МОНГОЛ УЛСЫН ИХ ХУРЛЫН ТАМГЫН ГАЗАР
**ПАРЛАМЕНТЫН СУДАЛГАА,**
**ХӨГЖЛИЙН ХҮРЭЭЛЭН**

# САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХ АШГИЙГ ХАМГААЛАХ ГАДААДЫН ЗАРИМ УЛСЫН ЗОХИЦУУЛАЛТ

| | |
|---|---|
| Судалгааны төрөл: | Харьцуулсан судалгаа |
| Судалгааны код: | СТ- 25/241 |
| Хугацаа: | 2025.10.07 |


| | |
|---|---|
| ЗАХИАЛАГЧ: | УИХ-ын гишүүн Э.Болормаа |
| Хянасан: | ПСХХ-ийн Эрдэмтэн нарийн бичгийн дарга Д.Онолт |
| Судалгаа удирдсан: | ПСХХ-ийн Судалгааны хэлтсийн дарга Г.Гэсэр<br>ПСХХ-ийн Судалгааны хэлтсийн зөвлөх Г.Билгээ |
| Судлаач: | Л.Мишээлт |



**Улаанбаатар хот, 2025**

## АГУУЛГА

**ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ ..... 3**

**ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ ..... 3**

УДИРТГАЛ ..... 4

**НЭГ. САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГА ..... 5**

1.1.Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо – (АНУ) ..... 5
1.2.Санхүүгийн үйлчилгээний хороо ба Санхүүгийн хяналтын алба – (БНСУ) ..... 6
1.3.Санхүүгийн үйлчилгээг зохицуулах газар – (ИБУИНХУ) ..... 7
1.4.Санхүүгийн үйлчилгээний холбооны хяналтын алба – (ХБНГУ) ..... 8

**ХОЁР. ШҮҮХИЙН ӨМНӨ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ МЕХАНИЗМ ..... 10**

2.1.Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо ба Омбудсмен – (АНУ) ..... 10
2.2.Санхүүгийн маргаан зохицуулах хороо – (БНСУ) ..... 11
2.3.Санхүүгийн омбудсмений алба – (ИБУИНХУ) ..... 12
2.4.Санхүүгийн салбарын Омбудсмений тогтолцоо – (ХБНГУ) ..... 13

**ГУРАВ. ШҮҮХИЙН ЖУРМААР МАРГААН ШИЙДВЭРЛЭХ ..... 16**

3.1.Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журам – (АНУ) ..... 16
3.2.Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль – (БНСУ) ..... 18
3.3.Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрэм – (ИБУИНХУ) ..... 19
3.4.Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль – (ХБНГУ) ..... 21

**СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН ..... 23**

**НОМ ЗҮЙ ..... 28**

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

| | |
|---|---|
| АНУ | Америкийн Нэгдсэн Улс |
| БНСУ | Бүгд Найрамдах Солонгос Улс |
| ЕХ | Европын Холбоо |
| ИБУИНХУ | Их Британи, Умард Ирландын Нэгдсэн Хаант Улс |
| СЗГ | Санхүүгийн зохицуулах газар (ИБУИНХУ) |
| СМЗХ | Санхүүгийн маргаан зохицуулах хороо (БНСУ) |
| СОА | Санхүүгийн омбудсмений алба (ИБУИНХУ) |
| СҮХ | Санхүүгийн үйлчилгээний хороо (БНСУ) |
| ХСҮХА | Холбооны санхүүгийн үйлчилгээний хяналтын алба (ХБНГУ) |
| СХА | Санхүүгийн хяналтын алба (БНСУ) |
| ХБНГУ | Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улс |
| ХСХТ | Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо (АНУ) |

| | |
|---|---|
| BaFin | Federal Financial Supervisory Authority |
| CFPB | Consumer Financial Protection Bureau |
| FCA | Financial Conduct Authority |
| FSC | Financial Services Commission |
| FSS | Financial Supervisory Service |

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудын харьцуулалт ..... 23
Хүснэгт 2. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудын харьцуулалт ..... 25
Хүснэгт 3. Маргааныг шийдвэрлэхэд ашиглагддаг шүүхийн хэрэгслийн харьцуулалт ..... 26

## УДИРТГАЛ

Улсын Их Хурлын гишүүн Э.Болормаагийн УИХ-03/8711 албан бичгээр ирүүлсэн захиалгын дагуу “Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах гадаадын зарим улсын зохицуулалт” харьцуулсан судалгааг Улсын Их Хурлын Тамгын газрын дэргэдэх Парламентын судалгаа, хөгжлийн хүрээлэнд гүйцэтгэв.

***Судалгааны зорилго:*** Америкийн Нэгдсэн Улс (АНУ), Бүгд Найрамдах Солонгос Улс (БНСУ), Их Британи, Умард Ирландын Нэгдсэн Хаант Улс (ИБУИНХУ) болон Холбооны Бүгд Найрамдах Герман Улс (ХБНГУ)-ын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах эрх зүйн зохицуулалтыг харьцуулан судлах.

***Судалгааны хамрах хүрээ:*** Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах эрх зүйн орчныг дараах гурван үндсэн асуудлаар авч үзэв. Үүнд:

- санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага;
- санхүүгийн хэрэглэгчийн гомдлыг шүүхийн өмнө шийдвэрлэх механизм;
- шүүхийн журмаар маргаан шийдвэрлэх.

Энэхүү судалгааг дээрх асуудлуудын хүрээнд АНУ, БНСУ, ИБУИНХУ болон ХБНГУ-ын холбогдох хууль тогтоомж, эрх зүйн зохицуулалт, байгууллагын бүтэц, практик хэрэгжилтийн жишээн дээр тулгуурлан харьцуулан хийсэн болно.

***Судалгааны ажлын бүтэц:*** Судалгааны тайлан үндсэн дөрвөн хэсгээс бүрдэнэ:

- Нэгдүгээр бүлэгт - судалгаанд хамрагдсан улс орнуудын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах зохицуулагч байгууллагуудын эрх зүйн үндэс, чиг үүрэг, хэрэгжилтийн хэрэгсэл, хараат бус байдал, уялдааны талаар;
- Хоёрдугаар бүлэгт - хэрэглэгчийн гомдол, маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэх институцийн бүтэц, эрх зүйн зохицуулалт, практикийн талаар;
- Гуравдугаар бүлэгт - хэрэглэгчийн маргааныг шүүхийн журмаар шийдвэрлэх эрх зүйн үндэс, шүүхийн хэрэгсэл, хүртээмжийн талаар тус тус авч үзсэн;
- Судалгааны үр дүн - дээрх бүлгүүдэд авч үзсэн асуудлуудын нийтлэг чиг хандлага, ялгаатай талуудыг тодорхойлсон болно.

***Судалгааны арга зүй:*** Судалгааг тухайн улсын хууль тогтоомж, албан ёсны баримт бичиг, зохицуулалтын байгууллагын тайлан, олон улсын мэдээллийн эх сурвалжид тулгуурлан хийж, харьцуулсан шинжилгээ, нэгтгэн дүгнэх арга зүйг ашиглан гүйцэтгэв.

***Түлхүүр үг:***

**Монгол -** санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, зохицуулагч байгууллага, омбудсмен, шүүхийн механизм, эрх зүйн зохицуулалт, гомдол шийдвэрлэх тогтолцоо.

***Англи -*** Financial consumer protection, regulatory authority, ombudsman, judicial mechanism, legal framework, dispute resolution system.

## НЭГ. САНХҮҮГИЙН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХИЙГ ХАМГААЛАХ БАЙГУУЛЛАГА

### 1.1.Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо – (АНУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** АНУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах үндсэн зохицуулагч байгууллага нь Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо (ХСХТ, Consumer Financial Protection Bureau) юм. Энэ байгууллага нь 2008 оны дэлхийн санхүүгийн хямралын дараах санхүүгийн зах зээлийн шинэчлэлийн хүрээнд батлагдсан Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хуулийн[1] дагуу байгуулагджээ (Library of Congress, n.d.). ХСХТ нь холбооны хэмжээнд банк болон банк бус санхүүгийн байгууллагын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хууль тогтоомжийн хэрэгжилтэд хяналт тавих бие даасан байгууллага юм (тус хуулийн §5491(a)).

***Чиг үүрэг:*** Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хуулийн дагуу ХСХТ нь дараах үндсэн зорилгын дагуу үйл ажиллагаагаа явуулдаг (§5511(a)-(c)). Үүнд:

- санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг шударга, ил тод, өрсөлдөөнт байдлаар хүртээмжтэй болгох нөхцөлийг бүрдүүлэх;
- хэрэглэгчийг шударга бус, хуурч мэхлэх, дарамт шахалт бүхий үйлдлээс хамгаалах;
- хэрэглэгчийн гомдол шийдвэрлэх, хууль зөрчсөн этгээдэд хариуцлага тооцох;
- зах зээлийн мэдээлэл цуглуулах, судалгаа хийх;
- иргэдэд санхүүгийн боловсрол олгох.

2011 оноос хойш тус байгууллага нийтдээ 41 сая гаруй гомдол хүлээн авч шийдвэрлэсэн бөгөөд зөвхөн 2024 онд гэхэд 3.6 сая гомдол шинээр бүртгэгдсэн байна (CFPB, 2024, хууд. 8).

Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хуулийн дагуу ХСХТ нь дараах эрхтэй. Үүнд:

- мөрдөн шалгах (§5562);
- захиргааны ажиллагаа явуулах (§5563);
- хууль зөрчсөн этгээдэд торгууль ногдуулах ба хэрэглэгчдэд нөхөн төлбөр олгуулах (§5565).

Энэ нь санхүүгийн байгууллагын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах бодит нөлөөг бий болгож, 2011-2024 онд нийт 17.5 тэрбум ам.долларын нөхөн төлбөрийг хэрэглэгчдэд олгуулсан байна (CFPB, 2024, хууд. 14).

***Санхүүжилт:*** Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хуульд заасны дагуу ХСХТ нь үйл ажиллагааны зардлаа Холбооны нөөцийн тогтолцоо (Federal Reserve System)-оос авах бөгөөд энэ нь хуулиар тогтоосон дээд хэмжээг хэтрүүлэхгүй байх ёстой (§5497(a)(1)-(3)).

***Тайлагнал ба хяналт:*** ХСХТ нь жил бүр Конгресст үйл ажиллагааныхаа тайланг хүргүүлж, Төлөөлөгчдийн танхимын Санхүүгийн үйлчилгээний асуудал эрхэлсэн хороо (Financial Services Committee) болон Сенатын Банкны асуудал эрхэлсэн хороо (Banking Committee)-ны өмнө тайлагнана. Энэ нь тус байгууллагын үйл ажиллагаа, бодлого, гүйцэтгэл, төсөв санхүүгийн талаарх мэдээллийг Конгресст танилцуулж, гишүүдийн асуултад хариулах үйл явцыг хамардаг. ХСХТ-ны захирал хороодын өмнө жилд хоёр удаа тайлагнана (§5496).

ХСХТ нь санхүүгийн тайлангаа АНУ-ын Сангийн яам болон Ерөнхий нягтлан бодогчийн газар (Government Accountability Office)-т хүргүүлнэ (§5497(a)(4)(E)). Харин Ерөнхий нягтлан

[1] АНУ: Consumer Financial Protection Act of 2010, Public Law No. 111-203, Title X. Хандах: https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ203/pdf/PLAW-111publ203.pdf

бодогчийн газар нь жил бүр санхүүгийн аудит хийж, дүнг Конгресст танилцуулдаг байна (§5497(a)(5)(A)).

***Салбарын уялдаа:*** ХСХТ нь холбооны санхүүгийн салбарын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах нэгдсэн бодлого хэрэгжүүлэгч байгууллага бөгөөд Холбооны нөөцийн тогтолцоо (Federal Reserve System), Валютын хяналтын алба (Office of the Comptroller of the Currency), Хадгаламжийн даатгалын корпораци (Federal Deposit Insurance Corporation) зэрэг байгууллагуудтай хамтран ажилладаг (§1015). Энэ нь мэдээлэл солилцох, давхар хяналтаас сэргийлэхэд чиглэдэг боловч бодит практик дээр зохицуулалтын давхардал, хариуцлагын тодорхой бус байдал (ялангуяа орон сууцны барьцааны зээлийн салбарт) үүсгэж байгаа нь шүүмжлэл дагуулдаг (BaFin, 2024).

## 1.2.Санхүүгийн үйлчилгээний хороо ба Санхүүгийн хяналтын алба – (БНСУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** БНСУ-д санхүүгийн зах зээлийг зохицуулах хоёр үндсэн байгууллага бол Санхүүгийн үйлчилгээний хороо (СҮХ, Financial Services Commission) болон Санхүүгийн хяналтын алба (СХА, Financial Supervisory Service) юм.

СҮХ нь 1998 онд байгуулагдаж, 2008 онд Санхүүгийн үйлчилгээний хороо байгуулах тухай хуулийн[2] шинэчилсэн найруулгын дагуу бүтэц, чиг үүргийн өөрчлөлтөд орсон (§1, 2).

Харин СХА нь 1999 онд байгуулагдаж, 2008 онд хуулийн шинэчилсэн найруулгын дагуу СҮХ-ны хяналт дор ажилладаг бие даасан хуулийн этгээд хэлбэртэйгээр үйл ажиллагаа явуулж, өдөр тутмын хяналт, шалгалтын чиг үүргийг хэрэгжүүлэх болсон (§3).

