



Comitè Consultiu d'accionistes

Reunió del 10 de març de 2020

Participants en la reunió

Membres del Comitè Consultiu presents	Comunitat autònoma
Susana del Castillo Bello	Canàries
Gérard Arfinengo	Madrid
Yolanda Torres Lusarreta	Navarra
Julián Gómez del Campo	Castella i Lleó
Aleix Riñé Casajuana	Catalunya
Josep Antoni Díaz Salanova	Catalunya
Mónica de Quesada Herrero	Comunitat Valenciana
Josep Francesc Moragrega Font	Catalunya
Antonio Lucio-Villegas Ramos	Andalusia
Ramon Grau Sala	Catalunya
Mercedes Basterra Larroude	País Basc
Xavier Martínez Serra	Catalunya

Personal de CaixaBank

Gonzalo Gortázar Rotaeché – Conseller Delegat de CaixaBank

Javier Pano Riera – Director Executiu de Finances

Edward O’Loughlen Velicia – Director Corporatiu de Relació amb Inversors

Jaume Roca Torrent – Director de Polítiques i Regulació Comptables

Meritxell Soler Farrés – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè

Maria Josep Sanchez Estadella – Polítiques i Regulació Comptables

Meritxell Quintana Puigbò – Relació amb Accionistes

Zaida García Castelló – Relació amb Accionistes

Anna Moix Socorregut – Relació amb Accionistes

Josep Lop Casañas – Relació amb Accionistes

Agenda del dia:

Reunió del 10 de març de 2020

Agenda

9.30 h: Benvinguda i esmorzar

10.00 h: Lliurament d'obsequi als membres que deixen de formar part del Comitè Consultiu per part del Conseller Delegat, Sr. Gonzalo Gortázar, i foto de grup

Última reunió dels membres següents del Comitè Consultiu:

- Josep Antonio Díaz Salanova
- Mónica de Quesada Herrero
- Xavier Martínez Serra
- Julián Gómez del Campo
- Josep Francesc Moragrega Font

10.15 h: Presentació a càrrec del Conseller Delegat de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar

11.15 h: Primera sessió de treball

- Premi Rankia a la millor Atenció a l'Accionista
- Presentació de la nova *landing* del Comitè Consultiu
- Trobada Corporativa virtual
- Programa Aula 2020

12.30 h: Segona sessió de treball

- Presentació de l'informe de gestió a càrrec de Jaume Roca, Director d'Informació Comptable a CaixaBank

14.00 h: Dinar amb el Director Executiu de Finances de CaixaBank, Javier Pano

16.00 h: Tercera sessió de treball

- Anàlisi de les enquestes de valoració d'Aula i de trobades corporatives
- Temes d'interès a esmentar pel President o el Conseller Delegat en la propera JGA

17.30 h: Fi de la jornada

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball

Premi Rankia a la millor Atenció a l'Accionista

S'informa els membres del Comitè Consultiu sobre el Premi Rankia rebut recentment a la millor Atenció a l'Accionista. El premi, que s'atorga per votació popular, es va lliurar el mes de febrer passat en una gala celebrada a Madrid, a la qual va assistir la Directora de Relació amb Accionistes, Meritxell Soler.

Presentació de la nova *landing* del Comitè Consultiu

Durant el segon semestre de 2019 va tenir lloc el procés de redisseny de la secció del Comitè Consultiu al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com). D'una banda, el procés pretenia incrementar la visibilitat del Comitè Consultiu, així com la seva missió, el seu funcionament i la seva composició. I de l'altra, també es volia facilitar l'accés a l'enviament de candidatures i suggeriments per part dels accionistes mitjançant els formularis en línia habilitats.

El procés va acabar a finals de 2019 i, com a conseqüència d'aquest, hi ha hagut diverses millores:

- Organització de continguts més visual i per blocs d'interès.
- Incorporació de continguts gràfics i multimèdia (fotografia, vídeo, etc.).
- Navegació més àgil i intuïtiva.
- Fàcil accés a la informació i les funcionalitats disponibles.

Entre els membres del Comitè va sorgir el dubte sobre si els continguts es podien filtrar per edat. S'està treballant perquè en un futur els continguts es puguin presentar en el web de forma més transversal i en funció dels interessos dels usuaris.

Trobada Corporativa virtual

L'any 2019 es va fer la primera Trobada Corporativa virtual per a accionistes, en una emissió a través de la plataforma YouTube. Aquesta primera edició, que es va fer com a prova, va tenir lloc amb un públic limitat (s'hi van connectar 121 accionistes). El 2020 es preveu incrementar el nombre de sessions i obrir l'emissió a tots aquells accionistes que s'hi vulguin connectar.

