

**中国邮政储蓄银行股份有限公司
投资者关系管理办法
(2023年修订版)**

目 录

第一章 总 则	1
第二章 组织与实施	2
第三章 工作内容	5
第一节 采集、分析本行信息	5
第二节 开展投资者交流	6
第三节 收集、分析投资者和资本市场反馈	8
第四节 开展投资者和资本市场研究	9
第四章 附 则	9

第一章 总 则

第一条 为规范中国邮政储蓄银行股份有限公司(以下简称本行)投资者关系管理工作,增进本行与投资者(包括现有投资者、潜在投资者,以及为之提供服务的分析师,下同)之间的沟通,提升公司治理水平,提高本行投资价值,保护投资者合法权益,根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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》香港《证券与期货条例》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等相关规定及《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》(以下简称本行章程),结合本行实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本行各级机构及子公司。

第三条 本办法所称投资者关系管理,是指本行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,增进投资者对本行的了解和认同,以提升本行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。

投资者关系管理的主要对象包括投资者、媒体、证券监管部门等相关政府机构及其他相关机构和个人。

第四条 投资者关系管理应遵循以下基本原则:

(一) 合规性原则。本行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、本行内部规章制度，以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。

（二）平等性原则。本行开展投资者关系管理活动，应当平等对待本行的所有投资者，尤其为中小投资者参与活动创造机会、提供便利。

（三）主动性原则。本行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。

（四）诚实守信原则。本行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。

第五条 本行及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、自律规则和本行章程的规定及时、公平地履行信息披露义务，披露的信息应当真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

第二章 组织与实施

第六条 本行董事会负责制定本行投资者关系管理工作制度，监事会负责对投资者管理工作制度的实施情况进行监督，董事会秘书负责投资者关系管理工作的全面统筹与协调安排。

本行控股股东、实际控制人以及董事、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。

第七条 本行及其控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员和工作人员不得在投资者关系管理活动中出现下列情形：

（一）透露或者发布尚未公开的重大事件信息，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）对本行证券价格作出预测或承诺；

（五）未得到明确授权的情况下代表本行发言；

（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，或者影响本行证券及其衍生品种正常交易的违法违规行。

第八条 董事会办公室是投资者关系管理工作的日常管理和统筹协调部门，具体职责包括但不限于：牵头组织开展信息披露，组织拟定和实施本行投资者关系管理计划；统筹安排投资者交流活动；组织开展相关信息的采集、分析与反馈；开展股东结构分析；开展对投资者和资本市场的研究；指导各分支机构开展投资者关系管理工作。

第九条 总行有关部门和各分支机构是投资者关系管理工作的配合部门，具体职责包括但不限于：提供投资者关系管理所必

须的信息、协助撰写推介材料、参加投资者会见及配合开展路演、现场参观等投资者交流活动。

第十条 本行建立投资者关系信息采集机制，由董事会办公室组织相关部门对经营和战略相关信息进行筛选、更新、加工与汇总，形成投资者问答相关资料，不定期报送高管层审阅。

第十一条 本行应当建立、健全投资者关系管理活动相关制度及程序，保证信息披露的公平性。

（一）本行应当制定会见组织规程，内容应当至少包括接待和推广的组织安排、活动内容安排、人员安排、禁止擅自披露、透露或者泄露未公开重大信息的规定等；

（二）本行应当制定信息披露备查登记制度，对接受或者邀请特定对象的调研、沟通等活动予以详细记载，内容应当至少包括活动时间、地点、方式（书面或者口头）、双方当事人姓名、活动中谈论的有关本行的内容、提供的有关资料等。

第十二条 本行应当建立、健全投资者关系管理档案，可以创建投资者关系管理数据库，以电子或纸质形式存档。

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。

第十三条 本行可聘请独立工作机构协助实施投资者关系管理工作。

第三章 工作内容

第一节 采集、分析本行信息

第十四条 为实现与投资者的高效沟通，本行应及时采集、分析经营发展有关的信息，包括本行的战略发展、业务经营及宏观环境等，形成投资者关系市场推介材料，作为本行与投资者沟通的统一口径。

第十五条 市场推介材料主要包括推介 PPT 及讲稿、投资者问答和数据表等。推介材料的编写以遵守信息披露等相关法律法规为前提，以公开披露信息和内部经营管理信息为基础，通过研究分析本行经营发展的重点问题汇集而成。

第十六条 本行应制定市场推介材料编制工作规程，推介 PPT 及讲稿、投资者问答（Q&A）等文字材料由董事会办公室牵头组织编写及翻译，数据表（data book）等数据材料由财务会计部牵头组织填报，董事会办公室负责整体组织协调。

第十七条 根据业务相关性，市场推介材料由总行各部门负责分工编写。董事会办公室可根据管理层提出的意见组织相关部门会商、修改；董事会办公室负责市场推介材料的最终编撰成稿，并报送管理层审阅。

