

# Хичээл: Даатгалын нөхөн төлбөр шийдвэрлэх үйл явц

CII Cert Level Unit: Insurance Claims Handling Process IF11

Хичээл заах багш: Ч.Жалбуу, Э.Индра, Г.Лхагвасүрэн



Хэрэгжүүлэгч



Хамтран хэрэгжүүлэгч



## Хичээлийн ерөнхий агуулга

Хичээл: 2 өдрийн хичээлээс бүрдэнэ.

Эхний өдөр	Даатгалын нөхөн төлбөрийн ерөнхий зарчмууд болон холбогдох хууль эрхзүй, зохицуулалтын орчны тухай байх юм.
Сүүлийн өдөр	Нөхөн төлбөр шийдвэрлэлтийн техникал асуудлууд болон нөхөн төлбөрийн зардлын удирдлага, хяналтын тухай байх болно.
Мэдлэг шалгах тест	Хичээл эхлэхийн өмнөх тест болон хичээл дууссаны дараах тестийн шалтгалттай байна.



# Агуулга

## 1. Даатгалын нөхөн төлбөрийн ерөнхий зарчмууд

- Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл хүчин төгөлдөр байх шаардлагууд – Onus of proof
- Анхдагч шалтгааны зарчмын тухай – Principle of proximate cause
- Даатгалын гэрээн дэх нөхөн төлбөрийн нөхцөлүүд – Policy conditions related to a claim
- Даатгалын тохиолдлын дараах даатгуулагчийн үүрэг – Duties of the insured after a loss
- Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл гаргахад шаардагдах баримт материал – Documentary and supporting evidence

## 2. Даатгалын нөхөн төлбөрийн хууль эрхзүй ба зохицуулалтын орчин

- Нөхөн төлбөр шийдвэрлэх зохицуулалт журмууд – Regulation of claims handling
- Нөхөн төлбөрийн маргаан ба санал гомдлыг шийдвэрлэх арга зам – Disputing and complaints
- Нөхөн төлбөрийн залилан - Fraud
- Даатгагч харилцагчдаа чин шударга хандах тухай – Fair treatment of customer
- Монгол улсын даатгалын салбарын хууль эрхзүй



# Агуулга

## 3. Нөхөн төлбөр шийдвэрлэлт ба түүний холбогдох техникал асуудлууд

- Нөхөн төлбөр төлөх, олгох хэлбэрүүд – Ways in which claims can be settled
- Нөхөн төлбөрийн хэмжээг үнэлж, холбогдох нөөц санг байгуулах тухай – Estimating and reserving
- Нөхөн төлбөр хэсэгчлэн төлөгдөх нөхцөл болон хүчин төгөлдөр бус нөхөн төлбөр – Invalid and partially met claims
- Суброгаци, salvage, average
- Хариуцах хэсэг: excesses, deductibles and franchises

## 4. Нөхөн төлбөрийн үйлчилгээ ба холбогдох дэд бүтэц

- Нөхөн төлбөрийн ажилтны үүрэг – A role of a claim staff
- Үйлчилгээний стандарт ба харилцагчийн хүлээлт – Service standard and customer expectation
- Нөхөн төлбөрийн дагалдах үйлчилгээ – Related claim services
- Нөхөн төлбөрийн систем ба бүтэц - A Claim system and structure
- Нөхөн төлбөрийг дэмжих бусад байгууллагын үйлчилгээ - Other supporting services



# Агуулга

## 5. Нөхөн төлбөрийн зардлын удирдлага ба хяналт

- Нөхөн төлбөрийн менежерийн үүрэг - A role of claim manager
- Leakage (or over payment of claims)
- Нөхөн төлбөрийн санхүүгийн үзүүлэлтийн хяналт удирдлага – Monitoring financial performance



## Оршил

Оксфордын толь бичигт даатгал гэдэг үгийг тодорхойлохдоо компани (даатгалын компани) тодорхой хураамж авсаны хариуд тусгайлан тохиролцсон хохирол алдагдал үүсэхэд түүнд нөхөн төлбөр олгох үүрэг хүлээж баталгаа гаргасан хэлцлийг хэлнэ гэсэн байдаг. Үүнээс дүгнэвэл даатгалын үндсэн зорилго бол нөхөн төлбөр олгох тухай юм. Товчхон хэлбэл, даатгал бол нөхөн төлбөр олгохын төлөө оршин байдаг.

Тиймээс нөхөн төлбөрийн үйлчилгээний чанар чансаа нь даатгалын компанийн тогтвортой, үр ашигтай удаан хугацаанд оршин тогтнох гол үндэс болдог.

Энэхүү хичээлээр та бүхэнд даатгалын нөхөн төлбөрийг мэргэжлийн үүднээс, зөв шударгаар шийдэхэд шаардагдах мэдлэг, ур чадварын талаар танилцуулах болно. Мөн Монголын даатгалын салбарын нөхөн төлбөрийн үйлчилгээнд тулгардаг практик асуудлуудыг хөндөж ярилцах юм.



## Нэр томъёоны тайлбарууд

1. Onus of proof – Нотлох үүрэг
2. Express condition – Гэрээнд тусгайлан заасан нөхцөлүүд
3. Implied condition – Гэрээнд тусгайлан заагаагүй боловч мөрдөх ёстой ерөнхий нөхцөлүүд
4. Misrepresentation – Даатгуулах эрсдлийн талаар буруу ташаа, худал мэдээлэл өгөх
5. Material facts – Тухайн эрсдэлийг даатгах үгүй эсэхэд нөлөөлөх материаллаг мэдээлэл, фактууд
6. Utmost good faith – Чин шударгын зарчим
7. Duty of disclosure – Эрсдэлийн талаарх мэдэж буй бүх мэдээллийг хуваалцах үүрэг
8. Duty of fair presentation – Эрсдэлийн талаарх мэдээллийг чин шударгаар, үнэн зөвөөр танилцуулах үүрэг



## Нэр томъёоны тайлбарууд

9. Loss quantum – Хохирлын хэмжээ
10. Condition precedent – Угтвар нөхцөл
11. Warranty – Амлалт
12. Severity – Хохирлын цар хүрээ
13. Salvage – Хохиролд өртсөн зүйлсийн үлдэх өртөг
14. IBNR – (Incurred but not reported) – Учирсан боловч нэхэмжлээгүй хохирлын нөөц сан
15. Deductible – Хариуцах хэсэг
16. Excess – Хариуцах хэсэг (иргэдийн даатгалд голчлон хэрэглэдэг)
17. Franchise – Хариуцах хэсэг (гэнэтийн осол, эмчилгээний зардлын даатгалд баримталдаг хариуцах хэсэг)





# Бүлэг 1: Даатгалын нөхөн төлбөрийн ерөнхий зарчмууд

## 1. Даатгалын нөхөн төлбөрийн ерөнхий зарчмууд / General Principles

- a. Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл хүчин төгөлдөр байх шаардлагууд – Onus of proof
- b. Анхдагч шалтгааны зарчим ба түүний хэрхэн үйлчилдэг тухай – Application of proximate cause
- c. Даатгалын гэрээний нөхөн төлбөрийн нөхцөлүүд – Policy conditions related to a claim settlement
- d. Даатгалын тохиолдлын дараах даатгуулагчийн үүрэг – Duties of the insured after the loss
- e. Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл гаргахад шаардагдах баримт материал – Documentary and supporting evidence



## Нөхөн төлбөр хүчин төгөлдөр байх хуулийн шаардлагууд

### Onus of proof – Нотлох үүрэг

Даатгалын тохиолдлын болж даатгуулагч нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл гаргах үедээ дараах 2 зүйлийг нотлох үүрэгтэй гэж үздэг.

**Тохиолдол нь гэрээгээр даатгуулсан эрсдэлийн улмаас бий болсон:** An insured peril arose: Даатгалын гэрээгээр даатгуулсан эрсдэлээс шалтгаалж түүнд хохирол учирсан болохыг нотлох үүрэгтэй. Энэхүү үүрэг нь даатгагчид энэ тухай утсаар мэдэгдэх, нөхөн төлбөрийн хуудас бөглөх зэргээр эхэлж болох ба бусад дэмжих материалууд шаардагдаж болно.

**Даатгалын тохиолдлын улмаас түүнд учирсан хохирлын хэмжээ:** The amount of loss: Даатгуулагч даатгалын тохиолдлын улмаас түүнд санхүүгийн хохирол учирсаныг болон түүний хэмжээг нотлох үүрэгтэй. Тухайлбал, худалдан авалт, засвар үйлчилгээний баримт, хөндлөнгийн үнэлгээ хийлгэх гэх мэтээр өөрт учирсан хохирлын санхүүгийн хувьд хэмжиж нотлох үүрэгтэй.

Даатгалын гэрээний энэ үүргийг **onus of proof буюу нотлох үүрэг** гэдэг.

## Нөхөн төлбөр хүчин төгөлдөр байх хуулийн шаардлагууд

Гэхдээ энэхүү нотлох үүрэг нь даатгуулагч учирсан хохирлын талаар даатгагчид мэдэгдэл өгөх, түүнийн зөвлөмжийн дагуу бусад дэмжих материалуудыг гаргаж өгөх хүрээнд л хязгаарлагдана.

Мөн энэхүү үүрэг нь хариуцлагын төрлийн даатгалуудад өөр байдаг. Даатгагч зөвхөн мэдэгдэл өгөх буюу даатгалын тохиолдол учирсаныг нотлох ба түүнээс цааш даатгагч даатгуулагчийнхаа өмнөөс нөхөн төлбөрийн хэлцлийг хөтөлж явдаг. Нөхөн төлбөрийн дүн нь шүүхийн тогтоосноор эсхүл даатгагчийн нэхэмжлэгч талтай тохиролцсон дүн байх тул даатгуулагч нөхөн төлбөрийн хэмжээг (loss quantum) тогтоох харилцаанд оролцдоггүй.

Хэрэв даатгуулагчийн мэдүүлсэн нөхөн төлбөрөөс татгалзаж буй энэхүү нотлох үүрэг нь даатгагчид шилжих бөгөөд ямар шалтгаанаар гэрээнээс татгалзаж байгаа тухайгаа нотлох үүрэгтэй.



## Нөхөн төлбөр хүчин төгөлдөр байх хуулийн шаардлагууд

Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл ирэх үед Даатгагч талаас:

- Нэхэмжлэл гаргах үед тухайн нэхэмжлэл гаргаж буй даатгалын гэрээ хүчинтэй байгаа эсэх
- Нэхэмжлэгч нь гэрээнд заагдсан даатгуулагч эсхүл нөхөн төлбөр авах эрхтэй этгээд мөн эсэх
- Болсон үйл явдал нь (event or peril arose) даатгалын гэрээнд хамаарч буй эсэх
- Даатгуулагч хохирлыг бууруулах зогсоох талаар боломжит арга хэмжээг авсан эсэх
- Даатгалын гэрээний болзолт нөхцөлүүд болон амлалтууд биелэгдсэн эсэх
- Даатгуулагч duty of fair presentation or duty to take reasonable care not to make a misrepresentation үүргээ биелүүлсэн эсэх
- Учирсан хохирлын хэмжээ тодорхойлогдохуйц байгаа эсэх зэргийг шалгах үүрэгтэй.

Мөн даатгагч нь өөрийн бүх даатгуулагч харилцагчид, хувьцаа эзэмшигчдэд түүнд ирүүлсэн нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлүүд шударга бөгөөд цаг хугацаандаа төлөгдөж буйг тайлагнах үүрэгтэй байна.

## Гэрээний болзолт нөхцөлүүд / Policy conditions

Даатгалын гэрээнд олон төрлийн болзолт нөхцөлүүд агуулагдсан байдаг. Болзолт нөхцөлүүд нь express condition болон implied conditions гэх хэлбэрүүдээр байж болно.

- Express: Даатгалын гэрээнд тодорхойлж заасан болзолт нөхцөлүүд
- Implied: Гэрээнд бичиж оруулаагүй хэдий ч хэн бүхэн хүлээн зөвшөөрч болох болзолууд

Express condition

Мотоциклыг гаражд хадгалсан нөхцөлд л хулгайн эрсдэл хамгаалагдана.

Implied condition

Даатгуулагч даатгал хийлгэсэн хэдий ч даатгалын зүйлдээ тоомжиргүй хайхрамжгүй хандах, түүний аюулгүй байдлыг үл ойшоохыг хориглоно.

## Гэрээний болзолт нөхцөлүүд / Policy conditions

Гэрээний болзолт нөхцөлүүдийг дараах 3 бүлэгт хувааж болно.

Condition precedent to the contract	Даатгалын гэрээний суурь угтвар нөхцөлүүд
Condition subsequent to the contract	Даатгалын гэрээ байгуулагдмагц түүнийг дагах суурь нөхцөлүүд.
Conditions precedent to liability (or recovery)	Нөхөн төлбөр үүрэг хүлээхэд тавигдах суурь нөхцөлүүд

Болзолт нөхцөлүүдийг зөрчвөл үүсэх үр дагавар, хариуцлага нь эдгээр болзолт нөхцөлүүдийн аль бүлэгт багтаж байгаагаас хамаардаг.



## Даатгагч нөхөн төлбөрийн үүрэг хүлээхэд тавигдах суурь шаардлагууд

### Conditions precedent to liability or recovery

Энэ нөхцөл зөрчигдсэн бол Даатгагч тухайн хохиролд нөхөн төлбөр олгохоос татгалзаж болох хэдий ч даатгалын гэрээг бүхэлд нь цуцлах, хүчингүй болгох эрхгүй байдаг.

**Insurance: Conduct of Business Sourcebook (ICOBS):** Залилах, хуурч мэхлэх үйлдлээс бусад тохиолдолд Даатгуулагч дээрх нөхцөлийг зөрчсөн нь тухайн хохирол үүсэх нөхцөлд хүргээгүй бол Даатгагч нөхөн төлбөрөөс татгалзах эрхгүй гэж заасан байдаг.



## Гэрээний тодорхой байх шаардлага

**Unfair or hidden terms and conditions – Даатгагчийн талд давуу байдал үүсгэх шударга бус, тодорхойгүй нөхцөл заалтууд**

Английн хууль тогтоомж – Consumer Right Act 2015 (Unfairness)

Даатгалын гэрээг дараах 2 нөхцөл хангагдсан тохиолдолд даатгуулагчийн эрх ашгийг хангасан эрх тэгш гэрээ болсон гэж үздэг.

