



ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ ЗӨВЛӨЛИЙН ТОГТООЛ

20.23 он 10 сар 10 өдөр

№ ТУЗ-016-2021

Улаанбаатар хот

Компанийн оролцогч талуудтай харилцах бодлогын баримт бичиг батлах тухай

Монгол Улсын Компанийн тухай хуулийн 76 дугаар зүйлийн 76.1.13, "Амар даатгал" ХХК-ийн дүрмийн 9.5 дахь хэсгийг тус тус үндэслэн **ТОГТООХ нь:**

1. "Амар даатгал" ХХК-ийн Компанийн оролцогч талуудтай харилцах бодлогын баримт бичгийг нэгдүгээр хавсралтаар баталсугай.
2. Тогтоол батлагдсантай холбогдуулан тус бодлогын баримт бичгийг Санхүүгийн зохицуулах хороонд хүргүүлэх ажлыг ТУЗ-ийн нарийн бичгийн дарга /Э.Мөнгөнзул/-д, тогтоолын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Гүйцэтгэх захирал /Т.Батзул/-д үүрэг болгосугай.

ТӨЛӨӨЛӨН УДИРДАХ
ЗӨВЛӨЛИЙН ДАРГА



П.ЗОЛЗАЯА



**КОМПАНИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДАЙ ХАРИЛЦАХ БОДЛОГЫН
БАРИМТ БИЧИГ**

"Амар Даатгал" ХХК-ийн Төлөөлөн удирдах зөвлөлийн 2023 оны 10 дугаар сарын 10-ны өдрийн № 016 - 016 тоот Тогтоолын 1-р хавсралт

1. ТАНИЛЦУУЛГА

1.1 ОРШИЛ

Энэхүү баримт бичиг нь Монгол Улсад даатгалын үйл ажиллагаа эрхлэх зөвшөөрөлтэй “Амар даатгал” ХХК (цаашид “Компани” гэх)-ийн Хувь нийлүүлэгч, Төлөөлөн удирдах зөвлөл (цаашид “ТУЗ” гэх), Гүйцэтгэх удирдлага нь Компанийн тогтвортой хөгжлийг хангах, дунд болон урт хугацаанд үнэ цэнийг бий болгоход компанийн үйл ажиллагаанд оролцож байгаа бусад оролцогч талуудын хувь нэмрийг хүлээн зөвшөөрч, эрх ашгийг нь хүндэтгэн тэдэнтэй хамтран ажиллах байгууллагын соёлыг төлөвшүүлэхэд баримтлах бодлогын баримт бичиг юм.

1.2 ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ

ТУЗ:

1. Компанийн хөгжлийн стратегийг хариуцдаг чиглүүлэгч бүтцийн хувьд ТУЗ нь оролцогч талуудын ашиг сонирхол, хэрэгцээ шаардлагыг зөв тодорхойлж тэдгээрийг зохистойгоор тэнцвэржүүлэн ажиллана.

Гүйцэтгэх удирдлага :

1. Оролцогч талуудтай хамтран ажиллах, мэдээлэл солилцох, харилцахад орон зай, цаг хугацаанаас үл хамаарах технологийн дэд бүтцийг үр дүнтэй ашиглаж хөгжүүлэхэд компанийн удирдлага нь санал санаачлага гаргаж, хөрөнгө оруулалт хийж тогтмол хэрэгжүүлнэ.
2. Оролцогч талуудтай үр дүнтэй харилцаа холбоо үүсгэхийн тулд олон улсын сайн туршлагаудыг нэвтрүүлэн, шаардлагатай мэдээ мэдээллийн ил тод байдлыг хангаж ажиллана.
3. Компани нь жилийн үйл ажиллагааны тайландаа оролцогч талуудтай хэрхэн хамтран ажилласан, ямар асуудалд голчлон анхаарч ямар стратегийг баримтлан ажилласан талаар тогтмол тусгана.

