

中国平安保险（集团）股份有限公司

投资者关系管理工作办法（2026版）

第一章 总则

第一条 为进一步规范中国平安保险（集团）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，加强公司与投资者之间的有效沟通，促进上市公司完善治理，提高公司质量，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》《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》《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》，中国证券监督管理委员会《上市公司监管指引第10号——市值管理》《上市公司投资者关系管理工作指引》《上市公司信息披露管理办法》，《上海证券交易所股票上市规则》，《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等上市公司相关法律、法规，及《中国平安保险（集团）股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等有关规定，在本公司现有相关制度的基础上，结合本公司实际情况，制定本制度。

第二条 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 投资者关系管理工作的主要对象包括本公司现有及潜在投资者、分析师、投资顾问、财经评论员、专栏作家、自媒体等传播媒介及其他相关机构和个人等。

第四条 投资者关系管理的基本原则是：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）诚实守信原则。公司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。

第二章 投资者关系管理的组织与实施

第五条 董事会负责制定投资者关系管理工作制度。董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。公司董事会

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。

第六条 投资者关系办公室是本公司执行委员会下的专业职能办公室，主要职责包括：

- （一） 制度建立，负责拟订公司投资者关系管理制度；
- （二） 统筹指导，负责协调、指导投资者关系职能部门的工作；
- （三） 策略制定，负责制定对外披露及沟通策略，指导投资者关系职能部门组织开展投资者交流；
- （四） 其他与投资者关系有关的临时性事项。

第七条 董事会办公室是投资者关系管理工作的日常执行部门。主要职责包括：

- （一） 组织与投资者沟通联络的投资者关系管理活动；
- （二） 组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，至少每年反馈给公司董事会以及投资者关系办公室；
- （三） 管理、运行和维护投资者关系管理的相关渠道和平台；
- （四） 保障投资者依法行使股东权利；
- （五） 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；
- （六） 统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；

(七) 开展有利于改善投资者关系的其他活动。

第八条 公司董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。

第三章 投资者关系管理的内容与方式

第九条 投资者关系管理工作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。

第十条 公司通过多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。公司投资者关系管理工作方式包括但不限于：

- (一) 投资者咨询电话热线和投资者关系电子邮箱；
- (二) 公司官网“投资者关系”专栏；
- (三) 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新媒体平台；

- (四) 投资者、分析师、媒体、自媒体等现场参观、交流；
- (五) 投资者路演及分析师、媒体会议；
- (六) 股东会及临时股东会；
- (七) 投资者说明会及业绩说明会。

第十一条 公司设有投资者咨询电话热线和电子邮箱等，由专人负责，保证在工作时间线路畅通，认真接听，通过有效形式向投资者反馈。号码、地址如变更应及时公布。

第十二条 公司官网设有“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。

第十三条 公司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新媒体平台开展投资者关系管理活动，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。

第十四条 公司可以安排投资者、基金经理、分析师及媒体等到公司进行现场参观、座谈沟通。公司应合理、妥善地安排活动，使参观人员了解公司业务和经营情况，同时应注意避免在参观过程中使参观者有机会得到未公开的重要信息。

公司按照监管规则，在静默期可以不接待任何分析师、基金经理及媒体来访，不参加任何推介会议。

第十五条 公司可通过路演、分析师、媒体会议等方式，

沟通交流公司情况，回答问题并听取相关意见建议。

第十六条 公司每年举行年度股东会及不定期的临时股东会，公司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、提问以及与公司董事和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。

第十七条 除依法履行信息披露义务外，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、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总经理应当出席投资者说明会。

公司召开投资者说明会应当事先公告，应当采取便于投资者参与的方式进行。

公司在年度报告披露后应当按照监管要求及时召开业绩说明会，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。公司召开业绩说明会应当提前征集投资者提问，注重与投资者交流互动的效果。

第十八条 存在下列情形的，公司应当召开投资者说明会：

（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。

第十九条 投资者向公司提出的诉求，公司应当承担处理的首要责任，依法处理，及时答复投资者。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，公司应当积极支持配合。

第二十条 公司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。公司应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第二十一条 公司应建立健全投资者关系管理档案，以电子或纸质形式存档。公司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。

第四章 投资者关系管理的保障性规定

第二十二条 公司董事、高级管理人员和工作人员等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）对公司证券及其衍生品种交易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。

第二十三条 公司从事投资者关系工作的人员需要具备以下素质和技能：

（一）具有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、法规和资本市场的运作机制；

（三）良好的沟通和协调能力；

（四）全面了解公司以及公司所处行业的情况。

第二十四条 公司可以定期对董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。投资者关系工作人员应接受全面和系统的培训，不断提高业务水平和沟通

技能。

第二十五条 公司在认为有必要和有条件的情况下，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事务，包括投资者关系活动策划、媒体关系维护、股东识别、危机处理及业绩说明会的安排等事务。

第二十六条 公司可以委托投资者关系顾问每年进行投资者印象调查，掌握资本市场对公司及公司投资者关系管理工作的评价。

第五章 附则

第二十七条 本制度未尽事宜或与不时颁布的法律、行政法规、其他有关规范性文件和《公司章程》的规定冲突的，以法律、行政法规、其他有关规范性文件和《公司章程》的规定为准。

第二十八条 本制度应根据国家有关法律、行政法规、部门规章、公司上市地监管规则、公司章程、议事规则及工作实际等对本制度及时进行修订。

第二十九条 本制度由董事会授权公司投资者关系办公室解释并修订，修订后的制度需及时向董事会报备。

第三十条 本制度自公司董事会审议后生效，2013 年 3 月 14 日发布的《中国平安保险（集团）股份有限公司投资者关系管理工作制度》同时废止。