

# 招商银行投资者关系管理工作操作规程

2009年12月30日制订

## 第一章 总 则

第一条 为规范投资者关系管理工作，明确投资者关系管理工作的具体职责与流程，根据《招商银行股份有限公司投资者关系管理制度》，特制订本规程。

第二条 本规程适用于与境、内外投资者管理相关的各项工作。

## 第二章 业绩推介、路演的组织与安排程序

第三条 原则上，我行每年举办四次业绩推介会：（1）针对全年业绩举办分析师推介会及媒体发布会（下称“两会”）、进行全球路演；（2）全球路演后结合1季报举办A及/或H股投资者、分析师电话或现场推介会；（3）针对中期报告举办A及/或H股投资者、分析师电话或现场推介会；（4）针对三季报举办A及/或H股投资者、分析师电话或现场会推介会。

第四条 董办IR团队负责对我行业绩推介、路演提出建议方案，经部门领导审核后签报行领导审批，并负责推介会、路演的具体安排与落实。

第五条 董办 IR 人员每年 1 月对当年的全年业绩推介、路演提出建议，每年 6—7 月对当年中期业绩推介、路演提出建议，每年季报公布前 1 个月对季报推介提出建议，建议内容包括以下部分或全部内容：

- (1) 时间、地点、方式；
- (2) 我行参会领导的名单；拟邀请的投资者、分析师、媒体的数量、类型；
- (3) 投行的选择与分工
- (4) 推介材料的准备与分工；
- (5) 费用预算

第六条 董办 IR 人员根据获批的推介活动签报，落实推介、路演活动的安排与组织，包括以下部分或全部内容(筹备工作流程见附件 1)：

- (1) 请财经公关公司协助准备“两会”或推介会的安排，具体包括审核修订会议组织手册、向酒店询价、预订酒店房间和会场、提出费用预算、安排会议场地、设计邀请函及上载我行网站的电子邀请函弹出窗口、对投资者或媒体发出邀请、落实参会投资者或媒体名单、修订业绩发布新闻通稿、安排推介会及路演彩排活动、发送参会通知给行内领导同事及各相关方、安排领导及同事赴港相关事宜等；
- (2) 在相关投行的协助下，牵头协调推介材料（数据表、

Q&A, PPT) 的制作;

- (3) 确定路演 “一对一” 或 “一对多” 会议日程和投资者的名单, 全球路演原则上每日安排 6 场会议。
- (4) 对于非全球路演性质的 A 股和 H 股推介会, 落实会议的场地、电话会议运营商 (如开电话会议)、我行参会人员名单; 会前 1-2 天发送参会备忘录并以手机短信方式提醒参会人员参会。
- (5) 请办公室或中介机构拍摄会议照片, 用于日后的宣传活动。

第七条 推介活动结束后, 须完成以下工作:

- (1) 在行内发送新闻稿;
- (2) 审核会后网络转播材料, 协调总行信息技术部上载我行投资者关系网站;
- (3) 业绩推介会情况及会议纪要视情况通过信息披露人员报上海证券交易所报备;
- (4) 向中介机构进行结算;
- (5) 将参会投资者、分析师信息及业绩发布推介材料维护至数据库

### 第三章 参加第三方举办的投资者推介会及接待投资者来访的原则及流程

第八条 参加国外投行举办的投资者推介会遵循以下原则:

