

## 重视投资者权益保护，不断推进投资者关系管理

2002年4月，招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”或“招行”）在上海证券交易所公开上市；2006年9月，又实现了在香港联合交易所的发行上市，成为中国第一家A+H股上市的股份制商业银行。作为境内外两地上市的银行，招商银行面对着来自不同市场的监管要求和不同市场投资者的诉求，其挑战是不言而喻的。自上市以来，招商银行管理层始终高度重视投资者权益，不断提高投资者关系（下称“IR”）管理水平，并致力于不断提升招商银行在资本市场的品牌形象，为广大投资者创造切实的价值回报。在推进投资者关系管理方面，招商银行重点开展了如下工作：

### 一、 建立顺畅、有效的投资者关系管理体制和机制

顺畅、有效的投资者关系管理体制和机制是做好投资者关系管理工作的基础。上市以来，在董事会和管理层高度重视下，招行投资者关系管理体制和机制逐步形成和完善。首先，在制度建设上，明确了投资者关系管理的职责；其次，在团队建设上，设置了专门的IR岗位，并逐步充实IR专业人员；第三，建立了与投资者多渠道、多层次、多形式的沟通机制。

从狭义的角度看，招行自完成境内外两地上市之后，在董事会办公室逐渐配置了三名专职的投资者关系管理人员。他们拥有

良好的业务背景，熟悉招行业务，并且具备良好的语言能力，能用流利的英语、普通话和粤语与国内外投资者交流和沟通，并很好地承担了日常的投资者关系管理工作。

招行形成了自上而下的投资者关系管理团队，除了 IR 专业人员外，上至董事长、管理层，下至总行各部门、分行乃至支行人员都不同程度地积极参与了投资者关系的活动。以 2011 年为例，董事长、行领导、董秘以及总行部门领导参加了招行举办的 2 次业绩推介会、1 次 2011 年配股融资电话会议、2010 年度业绩全球路演和 3 次 2011 年中期业绩路演（包括国内路演、香港路演、美国路演）；主管零售业务的副行长出席了招行 6 月举办的零售主题投资者日活动；永隆银行管理班子出席了招行组织的永隆银行投资者日活动；招行 CFO、董秘和董办总经理室成员亲自接待了 46 批次招行重要投资者，比上年增加 119%。今年，董办也得到了各专业部门和分支行的大力支持，计划财务部、零售银行部、公司银行部、信用风险管理部、金融市场部总经理室成员，以及济南分行行长室、小企业信贷中心总裁室、蛇口支行行长室均参与接待来访机构投资者，并多次与董办人员共同出席推介会。

## 二、 培育良好的投资者关系管理文化

招行的投资者关系管理工作是在规范、充分的信息披露基础上，通过与投资者和分析师就公司战略规划、公司治理、经营业绩、财务状况、发展前景等进行准确、及时和清晰的双向沟通，

充分保障投资者知情权，促进投资者对公司价值的认同，并通过向管理层反馈来自资本市场的信息，进一步提升公司治理的透明度，最终实现股东利益最大化与公司内在价值提升的协调统一。

首先，招行重视投资者关系工作，各层次的人员参与投资者关系管理活动的频度和深度较高。这从上述 2011 年的投资者关系活动可见一斑。

其次，招行投资者关系工作人员通过多种沟通渠道最大程度地与市场接触和交流。主要体现在以下四个方面：

第一，每年年度业绩和中期业绩公布后，均举办业绩推介会，并进行年度业绩的海外路演活动。董事长和高管层每年都亲自参加此类活动。

第二，受邀参加境内外投行和券商组织的推介会，只要时间允许，均会积极参加，以保证与机构投资者沟通的频度。从 2006 年香港上市以来，招行一直坚持良好的投资者关系管理文化，因此，众多投资者认为招行的投资者关系管理团队工作态度较为积极。

第三，招行接待投资者来访的原则是“来者不拒”，只要部门总经理室成员或投资者关系工作人员时间允许，就会认真接待来访的投资者或潜在投资者。2011 年共处理投资者和券商/投行分析师 147 次来访请求，共接待 277 个机构投资者和分析师累计 137 次来访（含电话会议）。

第四，根据招行有关规定，投资者的电话要第一时间接听，工作人员应耐心予以解答。投资者在网上的留言要在三天内回

复，需要专业部门配合解决的，要及时转发处理。2011 年共接听投资者、分析师咨询电话 1112 通，较 2010 年增长 13.5%；认真、及时处理投资者网上留言 268 则。

