



**ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДТАЙ ХАРИЛЦАХ, ХАМТРАН
АЖИЛЛАХ ЖУРАМ**

Хувилбар	1.0
Баталсан огноо	2024 оны 6-р сарын 21-ний өдөр
Баталсан	Төлөөлөн удирдах зөвлөл
Боловсруулсан	Гүйцэтгэх захирал
Холбогдох эрх зүйн баримт бичгүүд	Байхгүй
Дагаж мөрдөх	ХасБанк ХК-ийн хэмжээнд
Нэмэлт, өөрчлөлт оруулах, шинэчлэх, хүчингүй болгох	Төлөөлөн удирдах зөвлөл

1.1 НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

- 1.1 **Журмын зорилго.** ХасБанк ХК ("Банк") нь Банкны үндсэн үйл ажиллагааг тогтвортой эрхлэх болон олон нийтийн итгэлийг хүлээж ажиллахад оролцогч талуудтай идэвхтэй харилцаж, хамтран ажиллах нь амин чухал болохыг хүлээн зөвшөөрч хүндэтгэнэ.

Оролцогч талуудтай харилцах, хамтран ажиллах журам ("**Журам**")-ын зорилго нь удирдлагын тогтвортой үйл ажиллагаагаар дамжуулан дотоод болон гадаад оролцогч талуудтай харилцах, хамтран ажиллах үндсэн шаардлагыг тогтоож, энэхүү журмыг ил тод нээлттэй болгоход оршино. Ингэснээр бид оролцогч талуудтай байгууллага дотроо болон гадагш чиглэн харилцахад баримтлах тодорхой чиглэл, удирдамжаар хангахыг зорьсон болно.

- 1.2 **Журмын хамрах хүрээ.** Энэхүү Журмаар оролцогч талуудтай харилцах Банкны ерөнхий арга барил, ажлын зохион байгуулалтыг тодорхойлсон ба тус Журмыг Банкны бүх үйл ажиллагаанд оролцогч талуудтай харилцах, хамтран ажиллахад нэгэн ижил дагаж мөрдөнө.
- 1.3 **Удирдлагын зохион байгуулалт, үүрэг хариуцлага.** Оролцогч талуудад зориулсан харилцаа холбооны сувгийг холбогдох эрх бүхий ажилтнууд болон эрх бүхий албан тушаалтнууд хариуцан ажиллана. Оролцогч талуудтай харилцах, хамтран ажиллах хүрээнд гарсан томоохон амжилт, үр дүнг Гүйцэтгэх захиралд тайлагнах ба Гүйцэтгэх захирал ТУЗ-ийн өмнө хариуцна.

2. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДАЙ ХАРИЛЦАХ, ХАМТРАН АЖИЛЛАХ ТОГТОЛЦОО

- 2.1 **Оролцогч талуудыг тодорхойлох нь.** Банкны оролцогч тал гэдэгт Банкны үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээнд шууд болон шууд бусаар нөлөөлдөг буюу тэдгээрийн нөлөөлөлд өртдөг, эсхүл тийнхүү нөлөөлж болзошгүй буюу нөлөөлөлд өртөж болзошгүй бүх хувь хүн, байгууллага, зохицуулагч байгууллагууд хамаарна.

- 2.2 **Гол оролцогч талууд.** Банк дараах гол оролцогч талуудтай байна:

- (a) Ажилтан;
- (b) Харилцагч;
- (c) Хувьцаа эзэмшигч/хөрөнгө оруулагч;
- (d) Санхүүжүүлэгч/Олон улсын санхүүгийн байгууллага;
- (e) Төрийн байгууллага;
- (f) Зохицуулагч байгууллага;
- (g) Олон нийт;
- (h) Хэвлэл мэдээлэл; мөн
- (i) Байгаль орчин.

