# 平安信托有限责任公司2022年度报告摘要

二〇二三年四月

## 第一节 重要提示

本公司董事会及董事保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

独立董事曲毅民、李祥军、陈勇认为，本报告真实、准确、完整地披露了公司2022年度的经营管理情况。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的年度审计报告。

公司董事长姚贵平、主管会计工作负责人王延斌、财务部门负责人章永怀保证年度报告中财务报告的真实、完整。

## 第二节 公司概况

一、公司简介

（一）公司法定中文名称：平安信托有限责任公司

公司法定英文名称：PingAnTrustCo.,Ltd.（缩写为PATC）

（二）公司法定代表人：姚贵平

（三）公司注册地址：深圳市福田区益田路5033号平安金融中心29层（西南、西北）、31层（3120室、3122室）、32层、33层

邮政编码：518048

公司国际互联网网址：https://trust.pingan.com/

电子邮箱：Pub_PATMB@pingan.com.cn

（四）信息披露事务负责人：张中朝

信息披露事务联系人：周喜

电话：4008866338

传真：（0755）82415828

电子邮箱：Pub_PATMB@pingan.com.cn

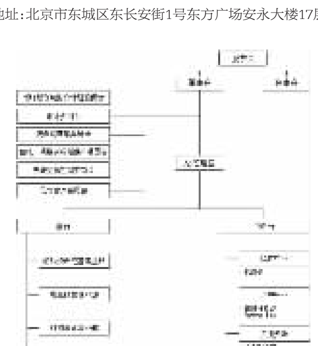
（五）公司选定的信息披露报纸：《证券时报》、《中国证券报》、《上海证券报》、《证券日报》、《金融时报》

公司年度报告备置地点：公司董事会秘书处

（六）公司聘请的会计师事务所名称：安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

会计师事务所办公地址：北京市东城区东长安街1号东方广场安永大楼17层

二、组织架构



## 第三节 业绩概览

一、信托资产规模变动情况

（一）公司报告期的信托资产规模变动情况：

金额单位：万元

| | 2022年12月31日 | 2021年12月31日 | 本年比上年增减额 | 本年比上年增减比例（%） |
|---|---|---|---|---|
| 信托资产规模 | 55,200,589.57 | 46,131,238.93 | 9,069,350.64 | 19.66 |
| 其中：主动管理型 | 45,651,496.27 | 36,565,458.77 | 9,086,037.50 | 24.85 |
| 被动管理型 | 9,549,093.30 | 9,565,780.16 | -16,686.86 | -0.17 |
| 主动管理型占比（%） | 82.70 | 79.26 | 上升3.44个百分点 | – |

（二）公司报告期新增信托项目情况：

金额单位：万元

| | 2022年度 | 2021年度 | 本年比上年增减额 | 本年比上年增减比例（%） |
|---|---|---|---|---|
| 实收信托金额 | 12,661,561.58 | 25,351,078.50 | -12,689,516.92 | -50.06 |
| 其中：主动管理型 | 9,248,168.79 | 12,881,408.56 | -3,633,239.77 | -28.21 |
| 被动管理型 | 3,413,392.79 | 12,469,669.94 | -9,056,277.15 | -72.63 |
| 主动管理型占比（%） | 73.04 | 50.81 | 下降22.23百分点 | – |

二、母公司主要会计数据和财务指标

金额单位：万元

| | 2022年12月31日 | 2021年12月31日 | 本年末比上年末增减额 | 本年末比上年末增减比例（%） |
|---|---|---|---|---|
| 总资产 | 3,422,121.85 | 3,229,050.89 | 193,070.96 | 5.98 |
| 总负债 | 791,778.68 | 497,072.13 | 294,706.55 | 59.29 |
| 净资产 | 2,630,343.17 | 2,731,978.76 | -101,635.59 | -3.72 |
| 实收资本 | 1,300,000.00 | 1,300,000.00 | – | – |
| 营业收入 | 308,585.70 | 312,702.01 | -4,116.31 | -1.32 |
| 净利润 | 159,268.07 | 101,222.75 | 58,045.32 | 57.34 |
| 资产负债率（%） | 23.14 | 15.39 | 上升7.75个百分点 | – |
| 净资产收益率（%） | 5.94 | 3.77 | 上升2.17个百分点 | – |

三、信托大事纪

（一）以新价值文化为引领，加速转型打造信托“精品店”

2022年，平安信托深入学习践行集团新价值文化，将其精神内涵与信托战略转型相结合，确立了“追求长期价值最大化，打造信托‘精品店’”的新战略规划。新战略强调回归初心、价值修行，突出解决好当前面临的经营问题，在专业修行上下功夫，聚焦PE、机构资管、信托服务三大核心业务，打造精品，着力建立业务稳健、经营合规、队伍专业、机制顺畅的可持续发展模式。

（二）业绩稳健结构优化，持续保持行业头部地位

2022年，平安信托深入实施新战略转型，推进业务、架构、人员优化工作，截至12月末，公司实现归母净利润总额41.56亿元，业绩持续保持行业头部机构地位。公司积极推动发展类业务稳健增长，家族信托、保险金信托、阳光私募等业务规模净增长近2000亿元。

（三）创新特资经营模式，助力市场平稳发展

2022年，平安信托深耕特殊资产经营，积极履行受托人义务，不断创新资产处置模式，通过合作清收、收益权保留、追加增信等方式，充分维护投资人整体利益。积极响应国家“保交楼、稳民生”政策，深入参与困境项目风险化解，以市场化、法制化方式，盘活融侨、宝能等项目，为地产项目风险化解输出了有益经验，维护市场平稳健康发展。

（四）服务信托规模创新高，坚持做专做精做优

2022年，平安信托坚持回归本源业务，不断夯实受托管理能力，以客户为中心，在家族信托和阳光私募等领域做专、做精、做优。家族信托全年设立单数近9000单，整体规模超1000亿元，其中，保险金信托设立规模位居市场第一。阳光私募业务整体规模超3000亿元，年增长率达114%，深耕邮储银行、建信理财、农银理财等14个外部重点渠道，外渠规模占比由2021年的28%提升至2022年的58%。

（五）股权投资精耕细作，赋能企业共享成长

2022年，平安信托股权投资业务深耕布局科技及高端制造、双碳及绿色能源、新一代信息技术、现代服务、医疗健康领域，整合综合金融资源及产业资源，赋能被投企业，提升价值、共享成长。

（六）转型聚焦机构资管业务，夯实险资长久期底仓

2022年，平安信托转型聚焦机构资管业务，发展基建权益类资产、持有类物业、高信用央国企与地方政府相关金融业务，重点服务平安集团保险资金，为其提供长久期、稳定收益的资产，助力险资大类资产配置。截至年底，为平安集团保险资金配置资产存续规模超600亿元。

（七）全面构筑风控防线，持续完善风险治理架构

2022年，平安信托深入优化全面风险管理体系，持续完善风险治理架构，清存量控新增，强化闭环管理。聚焦清收，创新四大处置模式，取得重点项目清收回现。健全“募、投、管、退”全流程管控机制，实现产品全生命周期管理。升级智能化风控平台，实现阳光私募、银行理财子、主动管理标债和TOF产品T+1每日自动监测预警。持续强化制度、流程等系统化建设，保障业务稳健发展。

