ՑԱՆԿԱՑԱԾ ՊԱՀԻ ԿԱՐՈՂ ԵՆՔ ՏՐԱՄԱԴՐԵԼ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԺԱՄԿԵՏԱՆՑ ՊԱՐՏՔԵՐԻ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ՝ ԱՆԿԱԽ ՄԵԿ ՎՍՏԱՀՈՐԴԻ ԳՈՐԾԵՐԻ ՔԱՆԱԿԻՑ. ԼՈՒՍԻՆԵ ԲԱԳՐԱՏՈՒՆԻՆ ՄԱՆՐԱՄԱՍՆՈՒՄ Է ԴԵԼԵՔՍԻ ԱՇԽԱՏԱՆՔԸ

Դելեքս փաստաբանական գրասենյակի գործունեության գլխավոր նպատակն է հասնել մարդկանց ստանձնած պարտավորությունների ժամանակին և ամբողջական ծավալով կատարմանը՝ միաժամանակ աշխատանքի հիմքում դնելով մարդակենտրոն մոտեցումը:
*Այս մասին նշում է Դելեքս փաստաբանական գրասենյակի ղեկավարի տեղակալ **Լուսինե Բագրատունին**: Նրա 10 տարվա աշխատանքային փորձն ապահովագրական ընկերությունների պարտքերի հավաքագրման ոլորտում բավական է գնահատելու ներկայիս աշխատավայրում սկզբունքների ու մոտեցումների առանձահատկությունները շուկայում:*
Լուսինե Բագրատունին ընդգծում է՝ փորձում են պարտապանի համար առաջարկել պարտքի մարման անհատական լուծումներ ու ժամանակացույցեր՝ վստահորդի հետ փոխհամաձայնեցմամբ, իհարկե, խստորեն հետևելով և ապահովելով պարտապանների կողմից ստանձնած պարտավորությունների կատարմանը: Վստահորդը կարող է հանգիստ լինել, որ պարտավորության չկատարման դեպքում, իրենք պարտապանի նկատմամբ կիրառելու են օրենսդրությամբ սահմանված բոլոր միջոցները՝ ժամկետանց պարտքի հավաքագրման համար, միևնույն ժամանակ, գործընթացները խստորեն իրականացնելով օրենքի և գործարար էթիկայի շրջանակներում:

Հարցազրույցը ներկայացնում ենք Լուսինե Բագրատունու ուղիղ խոսքով:

-Դելեքսի թիմին հանձնելով պարտքերի հավաքագրման գործերը՝ վստահորդն այլևս կարիք չունի անհանգստանալու գործի ընթացքի համար. ընկերությունն ապահովում է պարտքերի հավաքագրման գործընթացի **ամբողջական թափանցիկ վարումը** հատուկ մշակված և մշտապես կատարելագործվող ծրագրային ապահովման կիրառմամբ:

Անկախ գործերի թվից (օրինակ, ընկերության գործունեության ընթացքում կոնկրետ մեկ վստահորդի գործերի քանակը հասնում է մոտ 150,000-ի, որոնց զգալի մասն արդեն իսկ ավարտվել են) **կարող ենք վստահորդին ցանկացած պահի տրամադրել հաշվետվություններ գործերի ընթացքի, յուրաքանչյուր գործի կարգավիճակի վերաբերյալ՝** վստահորդի համար ընդունելի և համաձայնեցված ձևաչափով: Նշեմ, որ անհրաժեշտության դեպքում սեղմ ժամկետում մշակվում և վստահորդին հասանելի են դարձվում նրանց պահանջներին համապատասխան հաշվետվությունների նոր ձևեր: Հաշվետվությունների բովանդակությունը կարող է փոփոխվել օրենսդրական փոփոխություններից ելնելով: Բացի հաշվետվություն տրամադրելուց, վստահորդի ցանկությամբ տրամադրվում է ծրագրային հասանելիություն իրենց գործերին, որն էլ ավելի արդյունավետ և թափանցիկ է դարձնում Դելեքսի աշխատանքը:

Գործը, վստահորդից ստանալուց և ստացված տեղեկատվության մշակումից և վերլուծությունից հետո, ներբեռնվում է ծրագրային համակարգ, որին հաջորդում է պարտքերի հավաքագրման բուն գործունեության սկիզբը: **Ավտոմատացված ծրագրային համակարգում, կիրառելով օրենսդրությամբ և ընկերության ներքին ընթացակարգերով սահմանված ժամկետները, հնարավորություն է ստեղծվում ցանկացած պահի հետևել գործի ընթացքին, կատարել վերլուծություններ և հետևողական լինել այն բոլոր ժամկետներին, որոնց խախտումները կարող են հանգեցնել բացասական հետևանքների**:

Մեր գործունեության կարևոր մասն է գործընթացների կառավարումն ու վերլուծությունը, որի միջոցով վերահսկելի են դառնում ինչպես ընկերության ներքին գործառույթները, այնպես էլ դատական և արտադատական փուլերում գտնվող գործերի ժամկետների կառավարումը: Դրա համար ստեղծել ենք գործիքների այնպիսի համակարգ, որը, հաշվի առնելով մեր պետության դատական համակարգի և հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայության ծանրաբեռնվածությունը, առավելություններն ու թերությունները, մեր կողմից ներկայացված ահռելի գործերի քանակը, կառավարելի է դարձնում բոլոր գործընթացները:

Շնորհիվ ծրագրային ապահովման պարզ, մատչելի, միմյանց հետ համակցված, մեկը մյուսին լրացնող և կարգավորող, խնդիրները շուտ ի հայտ բերող գործիքների՝ կարճ ժամանակահատվածում աշխատակիցները կարող են կազմել և ներկայացնել հայցադիմումները, կատարողական թերթը Հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայություն (ՀԿԱԾ) ներկայացնելու դիմումները, միջնորդությունները և իրականացնել վերահսկողություն դրանց կատարման նկատմամբ՝ պահպանելով օրենքով սահմանված բոլոր ժամկետները:

Չնայած նրան, որ բուն գործունեությունն իրականացվում է վերը նշված ավտոմատացված համակարգի միջոցով, այնուամենայնիվ, ունեք հստակ տարանջատված փուլեր, որտեղ աշխատակիցների գործառույթները դասակարգված են: Հաշվի առնելով նեղ մասնագիտական հմտություններն ու նաև աշխատակիցների տարիների փորձը՝ ստեղծել ենք մեր գործունեության յուրաքանչյուր պրոցեսին մասնակից թիմեր, որտեղ ընթացիկ կառավարվում են հստակ պրոցեսներ. մասնավորապես, զանգերի կենտրոնի թիմ, դատարանների և ՀԿԱԾ-ի հետ աշխատանքները կարգավորող թիմ, հաշտության համաձայնության թիմ, օպերացիոն թիմ: Օրինակ, երբ որևէ գործով դատարան հայցադիմում ենք ներկայացնում և սահմանված ժամկետում դատարանի կողմից համապատասխան որոշումը չենք ստանում, ներդրված համակարգի միջոցով համապատասխան աշխատակիցները ստանում են տեղեկատվություն այն մասին, որ խախտված են օրենքով սահմանված ժամկետները, ինչը հիմք է կապ հաստատելու դատարանների աշխատակազմերի հետ խնդիրը կարգավորելու համար:

Կամ, երբ կատարողական թերթը հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայություն ներկայացնելու դիմումը ուղարկում ենք դատարան և սահմանված ժամկետներում կատարողական վարույթ հարուցելու որոշում չենք ստանում, այդ փուլում ևս համապատասխան աշխատակիցները հետևում են նմանատիպ գործերի ընթացքին առանձին-առանձին: **Այսինքն, շնորհիվ երկար տարիների փորձառության, մշակված գործընթացների ու ներդրված համակարգի՝ մենք հետևողական աշխատանք ենք տանում մինչև մեր վստահորդը ստանա իր հասանելիք գումարը**:

Պարզ է, որ մեծաքանակ հայցադիմումների ընթացքի ապահովումը դատարաններում ու Հարկադիր կատարումն ապահովող ծառայությունում սահմանված ժամկետներում դժվար է, հետևաբար, խնդրի լուծման նպատակով, պետական մարմինները պետք է ներդնեն ավտոմատացված այնպիսի գործիքներ, որոնք կթեթևացնեն փաստաբանական գրասենյակների հետ իրենց աշխատանքային գործընթացների ծանրաբեռնվածությունը:

Մենք շատ ենք կարևորում 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:

Դելեքսում Լուսինե Բագրատունին վերահսկում է պարտքերի հավաքագրման բոլոր թիմերի աշխատանքի ամբողջ ընթացքը՝ զանգերի կենտրոնի աշխատակիցների գործունեությունից մինչև օպերատիվ բլոկի աշխատակիցների գործունեություն, վստահորդների կողմից տրամադրված գործերը ծրագիր ներդնելուց մինչև հավաքագրված պարտքը վստահորդի հաշվեհամարին փոխանցումը, ինչն ավելի արդյունավետ է դարձնում աշխատանքը, քան տեղեկացված կլիներ գործի միայն մեկ փուլի մասին: Նա համարում է, որ Դելեքսի հաջողության գաղտնիքը թաքնված է նաև համերաշխ ու պրոֆեսիոնալ թիմի մեջ: Թիմ, որտեղ յուրաքանչյուրն անում է իր գործը, պատրաստ է օգնել գործընկերոջն ու հարգել դիմացինի կարծիքը՝ աշխատելով մեկ նպատակի համար՝ հնարավորինս արագ ու արդյունավետ դարձնել պարտքերի հավաքագրման գործընթացը: