

**云南国际信托有限公司信托公司
2017 年度履行社会责任情况报告**

2018 年 6 月

目录

公司简介.....	1
一、持续加强党的领导.....	1
（一）深入学习贯彻党的十九大精神.....	1
（二）全面加强党的领导地位.....	3
（三）持续完善纪检监察机制.....	5
（四）积极开展群团统战工作.....	6
二、深度支持实体经济.....	7
（一）积极落实国家重大战略.....	7
（二）大力支持战略新兴产业.....	8
（三）推动三农发展乡村振兴.....	9
（四）有效促进区域协调发展.....	11
（五）努力服务中小企业需求.....	13
三、全面防控金融风险.....	15
（一）不断提升行业监管水平.....	15
（二）全面加强内控体系建设.....	16
（三）持续强化依法合规经营.....	18
（四）有效提高风险处置能力.....	21
四、服务人民美好生活.....	25
（一）忠实履行受托责任要求.....	25
（二）不断提升财富管理水平和.....	27
（三）持续创新信托产品服务.....	28
（四）积极推动社会事业发展.....	30
五、积极助力脱贫攻坚.....	31
（一）精准发力推进定点帮扶.....	31
（二）探索产业扶贫长效机制.....	34
（三）广泛动员社会扶贫资源.....	34

六、大力促进公益慈善.....	35
（一）出台《慈善信托管理办法》	35
（二）促进慈善信托全面发展	36
（三）大力弘扬信托志愿服务	36
七、主动支持绿色发展.....	37
（一）深入开展绿色信托业务	37
（二）积极参与绿色金融研究	38
八、有效提升人本价值.....	38
（一）持续提高人才队伍质量	38
（二）有效提升员工培训效果	39
（三）积极维护员工各项权益	41
（四）广泛开展员工关爱活动	42
九、持续强化责任管理.....	43
（一）丰富信托社会责任理念	43
（二）优化社会责任管理机制	45
（三）加强社会责任信息披露	45
社会责任荣誉	48
公司特色实践	48
未来展望	48

公司简介

云南国际信托有限公司（下称“云南信托”或“公司”）是2003年经中国人民银行银复〔2003〕33号文批准，由原云南省国际信托投资公司增资改制后重新登记的非银行金融机构。2007年，根据《信托公司管理办法》的有关规定，公司经中国银行业监督管理委员会银监复〔2007〕315号文批准同意，换领《中华人民共和国金融许可证》。截至2017年末，公司注册资本为12亿元人民币。

公司自2003年改制以来，不断借鉴国内外先进的信托管理经验，利用信托制度的优势，积极探索金融产品创新。多年来，公司在各级监管部门的指导下，合法合规地发行各类信托产品，所有到期信托项目均如期兑付，为广大投资人创造了良好的投资收益。

一、持续加强党的领导

党的十九大报告中指出“党政军民学，东西南北中，党是领导一切的。”坚持和加强党的全面领导，是我国进入新时代对党的领导的明确要求。云南信托自成立以来，公司党委坚持与时俱进、不断加强与完善党的建设，结合实际，紧紧围绕公司业务经营，务实而卓有成效地开展各项党建工作，团结广大党员和干部群众，凝心聚力，稳健有序地推进各项工作，充分发挥了党委在企业的政治优势和政治核心作用。

（一）深入学习贯彻党的十九大精神

2017年10月召开中共十九大之后，全国各地掀起了学习十九大精神的高潮，按照中央组织部、省委组织部和云南省国资委党委等各级党委关于认真学习宣传贯彻党的十九大精神的要求，公司党委在短短两个多月的时间内，对学习宣传贯彻党的十九大精神做出了一系列安排和部署。

一是组织集体观看十九大开幕会盛况。党的十九大召开前夕，公司党委向公司全体党员和员工发出了《关于观看中共十九大开幕会及持续关注会议系列新闻报道的通知》，通知要求公司全国各地党员和员工通过电视、网络、手机等方式观看十九大开幕会，并持续关注会议系列新闻报道，深入学习和领会党的十九大精神；要求党员和员工深入学习理解十九大制定的党的路线方针政策，科学准确把握国家宏观经济政策与市场及企业的关系；要求大家把理论学习与党的十九大精神相结合，与党中央关于经济金融工作的部署要求相结合，与公司发展、党员群众的本职岗位及工作实际相结合，提前宣传预热。

10月18日上午9点，公司党委组织昆明、北京、上海三地的全体党员和员工集体观看了党的十九大开幕会，大家聆听了习总书记在十九大上所做的工作报告后，心情激动，反响热烈。

二是举办专题报告会深入学习十九大精神。为推进公司广大党员干部及群众对党十九大精神的深入学习，公司党委于2017年11月17日在人民银行银天大酒店举办了学习十九大精神的专题报告会，该报告会邀请的云南省委党校的陈辞博士给公司在昆全体党员和员工做了题为《以现代化经济体系支撑中华民族伟大复兴的中国梦—学习领会党的十九大精神》的专题报告，报告在全面深刻阐述十九大精神实质的基础上，结合云南省情和经济金融领域的研究成果，从经济学的研究视角，深入浅出地解读了十九大报告的内容，受到了大家的热烈欢迎。

三是开设宣传专栏宣传十九大精神核心内容。公司党委在公司昆明本部选定了33楼和27楼过道分别布置了宣传专栏，以简明扼要、重点突出、鲜明生动的图文方式，宣传党的十九大重要核心内容，营造党建工作的良好氛围，促进公司的企业文化建设。

四是制定措施贯彻十九大精神。为了引导广大党员干部切实把思想统一到党的十九大精神上来，把力量凝聚到落实党的十九大做出的

各项重大部署上来，把十九大精神中深刻的思想内涵转化为广大党员干部工作的方向指引和精神源动力，公司党委本着“多形式、分层次、全覆盖”的原则制定了《关于认真学习宣传贯彻党的十九大精神的安排意见》，下发给公司各党支部和全体党员，要求各支部及党员在今后的工作中认真贯彻落实，并且明确要求把十九大精神的学习宣传和贯彻落实作为公司党委在 2018 年乃至今后长期的一项重中之重的党建工作来抓。

五是征订十九大书籍安排自学活动。为构建学习型党组织，按照省国资委党建处的要求，公司党委为全体党员及时征订了《谱写中国梦云南篇章系列丛书》分发给各支部进行学习。同时，用结存党费在当当网上购买了购书卡，发给每一位党员，要求党员购买《习近平谈治国理政》第二卷、《党的十九大报告》单行本、《中国共产党章程》单行本以及相关党的知识类的书籍，自行学习，提升自身党性修养。

六是运用网络课堂开展十九大精神的学习并进行考核。公司党委结合公司实际和党员队伍年轻化、知识化的特征，结合党的“两学一做”和十九大精神学习的中心工作和学习任务，利用公司“云信 E 学堂”网络学习平台，明确了党员的学习任务，要求党员在规定时间内完成十九大精神等相关政治主题和内容的学习，在年终党员积分制考核中对学习情况进行考核并计入党员年终考核总积分成绩。通过“规定内容、规定时间”的学习，广大党员对十九大精神有了较为全面深刻的理解，政治理论水平有所提高，责任感、使命感有所增强，学习取得了一定成效。截止 2017 年 12 月 31 日，已有 69 名党员登录“云信 E 学堂”，参加了线上党政类课程学习，学习课程测评成绩全部合格，党员人均学习 8.6 课次，共计课程 590 门。

（二）全面加强党的领导地位

作为非公经济企业的党组织，截至 2017 年 12 月，公司党委下设 3 个党支部，共有党员 77 名（2016 年末，公司在册党员 74 名，2017

年组织关系转入 5 名，转出 2 名)，其中，在职党员 71 名，退休党员 6 名，党员队伍稳定，各项党建工作正常有序开展，党的领导地位在各方面得以加强。

1. 配齐配强党委（党支部）委员，构建强有力的组织领导保障体系

2017 年 4 月，在原公司党委书记退休和公司第一、第二党支部因支委岗位变动、辞职导致党组织机构人员变动的情况下，公司党委和经营高管层报经云南省国资委党委审批后，推荐并增补了 3 位政治觉悟高、党性强、党建工作经验丰富的同志成为党委委员，及时调整和充实了党委领导班子成员，搭建了完善而强有力的组织领导保障体系。同时，公司党委指导第一、第二党支部分别按程序完成了支部的换届选举工作，重新选举了新的支部委员并进行了支委分工。公司两个党支部的及时换届，保证了基层党支部组织机制的健全和工作的正常开展，增强了基层党支部的战斗力和凝聚力。

2. 政策上依法依规进行预算开支，为各项党建活动提供强有力的经费保障。

在历年公司预算保证党委经费开支的基础上，按照 2017 年 9 月中共中央组织部、财政部、国务院国资委党委、国家税务总局四部委联合颁发的《关于国有企业党组织工作经费问题的通知》（组通字【2017】38 号文的精神），公司参照执行党组织工作经费每年可按照工资薪金总额 1%的部分据实在企业所得税前扣除的政策，保障了党组织工作经费逐年稳步增长，为公司党委各项党建活动的顺利开展提供了充足的经费保障。党建工作经费利好政策的出台和经济基础的支撑夯实和提升了党的领导实力。

3. 通过全面深入地推进各项党建工作，不断巩固和提升党的领导地位。

2017 年是基层党建工作推进年，公司党委高度重视党建工作，准

确把握非公经济党组织功能定位，不断加强自身建设，“三个作用”有效发挥，“四个意识”不断增强，认真学习贯彻执行中央的各项路线方针政策、不折不扣地贯彻落实省委省政府、云南省国资委党委等上级党委的各项指示精神和工作部署，在党组织和党员基本信息采集、规范党费管理制度、建立和完善各项基础党务工作台账、规范发展党员工作程序、加强党员管理、坚持和完善党员积分制管理制度、精心组织开展“党员主题日”活动、党员教育培训管理等方面卓有成效地开展了工作，增强了企业的向心力、凝聚力和感召力，奠定了公司党员团结统一、凝聚发展动力的重要思想基础。通过有效履行党组织职能，充分发挥非公经济企业党组织的政治优势和政治核心作用，为公司又好又快发展提供了政治保障、组织保障、制度保障和思想保障。

（三）持续完善纪检监察机制

公司自成立以来就建立了纪检监察机制，公司的纪检监察机制自建立之初就正确地把握和区分了党委的“主体责任”和纪委“监督责任”的关系，分别设置党委书记和纪委书记岗位，明确了“党委对职责范围内的党风廉政建设负全面领导责任”，而纪委的主要职责之一是“协助党委加强党风廉政建设和组织协调反腐败工作”，落实党委主体责任和纪委监督责任是一个有机整体，党委落实主体责任为纪委履行监督责任提供了保证力量，纪委履行监督责任又为党委落实主体责任提供了监督力量。正是因为准确把握和处理好了党委和纪委工作职责的关系，多年来，公司党委和纪委职责明确，各司其职又相互配合地推进党风廉政建设等各项工作。

公司早在 2006 年就制定了《云南国际信托有限公司党委工作制度》和《云南国际信托有限公司党风廉政建设规定及实施办法(试行)》，根据公司发展的实际情况，于 2013 年 7 月对这两个制度进行了修订，并颁布了《云南国际信托有限公司举报制度》。新修订的《中共云南国际信托有限公司党委工作制度》中明确了公司纪委在公司党委和上

