

杭州银行股份有限公司

投资者关系管理办法

第一章 总 则

第一条 为了进一步加强杭州银行股份有限公司(下称“本行”)与投资者和潜在投资者之间的信息沟通,加深投资者对本行的了解和认同,建立与投资者之间长期、稳定的良性合作关系,促进本行诚信自律、规范运作,提升本行投资价值,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关于推动上市公司加强投资者关系管理工作的通知》、《上海证券交易所股票上市规则》、《杭州银行股份有限公司章程》及其他相关法律、法规,结合本行的实际情况,制定本办法。

第二条 投资者关系管理是指本行通过各种方式的投资者关系活动,加强与投资者之间的沟通,增进投资者对本行了解的管理行为。

第三条 本行的投资者关系管理工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映本行的实际状况,避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第四条 本行开展投资者关系活动时注意尚未公布信息及内部信息的保密,避免和防止由此引发泄密及导致相关的内幕交易。

第五条 除非得到明确授权并经过培训,本行董事、监事、高级管理人员和员工不能在投资者关系活动中代表本行发言。

第二章 投资者关系管理的基本原则和目的

第六条 投资者关系管理的基本原则

- (一) 合法性原则: 与投资者进行信息沟通应遵守国家法律、法规及证券交易所有关业务规则的规定;
- (二) 平等性原则: 保障投资者知情权及其合法权益,平等对待所有投资者,信息沟通一视同仁;
- (三) 高效率、低成本的原则: 既要保证信息的时效性,又要降低信息沟通

的成本；

- (四) 保密性原则：与投资者进行信息沟通时，保证不影响本行生产经营和泄露商业机密；
- (五) 诚实信用原则：在投资者关系活动中就本行经营状况、经营计划、经营环境、战略规划及发展前景等持续进行自愿性信息披露，帮助投资者作出理性的投资判断和决策。

第七条 投资者关系管理的目的

- (一) 通过充分的信息披露加强与投资者的沟通，促进投资者了解、认同、接受和支持本行的发展战略和经营理念，以实现本行价值最大化和股东利益最大化；
- (二) 建立一个稳定和优质的投资者关系管理平台，树立良好的市场形象，为本行创造良好的资本市场融资环境，获得长期的市场支持；
- (三) 促进本行诚信自律、规范运作，提高本行的透明度，改善本行治理结构；
- (四) 形成尊重投资者的企业文化和本行价值观。

第三章 投资者关系管理的机构和工作对象

第八条 董事会秘书为本行投资者关系管理负责人。董事会办公室是本行投资者关系管理职能部门，负责本行投资者关系管理日常工作。

第九条 各相关部门应按照董事会办公室的要求及时提供有关投资者关系管理范围内的本行资讯情况及书面材料。

第十条 投资者关系管理的工作对象

- (一) 投资者(包括在册的投资者和潜在的投资者)；
- (二) 证券分析师及行业分析师；
- (三) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (四) 监管部门等相关机构；
- (五) 其它相关个人和机构。

第四章 投资者关系管理的工作内容和职责

第十一条 投资者关系管理的工作内容

- (一) 本行的发展战略、经营方针；
- (二) 本行的经营、管理、财务及运营过程中的其他信息。包括：本行的经营、重大投资及其变化、重大资产收购、出售及置换、重大关联交易、对外合作、财务状况、经营业绩、股利分配、管理层变动、管理模式及其变化、召开股东大会等本行运营过程中的各种信息；
- (三) 企业文化，包括本行核心价值观、本行使命、经营理念；
- (四) 投资者关心的与本行相关其他信息。

