



疫情(Covid-19)期間 投資者關係實踐

2020年8月發佈

關於HKIRA

香港投資者關係協會(HKIRA)成立於2008年，擁有超過900名會員，會員大部分來自香港聯合交易所的上市公司。HKIRA是投資者關係(IR)的專業協會，會員均為投資者關係從業員及公司管理人員，負責公司管理層與投資界之間的溝通。HKIRA提倡制訂投資者關係教育的國際標準，推廣最佳投資者關係實務，並為有志於投身此事業的人士支援其專業發展需要。HKIRA的成員來自各行各業，例如投資者關係、財務、會計企業投資及公司秘書，在不同企業層面擔當重要職務，包括負責上市公司IR及管理的高級管理人員。有關HKIRA的詳情，請瀏覽我們的網站 <http://www.hkira.com>

致謝

本文件得以順利付梓，實有賴各位投資者關係委員會(IR Panel)的成員獻出寶貴時間及專業意見，香港投資者關係協會謹此致謝：

HKIRA投資者關係委員會成員

Peter Caveny先生	銀河娛樂集團有限公司
陳慧芬女士	騰訊控股有限公司
趙志方先生	新世界發展有限公司
蔡養順先生	香港交易及結算所有限公司
方蘊蓀女士	領匯資產管理有限公司
Angus Guthrie先生	中電控股有限公司
黎嘉穎女士	中國電信股份有限公司
李子筠女士	友邦保險控股有限公司
陸文靜女士	英皇集團
吳沛華先生	聯想集團有限公司
安殷霖女士	周大福珠寶集團有限公司
Mark Phin先生	匯豐控股有限公司

目錄

致謝.....	p.2
背景及簡介.....	p.4
Q1. 投資者對象：我應該專注於現有股東抑或新股東？在目前環境下，投資者最需要甚麼？.....	p.5
Q2. 公司與投資者見面機會減少，大部分投資者會議已被取消，國際城市路演亦近乎絕跡，那麼，我們怎樣可有效地與經紀商及投資者保持互動？.....	p.7
Q3. 如何在此時候令高級管理層與投資者保持溝通？.....	p.8
Q4. 在當前環境下，是否仍可能舉辦分析師簡報會、股東周年大會，甚至投資者策略日？.....	p.10
Q5. 在全球不明朗環境下，我們應如何制訂業務及盈利指引？.....	p.12
Q6. 現在是更注重ESG的時候，抑或投資者對目前的環境不感興趣？.....	p.14
Q7. 怎樣證明我的公司已準備好在後疫情時期的環境中營運？.....	p.16
總結.....	p.17

背景及簡介

2019冠狀病毒病(Covid-19，下稱新冠肺炎)突然出現，令投資者關係實務大幅轉變。是次疫情在不同的時間及程度上對世界各地造成深遠影響。作為一門著重關係建立及維繫、吸引世界各地投資的環球行業，投資者關係在未來一段時間必須應對疫情的影響。

在許多方面，投資者關係建基於以下各點的基本原則依然保持不變：

- 誠信；
- 嚴格的管治及披露標準；
- 透過重點通訊傳達貫徹一致、經過深思熟慮的企業訊息，不但應主動發放訊息，亦要積極回應；以及
- 融匯財務、營運、策略、ESG(環境、社會及管治)、公司專業知識、行業知識等相關因素，提升公司價值主張。

然而，其他一切均產生了變化，尤其是社交距離措施及差旅限制對於活動的舉辦及關係的維繫均造成影響，以致我們履行職務的方式亦有所轉變。

接下來，我們準備了七個問題及相關回應，藉以針對不同情況提供指引，亦包含我們的想法、見解及潛在的解決方案。在可能情況下，我們亦提供一些有用的文章連結，以供進一步參考。

我們希望本文件可為香港的投資者關係專業人士提供適用的意見，啟發進一步討論及行動，務求在當前的艱難時期提升我們的工作效率及成效。

Q1. 投資者對象：我應該專注於現有股東抑或新股東？在目前環境下，投資者最需要甚麼？

作為一般原則，在投資者互動及推廣過程中，公司應將重點放在現有及潛在股東身上，藉以為公司及其股東創造最大價值。在新冠肺炎疫情期間，投資者關係專業人士應當優先處理投資者推廣工作，從投資者的角度出發，比過往更需要考慮他們的需求及觀點。

