

云南国际信托有限公司
2018 年度履行社会责任情况报告

2019 年 5 月

目录

公司简介.....	1
一、全面加强党的领导.....	3
（一）深入学习贯彻总书记系统讲话精神.....	4
（二）持续加强党的组织建设.....	8
（三）认真落实金融供给侧结构性改革要求.....	11
（四）进一步完善纪检监察机制.....	12
（五）积极开展群团统战工作.....	12
二、有效防控金融风险.....	17
（一）做好资产管理业务过渡期的风险防控，迎接大资管竞合时代的到来.....	18
（二）全面加强内控体系建设.....	19
（三）持续强化依法合规经营.....	20
（四）有效提高风险管理和处置能力.....	23
三、服务实体经济发展.....	24
（一）积极响应国家重大战略及倡议.....	25
（二）优化实体经济服务方式.....	26
（三）推动三农发展乡村振兴.....	28
（四）助力中小企业持续发展.....	29
四、服务人民美好生活.....	33
（一）忠实履行受托责任要求.....	33
（二）服务人民财产保值增值.....	34
（三）服务消费升级金融需求.....	37
（四）强化投资者教育.....	39
（五）服务民生领域发展提升.....	40
五、积极助力脱贫攻坚.....	42
（一）加强扶贫工作组组织领导.....	42
（二）深入开展扶贫慈善信托.....	46
（三）精准发力推进定点扶贫.....	46
（四）广泛动员社会扶贫资源.....	49
六、大力支持绿色发展.....	51
（一）深刻认识绿色发展理念.....	51
（二）持续创新绿色信托产品与服务.....	52
七、主动促进公益慈善事业.....	54
（一）积极提供志愿服务.....	54
八、有效提升人本价值.....	54
（一）持续提高人才队伍建设.....	54
（二）着力提升员工培训效果.....	57
九、持续强化社会责任管理.....	60
（一）丰富信托社会责任理念.....	60
（二）优化社会责任管理机制.....	61
（三）加强社会责任信息披露.....	61
（四）积极回应利益相关方利益诉求.....	62
公司特色实践.....	63
未来展望.....	64

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》。截至报告期末，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。

云南信托以履行社会责任为重要导向，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，公司将履行社会责任纳入内部控制体系，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，报告年度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。2018 年累计完成 2218 名自然人客户、318 名机构客户身份识别工作。报告年度累计发现 45 个委托人客户证照过期，其中机构客户 19 个，个人客户 26 个。客户的过期证照均已补正。

公司主动开展案件防控工作，报告年度累计完成项目案件风险排查 549 个，规模共计 14,461,000.79 万元；累计开展 4 次员工异常行为排查，排查正式员工 80 人，签署《合规责任承诺书》80 份。

公司诚信经营，自觉履行纳税义务，依法及时足额纳税，为国家及地方财政收入和经济发展做出了应有的贡献。

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。2018 年公司向受益人兑付的信托本金及收益共计 2,360.13 亿元，其中信托收益 51.75 亿元，涉及信托项目 1309 个。

公司积极强化资本金的管理与运用，努力创造利润，提高投资回报，为股东创造合理的投资价值。2018 年公司实现营业收入 6.79 亿元，同比增长 22.97%，实现净利润 2.96 亿元，同比增长 19.58%。

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。董事会消费者权益保护委员会带领高级管理层组织协调消保职能部门落实开展

消保工作。报告年度新增、修定各类消保制度 9 篇，完善了消费者权益保护内部考核机制，组织开展了 315 消保主题宣传、全员消保培训、金融普及进校园等专项活动，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。“大爱星火”不仅带去大家需要的物资，教会大家基础的金融知识，也带去公司对社会弱势群体的关爱。在活动中，公司职工提高了对社会的责任感和认同感。同时，公司将专业的投资管理经验与信托制度完美结合，自 2006 年开始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。

2018 年公司继续推进系统化办公，创建节约型企业。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，进一步提高碳资产管理能力，力求把自身打造成绿色金融产业的先驱和领导者。

一、全面加强党的领导

中国共产党的领导是中国特色社会主义最本质的特征，是中国特色社会主义制度的最大优势，是历史的必然、人民的选择，是长期执政的要求。党的十九大把“党政军民学，东西南北中，党是领导一切

的”这一重大政治原则写入党章，这是党的十八大以来推进全面从严治党党的一个根本原则，也是做好党和国家的各项工作以及全国人民各行各业共创美好未来的根本政治保证。

2018 年度，云南信托以十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的十九大、十九届二中、三中全会和全国组织工作会议、全国宣传思想工作会议精神，全面贯彻落实新时代党的建设总要求和“党要管党，从严治党”的方针，公司党委充分发挥了党组织在非公经济企业的政治功能和作用，坚持强根铸魂、固本培元，稳健有序地推进各项党建工作及扶贫工作的开展，党建工作水平和质量得到全面提升。全面加强党的领导为公司转型发展、改革创新、防范化解金融风险等各项工作提供了强有力的政治保障。

（一）深入学习贯彻总书记系统讲话精神

云南信托的党建工作始终按照党中央关于党建工作的路线方针政策 and 上级党委的要求，结合公司转型发展的实际情况和公司党员队伍的新特征，与时俱进、求真务实、有创新地开展工作。坚持把党的政治思想建设放在企业各项工作的首位，不断推进“两学一做”学习教育常态化、制度化，坚持不懈地用习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神武装头脑、指导实践、推动工作。

【案例 1】云南信托开展“不忘初心、牢记使命”党性教育活动

2018 年 4 月下旬，云南信托党委精心组织策划了“不忘初心、牢记使命”中共江西省委党校党性教育培训活动。公司党委委员、党支部支委、部分高管党员、部门中层干部党员以及年度优秀党员共计 16

名党员参加了这次活动。

在短短一周时间内，党员干部们系统深入地学习了十九大关于经济建设的论述、党的十九大精神学习辅导、反腐倡廉党纪法规和坚定理想信念、坚守共产党人精神追求等十九大精神实质和习总书记系列讲话精神，集中深度参与了独具特色的“专题教学、互动教学、体验式教学、现场教学、激情教学、情景教学”六种形式的教育培训活动，围绕“重温一次入党誓词、向革命先烈敬献一次花圈、重走一次红军挑粮小道、学唱一首革命歌曲、聆听一次革命传统教育课、组织一次座谈互动”这“六个一”开展了教学活动。

这次在江西南昌和井冈山革命圣地开展的党性教育活动，让参与活动的党员干部心灵得到净化、灵魂受到触动、党性得到升华、精神得到激励。参与活动的党员都撰写了培训学习心得，并将培训学习心得在公司板报和微信公众号推文上与公司全体党员及员工进行了分享。

这次活动内容丰富、主题深刻、形式新颖，在党员和公司员工中影响较大，好评度高，真正达到了用井冈山精神和党的十九大精神教育激励党员干部的实效。





图 1-1、1-2、1-3：不忘初心牢记使命党性教育活动

【案例 2】云南信托开展习近平新时代中国特色社会主义思想《三十讲》专题培训活动

2018 年 7 月 28 日，云南信托党委策划组织了以习近平新时代中国特色社会主义思想《三十讲》培训为主题的“七·一”党员主题活动暨先进党支部及优秀共产党员、优秀扶贫工作者表彰大会。

这次以“扬理想之帆，补精神之钙——习近平新时代中国特色社会主义思想《三十讲》专题培训”为主题的党员主题活动是公司党委自十九大以来组织的学习十九大精神和习总书记讲话的系列活动。这次活动邀请了云南省省委宣讲团讲师、云南省委党校哲学教研部副

主任刘轶飏教授作了题为《坚持党对一切工作的领导，毫不动摇把党的建设得更加坚强有力》的精彩讲解。公司领导、在昆中层干部、在昆全体党员及入党积极分子共 63 人参加了这次专题培训。

此次活动培训组织有力、内容深刻且结合工作实际，培训覆盖范围广，在公司反响热烈，取得圆满成功。





图 1-4、1-5、1-6：习总书记三十讲培训活动

（二）持续加强党的组织建设

做好党的组织工作是实现党的领导的基本条件，也是实现党的路线方针政策的组织保证。云南信托党委适应新时期新形势新任务的需要，在党建工作的开展中不断加强党的组织建设，确保党的各项工作任务如期顺利完成。

【案例 1】云南信托重视党的组织建设，顺应情况变化不断健全完善党的组织机构和人员配置

1. 充实党委领导班子，增补纪委书记

为进一步加强党建和纪检监察工作，贯彻落实“双向进入、交叉任职”的领导体制，健全公司纪检监察工作职能，在党委委员变动和原纪委书记卸任的情况下，2018 年 7 月，云南信托党委向上级党委——云南省国资委党委提出了关于增补党委委员和纪委书记的请示，经上级党委按照组织程序进行严格的审核和考察后，公司党委申请增

补的党委委员和纪委书记的任职资格获得了上级党委的正式批复。

公司党委领导班子的充实和纪委书记的及时增补为公司今后更好地开展党建及纪检监察工作奠定了坚实的基础。

2. 重视支部干部队伍建设，适时增补支部委员

2018年度，由于公司进行了较大的业务转型调整，人员流动性较大，公司党支部有两名支委离职，为保证基层党支部组织机制的健全和工作的正常开展，在公司党委督促指导下，所属党支部按照规定程序完成了支部支委的增补和支委的重新分工工作，增强了基层党支部的力量。

3. 不断加强基层党组织建设，实现党组织全覆盖

随着公司规模规模的扩大，北京联络处的党员人数日益增多，本着党组织全覆盖的原则，2018年10月至11月间，公司党委指导北京联络处按照党支部成立的工作程序成立了第四党支部、选举了支部委员，并指导第四党支部开始正常开展党支部的各项工作。

第四党支部的成立，实现了公司党组织的全覆盖，对加强公司基层党组织建设、发挥基层党支部的战斗堡垒作用和将来更好地开展党建工作有着重要的意义。



图 1-7：加强党的组织建设之云南信托党委支部委员培训班

【案例 2】云南信托全方位抓好党员的学习教育培训工作

2018 年云南信托党委对党员的学习教育培训工作按照“多形式、分层次、全覆盖”的原则，构建了分层次和多维度的学习教育体制，做到了党委、支部、党员骨干、党务工作者、入党积极分子学习教育培训的全覆盖，每一项工作都责任明确、落实到位。

