

Худалдаа, хөгжлийн банкны Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн
2023 оны 2 дугаар сарын 17-ны өдрийн 9 тоот Хавсралт 1

ХУДАЛДАА, ХӨГЖЛИЙН БАНКНААС БУСАД ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАРИЛЦАХ, ХАМТРАН АЖИЛЛАХАД БАРИМТЛАХ БОДЛОГО

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Энэхүү Худалдаа, хөгжлийн банк (цаашид **“Банк”** гэх)-наас бусад оролцогч талуудтай харилцах, хамтран ажиллахад баримтлах бодлого (цаашид **“Бодлого”** гэх)-ын зорилго нь Компанийн засаглалын кодекс¹-ын 7 дугаар зарчмын 7.1 дэх хэсэгт заасныг удирдлага болгон Банк өөрийн ажилтан, зээлдүүлэгч, харилцагч, ханган нийлүүлэгч, Банкны үйл ажиллагаа явуулж буй орон нутгийн иргэд болон төрийн байгууллагууд (цаашид **“бусад оролцогч талууд”** гэх)-тай харилцах, хамтран ажиллахад Банкнаас баримтлах бодлогыг тодорхойлох, бусад оролцогч талуудын оролцоог хүлээн зөвшөөрөх, тэдгээрийн эрх ашгийг хүндэтгэх, хамтран ажиллах Банкны соёлыг төлөвшүүлэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулахад оршино.
- 1.2. Банк нь бусад оролцогч талуудтай харилцахдаа тэдгээрийн хэрэгцээ шаардлага, ашиг сонирхлыг зөв тодорхойлж хамтран ажиллах ба уг үйл ажиллагаандаа Монгол Улсын Иргэний хууль, Банкны тухай хууль, Банк, эрх бүхий хуулийн этгээдийн мөнгөн хадгаламж, мөнгөн хөрөнгийн шилжүүлэг, зээлийн үйл ажиллагааны тухай хууль, Авлигын эсрэг хууль, Мөнгө угаах болон терроризмыг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх тухай хууль, Улс төрийн намын тухай хууль, бусад холбогдох хууль тогтоомж, Санхүүгийн зохицуулах хорооноос баталсан Компанийн засаглалын кодекс болон тэдгээрт нийцүүлэн гаргасан эрх зүйн акт, Банкны Авлигын эсрэг бодлого, холбогдох дүрэм, заавар, журмыг мөрдөж ажиллана.
- 1.3. Энэхүү бодлогод тусгайлан заагаагүй үйл ажиллагааг холбогдох хууль, тогтоомжийн хүрээнд Банкны бусад заавар, журам болон бодлогод заасны дагуу зохицуулна.
- 1.4. Энэхүү бодлогод хэрэглэсэн дараах нэр томъёог доор дурдсан утгаар ойлгоно. Үүнд:
 - 1.4.1. **“Банкны ажилтан”** гэж Банктай Хөдөлмөрийн гэрээ болон Онцгой нөхцөл бүхий хөдөлмөрийн гэрээ байгуулан ажиллаж буй этгээдийг;
 - 1.4.2. **“төрийн байгууллага”** гэж Улсын Их Хурлын харьяа байгууллагууд, Ерөнхийлөгчийн харьяа байгууллагууд, Шүүх эрх мэдлийн байгууллагууд, Засгийн газар болон түүний харьяа яамд, тэдгээрийн хэрэгжүүлэгч болон тохируулагч агентлагууд, Монгол Улсын Ерөнхий сайд, Монгол Улсын шадар сайд, Засгийн газрын гишүүдийн эрхлэх асуудлын хүрээнд байгуулагдсан байгууллагууд, аймаг, нийслэлийн бүх шатны Засаг даргын тамгын газар, тэдгээрийн харьяа байгууллагууд болон хууль тогтоомжоор эрх олгогдсон бусад төрийн байгууллагыг;
 - 1.4.3. **“ханган нийлүүлэгч”** Банкны тодорхойлсон шаардлагыг хангасан, бараа бүтээгдэхүүн нийлүүлэх, ажил гүйцэтгэх болон үйлчилгээ үзүүлэхээр сонгогдсон иргэн, хуулийн этгээдийг;
 - 1.4.4. **“харилцагч”** гэж Банкаар үйлчлүүлж буй Банканд данстай болон дансгүй төрийн болон төрийн бус байгууллага аж ахуйн нэгж, түүнийг хууль ёсоор төлөөлөгч этгээд болон Монгол Улсын иргэн, гадаадын иргэн, харьяалалгүй хүнийг;
 - 1.4.5. **“хариуцсан нэгж”** гэж Банкны дүрэм, бодлого, журам, зааврын дагуу бусад оролцогч талуудтай харилцах, хамтран ажиллах Банкны газар, хэлтэс, нэгжийг тус тус ойлгоно.
- 1.5. Бодлогоор тодорхойлогдоогүй нэр томъёог холбогдох хууль тогтоомж, тэдгээрт нийцүүлэн гаргасан захиргааны хэм хэмжээний акт, Банкны бусад заавар, журам, бодлогод заасан агуулгаар тайлбарлана.

