

东莞信托有限公司
2019 年度社会责任报告

2020 年 4 月

关于本报告

所提信息的报告时间：2019年1月1日—12月31日，部分内容超出上述范围。

最近一次报告时间：2019年4月

报告周期：每个财务年度

报告参考标准：《信托公司社会责任公约》等相关文件。

报告的涵盖范围：东莞信托有限公司（报告中简称“东莞信托”、“本公司”、“公司”）

报告发布形式：▲报告以中文发布

▲报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载见公司网站

报告编制及审议批准：本报告由我公司编制，由高级管理层审核，
经董事会审批

联系我们：

地址：东莞松山湖高新技术产业开发区创新科技园2号楼

邮编：523808

电话：0769-22312322

传真：0769-22389630

电子邮箱：bgs@dgxt.com

公司网站：<http://www.dgxt.com>

目 录

第一章 社会责任管理

第二章 依法合规经营

第三章 支持经济建设

第四章 提升服务能力

第五章 维护员工权益

第六章 热心社会公益

第七章 倡导环境保护

第一章 社会责任管理

一、公司概况

东莞信托有限公司成立于 1987 年 3 月，原名“东莞市财务发展公司”。1990 年经中国人民银行批准，本公司属保留的金融性公司之一，并更名为“东莞市信托投资公司”；2001 年，公司进行增资改制，由国有独资公司改组为有限责任公司，并更名为“东莞信托投资有限公司”；2002 年，公司完成重新登记，获中国人民银行颁发《中华人民共和国信托机构法人许可证》。2007 年，公司变更公司名称和业务范围，更名为“东莞信托有限公司”。

东莞信托致力成为“值得信赖的专业资产管理及财富管理金融机构”。公司成立以来，坚持走自主管理道路，以提升资产管理能力为立足点，以寻求委托人利益最大化为目标，积极发挥信托投融资功能，大力支持地方经济建设，为客户提供优质金融服务，同时推动公司自身得到快速发展，铸就了良好的“东莞信托”品牌。

东莞信托社会经济价值贡献表

项目	单位	2017年	2018年	2019年
总资产	万元	432548.01	650939.67	609402.33
净资产	万元	399178.13	541782.81	565774.27
净利润	万元	39474.57	46409.13	50080.74
净资产收益率	%	10.11	11.04	9.03
资产利润率	%	9.39	9.88	7.95
纳税额	万元	20862.13	20971.29	26667.73
已分配客户收益	万元	181569.09	300253.33	386675.94
对外捐赠资金	万元	170	75	570

二、社会责任管理体系

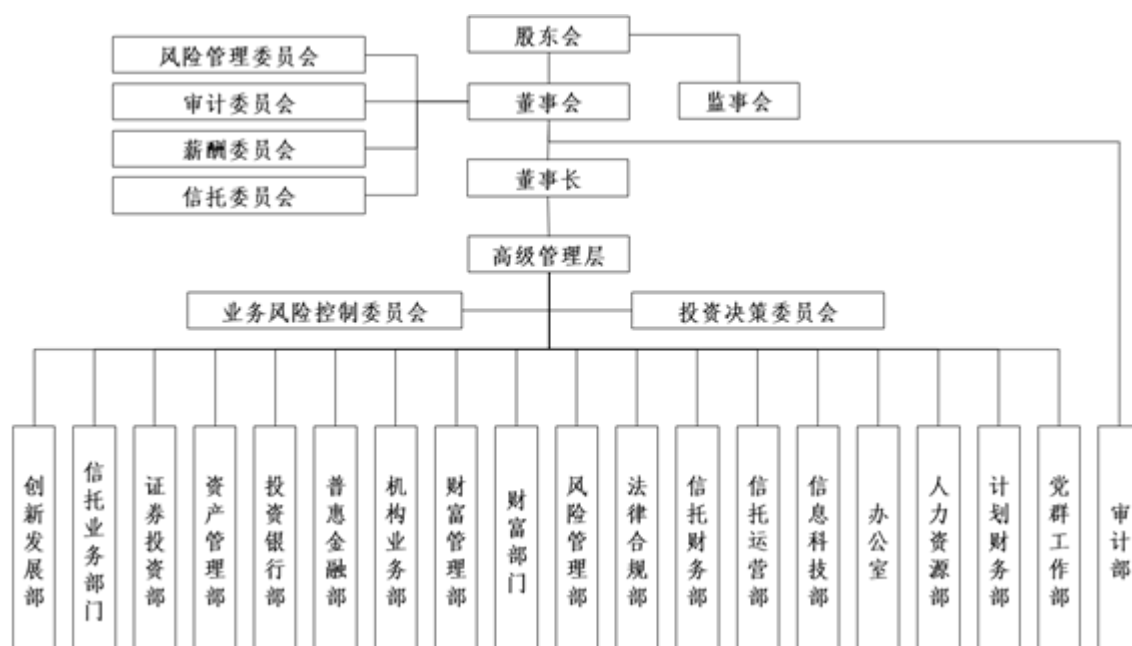
社会责任管理体系是公司履行相应社会责任，实现健康发展的组织保障和制度安排。东莞信托社会责任工作由公司董事会牵头管理，涉及社会责任相关工作由董事长牵头负责。公司办公室负责社会责任工作的日常管理，公司法律合规部、风险管理部、人力资源部、计划财务部、审计部、财富管理部及各业务部门实施具体工作，形成相互协作、相互配合的社会责任工作管理架构。

