

**“БОГД БАНК ХК”-ИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАРИЛЦАХ  
ХАРИЛЦААНЫ БОДЛОГО**

Баримт бичгийн нэр:	Оролцогч талуудтай харилцах харилцааны бодлого
Хувилбарын дугаар:	1.0
Боловсруулсан нэгж:	ТУЗ-ийн ажлын алба
Хэрэгжилтэд хяналт тавих:	Дотоод хяналтын нэгж
Хамаарах нэгж:	Гүйцэтгэх удирдлага, компанийн холбогдох нэгж, хэсгүүд

Бидний явуулж буй аливаа үйл ажиллагааны сайн, муу байх нь уг үйл ажиллагаа бүрд оролцогч талуудтай харьцах харилцаанаас шууд шалтгаална. Өөрөөр хэлбэл бидний явуулж буй ажиллагаа бүр нь оролцогч талууддаа тодорхой нөлөө үзүүлдэг мөн тэд бидний үйл ажиллагаанд тодорхой нөлөө үзүүлдэг гэдгийг бид хүлээн зөвшөөрч тэрхүү харилцаанд ямар нэг илүү, дутуу сөрөг зүйл эрсдэл гарахаас урьдчилан сэргийлэх зорилгоор энэхүү бодлогыг гаргаж байгаа болно.

Энэхүү бодлогыг ТУЗ батлах ба хэрэгжүүлэх ажлыг Гүйцэтгэх удирдлага зохион байгуулна. Бодлогын гүйцэтгэлд компанийн дотоод хяналтын нэгж хяналт тавьж үр дүнд нь дотоод аудитын нэгжээс аудит хийж ТУЗ-д жил бүр тусгайлан тайлагнаж байна.

Компанид оролцогч талуудаас ирэх санал, хүсэлт, гомдлыг тухайн санал, хүсэлт, гомдолтой холбоотой нэгж, алба бүртгэн хүлээн авч холбогдох хариу өгөх, ирсэн санал хүсэлт гомдлын дагуу тодорхой ажлыг зохион байгуулах, шаардлагатай тохиолдолд зохих шийдвэрийг гаргуулах замаар үүссэн хохирол, санал, гомдлыг арилгуулах ажлыг зохион байгуулан ажиллах үүргийг хүлээнэ.

Оролцогч талуудтай хамтран ажиллах, харилцаанд цахим хуудсыг үр дүнтэй ашиглах ба үүний тулд мэдээллийг цахим хуудаст нээлттэй тавих, тодорхой асуудлаар цахим хэрэгслэлийг ашиглах замаар биеэр уулзаж харилцах харилцааг аль болох багасгах чиглэлийг барьж ажиллахын төлөө байна. Энэхүү бодлогын баримт бичиг нь нээлттэй байх баримт бичгийн нэг бөгөөд түүнийг компанийн цахим хуудаст байршуулах замаар нийтэд нээлттэй тавьсан байна.

Энэхүү бодлогын хүрээнд компани **Оролцогч талуудын оролцооны стандарт АА 1000** болон **нийгмийн харилцааны 26000 стандарт**уудыг компанийн ажиллагаанд нэвтрүүлэх судалгааг хийж бололцоотой гэж үзсэн тохиолдолд нэвтрүүлэх ажлыг холбогдох талуудтай хамран хэрэгжүүлэх болно.

## Нэг. Оролцогч талууд ба тэдгээртэй харилцах харилцаа

Оролцогч талууд гэдэгт компанийн үйл ажиллагаанд ямар нэг хэлбэрээр оролцогч дараах этгээдийг ойлгоно: Үүнд:

1. Хувьцаа эзэмшигч буюу хөрөнгө оруулагч
2. ТУЗ
3. Гүйцэтгэх удирдлага
4. Ажилтан
5. Банкны харилцагч, хадгаламж эзэмшигчид
6. Даатгалын байгууллагууд
7. Бусад харилцагчид
8. Зохицуулах байгууллага
9. Төрийн байгууллагууд
10. Орон нутгийн иргэд
11. Байгаль хамгааллын байгууллага
12. Төрийн бус байгууллага

Эдгээр оролцогч талуудтай харьцах харилцааг хэрэглэгчид үзүүлдэг манай гол үйл ажиллагааг нэгдүгээрт тэдгээрийн сонирхох сонирхлын түвшин, хоёрдугаарт тэрхүү ажиллагаанд тэдгээрийн үзүүлэх нөлөөллийн түвшингээр Зураг 1-д үзүүлсэн координатын хавтгай дээр “**Оролцогч талуудын оролцооны зураглал**”-аар байршуулан үзүүлж тэрхүү оролцооны нөлөөлөл, сонирхолд нь тохирсон бодлого, ажиллагааг явуулж байна.

