

接力委托人提供“照看”服务

信托探路“托孤”市场

本报记者 陈嘉玲 北京报道

“每周健身或沐足一次、外出就餐两次；每月理发一次、由信托公司拨付零花钱和自己赚的工资；未来住宿在慧灵（一家心智障碍服务机构）社区家庭或者原有熟悉社区……”这是26岁孤独症青年张峻绮的照顾清单、意愿清单。

“从梳理峻绮所需要的清单开始，寻找确定合适的监护人、监察机构等服务商，准备各种法律文件，我

市场需求很大

实际上,我国有着数量较多的特殊需要人群。

“对于心智障碍者、失能失智老人等群体而言,特殊需要服务信托(以下简称‘特殊需要信托’)非常重要,目前市场的需求也很大。”光大信托慈善信托办公室主任乔方亮在接受记者采访时指出:举例来说,自闭症孩子的家长都在担心,自己走了,孩子怎么办? 保险和遗嘱虽然可以留给孩子遗产和财务,但是谁来照顾,谁来监管,谁来监督,谁来执行? 特殊需要信托可以,大到哪所机构更适合照顾,小到为一件衣服买单,特殊需要信托是打通了保单和遗嘱的“最后一公里”。

中国信托业协会在2022年出版的《2021年信托业专题研究报告》(以下简称《报告》)中,首次将特殊需要服务信托单独列为一个专题研究课题。

《报告》将该业务定义为:“委托人基于对受托人信任,将资金或财产转移给受托人,受托人按照委托人的意愿以自己的名义,为包含心智障碍者、失能失智老人以及其他全部或部分丧失以正常方式从事某种活动能力的特殊需要人群管理及运用财产,满足其日常生活、医疗、护理等信托文件规定的用途。”

实际上,我国有着数量较多的特殊需要人群。相关统计数据显示,我国包括智力障碍、自闭症谱系障碍、唐氏综合征等基于先天性缺陷导致的心智障碍者大约有1200万~2000万人,影响了近3000万父母和8000万至亲。

“这些特殊的家庭普遍面对着一些亟待解决的痛点:一是很大一

和其他家长一起找学者、信托公司反复探讨可行方案,并以张峻绮作为受益人设立了信托。”母亲戴榕近日在接受《中国经营报》记者采访时表示:我们在前些年就开始考虑“托孤”问题,“当我们病了、老了、走了,孩子怎么办?”这是每个心智障碍者家庭面临的“终极命题”。

当前,像戴榕这样,运用信托这种受托服务形式,来解决“托孤”难题的做法并非孤例,一些信托公司和服务机构正在探索。

部分残障家庭并没有足够的资金能力去全生命周期地照料一位特殊的家庭成员;二是由于监督机制力度不足,导致屡屡爆出服务机构或个人骗收委托资金后挪作他用的负面报道;三是即使家庭财产充足,目前大多金融机构仅能为残障家庭提供财富的保值增值服务,无法实现残障家属生活保障服务的购买匹配及监督保障。”外贸信托分析指出,这些痛点单凭财政补贴或社会公益慈善救助难以长期有效解决,而是需要依靠金融市场及社会各方力量去共同探索可持续的综合解决方案;其中,特殊需要信托一定是最佳解决方案之一。

据记者了解,业务实践上,在新加坡、日本等国家,特殊需要信托已经成为解决包括心智障碍者在内的残障人士、老年人等群体的需求重要方式。近年来,包括光大信托、外贸信托、万向信托、杭州工商信托等多家信托机构陆续有案例落地。

“新的信托业务分类是三大项:资产管理、资产服务和公益慈善。后两类虽然规模还很小,但属于信托独有的业务。在资管新规下,资管类信托有众多竞争对手,信托与银行、证券、基金相比没有什么独有优势,而公益慈善总体规模太小,难以支撑起信托行业转型方向。服务信托有着极为广阔的探索空间,是信托公司回归本源的核心方向。”乔方亮也坦言道:运用信托这种受托服务形式解决“托孤”难题的特殊需要信托,仍属于比较小众的范畴,还在起步阶段。