（八）科技赋能业务价值，升级数字化发展引擎

2022年，平安信托以科技赋能业务价值，助力保险金信托业务发展：新增10+家保险公司保单装入，满足更多客户更广泛的财富传承需求；产品设立最快2个工作日内完成，业内领先；保险金信托累计超1.8万单，设立规模市场第一，让信托服务惠及更多普通中产家庭。赋能智能化风控平台，搭建标品事后风控超级引擎和风险全景看板，实现业务投前、投中、投后全生命周期风控全覆盖，监控时效由T+30提升至T+1。

（九）建立健全消保机制，树立金融宣教标杆

2022年，平安信托始终将落实消费者权益保护视为业务稳健发展的重要支撑点，积极弘扬信托业使命文化、受托文化、合规文化，切实保障与维护金融消费者的八大权益，消保工作评级提升至二级A，在深圳非银金融机构中排名第一。建立健全消保审查机制，实现全流程11个环节51个节点线上智能化管理，确保募投管退各环节节点尽职履责。举办“平信而论”联学联建讲座，聚焦“一老一少”、新市民等重点人群，助力提高民众的金融素养和风险防范意识。

（十）深耕ESG责任投资，大力推动绿色金融发展

2022年，平安信托持续践行ESG责任投资理念，聚焦中西部民生项目、健康、环保及现代制造等重点行业，投入实体经济规模超4400亿元，纳税超过14亿元，助力实体经济高质量发展。积极践行国家绿色金融发展战略，截至12月末，公司新增绿色信托11个，存续绿色信托规模79.7亿元，成功发布公司首份可持续发展报告。

## 第四节 荣誉奖项

2022年，平安信托积极响应党和国家的战略部署，持续引领行业转型升级，公司综合实力进一步增强，品牌美誉度稳步提升。得益于稳健的经营管理能力、良好的社会口碑以及在践行企业社会责任方面的突出表现，平安信托受到多方好评，相继斩获《证券时报》“中国优秀信托公司奖”、《上海证券报》“卓越公司奖”、《21世纪经济报道》“最佳信托公司奖”等诸多权威荣誉，涵盖综合实力、科技创新、绿色金融、公益慈善等多个领域。

综合实力：

年度中国优秀信托公司 《证券时报》评定

年度最佳信托公司 《21世纪经济报道》评定

诚信托卓越公司奖 《上海证券报》评定

金蝉奖年度优秀信托服务公司奖 《华夏时报》评定

金智奖杰出信托公司奖 《金融界》评定

金鼎奖年度卓越信托公司 《每日经济新闻》评定

风控、科技创新与业务能力：

年度最佳风控金融机构 《时代周报》评定

金蝉奖年度家族信托品牌 《华夏时报》评定

十佳家族信托管理创新奖 《银行家》评定

绿色金融先锋创新奖 深圳经济特区金融学会评定

绿色金融先锋奖 《财联社》评定

诚信托最佳绿色信托产品奖 《上海证券报》评定

社会责任及其他：

年度深圳金融教育宣传活动优秀组织单位 深圳银保监局评定

年度金融联合教育宣传月优秀组织单位 深圳银促会评定

年度时代公益先锋奖 《时代周报》评定

金融品牌创新典范奖 《中国银行保险报》评定

年度最有温度金融公司 第五届社会责任大会评定

年度（行业）影响力品牌奖 CFS第十一届财经峰会评定

年度可持续发展典范企业奖 CFS第十一届财经峰会评定

## 第一节 愿景使命、经营目标、业务规划

一、愿景使命

平安信托紧跟国家发展战略，认真贯彻落实党的二十大精神，为推进中国式现代化进程贡献力量。围绕PE股权、机构资管、信托服务三大板块，服务实体经济高质量发展、服务现代金融体系建设和满足人民群众美好生活需求为使命，秉承守正、忠实、专业的受托人精神，回归业务本源，守正出新，行稳致远，做客户信任、员工支持、股东满意、社会尊重的中国信托业第一品牌。

二、经营目标

基于市场趋势、牌照优势、能力禀赋，平安信托未来发展战略是：追求长期价值最大化，聚焦PE、服务信托、机构资管三大核心业务，打造信托“精品店”，着力建立业务稳健、经营合规、队伍专业、机制顺畅的可持续发展模式。

三、业务规划

（一）夯实风控基础，打造稳健可持续发展

全力做好风险化解。充实清收团队力量，处置环节前移至预警资产阶段。以经营思维、投行手段，加大处置力度，研究探索创新处置模式，实现新突破。强化投后管理，滚动排查项目风险，动态更新风险策略，提升准入标准。

坚持合规经营底线。围绕受托人定位，明确尽职履责规范，切实维护好投资人利益。牢固全员合规发展的理念，抓好募、投、管、退各环节，形成业务团队、风控部门、稽核部门各司其职、守土有责的管控格局。重视客户咨询、投诉、诉讼，做好诉求疏导，维权减损。

（二）聚焦核心业务，打造信托“精品店”

大力布局PE业务。紧跟国家“专精特新”、“双碳”行动战略，聚焦科技创新、医疗健康、新能源等优势赛道，重点探索产业链补短板、战略性新兴产业壮大等战略实施中的投资机会，挖掘重复投资、分拆、私有化、混改等业务机会，为保险资金提供优质权益类资产配置。

大力发展家族信托等服务信托业务。把握新三分类的政策导向，发挥综合金融优势，升级家族信托产品线，丰富业务体系，满足客户个性化、定制化需求。加快渠道拓展、投资管理、科技运营等核心能力建设，围绕客户在养老、医疗、教育、慈善、特殊需要等方面的多元需求，提升增值服务、优化服务品质，打造精品品牌。

积极开展机构资管业务。在持续为资金方提供优质新基建资产供给的同时，围绕国资国企改革在资产盘活、产业链整合、并购重组等复杂投融服务方面研究创新，实现新突破，探索批量化展业模式，降低企业融资成本，提高融资效率。

## 第二节 市场分析

2022年，我国经济发展面临更加复杂严峻的内外部环境，国际方面，发达国家货币政策集体收紧、俄乌地缘政治冲突等加剧全球金融市场震荡，全球滞胀和衰退风险有所增加。国内方面，受需求收缩、供给冲击、预期转弱等因素影响，经济复苏仍面临较大的压力。在急剧变化的市场环境下，处于转型中的信托行业也面临着较大的考验。

一、行业发展面临的挑战

（一）经济稳增长压力仍大。受疫情扰动影响，供需两端明显疲弱，企业和居民信心仍待修复，居民消费意愿不足，预防性储蓄上升。制造业PMI连续下降，创2020年3月以来新低，体现企业中长期投资意愿不足。外需持续收缩，出口的拉动作用减弱，10月当月出口同比由正转负（-0.3%），12月当月出口同比-9.9%，达2020年2月以来新低。货币政策配合财政支出较好地支撑了基建和制造业投资。房地产行业风险仍在持续，金融政策放松效果有待显现。

（二）监管政策持续高压。2022年资管新规过渡期结束，统一监管框架下，信托政策红利终结。融资类业务规模持续收缩的趋势不改，在监管要求和风险防控压力下，融资类业务规模自2020年2季度以后持续下降，2022年3季度末为3.08万亿元，同比大幅下降20.31%，环比下降2.80%，占比仅为14.59%。行业合规整顿持续深化，异地机构展业、非金子公司清理全面推进，违规行为惩治力度有所加大，2022年银保监会、人民银行两大监管机构针对信托公司及从业人员共下发罚单86张，是2020年（22张）的近4倍，是2021年（48张）的近2倍。信托业务新三分类将全面实施，信托公司分级管理等各项配套制度也将陆续出台，真资管、纯服务对受托人尽职履责提出了全方面的要求。