1.3 ХАМРАХ ХҮРЭЭ

Энэхүү Бодлогын баримт бичиг нь компанийн даатгалын үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн хүрээнд хийгдэж байгаа үйл ажиллагаатай холбогдох бүхий л оролцогч талуудын эрх, ашиг сонирхлыг тусган тэдгээрийн хамтын ажиллагааг зохицуулна.

Бодлогын баримт бичгийг хэрэгжүүлэхдээ талуудын мэдээлэл хуваалцах, дэлгэх, түгээх харилцан ашигтай хамтран ажиллахтай холбоотой Монгол Улсын хууль, тогтоомж болон олон улсын эрх зүйн хэм хэмжээг даган мөрдөж, сайн туршлагыг анхааран авч үзэх бөгөөд үндсэн зарчмаа болгоно.

Энэхүү баримт бичгийг тогтмол хянан, шинэчилж байх ба хэрэв оролцогч талуудын үүрэг оролцоотой холбоотойгоор үйл ажиллагаа өөрчлөгдөж эсвэл шинээр үйл ажиллагаа эхлүүлсэн тохиолдолд уг баримт бичгийг шинэчлэн компанийн ТУЗ-ийн хурлаар хэлэлцүүлэн батлуулж хэрэгжүүлнэ.

2. ЗОХИЦУУЛАЛТЫН БОЛОН БОДЛОГЫН ХҮРЭЭ

Санхүүгийн зохицуулах хорооны 2022 оны 3 сарын 23-ны өдрийн 145 дугаар тогтоолоор баталсан “Компанийн засаглалын кодекс”, мөн тус хорооны 2022 оны 10 сарын 26-ны өдрийн 558 тогтоолоор баталсан “Эрсдэлд суурилсан хөрөнгийн аргачлалаар тооцсон төлбөрийн чадварын зохистой харьцааны журам”-д заасны дагуу компани нь засаглалаа сайжруулж, эрсдэлээ удирдах үндсэн зарчимтай ажиллах ба тус ажлыг ТУЗ манлайлан бодлого гарган, хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллана.

3. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫГ ТОДОРХОЙЛОХ

3.1 Оролцогч талуудтай харилцах хэм хэмжээ, хүрээ, компаниас төлөөлөх эрх үүргийг дараах хүснэгтээр тодорхойлно. Хүснэгтэд тодорхойлогдоогүй байдлаар хамтран ажиллаж болох бөгөөд тухай бүр Гүйцэтгэх захирлын зөвшөөрлөөр гүйцэтгэнэ. Түнш бүрт харилцааны түүх үүсгэж харилцааны стратегиа тодорхойлно.

3.2 Оролцогч талуудтай харилцах төлөөлийн түвшинг дараах байдлаар тодорхойлно. Үүнд:

Түвшин I – Гүйцэтгэх захирал

Түвшин II – Газрын захирал

№	Түнш байгууллагууд	Төлөөлөлийн түвшин	Түншлэлийн хүрээ	Хүрээ үр дүн
БИЗНЕСИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУД				
1	Харилцагч		<ul style="list-style-type: none">Харилцагчийн сэтгэл ханамж, хэрэгцээнд нийцсэн эрсдэлийн хамгаалалт үзүүлэх	1. Даатгалын гэрээ нь даатгалын 7 зарчим, компанийн бодлого, Монгол улсын хууль тогтоомж,

