

杭州工商信托 2014 年度社会责任报告

一、 公司概况

杭州工商信托是国有控股、中外合资的信托机构，是国内六十八家持信托业务牌照的非银行金融机构之一，以信托业务（私募）为主营业务和投融资工具，目前主要通过集合资产管理及企业融资和投资银行业务平台向客户提供产品和服务。公司在杭州市委、市政府、监管部门的正确领导和指引下，以服务受益人为己任，严控风险底线，把握发展机遇，积极创新，锐意进取，积极履行社会责任，支持实体经济发展和社会和谐。2003 年以来，公司管理的信托资产累计约 800 多亿元，累计兑付信托本金约 520 亿元，支付投资者信托收益约 88 亿元。

公司前身成立于 1986 年，现已连续赢利 28 年，目前注册资本 7.5 亿元。作为杭州市首家股份制金融企业，公司具备较为完善的法人治理结构，股东结构多元化，属混合所有制信托机构，现有股东 9 家，控股股东为杭州市金融投资集团有限公司(持股比例 57.992%)。2008 年，公司引进摩根士丹利(持股比例 19.9%)，成为合资信托机构。

二、 社会责任理念

杭州工商信托高度认同履行社会责任是构建和谐社会的必然要求，是金融机构责无旁贷的使命，同时也是提升服务、品牌和竞争力的重要途径。

公司坚持经济效益和社会责任的统一，在以客户为中心，为客户创造收益以及重视股东权益保护、打造公司核心竞争力的同时，积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，以开拓创新、稳健经营的专业风格积极拓展信托业务，支持企业发展壮大，服务于地方经济建设，为投资者创新投资渠道。

在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保障员工合法权益的同时，公司将继续积极运用信托功能，切实支持实体经济、助力中小企业、加快国内布局提升金融服务、倡导绿色金融、热心公益事业、致力

以人为本、弘扬诚信经营、提升服务品质，勇于承担社会责任，回馈社会，为构建和谐社会贡献力量。

三、 责任发展历程

纵观杭州工商信托二十多年发展历程，“服务于社会、奉献于社会”的社会责任感贯穿于其中，公司坚持经济效益和社会效益的统一，在以客户为中心，为客户创造收益以及重视股东权益保护、打造公司核心竞争力的同时，积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，以开拓创新、稳健经营的专业风格积极拓展信托业务，支持企业发展壮大，服务于地方经济建设，为投资者创新投资渠道。在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保障员工合法权益的同时，公司历年来积极参加公益活动，勇于承担社会责任，回馈社会，为构建和谐社会贡献力量。

公司一直强化公司治理和风险控制，服务广大客户，支持公益事业，已连续多年参与了“联乡结村”、“春风行动”、抗震救灾捐款、助学捐赠等公益活动，通过各种途径反哺社会，履行社会责任。公司曾先后开展“走进三都·托起未来”助学捐赠活动、为杭州的进城务工人员子女学校——杭州市明珠实验学校建立爱心书屋。公司曾先后被评为杭州市红十字抗震救灾先进单位、社会责任建设先进企业、杭州市模范集体、浙江省文明单位。

四、 依法合规经营 诚信稳健发展

杭州工商信托坚持认真贯彻落实国家宏观调控政策和监管要求，顺应我国进入经济发展新常态的趋势性变化，坚持“有所为，有所不为”的业务策略与“基金化、投资化、中长期化、产品化”的业务战略方向，坚定信心，稳中求进，以服务受益人为己任，严控风险底线，把握发展机遇，深化业务转型，提升全面管理水平，积极发掘和培育新增长点，提高金融服务质量，构建公司的核心竞争力。

公司建立了清晰的内部控制目标和原则，高级管理层牢固树立了内控优先的风险管理理念，公司前、中、后台操作独立、运行顺畅。“大运营”平台初步构建并落地实践，初显成效。

公司制定和实施了有利于企业可持续发展的人力资源政策。公司建立了上传下达、下情上达的充分、合理的信息沟通制度。

公司根据一法两规和相关法律法规的要求，建立了一整套顺应公司业务发展、符合监管政策的内部控制制度体系，并能组织落实公司的合规风险评估，整个控制活动措施到位，内部控制制度涵盖了业务和管理的各个层面，全体员工熟悉公司的业务和管理的内控制度与操作流程，能认真履行岗位职责，正确行使职权。

