

## **ТАНИЛЦУУЛГА**

### **Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн төслийн талаар**

2018 онд Монголбанк, Санхүүгийн зохицуулах хороо болон Азийн хөгжлийн банк хооронд “Харилцан ойлголцлын санамж бичиг” байгуулж “Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах” төслийг хэрэгжүүлж эхэлсэн бөгөөд төслийн хүрээнд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль эрх зүйн тогтолцооны талаар олон улсын туршлага судлах, иргэдийн санхүүгийн мэдлэг, зохицуулагч байгууллагын хяналт шалгалтын чадамжийн дээшлүүлэх чиглэлээр олон удаагийн сургалт зохион байгуулж ажиллалаа.

Мөн Монголбанк, Санхүүгийн зохицуулах хорооноос хамтран төслийн зөвлөхөөс өгсөн санал, зөвлөмжийг үндэслэн Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хуулийн төслийг санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчээс үзүүлж байгаа санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд тавигдах нийтлэг шаардлагыг тогтоож, зохицуулагч байгууллагаас зохистой хяналт шалгалтаас гадна санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хяналт шалгалтыг хэрэгжүүлэх, олон нийтийн санхүүгийн мэдлэгийг дээшлүүлэх агуулгаар боловсруулсан болно.

Хуулийн төсөл нь “санхүүгийн хэрэглэгч” буюу санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчээс санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авахаар сонирхож байгаа, эсхүл авсан хувь хүний эрхийг хамгаалахад чиглэгдсэн болно. Харин санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчид зохицуулагч байгууллага болох Монголбанк, Санхүүгийн зохицуулах хорооноос олгосон зөвшөөрөл, бүртгэлийн хүрээнд үйл ажиллагаа эрхэлж байгаа этгээдийг хамааруулсан. Өөрөөр хэлбэл тус хууль нь банк, банк бус санхүүгийн байгууллага, хадгаламж зээлийн хоршоо, үнэт цаас, даатгалын компаниуд, виртуал хөрөнгийн үйлчилгээ үзүүлэгч зэрэг этгээдүүдэд хамаарна.

Хуулийн төсөлд тусгагдсан зарим зохицуулалтуудаас дурдвал:

1. Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч нь санхүүгийн үйлчилгээний нөхцөл, нийт өртөг, түүний задаргаа, төлбөрийн хуваарь, онцлог, эрсдэл болон үр дагаврын талаарх бүрэн гүйцэд, үнэн зөв, ойлгомжтой, харьцуулж болохуйц мэдээллээр санхүүгийн хэрэглэгчийг хангах, санхүүгийн хэрэглэгчтэй гэрээ байгуулахдаа тухайн гэрээний агуулга, нөхцөл, хүү, хураамж, шимтгэл, нэмэлт

төлбөр, тэдгээрийг тооцсон аргачлалыг танилцуулж, тайлбарлах үүрэгтэй. Мөн санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч санхүүгийн хэрэглэгчтэй гэрээ байгуулахдаа эдгээр мэдээллээр хангаснаа нотолж, зохицуулагч байгууллагаас баталсан хяналтын хуудсаар баталгаажуулна.

2. Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч нь зээл олгохдоо зээлийн бодит өртгийг танилцуулах үүрэгтэй бөгөөд зээлийн бодит өртөг нь зарласан хүү, шимтгэл, хураамж, бусад нэмэлт зардлыг багтаасан дүнг жилийн 365 хоногоор тооцсон хувиар илэрхийлсэн үзүүлэлт байна.

3. Зохицуулагч байгууллага нь бусад хуульд заасан чиг үүргээс гадна санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хүрээнд санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчийн үйл ажиллагааг зохицуулах, санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хяналт шалгалтыг хэрэгжүүлэх чиг үүрэгтэй байна.