投資者亦有自己的關注公司名單。在疫情初期，你的現有股東很可能逐一檢查其投資組合內的每家公司，並決定哪些公司較需要關注。只要他們相信你公司的基礎依然堅穩，就自然不再為你公司擔憂，轉而關注其他公司。因此，你應當在疫情初期接觸現有股東，以顯示你公司的實力，令他們相信儘管新冠肺炎帶來短期但重大的衝擊，但你公司的長期投資理念仍然不受影響。

今年3月，股市急劇震盪，你公司的股票估值可能更具吸引力；然而，在當時的關鍵時刻，大多數投資者並不會積極地變動其股票組合。不過，你的部分現有股東可能因為了解你公司的投資方針及發展機會，反而利用此機會增持股票。

隨著疫情發展，5月至6月的股市相對穩定。在此階段，你的潛在股東可能更認真考慮買入你公司的股票。這些投資者往往是你在疫情前曾經接觸的目標，但當時可能因為估值或收益率問題，一直只是在旁觀察。市場波動可能為這些新股東帶來投資良機，因此，現在是你重新審閱目標名單的時候了。由於辦公室關閉，差旅活動停止，在熱門路演城市以外的投資者可能更樂意參加網上會議，令你有機會接觸到更多的潛在投資者。

在目前的不明朗環境下，投資者關係的作用從未如此重要。事實證明，在路演及投資會議與投資者多次親身接觸並從中建立的個人關係，在不明朗時期最能發揮價值。在疫情初期，一切皆屬未知之數，亦未見曙光，股東往往直接向管理層尋求信心。誠然，你公司的管理層可能忙於抗疫及制訂緩解措施。然而，稱職的投資者關係專業人士有責任向管理層傳達投資者的憂慮，為股東安排交流機會。

疫情影響力極廣，所有行業及市場幾乎無一倖免，因此，投資者正在尋找有關疫情對你的銷售、營運、盈利能力、流動性及財務穩定性的影響的詳細資料。對於大多數公司來說，在疫情初期，他們與投資者交流的難題是缺乏可量化的資料。公司可與投資者分享已推行的緩解措施，協助投資者渡過此不明朗時期，但應緊記，目前疫情仍在發展，對未來不宜過度樂觀。

一般而言，投資者希望公司及時披露訊息，在此不明朗時期，投資者對於公司發佈季度或甚至季內最新資料將甚為讚賞。隨著部分市場的封鎖措施開始放寬，投資者希望聽到公司的復甦計劃。雖然疫情影響了各行各業及客戶與公司之間的互動，但長期投資者亦有興趣了解公司如何適應新常態。在當前的環境下，有關客戶體驗之旅的轉變、數字化發展的加速、商業模式的潛在修訂及ESG風險管理的問題將陸續出現。

Q2. 公司與投資者見面機會減少，大部分投資者會議已被取消，國際城市路演亦近乎絕跡，那麼，我們怎樣可有效地與經紀商及投資者保持互動？

全面或部分旅遊管制措施很可能會持續一段時間。雖然面對面會議無法進行，但持份者必須知道，投資者關係團隊依然正常運作，繼續回應各種查詢及接受各種交流。以下是許多實用的技巧及一系列可能的運作方式：

