

证券代码：832382

证券简称：阳光小贷

主办券商：山西证券

大同开发区阳光小额贷款股份有限公司投资者关系管理制度

本公司及董事会全体成员保证公告内容的真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带法律责任。

一、 审议及表决情况

本制度经公司 2020 年 4 月 27 日召开的第二届董事会第十七次会议审议通过，尚需提交股东大会审议。

二、 制度的主要内容，分章节列示：

第一章 总则

第一条 为了进一步加强大同开发区阳光小额贷款股份有限公司（以下简称“公司”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的沟通，加深投资者对公司的了解，进一步完善公司法人治理结构，推动公司健康快速发展，实现公司价值最大化和股东利益最大化，根据《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）、《中华人民共和国证券法》、《非上市公众公司监督管理办法》、《全国中小企业股份转让系统挂牌公司治理规则》、《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露规则》及相关法律、法规、规范性文件和《大同开发区阳光小额贷款股份有限公司章程》（以下简称“公司章程”）的规定，结合公司实际情况，制定本制度。

第二条 投资者关系管理是指公司通过各种方式的投资者关系活动，加强与投资者之间的沟通，增进投资者对公司了解的管理行为。

第三条 投资者关系管理的基本原则：

- （1）平等对待所有投资者的原则；
- （2）充分保障投资者知情权及其合法权益的原则；
- （3）投资者关系管理活动客观、真实、准确、完整的原则；
- （4）遵循高效率、低成本的原则；
- （5）遵守国家法律法规及深圳证券交易所对上市公司信息披露规定的原则。

第四条 投资者关系管理的目的：

- （1）树立尊重投资者及投资市场的管理理念；
- （2）通过充分的信息披露和加强与投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同；
- （3）促进公司诚信自律、规范运作；

(4) 提高公司透明度，改善公司治理结构。

第五条 公司的投资者关系管理工作应客观、真实、准确、完整地介绍和反映公司的实际状况，避免过度宣传可能给投资者造成的误导。

第六条 公司开展投资者关系活动时应注意尚未公布信息及内部信息的保密，避免和防止由此引发泄密及导致相关的内幕交易。

第七条 除非得到明确授权并经过培训，公司董事、监事、高级管理人员和员工应避免在投资者关系活动中代表公司发言。

第二章 投资者关系管理负责人

第八条 公司董事会秘书为公司投资者关系管理负责人。公司董事会秘书全面负责公司投资者关系管理工作，在全面深入了解公司运作和管理、经营状况、发展战略等情况下，负责策划、安排和组织各类投资者关系管理活动。从事投资者关系管理的员工须具备以下素质：

- (1) 对公司有全面了解，包括产业、产品、技术、流程、管理、研发、市场营销、财务、人事等各个方面，并对公司的发展战略和发展前景有深刻的了解；
- (2) 具有良好的知识结构，熟悉公司治理、财务、会计等相关法律、法规；
- (3) 具有良好的沟通和协调能力；
- (4) 具有良好的品行、诚实信用；
- (5) 准确掌握投资者关系管理的内容及程序。

第九条 投资者关系管理负责人负责制订公司投资者关系管理的实施细则，并负责具体落实和实施。

第十条 投资者关系管理负责人负责对公司高级管理人员及相关人员就投资者关系管理进行全面和系统的介绍或培训。

第十一条 在进行投资者关系活动之前，投资者关系管理负责人对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性的培训和指导。

第十二条 投资者关系管理负责人需持续关注新闻媒体及互联网上有关公司的各类信息并及时反馈给公司董事会及管理层。

第十三条 公司证券事务代表协助董事会秘书履行上述职责。

第三章 投资者关系管理的内容

第十四条 投资者关系管理的工作对象：

- (1) 投资者(包括在册和潜在投资者)；
- (2) 证券分析师及行业分析师；
- (3) 财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- (4) 投资者关系顾问；
- (5) 证券监管机构等相关政府部门；
- (6) 其他相关个人和机构。

第十五条 公司与投资者沟通的方式包括但不限于：

- (1) 定期报告与临时报告；
- (2) 股东大会；
- (3) 公司网站；
- (4) 一对一沟通；
- (5) 邮寄资料；
- (6) 电话咨询；
- (7) 其他符合证券监督管理部门、全国股份转让系统公司相关规定的方式。

公司应尽可能通过多种方式与投资者及时、深入和广泛地沟通，并应特别注意使用互联网提高沟通的效率，降低沟通的成本。

第十六条 投资者关系管理的工作内容是及时向投资者披露影响其决策的相关信息，主要包括：

(1) 公司的发展战略，包括公司的发展方向、发展规划、竞争战略、市场战略和经营方针等；

(2) 法定信息披露及其说明，包括定期报告、临时报告等；

(3) 公司依法可以披露的经营管理信息，包括生产经营状况、财务状况、新产品或新技术的研究开发、经营业绩、股利分配、管理模式及变化等；

(4) 公司依法可以披露的重大事项，包括公司的重大投资及其变化、资产重组、收购兼并、对外合作、对外担保、重大合同、关联交易、重大诉讼或仲裁、管理层变动以及大股东变化等信息；