2014年，公司深入推进全面管理升级工作，从修订和完善制度、流程工作入手，新增了《集合信托产品定价办法》、《产品设计与管理指引》、《OA系统管理办法》、《销售录音录像操作试行办法》、《可疑交易（行为）分析操作指引》、《案件风险防范工作管理办法》等10项制度，修订了《反洗钱工作规程》、《员工交易政策》、《开支标准及费用报销制度》、《信托业务决策小组工作细则》、《信托业务指导小组工作细则》等14项制度，废止了1项制度。近年来，公司正按照轻重缓急和难易程度，切实做好制度的废、改、立工作。

公司内部监督分为日常监督和专项监督，合规与风险管理部和稽核部职能分离、职责分明、协同合作，成为公司合规风险的前后道防线，帮助公司降低和规避各类风险，通过后续纠正和改进达到合规和降低风险的目的。2014年，根据《中国银监会浙江银监局办公室转发中国银监会办公厅关于2014年银行业案件防控工作的意见》（浙银监办发[2014]59号）的通知精神，围绕公司信托业务、重要岗位轮岗、员工异常行为和内审质效等重点，公司开展了一系列工作检查和风险排查，建立《案件风险防范工作管理办法》和《案件问责工作管理实施细则》，签订案件风险防控工作责任书，每季向监管机构报送“风险排查情况”，把案防工作落到实处。

公司一直以来以“主动管理”作为风险管理的基本原则，力争凭借全方位、较高质量的风险识别、预判和控制能力来抵御经营管理中所出现的各类风险。全面推行信托业务全流程节点管理，并举产品化管理，进一步降低了操作风险发生的可能性，公司整体工作质量与效率大幅度提高。

根据监管部门对反洗钱的最新规定以及公司对反洗钱工作质量不断提升的要求，公司修订了《反洗钱工作规程》、《客户洗钱风险等级划分标准及实施细则》等制度，并制定了《可疑交易（行为）分析操作指引》和《涉及恐怖活动资产冻结管理及操作规程》等制度。公司注重对全体员工特别是业务条线员工的反洗钱培训，通过多种形式增强员工对反洗钱知识的熟悉度和实际运用水平，以此提高全员的反洗钱责任意识。公司在 2014 年继续向公司客户开展反洗钱教育宣传工作，通过公司网站的“反洗钱宣传栏”、发放反洗钱宣传手册等形式向客户及公众普及反洗钱知识，增强其反洗钱意识。

公司在日常经营中严格遵守各项法律法规的规定，牢固树立“底线思维”和“前瞻思维”的双线理念，以进一步提升信用品质、更好地服务实体经济为己任，切实承担风险防控的主体责任，在积极落实各项风险防控内容的同时，不断完善和健全风险防控责任制。同时，针对公司在经营发展中所面临的问题，公司也采取了合理而有效的措施来控制业务风险、提升公司竞争力、实现公司业务平稳发展。

公司一贯将切实保护消费者权益作为日常经营中提升金融服务水平、维护金融秩序稳定的重要工作。2014 年度，公司明晰了落实消保工作的组织架构及职责，即由董事会下属的合规与风险管理委员会负责指导和监督公司的金融消费者保护工作；由公司下设的消费者权益保护委员会负责对公司解决重大的消费者投诉案件、审议金融产品规则、金融服务制度及涉及消费者权益的各项制度等；由公司的市场及发展总监作为消保工作的分管领导，负责牵头组织、协调、督促和指导公司有效开展消保工作；由合规与风险管理部作为消保工作的牵头管理部门，负责消保制度的制订、法律文本的完善和消保工作的评估等工作；由综合办公室作为消费者投诉的接待处理部门，负责投诉的台账建立、投诉接待和处理等工作；由财富管理中心作为消保工作的主要执行部门，负责对消费者进行教育宣传、规范产品营销以及回访征询意见建议等工作。

