагуудын (үнэт цааснаас бусад) санхүүгийн салбарын болон хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалых чиг үүрэгтэй ажилладаг.

<sup>13</sup> Австрали улс “ихэр багана” гэх энэхүү тогтолцоог дэлхийд анх нэвтрүүлсэн орон юм. Энэ тогтолцоонд Зах зээлийн үйл ажиллагаа зохицуулах байгууллага нь зах зээлийн оролцогчдод хэрэглэгчидтэй харьцах шаардлага тавж ажилладаг бол нөгөө багана болох Санхүүгийн салбарын зохицуулах байгууллага нь зах зээлийн оролцогчдын санхүүгийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдал болон тогтвортой байдлыг хянаж ажиллах үүрэгтэй байжилладаг байна. Энэ тогтолцоог Нидерланд улс мөн авч хэрэгжүүлсэн. Санхүүгийн хэрэглэгчийн зохицуулалтын сүүлийн үеийн хандлагад ийм мэргэшсэн агентлаг байгуулах явдал ажиглагдаж байна. Жишээлбэл, АНУ-ны Хэрэглэгчийн санхүүгийн эрх ашгийг хамгаалах хороо (2011) мөн Канадын Санхүүгийн хэрэглэгчийн агентлаг (2001) .

<sup>14</sup> Бразилын жишээг авч үзвэл үндсэн Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулиндаа хэрэглэгчийн үндсэн эрхийн олон заалтыг тусгасан байна. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах газар (Хууль зүйн яамны харьяа газар) санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашиг болон бусад хэрэглэгчийн эрхтэй холбоотой бусад ерөнхий асуудлыг хариуцаж ажилладаг бол уг хуулинд тусгаагүй санхүүгийн үйлчилгээтэй холбоотой асуудлыг Бразилийн Төв банк хариуцаж ажилладаг байна.

<sup>15</sup> Олон улсын туршлагаас харвал хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий агетлагууд санхүүгийн үйлчилгээтэй асуудлыг зөв шийдвэрлэх нөөц бололцоо, салбарын нарийн мэдлэгтэй хүний нөөц, туршлага тутмаг байдаг.

**26. МБ-ны дотоод бүтцэд ерөнхий хяналт, зохицуулалтаас тусдаа санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах шинэ нэгж байгуулах<sup>16</sup> мөн түүнийг байгуултал СЗХ-ны хяналт, шалгалт хариуцсан газруудад тусгай баг томилох нь Монголд зах зээлийн хяналт бий болгох зохистой практик арга барил юм.** СЗХ өргөн хүрээний хяналтын чиг үүрэгтэй мөн үнэт цаас, даатгалын салбарын санхүүгийн хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах хууль эрхзүй харилцан адилгүй тул хяналт шалгалт хариуцсан газар бүрт санхүүгийн хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах үүрэгтэй тусгай баг гаргах нь яаралтай арга хэмжээ авахад түлхэц болно. Урт хугацаандаа СЗХ салбар газрууд дотроо хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хэлтэс байгуулахыг зорих нь зүйтэй юм. Шинэ хэсэг/тусгай багийн гишүүдэд хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах сэдэвтэй сургалт зохион байгуулах нь зүйтэй. Төсөв, хүний нөөцийн хүндрэлтэй тул уг шинэ хэсэг/тусгай багт цөөн тооны ажилтан авч аажмаар тоог нэмэгдүүлж болох юм.

**27. МБ, СЗХ болон ШӨХТГ-ын чиг үүргийн хувиарлалтыг тодорхой болгох нь зүйтэй.** Юуны өмнө МБ, СЗХ болон ШӨХТГ-ын банк, даатгал мөн үнэт цаасны салбарын хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах зохих эрх, үүргийг тодорхой болгож, холбогдох бүх талуудтай зөвшилцөн дэлгэрэнгүй заалтууд бүхий ойлголцлын тунхаг бичиг зурах нь зүйтэй. Хоёрдугаарт санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад тавих бүхий л хяналт, зохицуулалт хийх эрх мэдлийг (үүнд санхүүгийн салбартай холбоотой хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх эрх мэдэл орно) СЗХ болон МБ-инд хувиарлаж өгөхийг зорих нь зүйтэй. Уг чиг үүргийг одоогийн санхүүгийн салбарын зохицуулалт хариуцсан байгууллагуудад хүлээлгэж байгаа шалтгаан нь эдгээр байгууллагууд санхүүгийн салбарт зохицсон институтийн бүтэц болон мэргэшсэн хүний нөөц байгаатай холбоотой юм.

**28. Олон төрлийн арга хэрэгсэл нэвтрүүлэн санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хуулийн заалтуудад тавих хяналт, хэрэгжилтийг сайжруулахын сацуу хяналт тавих эрх бүхий байгууллагуудад тулгарч буй чадавхийн асуудлуудыг авч үзэх хэрэгтэй.** МБ болон СЗХ санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хуулийн заалтуудын хэрэгжилтэнд хяналт тавихын тулд зах зээлийн мониторинг, бичиг баримтад тулгуурласан/газар дээрх шалгалт гэх мэт нь олон төрлийн арга хэрэгсэл ашиглах нь зүйтэй юм. Хязгаарлагдмал чадавхитай тул жижиглэнгийн зах зээлд дэхь хамаарал өндөртэй санхүүгийн байгууллагуудад чиглэсэн эрсдэлд суурилсан арга барил нэвтрүүлэх нь зүйтэй. МБ, СЗХ болон санхүүгийн байгууллагуудад ирүүлсэн гомдол саналд тогтмол мониторинг, дүн шинжилгээ хийх нь хяналт тавьдаг байгууллагад хяналт, зохицуулалт нэмэгдүүлэх шаардлагатай тэргүүн чиглэлийг тодорхойлоход туслах чухал арга хэрэгсэл юм. Түүнчлэн, мэдээлэл ил болгох, зар сурталчилгаа, хариуцлагатай зээлийн гэрээ, хэвлэл мэдээллийн хяналтад тавигдах шаардлагыг мөрдөж байгааг шалгах хэрэглэгч болж жүжиглэх<sup>17</sup> дасгал мөн санхүүгийн байгууллагын дотоод тайлан, дүрэм журамд дүн шинжилгээ хийх гэх мэт хэд хэдэн санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналтын арга барил байдаг.<sup>18</sup>

---

16 Олон улсын туршлагыг харвал салбарын хяналт тавих чиг үүрэгтэй агентлаг хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үүрэг шинээр хүлээн авч ажиллах тохиолдолд ашиг сонирхолын зөрчлөөс сэргийлэхийн тулд бизнесийн үйл ажиллагааны хяналтыг санхүүгийн ерөнхий бодлогын хяналтаас тусд нь явуулах хэрэгтэй ба тухайн нарийн үүргийг үр дүнтэй биелүүлэхийн тулд мэргэшсэн боловсон хүчин, нөөц бололцоотой байх шаардлагатай гэдгийг харуулж байна.

17 Хэрэглэгч болж жүжиглэх арга хэрэгслийг зах зээлийн судалгаа явуулдаг компани, хяналт тавих иргэний нийгмийн байгууллага болон төрийн хяналт, зохицуулалтын байгууллагууд үйлчилгээний чанар, хууль тогтоомжийн мөрдлөгийг дүгнэх эсвэл бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар мэдээлэл цуглуулах зорилгоор ашигладаг. Ихэнх тохиолдолд шалгуулах юмуу үнэлүүлж буй байгууллагууд жүжигчиглэх хэрэглэгчийн талаар мэдэгддэггүй.

18 Жишээ нь дотоот хяналт, аудитын ажилтны тайлан, гомдлын статистик мэдээлэл, зээлийн бодлого, дүрэмж журам.

**29. МБ болон СЗХ-ны бие даан хэрэгжүүлдэг үйл ажиллагааг хялбарчилхын тулд үр дүнтэй мэдээлэл солилцох, мөн хяналт шалгалт, хуулийн хэрэгжүүлэлт болон салбар хоорондын үйл ажиллагааны уялдаа холбоог бий болгохын тулд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах байгууллага хоорондын зохицуулалтын механизм хэрэгтэй байна.** Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах стратегийн чиг баримжаа олгох, хамтын тэргүүлэх зорилтуудыг тодорхойлох мөн төлөвлөж буй хууль эрхзүйн зохицуулалтын өөрчлөлтийг уялдаа холбоотой болгохын тулд МБ, СЗХ болон Сангийн яамны төлөөлөл бүхий зохицуулах бүлэг байгуулах талаар судлах нь зүйтэй.

**30. Санхүүгийн байгууллага хэрэглэгчдэд тодорхой стандартын шаардлага хангасан чанартай бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ үзүүлдэг болгохын тулд мэргэжлийн холбоод үүрэг оролцоотой ажилладаг байх нь зүйтэй.** Санхүүгийн байгууллагууд мэдээллийн ил тод байдал, гомдол санал, бүтээгдэхүүний зохистой байдал мөн бизнесийн бусад үйл ажиллагааны хувьд хуулиар хүлээсэн үүргээ сайн дураар давж биелүүлдэг болгохын тулд мэргэжлийн холбоод гишүүддээ мөрдүүлэх ёстой ёс зүй дүрмээ эргэн харж, шинэчлэх нь зүйтэй. Түүнчлэн одоогийн мөрдөгдөж буй ёс зүйн дүрмийг нийтийн хүртээл болгох, санхүүгийн байгууллагуудын баримтлахаар шийдсэн стандартуудын талаарх иргэдийн мэдлэгийн дээшлүүлэх, зөрчил гаргасан байгууллагад хариуцлага тооцдог болгох хэрэгтэй. ҮЦЗЗТХ-ийн төсөлд СЗХ-ны дэмжлэгтэйгээр хуулийн хариуцлага хүлээлгэх тодорхой эрх бүхий өөрийгөө зохицуулах байгууллага байгуулах заалт орсон байгаа.

**31. МХЭАХХ-ны санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад үр дүнтэй үүрэг оролцоог бий болгохын тулд бэхжүүлэх нь зүйтэй.** МХЭАХХ хөрөнгө хүч, мэргэшсэн мэдлэг дутмаг мөн өргөн хүрээний асуудал хариуцдаг тул санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах оновчтой орчин бүрдүүлэхэд үр дүнтэй дэмжлэг үзүүлж чадахгүй байна. Гэсэн хэдий ч МХЭАХХ нь санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийн талаар мэдлэг түгээх, хэрэглэгч болж жүжиглэн бизнесийн үйл ажиллагаанд мониторинг хийх, хэрэглэгчдэд зөвлөмж гаргах гэх мэт ажилд чухал үүрэг гүйцэтгэх боломжтой юм. Энэ байгууллага нь хууль тогтоомж боловсруулах гэх мэт хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ажилд зөвлөх үүрэгтэйгээ оролцож, улмаар санхүүгийн үйлчилгээний бодлого, түүнтэй уялдан гарах дүрэм, журмыг боловсруулах явцад хэрэглэгчийн дуу хоолойг хүргэх боломжтой юм.