（三）行业风险加速暴露。2022年市场信用违约事件时有发生，尤其是房地产企业债务风险突出，部分信托产品发生违约延期，对信托公司声誉造成影响，甚至演变成整个行业的信任危机。信托公司面临的风险形势更为复杂严峻，不再仅仅是信用风险，还面临着市场风险、操作风险、合规风险、流动性风险等，对信托公司的风险管理体系以及风险承受能力形成了较大的挑战。行业风险资产加速暴露下，信托公司加大资产减值计提力度，持续盈利能力受到冲击。

二、行业发展面临的机遇

一是党的二十大战略部署下的业务机会。党的二十大报告指出，坚持把发展经济的着力点放在实体经济上。在加快构建新发展格局背景下，产业升级、产业链补短板以及新基建、绿色低碳等战略新兴产业领域将成为重要趋势，高端化、智能化、绿色化成为现代化体系的建设方向。共同富裕的政策导向下，基本公共服务及乡村振兴将加快推进。信托可通过产融结合创新，深度参与产业结构升级优化，推动“科技－产业－金融”良性循环，为实体经济发展提供更多金融支持，助力推进中国式现代化进程。

二是资本市场的发展。资本市场制度改革提速，A股上市公司规模不断扩张，多层次资本市场体系日益完善，科创板启动做市交易制度。公募REITs发展迅速，底层资产类型愈发丰富多元，资产配置价值凸显。个人养老金制度落地，权益投资迎来长期向好的发展阶段。信托公司应紧跟“专、精、特、新”、“双碳行动”等国家战略，加强在资本市场的长期布局，如通过股权投资业务，分享优质企业高成长红利。

三是信托业务新三分类下的机遇。监管层面已发布信托业务分类改革方案，将信托业务分为资产管理信托、资产服务信托、公益慈善信托“新三类”。资产管理信托方面，资管新规下非标受限，保险、银行等机构优化资产配置结构的需求较大，信托公司在连接产业、货币、资本三大市场具备独特制度优势，可以通过专业能力和产品方案很好的满足客户在久期、收益、风险上的需求。资产服务信托方面，以家族信托为代表的服务信托业务是信托回归风险隔离、事务管理本源职能的业务，未来随着客户财富管理需求更加多样化和综合化，业务场景也会更加丰富。此外，预付类资金受托、财富传承、特殊需要、养老保障等资产服务信托，以及公益慈善信托等业务也是信托可以发挥制度优势，值得持续探索的本源业务。

## 第三节 业务经营分析

2022年，平安信托积极响应政策导向、监管要求，回归本源，全面推进战略转型，聚焦风险化解，大力推进PE股权、机构资管、信托服务等战略业务发展，深耕专业能力，致力于建立差异、领先、长期的竞争优势，打造信托“精品店”。

一、聚焦风险化解，深耕特殊资产经营

2022年公司新设特殊资产经营事业部，充实专业人才力量，专营问题资产清收，根据资产状态不同制定差别化的清收策略；积极履行受托人义务，不断创新资产处置模式，通过合作清收、收益权保留、追加增信等方式，充分维护投资人整体利益；积极响应国家“保交楼，稳民生”政策，深入参与困境项目风险化解，以市场化、法制化方式对重点项目进行了盘活，为市场提供了有益经验。

二、大力推进战略业务发展，打造精品业务

PE股权方面，紧跟国家“专精特新”、“双碳”行动战略，重点探索产业链补短板、战略性新兴产业壮大等战略实施中的投资机会，聚焦科技创新、医疗健康、新能源等高景气赛道的优质项目；完善私募股权投资和管理链条，提供全生命周期、一站式金融服务，为被投企业赋能；依托行业专家团队，积极输出长期积累的专业投资与管理经验，为被投企业提供融资服务、资产管理、财务顾问、并购重组等服务，整合综合金融资源及产业资源，赋能被投企业，助力企业价值成长。

机构资管方面，2022年平安信托转型聚焦机构资管业务，发展基建权益类资产、持有类物业、高信用央国企与地方政府相关金融业务，为险资及其他机构资金提供长久期、稳定收益的资产，助力险资大类资产配置。坚持走专业化路线，与行业龙头合作，以客户为驱动，围绕各业务场景做专做精，持续探索批量投资新模式。优化决策机制流程，强化投后管理能力，全方位提升业务质量。

服务信托方面，坚持回归信托本源，充分发挥受托人角色优势，不断夯实受托管理能力，持续提升差异化服务水平和专业投资能力。家族信托业务以客户为中心，不断强化营销、投资、服务、运营管理等经营体系，提升服务质量和效率，全年设立单数近9000单，整体规模超1000亿，年增长率达80%。其中保险金信托持续快速发展，设立规模位居市场第一。

三、强化全面风险管理，提升合规经营意识

2022年平安信托深入优化全面风险管理体系，持续完善风险治理架构，完善公司全面风险管理委员会议事机制及业务授权管理体系，强化闭环管理。健全“募、投、管、退”全流程管控机制，实现产品全生命周期管理。升级智能化风控平台，搭建标品事后风控引擎，实现T+1每日自动监测预警。持续强化制度、流程等系统化建设，保障业务稳健发展。围绕受托人定位，明确尽职履责规范，通过课程讲座、案例宣导等多种形式开展尽职履责全员教育，强化全员合规意识意识和合规发展理念，切实维护投资人利益。

四、履行社会责任，打造社会影响力金融范本

建立健全消保机制，树立金融宣教标杆。2022年平安信托将落实消费者权益保护视为业务稳健发展的重要支撑点，积极弘扬信托业使命文化、受托文化、合规文化，切实保障与维护消费者的合法权益，消保工作评级提升至二级A，列深圳地区非银同业第一。建立健全消保审查机制，实现全流程11个环节51个节点线上智能化管理，确保募投管退各环节节点尽职履责。举办“平信而论”联学联建讲座，助力提升民众的金融素养和风险防范意识。

2022年，平安信托持续践行ESG责任投资理念，聚焦中西部民生项目、健康、环保及现代制造等重点行业，投入实体经济规模超4400亿元，纳税超过14亿元，助力实体经济高质量发展。积极践行国家绿色金融发展战略，截至12月末，公司新增绿色信托11个，存续绿色信托规模79.70亿元，成功发布公司首份可持续发展报告。

2022年，面对各地严峻的疫情防控形势，公司发起“志愿抗疫 守护平安”志愿者行动，组建平安信托志愿抗疫服务队，积极参与在公司、及所在社区抗疫工作中，近150名员工共计服务时长超800小时。为积极响应国家乡村振兴号召，公司将消费帮扶融入全年公益行动，号召信托全体员工携手助农，结合各传统节日，采买消费农产品307万，创新助农成效显著。

本公司（本报告中所称的“本公司”或“公司”，均指母公司；本报告中所称的“本集团”或“集团”，则为本公司及其子公司）的主要经营业务：

自营资产运用与分布表

金额单位：万元

| 资产运用 | 金额 | 占比（%） | 资产分布 | 金额 | 占比（%） |
|---|---|---|---|---|---|
| 货币资产 | 330,643.62 | 9.66% | 基础产业 | – | – |
| 交易性金融资产 | 2,064,840.72 | 60.34% | 房地产业 | 358,738.73 | 10.48% |
| 债权投资 | 146,751.48 | 4.29% | 证券市场 | – | – |
| 其他权益工具投资 | 564.91 | 0.02% | 实业 | 442,743.18 | 12.94% |
| 长期股权投资 | 673,499.13 | 19.68% | 金融机构 | 2,568,157.47 | 75.05% |
| 应收股利 | 35,000.00 | 1.02% | 其他 | 52,482.47 | 1.53% |
| 其他应收款 | 130,470.15 | 3.81% | | | |
| 其他 | 40,351.84 | 1.18% | | | |
| 资产总计 | 3,422,121.85 | 100.00% | 资产总计 | 3,422,121.85 | 100.00% |