公司相继出台了《金融消费者权益保护管理办法》、《销售录音录像试行操作办法》和《录音录像话术》等相关文件，并建立了客户投诉处理机制，进一步深化消保工作。在浙江银监局开展的信托公司消保工作考评中，公司被评为二级。

公司今后还将在制度体系的完备性、制度执行的保障、工作开展的有效性、内部考核与管理与重点问题既往发生情况等五方面不断努力、加以完善。

五、 全面深化转型 服务民生改善

2014年,国内外经济金融形势错综复杂,我国经济发展进入“新常态”时期,国内经济增速放缓,银行业改革全面深化,“大资管”背景下混业经营趋势明显、信托风险事件频现、行业规模增速趋缓、监管政策日趋完善,信托业的经营环境机遇与挑战并存。

在此背景下,公司审时度势,坚持战略方向推进业务转型,注重提升全面管理水平,积极拓展以集合资产管理为主要形式的私人财富管理业务,推出房地产领域策略型组合投资集合资金信托计划及“经济适用房、廉租房建设信托项目”等,分别在系列信托基金、新型城镇化建设项目等方面进行有效探索与实践。

公司在加强政策与市场分析的基础上,持续关注经济转型、产业结构升级和技术创新等领域,注重发挥信托独特的功能优势,通过直接股权投资、信托贷款以及购并融资等金融工具的综合运用和风险控制,已完成一笔新三板领域的业务投资。

公司积极运用信托功能,密切关注新型城镇化建设领域的进展,尝试参与新型城镇化建设,2014年新增经济适用房、廉租房建设信托项目一个,规模4亿元,为地方城镇化建设提供信托支持。

公司充分利用信托制度与功能优势,为投资者创新投资渠道,为员工提供创造自身价值的平台,为地方经济建设出力,勇于承担社会责任,树立了良好的社会形象。

公司通过发行集合资金信托计划,吸收中长期民间资本,为省内城市建设、收购兼并、城镇化建设项目等提供信托支持与综合金融服务。同时,公司积极以业务创新探索信托支持公益事项,公司推出的浙江省内首个带有“公益资金”设计的信托产品——杭信·阳光1号建工地产欧美金融城投资项目集合资金信托

计划，已于 2014 年完成公益资金提取及捐赠运用，分别用于“阳光浴室”、贫困儿童唇腭裂手术治疗项目、孤贫先天性心脏病患儿手术治疗等青少年助学与救助项目。

2014 年 11 月，公司共清算信托项目实收信托规模合计 108.66 亿元（包括存续项目部分清算及赎回 75.82 亿元），其中，完全清算兑付集合信托计划 13 个，规模合计 20.31 亿元，受益人加权平均实际年化收益率 12.29%；单一信托 2 笔，规模合计 12.53 亿元，受益人加权平均实际年化收益率 9.02%。已清算项目为投资者实现了良好收益。

截至 2014 年末，公司管理的信托资产累计约 800 多亿元，累计兑付信托本金约 520 亿元，支付投资者信托收益约 88 亿元。2014 年，公司为浙江地区的各类企业所提供金融信托投融资服务累计金额 130 多亿元，为众多高净值人士及企业提供信托理财服务，较好地发挥了信托公司作为资金供给方与需求方之间的有效“对接管道”功能，利用信托的独特优势，引导、吸收民间资本参与浙江经济建设，支持了本地房地产业等实体经济发展、城市基础设施建设、民营企业发展。

六、 坚持战略方向 推进业务转型

当前信托行业普遍存在业务模式“以单一项目运作为主”和“银信合作通道型业务规模占比较大”的业态特征，但杭州工商信托早在 2004 年即已在业内率先提出“主流开发以组合投资管理为特征的资产管理业务”，其业务定位恰与近年来信托监管政策所引导的业务方向及整个理财市场的发展趋势不谋而合。