最后，招行高度重视投资者的诉求，不断改进工作、超越自我。

一是招行 H 股上市后，海外投资者表达了希望每年与招行高管交流的愿望。招行根据投资者的诉求，每年年度业绩公布后即进行海外路演，满足了海外投资者的相关要求。二是股权分置改革后，招行根据投资者的诉求研究了公司高级管理人员的长效激励机制，并于 2007 年出台了高级管理人员 H 股增值权计划。三是重视给投资者切实的回报。招行近几年一直保持了较高的净资产收益率（2007 年—2011 年的平均净资产收益率维持在 21%—28.58% 的范围）和较高的分红比率，尤其是 H 股上市后，招行承诺此后三年分红率为 25%—35%。2012 年初，招行董事会同意自 2012 年起（含 2012 年年度利润分配），在符合届时法律法规和监管机构对资本充足率规定的前提下，每年现金分红原则上将不低于当年按中国会计准则审计的税后净利润的 30%，切实提高对广大股东的合理投资回报，并保持股利分配政策的连续性和稳定性。四是根据投资者关注的热点问题，在定期报告中不断主动增加披露的信息。比如，2012 年主动披露了政府融资平台贷款的余额、不良率等信息。五是针对投资者和分析师关注招行的角度，不定期地举行反向路演活动，提升交流的深度。六是重视投资者的建议和意见。主动收集投资者对招行的意见和建议，并及

时将相关意见和建议反馈给管理层和各分支机构，同时不断改进相关工作。

### **三、 不断创新，拓宽与投资者沟通的渠道和方式，提升投资者的体验**

招行专职的投资者关系管理人员相对较少，而日常投资者关系管理工作则相对较多，不但需要在行内接待来访投资者、接听投资者来电、处理网上留言，还需要参加投资者推介会、路演和投资者活动日等活动。为了有效提升各类投资者对招行投资者关系管理工作的良好体验，提高投资者的满意度，招行投资者关系管理团队积极创新。

首先，2011 年完成了投资者来访预约系统的开发和上线工作。系统正式推广之后，机构投资者可以直接登录招行投资者关系网站自行预约会议。该系统的推出，实现了董办投资者关系来访预约、安排和回复的智能化，得到了投资者、分析师的好评，不但进一步提升了用户与招行直接进行沟通交流的体验，而且提高了投资者关系工作的效率。系统上线后，不少投资者纷纷来电表示该系统使用方便、快捷，并希望其他上市公司也能推出类似的预约系统。

其次，推出了投资者关系联系人制度，将投资者关系管理的职能延伸到分支机构。与其他银行一样，招行的投资者关系管理职能设在总行，投资者来访与接待也主要在总行进行。然而，有的投资者也希望能到分支机构进行考察、调研。为满足投资者需求，招行因势而变，建立投资者关系联系人制度，将投资者关系

管理的职能延伸到各分行，由各分行设置专人协助总行处理投资者关系事宜。

再次，不断改善 IR 网页，并在网页中设立留言板。作为一家科技领先的银行，招行非常重视通过电子化手段满足客户和股东的需求。上市后，招行不断完善网站建设，建立了投资者关系专栏，不断丰富专栏内容和形式。投资者可以通过网站了解招行的基本情况，获取招行最新公告、历年财务报告、历次业绩推介路演材料，查阅招行的股价信息，并可以在线观看和下载业绩发布会的视频和音频文件。此外，招行还在投资者关系网页中设立了留言板，供投资者留言。招行投资者关系网页已成为公司与投资者尤其是众多个人投资者沟通交流的重要渠道。

#### 四、 保持投资者关系管理的专业性

从全球资本市场来看，业务结构简单清晰，主业突出且发展战略明确的专业化经营公司往往会获得更高的估值溢价。投资者关系管理是一项涉及环节多、影响广泛、专业性较强的工作。做好这项工作必须拥有专业的知识、专业的技能和专业的机构。在过去的几年中，招行的投资者关系管理已从事件处理型模式转变为持续化、流程化和体系化的制度型模式，投资者关系管理也已成为银行日常管理的一个重要组成部分。

为了提升投资者关系团队的专业性，招行坚持推进 IR 人员学习的制度化，有效提高了 IR 人员的专业知识和素质，更好地服务了投资者和分析师。目前，招行明确了 IR 人员学习的四种方式，并确保严格执行、有效推进：

第一，根据市场热点和投资者关注的问题，邀请专业部门为董办领导和IR人员进行培训。第二，参加行内各种重要会议，学习和了解行内的各类创新产品和最新业务发展状况。第三，每月主动学习招行经营分析报告及主要业务条线的分析报告、共享并阅读主要投行、券商分析师的研究报告，及时掌握招行经营情况和宏观政策、行业方面的发展趋势及影响。第四，主动搜集市场热点问题和投资者关注的问题，及时与专业部门沟通，找到问题的答案并与大家共享。

正是招行管理层的重视和参与以及投资者关系管理团队的不懈努力，招行投资者关系管理工作不断进步，获得了投资者和分析师的好评，在众多有影响力的媒体的投资者关系相关评选中屡获大奖，比如，在美国《机构投资者》举办的“2012 亚洲最佳投资者关系”评选中，招行一举夺得“最佳投资者关系”奖，马蔚华行长被评为“最佳投资者关系 CEO”，李浩副行长被评为“最佳投资者关系 CFO”；在英国《投资者关系》杂志的相关评选中，招行多次夺得中国“最佳投资者关系”奖；兰奇董秘连续多年被《新财富》评选为“金牌董秘”。未来，招行将秉承“保护投资者权益”的一贯宗旨，不断推进投资者关系管理工作。（本文由招商银行股份有限公司供稿）

（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>）。