平安信托有限责任公司2024年度报告摘要

二〇二五年四月

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。

独立董事曲建、蒋惠岭、KONG YING认为，本报告真实、准确、完整地披露了公司2024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。

公司董事长方蔚豪、主管会计工作负责人王廷斌、财务部门负责人汪程宇保证年度报告中财务报告的真实、完整。

公司概况

一、公司简介

(一)公司历史沿革

平安信托有限责任公司(以下简称“平安信托”“本公司”或“公司”)的前身为成立于一九八四年的中国工商银行珠江三角洲金融信托联合公司。一九九六年，经中国人民银行批复同意，中国平安保险(集团)股份有限公司(前称“中国平安保险股份有限公司”，以下简称“平安集团”、“平安集团公司”)收购了该公司股权，收购完成后更名为平安信托投资公司，同时注册资本由原来的人民币0.5亿元增加至人民币1.5亿元(含美元800万元)。二〇〇一年，经中国人民银行批复，本公司重新登记和增资改制，公司更名为平安信托投资有限责任公司，同时注册资本由人民币1.5亿元(含美元800万元)增加至人民币5亿元(含美元1500万元)。二〇〇三年，经中国人民银行批复，本公司的注册资本由人民币5亿元(含美元1500万元)增加至人民币27亿元(含美元5000万元)。二〇〇五年，经中国银行业监督管理部门批复，本公司的注册资本由人民币27亿元(含美元5000万元)增加至人民币42亿元(含美元5000万元)。二〇〇八年，经中国银行业监督管理部门批复，本公司的注册资本由人民币42亿元(含美元5000万元)增加至人民币69.88亿元(含美元5000万元)。二〇一〇年，经国家工商行政管理总局核准，本公司正式更名为平安信托有限责任公司。二〇一五年，经中国银行业监督管理部门批复，本公司的注册资本由人民币69.88亿元(含美元5000万元)增加至人民币120亿元(含美元5000万元)。二〇一七年，经中国银行业监督管理部门批复，本公司的注册资本由人民币120亿元(含美元5000万元)增加至人民币130亿元(含美元5000万元)。

(二)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)

(三)公司法定代表人：方蔚豪

(四)公司注册地址：深圳市福田区福田街道福安社区益田路5033号平安金融中心31层01单元、32层01单元、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

(五)经营范围：本外币业务；资金信托；动产信托；不动产信托；有价证券信托；其他财产或财产权信托；作为投资基金或者基金管理公司的发起人从事投资基金业务；经营企业资产的重组、购并及项目融资、公司理财、财务顾问等业务；受托经营国务院有关部门批准的证券承销业务；办理居间、咨询、资信调查等业务；代保管及保管箱业务；以存放同业、拆放同业、贷款、租赁、投资方式运用固有财产；以固有财产为他人提供担保；从事同业拆借；特定目的信托受托机构；受托境外理财业务；股指期货交易业务；以固有资产从事股权投资业务；法律法规规定或国家金融监督管理总局批准的其他业务。

(六)信息披露事务负责人：王廷斌

信息披露事务联系人：胡骥

电话：4008866338

传真：(0755)82415828

电子邮箱：Pub_PATMB@pingan.com.cn

(七)公司选定的信息披露报纸：《证券时报》《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

(八)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

信托大事纪

(一)积极落实三分类新规 扎实推进信托业务转型

2024年，平安信托坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，着力推动高质量发展。公司紧密围绕集团“综合金融+医疗养老”的战略大局，打造轻资产服务型信托专家，财富服务信托业务存续管理规模超1940亿元，稳居行业第一；做实风险管理体系，压实管控责任；以价值创造和营销追踪为主线，升级管理工具，推动转型发展，立足长期价值最大化持续推进战略转型。

(二)业绩稳健结构优化 持续保持行业领先位置

2024年，平安信托积极发展私募股权投资类和服务类信托，有序压降融资类信托业务，业务结构持续优化、业务风险持续降低。公司实现经营收入141.48亿元，归母净利润为11.16亿元，资产管理规模同比增长49.88%，其中投资类规模同比增长62.06%，整体资产质量和业务经营在行业处于领先位置。

