



Comité consultivo

Accionistas

Reunión 8 de abril de 2014

Participantes en la reunión:

Miembros del Comité consultivo presentes:

Comunidad Autónoma

Diego Romero Castillo	Andalucía
Juan Luís Arias Escobar	Andalucía
José Ignacio Posadilla Santos	Asturias
Miguel Díaz-Llanos La Roche	Canarias
Silvia Gironés Cebrián	Cataluña
Juan María Pérez Ortiz	Cataluña
Ramón María Castellort Tarrida	Cataluña
Juan Luis Payá Guitart	Cataluña
Ignacio Villalobos Motlló	Cataluña
Juan Pedro Solís Hinojar	Madrid
Mercedes Badía Ortega	Madrid
Miguel Ángel Urcelay Uribe	País Vasco
Juan José Álamo Alfonso	Valencia

Personal de CaixaBank:

Juan María Nin – Vicepresidente y Consejero Delegado de CaixaBank
Edward O’Loughlen – Director de Relación con Inversores
Meritxell Soler – Directora Relación con Accionistas – Secretaria del Comité
Íñigo Roy – Relación con Accionistas
August Masa – Relación con Accionistas
Sergi Salvó – Relación con Accionistas

Agenda del día:

10:30h – Presentación corporativa de CaixaBank a cargo del Vicepresidente y Consejero Delegado de CaixaBank, Sr. Juan Maria Nin

12:00h – Primera sesión de trabajo

- Presentación de las última iniciativas realizadas con Accionistas y propuestas para el próximo año
- Valoración por parte del Comité Consultivo de dichas iniciativas e identificación de áreas de mejora
- Presentación del grado de avance en la implantación de las mejoras propuestas por el Comité en la reunión de octubre de 2013.

14:00h – Almuerzo

16:00h – Segunda sesión de trabajo – por grupos de trabajo

- Propuestas de temas a cubrir en la Junta General de Accionistas.

17:00h – Puesta en común de las conclusiones de los grupos de trabajo

17:30h – Fin de la jornada

Conclusiones de las sesiones de trabajo

Presentación de las últimas iniciativas y propuestas para el próximo año

- **Nueva web de CaixaBank:**
 - Adecuación a las peticiones de los Accionistas y al entorno competitivo.
 - Nuevo diseño actualizado según las tendencias en presentación web.
 - Simplificación de la estructura y los contenidos en el menú principal.
 - Mejora de navegabilidad: incorporación de iconos para una navegación más visual.
- **Revista accionistas CaixaBank: nuevo enfoque.**
 - Nuevo diseño más corporativo, según guías de estilo del grupo y de Relación con Accionistas.
 - Noticias corporativas: presentación de áreas y de proyectos a través de entrevistas a sus responsables.
 - Noticias de Relación con Accionistas: los accionistas que han asistido a cursos, eventos, o charlas cuentan su experiencia directamente en cada artículo.
 - Llevamos a los accionistas a portada.
 - Mantenemos el carácter trimestral, alternado envíos en papel / digital
- **Nuevos informes periódicos para accionistas:**
 - Se han revisado los contenidos de cada informe, con un mayor enfoque en la comunicación de novedades corporativas, información de la acción, remuneración e iniciativas con el accionista.
 - Informe semanal: evolución de la acción durante la semana anterior, breve resumen de coyuntura, remuneración al accionista e iniciativas de actualidad,
 - Informe Mensual: artículo extenso de coyuntura, información en profundidad sobre la acción y la remuneración, noticias corporativas y desarrollo de las iniciativas con accionistas
- **Folleto trimestral de resultados CaixaBank:**
 - Su objetivo es doble:
 - Facilitar a la red de CaixaBank un material que les sirva de soporte y guión para explicar los temas más importantes para el accionista (resultados, acción, remuneración)
 - Producir un material que el propio accionista pueda consultar.
 - Este material se actualizará en cada trimestre y se hará un envío a oficinas según número de accionistas y gestores en cada centro.
- **Oficina del Accionista itinerante:**
 - Detectamos una demanda de nuestros accionistas, no cercanos a Barcelona, de poder resolver sus dudas y consultas de forma presencial y personalizada.
 - Aprovechamos los desplazamientos del departamento para cursos, reuniones corporativas y otros eventos para ofrecer reuniones presenciales a los accionistas de la zona.
 - Ciudades visitadas desde noviembre 2013: Pamplona (5), Tarragona (2), Burgos (4), Gerona (4), Lérida (3), Mallorca (2), Bilbao (3), Badajoz (2), Granada (1) y Sevilla (5)

- Ciudades previstas para 2014: Toledo, Valencia, Zaragoza, Gijón, Tenerife, Málaga, Madrid y Lugo

De cara al próximo año, se propone un mayor enfoque hacia acciones de formación. En este sentido, el Comité propone que se tenga en cuenta:

- Extender todavía más las acciones formativas a todo el territorio.
- Segmentar la oferta según los conocimientos financieros del accionista y por grupo de edad.
- Recoger a través de la web y de folletos impresos en oficinas el interés del accionista por distintas temáticas y formatos en iniciativas de formación.