4. Санхүүгийн хэрэглэгчийн өөрийн хэрэгцээ, шаардлагад тохирсон санхүүгийн үйлчилгээг сонгох, санхүүгийн нөөцийг зохистой удирдах мэдлэг, чадварыг дээшлүүлэх хөтөлбөрийг Санхүүгийн тогтвортой байдлын зөвлөл болон боловсролын асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллага хамтран батлах бөгөөд, уг хөтөлбөрт нийцүүлэн сургалтын агуулга, төлөвлөгөөг зохицуулагч байгууллага болон салбар бүрийн мэргэжлийн холбоод хамтран баталж, хэрэгжүүлнэ. Мөн санхүүгийн хэрэглэгч нь өөрийн санхүүгийн мэдлэгийг дээшлүүлэх, бие даан сурахыг эрмэлзэнэ.

5. Санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч болон санхүүгийн хэрэглэгчийн хоорондын санхүүгийн үйлчилгээний талаарх маргааныг үнэ төлбөргүйгээр түргэн шуурхай, хараат бусаар шийдвэрлэх чиг үүргийг бие даасан, мэргэшсэн санхүүгийн омбудсман хэрэгжүүлж болох бөгөөд түүний эрх зүйн байдал, үйл ажиллагаа, маргаан хянан шийдвэрлэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулна.

Санхүүгийн зохицуулах хорооны Хяналт шалгалт, зохицуулалтын газар болон Монголбанкны Хяналт шалгалт газар болон бусад чиг үүргийн нэгж нь тус тус хөрөнгө оруулагч, харилцагч хадгаламж эзэмшигч, зээлдэгч болон санхүүгийн хэрэглэгч нараас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг хянаж, санал дүгнэлт гарган хуульд заасан эрх хэмжээний хүрээнд урьдчилан шийдвэрлэх чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг.

Санхүүгийн зохицуулах хороо нь Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай хууль, Үнэт цаасны зах зээлийн тухай хууль, Даатгалын тухай хууль, Даатгалын мэргэжлийн оролцогчийн тухай хууль, Банк бус

санхүүгийн үйл ажиллагааны тухай хууль, Хадгаламж, зээлийн хоршооны тухай хууль, Мөнгөн зээлийн үйл ажиллагааг зохицуулах тухай хууль, Виртуал хөрөнгийн үйлчилгээ үзүүлэгчийн тухай хууль зэрэг хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангаж, хөрөнгө оруулагч үйлчлүүлэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг. Санхүүгийн зохицуулах хороо нь 2025 оны эхний хагас жилийн байдлаар албан бичгээр 401, цахимаар 135, Засгийн газрын иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөр дамжуулан ирүүлсэн 70, нийт 606 өргөдөл, гомдол ирүүлснийг хүлээн авч 555 өргөдөл, гомдлыг хянаж шийдвэрлэн холбогдох арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэн ажилласан бол 51 өргөдөл, гомдол хуулийн хугацаанд хянагдаж байна.

*Нийт өргөдөл гомдлын тоо (салбараар)*

| №           | Салбар                       | 2022.IV    | 2023.IV    | 2024.IV    | 2025.II     |            |           |            |             |
|-------------|------------------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|
|             |                              |            |            |            | Албан бичиг | Info       | 11-11 төв | Нийт       | Эзлэх хувь  |
| 1           | Даатгал                      | 257        | 453        | 475        | 162         | 90         | 43        | 295        | 49.0%       |
| 2           | Үнэт цаас                    | 135        | 121        | 137        | 60          | 4          | 16        | 80         | 13.0%       |
| 3           | ББСБ                         | 140        | 172        | 140        | 92          | 30         | 5         | 127        | 21.0%       |
| 4           | ХЗХ                          | 20         | 14         | 29         | 25          | -          | -         | 25         | 4.0%        |
| 5           | Мөнгөн зээлийн үйл ажиллагаа | -          | -          | 25         | 26          | 4          | 1         | 31         | 5.1%        |
| 6           | ВХҮҮ                         | -          | -          | 24         | -           | 6          | 3         | 9          | 1.5%        |
| 7           | Бусад                        | 77         | 128        | 24         | 36          | 1          | 2         | 39         | 6.4%        |
| <b>Нийт</b> |                              | <b>629</b> | <b>888</b> | <b>854</b> | <b>401</b>  | <b>135</b> | <b>70</b> | <b>606</b> | <b>100%</b> |