组合投资不仅是获取投资回报和营业收入利润的策略，更是一种风险管理技术，对客户投资安全性及公司声誉和战略风险管理，具有积极作用。

在多年的经营中，杭州工商信托不断思考如何以客户为中心，开发满足客户需求的收益与风险相匹配的信托投资产品，探索可持续的核心盈利模式。近年来公司通过实施“基金化、中长期化、投资化、产品化”的业务战略，战略定位清晰、主营业务突出、主动管理特色鲜明，致力于开发满足客户需求的收益与风险相匹配的信托投资产品，并在组合投资信托基金及投资类信托项目的管理机制、

人才配备、业务研究、产品线开发等方面进行了积极实践，已持续开发了涵盖不同特色的基金化产品系列，如：“鸿利系列”（公用事业领域）、“飞鹰系列”（房地产（住宅）领域）、“恒利系列”（商业地产领域）、“沃能系列”（能源领域）、“丰利系列”（开放式管理型）等系列组合投资的信托基金，并已取得了较好的投资收益与市场口碑，推进了公司业务模式向投资方向的转型，为基金化产品品牌打造及私人财富管理业务发展奠定了良好基础。

2014年，在强调基金化产品金融技术审核、区分投资风格、规范产品管理的前提下，公司逐渐以投资策略细分基金化产品系列，在一定程度上丰富了产品线，资产端与负债端的匹配度有所提高。2014年，公司推出3个策略型组合投资集合资金信托计划。截至2014年12月末，公司存续基金化产品实收信托规模为143.19亿元，同比增长11.18%，占存续集合信托实收信托规模的54.31%。公司“基金化、投资化、中长期化、产品化”的业务策略得到有效贯彻落实、成效显著。2014年，公司受托管理的信托资产规模显著提高，主动管理特征鲜明，资产结构进一步优化。

“产品化”与基金化、中长期化密切相关，公司已开始对基金类产品设计方案实施金融技术审核，以期进一步规范产品设计、探索组合配置及产品运营管理，推进产品设计与管理的标准化，结合客户分类研究，逐渐形成具有不同投资风格、投资策略、投资领域的产品系列，为客户提供更具品质的差异化产品和服务。

在资产端，公司注重提升资产管理能力、提高获取资产的能力、提供金融解决方案的能力。在负债端，公司一直坚持直销模式，自主发展客户，不开展通道类业务。公司希望成为市场中具有较强资产管理能力、拥有核心客户、拥有核心竞争力的信托资产管理机构。

七、 坚持以人为本 支持员工成长

根据公司中长期业务发展战略，有前瞻性地通过内部培养、外部引进的人才策略及合理利用外脑的策略，充实资产管理、产品研发及投资与投资管理等方面的人才，形成合理的人才结构，建立以人为本、突出个人职业生涯成长的人力资

源制度，建立起专业化、高素质的信托经理（项目经理）队伍、客户经理队伍、研发队伍，树立公司品牌形象，为公司专业团队建设、业务创新和拓展奠定基础。

公司严格遵照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订并履行劳动合同，按时足额缴纳各类保险，切实维护员工合法权益，并为员工创造舒适便利的工作环境。

公司始终坚持以人为本，充分尊重员工价值，积极推进人才战略建设，通过完善员工培训机制、改革工资制度、实行有效的绩效考核等途径，建立灵活的激励机制和人才发掘、人才培养和人才发展的机制，拓宽人才引进渠道，不断优化人力资源配置。公司通过职衔制的实施和推进，构建扁平化的管理架构，在保证技术支持、管理支持和内部控制的前提下，充分发挥各业务团队的积极性，实现高效的业务开发。2014 年公司审议修订《职工代表大会管理办法》和《企业年金实施方案》；建立补充医疗保险制度；定期安排员工体检，申报在职职工重疾住院医疗互助和女职工特殊疾病互助；办理员工家电统保，为员工送上相关节日慰问；在员工休息室准备清凉饮品，开展盛夏送清凉等活动，通过一系列贴心的福利安排，进一步增强员工的归属感和企业的凝聚力。？

