



ХУДАЛДАА, ХӨГЖЛИЙН БАНК ХК

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛИЙН 2024 ОНЫ
ТАЙЛАН



УДИРТГАЛ

Төлөөлөн удирдах зөвлөл (цаашид “ТУЗ” гэх) нь хөрөнгө оруулагчдын үнэ цэнийг урт хугацаанд нэмэгдүүлэхэд төвлөрөн ажиллах ба Олон улсын болон дотоодын хөрөнгө оруулагчийн зүгээс сайн засаглалыг хэрэгжүүлэх, бэхжүүлэх болон байгууллагын удирдлагын үр дүнтэй байдлыг үнэлэх зорилгоор жилдээ 1 доошгүй удаа тайлангаа танилцуулж, үйл ажиллагааг үнэлэх нь үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлэх, хяналтыг сайжруулах сайн талтай гэж үздэг тул энэхүү тайланг хөрөнгө оруулагч болон оролцогч талуудад зориулан бэлтгэв.

Банкны тухай хууль, Банкны тухай хуульд нэмэлт, өөрчлөлт оруулах тухай хуулийг дагаж мөрдөх журмын тухай хууль (2021)-д тус тус заасны дагуу 2022 оноос эхлэн бэлтгэл хийж, 2023 оны 5 дугаар сард хувьцаагаа амжилттай олон нийтэд анх удаа санал болгон нэмж гаргаж, 2023 оны 5 дугаар сарын 31-ний өдрөөс эхлэн Банкны хувьцаа Монголын хөрөнгийн бирж дээр чөлөөтэй арилжаалагдаж, Худалдаа, хөгжлийн банк (цаашид “ХХБ” гэх) нь нээлттэй хувьцаат компани болсон бөгөөд үүний дагуу зохицуулагч байгууллагуудаас баталсан дагаж мөрдөх журам, заавруудын хэрэгжилтийг хангах, банкны дотоод заавар журамдаа тусгах, өөрчлөх, нийцүүлэх үйл ажиллагааг тогтмол хийн ажиллахад Банкныг үүрэг, зөвлөмжөөр ханган ажиллаж байна.

ТУЗ нь Компанийн тухай хууль, Банкны тухай хууль, Үнэт цаасны зах зээлийн тухай хууль, Санхүүгийн зохицуулах хорооноос баталсан “Компанийн засаглалын кодекс”, Банкны дүрэм болон холбогдох бусад эрх зүйн актын хүрээнд Банканд тулгарч буй асуудлуудыг бодлогын хэмжээнд шийдвэрлэх, үйл ажиллагааг дэмжих, гүйцэтгэх удирдлагыг сонгож, чиглүүлэх үүргийнхээ дагуу банкны стратеги зорилго, зорилтыг баталж, хэрэгжилтэд хяналт тавьж, зөвлөмж, чиглэлээр ханган ажиллаа.

ТУЗ-ийн БҮРЭЛДЭХҮҮН

Олон талт үзэл бодол, ур чадвартай боловсон хүчнээр багаа бүрдүүлснээр байгууллагын бизнесийг дэмжих, өргөжүүлэх, эрсдэлийн удирдлагыг хэрэгжүүлэх зэрэг өргөн хүрээний чиглэл зөвлөмжийг өгөх бололцоо бүрддэг ба ХХБ-ны ТУЗ нь мэргэшсэн есөн гишүүдийн бүрэлдэхүүнтэй ажилласан байна.

- Рандолф Коппа -ТУЗ-ийн дарга
- Д.Эрдэнэбилэг – ТУЗ-ийн гишүүн
- Д.Хүрэлбаатар – ТУЗ-ийн гишүүн
- Д.Янжмаа – ТУЗ-ийн гишүүн
- А.Энхмэнд – ТУЗ-ийн гишүүн
- Д.Отгонбилэг – ТУЗ-ийн гишүүн
- Ж.Дэлгэрсайхан – ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн
- Ж.Болормаа – ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн
- З.Нарантуяа – ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн (2024 оны 11 дүгээр сарын 4-ний өдрийг хүртэл)

ТУЗ-ийн ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА

Монголбанк болон Санхүүгийн зохицуулах хорооноос олгосон тусгай зөвшөөрөлтэй үйл ажиллагаа эрхэлдэг, олон нийтээс хөрөнгө татан төвлөрүүлсэн нээлттэй хувьцаат компани болохын хувьд ТУЗ нь хууль тогтоомж, эрх бүхий байгууллагаас баталсан дүрэм, журам, зааврын хүрээнд ажиллаж байна.

ТУЗ нь 2024 онд 25 удаа хуралдаж, доор дурдсан чиглэлээр асуудлуудыг хэлэлцэн шийдвэрлэж, нийт 76 тогтоолыг баталж гаргасан байна. Үүнд:

- Банкны урт, дунд, богино хугацааны стратеги, бизнес төлөвлөгөө болон санхүүгийн төсвийг батлах, гүйцэтгэлтэй танилцах, хэрэгжилтэд хяналт тавих;
- Хувьцаа эзэмшигчдийн ээлжит хурлын бэлтгэлийг хангах, хурлын зар, хэлэлцэх асуудалтай холбоотой мэдээлэл болон гарах шийдвэрийн төсөл, бусад баримт бичгийг зохих журмын дагуу бэлтгэх, хүргэх зэрэг ажлыг ТУЗ-ийн Нарийн бичгийн даргын ажил үүргийн хүрээнд дамжуулан зохион байгуулалтыг хийж ажилласан байна. Хувьцаа эзэмшигчдийн хурлаар дараах агуулгаар 2 тогтоолыг батлуулсан байна. Үүнд:
 - ✓ ТУЗ-ийн банкны үйл ажиллагаа, санхүүгийн тайланд өгсөн дүгнэлтийг батлах;
 - ✓ ТУЗ-ийн зардлын төсөв батлах.
- Ноглол ашгийн бодлогод өөрчлөлт оруулах, ногдол ашиг хуваарилах тухай шийдвэр гаргах;
- ХХБ-ны эд хөрөнгө, эд хөрөнгийн эрх (хувьцаа болон бусад үнэт цаасыг оролцуулан)-ийн зах зээлийн үнэ тогтоох;
- Засаглалын бодлого, журмыг тогтоох, батлах, шинэчлэн батлах, нэмэлт өөрчлөлт оруулах;
 - ✓ “Эрсдэлийн удирдлагын хорооны ажиллах журам”;
 - ✓ “Аудитын хорооны дүрэм”;
 - ✓ “ТУЗ-ийн үйл ажиллагааны журам”;
 - ✓ “ТУЗ-ийн үйл ажиллагааг үнэлэх журам”.
- ТУЗ-ийн дэргэдэх хороодын бүтэц, бүрэлдэхүүнийг батлах, өөрчлөлт оруулах;
- Банкны хөрөнгө оруулалттай хуулийн этгээдийн ХЭ-ийн хуралд банкныг төлөөлөн саналын эрхтэй оролцох эрх олгох;
- Хөндлөнгийн аудитын байгууллагыг сонгох, аудитаар баталгаажсан тайлан, аудитын дүгнэлттэй танилцах, хүлээн авах;
- Дотоод аудитын газрын төсөв, орон тоо, төлөвлөгөөг батлах, гүйцэтгэлтэй танилцах, газар, харьяа хэлтсийн удирдах ажилтныг томилох;
- Эрсдэлийн удирдлагын бодлого, журам, заавар, аппетит, төлөвлөгөөг батлах, хэрэгжилтэд хяналт тавих;

- Худалдаа хөгжлийн банкны Мөнгө угаах болон терроризмын санхүүжүүлэхтэй тэмцэхтэй холбоотой үйл ажиллагаанд хяналт тавих, гүйцэтгэлтэй танилцах, холбогдох бодлого, журам, зааврыг батлах, нэмэлт өөрчлөлт оруулах;
- Холбогдох хууль тогтоомж, заавар журамд заасны дагуу активыг холбогдох эрсдэлийн сангаас хаах;
- Эх үүсвэр татах, авах, зээл авах зөвшөөрөл олгох;
- Сонирхлын зөрчилтэй хэлцэл хийх зөвшөөрөл олгох;
- Хууль тогтоомж, ХХБ-ны дүрэмд заасан ТУЗ-ийн бүрэн эрхэд хамаарах бусад асуудал.

ТУЗ-ийн хурал болон тогтоолоор өгөгдсөн үүргийн биелэлтэд ТУЗ-ийн дэргэдэх Ажлын албаар дамжуулан хяналт тавьсан ба банкнаас улирал бүр гүйцэтгэлийн тайланг гаргуулан авч, ТУЗ-ийн гишүүдэд мэдээлэх, шаардлагатай бол нэмэлт үүрэг, зөвлөмж өгөх, ТУЗ-ийн дэргэдэх хороодуудын хурлаар хэлэлцэх зэрэг арга хэмжээ авч ажилласан гарсан.

