

Comitè Consultiu d'Accionistes

Reunió del 15 de novembre del 2023



Participants en la reunió

Membres del Comitè Consultiu presents

Juan Dionisio González

Dhiraj Chhabria (virtual)

Àngel Canals

Blanca Guinea

Fernando Sainz de la Maza

Xavier Martínez

Núria Torras

Eduardo Chacón

Luis Collado

María José Ballarín

Ana Guzmán

Comunitat autònoma

Andalusia

Canàries

Catalunya

Catalunya

Catalunya

Catalunya

Catalunya

Extremadura

Madrid

Navarra

País Basc

Personal de CaixaBank

José Ignacio Goirigolzarri – president

Marta Noguer – directora de Relació amb Inversors i Accionistes

Jordi Guaus – director de Research & Marketing Innovation

Sílvia Jové – gestora de Research & Trends

Sara Rodríguez – gestora de Creativity & Strategy

Meritxell Soler – directora de Relació amb Accionistes i Secretària del Comitè

Anna Moix – Relació amb Accionistes

Arnau Llauger – Relació amb Accionistes

Diego Marcou – Relació amb Accionistes

Inés Perrote – Relació amb Accionistes

Josep Lop – Relació amb Accionistes

María Gracia Moreno – Relació amb Accionistes

Meritxell Quintana – Relació amb Accionistes

Zaida García – Relació amb Accionistes

Agenda del dia

Reunió del 15 de novembre del 2023

9.00 h - Recepció del Comitè Consultiu a l'edifici O Building

9.30 h - Visita a l'ExperienceHUB

10.30 h - Esmorzar a l'ExperienceHUB.

11.00 h - Trasl·lat a Diagonal, 621-629

11.30 h - Primera sessió de treball

- Presentació dels nous membres del Comitè i aprovació de l'acta de la sessió anterior
- Actualització d'informes periòdics
- Perfil d'accionistes que participen en el concurs per a accionistes

12.30 h - Segona sessió de treball

- Valoració de la setmana de l'educació financera
- Nou lloc de continguts d'Aula: CaixaBankTalks

14.15 h - Dinar amb el president de CaixaBank, Sr. José Ignacio Goirigolzarri

15.45 h - Fi de la jornada

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball

Presentació dels nous membres del Comitè i aprovació de l'acta de la sessió anterior

Es van presentar davant el Comitè els tres nous membres que ocupen les vacants que havien quedat lliures després de la fi del mandat dels membres anteriors.

S'aprova l'acta de la reunió virtual del 15 de setembre.

Actualització dels informes periòdics

Els informes periòdics són un dels principals recursos emmarcats dins el Servei d'informació a l'accionista, mitjançant el qual es pretén fomentar que la companyia faci arribar la informació als accionistes amb transparència.

Es tracta d'una publicació digital de caràcter setmanal i mensual (48 i 12 números a l'any) que s'envia per correu electrònic als accionistes subscrits. Mitjançant aquesta comunicació, s'informa els accionistes de diverses qüestions, distribuïdes en les seccions següents:

1. L'acció de CaixaBank: informació sobre l'evolució de l'acció i els seus principals indicadors, a més de les claus macroeconòmiques de les darreres setmanes.
2. Pròxims esdeveniments: informació sobre els següents esdeveniments corporatius dedicats als accionistes (resultats, govern corporatiu, àrees de negoci, etc.).

Durant el primer semestre de l'any 2023, els informes periòdics tenien 11.902 i 6.431 subscrits, respectivament, i tenien una **ràtio d'obertura del 29,7% (setmanal) i del 57,8% (mensual) i una ràtio de clics del 2,7% (setmanal) i del 6,0% (mensual)**. Contextualitzant les dades, tots dos informes tenen una ràtio de clics i una ràtio d'obertures raonables si els comparem amb la mitjana del sector, tant espanyol com europeu.

Alhora, gràcies a l'elaboració d'un informe comparatiu amb el sector bancari espanyol i europeu, es va poder conèixer la pràctica de comunicació de l'evolució de l'acció dels comparables.

Es va comentar al Comitè la possibilitat d'actualitzar el format de tots dos informes. Pel que fa al format de l'informe mensual, fins llavors no hi havia propostes.

Mitjançant la nova proposta pretén assolir els objectius següents:

1. Posar a disposició dels accionistes la informació de l'evolució de l'acció d'una manera més àgil.
2. Generar valor afegit per mitjà d'una anàlisi qualitativa del període que compregui l'informe.
3. Augmentar la difusió i la visibilitat dels esdeveniments corporatius per a accionistes.
4. Potenciar el dinamisme i la flexibilitat en el nombre i el tipus de continguts que es publicaran.
5. Incrementar el nombre de clics sobre el total d'informes rebuts i oberts.
6. Convertir els informes periòdics en un referent informatiu per a tots els accionistes de la companyia.

Comentaris dels membres del Comitè

Els membres del Comitè veuen les millores d'una manera positiva. S'interessen per la manera de rebre els informes, que és per mitjà del correu electrònic, així com per la seva visualització en dispositius mòbils. Sobre això, es comenta que les propostes plantejades podrien ser un gran avenç.