注：除特别说明外，本报告中数据均以人民币计量

资产运用中“其他”项主要包括固定资产、无形资产、递延所得税资产、使用权资产等

信托资产运用与分布表

| 资产运用 | 金额 | 占比 | 资产分布 | 金额 | 占比 |
|---|---|---|---|---|---|
| 货币资产 | 1,864,732.24 | 3.38% | 基础产业 | 1,022,242.01 | 1.85% |
| 贷款 | 8,266,784.68 | 14.98% | 房地产 | 2,554,857.81 | 4.63% |
| 交易性金融资产 | 43,400,153.45 | 78.62% | 证券市场 | 36,313,337.04 | 65.78% |
| 可供出售金融资产 | – | 0.00% | 实业 | 5,514,342.80 | 9.99% |
| 持有至到期投资 | – | 0.00% | 金融机构 | 9,571,586.08 | 17.34% |
| 长期股权投资 | – | 0.00% | 其他 | 224,223.83 | 0.41% |
| 买入返售资产 | 788,525.65 | 1.43% | | | |
| 其他 | 880,393.55 | 1.59% | | | |
| 资产总计 | 55,200,589.57 | 100.00% | 资产总计 | 55,200,589.57 | 100.00% |

## 第四节 内部控制、风险管理、净资本管理

一、内部控制

（一）内部控制环境和内部控制文化

公司一贯致力于构建符合法律法规和监管要求的内部控制体系，根据风险状况和控制环境的变化，持续优化内部控制机制。根据国家法律法规以及各监管机构的要求，公司以现代国际一流金融企业为标杆，秉承综合金融发展战略，结合经营管理需要，践行“法规+1”的合规理念，贯彻“目标明确、覆盖全面、运作规范、执行到位、监督有力”的方针，完善内部控制运行机制，着力提高抵御风险的能力，确保公司经营管理合法合规、符合监管要求，促进业务可持续健康发展。公司遵循“以制度为基础、以风险为导向、以流程为纽带”思路，强化内部控制日常化运作机制，持续提升内控工作的水平和效果，为公司持续稳健发展提供保障。

公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国信托法》《信托公司管理办法》《信托公司治理指引》及《企业内部控制基本规范》等国家相关法律法规和《公司章程》的要求，建立了由股东会、董事会、监事会和高级管理层组成的法人治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间分工配合、相互协调、相互制衡的运行机制。公司股东会、董事会、监事会均按照相关法律、法规、规范性文件及《公司章程》的规定，规范有效地运作。公司完善的法人治理结构为公司内部控制目标的实现提供了合理保证。

公司积极开展合规文化建设，为合规管理工作的开展和内部控制建设营造优越的内部环境及合规文化氛围。公司通过《员工行为管理制度》《员工违规行为处理执行准则》等制度，对违纪类型、违纪处理流程等做出明确规定，倡导员工诚信守法、廉洁自律，遵守公司内部规章制度，维护公司形象及社会公共秩序；通过《“红、黄、蓝”牌处罚制度》体系，对员工违规行为严格惩处，营造良好的内控环境；通过《合规手册》，明确公司合规管理职责，完善内部控制和风险管理体系；推动员工签署《合规履职承诺函》，从遵法守规、商业秘密、利益冲突等方面规范员工行为，提升员工知法守规意识。此外，公司通过全员大会、宣导专刊、面授培训、知鸟课程等多种形式高频次地开展内控文化宣导，在全公司范围内营造高层垂范、人人合规的良好氛围，增强全员合规内控意识。

（二）内部控制措施

按照相关法律法规、监管规定和内部制度的要求，公司建立了组织架构完善、权责清晰、分工明确、人员配备精良的内部控制组织体系。公司董事会负责内部控制的建立健全和有效实施，董事会下设审计委员会，负责监督、审查、评价公司内部控制的实施情况，协调内部控制审计及其他相关事宜；监事会负责对董事会建立与实施的内部控制进行监督，对公司管理层履职情况进行检查监督；2022年，公司持续加强“业务及职能部门直接承担管理、法律合规部门统筹推动支持、稽核监察部门监督检查审计”三道防线的分工与协作，强化工作衔接与信息共享机制，有效地实施内部控制，实现内部控制“促管理、促发展、促效益”的目标。公司持续优化内控治理结构，完善操作风险与内控管理、关联交易管理、反洗钱管理、授权管理、绩效考核管理、消费者权益保护管理、员工行为管理等机制，持续优化公司内部控制政策、框架、流程、系统及工具标准，提升管理水平，并加强高风险事件管控，防范系统性风险及风险传递，落实合规内控考核，进一步促进内部控制有效实施。2022年，公司继续贯彻落实《企业内部控制基本规范》及配套指引的相关要求，积极开展内控评价工作，如期完成公司层面控制、信托管理、财务管理与信息技术控制等流程的内控自评工作；同时，公司持续关注业务的合规发展和内部控制，通过有效识别、评估以防范和化解内控风险，为公司的稳健经营提供保障。

（三）信息交流与反馈

公司不断建立完善信息交流与反馈制度，包括内部信息交流及报告与披露。

公司建立了顺畅、双向的内部信息交流制度。公司开通各种信息交流渠道，通过公司公文、公告、制度库等传递和获取信息；充分利用信息技术，通过网络、移动互联、视频会议、电话会议、邮件等方式在公司内部传递信息，确保能够将决策层的战略、政策、制度及相关规定等信息及时传达给员工；加强对信息系统开发与维护、访问与变更、数据输入与输出、文件储存与保管、网络安全等方面的控制，保证信息系统安全稳定运行；通过重大事项报告制度，以及内部信息反馈机制让员工将业务经营、内部控制、风险管理中存在的问题及时向各级管理层报告，促进部门间、部门内部协调高效运作。同时，公司强调信息沟通在反舞弊工作中的作用，通过教育预防、制度保障、检查监督的方法预防、发现、惩戒舞弊行为。

报告与披露侧重于公司与外部的信息交流与反馈，公司先后制定了《关联交易管理制度》《声誉风险管理办法》《高级管理层信息报告制度》《信托产品信息披露管理办法》等信息披露和报告管理制度。公司设置专门部门负责对内对外的信息整合与发布、媒体关系管理及危机管理，确保了及时、真实、完整地向监管部门和外界披露相关信息，确保公司与外部投资者、客户、中介机构等有关方面之间进行有效交流，也确保了信息交流过程中发现的问题及时得到解决。

（四）监督评价与纠正

公司已形成事前、事中与事后“三位一体”的风险管理和监督评价体系，对业务环节和经营管理进行持续性的全方位、全过程的监督、评价与纠正。2022年度全面完成内部控制检查评价计划，符合《企业内部控制基本规范》等监管规定和公司完善治理结构、强化内部控制体系建设的总体要求。

事前监督主要从制度建设、制度与流程检视与完善、风险信息收集、识别与监测整合等方面展开，对公司的内部控制进行事前管理；事中监控包括风控部评审团队和法律合规团队的业务评审、风险管理团队的业务监控、业务部门及投后管理团队的持续监控；事后监督通过常规稽核、专项稽核、离任稽核、信访调查等模式发现、评估公司经营中存在的制度和流程执行缺陷，并建立规范的后续整改跟踪程序确保改进措施得到落实，有效提升公司的内控水平。

