



# ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ

Банк бус санхүүгийн байгууллагууд дагаж мөрдөнө.

Улаанбаатар хот  
2025 он

**БАРИМТ БИЧГИЙН ӨӨРЧЛӨЛТИЙН ТЭМДЭГЛЭЛ**

| № | Тэмдэглэлийн нэр | Огноо      | Хувилбар     | Хүчинтэй хугацаа |
|---|------------------|------------|--------------|------------------|
| 1 | Эхний хувилбар   | 2025.11.27 | Хувилбар 1.1 | -                |
| 2 |                  | 2026.01.09 | Хувилбар 1.2 |                  |
| 3 |                  |            |              |                  |
| 4 |                  |            |              |                  |
| 5 |                  |            |              |                  |
| 6 |                  |            |              |                  |
| 7 |                  |            |              |                  |
| 8 |                  |            |              |                  |
| 9 |                  |            |              |                  |

## ГАРЧИГ

1. НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР
2. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ЗОРИЛГО, ХАМРАХ ХҮРЭЭ
3. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ЗАРЧМУУД
4. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ПРОЦЕСС, ЧИГ ҮҮРГИЙН МАТРИЦ
5. **ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ЗААЛТУУД**
  - 5.1. **ХАРИУЦЛАГАТАЙ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД БАРИМТЛАХ ЁС ЗҮЙ**
    - 5.1.1.Хууль биелүүлэх, дагаж мөрдөх
    - 5.1.2.Харилцагчийг хамгаалах
    - 5.1.3.Ил тод байдал
  - 5.2. **АЖЛЫН БАЙРАНД БАРИМТЛАХ ЁС ЗҮЙ**
    - 5.2.1.Шударга харилцаа, хүндэтгэлтэй байдал
    - 5.2.2.Мэдээллийн аюулгүй байдал
    - 5.2.3.Зөв засаглал
  - 5.3. **ШУДАРГА ШИЙДВЭР ГАРГАХАД БАРИМТЛАХ ЁС ЗҮЙ**
    - 5.3.1.Мэдээлэлд суурилсан шийдвэр гаргах
    - 5.3.2.Сонирхлын зөрчилөөс зайлсхийх
    - 5.3.3.Харилцагчийн нөхцөл, онцлогийг харгалзах
  - 5.4. **ХАРИЛЦАГЧИДТАЙ ХАРИЛЦАХ ЁС ЗҮЙ**
    - 5.4.1.Шударга сурталчилгаа
    - 5.4.2.Харилцагчтай харилцах дүрэм
    - 5.4.3.Итгэл, найдвартай байдал
    - 5.4.4.Гомдол шийдвэрлэх тогтолцоо буюу Эргэх холбоо бүрдүүлэх
6. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙГ ТАНИЛЦУУЛАХ, СУРГАХ, ХЭВШҮҮЛЭХ
7. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ХЭРЭГЖИЛТИЙГ ХЭМЖИХ, ҮНЭЛЭХ, САЙЖРУУЛАХ
8. ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМТЭЙ ХОЛБООТОЙ САНАЛ, ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ
9. НОМ ЗҮЙ

## 1. НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР

| НЭР ТОМЬЁО                                      | ДЭЛГЭРЭНГҮЙ ТАЙЛБАР                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ББСБ                                            | Банк Бус Санхүүгийн Байгууллага (ууд)                                                                                                                                                                                                    |
| Харилцагчийн эрхийг хамгаалах                   | Харилцагчийн эрхийг хамгаалах, шударга харилцааг хангах, санхүүгийн мөлжлөгөөс урьдчилан сэргийлэхэд чиглэсэн бодлого, үйл ажиллагаа.                                                                                                    |
| Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх механизм            | Харилцагчийн санал, хүсэлт, гомдлыг байгууллагын боломжит сувгуудаар хүлээн авч, бүртгэх, шийдвэрлэх, хариу өгөх, хянах, сайжруулах үүрэг бүхий тогтолцоо                                                                                |
| Ёс зүйн дүрэм                                   | Байгууллагын үйл ажиллагаа, зан төлөвийг удирдан чиглүүлдэг үнэт зүйлс, ёс зүйн зарчмуудын албан ёсны мэдэгдэл, зарчим.                                                                                                                  |
| Харилцагч                                       | Санхүүгийн байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг авах боломжтой хүн эсвэл байгууллага.                                                                                                                                                   |
| Гомдол                                          | Тухайн байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ эсвэл гомдол шийдвэрлэх үйл явцтай холбоотой сэтгэл ханамжгүй байдлын илэрхийлэл.                                                                                                            |
| Оролцогч буюу Сонирхогч талууд                  | Шийдвэр, үйл ажиллагаанд нөлөөлж буй, нөлөөлсөн эсвэл өөрийгөө нөлөөлсөн гэж үзэж буй оролцогч хүн эсвэл байгууллага                                                                                                                     |
| ТУЗ                                             | Төлөөлөн Удирдах Зөвлөл                                                                                                                                                                                                                  |
| Өрийн дарамт <sup>1</sup>                       | Харилцагчийн санхүүгийн чадавхи муудсанаас шалтгаалан зээлийн хэмжээ, төлбөрийн нөхцөл нь түүнийг санхүүгийн болон сэтгэлзүйн хүндрэлд оруулах эрсдэлтэй нөхцөл байдал.                                                                  |
| Түрэмгий борлуулалт <sup>2</sup>                | Харилцагчийн хүсэл, сонирхол, боломж, шийдвэр гаргах эрхийг үл хүндэтгэн, заавал борлуулалт хийх зорилгоор шахалт, дарамт, төөрөгдүүлэлт, худал амлалт, худал мэдээлэл өгөх замаар нөлөөлж буй аливаа үйлдэл.                            |
| Хамгийн бага давуу эрх <sup>3</sup>             | Байгууллагын мэдээлэл, систем, нөөцийг хамгаалах зорилгоор байгууллагын ажилтан буюу системийн хэрэглэгч бүрт зөвхөн тухайн үүрэг, хариуцлагад нь шаардлагатай хамгийн бага эрхийг хугацаатай, хяналттайгаар олгох удирдлагын зарчим юм. |
| Байгууллагын үйлчилгээний стандарт <sup>4</sup> | Байгууллага харилцагчийн туршлагыг нэг стандарт түвшинд байлгах зорилготой байгууллагын амлалт, хэрэгжүүлэх заавар.                                                                                                                      |
| Механизм <sup>5</sup>                           | Асуудал үүсэхээс эхлээд шийдвэрлэгдэж, үр дүн нь байгууллагын үйл ажиллагаанд буцаан тусах хүртэл тасралтгүй хэрэгждэг, тойрог цикл бүхий зохион байгуулалттай үйл явц.                                                                  |

