

ԺԱՄԿԵՏԱՆՑ ՊԱՐՏԵՐԻՆ ՎԵՐԱԲԵՐՈՂ ԳՈՐԾԵՐԸ ՄԻ ԹՈՂԵՔ ԴԱՐԱԿՆԵՐՈՒՄ. ԴԵԼԵՔՍԻՄ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒՄ ԵՆ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ ՓՈՐՁՎԱԾ ՏԱՐԲԵՐԱԿ

«Դելեքս»-ի թիմն աշխատասենյակում ակտիվ քննարկումների մեջ է փորձարկում են ավտոմատացված զանգերի նոր համակարգը: Մարիամը բացում է դուռը հարցնելու՝ ինչպես են ընթանում աշխատանքները նոր համակարգով՝ չմոռանալով աշխատակիցներին մոտիվացնելու մասին: Նա գիտի՝ **զանգերի կենտրոնի աշխատանքը** հոգեբանական առումով դժվար է, աշխատողները, եթե պատրաստված չլինեն ու մասնագիտական մոտեցումներ ցույց չտան պարտապանների հետ խոսելիս ու իրար չմոտիվացնեն, գործն առաջ չի գնա:

Մարիամ Սանթրոսյանը «Դելեքս»-ի ղեկավարն է, փաստաբանական գրասենյակ, որը 2011 թվականից զբաղվում է ժամկետանց պարտքերի հավաքագրմամբ: Ընկերությունը մինչև 2020 թվականը ծառայությունը մատուցում էր Կոնցեռն Դիալոգ փաստաբանական գրասենյակ սպրանքանիշի ներքո, հետո առանձնացվեց: Կոնցեռն Դիալոգից «Դելեքս» տեղափոխված Մարիամ Սանթրոսյանն էլ լավ հիշում է ինչպես իր մասնագիտական զարգացման ճանապարհը, այնպես էլ ընկերության:



Դելեքսի հաջողության բանաձևը Կայզեն (Kaizen) մեթոդի կիրառումն է, համաձայն որի՝ ամբողջ գործընթացն իրականացվում է անընդհատ և փոքր բարելավումների միջոցով: Բարելավումները և փոփոխությունները կատարվում են ինչպես հաճախորդների, այնպես էլ աշխատակիցների կողմից տրամադրվող առաջարկների և գնահատականների հիման վրա: Գրասենյակում կիրառվող հիմնական մեթոդներից է նաև «Lean» մեթոդը, համաձայն որի՝ որպեսզի աշխատանքը լավ ընթանա, թիմի բոլոր անդամները պետք է հասկանան առաջադրանքները և հնարավորություն ունենան տեսնել ամբողջ գործընթացը, վերացվեն ոչ անհրաժեշտ քայլերը (waste elimination), և կրկին անընդհատ բարելավումներ իրականացվեն: Աշխատակիցների համար պետք է բաց լինեն ամբողջ տեղեկությունները, որոնք առնչվում են իրենց գործառնություններին: Այդ նպատակներին հասնելու համար գրասենյակի բոլոր սենյակներում ունենք գրատախտակներ, որտեղ նշվում են նպատակները, առաջադրանքները և յուրաքանչյուր ամսվա վերջում ամփոփվում է ամսվա տվյալները:

