

## CHAPTER - 2

### Perform Pre-recovery Activities

#### 1. Debt

Debt refers to money that is borrowed and must be repaid, typically with interest. It's a financial obligation that can be incurred by individuals, businesses, or governments.

- Debt is an amount of money borrowed by one party from another.
- Debt is used by many corporations and individuals as a method of making large purchases that they could not afford under normal circumstances.
- A debt arrangement gives the borrowing party permission to borrow money under the condition that it is to be paid back at a later date, usually with interest.



#### 1. कर्ज

ऋण उस पैसे को संदर्भित करता है जो उधार लिया जाता है और उसे चुकाना पड़ता है, आमतौर पर ब्याज के साथ। यह एक वित्तीय दायित्व होता है जिसे व्यक्तियों, व्यवसायों या सरकारों द्वारा उत्पन्न किया जा सकता है। यहाँ ऋण कैसे काम करता है।

- ऋण एक पक्ष द्वारा दूसरे पक्ष से उधार ली गई धनराशि है।
- ऋण का उपयोग कई निगमों और व्यक्तियों द्वारा बड़ी खरीदारी करने की एक विधि के रूप में किया जाता है जिसे वे सामान्य परिस्थितियों में वहन नहीं कर सकते।
- एक ऋण व्यवस्था उधारकर्ता पक्ष को इस शर्त के तहत धन उधार लेने की अनुमति देती है कि इसे बाद की तारीख में, आमतौर पर ब्याज के साथ वापस भुगतान किया जाना है।

- **Types of Debt:**

- **Secured Debt:** Backed by collateral, such as a mortgage (which is backed by the house) or a car loan (backed by the vehicle).
- **Unsecured Debt:** Not tied to any specific asset. Examples include credit card debt and student loans.
- **Interest Rates:** The cost of borrowing money, expressed as a percentage of the amount borrowed. It can be fixed (stays the same over time) or variable (can change over time).
- **Repayment Terms:** The conditions under which the debt must be repaid, including the duration of the loan and the payment schedule.
- **Debt Management:** Strategies for handling and repaying debt, which might include budgeting, debt consolidation, and negotiating with creditors.

- **Impact on Credit:** Managing debt responsibly can improve credit scores, while mismanagement can harm them, affecting future borrowing capabilities.
- **Debt Recovery:** The process of collecting owed debts, often involving collection agencies, legal actions, or restructuring agreements to recover the outstanding amounts.

#### ऋण के प्रकार:

- **सुरक्षित ऋण:** इसमें संपत्ति को गिरवी रखा जाता है, जैसे कि एक बंधक (जो घर द्वारा समर्थित होता है) या एक कार ऋण (जो वाहन द्वारा समर्थित होता है)।
  - **असुरक्षित ऋण:** ऐसा ऋण जो किसी विशेष संपत्ति से जुड़ा नहीं होता। उदाहरण में क्रेडिट कार्ड ऋण और छात्र ऋण शामिल हैं।
  - **ब्याज दरें:** पैसे उधार लेने की लागत, जिसे उधार ली गई राशि के प्रतिशत के रूप में व्यक्त किया जाता है। यह या तो स्थिर (समय के साथ वही रहती है) या परिवर्तनशील (समय के साथ बदल सकती है) हो सकती है।
- **चुकोती शर्तें:** ऋण चुकाने की शर्तें, जिसमें ऋण की अवधि और भुगतान की अनुसूची शामिल होती है।
- **ऋण प्रबंधन:** ऋण संभालने और चुकाने की रणनीतियाँ, जिसमें बजट बनाना, ऋण समेकन, और लेनदारों से बातचीत शामिल हो सकती है।
- **क्रेडिट पर प्रभाव:** जिम्मेदारी से ऋण प्रबंधन करने से क्रेडिट स्कोर में सुधार हो सकता है, जबकि गलत प्रबंधन से इसका हानिकारक प्रभाव हो सकता है, जो भविष्य के उधार की क्षमताओं को प्रभावित कर सकता है।
- **ऋण वसूली:** बकाया ऋण को इकट्ठा करने की प्रक्रिया, जिसमें संग्रहण एजेंसियों, कानूनी कार्रवाइयों, या पुनर्गठन समझौतों का उपयोग कर बकाया राशि की वसूली शामिल हो सकती है।

#### Buckets

- Collection methods are based upon the type of debt and the debtor's past payment history.
- Debts are divided into "soft" and "hard" buckets.
- Soft bucket items include most unsecured debts.

