

招商银行投资者关系管理应急预案管理暂行办法

2009年12月11日制订

第一章 总则

第一条 为有效管理投资者关系管理的应急事件，防范来自资本市场层面的声誉风险，维护我行在资本市场的良好形象，促进我行业务和产品在资本市场的正面传导，特制订本办法。

第二条 【投资者关系管理应急事件定义】主要指在资本市场产生较大影响、可能或者已对我行股票及其它证券交易价格或交易量产生较大影响的事件、新闻报道、市场传闻。

第二章 应急事件分级

第三条 按照性质和影响程度，将投资者关系管理应急事件分为 A、B、C 三级。

A 级指已造成我行股票价格异动，引发投资者、媒体、监管机构高度关注的事件；

B 级指对我行股票无明显影响，但若不进行有效处置有可能引起股价异动的事件；

C 级指对我行股票无影响，但引起投资者关注、求证并频繁询问

的事件。

第三章 组织体系与职责

第四条 董事会办公室负责牵头处置投资者关系管理应急事件，根据应急事件性质分类，组织协调总分行有关人员有序应对处置，力求快速有效地化解和消除应急事件带来的影响。

第五条 按照处置工作的职责，建立分级负责的处置工作组织体系，具体包括：

- （一）投资者关系管理应急事件处置领导小组；
- （二）投资者关系管理应急事件处置工作小组。

第六条 投资者关系管理应急事件处置领导小组组长由联系分管董事会办公室的行领导担任，成员部门包括董事会办公室、总行办公室和应急事件涉及的总行相关部门。领导小组的主要职责包括：

（一）统一领导和指挥投资者关系管理应急事件的处置，决定 A 级应急事件的处置策略和方案；

（二）根据应急事件的影响程度，决定是否向上海证券交易所和香港联合交易所报告及发出澄清公告；

（三）根据应急事件处置工作需要，向董事长、总行行长、监管机构请示、报告；

（四）向董事会、监事会报告重大应急事件处置情况。

第七条 投资者关系管理应急事件处置工作小组组长由董事会秘书担任，成员包括董事会办公室投资者关系管理和信息披露人员、总行办公室综合宣传室人员、应急事件涉及的总行相关部门工作人员。工作小组的主要职责包括：

- （一） 每日监测关于我行的媒体新闻和市场传闻，识别投资者关系管理应急事件；
- （二） 出现疑似投资者关系管理应急事件后，及时了解事件的来源、事由，并根据事件的性质和影响判断是否为应急事件；
- （三） 及时向领导小组报告 A 级投资者关系管理应急事件，并提出应急事件处置策略和方案草案；
- （四） 先行处置 B 级投资者关系管理应急事件；视 B 级应急事件的性质和影响情况，及时向领导小组汇报和提出处置策略和方案草案；
- （五） 制订、实施 C 级投资者关系管理应急事件处置策略和方案；
- （六） 筹备、召集对应急事件的讨论会议，具体落实领导小组决定的 A 和/或 B 级投资者关系管理应急事件的处置策略和方案。

第四章 处置流程与原则

第八条 处理投资者关系管理应急事件的流程：

（一）董事会办公室的投资者关系管理人员和总行办公室综合宣传室人员负责监测媒体新闻，其中前者侧重于监测与资本市场相关的新闻，后者监测我行的所有新闻。

相关人员通过监测媒体新闻或其它渠道发现了投资者关系管理的疑似应急事件后，须立即与投资者关系管理应急事件工作小组人员沟通，工作小组确定应急事件后需立即进行沟通并提出解决方案草案。

（二）根据不同级别的应急事件，采取以下具体措施：

对于 A 级事件：

- 1、 召开应急事件处置领导小组会议，决定统一对外的口径或组织对外的澄清、回应材料，以及具体处置策略和方案。
- 2、 如果事件源于资本市场的非准确推测或误解，可在主流媒体主动刊登澄清文章；总行办公室负责投放澄清文章。
- 3、 如果事件源于有悖于事实的我行突发事件新闻报道，由总行办公室出面与相关媒体交涉要求刊登更正声明。
- 4、 总行办公室采取必要措施防范事件的进一步广泛传

播。

- 5、 向上海证券交易所和香港联合交易所报告情况，征询两地交易所的意见，必要时刊登澄清公告；具体由董事会办公室负责。
- 6、 向总行行长、董事会/监事会、监管机构报告有关情况和处置结果。

对于 B 级事件：

- 1、 召开应急事件处置工作小组会议，商讨统一对外的口径或组织对外的澄清、回应材料，以及具体处置策略和方案；必要时向领导小组请示具体的处置策略和方案。
- 2、 实时关注分析舆论情况；总行办公室应当保持与主流媒体密切联系，及时沟通信息、通报突发事件进展，促成媒体对应急事件作出客观、公正的判断和正面报道。必要时总行办公室可选择合适媒体适时投放、刊登澄清材料和回应文章。
- 3、 董事会办公室投资者关系管理人员主动与券商、投行分析师电话沟通，传递正确信息，以便后者将信息进一步向投资界传导。
- 4、 董事会办公室投资者关系管理人员根据统一口径回答投资者的电话、电邮、及时处理网上留言，以便迅速地向投资界传递正确的信息，减小事件影响范围。

对于 C 级事件：

- 1、 工作小组统一对媒体、投资者、分析师的解释口径；
- 2、 总行办公室人员根据统一的解释口径回答媒体、记者的咨询，及时传递正确信息；
- 3、 董事会办公室投资者关系管理人员根据统一的解释口径及时回答投资界的咨询。

（四）应急事件处置过程中，可根据实际需要聘请相应中介机构予以协助。

（五）应急事件处置完毕后，工作小组负责将有关材料归档保留。

第九条 应急事件的处置必须遵守严格保密、合规操作的原则。在处置应急事件过程中，应急事件信息不得擅自对外透露，处置工作及信息披露应依法合规操作。

第五章 附则

第十条 本办法由董事会办公室负责制订、解释。

第十一条 本办法经行长办公会审议通过后，自发布之日起施行。