ХОЁР. БУСАД ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАРИЛЦАХ ХАРИЛЦАА

- 2.1. Банк болон түүний ажилтан нь бусад оролцогч талуудтай тэгш харилцах ба ямар нэгэн нөлөөнд үл автан, хуулийг дээдэлж, бие даасан хараат бус байдлаа хадгалж, Банк болон түүний ажилтнууд, бусад оролцогч талуудын эрх ашиг, нэр төрийг эрхэмлэн үзнэ.

¹ Санхүүгийн зохицуулах хорооны 2022 оны 3 дугаар сарын 23-ны өдрийн 145 дугаар тогтоолын хавсралтаар батлагдсан.

- 2.2. Банк нь бусад оролцогч талуудын үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн статус, албан тушаалын ялгаатай байдал, нийгмийн гарал, хөрөнгө чинээ, эрхэлсэн ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол, гэр бүл, найз нөхдийн хэлхээ холбоо зэргээс үл хамааран эрх тэгш байх зарчмыг удирдлага болгон тэдгээрт холбогдох хууль, тогтоомжийн хүрээнд үйлчилгээ үзүүлнэ.
- 2.3. Банк нь бусад оролцогч талуудын Банканд оруулах хувь нэмрийг үнэлж, тэдгээртэй бизнесийн тогтвортой харилцаа бий болгоход чиглэж ажиллана.
- 2.4. Банк нь оролцогч талд таньж мэдэх ажиллагааг холбогдох хууль тогтоомжид нийцүүлэн хийж, эрсдэлийг үнэлэх ба хамтын ажиллагааны талаарх шийдвэрийг гаргахдаа тухайн оролцогч талын хууль тогтоомж биелүүлэх болон гэмт хэрэгт холбогдсон байдлыг харгалзан үзнэ.
- 2.5. Банк нь бусад оролцогч талуудыг доорх байдлаар ангилна. Үүнд:
 - 2.5.1. Харилцагч (төрийн болон төрийн бус байгууллага, иргэн, хуулийн этгээд);
 - 2.5.2. Банкны ажилтан;
 - 2.5.3. Зээлдүүлэгч
 - 2.5.4. Ханган нийлүүлэгч;
 - 2.5.5. Банкны үйл ажиллагаа явуулж буй орон нутгийн иргэд;
 - 2.5.6. Төрийн байгууллага.
- 2.6. Банк нь бусад оролцогч талуудтай харилцахдаа тухайн оролцогч талуудын Банкны үйл ажиллагааг сонирхож буй байдал болон Банканд үзүүлэх нөлөөг харгалзан үзнэ.

