



Comité Consultivo de Accionistas

Reunión del 7 de octubre de 2021

Participantes en la reunión

| Miembros del Comité Consultivo presentes | Comunidad autónoma |
|---|---------------------------|
| Susana del Castillo Bello | Canarias |
| Gérard Arfinengo | Madrid |
| Josep Casalprim | Cataluña |
| María Bertolín | Comunidad Valenciana |
| Lluís Fernàndez Fernàndez | Cataluña |
| Eduardo Chacón López | Extremadura |
| Àngel Canals Sin | Cataluña |
| Ana Guzmán Gangoiti | País Vasco |
| Xavier Martínez Motos | Cataluña |

Personal de CaixaBank

José Ignacio Goirigolzarri – Presidente

Edward O’Loughlen Velicia – Director de Relación con Inversores y Accionistas

Cristina González Viu – Directora General de MicroBank

Sandra González Urbano – Directora de Estrategia y Seguimiento de Sostenibilidad

Meritxell Soler Farrés – Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité

David Quintana Castilla – Relación con Accionistas

German Jover Vinuesa – Relación con Accionistas

Josep Lop Casañas – Relación con Accionistas

Anna Moix Socorregut (Virtual) – Relación con Accionistas

Meritxell Quintana Puigbò (Virtual) – Relación con Accionistas

Inés Perrote Banet (Virtual) – Relación con Accionistas

Manuel Ripoll Rajadell (Virtual) – Relación con Accionistas

María Gracia Moreno Amaya (Virtual) – Relación con Accionistas

Zaida García Castelló (Virtual) – Relación con Accionistas

Agenda del día

Reunión del 7 de octubre de 2021

09h30 Bienvenida y desayuno.

10h00 Presentación de los nuevos miembros del comité.

10h15 Primera sesión de trabajo.

- Modificación de las normas del Comité Consultivo
- Presentación del programa Aula 2022

11h00 Segunda sesión de trabajo.

- Posible nueva ventaja para accionistas: Descuentos en Braindex
- Encuentros Corporativos: ¿vuelta a las reuniones presenciales?

12h00 Presentación a cargo de Cristina Gonzalez Viu, Directora General de MicroBank.

13h00 Tercera sesión de trabajo.

- Presentación del nuevo cómic Aula 2021 y del mail de bienvenida para nuevos accionistas

14h00 Almuerzo con el Presidente de CaixaBank Sr. José Ignacio Goirigolzarri.

16h00 Cuarta sesión de trabajo.

- Comunicación de aspectos de sostenibilidad a accionistas minoristas a cargo de Sandra González, Directora de Estrategia y Seguimiento de Sostenibilidad
- Renovación de los informes de la acción

17h30 Fin de la jornada.

Conclusiones de las sesiones de trabajo

Primera sesión de trabajo

Modificación de las normas del Comité Consultivo

Tras la modificación de las normas del Comité Consultivo el pasado mes de septiembre, se explica a los miembros los principales cambios, que son:

- a) Se hace explícito que la presidencia del Comité Consultivo recae en el Presidente del Consejo de Administración de CaixaBank, hecho que estaba publicado en la web corporativa pero no estaba reflejado en la normativa.
- b) Se incorpora la posibilidad de realizar reuniones de forma virtual. Aunque ya se estaba realizando, no estaba reflejado en la normativa.
- c) Se elimina el apartado que decía que las reuniones debían ser en la sede social de la entidad.