## 2. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ЗОРИЛГО, ХАМРАХ ХҮРЭЭ

2.1. **Зорилго:** Ёс зүйн дүрэм нь салбарын хүрээнд сөрөг асуудал үүсэхээс сэргийлэх, өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа мөрдөж ажиллах, холбогдох баримт бичгийг сайжруулан шинэчлэх, хэрэгжүүлэх чиглэлээр дараах зорилгуудыг хэрэгжүүлнэ.

- A. Хариуцлагатай санхүүгийн үйл ажиллагааг дэмжих;
- B. Санхүүгийн мэдлэг, боловсролыг дэмжих;
- C. Харилцагчийн эрх ашгийг хамгаалах;
- D. Харилцагчидтай шударга харилцах;
- E. Салбарын найдвартай байдал болон нэр хүндийг нэмэгдүүлэх;
- F. Зохицуулалтын нийцлийг хангах;
- G. Санхүүгийн гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх;
- H. Өгөгдлийн нууцлал, мэдээллийн аюулгүй байдлыг бэхжүүлэх;
- I. Гомдол барагдуулах болон үйлчлүүлэгчийн санал хүсэлтийг шийдвэрлэх;
- J. Тасралтгүй сайжруулах соёлыг төлөвшүүлэх;

2.2. **Хамрах хүрээ:** Ёс зүйн дүрмийг нийт банк бус санхүүгийн байгууллагууд мөрдөн ажиллана. Тусгай зөвшөөрлийн төрөл, салбар нэгжийн тоо, активын хэмжээгээр хязгаарлагдахгүй болно.

## 3. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ЗАРЧМУУД

3.1. Ёс зүйн дүрмийг байгууллага бүр өөрийн үйл ажиллагааны онцлог, алсын хараа, эрхэм зорилго, стратегид тохируулан боловсруулж, хэрэгжүүлэхдээ дараах зарчмуудыг баримтлана.

- **ИЛ ТОД байдлыг бүрдүүлэх** | Үйлчлүүлэгчид, ажилтнууд болон бусад холбогдох сонирхогч талуудад дүрмийг нээлттэй мэдээлнэ.
- **ХҮРТЭЭМЖТЭЙ байдлыг хангах** | Дүрэм болон холбогдох мэдээллийг олох, ашиглахад хялбар, гадаад болон дотоод аль ч сонирхогч талуудад нээлттэй, хүртээмжтэй байна.
- **ХАРИУЦЛАГАТАЙ байдал** | Байгууллага нь мушгин гуйвуулалтгүй мөрдөхүйц, биелэхүйц байдлаар дүрмийг боловсруулна.
- **ХАРИЛЦАГЧДАД ТӨВЛӨРСӨН хандлага** | Харилцагчдад төвлөрсөн хандлагыг баримталж, аливаа санал хүсэлтэд нээлттэй байна.
- **САЙЖРУУЛАЛТ тогтмол хийх** | Дүрмийн үр нөлөөг нэмэгдүүлэх үүднээс түүний хэрэгжилтийг байнга дүгнэж, сайжруулалтыг хийдэг байна.

#### 4. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ПРОЦЕСС, ЧИГ ҮҮРГИЙН МАТРИЦ

4.1. Ёс зүйн дүрмийг боловсруулах, хэлэлцэх, батлуулах, хэрэгжүүлэх, хянах, санал гомдлыг хүлээн авахтай холбоотой үйл ажиллагаа бүрийг хариуцсан субъектийн эрх үүрэг, хариуцлагын түвшинг тодорхойлсон матриц нь дараах байдалтай байна.