公司将社会责任与整体发展战略相结合，使社会责任管理与公司经营发展紧密结合。公司每年定期发布《社会责任报告》，对履行社会责任情况进行总结。

第二章 依法合规经营

一、完善公司治理

(一) 公司治理架构



(二) 公司治理概况

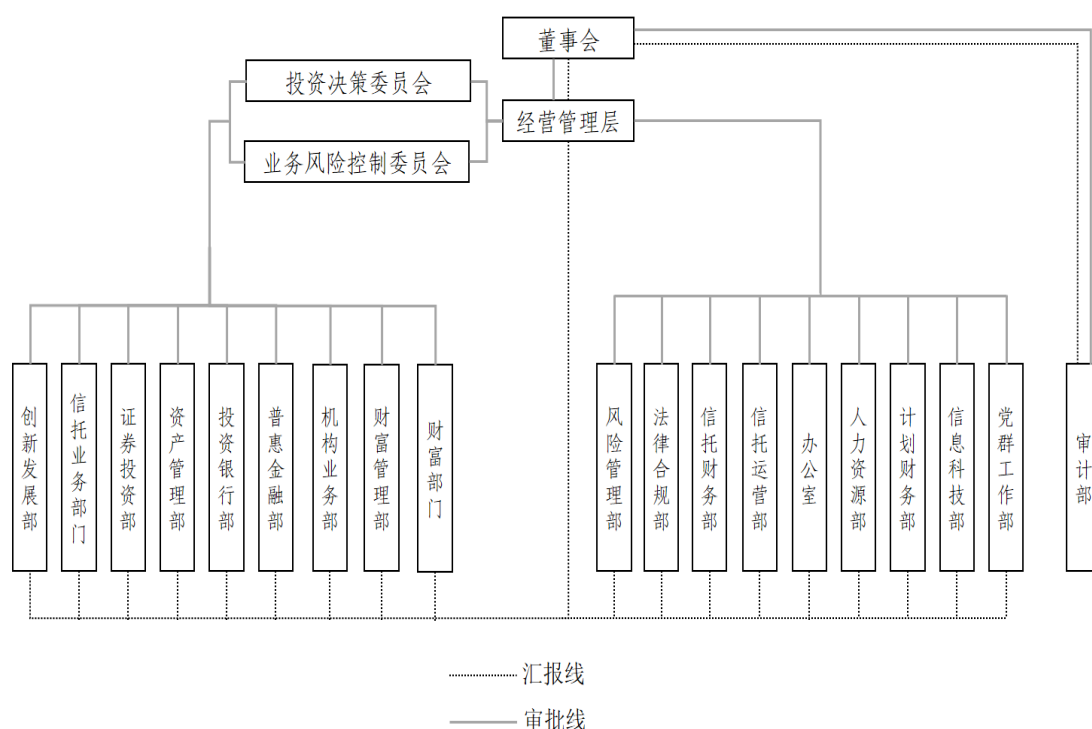
2019年，东莞信托严格遵守《公司法》、《信托法》、《信托公司治理指引》等法律法规的要求，开展公司治理和经营管理工作。