要加强推广普及

在推广普及和政策支持方面,国内一些地方政府、社会组织也做了相关实践探索。

上述《报告》指出,目前市场上对特殊需要信托的理论研究和业务实践还存在较大空白,社会对特殊需要信托的认知,乃至于监管部门对该业务的配套制度支持仍在探索阶段。

“市场上对特殊需要信托的认知不足、很多人并不知道有这样的信托机制。”戴榕告诉记者,2018年左右,她是通过北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍教授了解到,适用于心智障碍家庭的特殊需要信托。自从儿子确诊孤独症后,戴榕就开始关注并加入心智障碍的公益机构,现在是广州市扬爱特殊孩子家长俱乐部理事长。目前戴榕不仅为儿子设立了这一信托,还不断地给其他家长推广普及,“希望从我们自己出发,让机构看到这是一个值得挖掘

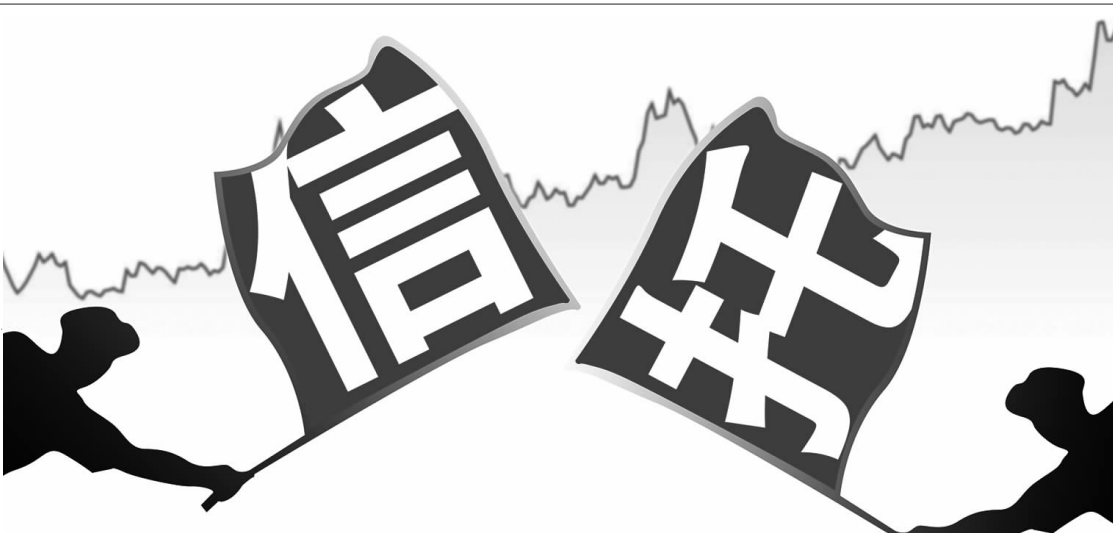
生态圈缺失的一环

在乔方亮看来,缺乏针对服务商的专业评估机构,是整个行业服务生态圈缺失的其中一环。

能提供怎样的服务,是部分心智障碍者家庭向信托公司提出的重要问题。

“现实中,信托公司能够对接的资源有限,并且遴选服务商、评判服务质量等工作,不仅需要对这些特殊群体有很深入的了解,还要具备医学、护理等方面的专业知识。”戴榕表示,按照峻绮的生活需求,需要很多机构提供服务,包括慧灵、巴士学园、健身房、牙科诊所、旅行社,还要有监察机构、社会监护机构等角色。这么多的服务提供方,可以交由一家专业的第三方枢纽服务平台来统筹管理,通过个案评估每一个孩子的个性化需求,制定相应的服务清单和标准。

“在对接服务的过程中,我们发现大多数都是地方性服务机



在一些国家,特殊需要信托已经成为解决“托孤”群体需求的重要方式。

视觉中国/图

的市场,进而去推动服务和政策的完善。”