为提高公司党员骨干的政治素养和党建工作能力，用新时期党的理论指导实践、推动工作，2018 年内，公司党委积极组织公司党员骨干参与了云南省国资委党委举办的“万名党员进党校”暨基层党组织书记、党务骨干示范培训班。

为适应新时期新形势下党建工作的需要、提高基层党务工作者的理论素养和党建工作能力、加强党支部建设、充分发挥党支部的战斗堡垒作用，公司党委结合党建工作实际情况，邀请上级党委——云南省国资委党建处的老师对公司的党委委员、各党支部支委等基层党务工作者在党建工作理论知识和实务操作方面进行了全面系统的培训。

在全体党员日常的学习教育培训方面，公司党委结合公司业务工

作繁忙的特点，采取全体党员在公司的互联网学习平台“云信 E 学堂”中自行选修党政类课程的学习方式进行日常学习，以这种灵活的学习方式使每一位党员在不影响业务工作的前提下同样达到党建理论知识学习的效果和目的。

发展党员工作是党的建设和党的基层工作中最重要的工作之一，按照公司发展党员工作的要求和计划，公司党委年内安排公司已递交了入党申请书的 4 名入党积极分子分两批参加了云南省国资委党校组织的入党积极分子培训班的培训，4 名入党积极分子全部通过了结业考试并取得了合格证书。

（三）认真落实金融供给侧结构性改革要求

云南信托党委作为非公有制企业的党组织，是党在企业中的战斗堡垒，在企业党员群众中发挥着政治核心作用，在企业发展中发挥着政治引领作用。

2018 年度，伴随着宏观经济增速放缓、实体经济去杠杆、经济发展方式转变和增长动力转换，监管部门持续加强对通道业务的监管，推动金融去通道、降杠杆，在面临严峻的外部环境和巨大的转型压力情况下，云南信托经营管理层认真贯彻落实全国金融工作会议精神，迎难而上、应对市场变化、勇于面对挑战、积极谋求转型，公司业务从原来通道类业务占比较高、主动管理能力较弱的情况向回归信托本源、服务实体经济、提高主动管理能力和提升抵御风险能力等方向转变。通过持续推进业务转型和务实高效地推进各项工作，公司逐渐形成多元化的利润增长点，取得了较好的经营业绩。

在公司经营和转型发展的过程中，公司党委在宣传贯彻党的路线方针政策、团结凝聚党员群众、维护各方合法权益、加强党的自身建设、建设先进企业文化、促进企业健康发展等方面充分发挥了非公有制企业党组织的政治功能和作用。

（四）进一步完善纪检监察机制

早在 2013 年 8 月，云南信托党委和纪委就联合制定了《云南国际信托有限公司党风廉政建设规定及实施办法》和《云南国际信托有限公司举报制度》，这两项制度为公司的党风廉政建设工作提供了制度保障。

在公司党委组织的 2018 年 4 月的“不忘初心、牢记使命”党员党性教育主题活动、2018 年 7 月的学习习总书记《三十讲》“七·一”党员主题日活动和公司各党支部以及党员的日常学习教育培训中，多次开展党风廉政建设教育培训活动，在广大党员干部和群众中营造出风清气正的廉政氛围。

公司党委和纪委在反腐倡廉工作中切实发挥好各自的主体责任和监督职责，为公司更好地开展党建和纪检监察工作奠定了坚实的基础。近些年来，云南信托无任何违反中央八项规定精神和腐败的事件发生，也从未收到关于党员或领导干部违法违规的任何举报。

（五）积极开展群团统战工作

云南信托党委充分发挥党委的政治优势和作用，不断增强党组织的凝聚力、战斗力和号召力，深入开展各项党建主题活动和志愿者活

动。

云南信托的志愿者活动是紧紧围绕着“大爱星火”公益活动和扶贫工作组织开展的，多年来，在公司党委的领导和经营领导班子的支持下，公司党委、工会、共青团充分发挥了各自的职能作用，志愿者活动已融入公司的扶贫攻坚、爱心助学及社会公益等各项活动中。

公司员工队伍年轻化（平均年龄 32 岁）、高学历、高素质的实际情况从客观上成就了公司拥有一支优秀的志愿者队伍，公司党委和经营领导班子充分发挥了整合公司资源的优势，使得业务部门和中后台的很多青年业务骨干和新生力量都加入到志愿者队伍中来，这对公司的扶贫、爱心助学及社会公益等各项工作的顺利开展起到了很好的促进作用，公司志愿者活动蓬勃开展。

【案例 1】云南信托“大爱星火”之轿子雪山志愿者公益行活动

2018 年 4 月，云南信托党委发起由党委和工会主办、信托业务三部协办的“亲近自然、为爱攀登——云南信托·大爱星火之轿子雪山公益行活动”，这次活动全程约 20 公里，海拔落差近 2000 米，历时 10 小时，路程艰辛、极具挑战性，有 60 多名青年志愿者参加了这次活动，充分展现了云信人敢于吃苦、积极向上、奋力争先的精神风貌。

这次活动共募集善款 1.3 余万元，全部用于贫困山区基础设施建设和希望小学助学。



图片 1-8、1-9：轿子雪山志愿者公益行活动

【案例 2】云南信托“大爱星火”之植树造林公益活动

2018 年 9 月，历时五个月的精心筹备，由云南信托党委和工会主办、信托业务三部承办的“云南信托·大爱星火之植树造林公益活动”成功开展，有 60 多名员工及其家属踊跃报名参加了在昆明长虫山组织的这次活动，最小的志愿者年仅 6 岁。

这次活动共植造树木 300 多株，“云信林”的植造体现了云南信托的公益价值观。云南信托将切实践行“绿水青山就是金山银山”的理念，持续推进造林绿化事业，爱绿护绿植绿，保护生态环境，共建

绿色文明，为美化绿化家乡春城尽云信人的绵薄之力。



图片 1-10、1-11、1-12：植树造林公益活动

【案例 3】云南信托“守护星空·云信大爱星火”公益活动

2018 年 8 月，由云南信托党委办公室和证券信托业务部发起，携手昆明市蒙多贝自闭症儿童康复中心和昆明市五华区护国街道办事处南屏社区，共同举办了“守护星空·云信大爱星火”公益活动。

这次活动分为两个阶段：第一阶段由云南信托青年志愿者们来到线下，走进社区，在南屏步行街世纪中心广场开展宣传活动，活动现场组织了自闭症儿童绘画作品展，向现场民众发放了自闭症科普宣传手册，帮助大家更好地去理解和关注“星星的孩子”背后的故事，还举行了现场全体人员签名墙签名仪式和自闭症儿童、社区领导、工作人员和爱心人士的文艺表演活动，这次活动吸引了很多社区居民和爱心人士的参与，取得了很好的宣传效果。

第二阶段是对自闭症儿童的画作进行爱心义卖活动，有 48 名员工及志愿者参与爱心义卖活动，募集善款 5970 元，经由证券信托业务部按照 1:1 比例配比捐赠，以及部分同事爱心捐款 151 元，合计共募集 12,091 元，全部捐赠至昆明市青少年发展基金用于“星儿帮扶”项目。

云南信托于 2018 年末获得国际救助儿童会和昆明市蒙多贝自闭症儿童康复中心的“情暖星儿、爱心天使”荣誉表彰。



图片 1-13：守护星空大爱星火活动之签名墙

二、有效防控金融风险

云南信托 2018 年度坚持守法合规经营、全面加强内控体系建设，认真落实“市场乱象专项治理”及资管新规、信托登记、保障基金相

关要求，加强内控体系建设、合规制度制定和执行、金融科技运用，有效防控金融风险。

截至 2018 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）做好资产管理业务过渡期的风险防控，迎接大资管竞合时代的到来

2018 年度，云南信托认真执行《中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、国家外汇管理局关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（银发〔2018〕106 号，以下简称“资管新规”）。资管新规于 2018 年 4 月 27 日周五下班后发布，恰逢五一假期。收假后第一天，2018 年 5 月 2 日，公司合规风控部第一时间通过“合规传导”的形式向公司全体员工进行了传导。2018 年 5 月 17 日，公司合规风控部又以“合规通知”的形式向公司全体员工发布了《关于执行资产新规的暂定合同条款的通知》。2018 年 9 月 13 日，公司制定了《云南国际信托有限公司关于资产管理业务过渡期整改计划》并向云南银保监局进行汇报，2018 年 9 月 28 日，公司又向云南银保监局提交了《云南国际信托有限公司关于资产管理业务过渡期整改计划》。根据《整改计划》，公司对不符合资管新规的项目进行逐步整改并按季起草《整改情况汇报》向云南银保监局进行汇报。2018 年 10 月 15 日，公司制定了《云南国际信托有限公司关于资产管理业务过渡期的风险防控预案》。

（二）全面加强内控体系建设

2018 年度，按照监管要求和公司实际情况，云南信托共起草、修订合规风控制度 14 项，其中：

起草制度 8 项：《云南国际信托有限公司净资本管理办法》、《云南国际信托有限公司个人信托贷款业务管理办法》、《云南国际信托有限公司消费者个人金融信息保护管理办法》、《云南国际信托有限公司信托业务合同管理指引》、《云南国际信托有限公司征信工作考核管理细则》、《云南国际信托有限公司企业征信业务管理操作细则》、《云南国际信托有限公司个人征信业务管理操作细则》、《云南国际信托有限公司投资者适当性管理制度》。

更新制度 6 项：《云南国际信托有限公司业务决策委员会工作细则》、《云南国际信托有限公司信托业务立项审批流程管理指引》、《云南国际信托有限公司证券投资业务交易对手选聘规程》、《云南国际信托有限公司证券投资信托业务投资顾问选聘规程》、《云南国际信托有限公司信托产品销售“双录”工作管理办法》、《云南国际信托有限公司征信业务管理办法》。

公司已建立了常态化的培训机制，相应培训考核机制已初步形成。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规、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。2018 年针对内控制度培训累计开展 10 次，累计参加人数 493 人。