- (1) 地点的选择: 原则上参加在中国大陆、香港、澳门、新加坡、日本举办的推介会。对于邀请方不承担住宿、交通费用且会议地点在境外其它城市的推介会, 必要时报行领导批准, 原则上每年参加不超过 2 次。对于邀请方承担住宿、交通费的境外推介会, 将积极参加, 以提高与投资者沟通的频度及广度。
- (2) 对举办方的选择与参加频率: 原则上每年参加摩根大通、瑞士银行、德意志银行、法国里昂信贷证券、麦格理证券、高盛、摩根士丹利、花旗银行、美国银行美林证券、法国巴黎资本(亚洲)有限公司、瑞士信贷、野村证券、大和证券举办的推介会, 参会频率为每年每家最多不超过 2 次。对于其它投行举办的推介会, 将视情况决定参加与否。
- (3) 参会时间: 原则上参加不超过 2 天的会议, 特殊情况例外。
- (4) 我行参加人员: 原则上由董办人员参加, 必要时邀请相关专业部门人员参加。如举办方特别邀请行领导, 则由行领导带领相关人员参会。

第九条 参加国内券商举办的投资者推介会遵循以下原则:

- (1) 对券商的选择与参加频率: 原则上每年参加中国国际金融公司、中信证券、招商证券、国金证券、长城证券、申银万国、中银国际、国泰君安、国信证券、海通证券、广发证券、联合证券、西南证券、高盛高华举办的投资者推介会, 参会频率为每年每家最多不超过 2 次。对于其它券商举办的推介会, 将视情况决定参加与否;
- (2) 在深圳举办的推介会尽量参加;
- (3) 我行参加人员: 原则上由董办领导及 IR 人员参会。如举办方特别邀请专业部门或会议内容对专业部门有参考意义, 则邀请专业部门人员一道参加。如举办方特别邀请行领导, 则由行领导带领相关人员参会。

第十条 参加第三方举办的投资者推介会的流程

- (1) 收到邀请函后, 将有关邀请信息输入至 IR 活动统计表;
- (2) 如专业部门参会, 会前需邀请、落实参会的专业部门人员名单;
- (3) 推介会举办前 1 天需以短信和电邮方式将参会备忘录发参会人员, 同时抄送董办部门领导及综合室;
- (4) 董办参会人员推介会结束后 3 个工作日内需将在“一对一”会上见到的投资者、分析师的名片提交综合室文员/汇思迅, 以便及时将投资者、分析师的信息输入到投资

者或分析师数据库。IR 人员负责在会后 5 个工作日内将推介会中投资者、分析师的主要问题录入 IR 共享平台中的“投资者分析师来访会谈纪要”中；

- (5) 对于行领导参加的推介会，需在推介会后的 1 个工作日内撰写新闻稿并发送《招银 E 报》；对于董办参加的推介会，需在当期的《招银资本市场信息简报》中及时刊登。

#### 第十一条 接待投资者、分析师来访的原则

- (1) 原则上由 IR 人员接待来访的投资者。如遇重要客户来访或应来访人员强烈要求，将邀请部门领导或行领导进行接待；
- (2) 原则上不拒绝投资者、分析师在非静默期的来访要求。IR 人员将视情况尽可能将“一对一”的来访合并成“一对多”的会议，以提高工作效率；
- (3) 原则上定期报告公布前 15 天不接待来访，全年业绩报告公布前 1 个月不邀请专业部门人员参加；
- (4) 每月的最后一个工作日为 IR 人员的学习日，不接待来访；
- (5) 每月邀请信息披露人员参加 1—2 次投资者或分析师的来访会谈；
- (6) 原则上每年主动安排 1—2 次投资者公开日活动，邀请目标投资者到我行与相关部门领导进行交流，和/或安排投

资者到有关部门、分行、业务职能中心进行参观。投资者公开日可安排在 6—7 月或 11—12 月期间。

#### 第十二条 接待投资者、分析师来访的流程

- (1) 所有来访人员需在来访前填写来访约见表，与投资者关系人员进行预约。约见表内容见附件 2。
- (2) 收到来访请求后及来访约见表后，将来访信息输入 IR 活动统计表；
- (3) 落实参会的 IR 人员。如需专业部门人员参会，需提前与专业部门电话或电邮联系并落实参会人员；
- (4) 会前以电邮及手机短信方式向参会人员发送来访备忘录并抄送董办部门领导及综合室人员；
- (5) 会谈结束后 5 个工作日内将来访者信息录入投资者或分析师数据库，并将来访者的主要问题录入 IR 共享平台中的“投资者分析师来访会谈纪要”中；
- (6) 对于行领导接待的重要客户的会谈，如部门领导指示，则会后撰写新闻稿。

