

# 郑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** 为了进一步规范和加强郑州银行股份有限公司（以下简称“本行”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的有效沟通，增进投资者对本行的了解和认同，规范本行投资者关系管理工作，促进本行完善治理，提升本行投资价值，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》、《上市公司投资者关系管理工作指引》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等法律、法规、规章及《郑州银行股份有限公司章程》（以下简称“本行章程”），结合本行实际情况，制定本办法。

## 第二章 投资者关系管理的目的、原则、对象

**第二条** 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，以提升公司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。

**第三条** 投资者关系管理的基本原则是：

（一）合规性原则：本行投资者关系管理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、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, 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。

(三) 主动性原则: 本行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。

**第四条** 本行控股股东、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为。

**第五条** 投资者关系管理的工作对象:

(一) 投资者;

- (二) 证券分析师；
- (三) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (四) 证券监管部门等相关政府机构；
- (五) 其他相关个人和机构。

### **第三章 投资者关系管理的内容、职责与方式**

**第六条** 本行投资者关系管理的主要内容包括：

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

**第七条** 本行董事会负责制定投资者关系管理制度，并指定董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。监事会对投资者关系管理制度实施情况进行监督。

**第八条** 本行控股股东、实际控制人、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。

**第九条** 董事会秘书为本行投资者关系管理负责人，负责组织和协调投资者关系管理工作。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。

**第十条** 董事会办公室是本行投资者关系管理职能部门，在董事会秘书的领导下，开展本行投资者关系管理日常工作。

**第十一条** 董事会办公室相关工作人员可以列席本行战略研讨会、经营例会、资金营运分析会、预算编制会等重要会议，可向各有关部门问询有关情况并要求其提供相关书面材料。

**第十二条** 投资者关系工作包括的主要职责是：

- （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，定期反馈给本行董事会以及管理层；
- （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）统计分析本行投资者的数量、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。

**第十三条** 本行各职能部门及分支机构、子公司应当对以非正式公告方式向外界传达的信息进行严格审查，防止泄露未公开重大信息。

上述非正式公告的方式包括：

(一) 股东大会、新闻发布会、产品推介会、投资者说明会、策略会；

(二) 接受媒体采访；直接或者间接向媒体发布新闻稿；

(三) 网站与内部刊物；

(四) 董事、监事或者高级管理人员博客、微博、微信等社交媒体；

(五) 以书面或者口头方式与特定投资者、证券分析师沟通；

(六) 本行其他各种形式的对外宣传、报告；

(七) 监管机构及证券交易所认定的其他形式。

**第十四条** 本行可以聘请专业的投资者关系工作机构协助实施投资者关系工作。

**第十五条** 本行从事投资者关系管理工作的人员需要具备以下素质和技能：

(一) 良好的品行和职业素养，诚实守信；

(二) 良好的专业知识结构，熟悉公司治理、财务会计等相关法律法规和证券市场的运作机制；

(三) 良好的沟通和协调能力；

(四) 全面了解本行及本行所处行业的情况。

**第十六条** 本行可以定期对董事、监事、高级管理人员和工作人员开展投资者关系管理工作的系统性培训，鼓励其参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

**第十七条** 本行与投资者沟通的方式包括但不限于：

- （一）公告，包括定期报告和临时报告；
- （二）股东大会；
- （三）本行网站；
- （四）邮寄资料；
- （五）电话咨询；
- （六）新闻财经媒体采访报道；
- （七）证券分析师会议；
- （八）业绩说明会；
- （九）问卷调查；
- （十）一对一沟通；
- （十一）现场参观；
- （十二）路演；
- （十三）广告和其他宣传资料；
- （十四）其他方式。

**第十八条** 本行应当严格按照法律法规、自律规则和公司章程的规定及时、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。

根据法律、法规和证券监管部门、证券交易所规定应进行披露的信息必须于规定时间在公司信息披露指定报纸和指定网站公布。

**第十九条** 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）本行应当制定接待和推广制度，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、采访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、活动中谈论的有关公司的内容、提供的有关资料等，公司应当在定期报告中将信息披露备查登记情况予以披露；

（三）本行应当将投资者关系管理活动相关制度公开。

**第二十条** 本行开展投资者关系管理活动，应当以已公开披露信息作为交流内容，不得以任何方式透露或者泄露未公开披露的重大信息。

投资者关系管理活动中涉及或者可能涉及股价敏感事项、未公开披露的重大信息或者可以推测出未公开披露的重大信息的提问的，本行应当告知投资者关注公司公告，并就信息披露规则进行必要的解释说明。

本行不得以投资者关系管理活动中的交流代替正式信息披露。本行在投资者关系管理活动中不慎泄露未公开披露的重大信息的，应当立即通过符合条件媒体发布公告，并采取其他必要措施。

**第二十一条** 本行应当明确区分宣传广告与媒体报道，不应以宣传广告材料以及有偿手段影响媒体的客观独立报道。

本行应当充分关注互动易收集的信息以及其他媒体关于本行的报道，充分重视并依法履行有关本行的媒体报道信息引发或者可能引发的信息披露义务，必要时予以适当回应。

**第二十二条** 本行重视投资者网络沟通平台建设和运维，在本行网站开设投资者关系专栏，并积极利用中国投资者网、证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施，及时发布和更新投资者关系管理相关信息，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求。本行的新媒体平台及其访问地址在官网投资者关系专栏公示并及时更新。

**第二十三条** 本行设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，由专人负责，保证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答复和反馈，号码、地址如有变更应及时在正式公告中进行披露。