(三)服务信托加快布局 本源业务位居前列

2024年，平安信托顺应监管政策导向，立足客户多元需求，回归信托本源。财富服务信托业务规模整体新增超530亿元，存续管理规模超1940亿元，占行业市场份额近20%，稳居行业第一。大力推进产品创新，养老金融创新产品、保留投资权家族信托、双受托人慈善信托、宣言慈善信托等多个创新产品完成落地。同时，平安信托致力于为合作方和投资者提供高效、准确、稳定的证券服务，证券投资类信托业务整体规模超5900亿元，年增长率84%，累计服务理财公司、银行、券商等机构近200家。

(四)特殊资产深化管理变革 业务转型蓄力待发

2024年，平安信托聚力攻坚不良清收，主动转变处置思路，实施重点项目专班。立足尽职履责受托职责，平稳应对化解各类消保、舆情、诉讼风险。深化管理变革，完成不良集中管理，启动清管分离改革。探索委托清收、破产重整服务等市场化创新业务转型，集团内业务突破落地，特资行业的平安力量开始逐步展现。

(五)股权投资稳中求进 战略转型初见成效

2024年，平安信托股权投资业务积极应对变化与挑战，业务发展战略由Pre-IPO模式向并购模式转型。对内持续优化管理机制，合规经营，多次入围外部权威榜单，所投项目亦被屡次评为优秀投资案例。

(六)机构资管能力高效输出 夯实资产长期底仓

2024年，平安信托聚焦“新能源、新基建、新生活”重点业态，紧跟产业趋势，探索新型模式，重点服务平安集团保险资金，为内外部机构资金提供收益稳定、风险适配的资产和金融产品，夯实险资大类资产配置。

(七)全面构筑风控防线 持续完善风险治理架构

2024年，平安信托做实风险管理体系，压实管控责任，持续完善风险治理架构。以“塑体系、优机制、控风险”为核心，搭建全量资产风险地图，聚焦资产损失、法律、政策、消保、声誉、流动性六类核心风险，精准识别并动态监测，为业务稳健发展保驾护航。

(八)科技赋能转型提效 升级数字化发展引擎

2024年，平安信托持续推进数字化转型，围绕数字化经营、数字化运营、数字化管理深化科技赋能，效果显著。数字化经营方面，以科技赋能发展类业务快速增长，新增11家渠道系统对接，开启财富管理服务信托外渠招展新篇章。依托全流程线上化系统的支撑能力，保险金信托单月进件超5000单。全年完成7家理财子系统对接，加强APP销售，强化投研系统能力。数字化运营方面，持续提升估值、支付等自动化水平和新产品套餐化率，在运营作业量全年增长近30%情况下，运营成本下降约300万元，全年运营零差错。数字化管理方面，以科技手段管控全流程风险，重点业务1+1+1流程风控实现75%线上化管控。持续开展源头数据治理，升级统一监管报送平台，自动化报送能力持续提升。

(九)建立健全消保机制 树立金融宣教标杆

2024年，平安信托持续提升消保管理水平，妥善应对消保客诉。事前充分准备，提前摸排消保风险，建立“高中低”三层漏斗型风险产品全景档案地图；事中分级处理，按照投诉等级分级应对，扎实落实“三到位”要求；事后复盘优化，对重大投诉事件总结复盘并优化机制。同时，积极构建金融知识教育宣传“四常”机制，引导金融消费者全面认识自身合法权益和责任义务，通过合法合规的渠道依法理性维护自身权益。

(十)深入践行社会责任 创新公益发展路径

2024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，支持科技创新、高端制造、医疗健康、绿色双碳、数字经济等国家重大战略实施，投入实体经济规模超9040亿元，助力实体经济高质量发展。全年落地5单慈善信托，其中公司以自有资金出资设立“平安骄子慈善信托”，初始规模25万元，专注支持中西部地区的青少年儿童成长和教育发展，以及为生活困难家庭、老年及弱势群体提供扶危济困等公益帮扶。公司品牌公益活动“蔚蓝行动”通过无障碍守护行动，切实关注并温暖守护特殊群体平等融入社会生活。

荣誉奖项

2024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、品牌美誉度保持平稳。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《上海证券报》“卓越公司奖”、《21世纪经济报道》“2024卓越信托公司奖”、《每日经济新闻》“年度优秀信托公司奖”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：

