

## 畅达沟通 传递价值

### ——兴业银行投资者关系实践

尚正

兴业银行股份有限公司（以下简称“兴业银行”）自公开上市以来，以其显著的差异化经营特色、市场化的经营风格、稳健推进的战略转型和持续提升的风险管控能力，一直为资本市场所认可。在当前国际国内经济金融形势复杂多变的环境下，兴业银行审时度势，积极应对，灵活调整，盈利屡创新高，质量保持稳定，股本回报率连续多年在上市银行中处于领先水平。

作为中国首家赤道银行，兴业银行提出“寓义于利”的社会责任实践模式，致力于将责任理念逐步融入到银行运营的各个环节中。细化到投资者关系（以下简称“IR”）工作，直接体现为遵循“畅达沟通、准确传递”的理念，更进一步贯彻责任理念，开展“形式多样、主题鲜明”的投资者沟通活动，增进互动交流，积极传递和彰显银行核心成长价值，树立在资本市场的良好形象。

#### 制度先行，组织落实，确保工作有序开展

完善规范的制度体系是开展 IR 具体工作的前提和保障。上市之前，兴业银行便初步建立了较为规范的基础制度；上市之后，更进一步完善了投资者关系管理制度、信息披露制度、内部信息采集制度、内幕信息知情人管理办法等基础规范，有力保障银行与投资者信息沟通的质量、规范和效率。同时，通过建立健全投

投资者关系手册、投资者及媒体接待工作审批流程、投资者重大突发事件应急处置预案等相关配套工作制度，增强了投资者服务能力。

兴业银行董事会和高级管理层高度重视 IR 团队的建设，在高管层的推动和亲自参与下，逐步建立起一支高素质、高效率、多层面、广泛参与的 IR 团队。既包括由高管层组成的领导团队，也包括董事会办公室组成的执行团队，还包括银行各业务部门及分支机构负责人组成的支持团队。其中，领导团队出席所有业绩说明会与大规模投资者见面会，与投资者面对面地就所关注的问题坦诚沟通、务实答疑。他们在历次投资者交流中对业务发展趋势、管理能力提升的判断与展望，后续均得以兑现，得到了投资者的充分信赖。

### **重视舆情，理性面对，保障投资者合法权益**

在经济环境日益复杂及金融监管不断趋紧的背景下，影响我国资本市场稳定运行的不确定因素不断增加，银行面临十分复杂的舆论环境。为此，兴业银行成立了以董事长为组长，行长、董秘为副组长、行内重要部门为成员的 IR 应急维稳工作领导小组，统筹指导全行舆情监测与应对工作，建立健全舆情管理制度。

兴业银行持续密切关注报纸网络媒体有关报道，认真对待和及时回应媒体关注问题，深入分析对本行可能产生的影响，及时澄清歪曲不实报道，营造良好的舆论环境。通过开展密集且卓有成效的舆情监测工作，每日将舆情监测结果报告管理层，构建管理层与外部市场的紧密互动，使银行得以第一时间发现重大事件

动态，及时向投资者披露准确信息，避免投资者受到舆论误导，切实保护投资者利益。

### **形式多样，主题鲜明，坚持“请进来”和“走出去”**

兴业银行积极将投资者“请进来”，将一年四次的定期报告业绩说明会确定为经常性项目，并组织涵盖各主要业务板块的反向路演，或组织有针对性的投资者座谈会，帮助其加深对银行发展模式与业务特色的理解。同时，认真接待各类投资者的来访和来电来函咨询，安排专人随时查阅和反馈投资者信件，邮寄相关公开披露资料，确保与投资者日常沟通的顺畅有效。

IR 团队主动“走出去”，重点对长期关注兴业银行的股东或投资机构进行一对一的路演沟通，登门拜访分布在北京、上海、深圳、广州、香港等地的重要机构，并发掘潜在投资者；借助境内外主流券商组织的资本市场会议平台，集中与机构者交流，提高沟通效率。特别是在境外投行主办的会议中，与众多 QFII 进行了面对面接触，为增进了解和后续沟通打下了坚实基础，并使得兴业银行成为 QFII 持有量最大的 A 股上市公司之一。

此外，兴业银行还充分借助网络，有效提升了投资者沟通的覆盖面、针对性、及时性和便利性。银行对现场会议辅以网络实时共享与电话语音接入，使得境内外投资者参会并不受地域的影响；动态更新官方网站 IR 中英文专栏，进一步突出 IR 网络平台信息发布功能，方便投资者“一站式”了解银行动态等等。

