附件 2

信托公司 2020-2021 年度履行社会责任情况报告

名称（公章）：国通信托有限责任公司

填 报 人：办 公 室

联系电话：17786148927

目 录

公司简介.....1
一、全面加强党的建设.....1
（一）深入学习党的十九届五中全会精神.....2
（二）持续强化党的基层组织建设.....6
（三）全面加强党风廉政和反腐败工作.....11
（四）凝聚群团统战工作合力.....12
二、有效服务实体经济.....12
（一）响应国家重大战略.....13
（二）支持供给侧结构性改革.....13
（三）培育壮大“新动能”.....14
（四）助推中小微企业持续发展.....14
三、保持行业稳健运营.....14
（一）强化行业监管自律.....14
（二）着力提升内控合规水平.....15
（三）积极主动防控金融风险.....15
（四）持续推进反洗钱和廉洁从业.....16
专题：全面推进信托文化建设.....18
四、积极助力决战决胜脱贫攻坚.....22
（一）有力支持打赢脱贫攻坚战.....22

（二）深入开展扶贫慈善信托.....24
（三）积极服务乡村振兴.....27
五、全力支持抗击疫情和复工复产.....28
（一）助力全社会打赢疫情防控总体战、阻击战.....28
（二）努力做好自身疫情防控工作.....33
（三）有力支持复工复产和“六稳”“六保”.....34
六、主动服务人民美好生活.....35
（一）忠实履行受托责任.....35
（二）服务人民财产保值增值.....37
（三）切实满足人民多元财富需求.....41
（四）扎实推进消费者权益保护工作.....41
（五）积极推动社会事业发展.....44
七、深化发展绿色信托.....45
（一）持续创新绿色信托产品与服务.....45
（二）深入践行 30·60 目标绿色信托新行动.....45
八、有效提升人本价值.....46
（一）着力强化人才队伍建设.....46
（二）有效提升员工培训效果.....47
（三）积极维护员工各项权益.....48
（四）广泛开展员工关爱活动.....49
九、加强社会责任管理.....50
（一）加强信托社会责任理念.....50

（二）健全社会责任管理机制.....51
（三）加强社会责任信息披露.....51
（四）重视各利益相关方反馈.....52
社会责任荣誉..... 53
公司特色实践..... 54
未来展望.....55

公司简介

国通信托有限责任公司（下称公司）是经中国银监会于2010年1月23日批准重组成立的非银行金融机构，于2010年11月26日正式开业运营，公司控股股东为武汉金融控股（集团）有限公司。公司主要从事资金信托、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,固有业务项下存放同业、拆放同业、贷款、租赁、投资等本外币业务，以及法律法规规定或中国银行业监督管理委员会批准的其他业务。公司总部设在武汉，在北京、上海、广州、深圳等16个大中城市设立业务团队，展业范围遍布全国20多个省市自治区。

2020年，公司资产101亿元，营业收入12.4亿元，利润总额6.1亿元，税收贡献5.18亿元。

一、全面加强党的建设

我们认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，全面贯彻落实中央决策部署，始终坚持党的统一领导，强化政治建设，聚精会神抓党建，从严从实强党建，为全面深化改革、转型发展、加强风险管理、履行社会责任等各项工作提供了坚强的政治保障。强化党建引领、夯实基层基础，发挥党建独特优势，深化“党建+”工程实施，推动党建与业务深度融合，各项工作取得新业绩、新突破。

（一）深入学习党的十九届五中全会精神

学思践悟习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九届五中全会精神，以党的建设引领工作全局。

一是加强思想政治建设。公司党委通过中心组学习、三会一课等方式认真组织全体党员群众学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，贯彻党章和《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》,采取有力措施,坚持和加强党的全面领导，强化责任落实，注重发挥党组织的领导核心和政治核心作用，推动上级有关决策部署落到实处、见到实效，引领公司开创改革发展稳定的新局面。

二是严格落实党建工作责任制，牢牢把握“两个一以贯之”的要求，严格落实“三重一大”等决策制度，研究制定年度党建责任清单、项目清单、问题整改清单，任务清单明目标，责任清单聚合力，问题清单定方向，进一步夯实了公司党委抓党建工作责任，增强工作推动力和执行力。全年共召开27次党委会议及2次专题会议，研究议题百余项，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心和政治核心作用,坚持党管干部原则，保证党对干部人事工作的领导权和重要干部管理权。结合公司实际，不断完善公司党建制度，研究制定《国通信托公司党委应向武汉金控集团党委请示报告报备的事项清单》《关于建立“思想引领、学习在先”机制的通知》等为公司党建工作开展提供制度保障。

三是切实维护公司意识形态安全。一方面，切实加强意识形态制度建设。研究审定《国通信托有限责任公司党委2020年意

识形态工作实施方案》《2020 年上半年意识形态工作总结》，组织开展意识形态工作学习，组织观看《没有拉响的“警报”》等专题教育片，组织开展“向湖北省优秀党员谢睿同志学习”主题党日和“党员不能信仰宗教”主题学习讨论。另一方面，加强意识形态阵地建设。按照集团党建工作“五化”部署，用好公司微信公众号、官网和内网党建专栏，安装党建宣传文化栏，打造多样化的意识形态工作阵地。全年利用公司微信公众号、官网党建专栏、党建云平台等，进行思想、工作宣传逾 70 篇次。

案例：不畏艰险，冲锋在前，切实做好疫情防控工作

2020 年初新冠肺炎疫情爆发，作为武汉本土企业，公司经营受到较大冲击，面对突如其来的疫情大考，在上级支持指导下，国通信托公司党委带领公司全员团结一心、全力应对，认真学习贯彻习近平总书记关于对疫情防控工作重要的指示批示精神，全面落实中央、省市委和集团党委对疫情相关工作的安排部署，牢固树立“疫情就是命令，防控就是责任”的意识，把疫情防控工作作为压倒一切的政治任务和头等大事来抓，迅速反应、密集出手、科学应对、全力奋战。



图：国通信托组建帮扶抗疫突击队

成立帮扶抗疫突击队，组织 106 名党员群众全岗全责深入社

区防疫一线，参加隔离点值守（含夜班值守）、电话接听值班、社区公共卫生消毒、居民体温监测、采购（捐赠）物资、防疫知识宣传普及、社区出入人员登记、拉网式上门排查等工作，共计开展下沉工作 18772.5 小时。



图：国通信托突击队员下沉社区开展工作

在协会和上级支持下，公司党委先后指导发起设立“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”“国通信托·黄鹤振宇抗击新型肺炎慈善信托”，募集资金 3000 余万元，采购大批物资支援抗疫前线。鼓励公司员工募捐，先后募集资金 30 余万元，向医院和社区捐赠 3000 件防护服、21000 副医用手套、12000 个医用外科口罩。组织党员捐款 17640.00 元，已悉数上缴集团党委专户，严格按照使用标准，将集团下拨党费 19050.00 元用于购买疫情防控有关药品、物资以及慰问患病职工。

充分利用金融科技手段，率先实现在线远程办公，确保所有流程高效推进，着力推动异地部门加大展业力度，保障公司经营

稳健发展。有序推动现场办公，严格落实集团各项工作部署，做好办公场所防疫安全管理和员工防疫物资保障，大力开展防疫知识宣传，有效保障公司全员生命安全和身体健康，确保公司经营业务有序恢复。

案例：深入学习贯彻党的十九届五中全会精神

2020 年 11 月 20 日上午，国通信托公司党委召开 2020 年第 13 次中心组（扩大）学习，深入学习贯彻党的十九届五中全会精神，公司党委书记、董事长陈建新同志主持会议并讲话，强调要深刻领会和把握党的十九届五中全会的精神实质、核心要义，要把学习贯彻全会精神作为当前和今后一个时期的重大政治任务，加强领导、精心组织，迅速掀起学习宣贯热潮，切实把习近平总书记重要讲话和党的十九届五中全会精神落到实处。公司领导班子成员、各支部书记、在汉各部门负责人参加集体学习研讨。

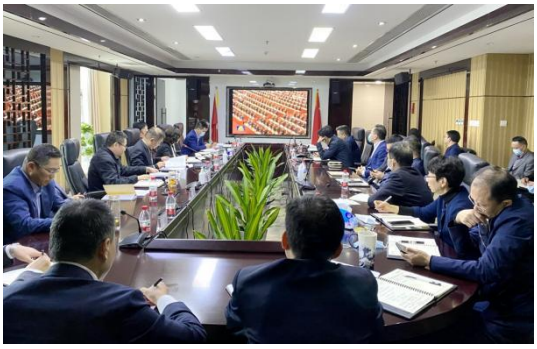
会议集中学习了《中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议公报》，党委理论学习中心组成员联系思想和工作实际，谈了学习体会。



图：国通信托召开 2020 年第 13 次中心组（扩大）学习

会议指出，党的十九届五中全会是在我国即将进入新发展阶段、实现中华民族伟大复兴正处在关键时期召开的一次具有全局

性、历史性意义的重要会议。要充分认识十九届四中全会以来党和国家事业取得的重大成就，全面把握全会审议通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》部署要求，坚决做到“两个维护”，胸怀“两个大局”，以更加奋发有为的姿态迈向新征程，坚定向着第二个百年奋斗目标迈进。



图：国通信托召开2020年第13次中心组（扩大）学习

会议强调，公司各党支部、各部门要深刻认识十九届五中全会的重大意义，认真组织学习宣传和贯彻落实工作，要全面系统学好原文，认认真真、原原本本、逐字逐句地学习，准确把握全会精神实质。要精心组织学习培训，采取党委中心组学习、“三会一课”等多种形式，促进相互交流学习。切实把全公司上下的思想和行动统一到习近平总书记重要讲话精神上来，统一到党中央重大决策部署上来，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，为实现两个一百年奋斗目标，实现中华民族伟大复兴的中国梦做出更大贡献。