级纪律检查委员会双重领导下进行工作。纪委的工作职责是维护党的章程和其他党内法规，检查党的路线、方针、政策和决议的执行情况，协助公司党委加强党风廉政建设和组织协调反腐败工作。纪委要经常对党员进行遵守纪律的教育，作出关于维护党纪的决定；对党员领导干部行使权力进行监督；受理党员的控告和申诉；保障党员的权利。该制度同时对纪委的工作任务等方面做出了具体规定。这几个制度的颁布和修订为公司的纪检监察工作奠定了制度基础和保障，使公司的纪检监察机制不断得以完善。

为推行诚信与正直的职业操守和价值观念，提高合规意识，公司党委和合规风控部制定了《合规责任承诺书》，要求所有员工在入职后必须签署，作出合规和遵纪守法的承诺。公司党委和纪委还联合组织了多次观看警示教育片的活动。

2017年8月，由于公司原党委书记退休，公司党委报经云南省国资委党委审批后，充实和调整了党委领导班子，公司原纪委书记升任为公司党委书记，同时辞去纪委书记职务，为了保证公司纪检监察工作的正常开展，公司党委及时明确了新的纪检监察负责人来主持开展纪委工作。

（四）积极开展群团统战工作

统战工作：公司目前仅有一名民主党派人士，公司党委在开展扶贫及其他党建活动的过程中，积极主动把民主党派人士吸纳进来一起参与意见，开展活动。

共青团工作：公司共青团的工作建立了党建带团建的工作机制，主要的做法是公司党委根据公司员工年轻化、知识化、专业化的特点，创新性地开展“云南信托·大爱星火公益活动”，充分整合资源，把共青团、志愿者、社会公益和扶贫等各项工作有机结合起来，融入到党建工作中，调动了共青团员和青年志愿者的积极性、主观性、能动性、创造性，推动党建带团建工作深入开展。

二、深度支持实体经济

截止 2017 年末，公司整体上能够严格落实 2017 年中国银监会、云南银监局和云南省委省政府关于金融支持实体经济发展的决策部署，结合公司实际情况深化供给侧改革，不断的加强“去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板”金融服务，取得了一定的进展和成效。

公司按照监管要求，把服务实体经济作为创新及转型的基础，积极发展资产证券化业务，加大对三农和小微企业的支持力度，努力提升服务实体经济的质效，进展与成效情况如下：

（一）积极落实国家重大战略

云南信托在支持长江经济带建设、“一带一路”等方面做出了一定贡献。

【案例 1】支持区域主流媒体发展，响应国家“一带一路”倡议
《云南日报》创刊于 1950 年 3 月 4 日，是中共云南省委机关报。经过 67 年的探索发展，云南日报逐步实现了由单一报社向报业集团的转变，由传统报业集团向现代传媒集团的转变。目前，云南日报报业集团拥有 10 报 8 刊 4 网 2 端的媒体集群，旗下云南日报、春城晚报、云南网、“云报”客户端等媒体，在云南省舆论引导格局中发挥着主渠道、主阵地、主力军的重要作用，实现了在云南省范围的广泛覆盖和深度传播。

2017 年，云南信托为云南日报报业集团发放总额为 1 亿元的信托贷款，以补充其日常流动资金，积极推动云南日报报业集团在国家“一带一路”战略中发挥区域主流媒体作用，支持云报集团积极探索“走出去”发展模式，以促进其继续与南亚东南亚以及北美等地媒体开展多渠道、多形式、多层次的对外交流合作。

【案例 2】为国家级 PPP 项目提供资金支持

PPP 模式将市场机制引入到基础设施建设的投融资，不仅是融资方式的一种改变，更是对政府管理方式、公共治理体系、以及投融资

体制的一项重大改革，有利于提高政府公共服务的供给水平、效率，保障和改善民生；有利于财政投入和管理方式的完善，提高政府资金的使用效率；有利于经济转型升级，加快新型城镇化建设的步伐。

官渡区官渡 14 号路（含地下综合管廊）及五甲塘分区市政道路 PPP 项目为财政部入库的 PPP 项目，项目方在取得相关建设资格后，急需资金进行后续的建设。7 月，云南信托联合云南红塔银行股份有限公司等两家机构，设立云南信托瑞恒 39 号集合资金信托计划，以信托贷款的形式，为该 PPP 项目提供资金支持，助力本地 PPP 项目的建设，以实际行动为国家的 PPP 战略贡献力量。

（二）大力支持战略新兴产业

云南信托紧扣国民经济消费拉动新趋势，消费金融业务覆盖场景广泛。消费自从 2014 年开始便成为国民经济增长当中的第一驱动力并延续至今。在中国经济进入新常态的背景下，国内经济结构正在发生历史性的重大转变，进一步朝着扩大内需的方向改变。公司积极顺应国内经济发展形势，从消费者需求出发，通过发行消费金融产品，将投资者理财需求与消费需求有机结合。2017 年，公司通过完善技术系统与运营支持体系，吸引 35 家资产方建立合作关系，覆盖农业场景、汽车分期、医药分期、租房分期等 12 个细分领域。

【案例】云南信托助力福建三安，支持中国制造

福建三安集团成立于 1992 年 10 月，经过十余年的拼搏拓展，从前身安溪铁合金开发有限公司、三安炼铁厂和贸易公司发展成为如今集钢铁冶金、光电子高科技、茶厂、水电站、房地产、贸易等多种行业在内的多元化企业集团。企业成功出自奋斗，发展源于创新，三安集团在钢铁、光电子与茶叶等领域已成为省内、国内甚至国际知名的企业。

目前，三安公司的产品主要有全色系 LED 外延片、芯片、光通讯核心元件等，产品技术指标属世界先进水平，拥有由美国、台湾、日

本及国内光电技术顶尖人才组成的高素质专家团队，已申请及获得 54 项发明专利及专有技术，承担着国家“863”大课题，拥有国家级博士后科研工作站及国家级企业技术中心。

2017 年，云南信托设立“云信智兴 2017-388 号单一资金信托”为福建三安集团有限公司发放总额为 2 亿元的信托贷款，以补充其日常流动资金，积极推动企业开展集团发展战略，继续贯彻多元化、国际化、科技化的经营思路，践行执着进取的企业精神。

（三）推动三农发展乡村振兴

截止年末，公司在助力“三农”金融服务领域取得明显的成效。目前业务模式已经初步成形，金融与科技相结合，对于农民而言，申请便利，放款迅速。回顾 2017 年的三农贷款用途，信托贷款的种类涉及到农户购买种子、农药、化肥、农机，甚至喷洒农药的无人机，农户贷款种类丰富，贷款覆盖安徽、江苏、河南、江西、山东、湖南、湖北等地区，目前贷款延伸到全国近一半的省份。

截止年末，三农项目剩余贷款本金约 2 亿元，累计放款金额约为 3.5 亿元，已经实现累计放款近 5000 笔，三农贷款利率相比社会其他融资渠道低 10%到 25%不等，贷款资金服务农户数量达到 4531 户，涉及粮食种植面积 2,067,563.00 亩，户均贷款服务面积约 456.31 亩。

【案例 1】云南信托助力青岛及周边地区海洋渔业的发展

云南信托成立的“云信智兴 2017-43 号单一资金信托”，资金用途为用于向青岛鲁海丰食品集团有限公司发放流动资金贷款，贷款总额为 8.17 亿元，用于补充其日常经营产生的流动资金需求。青岛鲁海丰食品集团有限公司主营水产养殖及水产品、农副产品加工，公司不断带动周边农户发展经济，有效解决当地就业问题，为渔民转型提供便利条件，提升渔民生活水平，有促进青岛及周边地区海洋渔业的发展，可辐射和发动周边海洋水产业的进一步发展，取得良好的经济效益和社会效益。

【案例 2】云南信托助力成都农业发展和农业设施改善

云南信托成立的“云信智兴 2017-81 号单一资金信托”，资金用

于向成都市龙泉现代农业投资有限公司发放 50000 万元的信托资金贷款。成都市龙泉现代农业投资有限公司经营范围主要为农业项目投资、农业项目信用担保、农村土地整理、开发，农业投资管理。以信托贷款向成都市龙泉现代农业投资有限公司融资，提高了成都市龙泉现代农业投资有限公司资金的充足率，为更好的开展农业相关项目的实施提供了保证，间接支持了该公司对当地农业项目的投资，助力当地农业发展和农业设施改善。

【案例 3】云南信托助力我国农业机械化进程的发展

自十八届三中全会决议提出发展普惠金融和中央印发《深化农村改革综合性实施方案》，云南信托一直积极贯彻落实国家政策方针。2016 年 4 月，云南信托顺应国家支持农业机械化政策成立了“云南信托普惠 2 号农分期单一资金信托”，旨在满足广大农户扩大生产、加速发展的需求。2017 年，云南信托继续响应国家“三农”政策号召，陆续成立了“云南信托普惠 51 号农分期单一资金信托”、“云南信托普惠 127 号农分期单一资金信托”、“云南信托普惠 197 号农分期单一资金信托”多只产品，仅 2017 年一年，通过上述各产品向农民群体累计发放农业机械贷款 17,170.54 万元，共计 3,238 户农户（江南地区）因此购得了适用的农机，满足了广大农户生产扩张需求的同时也为我国农业机械化进程的发展贡献了力量！



图 1：农户杨义礼，种植土地 50 亩，从云南信托获得贷款 10 万元支付农机款购买了一台收割机，总价 10 万元



图 2: 农户张小宝, 承包土地 650 亩, 第一次跟云南信托合作, 从云南信托获得贷款 15 万元, 购买一台插秧机。

(四) 有效促进区域协调发展

公司紧紧围绕“十九大”报告及“十三五”规划中提到的坚持“推动区域协调发展”和“推动城乡协调发展”为指导标准, 支持基础设施建设、支持产业园区建设、支持地方特色产业和重点支柱产业发展、支持“三去一降一补”、推动产业升级、服务新经济发展。

【案例 1】云南信托助力深圳市坪山新区正奇工业区旧改项目

云南信托成立的“云信智兴 2017-13 号单一资金信托项目”, 资金用途为用于深圳市坪山新区正奇工业区旧改项目的拆迁阶段, 总额为 150000 万元。该项目属于深圳市城市更新单元项目, 该城市更新单元面积 45468 平方米, 拆除用地面积 45321.3 平方米, 开发建设用地面积 28495 平方米, 计容积率建筑面积 165269 平方米, 其中住宅 152654 平方米 (含保障性住房 12336 平方米), 商业 11071 平方米, 公共配套设施 1544 平方米。公司将款项用于该项目, 从而大大提高了深圳市城市更新的速度, 因拆迁地块现状为工业厂房, 因此改善和优化了生产和生活环境, 加快了深圳市城市发展, 有效解决深圳市经济旧房改造问题。

【案例 2】云南信托助力深圳市坪山新区世界塑料厂城市更新单元项目

云南信托成立的“云信智兴 2017-23 号单一资金信托项目”用于坪山新区世界塑料厂城市更新单元项目拆迁阶段建设，总额为 60000 万元。项目总用地面积为 121383.3 平方米，总容积率为 5.36，总计面积为 392500 平方米，总建筑面积为 579296 平方米。公司将款项用于该项目，从而大大提高了深圳市城市更新的速度，改善和优化了生产和生活环境，加快了深圳市城市发展，进一步加快了深圳市经济园区拆旧建新的步伐，有效解决深圳市经济园区旧房改造问题。