### ***Хууль эрхзүйн хүрээ***

**32. Монгол санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль эрх зүйн суурь бий ч сул байна.** Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай ерөнхий хууль 2003 онд батлагдаж, 2008 онд нэмэлт өөрчлөлт оруулсан. Хэдийгээр энэ нь ерөнхий хууль тул санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авах, авахыг эрэлхийлж буй хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалах талаар тодорхой заалтгүй ч үүнд заасан “хэрэглэгч”, “худалдагч” болон “гүйцэтгэгч”-ийн тодорхойлолт нь санхүүгийн байгууллага, түүнийг хэрэглэгч иргэдүүдийг хамархуйц өргөн хүрээнд бичигдсэн байна. Хэрэглэгчийн эрхийн тухай хууль нь өргөн цар хүрээтэй ба голчлон “уламжлалт бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд” төвлөрсөн байна. Монголын Иргэний хуулинд зарим бүлэгт зээл, брокерийн гэрээтэй холбогдолтой санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах заалт тусгасан болно. Зар сурталчилгааны тухай хуулинд (2002 он) зар сурталчилгааны үйл ажиллагаа бодит баримтад суурилсан, үнэн зөв мэдээлэл байна гэж заасан байна. Хэрэв тухайн зар сурталчилгаа хадгаламжийн дансны тухай байвал холбогдох гэрээний үндсэн нөхцлийн талаарх мэдээллийг



заавал оруулсан байх ёстой.<sup>19</sup> Өрсөлдөөний хуулийн дагуу хэрэглэгчийг хууль бусаар хохироох худалдаа, бизнесийн арга хэрэглэхийг хориглосон болно.<sup>20</sup>

**33. Гэсэн хэдий ч ерөнхий хууль эрхзүйн хүрээ нь хуваагдмалаас гадна хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий заалтууд санхүүгийн салбарын хууль тогтоомжтой давхардал ихтэй байгаа нь тодорхойгүй байдал үүсгэж байна** Жишээ нь Зар сурталчилгааны тухай хууль болон Өрсөлдөөний тухай хуулинд санхүүгийн байгууллагын зар сурталчилгааны үйл ажиллагааны тухай тодорхой заалтууд байгаа ба тэдгээрийн хэрэгжилтэнд ШӨХТГ хяналт тавих эрх мэдлийг олгосон байдаг. Гэтэл салбарын хуулинд санхүүгийн байгууллага өөрийн үйл ажиллагаатай холбогдолтой худал, төөрөгдүүлэх зар сурталчилгаа, мэдүүлэг хийхийг хориглосон байна.<sup>21</sup> Өрсөлдөөний хуулинд банк болон бусад аж ахуй нэгжийг өрсөлдөөнийг хязгаарлах үйл ажиллагаа явуулахыг хориглосон ба энэ хуулийн хэрэгжилтийг хянах, хууль зөрчигсдөд шийтгэл ногдуулах эрх мэдлийг ШӨХТГ-т олгосон байна. Гэтэл Банкны тухай хуулинд банкуудыг давамгайл байдал олж авах зорилготой үйл ажиллагаанд оролцох, шудрага бус давуу тал бий болгохыг хориглосон байна.<sup>22</sup> Хэдийгээр энэ заалт Өрсөлдөөний тухай хуулийн заалтаас чанарын ялгаагүй боловч МБ үүнийг хэрэгжүүлэх бүрэн эрхтэй юм.

**34. Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах заалтууд товч бөгөөд тодорхойгүй байна.** Мөнгөн хадгаламж, төлбөр тооцоо, зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль (МХТТЗҮА-ны тухай хууль) болон Банкны тухай хуулинд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах зарим заалтууд байна. Жишээ нь МХТТЗҮА-ны тухай хуулинд зээл олгогч нь зээлийн гэрээний нөхцлийн мэдээллийг нийтэд ил болгох үүрэгтэй ба МБ зээлийн хүүг тооцох аргачлалыг батлана гэж заажээ. Түүнчлэн Банкны тухай хуулинд банкууд МБ-ны баталсан зарчим, стандартын дагуу хэрэглэгчдэд үнэн зөв, шудрага мэдээллээр хангана гэж заасан байна. Гэсэн хэдий ч эдгээр дүрэм, журам нь маш товч бөгөөд сайн боловсруулагдаагүй.

**35. Хэрэгжиж буй мөнгөн хадгаламжийн баталгааны хөтөлбөрийн хүрээнд хадгаламжийн мөнгөн дүнгээс үл хамаарч бүх мөнгөн хадгаламжийн данстай иргэдийн хамдгаламинд төрөөс баталгаа гаргасан байгаа.** Гэсэн хэдий ч 2012 онд дуусах мөнгөн хадгаламжийн баталгааны хөтөлбөрийг мөнгөн хадгаламжийн даатгалын хөтөлбөрөөр солих юм. Тиймээс МБ болон СЯ энэ шинэ хөтөлбөрийн зохистой бүтэц, хамрах хүрээг тодорхойлох ажлын хэсэг байгуулан ажиллаж байна.

**36. Одоогийн байдлаар “интернет банк” ба “мобайл банк” төлбөрийн хэрэгслийн талаарх зохицуулалт/хууль гараагүй байна.** Монголын хүн амын нягтаршил бага тул “мобайл банк” төлбөрийн хэрэгслийн нэвтрүүлэх нь ашиг тустай. Энэ нь үйлчилгээний өртөг бууруулж, хурдыг нэмэгдүүлж мөн хүртээмжийг дээшлүүлнэ. 2011 оны эцэсийн байдлаар Монголын гар утас хэрэглэгчийн тоо 2.75 сая байсан ба зах зээлийн нэвтрэлт 98 хувьтай байна.<sup>23</sup> “Мобайл банк” үйлчилгээг орон даяар авч болох тул хөдөө орон нутгийн хэрэглэгчдийн хэрэгцээнд илүү тохиромтой юм. Сүүлийн хэдэн жил “мобайл банк” үйлчилгээ тэлж байгаа ба одоо 9 банк энэ үйлчилгээг олгож байна.<sup>24</sup>

<sup>19</sup> Зар сурталчилгааны тухай хууль, 17-р зүйл.

<sup>20</sup> Өрсөлдөөний тухай хууль, 12.1.10-р зүйл.

<sup>21</sup> Банкны тухай хууль, 7.4.8-р зүйл, ҮЦЗЗТХ, 16.1.1-р зүйл мөн Даатгалын тухай хууль, 58-р зүйл.

<sup>22</sup> Банкны тухай хууль, 7.4.1-р зүйл.

<sup>23</sup> ССҮХ-ийн Монголын хөгжлийн модул – Санхүүгийн хүртээмж техникийн нот бичиг, 2012 оны 6-р сар.

<sup>24</sup> Харилцагчид банк хоорондын дансны гүйлгээг (бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний төлбөр г.м) гар утсаа ашиглах хийх; тодорхой эрх бүхий зуучлагчийг ашиглан банкны салбарт биеэр очилгүй дансанд мөнгө хийх, мөнгө авах; мөн мессеж ашиглан дансандаа нэвтэрч гүйлгээ хийх болмжтой.

**37. Хөрөнгө оруулагчийн эрх ашгийг 2002 онд батлагдсан Үнэт цаасны зах зээлийн тухай хуулиар хамгаалж, зохицуулдаг.** Уг хуулийн гуравдугаар бүлэгт брокерийн тусгай зөвшөөрөл, санхүүгийн байдлын, брокер болон түүний ажилтан сахилгын шийтэгэл эдэлж байсан эсэх талаархи мэдээлэл өгөх гэх мэт хөрөнгө оруулагчийн эрх ашгийг хамгаалах олон заалт заагдсан байна. Түүнчлэн үнэт цаас гаргагч хуурамч, төөрөгдүүлэх мэдээлэл өгөх мөн зах зээлд зохиомол нөлөө үзүүлэх үйл ажиллагаа явуулахыг хориглосон. Уг хуулийн дагуу брокер хэрэглэгчийн данстай холбоотой мэдээллийн нууцлан хадгалах үүрэгтэй. Эдгээр хуулийн заалтын хэрэгжүүлэх эрх үүргийнхээ хүрээнд СЗХ дагалдах журам, зохицуулалтыг гаргах эрх мэдэлтэй. Одоогийн зохицуулалтын тогтолцоо нь сайн хөгжөөгүй, энгийн байгаа тул зах зээлд оролцогчид үүнийг сайжруулан боловсруулах хэрэгтэй гэж үзэж байна.

**38. Хэрэгжиж буй хуулийн хүрээнд хөрөнгийн зах зээлд үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллага хөрөнгө оруулагчийн эрхийг хамгаалах боломж хязгаарлагдмал.** Монголын үнэт цаасны арилжаа эрхлэгчдийн холбоо (МҮЦАЭХ) нь өөрийн гишүүний бармтлах ёс зүй дүрэм боловсуулсан ч гишүүд сайн дурын үндсэн дээр дагаж мөрдөхөө шийдвэрлэдэг. Түүнчлэн МҮЦАЭХ-нд маргаан шийдвэрлэх механизм байхгүй байна. Монголын хөрөнгийн бирж (МХБ) зах зээлд арилжаа хийх дүрэм, журам гаргасан ч ёс зүйн дүрэм эсвэл үнэт цаас гаргагч, харилцагчийн хооронд үүсэх маргааныг хөндлөнгөөс таслан шийдвэрлэх тогтолцоо байхгүй юм. Монголын үнэт цаасны төлбөр тооцоо, төвлөрсөн хадгаламжийн төв (МҮЦТТХТ) нь харилцагчийн өмчлөх эрхтэй холбогдон үүсэх маргааныг шийдвэрлэх эрхгүй ба үүнийг СЗХ хариуцаж ажилладаг.

**39. Монгол үнэт цаасны салбарын зохицуулалтыг доривтой шинэчилж, сайжруулах ажил хийж байна.** 2012 оны 11-р сард батлахаар төлөвлөж буй шинэ үнэт цаасны зах зээлийн тухай хууль мөрдөгдөж эхэлснээр үнэт цаасны зах зээлийн хууль эрх зүйн хүрээ нилээдгүй өөрчлөгдөх юм. Түүнчлэн, МХБ Лондонгийн хөрөнгийн биржийн (ЛХБ) дэмжлэгтэйгээр үнэт цаасны бүртгэл, арилжаа хийхэд тавигдах дүрэм, журмаа өөрчилнө.

**40. Одоогийн бэлэн мөнгөний төлбөр тооцоонд суурилсан кастодиан, арилжаа явуулах тогтолцооны дагуу харилцагчийн активийг тусгаарлалт хийж, төв хадгаламжинд байршуулдаг.** Гэсэн хэдий ч ЛХБ-ийн шинэ арилжааны тогтолцоог нэвтрүлснээр СЗХ болон МБ-ны хувьд брокерийн дансанд байрших харилцагчийн активийн тусгаарлалтанд хяналт тавих, аюулгүй байдлыг хангах зохицуулалтын үүрэг оролцоо ихсэх юм.

**41. Даатагалын хууль эрхзүйн зохицуулалт хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах асуудлыг хангалттай шийдэж чадахгүй байна.** 2004 оны Даатгалын тухай хуулинд “даатгагуулагч болон даатгалын бизнест оролцогч бусад этгээдийн эрх ашгийг.....хууль бус үйл ажиллагаанаас хаамгаалах” нь Санхүүгийн зохицуулах хорооны үүрэг гэж тусгажээ. Энэ хуулинд<sup>25</sup> Санхүүгийн зохицуулах хорооноос даатгагчийн зах зээлд баримтлах дүрэм, журмыг батална гэж заасан. Гэсэн хэдий ч хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тал дээр мөрдүүлж буй тодорхой дүрэм, журам байхгүй гэж ойлгогдож байна. Уг хуулийн долдугаар бүлэгт үүнтэй ижил төстөй заалт байгаа ба үүнд даатгалын зуучлагч байгууллагад тавигдах тусгай зөвшөөрөл болон бусад үйл ажиллагаатай холбогдох хуулийн шаардлагуудыг тусгасан байна. Даатгагч, даатгагчийн ажилтан, хохирлын үнэлгээ хийх байгууллага бусад зуучлагчдын үйл ажиллагаанд мөрдөх зарчим, шаардлагуудыг тусгасан зохицуулалт (Даатгагч, даатгалын зуучлагч байгууллагын үйл ажиллагааг хангах ёс зүй дүрэм) байдаг. Гэсэн хэдий ч энэ нь ерөнхий зохицуулалт ба хэрэглэгчтэй холбоотой олон асуудлыг орхигдуулсан байна. Түүнчлэн Иргэний хуулинд даатгалын гэрээнд тавигдах ерөнхий

---

<sup>25</sup> Даатгалын тухай хууль, 59-р зүйл.

шаардлагуудыг заасан ч хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалахад баримтлах гэрээний заалтуудын талаар тодорхой тусгаагүй байна.