#### बकेट्स

- संग्रहण विधियाँ ऋण के प्रकार और देनदार के पिछले भुगतान इतिहास पर आधारित होती हैं।
- ऋणों को "सॉफ्ट" और "हार्ड" बकेट्स में विभाजित किया जाता है।
- सॉफ्ट बकेट में ज्यादातर असुरक्षित ऋण शामिल होते हैं।

#### Payment History

- Many debt collection companies categorize their clients by past payment history.
- Category 1 includes people who get occasionally behind on payments.
- Category 2 includes people who are often behind on monthly obligations.

- Category 3 includes people who are consistently behind on payments and have defaulted on some of their loans or credit cards.

### भुगतान इतिहास

- कई ऋण वसूली कंपनियाँ अपने ग्राहकों को उनके पिछले भुगतान इतिहास के आधार पर वर्गीकृत करती हैं।
- श्रेणी 1 में वे लोग शामिल हैं जो कभी-कभी भुगतान में देरी करते हैं।
- श्रेणी 2 में वे लोग शामिल हैं जो अक्सर मासिक जिम्मेदारियों में पीछे रहते हैं।
- श्रेणी 3 में वे लोग शामिल हैं जो लगातार भुगतान में देरी करते हैं और कुछ अपने ऋणों या क्रेडिट कार्ड पर चूक चुके हैं।

### Delinquent Customers

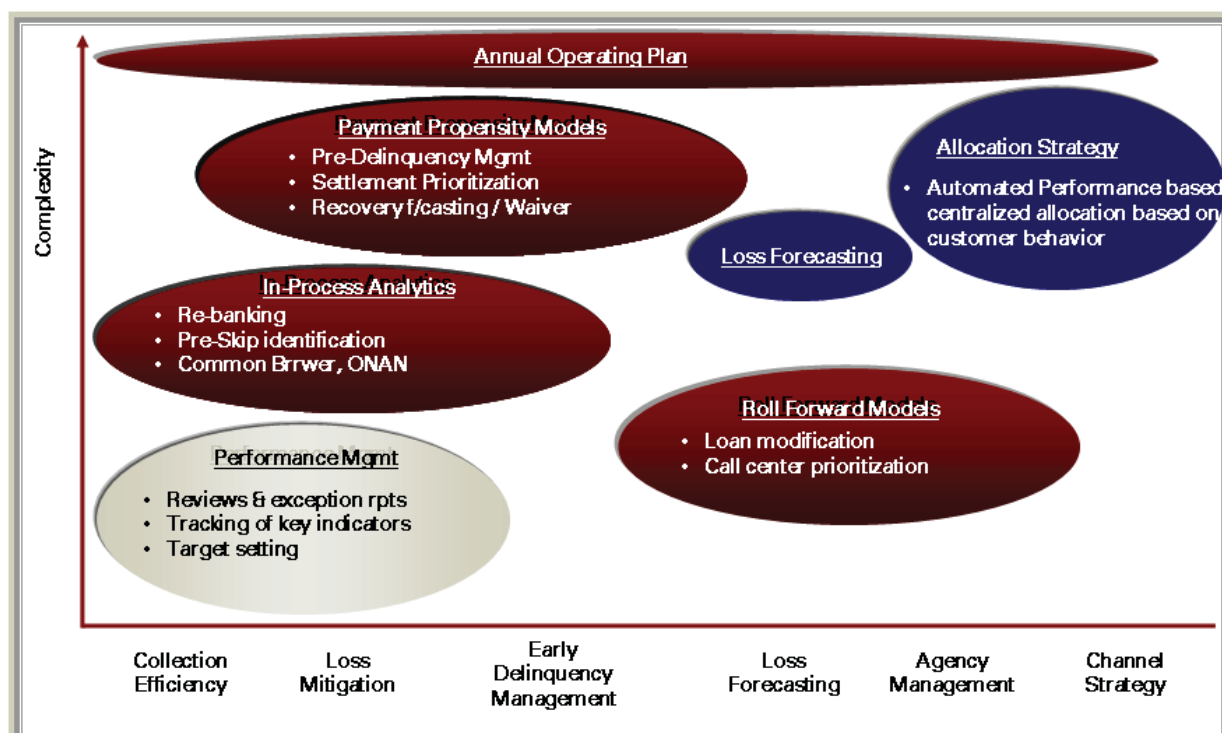
- Who do not pay their installments in time.
- When the customer crosses 90 days delinquency, legal action is initiated.

