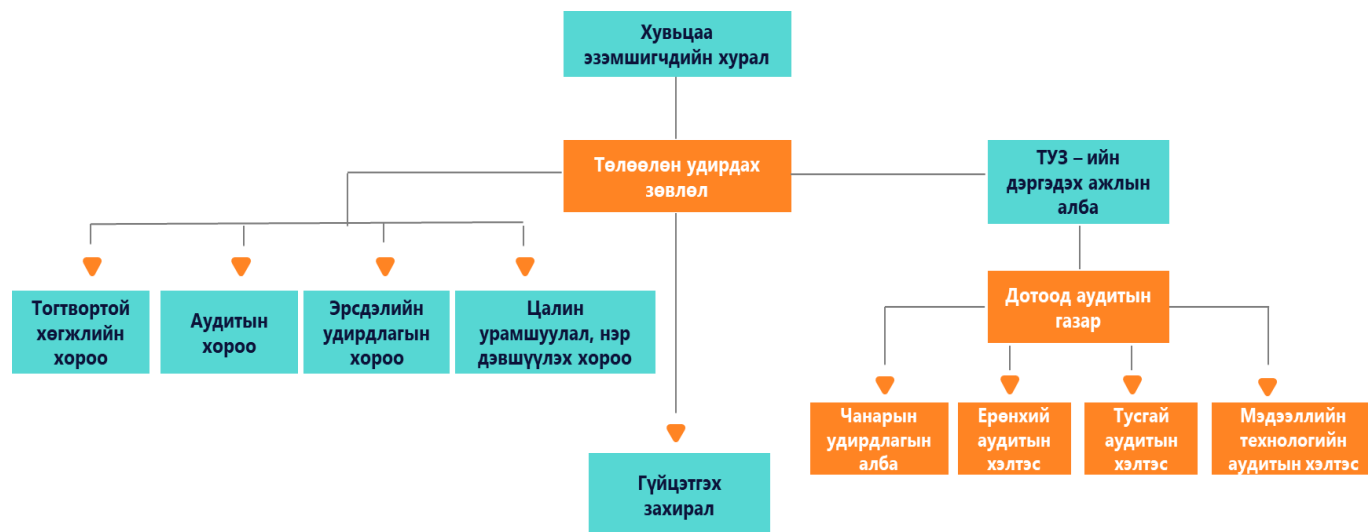


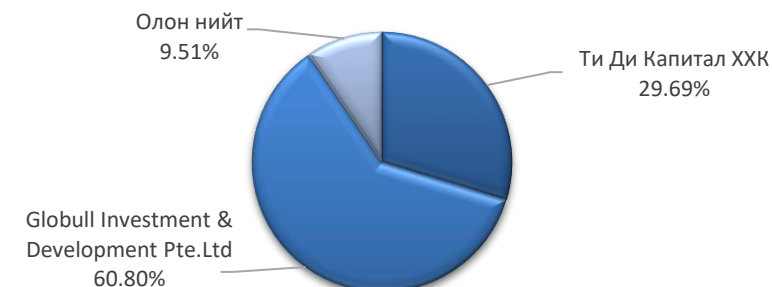
**ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ
ЗӨВЛӨЛИЙН 2025 ОНЫ
ЖИЛИЙН ТАЙЛАН**

КОМПАНИЙН ЗАСАГЛАЛ

Худалдаа, хөгжлийн банк ХК нь зохицуулагч байгууллагаас баталсан зохистой засаглалын зарчмуудыг өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон, хөрөнгө оруулагч, харилцагч болон бусад оролцогч талуудын эрх ашгийг хамгаалах, урт хугацаанд үнэ цэн бүтээх, банкны тогтвортой байдлыг хангах, санхүүгийн эрсдэлийг бууруулах үүднээс засаглалын тогтолцоог сайжруулах, олон улсын сайн туршлагыг нутагшуулан, ТУЗ болон банкны бүхий л нэгжийг хамарсан банкны стратеги төлөвлөгөө, байгууллагын бүтэц, бодлогыг тодорхойлон, оролцогч талуудын хамтын ажиллагааг нэмэгдүүлэхэд өндөр ач холбогдол өгч ажилладаг.



ХУВЬЦАА ЭЗЭМШИГЧ



НИЙТ ГАРГАСАН
ХУВЬЦААНЫ ТОО

50,600,967

НИЙТ ХУВЬЦАА ЭЗЭМШИГЧ

2,829

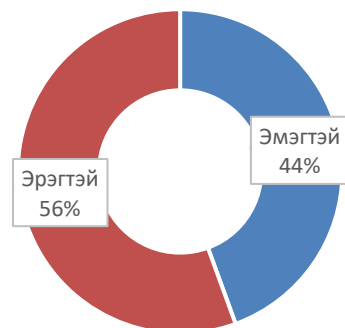
2025/12/31-ний өдрийн байдлаар

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛ

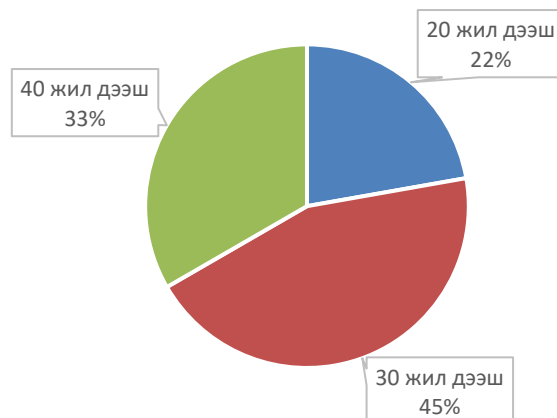
Хувьцаа эзэмшигчдийн хурлын чөлөөт цагт Банкны эрх барих дээд байгууллага нь Төлөөлөн удирдах зөвлөл (цаашид “ТУЗ” гэх) байна. ТУЗ нь олон талт ур чадвар, мэдлэг, туршлага, ашиг сонирхлын зөрчил, хараат бус байдал, хүйсийн тэнцвэр зэргийг зохистойгоор хангасан гишүүдийн бүрэлдэхүүнтэйгээр бүтээлч, үр дүнтэй бүтэцтэй байхыг зорьж ажилладаг.

Хүйсийн харьцаа

■ Эмэгтэй ■ Эрэгтэй



Мэргэжлийн
Туршлага



ТУЗ-ийн дагаж мөрдөх Хууль, тогтоомж журам, заавар

- Компанийн тухай хууль
- Банкны тухай хууль
- ХХБ ХК-ийн дүрэм
- ТУЗ-ийн үйл ажиллагааны журам
- Үнэт цаасны зах зээлийн тухай
- Банкны үйл ажиллагаанд хийх хязгаарлалтыг тооцох, хангах, тайлагнах, хяналт тавих журам
- Банкны зохистой засаглалын зарчмын хэрэгжилтийн хяналт шалгалтын журам
- Банкны төлөөлөн удирдах зөвлөлийн хараат бус гишүүнийг нэр дэвшүүлэх, томилох, чөлөөлөх журам
- Компанийн засаглалын кодекс
- Үнэт цаасны зах зээл дэх дотоод мэдээллийн жагсаалт, түүнийг мэдээлэх журам
- Хувьцаат компанийн хувьцаа эзэмшигчдийн хурлын зар хүргэж журам
- Үнэт цаас гаргагчаас олон нийтэд хүргэх мэдээллийн журам
- Ногдол ашиг тараах ажиллагааг нарийвчлан тогтоох СЗХ-ны тогтоол
- Дотоод журам, заавар

Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн Гишүүд



РАНДОЛФ КОППА
ТУЗ-ийн дарга



Д.ЭРДЭНЭБИЛЭГ
ТУЗ-ийн гишүүн



Д.ЯНЖМАА
ТУЗ-ийн гишүүн



Д.ХҮРЭЛБААТАР
ТУЗ-ийн гишүүн



А.ЭНХМЭНД
ТУЗ-ийн гишүүн



Д.ОТГОНБИЛЭГ
ТУЗ-ийн гишүүн



Ж.ДЭЛГЭРСАЙХАН
ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн
2025.10.28 хүртэл



Ж.БОЛОРМАА
ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн



Г.БАТЖАРГАЛ
ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн

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.