2024卓越信托公司奖 《21世纪经济报道》评定

2024年信托公司拓扑奖 《财联社》评定

年度优秀信托公司奖 《每日经济新闻》评定

卓越公司奖 《上海证券报》评定

风控、科技创新与业务能力：

年度深交所优秀券投资交易机构-信托类 深圳证券交易所评定

年度优秀风险处置信托公司 《中国房地产报》评定

一年期混合类产品金牛奖、三年期固定收益类产品金牛奖 《中国证券报》评定

服务信托最佳案例“金樑子奖” 《财联社》评定

2024年度家族信托管理创新优秀案例 《银行家》评定

2024年度优秀财富管理服务信托 《证券时报》评定

年度家族信托服务机构奖 《界面》评定

社会责任及其他：

年度深圳绿色金融支持实体经济优秀案例奖 深圳市金融学会评定

最佳社会责任奖 《当代金融家》评定

2024年度责任品牌奖 第十四届公益节暨2024ESG影响力年会评定

金融业年度优秀绿色信托案例奖 中国网评定

公司经营

愿景使命、经营目标、业务规划

一、愿景使命

平安信托作为平安集团的重要成员，身处金融行业前沿，深入研习中央金融工作会议精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，着力推动高质量发展，坚定不移推动经营转型，为中国式现代化建设和民族复兴伟业添砖加瓦。

二、经营目标

2024年，平安信托新战略正式实施，平安信托新战略与三分类导向及集团指引高度一致，以长期价值最大化为追求，回归信托本源，持续贯彻落实“聚焦主业、回归本源、化解风险、合规经营”十六字指导方针，打造“轻资产、服务型信托专家”。

三、业务规划

(一)做实风险管理体系，压实管控责任

全力推进风险资产处置。以市场化、法制化方式推动困境项目盘活处置，创新资产处置模式，加大处置力度，拓宽处置渠道，持续优化资产处置效率，最大限度的保护投资人的权益，切实履行好受托人尽职义务。

全面落实风险管理。公司按照事业部最新架构，持续推行重点项目专班制，密切跟进重点项目的处置进展。推进清管分离方案执行落地，发挥内嵌风控专业优势，深度参与方案设计、尽调谈判，建立结清项目审计规则，防范道德风险。

(二)立足“轻资产、服务型信托专家”定位，坚定不移推进业务转型

依托平安集团资源禀赋，持续深耕服务信托领域，助力家族信托、保险金信托形成规模效应，进一步巩固优势地位；同时，根据三分类新规大力布局其他财富管理服务信托、行政管理服务信托、风险处置服务信托、公益慈善信托等，不断挖掘创新业务模式及服务场景。

(三)探索发力养老服务信托领域

目前平安信托保险金信托已服务的客户数超3.6万，存量服务规模已超1400亿元，客群的平均年龄为48岁，在信托账户中选择了养老生活金分配方式的客户占比高达91%。为满足当代银发、准银发客群的传承需求与养老需求，2025年，平安将进一步下沉保险金信托设立门槛，尤其是养老需求客群的设立门槛，为客户提供保险保障，资金支配，财富传承及健管照护等全面养老服务，让信托走入寻常百姓家，帮助客户切实做到养老无忧。

市场分析

2024年国内经济正处于结构调整转型的关键期，传统增长动能和新兴增长动能接续转换加速演进。从需求侧看，出口与投资对经济的拉动已达高位，未来需要居民部门消费和财政政策加码，以稳定经济增长。当前，经济预期通过资产价格和预期收入等因素对宏观经济产生重要影响，一系列财政政策、货币政策、房地产政策轮番发力，使得我国宏观经济在各项政策措施的作用下，呈现出稳中有进的态势。

一、行业发展面临的挑战

(一)经济有效需求不足。从全国范围来说，总需求依然不足，经济转型升级面临挑战。全国房地产市场景气度需要提升，地方平台债务违约风险仍然较大，与此相关的底层资产及产品面临的风险形势依然严峻。

(二)行业转型进入“深水区”。当前信托行业转型进入发展快车道，但盈利模式转型进度依旧迟缓。面对复杂多变的外部环境和重点行业风险防控化解压力，信托业整体上仍处于转型探索阶段。未来，如何在业务模式转变取得进展的同时，加快推动向可持续发展的盈利模式转变，以支撑信托公司健康高质量发展，仍是行业亟须解决的重要课题。