（二）持续强化党的基层组织建设

增强基层党组织标准化规范化建设，提高党的组织覆盖和工作质效；加强基层一线思想政治建设与党员教育管理，充分发挥

党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，引导干部职工积极投身改革实践；针对性地开展思想政治工作，加强人文关怀、心理疏导和释疑解惑，增强企业凝聚力和向心力；将党的领导与公司治理、经营管理深度融合，突出党的政治核心作用。

一是发挥“两个作用”促进提质增效。原设的3个党支部均于2019年底被集团授予“标准化党支部”称号。为更好的适应公司内部机构调整，促进改革转型、提质增效，公司党委完成了对支部组织架构的调整，在原有3个党支部基础上，新增设4个党支部，强基固本，组织开展了6期党务干部培训，切实加强党支部标准化、规范化建设，充分发挥党支部战斗堡垒作用。严格按照发展党员工作程序，10名预备党员按期转正，4名发展对象被接收为预备党员。根据武汉市党员下沉服务社区常态化工作要求，公司与对口帮扶的新华社区签订服务清单，完成3项帮扶任务，公司在汉在职的78名党员分别在所在社区完成下沉服务，人均下沉时长13余小时。还通过开展党员教育、党员示范岗、党员攻关项目等活动，调动党员的积极性，充分发挥党员先锋模范作用，实现了党组织有形覆盖和工作有效覆盖的统一，让党旗在国通信托公司高高飘扬。

二是认真开展党内组织生活。公司党委建立完善“思想引领、学习在先”机制，研究制定年度中心组学习计划，全年开展中心组学习15次，进一步提升党委班子的思想理论水平；按规定认真组织开展“三会一课”、支部主题党日等活动，按月及时足额收缴党费。邀请市委宣讲团专家教授解读《习近平谈治国理政（第三卷）》，公司党委书记、董事长陈建新同志以“胸怀大局 做好

自己的事 以更加坚定的信心和定力向着目标奋勇前进”为题为公司全体员工讲授党课，开展党委班子、支部书记讲党课 10 余次，举办年度“不忘初心、牢记使命”主题教育读书班，组织开展年度“两优一先”评比表彰活动等，不断深化“不忘初心、牢记使命”学习教育成果。

案例：公司党委书记、董事长陈建新同志讲授专题党课

公司党委组织开展学习贯彻《习近平谈治国理政（第三卷）》系列活动。11 月 30 日上午，公司党委书记、董事长陈建新同志以“胸怀大局 做好自己的事 以更加坚定的信心和定力向着目标奋勇前进”为主题为公司全体党员干部讲授专题党课。公司党委班子、全体党员参加学习。



图：国通信托党委书记、董事长陈建新同志讲授专题党课

陈建新同志通过自己对《习近平谈治国理政（第三卷）》和十九届五中全会精神的学习思考，向全体党员传达了习近平总书记关于“胸怀两个大局 做好自己的事”的重要论述精神，并对公司全员始终胸怀公司发展大局，把准前进方向，保持战略定力，坚持做好自己的事，提出了要求、指明了方向。



图：国通信托党委书记、董事长陈建新同志讲授专题党课

陈建新同志强调，要胸怀发展大局，以足够的底气直面困难挑战，以强大的信心闯关夺隘，坚定公司前进的底气和信心。面对诸多困难和挑战，公司发展的底气和信心来自坚定的初心和使命，来自集团公司的支持期盼，来自公司改革创新发展的定力，更来自全体国通人的坚韧追求。

陈建新同志从“奋力在困局中开新局，打好业务拓展攻坚战”“奋力在变局中开新局，打好财管销售攻坚战”“奋力在危局中开新局，打好风险防控攻坚战”三个方面进行阐述，指出公司上下做好自己的事，奋力开创公司发展新局面。

陈建新同志要求全体员工务必要坚持整体一盘棋思想，胸怀公司发展大局，聚焦目标和任务，做好自己的事，心往一处想，劲往一处使，继续坚定不移全面贯彻落实集团各项部署要求，按照集团党委谌书记提出的“敢攀第一峰、勇夺第一名、争创第一流”的目标，当先锋、打头阵、作表率，以时不我待的紧迫感和舍我其谁的使命感，奋勇担当、开拓进取，为全力提高公司营收和利润水平，奋力确保完成、力争超越完成公司全年核心经营指标提供坚强政治保障，争做集团改革发展的探路者和排头兵，为集团建设“一流综合金融服务商”作出新的更大贡献。

案例：学习宣传《习近平谈治国理政》第三卷市委讲师团点单宣讲走进国通信托

12 月 9 日，公司党委举办“不忘初心、牢记使命”主题教育读书班，邀请市委讲师团专家中南财经政法大学经济学院朱巧玲教授来公司宣讲《习近平谈治国理政》第三卷。受公司党委书记、董事长陈建新同志委托，宣讲会由公司党委委员、纪委书记、监事长郝飚同志主持，公司在汉全体党员干部现场加了学习，异地党员视频参加了学习。



图：国通信托举办“不忘初心、牢记使命”主题教育读书班

朱巧玲教授以“增强忧患意识，防范化解风险挑战——《习近平谈治国理政》第三卷学习心得”为题，从第三卷出版背景及意义、对第三卷第八专题的总体解读、改革发展稳定任务中的风险与挑战、防范化解重大风险的总体思路等方面进行系统阐释和深入解读，对公司深刻领会第三卷精髓要义具有很强指导作用。



图：朱巧玲教授宣讲《习近平谈治国理政》第三卷

郝飚同志就公司下一阶段做好学习贯彻工作提出三点要求：一是要持续兴起学习热潮，引导公司全员读原著、学原文、悟原理。二是要加强常态化宣讲，准确把握精神实质，切实做到学思用贯通。三是要全力推进贯彻落实，强化学习实践运用，指导推动各项工作，确保完成全年各项任务目标。

（三）全面加强党风廉政和反腐败工作

高度重视党风廉政建设和反腐败工作，推进党组织履行全面从严治党政治责任，保证党的路线方针政策和党中央重大决策部署贯彻执行的特色实践活动。加强监督、落实中央八项规定精神、纠治“四风”、整治形式主义、官僚主义和惩治腐败等工作，为公司健康发展提供保障。

一是党风廉政责任全覆盖。复工复产伊始公司纪委就结合信托行业监管要求，制定了公司2020年党风廉政建设责任书，协助公司党委书记与其他领导班子成员、各党支部书记，其他领导班子成员同分管部门负责人层层签署责任书116份，签订率达到100%，按照规范要求压紧压实了“两个责任”。二是组织开展宣教月活动。2020年8月-9月，公司纪委按要求组织开展了宣传月活动，活动期间，将通过重温入党誓词、观看警示片、聆听党课、开展专项知识测试以及廉洁主题教育等7项活动，组织全体员工共403人参加“楚韵清风”党纪法规知识测试，考试成绩优秀率达99%。

二是坚持每月对公司本部职场各部门作风建设情况进行考核评议并公布考核结果。同时紧盯关键节点，弛而不息狠纠“四风”，元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等每个重要

节假日，都会印发严明有关纪律要求的通知，转发违规违纪典型案例，加强廉洁教育与监督检查，坚持以节前提要求、节中抓督查、节后强问责的方式推动中央八项规定精神在公司落地生根。

（四）凝聚群团统战工作合力

建设职工阅览室，鼓励广大职工多读书、读好书。组织公司职工代表对公司相关制度建言献策，参与武汉市第三届工会职工创业创新大赛等。研究制定年度统战工作要点，组织中心组专题学习习总书记关于统战工作的重要思想。采集统战成员信息，建立统战人员数据库，召开统战工作座谈会，向统战成员宣传党的十九届五中全会精神，听取他们对推动公司高质量发展的意见建议，引导他们为公司改革发展贡献力量。2020 年，公司先后荣获武汉市工人先锋号、武汉市和谐企业等荣誉称号。

二、有效服务实体经济

作为一种建立在信任基础上的财产管理制度，为实体经济服务是信托公司的天职和优势。我们坚持“脱虚向实”，加大对实体经济的支持力度，拓展普惠金融、资产证券化等信托本源业务，主动融入我国经济社会改革发展的大格局中，引导资金优先投向实体经济，在推动产业转型升级、解决企业融资难问题等方面起到积极作用。

累计投向基础产业、工商企业等实体经济信托规模 750 亿元。

（一）响应国家重大战略

我司重点与“粤港澳大湾区”“长三角”“长江经济带”区域的政府、企业项目合作，在展业区域和项目准入等方面设立重点倾斜举措，并利用公司总部在武汉的区域优势，积极拓展在长江中游城市群的业务覆盖，为促进中部地区崛起、推进新型城镇化提供有力支撑。

（二）支持供给侧结构性改革

我们充分发挥业务经营综合性、灵活性、敏锐性的特点，以市场化方式聚集社会资金，通过多方式运用、跨市场配置，以债权融资、股权投资、产业基金等多种方式将社会闲置资金引入实体经济领域。

由于新冠疫情爆发，2020 年我们与武汉市文化产业发展引导基金合作发起设立的文信基金所投标的企业受到不同程度影响，其中文体板块上市公司当代明诚旗下武汉当代银兴影业投资管理有限责任公司属于最晚开放的业态，给公司业务的影响至少长达半年；其体育板块业务主要表现为公司体育场馆业务和体育赛事业务在短期被迫暂停，相关经营业绩也将遭受一定压力。基金本计划于今年陆续退出项目回收资金，针对特殊情况，我司同意对各项目延期退出，充分给予企业缓冲期，支持企业发展。此外，作为江汉区战略性新兴产业发展引导基金管理人，我们发起设立规模 1.6 亿元现代服务业基金，发挥重要产业角色力量。

（三）培育壮大“新动能”

我们坚持以市场化方式聚集社会资金，通过多方式运用、跨市场配置，以债权融资、股权投资、投贷联动、产业基金、资产证券化等多种方式将社会闲置资金引入实体经济领域，加大对产业升级、战略性新兴产业和现代文化产业等符合国家政策导向的产业支持力度。

（四）助推中小微企业持续发展

中小企业是推动经济和社会发展的重要力量。我们充分结合中小企业融资需求，上线小微信贷系统，为小微企业提供流动资金、支持小额贷款机构发展等形式，帮助解决中小微企业融资难问题。

三、保持行业稳健运营

我们严格遵守国家法律法规、监管部门规章制度，以精准把握业务全流程风险管控与合规经营为原则，加强合规管理，保持行业稳健运营，防控金融风险，为公司长期稳健的运营管理和业务发展提供有力支持。在行业监管自律、内控合规管理、反洗钱、廉洁从业以及弘扬信托文化等方面均取得了一定成效。

（一）强化行业监管自律

我们高度重视监管政策和监管精神，定期与监管部门进行汇报、沟通，主动落实监管政策。为落实监管政策，公司主动调整

业务结构，提升项目主动管理能力，全力压缩通道业务、化解风险资产等。积极参与行业法制建设和保障。为规范公司信托登记工作，保证信托登记信息报送的及时性、准确性和完整性，于2019年11月印发《国通信托有限责任公司信托登记管理暂行办法》，并严格落实执行。

（二）着力提升内控合规水平

公司严格落实相关文件精神，积极开展内控合规管理工作。全面开展公司内部控制制度建设工作，公司颁布印发共计57件内控合规制度。开展四次内控合规管理活动，共计参与人次1000余次。

案例：学习某信托公司原副总裁魏志刚犯受贿罪案例

2020年6月28日，公司向全体员工发送《学习中海信托原组总裁魏志刚犯受贿罪案例》，要求以部门为单位组织员工学习案例。各部门按照通知要求，组织员工进行深入学习讨论，并于7月向公司法律合规部提交了各部门员工签字的学习记录。

（三）积极主动防控金融风险

我们持续加强内控体系建设和合规制度建设，提高合规管理水平。根据监管政策，公司2020年开展“治乱象回头看”“股权和关联交易回头看”活动及房地产项目专项排查工作。贯彻执行各项风险管理政策，落实全面风险管理要求，强化合规风控条线的专业性、客观性、审慎性与独立性，确保公司在满足监管合规

和风险可控的前提下稳健经营。

响应监管号召，严格落实监管要求，成立压降工作专班，制定了融资类业务规模管理方案，对融资业务规模进行严格管控。明确要求各业务部门停止开展金融同业通道业务，积极清算结束存续金融同业通道业务。

加大业务转型力度，引导业务部门开展投资类信托业务、服务型信托业务。一是扶持鼓励业务部门拓展标准化债权投资项目、股权投资项目，对于业务部门开展的投资类业务在绩效考核时增加考核系数。二是成立家族办公室，大力开展以家庭财富的保护、传承和管理为目的的家族信托业务。三是依托专业部门，为客户提供财产规划、风险隔离、资产配置等金融服务，拓展服务信托业务。

着力提高风险防控能力。一是增资工作有序推进。二是提升固有资产运用能力。三是实时监测流动性，定期开展压力测试。

（四）持续推进反洗钱和廉洁从业

我们积极推动反洗钱和廉洁从业，严肃开展反腐败反商业贿赂。严格执行监管机构颁布的反洗钱法律法规，结合公司组织架构变化和业务发展实际，建立完善反洗钱制度，制定或修订反洗钱相关制度文件 2 件，开展反洗钱教育培训及廉洁从业教育培训共 17 余次，覆盖人次 3000 余次。2020 年公司未发生反洗钱信息泄密事件，没有因为未严格按照规定履行反洗钱职责导致洗钱案件发生，公司内部人员没有从事涉嫌洗钱案件的重大违规行为。

案例：组织员工参与反洗钱培训

5 月组织参与 ACAMS 反洗钱师协会主办的反洗钱培训；11 月组织开展内部反洗钱培训和测试共两次，主题分别为：解读合格投资者、金融机构如何引导与应对新闻舆情，培训形式为线上培训+线上考试，培训对象为公司全体员工。通过培训和考试，公司全体员工学习和掌握了相关法律法规及其他关于反洗钱的相关规定，提高了反洗钱意识和反洗钱工作能力。

我们大力开展廉洁从业教育，着重从以下方面着手，取得良好成效。

一是纪律教育不断线。把纪律教育纳入党员干部日常教育培训和工作会议之中，2020 年通过党委会、支部主题党日、专题工作会等，组织相关人员对重要会议精神、重点党纪法规进行学习 13 次，督导始终做到用上级精神和要求指导实践、推动工作。

二是廉政教育有实效。密切关注金融及信托行业热点，精心挑选廉政党课主题内容，通过金融行业的高管、中层干部、普通员工三个层级典型违法违纪案例，以身边人、身边事给党员干部敲警钟、打预防针。



三是警示教育圈重点。每季度定期编发《党风廉政建设学习资料》，通过更加聚焦的金融行业政策解读、案例剖析，开展以

案释纪、以案讲法。创新教育方式方法，在公司组织开展的党建知识竞赛活动、合规知识竞赛中加入党规党纪和廉洁自律相关内容，达到以赛促学的目的。

四是全员签署承诺书。在部门负责人及高管签订《党风廉政建设责任书》的基础上，制作并组织全体员工签订《廉洁从业承诺书》403 份，以“诺”促廉。

专题：全面推进信托文化建设

2020 年是公司“信托文化教育年”，也是公司启动“信托文化建设 5 年规划”的开局之年，公司认真学习中国银保监会和信托业协会相关要求，专门制定《国通信托有限责任公司 2020 年信托文化建设规划》《国通信托有限责任公司 2020 年信托文化建设配套方案》，紧密围绕一个主题宣传月和六项重点工作，大力推动信托文化建设落到实处。全年公司信托文化建设取得良好成效，荣获媒体颁发的“诚信托”行业文化奖。

一、开展主题宣传月活动

9 月为公司信托文化建设主题月，公司认真组织员工学习信托文化，积极开展客户活动和投资者教育，大力宣传信托文化建设相关工作。一是制作“强化教育 弘扬信托文化”主题海报，并在公司官微推送。二是开展金融知识进万家活动，收集相关材料，制作并推送两期警示案例，提高金融消费者权益保护意识水平。三是根据协会相关安排，组织公司员工和投资者观看《聚焦信托：正确认识信托产品和公司》，收听“信托知识百问百答”广播，印发协会制作的“信托知识百问百答”手册，进一步提高员工和客户信托文化意识。四是组织开展法律合规知识竞赛擂台

赛，进一步增强公司员工对国家法律法规、行业制度规章学习的积极性和主动性，提高广大员工依法依规主动合规、自觉合规的意识，推动公司各项业务安全稳健运营。

二、大力开展各项重点工作

1.将信托文化融入公司治理

一是组织学习银保监会副主席黄洪及信托部主任赖秀福在信托业年会上讲话精神，学习信托业协会、银行业协会相关规范要求，进一步提高“三会一层”对信托文化建设的认识水平，认真研讨提升公司信托文化水平的方式方法。二是顶层推动信托文化建设，要求全员树立以投资者为中心、以维护投资者利益最大化为宗旨的发展理念，进一步推动公司回归受人之托、代人理财的本源定位，切实履行信托公司受托人职责。三是系统梳理完善公司制度体系，开展制度废改立工作，制定或完善《中层干部选拔任用管理办法》《关联交易管理办法》等20多项重要制度。

2.将信托文化融入经营发展

一是严格落实监管和协会的各项工作要求，全面完成监管关于通道、房地产、融资类信托等的规模压降要求。净资本、净资本与各项业务风险资本之和比例等指标符合监管要求。二是积极回归信托本源，提升主动受托管理能力。慈善信托、家族信托、服务信托等本源业务规模数量持续提升，设立“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”和“黄鹤振羽抗击新型肺炎慈善信托”共计投入资金超过3000万元，助力疫情防控和复工复产。公司新增主动管理规模占比较上年同期上升，主动管理能力持续提升。三是大力服务实体经济发展，积极践行社会责任。继续推进民企纾困基金，整合政府引导基金资源设立规模子基金，服务民营企业

取得明显成效。大力引导信托资金投向实体经济领域，截至2020年末，公司投向基础产业、工商企业等实体经济信托规模超700亿元，占存续项目总规模比例近50%。四是持续提升客户服务能力。全年通过开展外聘讲师培训、重点产品培训、专题知识分享等方式持续加强内部培训，全年组织培训约40场次。以服务人民美好生活为导向，开展“十佳理财师”、“金牌理财师”及“五佳理财团队”等评比活动。

3.将信托文化融入风控合规

一是严格落实监管要求。迎接人行武汉分行和湖北银保监局现场检查，扎实开展两项压降任务、治乱象回头看及股权和关联交易回头看等工作。二是全面风险管理架构有效运行。围绕“宁失效益，不失风控”的风控文化，顶层设计，构建全覆盖的风险治理架构和体系，逐级分解，搭建四道防线的风险管理体系，明确各部门风险管理职责和边界，持续加强风险管控，定期开展全面风险排查及压力测试。三是制定或完善各类风险管理制度，2020年修订并实施业务核心指标准入指引，制定绿色通道制度，建立预评审制度，优化信托业务审查委员会议事规程，优化固有业务审查委员会议事规程，进一步凸显信托文化重要性。四是开展风控合规文化建设。扎实开展案防工作、反洗钱工作，排查员工异常行为，组织学习培训及知识竞赛等多种活动，提升全员合规意识。

4.将信托文化融入审计监察

为提高公司管理水平，提升信托文化建设水平，2020年公司认真开展管理审计和行为审计，强化内部监督，形成公司员工行为的刚性约束和公司文化建设的刚性保障。一是开展内部控制