- Гэрээ нь салаа утга агуулгагүй бөгөөд үг хэллэг, утгай найруулгын хувьд маш тодорхой бичигдсэн байх (Transparent)
- Нөхцөл заалтуудыг гэрээнд хэн бүхний анхааралд хүрэхүйц байдлаар тодорхой илэрхийлсэн байх (Prominent)





## Даатгалын тохиолдлын үед Даатгуулагчийн хүлээх үүргүүд

**Implied duties** - Даатгалын гэрээнд тусгайлан заагаагүй хэдий ч нийтлэг хууль тогтоомжуудаар оногдуулсан үүргүүд. Тухайлбал:

- Хохирлоос урьдчилан сэргийлэх боломжит бүх арга хэмжээг авах
- Даатгалын зүйлд санаатайгаар хохирол учруулахгүй байх
- Даатгалын тохиолдлын үед (гал, хулгай гэх мэт) холбогдох эрх бүхий байгууллагад мэдэгдэх

**Express duties** - Даатгалын гэрээнд тусгайлан зааж, гэрээний болзолт нөхцөл болгон оруулсан үүргүүд байдаг. Өөрөөр хэлбэл, даатгалын тохиолдлын үед даатгуулагчийн авах хэмжээ, үүргүүдийг тодорхойлж заасан нөхцөлүүд. Үүнийг Claims Procedure or Actions by the Insured гэдэг. Тухайлбал:

- Даатгагчид нэн даруй мэдэгдэх
- Даатгалын тохиолдлын үед хохирлыг цааш тархаахгүй байх, таслан зогсоох боломжит арга хэмжээг авах
- Тодорхой хугацааны дотор хохирлын талаарх дэлгэрэнгүй мэдээлэл, баримт нотолгоог бүрдүүлж өгөх

## Даатгалын тохиолдлын үед бүрдүүлэх баримт материал

### Documentary evidence

- Эхний мэдэгдэл /First notification of loss/: Даатгалын тохиолдлын талаар маш түргэн хугацаанд мэдээлэл цуглуулж авах, хариу арга хэмжээг зөвлөх боломж
- Нөхөн төлбөрийн асуулга – Claim form:
  - ✓ Нөхөн төлбөрийн суурь шаардлагууд хангагдаж байгааг шалгах,
  - ✓ Нөхөн төлбөрийг цааш шийдвэрлэхэд шаардагдах мэдээллүүд цуглуулж авах
  - ✓ Үүссэн хохирлын хэмжээг (potential severity) таамаглах
  - ✓ Суброгацийн зарчим хэрэгжүүлэх боломжтой эсэх гэх мэт

## Даатгалын тохиолдлын үед шаардаж болох бусад дэмжих материалууд

### Supporting evidence

Тухайн даатгалын гэрээний төрөл, үүссэн даатгалын тохиолдол зэргээс хамаарч хохирол үүсгэсэн шалтгаан, түүний хэмжээг нотлох, сэжигтэй тохиолдолд хуурамч нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлээс болгоомжлох зэрэг шалтгаанаар зарим нэмэлт материалууд авч болдог.

Мөн дараах мэргэжлийн экспертүүд нөхөн төлбөрийн шалгах үйл явцад оролцож болно.

- Хуульч, эмч, үнэлгээчин, инженер гэх мэт



## Анхдагч шалтгааны зарчим

### Proximate cause

**Жишээ 1:** Жижиг дэлгүүрийн эзэн дэлгүүрийнхээ шилэн фасадыг галын эрсдэлээс бусад (галын эрсдэл ороогүй) эрсдэлээс хамгаалан даатгуулжээ. Хажуу айлын дэлгүүрт гал гарч гудамжинд олон хүн (angry mob) цугларчээ. Тэдгээр хүмүүсээс зарим нь үймээс самуун дэгдээж даатгуулсан дэлгүүрийн цонхыг хагалжээ. Анхдагч шалтгаан юу вэ?

**Жишээ 2:** Ensuing loss: Нэгэн хоолны үйлдвэрийн гал тогоонд тосонд гүн шарагч (deer fryer)төхөөрөмжөөс гал гарчээ. Гал цааш өргөжиж гал тогооны бусад тоног төхөөрөмжүүд болон бараа материал засал чимэглэлийг гэмтээсэн. Даатгалын компани судалж үзээд гал гарсан шалтгаан нь тосонд гүн шарагч төхөөрөмжийн дотоод эвдрэлээс болсон буюу хохирлын анхдагч шалтгааныг гал биш гүн тосонд шарагчийн дотоод эвдрэл гэж үзсэн. Тухайн даатгалын гэрээний хасагдах хэсэгт тоног төхөөрөмжийн гадны нөлөөгүй дотоод эвдрэлээс үүссэн хохирол гэсэн заалт байсан.

Энэ тохиолдолд анхдагч шалтгааны зарчим яригдах уу? Хэрхэн дүгнэх вэ?



## Анхдагч шалтгааны зарчим

### Proximate cause

Хохиролд хүргэсэн шалтгааны гинжин хэлхээ ба үүссэн үр дагавар, хохирлын хоорондын хамаарал. Train of events буюу олон үйл явдал зэрэгцэн бий болсон нөхцөлд тэдгээрээс аль нь хохирлын анхдагч шалтгаан болохыг тогтооход баримтлах зарчим.



## Бүлэг 2: Даатгалын нөхөн төлбөрийн хууль эрхзүй ба зохицуулалтын орчин

### 2. Даатгалын нөхөн төлбөрийн хууль эрхзүй ба зохицуулалтын орчин

- a. Нөхөн төлбөр шийдвэрлэх зохицуулалт журмууд – Regulation of claims handling
- b. Нөхөн төлбөрийн маргаан ба санал гомдлыг шийдвэрлэх арга зам – Disputing and complaints
- c. Нөхөн төлбөрийн залилан - Fraud
- d. Даатгагч харилцагчдаа чин шударга хандах тухай – Fair treatment of customer
- e. Монгол улсын даатгалын салбарын хууль эрхзүй



## Даатгалын нөхөн төлбөрийн хууль эрхзүй ба зохицуулалтын орчин

### Англи улсын хувьд:

Зохицуулалтын байгууллагууд

PRA – Prudential Regulation Authority

FCA – Financial Conduct Authority

Холбогдох хууль тогтоомжууд:

- Insurance: Conduct of Business Sourcebook (ICOBS)
- Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012
- Insurance Act 2015
- Enterprise Act 2016

## Английн хууль тогтоомжууд

Хууль, журмууд	Зохицуулах чиглэл	Нөхөн төлбөрт хамаарах хэсэг	Зохицуулсан нь
Consumer Insurance Act 2012	Consumer Insurance буюу иргэний даатгалын харилцааг голчлон зохицуулдаг.	The duty to take reasonable care not to make misrepresentations	Даатгуулагч энэ үүргээ биелүүлээгүй нь санаатай эсхүл санамсаргүй байснаас хамаарч үүсэх хариуцлагыг тодорхойлж өгсөн.
Insurance Act 2015	Commerical Insurance буюу бизнесийн даатгалын харилцааг голчлон зохицуулдаг.	The duty to make a fair presentations	Даатгуулагч энэ үүргээ биелүүлээгүй нь санаатай эсхүл санамсаргүй байснаас хамаарч үүсэх хариуцлагыг тодорхойлж өгсөн.
Insurance: Conduct of business sourcebook (ICOBS)	Даатгуулагчдын эрх ашгийг хамгаалахад гол чиглэсэн.	Fair treatment of customer	Даатгагч үндэслэлгүй, тодорхойгүй шалтгаанаар нөхөн төлбөрөөс татгалзахгүй байх тухай тодорхойлж заасан.



## Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 - Иргэний даатгалын хууль

Даатгуулагч хэрэглэгчдийг consumer (иргэдийн даатгал) болон commercial customers (бизнесийн даатгал) гэж 2 ангилсан ба энэ хууль consumer даатгуулагчдын асуудлыг голчлон зохицуулдаг.

- Даатгалын гэрээний харилцаанд орохоос өмнө даатгуулагч (consumer insured) даатгагчид худал, төөрөгдүүлсэн мэдээлэл өгөхгүй байх үүрэгтэй. Гэхдээ энэхүү үүрэг нь зөвхөн андеррайтерын даатгуулагчаас асуусан асуултуудын хүрээнд л хязгаарлагдана.
- Qualifying misrepresentation буюу худал хуурмаг мэдээлэл гэдгийг энэ хуулиар:
  - ✓ Deliberate or reckless (Санаатай): Тухайн мэдээлэл нь худал хуурмаг, төөрөгдүүлсэн бөгөөд даатгагчийн шийдвэрт чухал хамааралтай гэдгийг даатгуулагч мэдэж байсан
  - ✓ Careless (Санамсаргүй, болгоомжгүй): санаатай биш буюу хайхрамжгүйгээр буруу мэдээлэл өгсөн

## Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 - Иргэний даатгалын хууль

### Авах арга хэмжээ.

Хэрэв санаатайгаар худал хуурмаг мэдээлэл гаргаж өгсөн бол	Хайхрамжгүйгээр буруу мэдээлэл өгсөн бол
Даатгагч гэрээнээс татгалзах эрхтэй.	<p>Хэрэв хэрэглэгч зөв мэдээлэл ирүүлсэн бол даатгагч ямар шийдвэр гаргах байсан бэ гэдгээс хамаардаг.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Хэрэв даатгагч гэрээ хийхгүй байсан бол гэрээг цуцалж болох бөгөөд хураамжийг буцаах ёстой.</li><li>✓ Хэрэв даатгуулагч гэрээг өөр нөхцөлөөр байгуулах байсан бол даатгагч тухайн гэрээг тухайн нөхцөлүүд үйлчлэх байдлаар авч үзэж болно.</li><li>✓ Хэрэв даатгуулагч илүү өндөр хураамжтайгаар гэрээг байгуулах байсан бол нөхөн төлбөрийг хувь тэнцүүлэн бууруулж болно.</li></ul>

# Insurance Act 2015 – Даатгалын хууль

## Insurance Act 2015 – Бизнесийн даатгалын хууль

Commercial customers ангилалд хамаарах даатгуулагч хэрэглэгчдийн асуудлуудыг голчлон энэ хуулиар зохицуулдаг.

- Гэрээний байгуулахын өмнөх үеийн duty of disclosure үүрэг гэж юу байх болон түүнийг зөрчсөн үед үүсэх үр дагавар;
- Гэрээнд заасан амлалтууд буюу warranties зөрчигдсэн бол яах вэ;
- Нөхөн төлбөрийн залилангийн үед даатгагчийн авах арга хэмжээ;

Гэсэн 3 гол асуудлыг онцолно.



## Insurance Act 2015 – Бизнесийн даатгалын хууль

### Эрсдэлийн талаар fair танилцуулга хийх үүрэг - Duty to make a fair presentation of the risk

Өмнөх зохицуулалт болох Marine Insurance Act 1906 –н utmost good faith and disclose all material facts гэсэн агуулгыг өөрчилж даатгуулагч талд илүү хялбар болгож, даатгагч талд нөхөн төлбөрөөс татгалзаж нөхцөлийг илүү чангаруулсан.

Fair presentation гэж юуг хэлэх вэ?

- Даатгуулагч өөрийн мэдэж байгаа, мэдэж байх ёстой бүхий л материаллаг нөхцөл байдлуудыг даатгагчид мэдүүлэх үүрэгтэй.
- Даатгагч тэдгээр материаллаг нөхцөл байдлуудын талаар судалж шийдвэр гаргаж болохуйц хэмжээний дэлгэрэнгүй мэдээллийг хамт өгөх үүрэгтэй.



## Insurance Act 2015 – Бизнесийн даатгалын хууль

### Remedies for non-disclosure

Insurance Act 2015 батлагдахаас өмнө хэрэв даатгуулагч материаллаг мэдээллүүдийг гаргаж өгөхдөө ямар нэг байдлаар алдаа зөрчил гаргасан л бол даатгагч гэрээнээс татгалзах эрхтэй байсан.

Insurance Act 2015 зохицуулсан нь:

- Зөвхөн залилах, хууран мэхлэх зөрчил илэрсэн нөхцөлд л даатгагч гэрээнээс татгалзах эрхтэй.
- Залилах, хуурч мэхлэхээс бусад тохиолдолд тухайн зөрчил нь санаатай эсхүл санамсаргүй үйлдэгдсэнээс хамаарч даатгагч ямар арга хэмжээ авч болохыг зааглаж өгсөн.



## Insurance Act 2015 – Бизнесийн даатгалын хууль

### Warranties – Амлалт

Warranties гэдэг бол тухайн эрсдэлийн талаар даатгуулагчаас өгч буй

- Ямар нэг зүйл хийнэ эсхүл хийхгүй
- Тодорхой факт оршин байгаа эсхүл байхгүй тухай амлалтууд байдаг. Жишээ нь:

Далайн даатгал:	Хөлөг онгоц тодорхой бүс нутгуудаас аялахгүй байх
Хөрөнгийн даатгал:	Даатгуулж буй барилга бүтэн үйл ажиллагаатай бороожуулагч системээр хамгаалагдсан байна.



## **Insurance Act 2015 – Бизнесийн даатгалын хууль**

### **Warranties – Амлалт**

Амлалтыг зөрчсөн бол тухайн зөрчил нь материаллаг байсан эсэх эсхүл хохирол үүсгэх шалтгаан болсон эсэхээс үл хамааран даатгагч гэрээнээс татгалзах эрхтэй байсан.

Insurance Act 2015 –аар амлалт зөрчигдсөн бол даатгагч гэрээг бүхэлд нь цуцлахгүйгээр харин хэсэг хугацаанд гэрээний үйлчлэлийг зогсоож болно. Гэхдээ зөрчил арилмагц гэрээ эргээд хүчин төгөлдөр болдог байхаар зохицуулсан байна.



## Insurance: Conduct of Business Sourcebook (ICOBS)

Энэ журмын гол зорилго бол даатгуулагч, хэрэглэгчид эрх тэгш, шударга үйлчилгээг авч буй эсэхийг хянах тухай байдаг бөгөөд нөхөн төлбөрийг шударгаар шийдвэрлэх үүргийг гагцхүү даатгагчид оногдуулсан байдаг.

- Даатгагч нөхөн төлбөр шийдвэрлэх функцийг бусдад аутсорсинг байдлаар шилжүүлсэн байж болох хэдий ч нөхөн төлбөр шийдвэрлэх явцад гарсан аливаа алдаа, ашиг сонирхлын зөрчил зэргийг зөвхөн Даатгагч хариуцах ба ингэхдээ даатгуулагчийн эрх ашгийг дордуулахгүйгээр шийдвэрлэх үүрэгтэй байдаг.
- Даатгагч нөхөн төлбөрөөс **үндэслэлгүй, тодорхой бус шалтгаанаар** татгалзахыг мөн энэхүү журмаар хориглосон байдаг.





## Insurance: Conduct of Business Sourcebook (ICOBS)

### Misrepresentation: Иргэний даатгалын хувьд

- Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 –н дагуу misrepresentation гэж тодорхойлсон тодорхойлолтод нийцэхгүй байгаа бол ийм агуулгаар нөхөн төлбөр олгохоос татгалзахгүй байх
- Бусад ердийн даатгалын хувьд: Гэрээний болзолт нөхцөлүүдийг зөрчсөн нь хохирол үүсэх шалтгаан болоогүй бол гэрээний нөхцөлийг зөрчсөн гэх шалтгаанаар нөхөн төлбөр төлөхөөс татгалзахгүй байх.



## Enterprise Act 2016

Энэ хуулиар Insurance Act 2015 –д зарим нэмэлт өөрчлөлтүүд оруулсан. Тухайлбал, нөхөн төлбөрийг төлөхгүй удааснаас үүсэх хариуцлагыг энэ хуулиар нэмж зохицуулсан. Гол агуулгууд нь:

- Аливаа даатгалын нөхөн төлбөрийг хамгийн боломжит хугацаанд (in a reasonable time) төлөх үүрэгтэй.
- Боломжит хугацаа гэдэгт нөхөн төлбөрийг шалгах, үнэлэхэд зарцуулах цагийг ойлгоно.
- Боломжит цаг хугацаа гэдэг нь тухайн даатгалын төрөл, нөхөн төлбөрийн төвөгшил, хэмжээ, бусад нийцлийн асуудлууд зэргээс хамаарч өөр өөр байж болно.
- Даатгагч нөхөн төлбөрийн маргаан үүсгэх замаар нөхөн төлбөр төлөх хугацааг сунгахыг хориглоно.
- Хэрэв даатгагч нөхөн төлбөрийг төлөхгүй удаасан бол тухайн нөхөн төлбөрийн дүн дээр нэмж холбогдох торгуулийг төлөх үүрэгтэй.