### Зураг 1-т үзүүлсэн координатын хавтгай дээрх Оролцогч талуудын оролцооны зураглалын тайлбар:

- 1. Хамгийн ойрхон хамтарч ажиллах тал (Manage Closely):** Эдгээр нь компани дээр хийгдэж буй тухайн ажил, үйлчилгээг хамгийн их сонирхдог бөгөөд уг ажилд хамгийн их нөлөө үзүүлдэг оролцогч тал юм. **Тэдэнтэй маш ойр ажиллаж ажлын талаарх мэдээлэл, тайланг тогтмол өгч, санал хүсэлтийг нь байнга сонсож, хүлээн авч байх**
- 2. Сэтгэл ханамжтай байлгах тал (Keep Satisfied):** Энэ бүлэг нь тухайн ажил, үйлчилгээг сонирхох нь бага боловч тэр ажил, үйлчилгээг хэрэгжүүлэхэд нөлөө бүхий этгээд. **Тэднийг сэтгэл хангалуун байлгах, мэдээ мэдээллээр хангаж ажиллах шаардлагатай бөгөөд аливаа чухал шийдвэр гаргахаасаа өмнө санал, хүсэлтийг нь авч байх**
- 3. Мэдээлэлтэй байлгах шаардлагатай тал (Keep Informed):** Эдгээр нь тухайн ажил, үйлчилгээг хэрэглэгчид байх хандлагатай тал бөгөөд нөлөө багатай боловч үр дүнг маш их сонирхох тал юм. **Тэдгээрийг тухайн ажил, үйлчилгээний талаар мэдээлэл өгч байх ёстой боловч, дээрх бүлгүүдтэй ижил байх албагүй.**
- 4. Манай үйл ажиллагааг Ажиглагч тал (Monitor):** Энэ бүлэгт нөлөөлөл, сонирхол бага этгээдүүд хамаарагдах боловч тэдгээрийг орхигдуулж болохгүй. **Ямар нэгэн томоохон өөрчлөлтийн талаар тэдгээртэй холбогдож мэдээлэл өгч байхыг анхаарах хэрэгтэй**

Зураг 1. Оролцогч талуудын оролцооны зураглал



Эдгээр оролцогч талуудтай дараах байдлаар харилцаж, зохих үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ:

### Хоёр. Хувьцаа эзэмшигч буюу хөрөнгө оруулагчтай харилцах

Компани нь хувьцаа эзэмшигч (цаашид ХЭ гэх) буюу хөрөнгө оруулагчдыг компанийн үйл ажиллагаа эрхлэх хөрөнгийн эх үүсвэрийг бүрдүүлэгч гол санхүүжүүлэгч гэж үзэж маш хүндэтгэлтэйгээр харьцаж түүний хуульд заасан эрхээ хэрэгжүүлэх нөхцөлийг бүх талаас нь бүрэн дүүрэн хангах үүднээс энэ талын ажлыг хариуцсан нэгж, албан тушаалтны хүлээх үүрэг, хариуцлага болон тэдгээрээс ирүүлсэн санал, хүсэлтийг шийдвэрлэх зэрэг асуудлыг тусгасан тусгайлсан журмыг ТУЗ-өөс батлан хэрэгжүүлэх ба түүний хэрэгжилтэд Компанийн ТУЗ хяналт тавьж ажиллана.

