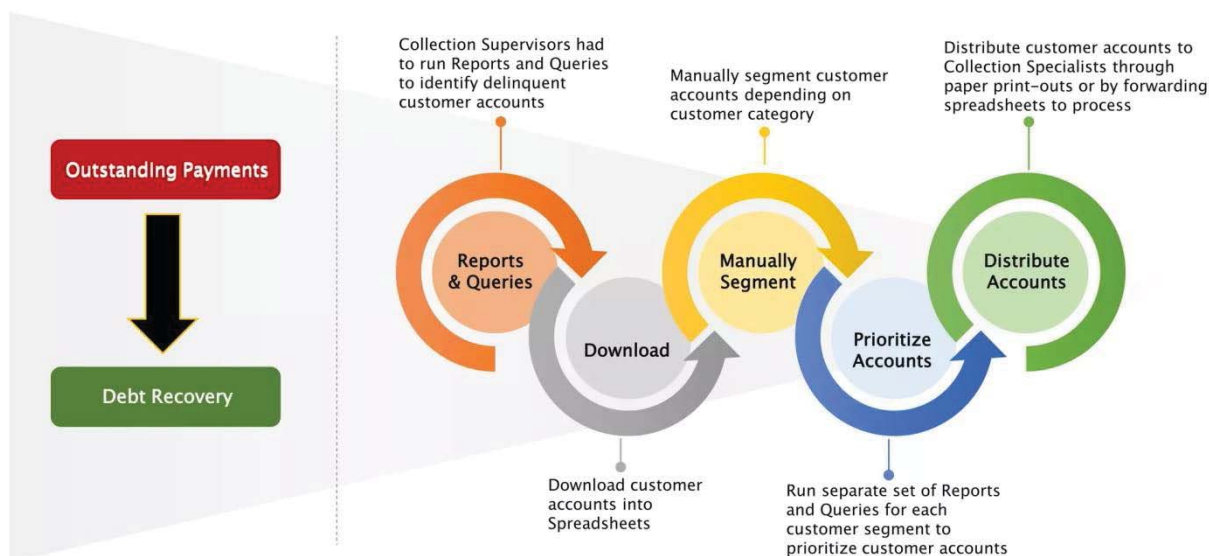


CHAPTER - 3

Perform Receivables Collection Activities

Collections Process



Debt recovery procedure

1. Contact with a friendly payment reminder
2. Contact with an overdue payment reminder
3. Contact your customer with a final notice
4. Try to make direct contact with your customer
5. Send a formal letter of demand
6. Repossession of Security
7. Valuation & Sale of Property



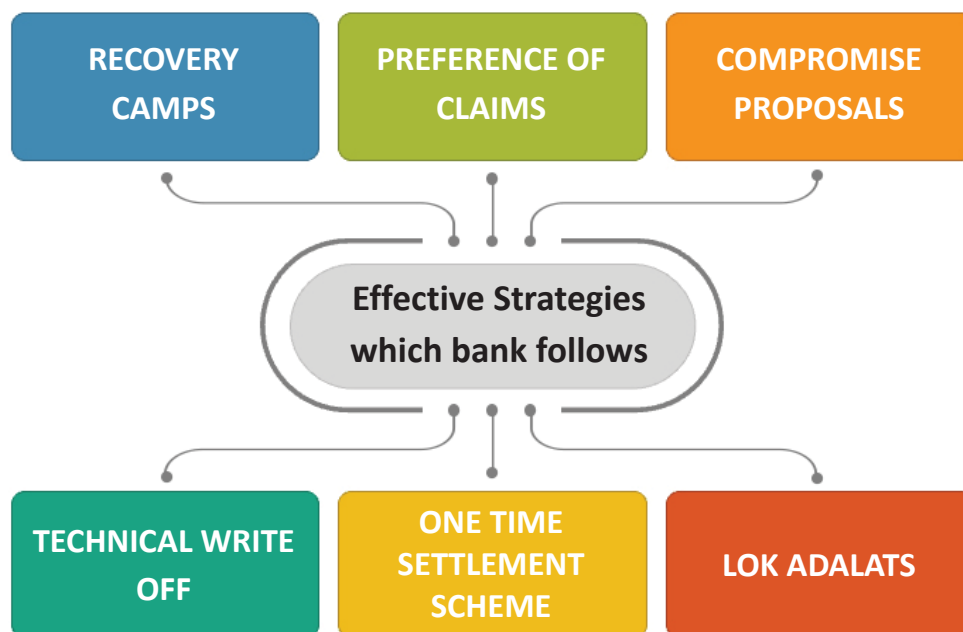
ऋण वसूली प्रक्रिया

1. एक अनुकूल भुगतान अनुस्मारक के साथ संपर्क करें
2. अतिदेय भुगतान अनुस्मारक के साथ संपर्क करें
3. अंतिम सूचना के साथ अपने ग्राहक से संपर्क करें
4. अपने ग्राहक से सीधे संपर्क बनाने का प्रयास करें
5. एक औपचारिक मांग पत्र भेजें
6. सुरक्षा का पुनर्ग्रहण
7. संपत्ति का मूल्यांकन एवं बिक्री