| №  | Үүрэг хариуцлага                                                                          | МББСБХолбоо    |                   |         | ББСБ-ын удирдлага | СЗХороо |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|---------|-------------------|---------|
|    |                                                                                           | Удирдах зөвлөл | Гүйцэтгэх захирал | Менежер |                   |         |
| 1  | Ёс зүйн дүрмийг боловсруулах                                                              | I              | A                 | R       | C                 | C       |
| 2  | Ёс зүйн дүрмийг хэлэлцүүлэх, хянах, дүгнэх                                                | A              | R                 | R       | C                 | C       |
| 3  | Ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийг хянах, хэмжих                                                | I              | A                 | R       | R                 | C       |
| 4  | Ёс зүйн дүрэмд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах                                                   | A              | R                 | R       | C                 | C       |
| 5  | Ёс зүйн дүрэм боловсруулах, шинэчлэх, сайжруулалттай холбоотой аливаа нөөцийг тодорхойлох | A              | R                 | R       | C                 | I       |
| 6  | Ёс зүйн дүрмийг таниулах, сурталчилах                                                     | A              | R                 | R       | R                 | R       |
| 7  | Ёс зүйн дүрмийг сургах, хэвшүүлэх                                                         | I              | A                 | R       | R                 | C       |
| 8  | Ёс зүйн дүрэмтэй холбоотой гомдол, саналыг хүлээн авах                                    | A              | R                 | R       | R                 | I       |
| 9  | Ёс зүйн дүрэмтэй холбоотой асуудлыг хэлэлцэх, шийдвэр гаргах                              | A              | R                 | R       | R                 | C       |
| 10 | Ажилтнуудын дүрэм мөрдөлтийг хэвшүүлэх, арга хэмжээг хэрэгжүүлэх                          | I              | I                 | I       | R                 | I       |
| 11 | Ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийг тайлагнах                                                    | A              | R                 | R       | I                 | I       |

**R-Responsible**

**A-Accountability**

**C-Consulted**

**I-Informed**

| Тухайн ажлыг шууд хариуцаж байгаа хүн

| Даалгаврыг эзэмшиж, үр дүнг хариуцдаг хүн

| Ажлын талаар зөвлөлдсөн хүн

| Ажлын талаар мэдээлэлтэй байгаа хүн

## 5. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ЗААЛТУУД

### 5.1. ХАРИУЦЛАГАТАЙ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД БАРИМТЛАХ ЁС ЗҮЙ

#### 5.1.1.Хууль биелүүлэх, дагаж мөрдөх:

- 5.1.1.1. Бүх үйл ажиллагаанд Монгол Улсын хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө;
- 5.1.1.2. Ажилтан аливаа ажил, үйлчилгээ үзүүлсний төлөө харилцагч, түүний төлөөлөгчөөс шан харамж авах, өгөх, шаардах, өөртөө болон бусдад давуу байдал бий болгох, ашиг сонирхлын зөрчил үүсгэх, салбарын нэр хүндийг унагаах, харшлах үйлдэл хийхгүй;
- 5.1.1.3. Ажил үйлчилгээ эрхлэхдээ харилцагчийн эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хүндэтгэх, хэнийг ч ялгаварлаж хандахгүй байхын зэрэгцээ хамт ажиллаж байгаа болон бусад хүмүүсийн нэр төр, ажил хэргийн нэр хүндэд хүндэтгэлтэй хандана;

#### 5.1.2.Харилцагчийг хамгаалах:

- 5.1.2.1. Байгууллага нь харилцагчид өрийн дарамтын<sup>1</sup> эрсдэл ихсэж байгаа эсэхийг хянаж, хэмжиж, хариу арга хэмжээ авдаг байна;
- 5.1.2.2. Байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон үйлчилгээ хүргэх сувгууд нь харилцагчдыг хохироодоггүй байна;
- 5.1.2.3. Байгууллага нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнийхээ үнийг ил тод, үндэслэлтэй, бодит өртөгт тулгуурлан тогтооно. Үнийн тооцоололд байгууллагын дотоод үрэлгэн зардал, гэрээнд зааснаас бусад харилцагчид хамааралгүй зардлыг шингээхгүй байна;
- 5.1.2.4. Байгууллага нь түрэмгий борлуулалт<sup>2</sup> хийдэггүй, түүнийг дэмждэггүй байна;
- 5.1.2.5. Байгууллага нь ажилтны урамшууллыг зөвхөн борлуулалтын хэмжээ, зээлийн дүн, эсвэл зээл төлүүлсэн дүн, тоонд тулгуурладаггүй байвал зохино;
- 5.1.2.6. Урамшууллын систем нь дараах чанарын үзүүлэлтүүдэд тулгуурладаг байвал зохино;
  - Харилцагчийн сэтгэл ханамжийн түвшин (Олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдөхүйц аргачлал)
  - Багцын чанар (хугацаандаа төлөлт, дахин зээл авах хувь гэх мэт)
  - Харилцааны үнэлгээ (харилцагчтай харилцахдаа гаргасан харилцааны гомдол бий эсэх)
- 5.1.2.7. Харилцагчийг хохироосон аливаа ёс бус үйлдэл, алдааг холбогдох дотоод процесс, журам, хуулийн дагуу цаг хугацаанд нь зохих ёсоор шийдвэрлэнэ;

