

# Comité Consultivo de Accionistas

Reunión del 15 de noviembre de 2023



## Participantes en la reunión

---

### Miembros del Comité Consultivo presentes

### Comunidad autónoma

---

Juan Dionisio González

Andalucía

Dhiraj Chhabria (Virtual)

Canarias

Àngel Canals

Cataluña

Blanca Guinea

Cataluña

Fernando Sainz de la Maza

Cataluña

Xavier Martínez

Cataluña

Núria Torras

Cataluña

Eduardo Chacón

Extremadura

Luis Collado

Madrid

María José Ballarín

Navarra

Ana Guzmán

País Vasco

---

### Personal de CaixaBank

---

José Ignacio Goirigolzarri – Presidente

Marta Noguer – Directora de Relación con Inversores y Accionistas

Jordi Guaus – Director de Research & Marketing Innovation

Sílvia Jové – Gestora de Research & Trends

Sara Rodríguez – Gestora de Creativity & Strategy

Meritxell Soler – Directora de Relación con Accionistas y Secretaria del Comité

Anna Moix – Relación con Accionistas

Arnau Llauger – Relación con Accionistas

Diego Marcou – Relación con Accionistas

Inés Perrote – Relación con Accionistas

---

Josep Lop – Relación con Accionistas

María Gracia Moreno – Relación con Accionistas

Meritxell Quintana – Relación con Accionistas

Zaida García – Relación con Accionistas

## Agenda del día

### Reunión del 15 de noviembre de 2023

09:00 h - Recepción del Comité Consultivo en el edificio O Building

09:30 h - Visita al ExperienceHUB

10:30 h - Desayuno en ExperienceHUB

11:00 h - Traslado a Diagonal 621-629

11:30 h - Primera sesión de trabajo

- Presentación de los nuevos miembros del Comité y aprobación del acta de la sesión anterior
- Actualización de informes periódicos
- Perfil de accionistas que participan en el concurso para accionistas

12:30 h - Segunda sesión de trabajo

- Valoración de la semana de la educación financiera
- Nuevo site de contenidos de Aula: CaixaBankTalks

14:15 h - Almuerzo con el presidente de CaixaBank, Sr. José Ignacio Goirigolzarri

15:45 h - Fin de la jornada

## Conclusiones de las sesiones de trabajo

### Primera sesión de trabajo

#### Presentación de los nuevos miembros del Comité y aprobación del acta de la sesión anterior

Se presentaron ante el Comité los tres nuevos miembros que ocupan las vacantes que habían quedado libres tras la finalización del mandato de los miembros anteriores.

Se aprueba el acta de la reunión virtual del 15 de septiembre.

#### Actualización de los informes periódicos

Los informes periódicos son uno de los principales recursos enmarcados dentro del Servicio de información al accionista, a través del cual se pretende fomentar la transparencia de la información de la compañía hacia sus accionistas.

Se trata de una publicación digital de carácter semanal y mensual (48 y 12 números al año) que se envía por correo electrónico a aquellos accionistas suscritos. Mediante esta comunicación, se informa a los accionistas de diferentes cuestiones, distribuidas en las siguientes secciones:

1. La acción de CaixaBank: información sobre la evolución de la acción y sus principales indicadores, además de las claves macroeconómicas de las últimas semanas.
2. Próximos eventos: información sobre los siguientes eventos corporativos dedicados a los accionistas (resultados, gobierno corporativo, áreas de negocio...).

En el primer semestre del año 2023, los informes periódicos contaban con 11.902 y 6.431 suscritos, respectivamente, y tenían una **ratio de apertura del 29,7% (semanal) y del 57,8% (mensual) y una ratio de clics del 2,7% (semanal) y del 6,0% (mensual)**. Contextualizando los datos, ambos informes cuentan con una ratio de clics y una ratio de aperturas razonables si las comparamos con la media del sector, tanto español como europeo.

A su vez, gracias a la elaboración de un informe comparativo con el sector bancario español y europeo, se pudo conocer la práctica de comunicación de la evolución de la acción de los comparables.

Se le comentó al Comité la posibilidad de actualizar el formato de ambos informes. En cuanto al formato del informe mensual, hasta el momento no había propuestas.

Mediante la nueva propuesta pretende alcanzar los siguientes objetivos:

1. Poner a disposición de los accionistas la información de la evolución de la acción de forma más ágil.
2. Generar valor añadido ofreciendo un análisis cualitativo del periodo que comprenda el informe.
3. Dar mayor difusión y visibilidad a los eventos corporativos para accionistas.
4. Conseguir más dinamismo y flexibilidad en el número y el tipo de contenidos que se publicarán.
5. Incrementar el número de clics sobre el total de informes recibidos y abiertos.
6. Convertir los informes periódicos en un referente informativo para todos los accionistas de la compañía.

### *Comentarios de los miembros del Comité*

Los miembros del Comité ven las mejoras de forma positiva. Se interesan por la forma de recibir los informes, que es a través del correo electrónico, así como por su visualización en dispositivos móviles. Al respecto, se comenta que las propuestas planteadas podrían ser un gran avance.