2025 онд Төлөөлөн удирдах зөвлөл 18 удаагийн хурлаар Компанийн тухай хууль, Банкны тухай хууль, ХХБ-ны дүрэм болон бусад хууль журмаар заасан эрх үүргийн хүрээнд 71 асуудлыг хэлэлцэж, шийдвэрлэн 64 тогтоол гаргасан ба хурлын дундаж ирц 77.8 хувьтай байна. Түүнчлэн тайлант хугацаанд засаглалтай холбоотой дараах бодлого, заавар, журмыг баталж, нэмэлт өөрчлөлт оруулж ажилласан байна.

- Худалдаа, хөгжлийн банкны Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн харьяа нэгжүүдийн ажилтнуудын чадамжийн үнэлгээний журам;
- ХХБ-ны холбогдох этгээдийн мэдээллийн сангийн журам;
- ТУЗ-ийн дэргэдэх Тогтвортой хөгжлийн хорооны ажиллах журам;
- Мөнгө угаах болон терроризмыг санхүүжүүлэхтэй тэмцэх Худалдаа, хөгжлийн банкны журам.

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.

ИЛ ТОД БАЙДАЛ

- Хувьцаа эзэмшигчдийн ээлжит хурлыг 2025 оны 4 дүгээр сарын 25-ны өдөр амжилттай зохион байгуулж, дараах асуудлуудыг хэлэлцэн шийдвэрлүүлсэн:
 - Худалдаа, хөгжлийн банк ХК-ийн үйл ажиллагааны болон санхүүгийн тайлангийн талаарх Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн гаргасан дүгнэлт;
 - Худалдаа, хөгжлийн банк ХК-ийн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн гишүүдийг сонгох
 - Худалдаа, хөгжлийн банк ХК-ийн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн зардлыг батлах.
- Тайланд хугацаанд дараах тайлангуудыг гаргасан. Үүнд:
 - Монголбанкны Ерөнхийлөгчийн тушаалаар батлагдсан Банкны зохистой засаглалын зарчмын хэрэгжилтийн хяналт шалгалтын журмын дагуу зохистой засаглалын зарчмын хэрэгжилтийн тайлан;
 - Санхүүгийн зохицуулах хорооны Компанийн засаглалын кодекст заасны дагуу ХХБ-ны 2024 оны Засаглалын хэрэгжилтийн тайлан;
 - Байгаль орчин, нийгэм засаглалын тайлан;
 - 2025 оны болон хагас жилийн үйл ажиллагааны тайлан;
 - 2025 оны санхүүгийн аудитлагдсан тайлан;
 - 2025 оны ТУЗ-ийн үйл ажиллагааны тайлан;
 - 2025 оны ТУЗ-ийн дэргэдэх хороодуудын ажлын тайлан;
 - ХХБ ХК-аас 2025 онд бусад оролцогч талуудтай хамтран ажилласан талаар тайлан;
 - ТУЗ-ийн хараат бус гишүүдийн хагас жил тутмын ажлын тайлан;
 - Хөрөнгө оруулагчийн тайлан
 - Тухай бүр мэдээлэх тайлангууд г.м

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛИЙН ДЭРГЭДЭХ АУДИТЫН ХОРОО

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, хөндлөнгийн аудиторыг сонгох, түүний ажлын үр дүнг үнэлэхэд оролцох, 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 2025 онд дараах бүрэлдэхүүнтэй ажилласан. Үүнд:

-  Хорооны дарга - ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Дэлгэрсайхан /2025.10.28-ны өдрийг хүртэл/
-  Хорооны гишүүн –ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Болормаа,
-  Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн гишүүн Д.Отгонбилэг.

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 2025 онд улирал бүр (4 удаа) хуралдаж, нийт 7 асуудлыг хэлэлцэхээр төлөвлөсөн бөгөөд тайлант хугацаанд 6 удаагийн хурлаар 10 асуудлыг хэлэлцсэн байна.

№	Хурлын огноо	Хэлэлцсэн асуудал		Ирц
1	2025.02.10	1	“ДАГ-ын 2024 оны ажлын тайлан”-гийн танилцуулга	100%
		2	“ДАГ-ын 2025 оны аудитын ажлын төлөвлөгөө”-ний төслийн танилцуулга	
2	2024.04.09 /ЭУХ болон АХ-ны хамтарсан хурал /	3	Банкны “Тогтворжуулах төлөвлөгөө 2025”-ын хэрэгжихүйц байдалд хийсэн аудитын үр дүн	100%
		4	Банкны “Тогтворжуулах төлөвлөгөө 2025” хэлэлцэх	
3	2025.05.19	5	Зөвлөх үйлчилгээ авах зөвшөөрөл хүсэх тухай	100%
4	2025.07.08	6	“ХХБ-ны 2025 оны эхний хагас жилийн санхүүгийн үзүүлэлт”-ийн мэдээлэл	100%
5	2025.07.22	7	ДАГ-ын 2025 оны эхний хагас жилийн ажлын тайлангийн танилцуулга	100%
		8	ДАГ-ын 2025 оны “Аудитын ажлын төлөвлөгөө”-нд өөрчлөлт оруулах эсэх талаар	
6	2025.09.25	9	ХХБ-ны 2025 оны санхүүгийн тайланд аудит хийх байгууллагыг сонгох тухай	100%
		10	“Дотоод аудитын жилийн төлөвлөгөө 2025”-д оруулах өөрчлөлтийн талаар	

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

Аудитын төлөвлөгөөний биелэлтийг нэмэгдүүлэх, үйл ажиллагааны чанарыг сайжруулах, хүний нөөцөө оновчтой зөв зохион байгуулах, дрограмм хөгжүүлэлт, мэдээллийн технологийн асуудал дээр түлхүү анхаарч, дэвшилтэт технологи ашиглаж, механик ажиллагааг бууруулах, хүн цагийг үр ашигтай зарцуулах, үр нөлөө нь өндөр эрсдэлүүдийн хувьд эрсдэлийн нэгжүүд, ЭУХ-д мэдээллийг хүргүүлж нягт холбоотой ажиллах, төлөвлөгөөний гүйцэтгэлийг хэмжих аргачлалтай болох, тухайн үнэлгээ нь хувь хүн болон банкны үйл ажиллагааг сайжруулахад үр нөлөө өгдөг байх талаар анхаарах, аудитын зөвлөмжийн хэрэгжилтийг хангуулах тал дээр анхаарж ажиллах, хамгаалалтын 1 болон 2-р шугамын нэгжүүдийн уялдаа холбоог сайжруулах тал дээр цаашид түлхүү анхаарах зэрэг санал зөвлөмжүүдийг ажилдаа хэрэгжүүлж, аудитын тайлангууддаа тусгаж ажиллахыг ДАГ-т даалгасан байна.