2024 онд ТУЗ-ийн дэргэдэх Аудитын хороо, Эрсдэлийн удирдлагын хороо, Цалин урамшууллын болон нэр дэвшүүлэх хорооны үйл ажиллагааг эрчимжүүлж, бодлого заавар журмуудаар зохицуулалтуудыг илүү сайжруулан ажилласанаас гадна Олон улсын болон Монгол улсын тогтвортой хөгжлийн зорилт, зарчмуудыг банканд нэвтрүүлэх, хэрэгжүүлэх тогтолцоог бүрдүүлэх, байгаль орчин, нийгэмд үзүүлэх сөрөг ул мөр, банканд учирч болох эрсдэлийг бууруулж, байгаль, орчин, нийгэм засаглалын удирдлагын тогтолцоог бүрдүүлэх, ТУЗ-ийн үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх зорилго бүхий Тогтвортой хөгжлийн хороог ТУЗ-ийн дэргэд 2024 оны 2-р сарын 7-нд байгуулсан болно. ТУЗ-ийн хараат бус гишүүд хагас жил тутамд олон нийтэд тайлангаа нээлттэй мэдээлж байгаа бөгөөд ТУЗ-ийн дэргэдэх Хороод нь жил бүр ТУЗ-ийн хуралд ажлаа тайлагнан ажилладаг ба холбогдох хороодын үйл ажилгааны тайланг энэхүү тайланд хавсаргав.

ТУЗ-ийн ДЭРГЭДЭХ АУДИТЫН ХОРОО

Бүрэлдэхүүн

ТУЗ-ийн дэргэдэх Аудитын хороо нь Банкны засаглал, хууль тогтоомжийн хэрэгжилт, ёс зүйн хэм хэмжээ, санхүүгийн тайлагналт, дотоод хяналтын тогтолцоо, хөндлөнгийн болон дотоод аудитын үйл ажиллагаанд системтэйгээр дүгнэлт өгөх, банкны хувьцаа эзэмшигчид, ТУЗ болон бусад оролцогч талуудад үнэн зөв бодит мэдээллийг хүргэх замаар байгууллагын удирдлага, зохион байгуулалтын бүх түвшинд сайн засаглалын тогтолцоог бэхжүүлэх зорилготой. Дотоод аудитын хараат бус, бие даасан байдлыг хангах үүднээс Дотоод аудитын газар (цаашид “ДАГ” гэх) нь ТУЗ-ийн шууд удирдлага дор ажилладаг ба ТУЗ-ийн дэргэдэх хараат бус гишүүнээр даргалуулсан Аудитын хороонд ажлаа тайлагнадаг нь хяналтын нэгжийн үүргийг хараат бус, бие даасан байдлаар хэрэгжүүлэх боломжийг хангадаг.

Аудитын хороо нь дараах бүрэлдэхүүнтэй ажиллаж байна. Үүнд:

- ✚ Хорооны дарга - ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Дэлгэрсайхан,
- ✚ Хорооны гишүүн –ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Болормаа,
- ✚ Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн гишүүн Д.Отгонбилэг.

Аудитын хорооны бүрэлдэхүүнд тайлант хугацаанд өөрчлөлт ороогүй. Хорооны нарийн бичгээр ЕАХ-ийн захирал Л.Одмаа ажиллаж байна.

Аудитын хороогоор хэлэлцсэн асуудлууд

Аудитын хороо нь хорооны үйл ажиллагааг идэвхитэй зохион байгуулах, шийдвэрлэх шаардлагатай асуудлыг тухай бүр хэлэлцэн шийдвэрлэхэд анхаарч, Банкны дотоод үйл ажиллагааг сайжруулах зорилгоор дотоод аудитын нэгжийг чиглүүлэн ажиллаж байна. Аудитын хороо нь 2024 онд улирал бүр (4 удаа) хуралдаж, нийт 7 асуудлыг хэлэлцэхээр төлөвлөсөн бөгөөд тайлант хугацаанд 4 удаагийн хурлаар 9 асуудлыг хэлэлцсэн байна.

№	Хурлын огноо	Хэлэлцсэн асуудал		Ирц
1	2024.02.08	1	“ДАГ-ын 2023 оны ажлын тайлан”-гийн танилцуулга	100%
		2	“ДАГ-ын 2024 оны аудитын ажлын төлөвлөгөө”-ний төслийн танилцуулга	
2	2024.05.17	3	Банкны “Тогтворжуулах төлөвлөгөө 2023”-ын хэрэгжихүйц байдалд хийсэн аудитын үр дүн	100%
		4	“Аудитын хорооны дүрэмд оруулах өөрчлөлт”-ийн төслийн танилцуулга	
		5	“ДАГ-ын 2024 оны 1-р улирлын ажлын тайлан”-гийн танилцуулга	
3	2024.07.04	6	“ХХБ-ны 2024 оны эхний хагас жилийн санхүүгийн үзүүлэлт”-ийн мэдээлэл.	100%
		7	“ХХБ-ны 2024 оны санхүүгийн тайланд аудит хийх байгууллагыг сонгох” тухай	
4	2024.11.04	8	“ДАГ-ын 2024 оны эхний хагас жилийн ажлын тайлан”-гийн танилцуулга	100%
		9	“ДАГ-ын 2024 оны 3-р улирлын ажлын тайлан”-гийн танилцуулга	

Тайлант хугацаанд Аудитын хорооны дүрэмд “Компанийн тухай хууль”, зохицуулагч байгууллагын холбогдох журам болон “Банкны дүрэм”-ийн зарим заалтуудтай нийцүүлэн нэмэлт өөрчлөлтийг оруусан.

Хурлаар хэлэлцсэн асуудлуудтай холбоотой үйл ажиллагааг сайжруулах, чанаржуулах талаар санал, зөвлөмжүүдийг гишүүдээс тухай бүр өгсөн.

Банкны үйл ажиллагаанд аудитын үүрэг оролцоо, үр ашгийг нэмэгдүүлэх, банкны урт, дунд хугацааны стратегийн зорилтууд, түүний хэрэгжилт, банкыг зорилтууддаа хүрэхэд нь дэмжлэг болох засаглал, эрсдэлийн удирдлага, дотоод хяналтын тогтолцооны үйл явцуудыг үнэлж, цогц дүгнэлт гаргах, аудитын нэгжийн чадавхи, үр дүнг улам сайжруулахад анхаарч ажиллах, аудитын үйл ажиллагаа болон тайлагналтай холбоотой аудитын хорооны гишүүдээс өгсөн санал, зөвлөмжүүдийг ажилдаа хэрэгжүүлж, аудитын тайлангууддаа тусгаж ажиллахыг ДАГ-т даалгаж, санал зөвлөмж, шийдвэрийн хэрэгжилттэй аудитын хорооны хурлаар танилцаж, нэмэлт үүргүүдийг өгч ажилласан байна.

Хурлаар хэлэлцсэн асуудлуудтай холбоотой гаргасан шийдвэрийг ТУЗ-д танилцуулж тухай бүр нь зохих тогтоол, шийдвэрийг гаргуулж ажилласан ба үйл ажиллагааг сайжруулах, чанаржуулах талаар санал, зөвлөмжүүдийг гишүүдээс тухай бүр өгсөн. Мөн аудитын үйл ажиллагаа болон тайлагналтай холбоотой аудитын хорооны гишүүдээс өгсөн санал, зөвлөмжүүдийг ажилдаа хэрэгжүүлж, аудитын тайлангууддаа тусгаж ажиллахыг ДАГ-т даалгаж, санал зөвлөмж, шийдвэрийн хэрэгжилттэй аудитын хорооны хурлаар танилцаж, нэмэлт үүргүүдийг өгч ажилласан байна.

ТУЗ-ийн ДЭРГЭДЭХ ЦАЛИН, УРАМШУУЛЛЫН БОЛОН НЭР ДЭВШҮҮЛЭХ ХОРОО

Бүрэлдэхүүн

Цалин, урамшууллын болон нэр дэвшүүлэх хороо (цаашид “ЦУНДХ” гэх) нь ХХБ-ны ТУЗ-ийн хяналт, удирдлагын үүргээ үр дүнтэй, ашигтайгаар хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх эрх, үүрэг бүхий 3 гишүүний бүрэлдэхүүнтэй, 1/3 буюу 2 гишүүн нь хараат бус гишүүн байна. Тус хороо нь ТУЗ-ийн бүтэц бүрэлдэхүүнд эргэн хяналт хийх, гишүүдийг сонгон шалгаруулах, үнэлэх, Гүйцэтгэх удирдлага болон удирдлагын түвшний захирлуудыг нэр дэвшүүлэх, ТУЗ-ийн үйл ажиллагааг дүгнэж тайлагнах, тэдгээрийн цалин хөлс урамшууллын хэмжээ, бодлогыг тодорхойлох, банкны бүтэц, зохион байгуулалт, засаглалыг хөгжүүлэх чиглэл өгөх зэрэг эрх үүрэгтэй хороо болно.