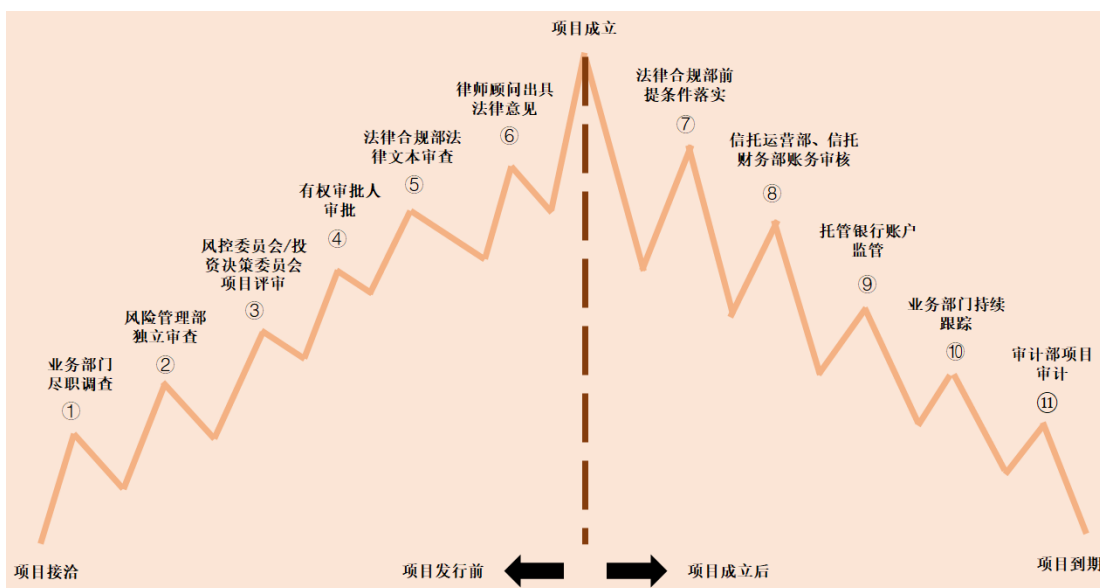
面对新环境、新监管，东莞信托在主动预判市场环境变化，深刻理解金融新格局形势的基础上，贯彻落实国家政策，大力加强战略管理，加快推进转型发展，全面强化风控防控，持续完善公司治理，取得积极成效。2019年，东莞信托持续加强党的领导，公司治理机制进一步完善。股东会坚持以客户利益为根本出发点，全面落实监管要求，推动公司实现可持续、稳健发展。董事会勤勉履职，持续了解和分析公司的运行情况，全面把握监管机构、外部审计和社会公众对公司

的评价，认真履行对公司重大问题的决策，对公司经营决策、风险控制、内控管理提出完善意见，推动公司持续健康发展。监事会加强对公司依法运作情况、财务状况、内控、关联交易业务等进行监督，促进公司规范运作、依法经营。高级管理层严格按照《公司法》、《信托法》、公司《章程》以及国家有关法律法规行使职责，认真落实董事会决议，不断深化落实供给侧结构性改革要求，坚持防风险底线，提升合规水平，回归信托本源，专注公司能力与优势，加快业务转型，提高资金端与资产端的匹配度，服务社会经济，推动公司可持续发展。

二、持续推进全面风险管理

（一）风险管理组织架构及流程





（二）全面风险管理体系

东莞信托搭建了较为完善的全面风险管理体系，并对各类风险实施了全覆盖管理。公司坚持全面、审慎、独立的风险管理原则，并涵盖决策、执行、监督和反馈各个环节。公司董事会不断健全授权制度，按照实际情况调整对董事长以及高级管理层的授权。高级管理层认真执行董事会制定的发展战略、风险管理政策，在董事会的授权范围内审慎经营，定期向董事会报告公司信托业务受益人利益实现情况、风险状况及合规管理等情况。

2019年，公司继续加强风险管理，对照法规及监管要求，进一步完善各项管理制度，共制（修）订完成39份风险管理和法律合规制度，制定了涵盖房地产、金融股权、政信、普惠金融等大类资产风险管理指引，明确开展各类信托业务的要求及管理规范；公司持续推进业务流程改造，业务决策工作制度、业务评审制度以及风险预警管理制度全面修订，

业务流程进一步简化、评审效率进一步优化、风险预警管理进一步强化；公司法律合规部严格审查业务法律文本，审核项目前提条件，确保项目风控措施符合相关要求，统筹落实反洗钱各项措施，组织合规培训，提升全员合规意识；认真落实信托业保障基金认缴工作，按时足额完成认缴，保护信托当事人合法权益，推动防范信托业风险；完成信托产品登记工作，促进信托产品流转，提升信托产品公信力。

三、履行反洗钱义务

东莞信托认真执行反洗钱相关规定，履行反洗钱义务。公司已建立反洗钱工作组织架构，设立反洗钱工作领导小组，领导公司反洗钱工作的开展，并下设反洗钱办公室，作为反洗钱工作的执行机构，负责日常反洗钱工作。公司制定反洗钱内控制度，并为开展反洗钱工作配备良好的工作人员和技术保障。公司认真执行客户身份识别措施，向客户推介产品时，严格执行客户身份识别制度，坚持以面对面的方式识别客户，按实名制有关规定审查委托人的申请资料，在建立客户关系前实施风险评估调查；全面实现以录音录像方式保存营销记录，确保产品销售过程的合法合规；公司严格执行客户资料和交易记录保存制度，客户身份资料和交易记录至少保存5年；公司明确规定可疑交易，并对各类业务进行认真识别和审核，发现可疑交易将按制度规定向中国反洗钱