Монголбанкнаас Банкны тухай хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах замаар банкны харилцагчдын эрх ашгийг хамгаалах үндсэн чиг үүргийг хэрэгжүүлдэг бөгөөд харилцагч, хадгаламж эзэмшигчийн өргөдөл гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэдэг.

| №           | Өргөдөл | 2020 III, IV | 2021       | 2022 I, II | 2023      | 2024, III | 2025, I   | 2025, II  |
|-------------|---------|--------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1           | Иргэн   | 84           | 115        | 56         | 54        | 44        | 46        | 42        |
| 2           | ААН     | 18           | 23         | 15         | 25        | 12        | 8         | 7         |
| <b>Нийт</b> |         | <b>102</b>   | <b>138</b> | <b>71</b>  | <b>79</b> | <b>56</b> | <b>54</b> | <b>49</b> |

Банкны үйл ажиллагаатай холбоотойгоор 2024 оны эхний 3 удирлын байдлаар авч үзэхэд ирүүлсэн ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын 21.4 хувь нь зээлийн гэрээний маргаантай холбоотой байсан бол 2025 оны 1 дүгээр улирлын байдлаар 45.4 хувь нь зээлийн ангилалтай холбоотой байна.

| №           | Товч утга                            | 2020<br>III, IV | Эзлэх<br>хувь | 2021       | Эзлэх<br>хувь | 2022<br>I, II | Эзлэх<br>хувь | 2023      | Эзлэх<br>хувь | 2024<br>III | Эзлэх<br>хувь | 2025.I    | Эзлэх<br>хувь | 2025.II   | Эзлэх<br>хувь |
|-------------|--------------------------------------|-----------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|-----------|---------------|-------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| 1           | Зээлийн гэрээний маргаан             | 28              | 27.5%         | 41         | 29.7%         | 23            | 32.4%         | 12        | 15.1%         | 12          | 21.4%         | 8         | 14.51%        | 8         | 16.3%         |
| 2           | Зээлийн ангилалтай холбоотой         | 13              | 12.7%         | 10         | 7.2%          | 4             | 5.6%          | 16        | 20.2%         | 9           | 16%           | 25        | 45.41%        | 25        | 51%           |
| 3           | Хадгаламжийн гэрээний маргаан        | 7               | 6.9%          | 7          | 5.1%          | 5             | 7.0%          | 5         | 6.3%          | 4           | 7.1%          | 2         | 3.61%         |           |               |
| 4           | Ковид-19-ээс үүдсэн гэрээний маргаан | 10              | 9.8%          | 26         | 18.8%         | 1             | 1%            | 3         | 3.7%          | 1           | 1.7%          | -         |               |           |               |
| 5           | Дансны гүйлгээ болон битүүмж         |                 |               |            |               |               |               | 10        | 12.6%         | 8           | 14.2%         | 3         | 5.41%         | 6         | 12.2%         |
| 6           | Бусад                                | 44              | 43.1%         | 54         | 39.1%         | 38            | 38%           | 33        | 41.7%         | 22          | 39.2%         | 17        | 30.91%        | 10        | 20.4%         |
| <b>Нийт</b> |                                      | <b>102</b>      |               | <b>138</b> |               | <b>71</b>     |               | <b>79</b> |               | <b>56</b>   |               | <b>55</b> |               | <b>49</b> |               |

