



Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн
2022 оны 6 дугаар сарын 23-ны өдрийн
20 тоот Тогтоолын Хавсралт

**ИНВЕСКОР ББСБ-ЫН
ХАРИЛЦАГЧИЙГ ХАМГААЛАХ БОДЛОГО**

IC-84 V-2.0

2022 он

<p><i>Хамрах хүрээ:</i> ИНВЕСКОР ББСБ ХК түүний охин компаниуд</p>	<p><i>Хариуцах эзэн:</i> Инвескор ББСБ-ын Хууль, Эрсдэлийн Удирдлагын Газар</p>
<p><i>Хувийг хадгалах:</i> Төлөөлөн удирдах зөвлөл, Хууль, Эрсдэлийн Удирдлагын Газар</p>	<p><i>Танилцах:</i> ИНВЕСКОР ББСБ ХК болон охин компаниудын нийт ажилтнууд</p>
<p><i>Хүчинтэй хугацаа:</i> 2022 оны 06-р сарын 22-ны өдрөөс эхлэн</p>	<p><i>Хуудасны тоо:</i> 7 хуудас</p>
<p><i>Дараагийн үнэлгээ хийх огноо:</i> 2023 оны 06 сарын 18-ны өдөр</p>	
<p><i>Журмын дугаар:</i> IC-84</p>	<p><i>Хувилбар:</i> V-2.0</p>

Өөрчлөлтийн түүх

#	Хувилбар	Өөрчлөлт хийгдсэн огноо	Өөрчлөлтийн агуулга
1.	V-1.0	2020.09.16	Анх боловсруулсан.
2.	V-2.0	2022.06.22	Компанийн засаглалын кодексын шинэчлэлтэд нийцүүлэн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн хурлаар батлуулав.
3.			
4.			
5.			

АГУУЛГА

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ	1
2. ХАРИЛЦАГЧИЙГ ХАМГААЛАХ ЗАРЧМУУД	1
3. ҮҮРЭГ ХАРИУЦЛАГА	2

1. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1.1. Энэхүү Харилцагчийг хамгаалах бодлого (цаашид Бодлого гэх)-ын зорилго нь “Инвескор ББСБ” ХК болон түүний охин компаниудын (цаашид хамтад нь “ББСБ” гэх) Бизнесийн болон ажилтны ёс зүйд баримтлах дүрэм, харилцагчийн өмнө хүлээсэн хариуцлагын хүрээнд Харилцагчийг хамгаалах зарчмуудыг тодорхойлох, түүнтэй холбоотой үүрэг хариуцлагыг тогтооход оршино.

2. ХАРИЛЦАГЧИЙГ ХАМГААЛАХ ЗАРЧМУУД

2.1. ББСБ нь Харилцагчийг хамгаалах дараах зарчмуудыг баримтлан ажиллана. Үүнд:

2.1.1. **Бүтээгдэхүүн үйлчилгээг зохистойгоор хөгжүүлэх, хүргэх** - Бүтээгдэхүүн үйлчилгээг бий болгох, нэвтрүүлэх үйл ажиллагааг зохистойгоор хөгжүүлэн харилцагчид хүргэхдээ харилцагчид хохирол учруулахгүй байх талаар ББСБ-ын холбогдох бүх удирдлага зүй ёсоор анхаарч ажиллана. ББСБ-ын харилцагч нартаа санал болгож буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хөгжүүлэх, нэвтрүүлэх, тэдгээрийг хүргэх сувгийг тодорхойлохдоо харилцагчийн олон талт байдал болон хязгаарлагдмал байдлыг харгалзан үзэх бөгөөд ББСБ-ын мэдээлэл, харилцааны зарчмыг баримтлан тохирох хэлбэрээр хүргэж ажиллана.

2.1.2. **Хэт их хэмжээний өр зээлээс урьдчилан сэргийлэх** – ББСБ-ын удирдлага нь зээлийн үйл ажиллагааны бүхий л процесст харилцагчийн зээл эргэн төлөх чадварыг зүй ёсоор, холбогдох стандартын дагуу тогтоож, хэт их хэмжээний өр зээлээс урьдчилан сэргийлнэ. ББСБ-ын удирдлага нь зээлийн эрсдэлийн удирдлагыг үр дүнтэй хэрэгжүүлэх, хэрэгжилтийг хянах, шаардлагатай тохиолдолд шинэчлэн боловсронгуй болгоход чиглэсэн дотоод тогтолцоо, стандарт шаардлагуудыг хэрэгжүүлэн түүнд хяналт тавьж ажиллана.