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛИЙН ДЭРГЭДЭХ ЦАЛИН, УРАМШУУЛЛЫН БОЛОН НЭР ДЭВШҮҮЛЭХ ХОРОО

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, тэдний ажлын гүйцэтгэлийг үнэлэх шалгуурыг баталгаажуулах, 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 2025 оны 7-р сарын 4-ний өдрийн 22 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 Г.Батжаргал,
-  Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн гишүүн Д.Янжмаа.

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

ЦУНДХ нь 2025 онд хорооны журам болон төлөвлөгөөний дагуу Банкны бүтэц зохион байгуулалтад өөрчлөлт оруулах, Банкны 2025 оны жилийн үйл ажиллагааны болон санхүүгийн тайланд өгөх үнэлгээний асуулгыг батлах, ТУЗ-ийн үнэлгээний тухай, гүйцэтгэх удирдлагын гүйцэтгэлийг дүгнэж, гэрээг сунгах, ТУЗ-ийн гишүүнд нэр дэвшигчийг танилцуулж, шийдвэрлүүлэх, ГУ-ын дэргэдэх зарим хороодын бүрэлдэхүүнд өөрчлөлт оруулах, ТУЗ-ийн гишүүнийг чөлөөлөх, удирдах ажилтны гэрээний сунгалт, томилгооны асуудал зэргийг хэлэлцэж санал, дүгнэлт гаргасан болно.

2025 онд ЦУБНДХ-ны 7 удаагийн хурлаар 11 асуудлыг хурлаар шийдвэрлэж, гүйцэтгэл 100%-тай ажилласан байна.

№	Хэлэлцсэн асуудал	Хугацаа	Гүйцэтгэл
1	Банкны 2025 оны жилийн үйл ажиллагааны болон санхүүгийн тайланд өгөх үнэлгээний асуулга болон хувийн жинг батлах тухай	2025.02.20	100%
2	ТУЗ-ийн үнэлгээний тухай	2025.04.01	100%
	ХЭ-ийн хуралд ТУЗ-ийн гишүүдийг нэр дэвшүүлэх тухай		100%
3	Удирдар ажилтны гэрээг дүгнэх, сунгах тухай	2025.04.22	100%
4	Банкны бүтэц, зохион байгуулалтад өөрчлөлт оруулах	2025.09.18	100%
	ГУ-ын дэргэдэх зарим хороодын бүрэлдэхүүнд өөрчлөлт оруулах		100%
5	ТУЗ-ийн хараат бус гишүүнийг чөлөөлөх тухай	2025.10.21	100%
	Удирдах ажилтны томилгооны тухай		100%

6	Удирдах ажилтны гэрээг сунгах тайланг хэхэлцэх	2025.10.23	100%
7	ТУЗ-ийн гишүүнд нэр дэвшигч талаархи үнэлэлт, дүгнэлт	2025.12.24	100%
	ТУЗ-ийн хараат бус гишүүнд нэр дэвшүүлэх тухай		100%

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛИЙН ДЭРГЭДЭХ ЭРСДЭЛИЙН УДИРДЛАГЫН ХОРОО

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 2025 оны 7 дугаар сарын 4-ний өдрийн 22 тоот тогтоолоор Эрсдэлийн хорооны бүрэлдэхүүнийг шинэчлэн томилсон. Үүнд:

-  Хорооны дарга - ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Г.Батжаргал,
-  Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн хараат бус гишүүн Ж.Дэлгэрсайхан (2025 оны 10 дугаар сарын 28-ныг хүртэл),
-  Хорооны гишүүн – ТУЗ-ийн дарга 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 аппетит, ICAAP, ILAAP-ийн тайланг хэлэлцэн батлах;
- ✓ Банкны эрсдэлийн удирдлагын бодлогыг батлах;
- ✓ Эрсдэлийн удирдлагын бүтэц, зохион байгуулалт, эрсдэлийн засаглал, соёлын тогтолцоо нь зохистой эсэхэд хяналт тавих;
- ✓ Банканд учирч буй гол эрсдэлийн талаар мэдээлэлтэй байх.

Эрсдэлийн Удирдлагын Хороо нь:

- ✓ Банкны эрсдэлийн аппетитыг хэлэлцэх, ТУЗ-д батлуулах санал гаргах, 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;

- Банкны аливаа эрсдэл, лимитүүдийн биелэлт, эрсдэлийн удирдлага хариуцсан газар, хэлтсүүдийн ажлын гүйцэтгэл, үр дүнгийн талаар ТУЗ болон ЭУХ-д 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.

2025 онд ЭУХ-р хэлэлцсэн асуудлууд:

Эрсдэлийн удирдлагын хороо нь 2025 онд нийт 4 удаа цахимаар хуралдаж дараах 6 асуудлыг хэлэлцсэн байна. Үүнд:

№	Огноо	Хэлэлцсэн асуудал
1	4/9/2025	ХБанкны Тогтворжуулах төлөвлөгөө 2025
2	4/24/2025	Худалдаа, хөгжлийн банкны 2025 оны ICAAP, ILAAP тайлан
		ХХБанкны 2025 оны Эрсдэлийн аппетитын 1-р улирлын гүйцэтгэл
3	7/25/2025	ХХБ-ны Зээлийн багцын эрсдэлийг удирдах зааврыг хүчингүй болгох
		ХХБанкны 2025 оны Эрсдэлийн аппетитын 2-р улирлын тайлан
4	10/23/2025	ХХБанкны 2025 оны Эрсдэлийн аппетитын 3-р улирлын тайлан

ТУЗ-ийн ДЭРГЭДЭХ ТОГТВОРТОЙ ХӨГЖЛИЙН ХОРОО

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 2025 оны 7 дугаар сарын 4-ний өдрийн 22 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.

2025 оны 8 дугаар сарын 8-ны өдрийн ТУЗ-ийн 35 тоот тогтоолоор Хорооны ажиллах журмыг батлуулснаар, Хорооны бүтэц, зохион байгуулалт, үйл ажиллагааны үндсэн чиглэлийг тодорхойлохтой холбоотой харилцааг зохицуулсан баримт бичигтэй болсон. Тухайлбал: Уг журамд Хорооны баримтлан ажиллах үндсэн зарчмууд, Хороо болон түүний гишүүдийн эрх үүрэг, хараат бус зөвлөхийн чиг үүрэг, Хорооны хурлын дэг, хэлэлцэх асуудал зэргийг тодорхойлсон. Журмыг ОУСК-ийн баримт бичигт тулгуурлан боловсруулсан болно.

Мөн “Climate 30+” баримт бичгийг шинэчлэх ажлыг эхлүүлээд байна.

Тогтвортой хөгжлийн зөвлөхийн зүгээс тайлант онд Ногоон санхүүжилтийн алба /үүнээс хойш НСА гэх /-ны ажилтнуудад “Тогтвортой хөгжлийн тайлан”-гийн олон улсын сайн туршлага, дотоодын байгууллагуудын тайлагнасан байдал, тайланг сайжруулах зөвлөгөө зэргийг багтаасан сургалт орсоноос гадна 2024 оны Тогтвортой хөгжлийн тайланг боловсруулахад санал зөвлөгөө өгч хамтран ажилласан. Үүнээс гадна Тогтвортой хөгжлийн стратегийн замын зураглалын эх загварыг боловсруулж, Хорооны хуралд танилцуулснаас гадна НСА-ны танилцуулга сургалт хийсэн.