(三)监管机构“长牙带刺”。监管部门围绕“强监管”、“严监管”，持续优化监管手段，提升监管的前瞻性、精准性、有效性和协同性。近年来，监管机构进一步提升检查的力度、深度与广度，“有查必罚”，应对压力增大。

二、行业发展面临的机遇

(一)金融“五篇大文章”指明发展方向。信托业应当围绕“五篇大文章”持续地开拓创新，坚持信托业发展符合时代的要求，找准信托在中国特色金融体系中的定位，积极开展“养老+金融”服务体系，深刻践行信托的普惠功能。同时，夯实信托业可持续发展的基础，提升主动管理的专业能力，培养专业风控人才，加强投资者适当性管理，着力为经济社会发展提供高质量金融服务。

(二)监管积极引导行业回归本源。本年度监管部门多次进行监管指导，通过推动信托公司非标业务组合投资、明确信政业务展业要求、规范理财子公司业务合作等积极举措，进一步指导信托公司规划业务、化解风险并同步开展业务转型，推动信托公司回归本源，实现健康可持续发展。同时，监管持续推动落实分级分类监管，在全面评估金融机构经营稳健情况的基础上，结合监管评级结果合理配置监管资源，“扶优限劣”，支持评级良好的金融机构试点创新业务，督促评级中等的金融机构稳健经营，对评级较差的金融机构予以重点关注并采取必要监管措施，直至责令退出市场。业务分类改革和分级分类差异化监管也为防范行业风险积聚奠定了坚实基础。

业务经营分析

2024年，公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，严格遵循国家金融监管部门各项监管政策要求，坚持聚焦主业、回归本源，秉持专业、创新、负责的态度，为客户提供更加优质的金融服务，为中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献力量。

一、以价值最大化为主线，加快战略业务转型

信托服务业务方面，随着信托业务“三分类”实施，公司进一步厘清信托业务边界与内涵。保险金信托业务排名行业第一，家族信托业务排名行业第一梯队，多个创新项目破零。保险金信托本年度新增客户数超万户，较23年同比增加47%，持续领先行业。同时，大力推动复杂创新业务模式开展，外籍受益人财富信托、双受托人慈善信托等创新项目实现破零。落地公司多例创新服务信托，包括数据信托、担保品信托、行政管理服务信托、员工股权激励服务信托等。

二、完善风险管理体系，夯实转型基础

公司以“塑体系、优机制、控风险”为核心，搭建全量资产风险地图，聚焦六类核心风险，精准识别并动态监测。坚定退出面向个人投资者的融资类业务，持续优化内控管理制度，严控新增出险。扎实推进合规整治，持续推进制度体系的检视与重塑，理顺流程，形成长效化的治理机制。落实监管要求，做好三分类新规下相关业务的排查整改。

落实项目“管栈”管理，针对项目不同的处置方案和场景，对关键节点进行标准化，完善各节点起始时间，持续追踪和检视，实现过程管理可评价、可视化，及时发现警示问题。

三、践行ESG发展理念，履行社会责任

2024年，公司持续聚焦中西部民生项目、健康、环保及现代制造等重点行业，累计投入实体经济规模超9040亿元，助力实体经济高质量发展。绿色金融方面，重点支持现代产业体系建设、乡村振兴、绿色双碳等国家重大战略规划，近三年新增绿色金融项目22个，截至目前存续绿色信托规模54.64亿元。公益慈善方面，依托自身独有的制度优势，新设5支公益慈善信托，累计成立慈善信托已达23支，范围覆盖教育、扶贫、防灾减灾、环境保护及可持续发展等多个领域。

在履行社会责任方面，公司持续支持“支教中国2.0”远程网络教室建设，累计支持搭建9个远程教室维护与更新；推出“蔚蓝行动-心青年融合计划”第三期，通过无障碍守护行动，切实关注并温暖守护特殊群体平等融入社会生活。同时，公司工会通过农产品品鉴、集中采买等模式支持乡村消费帮扶106万元，支持乡村振兴发展。