评价。按照《企业内部控制评价指引》《商业银行内部控制指引》要求，围绕内部控制五大要素，按照全面性、重要性原则及风险导向原则，对内控制度的完整性、适当性以及执行有效性进行检查，保障公司管理体制机制安全稳健运行。二是开展个人投资者权益保护专项审计。根据监管要求及公司规定，对个人投资者权益保护工作情况进行检查，评价公司该项工作开展的规范性，切实保障投资者权益。三是开展关联交易管理审计。通过检查关联交易管理制度制订、执行及关联交易情况，评价公司关联交易制度健全性和管理有效性。四是开展案防工作等其它专项审计。

5.将信托文化融入投资者教育

持续完善消费者权益保护组织架构，强化消费者权益保护履职能力。2020 年公司正式成立金融消费权益保护部，在公司投资者权益保护工作委员会的领导下，具体履行各项消费者权益保护工作职责。一是以投资者利益最大化为原则，实行理财经理归属负责制，层层担当，压实责任，全力做好客户投诉处理工作，提高客户满意度。二是高度重视消费者权益保护宣传工作，全年开展 5 次金融知识主题宣传活动，6 月开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动；6-7 月开展“防范非法集资宣传月”活动和“普及金融知识万里行”活动；9-10 月开展“反洗钱、打击非法金融放贷宣传”活动；12 月开展“宪法宣传周”活动，针对性地宣传普及金融和法律知识。全年线上组织 9 场全国性专业知识讲座，线下开展 19 场客户增值服务活动，持续开展投资者教育、金融知识宣传工作。三是顺应金融科技和数字化发展变化，积极主动调整客户营销方式，于 2 月份正式上线“财富直播间”，用户流量呈持续增长态势，增强了客户黏性和品牌认可度。

6.将信托文化融入日常活动

一是积极践行金融国企社会责任，认真做好办公场所防疫和物资保障，大力开展防疫知识宣传，有效保障全员生命安全和身体健康。成立帮扶抗疫突击队，深入社区一线，助力疫情防控，相关工作受到社会各界高度肯定。深入农户和扶贫企业考察，积极对接采购滞销农产品，助力脱贫攻坚。二是定期组织内部培训，全年学习金融消费者权益保护实施办法、信托从业人员管理自律公约、信托消费者权益保护自律公约等内容，每月至少开展一次培训，提升全员信托文化素养。三是借助公司官网和媒体渠道，年内推送《强化投资者教育 弘扬信托文化 国通信托持续推出线上直播课程》《服务实体经济、践行社会责任 国通信托以实际行动弘扬信托文化》等信息，传播公司开展信托文化相关工作，树立良好品牌形象，为行业文化建设助力。

四、积极助力决战决胜脱贫攻坚

助力脱贫攻坚使命光荣、任务艰巨，我们积极响应政府坚决打赢脱贫攻坚战的号召，在设立慈善信托、进行慈善捐赠、开展慈善慰问的同时，结合自身优势，提供信托资金间接支持棚户区改造等民生工程，改善困难家庭住房条件，助力全面建设小康社会目标的实现。

（一）有力支持打赢脱贫攻坚战

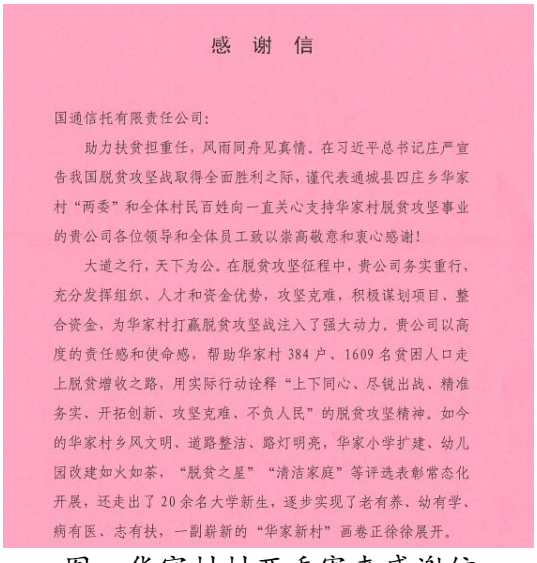
近年来，公司持续定点帮扶华家村脱贫，2019 年 6 月，公司设立湖北省首单慈善信托，资助华家村大病家庭及其贫困学

生。10 月参加在华家村举行的“金融扶贫 携手同行”捐赠仪式，向华家村捐资为小学生购买意外医疗保险，为大学生上学提供资助金，关爱下一代成长。2020 年受新冠肺炎疫情冲击，当地部分农户和企业出现产品滞销，在驻咸宁市通城县华家村扶贫工作队的沟通协调下，公司多次深入农户和扶贫龙头企业考察，实地了解农户和企业因疫情导致的生产生活困难，并精心定制采购方案，精准助力农户和企业走出困境，为决战脱贫攻坚贡献力量。

经过各方努力，如今的华家村乡风文明、道路整洁、路灯明亮，华家小学扩建、幼儿园改建如火如荼，“脱贫之星”“清洁家庭”等评选表彰常态化开展，还走出了 20 余名大学新生，逐步实现了老有养、幼有学、 病有医、志有扶，一副崭新的“华家新村”画卷正徐徐展开。

案例：弘扬脱贫攻坚精神 国通信托助力华家村脱贫

日前，公司收到湖北省通城县四庄乡华家村村两委寄来的感谢信，对公司在助力华家村打赢脱贫攻坚战过程中做出的贡献表示感谢。



感 谢 信

国通信托有限责任公司：

助力扶贫担重任，风雨同舟见真情。在习近平总书记庄严宣告我国脱贫攻坚战取得全面胜利之际，谨代表通城县四庄乡华家村“两委”和全体村民百姓向一直关心支持华家村脱贫攻坚事业的贵公司各位领导和全体员工致以崇高敬意和衷心感谢！

大道之行，天下为公。在脱贫攻坚征程中，贵公司务实重行，充分发挥组织、人才和资金优势，攻坚克难，积极谋划项目、整合资金，为华家村打赢脱贫攻坚战注入了强大动力。贵公司以高度的责任感和使命感，帮助华家村 384 户、1609 名贫困人口走上脱贫增收之路，用实际行动诠释“上下同心、尽锐出战、精准务实、开拓创新、攻坚克难、不负人民”的脱贫攻坚精神。如今的华家村乡风文明、道路整洁、路灯明亮，华家小学扩建、幼儿园改建如火如荼，“脱贫之星”“清洁家庭”等评选表彰常态化开展，还走出了 20 余名大学新生，逐步实现了老有养、幼有学、病有医、志有扶，一副崭新的“华家新村”画卷正徐徐展开。

图：华家村村两委寄来感谢信

感谢信指出，在脱贫攻坚征程中，贵公司务实重行，充分发

挥组织、人才和资金优势，攻坚克难，积极谋划项目、整合资金，为华家村打赢脱贫攻坚战注入了强大动力。贵公司以高度的责任感和使命感，帮助华家村384户、1609名贫困人口走上脱贫增收之路，用实际行动诠释“上下同心、尽锐出战、精准务实、开拓创新、攻坚克难、不负人民”的脱贫攻坚精神。

（二）深入开展扶贫慈善信托

1.中国信托业抗击新型肺炎慈善信托与武汉市慈善总会合作，出资60万元（首期出资20万元），设立“贫困村因疫返贫防疫保障金”项目。

受新冠疫情影响，湖北省内的农民工外出务工困难，家庭收入下降；7至8月湖北省多地又经历了重大气象灾害（暴雨）II级响应，特大暴雨及洪涝灾害导致河流与水库溢洪，部分农田及房屋被淹。在此背景下，许多贫困村主要经济来源均损失殆尽，因疫因灾返贫问题突出，许多贫困村面临秋季中小学开学缺乏防疫保障、考上大学的大学生无力负担学费、部分大病家庭无治疗费用等严重问题。为解决常态化防控阶段贫困村困难群众因疫返贫问题，慈善信托受托人国通信托与武汉市慈善总会合作设立“贫困村因疫返贫防疫保障金”项目，运用慈善信托资金在连续三年向武汉市慈善总会分批定向捐赠不超过60万元，资金专项用于向受疫情影响因疫返贫形势严峻的贫困村发放公共卫生防疫保障金。2020年大病救助人数33人，支付医疗补助13.9604万元；支持贫困应届大学生学杂费17人、4.74万元；四庄乡华家小学114人，支付意外险保费1.2996万元。该项目获得湖北

省民政局、湖北省银保监局的肯定。

2.与武汉市社会工作联合会合作，出资100万元，设立“爱满江城社会工作服务项目”

由于2020年新冠疫情封控时间长、病亡者和患者人数多、疫情传播风险高、工作和生活压力大等原因，部分新冠肺炎病亡者家属、康复患者家庭、受疫情影响的特殊困难家庭、一线社区工作者及医护人员家庭积累了较为严重的心理问题，存在较大社会风险隐患，若长期得不到有效疏导，将影响个人健康及社会和谐稳定。国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制就此专门印发了《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案，要求缓解心理问题，让受疫情影响的个体更好融入生活社区及社会，化解社会矛盾和问题，创造良好社会环境。民政部十分关注武汉疫后心里疏导与社会工作服务，专门制发通知各地慈善组织支持湖北武汉社区心理疏导和社会工作服务项目。

国通信托与武汉市社工联合会合作，出资100万元扶持4个专业的社会工作组织对4个重点社区（即2020年6月至2021年5月）进行为期1年的特殊困难家庭心理疏导工作，项目主要服务内容为：以4个社区为主要服务阵地，联合专业社会工作者、社区工作者等通过个案、小组、社区等社会工作专业方法为患者及其家属提供陪伴关爱、哀伤辅导、团体疗愈、集体活动、资源整合等服务，助力其建立完善的资源支持体系，早日摆脱负面情绪及哀伤事件对自我及家庭的影响，回归正常生活。