- 2.3 **Үндсэн зарчмууд.** Банк оролцогч талуудтай харилцахдаа дараах үндсэн зарчмуудыг баримтална:

- (a) Шинэлэг, ил тод, бүх оролцогч талуудад хүрсэн хариуцлагатай бизнесийн загварыг хөгжүүлэх;
- (b) Өөрийн үйл ажиллагаа явуулж буй орон нутгийн үйлд идэвхтэй оролцох стратегийг хадгалах;

(с) Оролцогч талуудын ашиг сонирхол, асуудал, хэрэгцээг харгалзан, компанийн үнэт зүйлс болон нийгмийн хариуцлагын тэнцвэрийг хангахын тулд оролцогч талуудтай харилцах үр дүнтэй сувгийг идэвхтэй, тасралтгүй, системтэйгээр бий болгоход шаардлагатай нөөц бололцоог хуваарилах; болон

(d) Бизнесийн ёс зүй, компанийн нийгмийн хариуцлагатай холбоотой Банкны амлалт, ялангуяа харилцан итгэлцлийн хөшүүрэг болох шударга болон ил тод байдлын зарчмууд нь Банкны оролцогч талуудтай харилцах харилцааг бий болгох үндэс суурь болдог.

- 2.4 **Оролцогч талуудтай харилцах хэрэгсэл.** Банкны харилцах хэрэгсэлд тухайн оролцогч талын бүлэг тус бүрээс хамаарсан харилцаа холбооны олон төрлийн суваг, хэрэгсэл хамаарна. Хавсралт 1-д тусгагдсан оролцогч талуудтай харилцах матрицад эдгээр хэрэгслүүдийг дэлгэрэнгүй тайлбарласан болно.

3. ХАРИУЦЛАГА ХҮЛЭЭХ, ГОМДОЛ ГАРГАХ ЖУРАМ

- 3.1 Оролцогч талуудын санал, хүсэлт, гомдлыг аль нэг нэгж дангаар хариуцахгүй ба уг харилцааны удирдлагыг төвлөрсөн бус байдлаар зохион байгуулна. Банкны бүх ажилтнууд өөрсдийн эрхлэх асуудлын хүрээнд дотоод болон гадаад оролцогч талуудтай харилцах харилцааг зохицуулах, тэдний хүлээлтийг хангаж ажиллах үүрэгтэй.
- 3.2 Оролцогч талууд харилцаж буй нэгжээсээ авч буй үйлчилгээ, тусламждаа сэтгэл хангалуун бус байвал нэрээ нууцлан (хэрэв хүсвэл), хараат бусаар харилцагчийн хүсэлтийг хүлээн авах хамгийн эхний цэг болох харилцагчийн дуудлагын төв, хөрөнгө оруулагчтай харилцах харилцааны сувгууд, мөн Банкны вэбсайт дахь "Холбоо барих" хэсэгт хандан гомдол гаргах боломжтой.

4. ЖУРАМД ХЯНАЛТ ТАВИХ

- 4.1 Энэхүү Журам Банкны зорилго, үүрэг хариуцлагад нийцэж байгаа эсэхийг Төлөөлөн удирдах зөвлөл тогтмол болон шаардлагатай нөхцөл байдлыг үндэслэн хяналт тавьж ажиллана.

[Төгсгөл]

ХАВСРАЛТ 1: ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДАЙ ХАРИЛЦАХ МАТРИЦ

ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУД	ХҮЛЭЭЛТ / ХАРИЛЦАХ ЗОРИЛГО	ХАРИЛЦАХ СУВГУУД / ХАРИЛЦАХ АРГА ХЭРЭГСЭЛ	ХАРИУЦАХ АЖИЛТАН
Ажилтан	- Өрсөлдөхүйц цалин, хангамж - Ажлын сэтгэл ханамж, хүлээн зөвшөөрөгдөх байдал - Албан тушаал дэвших боломж - Итгэл, хүндлэл - Ажлын таатай орчин - Ажлын байрны таатай байдал	- Тайлангийн хурал - Ритрийт - Сэтгэл ханамжийн судалгаа - Банкны үнэ цэнэ, компанийн соёлын талаарх мэдлэг - Сургалт, албан тушаал дэвших боломж, авьяас чадварыг шалгах - Шагнал болон урамшуулын хөтөлбөрүүд - Өрсөлдөөнт цалин, хангамж - Ажилчдын сайн сайхны төлөөх хөтөлбөрүүд - Уоркплейс (Хамтын ажиллагааны хэрэгсэл)	- Ахлах болон дунд шатны удирдлага - Хүний нөөцийн хэлтэс - Төлөөлөн удирдах зөвлөл ("ТУЗ")/ Засаглал, цалин урамшууллын хороо <i>/Энэ хэсэгт 2025 оны 04 дүгээр сарын 30-ны өдрийн ТУЗ-ийн Р-2025-21 дүгээр тогтоолоор өөрчлөлт оруулсан/</i>
Харилцагчид/ Түншлэл	- Сайн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ - Ил тод үйлчилгээний нөхцөл - Шуурхай үйлчилгээ, санхүүгийн зөвлөгөө - Аюулгүй гүйлгээ - Мэдээллийн аюулгүй байдал, нууцлал - Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг авахад хялбар - Гомдлыг шийдвэрлэх	- Салбарууд, дижитал сувгууд, дуудлагын төв, олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл - Байгууллага, лизинг, VIP үйлчлүүлэгчдэд зориулсан харилцааны менежерүүд - Брэнд болон харилцагчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа - Олон нийттэй харилцах, маркетинг, сурталчилгаа - Төвлөрсөн бүлэг, зах зээлийн судалгаа - Нийгмийн хариуцлагын төсөл, арга хэмжээ, форумыг ивээн тэтгэх - Бусад томоохон брэндүүдтэй хамтран ажиллах	- Гүйцэтгэх захирал ("ГЗ") - Бизнесийн чиглэлийн удирдлагууд - Маркетинг
Хувьцаа эзэмшигч/хөрөнгө оруулагч	- Урт хугацааны тогтвортой, ашигтай өсөлт - Хувьцаа эзэмшлийн үнэ цэнийн өсөлт - Компанийн сайн засаглал, дотоод хяналт - Хувьцаа эзэмшигчдийн эрхийг хэрэгжүүлэх - Цаг тухайд нь мэдээлэх	- Хувьцаа эзэмшигчдийн ээлжит хурал /Хувьцаа эзэмшигчдийн ээлжит бус хурал - Санхүүгийн болон үйл ажиллагааны талаар олон нийтэд тогтмол мэдээлэх - Хөрөнгө оруулагчтай харилцах /Олон нийттэй харилцах арга хэмжээнүүд - ТУЗ-ийн хурал - Хөрөнгө оруулагчдын арга хэмжээнүүд - Рөүдшоу - Ганцаарчилсан уулзалт - Санхүүгийн мэдээллийн хэрэгсэл	- ТУЗ-ийн дарга - Удирдах албан тушаалтнууд - Хөрөнгө оруулагчдын харилцаа хариуцсан нэгж - ТУЗ-ийн ажлын алба - Санхүү удирдлага, тайлан