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	182,918.03	5.80%	基础产业	-	-
交易性金融资产	2,082,912.59	66.09%	房地产业	140,829.72	4.47%
债权投资	86,183.91	2.73%	证券市场	14.79	0.00%
其他权益工具投资	564.91	0.02%	实业	445,337.04	14.13%
长期股权投资	673,499.13	21.36%	金融机构	2,507,607.16	79.55%
应收股利	38,685.00	1.23%	其他	58,581.35	1.85%
其他应收款	44,908.38	1.42%			
其他(2)	42,698.11	1.35%			
资产合计	3,152,370.06	100.00%	资产总计	3,152,370.06	100.00%

注：(1)除特别说明外，本报告中数据均以人民币计量。

(2)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

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	4,047,485.65	4.08%	基础产业	532,450.76	0.54%
贷款	6,074,290.32	6.12%	房地产	567,656.03	0.57%
交易性金融资产	61,636,678.86	62.07%	证券市场	58,314,460.68	58.73%
债权投资	6,291,922.09	6.34%	实业	5,631,514.28	5.67%
买入返售资产	6,322,413.32	6.37%	金融机构	27,779,085.04	27.98%
其他	14,922,983.38	15.02%	其他	6,470,606.83	6.51%
资产总计	99,295,773.62	100.00%	资产总计	99,295,773.62	100.00%

消费者权益保护工作

2024年，面对新的机遇、新的考验，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，当好贯彻落实党中央决策部署的执行者、行动派、实干家。踔厉步稳，抓铁有痕，公司在董事会的指导下，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营战略，全面覆盖消费者八项基本权利，建立完善消保审查、信息披露、适当性管理、个人信息保护、合作机构管控、消保内部考核和审计等工作机制，以更加积极的姿态、更加有力的措施和更加卓越的成效构筑全方位的消费者权益保护体系，切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任，促进公司业务稳健经营。2024年公司消费者权益保护工作主要内容如下：

一、稳中求进，坚定履行首位主责

公司自上而下，持续完善以消保为导向的组织治理架构，加强消保工作的统筹推动。在公司年度董事会、战略会议等重要会议中，加强宣导消保工作的重要性、必要性，提高消保工作的战略定位；在公司章程、经营发展战略、企业文化报告、消保相关制度中，补充和完善消保工作内容，确保消保工作协调配合、传导和执行机制有效运行。公司董事长、高级管理层加强关注公司消保工作开展、落实情况，在日常工作中，对各项消保监管文件及工作逐笔批示，严格审签重要消保工作事项的对外报送。同时，定期听取消保专项工作、重大问题和重大政策等内容，如公司董事会、专项汇报会议等。高级管理层就汇报内容给出明确指示，夯实公司消保工作基础，努力提高公司消保工作水平。

二、精准聚焦，推动消保提质增效

公司在有限资源的情况下，树立“重点抓、抓重点”思维，紧盯影响公司稳定发展的突出问题和关键症结，确定重点目标，明确主攻方向，落实三大“聚焦”。

1.聚焦机制与流程

公司紧跟监管政策新规，及时外规内化，优化设计开发、消保审查、营销宣传、适当性管理、个人信息保护、代销合作等环节机制。同时，充分发挥消保审查源头性合法合规防控作用，持续完善消保审查强制性约束机制，在核心系统内嵌审查流程，有效防止产品和服务绕开消保审查进入市场销售。加强消费者权益保护工作监督和考核，保证消保各项工作得到有效执行，做到“管得住、推得动、做得实”。

2.聚焦操作与服务

公司加强“三适当”管理，持续优化系统管控，对信托产品风险等级分级、投资者风险测评、信托产品和投资者风险匹配性、推介销售方案审批管理、销售行为控制监督等提出明确要求和依据，结合系统技术管控和检查管控，确保适当性原则有效落实。同时，加强合作机构管理，结合监管要求进一步完善消费者权益保护条款在合作机构准入、考核、退出标准中，通过合同条款，如保密条款等，对合作方行为进行约束。继续做好消保检查监督工作，组织开展投诉咨询工单流转和管理抽查、客户信息保护检查等，有效促进合作机构整改提升。

3.聚焦教育与培训

公司持续关注金融教育重点群体，建立完善的“线上+线下”“日常宣传浸润+大型专项活动”教育全网格体系，加强社会舆论正面引导，积极按照监管要求开展多项重点主题宣传活动。同时，随着近期一系列货币财政政策的落地，公司推出《高管讲保》系列宣教视频，旨在提示投资者更应保持清醒，意识到可能存在的市场波动、外部不确定性等各类型风险，避免盲目跟风，防范非理性投资行为。