### Гурав. Ажилтнуудтай харилцах

Компани ажилтнуудаа компанийн үндсэн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэгч гол хүчин гэж үзэж тэдгээртэй харилцахдаа хөдөлмөрийн гэрээ, ажлын байрны тодорхойлолтод заасан чиг үүргийн дагуу харилцаж, гүйцэтгэсэн ажлын зэрэглэл шатлалаар нь цалин, ажлын үр дүнтэй нь уялдуулан урамшуулал олгож ажиллах бөгөөд ажилтнаас гаргасан аливаа санал, гомдол, хүсэлтийг цаг тухайд нь хүлээн авч хурдан шуурхай хариу өгөх, шаардлагатай асуудлыг тэдгээрт ашигтай байдлаар шийдэхийг урьдал болгодог соёлыг бий болгоно., Ажилтнуудын нийгмийн асуудалд зохих анхаарал тавьж ажиллах бөгөөд энэ талаар дараах ажиллагааг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

Ажилчдын эрүүл мэндийг хамгаалах хүрээнд:

- Ажилчдын (хөдөлмөрийн гэрээ болон түүнтэй төсөөтэй гэрээ хэлцлээр ажиллаж байгаа Иргэний хуулийн 343, 359 дүгээр зүйлд заасан гэрээний дагуу ажиллаж байгаа иргэн ) эрүүл мэндийн даатгалын шимтгэлийг хуульд заасан хэмжээнд байнга, тогтмол хугацаанд нь төлж байх
- Ажилчдыг эрүүл мэндээ хамгаалахад нь нэмэлт туслалцаа үзүүлэх зорилгоор компанийн зүгээс ажилтан бүрийг эрүүл мэнд даатгалд хамруулж даатгалын компанитай зохих гэрээ байгуулан түүнд зориулан жил бүр тодорхой хөрөнгө зарцуулдаг байна.

Ажилчдынхаа мэргэжил, боловсролыг дээшлүүлэх хүрээнд дараах ажлыг хийж гүйцэтгэнэ. Үүнд:

Ажилтнаас ирэх санал, гомдол, асуулгыг хүний нөөцийн газар тухайн гомдол, саналтай холбоотой нэгжийн оролцоотойгоор шийдвэрлэж байх ба шаардлагатай тохиолдолд удирдлагад танилцуулан зохих шийдвэр гаргуулах, гаргасан шийдвэрийг хэрэгжүүлэх ажлыг зохион байгуулан ажиллах болно.

#### **Дөрөв. Хэрэглэгчидтэй харьцах харилцаа**

Компани хэрэглэгч харилцагчдаа орлогыг бүрдүүлэгч хамгийн гол этгээд гэж үзэж тэдний хэрэгцээг чанар, тоо хэмжээний хувьд бүрэн дүүрэн хангахын төлөө бүх талаар хичээж ажилладаг соёлыг компанийн хэмжээнд хэрэгжүүлж ажиллах бөгөөд тэднээс ирсэн санал, гомдол, хүсэлтийг цаг тухайд нь бүрэн дүрэн хэрэгжүүлж ажиллана. Гол хэрэглэгч нартайгаа зохих журмын дагуу гэрээ байгуулж ажиллах болно.

Хэрэглэгч, харилцагчидтай харилцах харилцаанд гарсан зөрчил маргааныг аль болохоор эв зүйгээр яриа хэлцэл хийх, харилцан буулт хийх замаар шийдэхийн төлөө ажиллах ба харилцан шийдэх бололцоогүй болсон тохиолдолд шүүхийн журмаар шийдвэрлэнэ.

Хэрэглэгч харилцагчтай харьцах ажиллагааны зохицуулалтыг компанийн хэмжээнд Гүйцэтгэх захирал хариуцна.

#### **Тав. Бэлтгэн нийлүүлэгчтэйгээ харьцах харилцаа**

Компани бэлтгэн нийлүүлэгчээ компанийн үйл ажиллагааны эх үүсвэр болсон түхий эд, бараа, материалаар хангагч гол этгээд гэж үзэж түүний нийлүүлсэн зүйлийн төлбөр, тооцоог цаг тухайд нь бололцоот бүх арга, хэрэгсэл, механизмыг ашиглан шахаж шаардуулахгүйгээр гүйцэтгэхийн төлөө бүх бололцоогоо дайчлан ажиллах, бэлтгэн нийлүүлэгчтэй гэрээ байгуулж ажиллах, гэрээнд заасан үүргээ бүрэн хэрэгжүүлэхийг зорьж ажиллах болно. Тэдгээртэй харьцах харилцаанд гарсан зөрчил маргааныг эв зүйгээр яриа хэлцэл хийх, харилцан буулт хийх замаар шийдэхийн төлөө ажиллах ба харилцан шийдэх бололцоогүй болсон тохиолдолд шүүхийн журмаар шийдвэрлэнэ.