监测分析中心报送可疑交易报告。

2019年，公司组织开展了洗钱风险自评估，完善了自评估指标体系，重新梳理了公司客户种类、业务类型与洗钱风险点，对公司内外部洗钱风险进行分析研判，评估公司洗钱风险防控机制的有效性，查找风险漏洞和薄弱环节，为今后反洗钱工作的开展打下了扎实的基础。

公司围绕“扫黑恶 促三反 保平安 向祖国七十华诞致敬”主题，利用线上线下渠道全方位开展宣传，并积极参与东莞市金融机构联合开展的系列大型宣传活动，进一步提升客户和员工对反洗钱及扫黑除恶专项斗争的认识和重视程度，取得良好效果。

四、履行纳税义务

东莞信托始终以国家利益为重，在谋求自身稳健发展的同时，恪守诚信之道，合法经营，坚持依法按时缴纳税款，积极履行扣缴义务人代扣代缴税款义务；依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度情况，按规定提供报表资料，未有隐瞒和弄虚作假。2019年，东莞信托共上缴国家和地方税费26667.73万元，是东莞2019年度亿元以上纳税额金融业企业之一，荣获东莞市松山湖高新技术产业开发区管理委员会颁发的“2019年度园区纳税前十名企业”称号。

五、优化完善审计监督管理

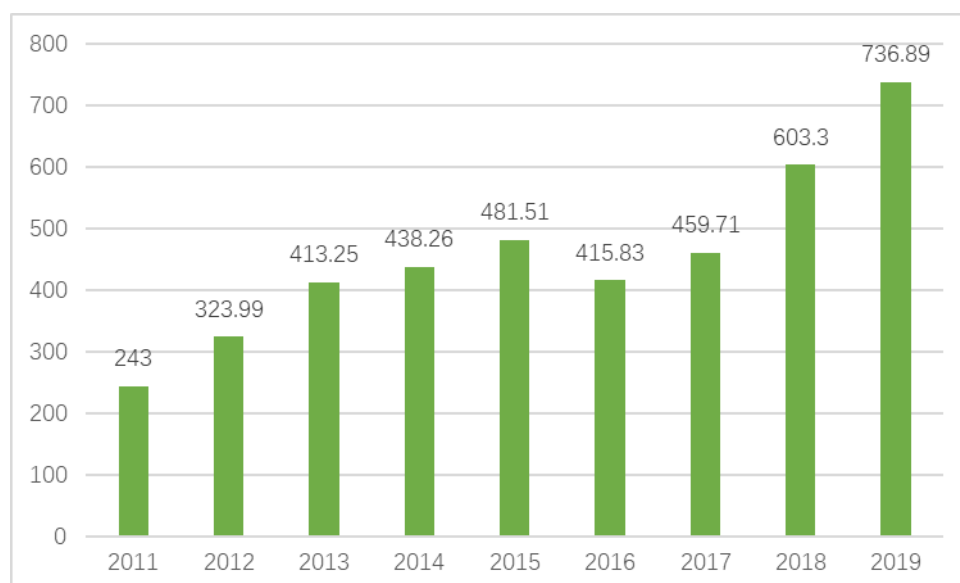
东莞信托持续推进内部审计监督体系建设，不断强化全面性与重要性相结合的内部审计监督机制。2019年，修订了内部审计制度流程，开展了法人治理、关联交易等内控专项、信托业务、营销管理、消费者权益保护、反洗钱、征信业务、档案管理等内部审计工作，完成了银保监会“巩固治乱象成果 促进合规建设”、股权和关联交易专项整治、全面风险排查等多项自查工作，配合中国银保监会东莞监管分局开展了房地产信托业务现场核查、重点风险领域、影子银行和交叉金融等现场检查工作。另外，针对内外部审计、检查发现的问题建立了整改落实持续跟踪机制，公司内部控制管理体系日益完善。