“一方面,市场上对特殊需要信托的认知不足,很多有心智障碍者或失能失智老人的家庭根本没有听说过。另一方面,特殊需要信托存在着产品结构设计较为复杂,前期投入大、单笔金额较低且收费低等特点,这类产品利润很薄,甚至可以说不赚钱,所以很多机构没有办法给予足够的人力物力支持。”乔方亮对记者表示:“这类业务短期内很难盈利,但它给社会带来的价值远比盈利重要得多,我相信将来一定会迎来更大的发展空间。在68家信托公司中,现阶段我们是花大力气去探索特殊需要信托并打造服务生态

构,很难找到全国性的服务机构,甚至有些地区非常缺乏能够为这些群体提供服务的机构。”乔方亮表示,“我们希望将来能够在特殊需要信托业务开展过程中,逐渐挖掘、考察、评估并筛选出优质的服务机构,建立长期的战略合作关系,建立服务机构白名单,进而推荐给身心障碍服务信托、养老信托的委托人。”

在乔方亮看来,服务生态圈的建立是一个长期的、系统性的。但目前更为突出的问题是,“缺乏针对服务商的专业评估机构,是整个行业服务生态圈缺失的其中一环。”

乔方亮表示,对服务商的服务质量是很难评估的,服务质量合不合格、能不能持续进行专业的评估? 这类评估非常专业,需

圈的。”

在推广普及和政策支持方面,国内一些地方政府、社会组织也做了相关实践探索。早在2020年9月,深圳市残疾人联合会和深圳市地方金融监督管理局联合出台了《关于促进身心障碍者信托发展的指导意见》,这是国内首个针对特殊需要信托推出的地方性政策文件。2022年全国两会期间,九三学社界别提交提案《关于促进建立老年人与残疾人特殊需要信托的建议》。

近日,浙江银保监局针对《关于推进心智障碍者“特殊需要信托”》的建议答复时称,将推动相关配套政策试点落地,加大对特殊需要群体服务供给、加强特殊

需要信托推广普及。

浙江银保监局指出,当前辖内信托公司在服务特殊需要人群领域开展了有益探索,但由于相关业务涉及人身与财产的安​​排较为复杂,目前尚处于起步阶段,仍存在不少需要进一步突破的问题。如:配套制度有待完善,信托财产转移登记以及税收优惠等政策尚不健全,《民法典》针对“意定监护”等制度安排的落地实施也需进一步细化明确;涉及其他托养、社会监护、第三方服务等供给端的服务提供、服务标准、评估监督等工作均需进一步推进;社会大众对于特殊需要信托相关功能、服务及价值的认知也亟须提升。

要深入了解相关群体和行业,并具备较好的医学、心理学知识。

“家长去参观体验的时候未必能够发现所有问题,对于体验好不好、服务专不专业,我们的孩子也无法表达出来。这类评估机构现在几乎是空白。”广州一位智力障碍孩子的家长林女士告诉记者,目前基本都是由家长结合自己孩子的生活开支和水平来测算未来的资金需要、挑选相应的服务机构,“不知怎么样能挑选出好的机构。”

上述《报告》也提及,特殊需要信托在服务供给端还存在服务标准和服务监督机制缺失的问题,因为特殊需要信托涉及社会特殊群体利益的保障与维护,监督显得尤为重要。目前市场上还没有特别针对特殊需要群体的服务提供标

准和服务监督机制,对受托人的服务质效的评价难以量化。

对此,乔方亮提出,“建议由中国残联等培育和扶植专业机构参与到服务评估和持续监管中,比如由地方残联发布服务机构白名单并对其服务质量进行持续跟踪和评估,以达到监督的效果。我们目前与中国残联相关部门也做了沟通,并做了专题介绍,江苏、浙江、上海等地的残联及民政部门行动较快,目前与江苏残疾人福利基金会有了实质性的合作。另外,特殊需要信托可以设置监察人的角色,由具有公信力的机构对信托公司、服务机构等各方进行监督,在信托运行过程中监督各方严格按照信托合同约定执行,更换未能勤勉尽责的机构。”