		<ul style="list-style-type: none"> • Даатгалын гэрээнд заагдсан нөхцөлөөр нөхөн төлбөрийг хуулийн хугацаанд барагдуулах • Эрсдэлийг бууруулах сургалт, судалгаагаар хамтран ажиглаж харилцагчийн эрсдэлийн хэмжээг багасгах • Компанийн тухай үнэн зөв мэдээллээр хангах 	<p>СЗХорооны дүрэм журамд нийцсэн байх</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Харилцагчийг дахин даатгалын үйлчилгээ авах сэдлийг төрүүлсэн байх 3. Хуурамч нөхөн төлбөр гарч компанийн болон бусад харилцагчдийн бүрдүүлсэн нөөц санг эрсдэлд оруулаагүй байх 4. Харилцан ашигтай урт хугацааны түншлэл үүсгэсэн байх 5. Харилцагчид үйлчлэх стандарт, гомдол саналыг барагдуулах дүрэм журам хэрэгждэг байх 6. Борлуулалт тогтмол өсөх 7. Нөхөн төлбөрийн харьцаа ТУЗ-өөс баталсан хэмжээнд байх 8. Борлуулалтын зардал орлогод харьцуулсан харьцаа буурсан байх 9. Компанийн брэнд үнэ цэнэ өсөх буюу зах зээлд танигдсан байх 10. Оролцогч талын сэтгэл ханамж өндөр байж, брэнд үнэ цэнэ нэмэгдэж ашиг орлого өссөн байх
2	Зуучлагч	II <ul style="list-style-type: none"> • Өөрсдийн бүтээгдэхүүнийг борлуулуулах, • Зуучлагчийн харилцагчид даатгалын борлуулалт хийх, • Хамтарсан бүтээгдэхүүн гаргах, • Хамтарсан эвент, арга хэмжээ, урамшуулал, маркетинг хийх, • Харилцан сургалт өгөх, • Аутсорсинг үйлчилгээ авах 	

3	ББСБ	II	<ul style="list-style-type: none"> • Хөрөнгө оруулалтын бүтээгдэхүүнд хөрөнгө оруулах, • Даатгалын бүтээгдэхүүн төлөөлөгчөөр дамжуулан зуучлуулах, • Харилцан борлуулалт хийх, • Хамтарсан санхүүгийн үйлчилгээний төв байгуулах, • Зээлийн аппликэйшнд даатгалын бүтээгдэхүүн байршуулах, • Төлбөр тооцооны арга хэрэгсэл даатгалын борлуулалтанд ашиглах, • Хамтарсан эвент, арга хэмжээ, урамшуулал, маркетинг хийх, • Сургалтад хамруулах 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Хөрөнгө оруулалтын өгөөж өсч эрсдэлгүй байх 2. Харилцагчийн тоо нэмэгдсэн байх 3. Борлуулалт тогтмол өсөх 4. Нөхөн төлбөрийн харьцаа ТУЗ-өөс баталсан хэмжээнд байх 5. Борлуулалтын зардал орлогод харьцуулсан харьцаа буурсан байх 6. Компанийн брэнд үнэ цэнэ өсөх буюу зах зээлд танигдсан байх 7. Оролцогч талын барьцаа, зээлдэгчдийн эрсдэл буурсан байх
4	Банк	I	<ul style="list-style-type: none"> • Харилцах, хадгаламж, гадаад дотоод төлбөр тооцоо, баталгаа гаргуулах, • Интернет банк болон үндсэн системээ банкны программтай API холболт хийх, • Банк даатгалын хамтарсан бүтээгдэхүүн гаргах, • Харилцагчдын урамшууллын аян, борлуулалт дэмжсэн хөтөлбөр хэрэгжүүлэх, хамтарсан маркетинг хийх, • Банкны ажилчдын сургалт, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Хөрөнгө оруулалтын өгөөж өсч эрсдэлгүй байх 2. Банкаас хамааралтай Санхүүгийн болон бусад үйл ажиллагаа бүрэн автоматжсан байх 3. Мэдээллийн аюулгүй байдал хангагдсан байх 4. Мэдээлэл солилцоо бүрэн, үнэн зөв, цаг тухайд явагдсан байх 5. Борлуулалт тогтмол өссөн байх 6. Нөхөн төлбөр болон тус сувагтай холбоотой үйл