2.1.3. **Ил тод байдал** – ББСБ-ын удирдлага нь байгууллагатай холбоотой асуудлаар мэдээлэл хүргэхдээ тухайн мэдээлэл, харилцаа холбооны сэдэв, агуулга, хүргэх давтамж, хүргэх хэлбэр болон сувгийг оновчтой байдлаар сонгож цаг тухайд нь харилцагчид хүргэж, мэдээлэлд тулгуурлан шийдвэр гаргах боломжийг харилцагчид олгоно. Ажилтан нь ББСБ-ын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үнэ, нөхцөл болон холбогдох бусад мэдээллийг харилцагчид тусгайлан тайлбарлаж өгнө.

2.1.4. **Хариуцлагатай үнэ тогтоох** – ББСБ нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний үнэ, нөхцөлийг харилцагчийн хувьд боломжит, байгууллагын хувьд тогтвортой байдлаа хадгалах зарчмаар тогтооно.

2.1.5. **Харилцагчтай шударга, хүндэтгэлтэй харилцах** – ББСБ-ын удирдлага болон ажилтнууд нь харилцагчтай шударга, хүндэтгэлтэй, ялгаварлан гадуурхахгүйгээр харилцана. ББСБ-ын удирдлага болон ажилтны зүгээс харилцагчид ес зүйгүй хандах,

түрэмгий байдлаар харьцах, аливаа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг борлуулах, зээл төлүүлэх, өр барагдуулах ажиллагаа хийх зэрэгт албан тушаалаа урвуулан ашиглах явдлыг илрүүлэх, зогсооход ББСБ-ын Бизнесийн болон Ажилтны ёс зүйн дүрэм, Шүгэл үлээх бодлогын тогтолцоог хэрэгжүүлж ажиллана.

- 2.1.6. **Харилцагчийн мэдээллийн нууцлал** – ББСБ нь харилцагчийн мэдээллийн нууцлалыг хууль тогтоомж, зохицуулагч байгууллагын шаардлагын дагуу хамгаална. Харилцагчтай өөрөөр тохиролцоогүй бол харилцагчийн мэдээллийг гагцхүү мэдээллийг авах үед тодорхойлсон зорилгоор хууль тогтоомжид заасны дагуу ашиглана. ББСБ нь үйл ажиллагаандаа мэдээллийн аюулгүй байдлын удирдлагын тогтолцоог нэвтрүүлж, хэрэгжүүлж ажиллахыг эрхэмлэнэ.
- 2.1.7. **Гомдол шийдвэрлэх тогтолцоо** – ББСБ-ын удирдлага нь харилцагчийн санал хүсэлт, гомдол болон харилцагчид тулгарсан асуудлыг цаг тухайд нь шийдвэрлэх, эргэн хариу өгөх тогтсон процессын дагуу ажиллаж, тасралтгүй сайжруулах тал дээр анхаардаг байна.

3. ҮҮРЭГ ХАРИУЦЛАГА

- 3.1. ББСБ-ын ажилтан бүр харилцагчийг хамгаалах зарчмуудыг хангаж ажиллах үүрэгтэй.
- 3.2. **Хамгаалалтын нэгдүгээр бүс** нь дараах чиг үүрэгтэй оролцоно.
- 3.2.1. Харилцагчийг хамгаалах зарчмуудыг бизнесийн үйл ажиллагааны шалгууруудыг тогтоох, харилцагчийг таньж мэдэх, үнэлгээ хийх зэрэг үйл ажиллагаанд ашиглаж, хөрөнгө оруулагч, хувьцаа эзэмшигчидтэй байгуулсан гэрээ болон хууль тогтоомжид нийцүүлэн явуулах үүрэгтэй.
- 3.2.2. Хяналтын тогтолцоог үр ашигтай, үр дүнтэй хэрэгжүүлж ажиллах бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд алдаа дутагдлыг арилгах зорилгоор ажлын төлөвлөгөө боловсруулж, зарчмуудын бүрэн биелэлтийг хангаж ажиллана.
- 3.3. **Хамгаалалтын хоёрдугаар бүс** нь дараах чиг үүрэгтэй оролцоно.
- 3.3.1. Хамгаалалтын нэгдүгээр бүсийн харилцагчийг хамгаалах бодлогын хэрэгжилт түүний үр дүнтэй байдалд мониторинг хийж, заавар зөвлөмжөөр хангаж ажиллана.
- 3.3.2. Харилцагчийг хамгаалах зарчмуудын хэрэгжилтэд хяналт тавьж, хэрэгжилтийн талаар Төлөөлөн удирдах зөвлөлд мэдээлэл хүргүүлж, тайлагнаж ажиллана.
- 3.4. **Хамгаалалтын гуравдугаар бүс** нь дараах чиг үүрэгтэй оролцоно.
- 3.4.1. Хамгаалалтын нэгдүгээр бүсэд хэрэгжиж буй харилцагчийг хамгаалах бодлогын үр ашигтай байдал болон Хамгаалалтын хоёрдугаар бүсийн гүйцэтгэж буй хянан нийцүүлэлтийн хяналт шалгалтын зохистой байдлыг хараат бусаар үнэлж заавар, зөвлөмж өгнө.

--ooOoo--