尚存多方面挑战

不过,多位受访业内人士提到,信托业数字化转型尚处于初级阶段,还面临诸多问题和挑战。

付昱铭向记者表示,信托业相对于银行、券商、保险、基金等金融机构,科技力量“基础差、底子薄、实力弱”,目前,从全行业的角度看,只有部分头部信托公司对科技的重视程度较高,年度投入达到亿元级别。普遍来说大部分信托公司对科技工作重视不够,年度投入在两三千万左右,还处在通过线上化实现数据生成和通过数字化加强数据应用的阶段。

此外,付昱铭认为,在业务与科技协同上,行业普遍在业务与科技的联动融合方面较为欠缺,数字化建设更多局限于科技条线,业务条线对数字化建设的方向指引和企业级需求支持有待加强。在科技的自主可控上,转型背景下业务创新加快,对系统开发迭代的响应支撑提出了更高的要求。但是信托行业自主可控能力很弱,过多依赖于科技厂商,导致响应时效、服务质量等方面的掌控力偏弱。

“信托机构需要优化业务团队与科技团队的协同机制,保障数字化转型更好地服务于业务;加强对供应商的有效管理,并逐步进行自主可控能力的建设。”付昱铭建议。

龙健也认为,从信托行业总体来看,金融科技应用尚处于初步发展阶段。主要表现在:其一,应用场景单一。尽管

目前已有多家信托公司在金融科技的应用方面做出探索,但仍处于布局阶段,主要集中在确保核心业务有效运转方面。对于其他更多场景的业务,以及运用金融科技改进内控、提升管理、引领业务转型等方面,应用还不够广泛。其二,缺乏大数据风控能力。金融科技的优势之一,是通过大数据掌握全面的用户数据,多维度、多角度刻画用户的风险表现。但目前信托公司缺乏客户数据积累,难以形成基于大数据的风控判断能力与科技系统,充分应用金融科技手段、以大数据风控能力赋能公司业务发展仍有较大空间。其三,科技投入不足。部分信托公司对金融科技还不够重视,人、财、物的投入不足,信息科技力量较弱,信息科技系统的自主掌控能力弱,大量依赖技术外包。同时,信托公司部分应用系统属于科技公司早年的开发应用,已处于较为落后的状态,难以支撑公司内部管理的需要,更难以发挥对业务的引领作用。

对于信托公司的科技布局,龙健给出了两点建议:其一,要深刻理解业务规划,深入业务场景,特别是交易量大、高频的场景需要发挥科技的实质支撑作用。其二,要有全局思维,制定科技的整体规划。如资金、资产、产品之间的全流程串联,投资交易、信批、报备、考核、分析等的全体系管理等,提前考虑布局之后分步实施,一定程度上保障产出效果。

信托数字化转型提速

本报记者 樊红敏 北京报道

信托业数字化转型正在成为新的热点。

近日,外贸信托博士后创新实

近九成信托有转型意愿

近期,上海信托先后公开招标数据平台系统采购、核心存储与光纤交换机采购及伴随服务项目,中标(成交)金额分别达315万元、218.35万元。

记者梳理发现,公开招标的数据相关项目还包括外贸信托的2022年开源数据库统一管理平台建设项目、大数据平台采购项目、数据中心实时计算服务能力建设项目;华润信托的数智化转型咨询项目、信托大厦数据中心建设项目的招标;英大信托的2022~2023年数字化项目可研报告、2022年数据共享中心优化完善项目;华鑫信托的招标私有云备份和灾备项目、档案

以赋能业务为本

信托业转型过程中必然伴随技术的需求。

百瑞信托信息科技部总经理付昱铭在接受记者采访时表示,信托行业推进数字化转型有其外在因素和内在驱动力。首先,信托行业是处在诸多大变化之中的,包括监管政策、业务形态、客户需求和技术应用等方面的变化。而数字化转型正是帮助信托行业适应这种变化和在此变化中进行突破的利器,这是外在因素。其次,数字化转型并不是新技术的简单应用,而是信托公司对公司战略、商业模式乃至组织方式产生深远影响的全面变革。如何以