			<ul style="list-style-type: none"> Орох ба гарах дуудлага, Операторуудыг тогтмол сургалтад хамруулах, Утсан борлуулалт, дуудлага, чат болон бусад харилцагчтай холбогдох сувгийн үйлчилгээг хариуцуулах, Утсан сурталчилгаа, харилцагчийн үйлчилгээ ба зан төлөвийн болон бусад бүхий л судалгаа хийлгэх, Дата мэдээлэл солилцох, Мэдээ тайлан гаргах, Гэрээг тогтмол дүгнэх 	<ol style="list-style-type: none"> Аутсорс хийсэн нь зардал болон хөрөнгө оруулалтын өгөөжтэй байх Харилцагчийн хүлээлтээс дээгүүр үйлчилсэн байх Судалгааны үр дүнг ажил болгосон байх Эргэх холбоог соёл болгосон байх Мэдээллийн аюулгүй байдал хангагдсан байх Борлуулалт нэмэгдсэн байх Сунгалтын хувь өмнөх хугацаанаас байнга өссөн байх
5	Харилцагчийн үйлчилгээний төв	II	<ul style="list-style-type: none"> Маркетинг, олон нийттэй харилцах Сурталчилгааны контент санаа гаргуулах, дизайн, текст гүйцэтгүүлэх, Сошиал ба мэдээллийн сувгуудтай харьцах, Сурталчилгааны аянг зохион байгуулах, сурталчилгаа байршуулах, Зах зээлийн судалгаа хийлгэх 	<ol style="list-style-type: none"> Өрсөлдөгчдөөс ялгарсан өнгө төрх имижээ хадгалсан байх Шинэлэг байх Хандалтын тоо тогтмол өсгөсөн байх Брэндийн үнэ цэнийг нэмэгдүүлсэн байх Борлуулалтын өсөлтөд шууд нөлөөлөх акцууд хийсэн байх
6	Маркетинг компани	II		

		<ul style="list-style-type: none"> • Даатгалын бүтээгдэхүүний борлуулалтыг нэмэгдүүлэх зорилгоор гуравдагч бизнесийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээ уулулагч компаниудтай хамтрах, нэмэлт бүтээгдэхүүнийг хөнгөлөлттэй нөхцөлөөр үзүүлэх, хамтын ажиллагааны гэрээ байгуулах, чанарыг шаардах, үр дүнг тооцох, • Харилцан сурталчилгаа хийх, бие биенийхээ борлуулалтыг дэмжих 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Энгийн ойлгомжтой, хүний сонирхол татагдахуйц контенттой байх 7. Ялгаралаа тодорхой харуулсан байх 8. Хурдтай байх 9. Зардлын өгөөж тооцдог байх
<p>7</p> <p>Нэмэлт үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага</p>	<p>II</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ярилцлага, сурвалжлага, хэвлэлийн хурал тодруулга өгөх • Гэрээ байгуулах • Санхүү, тайлан мэдээ байршуулах • Сурталчилгаа байршуулах • Хүртээмжтэй контент ивээн тэтгэж, спонсорлох 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цуурхал эсвэл баримтгүй мэдээлэл цацагдахаас сэргийлсэн байх 2. Контентийн хүртээмж өндөр байх 3. Зардал ба бүтээх үнэ цэнийн харьцаа зохистой байх 4. Бусад оролцогч талуудтай нээлттэй хуваалцах мэдээллийг үнэн зөв,
<p>8</p> <p>Хэвлэл мэдээлэл</p>	<p>II</p>		