图：开展心理疏导和社会工作服务项目



图：开展心理疏导和社会工作服务项目

3. 向中国扶贫基金会捐赠 300 万元现金

与中国扶贫基金会（国务院扶贫办主管）合作，运用慈善信托资金向中国扶贫基金会捐款 300 万元，专门设立“中国信托业抗击新冠肺炎后援基金”，充分运用中扶贫基金的执行能力，根据新型冠状病毒肺炎疫情发展情况，将后援基金专项用于防疫战役救助及疫情结束后的恢复重建期，具体执行前由中扶贫基金向国通信托提交项目方案，国通信托书面同意后，中扶贫基金方可执行。

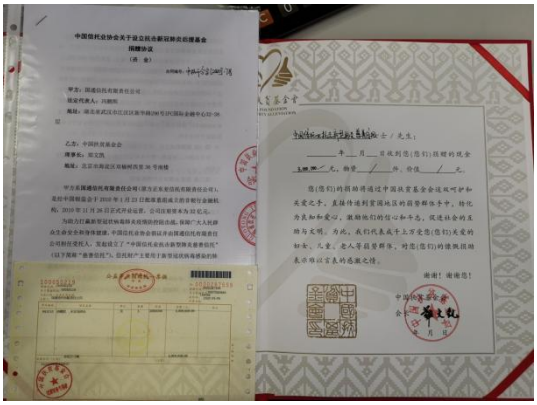
后援基金资金使用方向包括不限于：

（1）用于向医护人员发放防疫保障、奖励、抚恤等；

（2）用于病患家庭的支持；

（3）用于服务相关人员的综合支持，服务人员包括志愿者、环卫工人、司机等；

（4）用于疫情结束后开展医护人员心理疏导方向培训及医院周边社区防疫知识宣讲。



图：向中国扶贫基金会捐赠 300 万元现金

（三）积极服务乡村振兴

民族要复兴，乡村必振兴。国通信托将继续发扬脱贫攻坚精神，乘势而上，接续奋斗，为加快推进农业农村现代化，全面推进乡村振兴贡献新的力量。

案例：支持成都市农业发展

成都市龙泉现代农业投资有限公司是成都市龙泉驿区重要的基础设施建设主体，主要经营农业项目投资、农村土地整理、开发等业务。公司推出“方兴 505 号成都龙泉农投集合资金信托计划”，用于受让成都龙泉现代农业投资有限公司对成都经济技术开发区建设发展有限公司享有的应收债权。该计划有助于盘活资产，为成都龙泉现代农业投资有限公司提供资金支持，助力成都市农业发展。

五、全力支持抗击疫情和复工复产

全面贯彻落实上级主管单位关于做好疫情防控和强化金融服务的相关要求，一手抓疫情防控、一手抓服务实体，两手都要抓，两手都要硬。结合疫情防控现状和公司实际情况，统筹把握好疫情防控和服务实体的节奏力度，各地各部门工作安排要因情施策，力争在疫情防控的基础上，顺利推进服务实体工作，实现疫情防控和服务实体两不误。

（一）助力全社会打赢疫情防控总体战、阻击战

一是设立慈善信托。1 月 26 日，公司发起设立“国通信托.中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”，募集慈善信托资金规模达 3090 万元，资金全部用于新冠肺炎疫情防治和救助。截至 2 月 28 日，慈善信托已累计捐赠 14 家定点医院、5 个防控指挥部，地域覆盖武汉、孝感、黄冈、襄阳、十堰等重点地区，累计投放救助资金 1664 万元。二是下沉社区一线。在金控集团党委统一部署和指导下，国通信托成立帮扶抗疫突击队，百名干部职工下沉社区一线，真心实意为社区疫情防控出力，缓解社区工作压力，解决居民实际难题，全力助力打赢疫情防控阻击战。三是自发组织捐赠。疫情发生以来，公司员工多次自发捐赠，党委亦组织捐赠，其中大部分捐赠均以口罩、防护服、医用手套等物质形式直接送至一线医护人员手中。

案例：中国信托业抗击新型肺炎慈善信托

2020 年初，武汉爆发新冠肺炎疫情。生命重于泰山，疫情就是命令！为助力打赢新冠疫情防控阻击战，中国信托业协会主动担当，以一封题为“信托人全力以赴 共抗疫情”的公开倡议书，吹响了信托业抗疫集结号，开启了中国信托业团结一心、众志成城，全力以赴参与疫情防控战役的新篇章。

一、慈善信托基本情况

（一）信托计划成立情况

1 月 25 日，中国信托业协会与国通信托立即组建慈善信托推进工作组；1 月 26 日，国通信托担任受托人发起设立“国通信托·中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”，并于当日完成备案登记，备案编号 42010000001，系武汉市民政局备案的首单慈善信托；1 月 28 日，短短三天共有 61 家信托公司作为委托人参与捐赠，募资规模达 3090 万元。

（二）信托计划投向安排

本次参与该慈善信托的托管行、受托人、律所、监察人均未收取任何报酬，慈善资金全部用于慈善事宜。信托目的为用于新型冠状病毒感染的肺炎疫情的防控并救助由其造成的损害，信托财产使用包括三大方向：一是捐赠给慈善组织及医疗系统单位等可以合法接受捐赠的疫情防控和救治相关机构。二是向医务人员、志愿者及公众发放防疫保障，抚恤因疫死亡家庭。三是本次

疫情结束后用于公共卫生、应急救助、医疗科研、健康教育及倡导等事业。

（三）信托计划运作流程

为健全慈善支出决策程序，加强决策科学性，慈善信托设置“委托人管理委员会”（下称管委会），对慈善信托管理运用及慈善支出事项进行决策，管委会由61家信托公司委托人表决产生。公司以书面形式向管委会推荐慈善项目，另外聘请专业律所担任监察人。信托计划运作遵循以下原则：

1、信托目的：项目筛选按疫情发展阶段决定侧重点，力保信托目的全部实现。

2、充分调研：直接与抗疫最前线的医疗机构、政府联络，掌握前线最真实、急切的需求，尊重前线对型号标准的要求避免出现无效供给。为此国通信托成立工作专班联络了超过100家省内定点医院，各地级市全覆盖。

3、分配公平：既要侧重武汉市疫情最严重的情况，也要兼顾公平，实现省内地级市全覆盖。

4、供给可靠：通过信托行业与政府关系，通过官方渠道与知名厂家直接联络，保证质量可靠、价格公允。

5、配送高效：所有项目必须保证从厂家直接点对点配送到医院门口，不给前线机构增加麻烦，30天内配送到位。

二、慈善信托财产运用情况

在协会、管委会、受托人及多家会员单位的共同努力下，公司借助身处本地的信息渠道优势，及时准确获取第一手医疗物资需求信息，省去不必要的中间环节，使得信托目的的“最后一公里”能够得以实现。慈善信托成立后，本着求快求实的原则，公司严格筛选慈善捐赠对象，加快实施，精准投放，缓解疫情防控压力，助力打赢疫情防控阻击战。

（一）支援抗击疫情前线。在疫情最严重的时期，慈善信托财产运用方向为向定点医疗系统捐赠医疗物资、设备及资金，积极支持雷神山、中南、协和、同济医院等重大工程建设，累计运用资金 1664.008 万元，有效缓解了疫情初期医疗物资设备的燃眉之急，对湖北省的疫情防控起到了重要贡献。

（二）支持疫情常态化防控。疫情常态化防控阶段，慈善信托财产运用方向逐步转向疫后防疫保障、抚恤因疫死亡家庭、公共卫生等方面，累计运用资金 522.329 万元。

截至 2020 年 12 月 31 日，本信托以信托利益分配的形式累计向受益人捐赠慈善资金 21,863,370.00 元，捐赠对象 26 个，涉及武汉、孝感、黄冈、襄阳、十堰、随州等重点地区的 14 家定点医院、8 家防控指挥部、1 家卫生健康局、1 家基金会（中国扶贫基金会）、1 家社会工作联合会（武汉市社会工作联合会）、1 家慈善组织（武汉市慈善总会）。

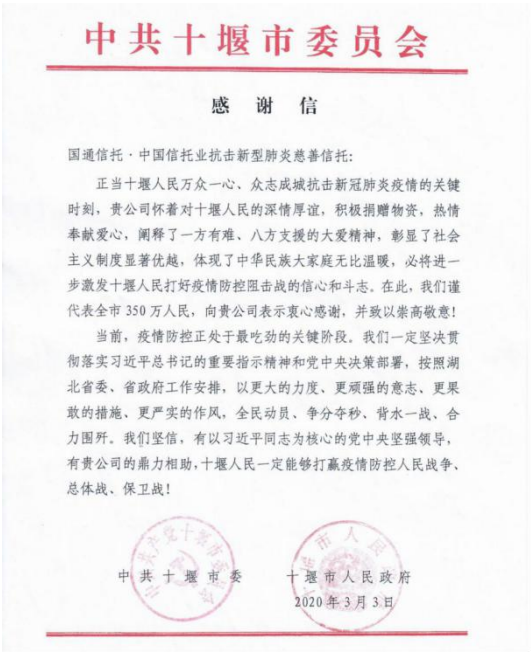


图：慈善信托捐赠救护车

三、慈善信托社会评价

“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”用 6 天时间就从纸面变为现实，创造了信托业的“火神山速度”，这体现银保监部门、信托业协会及全行业的高度信任和支持，每一笔慈善信托资金的运用都体现了信托人的行业担当和行动。

慈善信托财产的高效运用受到了媒体、社会及政府的高度评价。人民网、新华网、央广网、长江日报、湖北日报等官方主流媒体对慈善信托进行了多次采访报道，行业媒体集中对慈善信托的制度优势进行了深入分析总结，受助医院、学校、社区及地方政府纷纷发来超过 100 封感谢信对信托业协会及国通信托表示感谢。民政部、湖北省民政厅及武汉市民政局高度肯定国通信托对湖北疫情防控工作的贡献，补充推荐本信托入选了第十一届“中华慈善奖”候选对象名单。



