



Comitè Consultiu d'accionistes
Reunió virtual del 25 de març de 2021

Participants en la reunió:

| Membres del Comitè Consultiu presents: | Comunitat autònoma |
|---|---------------------------|
| Yolanda Torres Lusarreta | Navarra |
| Susana del Castillo Bello | Canàries |
| Gerard Arfinengo | Madrid |
| Aleix Riñé Casajuana | Catalunya |
| Antonio Lucio-Villegas Ramos | Andalusia |
| Mercedes Basterra Larroude | País Basc |
| Josep Casalprim Compte | Catalunya |
| Patricia Ripollés Albiol | Catalunya |
| María Bertolín Pérez | Comunitat Valenciana |
| Honorato López Isla | Madrid |
| Lluís Miquel Fernández Fernández | Catalunya |

Personal de CaixaBank

Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat de CaixaBank

Edward O’Loughlen – Director corporatiu de Relació amb Inversors

Merixell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè

Zaida García – Relació amb Accionistes

Manuel Ripoll – Relació amb Accionistes

Josep Lop – Relació amb Accionistes

Anna Moix – Relació amb Accionistes

Inés Perrote – Relació amb Accionistes

Merixell Quintana – Relació amb Accionistes

David Quintana – Relació amb Accionistes

German Jover – Relació amb Accionistes

Agenda del dia:

Reunió virtual del 25 de març de 2021

Agenda

09:00 Inici de connexions

09:10 Benvinguda i menció del reconeixement de Rankia

09:20 Repàs de la Memòria d'Activitat de Relació amb Accionistes de 2020

09:40 Nou web corporatiu de CaixaBank

10:00 Presentació a càrrec del Conseller Delegat de CaixaBank, el Sr. Gonzalo Gortázar

11:00 Descans de 10 minuts

11:10 Presentació del programa de formació per a accionistes Aula 2021

11:40 Temes d'interès per posar en l'ordre del dia de futures reunions del Comitè Consultiu

11:50 Temes d'interès a esmentar pel President o el Conseller Delegat en la propera JGA

12:00 Fi de la jornada

Conclusions dels temes tractats

Repàs de la memòria d'activitat de Relació amb Accionistes de 2020

Accions efectuades:

- Presentació de manera resumida de l'activitat efectuada des de Relació amb Accionistes, adaptant les iniciatives de comunicació i atenció a l'accionista a la situació d'excepcionalitat sobrevinguda per la COVID-19, a través de:
 - Atenció personalitzada: amb gairebé 1.500 consultes ateses per correu electrònic i telèfon i amb reunions virtuals i trucades a grans accionistes, ha rebut el Premi Rankia a la Millor Atenció a l'Accionista el 2019 i 2020.
 - Informació: diversitat de canals per informar els nostres accionistes, incrementant de manera substancial els seguidors a Twitter (canal únic a l'IBEX 35), amb una Newsletter les ràtios d'obertura de la qual superen la mitjana de mercat i amb comunicacions a través de correu electrònic i SMS enviades regularment.
 - Participació: gràcies al Comitè Consultiu, amb 3 reunions durant l'any (dues d'elles virtuals), s'ha continuat donant veu als accionistes detallistes. A més, s'han fet 3 trobades corporatives virtuals amb més de 2.300 accionistes participants.
 - Formació: fent 10 *webinars* de formació online amb gairebé 6.000 accionistes participants i publicant 3 nous Aula Talks amb més de 30.000 visualitzacions i el Còmic "Operació Junta", explicant als més joves el funcionament dels òrgans de govern.
 - Suport a la xarxa: amb la realització de multiconferències de resultats i operacions corporatives, a més de publicacions a la intranet amb un alt nivell de clics per notícia.
- Elevada participació en la JGEA 2020, destacant per damunt de la mitjana d'anteriors juntes tant de CaixaBank com de comparables.