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 2025 онд нийт 2 удаагийн хурлаар нийт 7 асуудлыг хэлэлцсэн байна.

№	Хурлын огноо	№	Хэлэлцсэн асуудал	Ирц
1	2025.05.27	1	2025 оны ажлын болон хурлын төлөвлөгөө	100%
		2	Хорооны ажиллах журмын төслийн танилцуулга	
		3	Тогтвортой хөгжлийн чиглэлээр 2024 онд хийгдсэн ажлууд болон 2024 оны Тогтвортой хөгжлийн тайланг боловсруулах үед тулгарсан асуудлуудын тухай	
		4	“Тогтвортой хөгжлийн замын зураглал”-д санал өгөх	
2	2025.12.04	5	2024 оны Тогтвортой хөгжлийн тайлагийн тухай	100%
		6	Олон улсын стандарт нэвтрүүлэх төслийн үйл ажиллагааны статус, шинжилгээ, тооцооллуудын тухай	
		7	Олон улсын хөрөнгийн зах зээлийн нийгэмлэгийн 2025 онд шинэчлэгдсэн холбогдох зарчмуудын дагуу шинэчилсэн Тогтвортой санхүүжилтийн хүрээ баримт бичгийн тухай	
Гүйцэтгэл				100%

ХУДАЛДАА, ХӨГЖЛИЙН БАНК ХК-ААС 2025 ОНД БУСАД ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДАЙ 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.

Үүнд:

- ✓ Банкны биет сувгийн үйлчилгээг харилцагчид илүү ойртуулах, үр ашгийг нэмэгдүүлэх үүднээс шинээр байгуулах банкны нэгжийн байршлын болон үр ашгийн судалгааг хийж, тухай бүр төлөвлөгөө боловсруулан ажиллаж байна.
- ✓ “Харилцагч төвтэй банк” болох цаашид санхүүжилтийн эко системийг бий болгох, байгаль орчин, нийгэмд ээлтэй ногоон банк байх зорилгын хүрээнд цаасгүй банкны үйл ажиллагааг эхлүүлэн олон улсын жишигт нийцсэн үйлчилгээг тав тухтай орчинд, цахим хэлбэрээр амжилттай үзүүлэн, үр ашигтай ажиллаж байна. 2025 онд 2 нэгжийг нэмж байгуулсан.
- ✓ МУ-ын засгийн газраас хэрэгжүүлж буй бүсчилсэн хөгжлийг дэмжих зорилгын хүрээнд орон нутагт зах зээлээ тэлж 2025 онд Ховд аймагт тооцооны төвийг 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.
- ✓ Мөн 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.
- ✓ Банкны “Харилцагч төвтэй банк” болох зорилтын хүрээнд хэрэгжүүлж буй “Шинэ бизнес модел”-ийг үргэлжлүүлэн орон нутгийн салбаруудад нэвтрүүлсэн бөгөөд ингэснээр Худалдаа хөгжилийн банкны хэмжээнд бүх салбар, нэгжүүд шинэ бизнес моделийн дагуу ажиллаж, харилцагчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлээд байна.
- ✓ Харилцагчдад хүртээмжтэй үйлчлэх үүднээс орон тоо дутагдалтай, ачаалал өндөр салбарууд руу Харилцагчийн үйлчилгээний ажилтнуудыг өдөр тутам хуваарилан ачааллыг тэнцвэржүүлэх, үйл ажиллагааг хэвийн үргэлжлүүлэх боломжоор хангаж ажиллаж байна.
- ✓ Харилцагч болон ажилтнуудад ая тухтай, тохилог орчин бүрдүүлэхийн тулд банкны өнгө төрхийг шинэчлэх төслийг 2024 хэрэгжүүлсэн бөгөөд нийтдээ 14 банкны нэгжид холбогдох засвар хөрөнгө оруулалтыг хийгээд байна. Ингэснээр харилцагч болон ажилтнуудын сэтгэл ханамж нэмэгдэж үйлчилгээ авах, ажиллах таатай орчныг бүрдүүлсээр байна.
- ✓ Банкны нэгжийн ажилтнуудын уулзалт, зөвлөгөөнийг 7 хоног, сар, улирал, жил тутам, ажилтнуудыг чадавхжуулах сургалтыг тухай бүрд зохион байгуулан ажиллаж байна.

Байгууллагын сегмент

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

Байгууллагын сегмент нь Стратегийн ач холбогдол бүхий, эдийн засгийг хөдөлгөгч хүч болсон бизнесийн салбаруудын манлайлагч 3,000 гаруй томоохон аж ахуй нэгж байгууллагуудын санхүүгийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн зээл, депозит, худалдааны санхүүжилт болон төлбөр тооцооны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг санал болгож, сегментийн харилцагч бүрд баримтлах бодлого, чиглэлийг тодорхойлон хариуцсан Харилцааны менежерээр хүрч ажилладаг.

Шинэ харилцагч татах, одоогийн байгаа харилцагчдын тогтоон барих, бизнесийг өргөжүүлэх, дараагийн түвшинд гарахад санхүүгийн үйлчилгээг цогцоор нь үзүүлэх, тухайн байгууллагын нийлүүлэлтийн сүлжээний оролцогчид болон байгууллагын ажилтнуудыг татах, огтлолцоо борлуулалтыг нэмэгдүүлэх Жижиг дунд бизнес болон Иргэдийн зах зээлийг тэлэх бодлогод дэмжлэг болж харилцан ашигтай ажиллаж байна.

Нийгмийн хариуцлагын хүрээнд газар тариалан, эрчимжсэн мал аж ахуй, зоорь агуулах, хүүхдэд чиглэсэн сүү, сүүн бүтээгдэхүүн, хүнсний үйлдвэрлэл, гурилын үйлдвэрлэл, махны үйлдвэрлэл, ноос, ноолуур, арьс ширний үйлдвэрлэлийн “Хүнсний хувьсгал”, “Цагаан алт” зэрэг хөтөлбөрүүдийг идэвхтэй дэмжиж 2025 онд нийт 190.1 тэрбум төгрөгийн эргэлтийн хөрөнгө болон хөрөнгө оруулалтын санхүүжилтийг олголоо.

Мөн харилцагчдадаа санхүүгийн хэрэгцээт бүтээгдэхүүн үйлчилгээг нэг дор авах, санхүүгийн гүйлгээнд зарцуулах цаг хугацааг хэмнэх, хялбар шийдэл, хямд өртөгтэй, байгууллагын хэрэглээний сувгийг илүү хялбар болгож цахим банк руу шилжүүлэх шийдэл бүхий төлбөр тооцооны “Байгууллагын багц бүтээгдэхүүн”-ий үйлчилгээг зах зээлд нэвтрүүлээд байна.

Сегментийн зорилтот харилцагчдад чиглэсэн өдөрлөг, форум арга хэмжээнүүдийг тогтмол зохион байгуулан ажилладаг ба уламжлал болгон зохион байгуулдаг “Trade finance forum-2025” арга хэмжээг “Тогтвортой хөгжилд хамтдаа” уриа дор төслийн санхүүжилт, гадаад худалдаа болон нийлүүлэлтийн сүлжээний экосистемийг илүү тогтвортой ногоон байлгах зорилтын хүрээнд 3 дахь жилдээ зохион байгууллаа.

