

中国人寿保险股份有限公司投资者关系管理工作规定

第一章 总则

第一条 目的和依据

为规范中国人寿保险股份有限公司（以下简称公司或本公司）的投资者关系管理工作，提升公司治理水平，进一步加强公司与投资者、上市地监管机构、证券交易所之间的有效沟通和良好关系，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，保持公司诚信、公正、透明的对外形象，提升公司价值，实现股东利益最大化，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》《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》等法律法规和监管规定，香港证券及期货事务监察委员会颁布的《证券及期货条例》《内幕信息披露指引》、香港交易所颁布的《上市规则》、美国《1933年证券法》、美国《1934年证券交易法》及《萨班斯-奥克斯利法案》以及《中国人寿保险股份有限公司章程》（以下简称公司章程）、《中国人寿保险股份有限公司信息披露管理规定》（以下简称《信息披露管理规定》）等公司内部制度，结合实际，制定本规定。

第二条 适用范围

本规定适用于公司总部投资者关系管理工作。

第三条 定义

投资者关系管理是指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，增进投资者对公司的了解和认同，以提升公司治理水平和整体价值，实现尊重投资者、回报投资者、保护投资者目的的相关活动。

第四条 投资者关系管理的基本原则

合规性原则：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。

平等性原则：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。

主动性原则：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。

诚实守信原则：公司在投资者关系管理活动中应当保持客观、真实和准确，注重诚信、坚守底线、规范运作、担当责任，避免过度宣传和误导，营造健康良好的市场生态。

第二章 投资者关系管理工作的主要职责

第五条 各方职责

董事长系公司投资者关系管理工作第一责任人。

董事长和公司总裁应当主持并参加重大投资者关系活动。

董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。

公司控股股东、实际控制人以及董事、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，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。

本条所称重大投资者关系活动，包括股东大会、业绩发布会、新闻发布会、路演推介、重要境内外资本市场会议等。

第六条 董事会办公室/投资者关系部是公司开展投资者关系管理工作的专职部门，应配备专门工作人员，全面负责投资者关系管理工作的统筹、组织、协调、实施等相关工作。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）保障投资者依法行使股东权利；
- （六）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；
- （七）统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；
- （八）开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第七条 公司董事、监事、高级管理人员，公司总部各部门、各分（子）公司的相关管理人员及员工，应为投资者关系管理工作提供必要的支持，包括参加与投资者、基金经理、分析师等相关人员的会议、座谈、调研等活动，及时提供相关信息，并确保信息的真实、准确与完整。

第八条 公司及控股股东、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）对公司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种正常交易的违法违规行为。

对于出现上述情形的，公司可以责令其改正，并依照规定追究责任；涉嫌犯罪

的，依法移送司法机关。

第三章 投资者关系管理的内容和方式

第九条 投资者关系管理中公司与投资者沟通的内容主要包括：

- （一）公司的发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）公司的经营管理信息；
- （四）公司的环境、社会和治理信息；
- （五）公司的文化建设；
- （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）公司正在或者可能面临的风险和挑战；
- （九）公司的其他相关信息。

在遵照公司信息披露制度和投资者关系管理基本原则的前提下，投资者关系管理的执行主体可在公司定期和不定期信息披露的基础上开展信息沟通与交流。公司应当严格按照法律法规、自律规则、公司章程和其它公司内部治理规则的规定及时、公平地履行沟通义务，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。

第十条 股东大会

公司每年举行一次股东周年大会和不定期的临时股东大会，公司应充分考虑股东大会召开的时间、地点和方式，积极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。公司应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。股东大会应当提供网络投票的方式。

第十一条 投资者说明会

公司应积极召开投资者说明会，向投资者介绍情况、回答问题、听取建议。投资者说明会包括业绩说明会（业绩发布会）、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。参与投资者说明会的人员应包括公司董事长或者总裁、财务负责人、董事会秘书，不能出席的应公开说明原因。公司董事会秘书为投资者说明会的具体负责人，具体负责制定和实施召开投资者说明会的工作方案。

公司召开投资者说明会应事先公告，事后及时披露说明会情况，采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的应通过网络等渠道进行直播。

第十二条 存在下列情形的，公司应当及时召开投资者说明会：

- （一）公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；
- （二）公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
- （三）公司证券交易出现相关规则规定的异常波动，公司核查后发现存在未披露重大事件；
- （四）公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
- （五）其他应当召开投资者说明会的情形。