Санхүүжүүлэгч/ Олон улсын санхүүгийн байгууллага	- Санхүүгийн тогтвортой байдал - Хөрөнгийн сайн чанар, хөрөнгийн сайн байрлал - Хариуцлагатайгаар зээл олгох - Компанийн засаглалын сайн туршлага, ил тод байдал - Цаг тухайд нь мэдээлэх	- Томилогдсон холбоо барих ажилтан (жилийн хугацаанд) - Өр барагдуулах гэрээний тайлан болон Санхүүгийн тайлагналын олон улсын стандартын аудитын тайлан - Дүн шинжилгээ, хяналт шалгалтын хурал - Олон улсын томоохон хурлуудад оролцох	- ГЗ - Санхүү хариуцсан захирал (“СХЗ”) - Бусад удирдах албан тушаалтнууд - Санхүү удирдлагын хэлтэс
Төрийн байгууллага	- Засгийн газраас зохион байгуулж буй хөтөлбөрт оролцох - Орон нутгийн эдийн засаг, аж үйлдвэрийн хөгжлийг дэмжих - Ажлын байр бий болгох - Татвар төлөх	- Төрийн гол байгууллагуудтай харилцахаар томилогдсон ажилтан - Засгийн газрын санаачилга, нийгмийн хариуцлагын төслүүдийг дэмжин ажиллах - Засгийн газрын томоохон арга хэмжээ, форумд оролцох	Бүх удирдах албан тушаалтнууд
Зохицуулагч байгууллага	- Нээлттэй, үнэнч шударга, ил тод харилцааг хадгалах - Компанийн засаглал ба ёс зүйн хамгийн өндөр стандарт - Хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөх - Санхүүгийн залилан, мөнгө угаах, терроризмыг санхүүжүүлэхээс урьдчилан сэргийлэх - Хариуцлагатай зээл, хөрөнгө оруулалт - Жижиг хувьцаа эзэмшигчдийг хамгаалах	- Монголбанк болон Санхүүгийн зохицуулах хорооны томоохон арга хэмжээнд оролцох - Зохицуулагч байгууллагуудтай уулзалт зохион байгуулах - Санхүүгийн салбарыг хөгжүүлэх эрх зүйн орчны талаар зөвлөмж хүргүүлэх	- ТУЗ-ийн дарга - Хараат бус гишүүд - ГЗ - СХЗ - Хууль хариуцсан захирал бөгөөд ТУЗ-ийн нарийн бичгийн дарга
Олон нийт	- Байгууллагын харьяалал - Компанийн нийгмийн хариуцлага - Ёс суртахуун - Мэдээллийг цаг тухайд нь ил тод болгох	- Салбарын холбоод болон Төрийн бус байгууллагуудтай идэвхтэй харилцах - Нийгмийн хариуцлагын төсөл, арга хэмжээ, форумыг ивээн тэтгэх - Санхүүгийн мэдлэгийг дээшлүүлэх	- ГЗ ба удирдах албан тушаалтнууд - Маркетинг/ Олон нийттэй харилцах хэлтэс
Хэвлэл мэдээлэл	- Бизнесийн болон компанийн түүхийг оролцогч талуудтай хуваалцахын тулд хэвлэл мэдээллийн сувгуудын хүрээ, нөлөөг нэмэгдүүлэх. - Банкны брэндийн мэдлэгийг бий болгох	- Бизнесийн болон санхүүгийн хэвлэл мэдээлэлд товч мэдээлэл хүргэх - Телевиз, цахим ярилцлага, салбарын чухал форумд оролцогч/ хөтлөгч хийх - Сошиал медиа контент	- ГЗ ба удирдах албан тушаалтнууд - Маркетинг/ Олон нийттэй харилцах хэлтэс
Байгаль орчин	- Байгаль орчны эерэг өөрчлөлтөд нөлөөлөхөд хувь нэмрээ оруулах - Ногоон санхүүжилтийн санаачилгыг дэмжиж, нүүрстөрөгчийн давхар исэл (CO2)-ийг бууруулах	- Нэгдсэн Үндэсний Байгууллагын Тогтвортой хөгжлийн зорилтуудад хяналт тавих - Байгаль орчин, нийгэм, засаглалын тайлан - Байгаль орчинд ээлтэй бүтээгдэхүүн санал болгох - Парисын хэлэлцээрт нийцүүлэх	- ТУЗ / Эрсдэлийн удирдлагын хороо - Удирдах албан тушаалтнууд - Бизнесийн чиглэлүүд

[Төгсгөл]