Defaults of loan (ऋण डिफॉल्ट होना)

- Improper selection of an entrepreneur (किसी उद्यमी का अनुचित चयन)
- Deficient analysis of project Viability (परियोजना व्यवहार्यता का अपर्याप्त विश्लेषण)

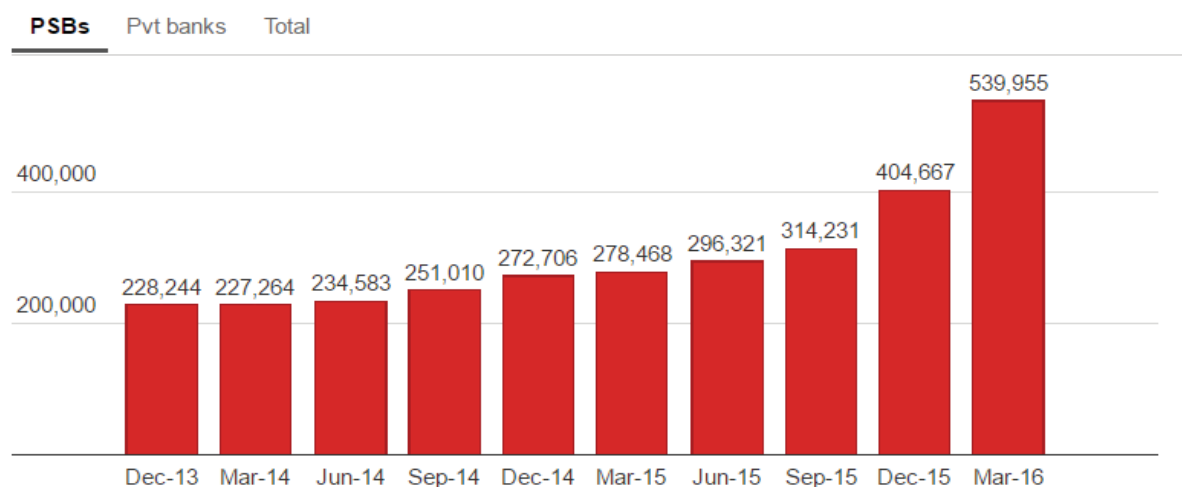
- Inadequacy of Collateral Security/Equitable Mortgage against loan (ऋण के विरुद्ध संपार्श्विक सुरक्षा/साम्यिक बंधक की अपर्याप्तता)
- Unrealistic Terms and Schedule of Repayment (पुनर्भुगतान की अवास्तविक शर्तें और अनुसूची)
- Lack of Follow up Measures (अनुवर्ती उपायों का अभाव)
- Default due to natural calamities (प्राकृतिक आपदाओं के कारण डिफॉल्ट)