（三）持续强化依法合规经营

2018 年度，云南信托合规风控部共发布合规传导 29 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。合规风控部更新了《中国信托法律法规汇编》《云南国际信托有限公司风控制度汇编》，确保公司员工有章可循。2018 年度，合规风控部创办《云信法务月刊》，月刊内容包括法规速递、监管动态、合规分析、案例评析、监管罚单等多个栏目，持续在公司内部深入开展合规教育宣传工作。

云南信托反洗钱系统建设、反洗钱工作措施、培训宣传的最新进展、成效如下：

1. 反洗钱系统建设

公司目前采用信托及基金行业普遍运用的 Transfer Agent 系统（客户登记系统，简称 TA 系统），运用该系统可对登记客户身份信息、账户信息等进行分类管理。业务部门经办人员在办理信托业务时需识别核对客户身份信息及账户信息，并将客户身份信息及账户信息录入 TA 系统，信托财务部及投资运营中心分别进行复核验证。

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，全面提升我司可疑交易识别、客户风险等级评估和反洗钱工作能力，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，大大改善了我司反洗钱系统运行情况。主要实现了以下功能：

(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。

2. 反洗钱工作措施

公司反洗钱工作组织架构：

公司成立了以总裁为组长、副总裁为副组长、各业务部门及职能部门负责人为成员的反洗钱领导小组；合规风控部为反洗钱工作组织协调部门；各业务部门负责人监督日常业务执行反洗钱基础工作。

公司反洗钱工作运行情况：

(1) 公司各部门办理相关业务与客户发生业务往来时，履行了解客户的职责，依据法律法规的规定对客户身份进行识别，核对委托人的有效身份证件或者其他身份证明文件，了解信托财产的来源，登记委托人、受益人的身份基本信息，并留存委托人的有效身份证件或其他身份证明文件的复印件或者影印件。

(2) 信托财务部、合规风控部在信托项目成立后，对各业务部门提交的业务信息分别复核验证，包括客户身份资料、账户信息识别。

(3) 公司建立《反洗钱工作管理办法》《可疑交易报告实施细则》

《客户风险等级划分实施细则》等制度。

(4) 全面建设升级反洗钱系统。对客户身份、可疑交易实现系统全流程自动识别。

3. 反洗钱培训宣传

2018年4月，公司以“金融机构对国家安全的责任”为主题，结合相关法律法规进行了反洗钱知识培训。反洗钱知识培训由合规风控部牵头，综合管理总部主导，于2018年4月16日以线下培训和远程电话接入的方式，向公司员工进行反洗钱知识培训。

2018年度，根据人民银行监管工作相关要求，公司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公司全体员工发布并进行学习。通过“易企秀”和云南国际信托微信公众号，向公司员工推送、宣传反洗钱知识。

2018年4月15日，以“国家安全”为主题，由合规风控部和综合管理总部联合举办，选取《国家安全法》《反恐怖主义法》《网络安全法》《核安全法》等有关国家安全的法律法规，广泛进行教育宣传活动。(1) 在公众场合开展宣传教育活动，在公司写字楼一楼大厅悬挂“捍卫国家安全，开拓新时代国家安全工作新局面”的宣传活动横幅，并在公司一楼大厅播放关于全民国家安全教育知识的宣传视频。

(2) 在公司网站上登载公司组织开展全民国家安全教育日宣传活动的专栏文章，通过互联网方式向公司客户及网络民众进行广泛宣传。

(3) 在公司自媒体公众号上推送普及关于全民国家安全教育的相关知识，并报道公司开展反恐怖融资培训的相关情况。

2018年11月1日，以发放反洗钱知识手册的方式进行宣传，向云南信托大厦内的用户发放宣传手册，开展反洗钱知识外部宣传。

（四）有效提高风险管理和处置能力

云南信托目前重点发展消费金融业务。公司于2018年9月成立了产品支持部，旨在进一步加强对消费金融类项目的风险控制。产品支持部在立项审批前对资产服务顾问的历史客户信息数据库进行尽调核验，并对其系统数据搭建评价，同时根据信托结构设计进行压力测试和现金流测算。合规风控部于2019年1月15日发布《关于开展普惠金融类信托业务的基本展业指引》。公司于2017年末逐步推广对资产服务顾问的评分制度，并于2018年8月7日起由合规风控部进行评分复核并对贷服设置评分准入门槛。公司未来拟对资产服务顾问建立集中授信制度。

为了加强风险管理工作和落实相关监管要求，公司进一步充实和优化了风险管理队伍。截至2018年末，公司合规风控部从事风险管理工作的正式员工为16人，并本着“专业化分工，精细化管理”的原则，全面梳理了风险管理的内容与职责，对风险管理人员的岗位分工进行了科学的调整。目前，风险管理人员的团队分工与协作效果良好。

【案例】云南信托“账务自动化处理机器人”正式上岗

金融行业的“科技含量”不断提升。在互联网巨头凭借科技优势不断向金融领域渗透的同时，云南信托的自主研发工作也如火如荼。

年内，云南信托自主研发的“账务自动化处理机器人”正式上岗。

该机器人系云南信托信息科技部从信托财务部入手自主打造，利用 RPA (Robotic Process Automation) 替代人工操作，将多项财务作业串联起来，实现自动化操作，再通过方便的账务查询服务，大量减少了财务的工作量。它能实现自动化模拟登陆、查询不同界面的财务数据（余额、流水）、进行数据抓取、保存等相关作业，同时能 24 小时无间隙工作，自动校验项目流水是否保存，无需人工操作，且能确保财务数据的精准。

```
# 4th: 登陆后, 模拟查询操作
def pst_login(self, response):
    print response.body
    if "验证码错误" in response.body:
        print "Login failed! Login in again!"
        url_checkcode = "https://custody.cib.com.cn/main/AddInYard/AddInImage?imageId="
        return [Request(
            url=url_checkcode,
            meta={"cookiejar": True},
            callback=self.pre_login,
            dont_filter=True,
        )]

# 登陆成功, 模拟切换到余额查询
url_balance = 'https://custody.cib.com.cn/main/custodian/BalanceQueryAction.do?FUNID=990700'
return [Request(
    url=url_balance,
    meta={"cookiejar": response.meta["cookiejar"]},
    callback=self.get_balance_prdlist,
    dont_filter=True,
)]

def get_balance_prdlist(self, response):
    prdlist = response.xpath('//*[@id="prodList"]/@value').extract()
    prdnum = len(prdlist)
    if prdnum == 0:
        print "Current Function: get_balance_prdlist"
        return
```

图 2-1：账务自动化处理机器人

三、服务实体经济发展

2018 年度，云南信托整体上能够严格落实中国银保监会、云南银保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，不断地加强“去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板”金融服务，并取得了一定的进展和成效。

2018 年度，公司能够依托信托灵活的制度优势和自身资源禀赋优势，选择适合公司深耕的业务领域，积极创新业务品种，培育自身竞争力。公司认真贯彻落实监管要求，积极支持实体经济，为小微企

业融资提供便利。截至 2018 年 12 月末，公司资金信托实收规模 1878.44 亿元（含融资类的财产权项目），其中投向实体企业金额共计 900.39 亿元，支持实体经济占比为 47.93%，服务实体经济的规模与占比明显提升。针对小微企业融资审批，开发审批系统，实现线上放款，提高审批效率。未来公司将进一步探索家族信托、慈善信托等专属业务，为社会提供专业高效的信托服务。

（一）积极响应国家重大战略及倡议

云南信托积极参与“长江经济带”、“粤港澳大湾区”等国家重大战略倡议，具体信托项目如下：

【案例 1】云南信托响应“长江经济带”战略倡议

嘉兴市位于浙江省东北部、长江三角洲杭嘉湖平原腹心地带，是长江三角洲重要城市之一。东临大海，南倚钱塘江，北负太湖，西接天目之水，大运河纵贯境内。城市处于江、海、湖、河交会之位，扼太湖南走廊之咽喉，与沪、杭、苏、湖等城市相距均不到百公里，区位优势明显，尤以在人间天堂苏杭之间著称。

云南信托通过向合格投资者募集资金，设立了“智精 1 号股权投资集合资金信托计划”投资于嘉兴智精投资合伙企业（有限合伙），该企业以投资具有成长价值的企业股权作为主营业务。

嘉兴智精投资合伙企业（有限合伙）积极响应“双创”政策，积极对健康、环保、高端制造、人工智能等成长性行业的 Pre-IPO 公司进行股权投资。股权投资一方面有利于所投企业整合、重塑上下游产业链条，另一方面还可以帮助所投企业获取新兴技术、拓展业务领域，最终为地区产业升级、国家经济持续稳定地增长贡献力量。嘉兴智精投资合伙企业（有限合伙）以股权投资为纽带，积极利用资本市场和

多种资本运作方式，大力支持国家实体经济的发展，特别是围绕所处的长江经济带地区进行业务发展，希冀通过投资于符合国家战略性新兴产业发展规划的新一代信息技术、生物产业、高端装备制造、新材料、节能环保、新能源、新能源汽车产业，促进整个地区产业升级并为地区实体经济注入活力。这同时也是云南信托作为金融机构回归金融本源、发挥服务实体经济功能的重要表现。

【案例 2】云南信托响应“粤港澳大湾区”战略倡议

1. 云南信托设立的“云信智兴 2017-70 号单一资金信托”，于 2018 年投放 3 亿元用于深圳市天安岗头城市更新项目三期。项目用地面积 214008.6 平方米，容积率约 4.43，计容建筑面积 948675 平方米。

2. 云南信托设立“云信智兴 2018-9 号单一资金信托”，规模 14 亿元，用于深圳市龙岗区龙岗街道龙新社区桥背片区城市更新单元。项目总用地面积 227857.9 平方米，拆迁范围用地面积 181153.7 平方米，建设用地面积 332544.9 平方米。

3. 云南信托设立的“云信智兴 2018-11 号单一资金信托”，规模 7 亿元，用于深圳市宝安区新安街道宝城 34-2 片区城市更新项目。项目开发建设用地面积 14093.3 平方米，计容总建筑面积 67480 平方米。