		ХҮРТЭЭМЖТЭЙ ХАНГАГДСАН БАЙХ	Байдал
ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНЫ ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУД			
1	Ажиллагсад	<ul style="list-style-type: none"> • Эрүүл аюулгүй ажлын байр, нөхцлөөр хангах • Компанийн үйл ажиллагаанд оролцох эрх үүрэг, хэм хэмжээ тодорхой ойлгомжтой байх • Мэдээллээр хангах • Сургалтаар хангагдах • Санхүүгийн болон амьдралын хэрэгцээг тодорхойлж үр ашигтай, тогтвортой ажиллах нөхцөл бүрдүүлэх 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Хоёр дахь гэр болсон ажлын байрандаа сэтгэл хангалуун байх 2. Ажиллагсдын ажлын үзүүлэлт дээшилсэн байх 3. Компанийн ашиг орлогын өсөлтөөс ажиллагсад эдийн болон эдийн бус хэлбэрээр хүртдэг байх
2	Технологийн компаниуд	<ul style="list-style-type: none"> • Үндсэн системийн хөгжүүлэлт • Борлуулалт ба нөхөн төлбөрийн дэд систем, шийдлүүдийн хөгжүүлэлт • Вэб хуудас хөгжүүлэлт • Чатбот хөгжүүлэлт • Мэдээллийн бааз, системийн аюулгүй байдал, нагдварг арьчлалт ба тохиргоо • И-мэйл, дотоод үйл ажиллагааны автоматжуулалт • Тодорхой нэг төрлийн даатгалын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний аппликэйшн хөгжүүлэлт 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Дотоод үйл ажиллагааны процесс цахимжсан байх 5. Гадаад үйлчилгээний процесс харилцагчдад энгийн ойлгомжтой, хүртээмжтэй байж сэтгэл ханамж төрүүлсэн байх 6. Мэдээллийн аюулгүй байдлыг дээд зэргээр хангасан байх 7. Техникийн боломжит бага нөөцийг ашигласан байх 8. Зардал/Хөрөнгө оруулалт ба Компанид ирэх өгөөж зохистой хэмжээнд байх 9. Тасралтгүй, тогтмол ажиллагааг хангасан байх

			<p>10. Хөгжүүлэлтийг тогтмол хийх, урт хугацааны хамтын ажиллагааг бий болгох</p>
<p>3 Давхар даатгалын компани/зүүчлэгч</p>	<p>I</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Эрсдэлийг шилжүүлэх, нөхөн төлбөр нэхэмжлэх • Хамтарсан бүтээгдэхүүн гаргах • Давхар даатгалын нэмэлт үйлчилгээ авах • Эрсдэлийн үнэлгээ хийлгэх • Ажиллагсад болон харилцагчдад сургалт авах 	<ol style="list-style-type: none"> 1. СЭХорооны журамд заасан үнэлгээ бүхий давхар даатгагчдаас боломжит хамгийн бага хураамж болон нөхцөл авч даатгах 2. Даатгалын дотоод гэрээ ба гадаад давхар даатгалын гэрээний GAP=0 байх 3. Эрүүл мэнд болон гадаад аяллын даатгал зэрэг хамтарсан бүтээгдэхүүний борлуулалт тогтмол өссөн байх 4. Хамтарсан бүтээгдэхүүний хураамжийн ба нөхөн төлбөр, шимтгэлийн тооцоо өр авлагагүй байх 5. Хамтарсан бүтээгдэхүүний нөхөн төлбөрийн материал бүрдэлт/шийдвэрлэлт давхар даатгагчийн шаардлагад нийцсэн байх 6. Ажиллагсдыг тогтмол онлайн ба биет сургалтад хамруулдаг байх 7. Ассистант компанийн үйлчилгээнд харилцагчид сэтгэл ханамжтай гомдол саналгүй байх

			8. Компани олон улсын зах зээлд танигдаж, олон тооны түнш даатгалын байгууллага болон зуучлагчидтай хамтран ажилладаг болсон байх.
4 Хохиrol үнэлгээний компани	II	<ul style="list-style-type: none"> • Хохиrol үнэлгүүлэх • Зах зээлийн үнийн мэдээллийн бааз, судалгаа ашиглах, хийлгэх • Сургалт авах • Эрсдэлийн үнэлгээ хийлгэх, зөвлөмж авах 	1. Хохиrolын үнэлгээ бодитой, даатгалын зүйл сэргээх нөхцөл тодорхой байх 2. Компанийн хэмжээнд эд хөрөнгийн зах зээлийн үнийн судалгаа тогтмол шинэчлэгдэн хэрэглэгддэг байх 3. Харилцагчийн эрсдэлийн үнэлгээг хийлгэж, сэтгэл ханамж дээшилсэн байх 4. Ослын тохиолдол, хохиrol үнэлгээ болон бусад сургалтуудыг ажиллагсдад авсан байх
5 Хууль, хүчний байгууллага	II	<ul style="list-style-type: none"> • Даатгалын тохиолдол баталгаажуулах • Гэмт хэргийн шинж чанартай үйлдлийг шалгуулах • Гомдол гаргах, шийдвэрлүүлэх • Компанийн болон ажиллагсад, хувьцаа эзэмшигчдийн эрх ашгийг хамгаалах • Эсрэг гаргасан гомдлыг няцаах, 	1. Даатгалын тохиолдлын анхдагч учир шалтгаан үнэн зөв тогтоогдсон байх 2. Даатгалын тохиолдлын хууран мэхлэлтийг илрүүлж компанийг болон харилцагчдын нөөц санд хохиrol учруулахаас сэргийлэх 3. Харилцагчтай болон бусад түнш байгууллагуудтай гэрээний болон бусад хууль