践基地发表《未来已来 数据将成为信托转型发展重要驱动》一文,阐述数字化对信托转型的意义;上海信托总经理陈兵公开表示要“直面挑战加速打造数字化核心竞争

数字化服务项目等。

《中国信托业金融科技应用发展报告(2021)》显示,近90%信托公司已经开始行动,力求通过数据治理实现数据的安全与自主可控。在组织机制建设方面,65%的信托公司成立了数据治理的牵头部门,超过75%的信托公司制定了数据治理的制度。

平安信托运营中心总监龙健在接受记者采访时介绍称,在完善业务数据方面,平安信托通过加强数据治理,前端兼顾后端,后端驱动前端。前端功能搭建时就考虑后端的信息展示、应用及报送等需要;后端

科技赋能推进信托公司商业模式和业务创新、提升经营管理质效、打造企业长久核心竞争力的,正是信托行业数字化转型的内驱需求。

龙健也向记者提到,信托公司的数字化转型,是以赋能业务为核心,要真真切切满足业务需求,做到“降本增效,防控风险,服务客户”。当前,正处转型期的信托业逐步开始注重科技对战略转型、业务发展等方面的推动作用。

“为胜任敏捷创新的受托服务,并且为客户创造长期持续的价值,中航信托在产业金融、财富管理、家族信托、服务信托、标品信托等多个

力”;中航信托副总经理范华在公开活动上表示要“重构信托数字财富价值”……

《中国经营报》记者注意到,在信息化业务系统建设之外,已经有

发现数据类问题,敢于推动前端改造,达到前端后端协同一致,彻底解决数据问题。未来,平安信托要做成信托行业智能化建设的标杆。中航信托同样将数字化转型作为公司战略转型的一个重要方向。该公司金融科技部负责人介绍,公司数字化转型战略的核心目标为“三新”“三化”。“三新”指的是新体验、新生态,新风控;“三化”指的是平台化、敏捷化和智能化。聚焦核心目标搭建了“1+3+N”架构体系,“1”代表以客户为中心,通过数字化手段,提升用户的体验;“3”是3个中台,即“尽职免责中台”“风控中台”“数据中

场景率先进行数智化布局。”前述中航信托金融科技部负责人亦表示。记者注意到,信托业近两年的信息系统建设主要集中在标品业务、财富管理、家族信托等转型业务领域。

比如,2021年5月,厦门信托的“标品投资管理系统及估值系统”进行招标,第一中标候选人投标总价为718万元;江苏信托近日在招标家族信托APP采购项目、家族信托APP视频智能双录系统采购项目,对应项目规模分别为160万元、100万元。

以科技在家族信托业务场景的

越来越多的信托公司加大在数据处理技术方面的投入。

不过,多位受访人士认为,信托业的数字化尚在起步阶段,未来还面临诸多挑战。

台”;“N”表示N个专业化的业务管理信息系统。兴业信托相关负责人在接受记者采访时也表示,近年来,随着经济增长动能转换,以及监管趋势的变化,信托业转型发展的驱动因素发生巨大转变。客户在变、监管在变,市场在变,三大变局之下,信托业从资产配置到服务、管理,多个维度必须做出相应转型,而以人工智能、区块链、云计算和大数据为代表的金融科技领域相互促进、彼此交织、广泛运用,标志着信托业数字化转型时代已全面到来,数字化能力的高低已成为决定信托公司核心竞争力的最重要因素之一。

应用为例,龙健认为,相比传统资金信托,家族信托具有鲜明的特点,对信托公司的受托管理能力和科技系统支持能力有着更高的要求,比如,信托服务期限长、受益人分配需求个性化、受托财产类型多样化、投资组合策略复杂、高净值客户对体验要求高等。针对家族信托的鲜明特点,平安信托通过强化信息安全、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,推动家族信托业务转型发展。