【案例 3】云南信托助力深圳市坪山新区坑梓街道龙田路口城市更新单元项目

云南信托成立的“云信智兴 2017-24 号单一资金信托项目”用于坪山新区坑梓街道龙田路口城市更新单元项目拆迁阶段建设，总额为 146150 万元。项目总用地面积为 23569.8 平方米，总容积率为 4.7，总计容面积为 110000 平方米，总建筑面积为 135243 平方米。公司将款项用于该项目，从而大大提高了深圳市城市更新的速度，改善和优化了生产和生活环境，加快了深圳市城市发展，进一步加快了深圳市经济园区拆旧建新的步伐，有效解决深圳市经济园区旧房改造问题。

【案例 4】云南信托助力青岛市城镇化建设

云南信托成立的“云信智兴 2016-40 号单一资金信托”规模 5 亿元，用于山东省青岛市中韩片区整村改造车宋社区安置区项目以及为中韩片区整村改造东韩社区安置区项目。东韩社区安置区项目占地面积 72461.5 平方米，总建筑面积 233649 平方米，共 1688 个住户，16 栋 18-21 层高层住宅；车宋社区安置区项目占地面积 102630 平方米，总建筑面积约 336416.19 平方米，共 2140 个住户，总栋数 22 栋。该项目建设将彻底改变该区域现状，成为规划布局合理，设施齐全的现代化社区居住环境，进一步提高社会管理水平；改善居民的居住条件，提高生活质量，建成后居民将告别设施落后拥挤脏乱的环境；有利于加快城镇化建设，实现该区域的发展。

（五）努力服务中小企业需求

小微企业是国民经济发展的生力军，在稳定增长、扩大就业、促进创新、繁荣市场和满足人民群众需求等方面，发挥着极为重要的作用。云南信托深刻认识到，加强小微企业金融服务，是金融支持实体经济和稳定就业、鼓励创业的重要内容，事关经济社会发展全局，具有十分重要的战略意义。因此，云南信托于 2014 年根据《国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见》(国办发(2013)87号)、《中国银监会关于支持商业银行进一步改进小企业金融服务的通知》(银监发(2011)59号)、《中国银监会关于支持商业银行进一步改进小型微型企业金融服务的补充通知》(银监发(2011)94号)等规定，特别制定了单一类小型微型企业信托融资业务审批指引。

此外，为深入贯彻落实党的十九大、中央经济工作会议和全国金融工作会议精神，着力缓解小微企业金融服务供给不充分、结构不均衡的问题，云南信托于 2017 年 8 月成立了“云南信托普惠 73 号梦哆啦单一资金信托”，该信托产品旨在为小微企业的日常经营活动提供现金流支持，截至 2017 年末，已通过该信托产品向小微企业累计发放了 1700 万元经营贷款，共计 11 家小微企业的生产经营得到了保障，为金融支持小微实体贡献了一份力量。

公司通过信托贷款方式与多家银行、券商合作，为中小企业提供资金支持，涉及食品、家居、文化、旅游、电力、教育等多个领域。截止年末，公司向小微企业放款共计 12 笔，涉及 12 个融资企业，金额共计 136050 万元。

2017 年，公司向小微企业放款涉及近 30 个融资企业，金额共计 5.67 亿元以上。以“云南信托普惠 73 号梦哆啦”为例，截止 2017 年年末，剩余贷款本金为 1447.68 万元，累计放款 18 笔，服务小微企业十家。为小型的餐饮公司提供企业经营贷款，帮助快餐店、火锅店、小餐厅提供贷款支持，以帮助餐饮类小企业购买食材、改善经营环境、

实现经营资金周转，信托实实在在参与到餐饮，服务于实体经济。

【案例 1】 云南信托设立云信智兴 2017-356 号单一资金信托项目助力山东省多地市中小企业发展

中小企业是我国国民经济的重要组成部分，作为市场机制中最直接参与者和经济发展的重要载体，反映了经济分散化、多样化性质的内在要求。中小企业以其灵活而专业化的生产和经营，一方面提供了一些日常的生产生活资料，活跃经济环境；另一方面，为大型企业提供补充产品，形成资源优化配置，大大节约了成本，减少了风险，增强了盈利性。

2017 年期间，云南信托与恒丰银行合作调研，设立单一资金信托开放式项目以支持山东省多地市近 53 家地方中小企业经营发展。为分布于水利、环境和公共设施管理业；批发和零售业；电力、燃气及水的生产和供应业；农、林、牧、渔业；建筑业；制造业；交通运输、仓储和邮政业等各个行业的地方中小企业提供了近 38 亿信托资金。项目筛选支持了一些新能源、新材料、生物科技等战略性新兴产业方向的优质企业发放绿色信贷，支持当地业绩优良、具潜力的中小实体企业生存发展，积极的推动企业持续经营、转型，促进当地经济发展和民生就业。

【案例 2】 云南信托助力本地中小企业发展

长期以来，小微企业由于缺乏政府背景、经营规模小等原因，即便经营的是民生工程，也面临着融资难、融资贵的难题。作为昆明本地最大海鲜市场的管理方——昆明吉亨龙商贸有限公司，也面临着同样的问题，导致自身发展缓慢。在昆明市内建立多个海鲜市场，以便为广大市民提供更多优质产品的愿望也因为资金短缺而一再推迟。

2016 年，云南信托通过“云信智兴 2017-128 号单一资金信托”为昆明吉亨龙商贸有限公司提供了 6000 万元的信托贷款，资金用于其扩大经营及补充流动资金。利用该笔融资，昆明吉亨龙商贸有限公

司先后在昆明北市区、南市区开立了 2 座全新的海鲜市场，不但拓展了经营规模，也将民生服务的半径进一步扩大。

【案例 3】云南信托助力江苏地区中小微企业发展

2017 年 12 月 05 日，云南信托作为发行人和受托管理机构，协助昆山农商行在银行间市场成功发行“昆泰 2017 年第一期信贷资产支持证券”（简称“本资产支持证券”）。本资产支持证券系由昆山农商行作为发起机构和委托人，以其行内中小微企业借款债权及其附属担保权益作为入池基础资产，在银行间发行的行内首单以支持江苏地区实体中小微企业经营发展为目的的信贷资产支持证券。其中，本资产支持证券项下共计 41 家中小微实体企业，对应贷款笔数为 51 笔，主要分布于电器机械和器材制造业、零售业、金属制品业、化学原料和化学制品制造业以及造纸及纸制品业、制造业、零售业等 19 个实体行业。本资产支持证券的成功发行有助于昆山农商行盘活中小微企业信贷资产，并进一步支持了当地优质、具有潜力的中小微企业的发展，促进了当地实体经济持续健康发展和民生就业。

三、全面防控金融风险

云南信托 2017 年度坚持守法合规经营、全面加强内控体系建设，认真落实“三三四十”等专项治理及信托登记、保障基金相关要求，全面防控金融风险。

截止 2017 年末，公司存续的信托业务风险状况均为正常，已到期的信托项目均能按期兑付，信托报酬均能足额收取，未出现不良资产，也未出现风险项目或风险事件。

（一）不断提升行业监管水平

云南信托在 2017 年工作中严格根据中国信托登记有限责任公司相关规范性要求落实公司内部信托登记工作，全年累计开展各类信托登记业务 720 笔。为确保信托登记工作的顺利运行，公司明确了投资运营中心作为牵头部门，并由专岗人员经办信托登记。年内共组织开

展了 2 次信托登记全员培训，根据登记中的共性问题，梳理汇编了《信托登记制度汇编和常见问题》发送全体员工，确保了公司信托登记工作的顺利开展。

信托登记运行初期，由于登记细则未明确，经常会碰到各类实务性填报问题。公司登记经办人员实时与信托登记公司的审核老师保持积极有效的沟通，做好记录。对于整理清楚的登记流程和填报规则，及时形成文字性的材料反馈给填报人员，保证登记工作的高效与准确。

（二）全面加强内控体系建设

云南信托坚持“合规人人有责，风控创造价值”的基本理念，通过事前调查、事中控制、事后检查实现对每笔业务时间、空间上的全程管理，按照国家法律法规和监管部门的有关要求开展业务，在识别和管理法律与合规风险过程中，注重将原则性和灵活性相结合。2017 年，公司加强了对业务可行性分析、交易结构设计、法律文件审查等环节的法律与合规风险的审查和管理，确保公司在依法合规的前提下审慎展业。

2017 年度，结合监管要求和公司实际情况，共完成了 21 项制度建设建设工作。公司全面加强内控体系建设具体工作如下：

1. 董事会

董事会对公司经营活动的合法合规性负最终责任，履行以下管理职责：

- （1）审议批准公司的重大政策，并监督政策的实施；
- （2）对公司管理法律风险的有效性作出评价，以使法律风险得到及时有效的防控；
- （3）授权董事会下设的风险控制委员会对公司法律风险管理进行日常监督；
- （4）公司章程规定的其他管理职责。

董事会会议每年度至少召开二次，董事会召开临时会议，可以另

定召集董事会的通知方式和通知时限。董事会会议由董事长召集和主持；董事长因特殊原因不能履行职务时，由副董事长或者董事长指定的其他董事召集和主持。董事会会议应当由二分之一以上董事出席方可举行，实行一人一票的表决制度，作出决议必须经全体董事的过半数同意通过。重大投资、重大资产处置、变更高级管理人员和利润分配方案等重大事项须经三分之二以上董事同意通过。

董事会下设风险控制委员会，风险控制委员会负责进行公司法律风险防控制度的建设、审查公司重大业务的法律风险、在公司内部长期进行法律教育、及时向董事会或高级管理层提出相应的意见和建议，监督合规政策的有效实施。

2. 监事会

监事会负责监督董事会和高级管理层法律风险防控管理的职责履行情况。

监事会会议至少每年召开两次，由监事长召集并主持。监事长因故不能履行此项职责时，应委托一名监事召集和主持。监事会决议由全体监事二分之一以上同意通过。

3. 高级管理层

高级管理层负责统筹管理公司的各项法律风险防控工作，履行以下管理职责：

(1) 结合公司实际情况制定法律风险防控相关政策，并根据法律风险管理状况以及法律、规则和准则的变化情况适时修订相关政策，报经董事会审议批准后传达给全体员工；

(2) 贯彻执行法律风险防控相关政策，确保发现违法违规事件时及时采取适当的纠正措施，并追究违规责任人的相应责任；

(3) 明确合规管理部门及其组织结构，为其履行职责配备充分和适当的合规管理人员，并确保合规管理部门的独立性；

(4) 确保法律合规专职部门与内部审计部门以及其他相关部门

之间的工作协调；

(5) 及时向董事会或其下设委员会、监事会报告任何重大违法违规事件；

(6) 公司章程规定的其他职责。

4. 相关部门

公司承担法律风险管理职能的部门主要由合规风控部、审计稽核部组成。

合规风控部是公司全面法律风险管理工作的归口管理部门，负责建立健全公司法律风险防范制度体系，负责公司法律风险管理制度执行情况的监督，对公司拟推出的各项信托产品进行合规与风险审查，对公司经营管理活动中的各类法律风险实施有效的事前评估和过程监控，有效防范、化解和降低公司法律风险。

