



Comitè consultiu

# Accionistes

Reunió del 8 d'abril de 2014

## Participants en la reunió:

---

**Membres del Comitè Consultiu presents:****Comunitat Autònoma**

---

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| Diego Romero Castillo           | Andalusia |
| Juan Luis Arias Escobar         | Andalusia |
| José Ignacio Posadilla Santos   | Astúries  |
| Miguel Díaz-Llanos La Roche     | Canàries  |
| Silvia Gironés Cebrián          | Catalunya |
| Juan María Pérez Ortiz          | Catalunya |
| Ramón Maria Castelltort Tarrida | Catalunya |
| Juan Luis Payá Guitart          | Catalunya |
| Ignacio Villalobos Motlló       | Catalunya |
| Juan Pedro Solís Hinojar        | Madrid    |
| Mercedes Badía Ortega           | Madrid    |
| Miguel Ángel Urcelay Uribe      | País Basc |
| Juan José Álamo Alfonso         | València  |

---

**Personal de CaixaBank:**

---

Joan Maria Nin – Vicepresident i conseller delegat de CaixaBank  
Edward O’Loughlen – Director de Relació amb Inversors  
Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè  
Íñigo Roy – Relació amb Accionistes  
August Masa – Relació amb Accionistes  
Sergi Salvó – Relació amb Accionistes

---

## **Agenda del dia:**

**10.30 h – Presentació corporativa de CaixaBank a càrrec del vicepresident i conseller delegat de CaixaBank, Sr. Joan Maria Nin**

### **12.00 h – Primera sessió de treball**

- Presentació de les últimes iniciatives fetes amb els accionistes i propostes per a l'any que ve.
- Valoració per part del Comitè Consultiu d'aquestes iniciatives i identificació d'àrees de millora.
- Presentació del grau d'avançament en la implantació de les millores proposades pel Comitè a la reunió de l'octubre del 2013.

### **14.00 h – Dinar**

### **16.00 h – Segona sessió de treball – per grups de treball**

- Propostes de temes per cobrir a la Junta General d'Accionistes.

### **17.00 h – Posada en comú de les conclusions dels grups de treball**

### **17.30 h – Fi de la jornada**

## Conclusions de les sessions de treball

### Presentació de les últimes iniciatives i propostes per a l'any que ve

- **Nou web de CaixaBank:**
  - Adequació a les peticions dels accionistes i a l'entorn competitiu.
  - Nou disseny actualitzat segons les tendències en presentació web.
  - Simplificació de l'estructura i els continguts en el menú principal.
  - Millora de navegabilitat: incorporació d'icones per a una navegació més visual.
- **Revista Accionistes CaixaBank: nou enfocament**
  - Nou disseny més corporatiu, segons els manuals d'estil del Grup i de Relació amb Accionistes.
  - Notícies corporatives: presentació d'àrees i de projectes a través d'entrevistes als seus responsables.
  - Notícies de Relació amb Accionistes: els accionistes que han assistit a cursos, esdeveniments o xerrades expliquen la seva experiència directament en cada article.
  - Portem els accionistes a portada.
  - Mantenim el caràcter trimestral, alternant enviaments en paper / digitals.
- **Nous informes periòdics per a accionistes:**
  - S'han revisat els continguts de cada informe, amb un enfocament més gran en la comunicació de novetats corporatives, informació de l'acció, remuneració i iniciatives amb l'accionista.
  - Informe setmanal: evolució de l'acció durant la setmana anterior, breu resum de conjuntura, remuneració a l'accionista i iniciatives d'actualitat.
  - Informe mensual: article extens de conjuntura, informació detallada sobre l'acció i la remuneració, notícies corporatives i desenvolupament de les iniciatives amb accionistes.
- **Fullet trimestral de resultats CaixaBank:**
  - Amb un doble objectiu:
    - Facilitar a la xarxa de CaixaBank un material que els serveixi de suport i guió per explicar els temes més importants per a l'accionista (resultats, acció, remuneració).
    - Produir un material que l'accionista pugui consultar.
  - Aquest material s'actualitzarà cada trimestre i s'enviarà a les oficines, segons el nombre d'accionistes i els gestors de cada centre.
- **Oficina de l'Accionista itinerant:**
  - Detectem una demanda per part d'accionistes que no estan a prop de Barcelona de poder resoldre dubtes i consultes de manera presencial i personalitzada.
  - Aprofitem els desplaçaments del departament per a cursos, reunions corporatives i altres esdeveniments per oferir reunions presencials als accionistes de la zona.
  - Ciutats visitades des del novembre del 2013: Pamplona (5), Tarragona (2), Burgos (4), Girona (4), Lleida (3), Mallorca (2), Bilbao (3), Badajoz (2), Granada (1) i Sevilla (5).

- Ciutats previstes per al 2014: Toledo, València, Saragossa, Gijón, Tenerife, Màlaga, Madrid i Lugo.

De cara a l'any que ves, es proposa un enfocament més gran cap a accions de formació. En aquest sentit, el Comitè proposa que es tingui en compte:

- Estendre encara més les accions formatives a tot el territori.
- Segmentar l'oferta segons els coneixements financers de l'accionista i per grups d'edat.
- Recollir a través del web i de fullets impresos en oficines l'interès de l'accionista per diferents temàtiques i formats en iniciatives de formació.