СҮХ нь Засгийн газрын харьяа зохицуулах байгууллагын хувьд төрийн албан хаагчдаас бүрддэг бол СХА нь төрийн албаны тогтолцоонд хамаарахгүй, хувийн хэвшлийн ажилтнуудаас бүрддэг нь байгууллагын бүтэц, хүний нөөцийн хувьд онцлог юм (FSS, n.d.).

***Чиг үүрэг:*** Санхүүгийн үйлчилгээний хороо байгуулах тухай хуулийн дагуу:

- СҮХ нь санхүүгийн зах зээлийн тогтвортой байдлыг хангах, хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, шударга, ил тод, өрсөлдөөнт орчныг бүрдүүлэх зорилготой. Тус хороо нь макро түвшинд бодлого боловсруулах, зохицуулалтын журам батлах, санхүүгийн байгууллагад тусгай зөвшөөрөл олгох буюу хязгаарлах, хууль зөрчсөн этгээдэд захиргааны арга хэмжээ авах зэрэг үндсэн чиг үүрэг хэрэгжүүлнэ (§4, §11, §15, §18, §19).

  Тус хорооноос 2023 онд зохицуулалтын 147 зөвшөөрөл, 92 батламж олгосон байна (FSS, 2023).

- СХА нь СҮХ-ны баталсан бодлого, шийдвэрийн дагуу хэрэгжилтийг хангах үүрэгтэй. Үүнд, санхүүгийн байгууллагад газар дээрх шалгалт хийх, зах зээлийн хяналт хэрэгжүүлэх, хэрэглэгчийн гомдол шийдвэрлэх, хууль зөрчсөн этгээдэд торгууль, сахилгын арга хэмжээ авна (§4).

  Тус алба нь 2023 онд 93,842 гомдол хүлээн авч, 97,098 гомдлыг шийдвэрлэсэн бөгөөд шалгалтын үр дүнд 2,068 хяналтын арга хэмжээ авч, үүнээс 699 нь газар дээрх засах арга хэмжээ байв. Мөн хөрөнгийн зах зээлд мэдээллийн зөрчил гаргасан 140 тохиолдолд сахилгын арга хэмжээ авч, Дэгү банк, Лотте Карт зэрэг байгууллагад

[2] БНСУ: Act on the Establishment of Financial Services Commission (2008). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=47931&type=part&key=23

газар дээрх шалгалт хийж дотоод хяналтын зөрчлийг илрүүлэн хариуцлага тооцсон байна (FSS, 2023).

***Санхүүжилт:*** Санхүүгийн үйлчилгээний хороо байгуулах тухай хуулийн дагуу СҮХ нь улсын төсвөөс санхүүждэг (§45). Харин СХА нь үйл ажиллагааны зардлаа хяналтанд нь байгаа банк болон санхүүгийн байгууллагуудаас авах хураамжаар бүрдүүлдэг байна (§23).

***Тайлагнал ба хяналт:*** Санхүүгийн үйлчилгээний хороо байгуулах тухай хуулийн дагуу СҮХ нь үйл ажиллагааны тайлангаа жил бүр БНСУ-ын Ерөнхийлөгч болон Үндэсний Ассамблейд өргөн мэдүүлдэг (§43). СХА нь өөрийн гүйцэтгэлийн тайланг СҮХ-д хүргүүлж, олон нийтэд ил тод байдлаар нийтлэх үүрэгтэй (§21).

Энэ хоёр байгууллага нь мөн Үндэсний аудитын зөвлөл (Board of Audit and Inspection)-ийн гүйцэтгэх аудитын шалгалтад хамрагдах бөгөөд энэ нь санхүүгийн зохицуулалтын байгууллагуудын төсөв, үйл ажиллагааны ил тод байдлыг хангахад чиглэдэг байна (Board of Audit and Inspection, n.d.). Үүнээс гадна эдгээр хоёр байгууллагын үйл ажиллагаа нь Үндэсний Ассамблейн Санхүүгийн хорооны (Strategy & Finance Committee) хяналтад хамрагддаг бөгөөд энэ нь парламентын түвшинд бодлого, төсвийн зарцуулалт, зохицуулалтын хэрэгжилтэд хариуцлага тооцох үндсэн механизм болдог байна (The Korea Herald, 2025).

***Салбарын уялдаа:*** БНСУ-д санхүүгийн зохицуулалт нь хоёр шатлалт тогтолцоонд үндэслэдэг. Үүнд, СҮХ нь бодлого, эрх зүйн зохицуулалтын чиглэлийг тогтоох үүрэгтэй бол СХА нь хэрэгжилтийг хангаж, өдөр тутмын хяналт, шалгалтыг гүйцэтгэдэг байна.

Эдгээр хоёр байгууллага нь дараах гол институцүүдтэй хамтран ажилладаг. Тухайлбал:

- Төв банктай хамтран мөнгөний бодлого, санхүүгийн тогтвортой байдлыг хангах чиглэлд мэдээлэл солилцох, хяналт шалгалт хийх замаар уялдаа холбоотой ажилладаг (FSS, n.d.);
- Сангийн яамтай төсөв, татвар болон макро эдийн засгийн бодлого, санхүүгийн зохицуулалтын уялдаа холбоог хангахад хамтран ажилладаг. Тухайлбал, 2022, 2023 онд эдийн засгийн болон санхүүгийн тогтвортой байдлын уулзалтыг хамтран зохион байгуулж байжээ (Ministry of Economy and Finance, 2022); (Ministry of Economy and Finance, 2023);
- Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хороо (Korea Consumer Agency)-той хэрэглэгчийн эрх ашгийг хамгаалах, гомдол шийдвэрлэх, зах зээлийн шударга байдлыг дэмжихэд хамтран ажилладаг (FSS, n.d.).

## 1.3.Санхүүгийн үйлчилгээг зохицуулах газар – (ИБУИНХУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** ИБУИНХУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалт, зах зээлийн шударга байдлыг зохицуулагч байгууллага бол Санхүүгийн зохицуулах газар (СЗГ), (Financial Conduct Authority) бөгөөд 2012 онд Санхүүгийн үйлчилгээ ба зах зээлийн тухай хуульд[3] оруулсан өөрчлөлтийн дагуу 2013 онд байгуулагдсан байна.

***Чиг үүрэг*:** Санхүүгийн үйлчилгээ ба зах зээлийн тухай хуулийн дагуу СЗГ-ын дараах үндсэн зорилтыг хэрэгжүүлж байна. Үүнд:

- хэрэглэгчийн эрх ашигт хохирол учруулах эрсдэлийг бууруулах, ойлгомжтой мэдээлэл хүргэх, шударга харилцааг хангах (§1C);

[3] ИБУИНХУ. Financial Services and Markets Act (2000). Хандах: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents

- зах зээлийн шударга, ил тод, тогтвортой ажиллагааг хангах (§1D);
- санхүүгийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний өрсөлдөөнийг дэмжих (§1E).

СЗГ нь дүрэм тогтоох (§137A), мэдээлэл шаардах (§165), шинжээч томилох буюу мэргэшсэн этгээдийн дүгнэлт гаргах (§166), хэрэглэгчийн хохирол барагдуулах журмыг хэрэгжүүлэх (§404) зэрэг хуулиар олгогдсон бүрэн эрхийг ашиглан хяналт шалгалт явуулдаг.

2023-2024 оны байдлаар СЗГ нь 188 нээлттэй хяналт шалгалт явуулж, 25 удаагийн захиргааны арга хэмжээ авчээ. Мөн санхүүгийн сурталчилгааны хяналтын хүрээнд 10,000 гаруй зөрчилтэй зар сурталчилгааг зогсоож, олон нийтэд анхааруулга өгчээ (FCA, 2024).

***Санхүүжилт:*** Санхүүгийн үйлчилгээ ба зах зээлийн тухай хуулийн дагуу СЗГ нь үйл ажиллагаагаа голчлон хариуцсан байгууллагуудаас авах хураамжаар санхүүжүүлдэг. Өөрөөр хэлбэл, жил бүрийн төсөв, хураамжийн түвшинг СҮХ өөрөө тодорхойлох бөгөөд Сангийн сайдтай зөвшилцөх замаар баталгаажуулдаг (§1ZA).

***Тайлагнал ба хяналт:*** Хуульд зааснаар, СЗГ нь жил бүр үйл ажиллагааны болон санхүүгийн тайлангаа Парламентын хоёр танхимд болон Сангийн яаманд хүргүүлдэг. Мөн тайланг олон нийтэд нийтэлж, Үндэсний аудитын газраар аудит хийлгэдэг (§1ZA).

***Салбарын уялдаа:*** Санхүүгийн үйлчилгээ ба зах зээлийн тухай хуулийн дагуу СЗГ болон Санхүүгийн тогтвортой байдлыг зохицуулах газар (Prudential Regulation Authority)-ын харилцааг нарийвчлан зохицуулсан байдаг (§2A, 3D).

Мөн хуулийн дагуу тус улсын Санхүүгийн тогтвортой байдлыг зохицуулах газар нь банк, даатгалын байгууллагын тогтвортой байдлыг хариуцдаг бол СЗГ нь хэрэглэгчийн хамгаалалт болон зах зээлийн үйл ажиллагааг хариуцдаг. Энэ хоёр байгууллагын харилцаа нь ИБУИНХУ-ын санхүүгийн тогтолцооны тогтвортой байдлыг хангах, хэрэглэгчийн итгэлийг хамгаалах үндсэн нөхцөлийг бүрдүүлдэг ажээ (§2A).

## 1.4.Санхүүгийн үйлчилгээний холбооны хяналтын алба – (ХБНГУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** ХБНГУ-д санхүүгийн зах зээлийн зохицуулалт, хэрэглэгчийн хамгаалалтыг хариуцдаг байгууллага нь Холбооны санхүүгийн үйлчилгээний хяналтын алба (ХСҮХА), Federal Financial Supervisory Authority) юм. Банк, даатгал, үнэт цаас болон хөрөнгийн зах зээлийн үйл ажиллагааг нэг дороос зохицуулах, хянах ХСҮХА нь Санхүүгийн үйлчилгээг хянах холбооны албаны тухай хуулийн[4] дагуу 2002 онд байгуулагдсан (§1(1)). Мөн тус албаны чиг үүргийг Холбооны банкны тухай хууль[5], Даатгалын хяналтын тухай хууль[6], Үнэт цаасны худалдааны тухай хууль[7] зэрэг хуулиудаар зохицуулдаг.

***Чиг үүрэг:*** Санхүүгийн үйлчилгээг хянах холбооны албаны тухай хуульд зааснаар, ХСҮХА-ны үндсэн зорилго нь санхүүгийн тогтвортой байдал, хөрөнгө оруулагч, хадгаламж эзэмшигч, даатгуулагч болон зах зээлд оролцогч бусад этгээдийн эрх ашгийг хамгаалах явдал юм (§4(1)). Энэ хүрээнд:

- банк, санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгчдэд тусгай зөвшөөрөл олгох, хяналт тавих (Холбооны банкны тухай хуулийн §32-33);

[4] ХБНГУ. Act Establishing the Federal Financial Supervisory Authority, BaFin (2002). Хандах: https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/EN/Aufsichtsrecht/Gesetz/findag_aktuell_en.html
[5] ХБНГУ. Kreditwesengesetz, KWG (1998). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/kredwg/
[6] ХБНГУ. Versicherungsaufsichtsgesetz, VAG (2015). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/vag_2016/
[7] ХБНГУ. Wertpapierhandelsgesetz, WpHG (1994). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/wphg/

- даатгалын байгууллагын үйл ажиллагааг хянах, төлбөрийн чадварыг үнэлэх (Даатгалын хяналтын тухай хуулийн §294);
- үнэт цаасны зах зээл дээрх арилжааны шударга байдлыг хангах, дотоод мэдээлэл ашиглан наймаа хийх болон зах зээлийг зохиомлоор гажуудуулах (манипуляци) үйлдэлд хяналтыг тавих (Үнэт цаасны худалдааны тухай хуулийн §114-119);
- хэрэглэгчийн гомдол хүлээн авч шийдвэрлэх, мэдээлэл өгөх (Санхүүгийн үйлчилгээг хянах холбооны албаны тухай хуулийн §4(4)).

2023 оны байдлаар ХСҮХА нь санхүүгийн байгууллагуудад нийт 153 тусгай шалгалт хийж, холбогдох хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хянах хүрээнд 722 шалгалтыг Хөрөнгө оруулалтын байгууллагын тухай хуулийн дагуу, 591 шалгалтыг Үнэт цаасны арилжааны тухай хуулийн дагуу тус тус хийжээ. Мөн тус алба хэрэглэгчдээс 28,261 гомдол хүлээн авсан нь өмнөх 2022 онтой харьцуулахад 26 хувиар өссөн үзүүлэлт болсон байна (BaFin, 2023). Үүнээс гадна 2023 онд нийт 38,233 зохицуулалттай холбоотой гомдол бүртгэгдсэн нь 2022 онтой харьцуулахад 61.8 хувиар нэмэгджээ (PwC, 2024).

***Санхүүжилт:*** Санхүүгийн үйлчилгээг хянах холбооны албаны тухай хуулийн дагуу ХСҮХА нь өөрийн хяналтанд байдаг банк, даатгал, үнэт цаас болон хөрөнгийн зах зээлийн байгууллагуудаас авах хураамжаар санхүүжүүлдэг. Эдгээр орлого нь холбооны нэгдсэн төсөвт тусгагдахгүй, зөвхөн байгууллагын үйл ажиллагаанд зарцуулагддаг (§16(1)).