中共十堰市委员会

感　谢　信

国通信托·中国信托业抗击新型肺炎慈善信托：

正当十堰人民万众一心、众志成城抗击新冠肺炎疫情的关键时刻，贵公司怀着对十堰人民的深情厚谊，积极捐赠物资，热情奉献爱心，阐释了一方有难、八方支援的大爱精神，彰显了社会主义制度显著优越，体现了中华民族大家庭无比温暖，必将进一步激发十堰人民打好疫情防控阻击战的信心和斗志。在此，我们谨代表全市350万人民，向贵公司表示衷心感谢，并致以崇高敬意！

当前，疫情防控正处于最吃劲的关键阶段。我们一定坚决贯彻落实习近平总书记的重要指示精神和党中央决策部署，按照湖北省委、省政府工作安排，以更大的力度、更顽强的意志、更果敢的措施、更严实的作风，全民动员、争分夺秒、背水一战、合力围歼。我们坚信，有以习近平同志为核心的党中央坚强领导，有贵公司的鼎力相助，十堰人民一定能够打赢疫情防控人民战争、总体战、保卫战！

中共十堰市委　　十堰市人民政府

2020年3月3日

图：慈善信托收到感谢信

四、慈善信托后续计划

下一阶段，国通信托将在监管部门及协会的指导下，秉承受人之托、忠人之事的原则，继续按照合同约定用途，精准投放剩余资金，严格落实信披要求，保障信息公开透明。努力把“国通信托·中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”打造成疫情防控类慈善信托行业标杆，继续致力于中国信托业抗击新型肺炎事业，与各界慈善力量共同推动慈善信托行业发展，传递向善力量。

（二）努力做好自身疫情防控工作

一是加强组织领导。第一时间成立公司疫情防控包保工作领导小组，严格落实领导包保、分级负责工作机制，督促各部门将疫情防控工作落到实处。二是建立两级平台。建立公司和部门两级疫情防控工作平台，及时传达上级主管单位信息和要求，每日早晚询问员工健康状况，落实信息“日报告”“零报告”机制。

三是强化后勤保障。配备充足的口罩、消毒液等防疫物品，做好员工防疫知识培训，加强办公场所通风、定期消毒，确保员工防护物资充足和办公场所安全卫生。疫情发生以来，公司有效保障全员生命安全和身体健康。

（三）有力支持复工复产和“六稳”“六保”

严格落实“三早”（早规划、早介入、早实施）原则，有效满足实体企业融资需求，缓解企业经营压力，支持企业尽快复工复产。一是早规划。高度重视企业复工复产对实体经济发展的重要性，提前制定支持方案。资产端存量业务提前联系企业商量预案，新增业务做好政策储备。资金端加大 APP 营销力度，提升资金募集能力。二是早介入。提前升级各类工作系统，有效保证公司员工远程办公需求，为服务企业新增融资奠定基础。提高机构客户联系频率，加大个人客户营销力度，保证资金募集效率和项目成立效率，提升企业融资时效。三是早实施。根据企业具体融资需求，尽快推动项目实施，并根据企业实际适度调整业务流程，创新业务模式，特事特办，有效满足实体企业融资需求，支持企业复工复产。

在三早原则的基础上，公司积极采取以下措施，着力推动企业复工复产，支持实体经济长远稳健发展。一是加大科技支持力度。利用金融科技手段，为全体员工提供远程办公支持，解决远程办公中面临的各类问题，同时中后台部门适度改造流程，保障

服务实体企业不受影响。二是充分考虑企业诉求。疫情发生以来，第一时间与实体企业沟通，了解融资人受疫情影响情况，合理制定融资支持预案。三是积极支持受疫情影响企业。加大受疫情影响相关企业的政策支持力度，积极拓展新增业务，提高资金募集效率，有效满足实体企业金融服务需求。

六、主动服务人民美好生活

通过产品和服务创新，我们不断满足投资者需求，为社会和客户创造更多可靠财富，保护客户基本权益。同时，我们高度重视基础设施建设、特殊人群关怀，助力提升人民民生福祉，共创共享美好生活。

（一）忠实履行受托责任

1、保护客户隐私

全面完善消费者信息保护相关制度，督促核心岗位人员签订客户信息保密协议等方式，提升员工保护客户隐私的意识，深入评估客户信息安全性，发现问题并制定解决方案，进一步提升客户隐私信息安全性。



2、推进信息透明

我们制定并落实《产品信息公开查询平台管理制度》，加强对信息公开查询平台的管理和维护，规范平台产品信息采集、审核、发布等工作，优化短信通知、微信、官网客户自助服务等平台，保障在售前、售中、售后各个环节中，为客户提供丰富的信息获取渠道，准确可靠的产品信息。

发布 650 条产品的成立公告
发送 6312 条产品成立短信
官方微信浏览量 188192 人次

3、畅通反馈渠道

我们严格遵循公司《客户投诉管理办法》的规定，由受理投诉的客服人员牵头，根据客户投诉的内容与性质，确定投诉处理责任部门，跟进投诉处理进展，直至问题完全解决为止；我们持续丰富投资渠道，除客户服务热线电话外，投资者还可通过公司官网自助管理系统、官方微信、官方微博等平台反馈意见，妥善处理投诉以持续改进服务质量。

网站在线客服共受理客户咨询663笔

呼叫中心系统共统计接入电话4219通

客户投诉渠道：1、投诉受理电话：027-85567532、027-85567523；2、官网投诉：登陆官网http://www.gt-trust.com，点击“在线客服”进行投诉；3、投诉受理邮箱：services@fd-trust.com；4、其他：来信、来函、现场投诉。

4、进行风险提示

在与投资者签订的信托合同中包括认购风险说明书，在产品双录时再次与客户进行风险提示。

（二）服务人民财产保值增值

1、创造投资回报

我们始终秉承持续为客户创造价值的理念，积极履行受托人责任，科学合理投放信托资金，降低投资风险的同时，努力实现投资者财产的保值增值，得到市场和广大投资者的充分认可。

信托产品累计支付收益125亿元

受益人获得的平均年化综合收益率为6.6%

安全兑付额1239.8亿元

2、提供优质服务

客户服务水平对于信托行业发展至关重要。我们持续优化服务环境，扩大服务覆盖范围，妥善处理客户投诉和意见，为客户

提供温馨、细致、高效的服务。

我们不断优化服务机制，为客户提供舒适的投资环境，给予高品质理财服务，以及集金融教育、休闲娱乐、运动健康于一体的增值服务，持续提升服务体验度和满意度。一是加强服务管理。我们加强服务监督管理，深化员工服务培训，杜绝欺诈客户等违法违规行为，优化培育品质服务文化，同时持续改进营业部软硬件设施，为客户办理业务提供舒适温馨的环境。二是全流程专业服务。我们凭借强大的资产管理能力和广泛的投资渠道，从咨询、产品推介到售后服务全流程，对客户财富积累、保值、强化和转移等提出专业建议，让客户享受优质理财服务。



三是总部与区域联动开展市场活动。市场活动是提高市场占有率的有效行为，市场活动的目的一是维护老客户，二是拓展新客户。2020 年财富管理中心实行总部主导大型活动及金融知识宣传教育活动，总部统筹协同各区域自主举办客户答谢活动的方式开展。2020 年下半年，总部与 F 天下高尔夫俱乐部联合举办了一场高尔夫球赛，达到了较好的异业合作效果。年终活动有序

筹备中，在上海、宁波、杭州、南京等全国12个财管团队所在的城市，以“爱理财•懂金融”、“爱生活•享体验”、“爱运动•共健康”为主题的系列客户答谢活动陆续落地，活动形式包括投资报告会、知识讲座、芳香体验、品茶、插花、烘焙体验等。本年度有近1500多位客户参与到全国各地的客户答谢活动中，有效增强了客户黏性，推广了公司品牌，提高了客户满意度。

四是疫情期间开设国通财富直播间。考虑到疫情期间理财经理与客户长时间未能见面交流、产品发行量减少等诸多因素，为帮助理财经理有效链接客户，公司尝试使用网络直播的形式帮助理财经理增加与老客户的话题联系。自2020年3月至2020年11月末，国通财富直播间开播9场（内部直播1场、财富讲座8场），其中选取一场增加抽奖环节，期间流量增长较快，直播间累计用户2073人，单场最高在线用户达到812人，累计用户呈持续增长状态。首场直播使用腾讯会议，其他场次均使用小鹅通平台直播，客户无需下载客户端，直接识别海报中的二维码客户可方便快捷的跳转到直播界面，还可收看直播和回放。

时间	直播主题	时长	直播间访客（人）	直播间浏览量（次）	在线人次（次）	新增用户（人）	活跃用户（人）	累计用户（人）
2020年2月28日	《新型冠状病毒肺炎疫情对宏观经济及信托行业的影响》	1.5小时	120	腾讯会议	-	-	-	-
2020年3月27日	疫情下的资本市场展望与应对?	1小时	812	3523	1228	441	480	525
2020年6月9日	新形势下如何选择房地产信托产品?	1小时	445	3147	1347	310	445	930

2020 年 6 月 23-24 日	新形势下财富管理与固收类产品的营销与配置逻辑（内部）	6 小时	201	1034	1032	71	267	1325
2020 年 7 月 15 日	民法典时代如何管理财富?	1 小时	294	589	589	239	385	1654
2020 年 8 月 14 日	信托债券净值型产品配置机遇	40 分钟	109	237	249	34	122	1733
2020 年 9 月 27 日	新形势下投资者资产配置的思考	1 小时	182	427	542	144	267	1914
2020 年 10 月 29 日	为何高净值客户越来越钟爱家族信托	1 小时	100	264	166	73	167	2019
2020 年 11 月 27 日	国内大循环和内外双循环的新形势	1 小时	81	157	157	31	102	2073

表：直播数据统计

3、提升信息化服务效率

我们通过官网、手机 APP、微信公众号等平台，为客户认购产品、查询产品、市场资讯等信息提供方便快捷服务，在业务合规的基础上最大化降低客户业务办理难度，有效提升客户体验。