ТУЗ-ийн 2023 оны 8-р сарын 10-ны өдрийн 57 тоот тогтоолоор Цалин, урамшууллын болон нэр дэвшүүлэх хорооны бүрэлдэхүүнийг шинэчлэн томилсон. Үүнд:

-  Хорооны дарга - ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Болормаа,
-  Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн З.Нарантуяа (2024 оны 11 дүгээр сарын 4-ны өдрийг хүртэл),
-  Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн гишүүн Д.Янжмаа.

Хорооны нарийн бичгээр Хүний нөөцийн газрын захирал Б.Цэрэндолгор ажиллаж байна.

ЦУНДХ нь 2024 онд хорооны журам болон төлөвлөгөөний дагуу Банкны орон тоонд өөрчлөлт оруулах, ТУЗ-ийн дэргэд шинээр хороо байгуулах, ТУЗ-ийн харьяа нэгжүүдийн ажилтнуудын чадамжийн үнэлгээний журамд өөрчлөлт оруулах, гүйцэтгэх удирдлагын гүйцэтгэлийн үнэлгээг хэлэлцэх, ТУЗ-ийн гишүүнд нэр дэвшигчийг танилцуулж, шийдвэрлүүлэх, ТУЗ-ийн дэргэдэх хороодын гишүүдийг томилох, удирдах ажилтны гэрээний сунгалт, томилгооны асуудал зэргийг хэлэлцэж санал, дүгнэлт гаргасан болно.

2024 онд ЦУБНДХ-оор 11 удаагийн хурлаар 19 асуудлыг хурлаар, 1 асуудлыг саналын хуудсаар шийдвэрлэж, гүйцэтгэл 100%-тай ажилласан байна.

№	Хэлэлцсэн асуудал	Хугацаа	Гүйцэтгэл
1	Банкны удирдах ажилтны томилгооны тухай	2024.01.23	100%
2	ТУЗ-ийн дэргэд “Тогтвортой хөгжлийн хороо” байгуулах тухай		100%
3	ТУЗ-ийн харьяа нэгжүүдийн цалингийн матриц, чадамжийн үнэлгээний үр дүн		100%
4	ЦУНДХ-ны 2023 оны ажлын тайлан, 2024 оны төлөвлөгөөг батлах тухай		100%
5	Гүйцэтгэх удирдлагын гүйцэтгэлийн үнэлгээг хийх журмын зохицуулалт батлах тухай	2024.03.14	100%
6	ХХБ-ны 2023 оны стратеги, үйл ажиллагааны мэдээлэл, танилцуулга		100%
7	Гүйцэтгэх удирдлагын гүйцэтгэлийн үнэлгээг хийх аргачлал		100%
8	ТУЗ-ийн дэргэдэх Тогтвортой хөгжлийн хорооны гишүүн томилох тухай	2024.05.06	100%
9	ТУЗ-ийн дэргэдэх Тогтвортой хөгжлийн хорооны зөвлөх томилох тухай		100%
10	Олон улсын бизнес хариуцсан Гүйцэтгэх захирлын орлогч томилох тухай	2024.06.06	100%
11	Банкны удирдах ажилтны гэрээг сунгах талаар	2024.05.15	100%
12	ТУЗ-ийн үйл ажиллагааны журмыг шинэчлэн батлах тухай	2024.06.11	100%
13	Дижитал шилжилт хариуцсан Гүйцэтгэх захирлын тэргүүн орлогчийн томилгооны тухай	2024.08.06	100%
14	Банкны төлөөлөгчийн газрын дарга томилох тухай	2024.08.26	100%
15	ТУЗ-ийн гишүүн нэр дэвшүүлэх тухай	2024.10.11	100%
16	ХХБ-ны орон тоонд өөрчлөлт оруулах тухай		100%
17	ТУЗ-ийн хараат бус гишүүнийг үүрэгт ажлаас чөлөөлөгдөх хүсэлтийн тухай	2024.10.29	100%
18	Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн үйл ажиллагааг үнэлэх журмын төслийн тухай	2024.12.17	100%
19	ТУЗ-ийн харьяаны нэгжүүдэд хамаарах журманд өөрчлөлт оруулах тухай		100%
20	Банкны удирдах ажилтны гэрээг сунгах талаар	2024.12.31	100%

ТУЗ-ийн ДЭРГЭДЭХ ЭРСДЭЛИЙН УДИРДЛАГЫН ХОРОО

Бүрэлдэхүүн

Банкны тухай хуулийн дагуу ТУЗ-ийн хараат бус гишүүнээр даргалуулсан, ТУЗ-ийн үйл ажиллагаанд Монгол Улсын хууль журам, зохицуулагч болон олон улсын байгууллагууд, Базелийн хорооноос тогтоосон зөвлөмж, стандарт, эрсдэлийн удирдлагын тогтолцоо, бодлого зэргийн хэрэгжилтийг хянах, чиглэл өгөхөд дэмжлэг үзүүлэх чиглэлийн хороо юм. Үйл ажиллагааны өргөн цар хүрээг хамарч хараат бус байдлаар эрсдэлээс хамгаалах, зах зээл, үйл ажиллагааны эрсдэл болон комплайнсын хэрэгжилтэнд баталгаажуулалт хийж, үнэлэлт дүгнэлт, зөвлөмж өгч ажилладаг.

ТУЗ-ийн 2023 оны 8 дугаар сарын 10-ны өдрийн 57 тоот тогтоолоор Эрсдэлийн хорооны бүрэлдэхүүнийг шинэчлэн томилсон. Үүнд:

- ✚ Хорооны дарга - ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн З.Нарантуяа (2024 оны 11 дүгээр сарын 4-ны өдрийг хүртэл),
- ✚ Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Дэлгэрсайхан,
- ✚ Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн гишүүн Рандолф Коппа.

Хорооны нарийн бичгээр Эрсдэлийн удирдлага, бодлого зохицуулалтын газрын захирал Д.Дэлгэрмаа ажиллаж байна.

Банкны Төлөөлөн Удирдах Зөвлөл, Эрсдэлийн удирдлагын хороо (ЭУХ), Гүйцэтгэх удирдлага, газар, хэлтэс, нэгжүүдийн эрсдэлийн удирдлага дахь үүрэг оролцоог дараах байдлаар зохицуулдаг. Үүнд:

Төлөөлөн Удирдах Зөвлөл нь:

- ✓ Эрсдэлийн Удирдлагын Хороо болон эрсдэлийн удирдлагыг хэрэгжүүлэх газар, хэлтэс, нэгжүүд, тэдгээрийн бүтэц зохион байгуулалтыг батлах;
- ✓ Банкны эрсдэлийн аппетитыг батлах;
- ✓ Банкны эрсдэлийн удирдлагын бодлогыг батлах;
- ✓ Эрсдэлийн удирдлагын бүтэц, зохион байгуулалт, эрсдэлийн засаглал, соёлын тогтолцоо нь зохистой эсэхэд хяналт тавих;
- ✓ Банкны стратеги, төлөвлөгөөг батлах;
- ✓ Банканд учирч буй гол эрсдэлийн талаар мэдээлэлтэй байх.
- ✓ Эрсдэлийн Удирдлагын Хороо нь: Банкны эрсдэлийн аппетитыг хэлэлцэх, хэрэгжилтэд хяналт тавих;
- ✓ Банкны эрсдэлийн удирдлагын бодлогыг хэлэлцэх, хэрэгжилтэд хяналт тавих;
- ✓ Банкны эрсдэлийн удирдлагын тогтолцоог хараат бус, оновчтой, зохистой эсэхэд хяналт тавих;
- ✓ Эрсдэлийн соёлыг түгээн дэлгэрүүлэх;
- ✓ Эрсдэлийн арга аргачлалуудтай танилцсан байх, сайжруулах зөвлөмж гаргах.

Эрсдэл хариуцсан Гүйцэтгэх захирлын орлогч нь:

- Банкны эрсдэлийн засаглал, тогтолцоо нь ТУЗ-ийн баталсан бүтцийн дагуу оновчтой эсэхэд хяналт тавих;
- ЭУХ болон ТУЗ-д банкны аливаа эрсдэл, лимитүүдийн биелэлтийн талаар хараат бусаар тайлагнах;
- Эрсдэлийн соёлыг түгээн дэлгэрүүлэх;
- Эрсдэлийн хоёрдугаар хамгаалалтын шугамын газар, нэгжүүдийг удирдлагаар хангах, үйл ажиллагаанд хяналт тавих;
- ЭУХ-ны гаргасан шийдвэрийн биелэлтэд хяналт тавих.