**第二十四条** 本行可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交流公司情况，回答问题并听取相关意见建议。本行可以安排投资者、基金经理、分析师等到现场参观、座谈沟通。本行控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及其他员工在接受调研前，应当知会董事会秘书，原则上董事会秘书应当全程参加。

**第二十五条** 本行与调研机构及个人进行直接沟通的，除应邀参加证券公司研究所等机构举办的投资策略分析会等情形外，应当要求调研机构及个人出具单位证明和身份证等资料，并要求其签署承诺书。承诺书至少应当包括下列内容：

（一）不故意打探本行未公开重大信息，未经本行许可，不与本行指定人员以外的人员进行沟通或者问询；

（二）不泄露无意中获取的未公开重大信息，不利用所获取的未公开重大信息买卖或者建议他人买卖本行股票及其衍生品种；

（三）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件中不使用未公开重大信息，除非公司同时披露该信息；

（四）在投资价值分析报告等研究报告中涉及盈利预测和股价预测的，注明资料来源，不使用主观臆断、缺乏事实根据的资料；

（五）在投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件在对外发布或者使用前知会公司；

（六）明确违反承诺的责任。

**第二十六条** 本行应当就调研过程和交流内容形成书面调研记录，参加调研的人员和董事会秘书应当签字确认。

本行在核查中发现调研机构及个人基于交流沟通形成的投资价值分析报告等研究报告、新闻稿等文件存在错误、误导性记载的，应当要求其改正，对方拒不改正的，本行应当及时对外公告进行说明；发现前述文件涉及未公开重大信息的，应当立即向证券交易所报告并公告，同时要求调研机构及个人在本行正式公告前不得对外泄露该信息，并明确告知其在此期间不得买卖或者建议他人买卖本行股票及其衍生品种。

**第二十七条** 本行董事会办公室工作人员应及时查看并处理互动易的相关信息，对已披露信息的提问进行充分、深入、详细的分析、

说明和答复。对于重要或者具普遍性的问题及答复，本行应当加以整理并在互动易以显著方式刊载。

**第二十八条** 本行在互动易平台发布的信息应当谨慎、客观，以事实为依据，保证所发布信息真实、准确、完整和公平，不得使用夸大性、宣传性、误导性语言，不得误导投资者，不当影响本行股票及其衍生品种价格，并充分提示相关事项可能存在的重大不确定性和风险。

本行信息披露以其通过符合条件媒体披露的内容为准，在互动易平台发布的信息不得与依法披露的信息相冲突。

**第二十九条** 本行根据法律法规要求，认真做好股东大会的安排组织工作；充分考虑召开的时间、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。

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，广泛征询意见，与投资者充分沟通。本行股东大会提供网络投票方式。

**第三十条** 股东大会对现金分红具体方案进行审议前，本行应当通过多种渠道主动与股东特别是中小股东进行沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，及时答复中小股东关心的问题。

**第三十一条** 除依法履行信息披露义务外，本行应当按照中国证监会、证券交易所的规定召开投资者说明会，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、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。

存在下列情形的，本行应当按照中国证监会、证券交易所的规定召开投资者说明会：

- （一）本行当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；
- （二）本行在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；
- （三）本行证券交易出现相关规则规定的异常波动，本行核查后发现存在未披露重大事件的；
- （四）本行相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；
- （五）本行在年度报告披露后，按照中国证监会和证券交易所相关规定应当召开业绩说明会的；
- （六）其他应当召开投资者说明会的情形。

**第三十二条** 本行应当根据证券交易所的相关规定，事先公告投资者关系管理活动的时间、方式、地点、网址、本行出席人员名单和活动主题等，事后披露投资者说明会情况。本行投资者说明会采取便于投资者参与的方式进行，如为现场召开可以通过网络等渠道进行直播，原则上应当安排在非交易时段召开。

本行应当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。

本行参与投资者说明会的人员应当包括董事长（或者行长）、财务负责人、独立董事和董事会秘书，董事长（或者行长）不能出席的应当公开说明原因。

**第三十三条** 本行在投资者说明会、业绩说明会、分析师会议、

路演等投资者关系管理活动结束后应当及时编制投资者关系活动记录表，并及时在互动易和本行官网刊载。活动记录表至少应当包括以下内容：

- （一）活动参与人员、时间、地点、形式；
- （二）交流内容及具体问答记录；
- （三）关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明；
- （四）活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件（如有）；
- （五）证券交易所要求的其他内容。

**第三十四条** 本行积极支持配合投资者依法行使股东权利、维护投资者合法权益的行为。投资者与本行发生纠纷，双方可以向调解组织申请调解；投资者提出调解请求的，本行应当积极配合。本行应当承担投资者诉求处理的首要责任，依法处理、及时答复投资者。

#### **第四章 投资者关系管理活动档案管理**

**第三十五条** 董事会办公室负责制定并留存投资者关系管理的档案，并由专人进行收集、整理、归档、保管。在不影响本行正常经营和泄露商业秘密的前提下，本行其它部门有义务配合董事会办公室进行相关工作。

**第三十六条** 本行开展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，记入投资者关系管理档案。投资者关系管理档案至少应包括下列内容：

- （一）投资者关系管理活动参与人员、时间、地点；
- （二）投资者关系管理活动的交流内容；

(三) 未公开重大信息泄密的处理过程及责任追究情况(如有);

(四) 其他内容。

**第三十七条** 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。

## 第五章 附则

**第三十八条** 本办法未尽事宜或与本办法实施后颁布、修改的法律、行政法规、部门规章、证券交易所和本行章程的规定相冲突的,以法律、行政法规、部门规章、证券交易所和本行章程的规定为准。

**第三十九条** 本办法的解释权归本行董事会。

**第四十条** 本办法经董事会审议通过之日起生效并实施。