

# 杭州银行股份有限公司投资者关系管理办法

## (2026年修订)

### 第一章 总则

**第一条** 为进一步规范和加强杭州银行股份有限公司（以下简称“本行”）与投资者和潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，加深投资者对本行的了解和认同，促进本行完善治理，提升本行投资价值，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》《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《杭州银行股份有限公司章程》（以下简称“本行章程”）等相关规定，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包括：

- （一）投资者；
- （二）证券分析师、行业分析师、研究员及基金经理等；
- （三）财经媒体及行业媒体等传播媒介；
- （四）证券监管部门及相关政府机构等；

（五）其他相关个人和机构。

**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，本行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。

本行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，本行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** 本行以多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作，具体方式包括但不限于：

- （一）通过官方网站开设投资者关系专栏，及时发布和更新投资者关系管理相关信息；

(二)设置并公布投资者联系电话、传真和电邮，咨询电话、传真和电邮由熟悉情况的专人负责，确保工作时间线路畅通，认真友好接听接收，通过有效形式反馈投资者；

(三)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投资者教育基地开展投资者关系管理活动；

(四)及时召开股东会、投资者说明会，并为中小投资者提供参会便利和交流时间；

(五)通过路演、分析师会议等方式，与投资者进行沟通交流，回答问题并听取相关意见建议；

(六)依法合规接待投资者来访，安排投资者、基金经理、分析师等现场参观、座谈沟通；

(七)积极探索新媒体平台开展投资者关系管理活动。

本行与投资者的沟通交流方式应当方便投资者参与，及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件。

**第九条** 本行在遵守信息披露规则的前提下，建立与投资者的重大事件沟通机制，在制定涉及股东权益的重大方案时，通过多种方式与投资者进行充分沟通和协商。

**第十条** 本行及其他信息披露义务人应当严格按照法律法规、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。

**第十一条** 本行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。

**第十二条** 除依法履行信息披露义务外，本行按照中国证券监督管理委员会（以下简称“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将事先公告，事后及时披露说明会情况。投资者说明会采取便于投资者参与的方式进行，现场召开的可通过网络等渠道进行直播。

**第十三条** 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。

**第十四条** 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。召开业绩说明会将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。

**第十五条** 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。

**第十六条** 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。

**第十七条** 本行切实履行投资者投诉处理的首要责任，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。

**第十八条** 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**

**第十九条** 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。

**第二十一条** 董事会秘书负责投资者关系管理工作的全面统筹与协调安排。

本行控股股东、实际控制人以及董事、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。

**第二十二条** 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。具体职责包括但不限于：牵头组织开展信息披露，组织拟定和实施本行投资者关系管理计划；统筹安排投资者交流活动；组织开展相关信息的采集、分析与反馈；开展股东结构分析；开展对投资者和资本市场的研究；指导各分支机构开展投资者关系管理工作。

**第二十三条** 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、协助撰写推介材料，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。

**第二十四条** 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，形成投资者问答相关资料，不定期报送高级管理层审阅，各部门、分支机构和子公司应积极配合。

**第二十五条** 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、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。

**第二十六条** 本行及本行控股股东、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：

（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。

**第二十七条** 本行应当建立、健全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。

**第二十八条** 本行应当建立、健全投资者关系管理活动相关制度及程序，保证信息披露的公平性：

（一）本行应当制定会见组织规程，内容应当至少包括接待的组织安排、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；

（二）本行应当制定信息披露备查登记制度，对接受或者邀请特定对象的调研、沟通等活动予以详细记载，内容应当至少包括活动时间、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。

**第二十九条** 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**

**第三十一条** 本办法未尽事宜,应按照有关法律法规及监管机构的规定执行。如相关法律法规或监管机构的规定与本办法条款内容产生差异,则应按照相关法律法规或监管机构的规定执行,并应及时修订本办法。

**第三十二条** 本办法由本行董事会负责解释和修订。

**第三十三条** 本办法经本行董事会审议通过并印发之日起生效,原经本行第八届董事会第三次会议审议通过的《杭州银行股份有限公司投资者关系管理办法》自本办法生效之日起废止。