二、风险管理

（一）风险管理概况

2022年，在地缘政治冲突加剧、主要经济体增速放缓且滞胀风险上升、全球供应链深度调整等复杂严峻的外部环境下，我国经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，叠加国内新冠疫情冲击、房地产市场持续走弱等因素冲击，国内经济下行压力进一步加大。

面对复杂多变的内外部环境，中央经济工作会议提示“坚持以经济建设为中心”，保持经济运行在合理区间。我国加大宏观政策调节与相机调控力度，加快落实已出台政策，抓紧谋划增量政策工具，对于稳定宏观经济大盘起到了关键作用。金融监管机构出台23条政策举措，从支持受困主体纾困、畅通国民经济循环、促进外贸出口发展等方面引导金融机构更好满足实体经济融资需求，加大对科技创新、专精特新企业金融支持力度，守住不发生系统性金融风险底线。随着国内疫情达峰后影响逐步降低，七大方向的政策相继落地，我国经济逐步回归企稳复苏阶段，明年经济运行有望总体回升。

近年来，信托行业积极服务实体经济，信托业务需发展，展业形式不断创新，为厘清各类信托业务边界和服务内涵，引导信托公司以规范方式发挥信托制度优势，银保监会起草了《关于规范信托公司信托业务分类有关事项的通知（征求意见稿）》，强调信托受托人定位，推动行业回归本源。

在此背景下，平安信托根据政策导向、经济走势，结合牌照特点和自身资源禀赋，以平安新价值文化为指引，贯彻落实“聚焦主业、优化结构、降本增效、合规经营”的十六字方针，全面推进战略转型，持续完善风险治理架构，深入优化全面风险管理体系，推行“全员参与、全流程管控、业务全覆盖”的风险管控机制，突出“三道防线”精细化管理，提升制度、策略、限额、授权、问责、培训等配套举措，风险识别、判断、管理、预警与化解能力进一步提升，实现了对各风险类型的全归口管理和全面覆盖。

我司风险治理架构涵盖董事会及其下设的董事会风险管理委员会、监事会、管理层及其下设的全面风险管理委员会、风险管理职能部门、各业务部门。董事会承担公司风险管理最终责任，由董事会下设的董事会风险管理委员会履行相应的风险管理职责。公司高级管理层承担全面风险管理的实施责任，全面风险管理委员会作为公司高级管理层下设的风险管理专业委员会，承担公司全面风险管理实施相关工作的审议和决策等职能，对公司高级管理层负责并报告工作。公司监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促落实整改。公司各风险管理职能部门按照职责划分，分别负责各风险类型的日常管理工作，承担制定政策与流程、监测和管理风险的责任。各业务部门履行直接的风险管理职责。

各业务部门作为风险管理的第一道防线，承担本部门风险管理的第一责任。各风险管理职能部门作为风险管理的第二道防线，负责推动落实全面风险管理体系建设，监测风险偏好与风险限额执行情况，并根据全面风险管理委员会的工作安排，定期进行专题工作汇报，其中，风控部风险管理团队负责牵头信用风险、市场风险、产品流动性风险管理，资金管理部负责牵头法人流动性风险管理，风控部法律合规团队负责牵头关联交易风险、洗钱风险、外包风险、其他操作风险管理，运营管理部负责牵头运营风险管理与消费者权益保护，信息科技部负责牵头信息科技风险管理与数据治理，行政品牌部门负责牵头声誉风险管理。稽核监察部作为我司风险管理的第三道防线，对全面风险管理工作进行独立、客观的审查和评价。

在信托投融资业务流程管控上，公司风控部按照具体工作职责划分评审团队、法律合规团队及风险管理团队，其中评审团队负责业务投前评估审核，充分研究及分析业务风险，前端管控资产质量准入；风险管理团队负责交易对手信用评级、风险政策与限额制定、风险管理相关系统维护、业务投中及投后监控及处置；法律合规团队负责对业务合规性以及相关的法律事项进行把控，保障公司各项业务在符合监管要求的合规前提下展业。

报告期内，公司扎实推进“调结构、控风险、谋转型”各项重点工作。公司严控资产准入标准，重构标债信评模型，明确投融资业务在行业选择、客户选择、信用评级、项目筛选、区域选择、担保方式等具体风控措施要求，通过聚焦优质交易对手，在尽调、评审、决策环节，提高投融资业务质量，有效控制投融资风险。我司建立“一户/区一策”管理机制，通过定期对客户、区域进行全面分析、研讨，并根据分档情况制定差异化的管控流程，精准识别业务风险，采取有效的防范举措。公司今年开展了尽职履责与信息披露专项行动，深化全员合规意识，严守风险合规底线，严格履行受托人职责，检视完善“募、投、管、退”管控方案，强化信息披露管理与消费者权益保护机制，以实质重于形式为原则梳理各项操作流程，对全产品线实行分类管理和全流程监控，完善修订业务管理规章制度办法，打造信托合规经营氛围。同时，公司借助人工智能、云计算和大数据等最新技术，整合内外部数据，利用专家和AI模型，重点搭建标品事后风控超级引擎和风险全景看板，持续开展平安信托智能风控管理平台的升级与建设。

（二）风险状况

1. 信用风险状况

信用风险主要是指债务人或交易对手未能履行合同所规定的义务或由于信用评级的变动或履约能力的变化导致债务的市场价值变动，对公司造成损失的风险。报告期内，房地产行业景气度下降影响销售去化，弱质房企出险数量持续增加，城投平台进一步强化隐性债务化解加快推进市场化转型，信托行业面临的信用风险整体呈现上升趋势。

固有业务方面，公司定期对资产估值、对应收账龄长短等作减值估算，一旦预期发生减值，提前做好充分的减值准备，截止2022年末的已计提准备金可足额覆盖不良规模。同时，公司将采取资产转让、债务置换、债权组包处置等方式，加快化解项目风险，将固有业务信用风险控制在可承受范围。

信托业务方面，公司秉承对风险资产早发现、早处置的原则，针对房地产业务定期进行压力测试，并设置专业化投后管理团队，定期对房地产业务进行专项排查；针对大型企业集团和地方政府平台业务执行“一户一策”和“一区一策”风险策略和管控方案。通过定期检视、及时复盘、科学预警，及时有效化解潜在风险，创新风险处置模式，加快现有风险资产的退出。

2. 市场风险状况

市场风险是指由于市场价格或利率变动而导致的对金融工具的资产价值产生负面波动的风险。公司所面临的市场风险主要是指由于市场价格，如利率、股票价格、债券价格等波动而造成的信托资产损失的风险。

报告期内，公司信托业务严格依据信托合同进行投资运营，确保各项风险控制措施有效执行，有价证券投资类信托产品整体运行平稳。偏股类信托产品方面，未见底层资产持有退市风险警示等高风险股票，风险基本可控；偏债类信托产品方面，从债券投资类型、债券评级要求、债券投资集中度、组合久期等多个方面限定了债券投资的范围和投资限制，防范市场波动风险，总体风险可控。

另外，我司固有业务未直接参与二级市场证券投资，闲置资金投资以货币基金为主。报告期末，因股价、市场汇率、利率及其他价格因素变动而承受的风险相对较小，对我司的盈利能力及财务状况未产生重大影响。