Propuestas de mejora por parte del Comité

- Envío de materiales de bienvenida a nuevos accionistas (Guía, cartas), especialmente a raíz de la incorporación de nuevos accionistas procedentes del canje de preferentes.
- Valorar la posibilidad de acciones comerciales y formativas por la red con las acciones de CaixaBank.
- Segmento infantil/jóvenes:
 - programas de compra de acciones para niños
 - Comité Consultivo de jóvenes
 - concurso '¿Cómo imaginas CaixaBank dentro de diez años?' para jóvenes de 18/20 años.
- Trasladar la necesidad de ofrecer un servicio competitivo de bróker.
- Reducir los costes de mantenimiento en depositaría de acciones de Telefónica y Repsol.
- Potenciar el uso de las redes sociales (twitter)

Grado de avance de las propuestas de la reunión de octubre 2013

1. Recoger la opinión de los Accionistas

Descripción:

Realizar un estudio para sondear el interés por parte de los Accionistas de los contenidos que quieren recibir y el canal idóneo para recibirlos.

Acciones realizadas:

- En diciembre 2013 – enero 2014 se ha realizado un estudio con empleados de la entidad sobre los aspectos a mejorar en su relación con los accionistas. El estudio nos ha ayudado a identificar las vías para transmitir la información relevante al accionista a través de la red de oficinas CaixaBank.

- En febrero 2014 se ha llevado a cabo un estudio con 450 accionistas de CaixaBank, en el que se les ha preguntado sobre la información que reciben de la entidad por distintos canales, así como su grado de satisfacción al respecto.

Grado de consecución. 100%

2. Comunicación de la rentabilidad por dividendo

Descripción:

Mejorar el conocimiento por parte del accionista de la política y rentabilidad del dividendo.

Acciones realizadas:

- La política de remuneración al accionista y su rentabilidad se comunican de forma continua en: Revista del Accionista, informes periódicos (semanal y mensual), web CaixaBank, Guía del Accionista, nuevo folleto trimestral de resultados e Intranet empleados CaixaBank,

Grado de consecución. 100%

3. Detección de mejores prácticas y seguimiento

Descripción:

Realizar el seguimiento de las entidades identificadas en cuanto a mejores prácticas con accionistas.

Acciones realizadas:

- Se está elaborando un listado de las mejores compañías a nivel europeo en su relación con el accionista, para diseñar un cuadro de seguimiento y un programa de implantación de best practices.

Grado de consecución: 50%

4. Participadas de CaixaBank

Descripción:

Mejorar el conocimiento por parte del accionista de las participadas de CaixaBank.

Acciones realizadas:

- Se ha continuado con los concursos que permiten conocer de cerca nuestras participadas internacionales (Boursorama en 2014)
- Se han realizado varias visitas a plantas petrolíferas de Repsol y una visita a la sede de Telefónica.
- Se está diseñando un plan de colaboración con Repsol en 2014 (realizada reunión en marzo 2014)

Grado de consecución. 100%

5. Atención telefónica

Descripción:

Se pide que se valore la posibilidad de que el Servicio de atención telefónica al accionista sea un 901 o un 93 en vez del 902.

Acciones realizadas:

- Se ha realizado el análisis de coste de modificar el número de teléfono de acceso a las consultas.
- Se ha desestimado por la merma que supondría en la calidad del servicio: actualmente el 25% de las llamadas que recibimos son ajenas al servicio (consultas de clientes/otras consultas). Un teléfono gratuito o de menor coste podrían doblar estas consultas ajenas al servicio, colapsando a los actuales operadores.
- El correo electrónico y los nuevos servicios vinculados a la oficina del Accionista (reunión telefónica, oficina itinerante) son una alternativa al teléfono 902.

Grado de consecución: 50%

6. Pago de dividendos

Descripción:

- Aplicar nuevas alternativas al cobro de dividendos.
- Acciones realizadas:
- En estudio y análisis con otras áreas.

Grado de consecución. 0%

Propuestas de temas a cubrir en la próxima Junta General de Accionistas (24 abril de 2014)

- Estrategia de CaixaBank para los próximos ejercicios:
 - o Crecimiento inorgánico: recordar el racional de las últimas adquisiciones y visión a futuro.
 - o Nuevo plan estratégico
 - o Perspectivas sobre provisiones

- Posible exceso de capital y penalización de la acción.
- Perspectivas sobre las participaciones en Repsol y Telefónica.
- Internacionalización y vías de inversión en otros países (en banca minorista / otros negocios)
- Impacto de BIS III sobre la estrategia de internacionalización
- Gestión multicanal, papel de la red de oficinas en el futuro
- Explicar la inversión en tecnología (proyectos Big Data)
- Exposición a deuda soberana
- Stress tests /AQR: medidas que se han tomado para preparar el balance
- Estrategia ante la posibilidad de un escenario de deflación
- Remuneración al accionista en el contexto de la nueva regulación
 - Mantenimiento del programa Dividendo /Acción
 - Guidance de la política de dividendos en los próximos años
 - Posibilidad de recomprar acciones y amortizar
- Evolución de la banca a nivel europeo, cambios regulatorios