第三章 支持经济建设

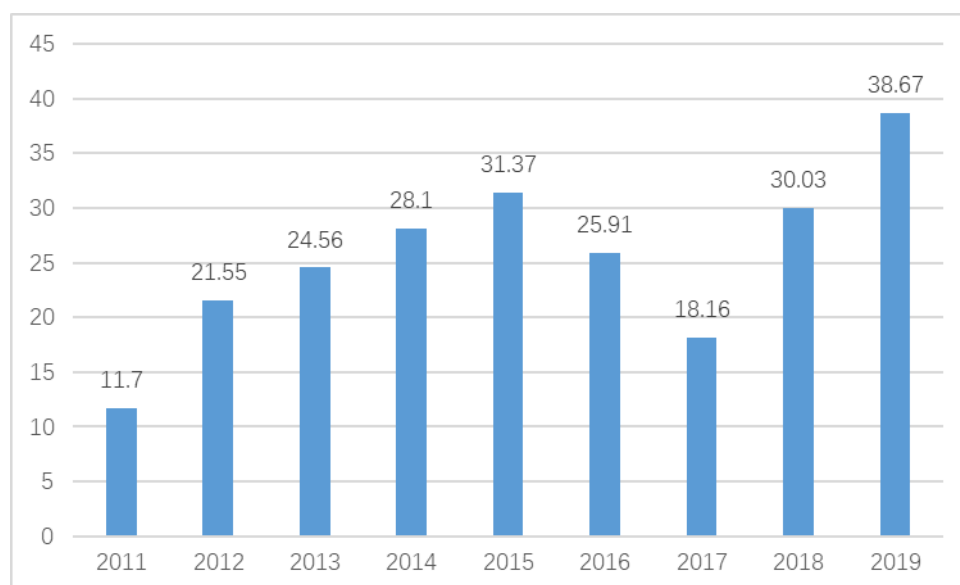
一、稳步健康发展

2019年，东莞信托在巩固优化原有业务基础上，积极探索业务转型方向，不断提升公司可持续发展能力。截至2019年末，公司总资产60.94亿元，管理信托资产规模736.89亿元；全年实现利润总额6.63亿元，净利润5.01亿元，为客户实现收益38.67亿元，缴纳税金2.67亿元，成为推动

供给侧结构性改革，支持实体经济发展的力量。



东莞信托 2011-2019 年管理信托资产规模（亿元）



东莞信托 2011-2019 年向客户分配收益（亿元）

二、支持地方经济

面对我国在更高起点上实现高质量发展的历史机遇，东莞信托不忘初心，强化作为国有企业的担当意识，充分发挥

信托公司具备的综合金融服务优势，借粤港澳大湾区建设发展的契机，通过拓展优化城市发展空间、助力湾区转型升级等形式，致力服务于湾区建设，奋斗于新时代。

2019年，公司投向实体企业的资金余额424.26亿，其中，投向工商企业领域317.05亿元，投向基础产业领域6.98亿元，投向房地产领域100.23亿元。

面对大湾区内土地开发强度不断提升、产业替代升级困难等问题，东莞信托一方面着力推动城市更新，通过市场化运作方式解决资金来源及土地收储等问题。在各方努力下，

“东莞信托·鼎信-中堂镇城市更新集合资金信托计划”成立，截至2019年底规模已达8300万元，为优化城市形态与产业布局提供助力。另一方面，东莞信托与东莞市滨海湾新区控股有限公司形成“金融平台+产业资源”的优势互补格局，合作成立“东莞信托·鼎信-滨海湾新区建设集合资金信托计划”，截至2019年12月末已成功募集26.18亿元，为滨海湾新区的围填海工程、1.5级和二级开发、产业投资等项目提供资金支持，亦为村组资金注入市政建设项目拓宽渠道。

公司认真履行作为“东莞市地方金融稳定专项资金”管理人的职责，严格按照相关规定积极快速处理相应的贷款业务，缓解企业转贷困难、转贷成本高的问题，稳定金融大局，2019年累计向企业发放了共计5.98亿元转贷资金。

主要项目		2019年(亿元)	占比	2018年(亿元)	占比
资产投向	基础产业	6.98	0.95%	5.98	0.99%
	房地产	100.23	13.60%	53.81	8.92%
	股票	13.07	1.77%	8.28	1.37%
	债券	0.28	0.04%	0.07	0.01%
	基金/专户理财	13.23	1.80%	7.01	1.16%
	工商企业	317.05	43.03%	197.76	32.78%
	其他	286.05	38.82%	330.39	54.76%
	合计	736.89	100.00%	603.30	100.00%

三、优化区域资金投向结构

2019年，公司加强优化区域资金投向结构，在深耕东莞本土市场，重点挖掘珠三角地区客户的基础上，增加了上海、武汉、成都等经济区域的业务拓展，逐步扩大公司的服务区域，提升公司服务实体经济的领域。

东莞信托新增客户区域投向

2019年区域投向	区域	新增客户数	业务余额(亿元)
	东莞	13	44.82
	珠三角(不含东莞)	14	79.55
	京津冀	0	0
	江浙地区	3	4.74
	其他	14	75.84
2018年区域投向	区域	新增客户数	业务余额(亿元)
	东莞	15	29.18
	珠三角(不含东莞)	19	29.95
	京津冀	4	5.97
	江浙地区	3	4.96
	其他	3	25.68
增幅	东莞	-13.33%	53.60%
	珠三角(不含东莞)	-26.32%	165.61%
	京津冀	-100.00%	-100.00%