**42. Даатгагчийн бодлогыг СЗХ-ноос баталдаг боловч хуулинд энэ талаар тодорхой удирдамж заагаагүй тул ийм хяналт тавихдаа ямар нэгэн шалгуур ашигладаг нь тодорхоогүй байна.** СЗХ-ноос даатгагчид хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах дотоод зохион бүтэц зохион байгуулалтын шаардлага тавьдаггүй. Өөрөөр хэлбэл сонирхлын зөрчлийг зохистой шийдвэрлэх, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах зөв мэдээллээр хангах, ирж буй гомдлыг шийдвэрлэх механизм, түүнд статистик дүн шинжилгээ хийх талаар тодорхой тусгасан дотоод хяналтын дүрэм, журам даатгалын комданид заавал байх албагүй юм.

#### *Үндсэн зөвлөмжүүд*

**43. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль эрхзүйн хүрээг тодорхой болгож бэхжүүлэхийн сацуу хүчин төгөлдөр хуулийн заарлтуудын хэрэгжилтийг тууштай хангах нь зүйтэй.** Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий сууриар хангахын тулд одоогийн байгаа хуулийн хүрээнд журам гаргах мөн/эсвэл салбарын хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулах замаар санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах дэлгэрэнгүй хуулийн заалтуудыг нэвтрүүлэх нь зүйтэй.

**44. Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах ерөнхий хууль болон салбарын хууль тогтоомжийн заалтуудын давахрдлыг арилгах нь зүйтэй.** Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагын зар сурталчилгаанд мөрдөх хуулийн үүрэг хариуцлагын хамрах хүрээг нэмэлт өөрчлөлт оруулсан салбар хуулинд заасан заалтаар хязгаарлаж, зөвхөн МБ болон СЗХ-нд хуулийн хяналт, хэрэгжүүлэлтийн бүрэн эрхийг үлдээх нь зүйтэй. Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, Зар сурталчилгааны тухай хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулж, тэдгээрийн хамрах хүрээнээс санхүүгийн салбарыг хасахыг зорих нь зүйтэй. Ингэх нь санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналт, зохицуулалт одоогийн санхүүгийн салбарыг зохицуулагч улсын байгууллагад төвлөрөх юм. Түүнчлэн Өрсөлдөөний тухай хуульд нэмэлт өөрчлөлт оруулж, түүний зар сурталчилгааны талаархи заалтуудын хамрах хүрээнээс санхүүгийн салбарыг хасах нь зүйтэй. Харин Банкны тухай хуулийг шинэчилж, шудрага бус өрсөлдөөн, зах зээлийн давамгайл байр суурийн талаархи заалтын хэрэгжилтийг зөвхөн ШӨХТГ-г үлдээх нь зүйтэй.

**45. Монголд “интернет, мобайл банк”-ны хэрэглээ, ач холбогдол ихэсч буй тул эдгээр болон бусад үйлчилгээ болох цахим мөнгө, цахим мөнгөн гуйвуулгын үйлчлэгчид зохицуулалт хийх шаардлагатай байна.** Салбаргүй банкнуудад бусад банктай эрх тэгш өрсөлдөх талбарыг бий болгохын тулд цахим мөнгө үйлчилгээнд тодорхой зохицуулалт хийх нь зүйтэй. Түүнчлэн энэ зохицуулалтаар дамжуулж хэрэглэгчид, ялангуяа бага орлоготой хэрэглэгчдийн эрх ашгийг хамгаалж чадах үйлчилгээний мөрдлөг болгох доод стандартыг нэвтрүүлэх нь зүйтэй.

**46. Мөнгөн хадгаламжийн даатгалын нарийн тогтолцоог бий болгохын тулд холбогдох төрийн байгууллагууд шаардлагатай хууль тогтоомжыг нэн яаралтай батлах нь зүйтэй.** Ерөнхийдөө хадгаламж эзэмшигчдийн олонхын эрх ашгийг бүрэн хамгаалах атлаа хамрах хүрээг боломжит хязгаарт барихыг зорих хэрэгтэй. МБ болон СЯ хамтдаа шинээр хэрэгжүүлэх мөнгөн хадгалмажийн даатгалын хөтөлбөрийн шилжилтийн үеий төлөвлөгөө бэлтгэж, хөтөлбөрийн талаар олон нийтэд мэдээллэх аян зохион байгуулах нь зүйтэй.

**47. Харилцагчийн активийг тусгаарлах тухай тодорхой заасан зохицуулалт хэрэгтэй байна.** Тусгаарлах дүрэм журам, хууль тогтоомжинд брокер, төлбөр тооцооны банкнууд харилцагчдын хөрөнгийг өөрсдийн үйл ажиллагаанд ашиглах мөн брокер, төлбөр тооцооны

банкууд дампуурвал харилцагчийн хөрөнгийг дампуурлын хөрөнгөнд оруулж бүртгэхийг хориголно гэж тодорхой заах хэрэгтэй.

**48. Даатгагчдын баримтлах хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах цогц стандартуудыг бий болгохын тулд даатгалын хуулийг бүрэн эхээр нь шинэчлэх хэрэгтэй байна.** Богино хугацаандаа Даатгалын тухай хууль, Даатгалын мэргэжлийн оролцогчийн тухай хуулинд заасан зохицуулах бүрэн эрх мэдлийн хүрээнд шинэ дүрэм, журам баталж хэрэгжүүлэх боломжтой. Иргэний хуулийн даатгалын гэрээний заалтуудыг өөрчлөх нь зүйтэй ч богино хугацаандаа СЗХ-ноос даатгалын компаниудын гэрээг хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах тодорхой шалгууруудад нийцүүлэн мөрдүүлж, хяналт тавих замаар шийдвэрлэж болох юм. Энэ нь бүтээгдэхүүний бүтцийн зарим хэсгийг заавал хамарсан байх ёстой. Үүнд хэрэглэгчдэд нийлүүлэх бүтээгдэхүүний зориулалт тухайн хэрэглэгчид тохирч буй эсэх, худалдан авалтын цэг (ХАЦ) дээр өгөх мэдээллийн агуулга, хүргэлт болон цаг хугацаа гэх мэт шаардлагууд, болзошгүй болон бодит ашиг сонирхлын зөрчилийн менежмент (ө.х цалин урамшууллын талаархи мэдээлэл өгөх), нэхэмжлэл ба даатгалын хамрах хүрээ, хэрэглэгчийн мэдээллийн чандлан хадгалалт мөн даатгуулагчдын гомдол саналыг шийдвэрлэх гэх мэт зүйлс орно.

**49. Түүнчлэн СЗХ-ноос даатгалын зах зээлд оролцогчид, ялангуяа даатгалын мэргэжлийн байгууллагуудад албадан мөрдүүлэх ёс зүйн дүрмийг тэдэнтэй зөвлөдөсний үндсэн дээр боловсруулж батлах нь зүйтэй.** Ёс зүйн дүрэм нь мэргэжлийн байгууллагууд (i) харилцагчийн хэрэгцээг үнэлэх; (ii) худалдан авах шийдвэрт ач холбогдолтой мэдээллийг ил болгох; (iii) даатгалын бүх үйл ажиллагааг мэргэжлийн төвшинд гүйцэтгэх; (iv) харилцагчийн ашиг сонирхол, нууцыг хамгаалах; мөн (v) даатгалын бизнесийг зохистой сэдэлд суурилж явуулах – бизнесийн зорилгоо зохистой тодорхойлж, үнэнч шудрагаар харилцагчдынхаа сонирхлыг эрхэмлэн ажиллах.

### **III. Мэдээлэл өгөх**

#### *Үндсэн үр дүн*

**50. Монголын хууль тогтоомжинд санхүүгийн байгууллага, ялангуяа банкууд хэрэглэгчдэд санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнийхээ талаархи мэдээлэл өгөх үүрэг хүлээлгэсэн заалтууд байдаг.** Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулинд “хэрэглэгч барааны талаар үнэн зөв сонголт хийхэд туслах бодит мэдээллээр хангагдах” эрхтэй гэж заасан байна”.<sup>26</sup> МХТТЗҮА-ны тухай хуулинд банкууд хадгаламжийн хугацаа, холбогдох хүү, хадгалах мөнгөний хэмжээ, хадгаламжийн хүү бодох аргачлал, гэрээнд оролцогч тал хадгаламжийн гэрээнд заасан үүргээ биелүүлж чадаагүй тохиолдолд хадгаламжийн гэрээг цуцлах үндэслэл ба гэрээнд оролцогч талын хүлээх хариуцлагын талаар үнэн зөв мэдээлэл өгөх ёстой гэж заажээ.<sup>27</sup> Түүнчлэн банкууд зээлийн үндсэн шаардлагууд болох зээлийн зориулалт, хүү мөн бусад нөхцлүүдийн талаарх мэдээллээр хангах үүрэгтэй.

**51. Гэсэн хэдий ч мэдээлэл өгөх шаардлагуудтай холбоотой одоогийн эрхзүйн зохицуулалтанд банкууд жижглэнгийн худаладан авагчдад өгөх ёстой мэдээллийн төрөл болон хэлбэр нь хангалттай тодорхой заагдаагүй байна.** Хэдийгээр ихэнх банкууд жижиг, нэг хуудас эсвэл эвхмэл танилцуулгыг зар сурталчилгааны зориулалтаар тараадаг боловч үндсэн нөхцөлийн талаархи гол мэдээллээ оруулаагүй байдаг. ҮЦЗТХ<sup>28</sup>-инд үнэт цаас авах болон зарах

<sup>26</sup> Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль 7.1.

<sup>27</sup> МХТТЗҮА-ны тухай хууль, 4.2-р зүйл.

<sup>28</sup> ҮЦЗТХ, 14.4-р зүйл.

үйл явцад хөрөнгө оруулагч хуулинд заасан мэдээллийг үнэт цаас гаргагч эсвэл үнэт цаасны зах зээлд оролцогч мэргэжлийн байгууллагаас шаардах эрэхтэй гэж заасан. Гэсэн хэдий ч брокер, дилер заавал урьдчилан мэдээлэл өгсөн байх үүрэггүй тул хөрөнгө оруулагч мэдээлэл авах хүсэлт гаргах ёстой болж байна. Даатгалын тухай хууль<sup>29</sup> нь даатгагч “даатгуулагчид даатгалын гэрээг уншиж таницуулсан байх” үүрэг хүлээлгэсэн боловч энэ хуулийн шаардлагатай холбоотой хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах дэлгэрэнгүй стандарт, дүрэм, журам байхгүй.

**52. Мөн санхүүгийн хэрэглэгчдэд мэдээлэл өгөх шаардлага сул байгаа ба бодит амьдрал дээрх үүний хэрэгжүүлэлтийн хооронд том зөрүү байна.** Санхүүгийн байгууллагууд хүлээсэн үүргээ бүрэн дүүрэн биелүүлдэггүй эсвэл МБ, СЗХ-ноос хэрэгжүүлэлэхийг шаарддаггүй нь ажиглагдаж байна. Бодит амьдрал дээр санхүүгийн байгууллагын хэрэглэгчиддээ өгч буй мэдээлэл харилцан адилгүй байгаа ба энгийн ойлгогдохуйцаар боловсруулсан мэдээлэл хомс байна.

