

上海银行股份有限公司投资者关系管理办法 (2022版)

第一章 总 则

第一条 为规范上海银行股份有限公司（以下简称本行）投资者关系管理，加强与投资者之间的有效沟通，持续完善公司治理，促进本行高质量发展，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、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》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等法律、行政法规、部门规章、规范性文件及本行章程等相关规定，并结合本行实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所指投资者关系管理，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，以提升本行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 投资者关系管理的主要对象是指本行股东、潜在投资者、证券分析师、财经和行业媒体、股评人士等，同时与证券监管机构、证券交易所等保持良好的联系和沟通。

第四条 本行开展投资者关系管理工作应遵循以下基本原则：

（一）合规性原则，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、行政法规、部门规章、规范性文件、行业规范和自律规则、本行内部规章制度、行业普遍遵守的道德规范和行为准则；

（二）平等性原则，平等公平对待所有投资者，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，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，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；

（五）公开、公平、公正原则，客观、真实、准确、完整地介绍和反映本行的实际状况，避免在投资者关系活动中出现发布或者泄露未公开重大信息、过度宣传误导投资者决策、对本行股票及其衍生品种价格作出预期或者承诺等违反信息披露规则或者涉嫌操纵股票及其衍生品种价格的行为。

第五条 本行开展投资者关系管理活动，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。

不得以投资者关系管理活动中的交流代替信息披露。若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。

第六条 本行应当重视和加强投资者关系管理工作，为投资者关系管理工作设置必要的信息交流渠道，建立与投资者之间良好的沟通机制和平台，增进投资者对本行的了解。

第二章 投资者关系管理的内容和方式

第七条 投资者关系管理中本行与投资者沟通的内容主要包括：

（一）发展战略；

- (二) 法定信息披露内容；
- (三) 经营管理信息；
- (四) 环境、社会和治理信息；
- (五) 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) 正在或者可能面临的风险和挑战；
- (九) 其他相关信息。

第八条 本行多渠道、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，采取股东大会、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。沟通交流的方式应当方便投资者参与，本行及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

第九条 本行在定期报告中公布官网网址和投资者联系电话号码。当网址或者投资者联系电话号码发生变更后，本行及时进行公告。

本行设立投资者联系电话、传真和电子邮箱等，由熟悉情况的专人负责，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反馈。

第十条 本行应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在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、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。

第十一条 本行可以安排股东、投资者、基金经理、证券分析师等到本行现场参观、座谈沟通，合理、妥善地安排活动，并做好信息隔离，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。

第十二条 本行可以通过路演、分析师会议等方式，沟通交流本行情况，回答问题并听取相关意见建议。

第十三条 本行应及时在本行信息披露指定报纸和指定网站公布法律、行政法规和中国证监会、证券交易所等规定应进行披露的信息。

本行及其他信息披露义务人应当严格按照法律、行政法规、自律规则和本行章程的规定及时、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。

第十四条 本行充分考虑股东大会召开的时间、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。股东大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大会召开前，与投资者充分沟通，广泛征询意见。

第十五条 除依法履行信息披露义务外，本行按照中国证监会、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，不能出席的公开说明原因。

本行召开投资者说明会事先公告，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，现场召开的鼓励通过网络等渠道进行直播。

第十六条 存在下列情形的，本行按照中国证监会、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，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) 其他应当召开投资者说明会的情形。

第十七条 本行在年度报告披露后按照中国证监会、证券交易所的规定，及时召开业绩说明会，对本行所处行业状况、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。本行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，可以采用视频、语音等形式。

第十八条 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。

第十九条 本行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，本行积极配合。

第二十条 本行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，投资者向本行提出的诉求，本行应当依法处理、及时答复投资者。

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

本行及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第三章 投资者关系管理的组织与实施

第二十二条 本行投资者关系管理工作的主要职责包括：

- （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。

第二十三条 本行董事会负责制定投资者关系管理工作制度，并指定董事会秘书负责投资者关系管理工作。

本行监事会对投资者关系管理工作制度实施情况进行监督。

第二十四条 董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作，协调本行与证券监管机构、投资者及实际控制人、中介机构、媒体等之间的信息沟通。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。

第二十五条 董事会办公室为投资者关系管理的职能部门，负责本行投资者关系管理日常事务。

第二十六条 本行建立投资者关系管理内部协调机制，总行各部门、分支机构及子公司应当协助董事会办公室开展投资者关系管理工作，包括但不限于：按照董事会办公室的要求提供投资者关系管理所必需的信息，及时全面答复董事会办公室的询问，根据董事会办公室的安排参与投资者

交流活动及其他投资者关系管理工作。

第二十七条 本行建立投资者关系管理信息采集机制，由董事会办公室牵头，组织总行各部门、分支机构和子公司对其经营和战略相关信息，以及投资者关注热点相关信息进行筛选、更新、加工与汇总，各部门、分支机构和子公司应积极配合。

第二十八条 本行配备专门工作人员，从事投资者关系管理工作，相关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、行政法规和证券市场的运作机制；

（三）良好的沟通和协调能力；

（四）全面了解本行以及本行所处行业的情况。

本行定期对控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员及相关人员进行投资者关系管理的系统培训，增强其对相关法律法规、证券交易所相关规定和本行规章制度的理解。

第二十九条 根据投资者关系管理需要，本行高级管理人员、相关部门负责人参加关于特定事项的咨询会或讨论会，应在自己的职责和专业知识范围内提供意见和相关材料、信息。

第三十条 本行及其控股股东、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。

第三十一条 本行建立并维护投资者关系管理数据库，包括机构投资者数据库、证券分析师数据库、投资银行研究报告数据库，以及股东名册等。

第三十二条 本行建立投资者关系管理档案，记载投资者关系活动参与人员、时间、地点、交流内容、未公开披露的重大信息泄密的处理过程及责任追究（如有）等情况。

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。

第三十三条 本行建立接待和推广制度，内容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。

第三十四条 本行接受从事证券分析、咨询及其他证券服务业的机构及个人、从事证券投资的机构及个人的调研时，应当妥善开展相关接待工作，并按规定履行相应的信息披露义务。

第三十五条 本行建立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、活动中谈论的有关本行的内容、提供的有关资料等，本行应当在定期报告中将信息披露备查登记情况予以披露。

第三十六条 本行定期通过上证 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）证券交易所要求的其他内容。

第三十七条 如有必要，本行可聘请专业的投资者关系管理机构协助实施投资者关系管理。

第四章 附 则

第三十八条 本办法未尽事宜或与本办法生效后颁布、修订的法律、行政法规、部门规章、规范性文件或本行章程的规定相冲突的，以法律、行政法规、部门规章、规范性文件或本行章程的规定为准。

第三十九条 本办法由董事会负责制定、解释和修订。

第四十条 本办法自董事会审议通过之日起施行。《上海银行股份有限公司投资者关系管理办法》（上银发〔2016〕81号）同时废止。