



贷后:AI机器人的天下

转型概况



目前消金公司在贷后催收等环节，采用催收评分卡、智能外呼、机器人催收等手段，逐步由过去的被动响应转变为主动服务。

◎ 智能催收占八成甚至九成以上

统计结果显示，超半数机构提出智能催收在整个催收周期已占主导位置，尤其是AI智能机器人已经能够独立完成成千上万个催收电话。

◎ 智能催收手段逐渐多样化

在具体的智能化催收手段上，催收评分卡、智能外呼、机器人催收是机构启用最多的三大利器。

◎ 智能贷后管理优势明显

智能AI机器人可设定不同人设和音色，根据不同的用户沟通需求和场景，智能调用不同类型的机器人快速响应诉求。

◎ 未来布局三个方向

科技的助力，促进了场景开发、客户服务与业务流程的深度适配与融合。



◎ 把握贷后催收合规界限

暴力催收侵害消费者权益的问题在前几年愈演愈烈，成为监管方重点整治的领域，目前已经出台多项合规要求。

◎ 催收的成本和效率平衡

消费金融单户借款金额少，智能机器人催收尽管能够很大程度上解决上述问题，但智能机器人标准化程度高，机器人前期研发成本高。

◎ 人机交互仍存薄弱环节

智能催收机器人的应用已经更为普及，但在人机交互等方面仍存在薄弱环节，比如智能催收机器人的策略配置与人工催收相比仍有差距。

◎ 不良资产如何有效转让

除催收和核销外，消金公司还需要面对的问题是已形成的不良资产如何有效转让，因为消金业务不良资产单均金额低、无担保。



转型挑战



随着个人信息使用的进一步规范，逾期客户的修复变价收窄，客户失联率上升；市场上也衍生了涉嫌“代理维权”。



转型破题



物联网、云计算、大数据、人工智能、区块链前沿技术是金融数字化转型的关键要素，更好地发挥人工催收团队的专家作用。

◎ 将全流程的信贷电子数据上链

有机构已在尝试区块链、云计算等新兴技术应用。在逾期贷款诉讼方面，公司运用区块链存证技术将全流程的信贷电子数据上链，使电子数据成为电子证据，建立一套集信息留存、证据固定、证据审核认定为一体的风险防范与纠纷处置机制。

◎ 持续加大科技资源投入

随着数字化金融产品和服务方式的广泛普及，多家消费金融公司表示将加大对科技资源投入，对外以智能化能力提供优质的金融服务，对内以大数据、人工智能、云计算等技术为驱动力。

◎ 仍不能摒弃传统贷后管理

除了智能机器人催收等方式外，消金公司也会采取自主人工催收、短信及信函催告、委外催收等方式；另外还会通过法院诉讼、网络仲裁推进催收；此外也不乏会有赋强公证、多元解纷（如法院诉前调解、仲裁调解、人民调解）等渠道。