- 聯繫負責你股票的主要經紀商，讓他們知道你可以解答任何問題及顧慮——他們很快可將此消息傳達予投資者。
- 考慮多用(但仍有重點)電郵、社交媒體及透過主動聯絡來維持關係。
- 當你要傳達訊息時，可更主動地發佈自願性公佈及披露，確保內容簡明扼要及切合實際情況。
- 考慮向你電郵通訊名單上的收件人發放通訊或每月最新消息。
- 準備在清晨 / 深夜與不同時區的國際投資者通話。
- 熟習並使用電子會議工具，以作互通溝通，包括Skype、Zoom、Webex及騰訊會議等。
- 與賣方的企業聯繫團隊保持聯繫，確保自己知悉其有關你身處行業及公司的活動、網上會議及電話會議。主動聯繫經紀商，以安排小組電話會議或為投資者安排最新消息發佈會或開答環節。
- 如有機會參加賣方舉辦的網上會議，不妨提供演講嘉賓並發表有關你公司的題目演講，並且加入網上小組討論。最近數月，香港多家經紀商於香港上午及傍晚時間以視頻會議的形式舉辦網上會議，即使在封鎖措施期間亦可將亞洲公司與世界各地的投資者聯繫一起。在2020年結束前，應該還有其他網上會議，因此請與經紀商保持聯繫，關注最新的活動安排。
- 最重要的是，我們必須保持積極及主動參與。是次疫情是一生只有一次的事件(我們都希望如此)，但卻可能令許多行為出現永久性變化，因此不要落後於形勢的發展。

【延伸閱讀】 [《不明朗時期下的投資者通訊》\(Investor Communications in Times of Uncertainty\) – FTI Consulting](#)

Q3. 如何在此時候令高級管理層與投資者保持溝通？

缺乏定期的投資者會議，加上高級管理層可能暫停國際差旅，似乎會減少他們參與投資者關係活動的機會。

最佳的做法，不妨將這些視為改善溝通及參與度的挑戰：既然差旅減少了，高級管理層應有更多的時間及以更輕鬆的方式與各方投資者在網上溝通，包括那些身處於偏遠地區、過往難以會面的投資者。

如高級管理層在艱難時期仍然整體積極與投資者溝通，其影響力是同一批人在順境時的數倍。如管理層能夠顯示出明確的目標、果斷的決策及對利益相關方遭遇困難時的同理心，待危機過後就容易令人留下深刻印象。對於投資者關係專業人士來說，首要任務是確保高級管理層充分了解投資者最切身的問題，然後為他們提供適當的參與機會，確保他們在溝通中有適當的平衡訊息。

- 透過為你的公司及同業提供每日 / 每周 / 每月的股價、市盈率估值、沽空水平、股息收益率及債券價格等最新合用資料，讓你與高級管理層保持緊密溝通。將投資者及分析師的意見傳達予高級管理層，並盡可能讓他們參與回應。
- 提供具吸引力的每周 / 每月報告，內容包括：
 - 可能影響投資者情緒的重要事件
 - 曾經與你聯繫的投資者及經紀商，以及他們提出的重要問題
 - 有關股價、債券價格及同行比較的最新資料(可能是每周及年初至今的報告，亦可能是自2020年2月以來的資料，以顯示自疫情開始影響市場後引致的價格波動)
 - 為你的公司、選定的同業及行業提供經紀商報告或其摘要內容
 - 目標價格摘要，以及對本身與同業的建議
- 積極邀請高級管理層參與，並大力建議他們在給予投資者的任何定期最新消息中包含類似主席 / 行政總裁報告的內容，以確保其參與的重要性。安排高級管理層與投資者有個人互動，此舉有助於促進與投資者的關係，傳達公司並無忘記投資者的訊息。
- 確保你為高級管理層安排的參與機會具有很大的影響力，並且得到充分關注。事前做好調查，這些活動必須是與你公司及身處行業有密切關係。

- 溝通保持一致總是正面的。然而，在目前特殊情形下，可能需要為針對當前情況而準備一些獨特的資料。確保此等資料的「語調」與你慣常溝通時的一致：提供的資料及訊息應該是順應高級管理層的個性而自然延伸，而非令人意想不到或一反常態的，可能會令人認為資料是捏造的或欠缺真實性。
- 最後，鑑於Zoom及其他網上會議工具已廣受採用，不妨利用此機會接觸其他地區的重要投資者，尤其是過往位置偏遠、難以會面的投資者。網上會議令你的時間管理更有效率。