#### *Үндсэн зөвлөмжүүд*

**53. Санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үндсэн нөхцлүүдийг товчлон боловсруулсан стандарт “үндсэн мэдээллийн хуудас”-аар хэрэглэгчдэд хангах нь зүйтэй.** Бусад улс орнуудад хэрэгжиж буй үндсэн мэдээллийн хуудас нь хэрэглэгчдийн нэг санхүүгийн байгууллага доторх мөн олон төрлийн санхүүгийн байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг харьцуулах чадварыг нэмэгдүүлэх, хэрэглэгчийн санхүүгийн үйлчилгээ, гэрээний нөхцлийг талаарх ойлголтыг дээшлүүлэхэд үр дүнтэй гэдэг нь харагдаж байна.<sup>30</sup> МБ, СЗХ журам баталж, санхүүгийн байгууллагуудын хэрэглэгчидэд санал болгож буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаархи 1 хуудас (эсвэл нэг хүснэгт) үндсэн мэдээллийг энгийн үгээр тайлбарлаж, хэвлэхэд хялбар хэлбэрээр боловсруулах үүрэг хүлээлгэх нь зүйтэй. Үндсэн мэдээллийн хуудас санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд хамаарах төлбөр, шимтгэлийн хэмжээ болон гомдол гаргах хүсэлтэй хэрэглэгчдэд туслах механизмын талаарх мэдээллийг тодорхой заасан байх шаардлагатай. Уг хуудсыг эцэслэн боловсруулж хэвлэн санхүүгийн байгууллагын салбаруудад тараахаас өмнө хэрэглэгчдэд уг хуудсанд байгаа мэдээллийн агуулга, боловсруулсан хэлбэр (формат) ойлгогдоход хялбар байгаа эсэхийг хэрэглэгчдийн дунд туршилт явуулж шалгаж үзэх нь зүйтэй.

**54. Түүнчлэн, МБ, СЗХ болон салбарын байгууллагууд хамтран санхүүгийн үндсэн нэр томъёоны тайлбар толь гаргах нь зүйтэй.** МБ, СЗХ-ноос нийтлэг хэрэглэгддэг санхүүгийн үйлчилгээний нэр томъёоны тайлбар толь баталж, санхүүгийн байгууллагуудын хэрэглэгчдэд санал болгож буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнээс үл хамааран үндсэн нэр томъёо ашиглахыг мөрдлөг болгох нь санхүүгийн салбар, санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ хэрэглэгчдэд томоохон тус болох юм.

**55. МБ, СЗХ үнийн харьцуулалтын цахим хуудас нээж, хэрэглэгчдэд хэрэгтэй үнэ өртгийн харьцуулалт бүхий мэдээллээр хангах нь зүйтэй.** Ийм хэрэгсэл хэрэглэгчдэд ижил төстэй санхүүгийн бүтээгдэхүүний зардал (үр өгөөж), үндсэн нөхцлийг харьцуулах мөн санхүүгийн байгууллагуудын дунд бүтээгдэхүүний онцлог, үнэ өртөгд суурилсан өрсөлдөөн бий болгох боломжтой юм. Цахим хуудаснаас гадна үнэ өртгийн харьцуулсан хүснэгтийг МХЭАХХ, хэвлэмэл мэдээлэл мөн хөдөө орон утгийн бусад мэдээлэл дамжуулах сувгуудаар (өрхийн эмнэлэг, дэлгүүр г.м) түгээх нь зүйтэй. Перу улсын санхүүгийн зохицуулах байгууллагын ажиллуулдаг цахим хуудасны жишээг ажиглавал үнэ өртөг харьцуулах үндэсний цахим хуудас ажиллуулах нь

<sup>29</sup> Даатгалын тухай хууль, 9.1.6-р зүйл.

<sup>30</sup> Жишээ нь Перу улсын Noja de Resumen (товч мэдээллийн хуудас), ЕХ-ны Европын хэрэглэгчийн зээлийн стандарт мэдээлэл, Өмнд Африкийн Жижиг зээлийн гэрээний өмнөх тооцоо, мэдэгдэл, Гана улсын Гэрээний өмнөх зээлийн бодит мэдээлэл олгох шаардлага.

өрсөлдөөн нэмэгдүүлж, үнэ өртөг бууруулдаг болохыг харуулж байна.<sup>31</sup> Энэ цахим хуудсанд ижил төстэй бүтээгдэхүүн харьцуулах эсвэл (хүүхэд төрүүлэх эсвэл эрүүл мэндийн даатгал гэх мэт) зардал төлөвлөхөд ашиглаж болох атлаа хэрэглэхэд хялбар санхүүгийн хэрэгслүүд байдаг.

#### **IV. Бизнесийн үйл ажиллагаа**

##### *Үндсэн үр дүн*

**56. Монголд санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ буцаах хугацаа гэж байдаггүй.** Энэ нь бүтээгдэхүүний үнэ өртөг, гэрээний нөцлийг харьцуулах мэдээлэл, стандарт дутмаг Монгол орны хувьд санаа зовоосон асуудал юм.

**57. Зээлийн түрэмгий бодлого, зээлийн өргөдөлд тавигдах хэт их шаардлагууд хүн амын эмзэг бүлэгт илүү нөлөөлж байна.** *Зээлийн хүү бууруулах, зах зээлийн орчинг хөгжүүлэх цогц хөтөлбөрт* зээлийн хүү, шимтгэл хураамжийг хязгаарлахын тулд банкуудын зээлийн зохицуулалт, түүний хэрэгжилтийг хянах хэрэгтэйг тодотгосон байна. Зарим хэрэглэгчид цагдаагийн тодорхойлолт, хорооны ам бүлийн тодорхойлолт гэх мэт олон төрлийн бичиг баримт зээл эргэн төлөх чадварыг тогтоох явцад шаарддаг гэж гомдол гаргадаг гэсэн баримт бий.

**58. Монголчууд зээл авахдаа бусад банкны санал болгож буй өрсөлдөхүйц нөхцлийн талаар мэдээлэл байхгүй тул харилцагч банктайгаа зээлийн гэрээ хийдэг.** Ихэнх тохиолдолд банкууд зээлийн өрөгдлийн хураамж гэх мэт урьдчилсан төлбөрийг зээл авахыг хүсэх хэрэглэгчдээс авдаг бол зарим тохиолдолд зээлийн үнэлгээ, хуулийн бичиг баримт цуглуулах мөн/эсвэл барьцаа хөрөнгийг даатгах даатгалын төлбөр авдаг. Гэхдээ банкууд дээр дурьдсан төлбөрийн талаар хэрэглэгчдэд мэдээлэл олгосон байх үүрэг хууль, дүрэм журамд хүлээдэггүй. Энэ нь хувьсагч хүүтэй зээлийн хувьд нэн хамааралтай асуудал юм. Учир нь зээлийн хүү гэрээний хэрэгжилтийн хугацаанд ямар үндэслэлээр, хэзээ, хэр их өсөх талаар тодорхой мэдээлэл тогтмол өгдөггүй.

**59. 1990-ээд оны эхэнд хувьчлал явагдсанаас хойш үнэт цаасны зуучлагчийг (“брокер”) тойрсон олон гомдол гарсаар ирсэн.** Брокерууд хувьцаа эзэмшигчдийн зөвшөөрөлгүйгээр тэдний эзэмшлийн хувьцааг зарсан гэж хэрэглэгчид гомдол гаргасан. Хоёрдугаарт, брокерууд хувьцаа эзэмшигчдийн хувьцааг тухай үеийн болон ирээдүйд олох үнэ цэнийг буруу мэдүүлж худалдан авсан гэж гомдол гаргасан. Гуравдугаарт, хувьцааны эзэмшлийн бичиг баримтыг хуурамчаар үйлдэн өөрийн дансанд хувьцааг шилжүүлж бусдад худалдсан гэх гомдол гарч буй. Эдгээр нь өв залгамжлал, итгэмжлэлтэй холбоотой хуурамч бичиг баримтууд байсан байна. СЗХ-ны 2011 оны жилийн тайланд ирсэн гомдлын ихэнх нь хувьчлалын үед гарсан шийдэгдээгүй хэргүүд эзэлж буй гэж дурьдсан байна.

**60. СЗХ, МХБ болон Төв хадгаламжийн газар удахгүй явагдах ЭТТ хувьчлалтай холбоотой илэрч болзошгүй сөрөг нөлөө, саад бэрхшээлийг сайтар мэдэж байгаа (Цонх 1-ийг харна уу).** Эдгээр байгууллагууд брокеруудын зүгээс хувьцааны үнэ тогтоогдоогүй, (АНА явагдасны дараа) арилжаа хийх эрх нээгдээгүй байхад хувьцааг худалдан авах болон бусад үйлдэл хийхийг хориглосон анхааруулга гаргасан. Энэ арилжааны дүрэм, журмыг зөрчсөн брокерт хатуу шийтгэл ногдуулна гэж анхааруулгад тусгасан байна.

---

<sup>31</sup> Перугийн Банк, даатгал, хувийн тэтгэвэрийн сангийн хяналтын газраас зээлийн хүүг харьцуулсан цахим мэдээллээр хангах нь хүү тогтвортой байх үед зээлийн хүү 1000 нэгжээр (буюу 10 хувиар) буулгадаг болохыг тогтоосон. <http://www.sbs.gob.pe> -ийг харна уу.

**Оршил:** Монголын Засгийн газар Эрдэнэс таван толгой (ЭТТ) нүүрсний уурхайн хувьцааны зарим хэсгийг иргэдэд тараах замаар хувьчлах гэж байгаа. Иргэн бүр компаний 1072 ширхэг хувьцаа авна. Хувьцааны оронд бэлэн мөнгө авах эрх иргэдэд нээлттэй байсан ба ингэхийн тулд нэгж хувьцааг 1 сая төгрөгөөр (933 ам. доллар) төрд зарах ёстой байсан. Өргөдөл гаргах эцсийн хугацаа 2012 оны 5-р сарын 20-ны өдөр байсан ба үүнээс хойш гаргасан хүсэлт хүчин төгөлдөр биш. Ойролцоогоор 1.5 сая хүн бэлэн мөнгө авах хүсэлт гаргасан байна.

Бэлэн мөнгө авах хүсэлт гаргаагүй иргэн хувьцаагаа авах эрхтэй. 1 сая гаруй хүн хувьцаа авна. Хувьцаа авах иргэдийн жагсаалтыг, тэдний эзэмших хувьцааны мэдээлэлтэй хамт Төв хадгаламжийн газарт явуулж эзэмших эрхийн бүртгэл хийж хадгалах юм. Хувьцаагаа арилжих сонирхолтой иргэд брокерийн данс нээлгэх шаардлагатай. Гэхдээ хоёрдогч зах зээлд арилжаа хийх нь АНА явагдахаас нааш боломжгүй. МХБ, СЗХ болон МҮЦТТХТ хоёрдогч зах зээлд арилжаа хийх эрх нээгдэх өдрөөс өмнө хийсэн гүйлгээг хүчингүйд тооцоно гэж иргэд, брокеруудад анхааруулга гаргасан.

#### **ЭТТ-н хувьцаа тараалтын хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах эрсдэл ба бэрхшээл:**

Монголын иргэд 1 сая төгрөг бэлнээр авна гэсэн хүчтэй зар сурталчилгаа явж байгаа ч гэсэн ихэнх иргэд үнэт цаасны үнэ цэнэ, түүнийг хэрхэн зарах, зарахаасаа өмнө хүлээснээс хугацаанаас шалтгаалан хувьцааны үнийн зөрүүгээс олох боломжит ашиг гэх мэт бэлэн мөнгөний оронд ЭТТ-н хувьцаа авбал эдлэх үр өгөөжийн талаар ойлголтгүй байна. Тиймээс ЭТТ-н хувьцааг шилжүүлэхтэй холбоотой бүхий л бодит мэдээллийг иргэдэд хүргэхийн тулд өргөн хүрээний санхүүгийн боловсролын аян явуулах нь зүйтэй.

Овжин брокер болон бусад хувь хүмүүс хоёрдогч арилжаа явагдахаас өмнө засгийн газраас тогтоосон үнээс бага үнээр иргэдийн хувьцааг авчих вий гэсэн том болгоомжлол Засгийн газарт байгаа юм. Хэдийгээр иргэд хувьчлалын үед туршлага хуримтлууж, үнэт цаасны тухай мэдлэгээ сайжруулсан ч гэлээ ЭТТ хувьчлалын үед брокерийн хууль бус үйл ажиллагаанаас сэргийлэхийн тулд зохицуулалт хийдэг байгууллага болон зах зээлд оролцогч байгууллагууд хяналт, хэрэгжилт хангах хөтөлбөр хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.