***Тайлагнал ба хяналт:*** Санхүүгийн үйлчилгээг хянах холбооны албаны тухай хуулийн дагуу ХСҮХА нь жил бүр үйл ажиллагааны тайлангаа Холбооны Сангийн яаманд хүргүүлдэг (§8(1)). Тус тайлан нь олон нийтэд ил тод байдлаар нийтлэгдэж, парламентын хяналтад хамрагдана (BaFin, 2023). Мөн Холбооны Аудитын шүүх (Bundesrechnungshof) жил бүр ХСҮХА-ны санхүүгийн үйл ажиллагаанд аудит хийж, ил тод байдлыг хангадаг байна (§16(3)).

***Салбарын уялдаа:*** ХСҮХА нь Холбооны төв банк (Deutsche Bundesbank)-тай нягт хамтран ажиллаж, банкны салбарын өдөр тутмын хяналт шалгалт, санхүүгийн мэдээлэл солилцох чиг үүргийг хамтран хэрэгжүүлнэ (§7(1)).

Салбарын уялдаа: Холбооны санхүүгийн хяналтын алба (BaFin) нь Холбооны банк (Deutsche Bundesbank)-тай нягт хамтран ажиллаж, банкны салбарын өдөр тутмын хяналт шалгалт явуулах, санхүүгийн мэдээлэл цуглуулах ба солилцох чиг үүргийг хамтран хэрэгжүүлдэг (§7(1) Kreditwesengesetz).

Мөн Европын Холбооны түвшинд Европын санхүүгийн хяналтын систем (European System of Financial Supervision)-ийн хүрээнд:

- Европын банкны газар (European Banking Authority);
- Европын даатгал ба мэргэжлийн тэтгэврийн газар (European Insurance and Occupational Pensions Authority);
- Европын үнэт цаасны зах зээлийн газар (European Securities and Markets Authority) зэрэг байгууллагуудтай мэдээлэл солилцох, стандарт уялдуулах, хамтарсан шалгалт хийх чиглэлээр хамтран ажилладаг (BaFin, 2023); (EBA, 2023); (EIOPA, 2023); (ESMA, 2023).

## ХОЁР. ШҮҮХИЙН ӨМНӨ ГОМДОЛ ШИЙДВЭРЛЭХ МЕХАНИЗМ

### 2.1.Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо ба Омбудсмен – (АНУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хуулиар Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо (ХСХТ) нь санхүүгийн хэрэглэгчийн гомдол, маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэх, хуулийн зөрчилд тохирсон захиргааны арга хэмжээ авах эрхтэй байгууллага юм (§5511). Хуулийн дагуу ХСХТ-ны бүтцэд байдаг Омбудсмен нь хараат бус, нууцлалыг хамгаалсан зарчмаар ажилладаг нэгж бөгөөд хэрэглэгчийн гомдлын процессын шударга байдлыг хангах үүрэгтэй (§5493(a)(5)).

Үүнээс гадна хуульд Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен (Private Education Loan Ombudsman)-ыг байгуулж, хувийн сургалтын зээлтэй холбоотой хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэхээр заасан байна (§5535).

***Чиг үүрэг:*** Омбудсмен нь хуулийн дагуу дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ (§5493(a)(5)):

- ХСХТ-ны үйл ажиллагаатай холбоотой гомдлыг хараат бусаар хянан шийдвэрлэх;
- гомдол гаргагчийн нууцлал, эрх ашгийг хамгаалах;
- зөрчил, маргааныг эв зүйгээр зохицуулах, зуучлах;
- гомдлын шалтгаан, хандлагын талаар дүн шинжилгээ хийж, байгууллагын удирдлагад санал зөвлөмж хүргүүлэх.

Эдгээр чиг үүргийг хэрэгжүүлэхэд Омбудсмений алба (Office of the Ombudsman) ажилладаг. Тус алба нь бие даасан, төвийг сахисан, нууцлал хадгалах зарчмаар ажиллаж, ХСХТ-ын процессын шударга байдлыг хангах зохицуулалтын үүрэг гүйцэтгэдэг (CFPB, 2024).

Харин Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен нь сургалтын зээлтэй холбоотой хэрэглэгчийн маргааныг шийдвэрлэх, зээлдэгчдэд зөвлөгөө, мэдээлэл өгөх үүрэгтэй (§5535).

***Гомдол, маргаан шийдвэрлэх журам:*** АНУ-д хэрэглэгчийн гомдлыг шүүхийн бус журмаар шийдвэрлэх үндсэн механизм нь ХСХТ-ын Хэрэглэгчийн гомдлын мэдээллийн сан (Consumer Complaint Database) юм. Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалах тухай хуульд зааснаар ХСХТ нь санхүүгийн хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч, хянан шийдвэрлэх хүрээнд гомдлыг холбогдох байгууллагад илгээж, тэдний авсан хариу арга хэмжээг хэрэглэгчдэд дамжуулсны дараа нийтэд мэдээлдэг (§5493(b)(3)).

Гомдлыг дараах журмаар хянан шийдвэрлэнэ:

- гомдлыг урьдчилан үнэлж, асуудлыг тодорхойлох;
- холбогдох хэлтэс, албатай зөвлөлдөж, шийдвэрийн санал боловсруулах;
- хуулийн зөрчил илэрсэн тохиолдолд хэрэг, маргааныг ХСХТ-ны мөрдөн шалгах нэгжид (Office of Enforcement) шилжүүлэх;
- шүүх, арбитрын шатанд хүргэхээс өмнө эвлэрүүлэн зуучлах үйл явц зохион байгуулах;
- системийн шинжтэй асуудал илрүүлсэн бол байгууллагын удирдлагад дүгнэлт, зөвлөмж хүргүүлэх.

Омбудсмений албанаас гаргасан санал, зөвлөмж нь заавал биелүүлэх эрх зүйн хүчтэй бус, зөвлөмжийн шинж чанартай байдаг. 2024 оны санхүүгийн жилд тус алба хэрэглэгчдээс нийт 2,398 өргөдөл хүлээн авч, эдгээрийн үндсэн дээр байгууллагын удирдлагад процессын сайжруулалтын талаар зөвлөмж хүргүүлсэн байна (CFPB, 2024).

Омбудсмений албанаас гаргасан санал, зөвлөмж нь заавал биелүүлэх эрх зүйн хүчинтэй бус, зөвлөмжийн шинжтэй байдаг. 2024 оны санхүүгийн жилд тус алба хэрэглэгчдээс нийт

2,398 мэдээлэл хүлээн авч, тэдгээрт үндэслэн холбогдох хууль, журам болон бодлогыг судалж, шаардлагатай мэдээллийг нэмж цуглуулан, талуудын байр суурийг сонссоны үндсэн дээр байгууллагын удирдлагад шударга, ил тод ажиллагааг хангах чиглэлээр зөвлөмж хүргүүлсэн байна (§5535). Үүнд:

- зээлдэгч, зээл олгогч, сургалтын байгууллага болон өр төлбөр цуглуулагчийн хоорондын маргааныг хүлээн авч, зохих хэлбэрээр зуучлан зохицуулна;
- хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэхийн тулд зээлдэгч болон холбогдох байгууллагаас мэдээлэл шаардах, тодруулга авна;
- гомдлын үр дүн, шийдвэрийг талуудад албан ёсоор мэдэгдэж, шаардлагатай тохиолдолд АНУ-ын Сангийн яаманд тайлагнана.

***Санхүүжилт:*** ХСХТ, түүний бүтцийн Омбудсмений алба болон Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен нь Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалах тухай хуулийн дагуу Холбооны нөөцийн тогтолцооноос санхүүжих ба хуулиар тогтоосон дээд хэмжээг хэтрүүлэхгүйгээр авна (§5497).

***Тайлагнал ба хяналт:*** Омбудсмений алба нь жил бүрийн үйл ажиллагааны тайлангаа ХСХТ-ын даргад уламжилж, байгууллагын цахим хуудсаар дамжуулан ил тод нийтэлдэг (CFPB, 2024).

Харин Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен нь Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хуулийн дагуу жил бүр Конгресст тусдаа тайлан гаргаж, хувийн боловсролын зээлтэй холбоотой хэрэглэгчийн гомдлын тоо, үүсэж байгаа түгээмэл асуудлын талаар мэдээлдэг. Энэхүү тайлан нь ХСХТ-ын нэгдсэн жилийн тайлангаас тусдаа өргөн мэдүүлэгддэг (§5535(d)).

***Салбарын уялдаа:*** Омбудсмений алба нь ХСХТ-ны дотоод нэгжийн хувьд, АНУ-ын холбооны болон муж улсын санхүүгийн зохицуулагч байгууллагууд, мөн зарим тохиолдолд шүүхийн байгууллагуудтай мэдээлэл солилцох, гомдол шилжүүлэх чиглэлээр хамтран ажилладаг. Мөн холбооны түвшинд үйл ажиллагаа явуулдаг Холбооны омбудсменүүдийн эвсэл (Coalition of Federal Ombuds)-ийн гишүүн бөгөөд энэ нь туршлага солилцох, хяналтын процессын сайжруулалт хийхэд чухал нөлөө үзүүлдэг байна (CFPB, 2024).

Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен нь хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэхдээ зээл олгогч, боловсролын байгууллага, өр төлбөр цуглуулагч байгууллагатай харилцаж мэдээлэл солилцдог. Мөн шаардлагатай тохиолдолд АНУ-ын Сангийн яам болон боловсролын зээлийн зах зээлийг хянадаг бусад холбооны агентлагтай хамтран ажилладаг (§5535(b)-(c)).

## 2.2.Санхүүгийн маргаан зохицуулах хороо – (БНСУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** БНСУ-ын Санхүүгийн маргаан зуучлах хороо (СМЗХ, Financial Disputes Mediation Committee) нь санхүүгийн хэрэглэгчийн гомдол, маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэдэг. СМЗХ нь Санхүүгийн хэрэглэгчийг хамгаалах тухай хуулийн дагуу Санхүүгийн хяналтын алба (СХА)-ны дэргэд байгуулагдсан (§33). Тус хуулиар СМЗХ-ны бүрэлдэхүүн (§34), үйл ажиллагааны журам (§36-42) зэргийг зохицуулдаг.

***Чиг үүрэг:*** Хуульд зааснаар СМЗХ нь дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- санхүүгийн байгууллага ба хэрэглэгчийн хоорондын маргааныг хараат бус байдлаар хэлэлцэн зуучлах (§33);
- тухайн асуудлын онцлогоос хамаарч 7-11 гишүүнтэйгээр хуралдаж, шийдвэрийн төслийг боловсруулах (§34);

- талууд эвлэрэлд хүрээгүй тохиолдолд хорооноос зуучлалын төслийг санал болгох замаар шүүхийн өмнөх үр ашигтай шийдлийг санал болгох (§36).

***Гомдол, маргаан шийдвэрлэх журам:*** Хуулийн дагуу СМЗХ нь гомдол, маргааныг дараах журмаар шийдвэрлэнэ. Үүнд:

- хэрэглэгч эхлээд холбогдох байгууллагад гомдол гаргана (§36.1);
- тус байгууллагаас эхний ээлжинд эвлэрлийн санал дэвшүүлэх бөгөөд хэрэв уг саналыг хүлээн аваагүй бол маргааныг СМЗХ-д шилжүүлнэ (§36.2-36.4);
- СМЗХ нь маргааныг хүлээн авснаас хойш 60 хоногийн дотор зуучлалын төслийг боловсруулна (§36.5);
- талууд уг төслийг 20 хоногийн дотор зөвшөөрсөн бол албан ёсны гэрээ болж хүчин төгөлдөр үйлчилнэ, харин зөвшөөрөхгүй бол шүүхэд хандах эрх нээлттэй үлдэнэ (§39);
- зуучлалын төсөл боловсруулагдаж буй хугацаанд хөөн хэлэлцэх хугацаа түр зогсоно (§40);
- бага дүнтэй буюу 20 сая вон (ойролцоогоор 15,000 ам.доллар)-оос бага дүнтэй маргаанд тусгай журам үйлчилж, байгууллага нь шүүхэд нэхэмжлэл гаргах эрхээ хязгаарлуулна (§42).

2023 оны байдлаар СХА нь хэрэглэгчдээс нийт 93,842 гомдол хүлээн авч, 97,098-ыг шийдвэрлэжээ. Түүнчлэн СМЗХ-нд 13 маргааныг зуучлан шилжүүлсэн бөгөөд нийт хүлээн авсан гомдлын 36.6 хувь эзэлсэн байна (FSS, 2024).

***Санхүүжилт:*** СМЗХ-ны үйл ажиллагааны зардал нь СХА-ны төсөвт багтдаг. СХА-ны төсөв нь Санхүүгийн хяналтын байгууллагын тухай хуульд зааснаар хяналтанд нь байгаа банк болон санхүүгийн байгууллагуудаас авах хураамжаар бүрдүүлдэг (§23).

***Тайлагнал ба хяналт:*** СМЗХ-ны үйл ажиллагааг СХА удирддаг бөгөөд хараат бус байдлыг хангах үүднээс гишүүдэд хуульч, прокурор, өмгөөлөгч, хэрэглэгчдийн төлөөлөл, санхүүгийн мэргэжилтнүүдийг багтааж, 15-аас дээш жилийн туршлагатай байх шаардлага тавьдаг (§33). СХА нь жил бүрийн үйл ажиллагааны тайландаа маргаан зохицуулсан үр дүнг тусгаж, цахим хуудсаар олон нийтэд ил тод мэдээлдэг (FSS, 2024).