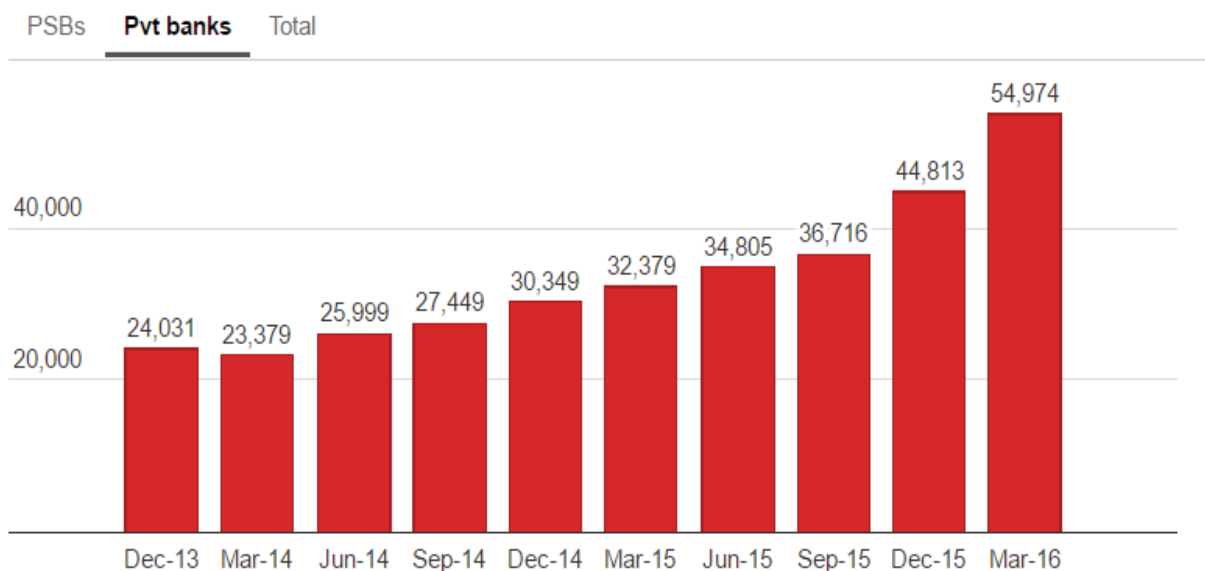
Gross Non Performing Assets

- The total (Gnpas) of banks stood at Rs 5,94,929 crores as at end march 2016, over 90 per cent of this is on the books of public-sector banks (psbs)
- मार्च 2016 के अंत तक बैंकों का कुल (Gnpas) 5,94,929 करोड़ रुपये था, इसका 90 प्रतिशत से अधिक हिस्सा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (psbs) के खातों में है।

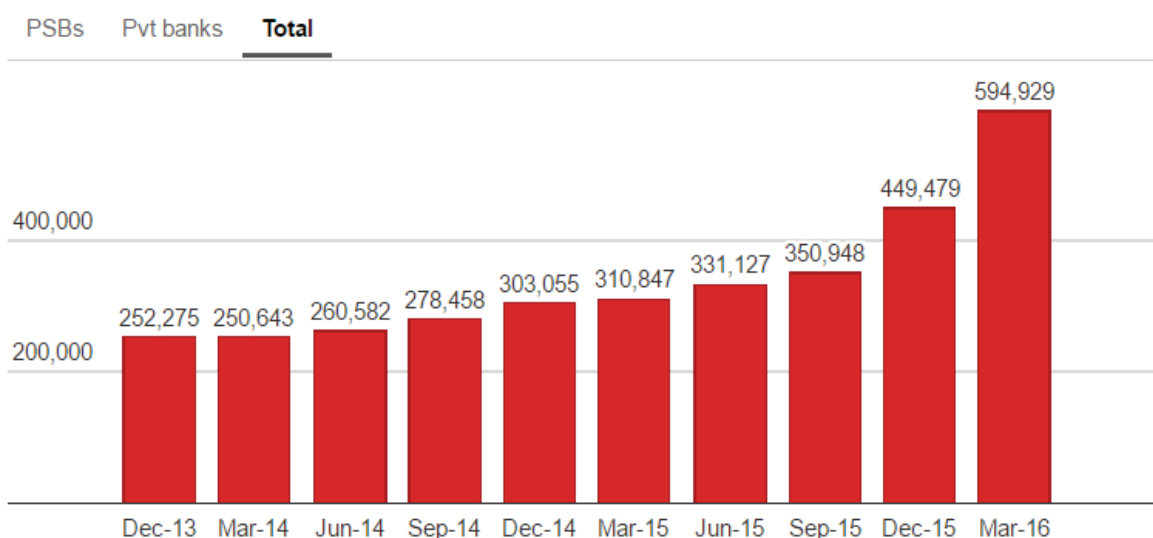
Bank Gross NPAs in Rs Crore



Data considered for 26 PSBs for all quarters and in case of private banks it is 14 banks up to Dec 2015 and 15 banks in March 2016



Data considered for 26 PSBs for all quarters and in case of private banks it is 14 banks up to Dec 2015 and 15 banks in March 2016



Data considered for 26 PSBs for all quarters and in case of private banks it is 14 banks up to Dec 2015 and 15 banks in March 2016

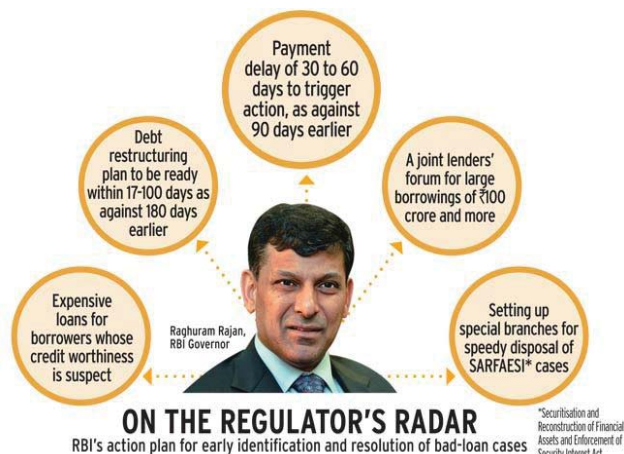
THE MOST GENEROUS

Top 10 banks in writing off bad debts in 2015 (in Rs crore):

SBI	21,313	PNB	6,587
Indian Overseas Bank	3,131		
Allahabad Bank	2,109		
IDBI bank Ltd	1,609		
Bank of Baroda	1,564		
Syndicate Bank	1,527		
Canara Bank	1,472		
UCO Bank	1,401		
Central Bank of India	1,386		

