



Comité Consultivo de Accionistas

Reunión del 12 de marzo de 2019

Participantes en la reunión

Miembros del Comité Consultivo presentes	Comunidad autónoma
Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canarias
María del Mar Santana Rollan	Madrid
Antonio Valle Rincón	Andalucía
Carlos Javier Art aiz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Cataluña
Julián Gómez del Campo	Castilla y León
Aleix Riñé Casajuana	Cataluña
Josep Antoni Díaz Salanova	Cataluña
Mónica de Quesada Herrero	Comunidad Valenciana
Josep Francesc Moragrega Font	Cataluña
Antonio Lucio-Villegas Ramos	Andalucía
Ramon Grau Sala	Cataluña
Mercedes Basterra Larroude	País Vasco
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantabria
Marc Bonn in Vilaplana	Cataluña
Xavier Martínez Serra	Cataluña

Personal de CaixaBank

Gonzalo Gortázar – Consejero Delegado de CaixaBank
Javier Pano – Director Ejecutivo de Finanzas
Edward O’Loughlen – Director Corporativo de Relación con Inversores
Merixell Soler – Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité
Núria Danés – Directora de Banca Social
Natalia Valls – Banca Responsable
David Quintana – Relación con Accionistas
Antonio Jerez – Relación con Accionistas
Merixell Quintana – Relación con Accionistas
Zaida García – Relación con Accionistas
Manuel Ripoll – Relación con Accionistas
Josep Lop – Relación con Accionistas

Agenda del día

Reunión del 12 de marzo de 2019

Agenda

9:30 h Bienvenida y desayuno.

10:00 h Entrega de obsequio a los miembros que dejan de formar parte del Comité Consultivo por parte del Consejero Delegado de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar, y foto de grupo.

Última reunión de los siguientes miembros del Comité Consultivo:

- Antonia Rogelia Mesa Hernández
- Teodoro Palacios Cueto Ruiz Zorrilla
- Gabriel Puig Romagosa
- Maria del Mar Santana Rollan
- Antonio Valle Rincón
- Marc Bonnin Vilaplana
- Carlos Javier Artaiz Wert

10:10 h Presentación a cargo del Consejero Delegado de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar.

11:15 h Primera sesión de trabajo.

- Temas pendientes de la última sesión

12:30 h Segunda sesión de trabajo.

- Comunicación
 - o Nuevo informe semanal y mensual
 - o Nueva *newsletter*
 - o Comentarios del boceto de cómic enviado
- Voluntariado: voluntariado entre accionistas
- Temas a tratar en la JGA 2019
- Memoria de Actividades de Relación con Accionistas 2018

14:00 h Almuerzo con el Director Ejecutivo de Finanzas, Sr. Javier Pano.

16:00 h Tercera sesión de trabajo.

- Núria Danés presentará las iniciativas que se llevan a cabo desde la dirección de RSC de CaixaBank.

17:30 h Fin de la jornada.

Conclusiones de las sesiones de trabajo

Primera sesión de trabajo

Dónde queremos estar en 2021 en Relación con Accionistas

Ante la propuesta en la anterior sesión del Comité de conocer el planteamiento de largo plazo de la actividad de Relación con Accionistas, en alineación con el Plan Estratégico 2019-2021, se ha desarrollado el siguiente propósito: mejorar la experiencia del accionista, siendo referentes en transparencia de la información, así como en la digitalización, todo ello contribuyendo al compromiso en gestión responsable y con la sociedad.

Benchmark del Comité Consultivo

Se presenta ante el Comité un *benchmark* con los principales comités consultivos a escala europea en el que se muestran algunos rasgos comunes: el número de miembros se sitúa alrededor de doce, la representatividad de los miembros no es sólo geográfica sino también por ocupación, y se realizan reuniones por vía telemática (iniciativa por la que algunos miembros muestran interés e insisten en que CaixaBank también promueva este tipo de reuniones virtuales). Varios miembros del comité expresan su preocupación por la falta de paridad de género en el comité consultivo y piden medidas para fomentarla a medio plazo.

Descartada la opción de grabar las sesiones de trabajo del Comité Consultivo para su posterior publicación en la web, se plantea la posibilidad de grabar unos FAQ realizados a la Dirección por los propios miembros del Comité.

Revisualización de *webinars* y descarga de documentación

Tras estudiar distintas alternativas, se ha escogido la plataforma líder en el mercado de *webinars*, Cisco Webex, para poder unificar la plataforma en la que lanzar los seminarios web para los accionistas, independientemente de la escuela de negocios que los imparta. La nueva plataforma permitirá la grabación de *webinars* y su posterior revisualización, así como la descarga de la documentación.

Segunda sesión de trabajo

Comunicación: nuevo informe semanal y mensual

El informe de evolución de la acción semanal ha sido rediseñado recientemente para facilitar su lectura en dispositivos móviles. Los puntos que se han tenido en cuenta a la hora de plantear el nuevo informe son aquellos relativos al planteamiento de los elementos informativos en la página, de forma que su lectura siga el orden natural en *scroll down*, que es el habitual en los dispositivos móviles. También se ha variado la resolución gráfica de los elementos informativos siguiendo criterios de *behavioral design*. Por último, se ha replanteado el envío de un nuevo mail con más información que ya cubre algunos aspectos que después desarrolla el propio informe. Con esta solución se ha querido ofrecer un doble nivel de profundidad de lectura para que

todos los públicos puedan tener acceso, al menos, a la información considerada indispensable para poder entender la evolución de la acción.