4. 云南信托设立的“云信智兴 2018-18 号单一资金信托”，将信托资金 3 亿元用于深圳市大鹏新区卓越葵涌横头、双伍村城市更新项目一期项目。项目建设用地面积 49617.9 平方米，总建筑面积 256180 平方米，计容建筑面积 182180 平方米。

（二）优化实体经济服务方式

根据党中央、国务院有关决策部署，云南信托坚持以供给侧结构

性改革为主线，深化改革、积极创新、回归本源、专注主业，进一步提高服务实体经济的能力和水平。

【案例 1】云南信托助力汽车融资租赁发展

融资租赁是集融资与融物、贸易与技术更新于一体的新型金融产业。由于其融资与融物相结合的特点，在拉动社会投资、加速技术进步、促进消费增长以及完善金融市场、优化融资结构等方面具有独特优势，在国际上已发展成为仅次于资本市场、银行信贷的第三大融资方式。近年来，伴随着经济快速增长和社会固定资产投资的持续高位，租赁行业发展迅速。融资租赁以租期与设备耐用年限接近、还租方式灵活、受限制少和有利于企业有效利用资金等特点，很快成为资本市场上一种有力的、新型的资金来源。

云南信托与行业内具备一定经验的汽车融资租赁公司合作，该公司先后斩获汽车行业流通协会“最佳汽车融资租赁产品奖”、“经营模式与服务模式创新大奖”与中国汽车金融年会“年度最佳融资租赁公司大奖”，并成为国内首家进行资产证券化的汽车融资租赁公司。2018年，云南国际信托有限公司成立云南信托-云涌 6 号集合资金信托计划，信托资金受让融资租赁公司持有的存量应收租赁款收益权，为企业提供约 7 亿元的信托贷款以支持其融资租赁业务的发展。

【案例 2】云南信托加大民营企业贷款投放

民营经济是稳定经济的重要基础，是经济持续健康发展的重要力量。改革开放 40 年来，民营企业栉风沐雨、敢闯敢干，民营经济从小到大、由弱变强，在稳定增长、促进创新、增加就业、改善民生等

方面发挥了重要作用。云南信托深刻认识到加强对民营企业的资金支持力度、优化对民营企业的金融服务，是金融支持实体经济、稳定就业和增强市场活力的重要内容。但不可否认的是，民营企业同样面临融资贵和融资难的问题，为支持民营企业发展，在风险可控的前提下，云南信托积极为狮桥融资租赁(中国)有限公司（下称“狮桥租赁”）提供资金融通，截至 2018 年 12 月 31 日，云南信托为狮桥租赁共提供信托贷款合计 278,080,000.00 元，贷款资金用途为狮桥租赁向物流企业或者物流运输司机提供购买车辆，这进一步支持了物流企业和物流行业的发展。

（三）推动三农发展乡村振兴

云南信托积极贯彻落实国家宏观政策，通过信托特有金融服务能力支持“三农”发展和新型城镇化建设。

【案例 1】云南信托支持“三农”发展

农业新品种、新机具的推广、农业机械化的使用、现代农业科技引进是农业现代化的重要载体。东明舜世现代农业发展有限公司是一家位于山东省菏泽市的，专注于农、林、牧、渔行业的专业化公司。该主要经营农作物、树木、花卉种植销售；蔬菜、瓜果种植销售及采摘服务；农副产品收购、仓储及销售；农业科技推广及培训。

云南信托与恒丰银行在充分调研后，设立资金信托，向东明舜世现代农业发展有限公司发放 8000 万元的流动资金贷款，用于补充其公司经营和农业科技推广所需流动资金，支持“三农”发展。

【案例 2】云南信托支持新型城镇化建设

1. 云南信托设立“云信智兴 2018-9 号单一资金信托”，规模 14

亿元，用于深圳市龙岗区龙岗街道龙新社区桥背片区城市更新单元。项目总用地面积 227857.9 平方米，拆迁范围用地面积 181153.7 平方米，建设用地面积 332544.9 平方米。

2. 云南信托设立的“云信智兴 2018-11 号单一资金信托”，规模 7 亿元，用于深圳市宝安区新安街道宝城 34-2 片区城市更新项目。项目开发建设用地面积 14093.3 平方米，计容总建筑面积 67480 平方米。

3. 云南信托设立的“云信智兴 2018-18 号单一资金信托”，规模 3 亿元用于深圳市大鹏新区卓越葵涌横头、双伍村城市更新项目一期项目。项目开发建设用地面积 49617.9 平方米，总建筑面积 256180 平方米，计容建筑面积 182180 平方米。

4. 云南信托设立的“云信智兴 2017-70 号单一资金信托”，于 2018 年投放 3 亿元用于深圳天安岗头城市更新项目三期。项目用地面积 214008.6 平米，容积率约 4.43，计容建筑面积 948675 平米。

（四）助力中小企业持续发展

云南信托助力小微企业，支持实体经济及供应链金融发展。

【案例 1】云南信托加大小微企业贷款投放力度

小微企业是国民经济发展的生力军，在稳定经济增长、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、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。

云南信托针对小微企业融资审批，开发审批系统，实现线上放款，提高审批效率。截至 2018 年 12 月末成立小微企业线上贷款具体情况

为：云南信托普惠 73 号梦哆啦单一资金信托，累计放款 69 笔，2018 年放款规模 4,480 万元。

【案例 2】云南信托支持供应链金融发展，为中小民营经济提供短期资金解决方案

供应链金融市场巨大，有数据预测到 2020 年，我国供应链金融市场规模将接近 15 万亿元，存量空间惊艳。供应链金融既是资本市场的最新风口，也将成为企业短期资金周转的重要资金补充方式。云南信托参与供应链金融业务，既为企业提高应收账款周转率、提供短期资金解决方案，也为资金提供了更多投资可能性，实现资金、资产双方共赢。

2018 年，云南信托经过对接资金方与资产端，为资产方提供 3 个月内的短期资金解决方案，为资金方提供了 3 个月内较高收益的资金投资渠道，2018 年内累计成立供应链金融贷款规模约 173.78 亿元，主要接触的资产方为：保理公司、融资租赁企业、核心企业，云南信托通过上述企业，将资金输入民营经济供应链条各个领域，支持实体经济发展。

【案例 3】云南信托助力供应链金融业务发展

近年来，在国内经济持续转型升级的大背景下，金融领域成为供给侧改革的重要阵地，供应链金融更是备受瞩目。尤其在产融结合、脱虚向实的政策号召下，供应链金融以其对实体经济强大的刺激及赋能作用，迅速成为振兴实体经济、推动产业升级的重要抓手。供应链金融作为社会经济的脉络，围绕核心企业覆盖其上下游中小微企业，能够打通贸易与融资环节，在信用与利益公平分配的基础上，获得资金端的支持，前景值得期待。

云南信托与围绕工程建筑龙头为核心的上游企业合作，成立供应

链金融业务，助力民营企业发展。上游企业通过向国内工程建设龙头提供施工服务，销售电器形成应收账款，云南信托通过受让应收账款实现对其的融资。2018年，云南信托-云程万理10-23号系列产品成立合计8期，规模超过3.5亿元，云南信托-新城供应链金融产品成立1期，规模超过2亿元。该类项目覆盖江苏、广东、湖北、浙江、安徽等多个省市，为上游数百家供应商提供融资便利。

【案例4】云南信托助力供应链金融业务发展

云南信托积极探索多途径服务民营企业，2018年发行的前海联捷供应链金融（金信）2018年度第一期资产支持证券，为银行间市场储架发行产品，储架规模100亿元，第一期发行规模4.81亿元。该产品共助力34家企业实现融资，行业覆盖材料销售、建筑施工等，涵盖上海、广东、湖南、江西、重庆、陕西等多个省市，发行利率4.3%。

【案例5】云南信托助力电商供应链发展

云南信托与围绕电商龙头为核心的上游企业合作，开展供应链金融业务，助力民营企业发展。上游企业通过向国内电商龙头销售手机等形成应收账款，云南信托通过受让应收账款实现对其的融资。2018年，云南信托共成立云南信托·云涌1号集合资金信托计划、云南信托·云涌4号集合资金信托、云南信托·云涌5号集合资金信托计划、云南信托·云涌7号集合资金信托计划、云南信托·云涌8号集合资金信托计划、云南信托·云涌10号集合资金信托计划及云南信托·云涌11号集合资金信托计划等7期信托产品，合计放款规模约12亿元。

【案例6】云南信托大力扶持中小汽车经销商发展

由于汽车售卖过程长，很难做到短期快速回笼资金。中小汽车经销商一般选择银行和民间借贷，但银行的发放贷款条件较严格，而民

间借贷方面利息又颇高。为解决中小汽车经销商们面临的融资难题，云南信托与汽车供应链知名服务品牌——“卖好车”联手打造多款信托产品，由“卖好车”及各汽车经销商方面以融资租赁方式形成基础债权，再将该债权批量转让至信托产品（汽车资产存放在“卖好车”专业的自建仓库进行保管），从而为中小汽车经销商间接提供融资服务。截至 2018 年末，已成立的产品有“云南信托云链 11 号京东金融卖好车集合资金信托计划”、“云南信托·京东金融卖好车 2 号集合资金信托计划”，共为 156 家汽车经销商提供了融资服务，金额达 164,440,254.00 元。

【案例 7】云南信托助力小规模物流企业发展

在物流行业中的细分市场——零担及整车一直处于极度分散的状态，市场上的大部分参与者为三方、车队或者混业经营的小规模物流企业，为了经营周转，企业往往具有较大的短期融资需求。鉴于此，云南信托与物流金融科技服务商品品牌——“凯京”联手打造了“云南信托云链 10 号凯京集合资金信托计划”，由信托产品受让保理债权（物流企业的应收账款债权），从而间接为小规模物流企业提供融资服务。截至 2018 年末，项目累计为 189 家物流企业提供融资服务，金额达 168,808,931.90 元。

【案例 8】云南信托助力新兴产业

云南信托设立云晖系列单一资金信托，于 2018 年运用信托资金共计 17065 万元，通过有限合伙企业投向新能源汽车、物流地产、发债平台，高端制造领域等新兴产业。