审计稽核部负责对公司内部控制和各项业务法律风险管理状况进行监督评价，并按照公司规定向董事会报告。

5. 内控培训

公司已建立常态化的法律培训机制，相应培训考核机制已初步完成。培训负责部门为合规风控部和人力资源部，培训覆盖公司全体员工。培训内容包括但不限于法律法律、监管政策、司法解释、司法判例、行业惯例等。培训频次不低于1次/月。2017年针对内控制度培训累计开展2次，累计参加人数105人。

(三) 持续强化依法合规经营

2017年度，结合监管要求和公司实际情况，共完成了21项制度建设建设工作。完成合规自查、风险排查等工作情况如下：

1. 完成2017年度案防工作自我评估

公司董事会能够把案防工作视作经营管理战略的重要组成部分和公司的重点工作进行规划、安排，监事会能够起到监督董事会和高级管理层案防工作的作用，公司高级管理层明确指定了合规风控部为案防

工作的牵头部门，配置有效履行案防职能的资源，并确保案防工作得到有效配合。公司 2017 年进一步建立健全责任追究机制，强化落实案防工作要求；按照监管部门有关规定统计违法违规行，未发现违法违规行。

2. 积极开展法治宣传教育工作情况

公司党委、高级管理层高度重视《中国银监会云南监管局关于印发云南银行业系统开展法治宣传教育第七个五年规划(2016-2020 年)的通知》(云银监发〔2017〕2 号)和《中国银监会云南监管局关于报送“七五”普法规划和年度法治宣传教育工作情况的通知》(云银监便函〔2017〕55 号)要求，积极部署和组织落实，指定合规风控部负责落实法治宣传工作等各项工作。2017 年度，合规风控部共发布合规传导 49 项，要求全体员工认真学习各项法律法规和监管精神，并在实际工作中认真贯彻落实。

截止 2017 年末，公司的经营情况正常，未发生风险事件或项目，全体员工尤其是全体党员能够树立信念、坚定决心，充分发挥模范作用，带头尊法、学法、守法、用法，在依法、合规的前提下审慎展业，并取得了良好成效。

3. 完成“两个加强、两个遏制”回头看整改问责工作

按照《中国银监会云南监管局办公室转发银监会办公厅关于进一步做好“两个加强、两个遏制”回头看整改问责工作的通知》(云银监办发〔2017〕18 号)的要求，结合自查实际情况，公司自 2017 年 4 月 5 日起在全公司范围内进一步开展了“两个加强、两个遏制”回头看整改问责工作。公司成立了由总裁担任组长的“两个加强、两个遏制”回头看整改问责工作领导小组，实行一把手负责制，认真对照“回头看”专项工作问题清单和相关台账，全面、逐条开展整改问责，并将整改问责情况纳入年度重点工作事项，切实做到整改不走过场，问责严肃到位。在“两个加强、两个遏制”回头看工作的自查过程中，

公司共发现问题 11 项，均已按照要求进行了整改。

4. 积极落实反洗钱各项工作

云南国际信托有限公司反洗钱工作领导小组由公司经营层及各相关部门负责人共同组成，由公司合规风控部具体负责实施相关工作，2017 年按照人民银行反洗钱工作要求开展了包括制度完善，反洗钱知识宣传等工作，积极履行了金融机构反洗钱义务。

为落实《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第 3 号）等相关监管要求，全面提升公司可疑交易识别、客户风险等级评估反洗钱工作能力，2017 年公司通过行业调研，结合信托业务的特征，采购“恒生反洗钱系统（AML）”。该系统上线运作后，大大改善公司反洗钱系统运行情况。主要实现以下功能：

（1）客户风险等级评估将实现展业前人工识别评定和项目成立后系统自动识别判断双结合的动态评估。

（2）客户证照过期提示功能。

（3）根据信托公司业务特征，结合《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第 3 号要求，公司制定相关可疑交易标准，对项目运行管理过程中产生的可疑交易实现全流程系统自动识别。为最终人工判定上报工作提供数据分析支持。

（4）建立反洗钱黑名单监测更新。

本年度，根据相关人民银行监管工作要求，将近年来颁布的相关反洗钱法律法规进行汇编，并以合规传导的形式向全公司员工进行发布学习。通过“易企秀”、云南国际信托微信公众号，向公司员工推送反洗钱宣传知识。

发放《反洗钱知识手册》，共计发放 317 份。其中，向正式员工发放 263 份，剩余部分用于昆明总部、上海办事处、北京办事处的宣传。

通过“云南信托 2017 年金融知识进万家-校园行”活动，向云南

财经职业学院在校学生进行金融知识介绍，并向其发放《深入贯彻〈反洗钱法〉增强反洗钱意识》和《反洗钱知识手册》的宣传手册。

2017年7月，公司结合年度宣传主题以及《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》相关内容和要求，采用以云信E学堂视频直播的方式，向公司全体员工进行反洗钱知识培训。根据培训的内容，对各业务部门、网络金融信息部、信托财务部、投资运营中心的基层员工开展反洗钱知识测评。本次测评参加人员共计171人，通过率100%。

公司进一步摸清了各项业务的政策边界和风险底数，下一步工作措施如下：

第一，公司将进一步加强对信托监管政策的学习和传导，规范经营行为，维护金融秩序，防范金融风险，加快业务转型，逐步培育公司的资产高效运营服务、专业投研能力、差异化创新能力和风险定价水平，切实提升服务实体经济的质效。

第二，公司将严格按照监管要求继续做好后续整改和问责工作，针对公司展业过程中新发现的问题（若有），将由公司人力资源部负责组织问责工作，具体问责方式将结合问题性质、程度及影响，采取通报批评、经济处罚等方式对相关责任人进行责任追究。

（四）有效提高风险处置能力

1. 内部风控体系的搭建情况

（1）公司业务法律风险审查机制具体可概括为“四道防线”：

第一道防线主要由业务部门搭建；

第二道防线由合规风控部、信托财务部和投资运营中心等中后台部门搭建；

第三道防线由审计稽核部搭建；

第四道防线由董事会和监事会搭建。

（2）业务法律风险管理工作流程：

- 1) 业务团队对项目可行性进行审查分析；
- 2) 合规风控部对项目进行审查并出具合规审查意见；
- 3) 业务决策委员会对项目进行分析和评估，综合合规风控部意见后对项目进行票决；
- 4) 投资运营中心对信托产品的资金交易、风控措施实施进行管理；
- 5) 审计稽核部对公司运营和资金运作进行独立风险评估。

(3) 公司法律风险审查已全面覆盖各项业务。

2017 年为有效提高风险处置能力提供制度依据，在公司各部门积极配合下完成内控制度修定、制定共计 21 个。

2. 2017 年度，结合监管要求和公司实际情况，完成各项专项治理工作情况如下：

(1) 开展信用风险专项排查工作

按照《中国银监会办公厅关于开展银行业信用风险专项排查的通知》（银监办发〔2017〕23 号）、《中国银监会云南监管局办公室转发银监会办公厅关于开展银行业信用风险排查相关文件的通知》（云银监办发〔2017〕10 号）等要求，成立了信用风险专项排查工作领导小组。通过严密排查，切实摸清公司显性或隐性承担信用风险的各项贷款、债券、投资、同业、表外、通道业务等风险敞口的信用风险底数，为有效防范和化解风险奠定基础。排查过程中发现的制度缺位问题，在 2017 年内由合规风控部牵头落实完成了信贷资产分类制度的起草和报审工作。

(2) 开展“三套利”专项治理自查工作

按照《中国银监会云南监管局办公室关于开展“三套利”专项治理自查工作的通知》（云银监办发〔2017〕24 号）的要求，公司组织开展了“监管套利、空转套利、关联套利”（以下简称“三套利”）专项治理自查与整改工作。成立了“三套利”专项治理自查与整改工作领导小组，在全公司范围内开展了自查与整改工作。在内部规章方面，

公司重视并持续做好各类管理制度、业务指引等内部规章的建设工作。经自查，公司现有的内部规章与合规机制整体上能够满足法律法规、监管政策的要求，也能够保障公司的各项管理与经营活动在依法合规、风险可控的规制下稳健发展。经自查，认为公司能够严格遵守银行业（尤其是信托业）法律法规和监管政策的各项要求，审慎开展固有业务与信托业务，有效防控各类风险，不断提高服务实体经济质效，不存在“监管套利、空转套利、关联套利”等方面的情形和问题。

（3）开展“三违反”专项治理自查

按照《中国银监会云南监管局办公室关于开展“三违反”专项治理自查工作的通知》（云银监办发〔2017〕23号）的要求，公司组织开展了“违法、违规、违章”专项治理自查工作。本次自查，全面梳理了各项内部规章制度，排查了制度与监管法律、法规、规章和指导性文件等监管规定的对接情况，审视了内部制度的全面性、完善性、合规性。重点评估了公司合规文化的塑造情况，以及公司合规意识与经营战略和风险偏好的结合、合规管理体系的建立和运行、合规行为激励等。重点评估了公司全面风险管理体系的建立和运行情况，特别是流动性风险管理情况。评估了管理及业务流程对“三违反”行为的约束力，信息系统对业务管理的支撑和各类风险的刚性控制。经自查，认为公司能够严格遵守银行业（尤其是信托业）法律法规和监管政策的各项要求，审慎开展固有业务与信托业务，有效防控各类风险，不断提高服务实体经济质效，不存在“违法、违规、违章”等方面的情形和问题。

（4）开展“不当创新、不当交易、不当激励、不当收费”专项治理自查工作

按照《中国银监会云南监管局办公室关于开展“不当创新、不当交易、不当激励、不当收费”专项治理自查工作的通知》（云银监办发〔2017〕17号）的要求，公司组织开展了“不当创新、不当交易、

不当激励、不当收费”（以下简称“四不当”）专项治理自查工作。

本次自查，全面梳理了公司的治理机制（尤其是自查和确认董事会、高级管理层是否知悉公司的金融创新业务、运行情况以及市场状况，是否能够准确认识金融创新活动的风险）、公司的管理制度与流程。重点自查了信托业务的以下四个方面：

- 1) 信托公司内部或信托公司之间的不当交易；
- 2) 信托公司与银行之间的不当交易；
- 3) 信托公司与其他资管机构（证券投资基金期货经营机构、保险机构及其持牌资管子公司）之间的不当交易；
- 4) 信托公司与非金融机构之间的不当交易。

经自查，认为公司能够严格遵守银行业（尤其是信托业）法律法规和监管政策的各项要求，审慎开展固有与信托业务，有效防控各类风险，不断提高服务实体经济质效，不存在“不当创新、不当交易、不当激励、不当收费”等方面的情形和问题。