## Нөхөн төлбөрийн маргаан ба санал гомдол

### Disputes and complaints

#### Financial Ombudsman Service (FOS)

Бие даасан, хараат бус байгууллага бөгөөд даатгалын нөхөн төлбөрийн маргааныг таслах үйлчилгээ үзүүлдэг. Ингэхдээ зөвхөн тодорхой шалгуур үзүүлэлтийг хангаж буй нэхэмжлэл гаргагчдад үйлчилгээ үзүүлдэг. Үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой айлууд нь:

- Иргэн /Consumer Insured/
- Жижиг байгууллага /10 –аас доош ажилтантай, жилийн борлуулалтын орлого нт 2 сая фаундаас доош байх/
- Буяны байгууллагууд /жилийн орлого 6.5 сая фаундаас доош байх/
- Жижиг бизнес /жилийн орлого 6.5 сая фаундаас доош, 50 –иас цөөн ажилтантай байх/

## Нөхөн төлбөрийн маргаан ба санал гомдол

### Disputes and complaints

#### Арбитр – Arbitration

Даатгалын гэрээнд нөхөн төлбөрийн маргааныг арбитрын журмаар шийдвэрлэх заалт оруулсан байх нь түгээмэл. Арбитрыг сонгох шалтгаанд:

- Зөвхөн тухайн асуудлаар арбитр хуралдах бөгөөд тухайн салбар, сэдвээр мэргэшсэн шүүгчид маргааныг таслана.
- Нөгөө талд уламжлалт шүүхээр шийдүүлэх нь нэгт олон нийтэд ил тод хоёрт шүүгч нь яг тухайн салбар сэдвээр мэргэшээгүй байх эрсдэлтэй.



## Нөхөн төлбөрийн маргаан ба санал гомдол

### Disputes and complaints

### Third party disputes – Alternative dispute resolution (ADR)

Шүүхэд нэхэмжлэл гаргахгүйгээр маргааныг шийдвэрлэх өөр нэг арга зам.

<b>Adjudicative options</b> Маргалдагч талууд маргааныг хэрхэн шүүн таслах процессыг сонгодог боловч үр дүн тэдний хяналтын гадна байна.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Арбитр</li><li>• Adjudicator</li><li>• Expert determination</li></ul>
<b>Non-adjudicative options</b> Маргалдагч талууд маргааныг таслах процесс аргачлал болон үр дүн хоёрыг зэрэг хяналтандаа байлгах	<ul style="list-style-type: none"><li>• Хэлцэл хийх</li><li>• Дугуй ширээний уулзалт</li><li>• Дундын зуучлагч</li><li>• Conciliation</li></ul>

## Даатгуулагчид эрх тэгш, шударга хандах зарчим

### Fair treatment of customers

Тусгай зохицуулалт бүхий бүх фирмүүд харилцагч үйлчлүүлэгчидтэйгээ харилцах харилцааныхаа туршид баримтлах этик, ёсзүйн болон зохицуулалтын зарчмуудыг fair treatment of customers гэсэн агуулгаар авч үздэг. Үүний хэрэгжилтийг FCA хариуцдаг. Дараах 6 үр дүнг фирмүүд үйлчлүүлэгчидтэй харилцахдаа бий болгохыг зорих ёстой.

- Үр дүн 1 – Харилцагч үйлчлүүлэгчдээ чин шударгаар хандах нь тухайн байгууллагын соёлын төв нь байдаг байгууллагаас үйлчилгээ авч буй гэдэгтээ харилцагч итгэлтэй байх
- Үр дүн 2 – Иргэдийн даатгалын зах зээлд сурталчилж, борлуулж байгаа бүтээгдэхүүн үйлчилгээ нь зорилтот хэрэглэгчдийн хэрэгцээ шаардлагад бүрэн нийцсэн байх

## Даатгуулагчид эрх тэгш, шударга хандах зарчим

### Fair treatment of customers

- Үр дүн 3 – (Consumers) Иргэдийн даатгалын үйлчлүүлэгчид даатгалын гэрээ авахаас өмнөх, авч байх болон авсаны дараах үеүдэд зөв, тодорхой мэдээллээр хангагдаж байх
- Үр дүн 4 – Үйлчлүүлэгчид (Consumers) үзүүлж буй зөвлөгөө үйлчилгээ нь зөв тохиромжтой байх ёстой бөгөөд тэдний нөхцөл байдлыг бодолцож үзсэн байх ёстой.
- Үр дүн 5 – Фирм үйлчлүүлэгчид (Consumers) үүсгэсэн хүлээлтийнхээ дагуу байх бүтээгдэхүүн үйлчилгээг нийлүүлэх, мөн бүтээгдэхүүний дагалдах сервис үйлчилгээнүүд нь хүлээн зөвшөөрөхүйц стандарттай байх
- Үр дүн 6 – Үйлчлүүлэгч (Consumers) борлуулалтын дараах зүй бус саад бэрхшээл, төвөг чирэгдэл учруулахгүй байх

Financial services and Markets Act 2000 – н дагуу эмзэг хэрэгчлэгчдэд тэгш шударга хандах тухай тодорхой зөвлөмжүүд гаргасан байдаг.



## Нөхөн төлбөрийн залилан

### Fraud

Даатгалын нөхөн төлбөрийн залилан дараах байдлуудаар илэрч болно.

- Inventing - Хэзээ ч болоогүй үйл явдлыг болсон мэтээр зохиох
- Exaggerating – Даатгалын тохиолдол болсон үед түүнийг ашиглан нөхөн төлбөрийн хэмжээг ихэсгэх
- Deliberately creating – Даатгалын тохиолдлыг санаатайгаар бий болгох





## Нөхөн төлбөрийн залилангаас урьдчилан сэргийлэх нь

### Fraud prevention

**Insurance Fraud Bureau (IFB)** нөхөн төлбөрийн залилантай тэмцэх зорилгоор байгуулсан даатгалын салбарын хамтын байгууллага. Даатгалын компаниуд нөхөн төлбөрийн залилангийн талаарх дата, мэдээллүүдээ хуваалцах нэгдсэн төв болж өгдөг.

- Нөхөн төлбөрийн залиланг илрүүлэх, түүнээс үүдэлтэй санхүүгийн гарз хохирлоос зугтахад Даатгагчдад туслах
- Нөхөн төлбөрийн залилан үйлдэж буй этгээдүүдийг олж илрүүлэх, шүүхэд дуудахад цагдаа, зохицуулагч байгууллага болон бусад хууль хэрэгжүүлэгч байгууллагуудад туслах

**Insurance Fraud Enforcement Department (IFED) of City London Police:** Английн даатгагчдын холбоо болон Ллойдс оф Лондон –оор дамжуулж даатгагчдын түншлэлээр санхүүждэг цагдаагийн тусгай тасаг. Өндөр дүнтэй нөхөн төлбөрийн залилан үйлддэг зохион байгуулалттай гэмт хэргийн бүлгийг илрүүлж барих чиглэлд ажилладаг.



## **Нөхөн төлбөрийн залилангаас урьдчилан сэргийлэх нь**

### **Fraud prevention**

#### **Дундын мэдээллийн сангууд**

- Motor Insurance Anti-Fraud and Theft Register (MIAFTR 2)
- Motor Insurance Database (MID)
- Claims and Underwriting Exchange
- Art Loss Register



## Нөхөн төлбөрийн залилан илрүүлэх

### Fraud detection

Нөхөн төлбөрийн залиланг илрүүлэхэд нөхөн төлбөрийн ажилтан чухал үүрэг гүйцэтгэнэ. Нөхөн төлбөрийн залиланд илэрч болзошгүй нийтлэг шинжүүд:

- Даатгалын гэрээ авмагцаа нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл гаргах
- Даатгагчийг байнга солих: Аль нэг даатгалын компанид бүртгэгдсэн мэдээллийг даатгагчдаа солих замаар сарниулах
- Даатгалын үнэлгээний хэвийн бус өсөлт
- Үнэн бодит мэдээлэл өгөхөөс татгалзах
- Ялгаатай мэдүүлгүүд өгөх
- Даатгагчтай хамтран ажиллахаас цааргалах
- Материал бүрдүүлэлтэд дутуу дулимаг зүйл байх
- Материал бүрдүүлэлт хэт төгс байх



## Нөхөн төлбөрийн залилангаас үүсэх үр дагавар

Даатгагч	Нөхөн төлбөрийн зардал өндөр гарч ашиг буурна. Нөгөө талаас хураамжийн хувь өсөж өрсөлдөх чадварыг бууруулна. Нэр хүндэд сөрөг нөлөө үзүүлнэ.
Даатгуулагчид	Нөхөн төлбөрийн залилан нь эцэстээ хураамжийн өсөлтөд хүргэж тэдгээрийг бусад даатгуулагчид төлнө.
Залилагч	Хэрэв нэг удаа амжилттай залилан хийвэл, цаашид залилан үйлдэх сэдэл нь хадгалагдана.



## Нөхөн төлбөрийн залиланг зохицуулсан хууль тогтоомж

**Insurance Act 2015: Нөхөн төлбөрийн залилан илэрвэл дараах зохицуулалтыг хуульчилж өгсөн:**

- Нөхөн төлбөрийн залилан үйлдэхээс өмнөх үеийн нэхэмжлэлд даатгагч хариуцлага хүлээнэ.
- Залилан үйлдэж мэдүүлсэн нөхөн төлбөр болон түүнээс хойших бүх нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлүүд хүчингүй болно.
- Даатгагч нөхөн төлбөрийн залилантай холбоотой гаргасан зардлуудаа буцаан төлүүлэх боломжтой
- Даатгагч мөн даатгалын хураамжийг буцаахгүй байх эрхтэй.



## Даатгалын нөхөн төлбөрийн хууль эрхзүй ба зохицуулалтын орчин

### Монгол Улсын хувьд:

Зохицуулалтын байгууллагууд

FRC – Санхүүгийн Зохицуулах хороо

Холбогдох хууль тогтоомжууд:

- Иргэний хууль 2002
- Даатгалын тухай хууль 2004
- Жолоочийн даатгалын тухай хууль 2011
- Санхүүгийн зохицуулах хорооны эрх зүйн байдлын тухай хууль 2005
- Даатгалын багц дүрэм 2019
- Бусад жижиг хуулиуд



## ИРГЭНИЙ ХУУЛЬ 2002 он

Иргэний хуулийн 431- 444 дүгээр зүйлд даатгалын гэрээний зохицуулалтыг тусгасан.

**431.1.** Даатгалын гэрээгээр даатгагч нь даатгалын тохиолдол бий болоход даатгуулагчид учирсан хохирол буюу хэлэлцэн тохирсон даатгалын нөхөн төлбөрийг төлөх, даатгуулагч нь даатгалын хураамж төлөх үүргийг тус тус хүлээнэ.

**431.2.** Даатгалын зүйл нь эд хөрөнгө, иргэдийн амь нас, эрүүл мэнд, түүнчлэн хуульд харшлаагүй эдийн бус ашиг сонирхол байна.

**431.3.** Хуульд өөрөөр заагаагүй бол даатгалын гэрээг бичгээр хийх бөгөөд энэ шаардлагыг хангаагүй гэрээ хүчин төгөлдөр бус байна.



## ИРГЭНИЙ ХУУЛЬ

Иргэний хуулийн 431-444 дүгээр зүйлд даатгалын гэрээний зохицуулалтыг тусгасан.

### 31 дүгээр зүйл. Даатгалын гэрээ

**431.1.** Даатгалын гэрээгээр даатгагч нь даатгалын тохиолдол бий болоход даатгуулагчид учирсан хохирол буюу хэлэлцэн тохирсон даатгалын нөхөн төлбөрийг төлөх, даатгуулагч нь даатгалын хураамж төлөх үүргийг тус тус хүлээнэ.

**438.5.** Гэрээнд заасан даатгалын үнэлгээний хэмжээ эд хөрөнгийн өртгөөс бага байвал даатгалын тохиолдол бий болоход даатгагч даатгуулагчид учирсан хохирлыг даатгуулсан эд хөрөнгийн **өртөгт даатгалын үнэлгээний хэмжээг хувь тэнцүүлэн** бодож нөхөн төлбөр олгоно.

**438.7.** Даатгалын гэрээнд заасан бол даатгалын тохиолдол бий болсны улмаас **олж чадаагүй ашиг, орлогыг даатгалын үнэлгээний хэмжээнд хамааруулж болно.**





## ИРГЭНИЙ ХУУЛЬ

**443.9.** Даатгуулсан эд хөрөнгийг бусдын өмчлөлд шилжүүлсэн бол даатгуулагчийн эрх шинэ өмчлөгчид шилжинэ. Эд хөрөнгө ийнхүү шилжсэнийг даатгуулагч болон шинэ өмчлөгч даатгагчид нэн даруй мэдэгдэнэ.

**443.10.** Даатгуулагч болон шинэ өмчлөгч энэ хуулийн 443.9-т заасан үүргээ биелүүлээгүй тухай даатгагч мэдвэл зохих байсан үеэс хойш 1 сар өнгөрсний дараа даатгалын тохиолдол бий болсон бол даатгагч гэрээгээр хүлээсэн үүргээс чөлөөлөгдөнө.

**444.1.**Хариуцлагын даатгалаар даатгагч нь даатгалын хугацаанд үүсэх хариуцлагатай холбоотойгоор гуравдагч этгээдийн өмнө хүлээх үүргээс даатгуулагчийг чөлөөлөх үүрэгтэй.

**444.4.**Гуравдагч этгээдийн өмнө хариуцлага хүлээхэд хүргэсэн нөхцөл байдлыг даатгуулагч санаатай бий болгосон бол даатгагч гэрээгээр хүлээсэн үүргээс чөлөөлөгдөнө.



## ДААТГАЛЫН ТУХАЙ ХУУЛЬ 2004 он

1-р бүлэг: Нийтлэг үндэслэл

2-р бүлэг: Даатгалын ангилал, төрөл, хэлбэр

3-р бүлэг: Даатгалын үйл ажиллагааг төрөөс зохицуулах

4-р бүлэг: Даатгалын үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрөл олгох

5-р бүлэг: Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн үйл ажиллагаанд тавих хяналт

6-р бүлэг: Хөрөнгө, санхүүгийн эх үүсвэр, төлбөрийн чадвар

7-р бүлэг: Нягтлан бодох бүртгэл, аудит

8-р бүлэг: Актуарч, актуарын хяналт шалгалт, тайлан

9-р бүлэг: Давхар даатгал

10-р бүлэг: Даатгагчийн үүрэг, даатгагчид тавих хязгаарлалт

11-р бүлэг: Зах зээлийн ёс зүй

12-р бүлэг: Нэрэнд хяналт тавих

13-р бүлэг Хяналт шалгалт, мэдээлэл цуглуулах, тайлагнах

14-р бүлэг Албадлага

15-р бүлэг: Даатгалын үйл ажиллагааг шилжүүлэх, нэгтгэх

16-р бүлэг: Даатгагчийг татан буулгах

17-р зүйл: Бусад



# ДААТГАЛЫН ТУХАЙ ХУУЛЬ

## 8 дугаар зүйл. Даатгалын нөхөн төлбөр

8.1. Даатгагч нь хууль болон гэрээнд заасан нөхцөлийн дагуу энэ хуулийн 8.4-т заасан баримтыг үндэслэн даатгуулагчид даатгалын нөхөн төлбөрийг олгоно.

8.4. Даатгалын нөхөн төлбөрийг дараахь баримтыг үндэслэн олгоно:

8.4.1. даатгуулагчийн өргөдөл;

8.4.2. даатгалын баталгааны эх хувь;

8.4.3. учирсан хохирлын тухай хохирол үнэлэгчийн бичгээр гаргасан дүгнэлт, **акт материал**;

8.4.4. шаардлагатай гэж үзвэл **холбогдох мэргэжлийн байгууллагын гаргасан дүгнэлт**, тодорхойлолт.