#### 5.1.3.Ил тод байдал:

- 5.1.3.1. Байгууллага нь үйл ажиллагаандаа баримтлах алсын хараа, эрхэм зорилго, үнэт зүйлс, шударга ёсны мэдэгдэл, эргэх холбоог өөрийн вэбсайт, сошиал суваг, хэвлэмэл баримт бичигт ил тод мэдээлдэг байна;
- 5.1.3.2. Байгууллага нь харилцагч гэрээнд гарын үсэг зурахаас өмнө гэрээний нөхцөл болон зээлийн эргэн төлөлтийн хуваарь, хүү, шимтгэл зэргийн талаар мэдээлж буй үндсэн баримт бичгүүдийн хураангуйг эсхүл тухайн нөхцлүүдийг зурж тодруулан, тэмдэглэж өгдөг байна.
- 5.1.3.3. Зээлийн гэрээ бусад баримт бичгүүд Монгол хэлээр бичигдсэн байна;
- 5.1.3.4. Байгууллага нь харилцагчдаа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нөхцөл, заалтуудтай танилцах боломжийг олгох. Үүнд: Гэрээ байгуулахаас өмнө харилцагчид асууж тодруулах зүйлс байгаа эсэхийг асууж, нэмэлт мэдээлэл авах тохиромжтой сувгийг нь санал болгодог байна;
- 5.1.3.5. Байгууллага нь харилцагчдад гэрээний бөглөсөн, гарын үсэг зурсан хуулбарыг өгч, гэрээг онлайн аккаунтаараа болон биет хэлбэрээр хэдийд ч ашиглах боломжтой байлгана;

- 5.1.3.6. Байгууллага нь зээлийн эргэн төлөлтийг төлөх хугацаа болохоос нэг өдрийн өмнө харилцагчдад эргэн төлөлтийн сануулга илгээдэг байна;

## **5.2. АЖЛЫН БАЙРАНД БАРИМТЛАХ ЁС ЗҮЙ**

### **5.2.1.Шударга харилцаа, хүндэтгэлтэй байдал:**

- 5.2.1.1. Харилцагч болон нийт оролцогч талуудтай ил тод, хүндэтгэлтэй харьцана;
- 5.2.1.2. Хэнийг ч нас, хүйс, үндэс угсаа зэргээр ялгаварлан гадуурхахгүй байх;
- 5.2.1.3. Ажилтнууд бие биетэйгээ хүндэтгэлтэй харилцах ба үл тоомсорлох, төвөгшөөх, өөрийн хувийн үзэл бодлоор хандах, чанга дуугаар харилцах, хов жив ярих, харилцагчийн хажууд хамаарал бүхий ажлаас бусад сэдвээр ярихыг хориглоно;
- 5.2.1.4. Зүй зохисгүй хараал, доромж үг ашиглахгүй байх;
- 5.2.1.5. Ажлын байранд албан тушаалтныг албан тушаал, нэрээр нь хүндэтгэн дуудна;
- 5.2.1.6. Байгууллагын өмчид (харилцагчийн хөрөнгө, мэдээллийн хөрөнгө, оюуны хөрөнгө, технологийн хөрөнгө г.м) ариг гамтай хандаж, байгууллагын зөвшөөрөлгүйгээр гадагш илгээх, хуулах, гаргах, бусдад ашиглуулахыг хориглоно;
- 5.2.1.7. Ажил хэргийн холбоотой ноцтой дутагдал, мэдээ, мэдээллийг нуун дарагдуулах замаар удирдлагаас шийдвэр гаргахад саад учруулж, цаг алдуулахгүй байх;
- 5.2.1.8. Хэрэв ажилтан харилцагчаас дарамт, шахалт, сүрдүүлэг, эсвэл ёс зүйд нийцэхгүй шаардлага, хүсэлт хүлээж авсан бол тэр даруй байгууллагын удирдлага эсвэл ёс зүйн хороо/аудитын хэлтэст мэдээлэх эрхтэй бөгөөд түүнийг хамгаалах зохицуулалтыг хийсэн байна;

### **5.2.2.Мэдээллийн аюулгүй байдал:**

- 5.2.2.1. Байгууллага нь харилцагчийн мэдээллийг хадгалах, хамгаалах холбогдох хууль, журмыг мөрддөг байна;
- 5.2.2.2. Байгууллагын болон харилцагчийн мэдээллийг нууцлах үүрэг хүлээнэ;
- 5.2.2.3. Байгууллага нь биет болон цахим файлуудыг аюулгүй системд хадгална;
- 5.2.2.4. Ажил албаны шугамаар олж авсан харилцагчийн бизнес, хувийн амьдрал, хаяг байршил зэрэг мэдээллийг хууль болон гэрээгээр зөвшөөрсөнөөс бусад тохиолдолд хамааралгүй этгээдэд дамжуулж, задруулж болохгүй;
- 5.2.2.5. Ажилтнуудын системийн хандалтыг зөвхөн ажилтны албан тушаал, үүрэгт тохирсон өгөгдөл, функцээр хязгаарлах буюу харилцагч, ажилтны аль алиныг эрсдлээс хамгаалах тогтолцоог “Хамгийн бага давуу эрх”<sup>3</sup> зарчмыг баримтлан бий болгоно;

### **5.2.3.Зөв засаглал:**

- 5.2.3.1. Гүйцэтгэх удирдлага нь нийт ажилтанд ёс зүйн дүрмийн талаар ойлголт өгч, сургах тал дээр манлайлна;
- 5.2.3.2. Засаглал, менежмент нь харилцагчдын эрх ашгийг хамгаалах үйл ажиллагааг нэвтрүүлэн хэрэгжүүлэх хүний нөөцийн зөв системийг дэмждэг байна;
- 5.2.3.3. Төлөөлөн удирдах зөвлөл (ТУЗ) нь гүйцэтгэх удирдлагаас өгсөн харилцагчийн эрх ашгийг хамгаалахтай холбогдох мэдээллийг ашиглаж хяналтыг хэрэгжүүлнэ;
- 5.2.3.4. ТУЗ болон гүйцэтгэх удирдлага нь харилцагчид болон ажилтнуудад эрсдэл учруулж болзошгүй, мөн байгууллага нь амласан үүргээ биелүүлээгүй тохиолдолд залруулах арга хэмжээ авна;
- 5.2.3.5. Байгууллага нь харилцагчийн эрх ашгийг хамгаалахтай холбоотой сургалтад нийт ажилтнуудыг хамруулдаг байна;
- 5.2.3.6. Харилцагчийг хохироосон аливаа ёс бус алдааг холбогдох дотоод процесс, журам, бодлого, хуулийн дагуу цаг хугацаанд нь шуурхай шийдвэрлэнэ;

- 5.2.3.7. Ажилтан, түүнтэй холбоотой үүссэн ёс зүйн асуудлыг шударгаар зөв зүйтэй шийдвэрлэнэ;
- 5.2.3.8. Байгууллагын ТУЗ нь хэт их өрийн дарамт үүсч болзошгүй эрсдлийг тодорхойлохын тулд зээлийн багцын чанарт хяналт тавьдаг байна;
- 5.2.3.9. Байгууллага нь ажилтнаа аюулгүй, эрүүл орчинд ажиллах ажлын байрны нөхцлөөр хангаж, харилцагч эсвэл гуравдагч этгээдээс ирэх ёс зүйгүй үйлдэл, дарамт, заналхийллээс хамгаалах үүрэгтэй;
- 5.2.3.10. Байгууллага нь сайн гүйцэтгэлтэй, ёс зүйг үлгэрлэсэн ажилтныг таньж, ёс зүйн шагнал, нээлттэй талархлын арга хэмжээ, нэмэлт амралт гэх мэт материаллаг болон сэтгэл санааны урамшууллаар дэмжинэ;
- 5.2.3.11. Ёс зүйн зөрчил илэрсэн тохиолдолд байгууллага нь буруутай ажилтанд хариуцлага тооцохоос гадна асуудал үүссэн суурь шалтгааныг системийн хэмжээнд дүгнэн, сайжруулах үүрэгтэй;

### **5.3. ШУДАРГА ШИЙДВЭР ГАРГАХАД БАРИМТЛАХ ЁС ЗҮЙ**

#### **5.3.1. Мэдээлэлд суурилсан шийдвэр гаргах:**

- 5.3.1.1. Бодит мэдээлэл дээр тулгуурлан шийдвэр гаргахыг зорино;
- 5.3.1.2. Харилцагчийн санал, хүсэлтийг сонсдог байна;
- 5.3.1.3. Бодит өгөгдөл дээр суурилсан бүтээгдэхүүн үйлчилгээг загварчилж гаргадаг байна;
- 5.3.1.4. Байгууллага нь зээл олгох шийдвэрийг харилцагчийн эргэн төлөх санхүүгийн чадварт үндэслэн гаргана;

#### **5.3.2. Сонирхлын зөрчлөөс зайлсхийх:**

- 5.3.2.1. Хувийн ашиг сонирхлын зөрчилтэй шийдвэр гаргахгүй байх;
- 5.3.2.2. Нийт ажилтнууд албан үүргээ гүйцэтгэх явцдаа гэр бүлийн гишүүд, төрөл садны хүмүүс, бусад этгээдийн нөлөөнд автах, танил тал харах, аливаа хувь хүн болон байгууллагын эрх ашигт нийцүүлэн Монгол Улсын хууль зөрчсөн үйл ажиллагаа явуулах, ингэх талаар бусад ажилтан, албан хаагчдад хүсэлт тавих, шаардах, ямар нэгэн арга хэлбэрээр дарамт шахалт үзүүлэхийг хориглоно;
- 5.3.2.3. Харилцагчийн санхүүгийн байдлыг мэдсэн давуу талаа ашиглан мөнгө болон эд зүйлс авч ашиглах, давуу талыг өөртөө болон бусдад үүсгэх, тэдэнтэй хамтран үйл ажиллагаа явуулахыг хориглоно;
- 5.3.2.4. Хэн нэгнээр хийх ёсгүй зүйл, зохисгүй үйлдэл хийлгэх, эсвэл хийвэл зохих зүйлийг нь хийлгэхгүй байхын тулд бэлэг, төлбөр, давуу тал өгч ятгахыг бид авилга, хээл хахууль гэж үздэг ба бусдад авилга, хээл хахууль санал болгохгүй, өгөхгүй;

#### **5.3.3. Харилцагчийн нөхцөл, онцлогийг харгалзах:**

- 5.3.3.1. Байгууллага нь тухайлбал зээл олгох шийдвэрийг харилцагчийн бизнесийн онцлогт тохируулан эргэн төлөлтийг уян хатан, хүндрэлгүй байхаар тооцоолж, албан шахалтгүйгээр харилцан тохиролцон гаргана;
- 5.3.3.2. Байгууллага нь барьцаанд авч болохгүй эд хөрөнгийн талаар тусгай лавлах жагсаалт боловсруулан мөрдөнө. Энэ жагсаалтанд зээлдэгч, харилцагчийн амьдралд хүндрэл учруулах, өдөр тутмын хэрэгцээг хангах болон орлого олох чадварыг нь мэдэгдэхүйц бууруулах эд зүйлс багтана. Энэ жагсаалт дах эд хөрөнгийг барьцаанд авахыг хориглоно;