公司充分利用监管、协会等培训资源，发挥线上培训优势，提升培训覆盖面和参与度；夯实现场培训基础，深化交流探讨。同时，公司密切关注消保领域监管规定及制度要求，结合员工岗位类别和工作需求，增加培训频次，不断增强队伍的专业能力和水平，时刻绷紧消费者权益保护的弦，全年共计开展4次大型专题培训，10余场消保相关培训。

三、挺膺担当，护航公司行稳致远

公司始终遵循“两不、一坚持”(即不激化矛盾、不发生极端事件，坚持破刚兑)的原则，加强内外多方联动，采取消保风险地图分级包干应对、分类分策，协同分工等策略，优化消保前中后全流程11项应对机制，夯实7项体系，强化老年人缠访、极端现场录像等经验总结，积极主动沟通，解惑答疑。防微杜渐、打早打小，提前制定突发事件应对预案，保证全年无重大风险事件发生。同时，扎实开展突发事件应对演练培训，多点位提升消保意识能力，进一步凝聚队伍战斗力，激发干事热情、敢作善为、接续奋斗，护航公司行稳致远。

四、投诉处理情况

2024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。

2024年，公司受理自然人新增投诉其86件，现将投诉主要情况公示如下：

1. 投诉业务类别分布情况

2024年，我公司受理新增投诉86件，涉诉产品共20个，涉诉产品的业务类型主要集中于房地产类信托，占年度总投诉量的88%。

2. 投诉溯源分析

2024年，在我司受理的86件新增投诉件中，因对产品延期不满，引发投诉的共75件，占比87%；因对产品收益不满，引发的投诉7件，占比8%；因服务及其他引发投诉的共4件，占比5%。

3. 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。2024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%。

2025年是“十四五”规划收官之年，公司将持续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，按照中央经济工作会议、中央金融工作会议和全国金融系统工作会议部署，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深刻把握和运用五个“必须统筹”，坚定不移走中国特色金融发展之路，有序有效防风险，持之以恒强消保，全力以赴促发展，牢牢守住不发生系统性金融风险底线，推动金融高质量发展，切实保护消费者合法权益。

社会责任履行情况

一、发挥党的政治引领作用

报告期内，平安信托以党的二十大及二十届三中全会精神为指导，全面发挥“把方向、管大局、促落实”的党建引领作用，将党的领导融入公司治理、文化建设、人才培养等工作中，开展丰富多彩的教育学习及文化活动，支持公司稳健发展。

党建与公司治理的融合，对公司“三重一大”、经营管理、学习教育、规章制度、工作部署、党风廉政等重要事项进行集体讨论与决策，全面加强党委对公司经营决策的引领与指导；党建与文化建设的融合，深入践行平安新价值文化，组织各级党组织开展共建交流、党史教育活动；党建与公司人才培养相结合，组织书记座谈会、潜才员工培训班，强化人才梯队建设，进一步统一思想、统一行动。

强化党员职工思想建设，持续开展金融工作会议精神及党的二十届三中全会精神学习，坚持读原著、学原文、悟原理，通过直播党课、线上培训等开展专项学习；开展从严治党、反腐倡廉专项行动，组织学习《中国共产党纪律处分条例》，全面梳理检视业务制度，强化纪检监察，培育党员职工廉洁从业的价值取向。

二、深耕ESG责任投资，推动绿色金融发展

2024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9040亿元，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2024年12月末，公司存续绿色信托规模54.64亿元，并持续公开披露公司环境信息报告。

三、重视文化建设培育信托文化

2024年为“信托文化提升年”。公司积极贯彻习近平总书记对建设中国特色金融文化的最新指示精神，落实监管工作要求，在重点聚焦对公司信托文化建设存在的问题和不足查漏补缺的基础上，进一步深化信托文化建设与战略引导、业务管理、员工行为管理等相融合，使信托文化在公司的建设成果更加成熟定型，并不断巩固、持续深化。