Q4. 在當前環境下，是否仍可能舉辦分析師簡報會、股東周年大會，甚至投資者策略日？

多年來，在業績公佈及投資者簡報會上，投資者關係團隊一直以網絡直播形式進行問答環節。大多數分析師及投資者對此已相當熟悉，亦樂於參與直播或重看錄影版本。外間不少信譽良好的本地及國際服務供應商可代為組織及舉辦此類活動，形式亦有很多種，例如在投影片配上旁白、投影片加入視頻、現場直播或網絡問答環節等，還具備多語言功能。然而，此類活動可能涉及某些問題，需要周詳計劃：

- 比較各家服務供應商，了解不同的想法，留意他們的專業水平，並建立你的工作關係
- 確保你的場地合適，活動設置專業
- 確保行政總裁、財務總監及其他人士了解活動的設置及他們在活動中的角色。講者應先前做好排練，以熟悉活動形式
- 確保事前已對系統進行充分測試，並確保已有後備及應急計劃
- 如你曾舉辦同時結合現場及網絡直播的活動，而現在轉為只有網絡直播，請確保所有參與者均了解這種變化：若無現場觀眾，人們的注意力將更集中於講者身上，講者的神情及舉止亦一直近距離呈現於人前。

以混合模式舉辦股東周年大會，活動安排會更為複雜。股東周年大會有更嚴格的外部監管及必須遵守的憲制程序，以及複雜的投票要求。儘管如此，以混合模式舉辦的股東周年大會有許多好處，包括：

- 無法親身出席的股東可利用自己的裝置在遠方加入會議；
- 投票可實時進行，結果可立即知曉；
- 有助降低場地及製作成本；以及
- 建立為股東服務的全球最佳實務形象。

HKIRA舉辦了一次網絡研討會，講述在新冠肺炎的不明朗環境下舉行股東周年大會的好處，下面載有此次活動的連結(只限HKIRA會員瀏覽)。

另一種投資者參與的傳統活動是投資者策略日。此類活動由公司全權決定(而非監管或上市規則要求)。投資者策略日通常是用以介紹公司的最新策略及計劃，或者給予投資者接觸公司高級管理層的機會。

第一個也是最重要的問題是，此時公司是否真的有重要的計劃或變革需要聯繫投資者。第二個問題是，網絡活動的形式能否達到此目的，抑或你偏向等待疫情過後才復辦傳統的投資者策略日。

假如你決定繼續舉行活動，請考慮以下幾點：

- 在網上會議，參加者很容易分心；令他們投入會議是難題所在。那麼，你如何以嶄新、有創意的方式令參加者投入其中？
- 縮短會議時間，以兩小時為限，預留30%-40%時間進行問答環節。
- 只要運用得當，視頻是一個強大的工具。除了你公司的講者外，可考慮加入其他人的正面評語或感言、產品示範或虛擬工廠參觀。這是你發揮創意的機會。
- 爐邊聊天，或有主持人的小組討論，可為活動增添活力，但由於每個人都在不同的位置，此形式需要額外的籌備工作。
- 你的簡報必須精簡(可能是你慣常使用投影片數量的一半)，並且要以訊息為主——短句、字少及簡單的圖表。
- 技術運用必須完美順暢，管理層必須表現一流。因此，最佳建議是：排練、排練、排練。

最近成功舉辦投資者策略日的公司包括[GoDaddy](#)、[Medtronic](#)、[2U](#)、[BAT](#)及[Neste](#)。

【延伸閱讀】

[「如何在新冠肺炎的不明朗環境下舉行股東周年大會？」—— HKIRA網絡研討會](#)

[「香港政府最近新規例對股東大會的影響」—— 卓佳集團](#)

[有關股東大會的最新安排——中央證券登記有限公司](#)

Q5. 在全球不明朗環境下，我們應如何制訂業務及盈利指引？

經濟、商業及股市環境極為波動，投資者在當前環境下應會要求企業有更高的透明度，包括就前瞻性財務預測提供定期指引。這對投資者關係專業人士帶來了一些獨特的考驗。新冠肺炎的短期情況充滿未知之數，亦難以確定會否造成長遠的結構性經濟或商業環境變化，因此，若要訂立具體的財務指引，將具有極大的挑戰性。