### **5.4. ХАРИЛЦАГЧТАЙ ХАРИЛЦАХ ЁС ЗҮЙ**

#### **5.4.1. Шударга сурталчилгаа:**

- 5.4.1.1. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээгээ хэтрүүлэн сурталчлахгүй, бодит мэдээлэл өгдөг байх. маркетингийн зорилготой зар, брошур болон тараах материал нь үйлчлүүлэгчдийг хуурч мэхлэхгүй, төөрөгдүүлдэггүй байх;

- 5.4.1.2. Байгууллага нь хэт их сурталчилгаа ирдэг, бүтээгдэхүүнийг ёс бусаар сурталчилсан гэх мэт хүсээгүй мэдээллийг нь хүргэж байгаатай холбоотой харилцагчаас гомдол ирвэл мэдээллийг харилцагчид таатай байдлаар шийдвэрлэх арга хэмжээ авна (харилцагчийн мэдээлэл авах сувгийг хасах, мэдээллийг засах, болих, сайжруулах г.м арга хэмжээ);
- 5.4.1.3. Байгууллага нь харилцагчийн шийдвэр гаргалтыг дэмжихүйц ойлгомжтой, тодорхой цаг хугацаанд суурилсан мэдээллийг өгдөг байна;
- 5.4.1.4. Аливаа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгохдоо ашиг сонирхлын зөрчил үүсэж болзошгүй нөхцөлд энэ талаар тухайн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг авахаас өмнө харилцагчид тодорхой мэдэгдсэн байна;

#### 5.4.2. Харилцагчтай харилцах дүрэм:

- 5.4.2.1. Харилцагчтай харилцах аливаа харилцаанд хэт мэргэжлийн үг хэллэг (жаргон), дотоод үйл ажиллагааны дүрэм, журмын заалт, технологийн ойлгомжгүй үг хэллэг ашиглан харилцаж болохгүй;
- 5.4.2.2. Харилцагчийг илт гадаад өнгө үзэмж, хөгжлийн ялгаатай байдал, боловсролын зэрэг, санхүүгийн мэдлэг, хувцаслалтаар ялгаварлан гадуурхан харилцаж болохгүй. Бүх харилцагчдад хүсч буй бүтээгдэхүүн үйлчилгээг ойлгомжтой, дэлгэрэнгүй тайлбарлан өгдөг байх;
- 5.4.2.3. Өндөр настай харилцагч аль эсхүл тусламж шаардлагатай харилцагчдад нүдний түвшинд, туслахыг эрмэлзсэн хандлагаар хандаж үйлчилнэ;
- 5.4.2.4. Эрхэлдэг бизнесээс нь хамаарсан аливаа харилцаа, хандлага, үйлчилгээний ёс зүйн доголдол гаргахгүй байх;
- 5.4.2.5. Зээлдэгч болон харилцагчтай утсан болон биет харилцаанд баримтлах байгууллагын үйлчилгээний стандартыг<sup>4</sup> баримтлан, хүндэтгэлгүй үг хэллэг ашиглахыг хориглоно;
- 5.4.2.6. Емэйл болон цахим харилцаанд мөрдөх байгууллагын үйлчилгээний стандартыг баримтлан, мэдээллийн зөрүү үүсэхээс сэргийлэн цахим албан харилцааны дүрмийг баримталдаг байна;
- 5.4.2.7. Бусдын дэргэд харилцагчийн эмзэг, нууц, хувийн, санхүүгийн, хуулийн гэх мэт асуудлыг ярьж болохгүй;
- 5.4.2.8. Байгууллага нь зээл цуглуулах явцдаа бусдын эд хөрөнгө булаах, ёс бус үг хэрэглэх, доромжлох, дорд үзэх, сүрдүүлэхийг хориглоно;
- 5.4.2.9. Зээл цуглуулах явцад харилцагчид зөвлөгөө өгөх, харилцан ашигтай байх хувилбарыг заавал танилцуулдаг байна;
- 5.4.2.10. Харилцагчийн гол орлогын эх үүсвэр болсон барьцаа хөрөнгө болон өрхийн өдөр тутмын амьдралд зайлшгүй хэрэгцээтэй барьцаа хөрөнгийг хураахгүй байхыг эрмэлзэнэ;
- 5.4.2.11. Харилцагчтай харилцахдаа сэтгэл хөдлөлөө хянах, эелдэг тайван хандлага баримтлан асуудлыг эв зүйгээр шийдвэрлэхийг эрхэмлэнэ;
- 5.4.2.12. Байгууллага нь зээл цуглуулалтын ажилтнуудаа харилцааны ур чадвар, стрессийн удирдлага, эсхүл мэргэжлийн ёс зүйн чиглэлээр тогтмол сургах үүрэгтэй;
- 5.4.2.13. Байгууллага нь харилцагчидтайгаа ажлын өдрүүдэд ажлын цагаар тохирох сувгаар холбоо барьж харилцагчид ойлголтын зөрүү үүсэх, хохирох, үл ойлгогдох эрсдлүүдээс зайлсхийнэ;
- 5.4.2.14. Байгууллагыг төлөөлж буй ажилтны харилцаа энгийн байж, бичиг үсэг муутай харилцагчдад аман мэдээлэл өгдөг байна;
- 5.4.2.15. Ёс зүйн дүрэм нь байгууллагын үнэт зүйл, үйлчилгээнд баримтлах стандарт, үйлчлүүлэгчидтэй харилцах харилцааг зааж, зөрчигдсөн тохиолдолд авах арга хэмжээг тодорхойлдог байна;