（5）开展银行业市场乱象整治自查工作

按照《中国银监会云南监管局办公室关于开展云南银行业市场乱象整治自查工作的通知》（云银监办发〔2017〕34号）的要求，公司组织开展了银行业市场乱象整治自查工作

为做好自查工作，公司拟定了《云南国际信托有限公司“云南银行业市场乱象整治”自查工作方案》，内容涵盖了《中国银监会云南监管局办公室关于开展云南银行业市场乱象整治自查工作的通知》（云银监办发〔2017〕34号）的各项要求。对截止2017年3月末有余额的各项业务全面开展了自查。经自查，认为公司能够严格遵守银行业（尤其是信托业）法律法规和监管政策的各项要求，审慎开展固有业务与信托业务，有效防控各类风险，不断提高服务实体经济质效，不存在云银监办发〔2017〕34号文所提及的各类“市场乱象”。

2017年公司未发生风险事件。

四、服务人民美好生活

（一）忠实履行受托责任要求

云南信托 2017 年成立了专门的董事会消费者权益保护委员会统筹消费者权益保护工作开展。目前云南信托已形成董事会消保委员会牵头领导，高级管理层组织协调，消保职能部门落实开展的消费者权益保护组织管理体系，各层级架构清晰，职责明确，能够较好的推动公司消保工作的有序开展。制度层面，云南信托 2017 年共新增消保相关制度 6 篇，修订制度 3 篇。当前，云南信托已建立起较为完善的消费者权益保护制度体系，制定了 23 项与消费者权益保护相关的制度办法与实施细则，内容涵盖总括性要求、信息披露、投诉处理、宣传教育、考核评价、应急处理等与消费者权益保护相关的方方面面，相关制度内容完整，具有较强的可操作性，保障了公司消费者权益保护工作的规范开展。

客户信息安全方面，公司当前使用的 TA 系统支持客户信息的采集与录入，该系统与公司其他信息系统互相隔离，登陆需要所授权的账号与密码，非授权人员无法查询客户信息。设置的专岗人员根据客户所签署合同中的要素通过系统进行信息的集中管理。同时系统支持客户收益的分配与清算，提高数据核算的准确性与及时性。客户所签署的信托合同、认购风险申明书、承诺函等重要资料在收集过程中有专人负责跟踪及收集，待项目成立运作后按公司归档要求归入信托项目档案中，交专人专柜保管，保管期限与信托项目其他档案一致，不得少于 15 年。同时公司制定有《云南国际信托有限公司员工行为规范及违规惩处条例》，对于侵害消费者信息安全的行为将根据性质和后果进行相应的处理。

【案例】云南信托举办“金融知识进万家”宣传服务月活动

在 2017 年“金融知识进万家”宣传服务月期间公司充分利用经营场所资源进行活动组织与宣传，分别于 9 月 7 日、14 日在云南信托大厦 1 楼大厅、营业大楼外广场等地组织面向南屏街片区的集中宣传活动，通过设置咨询服务台、张贴宣传海报、向过往群众发放宣传折页等形式向公众宣传个人金融信息安全、介绍信托相关知识、理财产品双录、防范电信诈骗等金融常识，活动吸引了周边商户及过往群众的积极参与，取得了很好的宣传效果。为提升在校大学生金融风险防范意识，引导大学生正确识别与对待“校园贷”，树立正确的消费观念，保护自身合法权益，云南信托分别于 9 月 21 日、28 日走进云南财经职业学院和云南财经大学国际工商学院为千余名师生举办了专题金融知识讲座，通过丰富的案例、诙谐的表达就校园网络贷款的起源与发展、网络贷款的问题与思考、网贷风险的识别与控制以及如何正确选择使用正规金融服务等相关金融知识进行了全方面的解读。活动取得了良好的效果，听完讲座的同学们纷纷表示作为学生对各种各样的网络贷款要提高警惕，养成良好的消费习惯。云南日报对此次活动进行了报导。





（二）不断提升财富管理水平

公司秉承“诚信引领未来，专业创造价值”的理念开展客户关系管理，不断提升客户服务水平。一是产品销售阶段严格实行产品销售“双录”，“双录”签约过程中客观揭示产品费率、风险等信息，切实保护消费者合法权益；二是通过现场服务、电话服务、网络服务等多渠道为客户提供产品咨询、预约受理、建议投诉等服务；三是在信托产品运行后及时披露运行情况，让客户能够第一时间获取项目相关信息，保障金融消费者的知情权；四是不定期开展电话回访、当面访谈等形式的满意度调查，了解客户真实需求，不断改进提高；五是加强员工服务意识和服务能力，定期开展相关基层服务岗位人员专业技能培训，例如2017年7月公司开展了“沟通技巧与冲突管理”培训。通过案例教学的方式，生动讲解了日常处理客户来电和客户投诉过程中的技巧和方法。

在内部投诉处理机制方面，云南信托根据监管规定制定了较为完善的内部投诉处理机制，制度层面制定了《云南国际信托有限公司客户投诉处理管理指引》、《云南国际信托有限公司金融消费者重大突发

事件应急预案》、《云南国际信托有限公司舆情管理办法》等规定。在执行过程中客户投诉处理遵循“分级管理、及时高效、公平透明”的原则，受理渠道包括 400 热线、电子邮件、走访、书信、转办等多种形式。公司客户投诉管理牵头部门为投资运营中心，负责受理、登记、转办、协调、督办客户投诉，落实客户投诉处理质量的监督管理和评价考核。对于正常受理的客户投诉能当场答复处理的当场解决，不能当场处理的，进行受理和登记，一般于 3 个工作日内给予客户答复。特殊情况下需要延期答复的告知投诉人延期答复理由，并不超过受理投诉之日起 60 个工作日给予答复。上级单位、监管部门及其他机构转办的客户投诉，按照转办单位有关时间要求执行。

投诉管理部门还会定期对投诉情况进行统计分析，统计工作包括但不限于投诉数量、投诉方式、产品类型、服务方式、业务流程、员工行为、内部管理制度的改进情况，处理责任人等内部整改情况、客户投诉处理典型案例等。针对这些问题，客户投诉管理部门会根据客户反映的问题进一步分析和跟踪，向相关部门提出改进建议并督促落实。

【案例】云南信托积极解决 400 热线问题

12 月 4 日公司 400 热线接到客户反映投资建议权下达系统延时问题，经排查系统日志与系统供应商初步排查反馈为系统问题，系统运营商承诺将尽快通过软件版本升级解决，临时应对解决方案一是将审批时间频率从 2 秒一次更改为 1 秒一次，二是指派专人轮流盯控，对于出现问题的系统即时反馈处理，最大限度保证客户的正常使用。后续我们继续跟踪督办系统供应商进行软件升级，同时陆续发送反馈函给相关券商共同促进问题解决，客户表示满意。

（三）持续创新信托产品服务

在信托产品创新方面，云南信托持续深耕消费金融和资产证券化业务。在消费金融领域，公司依托于日趋完善的“普惠金融”系统，

与消费金融行业头部企业合作，覆盖农业、汽车、租房、教育、医美、3C 等多个场景，用高效便捷的金融服务不仅满足城镇居民消费升级需求，也帮助了农民有效提高耕种效率。资产证券化方面，云南信托作为业务排名前列的信托公司，不断发现优质资产，在通过证券化的方式降低其融资成本的同时，也为客户投资提供了更加优质的选择。公司将两项优势能力相结合，将消费金融业务形成的资产进行证券化，在助力普惠金融的同时也让真正优质的资产能够进入市场。公司与农分期联合发行了首单信托助农 ABS 产品，也成为国内第一支全面支持新型农业经营主体的场内发行的资产证券化产品。

【案例 1】天风证券-云信农分期一号资产支持专项计划

公司从 2016 年开始与农分期开展深度合作，产业优势与金融优势互补，为农户提供农机分期贷款服务。但是资金成本高一直是业务的痛点。经过一年的磨合，公司与天风证券合作发行了“天风证券-云信农分期一号资产支持专项计划”，该项目的成功发行，将扶贫助农与资本市场进行了有效融合，进一步支持了三农经济的发展。项目创新地将金融服务的支农资金与农业生产场景深度结合，在当前农村信用环境相对缺失的情况下为农业新型经营主体开辟了相对高效率、低成本的融资渠道，有效解决了新型农业经营主体融资难、生产技术落后、生产效率低下等问题。这也成为引导资金脱虚向实，业界扶植“三农”的标杆产品。

【案例 2】中电投融和融资租赁有限公司绿色资产支持票据

公司于 2017 年发行的中电投融和融资租赁有限公司绿色资产支持票据将清洁能源类租赁项目的融资租赁债权资产证券化，所募得资金全部用于风力、光伏发电等新能源公司购买租赁设备。截至 2017 年 12 月 31 日，项目募集资金已投向 25 个项目，实际累计发电量为 160,243.6 万千瓦时。该项目为控制温室气体排放和经济绿色转型提供了融资支持，以信托公司特有的方式助推清洁能源的普及，为我国

环保事业和可持续发展战略做出了自己的贡献。

云南信托自 2015 年底开始着眼于发展普惠金融服务，破解小微金融服务难题。公司经过几年的实践，自主研发了“普惠星辰”系统，做到所有客户的借贷信息精准匹配，为受益人提供清晰透明完善的借贷记录。尤其在农村金融服务领域，通过积极研究国家惠农政策，不断对现有业务模式进行调整改进，通过对现金流状况、资产压力测试、资产池结构、存续期管理等多个维度，评估分析资产状况，从而对资产进行风险定价，开发具有不同风险收益率的资管产品，打通资产端和资金端的渠道，用实际行动支持国家三农建设，普罗大众、惠及民生。

【案例 3】云南信托推出农之家农业贷款信托项目

云南信托依靠金融科技的优势，用自主开发的普惠金融系统“普惠星辰”与黑龙江线上农业服务平台农加网携手，推出了农之家农业贷款信托项目。该项目于 2017 年 3 月 30 日正式成立放款。黑龙江宝清县农民顺利地得到了期盼已久的农资贷款，并用这笔贷款团购好了当年需使用的农资，为接下来紧张有序的春耕作业做好准备。



五、积极助力脱贫攻坚

（一）精准发力推进定点帮扶

早在2015年8月上级党委部署开展“挂包帮”、“转走访”扶贫工作，分配对口帮扶大理州祥云县普湖镇云里厂村扶贫挂包任务之后，云南信托党委始终认真贯彻执行省委、省政府扶贫工作有关精神，在省国资委扶贫办的指导下，按照上级各级扶贫主管部门的要求，认真扎实积极推进“挂包帮”、“转走访”扶贫攻坚工作，2017年的重点举措如下：

1. 建立健全强而有效的组织机构以保障稳步推进各项扶贫工作

在组织保障方面，公司党委在吃透中央和省委省政府扶贫精神的基础上，建立健全强而有力的组织机构，责任落实、领导有力，稳步推进扶贫工作。

公司党委和行政领导班子早在扶贫之初就成立了云南国际信托有限公司“挂包帮”、“转走访”扶贫工作领导小组，领导小组由党委书记、公司总裁、副总裁以及总裁办、党办和综合管理总部负责人、工会主席等人组成。并且明确了工作分工和职责，确定领导小组办公室设在党委办公室，负责“挂包帮”、“转走访”扶贫日常工作。

自扶贫工作领导小组成立至今两年多以来，公司党委书记亲自挂帅，统筹全局，领导小组成员做好规划，精心部署，充分调动公司各相关部门、工会、共青团、志愿者等广大员工的积极性和主观能动性，按照省委省政府扶贫工作“五个一批”、“六个精准”和“一户一法”的要求，结合公司实际情况，每年由党委书记亲自带队到挂帮扶贫村调研指导及开展“转走访”活动，均不少于两次，以富有创造性的各种方式，开展各项扶贫工作。

