

招商银行股份有限公司投资者关系管理制度

（2023年修订）

第一章 总 则

第一条 为了加强招商银行股份有限公司（以下简称“本公司”）与投资者（股东）和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，增进投资者对本公司的了解和认同，促进本公司规范运作，提升本公司投资价值，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会《上市公司投资者关系管理工作指引》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》、《招商银行股份有限公司章程》及其他有关法律、法规和规定，结合本公司实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度所称的投资者关系管理是指本公司通过便利股东权利行使、信息披露、互动交流和诉求处理等工作，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对本公司的了解和认同，以提升公司治理水平和企业整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第三条 本制度中涉及“重大”“重要”等的判定标准(除本制度中已有规定外)应依照《上海证券交易所股票上市规则》、香港联交所《证券上市规则》等有关法律法规的判定标准,以及上市地监管机构的监管意见,按孰严原则进行判定。

第二章 投资者关系管理的目的、原则与对象

第四条 投资者关系管理的目的:

(一)通过规范、充分的信息披露加强与投资者的沟通,增进投资者对本公司的了解和认同;

(二)形成尊重投资者的企业文化;

(三)促进本公司诚信自律、规范运作;

(四)提高本公司透明度、改善本公司治理结构;

(五)为股东及利益相关者创造最大价值;

(六)倡导投资者提升股东意识,积极参与本公司开展的投资者关系管理活动,依法行使股东权利,理性维护自身合法权益。

(七)倡导投资者坚持理性投资、价值投资和长期投资的理念,形成理性成熟的投资文化。

第五条 投资者关系管理的基本原则：

（一）合规性原则。本公司投资者关系管理应当在依法履行信息披露义务的基础上开展，符合法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则，保证信息披露真实、准确、完整、及时。

（二）平等性原则。本公司开展投资者关系管理活动，应当平等对待所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利，避免进行选择信息披露。

（三）主动性原则。本公司应当主动开展投资者关系管理活动，听取投资者意见建议，及时回应投资者诉求。除强制披露的信息以外，本公司还可以在合规范围内主动披露与投资者做出价值判断和投资决策有关的信息。

（四）诚实守信原则。本公司在投资者关系管理活动中应当注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，营造健康良好的市场生态。

第六条 投资者关系管理的工作对象包括：

- （一）在册投资者；
- （二）潜在投资者；
- （三）证券分析师；
- （四）财经媒体、社交媒体等传播媒介；

(五) 上市地证券监管部门、证券交易所等相关监管机构；

(六) 其他相关个人和机构。

第三章 投资者关系管理的内容和方式

第七条 投资者关系管理中本公司与投资者沟通的内容主要包括：

- (一) 本公司的发展战略；
- (二) 法定信息披露内容；
- (三) 本公司的经营管理信息；
- (四) 本公司的环境、社会和治理信息；
- (五) 本公司的文化建设；
- (六) 股东权利行使的方式、途径和程序等信息；
- (七) 投资者诉求处理信息；
- (八) 本公司正在或者可能面临的风险和挑战；
- (九) 投资者关心的与本公司相关的其他信息。

第八条 本公司多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官方网站、上市地监管机构平台、新媒体平台、电话、传真、邮箱等方式，采取股东大会、投资者说明会、非交易路演、投资者调研、证券分析师调研等形

式，与投资者进行沟通交流。沟通交流的方式应当方便投资者参与。

第九条 本公司设立投资者咨询电话、传真和电子邮箱等对外联系渠道，由熟悉情况的专人负责，保证咨询电话在工作时间线路畅通，认真友好接听接收，并通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。咨询电话号码如有变更应及时公布。

第十条 本公司网站开设投资者关系专栏，丰富和及时更新网站的内容，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，可将本公司法定信息披露资料、路演推介材料、股票行情、投资者关系联系方式等投资者关心的相关信息放置于本公司网站。

第十一条 本公司可在定期报告披露后或其他本公司认为必要的时候举行投资者说明会、分析师会议、新闻发布会、投资者开放日或非交易路演等活动，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。

本公司参与投资者说明会的人员，一般情况下应当包括公司董事长或者行长、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书。

本公司召开投资者说明会，应当采取便于投资者参与的方式进行。在投资者说明会召开前以及召开期间，为投资者开通提问渠道，做好投资者提问征集工作，并在说明会上对投资者关注的问题予以答复。

第十二条 本公司应在适当的时间积极接受从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人、从事证券投资的机构及个人（以下简称调研机构及个人）调研，参加资本市场推介会议，合理、妥善地安排活动，并按规定履行相应的信息披露义务。

本公司执行“静默期”相关规定，原则上在年度报告、半年度报告、季度报告公告前一段时期内不接待任何调研机构或个人的调研活动，不参加任何推介会议。

本公司、调研机构及个人不得利用调研活动从事市场操纵、内幕交易或者其他违法违规行为，禁止擅自披露、透露或者泄露本公司未公开重大信息。

第十三条 本公司应当主动关注上证 e 互动平台收集的相关信息，指派并授权专人及时查看投资者的咨询、投诉和建议，并予以回复。

本公司应当定期通过上证 e 互动平台汇总发布投资者说明会、股东大会等投资者关系活动记录。活动记录至少应当包括以下内容：

- （一）活动参与人员、时间、地点、形式；
- （二）交流内容及具体问答记录；
- （三）关于本次活动是否涉及应当披露重大信息的说明；
- （四）活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- （五）上市地证券监管机构所要求的其他内容。