第十二条 投资者关系管理工作职责

- (一) 分析研究：对监管部门的政策、法规进行分析研究；学习、研究本行发展战略；密切跟踪行业最新发展情况、股价行情和资本市场动态，搜索与本行业相关的金融政策、税收政策及财务政策的信息，为本行高层的决策提供参考；
- (二) 信息沟通：建立和完善本行内部信息沟通制度，汇集整合本行生产、经营、财务等相关的信息，根据法律、法规的要求和本行的相关规定进行信息披露；回答投资者、分析师和媒体的咨询；广泛收集本行投资者的相关信息，将投资界对本行的评价和期望及时传递到本行决策层；
- (三) 危机处理：在本行面临重大诉讼、发生大额的经营亏损、盈利大幅度波动、股票交易异动、由于自然灾害等不可抗力给本行经营造成重大损失等危机发生后迅速提出有效的处理方案并积极组织实施；
- (四) 公共关系：建立和维护与证券监管部门、证券交易所、行业协会等相关部门良好的公共关系；
- (五) 来访接待：与中小投资者、机构投资者、证券分析师及新闻媒体保持经常联络，提高投资者对本行的关注度，并作好接待登记工作。根据本行情况定期或不定期举行分析师说明会、网络会议及网上路演；
- (六) 定期报告：主持包括本行年报、中报、季报的编制、设计、印刷、寄

送工作，其中定期报告中必须按照规定披露本行开展投资者关系管理的具体情况；

- (七) 筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会，准备会议材料；
- (八) 媒体合作：维护和加强与财经媒体的合作关系，做好媒体采访及报道工作；
- (九) 网络信息平台建设：在本行网站设立投资者关系管理专栏、投资者关系管理互动平台，在网上及时披露与更新本行的相关信息，以方便投资者查询，解答投资者咨询；
- (十) 与其他上市公司的投资者关系管理部门、专业的投资者关系管理咨询公司、财经公关公司等保持良好的交流、合作关系；
- (十一) 有利于改善投资者关系管理的其他工作。

第五章 投资者关系管理的方式和信息披露程序

第十三条 本行与投资者沟通的方式包括但不限于：公告(包括定期报告和临时公告)；股东大会；本行网站；业绩发布与路演活动、分析师会议；一对一沟通；现场参观；电话咨询、传真与电子信箱；媒体宣传与访谈；邮寄资料；广告或其他宣传资料等。

第十四条 本行对投资者的信息披露应严格执行相关法律、法规及本行内部其他规定，保证本行对外信息披露的一致性和统一性。

第十五条 信息披露程序

- (一) 法定的信息披露程序：本行定期报告由各部门配合提供基本素材及数据，董事会秘书处会同有关部门编制整理，经中介机构提出建议后，报本行高层领导审阅批准；
- (二) 非法定的信息披露程序：本行高层领导参加研讨会及新闻发布会等，由各部门配合提供相关材料，董事会秘书组织编写材料，由本行高层领导审定。投资者关系工作人员在日常接待证券分析师、基金经理、财经媒体及个人投资者时，信息披露的尺度遵循本行的统一口径，面

对新的问题应在了解实际情况的前提下，经内部会议统一对外口径后
再进行披露；

(三) 临时性危机问题的披露程序：涉及临时性高度敏感问题时需经本行领导
小组审议，形成意见后由董事会秘书统一对外答复；

(四) 在信息披露过程中，当情况发生重大变化导致已披露信息不真实、不
准确或不完整，或者已披露的预测难以实现的，本行应对已披露的信
息及时进行更新。对于已披露的尚未完结的事项，本行有持续和完整
披露义务，直至该事项最后结束。

第十六条 投资者关系顾问

在本行认为有必要的情况下，可以委托投资者关系顾问进行投资者印象调查，
掌握资本市场对本行及本行投资者关系工作的评价，也可以聘请专业的投资者关
系顾问咨询、策划和处理投资者关系，包括媒体关系、投资者关系管理培训、危
机处理、分析师会议和业绩说明会安排等事务。

第六章 附 则

第十七条 中国证券报及上海证券报为本行信息披露指定报纸，上海证券交
易所网站(<http://www.sse.com.cn>)为指定的信息披露网站，根据法律、法规和证
券交易所规定应进行披露的信息必须在规定的时间内在上述报纸和网站公布。

第十八条 本办法的解释权归本行董事会。

第十九条 本办法自本行董事会批准并在本行股票在交易所上市之日起实
施。