### अप्राप्त ग्राहक

जो समय पर अपनी किस्तें नहीं चुकाते।

जब ग्राहक 90 दिनों की देर से भुगतान की सीमा को पार कर जाता है, तो कानूनी कार्रवाई शुरू की जाती है।

### Span of Analytics Deployment



## Reporting of the key parameters

Name	Description	Frequency
<b>Key Performance Indicator</b>	Product-wise report displaying trend of bucket stock, key collection ratios, net flow rates, losses etc at branch level	Monthly
<b>State of Business Report</b>	Product-wise report on several indicators such as collection efficiency and waiver trend	Monthly
<b>Progressive Loss Report</b>	Daily report on NCL and NPA for all the products	Daily
<b>Repossession Report</b>	Report on repossessed stock, release, sale at bucket level	Weekly/Monthly
<b>Progressive Collection Efficiency Report</b>	Report on collection efficiency trend for the last 3 months across products, with exception flagging	Daily
<b>Current to X Report</b>	Product wise report on current to X roll forwards at branch level	Monthly
<b>SKIP Performance Tracking</b>	Report on the performance of SKIP cases on the basis of collection	Monthly
<b>Pre-SKIP Performance Tracking</b>	Report on predicted SKIP cases based on roll-rates and collection efficiency	Monthly
<b>Trail Compliance Report</b>	Report on compliance of collection trail uploads by debt managers/collection channels at region level	Weekly/Monthly
<b>Progressive Settlement Report</b>	Progressive report on settlements and waivers	Monthly
<b>Collection through branches</b>	Branch-wise and bucket-wise report on collection efficiency through branches , with exception flagging	Weekly
<b>Channel Performance Tracker</b>	Tracking the channel efficiency for the product at branch level	Monthly
<b>Campaign Tracking</b>	Tracking the campaign performance by comparing the campaign and control groups	Monthly
<b>Scorecard Validation</b>	Scorecard validation and recalibration on a quarterly basis	Quarterly

## Buckets

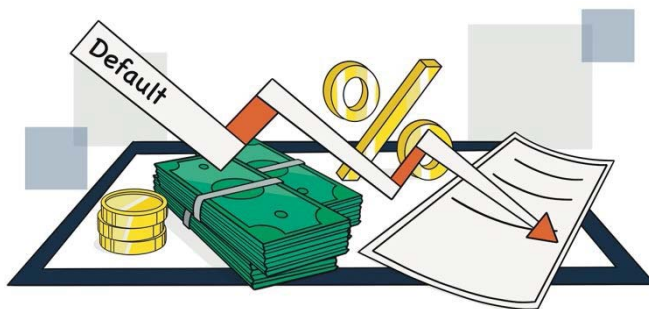
Delinquency	Current Bucket	No. of cases	Total POS	POS realised	%POS realised
30 days delinquency	Bucket 1				
60 days delinquency	Bucket 2				
90 days delinquency	Bucket 3				
120 days delinquency	Bucket 4				
150 days delinquency	Bucket 5				
180 days delinquency	Bucket 6				

## Skip cases

- Skip cases where there is no record of the customers.
- Original documents are retrieved from the data house.
- जिन मामलों में ग्राहकों का कोई रिकॉर्ड नहीं है, उन्हें छोड़ दें।
- मूल दस्तावेज़ डेटा हाउस से प्राप्त किए गए हैं।

## Loan Defaults

Loan defaults occur when a borrower fails to meet their debt obligations, typically by missing one or more payments. This can happen with any type of loan, such as mortgages, auto loans, or personal loans. Here's a breakdown of what happens during a loan default:



ऋण डिफॉल्ट तब होता है जब एक उधारकर्ता अपनी ऋण संबंधी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है, आमतौर पर एक या अधिक किश्तें चूकने पर। यह किसी भी प्रकार के ऋण, जैसे कि मॉर्गेज, ऑटो ऋण, या व्यक्तिगत ऋण के साथ हो सकता है। यहाँ ऋण डिफॉल्ट के दौरान क्या होता है इसका एक विवरण है:

### Default Stages:

- **Grace Period:** After missing a payment, borrowers usually have a grace period during which they can catch up on payments without facing severe consequences.
- **Early Delinquency:** If payments continue to be missed, the loan enters the delinquency stage. Lenders may charge late fees and start contacting the borrower to discuss repayment.
- **Formal Default:** After a certain number of missed payments (often 90 days or more), the loan may be classified as in default. This stage usually triggers more severe actions by the lender.