第十八条 为高效完成市场推介材料编制工作，董事会办公室人员可根据需要列席本行经营分析会、战略研讨会等重要会议，采集相关信息。

第二节 开展投资者交流

第十九条 本行应制定投资者会见组织规程，组织开展多渠道、多平台、多方式的投资者交流活动。投资者交流活动由董事会办公室统筹安排。

第二十条 本行投资者交流人员开展投资者交流活动时，应遵守法律、法规及本行保密规定，保守国家秘密及本行商业秘密。

第二十一条 与投资者交流的内容包括：

- （一）本行的发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）推介材料所载信息；
- （四）本行的经营管理信息；
- （五）本行的环境、社会和治理信息；
- （六）股东权利行使的方式、途径和程序等；
- （七）投资者诉求处理信息；
- （八）本行正在或者可能面临的风险和挑战；
- （九）本行的文化建设；
- （十）投资者关心的本行其他相关信息。

第二十二条 本行可通过官方网站、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱，利用中国投资者网和证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东大会、投资者说明会、路演、反向路演、现场参观、分析师会议、接待来访、座谈交流、资本市场会议等方式，与投资者进行沟通交流。

第二十三条 本行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、提问以及与本行董事、监事和高级管理人员等交流提供必要的时间。股东大会应当提供网络投票的方式。

本行可以在按照信息披露规则作出公告后至股东大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第二十四条 本行可在定期报告披露后或其他本行认为必要时举行投资者说明会、分析师会议、资本市场开放日等活动，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。

本行参与投资者说明会的人员，一般情况下应当包括本行董事长（或者行长）、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书。

本行召开投资者说明会，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。

第二十五条 本行应当积极支持配合投资者依法行使股东权利，依法处理、及时答复投资者向本行提出的诉求。

第二十六条 根据需要，本行可适时开展反向路演活动，安排投资者、分析师等到总行或分支机构进行现场参观、座谈沟通和实地考察，推介本行的战略实施和业务开展情况。

本行应当合理、妥善地安排活动，避免让来访人员有机会得到内幕信息和未公开的重大事件信息。

第二十七条 董事会办公室负责安排接待投资者日常来访、参加资本市场会议、走访机构投资者等活动，与投资者保持密切联系，增进资本市场对本行的关注和了解。

第二十八条 本行应当主动关注上证 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。

第二十九条 本行需设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等对外联系渠道，由熟悉情况的专人负责，保证联系电话在工作时间线路畅通，认真友好接听接收，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如有变更应及时公布。

第三十条 本行应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在本行官方网站开设投资者关系管理栏目，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新与投资者关系管理相关的各类信息。

第三节 收集、分析投资者和资本市场反馈

第三十一条 本行建立信息反馈机制，及时将投资者和资本市场的有关动态向本行管理层和有关部门反馈。

第三十二条 董事会办公室应通过投资者交流活动了解投资者对本行发展战略、经营行为的看法，及时向管理层反馈投资者的意见和建议，以改善本行经营管理。

第三十三条 本行应认真记载投资者的问题及反馈，建立投资者问答资料库。

第三十四条 董事会办公室可充分利用各类市场信息，包括分析师研究报告、市场公开数据、媒体报道等信息，并综合投资者的意见和建议，形成报告，定期报送管理层审阅。

第四节 开展投资者和资本市场研究

第三十五条 密切跟踪股东结构和投资者持股量的变化，建立股东名册和大股东数据库。

第三十六条 加强对现有和潜在投资者的研究，建立机构投资者数据库。

第三十七条 加强对证券分析师的研究，获取其相关信息和研究报告，建立分析师数据库和研究报告数据库。

第三十八条 加强同业研究，建立同业数据库。

第三十九条 密切跟踪大盘、本行及同业的股价走势，及时分析并反馈，确保本行投资价值得以体现。

第四十条 当面临可能对本行股价产生影响的突发性事件时，董事会办公室、办公室等相关部门应通力协同，迅速开展危机管理及舆情应对，维护本行的社会形象和声誉。

第四章 附 则

第四十一条 本办法解释和修订权归属本行董事会。

第四十二条 除非有特别说明，本办法使用的术语与本行章程中该等术语的含义相同。

第四十三条 本办法未尽事宜或与本办法生效后不时颁布、修改的法律、行政法规、部门规章、本行股票上市地证券监督管理机构的有关规定或本行章程的规定相冲突的，以法律、行政法规、部门规章、本行股票上市地证券监督管理机构的有关规定或本行章程的规定为准。

第四十四条 本办法自印发之日起施行。《中国邮政储蓄银行股份有限公司投资者关系管理办法（2019年修订版）》（邮银制〔2019〕264号）同时废止。