## Даатгалын тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөл 2020 он

9.4. Даатгалын нөхөн төлбөрийг дараахь баримтыг үндэслэн олгоно:

9.4.1. нөхөн төлбөр нэхэмжлэгчийн өргөдөл;

9.4.2. **даатгалын гэрээнд заасан бол** учирсан хохирлын тухай хохирол үнэлэгчийн бичгээр гаргасан дүгнэлт, акт материал;

9.4.3. **шаардлагатай гэж үзвэл холбогдох мэргэжлийн байгууллагын гаргасан дүгнэлт**, тодорхойлолт

## ДААТГАЛЫН ТУХАЙ ХУУЛЬ

8.5.Даатгагч дараахь үндэслэлээр нөхөн төлбөрийг бүрэн буюу түүний зарим хэсгийг олгохоос татгалзаж болно:

8.5.1.даатгуулагч санаатайгаар хохирол учруулсан буюу **даатгалын тохиолдол бий болох нөхцөл, орчныг бүрдүүлсэн;**

8.5.2.даатгуулагч даатгалын зүйлийн талаар даатгагчид худал мэдээлсэн, хуурамч бичиг баримт бүрдүүлсэн нь тогтоогдсон;

8.5.3.даатгалын гэрээнд зааснаас бусад шалтгаанаар хохирол гарсан;

8.5.4.гарсан хохирлыг даатгуулагч буруутай этгээдээр нөхөн төлүүлсэн;

8.5.5.хууль тогтоомжид заасан бусад үндэслэл.

**Даатгалын тохиолдол бий болох нөхцөл, орчныг бүрдүүлсэн гэж юуг ойлгох вэ?**

## Даатгалын тухай хуулийн шинэчилсэн найруулгын төсөл 2020 он

10.1.1. даатгуулагч санаатайгаар хохирол учруулсан буюу даатгалын тохиолдол бий болох **нөхцөл, орчныг зохиомлоор бүрдүүлсэн;**



## Даатгалын багц дүрэм 1-р хавсралт:

ДААТГАГЧ БОЛОН ДААТГАЛЫН МЭРГЭЖЛИЙН ОРОЛЦОГЧИД ТАВИГДАХ ШААРДЛАГА, ДАГАЖ МӨРДӨХ ҮЗҮҮЛЭЛТ

**Долоо. Даатгалын бүтээгдэхүүн болон даатгалын гэрээнд тавигдах шаардлага:**

**7.1.2.а.** Даатгуулагчтай байгуулж байгаа даатгалын гэрээ нь монгол хэл дээр үйлдэгдсэн, утга санаа, үг **хэллэг нь ойлгомжтой, тодорхой, төөрөгдүүлсэн болон хоёрдмол санаа агуулаагүй байх**, бусдад шууд ойлгогдохоор үг, хэллэгтэй байх

**7.1.9.** Бага дунд орлоготой иргэдийн хэрэгцээ, худалдан авах чадварт нийцсэн, энгийн хялбар сайн дурын даатгалын бүтээгдэхүүнийг хүртээмжтэй даатгал гэж ойлгох бөгөөд Хүртээмжтэй даатгалын бүтээгдэхүүнд Хороо дараах нэмэлт шаардлагыг тавина:

**7.1.9.а.** Даатгалын гэрээний үг хэллэг нь энгийн, ойлгомжтой, хоёрдмол утга санаагүй, даатгуулагчийг төөрөгдүүлэхээргүй байх;

**7.1.9.в.** Даатгалын гэрээнд тусгасан даатгалын **нөхөн төлбөр олгохоос татгалзах нөхцөлийн тоо нь 5-аас хэтрэхгүй** бөгөөд даатгуулагчид ойлгомжтой байх;



## Даатгалын багц дүрэм 1-р хавсралт

### Найм. Даатгалын нөхөн төлбөр олгоход тавигдах шаардлага

8.2. Даатгагч хууль хяналтын болон **мэргэжлийн байгууллагын дүгнэлтийг** даатгуулагчаас шаардах тохиолдолд уг дүгнэлт гараагүй байхад даатгалын гэрээнд заасан хугацаа өнгөрсөн шалтгаанаар даатгалын нөхөн төлбөр олгохоос татгалзахгүй байх.

8.3. Даатгагч даатгуулагч харилцан тохиролцож даатгалын гэрээнд заасны дагуу даатгалын хураамжийг даатгуулагч төлбөрийн хуваарийн зөрчилгүйгээр хэсэгчлэн, үе шаттай төлж байгаа үед даатгалын тохиолдол учирвал даатгагч даатгалын нөхөн төлбөрийг даатгуулагчийн **төлсөн хураамжтай хувь тэнцүүлэн бууруулахгүй байх.**

8.8. Даатгагч даатгалын гэрээ болон холбогдох журамд заасан хугацаанд даатгалын нөхөн төлбөр олгоогүй бол Иргэний хуулийн 232.6 дахь хэсэгт заасны дагуу хоног тутамд гүйцэтгээгүй **үүргийн үнийн дүнгийн 0,5 хувиар алданги тооцох заалтыг даатгалын гэрээнд тусгасан байна.**



## Нөхөн төлбөрийн залиланг зохицуулсан хууль тогтоомж

### Монгол Улсын Эрүүгийн хууль 2002

#### 18.15 дугаар зүйл.Хууль бусаар даатгалын нөхөн төлбөр авах 2017

1. Зохиомол байдлыг зориудаар бий болгох, бодит байдлыг нуух, даатгалын тохиолдлын бодит байдал, хохирлын хэмжээг худал мэдээлэх, хуурамч баримт бичиг бүрдүүлэх замаар даатгалын нөхөн төлбөр авсан бол 2700 нэгжээс 5400 нэгжтэй тэнцэх хэмжээний төгрөгөөр торгох, эсхүл зургаан сараас нэг жил хүртэл хугацаагаар зорчих эрхийг хязгаарлах, эсхүл зургаан сараас нэг жил хүртэл хугацаагаар хорих ял шийтгэнэ.
2. Энэ гэмт хэргийг албан тушаалын байдлаа ашиглаж, бүлэглэж, их хэмжээний даатгалын нөхөн төлбөр авч үйлдсэн бол 5400 нэгжээс 27000 нэгжтэй тэнцэх хэмжээний төгрөгөөр торгох, эсхүл нэг жилээс таван жил хүртэл хугацаагаар зорчих эрхийг хязгаарлах, эсхүл нэг жилээс таван жил хүртэл хугацаагаар хорих ял шийтгэнэ.





## Нөхөн төлбөрийн залиланг зохицуулсан хууль тогтоомж

- Монгол Улсын шүүхийн шийдвэрийн цахим санд энэ 2019 оноос хойших хугацаанд 2 хэрэг байгааг нь энэ төрлийн гэмт хэрэг гарахгүй байна гэж ойлгохоос илүүтэй нөхөн төлбөрийн залилангаас сэргийлэх, илрүүлэх тогтолцоо байхгүйтэй холбоотой байна.
- Хамгийн том кейс бол манай улсын нэгэн даатгалын компанийн ажилтан болон цагдаагийн байгууллага, хохирол үнэлэгч байгууллагын ажилтнууд бүлэглэж 280 орчим сая төгрөгийн нөхөн төлбөр авч, ял шийтгүүлсэн байдаг.

Мөн манай улсын даатгалын зах зээлд:

- Нөхөн төлбөрийн залилангаас урьдчилан сэргийлэх хамтын тогтолцоо сайн хөгжөөгүй,
- Дундын мэдээллийн сан үүсээгүй,
- Даатгагч нар аливаа мэдээлэл, баримтыг бусад байгууллагаас гаргуулан авах эрх олгогдоогүй байна.



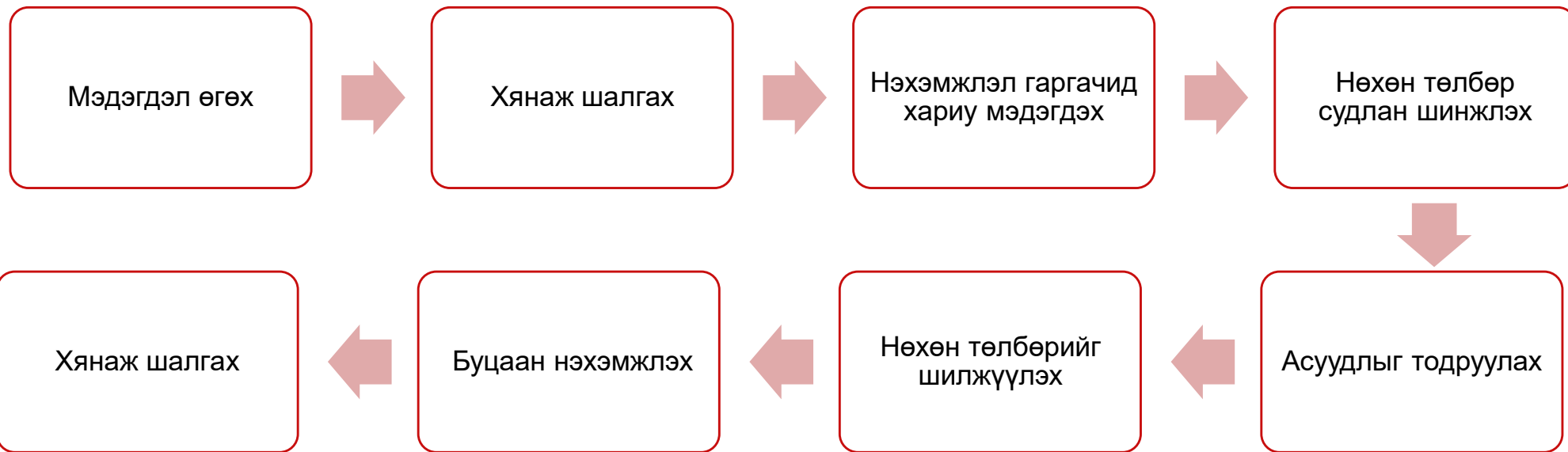
## Бүлэг 3: Нөхөн төлбөр шийдвэрлэлт ба түүний холбогдох техникал асуудлууд

### Нөхөн төлбөр шийдвэрлэлт ба түүний холбогдох техникал асуудлууд

- a. Нөхөн төлбөр шийдвэрлэх шат дараалал – Claim settlement flow chart
- b. Нөхөн төлбөр төлөх, олгох хэлбэрүүд – Ways in which claims can be settled
- c. Нөхөн төлбөрийн хэмжээг үнэлж, холбогдох нөөц санг байгуулах тухай – Estimating and reserving
- d. Нөхөн төлбөр хэсэгчлэн төлөгдөх нөхцөл болон хүчин төгөлдөр бус нөхөн төлбөр – Invalid and partially met claims
- e. Суброгаци, үлдэх хэсгийг даатгагч авах, дундаж тооцох
- f. Хариуцах хэсэг: excesses, deductibles and franchises



## Нөхөн төлбөр шийдвэрлэх процесс дараалал



## Жишээ: Мотор буюу тээврийн хэрэгслийн даатгалын нөхөн төлбөр шийдвэрлэх процесс, дараалал

1	Даатгуулагч гэрээний дагуу даатгалын тохиолдлын талаар даатгагчид мэдэгдэнэ. Даатгуулагч буруутай үгүй эсэхээс үл хамааран ослын үед мэдэгдлийг өгөх ёстой байдаг.
2	Мэдэгдэл өгмөгц, даатгуулагчаар нөхөн төлбөрийн форм (accident report form) бөглүүлдэг. Энэ нь утсаар эсхүл интернэтээр байж болдог.
3	Даатгагч шаардлагатай мэдээллийг хүлээн авмагцаа нөхөн төлбөрийн файл (claim file) үүсгэнэ.
4	Үүний дараа даатгагч нөхөн төлбөр нэхэмжилж буй гэрээний хүчинтэй байгаа эсэх, даатгуулагч нь нөхөн төлбөр авах эрхтэй этгээд мөн эсэхийг шалгана. Цаашлаад нөхөн төлбөрийн хэмжээ болон онцлогоос хамаарч нарийвчлан шалгах ажлууд хийгдэж болно. Үүнийг даатгагч цуглуулж авсан мэдээлэл дээрээ үндэслэн (by desktop exercise) өөрөө эсхүл нөхөн төлбөр шалгагч, хохирол үнэлгээчин зэрэг хүмүүс даатгуулагч, жолооч, гэрч гэх хүмүүстэй ярилцах (interview), мөн шаардлагатай бол ослын газарт очиж үзлэг хийх замаар гүйцэтгэнэ. Ингээд нөхөн төлбөр төлөгдөхөөр байвал уг машины засварын ажлыг яаралтай эхлүүлэх ба ингэхдээ өөрийн гэрээт засварын газарт ихэвчлэн гүйцэтгэдэг.
5	Хэрэв гэрээний бусад хэсгээр нэхэмжлэл гарч буй бол (машинд байсан эд зүйлс) тэдгээрийг хянаж шалгаж үздэг.
6	Мөн ослын үеэр Здагч талын хөрөнгөд хохирол учруулсан бол Здагч талаас нэхэмжлэл гаргаж хохирсон зүйлсийн засах, орлуулах зардлыг гаргаж өгөх шаардлагатай байдаг. Даатгагч түүнийг хүлээж аваад зөвшөөрөх эсхүл хохирлын дүн дээр хэлцэл хийж боломжтой байна. Мөн даатгагч тухайн тохиолдолд осолд холбогдсон талуудын хэн буруу (degree of negligence) тай байхыг тогтоох ба хэрэв өөрийнх нь даатгагч буруутай тохиолдолд Здагч талын хохирлыг шийдвэрлэх хэлцлийг өөрийн хяналтад авч цааш удирдаж явдаг. Энэ нь зардлыг хянах нэг арга зам болдог.
7	Хэрэв Здагч талд эрүүл мэндийн хохиро учруулсан бол нөхөн төлбөрийг илүү нарийн шийдвэрлэх шаардлагатай болно. Юуны түрүүнд, degree of negligence –г тогтоох учиртай. Үүний дараа гэмтлийн зэрэг, онош болон хохирогч ажил үүргээ гүйцэтгэх боломжтой байх эсэх, асрагч сахиур хэрэгтэй байх эсэх зэргийг хянаж үзнэ. Ийм төрлийн хохиролд нөхөн төлбөрийн ажилтны тухайн хохиролд шүүхээс тогтоож болох хохирлын хэмжээг өгөгдсөн мэдээлэлд тулгуурлан анализ хийж таамаглах ур чадвар нөхөн төлбөрийн дүнг тохиролцоход маш чухал байдаг.

## Нөхөн төлбөр төлөх хэлбэрүүд

Нөхөн төлбөрийг тооцож олгох 4 хэлбэр байдаг:

- **Мөнгөөр нөхөн төлбөрийг олгох /payment of money/**

Нөхөн төлбөрийг Даатгуулагчид шууд мөнгөн хэлбэрээр олгодог хамгийн хялбар бөгөөд хамгийн түгээмэл хэлбэр юм.

- **Засварын газарт төлбөр төлөх /paying for repairs/**

Тээврийн хэрэгслийн даатгалын нөхөн төлбөрт түгээмэл ашигладаг. Ихэвчлэн даатгагчийн зөвшөөрөлтэй засварын газрууд (authorized repairs) байдаг. Засварын газраас засварын үнэлгээг даатгагч руу хүргүүлж түүнийг даатгагч баталгаажуулдаг. Хэрэв засварын ажил маш өргөн хүрээнд хийгдэхээр байвал даатгагчаас мэргэжлийн инженер очиж эхлээд үзлэг хийж болно. Засварын төлбөрийн нэхэмжлэх хариуцах хэсгийг хассан дүнгээр шууд даатгагч руу илгээгдэнэ.

- **Орлуулах хэлбэрээр нөхөн төлбөрийг олгох /replacement/**

Хохиролд өртсөн эсхүл алдагдсан зүйлсийг шинээр сольж өгөх хэлбэр. Даатгагч нийлүүлэгчээс дискаунт авах боломжтой. Нөгөө талаас нөхөн төлбөрийн залиланг бууруулах зорилгоор энэ хэлбэрийн аргачлалыг ашигладаг.