Дээр дурьдсанчлан брокерууд харилцагчийн зөвшөөрөлгүйгээр тэдний хувьцааг зарах гэх мэт харилцагчийн дансыг хууль бусаар ашиглах боломжтой гэсэн болгоомжлол байна. Тиймээс брокерын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөлд шалгуурыг чангатгах мөн хатуу хяналтын хөтөлбөр хэрэгжүүлэх нь ийм үйлдлийг дахин давтагдахаас сэргийлэх боломжтой юм.

#### **Хайрцаг 1: ЭТТ-н хувьцааг тараахад үүсэх хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах бэрхшээл**

**61. Гэхдээ СЗХ-ны явуулсан хууль бус арилжааны талаархи хуулийн хэрэгжүүлэлт харилцан адилгүй байсаар ирсэн.** СЗХ-г багуулагдахаас өмнө гарсан боловч байгуулагдсан хойно ирсэн хэрэгтэй холбогдог гаргасан СЗХ-ны шийдвэрийг Захиргааны давж заалдах шүүхээс хүчингүй болгох шийдвэр гаргасан. Энэ нь хувьцааны нөхөн төлбөрийн талаарх хуулийн заалтыг ялангуяа хэд хэдэн хэрэглэгчид хохирсон хэрэг дээр хэрхэн тайлбарлахтай холбоотой юм. Брокерууд дампуурсан тул хөрөнгийн зах зээл дээр байгаа хувьцааг худалдан авч хохирогчид шилжүүлэх нийтлэг хохирол барагдуулах арга хэрэглэх боломжгүй байгаа юм. Тиймээс хэд хэдэн хэрэглэгчид тодорхой нэг багц хувьцааг өмчлөх эрхтэй гэж буй тул тус хэрэглэгч болгон хүлээсэн хохирлоо бүрэн нөхөн төлүүлэх боломжгүй болж байгаа юм.

**62. Хэдийгээр ипотекийн даатгалын борлуулалт, автомашины санхүүжилтэнд даатгалын бүтээгдэхүүнийг багцлах болон иж бүрдэлд ороогүй бараа дагалдуулах явдал<sup>32</sup> аль хэдийнээ газар авсан ч үүнээс сэргийлэх заалт Даатгалийн тухай хуулинд байхгүй байна.** Тухайлбал, Монголын даатгалын салбарын хөгжлийн эхний үе шатанд явж байгаа ба даатгалын гэрээ нь зээл авах урьдчилсан нөхцөл болж байгаа үед зарим даатгалын компаниуд банкуудын шаардаж буй алдагдлаас хангалттай хамгаалж чадах санхүүгийн чадавхи байхгүй гэж үзэж буй учраас банкууд хэрэглэгчдээ өөрөө даатгалын компани сонгохыг зөвшөөрөхөөс татгалздаг.

### *Үндсэн зөвлөмжүүд*

**63. Санхүүгийн бүтээгдэхүүнүүдийн албан ёсны “буцаах хугацаа”<sup>32</sup> авч үзэх ёстой.** Зээл авахыг хүссэн харилцагч өөр банкны санал болгож буй нөхцлийн давуу талын талаар мэдээлэлгүйгээр банктэй гэрээ хийдэг. 3-аас 5 хоногийн буцаах хугацаанд хэрэглэгч бүх авсан зээлээ буцааж өгөөд ямар нэгэн торгуульгүйгээр зээлийн гэрээнээс буцах хамгаалалт зээл авагчдад хэрэгтэй.

**64. Монголбанк зээл авахад шаардлагагүй босгыг боломжийн хирээр бууруулах талаас нь зээлийн өргөдлийн шалгуурыг анхааралтай авч үзэх хэрэгтэй.** Тиймээс, банкнаас зээлийн өргөдөл авахдаа хэрэглэгчдээс шаарддаг хүнд суртал бүхий олон шат дамжлагыг цөөлөх зорилгоор зээлийн хэлцэлд тавигддаг хэрэгцээгүй босгыг хориглох нь зүйтэй.

**65. Цаашлаад банкуудын төлбөр, хураамж, шимтгэл болон зээлийн хүү тооцох өөр өөр аргачлалыг хүлээн зөвшөөрөхөөс илүүтэй Монгол банк тэдгээрийг бодох аргачлалыг боловсронгуй болгож бүх банкуудад зэрэг мөрдүүлэх хэрэгтэй.** Ирээдүйд Монголбанк бүх банкуудын хэрэглэж буй стандарт аргачлалыг мөрдүүлэх журам баталж, банкууд уг журмыг мөрдөж буй эсэхд хяналт тавих хэрэгтэй. Банкууд жинхэнэ хүүгийн хувь буюу МБ-наас зөвлөсөн хүүгийн төвшнөөс илүү гарсан хүүгийн хувийн (шимтгэл, хураамжийг оролцуулсан) нийтэд ил болгож, сурталчилгаа, маркетинг болон борлуулалтын материалуудад уг тоог тусгаж байх ёстой<sup>33</sup>.

**66. Брокеруудын зүй бус үйлдлээс сэргийлэх алхамуудыг авч хэрэгжүүлэх ёстой бөгөөд хамгийн чухал нь брокеруудын тусгай зөвшөөрлийн стандарт, шаардагдах хөрөнгийг чангатгах явдал юм.** Энэ нь брокеруудын тоог цөөрүүлж ингэснээрээ илүү хүчтэй, сахилга баттай, хууль сахидаг брокеруудыг бий болгоно. Нэмж хэлэхэд, энэ нь хяналт тавьж буй ажиллагсадын ажлын ачааллыг бууруулах бөгөөд тэд хамгийн чухал брокеруудад төвлөрч хяналт тавих болно.

**67. Зөрчлийг илрүүлэхийн тулд авч хэрэгжүүлэх ёстой нэмэлт алхамуудад статус, онцлог, хөрөнгө оруулалтын тохиромжтой байдал ба ашгийн талаар худал мэдээлэл өгсөн болон зөвшөөрөгдөөгүй арилжаа хийсэн брокерт хатуу хариуцлага ногдуулах явдал орно.** Брокеруудын арилжааны үйл ажиллагаанд ойр хяналт тавих шаардлагатай. Нэмж хэлэхэд, зөрчил

---

<sup>32</sup>Хоёр болон түүнээс дээш бараа бүтээгдэхүүнийг багц болгон хамтад нь зарах мөн эдгээр бүтээгдэхүүнүүдийн ядаж нэг нь тусдаа зарагдахгүй байхыг Иж бүрдэлд ороогүй байраа дагалдуулах гэнэ. Багцлах гэдэг нь хэдийгээр бүтээгдэхүүн бүр нь зах зээл дээр дангаараа зарагддаг боловч 2 ба түүнээс дээш бүтээгдэхүүнийг хамтад нь борлуулахыг хэлнэ.

<sup>32</sup> Тодорхой хугацааны дараа торгуульгүйгээр санхүүгийн бүтээгдэхүүний гэрээнээс болих эрхийг хэлнэ.

<sup>33</sup> Жишээлбэл, Перугийн ил тод байдлыг зохицуулалт нь банкуудыг “ТСЕА” эсвэл хүүгийн төвшнөөр илэрхийлэгдэх жилийн жинхэнэ зардлын төвшнөө нийтэд ил тод болгохыг шаарддаг ба хэрэглэгчийн зээлтэй холбоотой бүх зардлуудыг агуулна.



гаргах хамгийн өндөр эрсдэлтэй брокеруудыг олж тогтоохын тулд эрсдэлд суурилсан хяналтын боловсронгуй тогтолцоог бий болгох нь чухал.

**68. Залилангийн талаарх гомдол давамгалж байгаа мөн олон шинэ брокеруудын санхүүгийн сул талтай, туршлага тутмаг тул урт хугацаандаа зохицуулалтын үүрэгтэй байгууллагууд даатгалын компани залилангийн хэрэг үйлдэх юмуу дампуурах тохиолдолд хөрөнгө оруулагчдын хөрөнгийг хамгаалахад чиглэсэн хөрөнгө оруулагчийг хамгаалах сан байгуулахыг зорих нь зүйтэй.** Брокерууд нээлттэй зах зээлд зөвшөөрөгдөөгүй арилжаа хийснээсээ болж гарсан хохирлыг төлөх чадваргүй болсон тохиолдолд хөрөнгө оруулагчийг хамгаалах сангаас хөрөнгө оруулагчийн хөрөнгийг сэргээн олгох боломтой юм. Ийм нөхөн төлбөрийн санг тухайн жилд бүртгэлтэй үйл ажиллагаа явуулж буй брокерууд албадан хураамж авах замаар санхүүжүүлдэг. Төлбөрийн чадваргүй болсон брокер уг санд төлсөн мөнгөн дүнтэй тэнцэхүйц хохирлыг хариуцах бол үлдэгдэл хохирлыг уг сангийн хуримтлалаас гаргах боломжтой байна.<sup>34</sup> Хэрэв Монгол улс хөрөнгө оруулагчийн нөхөн төлбөр/баталгааны сан шинээр байгуулахаар шийдвэл юуны түрүүнд уг тогтолцоо ёс зүйн буруу хандлыг өөгшүүлж болох эрсдлийг тооцож сайтар хэлэлцэж, урьдчилсан үнэлгээ хийх нь зүйтэй юм.<sup>35</sup> Үүний сацуу уг салбарын нэмэлт өртгийг даатгалын салбартай уялдуулах замаар буулгах боломжийг анхааралдаа авах хэрэгтэй юм. Нэмж хэлэхэд зах зээлд суурилсан арилжааны эрсдэлийн удирдлагын механизм, урамшууллын элементийг шинэ тогтолцоондоо суулгах өгөх нь зүйтэй.

**69. Иж бүрдэлд ороогүй бараа дагалдуулахын борлуулалт хүчлэхийг хориглохыг авч үзэх нь зүйтэй.** Иймэрхүү хориглолт нь хэрэглэгчийг тодорхой санхүүгийн үйлчилгээг авахын тулд багцалсан эсвэл иж бүрдэлд оруулсан хэрэглэгчийн хүсээгүй бүтээгдэхүүн дагалдуулсан худалдан авалт хийхэд хүргэсэн нөхцөл байдлыг бууруулахад чиглэгдэнэ. Зээлдэгч зээл авахдаа нэмэлт нөхцөл болсон даатгалыг худалдаж авахыг шаардаж байгаа үед хэрэглэгч бие даасан хэд хэдэн даатгалын байгууллагуудаас сонголт хийх боломжтой байх хэрэгтэй. Ийм сонголт байгаа гэдгийг зээлийн гэрээнд гарын үсэг зурахаас өмнө хэрэглэгчдэд амаар болон бичгээр мэдэгдэх хэрэгтэй.

## **V. Маргаан шийдвэрлэх механизм**

### *Үндсэн дүн*

**70. Банкууд үйлчлүүлэгчдийн гомдлыг хүлээн авах дотоод дүрэм журамтай байх талаар хууль ёсны шаардлага байдаггүй.** Хэдийгээр зарим банкууд хэрэглэгчид шууд холбогдох утасны үйлчилгээтэй боловч боловч хэрэглэгч гомдол гаргах юмуу маргаан эхлүүлэхэд банкууд хэрэглэгчдэд өөрийн дотоод журмын талаар бичгээр ил болгодоггүй. Нэмж хэлэхэд МБ-ны хувьд банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар үйлчлүүлэгчдийн гомдлыг хүлээж авах, шийдвэрлэхэд оролцох үүрэгтэй эсэх талаар эрхзүйн зохицуулалт байдаггүй.

**71. Монголбанкинд өөрийн хяналтын харьяанд байдаг банктуудтай холбоотой хэрэглэгчийн асуулт, өргөдөл гомдол, маргааны талаар мэдээлэл цуглуулж дүн шинжилгээ хийх хуулийн заалт байхгүй боловч зарим тохиолдолд ядаж албан бус мэдээлэл дээр үндэслэн хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авдаг.** Монгол банк иймэрхүү төрлийн гомдлыг жилд дунджаар

<sup>34</sup> Ийм наөхөн төлбөрийн сан ЕХ-д шаарддаг бөгөөд Америк, Турк, Малайз, Хонг Конг, Өмнөд Солонгосд болон бусад олон оронд төрөл бүрээрээ байдаг.