2. 设立专项资金精准对接扶贫项目

结合公司属民营控股的非公经济体制特点，公司党委和行政领导班子经认真研究，开拓思路，确定了扶贫专项资金的来源渠道是：在

股东授权的资金限额内，每年安排 10 万元的专项扶贫资金投入云里厂村脱贫项目，结合当年挂帮扶贫村扶贫项目进展情况，找准对接项目，及时拨付扶贫资金，支持扶贫项目实施。

3. 创新“大爱星火公益活动+扶贫”特色扶贫模式

公司党委根据公司自身特点，创新扶贫思路，提出开展“云南信托·大爱星火公益系列活动”，以该活动为载体，扶贫为主题，把公益活动和扶贫工作有机结合起来。在公司党委牵头组织下，采取由公司各业务部门轮流承办的方式，开展扶贫公益活动。具体措施是：每年轮流由一个业务部门承办，负责拟定活动方案，通过组织开展“大爱星火公益活动”和募捐活动等方式来募集资金，所得资金作为扶贫的资金来源。这种扶贫模式很好地整合了各方资源，参与面大，覆盖范围广，宣传效应强，取得了较好的成效。

4. 结合实际情况，找准扶贫方向和重点精准扶贫

公司党委和经营领导班子根据挂帮扶贫点的实际情况和每年预算的扶贫资金额度，确定了公司扶贫的重点和方向，着力于对建档立卡贫困户的帮扶、发展教育的“智力扶贫”和贫困村基础设施建设这三个方面进行重点帮扶。在对建档立卡贫困户的帮扶方面，公司党委每年都要组织不少于两次到挂帮扶贫村看望慰问困难党员和挂帮贫困户的活动，给贫困村的困难党员和挂帮的贫困户送去物质生活上的资助和精神上的温暖。在发展教育“智力扶贫”方面，公司党委于 2017 年末设立了“云南信托大爱星火爱心助学金”，每年于元旦前和“六一”儿童节两次向挂帮村希望小学评选出来的优秀生、三好生、贫困生和留守儿童发放爱心助学金，用于资助并激励这些优秀学生和家境困难的孩子顺利完成学业。

2017 年 12 月，公司党委到挂帮村云里厂村希望小学向 36 个学习优秀及生活贫困的孩子发放了第一期助学金 7000 元，今后会一如既往地认真贯彻落实“扶贫先扶智”的指导思想，长期坚持，扎实

有效地做好此项工作。

5. 运用多种方式多渠道全方位地开展扶贫工作

自扶贫以来，公司党委根据省委扶贫开发工作会议、省国资委扶贫领导小组会议和文件精神，结合公司实际，一直积极在公司党组织、党员中深入开展“党组织联系农村基层、党员、职工联系贫困群众，党组织与贫困村党支部结对共建，基层党建与脱贫攻坚双推进”活动。2017年充分运用精准扶贫、“大爱星火公益活动”和“双联系一共建双推进”这“三个抓手”全方位开展扶贫工作，将这三项工作有机地结合在一起，通过这“三个抓手”齐头并进、协调有序地整体推动扶贫的各项工作，取得了很好的效果。

【案例 1】云南信托开展大理普湖镇云里厂村党组织共建和专项扶贫活动

2017年8月，公司由总裁田泽望挂帅，党委书记宋平带队，由公司党委委员、党支部书记、工会主席及志愿者组成的扶贫工作组一行13人赴扶贫点大理普湖镇云里厂村开展党组织共建和专项扶贫活动。此次活动一是捐赠活动，按照《开展“双联系一共建双推进”活动的实施方案》的要求，结合公司党组织和云里厂村党组织的具体情况，协助贫困村党员活动室建设，向贫困村党组织捐赠音响和书籍；二是送温暖活动，公司党组织代表、工会代表及志愿者走访慰问贫困村的贫困户老党员，走访慰问公司挂包贫困户；三是调研活动，实地察看贫困村基础设施建设相关项目情况，为扶贫资金寻找到了精准的对接项目。

【案例 2】云南信托慰问云里厂村希望小学

2017年12月，公司党委书记带领工会主席、各支部委员、党员干部和志愿者奔赴挂包贫困村云里厂村，慰问困难党员和贫困户，为云里厂村希望小学的优秀学生、三好学生、家境困难学生和留守儿童建立并发放了“云信大爱星火爱心助学金”，和学生一道，开展了“庆

元旦”联欢活动。

挂包帮定点扶贫点的困难党员、困难群众以及云里厂村受到“大爱星火云信助学金”资助的学生们都对公司的扶贫捐赠和爱心帮扶表示深深的感谢。

（二）探索产业扶贫长效机制

公司党委在产业扶贫方面也做了一些探索，主要的做法是在股东授权的资金限额内，每年安排一定的专项资金，用于重点帮扶挂帮村的产业发展和基础设施建设等方面的项目建设，截止 2017 年末，已累计投入 20 万元专项资金用于解决贫困村农户饮水、农用灌溉泵站建设以及公路扩建等问题，专项扶贫资金的及时到位为云里厂村贫困村民的饮水灌溉和交通基础设施的建设与完善解了燃眉之急。目前，每年拨付专项资金用于帮扶贫困村产业发展和基础设施建设这一扶贫内容已纳入公司党委每年的经费预算，公司党委打算今后不断扩大帮扶产业的范围和覆盖面，在产业扶贫方面持续投入，建立长效机制。

（三）广泛动员社会扶贫资源

公司党委把“云南信托·大爱星火公益活动”和扶贫工作结合起来推进扶贫工作，广泛动员了公司全体员工和员工家属及其公司客户等社会扶贫资源，取得了一定成功经验：一是找准了切入点，思路新颖，对贫困村帮扶的效果显著；二是拓展了扶贫活动参与面，在不可能人人都有机会去直接参与扶贫工作的情况下，通过“云南信托·大爱星火公益活动”和募捐活动，既多渠道募集资金，拓宽了扶贫资金的来源渠道，又使广大员工及其他社会力量广泛积极参与到扶贫工作中，向贫困村、贫困户传递了大爱星火，扶贫济困，奉献爱心，拓展了企业履行社会责任的途径和方式，通过活动，动员了全公司及社会力量，做到人人关心扶贫、人人参与扶贫；三是通过扶贫攻坚工作的宣传，坚持正确的舆论导向，营造了良好的扶贫工作氛围。公司党委在公司网站开辟了“党建园地”专栏，及时将公司的“扶贫动态”进

行宣传和报道，并及时以信息、简讯和简报的形式，向公司职工、公司客户发布扶贫进展情况，还通过《云信视野》刊物登载扶贫信息和简讯，向员工及客户宣传扶贫、动员扶贫。公司党委还将每次扶贫活动图片和宣传报道稿，制作成图文并茂的宣传推文，上传到公司微信公众群或信息桥，使公司广大员工和客户能够及时了解扶贫动态，更好地进行交流互动，使公司的扶贫攻坚工作实现了很好的宣传效应和社会效应。

自 2015 年 7 月接受扶贫任务，开展扶贫以来，截止 2017 年 12 月 31 日，公司按上级要求完成了各个阶段“挂包帮”“转走访”的各项任务，参与走访人数累计 50 余人次，被访对象累计 53 人次，向挂包扶贫点累计投入各项帮扶资金、物资和捐款共计折合人民币约为 34.80 万元，其中：投入用于改善贫困户饮水泵站建设工程专项资金 10 万元，投入用于贫困村公路基础设施建设专项资金 10 万元，其他投入用于改善基层党支部建设和云里厂村小学改善办学条件项目资金、助学金及捐款捐物等共计 14.80 万元。

目前，在省、州、县和“挂包帮”“转走访”相关挂联单位的共同努力下，云里厂村脱贫攻坚工作在基础设施建设、医疗卫生设施建设、公共活动场所建设、就学保障、安全稳固住房保障、社会保障、产业发展等诸多方面取得了重大突破和进展，在就业帮扶、金融帮扶、企业帮扶和政府及社会各界人士多重举措的爱心帮扶下，公司挂帮村的扶贫攻坚工作取得较大成效。

六、大力促进公益慈善

（一）出台《慈善信托管理办法》

云南信托在慈善法出台过程中，积极在全公司内征集意见、展开讨论，并及时进行了意见归集和回复。

（二）促进慈善信托全面发展

公司作为中国慈善联合会的会员单位，尽职尽责履行会员义务，积极参加中慈联举办的慈善信托培训，并参与探讨开展慈善信托的业务实践，2017年派员参与培训2次，并以在内部进行知识分享。

同时，公司曾发行两只公益型信托产品“爱心成就未来-稳健收益性集合资金信托计划”、“爱心稳健收益型资金信托计划”，自发行以来陆续捐赠了5所公益希望小学，后者仍在持续运转中。

【案例】爱心稳健收益型资金信托计划

“爱心稳健收益型资金信托计划”自2006年5月12日成立至今，陆续捐赠了公益信托希望小学3所（腾冲县五合乡老寨村公益信托希望小学、泸西县向阳乡卷洞门村公益信托希望小学和梁河县勐养镇芒回公益信托希望小学），为云南省贫困、落后地区的教育事业做出了贡献。

（三）大力弘扬信托志愿服务

公司的信托志愿者服务是伴随着“大爱星火公益活动+扶贫”的特色扶贫模式而成长起来的，在公司党委的带领下，以“云南信托·大爱星火公益系列活动”为载体，扶贫为主题，通过组织开展“大爱星火公益活动”和募捐活动等方式来募集资金，所得资金作为扶贫的资金来源。

从2015年8月公司接到上级部署开展“挂包帮”、“转走访”扶贫工作任务之后，公司开展了大爱星火之“滇西抗战飞虎队”、“云里厂村爱心捐赠”、“金色童年飞舞梦想”、“爱在徒步中”、“绿色出行爱在脚下”等多次志愿者爱心公益活动，按照每年至少开展两次志愿者活动的惯例，2017年“六·一”儿童节和元旦也组织了两次志愿者的公益及扶贫活动，看到公司的青年志愿者和云里厂村希望小学的孩子们一起联欢、做游戏的场景，看到孩子们纯真的笑脸，就感受到扶贫和志愿者公益活动得到了完美的结合。这种融入了员工志愿者

公益活动的特色扶贫模式一直延续至今，在两年多的实践中不仅构建起了长效机制，而且运作良好，日益成熟，取得了很好的成效，当然也得到了挂包帮扶贫点的干部、群众和云里厂村希望小学老师、学生们的欢迎、赞许和感谢，通过这种方式，动员了全公司力量，做到人人关心扶贫、人人参与扶贫，很好地履行了企业的社会责任。

七、主动支持绿色发展

（一）深入开展绿色信托业务

现在绿色发展已然成为“十三五”乃至更长一段时期内我国经济社会发展的一个基本理念，“绿色金融”作为绿色发展的重要组成部分，也越来越受到重视。

【案例 1】云南信托助力我国碳金融市场建设

习近平主席主持的深改组第二十七次会议指出，要通过创新性金融制度安排，引导和激励更多社会资本投入绿色产业，同时有效抑制污染性投资。利用绿色信贷、绿色债券、绿色股票指数和相关产品、绿色发展基金、绿色保险、碳金融等金融工具和相关政策为绿色发展服务。其中，碳金融市场的加速建设和完善作为我国 2017 年绿色发展的重点环节，对激励企业节能减排意义重大。