Փորձնական եղանակով համոզվել ենք, որ նախապես որոշված գործողությունների անփոփոխ հաջորդականությամբ, այսինքն՝ գծային մեթոդով, հավաքագրումը չի ապահովում անհրաժեշտ արդյունավետությունը: Եթե նախկինում հավաքագրման գործընթացը սկսում էինք պարտադիր զանգով և դատական փուլի անցնելուց հետո տվյալ հաճախորդին այլևս չէինք զանգահարում մտածելով, որ զանգի միջոցով հավաքագրումը չի հաջողվել (փուլի փոփոխություն է տեղի ունեցել), ապա հիմա անկախ նրանից, թե գործը որ փուլում է, զուգահեռ զանգեր ենք իրականացնում: Նաև հավաքագրման գործընթացը ամեն մի պարտքով որոշվում է որոշակի հատկանիշների վրա, օրինակ՝ պարտքի չափը, նախկինում կատարված աշխատանքը, ապահովումների առկայությունը կամ բացակայությունը և այլն: Կախված հանգամանքներից՝ ամեն մի գործով որոշվում է հավաքագրման գործընթացի հերթականություն, որն էլ կարող է փոփոխվել ամեն մի գործընթացի արդյունքից կախված:

Կախված հանգամանքներից՝ ամեն մի գործով որոշվում է հավաքագրման գործընթացի հերթականություն, որն էլ կարող է փոփոխվել ամեն մի գործընթացի արդյունքից կախված:

«Դելեքս» փաստաբանական գրասենյակը գործնականում միաժամանակ կարող է վարել այնքան գործ, որքան վստահորդները փոխանցեն: Սա ոչ թե պարզապես խոստում է, այլ ոլորտում 10 տարիների պրոֆեսիոնալ աշխատանքի, ինչպես նաև անընդհատ բարելավող տեխնիկական և գործնական լուծումների կիրառման արդյունք: Մարիամը մոտենում է համակարգչին ցույց տալու այն ծրագրի հնարավորությունները, որով աշխատում է ընկերությունը:

Տեսե՛ք, այս պահին ակտիվ 30.000-ից ավելի ընթացիկ գործ ունենք և 2022 թվականին պարտքերի փաստացի բռնագանձման հիմքով **ավարտին ենք հասցրել ավելի քանի 12.000 գործ**: Դա նշանակում է, որ այդքան պարտքով տեղի է ունեցել պարտքի ամբողջական մարում և պարտապանն այլևս պարտք չի: Նշվածը չի ներառում այն պարտքերը, որոնցով ամռան և ամառվա մարումներ, սակայն դեռ պարտքն ամբողջությամբ մարված չի:



Ցանկացած պահի վստահորդին **կարող ենք տրամադրել հաշվետվություն վստահված գործերի և դրանցից յուրաքանչյուրի ընթացքի վերաբերյալ**. «Դելեքս»-ի կողմից մշակված լուծումները հնարավորություն են տալիս արդյունավետորեն իրականացնել պարտքերի հավաքագրումն **անկախ վստահորդի պարտապանների քանակից և պարտքերի ծավալից**:

Մարիամը քայլերն ուղղում է մյուս սենյակ, որտեղ աշխատում է **հաշտությունների թիմը**: Այս բաժնում զանգերի կենտրոնից ստացվում են տեղեկություններ այն պարտապանների մասին, որոնք պատրաստ են պարտքը մարել առանց դատական միջամտության կամ դատարանում գտնվող գործերով ցանկանում են կնքել հաշտության համաձայնություն, ինչպես նաև ցանկանում են օգտվել ժամանակացույց կազմելու հնարավորությունից՝ նախապես վճարելով պարտքի որոշակի մասը: Այստեղ մարդկանց հետ դեմ առ դեմ շփումներն առօրյայի մեծ մասն են կազմում:

Մեզ համար կարևոր է վստահորդների համար արժեք ստեղծելը. դա արտահայտվում է նաև գնագոյացման՝ հաջողության վրա հիմնված մեթոդի կիրառմամբ: **Մեր ծառայության հոնորարի չափը որոշվում է բացառապես փաստացի հավաքագրված** (վստահորդի բանկային հաշվին փաստացի մուտքագրված) պարտավորությունների գումարի նկատմամբ տոկոսային հարաբերությամբ: Նախատեսված չէ գործընթացը վարելու, դատարանում գործը հաղթելու կամ միջանկյալ գործողության համար որևէ վճար: Գործնականում վստահորդի միակ ծախսը մինչև գումարի փաստացի վերադարձը, պետական տուրքի և փորձաքննությունների վճարներն են (եթե կա փորձաքննության անհրաժեշտություն):