战略引导方面，公司紧密围绕“打造轻资产服务型信托专家”的战略目标，坚持深化业务转型和强化风险管理两手抓、两手硬。深化业务转型以价值创造和营销追踪为主线，升级管理工具，加快构建新发展格局，着力推动高质量发展；清廉文化建设方面，公司积极践行“清风守正、廉洁笃行、诚信为民、厚德致远”的行业清廉金融文化核心理念，面向全员开展廉政宣教活动40余期次，建章立制持续完善员工行为管控体系等；持续做好党纪、政纪联动处罚，培养员工“不敢违、不能违、不愿违”的合规意识，打造简单务实、风清气正的清廉金融工作氛围。文化共识树立方面，平安信托进一步将党的领导与公司文化建设相结合，围绕年度文化关键词“力”，开展年度表彰暨文化分享会、干部红色主题教育、大型员工户外拓展活动等文化教育活动，推动无偿献血、心青年融合计划第三期等公益行动，为社会贡献平安力量，引导员工树立正确的人生观、价值观和利益观。

四、依托金融+慈善模式，推进公益生态圈构建

2024年，平安信托开启第16年公益爱心旅程，持续在“生命守护”“金融安全”“乡村振兴”“绿色金融”“特殊关爱”五大公益方向发力。公司组织“平安信托志愿服务队”加入深圳金融青骑兵队伍、联动福田警方、社区、反诈中心等，先后开展5次金融消费者保护进社区、进CBD系列活动，重点落脚防非打非工作专项、金融反诈专项，扩大金融安全宣教工作的影响力；响应安全生产管理要求，大力培养职场安全维护志愿服务队伍，建立51名员工组成的志愿安全员队伍，参与消防应急、生命救护培训，助力公司推进消防知识宣教、联动社区、消防部门、大厦物业开展突发应急救援及消防疏散演练，共同助力社区安防管理落地；联动公司工会开展乡村振兴消费帮扶，通过工会统一认购、农产品品鉴、公益活动组织等模式支持乡村振兴消费帮扶，共计投入金额106万元，获得由平安集团工会颁发的“年度消费帮扶先进单位”；升级开展“蔚蓝行动·心青年融合计划”公益行动第三期，联合外部公益机构，以深圳地标平安金融中心商圈为基地推进无障碍设施测评公益项目，邀请15名心智障碍青年担任测评体验官，为心青年融入社会提供了全新的社会活动场景，同时联动“悦尔公益”机构为平安金融中心出具无障碍测评报告，为构建城市无障碍环境及友好社区提供有效数据。本次无障碍测评项目案例也被纳入悦尔公益商业向善年度公益案例。

公司治理

公司治理结构

一、股东

报告期末公司股东总数为2个，相关情况如下：

表3.1.1-1

股东名称	持股比例	法定代表人	注册资本(亿元)	注册地址	主要经营业务及主要财务情况
★平安集团公司	99.88%	马明哲	182.1	深圳市	投资金融、保险企业；监督管理控股投资企业的各种国内、国际业务；开展资金运用业务；2024年末其资产总额129,578.27亿元。
上海市糖业烟酒(集团)有限公司	0.12%	陆骏飞	5.54	上海市	食品贸易、产业投资与管理，现代服务业等；2024年末其资产总额120.41亿元。

★为公司最终实际控制人

报告期内，公司股东及持股比例未发生变化。

报告期末，公司股东及其控股股东、实际控制人、一致行动人、最终受益人情况如下：

表3.1.1-2

股东名称	该股东的控股股东	该股东的实际控制人	该股东的一致行动人	最终受益人
平安集团公司	无	无	无	中国平安保险(集团)股份有限公司
上海市糖业烟酒(集团)有限公司	光明食品(集团)有限公司	光明食品(集团)有限公司	无	上海市糖业烟酒(集团)有限公司

报告期末，平安集团公司的关联方情况详见公开挂网的《中国平安保险(集团)股份有限公司2024年年度报告》。

报告期内，公司股东无出质公司股权情况。

二、董事、董事会及其下属委员会

表3.1.2-1(董事长、副董事长、董事)