### डिफॉल्ट चरण:

- **ग्रेस पीरियड:** एक किश्त चूकने के बाद, उधारकर्ताओं के पास एक ग्रेस पीरियड होता है जिसके दौरान वे बिना गंभीर परिणामों का सामना किए किश्तों को पूरा कर सकते हैं।
- **प्रारंभिक डेलिक्वेंसी:** अगर किश्तों की चूक जारी रहती है, तो ऋण डेलिक्वेंसी चरण में प्रवेश करता है। ऋणदाता देर से भुगतान के लिए शुल्क लगा सकते हैं और उधारकर्ता से पुनर्भुगतान पर चर्चा करने के लिए संपर्क कर सकते हैं।
- **आधिकारिक डिफॉल्ट:** कुछ चूके हुए भुगतान (अक्सर 90 दिनों या उससे अधिक) के बाद, ऋण को डिफॉल्ट के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। इस चरण में आमतौर पर ऋणदाता द्वारा अधिक गंभीर कार्रवाई की जाती है।

### Consequences:

- **Credit Score Impact:** Defaults significantly damage the borrower's credit score, making it harder to secure loans in the future.



- **Legal Action:** Lenders may initiate legal proceedings to recover the owed amount. This could involve debt collection agencies or court judgments.
- **Asset Repossession:** For secured loans (e.g., mortgages or car loans), the lender might repossess the collateral (house, car) if the borrower defaults.

#### परिणाम:

- **क्रेडिट स्कोर पर प्रभाव:** डिफॉल्ट से उधारकर्ता के क्रेडिट स्कोर को काफी नुकसान होता है, जिससे भविष्य में ऋण प्राप्त करना कठिन हो जाता है।
- **कानूनी कार्रवाई:** ऋणदाता बकाया राशि की वसूली के लिए कानूनी कार्रवाई शुरू कर सकते हैं। इसमें कर्ज वसूली एजेंसियों या कोर्ट के फैसले शामिल हो सकते हैं।
- **संपत्ति की पुनःवित्तीयता:** सिक्क्योर ऋण (जैसे कि मॉर्गेज या कार ऋण) के लिए, ऋणदाता गिरवी रखी गई संपत्ति (घर, कार) को पुनःवित्तीय कर सकता है यदि उधारकर्ता डिफॉल्ट करता है।

#### Prevention and Management:

- **Communication:** Borrowers should communicate with their lenders if they're having trouble making payments. Lenders might offer repayment plans or other forms of assistance.
- **Refinancing:** In some cases, borrowers can refinance their loans to reduce their monthly payments and avoid default.
- **Financial Counseling:** Seeking advice from financial counselors can help borrowers manage their debt more effectively and avoid default.

#### रोकथाम और प्रबंधन:

- **संचार:** अगर उधारकर्ता भुगतान करने में कठिनाई का सामना कर रहे हैं, तो उन्हें अपने ऋणदाता से संपर्क करना चाहिए। ऋणदाता पुनर्भुगतान योजनाएं या अन्य प्रकार की सहायता प्रदान कर सकते हैं।
- **रीफाइनेंसिंग:** कुछ मामलों में, उधारकर्ता अपने ऋण को रीफाइनेंस कर सकते हैं ताकि उनकी मासिक किश्तों को कम किया जा सके और डिफॉल्ट से बचा जा सके।
- **वित्तीय परामर्श:** वित्तीय सलाहकारों से सलाह लेना उधारकर्ताओं को अपने ऋण का अधिक प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने में मदद कर सकता है और डिफॉल्ट से बचा जा सकता है।

#### Types of Loan Defaults

##### Loan Default

Means a borrower has not fulfilled the conditions in repayment of a debt

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 1) Debt Service Default | 3) Sovereign Default |
| 2) Technical Default    | 4) Strategic Default |