3. 流动性风险状况

流动性风险是指公司无法及时获得充足资金以支付到期债务或履行其他支付义务，致使日常经营受到影响的风险。

公司对流动性风险持续保持高度重视，坚持全面、前瞻、效益、合规、审慎五大原则，从风险识别、风险计量、风险监测、风险控制四个维度入手，落实好流动性风险预警机制。同时，强化流动性应急能力，推动落实各项管控措施，确保公司稳健经营。

报告期内，公司流动性波动平稳，整体风险可控，无重大流动性风险事件发生。

4. 操作风险状况

操作风险是指由不完善或有问题的内部程序、员工和信息科技系统，以及外部事件所造成损失的风险。

报告期内，公司不断完善制度管理、加强流程规范，并强化监督问责机制，操作风险得到有效防控和控制，无重大操作风险事件发生。

5. 其他风险状况

公司面临的其他风险主要包括运营风险、声誉风险、信息科技风险、关联交易风险等。其中：

（1）运营风险是指在覆盖整个价值流程中任何由于在操作流程、人员及跨部门协作的不足或失误而引致的风险损失。

（2）声誉风险是指由公司的经营管理、从业人员行为或外部事件等，导致监管、媒体、社会公众、利益相关方等对公司形成负面评价，从而损伤公司品牌价值，影响公司正常经营的风险。

（3）信息科技风险是指信息科技在公司运用过程中，由于自然因素、人为因素、技术漏洞和管理缺陷产生信息安全事件和信息系统故障的风险；

（4）关联交易风险是指公司在关联交易控制过程中，由于关联方界定不准确、关联交易定价不合理以及关联交易活动中断等原因导致的各种风险。

报告期内，公司通过差异化管控措施，严控其他各类风险，未出现上述风险类型的重大风险事件。

（三）风险管理

1. 信用风险管理

公司持续加强信用风险管理，优化投前、投中和投后全覆盖的管理流程。

投前阶段，公司加强对客户的研究、筛选、尽调，控制可展业交易对手范围，提高准入标准，并收紧风控要求，加强交易对手信用风险防范。同时，完善对项目的投前尽调，通过结合外部专业机构专业意见，对项目资料完整性、准确性、有效性进行详实、专业、客观核查。

项目投中阶段，公司实行双人核实、集中审查，即合同面签、抵质押权证领取等流程均双人完成，并实行放款审查集中管理。

项目投后阶段，通过建立有效的风险监测及预警制度，实行“分类管理、全程监控”，根据交易对手不同的特点实行“一户一策”和“一区一策”的差异化监控管理，常态化项目全面风险排查，针对高风险行业和集中度较高的集团户项目，提高检查频次强化压力测试，科学预警分档管理，动态调整风险预案，提前化解潜在风险，加快存量风险处置，联动投前投中，有序推进集中度管理常态化，同时建立定期复盘检视机制，全面论证并充分借鉴经验，梳理投后管理各项操作流程，完善修订投后管理规章制度办法，防范类似风险再次发生。

在风险与收益匹配方面，公司继续完善量化管理体系，有效运用量化管理工具，逐步推进信用评级在风险准入、投后管理、风险计量等方面的应用，采用科学定量方法，提高精细化管理水平，为保证业务决策工作的准确度和一致性提供有力的支持。

在风险处置方面，持续借鉴同业、银行、金融资产管理公司、律师事务所等机构在不良资产管理和处置方面的优秀做法和经验，结合信托不良资产的特点，根据具体项目实际情况，创新处置手段，制定“一户一策”处置方案，精准推进风险项目的处置化解。公司设立风险专项处置小组，综合采取直接催收、诉讼清收、债权转让、引入第三方接盘、公证强制执行、债务和解、债务重组、处置担保物及查封物等综合措施化解项目风险，同时尝试收购标的资产、委托中介机构清收、设立不良资产投资基金等创新手段处置不良资产，并提前与司法机关做好沟通，排除法外因素对正常清收执行程序的影响，快速推进法律程序。同时我公司定期对出险已化解项目逐一进行复盘和检视，聘请律师一起全面分析案件症结、论证化解方案、细化实施路径，贯彻“清收风险最小、资产损失最少、处置效率最高”的原则，在推进风险资产进行处置同时，借鉴预防类似信用风险发生。

2. 市场风险管理

本年度公司持续完善与风险管理战略相适应的市场风险管理体系，优化制度、限额管理、业务流程、监控报告及日常管控流程，提高市场风险管理的针对性和有效性。公司持续根据市场形势变化，适时调整资产组合结构、投资节奏、产品久期，引导业务进行多策略发展，平衡风险与收益。

在日常管理中，进一步规范公司市场风险管理工作，建立定期宏观经济分析及债券市场分析机制，加强对宏观经济及市场走势的预判，进一步提升市场风险管理的有效性及精细程度，根据市场形势变化，及时跟踪市场舆情及风险事件，监控市场利率变动及组合限额执行情况，并向投资团队进行提示；加强市场指标、持仓市场估值水平、组合久期的动态监测；对产品进行利率敏感性分析，做好净值回撤管理。通过上述管控措施，进一步推动业务合规、安全开展及管控。

公司从管理层和投资者能够承担的风险出发，通过对市场行情的跟踪研究，对于可能出现的风险事件，亦建立了相应的内外部风险处置流程。设定合理的情景，对资产组合进行利率压力测试，以把握不同市场行情下资产风险敞口大小，并据此向投资者充分披露。

3. 流动性风险管理

2022年公司持续提升流动性风险防范意识，重点加强对风险限额指标、市场流动性、监管政策、其他突发风险事件等变动影响的跟踪分析，严格排查公司流动性风险隐患，增强流动性应急储备能力，贯彻落实各项防范措施，保障公司稳健经营、持续发展。

根据业务类型不同，公司采取不同策略和措施来管理公司及业务层面的流动性风险，实施分级预警。公司进一步加强高流动性资产储备管理工作，采用“逐日盯市”及动态资产负债规划相结合的管理策略，整体提升公司应急能力及应对效率。公司流动性管理工作中，各部门加强联动、信息共享，强化风险识别、风险计量、风险监测及风险控制，确保各个环节的防控工作落实到位，防范各类潜在风险外溢。

同时，公司持续优化流动性压力测试体系，综合考量信用、市场、操作等风险因子，定期测试极端情景下公司的流动性承压能力。并通过不定期的风险场景演练，充分检验公司在面对应急事件时资金备付的有效性及现金流预测的准确性，制定合理有效的流动性应急预案，严守流动性安全底线。

此外，公司紧密结合业务发展规划，进一步细化分类、规范操作，以流动性稳定为目标，建立全生命周期的业务流动性管理体系。重点通过提高资产处置变现能力、新增资金募集渠道及流动性储备资源等方式提升应急能力，强调负债稳定性的管理要求，确保业务高效发展的同时保持流动性充裕。

公司通过一系列对流动性风险预警、管控及应对措施上的改进和加强，全面提升公司整体的应急能力，确保流动性的平稳运营的同时，有效提升了资金运营效率，实现公司流动性风险管理转型升级。

4. 操作风险管理

公司持续落实监管规定及公司操作风险管理要求，以现行合规管理以及内部控制体系为基础，整合监管及行业关于操作风险管理的先进标准、方法和工具，持续推进操作风险识别、评估、监测、报告等管理体系，强化事前、事中、事后的风险防范和监控。在公司层面，推动风险与控制自我评估（RCSA）、关键风险指标（KRI）、损失数据收集（LDC）三大工具的落地实施。RCSA方面，公司遵照《企业内部控制基本规范》开展2022年内控评价相关工作，重点关注高风险流程领域及公司的重点事项。KRI方面，开展年度指标检视，完善指标设置。LDC方面，维护风险事件的建立机制，关注高风险事件、跟进其检视及整改情况。