## Нөхөн төлбөр төлөх хэлбэрүүд

Нөхөн төлбөрийг тооцож олгох 4 хэлбэр байдаг:

- Сэргээн босгох хэлбэрээр нөхөн төлбөрийг олгох /reinstatement/

Маш цөөн тохиолдолд ашиглагддаг. Тухайлбал, барилгын томоохон хэмжээний хохирол, бүрэн сүйрлийн үед даатгагч энэ хэлбэрийг ашиглаж сэргээн засах, дахин барих ажлын хяналтыг өөртөө авдаг. Энэ хэлбэрээр даатгагчид бүх үүрэг хариуцлага ноогддог бөгөөд сэргээн босгох зардал нь даатгалын үнэлгээнээс хэтэрсэн ч даатгагч бүтэн дүнгээр хариуцлага хүлээх үүрэг хүлээдэг.

**Гол зарчмын зүйлс:**

- Нөхөн орлуулах, дахин сэргээн босгох хэлбэрүүд нь зөвхөн даатгалын гэрээнд нөхөн төлбөр төлж болох хэлбэрээр дурьдагдсан нөхцөлд л эдгээр хэлбэрүүдийг ашиглаж болно. Хэрэв тусгайлан заагаагүй бол Даатгуулагч зөвхөн мөнгөн хэлбэрээр нөхөн төлбөрийг шаардах эрхтэй байна.
- Нөхөн төлбөр олгохоор сонгож буй хэлбэр нь тухайн тохиолдолд хамгийн тохиромжтой хэлбэр болох тухай Даатгагч даатгуулагчид тайлбарлах шаардлагатай



## Хүчин төгөлдөр бус ба хэсэгчлэн төлөгдөх нөхөн төлбөрүүд

Хүчин төгөлдөр бус нөхөн төлбөрүүд:

Даатгалын хамгаалалт хүчин төгөлдөр бус	Даатгалын хугацаанаас өмнө эсвэл дараа даатгалын тохиолдол болсон
Материаллаг нөхцөл хангагдаагүй, эсвэл зөрчигдсөн / Breach of a material warranty	Даатгагчийн зүгээс барилгад хулгайн дохиолол суулгах нөхцөл тавьсан боловч түүнийг хэрэгжүүлээгүй байхад хулгайн эрсдэл гарсан тохиолдол
Даатгалын гэрээний нөхцөл зөрчигдсөн / Breach of a policy condition	Даатгуулагч даатгалын тохиолдлыг хэтэрхий аажуу мэдэгдсэн нь даатгагчийн эрх ашгийг дордуулсан (insurers were prejudiced) Жишээ нь: Хохирлын хэмжээг үнэн зөв тогтоох болон salvage, subrogation хэрэгжүүлэх боломжгүй болгосон гэх мэт. Гэхдээ даатгагч өөрийн эрх ашиг яаж дордсон тухай нотлох үүрэгтэй.
Луйвар	Даатгуулагч луйвар хийсэн нь нотлогдвол даатгагч хураамжийн буцаалтыг хийхгүйгээр гэрээг хүчин төгөлдөр бус гэж үзнэ.

## Нөхөн төлбөр олгоход холбогдох зарчмууд

- **Буцаан нэхэмжлэх эрх / Subrogation or recovery** – Даатгагч даатгалын гэрээнд буцаан нэхэмжлэх эрхийн тухай нөхцөл оруулсан тохиолдолд даатгуулагчид нөхөн төлбөрийг олгосны дараа буруутай этгээдээс буцаан нэхэмжлэх эрхээ хэрэгжүүлэх боломжтой болдог.
- **Үлдсэн хэсгийг даатгагчид шилжүүлэх / Salvation** – Даатгагч нөхөн төлбөрийн зардлыг бууруулах зорилгоор гэмтсэн эд анги зэрэг даатгалын зүйлийг шилжүүлэн авна. Хэрвээ даатгуулагч шилжүүлж өгөхгүй тохиолдолд үлдэх хэсгийн үнэлгээг тохирч төлөх нөхөн төлбөрөөс хасна.
- **Дундаж тооцох / хувь тэнцүүлэх нөхцөл / General average or under insurance** – Хөрөнгийн даатгалд анх мэдүүлсэн үнэлгээ нь бодит үнэлгээнээс бага тохиолдолд хувь тэнцүүлэн нөхөн төлбөр олгодог. Уг зарчмын суурь санаа нь даатгагч хураамжийг тооцохдоо даатгуулагчийн нийт санд оруулж буй оролцоог үнэлж тооцдог. Гэтэл даатгуулагч бусдаас бага хэмжээгээр хураамж төлж эрсдэлээ даатгуулах нь шудрага биш тул уг зарчмыг баримталдаг.





## Нөхөн төлбөр олгоход холбогдох зарчмууд

- **Excess** – Даатгалын гэрээнд даатгуулагчийн хариуцах хэсгийг заасан бага хэмжээний мөнгөн дүн байдаг ба энэ хэсэгт даатгалын хамгаалалт үйлчлэхгүй буюу уг дүнгээс давсан хэсэгт нөхөн төлбөр олгодог. Ихэвчлэн хувь хүний даатгалуудад үүнийг ашигладаг.
- 1. Заавал байх хариуцах хэсэг: Жишээ нь тээврийн хэрэгслийн даатгалд тушлагагүй шинэ жолооч, олон удаагийн осол гаргасан түүхтэй жолооч зэрэгт хариуцах хэсгийг заавал оруулдаг. Мөн заримдаа эрсдэлийн зэргээс шалтгаалан нэр дурдсан эрсдэлийн хувьд хариуцах хэсэг оруулдаг.
- 2. Сайн дурын хариуцах хэсэг: даатгуулагч хураамжийг бууруулах зорилгоор өөрийн хүсэлтийн дагуу хариуцах хэсгийг гэрээнд оруулдаг.
- **Deductible** – Ихэвчлэн байгууллагын даатгалд үүнийг ашигладаг ба томоохон хэмжээний эрсдэлийг даатгагч бичиж байгаа тохиолдолд даатгуулагчид ноогдуулах хариуцах хэсэг өндөр дүнтэй байдаг. Учир нь байгууллагын даатгуулагчид өндөр дүнтэй тохиолдолд даатгалаа ашиглах хүсэлтэй байж болдог. Тухайн хариуцах хэсэг доор байгаа тохиолдолд даатгуулагчийн эрсдэлийн менежер ажиллах ба үүнийг нөгөө талаар өөрийгөө даатгах хэлбэр гэж ойлгож болно.
- **Franchise** – Даатгалын гэрээнд заасан тодорхой босго дүнг давсан тохиолдолд даатгагч нөхөн төлбөрийг бүрэн хариуцах тухай заалт юм. Энэ нь мөнгөн дүнгээр илэрхийлж болно эсвэл хугацаагаар илэрхийлж болдог. Жишээ нь: эрүүл мэндийн даатгалд franchise дүнг 100 ам.доллар гэж заасан бол 200 ам.доллар доторх эмчилгээ үйлчилгээнд даатгагч ямар нөхөн төлбөр олгохгүй ба хэрвээ 200 ам.доллороос дээш давсан л бол тухайн тохиолдолд нөхөн төлбөрийг бүтэн дүнгээр олгох буюу ямар нэгэн хариуцах хэсэг тооцогдохгүй юм. Одоогоор далайн тээвэр, бизнес тасалдлын даатгал зэрэгт ихэвчлэн ашигладаг.

## Даатгагч хоорондын хамтын хэлэлцээр – market agreements

- Нөхөн төлбөрийг шийдвэрлэх зардал бууруулах
- Нөхөн төлбөрийг шийдвэрлэх хугацааг богиносгох
- Даатгагч нарын харилцааг сайжруулах зорилгоор даатгагчид хоорондоо ижил төстэй даатгалын бүтээгдэхүүн борлуулж байгаа, ижил төрлийн эрсдэл бичиж байгаа, ижил филисофитой зэргээрээ ижилсэж хамтын хэлэлцээр хийж болдог.

Энэхүү хэлэлцээр нь жишээлбэл тээврийн хэрэгслийн даатгалын буцаан нэхэмжлэх эрхийн хүрээнд дундын портал нээх юм. Даатгагч тус бүр тээврийн хэрэгслийн даатгалын нөхөн төлбөрийн мэдээллүүдийг тус порталд оруулсанаар аль даатгагч тухайн тохиолдолд оролцоотой байхыг тус даатгагчид мэдэгдэх, аль нь буцаан нэхэмжлэх эрхтэй байх, аль даатгагч нь үүнийг төлөх үүрэгтэй байна гэдгээ хурдан хугацаанд харилцан мэдэж авах ба ингэснээр нөхөн төлбөрийн хурдыг нэмэгдүүлэх, нөхөн төлбөрийн зардлыг бууруулах, алдагдал багасах зэрэг үр ашигтай байдаг.



## Хариуцлагын даатгал: Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэх гаргах суурь

### Тохиолдол суурьтай – Loss Occurring basis

- Даатгалын тохиолдол нь даатгалын гэрээний хугацаанд тохиолдсон байх нөхцөлийг шаарддаг. Өөрөөр хэлбэл, даатгалын тохиолдол нь тухайн даатгалын гэрээ хүчинтэй байх хугацаанд багтаж гарсан бол нэхэмжлэлийг даатгалын гэрээ дууссаны дараа ч гаргаж болно. Зарим үйл явдлын үр дагавар хожим хойно үүсэж даатгалын гэрээ дууссанаас хойш олон жилийн дараа нэхэмжлэл ирэх тохиолдол байаг. Ийм тохиолдлуудыг урт сүүлтэй бизнес long tail business гэх нь бий.

### Нэхэмжил суурьтай - Claims made basis

- Тохиолдол хэзээ болсоноос үл хамааран даатгалын гэрээний хүчинтэй хугацаанд багтаж нэхэмжлэл гаргасан тохиолдолд даатгалын гэрээ үйлчлэх нөхцөлтэй. Ийм нэхэмжлэл суурьтай даатгалуудад retroactive date буюу ухарч хэлэлцэх хугацаа гэсэн ойлголт байдаг. Энэ хугацаа нь тухайн даатгалын гэрээнд аль цаг үеэс хойш болсон үйл явдлуудын нэхэмжлэл хамаарахыг зааж өгдөг.



## Хариуцлагын даатгал: Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэх гаргах суурь

### Тохиолдол суурьтай – Loss Occurring basis

- Ажил олгогчийн хариуцлагын даатгал /Employer's Liability Compulsory Insurance Act 1969/
- Олон нийтийн өмнө хүлээх хариуцлагын даатгал + Бүтээгдэхүүний хариуцлагын даатгал

Тохиолдолд  
суурилсан /losses  
occurring basis/

### Нэхэмжил суурьтай - Claims made basis

- Мэргэжлийн хариуцлагын даатгал – даатгуулагчийн мэргэжлийн хайнга алдаанаас үүссэн гуравдагч этгээдийн гэмтэл, эвдрэл, санхүүгийн хохиролд даатгуулагчийн эсрэг гаргаж буй нэхэмжлэл байдаг. Хариуцлагын асуудал нь даатгуулагчийн энгийн/нийтлэг мөрдөх ёстой дүрэм заавар, үүрэг хариуцлагаа хайнга байдлаас алдсан эсвэл хайнга байдлаар буруу мэдээлэл мэдэгдэл тараасан зэргээс үүдэн гэрээний зөрчлөөс үүдэлтэй тохиолдлууд юм.

Нэхэмжлэлд  
суурилсан /claims  
made basis/

## Жишээ:

Жоэ хуулийн зөвлөхийн ажилтай ба тэр дараах даатгалын бүтээгдэхүүн авч байсан түүхтэй:

- 2016 онд Мэргэжлийн хариуцлагын даатгал болон олон нийтийн өмнө хүлээх хариуцлагын даатгалуудыг ABC даатгагчаас авч байсан.
- 2017 оны 1 сард даатгагчаа сольж XYZ даатгагч руу хоёр даатгалаа шилжүүлсэн.

Олон нийтийн өмнө хүлээх хариуцлагын даатгал нь тохиолдолд суурилсан, харин мэргэжлийн хариуцлагын даатгал нь нэхэмжлэлд суурилсан даатгал байсан.

2016 оны 10 сард дараах 2 тохиолдол болжээ:

- Үйлчлүүлэгч Jane оффисоор нь зочилж байхдаа хальтаргаатай шалан дээр бүдэрч унаснаар өвдгөө гэмтээсэн
- Өөр үйлчлүүлэгч Bob нь түүний өгсөн хуулийн муу зөвлөгөөнөөс үүдэн их хэмжээний мөнгө алдсан.

2017 оны 3 сард Жоэ-т 2 нэхэмжлэл иржээ. Нэг нь Jane-с өвдөгний гэмтэл эмчлүүлэх зардал нэхэмжилсэн, хоёр дахь нь Bob-с мөнгө алдсан тохиолдолдоо хариуцлага нэхсэн.

- Жоэ-н олон нийтийн өмнө хүлээх хариуцлагын даатгал нь тохиолдолд суурилсан даатгал тул тохиолдол болсон цаг хугацаанд хүчинтэй гэрээтэй байсан ABC даатгагчтайгаа холбогдож Jane-н нэхэмжлэлийг мэдэгдсэн.
- Мэргэжлийн хариуцлагын даатгал нь нэхэмжлэлд суурилсан тул одоо хүчинтэй байгаа гэрээний даатгагч XYZ-руу BOB-н нэхэмжлэлийг мэдэгдсэн.



## Хариуцлагын даатгал: Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэх гаргах суурь

### Тохиолдол суурьтай – Loss Occurring basis

- Хохирол хэзээ тохиолдсон бэ?
- Даатгалын гэрээ тухайн цаг үед хүчинтэй байгаа юу?

### Нэхэмжил суурьтай - Claims made basis

- Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлийг хэзээ гаргасан бэ?
- Даатгалын гэрээний дагуу даатгагчид мэдэгдэл хүргүүлсэн үү?
- Даатгалын гэрээ тухайн цаг үед хүчинтэй байгаа юу?



## Хариуцлагын даатгалын нөхөн төлбөрийн үед

Тогтсон практик бол даатгагч нь даатгуулагчийн эсрэг нэхэмжлэл гаргаж буй Здагч тал эсхүл түүний төлөөлөгчтэй шууд харилцах байдлаар нөхөн төлбөрийн шийдвэрлэлтийг үргэлжлүүлдэг. Даатгуулагч хэрэв түүний эсрэг ямар нэг нэхэмжлэл ирвэл энэ тухай даатгагчид нэн даруй мэдэгдэж даатгагч руу шилжүүлэх үүрэгтэй байдаг. Ийм замаар даатгагч нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлийг хяналтандаа байлгаж а) хэрэв тухайн нэхэмжлэл үндэслэлгүй бол няцаах буюу даатгуулагчаа өмгөөлөх б) нэхэмжлэл үндэслэлтэй байх бол нөхөн төлбөрийн хэмжээг нэхэмжлэгчтэй тохиролцох хэлцэл хийхийг зорьдог.

Тийм учраас хариуцлагын даатгалд тухайн нэхэмжлэлийг няцаах, даатгуулагчийг өмгөөлөхтэй холбоотой нэмэлт зардлууд багтсан байдаг.

