

智能贷后经营方案

🔒 脱敏示意样本

Intelligent Post-loan Management · 全自动投放闭环的出口 ROI 真值源 · 贷后回收经理(AI Staff) 出品

出品	贷后回收经理 · AI Staff	版本	v2.1 · 演示
定位	全自动投放闭环的出口 ROI 真值源:分层经营 + 回款真值回灌投放	状态	方案定稿 / 待评审
数据口径	脱敏演示数据(策略与数值均为示意)	保密	公开可见样本

01 背景与目标 · 在全自动投放闭环中的位置

本命题是**全自动投放**。投放要优化的北极星不是「注册便宜」,而是「放出去的钱收得回」——而这个真值只有贷后知道。贷后是这条闭环的**出口 ROI 真值源**。传统催收「一刀切话术 + 人工外呼」既低效又踩合规红线:对自愈客户过度打扰、对困难客户缺协商、对失联客户束手无策,还容易因骚扰引发投诉。

所以贷后是**双目标**:①分层经营把回收做上去、把投诉压到零;②把**渠道级 ROI 真值**(各渠道/人群的真实回款率、坏账率、M1/M3 逾期)回传给投放,当作投放优化的**真北极星** + pLTV/坏账预测模型的**训练标签**。第 ② 条让「全自动」等于「自动赚钱」而不是「自动烧钱」。

维度	目标
回收	分层经营下回收率提升,自愈客户不被过度打扰
回灌投放	渠道级回款/坏账真值回传投放,预算导向真正赚钱的渠道
合规	投诉零容忍,催收频次/时段/话术全程合规校验
效率	AI 承接标准化案件,人工聚焦复杂/大额/情绪案件
非目标	不做暴力催收、不爆通讯录、不施压——这是红线不是策略选项

02 接入全自动投放:渠道级 ROI 真值回灌

获客成本再低,放出去收不回就是亏。贷后把真实回款结果按渠道/人群回传,才是投放该优化的北极星。

回传给投放的信号	口径	投放据此的动作
渠道回款率	该渠道放款的实际回款金额占比	高回款渠道 → 加预算 / 提出价
渠道坏账率 / M1 • M3 逾期	该渠道放款的逾期与坏账水平	偏高 → 压预算,不再盲目放量
人群 pLTV 真值	分人群的真实终身价值(替代预估值)	校准 L2 的 pLTV 模型标签
首借复借表现	该渠道用户的复借与留存	优质留存渠道 → 长期加权

为什么贷后是投放的北极星

投放的 L2 要预测 pLTV 和坏账率,但预测的 **ground truth** 从哪来?只有贷后的真实回款结果。没有这条回灌,投放的 pLTV 只是拍脑袋,只能退回去优化「注册便宜」。贷后把「哪个渠道的钱真收回来了」告诉投放,投放才敢把预算压向真正赚钱的量——这就是「自动赚钱」和「自动烧钱」的分界。

03 贷后经营闭环

层	职责	输入 → 输出
数据	还款行为/触达反馈/失联信号回流	事件 → 客户状态
预测	还款意愿、还款能力、自愈概率、流失预测	状态 → 分层标签
策略	触达时机/渠道/话术/减免协商方案	标签 → 处置策略
执行	智能外呼 / 短信 / AI 对话 / 人工分案	策略 → 触达动作
反馈	履约与投诉结果回灌 + 渠道 ROI 真值回传投放	结果 → 模型迭代 & 投放调价

04 客群分层与策略

同样逾期,成因不同,处置完全不同——分层是智能贷后的核心。

客群	特征	策略
自愈型	有能力有意愿,大概率自己还	仅到期/逾期初期轻提醒,不打扰
遗忘型	忘记还款日 / 扣款失败	温和提醒 + 修复还款入口
困难型	短期能力不足但有意愿	协商分期/减免,给可执行方案
失联型	联系方式失效	多渠道触达修复,非施压
恶意型	有能力无意愿 / 逃废债	按合规流程升级处置

05 智能触达

用最佳触达时点模型选时间、按客户偏好选渠道(短信/AI 语音/AI 对话)、按分层个性化话术,标准化案件由 AI 承接,自然、克制、可追溯。

合规红线:催收是帮客户回到正轨,不是施压

禁止骚扰、爆通讯录、冒充公检法、威胁恐吓——这些不是「策略强度」问题,是**红线**。所有话术上线前过合规校验,触达频次/时段受硬约束,任何越界自动拦截。合规是智能贷后能规模化的前提。

06 合规护栏

互金强监管命门:护栏硬约束,系统不可绕过。

护栏项	约束
频次上限	单客户单日/单周触达次数封顶
时段限制	仅允许合规时段触达,禁止夜间骚扰
话术合规	禁用威胁/误导/冒充措辞,上线前自动校验
第三方保护	禁止骚扰无关联人 / 爆通讯录
投诉熔断	投诉触发自动暂停并人工复核

07 人机协同

AI 处理标准化(提醒、常规协商模板、失联修复),人工处理复杂/大额/情绪/投诉案件;分案引擎按案件价值与难度自动路由,让人力用在刀刃上。

08 关键指标与验收

指标	类型	口径
回收率	北极星	分账龄回收金额占比
渠道 ROI 信号回传	闭环	放款渠道中有回款/坏账真值回传投放的占比
自愈率	效果	轻触达即回款占比
履约率	效果	协商方案按约履行占比
投诉率	护栏	零容忍,触发即复核(越低越好)
人均产能	效率	人工人均有效处置案件数

09 风险与预案

风险	预案
合规风险(话术/频次越界)	硬约束 + 上线前校验 + 投诉熔断,红线不可绕过
模型误判困难客户为恶意	协商回路兜底 + 人工复核,避免误伤
舆情/投诉	投诉零容忍 + 快速人工介入 + 话术回溯
失联修复失败	多渠道尝试 + 合规范围内的触达修复,不越界

附:脱敏说明 本文为对外展示的脱敏示意样本,其中主体名称、比例、金额、通过率、指标等均为演示数据,不对应任何真实客户或真实业务结果。实际项目的口径、数值与结论以对应负责人与客户共同确认为准;相关业务与决策权始终在客户与相应负责人,AI 只做辅助与留痕。