八、 探索信托创新 支持公益事项

2013 年公司推出了浙江省内首个带有“公益资金”设计的信托产品——杭信·阳光 1 号建工地产欧美金融城投资项目集合资金信托计划，在该信托计划获取一定收益的前提下，投资者的一部分投资收益及受托人的一部分佣金将归集于信托账户的公益资金项下，专门用于青少年儿童公益事项。这是公司探索运用信托功能，支持公益事项的一个尝试。

2014 年，该信托产品已提取的公益资金陆续进入捐赠运用阶段，分别用于小学“阳光浴室”、贫困儿童唇腭裂手术治疗项目、孤贫先天性心脏病患儿手术治疗等青少年助学与救助项目。

九、 热心社会事业 感恩反哺社会

公司积极响应中国银监会、信托业协会和浙江省银监局的号召，参与“金融知识万里行”等活动，开展形式多样的客户交流会，在公司网站、微信平台 and 内刊等对外窗口增设投资者教育专栏，帮助投资者了解相关信息。为引导客户合理投资、准确评估风险承受能力，公司对财富管理团队进行了严格的培训，坚持合规推介信托产品，并开通 400 热线，再次有效对投资者进行风险提示。

在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保障员工合法权益的同时，公司积极参加公益活动，勇于承担社会责任，反哺社会，为构建和谐社会贡献力量。公司以业务创新积极探索信托支持公益事项，推出的浙江省内首个带有“公益资金”设计的信托产品——杭信·阳光 1 号建工地产欧美金融城投资项目集合资金信托计划，已于 2014 年完成公益资金提取及捐赠运用，分别用于“阳光浴室”、贫困儿童唇腭裂手术治疗项目、孤贫先天性心脏病患儿手术治疗等青少年助学与救助项目。公司还先后开展了“联乡结村活动”、“春风行动”、助学捐赠等活动，积极承担社会责任。2014 年，公司在“联百乡结千村帮万户”活动中出资 25 万元帮扶单位桐庐合村乡解决实际困难；5 月，公司党委、团委与工会代表携手浙江省阳光教育基金会，前往桐庐县合村乡小学，参加“合”爱心助学专项基金成立暨捐赠仪式。2014 年 10 月，公司向衢州江山市廿八都小学捐赠了被子、住校生的洗漱用品以及音乐、体育课所需的器材等，公司的 14 名员工还与廿八都小学贫困学生进行了一对一结对助学。

在稳健经营过程中，公司继续以财富俱乐部为平台，通过举办投资者见面会、投资论坛、简报编印、推出官方微信平台、加强媒体宣传报道等，普及并传播信托投资理念，加大投资者教育力度。

公司运用信托制度优势与金融信托工具，在支持地方经济建设、基金化产品投资管理、信托支持公益事项等方面做出了有益探索，为投资者提供了新的投资渠道，为浙江地区各类企业提供优质金融信托服务，在推动区域经济发展的同时，也为投资者获得了良好收益，为社会提供了良好的财富管理产品与投资渠道、优质的金融信托服务，引导民间财富管理、推动本地经济发展。

在由《浙商》杂志主办的“2014 浙商最信赖金融机构”评选活动中，杭州工商信托获得“2014 浙商最信赖信托公司”奖项。公司已连续第 4 年获得该奖项。

十、 倡导绿色办公 践行低碳环保

公司始终倡导绿色可持续发展，积极投身低碳环保行列。在办公、运营、出行等方方面面，不断引导和提升全员的环保意识，尽力降低公司经营对环境的影响，大力推动资源配置优化型、环境友好型社会的建设，并进一步探索绿色金融服务模式。

在日常办公过程中，实现无纸化办公，有效使用传真系统、办公 OA 系统、电子财务软件，以节约资源；在办公区域配备专门人员，调控照明系统、空调系统、用水系统和车辆等的日常使用，尤其在非办公时间加强水电和汽油的节能管理；通过邮件系统、RTX 聊天软件、电话会议以及远程视频等沟通方式，减少商务差旅。

十一、 展望

2015 年，公司将一如既往地深化战略实施，加强风险管理，推进业务创新，用实际行动推动企业可持续发展，切实发挥信托的独特功能，打造具有鲜明专业特色的信托资产管理机构，切实履行企业的社会责任、不断创造价值。