公司主要通过以下机制和措施管理操作风险：

一是建立健全公司操作风险识别、评估、监测、控制、缓释、报告的全面管理体系；

二是持续优化公司操作风险管理政策、框架、流程、系统及工具标准，提升操作风险管理水平；

三是优化并推动各业务职能部门运用实施操作风险管理工具，如：风险与控制自我评估、关键风险指标、操作风险损失事件收集；

四是关键风险领域开展专项排查检视；

五是通过开展操作风险管理方面的培训倡导，推动操作风险管理文化建设。

5. 其他风险管理

（1）运营风险

公司持续运营风险管理体系建设，优化运营流程，提升平台智能化，提效降本，深化赋能业务。今年以来，公司对运营管理流程进行新一轮梳理，对流程断点及潜在风险进行检视排查并优化，提升运营风险识别及管控能力。同步，根据监管要求落地净值化管理，完成会计准则切换，保障产品存续合规运营。持续估值平台建设、标品运营支持能力建设、开展凭证电子化等项目，全面提升运营产能及服务质量。

此外，公司持续健全消费者权益保护工作机制体制，一方面，不断加大新产品消保审查力度，并对存量产品定期开展梳理自查，通过募、投、管、退全流程检视，及时发现问题并进行整改，推动风险关口前移。另一方面，公司重点推进客诉问题溯源整改，定期分析客诉问题，查找薄弱环节和风险隐患，提升客诉应对能力。

（2）信息科技风险

公司持续完善信息安全和IT运营安全管理，保障信息系统安全、持续、稳健运行，公司信息科技风险各项监测指标均正常，未出现重大信息安全风险事件和重大IT运营风险事件。为进一步加强信息安全及IT运营安全管理，强化落地管控，公司今年推动监督审计和培训宣导工作，在日常工作中营造“网络安全为大家，网络安全靠大家，没有网络安全，就没有企业之家”的氛围。公司通过建设“技防+人防”信息安全生态体系，外防网络威胁攻击，内防敏感数据外泄和滥用。另外，通过实施纵深防御体系，构筑“外驱+内生”铜墙铁壁，层层过滤风险。

2022年公司正式发布信托业内首份《信息安全白皮书》，全面介绍公司在信息安全规划、体系与实践等方面的经验，对信托行业信息安全建设具有里程碑意义；同时助力业务前线展业，打消客户和渠道对公司信息保护的疑虑。公司获中国网络安全审查技术与认证中心(CCRC)颁发信托业内首个移动互联网应用程序(App)安全认证证书，说明公司个人隐私合规等方面的安全建设获得国家认可，体现了公司以客户为中心的服务理念，以及引领行业合规稳健发展的使命感。

公司进一步加强IT运营安全管理，继续落实信息系统质量提升措施，通过优化处理过程、深入根因分析和跟踪措施落地三个方面提升IT运营服务水平；通过不断优化开发管理过程、建立并完善业务系统FAQ机制。同时，针对重要信息系统，公司从架构、容量性能、软硬件等方面开展风险检视，对检视所发现的风险项逐一制定应对措施并跟踪落实，优化了业务系统高可用性保障，持续推动IT运营风险降低。

（3）关联交易风险

公司按照监管要求持续完善关联交易管理体系，对标《银行保险机构关联交易管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕1号）相关要求，检视公司《关联交易管理制度》，进一步强化关联交易管理，厘清关联交易管理相关人员的职责，完善关联交易识别要求。系统建设方面，全面盘点和梳理业务流程和业务系统，优化系统对接，加强系统管控。培训宣导方面，结合关联交易新规核心内容与公司实际情况，重点解读新规主要变化及影响，并通过知鸟开展全员考试。重大关联交易管控方面，加强重大关联交易的识别，及时上报董事会关联交易控制委员会审议。日常管理方面，按照监管规定，定期开展关联方清单更新工作，为关联交易管理提供基础信息，并及时报送监管机构。报告机制方面，定期梳理公司关联交易情况和关联交易管理制度执行情况，并向公司监事会提交专项报告。

（4）声誉风险

公司基于声誉风险全流程管理体系，持续巩固敏感舆情联防联控机制，通过联席例会等形式及时掌握敏感事项进展，通过风险排查、舆情研判、预警预案、舆情监控、舆情应对、声誉修复等环节，升舆情管理的前瞻性与主动性，有效应对各类潜在风险事项。公司组织开展专项声誉风险培训，覆盖前中后台主要负责同事，旨在提升全员声誉风险防范意识，强化联防联控机制和声誉风险管理的协同性。期内，公司未出现重大声誉风险事件。此外，公司结合监管部门对金融机构声誉风险管理的最新工作要求，积极对照监管制度检视公司声誉风险管理体系、制度等，完成更新公司的声誉风险管理制度，以适应新时期的声誉风险管理工作要求。

## 第五节 信托业务创新成果和特色业务情况

2022年，公司坚定推动信托业务转型，持续加强创新力度，加大主动管理能力的培养。公司加强创新体系化建设，多举措鼓励支持创新，通过创新配套机制、创新研究平台、创新研讨沙龙及举办创新评奖赛事等体系化推动创新业务。产品创新、项目创新、组织机制创新不断涌现，已成为公司转型的新动能。

同时，公司的数字化转型作为另一创新亮点，在行业中已具备领先优势。公司持续深化科技赋能业务价值的理念，2022年申请各项专利162件，通过强化信息安全、线上化运营、一体化管理、智能化投资管理和便捷化全生命周期服务等举措，发挥科技在销售管理、投资管理和存续服务领域的支撑和引领能力，推动业务转型发展。升级智能化风控平台，搭建标品事后风控超级引擎和风险全景看板，实现业务投前、投中、投后全生命周期风控全覆盖。

截至2022年底，公司累计认定创新产品和项目53个，36个团队获得了公司授予的创新评奖，包括业务模式创新、产品设计创新、组织机制创新等各领域，覆盖前台业务、中台风控评审及后台运营管理等各条线团队，全员创新氛围浓厚。

未来，平安信托将在平安集团“综合金融+医疗健康+科技赋能”领先战略指引下，继续在信托业务领域锐意进取，开拓创新，为客户提供更加专业化、多元化的金融服务，切实助力实体经济高质量发展、服务现代金融体系建设和满足人民群众美好生活需求。

## 第六节 消费者权益保护工作

平安信托贯彻党的二十大作为重大政治任务，始终坚持金融工作政治性、人民性和专业性，切实担负起经济“减震器”和社会“稳定器”的重大使命，把维护客户权益、优化客户体验、提升客户满意度作为工作的出发点和落脚点，持续完善消费者权益保护工作机制、创新举措，推动消保工作提质增效，为公司高质量发展助力。2022年平安信托消费者权益保护工作主要内容如下：

一、公司在2021年度深圳银行业金融机构消费者权益保护监管评价获评二级A等

平安信托高度重视消费者权益保护工作，把消保工作与公司发展同谋划、同部署、同推动，公司通过压实董事会、高管层消保工作责任、完善各项消保工作机制、做实做细消保审查工作、加强风险产品应对、强化内外部消保宣教等工作，将公司的消保工作体系从无到有，从有到优，从优到精，从精到强，筚路蓝缕，奋楫笃行，打造信托行业消保工作标杆。在监管机构和公司各部门的支持下，2021年度深圳银行业金融机构消费者权益保护监管评价获评二级A等。同时公司将把握机会针对本次评价中的扣分项制订详细的整改计划，目前所有整改事项已完成，切实将消费者权益保护工作理念及时落实到公司日常的经营、教育宣传、纠纷化解等关键工作中，切实维护好消费者合法权益。