	江浙地区	0.00%	-4.44%
	其他	366.67%	195.33%

第四章 提升服务能力

一、保护客户权益

东莞信托严格遵守《消费者权益保护法》的要求，坚持“诚信立业、稳健务实”的经营理念，恪尽职守为委托人处理信托事务，在金融市场上逐步树立起良好的口碑。东莞信托在完善内部风险控制体系的基础上，不断提升服务水平，保护消费者权益，保障金融安全。

组织保障。公司设立了消费者权益保护工作委员会，由公司领导担任组长，并明确了各职能部门在消费者权益保护工作中的分工，通过开展有关客户投诉、信息披露、客户关系维护、录音录像等内容的标准化培训，并结合 CRM 系统、微信、网站、短信等平台，实现了信息、消费者与市场之间的无缝对接维护。

制度保障。公司重视消费者权益保护规章制度建设，建有一套完善的消费者权益保护制度，如《东莞信托有限公司信托产品信息披露管理办法》、《东莞信托有限公司信托产品营销管理办法》、《东莞信托有限公司空白信托合同管理指引》、《东莞信托有限公司客户投诉管理办法》、《东莞信托有限公司关于录音录像保存营销记录工作的管理指

引》、《东莞有限公司财富管理中心前台工作人员管理指引》及《东莞信托有限公司投资者产品与风险适当性管理指引》等制度体系。2019年，在原有制度的基础上，又出台了《东莞信托有限公司金融消费者权益保护管理办法》、《东莞信托有限公司客户期间管理业务操作规程》及《东莞信托有限公司信托产品发行管理办法》等；修订了《东莞信托有限公司电子服务操作规程》、《东莞信托有限公司信托产品营销管理办法》及《东莞信托有限公司财富管理部业务操作规程》等，进一步对人员的销售行为和产品的销售流程进行了明确规范，完善消费者权益保护制度的建设，促进依法合规经营。

从严规范理财销售。在具体产品销售过程中，设有风险提示、核实合格投资者以及销售面签的录音录像等环节，确保涉及客户资产安全的环节均由东莞信托工作人员与客户当面签订的，确保产品销售的合规可控。

宣传与教育。公司还积极推动金融知识的宣传与教育，联合中国人民银行东莞市中心支行、东莞市金融消费者权益保护协会，举办以“正确使用金融服务，依法维护自身权益”的金融知识讲座，得到客户的积极响应，通过金融知识的现场分享，进一步提高了人们的金融安全防范意识以及金融消费者权益的自我保护意识。

二、提升服务品质

完善服务流程。东莞信托重视客户服务体验，关注客户需求，制定了《东莞信托有限公司信托产品营销管理办法》、

《东莞有限公司财富管理中心前台工作人员管理指引》、《东莞信托有限公司关于录音录像保存营销记录工作的管理指引》等制度，明确服务流程，为客户提供流畅、满意的服务。

妥善处理投诉。公司制定了《东莞信托有限公司客户投诉管理办法》，明确投诉的级别分类、处理路径以及各级投诉的处理时限等，并设立专人专岗，坚持首问责任制的原则，确保客户投诉能及时有效的得到妥善的处理，最大限度保护投资者的权益。公司在“114 查号台”设置了公司对外电话号码，方便接受投诉，并确定 4001683388 专线号码，接收客户的咨询。2019 年全年，公司未接到客户对公司产品、销售人员及服务的投诉；也未接到监管部门转来调查核实投诉的情况，取得较好效果。

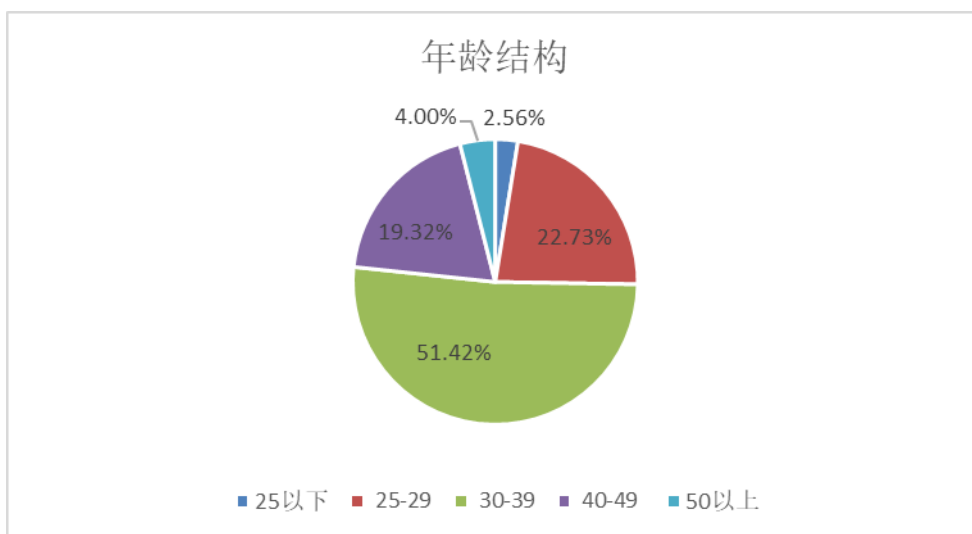
丰富产品供应。为了满足客户不断丰富的理财需求，公司顺应市场发展需求，积极拓展产品线，在原有融资类产品的基础上，加大对股权投资类、组合投资类产品的开发力度，为客户提供与其风险等级相匹配的信托产品，并努力实现较高投资收益。