Здагч талын эд хөрөнгийн хохирлын үед Даатгагч:

- Даатгуулагчийн эсрэг гаргаж буй нэхэмжлэл буюу репорт: Үүнд даатгуулагчийг ямар хайхрамжгүй, хариуцлага алдсан зүйлс гаргасан талаар өгүүлсэн байх
- Хөрөнгийн хохирлын хэмжээг тогтоохтой холбоотой баримтууд
- Хэрэв шаардлагатай бол, гэмтсэн хөрөнгийн үзлэг буюу inspection



## Хариуцлагын даатгалын нөхөн төлбөрийн үед

Гуравдагч этгээдийн эрүүл мэндийн хохирлын үед: Гэмтэл бэртлийн тухай эмчийн, эмнэлэгийн дүгнэлт (medical report on the injury). Ихэвчлэн өмгөөлөгчөөр дамжиж нэхэмжлэл ирдэг. Дараах 2 төрлийн хохирол төлөгдөж болдог:

### Special damages

Тоогоор хэмжигдэх хохирлууд. Тухайлбал, эмнэлэг эмчилгээний зардал, ирээдүйн олох байсан орлогын алдагдал гэх мэт

### General damages

Less tangible losses, сэтгэл санаа, өвчин зовиурын төлбөр (pain and suffering; loss of amenity, loss of use of vehicle)

Зарим тохиолдолд кэйс шүүхээр шийдэгдэх шаардлагатай болдог ба шүүгч:

- Тодорхой хугацааны дараа дахин үнэлгээ хийх шийдвэр
- Lump-sum буюу тодорхойн мөнгөн дүнгээр төлбөр төлөх шийдвэр
- Тодорхой хугацааны давтамжтайгаар нэхэмжлэгчийг тогтмол орлогоор хангах
- Ирээдүйн тодорхой хугацаанд тодорхой мөнгийг төлөх шийдвэр гэх мэт



## Benefit policy буюу тэтгэмж олгох гэрээ

Даатгал бол нөхөн төлөх (a contract of indemnity) гэрээ. Өөрөөр хэлбэл, даатгуулагчийг түүнд хохирол тохиолдохоос өмнөх үеийн санхүүгийн байдалд буцаан авчрах тухай суурь зарчимтай.

Гэхдээ энэхүү суурь зарчим зарим төрлийн даатгалын бүтээгдэхүүнүүд дээр хэрэгжихгүй бөгөөд тийм төрлийн гэрээг benefit policy буюу урьдчилан тохиролцсон тэтгэмжийн гэрээ гэдэг. Үүнд, гэнэтийн ослын даатгал (personal accident) болон гэнэтийн өвчлөлийн (sickness) гэрээнүүд багтдаг. Эдгээр гэрээний гол агуулга нь учирсан хохирлыг нөхөн төлөх биш харин тохиролцсон болзол бүрдэхэд тохиролцсон мөнгөн дүнг шууд олгох (whether or not the insured sustains a direct financial loss) тухай байдаг.

### Personal accident policy:

- Гэнэтийн ослын улмаас бэртэж хөдөлмөрийн чадвараа алдах, нас барах тохиолдлуудад урьдчилж тохирсон мөнгөн дүн, тэтгэмжийг (lump sum) олгох нөхцөлтэй
- 104 хүртэлх долоо хоногийн хугацаанд төлбөр олгодог. Төлбөрийн хэмжээ нь хөдөлмөрийн чадвар алдсан байдлаас хамаарна. Хөдөлмөрийн чадвар алдалт гэдгийг хувьчилж эсхүл зэргээр тогтоохоос илүүтэйгээр гэмтлийг хүснэгтэлж нэрлэж оруулсан байдаг. Тухайлбал, total or partial loss of sight – 10,000 USD гэх мэт. Үүнийг table of benefit гэнэ.

## Benefit policy буюу тэтгэмж олгох гэрээ

### Sickness insurance:

- Гэнэтийн өвчлөлийн улмаас даатгуулагч ажил хөдөлмөрөө эрхлэх боломжгүй болох тохиолдолд 7 хоног бүр тохиролцсон тэтгэмжийг олгох ба 104 хүртэлх долоо хоногоор олгодог.
- Энэ төрлийн гэрээнд franchise гэх хариуцах хэсгийн нэг төрлийг хэрэглэдэг. Тухайлбал гэрээ эхний 21 хоногийн хугацаанд тэтгэмж олгохгүй. Гэхдээ даатгуулагч 21-ээс дээш хугацаагаар ажил хөдөлмөрөө эрхлэх боломжгүй болох үед хөдөлмөрлөх боломжгүй байсан бүх хугацааны (21 хоногийг оруулж) тэтгэмжийг төлдөг.

Тэтгэмж олгох төрлийн гэрээнд даатгуулагч хэдэн ч төрлийн гэрээнээс тэтгэмж зэрэг авч болно. Contribution зарчим үйлчлэхгүй. Гагцхүү даатгагчийн зүгээс нийт олгох тэтгэмжийн хэмжээг тухайн даатгуулагчийн хэвийн орлогоос (normal earnings) хэтрүүлэхгүй байхыг эрмэлздэг.

## Олон нөхөн төлбөрийн кэйс нэг зэрэг тохиох

### Surge event гэх ойлголтын тухай:

Тухайн даатгалын тохиолдол нь хэвийн үеийн нөхцөлөөс маш өндөр хэмжээний нөхөн төлбөрийн кэйсүүд дагуулж, даатгагчаас өндөр хэмжээний нөхөн төлбөрийн нөөц шаарддаг тохиолдлыг хэлдэг. Тухайлбал, байгалийн nat-cat үзэгдлүүд гэх мэт. Хөрөнгийн төрлийн даатгалын лайнд илүү илэрдэг. Гэхдээ зарим өөр төрлийн бүтээгдэхүүнд бас ийм тохиолдол учирдаг.

Тухайлбал, аялалын даатгал байж болно.

- 2010 онд Исланд улсад болсон галт уулын дэлбэрэлтээс агаарт их хэмжээний тоосонцрын үүл бий болж улмаар Европ даяарх нислэгүүд цуцлагдаж байсан.
- Ковид 19 цар тахлын үеийн нислэгийн цуцлалтууд



## Олон нөхөн төлбөрийн кэйс нэг зэрэг тохиох

### Surge event –н үед:

- Даатгагч иймэрхүү surge event –үүд бэлэн байх
- Нөхөн төлбөрийн мэргэжилтнүүд ийм төрлийн байнга тохиолддоггүй кэйсүүдийг шийдвэрлэхэд бэлтгэгдсэн байх хэрэгтэй бөгөөд нөхөн төлбөрийн мэдэгдэл хүлээн авах процесс ийм гэнэтийн олон дуудлагад бэлэн байх (without impacting the validation of claims)
- Даатгагч ийм үйл явдал тохиолдсон бүс нутгийн хэрэглэгч даатгуулагчидтай идэвхитэй холбогдож нөхөн төлбөрийн файл үүсгэх эсэхийг мэдэх, ажилтнуудаа ойролцоох оффис руу илгээж нэхэмжлэл гаргах процессийг хялбаршуулах
- Ийм тохиолдлын үед нөхөн төлбөрт шаардах баримт материалын шаардлагыг бууруулж аль болох хялбар байхаар зохион байгуулах
- Нөхөн төлбөрийн ангилал үүсгэж, харилцагч даатгуулагчдын хүлээлт хэрэгцээг удирдах



## Нөхөн төлбөрийн зардлын үнэлгээ ба нөөц сан үүсгэх, тооцооллох

### Нөөц сан үүсгэх

Даатгалын компани одоо болон ирээдүйд үүсч болох төлөх ёстой нөхөн төлбөртөө зориулан зохистой хэмжээгээр сан үүсгэдэг. Гадаад болон дотоод хяналт хийх, санхүүгийн үзүүлэлтээ хэмжихэд нөөц сан буюу reserving ашигладаг.

- Компаний санхүүгийн ерөнхий үзүүлэлтийг харах ба нөхөн төлбөрийн нөөц сан нь компанийн ашиг, үнэлгээнд нөлөөлж байдаг
- Даатгалын төрөл бүрээр ашигт ажиллагааг харах
- Даатгалын хураамж зохистой эсэхийг шалгах

Нөхөн төлбөрийн нөөц сан үүсгэх, зардлын үнэлгээг гаргах нь (reserving and estimating) ирээдүйд учирч болох нөхөн төлбөрийн зардлыг тооцоолох гол зорилготой байдаг. Тогтмол хянаж, өөрчлөлтүүдийн засварыг оруулж байх шаардлагатай ба андеррайтер, актуарч, нөхөн төлбөрийн менежерүүд бүгд оролцох шаардлагатай байдаг.

### Нөхөн төлбөрийн зардлын үнэлгээ

Нөхөн төлбөрийн зардлыг тохиолдол тус бүрт шинж чанараар нь ангилан тооцдог.

- Нөхөн төлбөр бүрийн хэмжээ
- Нөхөн төлбөртэй холбоотой гарах бусад зардлын хэмжээг тус тус тооцно.

## Нөхөн төлбөрийн зардлын үнэлгээ ба нөөц сан үүсгэх, тооцооллох

Нөхөн төлбөрийн нөөц сан үүсгэх өөр нэг шаардлага бол нөхөн төлбөр шийдвэрлэхэд үүсдэг хугацааны хоцрогдол зөрүү delay үүсдэг онцлог байдаг. Тухайлбал:

- Даатгалын тохиолдол бий болсон болон түүнийг даатгагчид мэдэгдэх үйл явцад үүсэх хугацааны зөрүү
- Мэдэгдэл ирсэн болон түүнийг шийдвэрлэх үйл явцад үүсэх хугацааны зөрүү

Ийм хугацааны зөрүүнээс шалтгаалан, даатгагч шийдэгдээгүй болон мэдэгдээгүй байгаа нөхөн төлбөрүүдэд зориулан нөөц сан үүсгэх шаардлагатай байдаг.

### **Outstanding claims reserve – Учирсан хохирлын нөөц сан**

Даатгагчид мэдэгдэл хүргэгдсэн бөгөөд нөхөн төлбөрийн менежерээс холбогдох нөхөн төлбөрийн зардлуудыг нь тооцоолсон байгаа кэйсүүдийн нийлбэрээр үүсгэж буй нөөц сан.

### **Incurred but not reported (IBNR) reserve – Учирсан боловч мэдэгдээгүй хохирлын нөөц сан**

Даатгалын тохиолдол болсон хэдий ч даатгагчид мэдэгдэж амжаагүй байгаа хохиролд зориулсан нөөц сан. Стастикал арга техникүүд, актуарын модель, хууль эрхзүйн зохицуулалт, шүүхийн практик зэрэг мэдээллийн олон эх сурвалж ашиглаж өнгөрсөн хугацааны нөхөн төлбөрийн дата баазад суурилан энэ санг тооцдог.

## Бусад цөөц сангууд

Учирсан боловч бүрэн мэдэгдээгүй хохирлын нөөц сан	Даатгагчид мэдэгдсэн хохирлын дүн цаашид өсөх боломжтой, эсвэл хохирлын дүнг тодорхойлоход мэдээлэл дутуу байгаа нөхөн төлбөрүүдэд зориулсан сан
Тэнцвэржүүлэх нөөц сан	Тодорхой даатгалын бүтээгдэхүүн тус бүрийн хохирлын харьцааг тогтвортой байлгах зорилгоор үүсгэдэг сан
Гамшгийн эрсдэлийн нөөц сан	Байгалийн гамшгийн нэг тохиолдлоос үүдэлтэй олон тооны даатгуулагчийг хамарсан их хэмжээний нөхөн төлбөрт зориулсан нөөц сан
Орлогд тооцоогүй хураамжийн нөөц сан, хугацаа нь дуусаагүй эрсдэлийн нөөц сан	Богино хугацаагаар хийгдсэн даатгалуудад зориулсан нөөц сан
Дахин нээсэн хохирлын нөөц сан	Ихэвчлэн хувь хүний бэртэл гэмтэлтэй холбоотой тохиолдол дээр гэмтэл бэртэл нь дараа дахин илрэх зэргээр нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлээ дахин нээж буй тохиолдолд зориулсан сан
Нөхөн төлбөр шийдвэрлэхэд гарах зардлын сан	Нөхөн төлбөрийг шийдвэрлэхэд даган гарах хохирол үнэлгээчний төлбөр, эрсдэлийн үнэлгээчний төлбөр гэх мэт бусад зардалд зориулсан сан



## Нөөц сан байгуулах процесс – Global reserving process

Checking data integrity



Collating historical data



Projection of claims

Бүх нөхөн төлбөрүүдийн хугацаа, мэдээлэл давхцаагүй, удааширсан хүлээгдэж байгаа тохиолдол байхгүй гэдгийг баталгаажуулах ба бизнес, хохирлын төрлөөр зөв ангилж тооцсон байна.

Бүх мэдээллийг ижил төстэй хэсгүүдэд хувааж ангилах ба уг ангилсан хэсгүүд нь статистик тоон мэдээлэл гаргаж авах шаардлагыг хангасан байх хэрэгтэй. Түүхэн мэдээлэл нь бичсэн хураамж, төлсөн нөхөн төлбөр, хүлээгдэж буй нөхөн төлбөрүүд зэргийг багтаасан байна.

Хүлээж болох нийт нөхөн төлбөрийн зардлыг тооцохыг зорьдог. Loss development factor method гэсэн аргачлал ашиглана.

- Хохирлын гурвалжин байгуулах (triangulation): Андеррайтинг, accident, болон гэрээний жил гэсэн хугацаануудаар хураамж, төлөгдсөн болон үлдэгдэл нөхөн төлбөрийн хэмжээг гаргаж хүснэгт байгуулдаг.
- Тренд буюу хандлагыг шинжилнэ
- Нөхөн төлбөрийн нөөцийг тооцно.



## Бүлэг 4: Нөхөн төлбөрийн үйлчилгээ ба түүний дэд бүтэц

### Нөхөн төлбөрийн үйлчилгээ ба түүний дэд бүтэц

- a. Нөхөн төлбөрийн ажилтны үүрэг – A role of a claim staff
- b. Үйлчилгээний стандарт ба харилцагчийн хүлээлт – Service standard and customer expectation
- c. Нөхөн төлбөрийн дагалдах болон бусад дэмжих үйлчилгээ – Related and other supporting claim services
- d. Нөхөн төлбөрийн систем ба бүтэц - A Claim system and structure



## Нөхөн төлбөрийн ажилтны үүрэг

### A role of a claim staff

Даатгуулагч өөрийн даатгалын компанийнхаа талаар ямар бодол сэтгэгдэлтэй үлдэх вэ гэдэг бол даатгалын компанийн нөхөн төлбөрийн хэлтсээс шууд хамаарна. Цаашлаад даатгалын хураамжаас бүрдэж буй дундын сан (pooled fund) –ийн зохистой үр ашигтай менежментэд нөхөн төлбөрийн хэлтэс чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Тиймээс даатгалын компанийн нөхөн төлбөрийн хэлтэс зохих ур чадвартай бөгөөд мэргэжлийн (competent and professional claim handlers) баг хамт олноос бүрдсэн байх шаардлагатай.

### Нөхөн төлбөрийн ажилтны үүрэг (claim handler) –ийг хураангуйлвал:

- Даатгалын компанид ирсэн нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлүүдийг түргэн шуурхай бөгөөд зөв шударгаар (quickly and fairly) шийдвэрлэх
- Нөхөн төлбөрийг шийдвэрлэхдээ шаардлагагүй нэмэлт зардлууд болоод нөхөн төлбөрийн илүү төлөлтүүд гаргахгүй байх (wastage and avoidable overpayment)
- Нэхэмжилсэн нөхөн төлбөрийн зардлын эцсийн дүнг зөв тооцоолж үнэлэх
- Үнэн бодит нэхэмжлэл болон хуурамч залилан мэхлэх зорилготой (genuine and fraudulent) нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлүүдийг ялгах



## Үйлчилгээний стандарт ба харилцагчийн хүлээлт

### Харилцагчийн үйлчилгээ - Customer service

Өнөө цагт, харилцагчийн үйлчилгээ даатгалын компанийн чухалчлан анхаарах зүйлсийн нэг болж байна. Дараах шалтгаанууд бий.