### *Perfil de los accionistas que participan en el sorteo*

En la última reunión del Comité se consultó sobre el perfil de los accionistas que participan en los sorteos para accionistas. En esta sesión se trató de exponer un análisis numérico sobre el último sorteo de cuatro Apple Watch entre todos los accionistas suscritos al servicio de información. Se registraron un total de 7.284 participantes, de los cuales 3.054 cumplían con todas las condiciones recogidas en las bases legales. Gracias a este programa, se consiguió incrementar el número de suscritos un 8,2%. Se explica la distribución de los perfiles de accionistas que participaron en el sorteo según sexo, grupo de edad, segmento de negocio, número de acciones y, finalmente, lugar de residencia.

La conclusión fue que el perfil de los accionistas que participaron al sorteo fue el accionista medio de toda la base accionarial, salvo por la categoría de sexo.

Por último, se añadió que se ha lanzado un nuevo sorteo, en este caso de tres televisores Samsung, y que para participar en él se deberá responder a tres preguntas sobre los contenidos de los seminarios web Aula.

### *Comentarios de los miembros del Comité*

Los miembros del Comité preguntaron si la titularidad en los expedientes de valores podría influir en los datos, haciendo referencia a si podía ser que en algunos casos no coincidiera el titular que aparece en el expediente con quien de verdad toma la decisión de inversión (pusieron el ejemplo de un matrimonio que comparte expediente de valores y en el que la persona que decidió comprar las acciones no es la que aparece como titular).

## Segunda sesión de trabajo

### Valoración de la semana de la educación financiera

El lunes 2 de octubre (el primer lunes de octubre) se celebró el Día de la Educación Financiera. Desde el programa Aula se dedicó toda la semana a promocionar la educación financiera al conjunto de sus accionistas a través de distintos eventos.

El evento estrella fue el lunes, con la publicación de una FSR (Formación sobre Ruedas) con el presidente de la entidad, José Ignacio Goirigolzarri, en la que se habló de la función social de un banco. La publicación se acompañó de una nota de prensa y se difundió por las principales redes sociales, con mucho éxito en todos los casos.

El martes se realizó una formación presencial sobre planificación financiera en la oficina All in One con el ponente Enrique Castellanos. La valoración fue muy positiva por parte de los 45 accionistas que acudieron.

El miércoles se publicó un Aula Talks con la comunicadora en redes Natalia de Santiago. El vídeo también tuvo mucho éxito tanto en medios corporativos como en redes sociales. Se menciona la posibilidad de seguir colaborando con Natalia en el futuro.

El jueves se realizó un seminario web híbrido con doble sede en Barcelona y Madrid con Fernando Rodríguez, del Departamento de Estrategia de Banca Privada, y Pilar Torralba, responsable de las mesas de asesoramiento de Banca Privada.

Finalmente, el viernes se publicó el décimo capítulo de la temporada del podcast de formación financiera Aula, sobre la importancia de los seguros en la planificación financiera, a cargo de Pilar Gracia.

### *Comentarios de los miembros del Comité*

Hubo algún miembro del Comité que mostró interés por conocer las diferencias entre los perfiles de accionistas que interactuaban con las redes corporativas y las redes sociales. En esta línea, también preguntaron sobre las distintas herramientas internas de comunicación que existen entre la unidad de Relación con Accionistas y el resto de la entidad.

Otro miembro pregunta sobre la posibilidad de mantenerse informado de los materiales que publica Relación con Accionistas si no se tiene perfil en X (anteriormente Twitter), y se le comenta que la idea inicial del programa Aula era precisamente potenciar el perfil de X, por lo que se recomienda mantenerse informado por esta vía, aunque también se comentan otras opciones en redes sociales para estar actualizado.

Un miembro del Comité pregunta sobre el criterio del programa Aula presencial en relación con las plazas donde se celebran los actos y si cabe la opción de que se hagan por todo el territorio.

## Nuevo site de contenidos de Aula: CaixaBankTalks

CaixaBank Talks es la plataforma de eventos de CaixaBank que permite visualizar online los vídeos de las sesiones realizadas.

Se abre una nueva sección dentro de la plataforma corporativa de eventos para visualizar los vídeos de las retransmisiones en diferido de todos los contenidos para accionistas.

El objetivo es reunir en un mismo espacio web todos los vídeos de las retransmisiones realizadas de los eventos para accionistas, así como mejorar el acceso a los contenidos audiovisuales y su búsqueda.

Gracias a este proyecto, se han podido mejorar los contenidos para los accionistas, ya que se dispone de un único espacio integrado para acceder a los contenidos online del programa Aula y de los eventos corporativos.

Se pretende:

- Incrementar la visibilidad de las retransmisiones en diferido de los seminarios web realizados.
- Obtener estadísticas de visualización de los contenidos.
- Gestionar integralmente el proceso previo y posterior de los eventos para accionistas a través de la plataforma Salesforce.

## *Comentarios de los miembros del Comité*

Los miembros del Comité preguntan si en la nueva plataforma existirá una sección especial para accionistas, a lo que se responde de forma positiva.

Un miembro del Comité pregunta si habrá contenido que será compartido entre las distintas categorías, para crear sinergias. Des de Relación con Accionistas se le comenta que no es así y que cada sección dispone de su contenido concreto, sin cruzarse con otras categorías.