Top 10 banks in writing off bad debts in last 3 financial years (in Rs crore):

SBI	40,084	PNB	9,531
Indian Overseas bank	6,247		
Bank of India	4,983		
Bank of Baroda	4,884		
Canara Bank	4,598		
Central Bank of India	4,442		
Allahabad Bank	4,243		
Syndicate Bank	3,849		
Oriental Bank of Commerce	3,593		



Recovery Acts

- Debt Recovery Tribunal Act 1993
- The Securitisation And Reconstruction Of Financial Assets And Enforcement Of Security Interest Act, 2002
- ARC

पुनर्प्राप्ति अधिनियम

- ऋण वसूली न्यायाधिकरण अधिनियम 1993
- वित्तीय संपत्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित का प्रवर्तन अधिनियम, 2002
- एआरसी

Debt Recovery Tribunal Act 1993

- The Debts Recovery Tribunal have been constituted under Section 3 of the Recovery of Debts Due to Banks and Financial Institutions Act, 1993

ऋण वसूली न्यायाधिकरण अधिनियम 1993

- ऋण वसूली न्यायाधिकरण का गठन बैंकों और वित्तीय संस्थानों को देय ऋणों की वसूली अधिनियम, 1993 की धारा 3 के तहत किया गया है।

Aim

- To receive claim applications from Banks and Financial Institutions against their defaulting borrowers

उद्देश्य

- बैंकों और वित्तीय संस्थानों से उनके चूककर्ता उधारकर्ताओं के खिलाफ दावा आवेदन प्राप्त करना

But soon DRT saw some downside reason being

- When it came to large and powerful borrowers
- Primarily on the ground that their claims against the lenders were pending in the civil courts (even now, more than 70,000 cases pending with drts)
- If the debts recovery tribunal were adjudicate the matter and auction off their properties irreparable damage would occur to them.
- As if these were not sufficient, there was clash of jurisdiction between the Official Liquidators appointed by the High Courts and the Recovery Officers of the Debts Recovery Tribunals.

लेकिन जल्द ही डीआरटी को कुछ नकारात्मक कारण नजर आए

- जब बड़े और शक्तिशाली कर्जदारों की बात आती है

- मुख्य रूप से इस आधार पर कि ऋणदाताओं के खिलाफ उनके दावे सिविल अदालतों में लंबित थे (अब भी, 70,000 से अधिक मामले डीआरटी के साथ लंबित हैं)
- यदि ऋण वसूली न्यायाधिकरण मामले का फैसला करता और उनकी संपत्तियों की नीलामी करता तो उन्हें अपूरणीय क्षति होती।
- मानो ये पर्याप्त नहीं थे, उच्च न्यायालयों द्वारा नियुक्त आधिकारिक परिसमापक और ऋण वसूली न्यायाधिकरणों के वसूली अधिकारियों के बीच अधिकार क्षेत्र का टकराव था।

Current Issues of DRT

- Bankers say that Rs 2 lakh crore of loans are stuck in DRTs. Of the Rs 2 lakh crore of suits filed.
- Rs 1.29 lakh-crore loan recovery certificates are yet to be issued.

डीआरटी के वर्तमान मुद्दे

- बैंकर्स का कहना है कि डीआरटी में 2 लाख करोड़ रुपये का लोन फंसा हुआ है. 2 लाख करोड़ रुपये के मुकदमे दायर किए गए।
- 1.29 लाख करोड़ रुपये के ऋण वसूली प्रमाणपत्र जारी किए जाने बाकी हैं।

SARFAESI ACT

- The Securitisation and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002 (also known as the Sarfaesi Act) is an Indian law.
- It allows banks and other financial institution to auction residential or commercial properties to recover loans.
- The SARFAESI Act provides for the manner for enforcement of security interests by a secured creditor without the intervention of a court or tribunal.
- Once a loan is declared as non-performing asset, Bank can take actions under SARFAESI act, to recover the loan money.

SARFAESI अधिनियम

- वित्तीय संपत्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (जिसे SARFAESI अधिनियम भी कहा जाता है) एक भारतीय कानून है।
- यह बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों को ऋण की वसूली के लिए आवासीय या वाणिज्यिक संपत्तियों की नीलामी करने की अनुमति देता है।
- SARFAESI अधिनियम एक अदालत या न्यायाधिकरण के हस्तक्षेप के बिना एक सुरक्षित ऋणदाता द्वारा सुरक्षा हितों को लागू करने के तरीके का प्रावधान करता है।
- एक बार जब किसी ऋण को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति घोषित कर दिया जाता है, तो बैंक ऋण के पैसे की वसूली के लिए SARFAESI अधिनियम के तहत कार्रवाई कर सकता है।

Bank: Power to Auction

- First Bank contacts the experts, gets valuation of Mr.A's assets.
- Expert says "those assets are worth Rs.50 crores according to present market value of land/ building/ machinery.
- Then Bank will give advertisement in newspapers "we are auctioning xyz land/machinery/building. Minimum bidding amount is Rs.50 crores.
- Problem: sometimes, bidders do not take interest in buying such properties, factories etc.
- To fix this problem, Amendment bill of 2011, makes a new provision: if no one else comes to bid in the auction, Bank itself can buy that property.

