

## 以良好的投资者关系推进投资者回报与 公司价值协调持续增长

良好可持续的投资回报、及时充分的信息披露、全面深入的投资者服务是上市公司做好投资者关系管理的基本要义。上市以来，依托持续良好的经营业绩，中国工商银行股份有限公司（以下简称“工商银行”或“银行”）不断丰富投资者关系管理内涵，建立健全与投资者互动沟通平台，赢得了境内外各类投资者和业界的广泛认可，实现了投资者回报与公司价值的协调持续增长。

### 一、坚持真实、准确、完整、及时的信息披露，不断提高公司透明度，保障投资者合法权益

为促进各利益相关方对银行经营发展的了解与支持，工商银行董事会和管理层高度重视依法合规做好信息披露工作，形成了以《信息披露制度》为核心，以《董事会审计委员会年报工作规程》、《独立董事年报工作制度》、《信息披露定期报告编制管理办法》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》和《社会责任信息披露管理办法（试行）》为定期报告披露工作指导，以《重大信息内部报告管理办法》为临时公告披露工作指导，以《内幕信息及知情人管理制度》为内幕信息保密工作指导的一整套较为完善的信息披露制度，建立了涵盖信息的产生、收集、传递、整理、审查、编制、披露的系统管理体系，明确了信息披露的范围、标

准、流程、责任管理、责任追究和处理措施等内容，为有序开展信息披露工作奠定了较为完善的制度基础。

同时，采用网站发布、营业网点发布、定向告知等多种途径，真实、准确、完整、及时地向监管机构、投资者及其他社会公众披露财务信息、经营状况等主要经营信息，为投资者决策提供充分依据，有效保障了投资者的合法权益。

## **二、坚持“营销”和“行商”理念，积极主动做好投资者沟通服务，多措并举努力增强市场信心**

在依法合规做好强制性信息披露的基础上，工商银行坚持以投资者需求为导向，不断增强信息披露的主动性，在认真做好A+H股定期业绩披露、路演、投资者论坛、日常沟通等常规工作的同时，切实加强反向路演基地建设，邀请境内外投资者分析师到分支机构调研，实地了解工商银行领先同业的经营基础和中国经济运行模式；举行“公司开放日”等投资者沟通活动，通过主题演讲、小组会议等方式，向市场充分展示工商银行在风险管理、业务发展、信息科技等方面的领先优势；根据全球金融重构下不同类别投资者的风险偏好和地区风俗特点，制定个性化的投资者沟通服务策略，促进提升中国银行业的市场形象，增强境内外投资者对中国经济发展的信心。

不断完善投资者关系工作机制。一是建立健全集团内跨部门、跨机构的投资者关系管理协作机制，变投资者服务主要由投资者关系职能团队负责为投资者关系职能团队牵头，多个业务部门支持协作、联动推进，有效提升了投资者关系管理的专业化水

平。比如，在境内外主要金融中心的分支机构探索建立投资者关系工作联系站，为全球投资者提供更加优质高效的沟通服务；二是针对股权结构及其变化特点，与战略投资者保持密切沟通，合理促进股价正常运行；同时建立了股价监测与投资者关系突发事件应急管理机制，努力维护市场稳定发展；三是加强资本市场研究，及时深入解答投资者关注热点。比如，针对银行信贷投放、利率政策调整、资本监管改革、银行国际化综合化经营等市场关注问题，及时利用投资者沟通活动和主流媒体平台客观全面地阐述工商银行观点，引导投资者深入理解经济运行动态和银行的经营管理与转型发展。

### **三、坚持统筹推进投资者回报与公司价值协调增长，重视现金分红，努力为投资者创造良好可持续的投资回报**

上市以来，在股东大会支持下，工商银行将“服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”作为公司使命，充分兼顾股东当前收益和持久回报，充分兼顾银行可持续经营与资本市场稳定发展，强化股息分红管理，妥善处理利润留存、分红及资本补充的关系。在合理促进股价稳定运行的同时，坚持以丰厚的现金分红回报广大投资者，充分展现了优异的长期投资价值。2007—2011年累计现金分红 2915 亿元，年平均分红比例高达 44.2%，处于同业领先水平；红利收益率（红利与净资产的比例）年均高达 8.22%，显著超过多种固定收益产品回报，使投资者在可持续经营中不断分享丰硕的经营发展成果。

依托良好的经营业绩，通过不断加强投资者关系管理，工商

银行的投资价值得到了境内外各类投资者的广泛认可，2010 年再融资受到市场关注，创造了超额认购倍数等多项市场记录，股权结构也发生了积极改变，总体上坚持价值投资和重视稳定持久收益的投资者不断增持。

工商银行的市场美誉度和国际影响力不断增强，如 2009-2012 年在英国《金融时报》“最具价值全球品牌 100 强”评选中，连年稳居金融机构品牌之首，国际评级机构也纷纷提升信用评级，总市值在全球银行业中连续五年保持第一，有力提升了中国银行业的国际形象。投资者关系工作也获得了境内外投资者和业界的高度认可，荣获了“中国最佳投资者关系上市公司”、“中国证券市场 20 年 20 家最受投资者喜爱上市公司”、“投资者关系十佳公司第一名”、《金融亚洲》杂志“最佳投资者关系奖”、英国《投资者关系》杂志 2011 年“最佳报告奖（中国）”、《香港商报》和全球商报联盟“全球信息披露管理最佳银行”等多项大奖。（本文由“中国工商银行股份有限公司”提供）

（本栏目刊载的信息仅为投资者教育之目的而发布，不构成任何投资建议，投资者不应以该等信息取代其独立判断或仅根据该等信息做出决策。上海证券交易所力求本栏目刊载的信息准确可靠，但对这些信息的准确性或完整性不作保证，亦不对因使用该等信息而引发或可能引发的损失承担任何责任。更多内容敬请浏览上交所投资者教育网站（<http://edu.sse.com.cn>）。）