## ऋण डिफॉल्ट के प्रकार

### ऋण डिफॉल्ट

इसका मतलब है कि किसी कर्जदार ने कर्ज चुकाने में शर्तों को पूरा नहीं किया है

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1) ऋण सेवा डिफॉल्ट | 3) सॉवरेन डिफॉल्ट  |
| 2) तकनीकी डिफॉल्ट  | 4) रणनीतिक डिफॉल्ट |

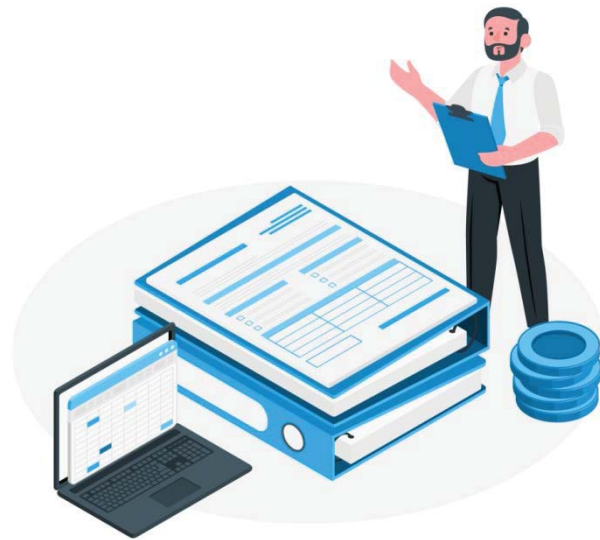
### Debt Recovery Management in Banks

A debt from a loan, credit line or accounts receivable that is recovered either in whole or in part after it has been written off or classified as a bad debt.

### बैंकों में ऋण वसूली प्रबंधन

किसी ऋण, क्रेडिट लाइन या प्राप्य खातों से लिया गया ऋण, जिसे बट्टे खाते में डालने या खराब ऋण के रूप में वर्गीकृत करने के बाद पूर्ण या आंशिक रूप से वसूल किया जाता है।

- **Debt Collection Procedures:** Banks typically have a structured approach to collect overdue payments. This includes sending reminders, calling the borrower, and sometimes involving third-party collection agencies.
- **Customer Communication:** Effective communication with customers is crucial. Banks often send notices or letters informing borrowers of their outstanding debts and the consequences of non-payment.
- **Risk Assessment:** Banks assess the risk of default when lending and set up strategies for debt recovery based on the likelihood of repayment. This might involve analyzing the borrower's financial status and payment history.
- **Legal Actions:** If standard collection methods fail, banks may take legal action to recover debts. This can involve filing lawsuits, obtaining court judgments, and garnishing wages or seizing assets.
- **Negotiation and Settlement:** Banks may negotiate with borrowers to reach a settlement or repayment plan that is manageable for the borrower. This could involve reducing the total amount owed or extending the payment term.
- **Credit Management:** Proper credit management helps in minimizing bad debts. This includes evaluating creditworthiness before lending and setting appropriate credit limits.