#### **5.4.3. Итгэл, найдвартай байдал:**

- 5.4.3.1. Байгууллагаас санал болгож буй дансны үйлчилгээний төрөл, нөхцөл, холбогдох шимтгэл, хураамж, дансны талаар харилцагчийн эдлэх эрх, хүлээх үүргийн тухай мэдээллийг ойлгомжтой, том үсгээр, энгийн үг хэллэгээр илэрхийлж хүргэнэ;
- 5.4.3.2. Хүртээмжийг нэмэгдүүлэх үүднээс байгууллага харилцагчдад зориулсан гарын авлага, брошур болон видео контент материалууд дээр брайл үсэг, хэлний дохио гэх мэтийг ашиглахыг эрмэлзэнэ;
- 5.4.3.3. Байгууллага нь дижитал сувгийг ашигладаг болон зээлийн зөвшөөрлийн шинжилгээг алгоритмаар хийдэг бол алдаа гарсан эсэхийг хянаж, шалгаж, шаардлагатай бол асуудлыг шийдвэрлэх механизмтай<sup>5</sup> байна;
- 5.4.3.4. Үйлчилгээ үзүүлэгч нь харилцагчдад хохирол үзүүлж болох бизнесийн өндөр өсөлт үзүүлэх зорилго тодорхойлсон тохиолдолд өмнөх тавьсан зорилтыг бууруулах, зээлийн зөвшөөрөлд илүү хуучны шалгуур аргачлалыг хэрэглэх, эсвэл нэг удаад авах боломжтой зээлийн нийт хэмжээг хязгаарлах, бууруулах зэрэг арга хэмжээ авна;

#### **5.4.4. Гомдол шийдвэрлэх тогтолцоо буюу эргэх холбоо бүрдүүлэх:**

- 5.4.4.1. Нийт харилцагчийнхаа санал, хүсэлт, гомдол, дуу хоолойг хүлээн авч шийдвэрлэх, хариу өгөх, анализ дүгнэлт хийх механизм<sup>4</sup> -тай байна;
- 5.4.4.2. Үйлчилгээ үзүүлэгч нь үнэ төлбөргүй, үйлчлүүлэгчдэд хүртээмжтэй гомдол хүлээн авах хоёроос доошгүй сувагтай байна;
- 5.4.4.3. Харилцагчийн гомдлыг шийдвэрлэх үйл ажиллагааг тогтсон, тодорхой, хэмжигдэхүйц үйл явцын зургаар тодорхойлсон байна;
- 5.4.4.4. Үйлчилгээ үзүүлэгч нь салбар, төлөөлөгчийн газар, бүтээгдэхүүний сурталчилгааны брошур, тараах материал, үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээ үзүүлэхэд ашигладаг бүх дижитал сувагт хэрхэн гомдол гаргах талаарх мэдээллийг ойлгомжтой харуулдаг байна;
- 5.4.4.5. Харилцагчийн гомдол, санал хүсэлтийг түргэн (KPI үзүүлэлт зааж өгөх) шуурхай шийдвэрлэнэ;
- 5.4.4.6. Нийт харилцагчийн гомдлыг харилцагчийг ялгаварлахгүйгээр ирсэн цаг хугацааны дагуу зөв ангилан шуурхай бүртгэн, хүлээж авдаг байна;
- 5.4.4.7. Бүх сегментийн харилцагчийн гомдлыг шийдвэрлэн харилцагчид нэн тохиромжтой, сонгосон сувгаар нь хариу өгдөг тойрог цикл бүхий дүрмийг баримтална;
- 5.4.4.8. Харилцагчийн гомдлыг шийдвэрлэх стандарт цаг хугацааг ил тод мэдээлдэг байна;
- 5.4.4.9. Байгууллага нь гомдлын мэдээллийг үйл ажиллагааны удирдлага, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад ашиглана;

### **6. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙГ ТАНИЛЦУУЛАХ, СУРГАХ, ХЭВШҮҮЛЭХ**

#### **6.1. Танилцуулах**

- 6.1.1. Ёс зүйн дүрмийг нийт ажилтанд танилцуулж, хэрэгжилтийг баталгаажуулах үүргийг байгууллагын удирдлага хүлээнэ;
- 6.1.2. Шинээр ажилд орсон ажилтанд ёс зүйн дүрэм, түүний ач холбогдлыг эхний өдрөөс ойлгуулах танилцуулга заавал зохион байгуулна;

#### **6.2. Сургах**

- 6.2.1. Ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийг хангахын тулд ажилтнуудад чиглэсэн сургалтыг жил бүр зохион байгуулна;
- 6.2.2. Сургалт нь онолын болон бодит жишээн дээр суурилсан дадлага ажил, хэлэлцүүлэг хэлбэрээр явагдана;

6.2.3. Сургалтаар ёс зүйн зөрчлийг хэрхэн таньж, мэдээлэх, шийдвэрлэх талаар ажилтнуудад цэгцтэй ойлголт өгнө;

### 6.3. Хэвшүүлэх

6.3.1. Байгууллага бүр ёс зүйн дүрмийг өөрийн үйл ажиллагаанд нутагшуулан хэвшүүлэх бодлого, төлөвлөгөө боловсруулж хэрэгжүүлнэ;