四、服务人民美好生活

（一）忠实履行受托责任要求

云南信托为加强消费者权益保护工作的组织领导，2018 年年初董事会消费者权益保护委员会制定了“消费者权益保护工作全年计划”，确定了以维护消费者合法权益为核心，加强组织领导、强化落实改进、完善规章制度、扩展宣传教育，推动云南信托消费者权益保护工作再上新台阶的总体思路。2018 年内消保委员会共召开了五次专题会议，讨论审议了消保工作报告、消保制度新增修订、消保宣传教育等工作事项。云南信托第五届董事会第三十四次会议也对消保工作报告进行了审议。全年共新增消保制度 2 篇，修订制度 7 篇，内容涉及消费者信息管理、双录规范、考核评价等方面。

为切实保护消费者权益，2018 年公司继续严格根据监管要求执行信托产品销售“双录”，进一步规范“双录”脚本，审计部门定期开展内部检查。年内云南信托“双录”APP 正式投入使用，可以为客户提供更便捷的在线签约双录服务。在销售签约过程中，公司完整披露产品风险、期限、投资范围、收费标准等关键信息，还根据资管新规要求新增了合格投资者的准入认定，切实保护投资者合法权益。

3 月 15 日消费者权益保护日，公司举办了消费者权益保护专项宣传活动。活动以“保护金融消费者权益，维护公平交易环境”为主题，充分利用了公司营业场所电子大屏幕投放，向广大过路群众发放宣传材料、讲解金融消费者权益相关知识，同时通过公司微信平台推

送相关消保知识以扩大宣传面。同期在公司内部举办了一场别开生面的消保趣味知识竞赛，在轻松愉快的氛围中广大员工加深了对消费者权益保护相关知识的了解，进一步提升了员工消保服务意识，取得了良好的宣传效果。

客户信息安全方面，公司制定了专门的《云南国际信托有限公司消费者个人金融信息管理办法》，对消费者个人金融信息的采集、管理和使用进行了明确的规定。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。

（二）服务人民财产保值增值

云南信托秉承“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，制定了《云南国际信托有限公司 2018 年度消费者权益保护宣传教育与培训工作计划》，有计划、有步骤地推进消费者金融知识宣传教育工作。

云南信托建立有网页端官方网站、用户端软件、400 服务热线、

400QQ、微信公众号等电子服务渠道为客户提供全方位的服务。

云南信托在办公场所（昆明市南屏街4号A座27楼）建立了销售专区，专区内配备有录音录像设备、设有醒目字体提示风险并留有投诉举报电话。在销售签约过程中工作人员会根据标准化的双录脚本充分向投资者揭示信托产品风险，完整披露所销售的信托产品的关键信息，确保投资者知晓并理解相关风险，自愿签署信托合同和认购风险申明书。录音录像设有专门的部门和人员按权限保管，并进行相应的规范。同时制定有《云南国际信托有限公司信托产品销售“双录”工作管理办法》《云南国际信托有限公司销售专区操作指引》等制度对签约双录工作进行规范。公司设有专门的审计稽核部，定期对销售双录、信息披露、产品运行等情况进行审查。

云南信托消费者权益保护办法中明确了“公司应重视残障人士、老年人等特殊群体的关爱与保护，做好相关的服务配套，提供必要的便利，有效维护特殊消费群体的公平交易权和受尊重权”。公司在营业场所提供了医药包、老花眼镜等用品，如涉及特殊群体客户我们提供远程签约、上门服务等便捷措施。

在内部投诉处理机制方面，云南信托制定了《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，该部门负

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，并在不超过受理投诉之日起的60个工作日内给予答复。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限要求执行。

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，向相关涉及部门提出改进建议并督促落实。比如2018年7月16日公司400电话接客户投诉反映认购了信托产品，但在官网上登录以后查询不到已认购的产品信息。经排查，该项目产品合同回收后相关信息正在后台录入复核确认中，已协调相关人员加急处理并第一时间回复客户，客户表示满意，后续公司在今年开通了微信端查询功能，为客户提供更方便快捷的服务。

云南信托多策并举提高客户满意度，公司提供了400电话、网络、短信、多媒体等多渠道服务为客户提供咨询、查询、预约、通知等多层次的服务。针对客户的需求和反馈不断改进工作方式和服务流程。客户服务部门不定期开展电话服务、回访满意度调查以了解客户对公司产品、服务的真实感受和诉求。

（三）服务消费升级金融需求

云南信托自 2015 年底着眼于发展普惠金融业务，大力发展消费金融业务，迄今为止累计放款金额 590 多亿元，累计服务 700 多万消费者，为他们解决了燃眉之急。云南信托的消费金融服务覆盖了农业、旅游分期、医药分期、3C 分期、小微经营贷、教育分期、医美分期等数十个消费场景。公司为促进消费金融业务的专业化、精细化发展，成立了普惠金融部，目前部门人数 40 余人，依据职能不同划分了业务组、产品组、IT 运营组等。云南信托自主研发了“普惠星辰”系统，经过几年间系统的不断更迭和完善，借助云南信托金融科技能力的提升与大数据在风险控制中的应用，实现了借贷信息的精准匹配和从线上审批、线上签约到线上放款的全线上化流程。

【案例 1】云南信托通过普惠金融点燃生命之光

疾病是人生中不得不面对的敌人，面对疾病，有的人勇敢，有的人胆怯，想要战胜疾病，除了积极的治疗还要有良好的心态，但高额的医疗费用并非所有人都能够承受，病魔常常给患者带来身体与精神的双重折磨。为了让重病患者对生活继续抱有希望、让他们拥有更好的医疗条件对抗疾病，云南信托与上海国际医药贸易有限公司携手成立了累计规模为 1,650 万元的“云南信托普惠 86 号单一资金信托”，项目资金用于向上海医药大健康云商股份有限公司推荐的借款人发放医药贷款，云南信托的医药资金贷款让众多患者得到了经济支持，延续了他们的生存希望。中国人常说，远水解不了近渴，而云南信托就为那些重病患者带来了近水，也重新点燃了他们的生命之光。

【案例 2】云南信托通过普惠金融帮助货车司机群体

中国拥有 3000 多万货车司机，货车司机群体工作流动性较大、工作时间无规律、社会保障差、大都无固定劳动关系，其在劳动报酬、法律援助、个人融资等方面很容易出现遇到困难无处求助的现象。面对这一弱势群体，云南信托与公路货运领域领先的大数据科技服务商——“货车帮”一同积极探索适合货车司机群体的普惠服务。截至 2018 年末，云南信托通过“云南信托普惠 386 号单一资金信托”和“云南信托普惠 387 号单一资金信托”两个信托项目累计向货车司机发放了 37,578,100.57 元的贷款，为广大货车司机的日常运营和消费提供融资协助，解决其燃眉之急。



图片 4-1：普惠金融帮助货车司机群体

【案例 3】云南信托搭建微信端“惠泽财富”公众号，支持线上全流程签约

2018 年云南信托新搭建微信端“惠泽财富”公众号，支持线上全流程签约双录服务以及电子合同的签署生成，为客户提供账户查询、资产分析、账户通知、咨询等服务，以电子合同替代纸质版合同，有

效节省了纸质材料的收寄。

（四）强化投资者教育

云南信托重视消费者权益保护的金融知识宣传，根据自身特点制定了金融知识宣传普及年度计划和相关预算。常规宣传方面，公司在营业场所的公共电梯、走廊、客户签约室等地放置了易拉宝、宣传横幅、宣传折页等金融知识宣传普及资料，客户可方便取阅。定期制作“云信视野”专刊赠阅客户。在公司官网设立了“信托学堂”专栏和微信公众号广泛开展金融知识宣传。

在今年“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，组织各类宣传活动四次，累计受众2,000余人。通过将常规宣传与专题讲解结合，社区群众能够便捷地获取自己所需的金融知识信息。在开展形式上，一方面针对云南信托总部所在的护国社区弱势群体开展现场金融知识讲解宣传、发放金融知识宣传材料；另一方面在活动期间坚持在每天人流量较大的时间段在办公场所设置“金融安全知识宣传角”，对前来咨询的社区居民进行金融知识讲解。专题活动方面，2018年9月27日下午，云南信托再次走进云南财经职业学院，面向1,400名2018级新生普及宣传金融知识。根据该群体社会经验较少、更容易受影响的特点，广泛引用真实案例，详细介绍了市场现金借贷基本情况、各类主流正规贷款平台、非法借贷平台的常用陷阱和不法操作手段、非法借贷给受害人带来的恶劣影响、防范非法现金贷款注意事项等内容。宣讲后也给学生发放了相关金融知识宣传材料，帮助他们加深对宣讲内容的理解，取

得了良好的宣传效果。



图片 4-2、4-3：普及公众金融教育-云南信托

（五）服务民生领域发展提升

教育关乎民生，近几年国民关注“教育公平”、“素质教育”、“高考、考研人数屡创新高”等热门话题，时代一直在赋予教育行业新的内涵。如今互联网对教育行业进行数字化改造，线上教育渗透率也在逐步提升。教育行业确定性强、市场空间大。现阶段我国上亿人口各阶段、各类型的教育需求催生了规模庞大的教育服务市场，2017 年国家公共教育支出总额就已超 3.4 万亿，教育市场整体规模保守估

计超过 5 万亿。

【案例 1】云南信托促进在线教育公平化

中国庞大的人口基数使得优质资源供需矛盾更加突出，随着在线直播和录播音视频技术的进步，随时随地均可学习的便捷性成为可能，2010 年后，国内开始涌现大量的在线教育品牌，云南信托希望能通过扶持线上教育这个版块，减小和弱化这种“师资配置的不公平”。2018 年，公司成立的“云南信托至善 3 号集合资金信托计划”以及“云盛东证系列”信托产品在在线教育领域，通过教育分期的方式，为莘莘学子提供了近 2.2 亿的教育资金，这在一定程度上帮助实现了教育跨地域和教师资源优化配置的独特价值。

“做更好的自己”——来自合作伙伴平台方的真实案例：

家住河北邢台的王女士，因仅有高中学历而在工作中处处碰壁，她决定通过自考英语本科专业来改变生活境遇。在朋友推荐下，她选择了 XX 网校学习英语，但看到课程价格是 3091 元时，收入并不高的她陷入犹豫。随后她向工作人员咨询，了解到能分期支付学费时，她选择了分 12 期支付学费，开始了学习。