- **Regulatory Compliance:** Banks must adhere to regulations and guidelines related to debt recovery to ensure that their practices are fair and legal.
- **Technology and Automation:** Many banks use technology and automation to track overdue accounts, manage communications, and streamline recovery processes.
- **ऋण वसूली प्रक्रियाएँ:** बैंक आमतौर पर बकाया भुगतान वसूलने के लिए एक संरचित दृष्टिकोण अपनाते हैं। इसमें अनुस्मारक भेजना, उधारकर्ता को कॉल करना, और कभी-कभी तीसरे पक्ष की वसूली एजेंसियों को शामिल करना शामिल है।
- **ग्राहक संचार:** ग्राहकों के साथ प्रभावी संचार महत्वपूर्ण होता है। बैंक अक्सर नोटिस या पत्र भेजते हैं जो उधारकर्ताओं को उनकी बकाया देनदारियों और भुगतान न करने के परिणामों के बारे में सूचित करते हैं।
- **जोखिम मूल्यांकन:** बैंकों ने उधार देते समय डिफॉल्ट का जोखिम मूल्यांकन किया और वसूली रणनीतियाँ तैयार कीं, जो पुनर्भुगतान की संभावना के आधार पर होती हैं। इसमें उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति और भुगतान इतिहास का विश्लेषण शामिल हो सकता है।
- **कानूनी कार्रवाई:** यदि मानक वसूली विधियाँ विफल हो जाती हैं, तो बैंक ऋण वसूलने के लिए कानूनी कार्रवाई कर सकते हैं। इसमें मुकदमे दायर करना, अदालत के आदेश प्राप्त करना, और वेतन की वसूली या संपत्ति को जब्त करना शामिल हो सकता है।
- **सहमति और समाधान:** बैंक उधारकर्ताओं के साथ समझौता या पुनर्भुगतान योजना पर बातचीत कर सकते हैं जो उधारकर्ता के लिए प्रबंधनीय हो। इसमें कुल राशि को कम करना या भुगतान अवधि को बढ़ाना शामिल हो सकता है।
- **क्रेडिट प्रबंधन:** उचित क्रेडिट प्रबंधन बुरी देनदारियों को कम करने में मदद करता है। इसमें उधार देने से पहले क्रेडिट की योग्यता का मूल्यांकन करना और उपयुक्त क्रेडिट सीमा निर्धारित करना शामिल है।
- **विनियामक अनुपालन:** बैंकों को वसूली से संबंधित विनियमों और दिशा-निर्देशों का पालन करना पड़ता है ताकि उनकी प्रथाएँ उचित और कानूनी हों।
- **प्रौद्योगिकी और स्वचालन:** कई बैंक उधार खाता, संचार प्रबंधन और वसूली प्रक्रियाओं को ट्रैक करने के लिए प्रौद्योगिकी और स्वचालन का उपयोग करते हैं।

## Debt Recovery Management

- A company or agency that is in the business of recovering money that is owed on delinquent accounts.
- Many debt collectors are hired by companies/Banks to which money is owed by debtors, operating for a fee or for a percentage of the total amount collected.
- Some debt collectors are debt buyers; these companies purchase debt at a fraction of its face value and then attempt to recover the full amount of the debt.



## ऋण वसूली प्रबंधन

- एक कंपनी या एजेंसी जो बकाया खातों पर बकाया धन की वसूली के व्यवसाय में है।
- कई ऋण संग्राहकों को उन कंपनियों/बैंकों द्वारा नियुक्त किया जाता है, जिन पर देनदारों का पैसा बकाया होता है, जो शुल्क के लिए या एकत्र की गई कुल राशि के एक प्रतिशत के लिए काम करते हैं।
- कुछ ऋण संग्राहक ऋण खरीदार हैं; ये कंपनियाँ अंकित मूल्य के एक अंश पर ऋण खरीदती हैं और फिर ऋण की पूरी राशि वसूल करने का प्रयास करती हैं।



## Defaults Classification

- Defaults are classified into two baskets – **Soft and Hard**.
- The borrowers are segregated into baskets on the basis of the time period of default.
- The baskets are usually on the basis number on the basis of number of days i.e. 0-30, 0-60, 0-120 and so on.
- The soft basket is when the default is at early, usually below 90 days.
- The default shifts into hard basket if it is beyond 90days.

## डिफॉल्ट वर्गीकरण

- डिफॉल्ट को दो बास्केट में वर्गीकृत किया गया है - **नरम और कठोर**।
- उधारकर्ताओं को डिफॉल्ट की समय अवधि के आधार पर बास्केट में अलग किया जाता है।
- वर्गीकरण आमतौर पर दिनों की संख्या के आधार पर होती है यानी 0-30, 0-60, 0-120 और इसी तरह।
- नरम बास्केट तब होती है जब डिफॉल्ट शुरुआती समय में होता है, आमतौर पर 90 दिनों से कम।
- यदि यह 90 दिनों से अधिक है तो डिफॉल्ट कठोर बास्केट में स्थानांतरित हो जाता है।

## Engagement of Recovery Agency

- The Bank may utilize the services of recovery agencies for collection of dues and repossession of securities. Recovery agencies will be appointed as per regulatory guidelines issued in this regard.
  - The name and address of all Recovery Agencies on the Bank's approved panel will be placed on the Bank's website for information.
  - Only recovery agencies from the approved panels will be engaged by the Bank.



- Employees of the recovery agencies, after completing the mandatory Debt Recovery Agent (DRA) training, will be issued valid ID cards authorising them to collect dues from the Bank's customers.