बैंक: नीलामी की शक्ति

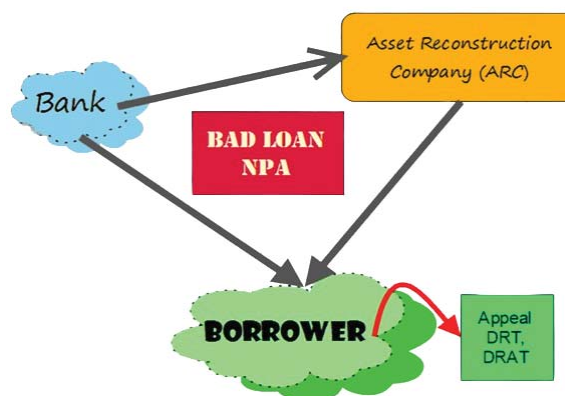
- फर्स्ट बैंक विशेषज्ञों से संपर्क करता है, श्री ए की संपत्ति का मूल्यांकन प्राप्त करता है।
- विशेषज्ञ कहते हैं, "भूमि/भवन/मशीनरी के वर्तमान बाजार मूल्य के अनुसार उन संपत्तियों का मूल्य 50 करोड़ रुपये है।
- फिर बैंक समाचार पत्रों में विज्ञापन देगा "हम xyz भूमि/मशीनरी/भवन की नीलामी कर रहे हैं। न्यूनतम बोली राशि 50 करोड़ रुपये है।
- समस्या: कभी-कभी बोलीदाता ऐसी संपत्तियों, कारखानों आदि को खरीदने में रुचि नहीं लेते हैं।
- इस समस्या को ठीक करने के लिए 2011 का संशोधन विधेयक एक नया प्रावधान करता है: यदि नीलामी में बोली लगाने के लिए कोई और नहीं आता है, तो बैंक स्वयं उस संपत्ति को खरीद सकता है।

Problems/Limitations

- Suppose Bank attached a warehouse of Mr.A.
- If the land was in good urban area, Bank could open a new branch office there (or housing for its employees).
- But if plot/factory/house is in some remote area useless for Bank's personal business.
- Under the Banking regulation Act, a bank cannot keep such immovable property beyond 7 years, (max 12 years with RBI's permission).

समस्याएँ/सीमाएँ

- मान लीजिए कि बैंक ने श्री ए का एक गोदाम कुर्क कर लिया है।
- यदि भूमि अच्छे शहरी क्षेत्र में थी, तो बैंक वहां एक नया शाखा कार्यालय (या अपने कर्मचारियों के लिए आवास) खोल सकता था।
- लेकिन यदि प्लॉट/फैक्ट्री/घर किसी सुदूर इलाके में है तो बैंक के निजी व्यवसाय के लिए यह बेकार है।



- बैंकिंग विनियमन अधिनियम के तहत, कोई बैंक ऐसी अचल संपत्ति को 7 साल (RBI की अनुमति से अधिकतम 12 वर्ष) से अधिक नहीं रख सकता है।

Asset reconstruction company (ARC).

- They buy NPA (Bad loans) from Banks and try to extract maximum money out of it profit.
- They've to register with RBI.

परिसंपत्ति पुनर्निर्माण कंपनी (एआरसी)।

- वे बैंकों से एनपीए (खराब ऋण) खरीदते हैं और उससे अधिक से अधिक पैसा मुनाफा कमाने की कोशिश करते हैं।
- उन्हें आरबीआई के साथ पंजीकरण कराना होगा।

Examples:

- ARCIL (India's first and largest asset reconstruction company (ARC))
- Reliance Asset Reconstruction Company Limited.
- Bank has NPA worth Rs.40 crores.
- ARC will buy the NPA file from Bank at a lower rate say 35 crores.
- Besides, banks have hundreds of bad loan cases, they donot have time or manpower to pursue individual case, sometimes no bidders are interested in auction. All the file work and donkey labour, In such cases, it's better for bank to transfer NPA to ARC.
- But that doesn't mean ARC will give 35 crores to the Bank from its own pocket!
- Then how will the Asset reconstruction company (ARC) arrange for the money?

उदाहरण:

- एआरसीआईएल (भारत की पहली और सबसे बड़ी संपत्ति पुनर्निर्माण कंपनी (एआरसी))
- रिलायंस एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनी लिमिटेड।
- बैंक के पास 40 करोड़ रुपये का एनपीए है.
- एआरसी बैंक से एनपीए फ़ाइल को कम दर, मान लीजिए 35 करोड़ पर खरीदेगी।
- इसके अलावा, बैंकों के पास खराब ऋण के सैकड़ों मामले हैं, उनके पास व्यक्तिगत मामले को आगे बढ़ाने के लिए समय या जनशक्ति नहीं है, कभी-कभी कोई भी बोलीदाता नीलामी में रुचि नहीं लेता है। सभी फ़ाइल कार्य और गधा श्रम, ऐसे मामलों में, बैंक के लिए एनपीए को एआरसी में स्थानांतरित करना बेहतर है।
- लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि एआरसी अपनी जेब से बैंक को 35 करोड़ रुपये देगी!
- तो फिर एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनी (एआरसी) पैसे का इंतजाम कैसे करेगी?

Security Receipts (SR)

- In above example, ARC needs Rs.35 crores to buy a Non performing asset from Bank.
- So ARC will issue “security receipts (SR)” worth Rs.35 crores.
- Only Qualified Institutional buyers (QIB) can buy these security receipts (SR).
- SR are not “bonds”, they do not carry fixed interest rate.
- ARC will promise to pay money on SR, when it gets money the bad loan.
- Although, ARC usually promise 9% profit on “security receipts (SR)”

सुरक्षा रसीदें (एसआर)

- उपरोक्त उदाहरण में, एआरसी को बैंक से गैर-निष्पादित परिसंपत्ति खरीदने के लिए 35 करोड़ रुपये की आवश्यकता है।
- तो एआरसी 35 करोड़ रुपये की “सुरक्षा रसीदें (एसआर)” जारी करेगी।
- केवल योग्य संस्थागत खरीदार (क्यूआईबी) ही इन सुरक्षा रसीदों (एसआर) को खरीद सकते हैं।
- एसआर “बॉन्ड” नहीं हैं, वे निश्चित ब्याज दर नहीं रखते हैं।
- एआरसी एसआर पर पैसे का भुगतान करने का वादा करेगा, जब उसे खराब ऋण का पैसा मिलेगा।
- हालाँकि, एआरसी आमतौर पर “सुरक्षा रसीदों (एसआर)” पर 9% लाभ का वादा करता है।

Three possible situations:

- Qualified institutional buyers (QIB) buy those security receipts (SR). So Rs.35 cr cash goes from QIB -> ARC -> Bank.
- Bank itself receives SR worth Rs.35 crores for free. (that means ARC will gradually pay the money to Bank).
- Combination of both: QIBs buy SR worth 30 crores + Bank receives free SR worth 5 crores.

तीन संभावित स्थितियाँ:

- योग्य संस्थागत खरीदार (क्यूआईबी) उन सुरक्षा रसीदों (एसआर) को खरीदते हैं। तो 35 करोड़ रुपये नकद QIB -> ARC -> बैंक से जाते हैं।
- बैंक स्वयं 35 करोड़ रुपये का एसआर मुफ्त में प्राप्त करता है। (इसका मतलब है कि एआरसी धीरे-धीरे बैंक को पैसे का भुगतान करेगी)।
- दोनों का संयोजन: क्यूआईबी 30 करोड़ मूल्य का एसआर खरीदते हैं + बैंक 5 करोड़ मूल्य का मुफ्त एसआर प्राप्त करता है।

Qualified Institutional Buyer (QIB)

- Scheduled Commercial Banks
- Foreign Institutional Investor
- Mutual Funds

- Venture Capital Investors
- Insurance Companies
- Pension/ Provident Funds

योग्य संस्थागत क्रेता (क्यूआईबी)

- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
- विदेशी संस्थागत निवेशक
- म्यूचुअल फंड्स
- उद्यम पूंजी निवेशक
- बीमा कंपनी
- पेंशन/भविष्य निधि

Problem

- Indian QIBs do not invest much in ARCs.
- Therefore ARC's capacity to buy NPA is very low.
- And bank themselves don't have enough expertise or manpower to dispose those NPAs quickly.
- Previously Foreign investors could invest only up to 49% in ARC minority shareholder cannot influence company decisions.

संकट

- भारतीय क्यूआईबी एआरसी में ज्यादा निवेश नहीं करते हैं।
- इसलिए एआरसी की एनपीए खरीदने की क्षमता बहुत कम है।
- और बैंकों के पास उन एनपीए को शीघ्रता से निपटाने के लिए पर्याप्त विशेषज्ञता या जनशक्ति नहीं है।
- पहले विदेशी निवेशक एआरसी में केवल 49% तक ही निवेश कर सकते थे, अल्पसंख्यक शेयरधारक कंपनी के निर्णयों को प्रभावित नहीं कर सकते थे।

ARC's aim

- Extract maximum money out of this investment.
- Auction the assets fully or partially.
- Sell the property in combination with other NPA properties of other defaulters.
- Restructure the EMIs of Mr.A.
- Change the Management of that asset, appoint its own directors/officers.
- Order Mr.A to outsource or lease his business to a another company