在学习过程中，面对生活和工作的双重压力，她用理想来激励自己，每天抽出四个小时学习英语，上下班路上听英文，下班后学习到深夜。在一年的学习时间里，她整理了笔记 12 本，用了无数张稿纸，成功地拿到了自考英语本科学历，现在她已经从制造业企业入职到外资公司。

谈起在这段学习的感受，她说：“分期服务让我能参加学习，有

了改变自我的机会,提供的教学内容有趣而且制作精细,实用性很高”。

【案例 2】云南信托助力医疗、教育等公共事业发展

云南信托“聚信租赁一号集合资金信托计划”和云南信托“聚信租赁二号集合资金信托计划”的设立及信托资金的运用方向是向聚信租赁发放信托贷款,专用于聚信租赁主营的融资租赁业务,投放领域为医疗、教育及公共事业板块。自项目成立以来,分期对资产进行投放,目前覆盖云南、辽宁、河南等多个省市。

五、积极助力脱贫攻坚

云南信托自 2015 年 8 月开展定点扶贫工作以来,公司党委和经营领导班子高度重视扶贫工作,紧紧围绕党中央、国务院和云南省委、省政府扶贫工作政策和精神,认真贯彻落实云南省国资委党委、云南省扶贫办、云南省“挂包帮”“转走访”联席会议办等上级扶贫主管部门的各项扶贫工作安排和部署,认真扎实、积极稳健并有创新性地推进定点扶贫点大理州祥云县普湖镇云里厂村的各项扶贫攻坚工作,取得了很好的成效。

(一) 加强扶贫工作组织领导

云南信托 2018 年扶贫工作主要情况及举措如下:一是加强组织保障,健全工作机制。赋能扶贫组织机构,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、工会主席等人组成的扶贫工作领导小组来推动扶贫工作,领导小组办公室设在党委办公室,负责定点扶贫日常工作,扶贫工作领导小组充分发挥了扶贫组织

机构整合公司资源的优势,统筹推动扶贫工作;完善扶贫工作制度,建立了扶贫工作队每年不少于两次赴贫困村开展各项定点扶贫工作制度,并于2017年末设立了云南信托“大爱星火”爱心助学金,定点扶贫工作和爱心助学活动逐步常态化、制度化,扶贫攻坚、教育扶贫的影响力和参与范围都在逐步扩大;创新扶贫参与机制,通过开展“大爱星火”爱心公益活动、募捐活动等方式拓宽扶贫资金的来源渠道,扩大扶贫参与范围,着力构建公司全员关心扶贫、支持扶贫、参与扶贫的良好工作格局。二是紧扣精准扶贫,创新扶贫思路。云南信托因地因时制宜,着力于在对建档立卡贫困户的帮扶、贫困村基础设施建设和发展教育的“智力扶贫”这三个方面进行重点精准帮扶。通过这“三个抓手”精准对接扶贫点的扶贫和爱心助学工作,协调有序地整体推动各项定点扶贫工作,取得了很好的效果。三是助力智力扶贫,助学撬动教育。“大爱星火”爱心助学公益活动的开展和爱心助学金的发放,撬动了扶贫攻坚这块硬石,取得了良好的杠杆效应和巨大的社会反响。四是积极开展“双联系一共建双推进”活动。通过深入开展“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,关爱贫困村老党员,助力贫困村基层党支部建设。

2018年云南信托定点扶贫的祥云县和云里厂村都已达到脱贫出列的各项指标,并且已经通过了国家级第三方脱贫出列验收评估。





图片 5-1、5-2、5-3、5-4、5-5：扶贫图片

（二）深入开展扶贫慈善信托

2016年9月1日《中华人民共和国慈善法》正式实施，两年以来，信托公司、慈善组织及社会各界对慈善信托展现出极大热情，慈善信托数量稳步增长，模式不断创新，慈善目的持续拓宽，信托财产类型进一步拓展，慈善信托实践所依赖的法律制度体系也不断完善，为慈善信托的持续发展奠定了良好的基础。

根据民政部社会组织管理局主办的慈善中国网站公开数据显示，截至2018年12月底，全国成功备案成立了131单慈善信托，慈善信托规模达到19.95亿元。

云南信托响应政府号召，加大慈善信托项目的研究投入，助力国家贫困地区的发展。我司募集的信托资金用于国家贫困地区的教育建设，初步选定云南省贫困地区中学，为其提供教学必备设备、助其获取先进的知识理念。云南信托与云南省青基会共同作为受托人，充分调动慈善组织在慈善项目中的组织经验优势，更好地管理慈善信托项目。

在项目运行上，我司预将信托资金用于购买成都七中的网络课程，令受助学校学生在家乡有接受先进教育的机会，加大孩子们考入重点大学的机会，从教育本身入手，循序渐进的改善贫困地区的面貌，致力于缩小贫富差距。

（三）精准发力推进定点扶贫

云南信托精准对接扶贫点，帮助扶贫点改善教育环境、完善基础

设施建设。

【案例 1】云南信托“大爱星火”爱心助学公益扶贫

云南信托深谙“扶贫先扶智，扶智靠教育”之道，通过向公司员工、志愿者及其家属募捐和开展“读书献爱心”、“绿色出行，爱在脚下”单车骑行、植树造林公益活动等各种形式多样的公益活动募集爱心助学资金，并将募集资金用于向云里厂村小学的同学捐赠书籍、学习文具，为学生们订阅报纸，帮助孩子们购置学习音响设备和更换教室铁门，帮助学校改善教学环境和办学条件等等。公司扶贫工作队、志愿者与云里厂村希望小学师生一道，多次精心策划，认真组织开展了丰富多彩的“金色童年、舞飞梦想”“童心飞扬、快乐成长”和“童话新年、织梦远航”等主题活动。

自 2017 年末设立“云南信托大爱星火爱心助学金”以来，每年云南信托扶贫工作队都要于元旦前和“六一”儿童节赴扶贫点，向扶贫点云里厂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。

截至 2018 年 12 月，云南信托已给云里厂村希望小学的优秀学生、三好生、贫困生、留守儿童累计 107 名学生发放了爱心助学金共 21,200 元，学生助学金的平均获得率为 57.5%以上，助学金的覆盖比率较大。

在云南信托“大爱星火”爱心助学公益扶贫和社会各界的共同帮扶和关爱下，云里厂村希望小学多年来工作正常运转，教师工作尽职，学

生上学积极,学生无辍学现象。近三年,学校教育教学质量逐年提高,2016年9月和2017年9月均获普湖党委政府“教学质量进步奖”,2018年9月获普湖镇党委政府“教育教学质量先进集体”表彰。



图片 5-6: 云南信托“大爱星火”爱心助学金颁奖仪式

【案例 2】云南信托设立专项资金精准对接扶贫点基础设施建设
云南信托根据扶贫点的实际情况和公司每年的扶贫资金额度预算,精准确定贫困村的基础设施建设为扶贫的重点内容和方向,因此,公司于 2016 至 2018 年三年间经审慎评估后确定了具体的专项资金扶贫项目,截至 2018 年末,共拨付了专项资金 30 万元用于贫困村基础设施的建设。

2016 年云南信托帮扶的 10 万元专项资金用于李家、仓房、中村三座抽水站建设,受益人口 720 人,灌溉面积 200 余亩,有效提升了云里厂村农田水利设施。2017 年帮扶的 10 万元专项资金用于撒么箐组公路路基扩宽、挡墙建设,受益人口 89 人,有效改善了撒么箐到组道路,方便了群众出行。2018 年末总裁办公会审议通过拨款 18 万

元，用于扩建村医务室（其中：2019年1月15日已拨付10万元，剩余8万元拟于2019年上半年进行拨付），这将大大改善云里厂村的医疗设施水平，强化医疗保障。专项资金的投入帮助扶贫点云里厂村解决了各项基础设施建设的瓶颈和燃眉之急。

（四）广泛动员社会扶贫资源

截至2018年12月31日，云南信托赴挂包点云里厂村开展扶贫工作累计人数为115人，向挂包扶贫点云里厂村累计投入各项帮扶资金、物资和捐款共计折合人民币约为57.92万元，投入用于改善基层党支部建设和云里厂村希望小学改善办学条件项目、捐款捐物及扶贫工作经费等18.6万元，其中：2018年赴挂包点开展扶贫工作人数为32人，直接投入挂包扶贫点“双联系一共建双推进”帮扶资金3.8万元（其中：资金投入3.28万元，物资折款0.52万元），投入“大爱星火”爱心助学金2.12万元，资助了107名云里厂村希望小学的优秀生、三好学生、贫困生和留守儿童。

云南信托的公益慈善活动和扶贫攻坚工作是紧密联系在一起，自2015年8月开展扶贫工作以来，公司党委率先提出了“大爱星火爱心公益活动+扶贫”的特色扶贫模式，以公益活动为主体，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。这种特色扶贫模式，拓展了扶贫活动参与面，

使广大员工群众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、奉献爱心的积极信念，拓展了企业履行社会责任的途径和方式，通过“大爱星火公益活动+扶贫”的各种活动和形式多样的宣传报道，动员了全公司力量，构建了人人热心公益慈善活动和人人参与扶贫、人人关心扶贫的组织体系。

【案例 1】云南信托爱心助学金的设立及爱心助学制度的形成

云南信托于 2017 年 10 月设立了“大爱星火爱心助学金”，制定了《云南信托“大爱星火”爱心助学金管理办法》，建立了“大爱星火爱心助学”公益模式，于每年元旦前和“六一”儿童节由爱心扶贫工作队和志愿者前往扶贫点云里厂村希望小学开展爱心助学活动，精准帮扶云里厂村希望小学的优秀生、三好学生、贫困生和留守儿童，这种爱心助学公益扶贫模式体现了思想引领扶贫的重要性，积极传播了脱贫攻坚和爱心助学的正能量，建立了关爱贫困村希望小学儿童健康成长、学有所帮、学有所成的长效机制，在当地起到了一定的示范效应。