本公司在上证 e 互动平台发布信息，应当谨慎、客观，以事实为依据，保证所发布信息的真实、准确、完整和公平，不得与依法披露的信息相冲突，不得使用夸大性、宣传性、误导性语言，不得误导投资者，并充分提示相关事项可能存在的重大不确定性和风险，不得通过上证 e 互动平台披露未公开的重大信息。

第十四条 本公司应当及时关注有关本公司的资本市场舆情和媒体报道信息，充分重视并依法履行有关媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务，真实、准确、及时地对外传递本公司信息，回应社会关切，积极维护本公司的资本市场品牌形象。

第十五条 本公司应当充分考虑股东大会召开的时间、地点和方式，为股东特别是中小股东参加股东大会提供便利，为投资者发言、提问以及与公司董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。

第十六条 投资者向本公司提出的诉求，本公司应当承担处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

第四章 投资者关系管理的组织与实施

第十七条 本公司投资者关系管理工作的主要职责包括：

- （一）拟定投资者关系管理制度，建立工作机制；
- （二）组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- （三）组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给公司董事会以及管理层；
- （四）管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- （五）协助开展信息披露工作。协助编制年报、半年报、季报和其他临时性公告的披露；
- （六）保障投资者依法行使股东权利；

（七）配合支持投资者保护机构开展维护投资者合法权益的相关工作；

（八）统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；

（九）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第十八条 本公司董事、监事和高级管理人员应当高度重视、积极参与和支持投资者关系管理工作。

第十九条 董事会秘书负责组织和协调本公司投资者关系管理工作。本公司董事、监事和高级管理人员应当为董事会秘书履行投资者关系管理工作职责提供便利条件。

第二十条 董事会办公室是本公司投资者关系管理的专职部门，配备专门工作人员，协助董事会秘书处理本公司投资者关系管理日常事务。

第二十一条 本公司及本公司董事、监事、高级管理人员和工作人员在投资者关系管理活动中，应当严格审查向外界传达的信息，遵守法律法规和上市地证券交易所相关规定，体现公平、公正、公开原则，客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，不得出现以下情形：

- （一）透露或者泄露尚未公开披露的重大信息，或者与依法披露的信息相冲突的信息；
- （二）透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；
- （三）选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；
- （四）对公司股票及其衍生品价格做出预期或者承诺；
- （五）未得到明确授权的情况下代表公司发言；
- （六）歧视、轻视等不公平对待中小股东或者造成不公平披露的行为；
- （七）违反公序良俗，损害社会公共利益；
- （八）其他违反信息披露规定，或者影响公司证券及其衍生品正常交易的违法违规行为。

第二十二条 本公司从事投资者关系管理工作的人员需要具备以下素质和技能：

- （一）良好的品行和职业素养，诚实守信；
- （二）良好的专业知识结构，了解经济金融政策、银行业监管规定、商业银行业务，熟悉公司治理、财务会计等相关法律、法规和证券市场的运作机制；
- （三）较强的沟通和组织协调能力，良好的心理素质；
- （四）全面了解本公司及本公司所处行业的情况。

第二十三条 董事会办公室投资者关系管理工作人员可以根据需要参加本公司相关经营管理的会议，可向各有关部门问询有关情况并要求其提供相关书面材料。

第二十四条 本公司总行各部门及各分（支）机构应当高度重视投资者关系管理工作，积极配合董事会办公室开展有利于改善投资者关系的相关工作。

第二十五条 本公司开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容。

本公司投资者关系管理活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，应当告知投资者关注公司公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

本公司不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。公司在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

第二十六条 本公司应当建立投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公

开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。

投资者关系管理档案应当按照投资者关系管理的方式进行分类，将相关记录、现场录音、演示文稿、活动中提供的文档（如有）等文件资料存档并妥善保管，保存期限不得少于3年。

第五章 附 则

第二十七条 本制度未尽之投资者关系管理有关事宜，以及与颁布的法律、行政法规、公司上市地监管规则、其他有关规范性文件和公司章程的规定冲突的，以法律、行政法规、公司上市地监管规则、其他有关规范性文件和公司章程的规定为准。

第二十八条 本制度应根据国家有关法律、行政法规、公司上市地监管规则、其他有关规范性文件、公司章程等对本制度及时进行修订。本制度的任何修订应重新提交本公司董事会审议通过。

第二十九条 本制度的解释权归本公司董事会。

第三十条 本制度自本公司董事会审议通过之日起生效。2003年12月23日印发的《招商银行投资者关系管理制度》和2009年12月11日印发的《招商银行投资者关系管理应急预案管理暂行办法》以及2009年12月30日印发的《招商银行投资者关系管理工作操作规程》同时废止。