Харилцагч болон Банк хоорондын харилцаа

- 2.7. Банк нь суурь бүртгэлийн программд бүртгэлтэй нийт харилцагчдыг Банкны холбогдох журамд заасны дагуу ангилах ба ийнхүү ангилсан харилцагчидтай тэдгээрийг хариуцсан Банкны нэгж харилцаж, хамтран ажиллана.
- 2.8. Харилцагчидтай харилцах, хамтран ажиллах хариуцсан нэгжээс гадна Банкны салбар, тооцооны төв нь харилцагч нарт тэдгээрийн ашиг сонирхол, хэрэгцээ, хүлээлтэд нийцсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгож, найрсаг, сэтгэл ханамжтай үйлчилгээ үзүүлэх, хамтын ажиллагааг нэмэгдүүлэхийг зорин ажиллана.
- 2.9. Банк болон түүний ажилтан нь харилцагчидтай харилцахдаа Банкнаас баталсан харилцагчдад үйлчилгээ үзүүлэх, харилцахтай холбоотой харилцааг зохицуулсан Банкны дотоод мөрдөгдөх дүрэм, журам, зааврыг мөрдлөг болгон ажиллана.
- 2.10. Банк нь харилцагчидтай хариуцсан нэгж болон салбар, тооцооны төв, тооцооны кассаас гадна Банкны албан ёсны цахим хуудас, цахим шуудан, утас болон бусад боломжит бусад сувгуудаар дамжуулан харилцах, мэдээлэл солилцох, хамтран ажиллах боломжтой байдлаар дотоод зохион байгуулалтыг хийж ажиллана.

Банк болон ажилтан хоорондын харилцаа

- 2.11. Банк нь ажилтнуудын албан тушаалын байдлаас үл хамааран тэдгээртэй хүндэтгэл, харилцан итгэлцэл дээр суурилсан харилцааг бий болгохыг зорьж ажиллах бөгөөд ажилтан бүрийн соёлын ялгаатай байдлыг хүндэтгэж харилцана.
- 2.12. Банк нь ажилтнуудтайгаа дотоод цахим шуудан (...@tdbm.mn өргөтгөл бүхий), цахим хуудас (allweb.tdbm.mn), Банкны фэйсбүүк хуудас (Facebook page) зэрэг цахим болон нийгмийн сүлжээний хэрэгслээс гадна тэдгээрийн шууд удирдлага, Хүний нөөцийн газраар дамжуулан харилцана. Ингэхдээ ажилтнуудад ойлгомжтой, хүртээмжтэй байдлаар мэдээллийг хүргэж ажиллана.
- 2.13. Банкны ажилтнууд Банкны удирдлагатай харилцахад олон шат дамжлагагүйгээр харилцах, өөрийн үзэл бодлыг чөлөөтэй илэрхийлэх боломжоор хангах ба хэдийд ч биечлэн эсхүл цахим болон бичгийн хэлбэрээр Хүний нөөцийн газраар дамжуулан Банкны удирдлагатай харилцах дотоод зохион байгуулалтыг хийж ажиллана.
- 2.14. Банк нь ажилтнуудын дуу хоолойг сонсож, ажилтнуудын нийтлэг эрх ашгийн төлөө ээлтэй төсөл, хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлж ажиллана.
- 2.15. Банк нь ажилтнуудын санал, гомдол, хүсэлтийг хүлээн авч шийдвэрлэдэг дотоод журам, нийгмийн асуудлыг шийдэх, мэргэжил дээшлүүлэх дотоод журам, ажлын төлөвлөгөөтэй байна.

Зээлдүүлэгч болон Банк хоорондын харилцаа

- 2.16. Банк зээлдүүлэгч болон түүнтэй адилтгах этгээдийг сонгохдоо олон улсад нэр хүндтэй, санхүүгийн хувьд найдвартай, тогтвортой этгээдүүдийн зээлийн бүтээгдэхүүнээс Банканд ашигтай байх шалгуур үзүүлэлтүүдийг хангаж буй байдлаар нь тухайн этгээдийг шударга ёсны зарчимд нийцүүлэн сонгох бодлого баримтална.
- 2.17. Банк зээлдүүлэгчид зээлийн болон түүнтэй адилтгах гэрээгээр хүлээсэн үүргийн дагуу хүргүүлэх аливаа мэдээллийг үнэн зөв, бүрэн гүйцэд, цаг хугацаанд нь шаардлага хангахуйц байдлаар бэлтгэн хүргүүлнэ.
- 2.18. Зээлдүүлэгчээс авсан аливаа санхүүжилт, зээлийг Банк зориулалтын дагуу ашиглана.