*Банктай холбоотой өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлт*

| №           | Өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэсэн байдал                                      | 2020 III, IV | 2021       | 2022 I, II | 2023      | 2024.III  | 2025.I, II |
|-------------|--|--------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| 1           | Албан бичгээр хариу өгсөн  | 76           | 87         | 46         | 43        | 37        | 53         |
| 2           | Утсаар хариу өгсөн   | 22           | 43         | 20         | 28        | 15        | 48         |
| 3           | Улсын байцаагчийн акт, мэдэгдэл хүргүүлж шийдвэрлэсэн                    | 1            |            | 1          | 1         | 3         | 2          |
| 4           | Бусад байдлаар (зөрчлийн хэрэг нээж хялбаршуулсан журмаар, цахим шуудан) | 3            | 8          | 4          | 7         | 1         | 1          |
| <b>Нийт</b> |  | <b>102</b>   | <b>138</b> | <b>71</b>  | <b>79</b> | <b>56</b> | <b>104</b> |

Нэгдсэн Үндэсний байгууллага (НҮБ)-аас дэлхийн санхүүгийн зах зээл дээр үүссэн 2008 оны хямрал нь "санхүүгийн хэрэглэгч"-ийн эрх ашгийг хамгаалах үр дүнтэй арга хэмжээ дутмаг байгааг харуулсан сургаж болсоныг дүгнэсэн байдаг. Энэ нь улс орнууд санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомж, бодлого хэрэгжүүлэгч агентлагуудыг бий болгоход түлхэц болсон. Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалахад хууль, эрх зүйн акт

боловсруулах, зохицуулагч байгууллага болон хяналт шалгалтын тогтолцоо байх ёстой гэж үзсэн.

НҮБ-ын Ерөнхий Ассамблей санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах шинэчилсэн удирдамжийг батлахаар шийдвэрлэсэн бөгөөд үүнд санхүүгийн үйлчилгээний тухай шинэ зохицуулалт, хэрэгжилт, хяналт, санхүүгийн хэрэглэгчийн боловсрол болон санхүүгийн мэдлэг, мэдээллийг ил тод байдал, хариуцлагатай бизнесийн үйл ажиллагаа, мэдээллийн аюулгүй байдлын хамгаалалт зэрэг шинээр гарч ирж буй санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ зэрэг асуудлуудыг шийдвэрлэхээр тусгасан. Тодруулбал:

- Санхүүгийн үйлчилгээнд хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зохих эрх зүйн зохицуулалтыг баталж, тогтмол шинэчлэх;
- Хууль сахиулах байгууллага, хяналтын байгууллагыг байгуулж, шаардлагатай эрх мэдэл, нөөцөөр хангах;
- Мэдээллийн ил тод байдал, санхүүгийн боловсрол, мэдлэгийг дээшлүүлэх, хэрэглэгчийн хувийн нууцыг хамгаалах, болон маргаан шийдвэрлэх боломж;
- Санхүүгийн үйлчилгээний хүртээмж, олон талт стратегийг боловсруулж хэрэгжүүлэх;
- Дампуурлыг арилгах үр дүнтэй бодлого хэрэгжүүлэх гэх мэт санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах талаар бодлогын зөвлөмжүүдийг тусгасан бөгөөд гишүүн орнууддаа дагаж мөрдөхийг зөвлөсөн байна.

Хуулийн төсөл батлагдсанаар санхүүгийн хэрэглэгч болон санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч хоорондын мэдээллийн болон эрх, үүргийн тэнцвэртэй байдлыг хангах, улмаар санхүүгийн зах зээлийн үр ашигтай, ил тод, өрсөлдөөнт орчныг бэхжүүлж, иргэдийн санхүүгийн салбарт итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх эерэг үр нөлөөтэй гэж үзэж байна. Түүнчлэн иргэдийн санхүүгийн мэдлэгийг дээшлүүлэх үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх, зохицуулагч байгууллагаас зохистой хяналт шалгалтаас гадна санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах хяналт шалгалтыг хэрэгжүүлэх замаар санхүүгийн салбарын урт хугацааны хөгжлийг дэмжиж, санхүүгийн тогтвортой байдалд дэмжлэг үзүүлнэ.