Կողքի սենյակում «Դելեքս»-ի օրվա աշխատանքի արդյունքն ուղիղ համեմատական է դարսված փաստաթղթերի ծավալին:

Փաստաթղթերը ստացվում են պարբերաբար և մեծ ծավալներով, անմիջապես նրանում առկա տեղեկատվությունը ներառվում է բռնագանձման ծրագրում և անմիջապես իրականացվում են հաջորդող գործողությունները: Դրանից հետո փաստաթղթերն անմիջապես արխիվացվում են: Այս սենյակում է **դատարանների և հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայության հետ աշխատող թիմը**: Մարիամը ներս է մտնում աշխատանքներին ծանոթացնելու համար:

Գրասենյակն ունակ է մեկ օրում դատարան մուտք անել այնքան գործ, որքան մուտքագրելու անհրաժեշտություն ունենա վստահորդը (և նման ֆիզիկական կարողություն ունենա դատարանի աշխատակազմը): Որպես օրինակ՝ կարող եմ հիշել 2021 թվականի նոյեմբեր ամիսը, երբ մեր թիմը 2 շաբաթների ընթացքում դատարան մուտքագրեց ավելի քան 7000 հայցադիմում:

Իմ աշխատանքային փորձից ելնելով կարող եմ մի բան վստահ ասել՝ ժամկետանց պարտքերի հավաքագրման բարձր արդյունավետություն ունենալու համար անհրաժեշտ է, որ ընկերությունները հևարավորինս շուտ փոխանցեն ժամկետանց գործերը: Օրինակ՝ 30-60 օր կետանցված գործերով պարտքերի փաստացի հավաքագրումը բավականին բարձր է՝ մեկ տարվա ընթացքում կարող է հասնել կամ հաճախ անցնել 60 տոկոսի, ընդ որում, հաճախ, նման պարտքի 35-45 տոկոսը հավաքագրվում է պարտքը փոխանցելուց հետո երկու ամիսների ընթացքում:

Մենք հետևում ենք նաև մեր գործերով դատարաններում ու Հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայությունում իրականացվող աշխատանքներին: Օրինակ, երբ հայցադիմումները կամ կատարողական թերթի դիմումներն ուղարկում ենք դատարան և ժամկետներում պատասխան չենք ստանում, ունենք աշխատակիցներ, որոնք զբաղվում են կոնկրետ այդ հարցերով:

«Դելեքս»-ի՝ 10 տարիներից ավելի մասնագիտական փորձին ու մոտեցումներին վստահում են հայաստանյան առաջատար ընկերություններից շատերը: Մոտեցումները նորարար են, տեսնելով աշխատանքի արդյունավետությունը, համագործակցությունը շարունակվում է տարիներով:



Մեր վստահորդներն ամենատարբեր ոլորտներից են: Դեռևս 2010 թվականից համագործակցում ենք Օրանժ ընկերության հետ, վերակազմակերպումից հետո՝ Յուքոմի հետ: Տևական ժամանակ համագործակցում ենք ԱԿԲԱ բանկի հետ: Ֆինանսական ոլորտում համագործակցություն ունենք Յունիվերսալ կրեդիտ վարկային կազմակերպության հետ, հանրային ծառայություններ կարգավորող ոլորտում՝ Վեոլիա ջուր, Երևան ջուր ընկերությունների: Մեր վստահորդների թվում է նաև թունաքիմիկատների ներմուծմամբ և վաճառքով զբաղվող «Ագրիմատկո Արմենիա» ընկերությունը և մի շարք այլ կազմակերպություններ: Ինչպես կարելի է տեսնել՝ վստահորդների գործունեության ոլորտները զգալիորեն տարբեր են, տարբեր են նաև պարտքերը, դրանց մեծությունը, գոյացման հիմքը, քանակը, ապահովվածությունը, ինչպես նաև դրանց հավաքագրման հետ կապված խնդիրները: Յուրաքանչյուր վստահորդի հետ աշխատում ենք առանձին՝ ապահովելու իրենց պարտքերի առավել արդյունավետ հավաքագրումը:

Ինչպես շատ ոլորտներում, այստեղ ևս խնդիրներ կան, որոնց լուծումն ավելի արդյունավետ կդարձնի բոլորի աշխատանքը: Էլեկտրոնային կառավարման դարաշրջանում Մարիամը դեռ ցույց է տալիս այն տպված թղթերի ծավալը, որոնք ամեն օր դուրս են գալիս գրասենյակից ամենատարբեր ուղղություններով:



Առաջնային նշանակություն ունի պետության կողմից Էլեկտրոնային համակարգի ներդրումն ինչպես դատական, այնպես էլ հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայությունում, որը սկսվել է դեռևս 2010-ականների սկզբից, պարբերաբար հարցը բարձրացվում է, ինչ-որ բան կատարվում է և կրկին հետաձգվում է, ինչի հետևանքով այսօր ամբողջ աշխատանքն իրականացվում է մեր աշխատակիցների և Հայփոստի միջոցով: Խնդիր է, որ նախ Հայփոստի սակագների պարբերաբար բարձրացումն ազդում է ինչպես մեր, այնպես էլ քաղաքացիների ֆինանսական բեռի ծանրացման վրա, հետո՝ ժամանակատար է Հայփոստում հերթերում կանգնել ու սպասել մեծ ծավալով նամակներ ուղարկելուն:

Ինչպես ցանկացած աշխատանք, պարտքերի հավաքագրումն էլ իր դժվարություններն ունի, որոնց մասին թիմի ներկայացուցիչները խոսում են ժպիտով՝ հիշելով, այն բոլոր պարտապաններին, որոնք տարբերվում են մյուսներից՝ մեկը սպառնում է ինքնավնասմամբ, մյուսը՝ փորձում է օգտվել երկրում տեղի ունեցող բոլոր իրադարձություններից միայն թե խուսափի պարտքը մարելուց: Բոլորին պետք է լսել, ըմբռնումով մոտենալ, բայց և միաժամանակ կատարել աշխատանքը՝ ապահովելով հավաքագրման պատշաճ իրականացումը, ինչը «Դեյքս»-ում անում են ամեն օր:

ԴԵԼԵՔՍԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔԸ ԹՎԵՐՈՎ

Դեյքս փաստաբանական գրասենյակի թիմի շնորհիվ
վերջին մեկ տարվա ընթացքում փաստացի
հավաքագրվել է

1.5 մլրդ ՀՀ դրամ

ժամկետանց պարտք

Delex
դեյքս փաստաբանական

Delex
դեյքս փաստաբանական

Մոտ

6000

6 ամսվա ընթացքում դատարան ուղարկված
վճրի կատարման մասին դիմումների ու
հարկադիր կատարման ծառայությունում
հարուցված կատարողական վարույթների
թիվը

Delex
դեյքս փաստաբանական

100

1 աշխատակցի 1 օրում միջինում կատարած
հաջողված գանգերի թիվը ժամկետանց
պարտքերի հավաքագրման ուղղությամբ

Delex
դեյքս փաստաբանական

Ավելի քան

12.000

վերջին մեկ տարվա ընթացքում ժամկետանց
պարտքերի վճարման հիմքով Դեյքս
փաստաբանական գրասենյակում ավարտված
գործերի թիվը

Դեյքսի հաշտությունների թիմի աշխատանքի
արդյունքում ամսական միջինում

1500 և ավելի գործով
ժամկետանց պարտքի մարում է կատարվում

Delex
դեյքս փաստաբանական