Банкны гүйцэтгэх удирдлагын түвшний хороод:

- ТУЗ-өөс тогтоосон эрсдэлийн аппетит, бодлогыг мөрдөн ажиллах;
- Эрсдэлийн аппетит, бодлоготой уялдуулан эрсдэлийн холбогдох лимитүүдийг батлах, мөрдөх;
- Эрсдэлийн үнэлгээний арга аргачлалыг батлах;
- Эрсдэлийн түвшин нь холбогдох лимитүүдээс хэтэрсэн тохиолдолд авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээг хэлэлцэх, батлах.

2024 онд ЭУХ-р хэлэлцсэн асуудлууд:

Эрсдэлийн удирдлагын хороо нь 2024 онд нийт 6 удаа цахимаар хуралдаж дараах 12 асуудлыг хэлэлцсэн байна. Үүнд:

№	Огноо	Хэлэлцсэн асуудал
1	2/2/2024	Худалдаа, хөгжлийн банкны 2024 онд баримтлах Эрсдэлийн аппетит:
2		ХХБ-ны Мөнгө угаах, терроризмыг санхүүжүүлэх болон үй олноор хөнөөх зэвсэг дэлгэрүүлэхийг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх үйл ажиллагааны 2023 оны 4-р улирлын тайлан:
3		ХХБ-ны Мөнгө угаах, терроризмыг санхүүжүүлэх болон үй олноор хөнөөх зэвсэг дэлгэрүүлэхийг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх үйл ажиллагааны 2023 оны 4-р улирлын тайлан:
4		ЭУХ-ны 2024 оны хурлын хуваарь, ажлын төлөвлөгөө:
5		Эрсдэлийн газар, хэлтэсүүдийн ажлын товч тайлан:
6	4/10/2024	ХХБанкны 2024 онд баримтлах Эрсдэлийн аппетитын 1-р улирлын гүйцэтгэл
7		ХХБанкны Тогтворжуулах төлөвлөгөө 2024
8		" Комплайнсын тайлан 2023 оны 4-р улирал
9	6/5/2024	Худалдаа, хөгжлийн банкны 2024 оны өөрийн хөрөнгийн хүрэлцээний дотоод тайлан болон хөрвөх чадварын хүрэлцээний дотоод тайланг хэлэлцэж дэмжсэн ба ТУЗ-ийн хурлаар танилцуулж эцэслэн батлахаар шийдвэрлэв.
10	7/30/2024	ХХБанкны 2024 оны Эрсдэлийн аппетитын 2-р улирлын тайлан
11	09/09/2024	ХХБанкны ЭУХ-ны ажиллах журамд өөрчлөлт оруулах тухай
12	10/15/2024	ХХБанкны 2024 оны Эрсдэлийн аппетитын 3-р улирлын тайлан

ТУЗ-ийн ДЭРГЭДЭХ ТОГТВОРТОЙ ХӨГЖЛИЙН ХОРОО

Бүрэлдэхүүн

ХХБ-ны ТУЗ-ийн 2024 оны 2-р сарын 7-ны өдрийн хурлын 9 дүгээр тоот тогтоолоор Монгол Улсын банк, санхүүгийн салбарт анх удаа ТУЗ-ийн дэргэд банкны үйл ажиллагаа, тогтвортой санхүүжилт, байгаль орчин, нийгэм, засаглалын чиглэлээр дэмжлэг, зөвлөмж өгөх чиг үүрэг бүхий Тогтвортой хөгжлийн хороог байгуулан бүтэц зохион байгуулалтдаа өөрчлөлт оруулсан.

Тус хороо нь Тогтвортой хөгжлийн бодлогоор банкны засаглал, стратеги, зорилго, зорилтыг тодорхойлох, дотоодын болон олон улсын сайн туршлагыг өөрийн төдийгүй оролцогч талуудын үйл ажиллагаанд нутагшуулах, ногоон болон тогтвортой бизнесийн зарчмууд, хамтын ажиллагааг дэмжих зорилгоор байгуулагдсан болно. Байгаль орчин, нийгэм, засаглалын удирдлага, бодлогыг хэрэгжүүлэх замаар банкныхаа үйл ажиллагааны бүхий л түвшинд төдийгүй Монгол Улсдаа үлгэрлэн манлайлах зарчмыг баримтлан ажиллах ба нийт Худалдаа, хөгжлийн банкны ажилтнууд, харилцагчид, түншүүд болон бусад оролцогч талуудтай хамтдаа тогтвортой хөгжлийг цогцлооход нягт уялдаа холбоотой ажиллахад тус хорооны үндсэн зорилго оршино.

ТУЗ-ийн 2024 оны 5 дугаар сарын 9-ний өдрийн 34 тоот тогтоолоор Тогтвортой хөгжлийн хорооны бүрэлдэхүүнийг шинэчлэн томилсон. Үүнд:

- ✚ Хорооны дарга - ТУЗ-ийн дарга Рандолф Коппа,
- ✚ Хорооны гишүүн – Олон улсын бизнес хөгжлийг хариуцсан Гүйцэтгэх захирлын орлогч Н.Сэргэлэн,
- ✚ Хорооны гишүүн – ТУЗ-ын дэргэдэх Ажлын албаны Олон улсын хамтын ажиллагаа болон Байгаль орчин, нийгэм, засаглалыг хариуцсан зөвлөх Г.Чимидбалдир,
- ✚ Хорооны гишүүн – Тогтвортой хөгжлийн зөвлөх П.Халиун.

Нарийн бичгээр Гадаад эх үүсвэрийн удирдлага, хяналтын хэлтсийн Харилцааны ахлах менежер Г.Онон ажиллаж байна.

Тогтвортой хөгжлийн хороогоор хэлэлцсэн асуудлууд

Тогтвортой хөгжлийн хороо нь хорооны үйл ажиллагааг идэвхитэй зохион байгуулах, шаардлагатай асуудлыг тухай бүр хэлэлцэн шийдвэрлэхэд анхаарч ажиллаж байна. Тогтвортой хөгжлийн хороо нь 2024 онд нийт 2 удаагийн хурлаар нийт 9 асуудлыг хэлэлцсэн байна.

№	Хурлын огноо	№	Хэлэлцсэн асуудал	Ирц
1	2024.03.06	1	Тогтвортой хөгжлийн хорооны бодлого болон заавар, журам зэргийн талаар санал солилцох	100%
		2	Тогтвортой хөгжлийн хорооны үүрэг, хариуцлагын талаар хэлэлцэх	
		3	2024 оны тогтвортой хөгжлийн чиглэлээр хэрэгжүүлэх ажлуудын төлөвлөгөөг хэлэлцэх	
		4	Зөвлөх үйлчилгээ үзүүлэх байгууллагаас ирүүлсэн саналыг хэлэлцэх	
		5	Тогтвортой хөгжлийн хорооны зөвлөхийг томилох талаар хэлэлцэх	
2	2024.05.31	6	Тогтвортой хөгжлийн хорооны зөвлөхийн сарын тайланд санал өгөх	100%
		7	БОНЗ-ын материаллаг байдлын үнэлгээг хийх талаар хэлэлцэх	
		8	Тогтвортой хөгжлийн хорооны бодлого болон заавар, журам зэргийг төслийг боловсруулах тухай хэлэлцэх	
		9	ХХБ-ны тогтвортой санхүүжилтийн чиглэлээр хэрэгжүүлж буй үйл ажиллагаа болон хамтын ажиллагааны талаар хэлэлцэх	
Гүйцэтгэл				100%

ХУДАЛДАА, ХӨГЖЛИЙН БАНК ХК-ААС 2024 ОНД БУСАД ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАМТРАН АЖИЛЛАСАН ТАЛААР ТАЙЛАН

1. Харилцагч болон банк хоорондын харилцаа

Салбарын удирдлагын газар нь Банкны алсын хараа, эрхэм зорилго, урт хугацааны зорилго, стратеги төлөвлөгөөтэй уялдуулан Банкны нэгжийг тухайн зах зээлдээ тэргүүлэх байр суурьтай, тогтвортой, үр ашигтай, эрсдэлгүй үйл ажиллагаа явуулахад нэгдсэн удирдлагаар хангаж ажилладаг.

