



Comitè Consultiu d'Accionistes

Reunió del 7 d'octubre de 2021

Participants en la reunió

Membres del Comitè Consultiu presents

Susana del Castillo Bello

Gérard Arfinengo

Josep Casalprim

María Bertolín

Lluís Fernàndez Fernàndez

Eduardo Chacón López

Àngel Canals Sin

Ana Guzmán Gangoiti

Xavier Martínez Motos

Comunitat autònoma

Canàries

Madrid

Catalunya

Comunitat Valenciana

Catalunya

Extremadura

Catalunya

País Basc

Catalunya

Personal de CaixaBank

José Ignacio Goirigolzarri – President

Edward O’Loughlen Velicia – Director de Relació amb Inversors i Accionistes

Cristina González Viu – Directora General de MicroBank

Sandra González Urbano – Directora d'Estratègia i Seguiment de Sostenibilitat

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

David Quintana Castilla – Relació amb Accionistes

German Jover Vinuesa – Relació amb Accionistes

Josep Lop Casañas – Relació amb Accionistes

Anna Moix Socorregut (virtual) – Relació amb Accionistes

Meritxell Quintana Puigbò (virtual) – Relació amb Accionistes

Inés Perrote Banet (virtual) – Relació amb Accionistes

Manuel Ripoll Rajadell (virtual) – Relació amb Accionistes

María Gracia Moreno Amaya (virtual) – Relació amb Accionistes

Zaida García Castelló (virtual) – Relació amb Accionistes

Agenda del dia

Reunió del 7 d'octubre de 2021

9.30 h: Benvinguda i esmorzar

10.00 h: Presentació dels nous membres del comitè.

10.15 h: Primera sessió de treball.

- Modificació de les normes del Comitè Consultiu
- Presentació del programa Aula 2022

11.00 h: Segona sessió de treball.

- Possible nou avantatge per a accionistes: Descomptes en Braindex
- Trobades Corporatives: tornada a les reunions presencials?

12.00 h: Presentació a càrrec de Cristina Gonzalez Viu, Directora General de MicroBank.

13.00 h: Tercera sessió de treball.

- Presentació del nou còmic Aula 2021 i del correu electrònic de benvinguda per a nous accionistes

14.00 h: Dinar amb el President de CaixaBank, Sr. José Ignacio Goirigolzarri.

16.00 h: Quarta sessió de treball.

- Comunicació d'aspectes de sostenibilitat a accionistes detallistes a càrrec de Sandra González, Directora d'Estratègia i Seguiment de Sostenibilitat
- Renovació dels informes de l'acció

17.30 h: Fi de la jornada

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball

Modificació de les normes del Comitè Consultiu

Després de la modificació de les normes del Comitè Consultiu el mes de setembre passat, s'explica als membres quins han estat els canvis principals:

- a) Es fa explícit que la presidència del Comitè Consultiu recau en el President del Consell d'Administració de CaixaBank, fet que estava publicat al web corporatiu, però que no estava reflectit en la normativa.
- b) S'incorpora la possibilitat de fer reunions de manera virtual. Tot i que ja s'estava fent, no estava reflectit en la normativa.
- c) S'elimina l'apartat que deia que les reunions havien de ser a la seu social de l'entitat.

Presentació del programa Aula 2022

Es presenten les principals línies que marcaran el programa de formació financera per a accionistes Aula durant l'any 2022. Són les següents:

- a) Webinars: atès el gran èxit dels webinars aula, reforçat sobretot després de l'esclat de la pandèmia, el 2022 continuaran les emissions mensuals, llevat dels mesos de gener i agost, amb 10 cursos de diverses temàtiques d'una hora de durada emesos en directe.
- b) Aula Talks: els Aula Talks són uns vídeos de formació consolidats com un format de referència des del seu inici el 2019. Per això, el 2022 es farà la quarta temporada amb 4 nous episodis que es presentaran durant el segon semestre de l'any. Aula Talks ja acumula més de 50.000 visualitzacions.
- c) Podcast: després d'una primera temporada reeixida del podcast aula amb més de 5.000 reproduccions, el 2022 es llançarà la segona temporada durant el segon trimestre de l'any.
- d) Aula presencial: el programa de formació originari d'Aula, els cursos presencials, pretén reprendre la seva programació després de veure's interromput per la pandèmia. La intenció inicial, segons evolucioni la situació d'emergència sanitària, és fer entre 6 i 8 cursos presencials durant l'any per diverses localitats d'Espanya amb presència d'accionistes de CaixaBank.
- e) Formació sobre rodes. Nou programa de formació que pretén veure la llum durant l'any 2022 i que consisteix en la publicació de píndoles de vídeo de 2 minuts orientats a les xarxes socials. La xarxa principal de publicació serà el perfil de Twitter de CaixaBank Accionistes, encara que també se'n poden publicar algunes al canal d'Instagram i Facebook corporatiu.

Comentaris membres del comitè:

Els membres del comitè aplaudeixen el programa de formació financera Aula i exposen alguns comentaris sobre això:

Quant a les temàtiques, es planteja per part d'un membre la possibilitat d'aprofundir en les explicacions sobre els diversos productes financers existents. Això no obstant, l'equip de Relació amb Accionistes matisa que les formacions no poden en cap cas suposar o semblar una acció comercial i els productes financers ho podrien suposar.

Davant els dubtes d'un dels membres del comitè respecte del nou programa de formació orientat a les xarxes socials, s'entén que els que no tinguin xarxes socials podran visualitzar les píndoles a través del web.

També un membre del comitè opina que els cursos presencials s'han de continuar fent i s'han de combinar amb les formacions virtuals.

Per part seva, un membre opina que la marca de la Carlota (referit al còmic formatiu) s'hauria de potenciar més en relació amb l'acció formativa per a les xarxes socials.

També surt la idea de relacionar les píndoles amb altres formacions més extenses disponibles al web, per si de cas algun accionista vol ampliar els seus coneixements.

Un membre del comitè opina que hi hauria d'haver formació adreçada a l'edat preuniversitària. Respecte d'aquesta petició, apareix la possibilitat de cedir material audiovisual formatiu generat a Aula a instituts a través del programa de Voluntariat de CaixaBank.

Algunes de les possibles temàtiques per a les píndoles que sorgeixen dels membres del comitè: inflació, colls d'ampolla en la producció, *tapering*, l'acció o què significa ser accionista o l'ordre de prelación.

Un membre del comitè també suggereix que, per poder donar més difusió a les píndoles formatives, es podria comptar amb la col·laboració d'un ambaixador a les xarxes.

Pel que fa als cursos presencials, un membre del comitè comenta que es podrien recuperar els certificats d'assistència que es repartien fa anys.

Segona sessió de treball

Possible nou avantatge per a accionistes: descomptes Braindex

Durant el mes de setembre, l'Institut BME ha llançat una nova plataforma amb cursos *online* de formació que qualsevol usuari pot pagar i baixar-se a l'instant. Els cursos, d'entre 15 minuts i 4 hores de durada, s'acompanyen de materials que l'alumne pot descarregar i tenen un preu aproximat de 25 euros per hora.

Des de Relació amb Accionistes es proposa comprar 200 bons de 10 euros de descompte cadascun per poder oferir com a avantatge als accionistes. BME, per la seva banda, es compromet a afegir-hi 10 euros de descompte addicionals per cada

bo adquirit. El resultat, 200 bons de 20 euros de descomptes perquè els nostres accionistes puguin gaudir d'un curs a Braindex.

Comentaris membres del comitè:

Alguns membres del comitè indiquen que l'avantatge es pot quedar curt entre el col·lectiu d'accionistes detallistes de CaixaBank. S'informa que la iniciativa serà una prova pilot: depenent de l'èxit, es pot ampliar. A més a més, i tenint en compte les dades d'assistència a esdeveniments i formacions, es considera que la quantitat de bons descompte és apropiada.