			<ul style="list-style-type: none"> эрх зүйн маргаан үүсгэхгүй байх, урьдчилан сэргийлэх тогтолцоотой байх 4. Хууль шүүхийн өмнө компанийн болон ажиглагсдын эрх ашгийг хамгаалж, звийн журмаар шийдвэрлүүлэхийг эрмэлзэх
ТӨР, ОЛОН НИЙТИЙН ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУД			
			<ul style="list-style-type: none"> Даатгалын салбарын зохицуулалтын хүрээнд бүхий л талаар хамтран ажиллах Зохицуулалтын хүрээнд хэрэгжиж буй дүрэм журам, зааврыг мөрдлөг болгох Даатгалын зах зээлийг хөгжүүлэх, тэлэх санал санаачлага гаргаж хамтран ажиллах Зохицуулалтын хүрээнд алдаа дутагдалтай байгаа зүйлийн талаар мэдээлэл хүргүүлж, санал санаачлага гаргах , засварлуулах
1	Санхүүгийн зохицуулах хороо	1	<ol style="list-style-type: none"> Хуулийн хүрээнд хүчинтэй үйлчилж буй хууль, журам, нийцлийг тогтмол хянаж, хангаж ажиллах Даатгалын салбарын эрх зүйн орчныг сайжруулахад хувь нэмрээ оруулсан байх Даатгалын зах зээлийг тэлэхэд хамтран ажиллаж ДНБ-нд эзлэх салбарын хувь хэмжээ өсгөхөд нөлөөлсөн байх
2	Монголын даатгалын холбоо	1	<ul style="list-style-type: none"> Эрх ашгаа хамгаалуулах Холбооны гишүүний эрх үүргийг хэрэгжүүлэх Зах зээлийг хөгжүүлэхэд идэвх санаачлагатай манлайлан оролцох Холбооны удирдлагын багт ажиллах
			<ol style="list-style-type: none"> Холбооны удирдлагын багт сонгогдсон байх Даатгалын салбарыг тэлэхэд манлайлан санаачлагатай ажиллаж, тодорхой үр дүн үзүүлсэн байх

3	Албан журмын даатгалын холбоо	I	<ul style="list-style-type: none"> • Мэдээллийн санг ашиглах, цахим холболт хийх • Мэдээлэл нийлүүлэх • Хуулиар заасан эрх үүргийг хэрэгжүүлэх • Албан журмын тогтолцоог өргөжүүлж, хөгжүүлэх 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Албан журмын даатгалын мэдээллийн санд холбогдож цахим үйлчилгээ авсан байх 2. Мэдээллийн зөрүүгүй нийлүүлэлт хийсэн байх 3. Албан журмын даатгалын бүтээгдэхүүн нэмэгдүүлэхэд манлайлаж үр дүнд хүрч зах зээл өссөн байх 4. Албан журмын хууль эрх зүйн тогтолцоог сайжруулж ажигласан байх
---	-------------------------------	---	---	--

4. ГОМДОЛ, САНАЛ БАРАГДУУЛАХ

4.1 Компани нь оролцогч талуудын санал, гомдлыг ойлгох, тэдгээрт хариу өгөх, асуудлыг үр дүнтэй шийдвэрлэхийг чухал хэмээн үзэж санал хүсэлт болон гомдолд хариу өгөх албан ёсны арга хэмжээг тогтмол хэрэгжүүлнэ.