Ханган нийлүүлэгч болон Банк хоорондын харилцаа

- 2.19. Банк ханган нийлүүлэгч болон түүнтэй ижил статустай этгээдтэй харилцахдаа тус харилцааг хариуцсан Банкны газар, хэлтэс, нэгжээр дамжуулан харилцана.
- 2.20. Банк нь ханган нийлүүлэгчдээс бараа, ажил үйлчилгээ авах, тэдгээрийг сонгон шалгаруулахтай холбоотой харилцааг зохицуулсан дотоод заавар, журамтай байх ба тэдгээртэй хамтарч ажиллах, харилцахдаа тус баримт бичгийг мөрдөж ажиллана.
- 2.21. Банк нь ханган нийлүүлэгчидтэй харилцахдаа тэдгээрт шударгаар өрсөлдөх тэгш боломжийг олгож, харилцан үр ашигтай байх зарчмыг баримтлан, ил тод, шударгаар харилцаж, хамтарч ажиллана.

Банкны үйл ажиллагаа явуулж буй орон нутгийн иргэд болон Банк хоорондын харилцаа

- 2.22. Банк нь аль болох өөрийн салбар, тооцооны төв байрлан ажиллаж буй орон нутгийн иргэдийг ажилд авах, орон нутаг дахь Банкны салбар, тооцооны төвүүдэд шаардлагатай бараа, ажил, үйлчилгээг тухайн орон нутгаас авах бодлогыг баримтлан ажиллана.

Төрийн байгууллагатай харилцах харилцаа

- 2.23. Банк болон түүний ажилтан гүйцэтгэж буй ажил үүргийн хүрээнд төрийн байгууллагатай харилцахдаа Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомж, төрийн эрх бүхий байгууллагаас баталсан холбогдох захиргааны хэм хэмжээний акт, Банкны дотоодод мөрдөгдөх заавар, журмын хүрээнд харилцаж, хамтран ажиллана.
- 2.24. Банк болон түүний ажилтан нь Төрийн байгууллага, албан тушаалтантай харилцахдаа дараах зарчмыг баримталж ажиллана. Үүнд:
- 2.24.1. Хууль тогтоомж, дүрэм журмын хүрээнд ил тодоор харилцах;
 - 2.24.2. Ажил хэрэгч байдлаар хамтарч ажиллах;
 - 2.24.3. Хоёр талын эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хүндэтгэх;
 - 2.24.4. Ажил үүргээ гүйцэтгэхдээ хууль тогтоомж, дүрэм журамд заасан албан шаардлагыг төрийн байгууллага, албан тушаалтанд тавих;
 - 2.24.5. Албан үүргээ гүйцэтгэхдээ бусдад шан харамж өгөх, өгөхөөр амлахгүй байх;
 - 2.24.6. Албан үүргээ гүйцэтгэхдээ бусдаас шан харамж авах, шан харамж өгөхийг шаардахгүй байх;
 - 2.24.7. Албан үүргээ гүйцэтгэхдээ бусдад зүй бус давуу байдал үүсгэх, давуу эрх эдлүүлэх, эсхүл ийнхүү давуу байдал үүсгэх, давуу эрх эдлүүлэхээр амлахгүй байх;
 - 2.24.8. Албан үүргээ гүйцэтгэснийхээ хариуд эсхүл Банкны болон албан тушаалынхаа нэрийг давуу байдал болгож, өөрт эсхүл өөрийн хамаарал бүхий, холбоотой аливаа этгээдэд давуу байдал, давуу эрх эдлүүлэх, ийнхүү давуу байдал, давуу эрх эдлүүлэхийг бусдаас шаардахгүй байх.

