

兰州银行股份有限公司

投资者关系管理办法

第一章 总则

第一条 为了进一步规范和加强兰州银行股份有限公司（以下简称“本行”）与投资者及潜在投资者（以下统称“投资者”）之间的信息沟通，促进投资者对本行的了解，建立本行与投资者的良性互动关系，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》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律、法规、规范性文件以及《兰州银行股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）等有关规定，结合本行实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所称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 投资者关系管理的对象包括：

- （一）投资者；
- （二）证券分析师；
- （三）证券公司、证券经纪人等企业融资顾问；
- （四）财经媒体与公关顾问；

(五) 银行、证券等监管部门及相关政府机构;

(六) 其他相关机构与个人。

第四条 投资者关系管理的基本原则是:

(一) 合规性原则。本行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、本行内部规章制度,以及行业普遍遵守的道德规范和行为准则。

(二) 平等性原则。本行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。本行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。本行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。

第五条 本行开展投资者关系管理活动,应当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。本行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。

第二章 内容和方式

第六条 投资者关系管理中与投资者沟通有关的内容，应该在遵守信息披露相关规定的前提下，及时向投资者披露影响其决策的相关信息，主要包括：

- （一）本行的发展战略；
- （二）法定信息披露内容；
- （三）本行的经营管理信息；
- （四）本行的环境、社会和治理信息；
- （五）本行的文化建设；
- （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）本行正在或者面临的风险和挑战；
- （九）本行的其他相关信息。

第七条 本行应当多渠道、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，本行应当及时发现并清除影响沟通交流的障碍性条件

第八条 本行应当在定期报告中公布本行网址和咨询电

话号码，当网址或者咨询电话号码发生变更后，本行应当及时进行公告。本行应当保证咨询电话、传真和电子信箱等对外联系渠道畅通，通过有效形式及时向投资者答复和反馈相关信息。

第九条 本行应当加强网络沟通平台建设和运维，在本行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《公司章程》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 本行应当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，与投资者进行充分沟通，广泛征询意见。

第十二条 除依法履行信息披露义务外，本行应当按照监管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，不能出席的应当公开说明原因。

本行召开投资者说明会应当事先公告，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，现场召开的可以通过网络等渠道进行直播。

第十三条 存在下列情形的，本行应当及时召开投资者说明会：

（一）本行当年现金分红水平未达相关规定，需要说明原因的；

（二）本行在披露重组预案或重组报告书后终止重组的；

（三）本行股票交易出现相关规则规定的异常波动，本行核查后发现存在未披露重大事件的；

（四）本行相关重大事件受到市场高度关注或质疑的；

（五）本行在年度报告披露后，按照监管相关规定应当召开年度报告业绩说明会的；

（六）其他应当召开投资者说明会的情形。

第十四条 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，本行应当积极支持配合。

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，本行应当积极配合。

第十五条 本行应当切实履行投资者诉求处理的首要责任，建立健全诉求处理机制，依法回应、妥善处理投资者诉求。

第十六条 本行应当明确区分宣传广告与媒体的报道，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。

本行应当及时关注媒体的宣传报道，必要时予以适当回应。

第三章 组织与实施

第十七条 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，定期反馈给本行董事会以及经营管理层；
- （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）统计分析本行投资者的数量、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。

第十八条 本行应建立良好的内部协调机制和信息采集制度。本行总行各部门、各分支机构、参控股公司应及时向本行投资者关系管理部门提供经营管理、财务、诉讼等信息，各机构及全体员工均有义务协助开展相关工作。

第十九条 董事会秘书负责组织和协调投资者关系管理工作。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。

第二十条 董事会办公室是本行投资者关系管理的职能部门，负责本行投资者关系日常管理事务。董事会办公室相关工作人员可以列席本行战略研讨、经营管理、预算编制等相关会议，了解本行的经营和财务情况，向本行有关部门、机构问询并要求提供相关资料和信息。

第二十一条 本行及控股股东、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。

第二十二条 本行从事投资者关系管理工作的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、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。

第二十三条 本行可以定期对董事、监事、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。积极参加中国证监会及其派出机构和证券交易所、证券登记结算机构、上市公司协会等举办的相关培训。

第二十四条 本行应当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。

第二十五条 必要时本行可聘请专业的投资者关系顾问咨询、策划和处理投资者关系，包括但不限于媒体关系、发展战略、投资者关系管理培训、危机处理、分析师会议和业绩说明会安排等事务。

第四章 附则

第二十六条 除有特别说明外，本办法所使用的术语与《公司章程》中该等术语的含义相同。

第二十七条 本办法未尽事宜，按有关法律、法规及《公司章程》的规定执行；本办法援引的国家法律法规、规章、监管文件或行内其他规章制度发生变动的，原则上应按变动后的规定执行。

第二十八条 本办法由董事会负责解释及修订，自董事会审议通过之日起生效并实施。