(5) 企业经营管理理念和企业文化建设；

(6) 公司的其他相关信息。

第四章 机构和职责

第十七条 投资者关系管理部门具体履行投资者关系管理工作的职责，主要包括：

(1) 信息沟通：根据法律法规、全国股份转让系统公司的规定和要求，及时、准确地进行信息披露；通过电话、电子邮件、传真、接待来访等方式回答投资者的咨询；

(2) 定期报告：包括年度报告、半年度报告；

(3) 筹备会议：筹备年度股东大会、临时股东大会、董事会会议，准备会议材料；

(4) 公共关系：建立和维护与监管部门、全国股份转让系统公司、行业协会等相关部良好的公共关系；

(5) 媒体合作：加强与财经媒体的合作关系，安排公司董事、高级管理人员和其他重要人员的采访报道；

(6) 网络信息平台建设：在公司网站中设立投资者关系管理专栏，在网上披露公司信息，方便投资者查询；

(7) 危机处理：在诉讼、仲裁、重大重组、关键人员的变动、盈利大幅度波动、股票交易异动、自然灾害等危机发生后迅速提出有效的处理方案；

(8) 有利于改善投资者关系的其他工作。

第十八条 公司其他部门、各分公司、子公司及其负责人有义务协助投资者关系管理部门实施投资者关系管理工作。

第十九条 公司指定的信息披露报纸为证监会指定信息披露媒体，《证券时报》、《中国证券报》为公司指定的信息披露报纸，巨潮资讯网及全国中小企业股份转让系统为公司指定的信息披露网站。

第二十条 公司尽可能通过多种方式与投资者进行及时、深入和广泛的沟通，并借助互联网等快捷手段，提高沟通效率、降低沟通成本。

第五章 投资者投诉处理

第二十一条 本章节适用于公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关的投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本制度规范范围。

第二十二条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容。公司董秘办为公司投资者投诉处理工作的专门机构，负责协调公司各部门及时处理投资者的投诉，并指定专门人员负责投资者投诉处理工作。董事会秘书为投资者投诉处理工作的主管负责人。

投资者投诉处理工作专门机构的主要职责包括：

(一) 受理各种直接投诉；

- (二) 承接监管部门投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；
- (三) 调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- (四) 定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第二十三条 公司应在公司网站公示投诉处理的专门机构或人员、热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道通畅，方便投资者反映诉求。

第二十四条 董秘办接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第二十五条 公司应当受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉，包括但不限于：

- (1) 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- (2) 治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律规范和公司章程等内部管理制度的规定；
- (3) 关联交易信息披露和决策程序违规；
- (4) 违规对外担保；
- (5) 承诺未按期履行；
- (6) 热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- (7) 其他损害投资者合法权益的行为。

第二十六条 公司应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益、消除投资者误解，保证公司的信誉不被损害。

第二十七条 公司应当在规定限期内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理，当场答复，并将处理情况报告董事会秘书；不能当场解决的投诉，向报告董事会秘书协调解决；对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉，应同时上报公司董事会协调解决；对无法立即处理的投诉，应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结果；情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第二十八条 公司应认真核实投资者所反应的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司要认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第二十九条 公司处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意尚未公布信息及其他内部信息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，回复投诉人的时间不得早于相关信息对外公开披露的时间。

第三十条 公司应在处理投资者相关投诉事项过程中，发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应立即进行整改，及时履行相关信息披露义务或对已公告信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第三十一条 公司应当定期对投诉进行分类整理，排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，公司应及时制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三十二条 公司应当建立投资者投诉处理工作台帐，详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果、责任追究情况、投诉人对处理结果的反馈意见等信息。台帐记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第三十三条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，

董事会秘书应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第三十四条 对于监管部门转交的热线投诉和咨询事项、交办的投诉事项，公司应当按照监管部门的交办（转办）要求办理。

第三十五条 公司对投资者投诉处理实行问责机制，对公司相关部门和工作人员处理投诉情况纳入绩效考核范围，对于在投诉处理工作中有违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化行为的部门和工作人员，将采取警告、扣罚奖金、行政处分、降职、调岗、解除劳动合同等问责措施。

第六章 纠纷解决机制

第三十六条 投资者与公司产生争议或者纠纷时，可以自行协商解决、提交证券期货纠纷专业调解机构进行调解、向公司住所地仲裁机构申请仲裁或者公司住所地人民法院提起诉讼。

第七章 附则

第三十七条 本制度与有关法律、法规、规范性文件的有关规定不一致的，以有关法律、法规和规范性文件的规定为准。

第三十八条 本制度自公司股东大会通过之日起生效实施。

第三十九条 本制度的解释权归公司董事会。

大同开发区阳光小额贷款股份有限公司

董事会

2020年4月28日