***Салбарын уялдаа:*** СМЗХ нь шүүхийн тогтолцоотой уялдан ажилладаг бөгөөд зуучлал амжилтгүй болсон тохиолдолд талуудын шүүхэд хандах эрх нь нээлттэй байдаг (§41).

## 2.3.Санхүүгийн омбудсмений алба – (ИБУИНХУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** ИБУИНХУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн гомдол, маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэх байгууллага бол Санхүүгийн омбудсмений алба (СОА, Financial Ombudsman Service) юм. Тус алба нь Санхүүгийн үйлчилгээ, зах зээлийн тухай хуулийн[8] 17 дугаар хавсралт (Schedule 17)-д үндэслэн байгуулагдсан бөгөөд тус хавсралтад СОА-ыг “хуульд заасан маргаан шийдвэрлэх тогтолцоо” (statutory dispute resolution scheme) гэж тодорхойлжээ (§226).

***Чиг үүрэг:*** Санхүүгийн үйлчилгээ, зах зээлийн тухай хуулийн 17 дугаар хавсралтын дагуу СОА нь дараах чиг үүргийг хэрэгжүүлнэ (§228). Үүнд:

- санхүүгийн байгууллага болон хэрэглэгчийн хоорондүүссэн гомдлыг шүүхийн бус журмаар шийдвэрлэх;
- гомдлыг шуурхай бөгөөд шударгаар шийдвэрлэх;

[8] ИБУИНХУ: Financial Services and Markets Act (2000). Хандах: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents

- банк, даатгал, хөрөнгө оруулалт, зээл зэрэг санхүүгийн бүхий л үйлчилгээтэй холбоотой маргааныг хамруулах.

***Гомдол, маргаан шийдвэрлэх журам:*** Хуулийн 17 дугаар хавсралтад СОА-ны гомдол шийдвэрлэх журмыг нарийвчлан зохицуулсан байна. Үүнд:

- хэрэглэгч эхлээд тухайн санхүүгийн байгууллагад гомдол гаргана. Байгууллага нь найман долоо хоногийн дотор шийдвэрлэх бөгөөд хэрэв шийдвэрлээгүй, эсхүл хэрэглэгч шийдвэрийг зөвшөөрөхгүй бол СОА-д шилжүүлнэ (§226(2));
- СОА нь урьдчилан үнэлгээ хийж, боломжтой бол эвлэрлийн санал (informal settlement) гаргана (§227);
- эвлэрлийн саналыг хүлээн аваагүй бол СОА тухайн маргаанд эцсийн шийдвэр (final determination) гаргана. Энэ шийдвэр нь тухайн нөхцөл байдалд “шударга бөгөөд зохистой” (fair and reasonable) гэж үзсэн зарчимд тулгуурлана. Хэрэглэгч эцсийн шийдвэрийг зөвшөөрсөн бол тухайн шийдвэр нь санхүүгийн байгууллагад заавал биелэгдэх буюу шүүхийн шийдвэрийн адил хүчинтэй байна (§228(5));
- хэрэв хэрэглэгч эцсийн шийдвэрийг зөвшөөрөхгүй бол шүүхэд хандах эрх нь хадгалагдана (§228(2));
- харин санхүүгийн байгууллага нь СОА-ны эцсийн шийдвэрийн талаар зөвхөн шүүхэд хандах эрхтэй (§229).

***Санхүүжилт:*** СОА нь ашгийн бус, бие даасан байгууллага бөгөөд үйл ажиллагааны зардлаа санхүүгийн байгууллагуудаас авах хураамж, мөн СЗГ болон Санхүүгийн тогтвортой байдлын газар (Prudential Regulation Authority)-ын санхүүжилтээс бүрдүүлдэг (§17).

***Тайлагнал ба хяналт:*** Хуулийн 17 дугаар хавсралтад СОА нь жилийн тайлангаа Парламентын Сангийн асуудал эрхэлсэн хороонд (Treasury Select Committee) болон олон нийтэд танилцуулах, мөн тайланд Үндэсний аудитын газар (National Audit Office)-аар аудит хийхээр заасан байна (§11-13, 15).

***Салбарын уялдаа:*** СОА нь дараах байгууллагуудтай уялдаа холбоотой ажилладаг. Тухайлбал:

- СЗГ - хуулийн 17 дугаар хавсралтад зааснаар СЗГ нь СОА-ны дүрэм, журмыг баталж, удирдах зөвлөлийн гишүүдийг нь томилдог (§225-226);
- Санхүүгийн тогтвортой байдлын газар (Prudential Regulation Authority) - банк, даатгалын байгууллагын тогтвортой байдлыг хариуцдаг (§2A, 3D). СОА нь тус газартай мэдээлэл солилцож, хэрэглэгчийн гомдлын зохицуулалтыг санхүүгийн тогтвортой байдлын зохицуулалттай уялдуулдаг;
- Санхүүгийн үйлчилгээний нөхөн төлбөрийн байгууллага (Financial Services Compensation Scheme) - СОА-ны шийдвэрийн дагуу хэрэглэгчийн хохирлыг барагдуулах ажиллагаанд оролцдог. СЗГ-аас баталсан “Маргаан шийдвэрлэх журам”-д заасны дагуу СОА болон Санхүүгийн үйлчилгээний нөхөн төлбөрийн байгууллага нь мэдээллээ харилцан солилцож, нөхөн төлбөрийн хэрэгжилтийг уялдуулан зохицуулдаг (FCA, 2023).

## 2.4.Санхүүгийн салбарын Омбудсмений тогтолцоо – (ХБНГУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** ХБНГУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн гомдол, маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэх тогтолцоо нь салбарын холбоодын дэргэд байгуулагдсан, хувийн хэвшлийн

бүтэцтэй омбудсменийн байгууллагуудаар хэрэгждэг. Эдгээр байгууллагууд нь өөрийн салбартаа мэргэшсэн бөгөөд төрийн хяналтын хүрээнд, жишээлбэл, Холбооны шүүхийн алба (Federal Office of Justice)-аар албан ёсоор хүлээн зөвшөөрөгдсөн статустайгаар үйл ажиллагаа явуулдаг (PwC Legal, 2024).

Европын Холбооны "Хэрэглэгчийн маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэх удирдамж"-ийг[9] хэрэгжүүлэх хүрээнд 2016 онд Хэрэглэгчийн маргаан шийдвэрлэх тухай хуулийг[10] баталсан байна. Энэ хуулийн дагуу Холбооны шүүхийн алба нь салбар бүрийн эвлэрүүлэн зуучлах байгууллагыг итгэмжлэн бүртгэж, холбооны хэмжээнд хяналт тавьж ажилладаг (§4-6).

***Чиг үүрэг:*** Хэрэглэгчийн маргаан шийдвэрлэх тухай хууль болон тухайн салбарын холбоодоос гаргасан дүрэм, журамд заасны дагуу чиг үүргээ хэрэгжүүлдэг. Тэдгээрээс заримыг нь дурдвал:

- Хувийн банкуудын холбооны дэргэдэх омбудсмен (Ombudsmann der privaten Banken) нь банк-харилцагчийн маргааныг шийдвэрлэх бөгөөд журмын дагуу 10,000 хүртэл евро (ойролцоогоор 10,700 ам.доллар)-ийн дүнтэй маргаанд гаргасан шийдвэрийг банкууд заавал биелүүлэх үүрэгтэй (Хувийн банкуудын Омбудсмений журам[11]);
- Даатгалын омбудсмен (Versicherungsombudsmann e.V.) нь 10,000 хүртэл еврогийн дүнтэй маргаанд заавал биелүүлэх шийдвэр гаргах бөгөөд түүнээс дээш дүнтэй маргаанд зөвлөмжийн шинжтэй шийдвэр гаргана (Даатгалын омбудсмений журам[12]);
- Холбооны төв банкны дэргэдэх Эвлэрүүлэн зуучлах зөвлөл (Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank) нь төлбөрийн үйлчилгээ, хэрэглэгчийн зээл, санхүүгийн үйлчилгээний алсын гэрээ, цахим мөнгөтэй холбоотой маргааныг шийдвэрлэдэг. Тус зөвлөл нь Хэрэглэгчийн эрх болон бусад зөрчилтэй холбоотой нэхэмжлэлийн тухай хууль[13] (§14(1)) болон Санхүүгийн маргаан шийдвэрлэх байгууллагын журам[14] (§1(1))-д үндэслэн төрийн албан ёсны маргаан шийдвэрлэх байгууллага юм (Deutsche Bundesbank, n.d.).

Зөвхөн Хувийн банкуудын холбооны дэргэдэх омбудсмен 2022 онд нийт 5,397 гомдол хүлээн авч, тэдгээрийн 62 хувь нь хэрэглэгчийн талд шийдэгдсэн байна (Bankenverband, 2023).

***Гомдол, маргаан шийдвэрлэх журам:*** Хэрэглэгчийн маргаан шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу итгэмжлэгдсэн омбудсмений байгууллагууд нь хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч урьдчилсан үнэлгээ хийдэг (§11):

- омбудсмений гаргасан шийдвэр нь тухайн санхүүгийн байгууллагад заавал биелэгдэх бөгөөд хэрэглэгчийн хувьд зөвшөөрөх эсэх нь сайн дурын үндсэн дээр үлддэг. Энэ зохицуулалт нь ихэвчлэн 5,000-10,000 евро (ойролцоогоор 5,350-10,700

[9] Европын Холбоо. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (21 May 2013). Хандах: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj/eng?utm
[10] ХБНГУ. Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters (VSBG), (2016). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/
[11] ХБНГУ. Bankenverband (2023). Хандах: https://bankenombudsmann.de/geschaeftsstelle/verfahrensordnung/?utm
[12] ХБНГУ. Versicherungsombudsmann e.V. (2016). Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmann e. V. Хандах: https://www.versicherungsombudsmann.de/wp-content/uploads/2017/05/verfahrensordnung.pdf?utm
[13] ХБНГУ. Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters (2016). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_vsbg/englisch_vsbg.pdf
[14] ХБНГУ. Finanzschlichtungsstellenverordnung, FinSV (2016). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/finsv/BJNR214000016.html

ам.доллар)-ийн дүнтэй маргаанд үйлчилдэг бөгөөд тодорхой босго хэмжээг салбарын дотоод журмаар тогтоодог;

- харин өндөр дүнтэй маргааны үед омбудсмен зөвхөн эвлэрлийн санал гаргах боломжтой бөгөөд талууд сайн дураар зөвшөөрсөн тохиолдолд хүчин төгөлдөр болдог.

Хуулийн дагуу хэрэглэгч болон санхүүгийн байгууллагын хувьд шүүхэд хандах эрх нь нээлттэй хэвээр хадгалагдана (§15).

***Санхүүжилт:*** Салбарын холбоодын дэргэдэх хувийн омбудсмений байгууллагуудын зардал нь тухайн холбооны гишүүн байгууллагуудаас авах хураамжаар бүрддэг. Жишээлбэл, Хувийн банкуудын холбооны омбудсмен болон Даатгалын омбудсмен нь үйл ажиллагааны зардлаа зөвхөн гишүүн байгууллагуудын төлсөн хураамжийн орлогоор санхүүжүүлдэг (Bankenverband, 2023).

Харин төрийн байгууллагын дэргэдэх эвлэрүүлэн зуучлах нэгжүүдийн зардал нь тухайн байгууллагын төсвөөс санхүүжигддэг. Тухайлбал, Холбооны төв банкны дэргэдэх Эвлэрүүлэн зуучлах зөвлөл нь Холбооны төв банкны төсвийн хүрээнд, мөн ХСҮХА-ны дэргэдэх Маргаан зохицуулах газар нь байгууллагынхаа төсвийн хүрээнд санхүүжигддэг (Deutsche Bundesbank, n.d.); (BaFin, 2023).

***Тайлагнал ба хяналт:*** Хэрэглэгчийн маргаан шийдвэрлэх тухай хуульд зааснаар бүх итгэмжлэгдсэн омбудсмений байгууллагууд жил бүр үйл ажиллагааны тайлангаа Холбооны шүүхийн албанд хүргүүлж, мөн олон нийтэд ил тод нийтлэх үүрэгтэй (§20, 34).

Мөн ХСҮХА болон Холбооны төв банк нь өөрийн гомдлын статистик болон зуучлалын тайланг өөрийн цахим хуудаст тогтмол нийтэлдэг (BaFin, 2023); (Deutsche Bundesbank, n.d.).

***Салбарын уялдаа:*** ХБНГУ-ын санхүүгийн бүх омбудсмений байгууллагууд нь Европын Холбоо (ЕХ)-ны Санхүүгийн маргаан шийдвэрлэх сүлжээ (Financial Dispute Resolution Network, FIN-NET)-д гишүүнээр элссэн. Энэ сүлжээ нь хил дамнасан санхүүгийн маргааныг харилцан шийдвэрлэх боломжийг олгодог бөгөөд хэрэглэгч ЕХ-ны өөр гишүүн улсад оршин сууж байгаа тохиолдолд тухайн улсын омбудсмений байгууллагаар дамжуулан ХБНГУ дахь маргааныг шилжүүлэн шийдвэрлэх нөхцөлийг бүрдүүлдэг байна (European Commission, n.d.).

