

# 江苏常熟农村商业银行股份有限公司

## 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江苏常熟农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）与投资者（包括股东和债券持有人）和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，促进投资者对本行的了解，建立本行与投资者的良性互动关系，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《上市公司投资者关系管理工作指引》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》以及本行《章程》等有关规定，结合本行实际情况，特制定本办法。

### 第二章 管理目标与原则

**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，加强与投资者之间的沟通，增进投资者对本行了解和认同，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。

**第三条** 投资者关系管理的目标

- （一）促进本行与投资者之间的良性关系，增进投资者对本行的了解和熟悉；
- （二）建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持；
- （三）形成尊重投资者、服务投资者的管理理念；
- （四）改善公司治理，提高本行信息披露透明度；
- （五）促进本行整体利益最大化和股东财富增长并举的投资理念。

**第四条** 投资者关系管理的基本原则

（一）合规性原则。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。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）诚实守信原则。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；

（四）主动性原则。主动开展投资者关系管理活动，听取投资者的意见建议，及时回应投资者诉求。

**第五条** 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。投资者关系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本行公告，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，应当立即依法依规发布公告，并采取其他必要措施。

### 第三章 工作对象和内容

**第六条** 投资者关系管理的工作对象：

- （一）投资者；
- （二）证券分析师；
- （三）证券公司、证券经纪人等企业融资顾问；
- （四）财经媒体与公关顾问；
- （五）银行、证券等监管部门及相关政府机构；
- （六）其他相关机构与个人。

**第七条** 投资者关系管理的主要内容：

- （一）本行发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）本行经营管理信息；
- （四）本行环境、社会和治理信息；
- （五）本行文化建设；
- （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) 投资者关心的与本行相关的其他信息。

## 第四章 管理机构

**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日常管理事务,可列席本行有关战略研讨、经营管理、资金营运以及预算编制等内容的重要会议。

**第九条** 本行聘任证券事务代表,协助董事会秘书履行职责。董事会秘书不能履行职责时,证券事务代表应代为履行其职责并行使相应权力。在此期间,并不当然免除董事会秘书对其职责所负有的责任。

**第十条** 本行及其控股股东、实际控制人、董事、高级管理人员以及其他员工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。

**第十一条** 本行应建立内部协调和信息采集机制。本行各部门、各分支机构、各子公司等相关单位应在各自职能范围内协助投资者关系管理部门开展投资者关系管理工作,并及时提供经营管理、财务、诉讼等信息。

**第十二条** 投资者关系管理部门的主要职责:

- (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) 有利于改善投资者关系管理的其他工作。

**第十三条** 本行投资者关系管理人员应具备以下任职素质和技能：

- (一) 熟悉本行及本行所处行业情况；
- (二) 熟悉本行财务、经营成果及风险控制管理情况；
- (三) 具备良好的知识结构，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；
- (四) 具有良好的语言表达、写作、沟通和协调能力；
- (五) 具有良好的品行和职业素养，诚实守信。

本行以适当的方式对本行董事、高级管理人员以及投资者关系管理从业人员进行有关投资者关系管理知识的培训。

**第十四条** 本行董事、高级管理人员以及其他投资者关系管理事务的参与人员应严格遵守有关法律法规和监管规定以及本行各项管理制度中关于保密的规定。

## 第五章 工作主要方式

**第十五条** 本行应当多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过本行官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，利用中国投资者网和上海证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。

本行应当在定期报告中公布本行网址、投资者联系电话、传真和电子邮箱等。当上述信息发生变更后，本行应当及时进行公告。本行应保证咨询电话、传真、电子信箱等对外联系渠道畅通，确保咨询电话在工作时间有专人接听，并通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。

**第十六条** 本行应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维,在本行官网开设投资者关系专栏,收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求,及时发布和更新投资者关系管理相关信息。

本行应当积极利用中国投资者网、上海证券交易所投资者关系互动平台等公益性网络基础设施开展投资者关系管理活动。

**第十七条** 本行可以安排中小股东、投资者、基金经理、分析师等到本行现场参观、座谈沟通,合理、妥善地安排活动,做好信息隔离,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。

**第十八条** 本行应当充分考虑股东会召开的时间、地点和方式,为股东特别是中小股东参加股东会提供便利,为投资者发言、提问以及与本行董事、高级管理人员等交流提供必要的时间。股东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会召开前,与投资者充分沟通,广泛征询意见。

**第十九条** 除依法履行信息披露义务外,本行应当按照中国证监会、上海证券交易所的规定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、现金分红说明会、重大事项说明会等情形。一般情况下董事长或者行长应当出席投资者说明会,不能出席的应当公开说明原因。

本行召开投资者说明会应当事先公告,事后及时披露说明会情况。投资者说明会应当采取便于投资者参与的方式进行,现场召开的可以通过网络等渠道进行直播。

**第二十条** 存在下列情形的,本行应当按照中国证监会、上海证券交易所的规定召开投资者说明会:

- (一) 当年现金分红水平未达相关规定,需要说明原因;
- (二) 在披露重组预案或重组报告书后终止重组;
- (三) 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;
- (四) 相关重大事件受到市场高度关注或质疑;
- (五) 在年度报告披露后按照中国证监会和上海证券交易所相关要求应当召

开年度报告业绩说明会的；

(六) 其他应当召开投资者说明会的情形。

**第二十一条** 本行应当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。

投资者与本行发生纠纷的，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。

**第二十二条** 本行应当切实履行投资者投诉处理的首要责任，建立健全投诉处理机制，依法回应、妥善处理投资者诉求。

**第二十三条** 本行应当主动关注上证e互动平台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。

**第二十四条** 本行应当充分关注上证e互动平台的相关信息，重视和加强与投资者的互动和交流。本行应当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。

投资者提问较多或者本行认为重要的问题，本行应当汇总梳理，并将问题和答复提交上证e互动平台的“热推问题”栏目予以展示。

**第二十五条** 本行应当定期通过上证e互动平台“上市公司发布”栏目汇总发布投资者说明会、证券分析师调研、路演等投资者关系活动记录。活动记录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当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) 上海证券交易所要求的其他内容。

**第二十六条** 本行必要时可聘请专业的投资者关系顾问咨询、策划和处理投资者关系，包括但不限于媒体关系、发展战略、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 投资者关系档案管理

**第二十七条** 投资者关系档案主要包括但不限于以下内容：

- （一）投资者关系管理有关制度；
- （二）各类分析研究报告；
- （三）主要投资者关系活动相关记录；
- （四）投资者动态数据库；
- （五）机构投资者、证券分析师信息；
- （六）其他相关内容

**第二十八条** 本行投资者关系管理部门负责档案的建立与维护。

## **第七章 附则**

**第二十九条** 本办法由本行董事会负责解释。

**第三十条** 本办法未尽事宜，按照国家法律、法规、规章以及本行《章程》的相关规定执行；本制度的相关规定如与国家法律、法规、规章以及其他规范性文件或经合法程序修改后的本行《章程》的内容相抵触，则按照当时有效的法律、法规、规章以及其他规范性文件或经合法程序修改后的本行《章程》的内容执行。

**第三十一条** 本办法经行董事会审议通过后施行。《江苏常熟农村商业银行股份有限公司投资者关系管理办法》（常商银董发[2016]13号）同时废止。