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 нэмэгдүүлэхийн хүрээнд Германы Олон улсын

хамтын ажиллагааны нийгэмлэг (GIZ)-тэй хамтран Германы Sparkasse банкны зөвлөхүүд биечлэн ирж нийт 26 ажилтнуудыг мэргэшүүлэх сургалтыг зохион байгуулсан ба энэхүү 26 ажилтныг дотооддоо сургагч багш болгон бэлтгэж бусад ажилтнууддаа сургалт орохоор 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 2025 онд Германы Олон улсын хамтын ажиллагааны нийгэмлэг (GIZ)-тэй Жижиг дунд бизнесийн чадавх бэхжүүлэх төслийг 2024-2026 онуудад хамтын ажиллагааны хүрээнд хэрэгжүүлж эхэлсэн. 2025 оны хувьд 120 харилцагч нийт төслийн хүрээнд 252 харилцагчийг сургалтад хамруулан ажилласан байна.

“Нийслэлийн Жижиг Дунд Үйлдвэрлэл Үйлчилгээг Дэмжих Төв”-тэй хамтран ажиллах хамтын ажиллагааны хүрээнд Улаанбаатар хотод үйл ажиллагаа явуулж буй жижиг дунд бизнес эрхлэгчийг дэмжих хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэн 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 харилцагчдад таатай урт хугацаатай, зардал багатай санхүүжилт татах нөхцөлийг бүрдүүлэхийн хүрээнд “Жайка” төслийн нэгжтэй хамтран ажилладаг. Мөн барьцаа хөрөнгийн дутагдалтай ч санхүүжилтийн хэрэгцээ шаардлага гарсан харилцагчдадаа зориулан “Зээлийн батлан даалтын сан”-тай хамтран ажилладаг ба дээрх байгууллагуудтай хамтын ажиллагааны хүрээнд нийт 31 бизнес эрхлэгчдэд 15.7 тэрбум төгрөгийн санхүүжилтийг олгосон ба цаашид хамтын ажиллагааны гэрээг сунгаж, эх үүсвэрийн дүнг нэмэгдүүлэхээр ажиллаж байна.

Банкны дотоодод мөрдөгдөж буй дүрэм, журам, заавар, бодлогыг хэрэгжүүлэн мөрдлөг болгон 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

Иргэдийн сегмент нь Харилцагч төвтэй үйлчилгээ болон Дижитал банк болох урт хугацааны стратегийн дагуу иргэдийн сегментийн харилцагчдад банкны нэгжүүд, харилцааны менежер болон цахим сувгаар дамжуулан харилцагчийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн санхүүгийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хүргэх, түүгээр дамжуулан харилцагчийн сэтгэл ханамжийн индексийг хамгийн өндөрт байлгах үндсэн зорилт тавин ажиллаж байна.

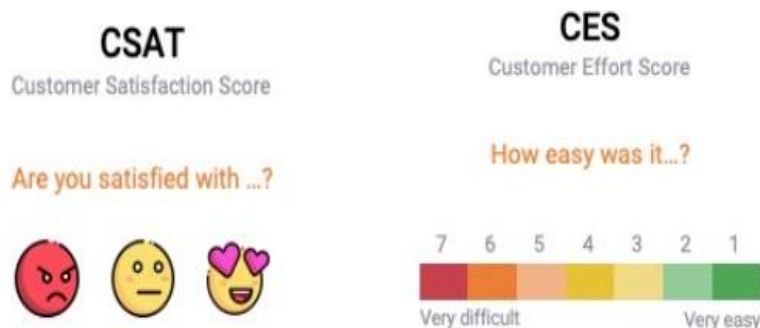
Харилцагч төвтэй банк болох стратегийн хүрээнд иргэдийн зах зээлийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн, орчин үеийн олон улсын дэвшилтэт, өндөр өрсөлдөх чадвар бүхий бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг боловсруулж банкны нэгж болон цахим сувгуудаар харилцагчид хурдан, шуурхай, хүртээмжтэй, сэтгэл ханамжтай байдлаар хүргэхэд голчлон анхаарч, харилцагчдын эрэлт хэрэгцээнд тулгарлан хамгийн их ашигладаг бүтээгдэхүүнийг багцлан багц бүтээгдэхүүн болгон харилцагчдад хүргэн ажилладаг. Энэ жилийн хувьд бид хүүхдүүдэд зориулсан Happy family багц бүтээгдэхүүнийг шинээр нэвтрүүлсэн ба нийгмийн хариуцлагын хүрээнд GPS-тэй карт болон хүүхдийн гэнэтийн ослын даатгалыг харилцагчдад санал болгож байгаа нь харилцагчдын хэрэгцээ шаардлагыг

хангахуйц хүүхдэд ээлтэй бүтээгдэхүүн болсон. Мөн банкны үнэ цэнтэй харилцагчдыг халамжлах бодлогын хүрээнд хувийн банкны үйлчилгээг боловсронгуй түвшинд хүргэж, харилцагчийн санхүүгийн найдвартай хамтрагч нь байхыг зорин ажиллаж байна.

Дижитал банк болох стратегийн хүрээнд харилцагчийн цагийг хэмнэх, банкны үйлчилгээг авахад салбарт очих шаардлагагүй байх шийдлийг шат дараатайгаар зах зээлд нэвтрүүлэн, харилцагч хаана байхаас үл хамааран банкны харилцагч болох, цахим банкаар дамжуулан бүтээгдэхүүн үйлчилгээ авах, гуравдагч байгууллагаар дамжин шийдэгдэх процессийг зайнаас авах шийдлүүдийг харилцагчдад санал болгон ажиллаж байна. Мөн харилцагчдын өдөр тутам хийгддэг төрөл бүрийн гүйлгээг хамгийн богино дарааллаар богино хугацаанд хийх шийдлийг агуулсан Нарру рау хэтэвчийг харилцагчид санал 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



Банк нь салбар болон дуудлагын төвөөр үйлчлүүлж буй харилцагчдад хүлээлтээс давсан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хүргэж байгаа эсэхийг тогтмол үнэлж, үйлчилгээний чанар, харилцагчийн сэтгэл ханамжийн түвшинг хэмжин, сайжруулахад онцгойлон анхаарч ирлээ. Үйлчилгээ авч буй суваг тус бүрээр харилцагчийн сэтгэл ханамжийн (CSAT) болон харилцагчийн хүчин чармайлтын (CES) үзүүлэлтийг олон улсын аргачлалын дагуу тогтмол хэмжиж, үр дүнг үйл ажиллагаандаа тусган ажиллаж байна.



Банкны бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг салбар, цахим суваг болон дуудлагын төвөөр үзүүлэх үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулах зорилгоор олон улсын харилцагчийн үйлчилгээний стандарт, шилдэг туршлагыг тогтмол судлан нэвтрүүлсээр ирсэн. Үүний хүрээнд банкны стратеги, зорилго зорилттой уялдсан “Үйлчилгээний төгөлдөршлийн стандарт”-ыг үйл ажиллагаандаа хэрэгжүүлж, харилцагчийн хүлээлтээс давсан, өндөр сэтгэл ханамжтай үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор ISO 9001:2015 болон ISO 23592:2021 стандартуудыг нэвтрүүлсэн. Улмаар эдгээр стандартын хэрэгжилтийг ханган, гурав дахь жилийн магадлан аудитад амжилттай хамрагдлаа.