Perfil dels accionistes que participen en el sorteig

En l'última reunió del Comitè es va demanar sobre el perfil dels accionistes que participen en els sortejos per a accionistes. En aquesta sessió es va intentar exposar una anàlisi numèrica sobre l'últim sorteig de quatre Apple Watch entre tots els accionistes subscrits al servei d'informació. Es van registrar un total de 7.284 participants, dels quals 3.054 complien totes les condicions recollides en les bases legals. Gràcies a aquest programa, es va aconseguir incrementar el nombre de subscrits un 8,2%. S'explica la distribució dels perfils d'accionistes que van participar en el sorteig segons el sexe, el grup d'edat, el segment de negoci, el nombre d'accions i, finalment, el lloc de residència.

La conclusió va ser que el perfil dels accionistes que van participar en el sorteig va ser l'accionista mitjà de tota la base accionarial, llevat de la categoria de sexe.

Finalment, es va afegir que s'havia llançat un nou sorteig, en aquest cas de tres televisors Samsung, i que per participar-hi s'ha de respondre a tres preguntes sobre els continguts dels seminaris web Aula.

Comentaris dels membres del Comitè

Els membres del Comitè van preguntar si la titularitat en els expedients de valors podria influir en les dades, en referència a la possibilitat que en alguns casos no coincidís el titular que apareix en l'expedient amb qui de veritat pren les decisions d'inversió (van posar l'exemple d'un matrimoni que comparteix expedient de valors i en què la persona que va decidir comprar les accions no és pas la qui apareix com a titular).

Segona sessió de treball

Valoració de la setmana de l'educació financera

El dilluns 2 d'octubre (el primer dilluns d'octubre) es va celebrar el Dia de l'Educació Financera. En el programa Aula es va dedicar tota la setmana a promocionar l'educació financera al conjunt dels seus accionistes per mitjà de diversos esdeveniments.

L'esdeveniment estrella va ser el dilluns, amb la publicació d'una FSR (Formació sobre Rodes) amb el president de l'entitat, José Ignacio Goirigolzarri, en què es va parlar de la funció social d'un banc. La publicació es va acompanyar d'una nota de premsa i es va difondre per les principals xarxes socials, amb molt d'èxit en tots els casos.

El dimarts es va fer una formació presencial sobre planificació financera a l'oficina All in One amb el ponent Enrique Castellanos. Va ser molt positiva la valoració dels 45 accionistes que hi van acudir.

El dimecres es va publicar una Aula Talks amb la comunicadora a les xarxes Natalia de Santiago. El vídeo també va tenir molt d'èxit tant en mitjans corporatius com a les xarxes socials. S'indica la possibilitat de continuar col·laborant amb la Natalia en el futur.

El dijous es va fer un seminari web híbrid amb doble seu a Barcelona i Madrid amb Fernando Rodríguez, del Departament d'Estratègia de Banca Privada, i Pilar Torralba, la responsable de les taules d'assessorament de banca privada.

Finalment, el divendres es va publicar el desè capítol de la temporada del pòdcast de formació financera Aula, sobre la importància de les assegurances en la planificació financera, a càrrec de Pilar Gracia.

Comentaris dels membres del Comitè

Hi va haver algun membre del Comitè que va mostrar interès per conèixer les diferències entre els perfils d'accionistes que interactuaven amb les xarxes corporatives i les xarxes socials. En aquesta línia, també van preguntar sobre les eines internes de comunicació que hi ha entre la unitat de Relació amb Accionistes i la resta de l'entitat.

Un altre membre va demanar sobre la possibilitat de mantenir-se informat dels materials que publica Relació amb Accionistes si no es té perfil a X (abans, Twitter), i li comenten que la idea inicial del programa Aula era precisament potenciar el perfil de X, fet pel qual es recomana mantenir-se informat per aquesta via, tot i que també s'esmenten altres opcions a les xarxes socials per estar actualitzat.

Un membre del Comitè demana sobre el criteri del programa en relació amb les places on se celebren els actes i si hi ha l'opció que es facin per tot el territori.

Nou lloc de continguts d'Aula: CaixaBankTalks

CaixaBank Talks és la plataforma d'esdeveniments de CaixaBank que permet visualitzar en línia els vídeos de les sessions que s'han dut a terme.

S'obre una nova secció dins la plataforma corporativa d'esdeveniments per visualitzar els vídeos de les retransmissions en diferit de tots els continguts per a accionistes.

L'objectiu és aplegar en un mateix espai web tots els vídeos de les retransmissions fetes dels esdeveniments per a accionistes, així com millorar l'accés als continguts audiovisuals i la seva cerca.

Gràcies a aquest projecte, s'han pogut millorar els continguts per als accionistes, atès que es disposa d'un sol espai integrat per consultar els continguts en línia del programa Aula i dels esdeveniments corporatius.

Es pretén:

- Incrementar la visibilitat de les retransmissions en diferit dels seminaris web fets.
- Obtenir estadístiques de visualització dels continguts.
- Gestionar integralment el procés previ i posterior dels esdeveniments per a accionistes per mitjà de la plataforma Salesforce.

Comentaris dels membres del Comitè

Els membres del Comitè demanen si en la nova plataforma hi haurà una secció especial per a accionistes, i s'hi respon d'una manera positiva.

Un membre del Comitè demana si hi haurà contingut que serà compartit entre les diferents categories, per crear sinergies. A Relació amb Accionistes li comenten que no és així i que cada secció disposa del seu contingut concret, sense creuar-se amb altres categories.