एआरसी का उद्देश्य

- इस निवेश से अधिक से अधिक पैसा निकालें।
- संपत्तियों की पूर्ण या आंशिक रूप से नीलामी करें।
- संपत्ति को अन्य डिफॉल्टरों की अन्य एनपीए संपत्तियों के साथ मिलाकर बेचें।
- श्री ए की ईएमआई का पुनर्गठन करें।
- उस परिसंपत्ति का प्रबंधन बदलें, उसके स्वयं के निदेशकों/अधिकारियों की नियुक्ति करें।
- श्रीमान ए को अपने व्यवसाय को किसी अन्य कंपनी को आउटसोर्स करने या पट्टे पर देने का आदेश दें।

ARC New Power: convert Debt into equity

- If company starts making more profit in future, ARC will receive more share from that profit. (because more profit more dividend to shareholders.)
- If price of company's shares go up in the share market, ARC can sell those shares to third party and make decent profit.

एआरसी नई शक्ति: ऋण को इक्विटी में बदलें

- यदि कंपनी भविष्य में अधिक लाभ कमाने लगती है, तो एआरसी को उस लाभ से अधिक हिस्सा प्राप्त होगा। (क्योंकि अधिक लाभ, शेयरधारकों को अधिक लाभांश।)
- यदि शेयर बाजार में कंपनी के शेयरों की कीमत बढ़ जाती है, तो एआरसी उन शेयरों को तीसरे पक्ष को बेच सकती है और अच्छा लाभ कमा सकती है।

Central Registry

- Previously, borrowers used to forged property documents and get loans from multiple banks by giving them duplicate property documents as security.
- So when borrower refuses to pay up loan, many banks would make claim for the same property
- To fix this problem, Reserve Bank of India (RBI) setup Central Registry in 2011, under SARFAESI.
- This central registry has details of all properties against which loans have been taken.
- Official name: Central Registry of Securitisation Asset Reconstruction and Security Interest of India (CERSAI)

केंद्रीय रजिस्ट्री

- पहले, उधारकर्ता जाली संपत्ति दस्तावेज़ बनाते थे और उन्हें सुरक्षा के रूप में डुप्लिकेट संपत्ति दस्तावेज़ देकर कई बैंकों से ऋण प्राप्त करते थे।
- इसलिए जब उधारकर्ता ऋण का भुगतान करने से इनकार करता है, तो कई बैंक उसी संपत्ति के लिए दावा करेंगे

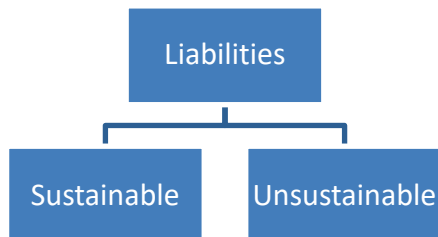
- इस समस्या को ठीक करने के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने 2011 में SARFAESI के तहत सेंट्रल रजिस्ट्री की स्थापना की।
- इस केंद्रीय रजिस्ट्री में उन सभी संपत्तियों का विवरण है जिनके आधार पर ऋण लिया गया है।
- आधिकारिक नाम: भारत की प्रतिभूतिकरण परिसंपत्ति पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित की केंद्रीय रजिस्ट्री (सीईआरएसएआई)

RBI unveils new scheme to tackle bad loans of big firms

- Corporate debt restructuring (CDR), (2001)
- Joint lenders forum (JLR), (April 2014)
- Strategic debt restructuring (SDR),(June 2015)
- 5/25 Scheme (June 2016)
- S4A Scheme (June 2016)
- Schemes For Sustainable Structuring Of Stressed Assets

आरबीआई ने बड़ी कंपनियों के बुरे ऋणों से निपटने के लिए नई योजना का अनावरण किया

- कॉर्पोरेट ऋण पुनर्गठन (सीडीआर), (2001)
- संयुक्त ऋणदाता मंच (जेएलआर), (अप्रैल 2014)
- रणनीतिक ऋण पुनर्गठन (एसडीआर), (जून 2015)
- 5/25 योजना (जून 2016)
- S4A योजना (जून 2016)
- दबावग्रस्त संपत्तियों की सतत संरचना के लिए योजनाएं



Effect of Demonetization on NPA's

- RBI Allows both individuals and companies with loans up to Rs 1 crore an additional grace period of 60 days to repay their loans (Tue, 22 Nov 2016).
- Demonetization may help banks turn profitable in third quarter.
- ICICI Bank has lowered the interest rate by 0.15% for deposits between 390 days to two years while HDFC has cut its interest rate by 0.25% on deposits ranging between one to five crore.
- Car loan and home loan EMI's could fall.