<sup>35</sup> Морал хазард гэдэг нь брокерууд болон хөрөнгө оруулагчид нөхөн төлбөрийн гэрээндээ хэт найдсанаас болоод эрсдэлд хандуулах анхаарлаа бууруулах аюулыг хэлнэ.

1000-ийг хүлээж авдаг ба Хяналт, шалгалтын газар нь эдгээр үйлчлүүлэгчдэд хариу/зөвлөмж өгдөг. Гэвч Монголбанк эдгээр үйлчлүүлэгчдэд ихэнхдээ банктайгаа маргаанаа эвтэйхэн шийдэхийг зөвлөдөг бөгөөд эдгээр мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж эхлээгүй.

**72. Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай хуулиар Санхүүгийн зохицуулах хороо нь лиценз эзэмшигч болон хэрэглэгчийн хоорондын маргааныг шийдвэрлэдэг.** 2011 онд СЗХ хөрөнгө оруулагчийг хамгаалах асуудлаар 316 гомдол хүлээн авсан бөгөөд 2010 онд 322-ийг хүлээж авч байсан юм. Өргөдөл гомдлын дийлэнх нь хувьцаа эзэмшигчдийн санал өгөх эрхийг болон ногдол ашиг хүртэх эрхийг хязгаарлсан талаар мөн хувьцаа эзэмшигчийн зөвшөөрөлгүйгээр хувьцааг зарсан, шилжүүлсэн талаар гомдлууд байсан. 2011 онд СЗХ иргэний эрхийг зөрчсөн болон даатгалын нөхөн төлбөрийн асуудлаар 30 орчим өргөдөл хүлээн авсан. (2010 онд 18 байсан).<sup>36</sup> Гэвч энэ нь СЗХ маргааныг шийдвэрлэхдээ хэр үр дүнтэй байгааг харуулж чадахгүй.

**73. Үнэт цаасны тухай хуулийн шинэ төслөөр СЗХ хөрөнгө оруулагчдын хувьд гомдол шийдвэрлэх эрхтэй байгууллага болох юм.** Уг хуулийн төсөлд СЗХ нь тус хорооноос гаргасан дүрэм журмын дагуу зохицуулагдаж буй хүмүүс, чек гаргагч, хөрөнгө оруулагч болон үйлчлүүлэгчдийн хоорондын маргааныг шийдвэрлэх “Маргаан шийдвэрлэх зөвлөл” байгуулах юм. Иймээс СЗХ нь шинэ хуулийн төсөлд зааснаар хөрөнгө оруулагчдын хувьд гомдол шийдвэрлэх байгууллага болох ба илүү албан ёсны дүрэм журмыг нь үнэт цаасны тухай хуулийн шинэ төсөлд тусгагдах ёстой. Хэрвээ талууд зөвлөлийн шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөхгүй бол шүүхэд гомдол гаргаж болно.

**74. Эцэст нь хэдийгээр ШӨХТГ өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх тодорхой эрхтэй ч энэ үүргийг тийм ч их гүйцэтгэж байгаагүй.** Гэхдээ ШӨХТГ нь жилд дунджаар санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотойгоор жилд дунджаар 118 өргөдөл гомдол хүлээж авдаг. Гэвч энэхүү мэдээлэлд ямар нэгэн дүн шинжилгээ хийгээгүй.

**Хүснэгт 3: Хяналт тавих үүрэгтэй байгууллагуудын хэрэглэгчийн эрхийн талаар гомдлуудыг барагдуулах хариуцлагууд**

Агентлагууд	Чиг үүргийг тусгасан хууль	Хуульд заасан хариуцлагын төрлүүд	Санхүүгийн үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх бодит үйл ажиллагаа
Монгол банк	Байхгүй	Байхгүй	Хэрэглэгчдэд зөвлөгөө, хариу бичиг өгөх
СЗХ	Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай хууль	Лиценз эзэмшигч болон хэрэглэгчийн хоорондын маргааныг шийдвэрлэх	Маргааныг эвлэрүүлэх замаар шийдвэрлэх (эвлэрүүлэх албан үүрэг байхгүй)
ШӨХТГ	Өрсөлдөөний тухай хууль	Эрх мэдлийнхээ хүрээнд өргөдөл гомдол хүлээн авч шийдвэрлэдэг.	Байхгүй

**Зөвлөмжүүд**

<sup>36</sup> СЗХ ны жилийн тайлан. 2010, 2011 он.

75.

#### Санхүүгийн

**байгууллагууд нь өргөдөл, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэх ажилтан болон тусгай нэгжтэй байх ёстой ба тэдгээрийн талаар харилцагч бүр мэдэж байх ёстой.** Жишээлбэл, Малайзад банкууд, даатгалын байгууллагууд гэх мэт бүх төв банкаар зохицуулагдаж буй санхүүгийн байгууллагууд үйлчлүүлэгчийн гомдлыг барагдуулах нэгжтэй байхыг шаарддаг. МБ болон СЗХ нь санхүүгийн байгууллагуудад өргөдөл гомдол шийдвэрлэх дотоод процедурыг заасан журам гаргах хэрэгтэй. Бүх санхүүгийн байгууллагууд өргөдөл гомдлын талаар нэгдсэн мэдээлэлтэй байх ёстой ба үүнийгээ СЗХ болон МБ-д хүргүүлэх ёстой. Өргөдөл гомдлын талаар статистик мэдээлэл дээр үндэслэн МБ, СЗХ өргөдөл гомдлын тайланд дурьдсан асуудлуудыг бууруулах талаар журам, заавар, аяны ажлуудыг явуулах хэрэгтэй.

76. **Үнэт цаасны зах зээлийн тухай хуулийн шинэ төслөөр Маргаан хянах зөвлөл байгуулах нь жижиг харилцагчдын маргааныг шударга шийдвэрлэхэд маш чухал юм.** Энэхүү Маргаан хянах зөвлөлийн асуудал СЗХ-ны хувьд маш чухал нэн тэргүүний анхаарах зүйл болоод байгаа. Түүнчлэн, маргаан шийдвэрлэх зардлыг бууруулахын тулд жижиг хөрөнгө оруулагчдын оролцсон жижиг маргааны тохиолдолд Зөвлөлийн гаргасан шийдвэрийг МУ-ын ЗГ-аас хүчин төгөлдөр болгож, давж заалдах эрхийг хаах боломжтой эсэхийг авч үзэж болох юм.

77. **МБ, СЗХ-ны хувьд гадаад маргаан шийдвэрлэх механизмийг үр дүнтэй болгохын сацуу байгууллагуудын маргаан шийдвэрлэх үүрэг хариуцлагуудыг илүү тодорхой болгох хэрэгтэй.** ШӨХТГ-ын санхүүгийн үйлчилгээний талаар хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх хүчин чадал, сонирхол дутмаг тул гомдол шийдвэрлэх үүрэг нь МБ, СЗХ-нд ногдуулах нь зүйтэй. Энэ нь Санамж бичигт гарын үсэг зурснаар хэрэгжиж болно. (Энэхүү тайлангийн 27-р параграфд дурьдсан). Зах зээл зөрчлийн талаар эрт сануулга авах хамгийн сайн арга нь хэрэглэгчээс ирэх гомдол тул МБ, СЗХ өөрсдийн хариуцдаг салбарын өргөдөл гомдлыг цуглуулж, дүн шинжилгээ хийдэг байх нь зүйтэй. Салбар хоорондын гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд өргөдөл гомдлын байдлаас хамаараад СЗХ, МБ-д шилжүүлдэг өргөдөл гомдол шийдвэрлэх төвлөрсөн дугаарлалт хийх нь тустай. ТБ-ны тухай хуулинд нэмэлт өөрчлөлт хийснээр маргаан шийдвэрлэх талаар МБ-ны үйл ажиллагааг томъёолох боломжийг судлах нь зүйтэй.

78. **Урт хугацаанд Монголын нөхцөлд тохирох санхүүгийн үйлчилгээний омбудсмен (маргаан шийдвэрлэх байгууллага) байгуулах талаар судлах үзэх хэрэгтэй.** Судлахдаа хараат бус, тогтвортой байдал, хэрэглэгчдэд хүртээмжтэй байдал, тогтолцооны үр дүнг хангах хүчин төгөлдөр шийдвэр гаргах чадвар зэргийг харгалзан үзэх хэрэгтэй. Олон улсын амжилттай туршлагаас харахад хэд хэдэн байгууллагууд байж болох юм. Ямар ч загвар батлагдсан байсан холбогдох үйл ажиллагаанууд нь(хэрэглэгчдэд нөхөн төлбөр олгох гэх мэт) уг хууль ёсны этгээдийн эрх, үүргийн мэдлийн хүрээнд байх ёстой(Хайрцаг 2-ийг харна уу).

## **Хайрцаг 2: Санхүүгийн омбудсмений тогтолцооны загвар**

**Шудрага ёс, шүүн таслах ажиллагааны хүртээмжийг иргэдэд нэмэгдүүх зорилгоор ЗГ маргаан шийдвэрлэх боломжит хувилбаруудаар хангахыг эрмэлзэж байдаг.** Иймэрхүү тогтолцоо нь талууд өргөдөл гомдлын талаар сайн дураараа эвлэлд хүрэх боломжгүй үед шүүхээс гадуур шийдвэрлэх боломжийг олгодог. Ерөнхийдөө санхүүгийн гомдол шийдвэрлэх 3 загвар байдаг:

**Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагуудын холбоодуудын байгуулсан омбудсмен:** Иймэрхүү гомдол шийдвэрлэх байгууллагуудын шийдвэр нь хууль ёсны хүчин төгөлдөр шийдвэр биш боловч санхүүгийн байгууллагуудын сайн дурын хүлээн зөвшөөрсөн зах зээлийн өөрийгөө зохицуулах шийдлийн нэг хэсэг юм. Заримдаа санхүүгийн байгууллагууд омбудсмений шийдвэрийг шүүхийн шийдвэрээс ялгаагүй хүчин төгөлдөр гэж үзэж буйгаа нийтэд хүлээн зөвшөөрдөг. Герман гэх мэт зарим улсад санхүүгийн салбарын хэсэг бүрт байгуулсан мэргэжлийн омбудсмений тогтолцоо үр дүнгээ өгдөг гэдгийг харуулж байна. Гэвч мэргэжлийн холбоодын байгуулсан омбудсмений тогтолцоонд ашиг сонирхлын зөрчил гарч ирэхээс болгоомжлох хэрэгтэй. Мөн хэрэглэгчид заримдаа омбудсмен ямагт санхүүгийн байгууллагыг дэмжиж үйлчлүүлэгчийн эсрэг шийдвэр гаргадаг гэж ойлгох магадлалтай юм.

**Хуулийн тусгай статустай хараат бус омбудсмен:** Энэ загварт омбудсмен тусгай хуулиар олгогдсон эрх, үүрэгтэй байдаг ба уг байгууллагын гишүүдийг ЗГ-ын байгууллагаас томилдог. Жишээлбэл, Англид хуулиар олгогдсон эрх мэдэл бүхий хараат бус байгууллага байдаг бол Арменд төв банкнаас зөвшөөрөлтэй омбудсменд банкууд гишүүнээр элсэж, гаргасан шийдвэрийг дагах үүрэг хүлээдэг. Малайзад Санхүүгийн зуучлалын товчоо нэртэй бүх арилжааны банкууд болон даатгалын компаниудын гэх мэт өөрийн гишүүн байгууллага болон иргэдийн хооронд гарсан маргааныг шийдвэрлэх хараат бус байгууллага байгуулагдан ажиллаж байна. Энэ байгууллагын үйлчилгээ нь хэрэглэгчдэд үнэ төлбөргүй ба гарах шийдвэрийг санхүүгийн байгууллагууд заавал даган биелүүлэх ёстой. Нэг хууль ёсны гомдол шийдвэрлэх хуулийн эрх бүхий омбудсмен байгуулах нь хэрэглэгчдэд гомдол саналаа хаана хүргэх эсэхээ мэддэг байхад хялбар юм. Энэхүү загвар нь чиг үүрэг, зорилгын хувьд тодорхой байдгаараа давуу талтай боловч эрх мэдэл, нөөц бололцоог бий болгоход саад бэрхшээлтэй тулгардаг.