第五章 维护员工权益

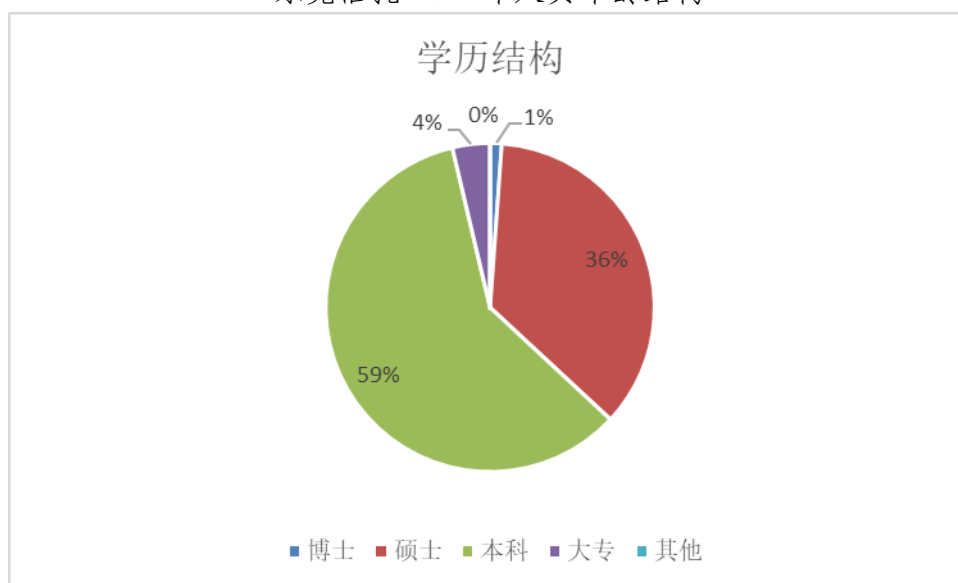
一、员工基本情况

截至 2019 年末，东莞信托员工总数 352 人，增幅 67.62%；男性与女性员工占比分别为 190:162；本科以上学历员工占

比 96.31%，较上年提升 0.12%，五年及以上工作经验员工占比 81.25%。



东莞信托 2019 年人员年龄结构



东莞信托 2019 年人员学历结构

基本保障。公司根据《劳动法》、《劳动合同法》和《社会保险法》以及地方基本福利制度，与全体员工签订劳动合同，及时足额为员工缴纳各项社会保险费、住房公积金、大病医疗保险等；建立起企业年金计划，保障员工带薪年假等权益。

完善考核机制。公司大力实施“人才强企”战略，推进

员工队伍专业化、激励机制市场化、人才培养多元化，全面加强人才队伍建设。建立科学的薪酬管理制度，制定岗位管理制度和员工晋升考评方案，根据岗位价值的不同做到“以岗定薪、按绩付酬”，做到“岗位分序列、升降有原则、公平又公开”。

加强职业培训。2019年，根据公司人才培养长期规划，分层次、分类别、分阶段设置培训课程。制定《2019年培训计划》，按计划推进培训工作，全年开展内部培训69次，外出培训78次，总计参训人数约5000人次。一是紧密结合公司业务发展重点开设培训课程，重点组织了内部管理、制度流程、创新业务等培训。如房地产信托基金业务、普惠金融业务培训、《固有业务评审管理办法》《信托业务评审管理办法》等培训，广大员工踊跃参与；二是加大外出培训力度，今年公司跟中国信托业协会、智信资管研究院等机构合作，大量组织高管中层和员工根据业务发展需要参加信托行业内各项业务培训；三是强化新员工和后备人才培养，制定了管培生培养计划，针对新员工开展了“致远1号”管培生实战营系列培训，实行“双导师”辅导，进行“在岗实践”、“课堂集训”、“课题研究”相结合的实战型培训培养计划，并由公司相关领导担任总指导，获得良好效果。



第六章 热心社会公益与慈善

一、履行帮扶职责

东莞信托一贯重视履行企业社会责任，积极作为勇担当，响应国家坚决打赢脱贫攻坚战的号召，支持对口帮扶欠发达村经济发展，提高资金运作效益，对村优质项目、基础设施建设项目等给予支持和帮助。2019年，东莞信托慈善捐赠数额合计近600万元。