एनपीए पर नोटबंदी का असर

- आरबीआई 1 करोड़ रुपये तक के ऋण वाले व्यक्तियों और कंपनियों दोनों को अपने ऋण चुकाने के लिए 60 दिनों की अतिरिक्त छूट अवधि की अनुमति देता है (मंगलवार, 22 नवंबर 2016)।
- नोटबंदी से बैंकों को तीसरी तिमाही में मुनाफे में आने में मदद मिल सकती है।
- आईसीआईसीआई बैंक ने 390 दिनों से लेकर दो साल तक की जमा पर ब्याज दर 0.15% कम कर दी है, जबकि एचडीएफसी ने एक से पांच करोड़ तक की जमा पर ब्याज दर में 0.25% की कटौती की है।
- कार लोन और होम लोन की ईएमआई घट सकती है।

Advantages & Disadvantages of recovery

Advantages:

- The process of assigning debt collection to outsiders enables officials from Banks to develop more remunerative new business.
- Third party involvement in debt collection has proven time and again to improve the chances of recovering bank dues as these people are specialists in negotiating with debtors and the result usually speak for themselves;
- A skillfully negotiated debt collection could mean saving on litigation cost.
- The process of assigning debt collection to outsiders enables officials of non-Banks. Cost to develop more beneficial new business.

पुनर्प्राप्ति के लाभ और हानि

लाभ:

- ऋण वसूली का काम बाहरी लोगों को सौंपने की प्रक्रिया बैंकों के अधिकारियों को अधिक लाभकारी नया व्यवसाय विकसित करने में सक्षम बनाती है।
- ऋण वसूली में तीसरे पक्ष की भागीदारी ने बार-बार साबित किया है कि इससे बैंक बकाया की वसूली की संभावना में सुधार हुआ है क्योंकि ये लोग देनदारों के साथ बातचीत करने में विशेषज्ञ हैं और परिणाम आमतौर पर खुद ही बोलते हैं;
- कुशलतापूर्वक बातचीत के जरिए ऋण वसूली का मतलब मुकदमेबाजी लागत पर बचत हो सकता है।
- ऋण वसूली का काम बाहरी लोगों को सौंपने की प्रक्रिया गैर-बैंकों के अधिकारियों को सक्षम बनाती है। अधिक लाभकारी नया व्यवसाय विकसित करने की लागत।

Disadvantages:

- Debt collection does cost money.
- The debt collection agency will be establishing a relationship with the banks customers, which could be potentially harmful if they sour that relationship by not dealing with customers in a courteous manner.

नुकसान:

- ऋण वसूली में पैसा खर्च होता है।
- ऋण वसूली एजेंसी बैंक के ग्राहकों के साथ संबंध स्थापित करेगी, जो संभावित रूप से हानिकारक हो सकता है यदि वे ग्राहकों के साथ विनम्र तरीके से व्यवहार न करके उस रिश्ते में खटास लाते हैं।

Conclusion

Performing receivables collection activities is a critical function of a Debt Recovery Agent, encompassing a range of strategies and techniques designed to recover outstanding debts efficiently and effectively. These activities not only require a thorough understanding of the legal framework and ethical practices but also demand strong communication and negotiation skills. The process involves systematically tracking overdue accounts, initiating contact with debtors, and employing various collection strategies tailored to individual circumstances. Successful debt recovery can significantly improve cash flow for businesses, reduce financial strain, and maintain positive relationships with clients. By adhering to best practices and leveraging advanced tools and technologies, Debt Recovery Agents can enhance their effectiveness and contribute to the overall financial health of their organization.

निष्कर्ष

नकदी की वसूली की गतिविधियाँ एक ऋण वसूली एजेंट का महत्वपूर्ण कार्य हैं, जो बकाया ऋणों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से पुनर्प्राप्त करने के लिए विभिन्न रणनीतियों और तकनीकों को शामिल करती हैं। इन गतिविधियों में कानूनी ढांचे और नैतिक प्रथाओं की गहरी समझ की आवश्यकता होती है, साथ ही मजबूत संचार और बातचीत के कौशल भी आवश्यक हैं। इस प्रक्रिया में देर से भुगतान किए गए खातों का व्यवस्थित रूप से ट्रैकिंग करना, देनदारों से संपर्क स्थापित करना और विभिन्न संग्रह रणनीतियों को व्यक्तिगत परिस्थितियों के अनुसार लागू करना शामिल होता है। सफल ऋण वसूली व्यवसायों के लिए नकदी प्रवाह को महत्वपूर्ण रूप से सुधार सकती है, वित्तीय दबाव को कम कर सकती है और ग्राहकों के साथ सकारात्मक संबंध बनाए रख सकती है। सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करके और उन्नत उपकरणों और प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाकर, ऋण वसूली एजेंट अपनी प्रभावशीलता को बढ़ा सकते हैं और अपनी संगठन की समग्र वित्तीय स्थिति में योगदान कर सकते हैं।