### 第四章 IR 基础工作的处理

#### 第十三条 IR 网页的维护

- (1) 维护机制：为提高维护效率，由董办信披人员和 IR 人员分别直接与 IT 部联系更新页面事宜，其中信披人员负责

与 IT 部沟通网页信披内容相关的更新；IR 人员负责与 IT 部联系信披内容以外的网页内容。董办内部，由陈欲晓、吕岚、吴敏强及时将需要更新的内容以电邮通知 IR 人员，以便后者及时与 IT 部联系。

(2) 网页中各项内容的准确性由董办各相关同事负责，具体分工如下：

- 1、 公司简介——刁文卿、遇晓莹，
- 2、 股票信息——刁文卿、遇晓莹
- 3、 董事会、监事会、管理层——陈欲晓、吕岚、吴敏强
- 4、 公司司治理与制度（由陈欲晓、吕岚、吴敏强、冯冠南、李蕾、刁文卿、遇晓莹共同负责）
  - a. 公司章程——吕岚
  - b. 公司治理——陈欲晓、吕岚、吴敏强
  - c. 信息披露制度——冯冠南、李蕾
  - d. 投资者关系管理制度——刁文卿、遇晓莹
- 5、 企业公民责任——刁文卿、遇晓莹
- 6、 公司公告——冯冠南、李蕾
- 7、 业绩报告——冯冠南、李蕾
- 8、 公司财务及业务摘要——刁文卿、遇晓莹
- 9、 新闻动态——刁文卿、遇晓莹
- 10、 投资者日历——刁文卿、遇晓莹及陈欲晓

- 11、 推介会材料/网上路播——刁文卿、遇晓莹
- 12、 投资者常见问题——刁文卿、遇晓莹
- 13、 跟进公司的分析员名单——刁文卿、遇晓莹
- 14、 与我们联系——刁文卿、遇晓莹

(3) 维护频率：公司公告、业绩报告根据实际的发出情况随时更新；投资者日历、跟进公司的分析员名单根据实际情况随时更新；新闻动态每季度更新一次；其他内容原则上一年更新一次，更新时间为我行年报披露后 2 个月内。

#### 第十四条 处理投资者、分析师书面来函咨询、网上留言

- (1) 投资者、分析师的书面来函、IR 网页留言原则上在 3 个工作日内书面回复；
- (2) 对于 IR 人员无法直接回复的问题，需报告部门领导后再复；
- (3) 刁文卿、遇晓莹每月轮流处理 IR 网页的投资者留言，其中刁文卿负责单月的留言，遇晓莹负责双月的留言。当刁文卿及遇晓莹因出差等原因同时不在办公室上班时，则由任远果负责处理网上留言。
- (4) 往来的函件须及时打印并归档，网上留言的资料每月的第一周打印、归档一次。

## 第十五条 接听投资者电话

- (1) 我行对外公布了一个投资者热线即总机（83198888），总机接听到投资者相关电话后转董办投资者关系人员；
- (2) 投资者的电话由刁文卿、任远果、遇晓莹负责接听，如其他人员接到投资者电话，可转前述人员；
- (3) 接听投资者电话后需及时在“接听投资者电话统计表”中记录。
- (4) 上述人员出差前，必须通知综合室文员，以便后者将出差人员的出差时间通知总机人员，从而避免总机将投资者电话转至已出差的人员电话。