Por lo que respecta al informe mensual de la acción, de nueva creación, se ha decidido proponer el envío de este material a los accionistas el primer día hábil del mes para poder ajustar el envío de esta información que hasta ahora se realiza a través de la *newsletter Accionistas*. El diseño de este nuevo material sigue los mismos preceptos que el semanal, aunque, dado su carácter temporal más amplio, el contenido informativo que ofrece es más completo.

Comunicación: *newsletter*

En 2019 se ha puesto en funcionamiento un nuevo diseño de la *newsletter*, tanto del *microsite* como de la propia *newsletter* (email). Relacionado con la puesta en funcionamiento del nuevo informe mensual, la *newsletter* deja de presentar un informe mensual de la acción para pasar a ofrecer una perspectiva de evolución de la acción con cierre el viernes anterior al envío del material. El rediseño de la *newsletter* ha seguido las recomendaciones recogidas en los diferentes *focus group* llevados a cabo en 2018, así como en las distintas encuestas cuantitativas que se realizaron durante el año. El diseño ha priorizado la simplicidad para facilitar que el mensaje llegue lo más limpio posible y de la forma más visual que el contenido permita. La nueva *newsletter* mantiene la estructura de las propuestas anteriores, pero se ha variado el orden de venta en el *emailing*, que ahora prioriza la temática más destacada en cuanto a su ordenación. También se prioriza el asunto del email, que ahora incluye referencias al contenido y se destaca con un [NEWSLETTER] para que el lector sepa de primera mano de qué tipo de contenido se trata.

Comunicación: cómic

La segunda edición del cómic *Las Finanzas de Carlota* trata el tema de la función social de un banco. Después del éxito de la primera edición, en este número, los amigos Carlota y Tomás desean explicar a los accionistas más jóvenes a qué se dedica un banco y cómo puede ayudar al desarrollo de la sociedad en la que lleva a cabo su actividad profesional. A nivel estructural se mantiene la propuesta de años anteriores, ofreciendo un doble nivel de lectura: uno a nivel lúdico y otro a nivel didáctico, que con la ayuda de un glosario quiere explicar aquellos conceptos financieros que el argumento del cómic va utilizando durante la historia.

Voluntariado entre accionistas

Desde la Dirección de Relación con Inversores se han iniciado conversaciones con la Dirección de Acción Social, con la que se trabajará en tres ámbitos: actos colectivos de voluntariado corporativo, formación financiera (para que entre accionistas surjan nuevos formadores y para poner materiales formativos del programa Aula a disposición de la Asociación de Voluntarios) y la incorporación de *crowdfunding* social en los actos lúdicos para accionistas. El miembro del Comité Consultivo Carlos Javier Artaiz advierte que, según su opinión, existe una falta de implicación de los empleados de CaixaBank en el programa de voluntariado y por ello quiere hacer constar literalmente que: “*la iniciativa de incorporar a los Accionistas*

a las actividades de Voluntariado de Obra Social la Caixa, y en concreto a los Programas de Formación Financiera del Banco (en los que participo activamente como profesor) me parece una idea estupenda y una forma de suplir el déficit de voluntarios que existe en la actualidad. Por ejemplo el 20% de las clases teóricas del Programa de Finanzas para Jóvenes del Banco en la Comunidad de Madrid, no se han realizado por falta de voluntarios y eso es algo que CaixaBank no se lo puede permitir, porque es un daño a su imagen.”

Tercera sesión de trabajo

Responsabilidad Social Corporativa en CaixaBank

Núria Danés, directora de Banca Social, explicó a los miembros del Comité las iniciativas que se están llevando a cabo desde CaixaBank, desgranadas en los siguientes cinco ejes de actuación prioritarios del Plan de Acción de RSC de CaixaBank:

- acción social y voluntariado
- inclusión financiera
- medioambiente
- gobierno corporativo
- integridad, transparencia y diversidad

Memoria de Actividades de Relación con Accionistas 2018

Se hizo entrega a los miembros del Comité de una copia de la Memoria de Actividades realizadas por la Dirección de Relación con Accionistas durante el 2018, a la vez que se explicaron los principales hitos y conclusiones, destacándose la buena acogida de los *webinars* y del cómic. Se hizo énfasis en los informes de comportamiento de los accionistas, que permite a Relación con Accionistas tener una medida del impacto de sus actividades sobre los accionistas de CaixaBank, y del perfil del Accionista CaixaBank, actualizado a diciembre de 2018.

Dada la densidad del documento, se invita a los miembros del Comité Consultivo a leerlo tras la reunión y a trasladar a Relación con Accionistas cualquier duda que les pueda surgir al respecto.

Temas a tratar en la JGA 2019

Se pidió a los miembros del Comité que nos hicieran llegar sus peticiones para trasladarlas a la Alta Dirección sobre los temas que consideran que deberían tratarse en la JGA 2019.

Propuestas de mejora por parte del Comité

Durante las sesiones de trabajo surgieron varias propuestas de los miembros del Comité, como la realización de reuniones telemáticas a añadir a las dos reuniones anuales presenciales que se realizan.

Varios miembros del comité expresan su preocupación por la falta de paridad de género en el comité consultivo y piden medidas para fomentarla a medio plazo.

Otra iniciativa que se propuso fue la de publicar en la web grabaciones de los miembros del Comité Consultivo realizando preguntas de interés general para los accionistas a algún miembro de la Dirección de CaixaBank, que sirvan de FAQ visual para otros accionistas.

Por último, se propuso, en la medida de lo posible, la promoción del Comité Consultivo en el territorio, durante los encuentros corporativos, a través de los ya miembros. Además, ello serviría para promocionar las diferentes iniciativas surgidas gracias al Comité Consultivo.