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 нь 2023 оноос эхлэн ISO стандартын хэрэгжилтийн хүрээнд харилцагчийн санал хүсэлт, гомдлыг бүх сувгаар хүлээн авч, ижил төстэй асуудал дахин давтагдахаас сэргийлэх зорилгоор суурь шалтгаанд төвлөрөн дүн шинжилгээ хийж, бүтээгдэхүүн үйлчилгээг харилцагчдад илүү хялбар, хүртээмжтэй байдлаар хүргэх үйл явцыг тасралтгүй сайжруулахад газар, хэлтэс, банкны нэгжүүдийн нягт хамтын ажиллагааг ханган ажиллаж байна.

2025 онд харилцагчдаас ирүүлсэн маргаантай гүйлгээний хүсэлт, санал хүсэлт, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэж ажилласны зэрэгцээ харилцагчдыг эрсдэлээс хамгаалах зөвлөмж, мэдээллийг тогтмол хүргэснээр нийт 8.3 тэрбум төгрөгийн эрсдэлээс харилцагчдаа хамгаалсан бодит үр дүнд хүрлээ.

Банкны харилцагчтай шууд харилцаж, үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтан бүр “Худалдаа, хөгжлийн банкны харилцагчийн үйлчилгээний стандарт”-ыг мөрдөн ажилладаг бөгөөд уг стандартын хэрэгжилтэд сар, улирлын давтамжтайгаар тандалт, судалгаа хийж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад чиглэн ажиллаж байна. Мөн 2025 оны турш харилцагч суурьтай чанарын судалгааг тогтмол зохион байгуулж, салбарын үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэхэд анхаарч хэрэгжүүллээ.

Түүнчлэн банк болон банкны ажилтнууд нь харилцагчид үйлчлэх үйлчилгээний бодлогыг хэрэгжүүлэхдээ Монголын банкны холбооноос баталж, салбарын хэмжээнд хэрэгжүүлж буй 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 бүтээгдэхүүн үйлчилгээний мэдээлэл хүргэх, банкны нэр хүндийг өсгөх, эерэг болгох PR зорилготой 9 компани ажил, 6 гол бүтээгдэхүүний маркетингийн идэвхжүүлэлтийн ажил, 8 төрлийн эвент арга хэмжээ, 5 төрлийн нийгмийн хариуцлагын ажлыг зохион байгуулж ажиллалаа. Эдгээрээр дамжуулан нэг жилийн хугацаанд давхардсан тоогоор 310.4 сая орчим хүнд мэдээлэл хүргэлээ.

Банкны албан ёсны сошиал сувгуудаараа дамжуулан 608 контент бэлтгэн оруулж давхардсан тоогоор 91.8 сая хүнд мэдээлэл хүргэлээ.

ХХБ үйл ажиллагааны хувьд хамтран ажиллах шаардлагатай Монгол улсын ТОП телевизийн суваг, 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.

ХХБ 35 жилийн ой дээрээ Үндэсний дээд лигийн сагсан бөмбөгийн “Эс Жи Эйпс” багийг ивээн тэтгэж, хамтран ажиллалаа. Энэхүү хамтын ажиллагаа нь Монголын сагсан бөмбөгийн спортыг шинэ түвшинд хөгжүүлэх, ирээдүйн тив, дэлхийн аваргуудыг төрүүлэх, хүүхэд залуусыг спортоор хичээллэхэд урам зориг өгөх чухал алхам болсон юм.

ХХБ Хязгааргүй Мөрөөдөл төслөөрөө дамжуулан Нийслэлийн ерөнхий боловсролын 55 дугаар сургуулийн Дауны тусгай ангийн номын санг номоор баяжуулж өглөө. Мөн Дэлхийн Аутизмын сарыг тохиолдуулан Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн сэргээн засах хөгжлийн төвд Аутизмын тусгай ангийг иж бүрэн тохижуулж өглөө. Ийнхүү уг төслөөр дамжуулан 60 сургууль цэцэрлэгийн 200 мянга гаруй хүүхэд, 10000 гаруй багш, сурган хүмүүжүүлэгчдийн боловсролд оюуны хөрөнгө оруулалт хийгээд байна. Түүнчлэн төслийн хүрээнд ЭХЭМҮТ-ийн “Чих хамар хоолойн тасаг”-т 20 гаруй нэр төрлийн дурангийн хагалгааны иж бүрэн багаж хэрэгсэл бэлэглэлээ.

ХХБ гадаад болон дотоод хэрэгцээнд ашигладаг гялгар торын хэрэглээг бүрэн халж, байгальд бордоо болон шингэдэг эко тор ашигладаг боллоо.

Ирээдүйн эрдэмтэн, инженер, инновацыг бий болгох Шинжлэх ухаан танин мэдэхүйг сонирхогч 1,000 гаруй залуусыг нэг дор цогцлоосон SciCON 2025 арга хэмжээг дэмжин ажиллалаа. Мөн Монгол улс дахь олон улсын хамгийн том боловсролын арга хэмжээ болох STEAMEX 2025-г дэмжин ажиллалаа. Түүнчлэн банкны үйл ажиллагаанд ашиглах боломжгүй техникийн хог хаягдлуудыг Дүдү хүүхдийн музейд хандивлав. Тус музей нь тус хог хаягдлыг шинжлэх ухаанд сонирхолтой бага настай хүүхдүүдийн дунд зохион байгуулах Workshop-доо ашигладаг, ашиглаж дууссаны дараа байгальд ээлтэйгээр хог хаягдал дахин боловсруулдаг үйлдвэрт хандивладаг.

2. Банк болон ажилтан хоорондын харилцаа

ХХБ нь банкны стратеги төлөвлөлт, урт хугацааны зорилго зорилтыг биелүүлэхийн тулд Ажилтан төвтэй Хүний нөөцийн бодлогыг хэрэгжүүлэн өрсөлдөхүйц цалин хөлс, тасралтгүй суралцагч соёл, дэмжих хөтөлбөр зэргээр ажилтнуудад чиглэсэн үйл ажиллагааг явуулж ирлээ. Энэхүү бодлогын хүээнд хийж ирсэн ажлуудаас дурьдвал:

Сүүлийн 10 гаруй жилийн турш секторын хамгийн өндөр цалинтай банк болох зорилго тавин, жил бүр ажилтнуудынхаа цалинг 10-30 хувиар тогтмол өсгөж ирсэн билээ. ХХБ-ны мэргэжилтны дундаж цалин 1000 ам.долларт хүрснээр залуучууд олон улстай зэрэгцэх цалин хөлстэй байж, эх орондоо ажиллаж, амьдрах итгэдийг нь төрүүлэх чухал хөшүүрэг болж байгаа нь зөвхөн Банк бус Монгол улсын хэмжээнд ач холбогдолтой юм.

Хүний нөөцийн удирдлагын үр дүнтэй байдлыг сайжруулахын тулд холбогдох бодлого, журмыг шинээр боловсруулж, батлуулах, KPI-д суурилсан зорилтуудыг 2025 оноос хуваарилан хянаж эхэлсэн. Банкны нийт ажилтнууд хамт олныхоо ажлын байрны онцлогийг таних, уялдаа холбоо болон хамтын ажиллагаа сайжруулах, харилцан туршлага солилцож, ойлголтын зөрүүг арилгах “Employee exchange” хөтөлбөрийг зохион байгууллаа.