- In case the Bank engages service of such recovery/enforcement/ seizure agencies for any recovery case, the identity of the agency will be disclosed to the borrower.
- The recovery agents engaged by the Bank will be required to follow a code of conduct governing their dealings with customers.



### रिकवरी एजेंसी की नियुक्ति

- बैंक बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूतियों पर कब्जा करने के लिए वसूली एजेंसियों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है। इस संबंध में जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार रिकवरी एजेंसियों की नियुक्ति की जाएगी।
  - बैंक के अनुमोदित पैनल पर सभी रिकवरी एजेंसियों का नाम और पता जानकारी के लिए बैंक की वेबसाइट पर रखा जाएगा।
  - बैंक द्वारा केवल अनुमोदित पैनल से वसूली एजेंसियों को ही नियुक्त किया जाएगा।
  - वसूली एजेंसियों के कर्मचारियों को, अनिवार्य ऋण वसूली एजेंट (डीआरए) प्रशिक्षण पूरा करने के बाद, वैध आईडी कार्ड जारी किए जाएंगे जो उन्हें बैंक के ग्राहकों से बकाया इकट्ठा करने के लिए अधिकृत करेंगे।
- यदि बैंक किसी वसूली मामले के लिए ऐसी वसूली/प्रवर्तन/जब्त एजेंसियों की सेवा लेता है, तो एजेंसी की पहचान उधारकर्ता को बताई जाएगी।
- बैंक द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंटों को ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार को नियंत्रित करने वाली आचार संहिता का पालन करना आवश्यक होगा।
- **Purpose and Need:** Businesses often engage recovery agencies when they face difficulties in collecting overdue payments from customers or clients. These agencies specialize in recovering debts and can employ various strategies to recover the funds.
- **Types of Recovery Agencies:**
  - **Collection Agencies:** Focus on recovering overdue payments from debtors.
  - **Debt Recovery Agencies:** May handle more complex cases, including legal proceedings.
  - **Specialized Agencies:** Focus on specific industries or types of debt.
- **Contractual Agreement:** The engagement typically involves a formal contract outlining the terms of service, including:
  - **Scope of Work:** Details on the types of debt and the methods to be used.

- **Fees and Commissions:** Payment structure for the agency's services, which can be a flat fee, percentage of the recovered amount, or a combination.
- **Duration:** Time frame for the agency's involvement.
- **Legal and Compliance Issues:** Adherence to laws and regulations governing debt collection practices.
- **Selection Criteria:**
  - **Reputation and Experience:** Agencies with a good track record and relevant experience are preferred.
  - **Methods and Approach:** Agencies should use ethical and legal methods for debt recovery.
  - **Fee Structure:** Should align with the business's budget and expectations.
- **Process:**
  - **Initial Assessment:** Evaluation of the debt and the debtor's situation.
  - **Communication:** Contacting the debtor through letters, phone calls, or visits.
  - **Negotiation:** Arranging payment plans or settlements.
  - **Legal Action:** If necessary, initiating legal proceedings to recover the debt.
- **Monitoring and Reporting:** Regular updates on the recovery process and outcomes should be provided by the agency. This helps the business stay informed about the status of their debts.
- **Outcomes and Resolution:** Successful recovery of the debt or resolution of the case, which may include partial payment or a negotiated settlement.
- **उद्देश्य और आवश्यकता:** व्यापार अक्सर उन परिस्थितियों में रिकवरी एजेंसियों की मदद लेते हैं जब वे ग्राहकों या क्लाइंट्स से बकाया भुगतान वसूल करने में कठिनाई का सामना करते हैं। ये एजेंसियाँ बकाया राशि की वसूली में माहिर होती हैं और धन की वसूली के लिए विभिन्न रणनीतियाँ अपनाती हैं।
- **रिकवरी एजेंसियों के प्रकार:**
  - **कलेक्शन एजेंसियाँ:** बकाया भुगतानों को वसूल करने पर ध्यान केंद्रित करती हैं।
  - **डेब्ट रिकवरी एजेंसियाँ:** जटिल मामलों को संभाल सकती हैं, जिसमें कानूनी कार्यवाही शामिल हो सकती है।
  - **विशेषीकृत एजेंसियाँ:** विशिष्ट उद्योगों या प्रकार की ऋण वसूली पर ध्यान केंद्रित करती हैं।
- **अनुबंधीय समझौता:** यह आमतौर पर एक औपचारिक अनुबंध को शामिल करती है जिसमें सेवाओं की शर्तें शामिल होती हैं, जैसे:
  - **कार्य की सीमा:** ऋण की प्रकार और उपयोग की जाने वाली विधियों का विवरण।
  - **शुल्क और कमीशन:** एजेंसी की सेवाओं के लिए भुगतान संरचना, जो एक फ्लैट शुल्क, वसूली गई राशि का प्रतिशत, या संयोजन हो सकता है।