儘管如此，投資者關係專業人士應與投資者保持公開及透明的溝通，令他們明白業務可能受到經濟、業務特定因素及盈利動力等各種條件所影響。在可能的情况下，應在現有的公開資料披露討論在各種情况下的潛在影響。

藉著與利益相關方多加溝通，公司管理層及投資者關係專業人士就可意識到「知識差距」何在，並知道可在甚麼方面考慮進一步的定性及定量資料披露。如內容具相關性，應在下一次機會進行披露。

此外，與市場參與者的通訊亦應包括管理層已經或考慮採取的緩解措施詳情，藉以為投資者及員工提供保障，以及其他對活動的環境影響。

如市場與管理層的期望存在重大落差，投資者關係人員須考慮應否向市場公佈正式的更新業務資料。

在對外溝通方面保持一致性相當重要，以下為某些值得考慮的各種策略。

不提供指引

- 表明公司不會提供指引或預測，因為未來情況難以預料，包括第二波或第三波疫情的影響
- 指出未來甚麼事件可令背景資料或財務表現更為清晰(例如下季度的業績公佈或會議)

不提供指引，但會定期公佈最新業務狀況

- 考慮在財務期間結束之前發表自願性公佈，如最新業務狀況、正面或負面盈利預警等。這可能是期望管理的關鍵元素。你可能還會如此聲明：「我們無法提供預測；然而，我們應該讓投資者充分了解最新的財務狀況。」
- 公佈主要營運統計數據，讓投資者知悉最新趨勢。
- 將重點放在緩解措施上，並顯示定性或定量的結果。討論業務營運中的考驗或客戶情緒。
- 利用第三方外部研究機構的行業數據(如有)，讓分析師了解最新的行業趨勢及個別公司業績。

提供情境及壓力測試

- 雖然你可能無法提供指引，但你可以提供情境分析及壓力測試，突出盈利動力來源，令投資者能夠掌握整體情況，並作出自己的預測判斷。
- 你也許能夠運用賣方 / 買方通訊中的現有盈利敏感資料披露，而非具體的盈利指引，以確保市場公平。如未有上述披露，請考慮引入此等資料。
- 考慮賣方分析師 / 投資者的要求，並考慮在正式披露中提供該等資料。

提供指引

- 如你能提供指引，那麼，除非你對自己的假設及結果非常有信心，否則應避免提供量化數據。您可考慮提供某個範圍，而非具體的數字，並講述可能的影響方向及涉及的關鍵不明朗因素。
- 最好沿用過往的傳統衡量標準
- 不要過度承諾，但亦不必對情況過於擔憂。

無論你與公司決定採用甚麼方式，務須緊記良好投資者關係的溝通原則。與投資者保持公開及透明的對話，千萬別要選擇性披露。

Q6. 現在是更注重ESG的時候，抑或投資者對目前的環境不感興趣？

「在每一次危機中，都蘊藏著巨大的機會。」——阿爾伯特·愛因斯坦

匯豐全球研究部最近一項研究發現，氣候解決方案機構及高ESG評級的股票在新冠肺炎疫情期間表現驕人¹。這是投資者偏好著重ESG公司的有力證明。公司長期堅持核心ESG的信念很簡單，就是當發行人為**所有**利益相關方——即員工、客戶、供應商、環境及整體社會——創造價值時，長遠就可取得成功，進而為股東帶來回報。

摩根大通嘉誠(J.P.Morgan Cazenove)預計，這次全球新冠肺炎危機提醒了各國必須積極應對長期可持續發展的風險。實際上，在全球新冠肺炎危機的衝擊下，ESG投資背後某些長遠推動因素反而得以加強。該調查發現，投資者傾向認為ESG股票有較高韌性，而有關研究亦指出，投資於ESG的策略在股市下跌時有較佳的保護能力。但另一方面，「S」(社會)及「G」(管治)的角色亦會加強，令ESG的功能更為「平衡」。人們相信，全球新冠肺炎危機將促成利益相關方價值法的興起²。