- ✓ Ингэхдээ банкны “Харилцагч төвтэй банк” болох зорилтын хүрээнд харилцагч талдаа илүү хүртээмжтэй, сэтгэл ханамжтай, хурдан шуурхай үйлчлэх зорилгоор салбар нэгжүүдийн байршил, цагийн хуваарь, нэгжүүдийн ачаалал, орон тоо, харилцагчид хүргэх мэдээлэл, банкинд ирсэн санал гомдол, харилцагчийн үйлчилгээний стандартад өдөр тутам хяналт тавьж, чиглүүлэх, ирсэн санал гомдолтой холбоотой төвийн газар нэгжүүд рүү мэдээллэн, хамтран ажиллаж байна.
- ✓ Харилцагч руу чиглэсэн шинэ бизнес моделийг нэвтрүүлэхтэй холбоотойгоор Улаанбаатар хотын банкны нэгжүүдийг удирдан зохион байгуулж, амжилттай нэвтрүүллээ. Мөн орон нутгийн банкны нэгжүүдийг 2025 онд шинэ бизнес моделд нэвтрүүлэхээр бэлтгэл ажлуудыг хангаад байна.
- ✓ Орон тоо дутагдалтай, ачаалал өндөр салбарууд руу харилцагчдад хүртээмжтэй үйлчлэх үүднээс Харилцагчийн үйлчилгээний ажилтнуудыг өдөр тутам хуваариалан, чиглүүлж ажилладаг.
- ✓ Банкны биет сувгийн үйлчилгээг харилцагчид илүү ойртуулах үүднээс шинээр байгуулах банкны нэгжийн байршлын болон үр ашгийн судалгааг хийж, төлөвлөгөө боловсруулан ажилладаг.
- ✓ Харилцагч төвтэй банк болох цаашид санхүүжилтийн эко системийг бий болгох, байгаль орчин, нийгэмд ээлтэй ногоон банк байх зорилгын хүрээнд цаасгүй банк буюу лайт салбарын үйл ажиллагааг эхлүүлэн олон улсын жишигт нийцсэн үйлчилгээг тав тухтай орчинд, цахим хэлбэрээр амжилттай үзүүлэн, үр ашигтай ажиллаж байгаа бөгөөд 2024 онд 3 лайт нэгжийг шинээр байгуулсан.
- ✓ МУ-ын засгийн газраас хэрэгжүүлж буй бүсчилсэн хөгжлийг дэмжих зорилгын хүрээнд орон нутагт зэх зээлээ тэлж 2024 онд Баянхонгор аймагт тооцооны төвөө нээн байгууллага, иргэдэд хөнгөлөлттэй хүүтэй зээл олгох, хадгаламжийн нэмэлт хүү тохирох зэрэг урамшуулал зарлахын зэрэгцээ томоохон байгууллагуудад санхүүгийн үйлчилгээг үзүүлэх замаар тухайн бүс нутгийн хөгжилд бодитой дэмжлэг үзүүлж эхлээд байна.
- ✓ Улмаар Баянхонгор аймгаас эхлүүлэн орон нутагт “Хуримтлалтай Монгол аян”-ыг үргэлжлүүлэн зохион байгуулж иргэдэд хуримтлал үүсгэхийн ач холбогдлыг таниулах, дадал болгоход нь дэмжиж урамшуулах арга хэмжээг зохион байгуулж байна.
- ✓ Харилцагч болон ажилтнуудад ая тухтай, тохилог орчин бүрдүүлэхийн тулд банкны өнгө төрхийг шинэчлэх төслийг хэрэгжүүлж 2024 оноос Шинэ өнгө төрх бүхий банкны нэгжүүд харилцагчдад үйлчилж эхэлсэн.
- ✓ Банкны нэгжийн ажилтнуудын уулзалт, зөвлөгөөнийг 7 хоног, сар, улирал, жил тутам, ажилтнуудыг чадавхжуулах сургалтыг тухай бүрт зохион байгуулан ажиллаж байна.

Байгууллагын сегмент - Байгууллагын сегмент нь ХХБ-ны тодорхойлсон сегментчиллийн дагуу харьяалагдах харилцагчдын банканд оруулсан орлого, депозитын үлдэгдэл, зээлийн чанар зэргийг харгалзан дэд сегментүүдэд ангилан дэд сегментийн харилцагч бүрд баримтлах бодлого, чиглэлийг тодорхойлон ажиллаж байна.

Сегментийн байгууллага бүр хариуцсан Харилцааны менежертэй бөгөөд тухайн ажилтнаар дамжуулан харилцагчдын эрэлт хэрэгцээ, зан төлөв, бизнесийн онцлогт нийцсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг борлуулах, халамжлах бодлогыг хэрэгжүүлж, харилцагчид хүрэх үнэ цэнийг нэмэгдүүлэн харилцагч төвтэй банк болох стратегийг баримтлан ажиллаж байна.

МУ-ын ТОП-100 аж ахуй нэгжид багтсан А дэд сегментийн харилцагч нартай хамтын ажиллагааг хамгийн өндөр түвшинд байлгах, үйл ажиллагааны процессыг хялбар болгох, цаашдын хөрөнгө оруулалт,

санхүүгийн хэрэгцээг цогцоор хангах, шийдвэрлэх тал дээр анхаарч харилцагчийн найдвартай түнш болж, харилцан ашигтай урт хугацааны хамтын ажиллагаанд зорьж ажилладаг.

Байгууллагын сегмент нь шинэ харилцагч татах, одоогийн байгаа харилцагч байгууллагуудыг тогтоон барих, бизнесийг өргөжүүлэх, дараагийн түвшинд гарахад санхүүгийн үйлчилгээг цогцоор нь үзүүлэх, тухайн байгууллагын нийлүүлэлтийн сүлжээний оролцогч болон байгууллагын ажилтнуудыг татах, огтлолцоо худалдааг нэмэгдүүлэх Жижиг дунд бизнес болон Иргэдийн зах зээлийг тэлэх бодлогод дэмжлэг болж ажилладаг.

Мөн түүнчлэн харилцагчидтай олон талт хамтын ажиллагааг өргөжүүлэх ажлын хүрээнд МУ-ын ЗГ-аас хэрэгжүүлж буй төсөл хөтөлбөрүүд, эдийн засгийн тухайлсан секторыг дэмжих санхүүжилтийг олгож, улс орны хөгжлийн тулгуур болон ажиллаж байна. Тухайлбал өнгөрсөн онд МУ-ын Ерөнхийлөгчийн санаачлан хэрэгжүүлж буй “Хүнсний хувьсгал”, “Цагаан алт” зэрэг хөтөлбөрүүдийг дэмжин тэргүүлэгч банк болон ажиллаж байна.

Харилцагч төвтэй Монгол улсдаа тэргүүлэгч Байгууллагын банк байх, олон улсын жишиг стандартад нийцсэн санхүүгийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг нэвтрүүлэх, нутагшуулах, бизнесийн үр ашгийг нэмэгдүүлэх, олон улсын банкны сектортой уялдан хөл нийлүүлэн алхах зэрэг томоохон зорилтуудыг тавин ажиллаж байна.

Жижиг дунд, бизнесийн сегмент - Харилцагч төвтэй банк болох урт хугацааны стратегийн дагуу Жижиг, дунд бизнес эрхлэгчдийг дэмжих, Банкны үнэнч харилцагч болгох, хамтран ажиллах, халамжлах, бойжуулах замаар урт хугацаанд тогтвортой хамтран ажиллах бодлогын хүрээнд Жижиг, дунд бизнес эрхлэгчдийг бизнесээ амжилттай эрхлэх, удирдах, өргөжүүлэхэд Банк, харилцагч, түншийн гурвалсан хамтын ажиллагаагаар харилцагчдыг тасралтгүй сургах, хөгжүүлэх, чадавхжуулахад зорин ажиллаж байна.

Жижиг, дунд бизнест мэргэшсэн ажилтнуудыг бий болгох, мэргэшүүлэх, тогтоон барих стратегийн хүрээнд харилцагчид өөрийн хариуцсан харилцааны менежертэй байх бөгөөд харилцагчийн ашиг сонирхол, хэрэгцээ, хүлээлтэд нийцсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгож, найрсаг, сэтгэл ханамжтай үйлчилгээ үзүүлж, хамтын ажиллагааг нэмэгдүүлэн ажиллаж байна.

Хамтын ажиллагааны хүрээнд харилцагчийг сургах, чиглүүлэх, гадны эх үүсвэртэй төсөл, хөтөлбөрүүд болон худалдааны санхүүжилтийн зээлийн хамгийн өргөн боломжийг бий болгон идэвхжүүлэх ажлын хүрээнд 2024 онд Германы хамтын ажиллагааны нийгэмлэг (GIZ)-тэй Жижиг дунд бизнесийн чадавх бэхжүүлэх төслийг 2024-2026 онуудад хамтын ажиллагааны хүрээнд хэрэгжүүлж эхэлсэн. Төслийн хүрээнд Улаанбаатар, Дархан, Эрдэнэт хотуудад давхардсан тоогоор 464 харилцагчийг сургалтад хамруулж ажилласан байна.

“Нийслэлийн Жижиг Дунд Үйлдвэрлэл Үйлчилгээг Дэмжих Төв”-тэй хамтран ажиллах хамтын ажиллагааны гэрээг байгуулж Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж буй жижиг дунд бизнес эрхлэгчийг дэмжих хөтөлбөрийг эхлүүлэн ажиллаж байна. Байгууллагын сегментийн буюу том харилцагчидтай өртгийн сүлжээ үүсгэсэн жижиг, дунд бизнес эрхлэгчдийн нөөц, боломжийг бүрэн ашиглахад чиглэж зах зээлээ тэлэхэд чухал ач холбогдол бүхий зорилтот шинэ харилцагчдад хүрч ажиллах, урт хугацааны тогтвортой харилцаа, хамтын ажиллагааг бий болгох зорилгоор шинэ бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг зах зээлд нэвтрүүлэн хамтран ажиллаж байна.