案例：国通信托 APP 运行良好

我们积极开展客户调研回访工作，收集客户的需求，完善 APP 功能，优化页面设计。随着业务转型，APP 实现了投资类产品线上认购、赎回功能，显著提高运营信息化水平，大幅增强客户操作便利性，有效提升客户服务能力。目前合同电子化率从 2019 年的 43.49%上升至 2020 年的 76.12%，其中小额合同电子化率实现 100%，APP 在增加服务渠道、增强客户体验、节约沟通时间和降低运营成本方面发挥了重要作用。

（三）切实满足人民多元财富需求

我们为投资者提供丰富多样的信托产品，围绕实体经济需要，寻找市场机会，在普惠金融、资产证券化、家族信托、慈善信托及服务信托等新领域积极开展产品和服务创新，加速创新型业务布局。

普惠金融	我们与持牌消费金融公司等开展深层次、多模式合作，取得良好合作成效。
资产证券化	我们打造具备资产证券化创新研究体系、操作能力和经验的资产证券化团队，资产证券化业务链条完整、流程规范、产品类型丰富。
家族信托	我们设立家族办公室，深入开展“传承家”系列家族信托业务，推出投资门槛为1000万元人民币，以现金类资产作为主要受托财产，信托功能涵盖家族财产保值增值、家族资产配置、家族财产传承分配等需求。
慈善信托	我们设立运作“信托业抗击新型肺炎慈善信托”等三单慈善信托，助力疫情防控和复工复产。
服务信托	我们继续推进服务信托落地，为满足人民美好生活不懈努力。

（四）扎实推进消费者权益保护工作

我们重高度视投资者教育、金融知识宣传工作，通过官网、微信公众号、直播平台等自媒体宣传、线下展示宣传和主流媒体宣传等多种方式，积极开展“3.15金融消费者依法维权”、“防范非法集资宣传月活动”、“金融知识万里行”、“扫黑除恶工作宣传” 等活动，持续地、有计划地对客户进行金融知识宣传教育，针对性宣传普及金融知识，维护信托业消费者合法权益。以规范经营行为、保护消费者合法权益为目标，深入剖析消保工作中存在的问题，查找问题根源，弥补制度短板，完善治理体系，建立

长效机制。完善产品服务管理、投诉管理、信息保护、内部考核等制度办法，强化制度的持续执行力和刚性约束力。通过自审、排查的方式对已有问题进行整改，强责任、硬制度，全面提升消保工作水平。

1.消保相关制度的新增与修订

我们对消费者权益保护各职能部门职责及其权责进行科学界定，并制定或修订相关制度。印发《债券投资交易业务管理办法》，规范公司债券业务交易流程，明确风险管理的内容及债券业务信用风险管理的要求，防范业务风险；修订《理财业务销售过程录音录像操作指引》增加双录经办人的范围，明确双录文件必须在项目成立前完成；修订《集合资金信托营销管理办法》新增关于规范金融机构资产管理业务的指导意见，更好地规范信托营销行为；修订《投资者适当性管理办法》，确保合适的产品销售给合适的人；修订《客户投诉管理办法》完善投诉激励约束机制，将投诉及处理工作情况纳入各级各部门综合绩效考核指标体系，投诉后对内部流程和产品细节做出有针对性的完善和改进。提倡妥善高效，标本兼治，多元化解客户投诉；制定《客户回访制度》将集合信托产品回访和私募产品回访进行整合，修改集合信托产品回访的逻辑，增加理财经理离职前回访的工作。通过客户回访工作，形成与投资者之间良好的互动沟通，便于更好了解投资者的意见和建议，促进消保工作的改进。

2.开展系列宣传活动

全年开展 4 次金融知识主题宣传活动。3 月开展“3.15 金融消费者依法维权”主题宣传；6 月开展“防范非法集资宣传教育月活动”；9 月开展“金融知识普及月 金融知识进万家”活动；10 月开展“扫黑除恶宣传”，有针对性地宣传普及金融知识。



图：进社区宣传金融知识

除此之外，2020 年利用线上直播平台，开展了 9 场与金融相关的知识讲座，累计用户 2375 人，针对性地宣传普及金融知识。将投资者教育部分内容通过线上直播的方式来开展，打破了地域和时间限制，让客户在任何有网络的地方随时观看，实现了多项互动，讲师能和客户实时沟通，精准解答疑惑，为公司与客户沟通提供了新的更高效的平台。

3. 客户投诉处理

我们严格遵循公司《客户投诉管理办法》的规定，除客户服务热线电话外，投资者还可通过公司官网自助管理系统、在线客服、官方邮箱等平台反馈意见，妥善处理投诉以持续改进服务质量。2020 年度财富管理中心受理监管机构及外部门转办、上访、客服电话等多渠道投诉案件共 28 件，主要由信托项目延期兑付

导致，投诉区域集中分布在华东区。面对风险，公司不推卸不回避，尽职尽责，始终与投资者站在一起，最大限度保护投资人合法利益。有效疏导客户情绪，解释客户质疑，考量客户需求，表明公司积极的处理延期项目问题的态度，取得了客户的理解和支持，成功做好了客户沟通安抚工作。

4、进行风险提示

公司严格遵守《投资者适当性管理办法》制度，禁止向金融消费者推荐与其风险承受能力不匹配的产品。优化合同及推介材料中的产品及风险提示，明确产品风险等级，在在与投资者签订的信托合同中包括认购风险说明书，在产品双录时再次与客户进行风险提示和适当性确认。

（五）积极推动社会事业发展

我们一直怀抱感恩之心，不遗余力地通过各种方式积极服务社会事业发展，回报社会。设立股权投资基金支持实体企业，用心温暖和回馈社会，服务人民美好生活。

我司设立的“国通信托·蜀兴1号单一资金信托”，信托资金最终用于崇州市棚户区（城中村）改造项目（一期）项目，该项目为保障性安居工程，对于城市升级改造，改善居民居住条件，推动社会发展等具有重大现实意义。

七、深化发展绿色信托

在“30•60”碳排放目标约束下，我国绿色金融标准体系建设稳步推进，绿色信托已然成为绿色金融的重要组成部分，这既是信托公司服务实体经济高质量发展的新时代要求，也是信托行业深化转型发展的重要方向。我们积极发挥资源和专业优势，为绿色产业的发展和传统产业的绿色转型升级提供有力支持，积极带动员工等利益相关方参与绿色环保行动，贡献绿水青山建设。

（一）持续创新绿色信托产品与服务

我们将提高绿色金融服务能力、推进中小企业绿色信贷、构建绿色金融体系作为公司战略规划，持续加大对节能环保产业、新能源产业等绿色项目的支持，致力于实施绿色信贷，将企业环保守法情况作为项目尽职调查和评审的基本前提，对所有项目实行“环保一票否决制”，鼓励和支持环保、节能项目，推动企业走可持续发展道路。

截至2019年底，开展绿色信贷项目2个，信托存续规模3.97亿元，向企业提供绿色信贷支持。

（二）深入践行30·60目标绿色信托新行动

我们主动践行绿色环保理念，加强办公场所和设备管理，尽量减少高能耗设备，合理配置并高效利用办公设施；鼓励节水、节电、节材，开展视频会议，倡导减少能源耗材浪费。

八、有效提升人本价值

我们重视以人为本，开展民主化管理，通过保障员工薪酬福利、员工全面发展、工作生活平衡等方式，充分调动员工工作积极性，提升员工归属感和成就感，实现企业与员工的双发展。

（一）着力强化人才队伍建设

我们严格遵守《劳动法》《合同法》等法律法规，坚持平等雇佣原则，杜绝因种族、肤色、性别或年龄等因素产生的歧视行为，为人才提供公平公正的就业机会，招募优质人才为企业可持续发展提供有力支撑。

2020 年入职 17 人，年末员工人数 357 人，平均年龄 36.1 岁。

性别结构：

男员工 219 人，占比 61.4%；女员工 138 人，占比 38.6%。

学历结构：

博士及以上学历 8 人，占比 2.2%

硕士学历 183 人，占比 51.3%

本科学历 154 人，占比 43.1%

本科以下学历 12 人，占比 3.4%

年龄结构：

30 岁及以下 55 人，占比 15.4%

31-40 岁 234 人，占比 65.6%

41-50 岁 54 人，占比 15.1%

51 岁及以上 14 人，占比 3.9%

职能分布：

市场类部门 253 人，占比 70.9%；职能支持类部门 104 人，占比 29.1%

（二）有效提升员工培训效果

我们建立了全面覆盖各层级、各群体完善的培训体系，采取了“线下+线上”相结合的培训方式，实行专业能力培养和人才梯队培养双轮驱动，建立智·展翼、智·新星等 5 个梯队人才培养子品牌。此外还设置了公司内训、业务研讨会及外派员工培训 3 大专业能力培养模块，针对不同群体及不同内容，公司内训部分又分为国通视野、国通领航、国通讲武堂、国通续航等 4 大板块，为公司战略转型提供助力，有效帮助人才成长和发展。

系列培训	针对群体	主要形式	主要内容
智·展翼	公司管培生	破冰拓展、集中授课、在线学习、轮岗锻炼等	归属感培养、职业素养培养、企业文化宣贯
智·新星	社招新人	在线学习、破冰拓展	公司制度、流程学习、企业文化宣贯
智·贤才	业务能力突出基层后备人才	集中授课	基础管理技能掌握
智·菁英	中层干部	集中授课、研修班	团队建设管理能力
智·领军	公司高管	集中授课、研修班	业务战略、宏观视野、把握变革契机、激发团队愿景和创新能力