【案例 2】云南信托 2018 年开展的扶贫及爱心助学公益活动

2018 年“六一”儿童节前夕和 2019 年元旦前夕，云南信托党委率领党员及志愿者组成的爱心扶贫工作队两次赴扶贫点云里厂村开展定点扶贫和爱心助学活动，同时开展了“双联系一共建双推进”活动，志愿者们与云里厂村希望小学师生一道，精心策划，认真组织，共同开展了丰富多彩的“童心飞扬、快乐成长”“六一”儿童节联谊活动和“童话新年、织梦远航”元旦庆祝主题活动。这些活动让扶贫点和希望小学的师生们感受到云南信托扶贫和爱心助学的温暖，使扶

贫和志愿者爱心助学工作常态化、制度化。

开展“六一”儿童节联谊活动时，祥云县委县政府的领导和县联席会议办的同志都参与了这次活动，当时公司党委和祥云县多家媒体对云南信托赴祥云县普湖镇云里厂村开展扶贫和“大爱星火”志愿者公益活动事项都进行了专题报道，在当地引起了很大的反响。

六、大力支持绿色发展

金融支持实体经济发展是信托公司的立业之基。落实污染防治攻坚战和生态文明建设是金融机构义不容辞的责任。信托公司可以发挥制度优势和市场机制优势，在广泛筹集资金、提供风险管理工具和提高资金使用效率三个方面来为国家绿色产业的发展和传统产业的绿色转型升级提供有力的支持。

（一）深刻认识绿色发展理念

云南信托始终将节约资源、保护和改善生态环境贯穿于业务开展、内部管理及日常运营管理的全过程。

中国信托业协会组织的绿色信托标准制定研讨会于2018年10月25日在京召开。会议邀请到中国银保监会政研局和人民银行研究局领导到会指导。云南信托作为8家绿色信托标准制定工作组成员单位代表之一参加了会议。

会议指出，信托公司开展绿色信托业务、积极助力污染防治是协会贯彻落实“三大攻坚战”的重要举措之一。信托业协会将积极推进

绿色信托标准研究制定工作，引导更多信托公司科学、有效开展绿色信托业务实践。信托公司应做好宣传培训工作，让绿色信托的概念贯穿公司治理的管理决策和体制机制层面、落实到员工行为和企业文化的构建层面，促进社会经济和环境的和谐发展。

（二）持续创新绿色信托产品与服务

云南信托深入贯彻执行十九大绿色金融精神和绿色金融政策，持续创新绿色信托产品与服务。

【案例 1】云南信托助力工业废物资源化利用与处置

云南信托设立“云信智兴 2018-2 号单一资金信托”，规模 4,591 万元。信托资金用于向借款人莱芜德正环保科技有限公司发放项目贷款，资金用于“莱芜德正工业废物资源化利用与处置项目”的建设。

“莱芜德正工业废物资源化利用与处置项目”立足莱芜市高新区精细化工与新材料产业园，以莱芜为中心，建设以焚烧、综合处理、物/化处理为核心的现代化危险废物处理处置中心，并辐射周边鲁中地区，为推进山东省危险废物污染防治规划方案的实施做出贡献。目前该项目是莱芜市唯一具备综合处置工业废物能力的企业，它建成投产后将极大改善莱芜市的投资环境，为广大工业企业解决后顾之忧。莱芜市政府、高新区对该项目极为重视，为莱芜市重点项目。

【案例 2】云南信托缓解水利工程公司资金压力

云南信托设立“云信智兴 2018-13 号单一资金信托”，规模 5 亿元，资金用于向水发集团有限公司发放流动资金贷款，用于补充日常营运资金需求、偿还到期金融机构借款及其他债券。水发集团有限公

司所属行业为水资源管理，主要负责山东省内水利国有资产的运营管理和重点水利工程的投融资，及省内外涉水项目和相关产业的投资开发和经营管理。

【案例 3】云南信托支持能源新技术发展

中海外能源科技（山东）有限公司是一家经营能源新技术、新工艺、新产品的开发和技术服务，销售化工产品（不含危险化学品、监控化学品及国家专项许可产品），普通货物进出口的能源化工企业。

2018 年，云南信托为顺应国家支持新能源技术、工艺等政策，经过审慎调研，决定支持该企业发展，累计为中海外能源科技（山东）有限公司提供 6 亿信托资金，以支持企业的日常经营周转，推进企业内部新技术、新工艺、新产品的开发，担保方式为保证担保。

【案例 4】云南信托助力湖州市水环境改善

湖州市是浙江省下辖地级市，是“长三角城市群”成员城市、环杭州湾大湾区核心城市、G60 科创走廊中心城市，地处浙江省北部，东邻嘉兴，南接杭州，西依天目山，北濒太湖，与无锡、苏州隔湖相望，是环太湖地区因湖而得名的城市。湖州市与水有不解之缘，水环境的优良与否十分重要。

2018 年 11 月，云南信托通过“云信智兴 2015-119 号（第 31 期）单一资金信托”向湖州吴兴南太湖建设投资有限公司发放 15,000 万元的项目贷款，用于湖州市东部新城（东片区）水环境综合整治工程，积极助力湖州当地水环境的改善，让金融着力于环境保护，让金融闪烁着绿色的光芒。

七、主动促进公益慈善事业

（一）积极提供志愿服务

云南信托不定期组织员工开展志愿者活动、金融知识普及等方面的工作。

【案例】云南信托面向社会人士普及金融知识

2018年9月27日下午，云南信托再次走进云南财经职业学院，面向1,400名2018级新生普及宣传金融知识。根据该群体社会经验较少、更容易受影响的特点，广泛引用真实案例，详细介绍了市场现金借贷基本情况、各类主流正规贷款平台、非法借贷平台的常用陷阱和不法操作手段、非法借贷给受害人带来的恶劣影响、防范非法现金贷款注意事项等内容。宣讲后也给学生发放了相关金融知识宣传材料，帮助他们加深对宣讲内容的理解，取得了良好的宣传普及效果。

八、有效提升人本价值

（一）持续提高人才队伍建设

截至2018年12月31日，云南信托共有员工320人，男168人，女152人，平均年龄32岁。前台人员194人，中后台人员118人，公司高管8人，本硕博学历人数共计303人，占比95%。

2018年公司注重业务及战略重塑，以社会招聘和校园招聘作为双翼，坚持人才引入，加大人才筛选范围，严把招聘关，提高人才质

量。公司重视员工的教育发展和人才培养发展，持续加强人才队伍建设，员工培训效果得到有效提升。通过成立新部门，完善公司内部职能，为转型提供组织支撑，并分类实施考核激励，促进人才队伍发展，促进公司战略目标达成。

【案例 1】2018 年云南信托英才计划

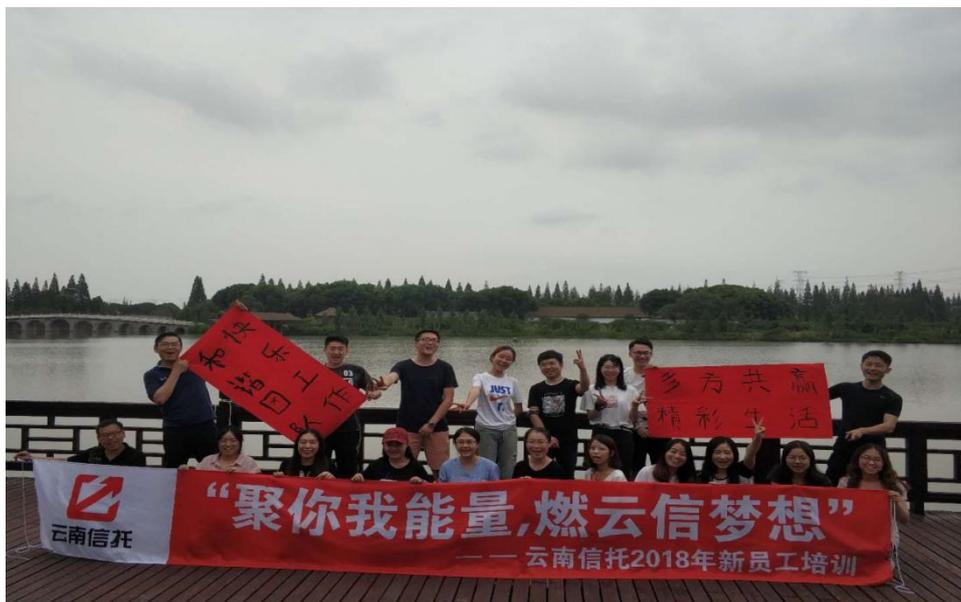
云南信托英才计划项目启动于 2017 年，针对招聘海内外名校优秀应届毕业生，打造专项培养计划，助力应届生在两年培养期内快速成长，为公司储备业务骨干及管理人员。2018 年公司顺利完成了英才计划第二期校招工作，选拔了国际 QS 前 50、国内排名前 10 高校硕士、博士毕业生，充实人才队伍，作为公司发展的后备力量，实现云信新的腾飞。本次校招共有全球 443 所高校 5000 多位学子参加，校招团队走访了国内 8 所一流名校参加校园招聘会，并于上海交通大学、复旦大学、武汉大学、清华大学举行 4 场校园宣讲会活动。



图片 8-1：校园招聘宣讲会

【案例 2】2018 年云南信托新员工入职培训

云南信托重视新员工发展，帮助新员工融入新环境、迅速提升业务能力。2018 年公司共安排 71 名新员工通过云信E学堂平台完成新员工应知应会相关课程学习并通过考试，公司组织了 2018 年新入职员工参加新员工培训，帮助公司新人们迅速了解公司业务流程体系、进入状态、感知企业的发展历程、认知企业状况、深刻体会企业文化。



图片 8-2：云南信托 2018 年新员工培训

【案例 3】云南信托关注员工职业发展，积极组织员工开展业务知识技能提升培训

云南信托积极落实开展云信公开课全员在线培训工作，在线学习平台学习内容日益丰富，课程质量不断提升。公司内训质量不断提升的同时鼓励员工参与外部培训，2018 年公司派出 21 名员工参加信托业协会全员培训。围绕业务现状与公司经营发展目标，公司邀请外部优秀讲师进行专题分享，举办了《智信——资管新规解读与