Сегментийн зүгээс харилцагч нарыг харилцааны менежерүүдэд хуваарилсан бөгөөд тухайн харилцааны менежерүүд нь өөрийн хариуцсан харилцагч болон өөрийн сегментийн харилцагчдад Банкны дотоодод мөрдөгдөж буй дүрэм, журам, заавар, бодлогыг хэрэгжүүлэн мөрдлөг болгон ажиллаж байна.

Сегментийн зорилтот болон боломжит харилцагчдад чиглэсэн өдөрлөг, үйл ажиллагаа, арга хэмжээ, форум, сегментийн онцлогт тохирсон идэвхжүүлэлтийн арга хэмжээнүүдийг зохион байгуулан ажиллах ба харилцааны менежер нь өөрийн хариуцаж буй харилцагчдад утас, цахим шуудан болон биет уулзалт хийх зэргээр жигд хүртээмжтэйгээр хамтын ажиллагаатай байх зорилгоор ажиллаж байна. Мөн Жижиг, дунд бизнесийн эко-системийг бүрдүүлэх, платформ банкны шийдлээр үйл ажиллагаанд нэвтрүүлэхээр зорин ажиллаж байна.

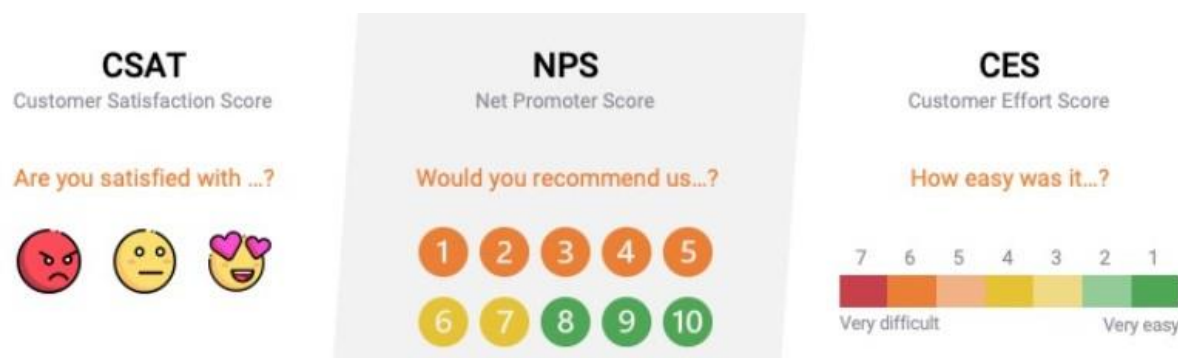
Иргэдийн сегмент – ХХБ-ны "Харилцагч тодорхойлох, хамтран ажиллах журам"-д заасны дагуу үндсэн болон дэд сегментийг тодорхойлон ажиллаж байна. Иргэдийн сегментийн харилцагчдад Банкны нийт салбар, тооцооны төв болон цахим сувгаар дамжуулан харилцагчийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг борлуулан хамтын ажиллагааг хариуцан ажиллаж байна.

Банк нь харилцагч төвтэй банк болох стратегийн хүрээнд иргэдийн зах зээлийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн, орчин үеийн олон улсын дэвшилтэт, өндөр өрсөлдөх чадвар бүхий бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг боловсруулж банкны нэгж болон цахим сувгуудаар харилцагчид хурдан, шуурхай, хүртээмжтэй, сэтгэл ханамжтай байдлаар хүргэхэд голчлон анхаарч, банкны нэгжийн модель, зохион байгуулалтыг шинэчлэн үйлчилгээг сайжруулах, зорилтот харилцагчтай харилцаа, холбоог нэмэгдүүлэх, цахим сувгаар бүх төрлийн үйлчилгээг хүргэхээр ажиллаж байна. Мөн банкны үнэ цэнтэй харилцагчдыг халамжлах бодлогын хүрээнд хувийн банкны үйлчилгээг боловсронгуй түвшинд хүргэж, харилцагчийн сэтгэл ханамжийн индексийг өндөр байлгах санхүүгийн найдвартай хамтрагч нь байхыг зорин ажиллаж байна.

Улаанбаатар хотын салбар, тооцооны төвийн иргэдийн сегмент хариуцсан Харилцааны менежер, Харилцагчийн үйлчилгээний ажилтан, орон нутгийн салбарын Данс хариуцсан ажилтан, Борлуулалт, мэдээллийн ажилтнуудаар дамжуулан харилцагчийн ашиг сонирхол, хэрэгцээ, хүлээлтэд нийцсэн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгож, найрсаг, сэтгэл ханамжтай үйлчилгээ үзүүлж, хамтын ажиллагааг нэмэгдүүлэн ажиллаж байна.

Харилцааны менежерүүд өөрийн хариуцсан харилцагч болон өөрийн сегментийн харилцагчид Банкны дотоодод мөрдөгдөж буй дүрэм, журам, заавар, бодлогыг хэрэгжүүлэн мөрдлөг болгон ажиллаж байна. Харилцааны менежерүүд нь өөрийн сегментийн харилцагчдад утас, цахим шуудан болон биет уулзалт хийх зэргээр харилцааг эрхэмлэн өөрийгөө танилцуулж, харилцагчийн хэрэгцээ шаардлагыг байнга тодруулж хамтын ажиллагаатай ажиллаж байна.

Харилцагчийн үйлчилгээ



Банкны салбар болон дуудлагын төвөөр үйлчлүүлсэн харилцагчдад хүлээлтээс давсан бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хүргэж байгаа эсэх, үйлчилгээний чанар болон харилцагчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тогтмол хэмжиж, үзүүлэлтийг нэмэгдүүлэхэд анхаарч, харилцагчийн үйлчилгээ авч буй суваг бүрээрх

CSAT, NPS, CES үзүүлэлтийг олон улсын аргачлалын дагуу тогтмол хэмжиж байгаа ба бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний Customer journey map зураглалыг үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлсэн.



Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг банкны салбар, цахим, дуудлагын төвөөр үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг сайжруулах зорилгоор олон улсын харилцагчийн үйлчилгээний стандарт, шилдэг туршлагыг тогтмол судалж ирсэн. ХХБ нь банкны стратеги болон зорилго, зорилттой уялдсан Үйлчилгээний төгөлдөршлийн стандартыг үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлж, харилцагчийн хүлээлтээс давсан сэтгэл ханамжтай үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор ISO 9001:2015 болон ISO 23592:2021 стандартыг үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлж байсан бол 2 дахь жилийн Магадлан аудитдаа амжилттай хамрагдлаа.

Бид
2023

оноос ISO стандартыг хэрэгжүүлэх хүрээнд харилцагчийн санал хүсэлт, гомдлыг бүхий л сувгаар хүлээн авсны дараа аливаа санал хүсэлт, гомдыг дахин давтагдахаас сэргийлэн асуудлын шалтгаанд анхаарч, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг харилцагчид хамгийн хялбар, хүртээмжтэй байдлаар хүргэх үйл явцыг тасралтгүй сайжруулахад газар, хэлтэс, банкны нэгжүүд нягт хамтран ажиллалаа.

2024 онд харилцагчдын ирүүлсэн маргаантай гүйлгээний хүсэлт болон санал хүсэлт, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэж ажилласан ба 9.1 тэрбум төгрөгтэй тэнцэхүйц хэмжээний санхүүгийн эрсдэлээс харилцагчаа хамгааллаа.

Банкны харилцагчтай харилцаж, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтан бүр “Худалдаа, хөгжлийн банкны харилцагчийн үйлчилгээний стандарт”-ыг мөрдөн ажилладаг ба үйлчилгээний стандартын хэрэгжилтийг сар, улирал бүрийн давтамжтайгаар тандалт, судалгаа хийж үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад чиглэн ажилладагаас гадна харилцагч суурьтай чанарын судалгааг 2024 оны турш тогтмол хийж салбарын үйлчилгээг сайжруулахад анхаарч байна.

f SHARE t TWEET

α | A | A+



ЧАНАРЫН МЕНЕЖМЕНТИЙН
ТОГТОЛЦОО



ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
ТӨГӨЛДӨРШИЛИЙН ЗАРЧМУУД

ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ БОДЛОГО

Худалдаа хөгжлийн банк нь Монгол улсын банкны үйлчилгээний кодексыг үйл ажиллагаандаа нийцүүлэн мөрдөн ажилладаг ба харилцагчид үйлчлэх үйлчилгээний бодлогыг хэрэгжүүлэхдээ дараах үндсэн зарчмыг баримтлан ажиллана.