Мөн ХСҮХА болон хувийн омбудсмений байгууллагууд нь мэдээлэл солилцох, хамтарсан арга хэмжээ зохион байгуулах, салбар хоорондын сайн туршлагыг түгээх замаар уялдаа холбоотой ажилладаг. Энэ хамтын ажиллагаа нь санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг илүү үр дүнтэй хамгаалах, хяналтын байгууллагуудын ажлыг давхардуулахгүй байх, салбарын итгэлцлийг нэмэгдүүлэхэд чиглэдэг аж (BaFin, 2023); (Bankenverband, 2023).

## ГУРАВ. ШҮҮХИЙН ЖУРМААР МАРГААН ШИЙДВЭРЛЭХ

### 3.1.Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журам – (АНУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** АНУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шүүхийн журмаар шийдвэрлэхэд Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журам[15] болон дараах хэрэглэгчийг хамгаалах холбооны хуулиуд суурь зохицуулалт болдог. Үүнд:

- Зээлийн мэдээллийг шударга тайлагнах тухай хууль[16];
- Зээл олголтын үнэн зөвийн тухай хууль[17];
- Өр барагдуулах шударга ажиллагааны тухай хууль[18];
- Үл хөдлөх хөрөнгийн тооцооны журмын тухай хууль[19]
- Цахим мөнгөн шилжүүлгийн тухай хууль[20].

Холбооны шүүхийн харьяаллыг дараах үндэслэлээр тогтооно. Үүнд:

- холбооны асуудал бүхий маргаан (§1331);
- муж улс хоорондын маргаан (§1332) - энэ тохиолдолд маргааны үнэлгээ 75,000 ам.долларааc дээш байх шаардлагатай.

Бүлэг нэхэмжлэл бүхий хэрэг нь Бүлэг нэхэмжлэлийн шударга байдлын тухай хуулийн[21] дагуу тодорхой босго нөхцөлийг хангасан тохиолдолд холбооны шүүхэд харьяалагдана. Жишээлбэл, нийт маргааны үнэлгээ 5 сая ам.долларааc дээш бол холбооны шүүхэд харьяалагдана (§1332(d)(2); (d)(6)). Мөн уг хуулийн дагуу муж улсын шүүхэд гарсан бүлэг нэхэмжлэлийг холбооны шүүхэд шилжүүлэх боломжтой (§1453).

***Шүүх:*** Санхүүгийн хэрэглэгчдийн маргааныг шүүхэд шийдвэрлэх гол хэрэгслүүд бол Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журам болон муж улсуудын жижиг нэхэмжлэлийн журмын дагуу бүлэг нэхэмжлэл, шүүхийн захирамж болон холбогдох хуулиудаар тогтоосон хугацааны хязгаар юм.

АНУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шүүхээр шийдвэрлэхэд ашигладаг үндсэн хэрэгслүүд нь: Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журам, муж улсуудын жижиг болон бүлэг нэхэмжлэлийн журмууд, мөн тусгай хуулиудаар тогтоосон нэхэмжлэл гаргах хугацааны хязгаар юм.

- жижиг нэхэмжлэл (small claims) - маргааныг хялбаршуулсан бөгөөд шуурхай журмаар шийдвэрлэх бөгөөд үнийн дүнгийн дээд дээд хэмжээ нь муж бүрт өөр өөр байдаг. Жишээлбэл: Нью-Йорк хотын Иргэний шүүх 10,000 ам.доллар хүртэл (New York State

[15] АНУ. Federal Rules of Civil Procedure, FRCP. Хандах: https://www.uscourts.gov/forms-rules/current-rules-practice-procedure/federal-rules-civil-procedure
[16] АНУ. Fair Credit Reporting Act, FCRA, 15 U.S.C. §1681 (1970). Хандах: https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/fcra-may2023-508.pdf
[17] АНУ. Truth in Lending Act, TILA, 15 U.S.C. §1601 (1968). Хандах: https://www.fdic.gov/laws-and-regulations/fdic-law-regulations-related-acts#fdic6500101#fdic6500101
[18] АНУ. Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA, 15 U.S.C. §1692 (1977). Хандах: https://www.ftc.gov/legal-library/browse/rules/fair-debt-collection-practices-act-text#812
[19] АНУ. Real Estate Settlement Procedures Act, RESPA, 12 U.S.C. §2601 (1974). Хандах: https://www.federalreserve.gov/boarddocs/supmanual/cch/respa.pdf
[20] АНУ. Electronic Fund Transfer Act, EFTA, 15 U.S.C. §1693 (1978). Хандах: https://www.federalreserve.gov/boarddocs/caletters/2008/0807/08-07_attachment.pdf
[21] АНУ. Class Action Fairness Act, CAFA, 28 U.S.C. §1332 (2005). Хандах: https://www.law.cornell.edu/uscode/text/28/1715?utm

Court, n.d.), Калифорни муж улс 12,500 ам.доллар хүртэл (Lopez, 2025), Техас муж улс 20,000 ам.доллар хүртэл (FindLaw, 2024) нэхэмжлэлийг шийдвэрлэнэ;

- бүлэг нэхэмжлэл (class action) - Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журмын дагуу шүүхээс гэрчилгээжүүлэлт, мэдэгдэл, эвлэрлийн баталгаажуулалтын шалгуурыг хатуу тогтоож өгсөн (§23). Мөн Бүлэг нэхэмжлэлийн шударга байдлын тухай хуулиар холбооны шүүхэд харьяалж (маргааны нийт үнэлгээ 5 сая ам.долларaас дээш бол), муж улсын шүүхээс холбооны шүүхэд шилжүүлэх боломжтой (§1332(d), 1453);
- Нэхэмжлэл гаргах хугацааны хязгаар (statute of limitations)-ыг хуулиудад янз бүрээр тогтоосон байна. Үүнд:
    - Зээл олголтын үнэн зөвийн тухай хуулиар ихэнх шаардлага нэг жил, тодорхой барьцаат зээлийн тохиолдолд эргэж хүчингүй болгох эрх гурван жил (§1635(f));
    - Зээлийн мэдээллийг шударга тайлагнах тухай хуулиар хохирлыг мэдсэнээс хойш хоёр жил, эсхүл зөрчил гарснаас хойш таван жил (аль түрүүлсэн нь), (§1681p);
    - Өр барагдуулах шударга ажиллагааны тухай хуулийн хувьд нэг жил (§1692k(d));
    - Үл хөдлөх хөрөнгийн тооцооны тухай хуулиар орон сууцны барьцааны зээлийн үйлчилгээтэй холбоотой зөрчилд гурван жилийн дотор (§2605), харин хууль бус урамшуулал болон албадлагатай холбоотой зөрчилд нэг жилийн дотор (§2607-2608, 2614);
    - Цахим мөнгөн шилжүүлгийн тухай хуулиар нэг жил (§1693m(g)).

***Шүүхэд хандах эрх ба хүртээмж:*** АНУ-ын хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах хуулиуд нь хэрэглэгчийн шүүхэд хандах боломжийг өргөн хүрээнд баталгаажуулдаг. Хэрэглэгч тал ялсан тохиолдолд өмгөөлөгчийн хөлс болон бусад зардлыг нөгөө талаас гаргуулах зардлын шилжүүлгийн зарчим (fee shifting) үйлчилнэ.[22]

Дараах хуулиудаар хэрэглэгч нь бодит хохирлын зэрэгцээ хуульд тогтоосон хохирол (statutory damages), зарим тохиолдолд шийтгэлийн шинжтэй хохирол (punitive damages) шаардах боломжтой. Жишээлбэл:

- Өр барагдуулах шударга ажиллагааны тухай хуулийн дагуу хувь хүн 1,000 ам.доллар, бүлэг нэхэмжлэлд нийт 500,000 ам.доллар, эсхүл өрийн нийт дүнгийн нэг хувь хүртэл хохирол шаардаж болно (§1692k);
- Зээл олголтын үнэн зөвийн тухай хуулийн дагуу хувь хүний нэхэмжлэл 500-5,000 ам.долларын хооронд байж болно (§1640);
- Зээлийн мэдээллийг шударга тайлагнах тухай хуулийн дагуу санаатай, ноцтой зөрчилд шийтгэлийн шинжтэй хохирол ногдуулж болно

Жижиг нэхэмжлэлийн журам (small claims court) нь өмгөөлөгчгүй хэрэглэгчдэд хүртээмж өндөртэй бөгөөд тэд хуульчийн туслалцаагүйгээр маргаанаа шуурхай, хямд шийдвэрлүүлэх боломжтой гэж судалгаанд тэмдэглэсэн байдаг (HogoNext, 2025). Харин томоохон маргаанд Холбооны иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх журамд заасан бүлэг нэхэмжлэлийн гэрчилгээжүүлэлт (class certification), мэдэгдэл хүргүүлэх (notice), эвлэрлийн гэрээний

[22] Зээл олголтын үнэн зөвийн тухай хуулийн §1640(a)(3), Өр барагдуулах шударга ажиллагааны тухай хуулийн §1692k(a)(3), болон Зээлийн мэдээллийг шударга тайлагнах тухай хуулийн §1681n(c), §1681o(b).

баталгаажуулах (settlement approval) зэрэг механизмыг хэрэглэдэг. Эдгээр нь шүүхийн процессын зардал-үр ашгийн тэнцлийг хангахад чухал үүрэгтэй (Cornell Law School, n.d.).

Холбооны шүүхүүд нэхэмжлэл, нотлох баримтыг цахим хэлбэрээр хүлээн авах Хэрэг хяналтын удирдлага ба цахим хэрэгийн систем (Case Management/Electronic Case Files, CM/ECF), олон нийт болон өмгөөлөгчдөд шүүхийн баримтад хандах боломж олгодог Шүүхийн цахим баримт бичгийн нээлттэй хандалтын систем (Public Access to Court Electronic Records, PACER)-ийг ашигладаг нь хэрэглэгчийн шүүхэд хандах хүртээмжийг дэмжих дэд бүтэц болдог (US Courts, n.d.).

## 3.2.Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль – (БНСУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** БНСУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шүүхийн журмаар шийдвэрлэх үндсэн зохицуулалт нь Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль[23], Иргэний маргааны шүүхийн эвлэрлийн тухай хууль[24] болон дараах санхүүгийн салбарын хуулиудаас бүрдэнэ. Үүнд:

- Банкны тухай хууль[25];
- Даатгалын тухай хууль[26];
- Жижиг нэхэмжлэлийн тухай хууль[27];
- Санхүүгийн хөрөнгө оруулалтын үйлчилгээ ба хөрөнгийн зах зээлийн тухай хууль[28];
- Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хууль[29].

***Шүүхийн хэрэгсэл:*** БНСУ-д хэрэглэгчийн маргаанд ашиглагддаг шүүхийн хэрэгсэл олон төрөлтэй. Үүнд:

- шүүхийн дэргэдэх эвлэрэл (court-annexed conciliation) нь талуудыг шүүхийн шийдвэрээс өмнө харилцан тохиролцоонд хүргэхийг зорьдог бөгөөд энэ нь Иргэний маргааны шүүхийн эвлэрлийн тухай хуулиар зохицуулагддаг (§1);
- жижиг нэхэмжлэлийн журам (small claims procedure) нь Жижиг нэхэмжлэлийн тухай хуульд зааснаар 30 сая вон (ойролцоогоор 22,000 ам.доллар)-оос хэтрээгүй мөнгөн шаардлагыг хялбаршуулсан, нэг удаагийн хэлэлцүүлгээр шийдвэрлэхийг зорьдог (§3);
- бүлэг нэхэмжлэлийн хувьд, БНСУ-д өргөн хүрээнд бүрэн хэрэгждэггүй. Харин үнэт цаасны зах зээлийн хүрээнд тусгай зохицуулалт үйлчилдэг. Үнэт цаастай холбоотой бүлэг нэхэмжлэлийн тухай хуульд[30] зааснаар хамгийн багадаа 50 хувьцаа эзэмшигч

[23] БНСУ. Civil Procedure Act (2016). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=38478&lang=ENG
[24] БНСУ. Judicial Conciliation of Civil Disputes Act (1990). Хандах. https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=52915&type=sogan&key=9
[25] БНСУ. Banking Act (2023). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=62461&lang=ENG
[26] БНСУ. Insurance Business (2020). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=55379&lang=ENG
[27] БНСУ. Trial of Small Claims Act (1973). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=66878&type=sogan&key=9#:~:text=The%20purpose%20of%20this%20Act,courts%20and%20their%20branch%20courts.
[28] БНСУ. Financial Investment Services and Capital Markets Act (2021). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=55518&lang=ENG
[29] БНСУ. Financial Consumer Protection Act (2020). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=54646&type=part&key=23
[30] БНСУ. Securities-Related Class Action Act (2004) Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=29730&type=sogan&key=9

хамтран, эсхүл тухайн компанийн нийт хувьцааны 10,000-ны 1-ээс доошгүйг эзэмшигч нь бүлэг нэхэмжлэл гаргах эрхтэй (§3). Энэ нэхэмжлэлийн хамрах хүрээ нь зөвхөн бүртгэлтэй компанийн үнэт цаасны арилжаатай холбоотой зөрчил бөгөөд хуульд заасны дагуу бүлэг нэхэмжлэлийн журмаар шийдвэрлэгдэхийг хуульд заасан байдаг (§12).