近年来，云南信托一直坚持响应国家号召，积极配合国家的各项政策。从 2015 年初开始进行碳交易市场的相关研究工作，在逐步认知了解碳交易运作机制和交易理念的同时，进一步发展碳资产管理能力，力求把自身打造成绿色金融产业的先驱和领导者。2016 年 6 月 22 日，云南信托通过成立“云信绿色嘉元 1 号集合资金信托计划”

（规模 1000 万元），期限 2 年，将信托计划资金用于投资潜在的或已经国家发展和改革委员会备案登记的“核证自愿减排量（CCER）”、试点地区发改委登记并能在交易所交易的碳排放配额等碳金融产品，截至 2018 年 5 月，该信托产品持有各类碳排放配额 26 万余吨。作为碳交易市场中为数不多的金融机构，云南信托为碳金融市场的建设起到

了良好的模范带头作用。

【案例 2】云南信托助力泰安市经济社会的可持续发展

云南信托成立的“云信智兴 2016-37 号单一资金信托项目、云信智兴 2017-6 号单一资金信托项目以及云信智兴 2017-7 号单一资金信托项目”用于“大汶河雨洪资源综合利用工程项目”建设，总额为 146150 万元。该项目属于泰安市城市建设工程。项目总面积 10430.1 亩，用地现状为河流水面用地 9716.4 亩，国有未利用地（河滩地）569.3 亩。国有建设用地 144.4 亩。项目不涉及占用耕地和基本农田。公司将款项用于该项目，从而大大提高了大汶河雨洪资源的综合利用能力，改善和优化河道生态环境，为泰安市经济社会的可持续发展提供强有力的水资源保障，有效解决泰安市水资源短缺问题而决定实施。

【案例 3】云南信托助力绿色金融发展

云南信托作为发行载体管理机构发行的“中电投融和融资租赁有限公司 2017 年度第一期绿色资产支持票据”，是全国首单在中国银行间市场交易商协会注册，获得绿色认证最高等级的“双绿”资产支持票据。本资产支持票据的基础资产及募资用途均为绿色项目，也是全国首单由融资租赁公司作为发起机构的绿色资产支持票据。本票据募集资金运用于中电投融和融资租赁在 18 个绿色能源项目上的融租款项发放。

（二）积极参与绿色金融研究

公司持续关注绿色金融研究，并对这一领域进行了深入解读。研发部在《供给侧结构改革背景下的信托业转型》中对绿色金融之于信托公司的意义做了探讨，并授权《金融市场研究》刊登转载。

八、有效提升人本价值

（一）持续提高人才队伍质量

截止 2017 年年末，云南信托正式员工共 266 人，其中：男 150

人，女 116 人，平均年龄 31 岁。前后台人员比例为 1.35:1。本科及以上学历人数占公司总人数的 93.23%。

（二）有效提升员工培训效果

公司在 2017 年里十分重视员工的教育发展和人才培养发展，公司制度上肯定了员工教育发展和培训的重要性，积极建立主动学习型组织，鼓励员工培训学习，在公司管理层和人力资源部的大力推动下，员工积极参与公司线上线下培训，培训认可度及满意度不断提高。

2017 年公司在线学习平台内容不断丰富，平台活跃度和使用频率均超过行业平均水平。自 2016 年公司引进时代光华完成搭建公司 e-learning 在线学习平台—“云信 e 学堂”并上线运营已两年，公司 e-learning 学习平台较去年有了进一步推广，平台活跃度和使用频率均超过行业平均水平，获得了大部分员工的认可。从数据来看，年登录使用人数 266 人，平台登陆使用率达 99.25%，全员平台全年登陆 11009 人次，全员在线学习时长 18757.49 小时，较去年增长 3565.12 小时，622 门课被员工点击学习，较去年增长 106 门。2017 年公司在云信 e 学堂的平台上增加了在线直播功能，在各部门的共同完成下共开展了 23 期，41 门“云信公开课”系列直播培训课程，直播培训时长总计达 32 小时。同时结合“云信 e 学堂”的资源将 41 门线下的“云信公开课”制作开发为“微课”形式同步上线，较去年增长 10 门课程。

公司重视新员工发展，帮助新员工融入新环境，迅速提升业务能力。新员工培训除了能够让公司的新人们了解公司业务流程体系，迅速进入状态，也能让大家感知企业的发展历程，全面认知企业状况，深刻体会企业文化，并与之契合。2017 年公司共开展了 2 期新员工培训，6 月 22-24 日在上海举办云南

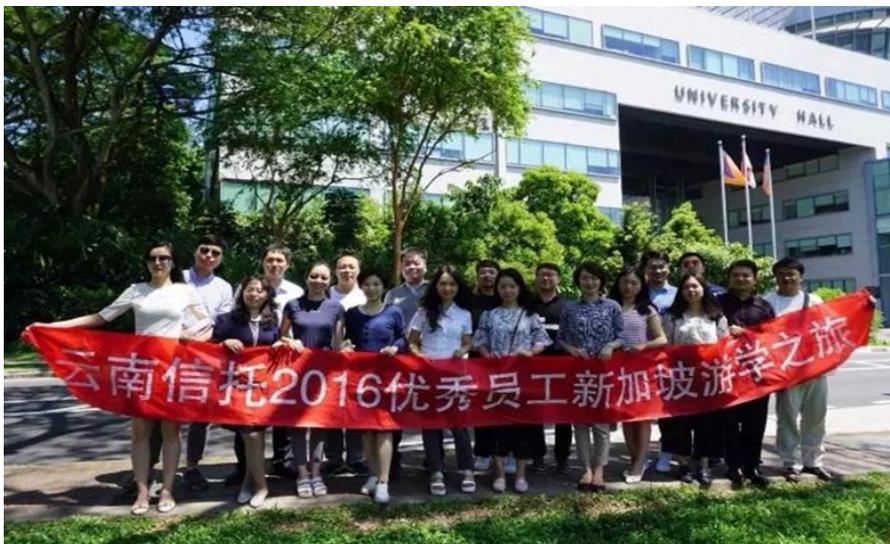
信托 2017 年第一期新员工培训，来自公司 14 个部门的 45 名新员工参加了本次培训。12 月 4-5 日在上海举办第二期新员工培训，

共有来自 11 个部门的 32 名新员工参加了本次培训。

公司注重提升中坚力量，积极开展中高层、骨干员工培训。2017 年 3 月 24、25 日、2017 年 4 月 12、13 日分别在上海、昆明两地举办了针对中高层管理人员及业务骨干员工的沙盘模拟培训课程，来自公司高管及 19 个部门的 50 名学员参加了培训。为了配合公司校招活动，公司组织 17 名公司高管及部门负责人参加了 11 月 10 日在上海举办的校园招聘相关培训。

公司关注员工职业发展，积极组织员工开展业务知识技能提升培训。本年度公司负责对接派出 28 名员工参加信托业协会全员培训，2 人参加了信托业协会 2017 年信托公司中层及业务骨干培训班。除此以外，还组织员工参加了信泽金培训、国瑞金融公开课、银行业金融工具会计准则指南骨干人员培训班、银行间市场本币交易员培训、金融业增值税最新规定解读等专项培训。云信公开课系列上线培训 41 门业务及中后台相关知识培训课程，参加观看学习人次达 3054 人次。2017 年 7 月 28 日采用以云信 E 学堂视频直播的方式，向公司全体员工进行反洗钱知识培训。根据培训的内容，对各业务部门、网络金融信息部、信托财务部、投资运营中心的基层员工开展反洗钱知识测评。本次测评参加人员共计 171 人，通过率 100%；

【案例 1】云南信托 2016 年新加坡游学之旅



2017年5月31日-6月5日公司组织17名公司年度优秀员工前往新加坡开始为期4天的游学之旅。在为期4天的新加坡游学过程中，学员与新加坡辉立证券、私人银行全球总部同业金融机构进行了深入访问和座谈交流。新加坡渣打银行大中华区私人银行业务董事总经理潘教授在新加坡南洋理工大学为17位优秀员工对资产证券化业务和家族财富管理等相关课题的做了课程讲授。

【案例2】云南信托2017年新员工培训第一期



2017年6月22日，云南信托2017年新员工培训第一期在上海正式拉开序幕，来自公司14个部门45名新员工参加了本次培训。本次新员工培训安排以综合实战课程为主，通过对各类制度的讲述，和对业务以及运营管理等方面内容的介绍，让新员工明晰了工作的轮廓，了解了各部门沟通协作的机制，为将来与公司共同发展打下了坚实的基础。在培训课程结束后，全部学员均通过了结业考核。

（三）积极维护员工各项权益

【案例】云南信托上海办公环境改造

完成华东地区办公环境改造、装修、内部装修工程的招标工作，加强对上海办公区17楼整体办公环境结构改造与装修、内部装修各施工单位的协调，完成了原有办公室的拆除复位施工，做好了临时办

公室搬迁工作。加强施工安全监管，督促施工单位及时做好安全隐患的整改工作，确保无施工安全事故发生。加强安监，消防的安全保障力度，制订新的安全管理制度、更新相关档案资料，今年共计增加摄像头6个，做到大小出入口全覆盖。落实文体设备的购置与维护制度，极大解决员工午休期间文体活动的需求，添置了PS4等娱乐设备，改造了娱乐休闲区。

（四）广泛开展员工关爱活动

每月坚持为员工发放工会准备的各项生日礼品。建好职工文化体育阵地，开展丰富多彩的文体活动。各类体育活动积极展开，今年组建了羽毛球、桌游、徒步等兴趣社团，更举办了华东区一年两次的全体性团建活动。

及时有效地了解华东区员工的婚丧嫁娶、生病工伤等情况，适时的给予慰问与帮助。华东地区共慰问了生育员工5人、结婚员工6人、住院员工2人，抚恤5人。

【案例1】“快乐工作、熔情自然”骑行徒步活动

2017年6月3日-4日在德清莫干山由云信上海联络处承办的“快乐工作、熔情自然”为主题的骑行和徒步活动，共参与员工60人。



【案例2】“乐聚团队、同心同行”骑行团建活动

2017年10月29日在巴城阳澄湖举办的“乐聚团队、同心同行”骑行和团建活动，参与人数96人。



九、持续强化责任管理

云南信托在社会责任理念的指导下，已成立社会责任工作相关小组，由公司领导担任组长，组员覆盖公司各个部门，将履行社会责任纳入高管考核体系，并体现在信托法律文件的签署过程中，从制度层面、业务开展层面确立其重要地位，从而健全公司的社会责任体系，更好地支持与监督社会责任的践行。

在十三五规划引领下，结合完善社会责任机制建设，公司进一步将社会责任理念融入行业经营管理中，不断强化履责意识，改进履责方法，提升履责能力，全面建构和落实社会责任工作。

（一）丰富信托社会责任理念

公司在《2017-2019年云南信托战略发展规划》中明确提出，将切实履行企业社会责任作为公司的发展目标之一，倡导员工积极参与如“大爱星火”系列等主动担负起社会责任的活动。