- अवधि: एजेंसी की भागीदारी की समय सीमा।
- कानूनी और अनुपालन मुद्दे: ऋण वसूली प्रथाओं पर लागू कानूनों और नियमों का पालन।
- चयन मानदंड:
  - प्रतिष्ठा और अनुभव: एजेंसियाँ जिनका अच्छा ट्रैक रिकॉर्ड और प्रासंगिक अनुभव है, प्राथमिकता दी जाती है।
  - विधियाँ और दृष्टिकोण: एजेंसियों को ऋण वसूली के लिए नैतिक और कानूनी तरीकों का उपयोग करना चाहिए।
  - शुल्क संरचना: व्यवसाय के बजट और अपेक्षाओं के साथ मेल खाना चाहिए।
- प्रक्रिया:
  - प्रारंभिक मूल्यांकन: ऋण और उधारकर्ता की स्थिति का मूल्यांकन।
  - संचार: उधारकर्ता से पत्र, फोन कॉल, या दौरे के माध्यम से संपर्क।
  - संधि: भुगतान योजनाएँ या समझौतों की व्यवस्था।
  - कानूनी कार्यवाई: यदि आवश्यक हो, तो ऋण की वसूली के लिए कानूनी कार्यवाही शुरू करना।
- निगरानी और रिपोर्टिंग: रिकवरी प्रक्रिया और परिणामों पर नियमित अपडेट एजेंसी द्वारा प्रदान किया जाना चाहिए। यह व्यवसाय को उनके ऋण की स्थिति के बारे में सूचित रखता है।
- परिणाम और समाधान: सफल ऋण वसूली या मामले का समाधान, जिसमें आंशिक भुगतान या एक समझौते पर बातचीत शामिल हो सकती है।

## Conclusion

Pre-recovery activities are fundamental to the success of a debt recovery agent's role. By thoroughly assessing and analyzing the debtor's profile, including their financial status and past payment behavior, agents can develop a well-informed strategy tailored to the specific circumstances of each case. Establishing clear lines of communication and ensuring compliance with legal and regulatory requirements further enhance the efficacy of the recovery process. Additionally, employing negotiation tactics and setting realistic recovery goals contribute to a more structured and efficient recovery effort. Ultimately, a meticulous approach to pre-recovery activities not only increases the likelihood of recovering outstanding debts but also fosters a professional and ethical recovery process that upholds the interests of both the creditor and the debtor.

## निष्कर्ष

प्री-रिकवरी गतिविधियाँ एक कर्ज वसूली एजेंट की भूमिका की सफलता के लिए मौलिक हैं। डेब्टर के प्रोफाइल, जिसमें उनके वित्तीय स्थिति और पूर्व भुगतान व्यवहार का गहन मूल्यांकन और विश्लेषण शामिल है, द्वारा एजेंट्स एक सुविचारित रणनीति विकसित कर सकते हैं जो प्रत्येक मामले की विशिष्ट परिस्थितियों के अनुकूल हो। स्पष्ट संचार लाइनों की स्थापना और कानूनी तथा नियामक आवश्यकताओं की अनुपालन सुनिश्चित करना, रिकवरी प्रक्रिया की प्रभावशीलता को और बढ़ाता है। इसके अतिरिक्त, मोलभाव की तकनीकों का उपयोग और यथार्थवादी रिकवरी लक्ष्य निर्धारित करना एक अधिक संरचित और कुशल रिकवरी प्रयास में योगदान करता है। अंततः, प्री-रिकवरी गतिविधियों के प्रति एक सुव्यवस्थित दृष्टिकोण न केवल बकाया कर्जों की वसूली की संभावना को बढ़ाता है बल्कि एक पेशेवर और नैतिक रिकवरी प्रक्रिया को भी बढ़ावा देता है जो दोनों, लेनदार और डेब्टर के हितों की रक्षा करता है।