姓名	职务	性别	年龄	选任日期	所推举的股东名称	该股东持股比例	简要履历
姚贵平(1)	董事长	男	63	2019年8月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	2007年加入平安集团，2019年8月至2024年1月期间任平安信托董事长、高级会计师，获得湖北教育学院经济管理专业学士学位。
方蔚豪(1)	董事长	男	51	2024年1月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	2012年加入平安集团，现任平安信托董事长。获得西安交通大学应用经济学专业博士研究生学位。
戴巍(2)	执行董事	男	58	2021年12月	--	--	2015年7月加入平安集团，2021年12月至2024年2月期间，任本公司执行董事；获得澳大利亚麦考瑞大学经济学硕士学位。
张中朝(2)	执行董事	男	46	2024年2月	--	--	2017年加入平安集团，2019年加入平安信托，现任平安信托执行董事。获得中国人民大学金融学硕士学位。
张智淳(3)	董事	女	48	2022年12月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	1998年加入平安集团，现任平安集团首席财务官，获上海财经大学精算专业，获学士学位，并持有中国准精算师资格证书。
李佩锋(3)	董事	男	51	2024年2月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	1999年加入平安集团，现任平安集团财务部总经理，获西南财经大学财政学硕士学位，并持有注册会计师资格证书。
黄玉强(4)	董事	男	43	2022年12月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	2004年加入原深圳发展银行(现平安银行)，2021年5月调任平安集团，现任集团审计责任人兼稽核监察部总经理，获南京大学商学院工商管理学士学位。
刘 卉(4)	董事	男	43	2024年2月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	2012年加入平安集团，现任平安集团风险管理部副总经理(主持工作)，获中国人民大学金融工程专业博士学位。
周立(5)	董事	男	64	2022年12月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	1992年加入原深圳发展银行(现平安银行)，2021年调至平安集团，获南开大学国际金融专业博士学位。
朱晓亮(5)	董事	女	44	2024年6月	中国平安保险(集团)股份有限公司	99.88%	2020年加入平安集团，现任平安集团法律合规部副总经理，获英国中津大学法学硕士学位、欧洲商务管理学院工商管理硕士学位。
孟庆斌	董事	男	51	2020年11月	上海市糖业烟酒(集团)有限公司	0.12%	2020年4月起任上海市糖业烟酒(集团)有限公司财务部副总经理，获上海财经大学会计专业本科学历。

注：(1)2023年12月15日，姚贵平先生因达到退休年龄，申请辞任公司第七届董事会董事长兼法定代表人，经审议通过，由方蔚豪先生接替姚贵平先生担任董事长兼法定代表人，方蔚豪先生的任职资格已于2024年1月9日获得监管批复。

(2)2023年12月15日，戴巍先生因工作安排，申请辞任公司第七届董事会执行董事职务，经公司2023年第三次临时股东会会议审议通过，由张中朝先生接替戴巍先生执行董事职务，张中朝先生的董事任职资格于2024年2月1日获得监管批复。

(3)2023年12月29日，经2023年第三次临时股东会会议审议通过，李佩锋先生接替张智淳女士出任公司第七届董事会非执行董事职务，其任职资格于2024年2月26日获得监管批复。

(4)2023年12月29日，经2023年第三次临时股东会会议审议通过，刘卉先生接替黄玉强先生出任公司第七届董事会非执行董事职务，其任职资格于2024年2月26日获得监管批复。

(5)2024年4月23日，经2023年度股东会审议通过，朱晓亮女士接替周立先生出任公司第七届董事会非执行董事职务，其任职资格于2024年6月6日获得监管批复。

表3.1.2-2(独立董事)

姓名	所在单位及职务	性别	年龄	选任日期	所推举的股东名称	该股东持股比例	简要履历
曲建	中国(深圳)综合开发研究院副院长兼前海分院院长	男	58	2022年12月	--	--	现任中国(深圳)综合开发研究院副院长兼前海分院院长，担任国家商务部经贸政策咨询委员会专家委员、亚洲开发银行专家、广东省政协委员、深圳市发展经济研究会理事长、深圳市决策咨询委员会委员、深圳市城市规划委员会委员等社会职务。获复旦大学经济学博士后。
蒋惠岭	同济大学法学院院长	男	61	2022年12月	--	--	现任同济大学法学院院长、特聘教授，兼任上海华瑞银行董事。获中国政法大学法学学士、硕士学位；加拿大蒙特利尔大学法学院公法硕士学位。
KONG YING	北京师范大学湾区国际商学院副院长	男	64	2023年4月	--	--	著名管理经济学家和低碳经济学家，现任北京师范大学湾区国际商学院院长，兼任国际组织世界低碳城市联盟主席、国际学术杂志《世界经济探索》主编等，获加拿大卡尔顿大学经济学博士。

表3.