在信托理论建设方面，公司积极参与监管机构和协会举办的理论

和业务探讨活动，包括参与制定研讨《信托公司信托业务尽责指引》，连续两年参与写作信托业协会《中国信托业发展报告》，2017年撰写的《区块链在信托中的应用研究》获得协会票选第一名，为行业发展积极建言献策，成果颇丰。

在防范金融性风险方面，公司切实履行信托保障基金的缴纳工作，支持信保基金相关工作，与同业共同防范系统性金融风险的发生。

公司在2017年着力发展服务于实体经济的普惠金融业务，主要方向包括消费金融和供应链金融，在提高自身主动管理能力的同时实现“脱虚向实”，通过业务转型服务实体经济，助力供给侧改革和产业结构升级。公司已有部门专业开展消费金融业务，在行业内形成良好口碑，供应链金融领域通过以点带面的方式，使业务部门逐渐参与进来，业务规模不断增加，覆盖领域逐渐扩大，现已涉及汽车、农业、餐饮等多个行业。

公司在2017年参与了《2017年信托业专题研究报告》中《区块链在信托中的应用研究》部分的写作，对区块链的前沿发展情况、区块链技术如何应用在信托收益权流转以及衍生的互联网信托业务模式进行了深入探讨，对这一信托未来的发展趋势做了有益探索。研究成果也获得了行业同仁的一致好评，课题获得协会票选第一名。

公司还积极参与信托业协会组织的各类课题以及研究活动，如2017年信托行业发展报告撰写、2017年信托业重点课题撰写、2017年度中国信托业协会全体联络员大会组织承办工作等等。

公司通过公司网站、公司公众号、云信内刊等途径，配合公司业务转型落实对内、对外的宣传工作，通过自媒体向公众发布公司的最新动态、研究成果、公司大事件。2017年，公司企业号信息桥推文57篇，服务号推文64篇，其中12篇文章阅读次数过千。《云信视野》编辑方面，寄往各地客户共计1,510册。

年内，云南信托举办了“第一届金融租赁资产证券化探讨会”，

邀请近 80 家银行、金租公司等同业机构对于金租资产证券化业务进行全面交流、沟通，以促进公司资产证券化业务发展，接待了信托业保障基金、上海信托及湖南信托等多家同业机构的拜访与交流。

云南信托与智信平台、信托百佬会合作推送每一期的招聘广告，接受了证券时报的专访，并单独发文撰写公司“三农”金融业务的发展，公司公众号推送文章多次被“今日头条”、“金融时报”等媒体转载，与一本财经联合主办了“一本财经·农村金融闭门研讨会”，30 多家农村金融机构参与了会谈交流。

（二）优化社会责任管理机制

公司将履行社会责任纳入高管考核体系《云南国际信托有限公司高级管理人员考核管理办法（修订）》，并体现在信托法律文件的签署过程中，从制度层面、业务开展层面确立其重要地位，并将社会责任信息披露纳入相关工作人员的绩效考核当中，以督促社会责任信息的披露。

社会责任管理机制方面，公司在《2017-2019 年云南信托战略发展规划》中明确提出，将切实履行企业社会责任作为公司的发展目标之一，积极贯彻落实国家政策方针，支持小微企业发展、服务“三农”、推动社会事业发展。为了践行这一目标，公司以服务个人的消费金融和服务中小微企业的供应链金融作为突破口，通过与具有丰富经验的资产服务机构合作，深入产业，为传统金融服务不到的个人和中小微企业提供金融服务，实现普惠金融。

（三）加强社会责任信息披露

云南信托以履行社会责任为导向，不仅利用信托制度优势向医疗、环保、基础设施建设等方面发放信托贷款提供融资服务。同时，将履行社会责任纳入高管考核体系，并体现在信托法律文件的签署过程中，从制度层面、业务开展层面确立其重要地位，并将社会责任信息披露纳入相关工作人员的绩效考核当中，以督促社会责任信息的披露。

公司于 2014 年起编制企业社会责任报告，并发布于公司网站 (<http://www.yntrust.com/>)。截止目前共披露了 3 次年度社会责任报告。同时利用官方网站、内部出版物等媒介做好日常社会责任信息披露，如在公司网站开辟云信视野、党建园地、扶贫动态等栏目。

公司在 2017 年年报中设置了专门的章节板块，以披露社会责任专项内容的情况。相关内容如下：

云南信托以履行社会责任为导向，不仅利用信托制度优势向实体企业提供金融服务，还在信托法律文件的签署过程中履行社会责任告知义务。同时，将履行社会责任纳入内部控制体系里，从制度层面、业务开展层面确立其重要地位。报告期内，公司在多方面践行企业的社会责任：

公司严格遵守国家法律法规、监管部门规章、规范性文件以及公司章程，并主动接受监管部门和社会公众的监督。积极按照国家货币政策、财政政策、产业政策及其他政策适时调整经营战略，关注社会整体利益，维护国家金融秩序和金融安全。

公司坚决履行反洗钱义务，2017 年公司进一步完善了反洗钱数据报送管理、完善监测模型、完善反洗钱系统功能建设、并强化可疑交易数据人工分析工作。公司对已成立的 3072 个信托项目进行反洗钱监测，累计完成 590 名自然人客户、367 名机构客户身份识别工作。并按公司的可疑交易标准进行排查，排除可疑交易 433 笔，未发现存在可疑交易的情况。

公司主动开展案件防控工作，截止 2017 年末，累计完成项目案件风险排查 202 个。规模 6,457,337.54 万元。主要涉及地产融资项目、外聘投资顾问证券类信托项目。累计开展 4 次员工异常行为排查，排查正式员工 72 人，签署《合规责任承诺书》72 份。

公司诚信经营，自觉履行纳税义务，依法及时足额纳税，2017 年内公司实缴各种税费合计 12920.00 万元，为国家及地方财政收入和

经济发展做贡献。

公司作为专业化财富管理机构，充分发挥信托制度优势，积极开发符合社会和市场需求的信托业务及信托理财产品，不断创新服务方式，积极探索盈利模式，以信托功能满足社会理财需求，秉承“受人之托、忠人之事”的原则开展信托业务，恪尽职守，履行诚实、信用、谨慎、有效管理的义务，维护受益人的合法权益。2017年公司向受益人兑付的信托本金及收益共计1,656.51亿元，其中信托收益150.39亿元，涉及信托项目1,188个。

公司积极强化资本金管理与运用，努力创造利润，提高投资回报，为股东创造合理投资价值。2017年实现营业收入5.53亿元（同比增长22.85%），实现净利润2.48亿元（同比增长21.17%）。

公司始终把消费者权益保护工作作为公司经营发展的重要战略，近年来已逐步建立起了较为完善的消费者权益保护体系。2017年，云南信托董事会消费者权益保护委员会正式成立，形成了由消保委员会牵头领导，高级管理层组织协调，消保职能部门落实开展的消费者权益保护组织管理体系。2017年共新增、修定各类消保制度9篇，落实了公司内部覆盖全部零售部门的消保工作考核评价。积极参加了“金融知识进万家”等宣传活动，取得了较好的社会反响。

公司坚持以员工为本，构建企业文化。培育了一支高素质、高学历、年轻化、专业化的人才队伍。积极开展员工培训，提高员工职业素质和从业技能，为员工提供充分的职业发展机会。

公司每年开展“大爱星火”主题公益活动，旨在将公司的爱传播给众多需要关爱的群体，为需要的人照亮前行的路。大爱星火不仅带去大家需要的物资，教会大家学习基础金融知识，同时也带去公司对社会弱势群体的责任和关爱，提高公司职工对于社会的责任感和认同感。同时，公司通过专业的投资管理经验与信托制度完美结合，自2006年与云南省青少年发展基金会合作，推出了“爱心稳健收益型集

合资金信托计划”，并运营至今。

公司继续推进系统化办公，创建节约型社会。在全社会树立节约意识、节约观念，倡导节约文化、节约文明的大背景下云南信托积极创建节约型企业，推进无纸化办公，节约成本，降低能耗，提高效率；同时运用金融机构专业优势开展绿色碳权信托，进一步发展碳资产管理能力，力求把自身打造成绿色金融产业的先驱和领导者。

社会责任荣誉

2017年7月，公司获得证券时报社颁发的“2017年度优秀风控信托公司”、“2017年度优秀创新信托计划”。

公司特色实践

公司积极探索“三农”领域，深耕农业生产场景，始终站在农业金融的第一线。公司农分期系列产品面向规模化种植户、农机手、合作社等新型农业经营主体，为其购买农业机械设备、农业生产资料提供贷款，有效缓解了农民种植贷款难这一农业金融大问题，实现了“金融助农”。而继农分期之后，云南信托继续大力推进符合国家三农政策的普惠金融项目——会泽32号农之家集合资金信托计划。该项目将供应链金融的模式运用到业务中，通过与核心企业合作为农户发放种植贷款，不仅解决了种植过程中资金短缺的问题，还解决了取消临储后农户售粮的后顾之忧。未来，公司仍将在三农领域持续发力，发挥信托优势，让金融服务惠及更多实体。

未来展望

十九大报告对我国目前经济发展阶段定了总基调，即由高速增长转向高质量发展阶段，我国正处在转变发展方式、优化经济结构和转换增长动能的攻关期。国家经济持续转型升级、金融深化改革的背景下，信托作为金融市场的主要组成部分，在肩负服务实体经济的责任的同时，也要在经济转型的过程中谋求自身业务的转型。

2017 年的行业监管政策约束了通道业务、资金池业务等信托公司传统业务，而在 2018 年，随着各项政策的陆续出台，行业的既有格局将被打破，银行、证券、保险对信托业的冲击会进一步加剧，市场竞争将更加激烈。在竞争日益激烈的市场环境中，信托公司必须把握机遇，结合自己的优势和专长，打造核心竞争力，加速转型升级，强化风险治理，回归信托本源，寻求增长动力，实现可持续发展。

在经济高质量发展阶段，金融市场细分必将进一步加强。信托公司要做到业务的转型就要明确市场定位，需要利用自身的禀赋优势对客户进行再细分，对投资领域再细分，并且在细分领域深耕细作，高效对接资金供需双方，包括消费金融、PPP 项目、慈善信托、股权投资等领域将成为信托公司产品创新的重要发力点。

在发展创新产品、培育专业能力的同时，也要加强建设良好的合规文化，从整体上优化流程管理、强化内部控制、实现稳健经营。严格遵守国家法律法规、监管部门规章、规范性文件以及公司章程，并主动接受监管部门和社会公众的监督，以社会整体利益优先，坚决履行反洗钱义务，维护国家金融秩序和金融安全。

另外，随着我国企业和个人财富迅速增加，将产生差异化的资产管理需求。信托业应把握住这一机遇，发挥资产管理方面的专业优势，开发设计出多样化的信托产品，服务客户资产的保值增值，推动金融市场的健康发展。

在自身业务发展的同时，信托公司也应当建立健全社会责任战略定位、组织体系、指标体系等方面社会责任制度，定期发布社会责任报告，促进企业社会责任理念在企业内部传播，加强与社会公众的持续沟通，树立公司的品牌声誉，提升信托的良好形象。信托业将主动承担起支持实体经济的重担，让金融资源更加精准、高效的服务于经济发展。