Presentación del programa Aula 2022

Se presentan las principales líneas que marcarán el programa de formación financiera para accionistas Aula en el año 2022. Estas son:

- a) Webinars: Dado el gran éxito de los webinars aula, reforzado sobre todo tras el estallido de la pandemia, en 2022 continuarán sus emisiones mensuales exceptuando enero y agosto, con 10 cursos de distintas temáticas de una hora de duración emitidos en directo.
- b) Aula Talks: Los Aula Talks son unos vídeos de formación consolidados como un formato de referencia desde su inicio en 2019. Por ello en 2022 se realizará la cuarta temporada con 4 nuevos episodios que se presentarán durante el segundo semestre del año. Aula Talks acumula ya más de 50.000 visualizaciones.
- c) Podcast: Tras una exitosa primera temporada del podcast aula con más de 5.000 reproducciones, en 2022 se lanzará la segunda temporada durante el segundo trimestre del año.
- d) Aula presencial: El programa de formación originario de Aula, los cursos presenciales, pretende retomar su programación tras verse interrumpido con la pandemia. La intención inicial, según evolucione la situación de emergencia sanitaria, es la de realizar entre 6 y 8 cursos presenciales durante el año, por distintas localidades de España con presencia de accionistas de CaixaBank.
- e) Formación sobre ruedas. Nuevo programa de formación que pretende ver la luz durante el año 2022 y que consiste en la publicación de píldoras de vídeo de 2 minutos orientadas a redes sociales. La red principal de publicación será el perfil de Twitter de CaixaBank Accionistas aunque también pueden publicarse algunas de ellas en el canal de Instagram y Facebook corporativo.

Comentarios miembros del comité:

Los miembros del comité aplauden el programa de formación financiera Aula y exponen algunos comentarios al respecto:

En referencia a las temáticas, se plantea por parte de un miembro la posibilidad de que se expliquen con mayor profundidad los distintos productos financieros existentes. No obstante, se matiza por parte del equipo de Relación con Accionistas que las formaciones no pueden en ningún caso suponer o parecer una acción comercial y los productos financieros lo podrían suponer.

Ante las dudas de uno de los miembros del comité respecto al nuevo programa de formación orientado a redes sociales, se aclara que para aquellos que no tengan redes sociales podrán visualizar las píldoras a través de la web.

También un miembro del comité opina que los cursos presenciales se deben continuar haciendo y se deben combinar con las formaciones virtuales.

Un miembro, por su parte, opina que la marca de Carlota (en relación al cómic formativo) se debería potenciar más en relación con la acción formativa para redes sociales.

También sale la idea de relacionar las píldoras con otras formaciones más extensas disponibles en la web, por si algún accionista quiere ampliar conocimientos.

Un miembro del comité opina que debería haber formación dirigida a la edad preuniversitaria. A esta petición, sale la posibilidad de ceder material audiovisual formativo generado en Aula a institutos a través del programa de Voluntariado de CaixaBank.

Algunas de las posibles temáticas para las píldoras que surgen de los miembros del comité: inflación, cuellos de botella en la producción, tapering, la acción o qué significa ser accionista o el orden de prelación.

Un miembro del comité también sugiere que, para poder dar más difusión a las píldoras formativas, se podría contar con la colaboración de un embajador en las redes.

En referencia a los cursos presenciales, un miembro del comité comenta que se podrían recuperar los certificados de asistencia que se repartían hace años.

Segunda sesión de trabajo

Posible nueva ventaja para accionistas: descuentos Braindex

El Instituto BME ha lanzado durante el mes de septiembre una nueva plataforma con cursos online de formación que cualquier usuario puede pagar y descargarse al instante. Los cursos de entre 15 minutos y 4 horas de duración se acompañan de materiales que el alumno se puede descargar y tienen un precio aproximado de 25 euros por hora.

Desde Relación con Accionistas se propone comprar 200 bonos de 10 euros de descuento cada uno para poder ofrecer como ventaja a los accionistas. BME, por su lado, se compromete a añadir 10 euros de descuento adicionales por cada bono adquirido. El resultado, 200 bonos de 20 euros de descuentos para que nuestros accionistas puedan disfrutar de un curso en Braindex.

Comentarios miembros del comité:

Algunos miembros del comité indican que la ventaja se puede quedar corta entre el colectivo de accionistas minoristas de CaixaBank. Se informa que la iniciativa será una prueba piloto: en función del éxito, se puede ampliar. Además, y teniendo en cuenta los datos de asistencia a eventos y formaciones, se considera que la cantidad de bonos descuento es apropiada.