- нэхэмжлэл гаргах хугацааны хязгаар нь тухайн харилцааны шинжээс хамаарч өөр өөрөөр тогтоогддог:
  - ерөнхий хугацааг 10 жил (Иргэний хуулийн §162);
  - арилжааны шаардлагыг таван жил (Арилжааны хуулийн[31] §64);
  - гэм хорын нэхэмжлэлийн хугацааг "хохирол болон буруутай этгээдийг мэдсэнээс хойш гурван жил, эсхүл зөрчил үйлдэгдсэнээс хойш 10 жил (Иргэний хуулийн §766).

***Шүүхэд хандах эрх ба хүртээмж:*** Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хуулийн дагуу БНСУ-д шүүхийн зардлын шилжүүлгийн зарчим үйлчлэх бөгөөд ялагдсан тал шүүхийн зардлыг бүрэн хариуцна (§98).

Орлого багатай иргэдэд Хууль зүйн туслалцааны корпораци (Korea Legal Aid Corporation)-аас зөвлөгөө, өмгөөлөл үзүүлэх тогтолцоотой.

Мөн БНСУ-ын Дээд шүүхийн Цахим шүүхийн систем (Electronic Court Filing System) нь иргэд болон өмгөөлөгчдөд нэхэмжлэл, баримт бичгийг цахимаар бүртгүүлэх, хэргийн явцыг дагах боломж олгож, оролцооны хүртээмжийг нэмэгдүүлдэг (Supreme Court of Korea, n.d.).

### 3.3.Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрэм – (ИБУИНХУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** ИБУИНХУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шүүхээр шийдвэрлэх эрх зүйн үндэс нь Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрэм[32] болон хэрэглэгчийн гэрээ, шударга бус нөхцөлийг зохицуулсан Хэрэглэгчийн эрхийн тухай хуульд[33] тулгуурладаг (Ministry of Justice, n.d.).

Санхүүгийн салбарт Санхүүгийн үйлчилгээ ба зах зээлийн тухай хууль[34] нь "хувийн этгээд" (private person)-д СЗГ-ын дүрэм зөрчигдсөнөөс үүссэн хохирлыг шүүхэд нэхэмжлэх эрх олгодог (§138D). Энэхүү эрх ямар дүрэмд шууд үйлчлэхийг СЗГ-ын гарын авлага (FCA Handbook)-ын тусгай хүснэгтүүд тодорхой харуулдаг. Жишээлбэл, 5 дугаар хавсралтад багтсан "Бизнесийн үйл ажиллагааны зарчим" (Principles for Businesses) болон "Хэрэглэгчийн зээлийн гарын авлага" (Consumer Credit Sourcebook)) зэрэг хэсгүүдэд нэхэмжлэл гаргах эрхийг хэрэглэгчдэд нээлттэй болгосон байдаг (FCA, n.d.).

***Шүүхийн хэрэгсэл:*** ИБУИНХУ-д хэрэглэгчийн иргэний маргааныг шийдвэрлэхэд хэд хэдэн шүүхийн хэрэгсэл ашиглагддаг. Тухайлбал:

- жижиг нэхэмжлэлийн журам нь ердийндөө 10,000 фунт (ойролцоогоор 12,700 ам.доллар) хүртэл дүнтэй маргаанд хамаарна. Энэ журамд өмгөөлөгчийн зардлыг барагдуулах боломж маш хязгаарлагдмал бөгөөд зөвхөн Иргэний хэрэг шүүхээр

[31] БНСУ. Commercial Act (2020). Хандах: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=54525&lang=ENG
[32] ИБУИНХУ. Civil Procedure Rules (1998). Хандах: https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules
[33] ИБУИНХУ. Consumer Rights Act (2015). Хандах: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents
[34] ИБУИНХУ. Financial Services and Markets Act (2000). Хандах: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents

хянан шийдвэрлэх дүрмийн 27 дугаар хэсэгт заасан онцгой тохиолдолд л нөгөө талаас гаргуулах боломжтой (§27.14). Энэ нь нөгөө тал “зохисгүй үйлдэл” гаргасан, эсхүл талуудын хооронд өмгөөлөгчийн зардлыг нөхөн төлөх тухай гэрээний заалт орсон байх шаардлагатай. Мөн зарим хэрэг нь ердийн журмаас давсан төвөгтэй шинжтэй гэж үзвэл “онцгой нөхцөл” (exceptional circumstances) хэмээн тооцож, шүүх нэмэлт зардлыг нөхөн олгох боломжтой (Ministry of Justice, n.d.);

- <u>түргэвчилсэн журам</u> (fast track) нь 25,000 фунт (ойролцоогоор 31,750 ам.доллар) хүртэл дүнтэй нэхэмжлэлд хэрэглэгдэж, нэг өдөрт багтан шүүхээр шийдвэрлэхийг зорьдог бөгөөд шинжээчийн нотолгоо хязгаартай байдаг аж (Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрмийн §26.6(4));
- <u>дунд хэмжээний маргааны журам</u> (intermediate track) нь 2023 оноос нэвтэрсэн бөгөөд 100,000 фунт (ойролцоогоор 127,000 ам.доллар) хүртэл дүнтэй нэхэмжлэлд хэрэглэгдэнэ. Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрмийн дагуу хэргийг 1-3 өдрийн шүүх хуралдаанаар шийдвэрлэж (§26.9), тусгай зардлын шатлал (banded costs) үйлчилнэ. Тусгай зардлын шатлал нь хэрэгт хамаарах зардлыг 4 шатлалд ангилан, урьдчилан тогтоосон таазын хэмжээгээр нөхөн төлүүлэх боломжийг олгодог болсон (45 дугаар хэсэг);
- <u>нарийвчилсан журам</u> (multi-track) нь Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрмийн дагуу дээрх босгоос өндөр, эсхүл онцгой төвөгтэй маргаанд хэрэглэгдэнэ (§26.9(10));
- <u>төлөөллийн нэхэмжлэл</u> (representative action) нь ижил сонирхол бүхий олон этгээдийн эрх ашгийг хамтад нь хамгаалахад хэрэглэгддэг бөгөөд Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрмийн 19 дүгээр хэсэгт тусгагдсан (§19.8);
- <u>бүлэг нэхэмжлэлийн журам</u> (group litigation order) нь Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрмийн 19 дүгээр хэсэгт зохицуулагдсан. АНУ-ын бүлэг нэхэмжлэл (class action) шиг өргөн хүрээг хамруулаагүй боловч өрсөлдөөний эрх зүйн маргаанд Өрсөлдөөний давж заалдах шүүх (Competition Appeal Tribunal)-д “өөрөө элсэх” (opt-in) болон “автомат орох” (opt-out) хэлбэрийн хамтын ажиллагаатай нэхэмжлэлийг Хэрэглэгчийн эрхийн тухай хуулиар зөвшөөрдөг (§81-88); (UK Parliament, 2015);
- <u>хугацааны хязгаар</u> нь Хугацааны тухай хуулийн[35] дагуу жирийн гэрээний нэхэмжлэлийн хугацаа зургаан жил (§5), иргэний эрх зүйн зөрчлийн нэхэмжлэлийнх мөн зургаан жил (§2) байна. Харин залилан, санаатай нуун дарагдуулсан зэрэг тохиолдолд хугацааг зөрчил илэрсэн үеэс тоолдог тусгай журам үйлчилнэ (§32).

***Шүүхэд хандах эрх ба хүртээмж:*** Дээрх шүүхийн хэрэгслүүдийн ерөнхий дүрэм нь зардлын шилжүүлгийн зарчим үйлчилдэг. Энэ нь иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх дүрэмд зааснаар, ялсан талын өмгөөлөгчийн хөлс болон бусад зардлыг нөгөө талаас гаргуулж болно (§44.2). Харин жижиг нэхэмжлэлийн журамд энэ зарчим хязгаарлагдмал хэрэгжинэ. Нөгөө тал үндэслэлгүйгээр маргаан үүсгэсэн, эсхүл шүүхийн ажиллагааг саатуулсан зэрэг тохиолдолд л зардлыг гаргуулж болно (§27.14).

Шүүхэд хандах цахим хүртээмжийг нэмэгдүүлэхийн тулд Хааны шүүхийн болон трибуналуудын алба (Her Majesty’s Courts and Tribunals Service) нь иргэд болон байгууллагад зориулж цахим системүүдийг нэвтрүүлсэн байна (Her Majesty’s Courts and Tribunals Service, 2024). Тухайлбал, “Цахим нэхэмжлэл гаргах систем” (Money Claim Online)-ээр дамжуулан өрийн төлбөртэй холбоотой тодорхой төрлийн нэхэмжлэлийг цахимаар гаргах боломжтой

[35] ИБУИНХУ. Limitation Act (1980). Хандах: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1980/58

(GOV.UK, n.d.-a). Харин илүү өргөн хүрээний төлбөрийн маргааныг хамарсан “Иргэний мөнгөн нэхэмжлэлийн цахим систем” (Online Civil Money Claims) нь шинэчлэгдсэн байдлаар хэрэгжиж байгаа бөгөөд хэрэглэгч нэхэмжлэлээ цахимаар бүртгүүлэх, хэрэг хяналтын явцыг бодитоор дагах боломжийг бүрдүүлсэн байдаг (GOV.UK, n.d.-b).

### 3.4.Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль – (ХБНГУ)

***Эрх зүйн үндэс:*** ХБНГУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шүүхээр шийдвэрлэх эрх зүйн үндэс нь Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль[36] болон Иргэний хууль[37] юм. Эдгээр нь банк, үнэт цаас, даатгал, төлбөрийн үйлчилгээ зэрэг салбарын дараах хуулиудтай уялддаг. Үүнд:

- Банкны тухай хууль[38];
- Даатгалын хяналтын тухай хууль[39];
- Үнэт цаасны арилжааны тухай хууль[40];
- Төлбөрийн үйлчилгээг хянан зохицуулах тухай хууль[41];
- Хөрөнгө оруулалтын сангийн тухай хууль[42].

***Шүүхийн хэрэгсэл:*** ХБНГУ-д санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шийдвэрлэхэд ашиглагддаг шүүхийн хэрэгсэл нь ихэвчлэн Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хуульд заасан зохицуулалтад тулгуурладаг бөгөөд маргааны үнийн дүн, шинж чанараас хамааран дараах хэлбэрүүдийг хэрэглэдэг. Үүнд:

- хялбаршуулсан журам (Verfahren nach billigem Ermessen) - Нэхэмжлэлийн хэмжээ 600 евро (ойролцоогоор 640 ам.доллар)-оос доош дүнтэй маргаанд шүүх хэрэг хянан шийдвэрлэх журмыг өөрийн үзэмжээр уян хатан тогтоож болно (§495a). Энэ нь тусдаа жижиг нэхэмжлэлийн журам биш ч маргааныг хялбаршуулан шийдвэрлэх эрх зүйн үндэс болдог (European e-Justice Portal, 2024);
- шүүхийн өр төлбөрийн шаардлагын журам (gerichtliches Mahnverfahren) - Маргаангүй, тодорхой мөнгөн шаардлагыг эхлээд өр төлбөрийн шаардлагын журам (Mahnbescheid), цаашлаад гүйцэтгэлийн захирамж (Vollstreckungsbescheid) гаргах замаар шуурхай шийдвэрлэж болно. Иргэд хүсэлтээ албан ёсны цахим портал (Online-Mahnantrag)-д гаргах боломжтой (§688-703d);
- Хугацааны хязгаар - Иргэний хуульд ерөнхий хугацааг гурван жилээр тогтоож, тухайн жилийн төгсгөлөөс тоолж эхлэхээр заасан (§195, 199(1)). Зарим тохиолдолд урт хугацаа үйлчилдэг, тухайлбал, шүүхийн шийдвэрээр тогтоогдсон шаардлага болон тодорхой гэм хорын нэхэмжлэлүүдэд 30 жилийн (§197.1), бусад шаардлагад 10 жилийн (§199.3, 199.4) дээд хязгаар тогтоосон байдаг.

***Шүүхэд хандах эрх ба хүртээмж:*** ХБНГУ-д “ялсан тал зардлыг нөгөө талаас гаргуулах” буюу зардлын шилжүүлэлтийн зарчим үйлчлэхээр Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хууль заасан байна (§91). Орлого, хөрөнгийн шалгуур хангасан иргэдэд

[36] ХБНГУ. Zivilprozessordnung, ZPO (1877). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/zpo/
[37] ХБНГУ. Bürgerliches Gesetzbuch, BGB (1896). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/
[38] ХБНГУ. Kreditwesengesetz, KWG (1961). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/kredwg/
[39] ХБНГУ. Versicherungsaufsichtsgesetz, VAG (1901). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/vag_2016/
[40] ХБНГУ. Wertpapierhandelsgesetz, WpHG (1994). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/wphg/
[41] ХБНГУ. Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG (2017). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/zag_2018/BJNR244610017.html
[42] ХБНГУ. German Investment Code (2013). Хандах: https://www.gesetze-im-internet.de/kagb/

шүүхийн зардлын тусламж олгодог бөгөөд энэ нь өмгөөлөгчийн хөлс болон бусад зардлыг төрөөс урьдчилан төлүүлж, дараа нөхөн төлүүлэх боломжийг бүрдүүлдэг (§114-127).

Цахим хүртээмжийн хувьд, Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хуульд заасны дагуу шүүхэд нэхэмжлэл болон нотлох баримтыг цахимаар хүргүүлэх боломжтой (§130a). Харин өмгөөлөгчид хамаарах баримтыг заавал цахимаар хүргүүлнэ (§130d). Мөн өр төлбөрийн шаардлагын журам (Mahnverfahren) нь албан ёсны цахим өргөдлийн систем (Online-Mahnantrag)-ээр хэрэгжиж, хэрэглэгчийн оролцоог хялбар болгодог байна (Justiz.de., n.d.).

## СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

Судалгаанд АНУ, БНСУ, ИБУИНХУ болон ХБНГУ-ын туршлагыг харьцуулан үзэхэд, санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тогтолцоо нийтлэг зарчимтай боловч улс бүрд ялгаатай институцийн хэлбэр, хэрэгслийн шийдлүүдтэй байна.

Юуны өмнө, эдгээр зохицуулалтын байгууллагуудын эрх зүйн үндэс нь санхүүгийн зах зээлийн тогтворгүй байдал, хямралын дараах шинэчлэлтэй шууд уялдаатай бөгөөд тусгай хуулийн дагуу байгуулагдаж, бие даасан статустайгаар ажиллаж байна. Тухайлбал, АНУ-ын ХСХТ нь 2008 оны дэлхийн санхүүгийн хямралын дараах шинэчлэлийн хүрээнд, ИБУИНХУ-ын СЗГ нь хуулийн өөрчлөлтийн дагуу, харин ХБНГУ-ын ХСҮХА нь 2002 онд нэгдсэн зохицуулагч байгууллага хэлбэрээр байгуулагджээ. Эдгээртэй харьцуулахад, БНСУ-д хоёр шатлалт зохицуулалтын тогтолцоо хэрэгжиж байгаа нь онцлог бөгөөд СҮХ нь бодлого боловсруулах, СХА нь өдөр тутмын хэрэгжилтийг хянах чиг үүрэгтэй ажээ.

Байгууллагуудын чиг үүргийн хувьд, бүгд ижил төстэй зорилгоор ажилладаг бөгөөд санхүүгийн тогтвортой байдлыг хангах, хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, шударга өрсөлдөөнийг дэмжих үндсэн чиг үүрэгтэй. Гэсэн ч АНУ болон ИБУИНХУ хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэх, нөхөн төлбөр олгуулахад түлхүү чиглэж байгаа бол ХБНГУ-д нэгтгэсэн зохицуулагч байгууллага нь бүх санхүүгийн салбарыг хамтад нь хяналтдаа авсан цогц тогтолцоотой. Харин БНСУ-ын хоёр шатлалт загвар нь байгууллагын бүтэц, хүний нөөцийн хувьд өвөрмөц шийдэл болж байна.

Санхүүжилтийн хувьд ч дараах ялгаатай байдалтай байна: ИБУИНХУ болон ХБНГУ-д зохицуулагч байгууллагуудын төсөв нь үндсэндээ хяналтанд нь байгаа банк, даатгал болон санхүүгийн байгууллагуудаас авах хураамжаар бүрддэг бол АНУ-д Холбооны нөөцийн тогтолцооноос санхүүждэг байна. Харин БНСУ-д СҮХ улсын төсвөөс, харин СХА хяналтанд буй байгууллагуудаас хураамж авч санхүүждэг.

Тайлагнал ба хяналтын механизмын хувьд, судалгаанд авагдсан улсуудын санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагууд бүгд парламентын түвшний хяналт болон санхүүгийн аудитын тогтолцоонд хамрагддаг. Энэ нь жил бүрийн тайлангаа олон нийтэд мэдээлж, ил тод байдлыг хангахын зэрэгцээ хууль тогтоогч байгууллагын хяналт, хараат бус аудитын тогтолцоог давхар хэрэгжүүлдэг.

***Хүснэгт 1. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудын харьцуулалт***

| ***Улс*** | ***Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллага*** | ***Эрх зүйн үндэс*** | ***Чиг үүрэг*** | ***Санхүү-жилт*** | ***Тайлагнал ба хяналт*** |
|---|---|---|---|---|---|
| **АНУ** | Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо (ХСХТ) | Санхүүгийн хэрэглэгчийн хамгаалалтын тухай хууль (2010) | - Хэрэглэгчийн гомдол шийдвэрлэх,<br>- хууль зөрчсөн этгээдэд арга хэмжээ авах, нөхөн төлбөр олгуулах,<br>- зах зээлийн судалгаа хийх,<br>- санхүүгийн боловсрол олгох. | Холбооны нөөцийн тогтолцоо | - Конгресс,<br>- Сангийн яам,<br>- Ерөнхий нягтлан бодогчийн газар |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **БНСУ** | Санхүүгийн үйлчилгээний хороо (СҮХ) | Санхүүгийн үйлчилгээний хороо байгуулах тухай хууль (1998; шинэчлэн найруулга 2008) | - Бодлого боловсруулах,<br>- тусгай зөвшөөрөл олгох/цуцлах,<br>- хууль зөрчсөнд захиргааны арга хэмжээ авах | Улсын төсөв | - БНСУ-ын Ерөнхийлөгч,<br>- Үндэсний Ассамблей,<br>- Үндэсний аудитын зөвлөл |
| | Санхүүгийн хяналтын алба (СХА) | | - Хяналт, шалгалт хийх,<br>- гомдол шийдвэрлэх,<br>- арга хэмжээ авах | Хяналттай байгууллагаас авах хураамж | - СҮХ,<br>- Үндэсний аудитын зөвлөл |
| **ИБУИНХУ** | Санхүүгийн зохицуулах газар (СЗГ) | Санхүүгийн үйлчилгээ ба зах зээлийн тухай хууль (2012) | - Зах зээлд шударга, ил тод ажиллагаа хангах,<br>- хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах, -өрсөлдөөнийг дэмжих,<br>- дүрэм, журам тогтоох | Хяналттай байгууллагаас авах хураамж | - Парламент,<br>- Сангийн яам,<br>- Үндэсний аудитын газар |
| **ХБНГУ** | Санхүүгийн үйлчилгээний холбооны хяналтын алба (ХСҮХА) | Санхүүгийн үйлчилгээг хянах холбооны албаны тухай хууль (2002) | - Зөвшөөрөл олгох,<br>- хяналт тавих, хууль зөрчлийг шалгах,<br>- хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах | Хяналттай байгууллагаас авах хураамж | - Парламент,<br>- Холбооны сангийн яам,<br>- Холбооны аудитын шүүх |

*Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулснаар.*

Судалгаанд хамрагдсан улсуудад хэрэглэгчийн маргааныг шүүхээс өмнө шийдвэрлэх тогтолцооны нийтлэг зорилго нь маргааныг шуурхай, зардал багатайгаар шийдвэрлэхэд чиглэдэг боловч институцийн зохион байгуулалт болон шийдвэрийн эрх зүйн шинж нь харилцан адилгүй байна.

АНУ-д холбооны нэгдсэн омбудсменийн байгууллага байхгүй ч ХСХТ-ны дэргэд Омбудсменийн алба болон Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен ажиллаж, хэрэглэгчийн гомдлыг шийдвэрлэдэг бөгөөд гаргасан шийдвэр нь ихэвчлэн зөвлөмжийн шинжтэй, талууд зөвшөөрсөн тохиолдолд хүчин төгөлдөр болдог.

БНСУ-д СМЗХ өдөр тутмын гомдлыг шийдвэрлэдэг ба мөн адил зөвлөмжийн шинжтэй шийдвэр гаргаж, талуудын зөвшөөрлөөр хэрэгждэг. Харин ИБУИНХУ-д хуульд тусгайлан заасан бие даасан СОА ажиллаж, хэрэглэгч зөвшөөрсөн нөхцөлд гаргасан шийдвэр нь байгууллагад заавал биелэгдэх эрх зүйн хүчинтэй байдаг.

ХБНГУ-д салбарын холбоодын дэргэдэх төрөлжсөн омбудсменийн тогтолцоо үйлчилж, тэдгээрийг Холбооны шүүхийн алба итгэмжлэн хянадаг бөгөөд тодорхой дүнгийн хүрээнд гаргасан шийдвэр нь мөн байгууллагуудад заавал биелэгдэх эрх зүйн хүчтэй байдаг.

***Хүснэгт 2. Санхүүгийн хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах байгууллагуудын харьцуулалт***

| *Улс* | *Институцийн бүтэц* | *Шийдвэрийн эрх зүйн шинж* | *Тайлагнал, ил тод байдал* | *Олон улсын/дотоод уялдаа* |
|---|---|---|---|---|
| **АНУ** | - Хэрэглэгчийн санхүүгийн хамгаалалтын товчоо (ХСХТ),<br>***ХСХТ-ны бүтцэд:***<br>- Омбудсмен,<br>- Хувийн боловсролын зээлийн омбудсмен | - Зөвлөмжийн шинжтэй,<br>- шүүхэд хандах эрх хадгалагдана | ХСХТ болон Омбудсмен тайлангаа жил бүр Конгресст танилцуулж, олон нийтэд нийтэлдэг | Холбооны омбудсменүүдийн эвсэл (Coalition of Federal Ombuds)-ийн гишүүн |
| **БНСУ** | - Санхүүгийн хяналтын алба (СХА)<br>- СХА-ны дэргэдэх Санхүүгийн маргаан зохицуулах хороо (СМЗХ) | - Зөвлөмжийн шинжтэй,<br>- 20 сая вон (≈15,000 ам.доллар)-оос бага маргаанд байгууллагын нэхэмжлэх эрх хязгаарлагдана | Тайлангаа жил бүр олон нийтэд нийтэлдэг | Төв банк болон бусад байгууллагатай уялдаа холбоотой |
| **ИБУИНХУ** | Санхүүгийн омбудсмений алба (СОА) | Хэрэглэгч зөвшөөрсөн тохиолдолд эцсийн шийдвэр нь тухайн байгууллагад заавал биелэгдэнэ | Парламентын Сангийн хороо болон Үндэсний аудитын газарт жил бүр тайлагнадаг | Санхүүгийн зохицуулах газар (СЗГ),<br>Санхүүгийн тогтвортой байдлын газар, Санхүүгийн үйлчилгээний нөхөн төлбөрийн схем зэрэг байгууллагуудтай хамтардаг |
| **ХБНГУ** | Салбарын холбоодын дэргэдэх омбудсмен<br>***Жишээ нь,***<br>- Хувийн банкуудын холбооны омбудсмен,<br>- Даатгалын омбудсмен,<br>- төрийн байгууллагын дэргэдэх зөвлөлүүд (Холбооны төв банк, Санхүүгийн үйлчилгээний холбооны хяналтын алба) | - 10,000 евро (≈10,700 ам.доллар)-оос бага маргаанд гаргасан шийдвэр байгууллагад заавал биелэгддэг,<br>- түүнээс дээш зөвлөмжийн шинжтэй | Итгэмжлэгдсэн бүх байгууллагууд жил бүр тайлангаа Холбооны шүүхийн албанд хүргүүлж, олон нийтэд нийтэлдэг | - ЕХ-ны Санхүүгийн маргаан шийдвэрлэх сүлжээ (FIN-NET)-нд гишүүн,<br>- Санхүүгийн үйлчилгээний холбооны хяналтын алба (ХСҮХА) болон салбарын холбоодтой хамтардаг |

*Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулснаар.*

Судалгаанд хамрагдсан улсуудын эрх зүйн үндсийг харьцуулахад, санхүүгийн хэрэглэгчийн маргааныг шүүхийн журмаар шийдвэрлэх тогтолцоо нь бүгд иргэний процессын хууль дээр тулгуурлаж, салбарын тусгай хуулиудаар тодотгогддог нийтлэг онцлогтой байна.

Хэрэгслийн хувьд ижил зорилготой боловч төрөл, эрх зүйн зохицуулалтаараа ялгаатай. АНУ-д жижиг нэхэмжлэл, бүлэг нэхэмжлэл, урьдчилсан болон байнгын захирамж гаргах зэрэг хэрэгсэл өргөн хэрэглэгдэж, холбооны хуулиудаар нэхэмжлэл гаргах хугацааг нарийвчлан тогтоосон байдаг.

БНСУ-д жижиг нэхэмжлэл болон шүүхийн дэргэдэх эвлэрэл өргөн хэрэглэгддэг ч бүлэг нэхэмжлэл зөвхөн үнэт цаасны салбарт хязгаарлагдсан бөгөөд хэрэглэгчийн байгууллагад зөрчлийг таслан зогсоох захирамжийн нэхэмжлэл гаргах эрх олгосон боловч нөхөн төлбөр шаардах боломжгүй.

ИБУИНХУ-д шаталсан систем (жижиг нэхэмжлэл, түргэвчилсэн, дунд шатны, нарийвчилсан журам) үйлчилж, төлөөллийн болон бүлэг нэхэмжлэлийн хэрэгсэл ашиглагддаг бөгөөд өрсөлдөөний эрх зүйн маргаанд “өөрөө элсэх” болон “автоматаар орох” хэлбэрийн хамтын нэхэмжлэлийг зөвшөөрдөг нь АНУ-ын бүлэг нэхэмжлэлтэй дүйцэх онцлогтой ажээ.

Харин ХБНГУ-д тусдаа жижиг нэхэмжлэлийн тогтолцоо байхгүй ч Иргэний хэрэг шүүхээр хянан шийдвэрлэх тухай хуулиар 600 евро (ойролцоогоор 640 ам.доллар)-оос доош дүнтэй маргаанд хялбаршуулсан журам хэрэглэгдэхийн зэрэгцээ өрийн төлбөрийн шаардлагын журам болон 2023 онд нэвтрүүлсэн “засварлах” болон “жишиг тогтоох” нэхэмжлэл зэрэг хамтын хэрэгслүүд үйлчилж байна.