Programa Aula 2020

Es presenta als membres del Comitè el programa de formació financera per a accionistes de CaixaBank Aula 2020, que articula les seves actuacions a través de quatre canals diferents:

- Aula presencial: curs de dues hores de durada, que es fa a les places que concentren la part més gran de l'accionariat detallista de CaixaBank. Per a aquest any s'ha proposat fer un únic curs que recorri tot el territori. Es tracta del curs d'*Introducció a l'operativa en borsa*, una temàtica molt apreciada entre els

accionistes, ja que té un component pràctic molt elevat. El curs l'imparteix Enrique Castellanos, director de l'Institut BME, que després de diversos anys impartint cursos del programa Aula ha obtingut molt bones valoracions per part dels accionistes. La temàtica bàsica del curs permet que els accionistes que vulguin completar la seva formació ho puguin fer a través dels webinars, més especialitzats o més avançats.

- Webinars Aula: cursos que es fan en línia i que tenen una durada d'entre 30 i 45 minuts. El programa de webinars va començar a mitjan 2018 i, després d'un 2019 de consolidació d'aquest canal, el 2020 es planteja com una evolució del programa, oferint als accionistes webinars "premier", als quals pot assistir públic de manera presencial i amb una visualització dinàmica del ponent. A més, la nova oficina All in One, que disposa d'una àgora amb capacitat per a cent persones, així com de tres càmeres instal·lades i d'un complet sistema de micròfons, es considera l'escenari ideal per retransmetre els webinars per a tota la base accionarial, ja que té una capacitat de fins a mil usuaris simultanis. Els membres del Comitè Consultiu van proposar temàtiques com, per exemple, la forma en què CaixaBank Research elabora les seves previsions, l'anàlisi de l'entorn actual, el efectes de la innovació tecnològica en l'economia o, per a finals d'any, les claus econòmiques del 2021.
- Aula Talks: nascut el 2019, permet arribar als accionistes amb enregistraments d'una durada d'entre 10 i 20 minuts. Es tracta d'un producte amb un format molt cuidat, en què ponents de rellevància tracten temes d'interès, a l'estil dels Ted Talks. El 2019 es va fer la primera edició, amb quatre enregistraments, que van despertar un gran interès, amb gairebé cinc mil visualitzacions. Per a l'any 2020 s'han planificat quatre noves sessions, que es publicaran de forma trimestral.
- Infografies animades: continuarem fent les infografies animades que expliquen conceptes bàsics, com ara el funcionament del mercat de valors.

A més, per tal de donar continuïtat a la iniciativa del Còmic Aula iniciada el 2018, s'està treballant en la seva tercera edició, en què s'explicarà el funcionament dels òrgans de govern d'una entitat cotitzada posant el focus en la JGA, el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, així com en les pràctiques de bon govern corporatiu.

Segona sessió de treball

Presentació de l'informe de gestió

Jaume Roca, Director d'Informació Comptable a CaixaBank, acompanyat de Maria Josep Sánchez, membre del seu equip, van presentar l'informe de gestió del 2019, un informe amb un format nou que pretén reflectir la transformació de l'avaluació de l'acompliment empresarial en un document que integra la informació financera amb la informació no financera. Aquesta última reforça el valor intangible de la companyia i permet una millor aproximació a la rendibilitat futura i la sostenibilitat del negoci.

Després de la presentació, Jaume Roca i el seu equip van preparar una enquesta en línia, que havien de respondre tots els membres del Comitè a través dels seus smartphones, cosa que va fomentar un debat molt interessant sobre les funcions principals de l'informe de gestió, els grups d'interès a què va dirigit i si s'està responnent les expectatives dels accionistes.

Anàlisi de les enquestes de valoració d'Aula i de Trobades Corporatives

A petició dels membres del Comitè Consultiu en la passada reunió del mes d'octubre de 2019, s'ha fet una anàlisi de les enquestes de valoració d'Aula des de la seva creació el 2011. Les valoracions s'han situat en tot moment entre 8,1 i 8,7 sobre 10, mentre que l'assistència als cursos presencials ha estat d'entre 64 i 82 persones de mitjana. Si s'analitzen quins són els cursos i els professors amb millors valoracions d'aquests darrers anys, s'observa que tant Enrique Castellanos com el curs d'Introducció al mercat de borsa milloren les mitjanes dels últims anys. Pel que fa als webinars, l'historial de puntuacions no és tan ampli, ja que la iniciativa va començar el 2018. No obstant això, es comprova que els dos cursos de borsa del 2019 també van millorar la mitjana total de l'any (8,0 davant de 7,7 sobre 10).

En referència a les trobades corporatives, les valoracions han anat des de 7,8 fins a 8,6 sobre 10 durant el període 2016-2019. També observem que l'any 2019 hi ha hagut un fort increment de les trobades en oficines Store, una mena de trobada amb un nombre inferior d'assistents, però que permet més proximitat, així com fer més eficients les places amb menys densitat d'accionistes. Les trobades corporatives en oficines Store reben unes valoracions sensiblement superiors, d'entre 8,6 i 8,7 sobre 10.