信托业务前瞻》《消费金融行业缺少优秀的运动员》《中信资本房地产投资业务—城市更新基金及资产证券化的课题介绍和经验交流》等专项培训。



图片 8-3：智信—资管新规解读与信托业务前瞻

（二）着力提升员工培训效果

云南信托建立了线上+线下培训课程体系，且根据员工岗位不同分别设置了新员工培训、英才培训、中高层管理人员培训、公开课系列培训和网络大学等多种类培训课程和培训方式。

2018 年度公司共组织公开课 30 期，课程 56 门，参训人次 2226 次；云信 E 学堂在线课程学习 7941 人次，共计完成课程 1911 门；其他线上线下培训、外部公开课等 30 余场次，参与 698 人次。2018 年度，公司合计参加培训学习 10865 人次，培训项目设计包括中高层管理人员、普通员工和新入职员工等多个层次。

【案例 1】云南信托中高层管理人员培训

2018 年度公司多次开展中高层管理人员培训，通过《战略重塑研讨会》《云南信托战略规划工作坊》等一系列课程对公司管理人员进行培训，着重针对公司业务梳理、未来战略、商业模式、用户价值等方面进行能力培养和提升，对管理人员重塑公司战略、规划公司发展目标等起到了推动作用，培训参与 100 余人次。



图片 8-4：中高层管理人员培训

【案例 2】云南信托英才培养项目

自 2018 年开始的“英才培养项目”是云南信托针对优秀应届毕业生设计的应届生培养计划。第一期英才培养项目中，公司为 9 名英才安排了长达两年的培养计划，主要包括为英才安排高管、人力资源和业务导师，进行长达一个月的脱产入职培训和长达两个月的前中后台轮岗，之后根据英才意愿调岗。英才培养项目将提供更多培训学习机会，且英才享有专业和管理双通道发展路径，在两年培训项目结束后完成考核可以直接晋升为经理序列级别，有效促进了优秀应届新员工的发展和提升。



图片 8-5：云信英才培训

【案例 3】云南信托公开课系列课程

针对公司员工多地办公的情况，云南信托设立了“云信公开课”系列在线培训公开课，2018 年度公司共组织公开课 30 期，课程 56 门，参训人次达 2226 次，培训平均满意度 90 分以上，“云信公开课”满足了各地办公员工的基本培训需求。



图片 8-6：云信 E 学堂平台

九、持续强化社会责任管理

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，更好地支持与监督公司社会责任的践行。

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。

【案例】云南信托助力信托行业转型发展、回归本源的情况

2018年云南信托顺应行业转型发展、回归本源的趋势，在公司内部持续推动战略转型，并设定了“用科技让金融更简单”的使命和“成为领先的科技金融服务平台”的战略愿景。公司重点布局科技金融、农业、教育、医疗、基建、高端制造等实体行业，未来将推进聚焦后的差异化战略，重点打造科技力、服务力和产品力，满足战略重点领域客户的特定需求。

（二）优化社会责任管理机制

云南信托一直积极倡导全面树立社会责任理念，积极承担社会责任，包括但不限于法律责任、经济责任、公益责任、环境责任等。目前云南信托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，更好地支持与监督公司社会责任的践行。

截至 2018 年底，云南信托已累计发放三农金融领域贷款 78.54 亿元，三农金融贷款余额为 31.48 亿元，贷款覆盖全国 18 个省份。此外，云南信托已经向小微企业放款 3.18 亿元，服务的小微企业涉及餐饮、物流、医药、零售、综合服务等领域，其中，餐饮行业放款 61 笔，物流行业放款 414 笔，另有综合服务、零售等行业放款 2177 笔，为大量小微企业提供了资金支持。

（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/>)。截至目前共披露了 4 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 2018 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。

（四）积极回应利益相关方利益诉求

云南信托认真执行监管政策，2018 年度，公司合规风控部向监管部门报送报表 66 个，报送报告 80 个。公司根据监管要求组织开展银行业市场乱象整治自查工作、资产管理业务过渡期整改、扫黑除恶专项斗争工作，贯彻落实云南银保监局《现场检查意见书》《2017 年监管意见》。

截至 2018 年 12 月末，公司资金信托实收规模 18,784,406.38 万元（含融资类的财产权项目），其中投向实体经济金额共计 9,003,929.37 万元，支持实体经济占比为 47.93%。截至 2018 年 12 月末，公司涉农企业贷款项目共计 13 笔，金额共计 378,800 万元。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。公司针对小微企业融资审批开发审批系统实现线上放款以提高审批效率。公司积极推进消费金融业务发展，截至 2018 年 12 月，公司累计成立了 224 个消费金融放款项目。业务条线不断拓展至新的消费领域，目前消费场景包括：农资采购、装修贷款、信用卡综合消费、助学、医疗、租

赁等多个领域。

2018年3月15日消费者权益保护日，公司举办了消费者权益保护专项宣传活动。活动以“保护金融消费者权益，维护公平交易环境”为主题，充分利用了公司营业场所电子大屏幕投放、向广大过路群众发放宣传材料、讲解金融消费者权益相关知识，同时通过公司微信平台推送了相关消保知识扩大宣传面。（该部分内容在第四章“服务人民美好生活”版块第（一）节已提供）

公司特色实践

云南信托的企业使命是用科技让金融更简单，企业愿景是成为卓越的科技金融服务平台。公司大力布局普惠金融，希望利用科技可以为过往传统金融机构服务不到的客户提供更平等、更全面的金融服务。目前云南信托已经通过完善的技术系统与运营支持体系，与数十家资产方建立合作关系，覆盖消费金融、汽车金融、供应链金融、三农金融等细分领域，提供全流程普惠金融服务，形成了一定的市场影响力。公司致力于搭建桥梁、有效连接市场，力争将普惠金融打造一个数据化资产管理平台，为合作方提供PB、结构化融资、股权投资、夹层基金、ABS等多层次服务，携手各方共建一个可持续发展的普惠金融共赢生态圈，积极服务实体经济。

云南信托科技消费金融业务截至2018年底累计放款逾1000万笔、放款金额共400亿元，服务逾500万个人客户，覆盖包含社区金融、医药分期、农业金融等15个业务场景。

云南信托也一直积极探索供应链金融，服务小微企业，不断深入

研究各类模式、交易场景，跟进先进经验，在业务拓展、产品设计、风险控制方面，致力于寻找业务便捷性和安全性的平衡点。在风险可控的情况下，云南信托结合以往服务小微企业的系统资源优势，在农业、医疗、汽车、物流、快消、餐饮等多个行业，紧扣行业需求，尤其是中小微企业和民营企业的痛点，不断实现供应链金融业务的落地实施。2018年已有多个项目成功落地，项目支持餐饮、酒店等多类中小企业发展、助贷快消、医疗、家电经销商，以“线上+线下”的模式支持农村供应链金融创新服务等。

未来展望

2018年，随着“资管新规”等监管文件的发布，监管部门持续加强对通道业务的监管，推动金融去杠杆，信托行业开始主动控制规模，行业整体资产规模有所下降。

2019年，在宏观经济增速放缓、由高速发展转向高质量发展、经济发展方式转变和增长动力转换的背景下，信托行业作为金融业的重要组成部分，挑战与机遇并存。未来信托行业将进一步顺应资管新时代的发展趋势，加快行业转型速度，提升主动管理能力，打造核心竞争优势，注重社会责任建设，实现可持续健康发展，信托将进一步向助力实体经济、回归信托本源方向发展。

信托行业应该充分把握时代赋予的机遇，利用好牌照优势，重点发力经济责任、民生责任、受托责任等方面。结合信托破产隔离、方式灵活等优势，信托公司可以通过投行、资产管理、财富管理、事务管理服务 etc 实现对社会责任的承担。

投行服务方面，信托公司结合信托制度优势，以债权、股权或物权等多种方式灵活运用资金，介入企业全生命周期，满足企业重组、并购、项目融资等所需的一揽子金融需求。当前，对于资质优良的大中型企业，银行等金融机构提供的贷款等服务已经相对充足，信托公司介入的空间比较少。而对于融资相对缺乏的小微企业或者供应链上下游的企业而言，由于获客成本高、风险收益不成正比等，银行目前介入的较少，信托公司为小微企业提供服务的空间巨大。未来信托公司介入此领域，需要具备两方面能力，一是在满足风控要求前提下运用金融科技等手段降低获客成本；二是创新业务模式使之能够规模化展业，业务模式能够可持续。

资产管理方面，信托公司可以涉足货币市场、资本市场、产业投资等多个领域，能够以贷款、长期股权投资、租赁、买入返售、存放同业等多种方式管理资产。信托公司可以为资产管理需求尚未被满足的企业或者个人提供资产管理服务。目前我国资产管理市场提供的资产管理业务较为同质化，金融产品的种类相比国外也有较大差距。这就导致目前市场的已有资管产品难以满足一些具有特定风险偏好、收益和期限要求的企业或人群。对此，信托公司未来可以发挥信托制度的灵活优势，针对资产管理方面的个性化需求，设计匹配其期限、风险偏好及收益的资管产品。提高资产管理服务专业性和水平，这将是信托公司下一步转型和探索的目标。

财富管理方面，中国私人财富市场近年来保持了高速增长，针对高净值人群/家族的财富保值增值、财富传承、家族治理、家族慈善

等金融需求，信托公司可以为其提供个性化财富管理服务。信托独有的破产隔离制度优势为高净值人群实现财富传承提供了制度优势。目前国内针对高净值人群/家族提供服务，主要集中在私人银行部，但私人银行的服务多以产品销售为核心，产品和服务种类相对单一，市场上提供的高净值人群/家族普遍关心的财富传承、家族慈善等的服务相对不足。未来信托公司可以加强为高净值人群/家族提供个性化的家族信托服务，以满足其多样化的家族财富管理需求。

事务管理服务方面，信托公司可以提供托管、清算、分配、财富顾问等服务。阳光私募业务中，信托公司可以提供托管、估值、清算、分配等服务；慈善信托业务中，信托公司可以作为受托人，对慈善信托账户进行管理，使得慈善信托更加透明、可信赖。信托公司在慈善信托中发挥作用，一方面可以服务于高净值人群/家族的家族慈善需求，另一方面，也能够为无收入弱势群体提供金融慈善服务，让他们获得更多的社会关怀和救助。