4.2 Харилцагчийн гаргасан гомдол, саналыг барагдуулах Харилцагчийн үйлчилгээний стандартыг баталж тусгайлан авч үзнэ.

4.3 Ажиллагсдын гомдол, саналыг компанийн "Хөдөлмөрийн дотоод журам"-аар зохицуулж ажиглана.

4.4 Дээрхээс бусад оролцогч талуудын гомдол саналыг хамтын ажиллагааны гэрээгээр эсвэл тухайн гэрээнд тусгагдаагүй бол дараах журмаар шийдвэрлэнэ. Үнд:

4.4.1 Гомдол саналыг хүлээн авахдаа заавал маягт бөглүүлсэн байна. Гомдлыг албан бичгээр, цахим хаягаар, биечлэн хүлээж авч болно.

4.4.2 Үйл ажиллагаа эрхэлсэн нэгж компанийн стандарт маягтын дагуу ирсэн гомдлын огноо, агуулга, холбоо барих мэдээллийг компанийн гомдлын бүртгэл дээр бүртгэж хавсаргана.

4.4.3 Үйл ажиллагаа эрхэлсэн нэгж тухайн гомдолтой холбоотой газар нэгж, ажилтнаас хараат бус шалгалтын ажлын хэсэг томилно. Ажлын хэсэг асуудлуудыг нарийвчлан авч хэлэлцэх бөгөөд албан ёсны гомдлын үнэлгээг эхлүүлэх үүднээс тухайн гомдол саналтай холбоотой бүрэн мэдээллийг цуглуулахажиллагааг эхлүүлнэ. Залруулах, тодруулах, гомдол санал гаргагчид эргэн мэдэгдэх, цаашид

давтан гарахгүй байх урьдчилан сэргийлэх ажиллагаа санал, дүгнэлтийг заавал боловсруулж холбогдох дүрэм, журам, заавар, гэрээнд өөрчлөлт оруулна.

4.4.4 Томилогдсон ажлын хэсэг хуанлийн 30 хоногийн дотор хариу мэдээлэх бөгөөд гомдлын бүртгэл дотор компанийн хийж гүйцэтгэсэн засч залруулах, урьдчилан сэргийлэх ажиллагааны талаарх дэлгэрэнгүй тайланг хөтлөн хавсаргаж гомдол санал гаргагчид мэдээлснээр гомдол, саналыг хаасанд тооцно.

4.4.5 Хэрвээ шаардлага хангасан шийдэлд хүрэхэд илүү урт хугацааны ажиллагаа шаардагдвал гомдол гаргасан оролцогч талд албан бичгээр энэ тухай тайлбар хүргүүлсэн байна.

~ АМАР ДААТГАЛ ХХК ~

“Компанийн оролцогч талуудтай харилцах бодлогын баримт бичиг”
Хавсралт 1

Оролцогч талуудын гомдол санал хүлээн авах маягт

Гомдол саналын дугаар <i>/зөвхөн компанийн хэрэгцээнд /</i>	
Гомдол санал гаргагчийн овог, нэр:	
Төлөөлж буй байгууллага <i>/хэрэв иргэн бол энэ хэсгийг алгасна/.</i>	
Холбоо барих:	Хаяг _____ Цахим шуудан _____ Гар утас _____
Гомдлын тодорхойлолт: <i>/энэ хэсэгт та ямар үйл явдал , хэзээ, хаана болсон болон манай ямар ажилтан, газар нэгжтэй холбоотой талаар дэлгэрэнгүй бичнэ үү./</i>	
Болсон үйл явдалын огноо:	
	<input type="checkbox"/> Нэг л удаа болсон (огноо _____) <input type="checkbox"/> Нэгээс илүү болсон (хэдэн удаа _____) <input type="checkbox"/> Одоо болж байгаа (энэ цаг мөчид үргэлжилж байгаа)
Энэ асуудлыг хэрхэн зохицуулаасай гэж та хүсэж байна вэ?	

Гарын үсэг: _____

Огноо: _____