Хэрэглэгчдийн мэдлэг /Consumer awareness/

Үйлчилгээний стандарт, үйлчлүүлэгчийн эрх гэх зүйлсийн талаар хэрэглэгчид урьд өмнөхөөсөө илүү мэдлэгтэй болсон. Сошиал медиа платформуудад түшиглэн тэдний дуу хоолой улам хүчтэй болж байна. Тааруу муу үйлчилгээний талаарх туршлагаа сошиал медиад хуваалцах, цаашлаад даатгагчийн нэр хүндэд аюул учруулах боломжууд өндөр болсон.

Үйлчилгээний хүлээлт / Expectation of service

Өнөө цагт хэрэглэгчид улам бүр үнэ цэн шингэсэн сайн үйлчилгээг (value added service) хүлээх болсон. Үүнд нөгөө талаас даатгалын компаниудын зар сурталчилгаа, маркетинг ихээр нөлөөлж байдаг.

Өрсөлдөөн / Competition

Даатгагч өөрийн харилцагчийн сэтгэл ханамжийг өндөр байлгаж чадахгүй бол цаашид өрсөлдөөн хийх боломжгүй. Мөн даатгалын үйлчилгээний шинэ технологи, техникүүд бүхий шинэлэг үйлчилгээнүүд уламжлалт даатгалын компаниудын гол өрсөлдөгч болж байна.

## Үйлчилгээний стандарт ба харилцагчийн хүлээлт

### Үйлчилгээний стандарт – Service standard

Хэрэглэгчдийн өндөр шаардлага нь даатгагчаас харилцагчийн үйлчилгээг улам бүр сайжруулж байх, нөхөн төлбөрийн ажилтнуудын ур чадвар, мэргэжлийн байдлыг байнга нэмэгдүүлж байхыг шаардаж байна. Тиймээс нөхөн төлбөрийн хэлтэст үйлчилгээний стандартыг тогтоох, цааш тогтвортой хадгалах бодлого философи (claims philosophy) байх хэрэгтэй болдог.

Бодлогын ерөнхий суурь нь:

- Хүргэхээр зорьж буй үйлчилгээний чанар
- Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэлийг хэрхэн шийдвэрлэх тухай стандарт

Цаашлаад

- Нөхөн төлбөр шийдвэр процессийн үе шат бүрт тавигдах үйлчилгээний стандарт
- Нөхөн төлбөрийн үйлчилгээний хурд
- Нөхөн төлбөрийн үйлчилгээний үр ашигт байдал

Үйлчилгээний стандарт бодлого нь нэг талд хэрэглэгчдэд зөв шударгаар, үр ашигтайгаар, тэдний нөхцөл байдлыг ойлгож хандах нөгөө талд зөвхөн хүчин төгөлдөр нэхэмжлэлийг төлөх гэсэн 2 хэрэгцээ шаардлагын тэнцвэрийг хадгалах гол зорилготой байна.

## Нөхөн төлбөрийн дагалдах үйлчилгээ ба бусад дэд бүтэц

### Related claim services

#### Хуулийн зөвлөх үйлчилгээ - legal helplines and advice

- Нөхөн төлбөрийн нэхэмжлэл гаргах үндэслэл бий эсэх, боломжтой бол нэхэмжлэл гаргах хамгийн тохиромжит арга зам юу байх талаар
- Эсхүл дан хуулийн зөвлөгөө өгөх гэсэн 2 чиглэл үйлчилгээ үзүүлдэг.

Голчон, legal expenses insurance –н үед үйлчилгээ үзүүлдэг.

#### Зөвшөөрөгдсөн засварын газрууд – authorised repairs

- Засвар, нөхөн төлбөрийн үйлчилгээг илүү шуурхай хүргэх боломж бүрдэнэ. Даатгалын компани нийлүүлэгчид, засварын газруудаас дискуант авдаг. Даатгагч, даатгуулагч, засварын газар аль аль талуудад үр ашигтай

#### Risk control and advice

- Даатгагч, брокер, эрсдэлийн менежментийн компаниас эрсдэлийн зөвлөмж авах боломжтой байдаг. Голчон, бизнесийн даатгалуудад хэрэглэгддэг. Даатгалын компаниас мэргэжлийн эрсдэлийн шинжээч (risk surveyor) томилж эрсдэлийн зөвлөмж гаргуулдаг. Тодорхой эрсдэлийн удирдлагын арга хэмжээ авч хэрэгжүүлдэг айлуудад даатгагч хураамжийн дискуант үзүүлэх боломжтой байдаг.

## Нөхөн төлбөрийн дагалдах үйлчилгээ ба бусад дэд бүтэц

### Uninsured loss recovery service

- Гуравдагч тал буруутай нөхцөлд тухайн даатгуулагчийн өөрийн даатгалаар төлөгдөх боломжгүй хохирлуудыг буруутай талаас нэхэмжлэн авах үйлчилгээ. Тухайлбал, хариуцах хэсэг, машин түрээслэх зардал, цалин орлогын алдагдал гэх мэт. Үүнтэй холбоотой **legal expenses insurance** гэсэн хамгаалалт байдаг. Энэ даатгалаар ийм төрлийн даатгагдаагүй хохирлын зардлыг буруутай талаас нэхэмжлэн авахад гарах мэргэжлийн байгууллагын хөлс өртгийг төлдөг.

### Нөхөн сэргээх үйлчилгээ – Rehabilitation

- Гуравдагч этгээдийн эрүүл мэндийн хохирлын нэхэмжлэлийн үед даатгалын компаниас нөхөн сэргээх үйлчилгээг санал болгож болдог. Гол зорилго нь тухайн нэхэмжлэгчийн урт хугацаанд гарч болох эрүүл мэндийн сөрөг үр дагаварыг бууруулах, түргэн хугацаанд эмчлэх, ирээдүйд гарч болох нэхэмжлэлийн зардлыг (any future of earnings) хянах, бууруулах тухай байдаг.

Эмнэлэг, эмчилгээний  
Medical

Бэртэл гэмтлээ эмчлүүлэх эмнэлэг, эмчилгээний тусламж

Ажил мэргэжлийн  
/Vocational

Гэмтлийн дараа өмнөх ажлаа эрхлэх боломжгүй болсон бол дараагийн тохирох ажлын байрыг олж өгөх, түүнд сургах

Qualitative

Бэртэл гэмтлийн үр дагаврыг даван туулахад нь туслах

## Нөхөн төлбөрийн дагалдах үйлчилгээ ба бусад дэд бүтэц

### Нөхөн төлбөрийн дэд бүтэц

Даатгалын компанийн нөхөн төлбөрийн үйл ажиллагааг дэмжиж ажилладаг олон төрлийн гадны буюу хөндлөнгийн байгууллагууд байдаг. Тухайлбал:

- Аутсорсинг компаниуд
- Хохирол үнэлгээчин (loss adjustor)
- Эрсдэлийн шинжээч (surveyor)
- Өмгөөлөгчид
- Хохирол үнэлгээчин (loss assessors)
- Зөвшөөрөгдсөн засварын газрууд (authorized repairers)
- Эрсдэлийн менежерүүд
- Утасны дуудлага / Hotline or call center

Даатгалын компанийн өөрийн дотоод дэд бүтэц + гуравдагч мэргэжлийн байгууллагуудыг хамтад нь нөхөн төлбөрийн үйлчилгээний дэд бүтэц гэж ойлгож болно.



## Аутсорсинг

Даатгалын компаниуд өөрсдийн үйл ажиллагааны зарим хэсгийг эсхүл тухайн нэг хэлтсийн үйл ажиллагааг бүхэлд нь хөндлөнгийн мэргэжлийн байгууллагад хариуцуулж (delegation) шилжүүлдэг.

Аутсорсинг хийх шалтгаан:

- Зардлын хэмнэлт
- Онцгой нөхцөл байдлыг шийдвэрлэх зорилгоор
- Мэргэжлийн ур чадвар, туршлагын нөөцийг ашиглах

Нөхөн төлбөрийн хэлстийн үйл ажиллагааг ч хэсэгчлэн эсхүл бүхэлд бусдад аутсорсинг хэлбэрээр шилжүүлж болдог бөгөөд дараах байгууллагууд нөхөн төлбөрийн аутсорсинг үйлчилгээг үзүүлдэг:

- Third party administrators TPA;
- Брокерууд болон Managing general agent /MGA/
- Хохирол үнэлгээчид
- Хуулийн зөвлөхүүд





## Хохирол үнэлгээчин

### Loss adjusters – experts in processing claims from start to finish

Жижиг хэмжээний хохирлыг даатгагчийн өөрийн нөхөн төлбөрийн ажилтнууд шийдвэрлэх боломжтой байдаг бол хохирлын хэмжээ болоод төвөгшил өндөр, судалж шинжилэх шаардлагатай кэйсүүдийг мэргэжлийн Хохирол үнэлгээчин томилох замаар шийдвэрлэдэг.

Гол ажил үүрэг нь:

- Хохирлын шалтгааныг судлан тогтоох
- Нөхөн төлбөр төлөх хэлбэрийг зөвлөх
- Нөхөн төлбөрийн хэмжээ буюу loss quantum тогтоох

Буюу даатгалын гэрээний нөхцөл, болзлуудын хүрээнд нөхөн төлбөрийг шийдвэрлэх, ингэхдээ даатгагч болон даатгуулагч аль алинд нь шудрага (fair) байх зарчмыг баримтална.

Хохирол үнэлгээчин нь хөндлөнгийн, хараат бус, мэргэжлийн этгээд бөгөөд түүнийг даатгагч томилж мөн даатгагчаас хөлс өртгөө авдаг. Тухайн кэйс бүр дээр даатгагч хохирол үнэлгээчин томилох эсэхийг шийддэг. Зарим тохиолдолд даатгагч тодорхой нэг хохирол үнэлгээчнийг түүний өмнөөс шаардлагатай бүх нөхөн төлбөрийн кэйсүүд дээр ажиллах эрхийг олгосон байж болно.



## Хохирол үнэлгээчин

### Монголд хийгдэж байсан олон улсын хохирол үнэлгээчний тайлан

- Crawford Global Technical Service
- VRS adjusters Limited



## Эрсдэлийн шинжээч / инженер

### Risk surveyors

Мэргэжлийн шинжээчид нь андеррайтеруудын нүд чих нь болж ажилладаг ба андеррайтерийн даатгах гэж буй эрсдэлийн бүрэн мэдээллийг оруулсан тайлан гаргаж өгдөг:

- Эрсдэлийн тухай бүтэн танилцуулга
- Эрсдэлийн түвшин (level of risk)
- Тохиолдож болзошгүй хохирлын дээд хэмжээг таамаглал (maximum probable loss)
- Хохирлоос урьдчилан сэргийлэх тухай санал зөвлөмжүүд
- Даатгуулагчийн даатгал гэрээ нь тохиромжтой бөгөөд бүрэн дүүрэн хамгаалалт болох эсэх талаар зөвлөгөө өгөх

Даатгалын тохиолдол буюу нөхөн төлбөр төлөгдсөний дараа мөн даатгагчаас эрсдэлийн шинжээч томилж ажиллуулах тохиолдлууд байдаг. Энэ үеэр хохирлын дараах сайжруулалтууд хийгдсэн эсэх, хүргүүлсэн эрсдэлийн зөвлөмжүүдийг хэрэгжүүлсэн эсэх, даатгагчийн зүгээс тавьсан шаардлагууд болоод гэрээний болзол, амлалтууд болон бусад нийцлийн асуудлууд хангагдаж буй эсэхийг тайландаа онцолдог.



## Эрсдэлийн шинжээч / инженер

**Манай улсад эрсдэлийн үнэлгээний тайлан боловсруулж байсан айлууд**

- Tysers Risk Management (Bangladesh) Limited:
- Swiss Reinsurance Company Ltd - Risk Engineering Service
- Allied World Assurance (AWAC”s risk survey service)
- McLarens Man Yee Insurance Adjusters Co.,Ltd.



## Хуулийн зөвлөх

### A firm of solicitors

- Шүүхийн өмнөх шатны зөвлөгөө Pre-litigation advice facility
- Төвөгшил өндөртэй эрүүл мэндийн хохирлын нэхэмжлэлд хэлцэл хийх
- Тохиролцоонд хүрээгүй тохиолдолд кэйсийг шүүхэд авч орох
- Хуулийн зөвлөгөө өгөх, гэрээний тайлбар хийх, давхар даатгалын маргаан шийдвэрлэх

## Гамшгаас эргэн сэргэхэд дэмжлэг үзүүлэх байгууллагууд

### Disaster recovery company

Уг байгууллага нь тохиолдлын үед байгууллага хэрхэн үйл ажиллагаагаа таслахгүйгээр бизнесээ хэвийн авч явах хөтөлбөр боловсруулах, эсвэл харилцагчийн хүсэлтээр тохиолдол үүсэхээс урьдчилж судалгаа хийн төлөвлөгөө боловсруулж өгөх үйлчилгээ үзүүлдэг.

## Зөвшөөрөгдсөн засварын газрууд

### Authorised repairers

Даатгагчид өөрийн нөхөн төлбөрийн зардлыг бууруулах, залиланг бууруулах, баталгаат засвар үйлчилгээг үзүүлэх зорилгоор хамтарч ажилладаг сүлжээ баталгаат засварын газруудаар даатгуулагчийн хөрөнгөд учирсан эвдрэл гэмтлийг засуулах үйлчилгээ үзүүлдэг.

## Нөхөн төлбөрийн мэргэжилтнүүд

### Loss assessors - experts in dealing with insurance claims

Хохирол үнэлгээчний адил, нөхөн төлбөр мэргэжилтнүүд бөгөөд ялгаатай нь даатгуулагч талаас томилогдон түүнийг төлөөлж даатгалын компанитай нөхөн төлбөрийн тохиролцоог хийдэг. Эдгээр нөхөн төлбөрийн мэргэжилтнүүдийн хөлсийг даатгуулагч төлөх бөгөөд гол үүрэг нь даатгуулагчийн нөхөн төлбөрийг боломжит хамгийн өндөр хэмжээнд даатгагчаас авах тухай байдаг.

## Эрсдэлийн менежерүүд

### Risk managers

Ихэвчлэн байгууллагууд даатгалын эрсдэлийн менежерийг даатгалын нөхөн төлбөрүүдийг шалгах, даатгалын тохиолдол бий болгож буй хүчин зүйлсийг судлах зорилгоор авч ажлуулдаг. Эрсдэлийн менежерийн гол үүрэг нь тохиолдлын тоог бууруулахад нөлөөлөх аюулгүй ажиллагааны журам заавар боловсруулах, шинэ тоног төхөөрөмж суурилуулах, ажилтнуудад эрсдэлийн талаар сургалт орох, өмнөх тоон мэдээлэл дээр шинжилгээ хийх, эрсдэлийг бууруулах төлөвлөгөө боловсруулах гэх мэт эрсдэлийг бууруулахад нөлөөлөх ажлуудыг хийх юм. Ингэснээр даатгуулагч өөрийн даатгалын хураамжийн зардлыг бууруулах боломжтой болдог.



## Гуравдагч этгээдэд учирсан хохирлыг үнэлэх мэргэжилтнүүд - Experts used in the valuation of third-party claims

Эрүүл мэндийн байдлын талаарх тайлан бэлдэх мэргэжилтэн	Шүүх дээрх томоохон хэмжээний нарийн төвөгтэй тохиолдол дээр даатгагч, даатгуулагчийн өмгөөлөгч нар өөрийн өөрийн мэргэжилтэнг томилж эрүүл мэнд, гэмтэл бэртэлд үнэлгээ хийлгэхээр ажлуулдаг бөгөөд үүний дараагаар тухайн тайлангуудыг харьцуулан судалж үздэг.
Асаргааны үйлчилгээ	Даатгагч тэтгэвэртээ гарсан сувилагч мэргэжилтнүүдээр нэн яаралтай тохиолдолд даатгуулагчийн эрүүл мэндтэй холбоотой асаргаа үйлчилгээг үзүүлдэг.
Эрүүл мэндийн үйлчилгээ	Нарийн мэргэжлийн эмч, эмнэлэгийн үйлчилгээ шаардлагатай тохиолдолд үйлчилгээ авах боломжийг олгодог.
Нягтлан бодох үйлчилгээ	Ирээдүйд алдах орлогын тооцооллыг гаргах
Орон байраар хангах үйлчилгээ	Даатгуулагчид нэн шаардлагатай үед орон байраар хангах үйлчилгээ
Хянан ажиглах үйлчилгээ	Даатгуулагчийн гаргасан гэмтэл бэртэл, орлого тасалдсан нь үнэн бодит болохыг баталгаажуулах зорилгоор ашигладаг.