## Propostes de millora per part del Comitè

- Enviament de materials de benvinguda a nous accionistes (guia, cartes), especialment arran de la incorporació de nous accionistes procedents del bescanvi de preferents.
- Valorar la possibilitat d'accions comercials i formatives per la xarxa amb les accions de CaixaBank.
- Segment infantil/juvenil:
  - Programes de compra d'accions per a menors
  - Comitè Consultiu de Joves
  - Concurs 'Com t'imagines CaixaBank d'aquí a deu anys?' per a joves de 18 a 20 anys.
- Traslladar la necessitat d'oferir un servei competitiu de broker.
- Reduir els costos de manteniment en dipositaria d'accions de Telefónica i Repsol.
- Potenciar l'ús de les xarxes socials (Twitter).

## Grau d'avançament de les propostes de la reunió d'octubre del 2013

### 1. Recollir l'opinió dels accionistes

Descripció:

Fer un estudi per sondejar l'interès dels accionistes pels continguts que volen rebre i el canal idoni per rebre'ls.

Accions que s'han dut a terme:

- Entre el desembre del 2013 y el gener del 2014 s'ha fet un estudi amb empleats de l'entitat sobre els aspectes que es poden millorar en la relació amb els accionistes. L'estudi ens ha ajudat a identificar les vies per transmetre la informació rellevant a l'accionista a través de la xarxa d'oficines CaixaBank.
- El febrer del 2014 s'ha fet un estudi amb 450 accionistes de CaixaBank, en el qual se'ls ha preguntat sobre la informació que reben de l'entitat per diversos canals, i també el seu grau de satisfacció.

Grau de consecució: 100%

## **2. Comunicació de la rendibilitat per dividend**

Descripció:

Millorar el coneixement de l'accionista sobre la política i la rendibilitat del dividend.

Accions que es duen a terme:

- La política de remuneració a l'accionista i la seva rendibilitat es comuniquen contínuament a la revista *Accionistes CaixaBank*, en informes periòdics (setmanals i mensuals), al web de CaixaBank, a la Guia de l'Accionista, al nou fullet trimestral de resultats i a la intranet d'empleats CaixaBank.

Grau de consecució: 100%

## **3. Detecció de millores pràctiques i seguiment**

Descripció:

Fer el seguiment de les entitats identificades pel que fa a les millors pràctiques amb accionistes.

Accions que es duen a terme:

- S'està elaborant un llistat de les millors companyies europees en la relació que tenen amb l'accionista, per dissenyar un quadre de seguiment i un programa d'implantació de millors pràctiques.

Grau de consecució: 50%

## **4. Participades de CaixaBank**

Descripció:

Millorar el coneixement de l'accionista sobre les participades de CaixaBank.

Accions que es duen a terme:

- S'han continuat fent els cursos que permeten conèixer de prop les nostres participades internacionals (Boursorama el 2014).
- S'han fet diverses visites a plantes petrolíferes de Repsol i una visita a la seu de Telefónica.
- S'està dissenyant un pla de col·laboració amb Repsol el 2014 (la reunió s'ha fet el març del 2014).

Grau de consecució: 100%

## 5. Atenció telefònica

Descripció:

Es demana que es valori la possibilitat que el Servei d'atenció telefònica a l'accionista sigui un 901 o un 93, en comptes del 902.

Accions que es duen a terme:

- S'ha analitzat què costa modificar el número de telèfon d'accés a les consultes.
- S'ha desestimat perquè suposaria un minvament en la qualitat del servei: actualment el 25% de les trucades que rebem són alienes al servei (consultes de clients / altres consultes). Un telèfon gratuït o d'un cost menor podrien doblar aquestes consultes alienes al servei i col·lapsar els operadors.
- El correu electrònic i els nous serveis vinculats a l'Oficina de l'Accionista (reunió telefònica, oficina itinerant) són una alternativa al telèfon 902.

Grau de consecució: 50%

## 6. Pagament de dividendes

Descripció:

Aplicar noves alternatives al cobrament de dividendes.

Accions que es duen a terme:

- En estudi i anàlisi amb altres àrees.

Grau de consecució: 0%

## Propostes de temes per cobrir a la pròxima Junta General d'Accionistes (24 d'abril de 2014)

- Estratègia de CaixaBank per als pròxims exercicis:
  - Creixement inorgànic: recordar el racional de les últimes adquisicions i visió de futur.
  - Nou pla estratègic.
  - Perspectives sobre provisions.
  - Possible excés de capital i penalització de l'acció.

- Perspectives sobre les participacions a Repsol i Telefónica.
- Internacionalització i vies d'inversió en altres països (en banca detallista / altres negocis).
- Impacte de BIS III sobre l'estratègia d'internacionalització.
- Gestió multicanal, paper de la xarxa d'oficines en el futur.
- Explicar la inversió en tecnologia (projectes Big Data).
- Exposició a deute sobirà.
- *Stress tests* /AQR: mesures que s'han pres per preparar el balanç.
- Estratègia davant la possibilitat d'un escenari de deflació.
- Remuneració a l'accionista en el context de la nova regulació
  - Manteniment del programa Dividend /Acció.
  - Orientació sobre la política de dividends en els pròxims anys.
  - Possibilitat de recomprar accions i amortitzar.
- Evolució de la banca a escala europea, canvis reguladors.