Бэлтгэн нийлүүлэгчтэй харьцах харилцааны зохицуулалтыг энэхүү бодлогын хүрээнд Гүйцэтгэх удирдлага хариуцна.

#### **Зургаа. Хадгаламж эзэмшигчтэйгээ харилцах харилцаа**

Компани нь **Хадгаламж эзэмшигчээ** компанийн хөрөнгийн эх үүсвэрийг бүрдүүлэгч нэг төрлийн түншлэгч гэж үзэж түүний хадгаламжийг хугацаанд нь хүүгийн хамт төлөхийг эрхэм зорилгоо болгон ажиллах болно. **Хадгаламж эзэмшигч** бүртэй зохих журмын дагуу гэрээ байгуулан ажиллах бөгөөд гэрээний хэрэгжилтийг тодорхой хугацаанд дүгнэж ажиллах болно.

Тэдгээртэй харьцах харилцаанд гарсан зөрчил маргааныг аль болохоор эв зүйгээр яриа хэлцэл хийх, харилцан буулт хийх замаар шийдэхийн төлөө ажиллах ба харилцан шийдэх бололцоогүй болсон тохиолдолд шүүхийн журмаар шийдвэрлэнэ.

**Хадгаламж эзэмшигчтэй** харилцах харилцааны зохицуулалтыг ТУЗ-тэй зөвшилцсөний үндсэн дээр Гүйцэтгэх удирдлага хэрэгжүүлнэ.

#### **Долоо. Зохицуулагч байгууллагатай харилцах харилцаа**

Зохицуулагч нь компанийн үйл ажиллагаанд хуульд заасан зохицуулалт, хяналт, шалгалт хийдэг этгээд бөгөөд түүнд холбогдох хууль болон журамд заасан мэдээллийг цаг тухайд хүргүүлэх, мэдээлэх, түүний тавьсан шаардлага нөхцөлийг хангаж ажиллах, энэ тухайгаа цаг тухайд нь тайлагнаж ажиллаж байх болно. Зохицуулагч байгууллагатай харилцах ажиллагааны зохицуулалтыг Гүйцэтгэх удирдлага холбогдох албан тушаалтны хамт хэрэгжүүлнэ.

#### **Найм. Төрийн байгууллагуудтай харьцах харилцаа**

Төрийн холбогдох байгууллагуудтай харьцах ажиллагааг аль болох цахим шуудан, компанийн цахим хуудас, талуудын харилцаанд тохирсон цахим хэрэгслийг ашиглахын төлөө байна. Үүнээс гадна төрийн байгууллагуудтай харьцах ажиллагаанд аливаа ажил хэргийг хэрэгжүүлэхэд төрийн албан хаагчдыг ашиглах, шан харамж өгөх, хахуул өгөх явдлыг гэмт ажиллагаа гэж үзэж хууль зөрчсөн аливаа үйлдэл гаргахгүй ажиллана. Энэ талаар өөрийн бүх шатны ажилтнуудад мэдээ мэдээлэл өгч, хөдөлмөрийн гэрээ болон хөдөлмөрийн дотоод журамдаа оруулж хэрэгжилтийн үр дүнг компанийн жилийн тайланд тусган нийтэд мэдээлдэг соёлыг компанид нэвтрүүлэн ажиллана.

Төрийн байгууллагуудтай харьцах харилцаанд гарсан зөрчил маргааныг аль болохоор эв зүйгээр яриа хэлцэл хийх, харилцан буулт хийх замаар шийдэхийн төлөө ажиллах ба харилцан шийдэх бололцоогүй болсон тохиолдолд шүүхийн журмаар шийдвэрлэнэ.

Төртэй хамтран ажиллах харилцааны зохицуулалтыг компанийн хэмжээнд Гүйцэтгэх удирдлага хариуцан ажиллана.

oooOooo