Un membre del comitè comenta que limitaria els bons a cursos d'anàlisi fonamental o gràfica, mentre que un altre comenta que els cursos podrien ser d'un nivell més sofisticat per, d'aquesta manera, diferenciar-los dels cursos més bàsics del programa Aula, comentari que reafirmen diversos membres.

Trobades corporatives: tornada a les reunions presencials?

Amb l'arribada de la pandèmia, es van deixar de fer trobades corporatives presencials i es va optar per l'emissió en directe de trobades corporatives virtuals. S'ha fet una anàlisi de les dades de les trobades, tant prèvies a la pandèmia com posteriors, i s'ha observat que —malgrat el fet que els assistents en els esdeveniments *online* augmenten— les valoracions estan un punt per sota de les trobades físiques. L'edat mitjana dels assistents a les trobades presencials és de 65 anys, mentre que en les virtuals baixa fins als 61. Amb les dades observades es planteja als membres del comitè com creuen que haurien d'evolucionar les trobades corporatives.

Comentaris membres del comitè:

Un membre del comitè adverteix que els esdeveniments virtuals han arribat per quedar-s'hi, però això no significa que s'hagin de deixar de fer els esdeveniments presencials: han de conviure. La resta de membres del comitè confirmen que la millor de les opcions és la convivència dels dos formats.

A més es comenta que es podrien aprofitar les oficines Store per realitzar trobades corporatives a més petita escala.

Tercera sessió de treball

Presentació del còmic Aula 2021

Durant la setmana de l'educació financera (del 4 al 10 d'octubre) es va presentar la quarta edició del còmic Aula 2021, «Les Finances de la Carlota: Operació Fusió». L'objectiu d'aquest nou número és explicar, amb un llenguatge planer, què és i per a què serveixen les fusions corporatives. S'ha publicat una tirada de 30.000 exemplars del còmic en format imprès que es distribuïran a través de les oficines de CaixaBank. També estarà disponible en format digital des de l'Espai de l'Accionista del web corporatiu per a la seva lectura en format ebook o pdf. La navegació del format ebook

és responsiu i es fa vinyeta a vinyeta per a una millor lectura des de dispositius mòbils. La versió digital del còmic es difondrà per les xarxes socials de CaixaBank: Twitter, Intagram i Facebook.

Nou correu electrònic de benvinguda a nous accionistes

Seguint les recomanacions d'aquest Comitè Consultiu d'accionistes, s'ha desenvolupat una nova plantilla d'*emailing* per donar la benvinguda als nous accionistes de la companyia. La campanya s'activarà un cop al mes, just abans de l'enviament de la Newsletter Accionistes, per donar la benvinguda i presentar les diverses iniciatives que CaixaBank posa a disposició de la seva base accionarial, com ara el servei d'informació, els avantatges, el programa de formació Aula, el Comitè Consultiu i l'Agenda de l'inversor. El programa es posa en funcionament la primera setmana de novembre.

Comentaris membres del comitè:

Un membre del comitè pregunta si el correu electrònic de benvinguda podria anar acompanyat d'una carta signada per algun membre de l'alta direcció que doni la benvinguda. S'ha informat que la iniciativa es va valorar i que es va descartar per complicacions logístiques.

Quarta sessió de treball

Focus en Sostenibilitat.

Sandra González, Directora d'Estratègia i Seguiment de Sostenibilitat de CaixaBank, lidera una sessió de treball per establir un diàleg amb els membres del comitè i d'aquesta manera poder recollir idees sobre com s'han de comunicar les accions de sostenibilitat que fa el banc.

En primer lloc, Sandra González situa les fites rellevants dels últims exercicis en el banc, tant en l'àmbit ambiental com social i de governança, i tot això en un context canviant per a la sostenibilitat, en un entorn complex amb reptes globals creixents, i oportunitats principalment verdes i digitals que pressionen les organitzacions cap a models de negoci que necessàriament integrin criteris ESG.