2025 онд Udemy, Melearn, Linkedin, Coursera, Temenos Learning Community платформуудтай хамтран давхардсан тоогоор 15,122 ажилтанг ур чадвараа хөгжүүлэх сургалтад хамруулав. Ийнхүү 1 ажилтан жилд дунджаар 6 удаагийн сургалтад хамрагджээ. Мөн нийт ажилнууддаа зориулан хиймэл оюун ухааны TDB SKILL LAB сургалтын платформыг нэвтрүүлэн ашиглаж эхлэв. Тус

платформ нь ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн бөгөөд хиймэл оюун ухааны суурь хичээлүүдээс мэргэжлийн гүнзгийрүүлсэн түвшин хүртэлх бүх хичээлийг системтэйгээр багтаасан байна.

Ажилтны оролцоог нэмэгдүүлэхээр санал хүсэлт хүлээн авах суваг ажиллуулдаг.

Шинээр томилогдсон салбаруудын захирлуудыг мэргэжлийн ур чадвар, хувь хүний хөгжил, манлайллыг чадавхжуулах зорилго бүхий TDB Mentorship-2025, шинэ ажилтнуудад зорилсан Support Network” хөтөлбөрийг хэрэгжүүлээ.

Зээлдүүлэгч болон банк хоорондын харилцаа

Гадаадын банк, санхүүгийн байгууллагуудтай хийх хамтын ажиллагаа:

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.

Тайлант хугацаанд ХХБ нь олон улсад нэр хүнд бүхий 44 банканд 84 ностро, 16 лоро данстай ажилласан. 2025 онд Монгол Улсаас илгээсэн нийт гүйлгээний тооны 32%-ийг, ам.долларын гүйлгээний тооны 35%-ийг дангаар гүйцэтгэсэн байна.

2025 онд ХХБ олон улсын төлбөр тооцоог найдвартай, чанартай гүйцэтгэснээр АНУ-ын BNY Mellon банкнаас “STP” шагнал хүртсэн. Энэхүү шагнал нь олон улсын төлбөр тооцоог гар ажиллагаа багатай, шууд боловсруулдаг өндөр үр ашигтай системийг амжилттай хэрэгжүүлсэн банканд олгодог юм.

2025 оны 6-р сарын 26-ы өдөр АНУ-ын Сангийн яамны Гадаад хөрөнгийн хяналтын албанаас (“OFAC”) ОХУ-тай хийгдэх нэн шаардлагатай түлш, тогны төлбөр тооцоо гүйцэтгэх боломжтой тусгай зөвшөөрөл авч, холбогдох гүйлгээнүүдийг гүйцэтгэж байна.

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.

2025 онд ХХБ гадаадын банкуудаас баталсан худалдааны санхүүжилтийн зээлийн шугамын нөхцлийг сайжруулах, шинээр шугам батлуулах, худалдааны санхүүжилтийн бүтээгдэхүүний ашиглалтыг нэмэгдүүлэх чиглэлийг баримтлан ажилласан. Голлох томоохон эх үүсвэрүүдийг дурьдвал:

- ХХБ нь Европын Холбооны долоон улсын засгийн газар хамтран байгуулсан GuarantCo байгууллагын 100%-ийн төлбөрийн баталгаатай БНСУ-ын Хөгжлийн банк (The Korea Development Bank)-ны урт хугацааны санхүүжилт байв. Тус санхүүжилтийн гэрээг үзэглэснээр сэргээгдэх эрчим хүч, ногоон барилга, тогтвортой хөдөө аж ахуй, хог хаягдлын

менежмент гэх мэт ногоон болон нийгмийн шинжтэй төслүүдэд санхүүжилт олгох боломжийг нэмэгдүүлсэн.

- АНУ-ын Хөгжлийн Санхүүжилтийн Корпораци (“DFC”)-ийн баталсан 120 сая ам.долларын шугамыг бүрэн татан төвлөрүүлснээр Жижиг дунд бизнесийг дэмжих зээлийн багцыг нэмэгдүүлэхэд чухал хөшүүрэг болсон байна.

Түүнчлэн Азийн Хөгжлийн Банкны худалдааны санхүүжилтийн шугам батлуулахтай холбоотой шалгалтуудад тэнцэж, албан ёсоор хөтөлбөрт хамрагдах зөвшөөрөл авсан.

ХХБ нь Монгол Улсын нийт худалдааны санхүүжилтийн зах зээлийн 32.9 хувийг дангаар эзэлж байна.

Бонд:

2024 оны 12-р сард арилжаалсан 200 сая ам.долларын дүн бүхий бондын хөрөнгө оруулагч нараас нэмэлт хөрөнгө оруулах, мөн шинэ хөрөнгө оруулагчдын сонирхол өндөр байсан тул ХХБ нь 2025 оны 2 сард 8.5%-ийн хүүтэй 100 сая ам.долларын бондыг шинээр олон улсын зах зээлд нэмж гаргасан. Тухайн бондын зарцуулалтыг Банк нь урт хугацаатай, хүү багатай харилцагчдийн зээлийг дэмжих зориулалтаар ашиглаж байна.

Ногоон болон тогтвортой санхүүжилтийн хүрээнд хийгдсэн хамтын ажиллагаа:

- Crédit Agricole хөрөнгө оруулалтын банк (CACIB)-тай хамтын ажиллагааны хүрээнд, Тогтвортой санхүүжилтийн хүрээ баримт бичгийг шинэчлэн, S&P Global Ratings Олон Улсын үнэлгээний агентлагаас “Second Party Opinion (SPO)” буюу Хөндлөнгийн үнэлгээгээр тогтвортой санхүүжилтийн зорилт болон ногоон төсөл, хөтөлбөр дэмжин ажиллахаа баталгаажуулав. ХХБ-ны "Тогтвортой санхүүжилтийн хүрээ" баримт бичгийг Олон улсын хөрөнгийн зах зээлийн нийгэмлэг (ICMA)-ийн 2025 онд шинэчлэгдсэн "Ногоон бондын зарчмууд" (GBP), "Нийгмийн бондын зарчмууд" (SBP) болон Тогтвортой байдлын бондын удирдамж 2021-н дагуу нийцүүлэн шинэчилсэн байна.
- Германы Холбооны Эдийн Засгийн Хамтын Ажиллагаа, Хөгжлийн Яам (BMZ) нь 2024-2026 онд Монгол Улсад жижиг, дунд бизнесийн үйлдвэрлэлийг сайжруулах зорилгоор "Олон талт эдийн засгийн өсөлтийг дэмжих хөтөлбөр"-ийн хүрээнд ЖДҮ-г дэмжих, ногоон, тогтвортой үйлдвэрлэлийг дэмжих зорилготойгоор үйл ажиллагаагаа явуулан ажиллаж байгаа ба үүний хүрээнд ХХБ нь Германы Олон Улсын хамтын ажиллагааны нийгэмлэг (GIZ)-тэй хамтран 2024 оны 3-р сараас 2027 оны 2-р сар хүртэл хугацаанд Монгол улсын тогтвортой хөгжил болон ногоон ирээдүйд чиглэсэн ЖДБ-ийг дэмжих, ЖДБ эрхлэгчдэд санхүүгийн хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, чадавхжуулах зорилготойгоор "Тогтвортой хөгжлийг цогцлоох ЖДҮ-г дэмжих чадавх бэхжүүлэх төсөл"-г хэрэгжүүлж байгаа юм. Төслийн хүрээнд ЖДБ эрхлэгчдийн санхүүгийн боловсролыг дээшлүүлэх, мөн банкны жижиг, дунд бизнесийн байгууллагуудтай хамтран ажиллах боловсон хүчнийг олон улсын стандартын дагуу чадавхжуулах, тогтвортой санхүүжилтийн талаарх ойлголтыг нэмэгдүүлэхэд чиглэсэн зан төлвийн болон ЖДБ зээлийн процессыг сайжруулах ур чадварын сургалтууд, семинар, уулзалтуудыг зохион байгуулахаас гадна, тусгайлсан зөвлөх үйлчилгээ, олон талт хамтын ажиллагааг хөгжүүлэхэд чиглэсэн арга хэмжээнүүдийг хэрэгжүүлсэн байна.
- ХХБ болон Даян дэлхийн ногоон хөгжлийн институт (GGGI) нь Монгол Улсад тогтвортой санхүүжилтийг хурдасгах чиглэлээр хамтран ажиллах Санамж бичигт (MOU) гарын үсэг зурсан байна. Энэхүү хамтын ажиллагааны хүрээнд ХХБ болон GGGI нь GIZ-ийн “Жижиг, дунд бизнесийг дэмжих” SFME төслийн хүрээнд хэрэгжих хөтөлбөрт ХХБ-ны ажилтнуудын болон харилцагчдын тогтвортой, ногоон санхүүжилтийн цогц, шат дараа бүхий сургалтуудыг дотоодын зөвлөхтэй хамтран зохион байгуулан харилцагчдынхаа үйл