Хугацааны хязгаарын хувьд ч мөн ялгаатай байна: АНУ-д хууль бүрээр 1-5 жил, БНСУ-д иргэний шаардлага 10 жил, гэм хорын нэхэмжлэл 3 жил (мэдсэнээс хойш), эсхүл 10 жил (үйлдэгдсэнээс хойш), ИБУИНХУ-д гэрээ болон иргэний зөрчлийн нэхэмжлэл 6 жил, залилангийн үед илрүүлснээс тоолж эхэлнэ, харин ХБНГУ-д ерөнхийдөө 3 жил, зарим шаардлагад 10-30 жил байна.

Шүүхэд хандах хүртээмжийн хувьд, нийтлэг гурван чиг хандлага ажиглагдаж байна. Нэгдүгээрт, ялсан тал зардлыг нөгөө талаас гаргуулах зарчим үйлчилдэг. Хоёрдугаарт, жижиг нэхэмжлэлд өмгөөлөгчгүйгээр оролцох боломжийг нээлттэй байлгадаг. Гуравдугаарт, бүх улсуудад цахим хүртээмжийн системийг хөгжүүлсэн байна.

***Хүснэгт 3. Маргааныг шийдвэрлэхэд ашиглагддаг шүүхийн хэрэгслийн харьцуулалт***

| ***Улс*** | ***Жижиг нэхэмжлэл*** | ***Бүлэг нэхэмжлэл*** | ***Хугацааны хязгаар*** | ***Бусад хэрэгсэл*** |
|---|---|---|---|---|
| **АНУ** | Муж улсуудад тусдаа журамтай, үнийн дүнгийн дээд хэмжээ харилцан адилгүй:<br>- Нью-Йорк хотод 10,000 ам.доллар хүртэл,<br>- Калифорнид 12,500 ам.доллар хүртэл,<br>Техаст 20,000 ам.доллар хүртэл<br><br>Шуурхай, хялбаршуулсан хэлбэрээр шийдвэрлэдэг, өмгөөлөгчгүйгээр | - Ангийн гэрчилгээжүүлэлт, мэдэгдэл, эвлэрлийн баталгаажуулалт шаардлагатай.<br>- маргааны нийт үнэлгээ 5 сая ам.доллараас дээш бол холбооны шүүхэд харьяална<br>- муж улсын шүүхээс холбооны шүүхэд шилжүүлэх боломжтой | Холбогдох хуулиудаар ялгаатай:<br>- Зөөл олголтын үнэн зөвийн тухай хуулиар 1-3 жил,<br>- Зөөлийн мэдээллийн шударга тайлагналын тухай хуулиар 2/5 жил,<br>- Өр барагдуулах шударга ажиллагааны тухай хуулиар 1 жил,<br>- Үл хөдлөх хөрөнгийн тооцооны журмын | Хуулиар тогтоосон хохирол болон шийтгэлийн шинжтэй хохирол шаардах эрх |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | оролцох боломж өндөр байдаг | | тухай хуулиар 1-3 жил,<br>- Цахим мөнгөн шилжүүлгийн тухай хуулиар 1 жил | |
| **БНСУ** | 30 сая вон (≈ 22,000 ам.доллар)-оос хэтрээгүй мөнгөн шаардлагыг хялбаршуулсан, нэг удаагийн шүүх хуралдаанаар шийдвэрлэнэ | Өргөн хүрээнд хэрэгждэггүй. Зөвхөн үнэт цаасны зах зээлийн хүрээнд хамгийн багадаа 50 хувьцаа эзэмшигч, эсхүл нийт хувьцааны 10,000-ны 1-ээс дээш эзэмшигч нэхэмжлэл гаргана | - Ерөнхий хугацаа - 10 жил,<br>- арилжааны шаардлага - 5 жил,<br>- гэм хорын нэхэмжлэл - хохирлыг мэдсэнээс хойш 3 жил, эсхүл зөрчил үйлдэгдсэнээс хойш 10 жил | Шүүхийн дэргэдэх эвлэрэл - шүүхийн шийдвэрээс өмнө талуудыг тохиролцоонд хүргэх зорилготой |
| **ИБУИНХУ** | - 10,000 фунт (≈ 12,700 ам.доллар) хүртэл дүнтэй маргаанд хэрэглэнэ<br>- өмгөөлөгчийн зардлыг нөхөн гаргуулах боломж хязгаарлагдмал, зөвхөн онцгой нөхцөлд зөвшөөрнө | - Бүлэг нэхэмжлэлийн журам - өргөн хүрээний хамтын нэхэмжлэл, ялангуяа өрсөлдөөний эрх зүйн маргаанд өөрөө элсэх (opt-in) болон автоматаар орох (opt-out) хэлбэрийг хэрэглэж болно,<br>- төлөөллийн нэхэмжлэл - ижил сонирхол бүхий олон этгээдийн эрхийг хамтад нь хамгаална | - Ердийн гэрээний нэхэмжлэл - 6 жил,<br>- иргэний эрх зүйн зөрчлийн нэхэмжлэл - 6 жил,<br>- залилан, санаатай нуун дарагдуулсан тохиолдолд хугацааг зөрчил илэрсэн үеэс эхэлнэ | - Түргэвчилсэн журам - 25,000 фунт (≈31,750 ам.доллар) хүртэл дүнтэй нэхэмжлэлийг нэг өдөрт шийдвэрлэнэ,<br>- дунд хэмжээний маргааны журам - 100,000 фунт (≈ 127,000 ам.доллар) хүртэл дүнтэй нэхэмжлэлийг 1-3 өдрийн дотор шийдвэрлэнэ, тусгай зардлын шаталсан үйлчилнэ<br>- нарийвчилсан журам - өндөр дүнтэй буюу төвөгтэй маргаанд хэрэглэнэ |
| **ХБНГУ** | 600 евро (≈640 ам.доллар) хүртэл нэхэмжлэлийг шүүх уян хатан шийдвэрлэнэ | Санхүүгийн салбарын бүлэг нэхэмжлэл ихэвчлэн шүүхийн энгийн журмаар шийдэгдэнэ | - Ерөнхий - 3 жил,<br>- зарим гэм хорын нэхэмжлэл 30 жил,<br>- бусад 10 жил | Шүүхийн өр төлбөрийн шаардлагын журам - маргаангүй, тодорхой мөнгөн шаардлагыг өр төлбөрийн тушаал, гүйцэтгэлийн тушаал гаргах замаар шийдвэрлэнэ |

*Эх сурвалж: Судлаачийн боловсруулснаар.*

## НОМ ЗҮЙ


Library of Congress. (n.d.). *Consumer Financial Protection Bureau.* https://www.loc.gov/item/lcwaN0017368-ээс гаргасан..

Board of Audit and Inspection. (n.d.). *Responsibilities and Functions.* https://www.bai.go.kr/bai_eng/-ээс гаргасан..

The Korea Herald. (2025 оны March 15). *Power struggle over reforms rattles Korea's financial agencies.* https://www.koreaherald.com/article/10532079-ээс гаргасан..

Ministry of Economy and Finance. (2022 оны December 15). *Government works to enhance stability in the financial market.* https://english.moef.go.kr/ec/selectTbEconomicDtl.do?boardCd=E0005&seq=5471-ээс гаргасан..

Ministry of Economy and Finance. (2023 оны February 2). *Emergency meeting on macroeconomic and financial stability.* https://english.moef.go.kr/pc/selectTbPressCenterDtl.do?boardCd=N0001&seq=5496-ээс гаргасан..

BaFin. (2023). *Annual report 2023. BaFin.* https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/EN/Jahresbericht/dl_jb_2023_en.pdf-ээс гаргасан..

PwC. (2024 оны June 10). *BaFin concerned about rise in 2023 in number of regulated complaints in respect of German financial services firms.* PwC Legal: https://legal.pwc.de/en/news/articles/bafin-concerned-about-rise-in-2023-ээс гаргасан..

EIOPA. (2023). *About EIOPA.* https://www.eiopa.europa.eu/about-eiopa_en-ээс гаргасан..

ESMA. (2023). *ESMA mission.* https://www.esma.europa.eu/about-esma/esma-mission-ээс гаргасан..

EBA. (2023). *About us.* https://www.eba.europa.eu/about-us-ээс гаргасан..

CFPB. (2024). *Ombudsman's annual report FY 2024.* https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb__ombudsmans-annual-report_fy-2024.pdf-ээс гаргасан.

FSS. (2024). *FSS Annual Report (2023).* https://www.fss.or.kr/eng/bbs/B0000215/list.do?menuNo=400011-ээс гаргасан.

FCA. (2023). *Handbook: Dispute Resolution (DISP).* https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP-ээс гаргасан.

Deutsche Bundesbank. (n.d.). *Merkblatt der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank.* https://www.bundesbank.de/resource/blob/613618/8f8e20d39e249fc8b79cff843221c2f2/mL/schlichtungsstell-ээс гаргасан.

Bankenverband. (2023). *Tätigkeitsbericht 2022 des Ombudsmanns der privaten Banken.* https://bankenverband.de-ээс гаргасан.

Deutsche Bundesbank. (n.d.). *Schlichtungsstelle - Jahresberichte und Statistiken.* https://www.bundesbank.de-ээс гаргасан.

European Commission. (n.d.). *FIN-NET: Out-of-court complaints network for financial services in the EU.* https://commission.europa.eu/fin-net_en-ээс гаргасан.

Lopez, C. (2025 оны January 29). *2025 California small claims court limit.* https://justicedirect.com/post/how-much-can-you-sue-for-in-california-small-claims-ээс гаргасан.

FindLaw. (2024 оны March 19). *Texas small claims courts.* https://www.findlaw.com/state/texas-law/texas-small-claims-courts.html?utm_source=chatgpt.com-ээс гаргасан.

New York State Court. (n.d.). *Small claims court general information.* https://ww2.nycourts.gov/courts/nyc/smallclaims/general.shtml?utm_source=chatgpt.com-ээс гаргасан.
HogoNext. (2025 оны June). *How to pro se in small claims.* https://hogonext.com/how-to-pro-se-in-small-claims-ээс гаргасан.
Cornell Law School. (n.d.). *Rule 23. Class actions. Federal Rules of Civil Procedure.* Legal Information Institute: https://www.law.cornell.edu/rules/frcp/rule_23-ээс гаргасан.
Supreme Court of Korea. (n.d.). *Electronic Court Filing System (ECFS).* https://eng.scourt.go.kr/eng/judiciary/eCourt/eTrials.jsp-ээс гаргасан.
Ministry of Justice. (n.d.). *Civil Procedure Rules. HM Courts & Tribunals Service.* https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil-ээс гаргасан.
UK Parliament. (2015). *Consumer Rights Act 2015, Part 3.* Legislation.gov.uk: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/part/3-ээс гаргасан.
Her Majesty's Courts and Tribunals Service. (2024). *Civil Procedure Rules.* Justice.gov.uk: https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil-ээс гаргасан.
GOV.UK. (n.d.-a). *Make a money claim online (MCOL).* https://www.gov.uk/make-money-claim-online-ээс гаргасан.
GOV.UK. (n.d.-b). *Online civil money claims (OCMC) service.* https://www.moneyclaims.service.gov.uk-ээс гаргасан.
European e-Justice Portal. (2024 оны May 6). *Small claims (Germany).* European Commission: https://e-justice.europa.eu/topics/money-monetary-claims/small-claims/de_en?utm_source=chatgpt.com-ээс гаргасан.
Justiz.de. (n.d.). *Online-Mahnantrag (gerichtliches Mahnverfahren).* https://www.online-mahnantrag.de-ээс гаргасан.
BaFin. (2024 оны July 31). *BaFin and consumer protection.* https://www.bafin.de/EN/Verbraucher/BaFinVerbraucherschutz/bafin_node_en.html-ээс гаргасан.
FCA. (2024). *FCA enforcement data 2023/24.* https://www.fca.org.uk/data/fca-enforcement-data-2023-24-ээс гаргасан.
FCA. (n.d.). *FCA Handbook. PRIN Schedule 5.* https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/PRIN/Sch/5/5.html-ээс гаргасан.
CFPB. (2024). *CFPB Ombudsman's annual report FY 2024.* https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb__ombudsmans-annual-report_fy-2024.pdf-ээс гаргасан.
FSC. (n.d.). *Introduction.*
FSS. (n.d.). *History | Who We Are | About FSS.* https://www.fss.or.kr/eng/main/contents.do?menuNo=400014-ээс гаргасан.
FSS. (2023). *2023 Annual Report of FSS.* https://www.fss.or.kr/eng/main/contents.do?menuNo=200690-ээс гаргасан.
FSS. (n.d.). *Related organizations. FSS.* https://www.fss.or.kr/eng/main/contents.do?menuNo=400024-ээс гаргасан.
PwC Legal. (2024 оны June 10). *BaFin concerned about rise in 2023 in number of regulated complaints in respect of German financial services firms.* https://legal.pwc.de/en/news/articles/bafin-concerned-about-rise-in-2023-in-number-of-regulated-complaints-in-respect-of-german-financial-services-firms?utm-ээс гаргасан.
US Courts. (n.d.). *Case Management/Electronic Case Files (CM/ECF); Public Access to Court Electronic Records (PACER).* Administrative Office of the U.S. Courts: from https://www.uscourts.gov-ээс гаргасан.