**Хяналт, зохицуулалтын байгууллагын харьяа омбудсмен:** Гуравдахь загвар нь хяналт, зохицуулалтын байгууллагын бүтэц дотор санхүүгийн омбудсмений тогтолцоог бий болгох явдал юм. Жишээлбэл, Испанид банкууд зохицуулагчдын өргөдөл гомдол шийдвэрлэх хэлтэс омбудсмений үүргийг гүйцэтгэдэг. Үүний давуу тал нь байгаа байгууллагынхаа бүтцийг ашиглах бөгөөд хүндрэлтэй зүйл нь ийм төрлийн гомдол шийдвэрлэх байгууллагын хараат бус байдлыг хангах болон ашиг сонирхлыг зөрчлөөс сэргийлэх явдал байдаг.

## **VI. Санхүүгийн боловсрол**

### **Үндсэн дүн**

**79. Санхүүгийн мэдлэг олгох талаар явагдаж байгаа эсвэл төлөвлөлтийн шатандаа явж буй хэд хэдэн төрийн болон хувийн санаачлагууд байна.** Зарим банкууд хэрэглэгчийнхээ санхүүгийн мэдлэгийг дээшлүүлэх талаар санаачлагуудыг авч хэрэгжүүлсэн бөгөөд нилээд сонирхолтой нь сургуулиуд дээр туршилтийн төсөл хэрэгжүүлж байна. Санхүүгийн зохицуулах хороо, МХБ болон зарим зах зээлд оролцогчид Монгол иргэдэд зориулж үнэт цаасны зах зээлийн талаар мэдлэг олгох санаачлагуудыг бие даан хэрэгжүүлээд байна. Брокерийн пүүсүүд дээр долоо хоногийн сургалтууд явагдаж байгаа ба СЗХ, МХБ, МҮЦТТХТ-д иргэдийн мэдлэгийг дээшлүүлэх сургалт, семинарууд явуулж байна. МХБ мэдээллүүдийг зургаар харуулсан товхимолуудыг бэлтгээд байна. Даатгалын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаар хүн амын ойлголтыг<sup>37</sup> нэмэгдүүлэхийн тулд СЗХ-ны мэргэжилтэнүүд жил бүр хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар санаачлагуудад оролцдог (сонины ярилцлага, телевизийн нэвтрүүлэг гэх мэт). Боловсролын яам энэ намраас дунд сургуулийн сурагчдад зориулан санхүүгийн боловсролын ойлголтуудыг агуулсан нийгмийн боловсролын шинэ хичээлийг оруулахаар төлөвлөөд байна. Гэвч орон нутагт энэхүү боловсролыг хүргэхэд маш хүндрэлтэй байна.

<sup>37</sup> СЗХ-ны 2010 оны жилийн тайлангаас харахад, өрхийн хадгаламж бага, даатгалын бүтээгдэхүүний талаар иргэдийн мэдлэг бага зэргээс болоод МУ-ын хүн амын дөнгөж дөрөвний нэг нь даатгалын үйлчилгээ хэрэглэдэг. Ихэнх хэрэглэгчид зарим төрлийн нэмэлт татварын төлбөр зэрэгт даатгалын алдаа гаргадаг.

**80. Гэвч тэдгээр санаачлагууд уялдаа холбоо багатай, цогц стратеги байхгүй байна.** Санхүүгийн боловсролын үйл ажиллагаа нь хэд хэдэн төрийн болон хувийн байгууллагуудад хуваагдсан байна. Цогц стратеги дутмаг байгаа нь хүн амын хэрэгцээ болон ялгааг олж тогтооход байгаа нөөцөө үр ашиггүй зарах эрсдэл дагуулж байна.

**81. Эдгээр хөтөлбөрүүд нь ихэнхдээ УБ болон бусад томоохон хотуудад хэрэгжсээр ирсэн ба үнэт цаасны зах зээлийн талаархи үндсэн ойлголтуудыг нийтэд хүртээмжтэй болгосон.** Брокерийн пүүсүүд дээр долоо хоногийн сургалтууд явагдаж байгаа ба СЗХ, МХБ, иргэдийн мэдлэгийг дээшлүүлэх сургалт, семинарууд явуулж байна. МХБ мэдлэгийг зуртай номоор дамжуулж өгөх товхимолуудыг бэлтгээд байна.

**82. Санхүүгийн байгууллагууд хэрэглэгчдэд хангалттай мэдээлэл өгөх замаар тэдний хамгийн хямд, тохиромжтой бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ хийх боломжоор хангахад бэрхшээл учирч байна. Учир нь санхүүгийн байгууллагын ажилчид хэрэглэгчдэд оновчтой мэдээлэл үр дүнтэй хүргэх мэдлэг, чадвар дутмаг байдаг гэсэн мэдээлэл байна.** Банкны салбарын хувьд МБХ саяхан Улаанбаатар хотноо Банкны сургалтын академи байгуулсан ба уг академи нь МБ-ны жижиглэнгийн банкны ажилтан сургах үүрэг хариуцлагын өөртөө шилжүүлэн хүлээн авч буй юм.. Зорилго нь теллер, зээлийн ажилтан болон бусад хадгаламж эзэмшигч, зээлдэгчидтэй шууд харилцдаг бүхий л банкны ажилтануудыг анхан шатны сургалтанд хамруулдаг байх явдал юм. МДХ гишүүдийн ажиллагсад болоод зуучлагчдад зориулсан дотоодын болон олон улсын мэргэжлийн сургалтуудыг мөн зохион байгуулдаг.

**83. Дэлхийн Банк 2012 онд ХЭАХССБ-ын дүгнэлтийн хүрээнд өрхийн санхүүгийн суурь боловсролын судалгааг явуулж эхэлсэн ба судалгаагаар МУ-ын санхүүгийн боловсролын төвшний талаарх анхны цогц мэдээлэл, дүн шинжилгээг гаргаж тавих юм.** Судалгаагаар хувь хүний зээлэх хадгалуулах зан байдлын талаар санхүүгийн үндсэн ойлголтуудын мэдлэг, санхүүгийн салбарын хэрэглэгчийн эрх, өрх гэрийн төсвийн менежмент, санхүүгийн үйлчилгээний талаар улс орны онцлогийг харуулсан мэдээллийг өгнө. Судалгаанд ЭТГ-н хувьцааны тараалт, түүнтэй холбоотой нийт иргэдийн санхүүгийн суурь боловсрол, мэдлэгийг онцлон гаргаж тавих болно. Цаашлаад, судалгааны үр дүн нь хүн амын санхүүгийн боловсролын талаар үнэтэй мэдээллийг өгөх ба санхүүгийн боловсролын үндэсний стратеги, хөтөлбөр боловсруулалт болон зохицуулагч байгууллагын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ажилд мэдээллээр хангах юм.

#### ***Үндсэн зөвлөмжүүд***

**84. Сангийн яам, Санхүүгийн зохицуулах хороо, Монгол банкны оролцоотойгоор санхүүгийн боловсролын талаар үндэсний хөтөлбөрийг боловсронгуй болгох хэрэгтэй.** Зээлийн хүүг бууруулах зах зээлийн орчныг хөгжүүлэх цогц хөтөлбөр нь банкуудын шударга бөгөөд зөв үйл ажиллагааг бий болнох чухал зорилгын нэг болсон олон нийтийн санхүүгийн боловсролын талаар хөтөлбөрийн бэлтгэл ба хэрэгжилт болно. Сангийн яам, МБ, СЗХ, Боловсролын яам, ШӨХТГ, МБХ, хэвлэл мэдээлэл болон МХХ зэрэг олон талын оролцогч талуудаас бүрдсэн санхүүгийн боловсролын хороог одоо хэрэгжиж буй болон төлөвлөж буй хөтөлбөрүүдийг уялдуулан хөдөө орон нутагт хүргэхийн тулд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалалалыг уялдуулах ажлын хэсгийн хүрээнд байгуулах хэрэгтэй (28-р параграфыг харна уу) .Үндэсний хөтөлбөрийн үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийг тулд СЯ-с байж болох ЗГ-ын түвшний удирдлага байх хэрэгтэй.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> Жишээлбэл, Малайзад Төв банк нь Санхүүгийн боловсролын Ажлын Хороог байгуулсан. Энэ нь Зээлийн хороо, өрийн удирдлагын агентлаг, санхүүгийн зуучлалын товчоо, Малайзын үнэт цаасны хорооноос бүрддэг. Санхүүгийн боловсролын Ажлын Хорооны гол зорилго нь санхүүгийн боловсролын санаачлагыг

**85. Жижиглэнгийн агентуудын зүй зохистой сургалтуудыг явуулах ёстой.** МБ, СЗХ салбарын холбоодуудтай зөвлөсний үндсэн дээр санхүүгийн байгууллагууд үйлчлүүлэгчиддээ үзүүлэх хандлагын талаар бүх ажиллагсаддаа санхүүгийн боловсрол олгох хамгийн бага хөтөлбөрийг бий болгох эсвэл хүлээн зөвшөөрөх хэрэгтэй. Санхүүгийн салбарын холбоодуудыг гишүүдийнх нь дунд санхүүгийн боловсролын хөтөлбөрүүдийг уялдуулах, санхүүгийн боловсролын талаар үйл ажиллагаа, материалуудыг боловсронгуй болгох талаар дэмжих хэрэгтэй.

**86. Төлөвлөж буй санхүүгийн боловсролын хөтөлбөрүүд нь “хялбар” байх ёстой.** Ерөнхий санхүүгийн боловсролын зэрэгцээ олон нийтийн санхүүгийн байгууллагуудад итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх зорилгоор хувь хүний санхүүгийн үйлчилгээг хэрэглэх хэрэглэгчийн эрхийг тайлбарлахад анхаарах хэрэгтэй бөгөөд тодорхой хөтөлбөрүүдийг гаргах хэрэгтэй. Жишээлбэл, хүүхдийн төрөлт, тэтгэвэрт гарах, ажилгүйдэл, байшин худалдан авах, болон гэрлэлт нь санхүүгийн үйлчилгээний талаар мэдээлэл хийх гол мөч юм.

**87. Эрдэнэс таван толгойн зарим хэсгийн хувьчлалд илүү онцлог, өргөтгөсөн санхүүгийн боловсролын хөтөлбөр хэрэгтэй.** Хэдийгээр олон иргэн ЗГ-ын мэдэгдэл болон хэвлэл мэдээллээр хийгдэж буй хувьчлалын талаар мэдээлэлээс болоод мэдээлэлтэй болох боловч хувьчлалд ямар ямар хувилбар байгаа, тэдгээрийн сайн ба муу тал гэх мэтийн талаар өргөн мэдлэгтэй эсэх нь тодорхой бус байна. Хувьчлалын дараа ЗГ-ыг буруутгахаас зайлсхийхийн тулд илүү дэлгэрэнгүй хөрөнгө оруулалтын талаар сургалтын хөтөлбөрүүд өргөн нэвтрүүлгийн телевиз болон радиогийн хөтөлбөрүүд мөн үндэсний болон орхон нутгийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр ойлгоход хялбар мэдээллүүд, ЭТГ-н хувьчлалын талаар санхүүгийн боловсролын веб сайтыг боловсронгуй болгох, мөн хурал, шоу, үзэсгэлэн, драм, тоглоом, гар утсаар хөтөлбөрүүдийг аль болох хурдан хүргэх хэрэгтэй. Түүнчлэн улс орон даяар хувьчлалын талаар мэдээлэл хүргэхийн тулд сэтгүүлч нарт сургалт хийх мөн хэвлэл мэдээллийнхнийг дэмжих хэрэгтэй.<sup>39</sup>

**88. Санхүүгийн боловсролын хөтөлбөр нь бага орлоготой хөдөөгийн хүн амд ялангуяа бага орлоготой нүүдэлчин малчдад хүрэх арга замыг сонгосон байх ёстой.** МУ-ын нүүдэлчин амьдралын хэв маяг, хөдөө орон нутаг дахь хүн амын нягтрал бага зэрэг өвөрмөц онцлогууд нь орлого багатай болон хөдөөгийн хүн амд зориулсан өвөрмөц санхүүгийн боловсролын хөтөлбөрүүдийг бий болгох хэрэгтэй. Тэгэхээр авч үзэх ёстой техникүүдэд орон нутгийн багш нар гэх мэт “мэдлэг хувилагч” нарт сургалт явуулах, сургуулийн хүүхдүүдэд мөнгө олох, зарцуулах, хуваах, хадгалах талаар сургалтын хөтөлбөр гаргах зэрэг багтана.