上市五年多来，兴业银行累计组织大型业绩说明会 30 场次、反向路演 15 场次、电话会议 150 余次，登门走访投资者 120 余

家次，参加资本市场会议 100 余场次，回复邮件超过 2700 封，接听投资者电话超过 5500 人次，寄送资料 1500 余人次，接待个人投资者及来自 180 多家境内外券商、投资机构来访 900 余人次，与超过 350 位境内外分析师通过各种形式进行交流。其中，长期跟踪兴业银行的分析师数量超过 80 位，每年共有超过 200 份关于兴业银行的分析报告得以发布。

### **重视分红，强调社责，稳步提高股东与社会回报水平**

兴业银行一直重视对投资者的合理投资回报，同时兼顾银行的可持续发展，通过公司章程明确了持续、稳定、科学的分红政策。根据上市以来发布的年报数据，兴业银行 2006 年至 2011 年累计现金分红（含税）总额为 143.97 亿元，占累计融资额的 43%。

今年，兴业银行进一步明确了《2012-2014 年度利润分配规划》，规定未来三年内在资本充足率满足监管要求条件下，每一年度以现金方式分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的 20%，提高了股东回报水平。未来几年，兴业银行将根据利润实现和资本充足率情况，在 20% 分红率的基础上，稳步提高分红比例并逐渐稳定在合理水平，鼓励、引导价值投资。

同时，兴业银行积极开展各项信息披露工作，保证信息披露的真实、准确、完整、及时和公平，使投资者能够及时、平等地获取披露信息。更为可贵的是，兴业银行通过年报编制和在国内银行业中率先发布可持续发展报告，积极推广可持续发展理念，塑造负责任的企业公民形象。根据上交所《关于加强上市公司社

会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》提出的每股社会贡献值计算，兴业银行 2011 年每股社会贡献值<sup>1</sup>为 9.80 元，同比增长 69.04%，绝对值及增幅在 16 家 A 股上市银行中排名第一。

### **市场反馈，双向驱动，价值传递中的彼此成就**

银行在向投资者传递价值的过程中，也可借助投资者对银行的专业认知，获取有益的信息或建议。对此，兴业银行建立了重要信息报告制度，保持按周编制《投资者关系周报》、《市场关注问题备答》、《董事监事资本市场信息周报》，按月编写《投资者咨询月度总结》。相关报告均紧扣市场热点事件，分析股东变动，总结调查投资者关注问题，并及时反馈报告给管理层，及时了解市场动态与投资者声音，搭建管理层与投资者沟通的桥梁。

同时，兴业银行也不断加强对业务部门及分支机构的信息反馈。一方面，以业务部门及分支机构专题调研为契机，将形成的分析报告向相应部门或机构反馈；另一方面，将 IR 视为 CRM（客户关系管理）的一个重要组成部分。通过投资者热线和专用邮箱的日常维护，及时发现客户反映银行服务体验、业务咨询及产品使用中遇到的问题等，第一时间转发并提醒相关主管部门，帮助客户解决问题，维护银行品牌形象。

### **诚意力行，获得肯定，延伸肩负使命的 IR 之路**

上市以来，兴业银行经过持之以恒、矢志不移的 IR 沟通，

---

<sup>1</sup> “每股社会贡献值”的计算是根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》提出的每股社会贡献值计算方式，即每股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额-社会成本）/期末总股本。

营造出与投资者、分析师等各类市场主体的融洽互动氛围。这些努力吸引了来自资本市场投资者、行业分析师、专业财经媒体、监管机构等各方的关注，也获得了他们的认可与赞许。兴业银行先后获得交易所、专业研究机构、四大证券报及各主流财经媒体颁发的“IPO 最佳投资者关系管理奖”、“最佳投资者关系沟通奖”、“中国资本市场最佳创富 IR 奖”、“最具持续投资价值上市公司第一名”、“中国证券市场 20 年最受投资者喜爱上市公司”、“投资者关系创新奖”、“上市公司最佳公众形象奖”等奖项及荣誉称号。

面向未来，兴业银行需要的依然是畅达沟通，积极调整，行走的也必将是肩负使命、无限沟通、创造价值的 IR 之路。（本文由兴业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>）。）