1. Харилцагчийн нууцлал, аюулгүй, найдвартай байдлыг хангах;
2. Харилцагчид үйл ажиллагааны ерөнхий мэдээлэл, зөвлөгөөг өгч, ил тод байдлыг хангах;
3. Харилцагчийн тэгш оролцоог хангах;
4. Харилцагчтай харилцах, үйлчилгээ үзүүлэх ажилтан хувийн ашиг сонирхлоо харилцагчийн ашиг сонирхлоос дээгүүр тавихгүй байх;
5. Хууль тогтоомжид заасан шаардлага хангасан харилцагчид үйлчилгээ үзүүлэх.

Банк, банкны ажилтнууд нь Харилцагчид үйлчлэх үйлчилгээний бодлогыг хэрэгжүүлэхдээ Монголын банкны холбооноос танилцуулсан банкны салбарын хэмжээнд харилцагчийн эрхийг хамгаалах нэгдсэн стандарт бүхий “Монгол улсын банкны үйлчилгээний кодекс”-ыг үйл ажиллагаандаа нийцүүлэн мөрдөн ажиллаж байна.

Маркетинг

ХХБ нь шинэ болон хуучин харилцагчдадаа хүргэж буй бүтээгдэхүүн үйлчилгээний мэдээлэл хүргэх, банкны нэр хүндийг өсгөх, эерэг болгох PR зорилготой 13 компанит ажил, 8 гаруй бүтээгдэхүүний маркетингийн идэвхжүүлэлтийн ажил, 10 төрлийн эвент үйл ажиллагаа зохион байгуулж ажиллаа. Эдгээрээр дамжуулан нэг жилийн хугацаанд давхардсан тоогоор 150 сая орчим хүнд мэдээлэл хүргэлээ.

Банкны албан ёсны сошиал сувгууд болох Facebook, Instagram, X, LinkedIn, Youtube гэсэн платформуороо дамжуулан 925 контент бэлтгэн оруулж давхардсан тоогоор 51 сая хүнд мэдээлэл хүргэлээ.

ХХБ үйл ажиллагааны хувьд хамтран ажиллах шаардлагатай Монгол улсын ТОП телевизийн суваг, уншилт, хандалт сайтай мэдээллийн сайт, контент бүтээгч нартай хамтран масс медиа сурталчилгаа, мэдээлэл хүргэлээ. Мөн outdoor, indoor сурталчилгааны байгууллагуудтай хамтран байршил сайтай 11,000 гаруй цэгт billboard болон LED сурталчилгаагаар харилцагчдад мэдээлэл хүргэн ажилласан байна.

Харилцагчдын үйлчлүүлэх сэтгэл ханамж болон ажилтнуудын ажиллах тав тухтай орчныг бүрдүүлэх зорилгоор мэргэжлийн байгууллагатай хамтран салбар, ТТ -үүдийн дотоод интерьер дизайн, дүрэмт хувцасны загварыг шинэчилж байна. Одоогоор 5 салбарын интерьер дизайныг шинэчилж дуусаад байна. Мөн банкны албан ёсны мэдээллийн эх сурвалж болох www.tdbm.mn вэбсайтын UI&UX дизайн, харилцагчдад ээлтэй байдлыг сайжруулан шинэ өнгө төрхтэйгөөр шинэчлэн нэвтрүүлээ.

Хуримтлалтай Монгол аяны хүрээнд маркетингийн судалгааны аргаар харилцагчдаас судалгаа авч аяны үр дүнг тодорхойлсон бөгөөд мөн банкны брэнд рекламьг шинэчлэх ажлын хүрээнд Бүгд Найрамдах Солонгос улс дахь медиа студийн судалгааг хийв.

АНУ-ын томоохон хүнсний компани CARGILL INC - ХХБ хамтран Аутизмтай хүүхдүүдийн суралцах орчныг дэмжин, тав тухтай аюулгүй суралцах орчныг бүрдүүлэх нийгмийн хариуцлагын ажлыг 2 удаа хэрэгжүүлэв.

2. Банк болон ажилтан хоорондын харилцаа

ХХБ нь банкны стратеги төлөвлөлт, урт хугацааны зорилго зорилтыг биелүүлэхийн тулд Ажилтан төвтэй Хүний нөөцийн бодлогыг хэрэгжүүлэн ажиллаж байна.

2024 онд нийт 499 удаагийн сургалтад давхардсан тоогоор **19944** ажилтанг сургалтад хамруулав. Үүнээс шинээр томилогдсон ажилтнуудад ХХБ-ны байгууллагын соёл, ёс зүй, жендерийн эрх тэгш байдлын бодлогын талаарх сургалтыг заан явуулсан байна. Энэхүү сургалтаар ажилтан бүрийн ялгаатай байдлыг хүндэтгэх, бусадтай жендерийн мэдрэмжтэй харилцах, байгууллагын ёс зүйн хэм хэмжээг таниулах, ажилтан бүрийн харилцаа, хүндлэлийн талаар заан явуулсан байна.

Бид дараах сувгуудаар ажилтнуудынхаа санал санаачлагыг хүлээн авч, идэвхжүүлэлт, төсөл хөтөлбөр, бусад ажлуудын мэдээллийг хүргүүлэн ажиллаж байна. Үүнд:

- ✓ Ажилтан бүрийн дотоод вэб хуудсанд байрлах Ажилтан танд платформ
- ✓ Дотоод мэдээллийн цахим хаягууд
- ✓ Сошиал сувгууд
- ✓ Jira систем
- ✓ Ажилтнуудад нээлттэй, ил тод байх, харилцах зарчмын дагуу дотоод вэб хуудсанд банкны ажилтнуудын Албан тушаал, холбоо барих мэдээлэл болон ажил үүргийн үйл ажиллагааны чиглэлийн товч мэдээллийг байршуулдаг ба бүх ажилтнууд нээлттэй хандах эрхтэй байна.

Сайн дурын үндсэн дээр ажилтан руу чиглэсэн 8 клуб үйл ажиллагаагаа тасралтгүй явуулж байна. Клубүүд сар бүр дотоод уулзалтаа хийж, нийт ажилтнууд руу чиглэсэн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлж байна.

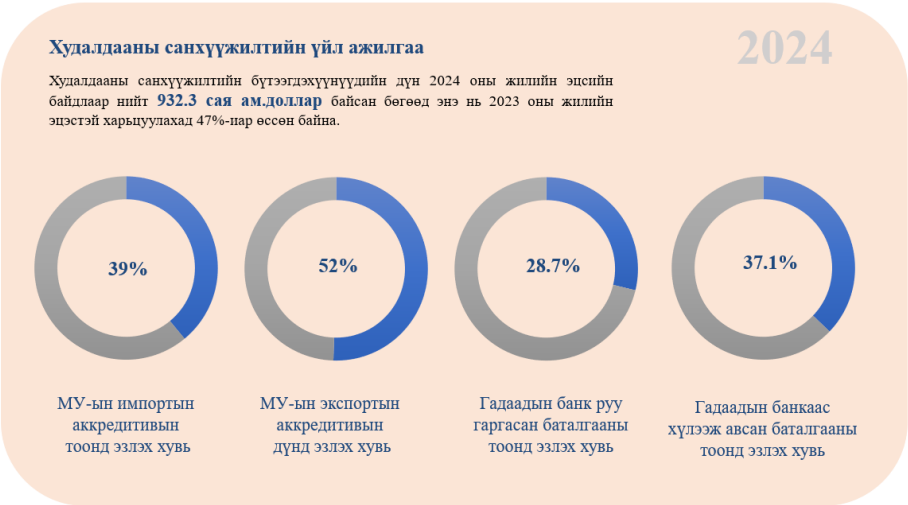
3. Зээлдүүлэгч болон банк хоорондын харилцаа

ХХБ нь гадаадын банк, санхүүгийн байгууллагатай корреспондент харилцаа тогтоох, худалдааны санхүүжилтийн зээлийн шугам батлуулах, эх үүсвэр татан төвлөрүүлэх, гадаад төлбөр тооцоог түргэн шуурхай, найдвартай гүйцэтгэх зэрэг үндсэн үйл ажиллагааны чиглэлийн хүрээнд гадаадын банкны олон улсад нэр хүндтэй байдал, кредит үнэлгээ, санхүүгийн тогтвортой байдал, зах зээлд эзлэх байр суурь, МУТС-тэй тэмцэх хөтөлбөр, олон улсын хориг арга хэмжээ болон бусад шаардлагатай мэдээ мэдээлэл, бизнесийн хэрэгцээ шаардлага хийгээд банканд ашигтай байх шалгуур үзүүлэлтүүдийг хангаж буй байдлаар нь судлан банкны удирдлагад танилцуулж, холбогдох шийдвэр гаргуулах бодлогыг баримталдаг.