Un miembro del comité comenta que limitaría los bonos a cursos de análisis fundamental o gráfico, mientras que otro comenta que los cursos podrían ser de un nivel más sofisticado para, de este modo, diferenciar de los cursos más básicos del programa Aula, comentario que reafirman varios miembros.

Encuentros corporativos: ¿vuelta a las reuniones presenciales?

Con la llegada de la pandemia, se dejaron de hacer encuentros corporativos presenciales y se optó por la emisión en directo de encuentros corporativos virtuales. Se ha realizado un análisis de los datos de los encuentros tanto previos a la pandemia como posteriores, observando que a pesar de que los asistentes en los eventos online aumentan, las valoraciones están un punto por debajo de los encuentros físicos. La edad media de los asistentes a los encuentros presenciales es de 65 años mientras que en los virtuales está descendiendo hasta los 61 años. Con los datos observados se plantea a los miembros del comité como creen que deberían evolucionar los encuentros corporativos.

Comentarios miembros del comité:

Un miembro del comité advierte que los eventos virtuales han llegado para quedarse, pero eso no significa que se tengan que dejar de realizar los eventos presenciales: deben convivir. El resto de miembros del comité confirman que la mejor de las opciones es la convivencia de los dos formatos.

También se comenta que se podrían utilizar las oficinas store para realizar sesiones más reducidas.

Tercera sesión de trabajo

Presentación del cómic Aula 2021

Durante la semana de la educación financiera (del 4 al 10 de octubre) se presentó la cuarta edición del cómic Aula 2021, "Las Finanzas de Carlota: Operación Fusión". El objetivo de este nuevo número es explicar con un lenguaje sencillo qué es y para qué sirven las fusiones corporativas. Se ha publicado una tirada de 30.000

ejemplares del cómic en formato impreso que se distribuirán a través de las oficinas de CaixaBank. También estará disponible en formato digital desde el Espacio del accionista de la web corporativa para su lectura en formato ebook o pdf. La navegación del formato ebook es responsive y se realiza viñeta a viñeta, para una mejor lectura desde dispositivos móviles. La versión digital del cómic se difundirá por las redes sociales de CaixaBank: Twitter, Instagram y Facebook.

Nuevo mail de bienvenida a nuevos accionistas

Siguiendo las recomendaciones de este Comité Consultivo de accionistas, se ha desarrollado una nueva plantilla de emailing para dar la bienvenida a los nuevos accionistas de la compañía. La campaña se activará una vez al mes, justo antes del envío de la Newsletter Accionistas, para dar la bienvenida y presentar las diferentes iniciativas que CaixaBank pone a disposición de su base accionarial, como el servicio de información, las ventajas, el programa de formación Aula, el Comité Consultivo y la Agenda del inversor. El programa se pone en funcionamiento la primera semana de noviembre.

Comentarios miembros del comité:

Un miembro del comité pregunta si podría ir acompañado el mail de bienvenida con una carta firmada de algún miembro de la alta dirección dando la bienvenida. Se ha informado que la iniciativa se valoró y se descartó por complicaciones logísticas.

Cuarta sesión de trabajo

Foco en Sostenibilidad.

Sandra González, Directora de Estrategia y Seguimiento de Sostenibilidad de CaixaBank, lidera una sesión de trabajo para establecer un diálogo con los miembros del comité y así poder recoger ideas sobre cómo comunicar las acciones de sostenibilidad que realiza el banco.

En primer lugar, Sandra González sitúa los hitos relevantes de los últimos ejercicios en el banco, tanto a nivel ambiental, cómo social y de gobernanza, y todo ello en un contexto cambiante para la sostenibilidad, en un entorno complejo con retos globales crecientes, y oportunidades principalmente verdes y digitales que presionan a las organizaciones hacia modelos de negocio que necesariamente integren criterios ESG.