二、压实董事会、高管层消保工作责任，落实定期专项会议及通报，确保消保工作执行有效性

（一）董事会

平安信托持续坚持董事会对公司消费者权益保护工作进行总体规划及指导，将消保工作纳入董事会、信托与消费者权益保护委员会、高级管理层的议事日程，压实主体责任。2021年度董事会和2022年半年度董事会上信托经营管理层向各位董监事详细介绍信托公司消费者权益保护工作的重点，同时审议并通过了消费者权益保护工作报告。董事们表示公司21年在监管消保评价上取得的较大突破是对公司消保工作上的肯定，也借此监管评价的机会，针对监管反馈的问题制定整改计划和台账，要求在22年内全部落实整改，并向监管单位汇报整改情况。

（二）定期及不定期高管汇报

为了更好地实施公司消保工作的战略落地、确保目标有效执行，公司以月度例会和周通报的机制来推动和检视消保各项工作的实施，就消保相关法律法规、监管动态、消保工作进展、日常管理、投诉情况以及下阶段的工作重点进行通报。同时，消保团队聚焦近期消保监管、集团及公司重点工作、投诉风险等向高级管理层汇报，目的是解决存量业务客户投诉，并反哺增量业务，建立消保工作的长效机制，包括金融消费宣教、客诉应诉能力提升、投诉整改追踪机制、投诉考核管理。

三、完善消费者权益保护各项工作机制

（一）强化消保审查

在日常消保审查中，2022年全年公司各部门严格落实制度对公司提供的产品和服务在不同的环节进行消保审查，并对相关风险进行识别并提出明确、具体的审查意见。2022年公司完成所有新产品的消保审查工作。对于审查发现的问题，由运营管理部牵头，联合前台业务部门、风控部、科技部，从业务流程、合规审核以及系统操作层面制定切实可行的整改计划，责任落实到人，按月追踪推动整改落实情况。

在专项消保审查中，2022年公司不断强化并不断完善代销渠道市场化合作机制，对已投产渠道，全面落实审查工作，特别是逐家检视代销合作协议和信息披露工作审查。目前针对已发现的问题已向管理层汇报并制定整改计划，推动落实整改。

（二）强化制度完善

根据监管的要求完善各项消保相关制度，确保各项消保工作有制可依、有章可循，推动消保工作制度化、规范化、标准化，不断完善制度体系建设，夯实制度根基。2022年完成修订6个。

（三）强化队伍建设

面对今年复杂多变的经济环境下，公司加强消保和投诉条线专业队伍建设，不断夯实消保工作队伍基础，22年新增专职消保人员1名。为了提升消保人员的能力，公司通过内部业务团队、处置团队和法律合规团队的学习交流、外部专家专项培训、与代销机构联动沟通经验分享等形式，培养懂沟通、懂心理、懂业务、懂法律“四懂”消保人才，推动消保工作人员提升服务能力、服务水平。

四、风险产品应对机制

（一）为缓释风险产品的应对压力，提前对产品的风险问题进行排查分析及预警化解

由于近期市场经济下行，再加上疫情持续的影响，公司产品陆续出现无法按期兑付或表现不如预期的情况，消保团队持续聚焦此类产品的募投管退等关键环节，扎实开展投诉纠纷“弱信号强风险”问题排查分析及预警化解，针对突出问题精准施策，妥善处理纠纷，切实维护消费者合法权益；

（二）客诉动作不断规范、应对能力不断升级

为更好地提高客户应对工作的质效，消保团队规范风险产品客诉动作，如产品说明、沟通流程、对客话术、渠道沟通等。面对各种客户的沟通诉求，消保团队提前与渠道方获取客户画像，制定沟通策略，客户沟通前与渠道方、产品团队、处置团队进行策略沟通。通过线上、线下的形式与客户进行沟通，会后进行沟通复盘，跟进会议中待办事项。后期在原有的机制基础上不断规范、不断升级，加强客户管理，安抚客户情绪。

五、强化消保宣教工作，构建和谐金融环境

（一）强化消保宣教工作，构建和谐金融环境

为加强消费金融知识宣传，树立正确消费理念，平安信托采取多种形式加大教育培训和政策解读宣讲力度，多渠道、持续性开展消费者权益保护教育宣传活动，使消费者充分了解消费金融知识，正确使用金融产品和服务，引导理性消费，提高诚信意识，遵守合同约定。提高消费者个人信息保护意识，了解自身合法权益，加强警示教育，提高风险防范意识和鉴别能力。2022年公司重点开展“3?15”金融消费者权益宣传周活动、防范养老诈骗专项行动、九月金融知识进万家、联学联建讲座等活动。2022年公司累计发布宣教内容54篇，开展线上线下活动21场，覆盖1200万人次等。

（二）内强员工消保意识，开展消保能力提升培训

结合员工岗位类别和工作需求，面对公司风险高、涉诉多的业务岗位有针对性地开展产品和服务销售、消费者投诉处理等消保专项培训，本年度共开展培训5场。同时，由于近期市场经济下行，再加上疫情持续的影响，公司产品陆续出现无法按期兑付或表现不如预期的情况，为了更好地应对客户沟通、群体性客户上访等情况，公司陆续组织《应对客户专项培训》、《群体性维稳事件的现场处理培训》等专项培训3场。

六、投诉处理情况

2022年我司始终坚持“以客户为中心”的经营理念，认真贯彻落实投诉管理相关规定，以高度的责任感和使命感来推动投诉处理工作，优化服务流程，持续提升客户服务体验，切实保护客户的合法权益。

2022年我司共受理25件有效投诉，现将投诉主要情况公示如下：

（一）投诉业务类别分布情况

投诉业务类型主要涉及固定收益类、股权类产品两大类产品，其中：固定收益类产品投诉占比72%；股权类产品投诉占比28%。

（二）投诉客户分布情况

投诉客户主要分布在上海市、广东省、北京市、福建省等主要地区，其中，上海市、广东省各占比20%，北京市、福建省、辽宁省各占比12%。

（三）投诉处理总体情况

针对以上投诉情况，公司始终坚持以客户为中心，积极与投诉人进行沟通，落实多元化解机制，为客户提供多元化的纠纷解决方案，积极妥善解决客户各类诉求。2022年公司受理的有效投诉均向客户反馈处理意见，投诉结案率100%。

今后，公司仍将继续高度重视客户投诉处理工作，畅通客户诉求表达渠道，全力推进金融纠纷多元化解工作，多措并举，切实解决客户反映集中的问题，竭诚为客户提供更优质的产品和服务，依法合规、积极主动与客户协商，妥善解决问题，保护客户的合法权益。

平安信托将持续提高站位，把“以人民为中心”的发展理念内化于心、外化于行，把维护客户权益、优化客户体验、提升客户满意度作为工作的出发点和落脚点，持续完善机制、创新举措，统筹谋划、整体推进，努力开创信托消保工作新局面，为信托行业事业发展添彩，以优异成绩向党的二十大献礼。

## 第七节 社会责任履行情况

一、发挥党的政治引领作用

报告期内，公司高度重视党建工作，以党的二十大为契机，牢牢把握“把方向、管大局、促落实”工作

（下转A20版）