**89. Санхүүгийн мэдлэгийн талаар судалгаа нь санхүүгийн боловсролын нөлөө болон хэрэглэгчийн мэдлэг санаачлагыг үнэлэхэд хэрэглэгдэнэ.** Бий болох ажлын хэсэг судалгааны үр дүнг санхүүгийн боловсролын хөтөлбөрийг бий болгох түүнийг дараа үнэлэхдээ хэрэглэх хэрэгтэй. Судалгаанд хэрэглэсэн асуултуудыг судалж үзсэнээр 3 жил эсвэл өөр жил тутам санхүүгийн боловсролд хэрхэн дэвшил бий болсоныг үнэлж, бодлогыг шинэчилж, санхүүгийн боловсролын хандлагыг хүлээгдэж буй үр дүнд нийцүүлэн шинэчлэнэ. Үр дүнг өргөн тархаах хэрэгтэй бөгөөд мөн мэдээллийг бүх л хамаарах оролцогч талуудад нээлттэй болгох хэрэгтэй.

---

хэрэгжүүлэхэд өргөн хүрээний хэрэглэгчдэд хүргэх замаар эдгээр агентлагуудын хамтын ажиллагааг сайжруулах юм. Мөн эдгээр агентлагуудын хооронд нөөцийн хувиарлалтыг үр ашигтай болгох жишээ нь давхардлыг арилгах замаар.

<sup>39</sup> Казакстанд 1995/96 онуудад их хувьчлалын талаар олон нийтийн боловсрол мэдээллийн хөтөлбөрийг хийсэн. 1998/99 онд МУ-д их хувьчлалын хөтөлбөрийг амжилттай Нийтийн мэдээлэл болон хөрөнгө оруулалтын компанит ажлын тусламжтайгаар хийсэн. Украйны зах зээлийн шинэчлэлийн боловсролын хөтөлбөр нь (1998-2002) мөн өргөн хүрээний үр дүнтэй санхүүгийн боловсролын санаачлага болсон.

## VII. Зөвлөмжийн жагсаалт

Бүх зөвлөмжийг богино, дунд, урт хугацаанд ангилаж доорх хүснэгтэнд тусгав:

Зөвлөмжүүд	Хариуцагч	Хугацаа <sup>40</sup>	Ач холбогдол
<b><i>Институтийн бүтэц зохион байгуулалт</i></b>			
МБ-ны дотоод бүтцэд ерөнхий хяналт, зохицуулалтаас тусдаа хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах шинэ нэгж байгуулах мөн СЗХ-ны хяналт тавих чиг үүрэг бүхий газруудад хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах баг бий болгох замаар МБ, СЗХ-ны хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үүрэг, оролцоог бэхжүүлэх.	МБ, СЗХ	БХ	Өндөр
Цогц ойлголцлын нот бичиг зурж МБ, СЗХ болон ШӨХТГ-ын чиг үүргийн хувиарлалтыг тодорхой болгох	МБ, СЗХ, ШӨХТГ	БХ	Өндөр
СЯ болон бусад хяналт, зохицуулалтын чиг үүрэгтэй бүх төрийн байгууллагуудаас бүрдсэн санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах асуудлаарх зохицуулах бүлэг байгуулах	МБ, СЗХ, СЯ	ДХ	Дунд
ӨЗБ албан ёсоор байгуулах гэх мэтээр мэргэжлийн холбоодын зохицуулах үүрэг оролцоо, үйл ажиллагааг бэхжүүлэх	СЗХ, МБ, салбарын холбоод	ДХ	Дунд
Хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах холбоодын чадавхийг бэхжүүлэх, тэдний зөвлөх оролцоог бий болгох	Засгийн газар, МБ, СЗХ	УХ	Дунд
<b><i>Хууль, эрх зүйн зохицуулалтын хүрээ</i></b>			
Одоогийн байгаа хууль тогтоомжийн хүрээнд шинэ зохицуулалт гаргах мөн/эсвэл салбарын хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулах замаар санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хууль эрх зүйн хүрээг тодорхой болгох ба бэхжүүлэх	МБ, СЗХ, ХЗЯ, СЯ	ДХ	Өндөр
Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах ерөнхий хууль тогтоомж болон салбарын хууль тогтоомжийн давхардлыг (1) Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, Өрсөлдөөний тухай хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулж хамрах хүрээнээс нь санхүүгийн салбарыг хасах, (2) Банкны хуулинд нэмэлт өөрчлөлт оруулж шудрага бус өрсөлдөөнтэй холбоотой заалтуудын хэрэгжилтийг зөвхөн ШӨХТГ-г өгөх.	МБ, СЗХ, ХЗЯ, СЯ, УИХ	ДХ	Дунд
<b><i>Банкны салбар</i></b>			
Цахим мөнгө, цахим мөнгөн гүйлгээ болон гар утасны банкны үйлчилгээнд шинэ тодорхой журам, зохицуулалт гаргах	МБ, СЯ	ДХ	Дунд
Нарийн бүтэцтэй даатгалын тогтолцоо бий болгох хууль тогтоомж, зохицуулалт гаргах	Parliament, МБ, СЯ	ДХ	Өндөр
<b><i>Үнэт цаасны салбар</i></b>			
Хэрэглэгчийн активийг тусгаарлах тухай тодорхой хуулийн заалт оруулах	СЗХ	ДХ	Дунд
<b><i>Даатгалын салбар</i></b>			
Даатгагчдын баримтлах хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах цогц стандартуудыг бий болгохын тулд даатгалын хуулийг бүрэн эхээр нь шинэчлэх хэрэгтэй байна	СЗХ	ДХ	Өндөр
Даатгалын зах зээлд оролцогчид, ялангуяа даатгалын мэргэжлийн байгууллагуудад албадан мөрдүүлэх ёс зүйн дүрмийг эсвэл хуулийн зохицуулалт гаргах	СЗХ салбартай зөвлөлдөх	ДХ	Дунд
<b><i>Мэдээлэл өгөх</i></b>			
Бүх үндсэн санхүүгийн бүтээгдэхүүн гол мэдээллийн хуудсыг шаардах	МБ, СЗХ	БХ	Өндөр

<sup>40</sup> БХ буюу богино хугацаа нь 0-6 сар ДХ буюу дунд хугацаа нь 6-12 сар, УХ буюу урт хугацаа нь 1 жилээс дээш хугацааг илэрхийлж буй болно.

Үндсэн санхүүгийн нэр томъёоны тайлбар толь боловсруулж, бүх санхүүгийн байгууллагад хэрэглэгээг мөрдүүлэх	МБ, СЗХ, салбарын холбоод	ДХ	Дунд
Зохицуулах эрх бүхий байгууллагын цахим хуудсанд үнэ өртөг харьцуулсан мэдээллээр хангах мөн интернетгүй газар бусад нэмэлт түгээх механизм ашиглах	МБ, СЗХ	ДХ	Дунд
<b>Бизнесийн үйл ажиллагаа</b>			
Шинэ хэрэглэгчид гэрээгээ торгуулгүй буцаах боломж олгох буцаах хугацаа нэвтрүүлэх	МБ, СЗХ	ДХ	Дунд
<b>Банкны салбар</b>			
Зээлийн өргөл хүлээн авах шаардлагыг судалж, хэрэгцээгүй шаардлагуудыг хасах	МБ, МВА	ДХ	Өндөр
Санхүүгийн бүтээгдэхүүний хэрэглэгчид учрах нийт үнэ өртгийг тооцох аргачлалыг боловсруулж, түүнийг бүх банкуудаар мөрдүүлэх ('жинхэнэ хүүгийн хувь')	МБ	ДХ	Өндөр
<b>Үнэт цаасны салбар</b>			
Брокерийн тусгай зөвшөөрлийн шаардлага болон шаардагдах хөрөнгийг хэмжээг чангатгах	СЗХ	БХ	Өндөр
Зөвшөөрөгдөөгүй арилжаа хийх, өөрсдийн статус, хөрөнгө оруулалтын зохистой байдлын талаар хуурамч мэдээлэл өгсөн брокерт хатуу шийтгэл ногдуулах	СЗХ	БХ	Өндөр
Хөрөнгө оруулалтын баталгааны сан байгуулахыг судлах	Засгийн газар	УХ	Дунд
<b>Даатгалын салбар</b>			
Даатгалын бүтээгдэхүүн багцлах, хүсээгүй бүтээгдэхүүн дагалдуулахыг хориглох	СЗХ	ДХ	Дунд
<b>Маргаан шийдвэрлэх механизм</b>			
Банк, даатгагч, брокер, дилерүүдийг гомдол санал хүлээн авч шийдвэрлэх үүрэгтэй ажилтан томилох эсвэл нэгж байгуулах мөн энэ талаарх мэдээллийг хэрэглэгч бүрт олгохыг шаардах	МБ, СЗХ	БХ	Өндөр
Санхүүгийн бүх байгууллагуудад ирсэн гомдлын талаар мэдээлэл цуглуулж, түүнийг МБ болон СЗХ-д ирүүлэх шаардлага тавих	МБ, СЗХ	БХ	Дунд
МБ болон СЗХ-ны гаднаас ирэх гомол шийдвэрлэх механизмыг (1) ТБ-ны тухай хуульд өөрчлөлт оруулж, МБ-инд гомдол шийдвэрлэх чиг үүрэг олгох, (2) МБ, СЗХ-г гомдол саналын мэдээлэл цуглуулж, дүн шинжилгээ хийхийг шаардах замаар сайжруулах	МБ, СЗХ	БХ	Дунд
Жижиглэнгийн санхүүгийн үйлчилгээнд хараат бус омбудсмен байгуулахыг авч үзэх	МБ, СЯ, ХЗЯ	УХ	Дунд
<b>Үнэт цаасны зах зээл</b>			
ҮЦЗЗ-ийн тухай шинэ хуульд тусгасан Маргаан шийдвэрлэх зөвлөлийг ажиллуулах, түүний шийдвэрийн хуулийн хүчин төгөлдөр болгох, мөн жижиг хөрөнгө оруулагчийн бага маргааны хувьд давж заалдах эрхийг хаах	СЗХ	ДХ	Дунд
<b>Санхүүгийн боловсрол</b>			
Олон талт оролцогч тал бүхий санхүүгийн боловсролын хороо санхүүгийн боловсролын үндэсний хөтөлбөр боловсруулах мөн үүнд хөдөө орон нутгийн бага орлоготой иргэдийн хэрэгцээнд тохирсон санхүүгийн боловсролын хөтөлбөр орсон байх	СЯ, МБ, СЗХ, AFCCR болон бусад оролцогч тал	ДХ	Өндөр
Санхүүгийн суурь боловсролын санаачлагуудын нөлөөллийг үнэлэх судалгаа, үнэлгээ тогтмол явуулах	СЯ, МБ, СЗХ	УХ	Дунд
Санхүүгийн үйлчилгээний ажилтан хамрагдах ёстой анхан шатны сургалтын хөтөлбөр боловсруулах	МБ, СЗХ, салбарын холбоод	ДХ	Дунд
<b>Үнэт цаасны зах зээл</b>			
ЭТТ-г иргэдэд тараахтай холбоотой тусгай хөрөнгө оруулагчийн боловсролын хөтөлбөр боловсруулах	СЯ, СЗХ, МҮЦАЭХ	БХ	Өндөр