## 第十六条 媒体监控及应急事件处置

- (1) 为及时发现、了解敏感新闻，董办 IR 方面委托我行的财经公关公司——汇思迅将每日有关招行和同业的重要新闻整理发送董办人员，发送频率为每日上、下午各一次。汇思迅每日整理的新闻包括香港主要媒体及大陆主要媒体（包括主要门户网站）的新闻。
- (2) IR 人员负责阅读汇思迅每日整理的新闻，及时将敏感新闻报告部门领导，并根据领导的指示采取适当措施处理敏感新闻。
- (3) 刁文卿负责阅读上午的新闻、遇晓莹负责阅读下午的新闻，阅读后需在 IR 共享平台中的“媒体监控记

录表”中进行记录。

- (4) 刁文卿与遇晓莹为媒体监控的 A、B 角，任何一方出差、休假时候，由另一方代替对方进行新闻的阅读、记录工作。如遇刁文卿、遇晓莹两人同时出差或休假，则由任远果负责新闻的阅读、记录工作。
- (5) 一旦出现投资者关系应急事件（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他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），将根据《招商银行投资者关系管理应急预案管理暂行办法》（见附件 3）及时处置，以快速有效地化解和消除应急事件带来的影响。

## 第十七条 IR 信息共享平台的维护

- (1) IR 信息共享平台分为工作总结及纪要、媒体监控、投资者分析师数据库、投资者来访及推介会信息、我行相关信息、新闻稿、研究报告、资本市场获奖、IR 访谈录音九大类（IR 共享平台框架见附件 4）。
- (2) 刁文卿、任远果、遇晓莹共同维护 IR 信息共享平台的有关内容，其中需要或有可能需要任远果维护的项目包括：研究报告、投资者分析师数据库、投资者来访及推介会信息、媒体监控。

## 第十八条 IR 工作行内的配合机制

- (1) IR 人员负责每月向计划财务部、信贷管理部、零售银行部、同业银行部、公司银行部、国际业务部、信用卡中心等部门索要每月的业务、经营分析报告，并将资料上传至 IR 信息共享平台的“我行相关信息”。
- (2) IR 人员每季度或不定期在部门领导的率领下去专业部门访谈，了解专业部门对当期热点问题的看法、新出台的政策对我行的影响及我行的对策。
- (3) IR 人员在每期定期报告编制前与信披人员沟通当前投资者重点关注的问题及热点问题。

#### 第十九条 IR 人员学习机制

- (1) 每月的最后一个工作日为 IR 人员的学习日，学习日不安排任何投资者来访。学习日期间，如果 IR 人员适逢出差在外，则将学习顺延至下一个工作日；
- (2) IR 人员每月尽量参加我行的月度资金分析会和司库分析会，以便及时了解我行的经营情况；
- (3) IR 人员根据需要并在部门领导同意下，可列席参加行内重要会议或业务条线的专业会议；
- (4) 对投资者关心的热点、重点问题以及我行业务经营情况，IR 人员可有计划地安排专题学习和讨论，

并邀请部门领导参加，以统一与投资者沟通的口径；

(5) 创造条件并积极参加投行举办的宏观经济、金融形式专题会议。

**第二十条 IR** 人员如因出差、休假、培训等原因无法在办公室上班时，需提前设置电子邮件的自动回复并在自动回复中注明无法及时处理电邮的原因、返回办公室工作的时间以及工作替代人的姓名和联系方式，以便于投资者或分析师在有需要时知道与其他 IR 人员联系。

**第二十一条 IR** 人员不晚于每年 1 月份完成当年的工作规划、预算的制订；每月的第一周完成上月的工作总结，并按行内规定完成年中和年度的工作总结。

**第二十二条 IR** 人员在工作中必须严格遵守《招商银行股份有限公司内幕信息及知情人管理制度》及《招商银行股份有限公司信息披露制度》中的保密条款，避免非公开信息的泄漏。

## 第五章 附则

**第二十三条** 本操作规程由董办 IR 方面负责制订、解释和修订。

**第二十四条** 本操作规程自 2010 年 1 月 1 日开始实行。