公司应注意在就上述事项召开投资者说明会时避免披露超出公告范围的股价敏感信息。

第十三条 业绩发布会与非交易路演

公司应在第一季度、半年度、第三季度、年度业绩披露后及时举行投资者分析师说明会、全球投资者电话会议、媒体发布会，对公司所处行业状况、发展战略、生产经营、财务状况、分红情况、风险与困难等投资者关心的内容进行说明，之后可视情况举行全球或重要地区的非交易路演。

（一）业绩发布会的时间

业绩披露之后，为避免股价敏感信息造成股市波动，投资者分析师说明会、全球投资者电话会议、媒体发布会原则上在周一至周五闭市后举行。如在交易时间举

行，则需注意会议过程中避免选择性披露及披露超出业绩公告范围的股价敏感信息。

（二）业绩发布的前期准备

董事会办公室/投资者关系部负责公司业绩发布会的前期准备工作，包括制定发布会方案，筹备及落实会务安排，准备业绩推介材料、问答口径、调查问卷等发布会材料。

公司召开年度业绩发布会应当提前征集投资者尤其是中小投资者的提问，注重与投资者交流互动的效果，可以采用视频、语音等形式。

（三）业绩发布会的召开

出席业绩发布会的人员应包括公司董事长或者总裁、财务负责人、至少一名独立董事、董事会秘书，董事长或者总裁不能出席的应公开说明原因。

业绩发布会除现场会议外，还可同时安排电话会议和网上直播，并在会议结束后一周内提供会议录音和视频回放服务，以实现充分披露。

（四）非交易路演

为了加强与投资者的交流，公司在年度及半年度业绩发布后，应根据股东分布和持股情况，开展全球非交易路演，与重要投资者和潜在投资者进行深入沟通，介绍公司的最新业绩和情况，解答投资者问题，听取相关意见建议。

公司可不定期地组织某一特定地区的定向路演，提高公司在该地区的知名度，活跃公司股票的交易。

（五）会后收尾

业绩发布会后，公司应及时整理会议记录，做好归档，上传相关网络平台。董事会办公室/投资者关系部应根据资本市场反馈形成总结报告，供公司高级管理人员参阅。

第十四条 投资者关系会议及调研

董事会办公室/投资者关系部负责安排日常投资者、基金经理、分析师等的会访，包括现场参观调研、线上线下座谈沟通。会访时，公司应至少有两人参加，且其中一人必须为投资者关系工作人员。投资者关系工作人员要做好会议记录，也可视情

况进行录音，会后认真做好存档。

董事会办公室/投资者关系部安排公司高级管理人员参与的会议，会后应形成书面调研记录，参加调研的人员和董事会秘书应当签字确认。

董事会办公室/投资者关系部可视对方关注的领域安排相关部门人员出席投资者关系会议，相关部门应积极配合委派对相关领域熟悉的骨干人员参会，并及时提供相关信息。

公司应合理、妥善的安排投资者关系会议、调研等活动，参会人员要严格遵守公司的《信息披露管理规定》和本规定的相关要求，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。

公司应当严格管理参加会访的投资者、基金经理、分析师等个人及调研机构，并在会访之后进行事后核实，检查会访过程中是否存在未公开重大信息的泄漏。公司应要求调研机构及个人将基于交流沟通形成的投资价值分析报告、研究报告等文件在发布或者使用前知会公司，发现存在错误、误导性记载的，应要求其改正。

第十五条 境内外投资者大会

公司应积极参加境内外投资者大会，提高公司在资本市场的知名度，活跃公司股票的交易。

第十六条 公司开放日

公司应定期举办开放日活动，安排投资者、分析师和媒体记者与公司高级管理人员进行交流，传递公司最新发展理念、战略方向、改革蓝图、业务亮点等重要信息，帮助资本市场进一步加深对公司的全方位理解，培养其对公司长期发展优势的信念和认同感。

董事会办公室/投资者关系部是开放日活动的主责部门，总部各部门及分（子）公司应积极配合。

第十七条 其他资本市场活动

公司应当积极参与资本市场的各类活动，提高公司在资本市场的知名度，多维度助力公司市值经营。

第十八条 公司网站投资者关系专栏

公司网站开设的投资者关系专栏（中英文），是向投资者介绍公司背景资料和最新发展动态的主要信息窗口，应及时登载公司定期报告、推介材料、音视频直播及回放、公告等投资者关系管理相关信息，供投资者下载。

投资者关系专栏应指定专人负责，上传信息需经过严格审核。

投资者关系专栏设有投资者关系专用邮箱，用于收集投资者的咨询、投诉和建议等，由投资者关系工作相关人员负责及时答复。

第十九条 其他网络及新媒体平台

公司应当积极利用其他网络及新媒体平台，多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作，创造方便投资者参与的沟通交流方式，包括但不限于微信公众号、证券交易所网络基础设施平台等，并在公司官网投资者关系专栏公示已开设的新媒体平台及其访问地址，及时更新。

公司不得通过其他网络及新媒体平台披露未公开的重大信息，在各平台发布的信息不得与依法披露的信息存在不一致之处。

第二十条 对资本市场问询的反馈

公司应公布投资者关系人员的电话、电子邮箱、传真等联络方式，对资本市场发来的问询及时给予回复。

第二十一条 股东识别

为明确投资者关系活动的重点，公司定期进行股东识别和目标投资者认定，密切跟踪、了解公司股东结构的变化。根据股东识别的结果，有目的有针对性地开展投资者关系活动，优化公司股东结构。

第二十二条 观点调查

公司每年可适时进行一到两次投资者群体的观点调查，了解资本市场对公司及公司投资者关系管理工作的评价，不断改善投资者关系管理工作。

第二十三条 资本市场研究

董事会办公室/投资者关系部应定期收集资本市场的观点及建议，对股东构成及其持股量变化等情况、公司股价走势、行业发展动态和资本市场对公司的评价等方面进行研究，通过定期编写投资者关系报告或不定期的专题研究报告等多种形式及时向公司高级管理人员反馈投资者声音，为公司经营提供有益参考。不断加强资本市场研究的深度、广度和精准度，及时反馈资本市场声音，为公司决策提供高质、高效的资本市场信息支持，助力公司市值提升。

第二十四条 投资者关系管理档案和数据库

公司应建立健全投资者关系管理档案。董事会办公室/投资者关系部对所开展的投资者关系管理各项活动，应当采用文字、图表、声像等方式记录活动情况和交流内容，以电子或纸质形式存档，保存期限不得少于 3 年。

为了加强对投资者、分析师的了解，增强投资者关系管理的针对性，提高工作效率，董事会办公室/投资者关系部应建立并及时更新投资者及分析师数据库。

第二十五条 投资者的诉求

公司应依法处理、及时答复投资者提出的诉求。投资者针对与公司发生的纠纷提出调解请求的，公司应当积极配合。

公司应积极支持配合投资者依法行使股东权利的行为，以及投资者保护机构持股行权、公开征集股东权利、纠纷调解、代表人诉讼等维护投资者合法权益的各项活动。

第二十六条 公共关系的维护

建立面向上市地监管机构和投资者群体的良好公共关系，是投资者关系管理工作顺利开展的保障。董事会办公室/投资者关系部应当：

- （一）建立并保持与投资者、分析师良好的沟通与合作关系，培育稳定的投资者群体；
- （二）建立并保持与政府主管部门、证券监管机构、证券交易所的良好关系；
- （三）建立并保持与媒体良好的沟通关系。

第四章 投资者关系管理工作人员的任职要求

第二十七条 专业素质及技能要求

投资者关系管理工作人员必须具有诚信、公正、热情服务的工作精神，具备较全面的知识结构和与投资者、分析师及媒体进行有效沟通的能力。具体包括以下专业素质及技能要求：

- （一）具有良好的品行和职业素养，诚实守信；
- （二）全面了解公司以及公司所处行业的情况；
- （三）熟悉境内外上市地监管机构的监管要求及相关法律、法规；
- （四）具有良好的专业知识结构，熟悉公司治理、保险业务、财务会计、法律合规、投资、精算的基本理论知识和方法；
- （五）了解证券市场的运作机制；
- （六）具备较强的组织协调、语言沟通和市场营销能力；
- （七）负责国际投资者关系管理的，能够熟练准确地使用英语同国际投资者进行书面和口头交流。

第二十八条 执行主体的培训要求

投资者关系管理执行主体应定期接受全面系统的投资者关系管理培训和指导，熟悉投资者关系管理基本原则、投资者关系最佳惯例、公共关系技巧、上市地有关

信息披露和投资者关系的规定与指引等。

第五章 附则

第二十九条 本规定由董事会授权总裁室负责解释。

第三十条 本规定自印发之日起施行。原《中国人寿保险股份有限公司投资者关系工作管理规定》（国寿人险发【2007】000号）同时废止。