2020 年面向公司全员开展业务相关培训 5 次，分别为九民纪要培训、ABS 相关培训、家族信托相关培训、财务报告分析、

私募股权投资信托业务辑要；面向公司全员开展消费者保护相关培训 4 次，分别为解读合格投资者、金融机构如何引导与应对新闻舆情、学习《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、学习《个人金融信息安全》；面向公司全员开展反洗钱相关培训 2 次；面向公司全员开展操作类相关培训 2 次，分别为资金池认购操作指引、运营见证系统操作培训；面向公司全员开展安全相关培训 3 次，分别为消防安全培训 2 次，健康安全培训 1 次；面向财务人员开展金融工具相关培训 2 次，分别为金融工具准则、金融机构最新估值指引；面向征信工作人员开展征信合规管理相关培训 1 次；面向财富中心管理人员开展财富管理转型相关培训 1 次；面向个体员工开展培训 5 次，分别为 REITs+ABS 实战训练营、地产股权投资投管退实务详解及财税筹划、恒生电子 2020 秋季系统运维及新业务培训、兼职调解员培训、中国信登常规培训。

2020 年度举行培训总场次 25 场，其中专业类 12 场、通用类 13 场，人均参与培训小时数约 18.92 小时/人，培训覆盖率 100%，培训满意度 100%。

（三）积极维护员工各项权益

我们以完善的薪酬福利制度、高效的民主管理，全力维护员工各项权益，构建和谐的劳动关系。

1、完善薪酬福利

我们严格遵循国家法律规定，为员工足额缴纳社保公积金；根据《企业年金办法》，为员工缴纳企业年金；完成商业医保续保；落实员工带薪休假制度，为公司福利结构提供较好的补充，进一步完善公司福利保障体系。

社会保险覆盖率 100%
员工健康体检覆盖率 100%

2、强化民主管理

我们健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，畅通职工代表大会、工会等沟通渠道，听取员工意见和诉求，充分调动广大员工积极有序参与公司的民主管理工作，保障全体员工的民主管理权利，维护员工切身利益。

员工工会入会率 100%

（四）广泛开展员工关爱活动

2020 年，因疫情影响，上半年，公司工会严格按照防疫部门相关政策，取消各项聚集性工会活动。下半年疫情缓解，公司小范围开展部分文体活动，丰富员工业余文化生活，加强员工沟通融合。一是专项文体活动。8 月、9 月分批组织抗疫优秀职工赴武当山疗养，此次疗养既让员工调整了身心，以更加饱满的精神状态积极投入工作，为我省疫后重振，打赢脱贫攻坚战，支持文化旅游产业恢复振兴做了一份贡献。10 月组织武汉地区职工赴东湖绿道徒步，使员工们在紧张的工作之余放松身心，在共同的前进道路上增进友谊，同时也展示了国通信托人积极向上、奋

发有为的精神面貌。



图：组织户外徒步

二是日常文体活动。下半年疫情缓解后，部分职工利用下班时间组织多项日常文体活动，包括篮球、足球、羽毛球、乒乓球、等项目，各项目都安排有专人负责组织，极大丰富员工业余文化生活。其中，篮球、足球、羽毛球等项目，深受广大员工喜爱。

九、加强社会责任管理

我们不断深化对企业社会责任的认知和实践，将社会责任融入公司企业文化和业务运营流程，致力于建立公司履行社会责任的长效机制，推动社会责任制度化、标准化、常态化管理。

（一）加强信托社会责任理念

我们不断加强社会责任理念，将履行经济、社会、环境责任作为我们开展业务的重要参考依据，通过服务实体经济、保障客户权益、保护生态环境等方式，履行企业公民义务。

坚持“脱虚向实”，服务实体经济。我们不断优化拓展普惠金融、资产证券化等信托本源业务，积极引导资金优先投向实体经济，推动产业转型升级，着力解决中小微企业融资难问题。2020

年，累计投向基础产业、工商企业等实体经济信托规模750亿元。

坚持以客为尊，履行受托责任。我们尊重并回应客户需求，恪守受托人责任，不断创新产品和服务，保护客户各项权益，让客户的财产实现保值增值。2020年，信托产品累计支付收益124.58亿元，受益人获得的平均年化综合收益率为6.60%。

坚持生态优先，贡献环境保护。我们发挥金融服务优势，深入开展绿色金融业务，支持节能环保产业、新能源产业发展，截至2020年底，绿色信托项目存续规模3.97亿元。

坚持互惠共赢，共建和谐社会。我们推进公平竞争，以身作则营造良好行业环境，与同行、伙伴等利益相关方共同促进行业可持续发展。

（二）健全社会责任管理机制

我们成立由公司总裁、工会主席、办公室负责人、各工会委员组成的社会责任关怀领导小组，并根据公司人员变化及时调整，有序推进社会责任管理工作。制定并定期修订《国通信托社会责任工作管理暂行办法》，为各部门有序开展社会责任工作提供指导。

（三）加强社会责任信息披露

公司高度重视社会责任信息披露工作，定期编制并发布社会责任报告，并通过公司官网、微信公众号以及外部媒体披露公司社会责任相关信息。

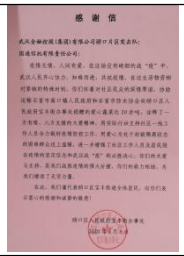


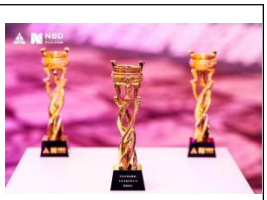
（四）重视各利益相关方反馈

利益相关方的理解和支持为我们开展工作提供了动力。我们高度重视各利益相关方的期望，通过多种方式回应利益相关方需求，致力于与各利益相关方共同创造经济、社会、环境综合价值。

利益相关方	诉求和期望	我们的行动
监管机构	• 依法合规经营	• 定期汇报、沟通 • 强化风险管控 • 推进反洗钱工作
政府	• 实体经济发展 • 地方经济发展	• 支持区域发展 • 服务中小微企业
社会公众	• 脱贫攻坚 • 普及金融知识	• 开展扶贫活动 • 推进慈善信托 • 举办金融知识宣传活动
员工	• 保障权益 • 薪酬福利 • 职业发展	• 促进平等雇佣 • 改善薪酬福利 • 组织员工培训 • 开展文体活动
客户	• 稳定投资回报 • 优质服务 • 信息安全	• 保护投资者权益 • 创新产品和服务 • 客户信息保密
环境	• 保护生态环境 • 应对气候变化	• 支持绿色产业 • 推行绿色办公
行业/伙伴	• 诚信合作 • 共赢发展	• 日常沟通 • 合作交流

社会责任荣誉

序号	颁奖时间	授予单位	奖项名称	奖项图片
1	2 月	中国信托业协会	证书	
2	2-5 月	市政府、街道、社区、医院	感谢信、锦旗等 20 余件	
3	5 月	江汉区防疫指挥部	感谢信	
4	7 月	武汉市总工会	武汉市工人先锋号	
5	7 月	上海证券报	“诚信托”行业文化奖	
6	8 月	证券时报	2020 年度区域影响力信托公司	

7	10 月	每日经济新闻	年度卓越信托公司	
8	11 月	中国经营报	卓越竞争力社会责任金融机构	
9	11 月	武汉市人民政府	2019 年度武汉市和谐企业	
10	12 月	金融界	杰出社会责任奖、杰出公益慈善项目奖	

公司特色实践

坚决落实疫情防控要求，第一时间组织 106 名干部职工下沉 20 个社区，累计工作时长达 1.88 万小时，助力社区疫情防控。

设立“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”和“黄鹤振羽抗击新型肺炎慈善信托”助力疫情防控和复工复产，共计投入超 3000 万元，支持雷神山、同济、协和等省内 26 家防疫一线机构。

积极落实监管要求，坚定践行金融使命，持续创新金融服务方式，继续推进民企纾困基金，加一步加大实体经济服务力度。截至 2020 年末，公司投向实体经济信托规模 750

亿元，占存续项目总规模比例达 41.79%，当年新增投向实体经济信托规模 387.78 亿元。

积极参与公益慈善事业，深入农户和扶贫企业考察，积极对接采购滞销农产品，助力脱贫攻坚。凭借良好工作成效，公司先后荣获“卓越社会责任金融机构”等荣誉称号。

未来展望

2021 年是中国共产党成立 100 周年,也是“十四五”规划开局之年,我国将开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军。新时期对信托公司经营发展和履行社会责任提出新要求，公司将坚持更加务实的经营理念，致力于不断提升核心竞争力和可持续发展能力，以建设“资本充足、治理规范、经营稳健、风控有力、效益良好、变革图强”的新时代一流信托公司发展方向，做支持实体经济的模范践行者、综合金融服务的示范者、金融改革创新的驱动者。

深入贯彻落实习近平总书记关于统筹常态化疫情防控和经济社会发展的重要指示精神，组织推进党员下沉社区常态化工作。加强日常指导督导，推进公司党组织、党员联系社区开展党建联建，推进党建共建项目落实落地。

坚持将促进实体经济发展作为立身之本、发展之源，服务战略性新兴产业，切实为实体经济提供支持。有效开展“国企联村”行动，作为脱贫攻坚和乡村振兴的有效衔接，巩固拓展脱贫攻坚成果。

围绕服务公司转型发展目标，进一步加强规与风险管理工作。深入落实监管部门要求，持续完善公司内控管理，处理好风险防控与业务发展间的关系，培育良好的风险管理文化和合规文化。

坚持服务实体经济发展方向，在做好风险防控的基础上，按照国家宏观调控的方向布局业务，与国家鼓励和重点支持的基础行业、战略行业、新兴行业的企业与项目进行重点合作。

积极拓展资产证券化、家族信托、服务信托等本源信托业务，不断加强营销策略、产品发行和客户服务能力，夯实交易信息管理、客户信息管理和营销人员行为管理。

加大高素质金融专业人才招聘力度，进一步优化薪酬考核体系，引领公司转型创新发展；建好职工之家，充分开展丰富多彩的文体活动，推进和谐企业建设。

将绿色信贷理念融入公司业务发展方针、战略、流程、产品和营销中去，加大绿色信贷项目的开发力度，加强员工的绿色信贷知识培训和环保意识。

持续开展更多慈善信托、志愿服务、捐款捐物等公益活动，以实际行动践行社会责任、回馈社会。