ХХБ нь тайлант хугацаанд олон улсад нэр хүнд бүхий 46 банканд 85 ностро, 16 лоро данстай ажиллаа. 2024 онд Монгол Улсаас илгээсэн нийт гүйлгээний тоонд 32% эзэлж байгаа бол үүнээс илгээсэн ам.долларын гүйлгээний тооны 35% орчмыг дангаар хийж гүйцэтгэсэн байна. ХХБ нь 2024 онд гадаадын банк, санхүүгийн байгууллагууд дээр нийт 7 ностро данс шинээр нээснээс Энэтхэгийн Axis болон Baroda банкууд дээр рупигийн ностро дансууд нээснээр харилцагчиддаа цоо шинэ валют санал болгох боломжтой болж байгаа юм.

Худалдааны санхүүжилтийн үйл ажиллагааг дэмжих үүднээс гадаадын нэр хүнд бүхий томоохон банк, санхүүгийн байгууллагуудаас худалдааны санхүүжилтийн зээлийн шугам батлуулах, батлагдсан шугамын хэмжээг нэмэгдүүлэх чиглэлээр ажилладаг бөгөөд нэг банкны хараат байдалд орохгүй байх зорилгоор зээлийн шугамуудыг төрөлжүүлэн, жигд ашиглахыг эрмэлздэг билээ.



Харилцагчийн гадаад эх үүсвэртэй санхүүжилт авах, аккредитив, баталгаа нээх хүсэлтийг үндэслэн ХХБ нь харилцагчийг таньж мэдэх үйл ажиллагааг бүрэн хэрэгжүүлж ажилласны дараа гадаадын өндөр зэрэглэлтэй банкууд руу албан хүсэлтийг илгээн холбогдох хүү, шимтгэлийн нөхцөлийг хүлээн авч

харилцагчдад санал болгодог ба зээлдүүлэгч байгууллагаас авсан аливаа санхүүжилт харилцагчдын импортоор оруулж ирж буй бараа, бүтээгдэхүүнийг санхүүжүүлэхэд ашиглагддаг байна.

2024 онд ХХБ гадаадын банкуудын зээлийн шугамын нөхцлийг сайжруулах, шинээр шугам батлуулах, худалдааны санхүүжилтийн бүтээгдэхүүнүүдийн ашиглалтыг идэвхжүүлэх чиглэлийг баримтлан ажиллав. Тус чиглэлийн хүрээнд БНХАУ-ын банкууд дээр шинээр худалдааны санхүүжилтийн шугам батлуулахаар нягт ажилласаны үр дүнд Bank of Inner Mongolia банк дээр шугам батлуулав.

Худалдааны санхүүжилтийн бүтээгдэхүүний дүн өмнөх оноос 47%-иар өсөж нийт 932.31 сая ам.доллар хүрсэн бөгөөд үүгээрээ Монгол Улсын нийт импортын аккредитивын тооны 39%, экспортын аккредитивын тооны 20%, дүнгийн 52%, гадаадын банк руу гаргасан баталгааны тоогоор 29%, хүлээж авсан баталгааны тоогоор 37% орчмыг тус тус гүйцэтгэжээ.

4. Ханган нийлүүлэгч болон Банк хоорондын харилцаа

ХХБ нь худалдан авах үйл ажиллагаандаа байгаль орчинд ээлтэй ногоон худалдан авалтад давуу тал олгох, нийгмийн хариуцлага, олон нийт рүү чиглэсэн үйл ажиллагаа болон үндэсний үйлдвэрлэлийг дэмжих, худалдан авалтыг өндөр үр ашигтай байлгахын тулд технологийн шинэ дэвшлийг нэвтрүүлэхэд дэмжлэг үзүүлэх, нийлүүлэгчдийг өрсөлдөөний тэгш боломжоор хангах зэргээр үр ашигтай хамтын ажиллагааг эрхэмлэн ажиллаж байна.

Ханган нийлүүлэгч байгууллагын хамтран ажиллах саналыг банкны цахим хуудсаар хүлээн авч эхэлсэн.

Ханган нийлүүлэгчтэй хийгдсэн гэрээний мэдээлэл 2024 он

Д/д	Статус	Гэрээний тоо	Мөнгөн дүн
1	Иргэн	276	1.88 тэрбум
2	Байгууллага	574	62.2 тэрбум
3	Гадаад байгууллага	10	0.15 тэрбум
Нийт		860	64.93 тэрбум

5. Төрийн байгууллагатай харилцах харилцаа

ХХБ нь төрийн байгууллагатай харилцагчийн хувьд бүтээгдэхүүн үйлчилгээгээр хамтран ажиллахаас гадна газар нэгжүүд өөрийн чиг үүрэгтэй холбоотой асуудлаар харилцах, төрийн байгууллагаас баталсан хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах, банкны салбарын бодлого, хууль тогтоомжийн орчныг боловсронгуй болгох, өөрийн болон харилцагчийн ашиг сонирхлыг хамгаалан сэргээх зэргээр төрийн байгууллагуудтай харилцаж ажилладаг. Өнгөрсөн жилийн хугацаанд төрийн байгууллагуудтай харилцах харилцаанд дараахь асуудлуудад голчлон анхаарч ажилласан.

- **Төрийн цахим шилжилтийн бодлогыг дэмжих.** Төрийн цахим шилжилтийн бодлогын хүрээнд хийгдэж буй шинэчлэлийн шийдэл, арга хэмжээг өөрийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээндээ тухай бүр нэвтрүүлэх байдлаар хэрэглээний ач холбогдол, хамрах хүрээг дэмжиж ажилласан. Энэхүү бодлогын хүрээнд хууль тогтоомжийн өөрчлөлт, төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагаанд хийгдэж буй шинэчлэлд нийцүүлэн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг цахим, хялбар хэлбэрт шилжүүлэх талаар ажилласан бөгөөд Банк нь тооцооны төвийн хэмжээний үйлчилгээг үзүүлэх боломжтой анхны цаасгүй буюу 100 хувь цахим нэгжийг байгуулан ажиллуулж эхэлсэн.
- **Төрийн байгууллага, банк хоорондын мэдээлэл солилцох хурд, үр дүнг нэмэгдүүлэх.** Тусгай зохицуулалтай үйл ажиллагаа явуулдаг мөн Монголын хөрөнгийн бирж дээр нээлттэй хувьцаагаа арилждаг байгууллагын хувьд Монголбанк, Санхүүгийн зохицуулах хороо гэх мэт зохицуулалгч

байгууллагуудад хугацаат тайланг өгөх, мөн татвар, нийгмийн даатгал, хууль эрх зүй, төрийн аудит зэрэг байгууллагуудад хуульд заасан мэдээлэлийг гаргаж өгөх тухайлан тогтоосон үүрэг хүлээж ажилладаг. Уг үйл ажиллагаатай холбоотойгоор оролцогч талуудын ачаалал, зардлыг бууруулах, цаг хугацааг хэмнэх, үр дүнтэй харилцааг бий болгох зорилгоор төрийн байгууллагуудтай харилцах цахим системийг хөгжүүлэх, шилжүүлэх, цахим харилцааг нэвтрүүлэх арга хэмжээг тогтмол дэмжин, хамтран ажиллаж байна.

- **Төрөөс хэрэгжүүлж буй эдийн засгийн салбарын хөгжлийг дэмжих зээл, зээлийн хүүгийн татаас, санхүүжилтийн хөтөлбөрүүдийг дэмжих.** Банк өөрийн эрхэлж буй үйл ажиллагаагаар дамжуулан төрөөс хэрэгжүүлж буй тодорхой салбарын эдийн засгийн болон хөгжлийн зээл, санхүүжилтийн бүхий л хөтөлбөрүүдэд ашгийн маржин үл хамааран оролцох зарчмыг хэрэгжүүлж ажилласан.
- **Төрийн байгууллагатай харилцах харилцаанд ашиг сонирхлын тэнцвэрийг хангах.** Арилжааны банк нь бизнесийн бөгөөд үйлчилгээний байгууллага болохын хувьд төрийн байгууллагын бодлого, байр суурийг хүндэтгэж ажиллах боловч уг харилцаанд өөрийн болон харилцагчийн хууль ёсны ашиг сонирхлын тэнцвэрийг хангах, байр сууриа бодлогын болон хууль тогтоомж боловсруулалтын шатанд илэрхийлэх, шаардлагатай тохиолдолд шүүх, хууль зүйн бусад арга хэрэгслээр ашиг сонирхлоо хамгаалах байр суурийг баримталж ажилладаг.

6. Бусад оролцогч талуудыг мэдээллээр хангах.

Банк нь өөрийн үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний мэдээллийг бусад оролцогч талуудад банкны албан ёсны цахим хуудас, Монголын хөрөнгийн биржийн цахим хуудас, болон олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр холбогдох заавар журмын дагуу тухай бүрт мэдээлэн ажиллаж байна. Энэхүү үйл ажиллагааг зохион байгуулахтай холбогдуулан дотооддоо Гүйцэтгэх захирлын тушаалаар Ил тод тайлагналын журмыг батлан хариуцах газар нэгжүүдэд үүрэгжүүлсэн байна.