Es demana als membres del Comitè la seva opinió sobre com podem continuar avançant en matèria de sostenibilitat, ja que es vol captar l'opinió de tots els grups d'interès i, entre ells, també la dels accionistes com un grup d'interès essencial.

Comentaris membres del comitè:

En la seva majoria, els membres del comitè mostren la seva preocupació pels criteris ESG i per la sostenibilitat del banc, per la qual cosa agraeixen la presència de Sandra González.

Un membre del comitè creu que les polítiques de sostenibilitat del banc han d'anar alineades amb la voluntat d'oferir els diversos serveis bancaris a companyies que

compleixin amb criteris ESG, encara que Sandra González matisa que hi ha moltes companyies que, tot i que ara no són verdes (en referència al medi ambient), no es poden quedar enrere, ja que estaríem penalitzant temes socials amb la destrucció de llocs de treballs. Per això, l'objectiu del banc ha de ser múltiple: d'una banda, donar suport a les empreses que ja són verdes i facilitar-los els serveis bancaris i, de l'altra, s'hauria d'acompanyar les empreses que tot i que encara no són verdes poden transitar cap a una descarbonització de la seva activitat.

En termes de comunicació, des de Relació amb Accionistes es podria fer una *newsletter* a l'any sobre sostenibilitat i també dedicar algunes píndoles del projecte de formació sobre rodes a la temàtica.

Caldria promoure que la informació de ràtings independents arribi als accionistes d'alguna manera o altra. Amb la comunicació de resultats, per exemple, es podria comunicar també l'evolució en ràtings en sostenibilitat.

El resum seria promoure la formació entre accionistes dels conceptes ESG a través del programa Aula, comunicar l'estratègia de CaixaBank en aspectes de sostenibilitat i veure com tot això lliga amb els resultats del banc.

Per últim un membre del comitè pregunta com ha evolucionat la campanya per donar part del dividend per part dels accionistes a la campanya benèfica del Banc dels Aliments i s'informa que aquesta campanya ha aconseguit fons per un valor de 1,5 MM€.

Renovació dels informes de l'acció.

Els informes periòdics de l'acció de CaixaBank són documents setmanals i mensuals que inclouen informació detallada sobre els principals indicadors de l'acció, la seva comparativa amb els principals índexs de referència, a més d'un resum de les principals claus que han afectat el mercat durant el període.

L'informe setmanal, que es publica cada primer dia hàbil de la setmana, i el mensual, que es publica cada primer dia hàbil del mes, es poden consultar al Servei d'informació a l'accionista del web corporatiu. A més a més, mitjançant correu electrònic s'envia als accionistes subscrits i es publica a la intranet de l'entitat.

La renovació dels informes respon a la necessitat d'adaptar el format actual a una visualització des de dispositius mòbils (*smartphones* i *tablets*) i no tant des de l'escriptori. Per aquesta raó s'ha primat que les xifres siguin grans i llegibles, incloent-hi botons *call to action* (CTA) per ampliar-ne la informació. A més, s'ha minimitzat el text de les claus del període referenciant els continguts ampliat al Pols Econòmic que publica CaixaBank Research.

Com a novetat, en aquesta actualització s'ha donat entrada als informes de l'acció al programa Aula, que substituirà l'Agenda Econòmica, i que pel perfil de públic al qual ens adrecem pot ser de més utilitat. En cada informe es repassarà un concepte econòmic i en els informes mensuals es donarà cabuda a continguts multimèdia com ara podcast, AulaTalks, vídeos formatius i/o webinars en diferit.

Comentaris membres del comitè:

Els membres del comitè aplaudeixen l'actualització dels informes i la seva adaptació als nous hàbits de consum d'informació de la societat.

Un membre del comitè comenta que els informes podrien tenir la seva versió en píndola de vídeo resumida per enviar en correu electrònic o per a xarxes socials i d'aquesta manera facilitar la recepció per part dels accionistes per explicar en un minut l'evolució de l'acció durant el període. Segurament, el període idoni per a aquest vídeo seria mensual (sempre és més fàcil visualitzar un vídeo que llegir un document).