助困助学，点燃新希望。为积极响应国家有关脱贫攻坚的号召，助力东莞市对口帮扶昭通市的相关工作，东莞信托联合东莞市其他国有企业共同出资3000万元援建昭通市鲁甸县一所小学，其中我公司捐赠500万元。该小学将作为东莞帮扶昭通的标志性项目，有助于解决该地区贫困家庭学生

的就读问题。

精准扶贫，建设新绿洲。为提高扶贫精准度、提高扶贫产品采购透明，响应信托业协会号召、践行社会公益，公司捐款 20 万元用于绿洲消费扶贫管理服务云平台建设，通过绿洲信息技术手段，以消费带动产业发展。

对口帮扶，共建新村貌。2019 年公司仍对口帮扶韶关市乐昌三溪镇仕坑村、东莞市大朗镇佛子凹村。根据东莞市扶贫工作要求，东莞信托分别向对口帮扶韶关市乐昌三溪镇仕坑村、东莞市大朗镇佛子凹村派出驻村干部，协助推动落实帮扶工作。四年间，协助佛子凹村开展修建巷道、拓宽道路、更换旧水管、扶贫助学、增设治安监控等项目；帮扶仕坑村共实现脱贫 39 户 128 人，脱贫率达 100%，协助该村开展饮水工程、道路建设、路灯照明、人居环境、太阳能发电等工作。截至 2019 年，“广东扶贫济困日暨东莞慈善日”的员工捐款活动，累计收到捐款超过 13 万元，公司领导及员工带着捐款多次到韶关市乐昌三溪镇仕坑村、东莞市大朗镇佛子凹村开展走访慰问，了解帮扶村经济状况、落实帮扶政策和推进脱贫工作等情况，向贫困户送去慰问品和慰问金。另外，东莞信托向仕坑村委会捐赠 6 台电脑及一套会议桌椅，价值 28500 元，并通过定向采购农产品 11140 元，落实消费帮扶。



东莞信托党委书记、监事会主席庞张欢及各班子成员带队到仕坑村、佛子凹村慰问贫困户

二、参与社会公益

东莞信托大力举办和参与公益活动，通过捐款捐物、植树造林等方式，向社会传递爱心。第一届“东莞信托·与爱同行”公益徒步活动成立了“东莞市慈善会东莞信托慈善基金”，至今东莞信托已经成功举办五届“与爱同行”公益徒

步活动，五年累计向“东莞市慈善会东莞信托慈善基金”捐款 300 万元。



第五届“东莞信托·与爱同行”助学公益徒步活动

2019 年，东莞信托举办第五届“东莞信托·与爱同行”助学公益徒步活动，并捐款 50 万元，通过“东莞市慈善会东莞信托慈善基金”帮助有需要的社会群体。

东莞信托成立了东莞信托·善信-莞慈 1 号慈善信托（以下简称“莞慈 1 号”），在东莞市民政局成功备案，旨在无偿开展慈善活动。2019 年，莞慈 1 号与广东百蹊教育基金会合作，捐助广东揭西县三所小学（揭西一洲学校、华南学校、

溪西学校)共 27 个班级图书角,为 1148 名学生带去了适龄的高品质书籍。



东莞信托携手广东百蹊教育基金会开展爱心图书角捐赠活动

东莞信托还成立了慈善服务队,累计深入探访 70 多户家庭,最终确定对 40 多名困难学生及家庭进行资助,改善了贫困学子学习和生活条件,帮助孩子们健康全面发展。另一方面,公司多次赴对口帮扶村进行实地调研、捐赠和慰问,

组织员工向贫困户捐资捐物，让困难户感受到社会关怀和温暖。

第七章 倡导环境保护

一、践行环保理念

东莞信托积极倡导绿色环保的工作方式，号召全体员工将节能环保理念融入工作、生活的每一个细节，努力打造低碳金融机构。公司通过开展徒步活动、摄影展览、健康讲座等方式，向员工传递绿色、健康的生活理念，在潜移默化中引导员工践行环保理念。

二、推动节能环保

东莞信托推进科技运用，加强内部管理，推动节能环保，努力构建节约型机构。公司加强科技系统建设，推动电子化办公，线上 OA 审批、使用平板电脑审阅会议材料、上线远程视频会议系统、电子档案系统、开具电子发票等，努力减少纸张的使用；加大自然光使用范围，控制办公区域照明灯使用数量及时间，设置空调运行温度限制，尽量减少水、电消耗；加强公务车的日常管理，建立公务车燃油使用台账，有效降低公务车油品消耗；倡导员工“绿色出行，低碳生活”，共同参与地球一小时活动。