ажиллагаанд ногоон, тогтвортой үйл ажиллагааг нэвтрүүлэх, ажилтнуудынхаа чадавхыг бэхжүүлэх боломжийг ханган ажиллах техникийн туслалцаа үзүүлэн хамтран ажилласан байна.

- Шотланд улсын Эдинбразын их сургуулийн магистрын оюутнуудтай хамтран “Монгол улс уур амьсгалын өөрчлөлтөд дасан зохицоход ашиглагдах ногоон санхүүжилтийн загварууд”- сэдвийн хүрээнд Монгол Улсын хөдөө аж ахуйн салбарт суурь судалгаа боловсруулан хамтран ажиллав.
- ХХБ болон Нэгдсэн Үндэстний Байгууллагын Аж Үйлдвэр Хөгжлийн Байгууллага (UNIDO) нь 2025 оны зургаадугаар сард Монгол Улсад хөдөө аж ахуйн бизнесийн хөгжлийг дэмжих, уур амьсгалын өөрчлөлтөөс үүдэлтэй сорилтуудыг тогтвортой, хүртээмжтэй арга замаар шийдвэрлэх зорилготой хамтын ажиллагааны санамж бичигт гарын үсэг зурсан байна.
- ХХБ нь Олон Улсын тогтвортой байдлын тайлагналын шинэчлэлд нийцүүлэн ISSB-ийн STOUC S1 болон S2 стандартуудыг банкны үйл ажиллагаандаа нэвтрүүлэх ажлыг хэрэгжүүлж байна. Энэхүү стратегийн зорилтын хүрээнд ХХБ нь дэлхийд нэр хүндтэй мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлэгч Ernst & Young (EY) компанитай зөвлөх үйлчилгээний гэрээ байгуулж, стандартуудыг бүрэн хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай мэргэжлийн дэмжлэг, зөвлөмж авч ажилласан байна.
- ХХБ нь Уур амьсгалын ногоон сангийн итгэмжлэгдсэн байгууллагын хувьд тус сантай харилцаа холбоотой байж, уур амьсгалын өөрчлөлтийн нөлөөллийг бууруулах болон дасан зохицох чиглэлээр төсөл, хөтөлбөрийн саналын баримт бичгүүдийг холбогдох оролцогч талуудтай хамтран боловсруулах, сангаас саналыг нь аван, хэрэгжүүлэн ажилласан байна.

3. Ханган нийлүүлэгч болон Банк хоорондын харилцаа

ХХБ нь худалдан авах үйл ажиллагаанд байгаль орчинд ээлтэй ногоон худалдан авалтад давуу тал олгох, нийгмийн хариуцлага, олон нийт рүү чиглэсэн үйл ажиллагаа болон үндэсний үйлдвэрлэлийг дэмжин ажилласаар ирсэн ба 2025 онд нийт худалдан авалтын 99 хувь нь дотоодын ханган нийлүүлэгчдээс хийгдсэн байна.

Энэ нь банк дотоодын ханган нийлүүлэгч, аж ахуйн нэгжүүдийг дэмжих бодлогыг тууштай хэрэгжүүлж байгааг;

Валютын гадагшлах урсгалыг бууруулах, дотоодын эдийн засгийн эргэлтийг нэмэгдүүлэхэд бодит хувь нэмэр оруулж байгааг;

Дотоодын ханган нийлүүлэгчдийн чадавх, нийлүүлэлтийн тогтвортой байдал сайжирсан болохыг илтгэж байна.

Мөн дотоодын ханган нийлүүлэгчидтэй урт хугацааны, тогтвортой хамтын ажиллагаа бий болсноор нийлүүлэлтийн эрсдэлийг бууруулах, худалдан авалтын хугацаа, зардлыг оновчтой болгох нөхцөл бүрдсэн гэж дүгнэж байна.

Ханган нийлүүлэгчтэй хийгдсэн гэрээний мэдээлэл 2025 он

Д/д	Статус	Гэрээний тоо	Мөнгөн дүн
1	Иргэн	137	1.41 тэрбум
2	Байгууллага	443	35.36 тэрбум
3	Гадаад байгууллага	8	0.89 тэрбум
Нийт		588	37.66 тэрбум

4. 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 өөрийн хэд хэдэн тооцооны төв, нэгжийг анхны цаасгүй буюу 100 хувь цахим үйлчилгээ үзүүлэх нэгж хэлбэрээр өөрчлөн ажиллуулж эхэлсэн.
- **Цахим залилантай тэмцэх ажиллагаанд хувь нэмэр оруулах.** Сүүлийн жилүүдэд үйлдэгдэсэн тоо, учруулсан хохирлын хэмжээний хувьд ихээхэн нэмэгдэж буй цахим залилантай тэмцэх зорилгоор Эрүүгийн цагдаагийн албаны холбогдох газар, нэгжтэй хамтран ажиллаж, цахим шуудангаар мэдээлэл хүлээн авч данс битүүмжлэх ажиллагааг хийх, гэмт хэргийг түргэн шуурхай таслан зогсоох, хохирлын хэмжээг бууруулах, хязгаарлах арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх шийдэл, хувилбарын талаар тус байгууллагатай хамтран ажиллаж байна.
- **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.

5. 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. Мөн 2025 онд хиймэл оюун ухаанд суурилсан чатбот системийг шинээр хөгжүүлж нэвтрүүлснээр 24/7 горимоор харилцагчдын түгээмэл асуултуудад хариу өгөх, бүтээгдхүүн үйлчилгээний мэдээллийг бодит цагийн горимоор сонирхсон талуудад хүргэх бололцоотой болсон. Мөн Банкны цахим хуудасны Хөрөнгө оруулагч цэсний “Санал хүсэлт” цонхонд ТУЗ-ийн дэргэдэх ажлын албатай “Холбоо барих” мэдээллийг оруулснаар ТУЗ, хувьцаа эзэмшигч нартай холбоотой мэдээллийг авах, санал, хүсэлт өгөх боломжтой.