## Бүлэг 5: Нөхөн төлбөрийн зардлын удирдлага ба хяналт

### Нөхөн төлбөрийн зардлын удирдлага ба хяналт

- a. Нөхөн төлбөрийн менежерийн үүрэг - A role of claim manager
- b. Leakage (or over payment of claims)
- c. Санхүүгийн гүйцэтгэлийн хяналт – Monitoring financial performance





## Нөхөн төлбөрийн менежерийн үүрэг

Даатгалын компани дотор Нөхөн төлбөрийн газар нь хамгийн их хэмжээний зардлыг гаргадаг газар байдаг. Иймд нөхөн төлбөрийн менежер нь үйл ажиллагаагаа өндөр ур чадвараар авч явах нь түүний тэргүүн зорилго бөгөөд харилцагч үйлчлүүлэгч нь нөхөн төлбөрийн газраар даатгалын компанийг дүгнэх нь бий.

Нөхөн төлбөрийн газар нь зөв зохистой, анхааралтай, хянуур байж нөхөн төлбөрийг тооцох, нөхөн төлбөрийн зөв зохистой нөөц сан бүрдүүлэх шаардлагатай байдаг. Хэрвээ нөхөн төлбөрийн газар нь хүрэлцээтэй нөөц санг үүсгээгүй тохиолдолд компаний ашигт ажиллагаанд нөлөөлөх, төлбөрийн чадваргүй болох зэрэг асуудал үүснэ. Нөхөн төлбөрийн менежер нь энэ бүгдийг хангаж ажиллахын тул дараах 3 чухал асуудал дээр төвлөрнө:

- Стратеги
- Зардал
- Ажиллах хүч



## Стратеги

Бүхий л даатгалын компаниуд нөхөн төлбөрийн удирдлагын тодорхой стратеги боловсруулж ажилладаг. Үүнд:

- Даатгалын компанийн нөхөн төлбөрийн философи
- Нөхөн төлбөр шийдвэрлэлтийн процесс зураглал болон нөөц сан үүсгэх практик аргачлалыг тодорхой байдал
- Чанарын удирдлагын систем /A quality management system/
- Мэдээллийн технологийн үр ашигт байдал
- Аутсорсинг үйлчилгээний хэрэглээ

Компанийн нөхөн төлбөрийн удирдлагын стратегийн хэрэгжилтийг хангаж ажиллах нь нөхөн төлбөрийн менежерийн гол зорилго байдаг. Энэ хүрээнд нөхөн төлбөрийн менежерийн голлох үүргүүдэд:

- Компанийн стратеги бодлого хангагдаж байгаа эсэхийг хянах
- Үйл ажиллагааны хэвийн байдлыг хангах бизнес төлөвлөгөө, зорилтуудыг тодорхойлох
- Зорилтуудаа хангаж ажиллах боломжит зардлыг төсөвлөх
- Андеррайтер, актуарч, нөхөн төлбөрийн дэмжлэг үзүүлэх бусад алба нэгжүүдын хоорондын хамтын ажиллагааг хангах
- Зөв тайлан бүртгэл хийгдэх, ажлын урсгалыг чөлөөтэй байлгах систем хангамжийг бүрдүүлэх
- Компанийн хэрэгжүүлж буй андеррайтингийн бодлого, нөөц сан бүрдүүлэлтэд баримталж буй арга технологийн талаар мэдэж байх

## Зардал

Зардлын тухайд нөхөн төлбөрийн менежер дараах гол 2 үүрэгтэй.

1. Нөхөн төлбөрийн хэлтсийн дотоод үйл ажиллагааны зардлын хянах, тооцох. Эдгээрт:
  - Цалин, урамшуулал
  - Аутсорсинг үйлчилгээний зардал
  - IT техник хангамжийн зардал
2. Төлөгдөж буй нөхөн төлбөрийн зардал болоод нөхөн төлбөрийн дундаж хугацааг (average life cycle) хянах. Эдгээрт:
  - Төлөгдсөн нөхөн төлбөрийн дүн
  - Буцаан нэхэмжлэлээр эргэн төлөгдсөн нөхөн төлбөрийн хэмжээ
  - Давхар даатгалаас нэхэмжилж авсан нөхөн төлбөрийн хэмжээ



## Хүний нөөц буюу нөхөн төлбөрийн баг

Нөхөн төлбөрийн менежерийн өөр нэг чухал үүрэг бол:

- Ур чадвартай, мэргэжлийн ажилтнуудыг авч үлдэх, ажилтан элсүүлэх, сургах, урамшуулах арга технологи, төсөв санхүү байгаа эсэхийг хянаж байх
- Баг хамт олноо зөв удирдаж, урамшуулж дэмжиж байх. Үүнд:
  - Гүйцэтгэх ажил, үүргийг тодорхой байлгах
  - Хэрэгцээ шаардлагатай үед техник мэдлэг, зөвлөгөө тусламжаар хангах эх сурвалж болох
  - Ажлын идэвхи санаачлага, оновчтой шийдвэр гаргалтуудаар үлгэрлэж, манлайлал үзүүлэх
  - Ажлын үйл явц, ахиц дэвшлийг хянах, шалгах
  - Баг хамт олны хөгжүүлж, сургалт трэйнинг зохион байгуулах



## Нөхөн төлбөрийн зардлын зүй бус алдагдал (Leakage)

Нөхөн төлбөр шийдвэрлэх процесст, нөхөн төлбөрийн мэргэжилтэн дараах чухал шийдвэрийг гаргах хэрэгтэй болдог:

- A. Тухайн нэхэмжлэл хүчин төгөлдөр эсэх (the validity of the claim). Үүссэн тохиолдол нь даатгалын гэрээний хамгаалалтад хамаарч байгаа юу? Гэрээний нөхөн төлбөр олгохгүй нөхцөлүүдээс хамаарах заалт байгаа эсэх, гэрээний бусад нөхцөл болзлууд зөрчигдсөн эсэх
- B. Хэрэв нэхэмжлэл хүчин төгөлдөр байх бол нөхөн төлбөрийн дүнг тооцох

Энэхүү үйл явц дунд бодит нөхөн төлбөрийн дүнгээс илүү дүнгээр нөхөн төлбөрийг төлөх тохиолдлууд гардаг ба үүнийг даатгалын хэлэнд leakage гэж нэрлэдэг.

Дараах томъёогоор тооцож болно:

Нөхөн төлбөрийн илүү тооцолт = Төлсөн дүн – Төлөх ёстой байсан дүн

Мэдээлэл: Английн даатгалын салбарт энэхүү leakage –н дундаж хэмжээ нь жилийн нийт нөхөн төлбөрийн дүнгийн 5 орчим хувьд байдаг гэсэн үнэлгээ байдаг аж.



## Нөхөн төлбөрийн зардлын зүй бус алдагдал (Leakage)

Бага хэмжээний алдагдал (soft leakage)	Мэдэгдэхүйц алдагдал (hard leakage)
Нөхөн төлбөр тооцохдоо элэгдэл хорогдлыг зөв тооцохгүй байх зэргээр нарийн тодорхойлох, хэмжээг тогтооход хэцүү байдаг.	Нөхөн төлбөрт хариуцах хэсгийг тооцохгүй орхих зэргээр шууд тогтоох боломжтой алдагдлууд байдаг.

Ex-Gratia / Сайн дурын үндсэн дээр нөхөн төлбөрийг олгох

Ex gratia payment –г нөхөн төлбөрийн зардлын leakage гэж үзэхэд маргаантай байдаг. Учир нь гэрээний үүргийн дагуу гэхээсээ илүүтэйгээр даатгалын компаниас сайн дураар буюу нөхөн төлбөрийн менежерийн зөвшөөрлөөр төлөгддөг төлбөр юм.



## Жишээ:

Жон 5 жилийн өмнө шинэ автомашин 10,000 ам.доллар худалдаж авсан. Тухайн үедээ 500 ам.долларын хариуцах хэсэгтэй цогц тээврийн хэрэгслийн даатгалд даатгуулжээ. Харин одоо автомашины үнэ 2,000 ам.доллар байгаа.

Тохиолдол: Жон-ы даатгалын гэрээний хугацаа дууссаны дараа зам тээврийн осолд өртөж автомашин нь гэмтсэн тохиолдол болсон. Жон даатгалын гэрээний хугацаа дууссанг анзааргүй бөгөөд даатгагчид тохиолдлын тухай мэдэгдсэн. Нөхөн төлбөрийн ажилтан хайнга ажиллаж даатгалын гэрээний дагуу Жонд нөхөн төлбөрийг даатгалын гэрээний нийт үнэлгээгээр тооцон 10,000 ам.доллар тооцон нөхөн төлбөрийг олгож тухайн тохиолдлыг хаасан байна.

Энэ тохиолдолд зөв нөхөн төлбөрийн шийдвэрлэлт нь:

Жонд одоогийн зах зээлийн үнэлгээний дагуу 2,000 ам.долларын нөхөн төлбөрийг тооцох ба үүнээс гэрээн дээрх хариуцах хэсэг 500 ам.долларыг хасч тооцно. Зохист олгох дүн 1,500 ам.доллар юм.

Нөхөн төлбөрийн алдагдлыг тооцох бол:

Төлсөн дүн буюу 10,000 ам.доллар – төлөх ёстой байсан дүн 1,500 ам.доллар = 8,500 ам.доллар

**8,500 ам.доллар + буцаан нэхэмжлэх эрх, үлдсэн хэсгийг шилжүүлэн авах эрх = Нөхөн төлбөрийн алдагдал**

## Урьдчилан сэргийлэх

Удирдлагын зүгээс анхаарах	Компанийн удирдлагын баг нөхөн төлбөрийн зардлын ерөнхийд нь хянахаас илүүтэйгээр бүтээгдэхүүний хэлбэрээр гэх мэтээр нарийвчлан хянах шаардлагатай. Мөн зөвхөн том хэмжээний нөхөн төлбөр гэхгүйгээр бүх нөхөн төлбөр дээр хяналтаа сайжруулах шаардлагатай байдаг.
Ажилтны ур чадвар	Нөхөн төлбөрийн ажилтнуудын хуулийн, практик туршлагын, олон улсын жишиг сайн туршлагын талаарх сургалтанд хамруулж мэдлэг, чадварыг дээшлүүлэх хэрэгтэй.
Чанарын удирдлага	Хөндлөнгийн аудитыг тогтмол хийх
IT-н удирдлага	Нөхөн төлбөрийн систем хөгжлүүлэлт хийснээр зарим төрлийн алдагдлаас сэргийлэх боломжийг олгодог.
Байгууллагын соёл	Ажилтан алдаа гаргахаас сэргийлж ажилтнууд үйлдлээ асуух, нээлттэй ярилцах зэргээр байгууллагын дотоод соёлыг бий болгох





## Санхүүгийн гүйцэтгэлийн хяналт

### Monitoring financial performance

### Solvency margin гэж юу вэ?



### Solvency II

- Solvency capital requirement (SCR)
- Minimum Capital Requirement (MCR)
- Own risk and solvency assessment (ORSA)
- Disclosure

### Annual report and accounts

- Profit and loss account
- Balance sheet

### Financial Conduct Authority (FCA) regulation

## Financial Conduct Authority (FCA) regulation

Дараах 3 гол чиглэлд үйл ажиллагаа явуулна.

- Зах зээл шударга, ёсзүйтэй ажиллах байгаа эсэхийг хянах - ensuring that markets operate with integrity;
- Үр ашигтай, эрүүл өрсөлдөөнийг бий болгох, урамшуулах - promotes effective competition; and
- Компани фирмүүд бизнес үйл ажиллагаа эрхлэхдээ хэрэглэгчийн эрх ашгийг үйл ажиллагааныхаа гол цөм болгож байхыг шаардах - requires firms to put the well-being of their customers at the heart of how they run their businesses.

An insurer is effectively a 'trustee' for the vast amounts of money generated by all those premiums and it is critical that it ensures that it has sufficient funds to pay the claims that are made.



## Ярилцах практик кэйс: Эрх бүхий байгууллагын дүгнэлт, акт

Практик кэйс: Иргэн А Зуслангийн зориулалттай амины байшингаа Б компанид даатгуулсан. Даатгалын гэрээний эрсдэлд ус, чийгний улмаас үүсэх бүх төрлийн эрсдэл багтсан бөгөөд гэрээний хугацаанд түр зуурын бороо орсны улмаас байшингийн дээврээр ус нэвтэрч хана, тааз, шаланд 10,000,000 төгрөгийн хохирол учирсан. Даатгуулагч А нөхөн төлбөр авахаар даатгагчид хандахад даатгалын тохиолдлын талаар эрх бүхий байгууллагын дүгнэлт өгөхийг шаардсан ба тийм баримт гаргаж өгөөгүй тохиолдолд нөхөн төлбөр олгох боломжгүй гэх хариуг өгчээ

Асуулт 1: Даатгагчийн шаардлага үндэслэлтэй эсэх?

Асуулт 2: Дээрх тохиолдолд нөхөн төлбөр олгох эсэх?

### Эрх бүхий байгууллагын дүгнэлт гэх ойлголтын тухай

- Олон улсын нийтлэг практикт ийм эрх бүхий байгууллагуудын дүгнэлт гэсэн баримтууд төдийлөн шаарддагүй.
- Даатгагч даатгалын брокер эсхүл хохирол үнэлгээчний тайланд үндэслэн нөхөн төлбөрөө шийдвэрлэдэг.
- Даатгалын компани дэргэдээ эрсдэлийн үнэлгээ, хохирлын шинжилгээ хийдэг мэргэжлийн багтай байх нь түгээмэл.



## Ярилцах практик кэйс: Хариуцлагын даатгал

Практик кэйс:

Манай улсын иргэний хуулинд **Хариуцлагын даатгалаар даатгагч нь даатгалын хугацаанд үүсэх хариуцлагатай холбоотойгоор гуравдагч этгээдийн өмнө хүлээх үүргээс даатгуулагчийг чөлөөлөх үүрэгтэй** гэсэн агуулгаар томъёолсон байдаг. Олон улсын гэрээ контрактууд ч мөн ийм агуулгаар буюу илүү хариуцлагаас чөлөөлөх гэсэн агуулгатай байдаг.

- Хууль тогтоомжууд, аюулгүй ажиллагааны дүрэм журмууд зөрчсөн бол нөхөн төлбөр олгохгүй?
- Хариуцлагын даатгалаар гуравдагч талд учирсан ашиг орлогын алдагдлыг нөхөн төлөх үү?
- Loss of use гэж ямар ойлголт вэ?



**Many thanks for your kind attention and participation**



**Deutsche Gesellschaft für  
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH**

Registered offices  
Bonn and Eschborn

Friedrich-Ebert-Allee 32 + 36  
53113 Bonn, Germany  
T +49 228 44 60 - 0  
F +49 228 44 60 - 17 66

Dag-Hammarskjöld-Weg 1 - 5  
65760 Eschborn, Germany  
T +49 61 96 79 - 0  
F +49 61 96 79 - 11 15

E [info@giz.de](mailto:info@giz.de)  
I [www.giz.de](http://www.giz.de)