Se pide a los miembros del Comité su opinión sobre cómo podemos seguir avanzando en materia de sostenibilidad ya que se quiere captar la opinión de todos los grupos de interés, y entre ellos, también la de los accionistas como un grupo de interés esencial.

Comentarios miembros del comité:

En su mayoría, los miembros del comité muestran su preocupación por los criterios ESG y por la sostenibilidad del banco, por lo que agradecen la presencia de Sandra González.

Un miembro del comité cree que las políticas de sostenibilidad del banco deben ir alineadas con la voluntad de ofrecer los distintos servicios bancarios a compañías que cumplan con criterios ESG, aunque Sandra González matiza que hay muchas compañías que, aunque ahora no son verdes (en referencia al medioambiente), no se pueden quedar atrás, ya que estaríamos penalizando temas sociales con la destrucción de puestos de trabajos. Por ello, el objetivo del banco debe ser múltiple: por un lado, apoyar las empresas que ya son verdes facilitándoles los servicios bancarios y, por otro lado, se debería acompañar a las empresas que aunque todavía no son verdes pueden transitar a una descarbonización de su actividad.

En términos de comunicación desde Relación con Accionistas se podría hacer una newsletter al año sobre sostenibilidad así como dedicar algunas píldoras del proyecto de formación sobre ruedas a la temática.

Se debería promover que la información de ratings independientes llegue a los accionistas de alguna manera. Con la comunicación de resultados, por ejemplo, se podría comunicar también la evolución en ratings en sostenibilidad.

El resumen sería promover la formación entre accionistas de los conceptos ESG a través del programa Aula, comunicar la estrategia de CaixaBank en aspectos de sostenibilidad, y ver como todo ello liga con los resultados del banco.

Por último un miembro del comité pregunta como ha evolucionado la campaña para donar parte del dividendo por parte de los accionistas a la campaña del Banco de Alimentos, y se informa que dicha campaña ha recaudado fondos por valor de 1,5 MME.

Renovación de los informes de la acción.

Los informes periódicos de la acción de CaixaBank son documentos semanales y mensuales que incluyen información detallada sobre los principales indicadores de la acción, su comparativa con los principales índices de referencia además de un resumen de las principales claves que han afectado al mercado en el periodo.

El informe semanal, que se publica cada primer día hábil de la semana, y el mensual, que se publica cada primer día hábil del mes, se pueden consultar en el Servicio de información al accionista de la web corporativa. Además, se envía mediante mail a los accionistas suscritos y se publica en la intranet de la entidad.

La renovación de los informes responde a la necesidad de adaptar el formato actual a una visualización desde dispositivos móviles (smartphones y tablets) y no tanto desde escritorio. Por esta razón se ha primado que las cifras sean grandes y legibles incluyendo botones call to action (CTA) para ampliar información. Además, se ha minimizado el texto de las claves del periodo referenciando los contenidos ampliados al Pulso Económico que publica CaixaBank Research.

Como novedad, en esta actualización se ha dado entrada a los informes de la acción al programa Aula, que substituirá la Agenda Económica, y que por el perfil de público al que nos dirigimos, puede ser de mayor utilidad. En cada informe se repasará un

concepto económico y en los informes mensuales se dará cabida a contenidos multimedia como podcast, AulaTalks, vídeos formativos y/o webinars en diferido.

Comentarios miembros del comité:

Los miembros del comité aplauden la actualización de los informes y su adaptación a los nuevos hábitos de consumo de información de la sociedad.

Un miembro del comité comenta que los informes podrían tener su versión en píldora de vídeo resumida para enviar en mail o para redes sociales y así facilitar la recepción por parte de los accionistas para explicar en un minuto la evolución de la acción en el periodo, seguramente el periodo idóneo para este vídeo sería mensual (siempre es más fácil visualizar un video que leer un documento).