6.3.2. Байгууллагын соёлд тусгах, өдөр тутмын үйл ажиллагаанд ёс зүйг хэвшүүлэх зорилгоор дотоод журам, урамшууллын тогтолцоотой уялдуулан хэрэгжүүлнэ;

## 7. ЁС ЗҮЙН ДҮРМИЙН ХЭРЭГЖИЛТИЙГ ХЭМЖИХ, ҮНЭЛЭХ, САЙЖРУУЛАХ

### 7.1. Хэрэгжилтэд хяналт тавих

7.1.1. Байгууллагын удирдлага, дотоод хяналтын эсхүл комплаенсын нэгж нь ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийг тогтмол хянаж байх хяналтын үйл ажиллагааг тодорхойлно;

7.1.2. Ёс зүйн зөрчилтэй холбоотой гомдол, санал, мэдээллийг хүлээн авах, судлах, шийдвэрлэх тогтолцоог бий болгоно;

7.1.3. Ажилтнуудын ёс зүйн дүрмийг дагаж мөрдөж буй байдалд байгууллагын удирдлагын зүгээс тогтмол хяналт тавина;

### 7.2. Үнэлгээ хийх, үр дүнг дүгнэх

7.2.1. Ажилтнуудад ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилттэй холбоотой санал асуулга, судалгаа явуулж, тэдний ойлголт, хэрэгжилтийн түвшинг тодорхойлно;

7.2.2. Байгууллагын ёс зүйн түвшинг үнэлэх зорилгоор аудит, дотоод болон гадаад үнэлгээг зохион байгуулна;

### 7.3. Тайлагнах, сайжруулах

7.3.1. Ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийн талаар байгууллагын удирдлагад тогтмол тайлагнаж, дүн шинжилгээ хийнэ;

7.3.2. Дүн шинжилгээний үр дүнд үндэслэн ёс зүйн дүрмийн хэрэгжилтийг сайжруулах арга хэмжээ авч, шаардлагатай тохиолдолд дүрэмд өөрчлөлт оруулна;

## **8. ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМТЭЙ ХОЛБООТОЙ САНАЛ ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ**

### **8.1. Санал, гомдол хүлээн авах**

- 8.1.1. Ёс зүйн дүрэмтэй холбоотой санал, гомдлыг хүлээн авах нээлттэй, хүртээмжтэй суваг ажиллуулна (жишээлбэл: имэйл, утас, шуудангийн хайрцаг, дотоод дижитал суваг гэх мэт);
- 8.1.2. Санал, гомдлыг нэрээ нууцлан гаргах боломжийг бүрдүүлж, мэдээлэл өгсөн этгээдийн нууцлалыг чандлан хадгална;
- 8.1.3. Санал, гомдлыг зөвхөн холбогдох хариуцсан нэгж эсвэл ёс зүйн хороо шалгах эрхтэй байна;

### **8.2. Шалгах, судлах**

- 8.2.1. Санал, гомдлыг хүлээн авснаас хойш тодорхой хугацаанд багтаан хариу арга хэмжээ авах бөгөөд шийдвэрлэх хугацааг тодорхойлно (жишээлбэл: 7-10 хоногийн дотор шийдвэрлэнэ);
- 8.2.2. Ёс зүйн зөрчлийн ноцтой байдлаас хамааран дотоод хяналтын нэгж, ёс зүйн хороо, шаардлагатай тохиолдолд гадны хөндлөнгийн шинжээчид шалгалт хийх эрхтэй байна;
- 8.2.3. Шалгалтын явцад холбогдох бүх талуудын байр суурийг сонсож, шударга, ил тод байдлыг хангана;

### **8.3. Шийдвэрлэх, хариу өгөх**

- 8.3.1. Шалгалтын үр дүнг үндэслэн ёс зүйн дүрмийн зөрчил илэрсэн эсэхийг тогтоож, шаардлагатай арга хэмжээг авна;
- 8.3.2. Хэрэв зөрчил тогтоогдвол хариуцлага тооцох, сургалт явуулах, засаж залруулах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлнэ;
- 8.3.3. Санал, гомдол гаргасан талд шалгалтын явц, үр дүнгийн талаар мэдээлэл өгч, шаардлагатай бол санал хүсэлт авах боломжийг олгоно;

### **8.4. Урьдчилан сэргийлэх, сайжруулах**

- 8.4.1. Ёс зүйн зөрчил давтагдахаас сэргийлэх үүднээс дотоод бодлого, дүрэм, журмыг шинэчлэх, ажлын орчныг сайжруулах арга хэмжээ авна;
- 8.4.2. Санал, гомдолд дүн шинжилгээ хийж, давтамжтай гарч буй асуудлуудыг тодорхойлон удирдлагын багаар хэлэлцэнэ;
- 8.4.3. Сайн туршлагыг хуваалцах, соёлыг бэхжүүлэх зорилгоор ажилтнууд болон оролцогч талуудад сурталчлан мэдээлэл түгээнэ;

## **9. НОМ ЗҮЙ:**

1. ISO10001:2018 буюу Чанарын менежмент. Харилцагчийн сэтгэл ханамж. Байгууллагын ёс зүйн дүрмийн удирдамж.
2. ISO10002:2018 буюу Чанарын менежмент. Харилцагчийн сэтгэл ханамж. Байгууллага доторх гомдлыг шийдвэрлэх заавар стандарт
3. Customer Protection Pathway стандарт (Cerise+SPTF байгууллагаас гаргасан)
4. Санхүүгийн зохицуулах хорооны гаргасан дүрэм
5. Хууль