Nou web corporatiu de CaixaBank

Accions efectuades:

- El 26 de gener passat es va llançar el nou web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com), que transmet el posicionament i valors de marca del banc, incorporant requeriments normatius i les últimes tendències digitals.
- El projecte, transversal en l'entitat, aposta per un disseny més visual i *responsive*, que facilita l'accés als continguts a través de dispositius mòbils i tauletes.
- Es reforça la transparència i accessibilitat, amb una millora en l'estructura de navegació més simple que facilita l'accés a la informació i el desenvolupament de noves funcionalitats:
 - Nova agenda de l'inversor amb possibilitat de sincronització amb el calendari personal.
 - Millora de la visualització i paràmetres de consulta del gràfic de cotització de l'acció.
 - Cercador avançat amb recomanacions predictives.

- El nou web corporatiu ha permès la renovació i millora dels continguts disponibles per a accionistes:
 - Nou espai de l'accionista, aportant més visibilitat i dinamisme, amb nova estructura i millora dels formularis de subscripció i enviament d'informació. A més, nous components visuals amb més presència d'elements multimèdia (integració vídeos, desplegable, etc.).
 - Reorganització de la secció Aula amb un menú de navegació que prioritza la classificació per temàtiques dels continguts.

Comentaris dels membres del Comitè:

- La calculadora d'inversió ha estat una incorporació molt destacable en el web i que, sens dubte, aporta un valor afegit per als accionistes. No obstant això, podria ser interessant incorporar la possibilitat que es pogués tirar enrere no des del naixement de CaixaBank sinó des de la sortida a borsa de Criteria. A més, seria positiu que s'incorporés la rendibilitat per dividendes.
- Es considera que el Compte Inversió Accions CaixaBank és un avantatge poc promocionat entre el col·lectiu detallista. Relació amb Accionistes indica que el producte s'ha cancel·lat per un problema de conflictes d'interès.
- Es proposen nous avantatges a aplicar entre els accionistes detallistes, entre els quals destaca el de premiar els accionistes amb certa antiguitat. Arran d'aquesta proposta sorgeixen algunes idees per premiar la fidelitat dels accionistes detallistes:
 - Una carta d'agraïment signada pel President o CEO.
 - Una carta recordant els avantatges obtinguts durant els 5, 10, 15 anys de permanència. (la revaloració de l'acció, els dividendes pagats, cursos efectuats, etc.).
 - Sorteig d'algun premi.
 - Fer esdeveniments específics per a aquest col·lectiu, com cursos, visites culturals o trobades corporatives.
 - Un petit detall d'acord amb el pressupost de l'àrea.
 - Un esdeveniment corporatiu al màxim nivell amb el President o CEO.
 - Poder distingir els accionistes segons la seva antiguitat pels colors en les targetes d'accionistes, que, per cert, són gratuïtes.
 - Bonificacions en les participacions directes de CaixaBank.

Presentació del programa de formació per a Accionistes Aula 2021

- El programa Aula creix un any més amb moltes novetats, entre les quals destaca el nou programa de *podcast* de formació, amb una llista de reproducció que s'anirà llançant capítol a capítol fins a completar els 12 per a abans del mes d'agost i que es podran trobar a les principals plataformes com ara Spotify, iTunes, iVoox o Google Podcast. A més, destaquem del programa Aula 2021:

- Webinars Aula: s'han consagrat el 2020 com la punta de llança del programa Aula, gràcies als 10 *webinars* portats a terme i a les gairebé 6.000 persones formades, amb una assistència en moments punta de fins a 1.000 persones connectades per *webinar*. El 2021 hi ha planificats 11 nous *webinars* de diferents temàtiques, amb una millora en la plataforma d'emissió i amb la possibilitat de fer l'emissió d'algun d'ells a través de LinkedIn durant el segon semestre.
- Aula Talks: el 2020 s'han consolidat amb 3 vídeos llançats durant el confinament més dur i que van tenir una gran repercussió, amb més de 30.000 visualitzacions. Per al 2021, hi ha 6 Aula Talks més planificats: 3 d'ells ja llançats al gener i 3 més que es llançaran a l'octubre.
- Aula presencial: amb la pandèmia encara present, sembla complicat poder fer cursos presencials, tot i que l'escenari central és poder reprendre'ls durant l'últim trimestre de l'any.
- Temàtiques i nivells: aprofitant el llançament del nou web, s'ha reorganitzat l'apartat Aula presentant els continguts, segons la seva temàtica, amb 5 grans àrees: les teves finances, anàlisi empresarial, entorn econòmic, sector bancari i mercats financers. A més, s'han incorporat icones per identificar amb facilitat si el contingut és de nivell bàsic, intermedi o avançat.

Comentaris:

- Els membres del comitè mostren interès sobre el llançament dels *podcasts* i com s'hi pot accedir, recordant que a l'apartat Aula de l'espai de l'accionista (web corporatiu) hi ha els enllaços a les diferents plataformes (Spotify, iVoox, Apple iTunes i Google Podcast).
- En general, els membres del Comitè troben molt encertat el rumb escollit pel que fa a la formació per a accionistes i aplaudeixen la iniciativa dels *podcasts* i l'acollida obtinguda fins al moment.
- Es pot aprofitar el *podcast* planificat sobre el Comitè Consultiu per promocionar les candidatures de cara a la propera selecció de membres.
- Es podria analitzar la possibilitat d'aprofitar l'existència de cursos en obert a Internet per oferir cursos promoguts per escoles de negoci de molt prestigi com ara LSE o Harvard.

Temes d'interès a esmentar pel President o el Conseller Delegat en la propera JGA

- Alguns membres del Comitè Consultiu han fet arribar propostes per incloure en l'ordre del dia de futures reunions i, per això, es proposa que es debati i s'inclouin idees de tots els membres sobre això.

Comentaris:

- Explicació per part d'algun representant de la Fundació Bancària "la Caixa" de les accions efectuades en el context de la pandèmia.
- Fer una sessió amb Cristina González Viu, directora general de MicroBank per explicar el seu model de negoci.
- Portar algun expert per explicar com el banc està gestionant la transformació digital.

- Portar algun expert que comentí els ODS, el que s'ha aconseguit fins ara i quins són els objectius per al banc. Es podria aprofitar la creació de la nova Direcció de Sostenibilitat representada en el Comitè de Direcció.
- Reflexionar sobre l'evolució que ha de seguir el Comitè Consultiu després de la fusió i després de la pandèmia.
- Fer una sessió que expliqui les activitats que fa CaixaBank i els entorns en què influeix, pugui influir o és influïda l'entitat, per tenir, d'aquesta manera, una visió més "macro" de què és CaixaBank, i que compregui des de temes socials, econòmics, administratius i altres. I així poder opinar amb més coneixement de causa respecte a les accions a fer des del Comitè Consultiu.
- Exposar una radiografia de l'accionariat de CaixaBank, per conèixer la quantitat d'accionistes per trams, distribució geogràfica, edats, etc..

Temes d'interès a esmentar pel President o el Conseller Delegat en la propera JGA

- De forma prèvia a les juntes, es demana als membres del Comitè Consultiu si hi ha algun tema que consideren que haurien de tractar el President o bé el Conseller Delegat en els seus discursos respectius.

Comentaris:

- Els membres del Comitè suggereixen:
 - Indicar que els empleats bancaris van tenir un paper important durant els mesos més durs de la pandèmia i van ser un servei també essencial, fins i tot llançant un vídeo que mostri aquesta cara dels empleats i que enalteixi el sentiment d'orgull per pertànyer a CaixaBank.
 - Indicar un impacte positiu en termes de resultats per al mitjà i llarg termini gràcies a la fusió amb Bankia.