

# 拉卡拉支付股份有限公司

## 投资者关系管理制度

### 第一章 总 则

**第一条** 为了进一步加强拉卡拉支付股份有限公司（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，促进投资者对公司的了解，进一步完善公司法人治理结构，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》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》（以下简称“《创业板上市规则》”）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》《上市公司投资者关系管理工作指引》和公司章程等有关规定，结合公司实际情况，制定本制度。

**第二条** 投资者关系工作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，提升公司治理水平和企业整体价值，以实现尊重投资者、回报投资者和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：

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 互动沟通原则。公司应主动听取投资者的意见、建议，实现公司与投资者之间的双向沟通，形成良性互动。

**第四条** 投资者关系管理的目的：

1. 促进公司与投资者之间的良性关系，增进投资者对公司的进一步了解和熟悉。
2. 建立稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持。
3. 形成服务投资者、尊重投资者的企业文化。
4. 促进公司整体利益最大化和股东财富增长并举的投资理念。
5. 增加公司信息披露透明度，改善公司治理。

**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** 上市公司及其控股股东、实际控制人、董事、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：

1. 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；
2. 透露或者发布含有误导性、虚假性或者夸大性的信息；
3. 选择性透露或者发布信息，或者存在重大遗漏；
4. 对公司证券价格作出预测或承诺；
5. 未得到明确授权且未经过培训的情况下代表公司发言；
6. 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；
7. 违反公序良俗，损害社会公共利益；
8. 其他违反信息披露规定，或者影响公司正常交易的违法违规行为。

## 第二章 投资者关系管理的内容

**第八条** 投资者关系管理的工作对象：

1. 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. 其他相关机构。

**第九条** 通过公司官网、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，公司应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

投资者关系管理的工作内容为，在遵循公开信息披露原则的前提下，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、竞争战略和经营方针等；
2. 法定信息披露及其说明，包括定期报告和临时公告等；公司在年度报告披露后，应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，可以采用视频、语音、文字等形式；
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. 企业文化建设；

6. 公司的环境、社会和治理信息；
7. 股东权利行使的方式、途径和程序；
8. 投资者诉求处理信息；
9. 公司正在或可能面临的风险和挑战；
10. 投资者关心的与公司相关的其他信息。

**第十条** 公司应当根据实际情况积极召开业绩说明会、现金分红说明会、重大事项说明会等会议。公司召开上述会议时，原则上董事长或者总经理应当出席投资者说明会，不能出席的应当公开说明原因。

存在下列情形的，公司应当按照中国证监会、深圳证券交易所的规定召开投资者说明会：

1. 公司当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因；
2. 公司在披露重组预案或重组报告书后终止重组；
3. 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；
4. 公司相关重大事件受到市场高度关注或质疑；
5. 其他应当召开投资者说明会的情形。

**第十一条** 公司应当加强投资者网络沟通渠道的建设和运维，在公司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。

公司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。

### 第三章 投资者关系管理负责人及其职责

**第十二条** 公司董事会秘书为公司投资者关系管理负责人，公司董事会办公室为公司的投资者关系管理职能部门，具体负责公司投资者关系管理事务。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. 准确把握投资者关系管理的内容及程序。

**第十三条** 董事会秘书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。

**第十四条** 在进行投资者关系活动之前，董事会秘书对公司高级管理人员及相关人员进行有针对性的介绍和指导。

**第十五条** 董事会秘书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。

**第十六条** 公司董事和其他高级管理人员以及公司的其他职能部门、各分公司、子公司及其责任人应积极参与并主动配合董事会秘书搞好投资者关系管理工作。

### 第四章 投资者关系管理职能部门及其职责

**第十七条** 董事会办公室为投资者关系管理职能部门，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、上市规则的要求和投资者关系管理的相关规定

及时、准确地进行信息披露；根据公司实际情况，通过举行说明会、路演、分析师会议及路演等活动，与投资者进行沟通；通过电话、电子邮件、传真、接待来访、座谈交流等方式回答投资者的咨询。

2. 定期报告：主持年度报告、中期报告、季度报告的编制和披露工作；

3. 筹备会议：筹备年度股东会、临时股东会、董事会，准备会议材料；

4. 公共关系：建立和维护与监管部门、证券交易所等相关部门良好的公共关系；

5. 媒体合作：加强与财经媒体的合作关系，引导媒体对公司的报道，安排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. 权利保障：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，组织及时妥善处理投资者咨询、投诉和建议等诉求，定期反馈给公司董事会以及管理层，以保障投资者依法行使股东权利；

9. 数据统计：统计分析公司投资者的数量、构成以及变动等情况；

10. 档案管理：公司建立投资者管理档案，在开展投资者关系管理的各项活动时，应当采取文字、录音、录像等方式记录活动情况和交流内容，并记入投资者关系的管理档案，妥善保存；

11. 有利于改善投资者关系的其他工作。

**第十八条** 上市公司控股股东、实际控制人、董事和其他高级管理人员以及公司的其他职能部门、各分、子公司、全体员工应积极参与并主动配合董事会办公室实施投资者关系管理工作。

**第十九条** 董事会办公室应当以适当方式对全体员工特别是董事、高级管理人员、部门负责人、各分、子公司负责人进行投资者关系管理相关知识的培训。在开展重大的投资者关系促进活动时，还应当举行专门的培训活动。

**第二十条** 董事会办公室应当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。

**第二十一条** 公司董事会办公室为互动易平台信息发布和提问回复的归口管理部门，负责收集整理互动易平台的投资者提问，对投资者提问进行研究并组织起草相关回复内容。回复内容起草完成后，经公司董事会秘书审核通过后及时予以发布。凡未经审批通过的信息或回复不得在互动易平台进行发布。董事会秘书认为特别重要或敏感的回复，可视情况报董事长审批。董事会秘书可根据情况就有关信息发布和问题回复，征求外部咨询机构意见。

**第二十二条** 公司各部门及子公司应在各自职责范围内积极配合公司董事会秘书、董事会办公室对投资者的提问进行分析、解答，并及时将相关资料报送董事会办公室，由董事会办公室整理编制符合披露要求的回复内容。

## 第五章 附 则

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 本制度的解释权归公司董事会。

**第二十五条** 本制度经公司董事会审议通过之日起实施。

拉卡拉支付股份有限公司