ГУРАВ. БУСАД ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАМТРАН АЖИЛЛАХ

- 3.1. Банкны газар, хэлтэс, алба, салбар, тооцооны төв, тооцооны кассын ажилтан бүр өөрийн ажил үүргийн хүрээнд харилцагчийн хэрэгцээ, шаардлага, хүлээлтэд нийцсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг олгогдсон эрх хэмжээний хүрээнд түргэн шуурхай үзүүлнэ.
- 3.2. Банк нь бусад оролцогч талуудтай хамтран ажиллах, тэдгээрт Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг борлуулахдаа холбогдох хууль тогтоомж, Банкны холбогдох заавар, журамд заасны дагуу үйлчилгээ үзүүлж хамтран ажиллана.

3.3. Банк нь бусад оролцогч талуудтай хамтран ажиллахдаа харилцагчид олон шат дамжлагагүй, төвөг чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай үйлчилгээ үзүүлж, хамтарч ажиллана.

Бусад оролцогч талуудыг мэдээллээр хангах

- 3.4. Банк нь өөрийн үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний давуу тал, өөрчлөлт, урамшууллын талаар бусад оролцогч талуудыг мэдээллээр хангах ба зөв, цэгцтэй ойлголтыг бүх төрлийн сувгаар өгч, Банкны хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа, бодлого, шинээр нэвтрүүлж буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг тогтмол хүргэх үүрэг хүлээнэ. Уг үйл ажиллагаанд дараах заалтуудыг мөрдлөг болгоно. Үүнд:
- 3.4.1. Банкны зах зээлд шинээр нэвтрүүлсэн, эсхүл өөрчлөгдөн шинэчлэгдсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх мэдээллийг тухайн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хариуцаж буй газар, хэлтэс нь холбогдох мэдээллийг бусад оролцогч талуудад цахим хуудас, цахим шуудан болон бусад боломжтой арга хэлбэрээр хүргүүлж ажиллах;
- 3.4.2. Шинэ бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний мэдээллийг хүргэх, харилцагчийг татах, идэвхжүүлэхтэй холбоотойгоор хамтын ажиллагаа хариуцсан хэлтсүүд хамтран нийтийг хамарсан сургалт, форум, өдөрлөг, хурлыг зохион байгуулах;
- 3.4.3. Бусад оролцогч талуудтай үр дүнтэй харилцаа холбоо, харилцан ашигтай хамтын ажиллагааг бий болгохын тулд тэдэнд хамаарах санхүүгийн бус мэдээллийн ил тод байдлыг хангаж, Банкны цахим хуудсаар дамжуулан тэдгээрт холбогдох санхүүгийн бус мэдээллийг түргэн шуурхай, ойлгомжтой, хялбар бөгөөд хүртээмжтэй байдлаар хүргэж ажиллах.
- 3.5. Банк нь бусад оролцогч талуудаас Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой аливаа асуудлаар гомдол, санал хүлээн авсан тохиолдолд асуудлыг хурдан хугацаанд, бусад оролцогч талуудад сэтгэл ханамжтай байдлаар шийдвэрлэхийг зорьж ажиллана.
- 3.6. Банк нь жилийн үйл ажиллагааны тайландаа бусад оролцогч талуудтай хамтран ажиллахдаа ямар асуудалд голчлон анхаарч, ямар стратеги баримтлан хэрхэн хэрэгжүүлж ажилласан талаар товч мэдээллийг тусгана.

ДӨРӨВ. БУСАД

- 4.1. Энэхүү бодлогыг хэрэгжүүлэхэд Банкны бүх шатны удирдлага, ажилтнууд оролцоно.
- 4.2. Гүйцэтгэх удирдлага нь энэхүү бодлогыг хэрэгжүүлэх, Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомжид нийцүүлэн Банкны бусад дотоод мөрдөгдөх дүрэм, журам, заавар, бодлогыг боловсруулж, батална.
- 4.3. ТУЗ нь Санхүүгийн зохицуулах хороонд шаардлагатай мэдээ, тайланг хүргүүлэх арга хэмжээ авч, хяналт тавьж ажиллана.