新冠肺炎危機爆發，但亦不無機遇。

除了持續的ESG承諾之外，公司亦可以從新冠肺炎對工作及生活帶來的變化，探索更多ESG計劃：公司是否在防疫用品及工作保障方面為工作場所的員工提供了保護？鑑於社交距離措施的限制，以及人們逐漸依賴網絡平台接收訊息，公司能否協助長者及弱勢群體與社會保持聯繫，或繼續接受教育？在這段不明朗時期，公司能夠維持完善的管治制度，並加強與股東的溝通？別忘記介紹這些行動，你要讓投資者知道公司在這段期間執行的ESG項目。

¹ 匯豐全球研究部《ESG的重要性：氣候及ESG行業在新冠肺炎疫情期間表現驕人》(ESG Matters: Climate and ESG outperforming during COVID-19)，於2020年3月22日出版。

² 摩根大通嘉誠《注意安全，思考長遠，以數據為導向：新冠肺炎應成為ESG投資更趨平衡的長遠觸發因素》(Stay safe and think long term, DATA-Driven: COVID-19 likely to be a long-term catalyst for more balanced ESG Investing)，於2020年3月30日出版。

ESG投資有不斷增長的趨勢。投資者關係從業員可利用此機會讓你的高級管理層知道：從投資者的角度來看，清晰明確的ESG策略對公司有相當重要性。全方位ESG策略的制定及實施，有利公司在危機來臨時保持良好狀態，降低可持續發展的風險，進而提高利益相關方的價值，絕非只是單純符合ESG要求那般簡單。

【延伸閱讀】 [《疫情下的ESG整合：中國的案例》\(ESG Integration under Covid 19: The Case of China\) — Robeco](#)

Q7. 怎樣證明我的公司已準備好在後疫情時期的環境中營運？

你必須對你公司就新冠肺炎的應對措施瞭如指掌，並能夠向投資者詳細介紹。
以下為部分例子：

- 公司已採取措施，確保業務在疫情最嚴重的時刻仍具韌性，以及公司如何部署在後疫情時期重振業務。
- 在營運方面，不妨講述你在疫情期間如何保護員工、客戶及供應商，例如：
 - 嚴格遵守政府規定
 - 特別工作安排（在家工作、分流出勤、增加工作場所及設施的清潔工作、增加員工公共空間的間距等）
 - 在內部平台設置顯眼的健康標誌及每日最新健康建議
 - 進入辦公場所之前，在入口處為員工、客人、客戶及供應商提供體溫檢查、健康聲明及接觸者追蹤訊息
 - 營運上的調整措施，以將病毒傳播的可能性減至最低
 - 強制配戴口罩及隨時供應洗手液，以增加及加強大廈衛生及清潔程序
 - 規定員工在身體不適時通知公司，避免上班，並須要自我隔離

在更廣層面上，視乎公司有多準備好在疫情最惡劣時期過後大展拳腳，你可考慮強調：

- 你已經執行的成本控制措施，以及如何隨著情況的發展逐步採用 / 取消該等措施
- 同樣，你如何調整資本開支。有關策略及資本配置的原因是甚麼。
- 你如何管理現金流及其對債券 / 貸款違約風險的影響
- 任何你可能為有財務壓力的客戶或供應商提供的付款支援計劃

歸根結柢，以上是為了能夠展示公司的韌性、聲譽及靈活性：

- 憑藉財務及營運上的韌性，公司已適應及抵禦疫情的初步影響，並具備充足的實力及清晰的目標；
- 實施計劃維護公司在利益相關方的聲譽，包括員工、客戶、供應商、監管機構及社區等；以及
- 靈活地尋找提升營運水平的機會，滿足對新產品及服務的需求。

總結

隨著新冠肺炎在全球廣泛傳播，基於對健康及安全的考慮，各界已不再進行面對面會議，網上會議現已成為新常態。

在當前疫情期間，雖然面對面會議並不可行，但我們仍有方法在工作場所與投資者保持有效及一致的溝通，例如提供定期報告、主席 / 行政總裁報告書等，藉以多加聯繫，並且填補各利益相關方之間的知識差距。

最後，為了準備在後疫情時期重振業務，建議各公司支持並彰顯韌性、聲譽及靈活性這三大重要元素。