



Comitè Consultiu d'accionistes

Reunió 16 de febrer de 2017

Participants en la reunió:

Membres del Comitè Consultiu presents:	Comunitat autònoma
Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canàries
Antonio Valle Rincón	Andalusia
Carlos Javier Artaiz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Catalunya
Carlos Ávila García	Madrid
José Gabriel Martín Aguilar	Catalunya
Josep Maria Salvans Rifà	Catalunya
Juan Luis Borrás Rodríguez	Comunitat Valenciana
Marc Bonnín Vilaplana	Catalunya
María de los Ríos Jurado	Andalusia
Maria Carme Pons Gatell	Catalunya
María del Mar Santana Rollán	Madrid
Pablo García Pérez	Madrid
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantàbria

Personal de CaixaBank

Gonzalo Gortázar – Conseller delegat
Javier Pano – Director executiu de Finances
Edward O’Loghlen – Director corporatiu de Relació amb Inversors
Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè
Sergi Salvó – Relació amb Accionistes
Ramón Fuentes – Relació amb Accionistes
August Masa – Relació amb Accionistes
Antonio Jerez – Relació amb Accionistes
Germán Jover – Relació amb Accionistes
Inés Perrote – Relació amb Accionistes
Meritxell Quintana – Relació amb Accionistes
David Quintana – Relació amb Accionistes
Jezabel Olmos – Relació amb Accionistes

Agenda del dia:

Reunió del 16 de febrer de 2017

Agenda

09.30 Benvinguda i esmorzar.

10.00 Primera sessió de treball: Presentació del grau d'avançament de les millores proposades pel Comitè en l'última reunió.

11.00 Segona sessió de treball: Presentació de noves iniciatives per a accionistes.

12.00 Presentació a càrrec del conseller delegat de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar.

Lliurament d'obsequi als membres que deixen de formar part del Comitè Consultiu.

Aquesta va ser l'última reunió per renovació de:

María Dolores Alonso Vázquez

Juan Luis Borrás Rodríguez

José Gabriel Martín Aguilar

Carlos Ávila García

Josep Maria Salvans Rifà

13.00 Tercera sessió de treball: Pla d'acció Aula 2017.

14.00 Dinar amb el director executiu de Finances, Sr. Javier Pano.

16.00 Quarta sessió de treball: Propostes de temes per cobrir en la Junta General d'Accionistes.

17.30 Fi de la jornada.

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball:

Grau d'avançament de les propostes de la reunió de novembre

1. *Sintetitzar al màxim la informació digital que enviem als accionistes. Generar una notícia principal bàsica i, mitjançant enllaços adjunts, oferir diferents nivells d'informació de la mateixa notícia.*

Accions realitzades:

- A la nova *newsletter* es mostra la informació més rellevant en un primer nivell i, si es vol aprofundir en la matèria, s'anirà a un segon nivell (2a pàgina). Això en facilitarà la lectura, ja que només hi haurà dos nivells d'informació i únicament s'haurà de fer un *scroll down* per tenir una visió de totes les seccions. A més, s'inclouen enllaços a documents externs en alguns apartats.

Resultat obtingut:

- S'eliminen clics i es mostra la informació en només dos nivells (dues pàgines).

Grau de consecució: 100%

2. *Avaluar i implementar una modificació de continguts de l'Informe Setmanal, que inclogui informació sobre l'evolució de l'acció en els últims 12 mesos i la rendibilitat per dividend.*

Accions realitzades:

- S'ha modificat tant el contingut com el format de l'Informe Setmanal de l'acció, partint de les peticions realitzades pels accionistes.

Resultat obtingut:

- Nou Informe Setmanal de l'acció.

Grau de consecució: 100%

3. *Valorar la possibilitat d'informar els accionistes, via web i via correu electrònic, de tots els esdeveniments rellevants relacionats amb l'entitat, l'accionariat, vendes de paquets accionaris, etc. com ara la col·locació d'accions realitzada per l'entitat per a afrontar l'OPA de BPI del passat trimestre.*

Accions realitzades:

- **Correu electrònic** a 214.000 accionistes informant dels principals missatges (dijous 09/02), amb enllaç al *post* del blog de CaixaBank, així com a la nota de premsa.
- **Twitter @AccionistasCABK**: retuits del perfil @InfoCaixa (enllaç al *post* del blog de CaixaBank i declaracions del president i conseller delegat).
- **Web corporatiu**: publicació d'un bàner a l'inici amb enllaç al *post* del blog de CaixaBank.

Resultat obtingut:

- Vídeo del conseller delegat i article a la **Newsletter Accionistes CaixaBank** del mes de març.
- **Revista de l'accionista**: article en la propera revista que s'enviarà el juny.

Grau de consecució: 100%

4. *Valorar l'enviament del fullet físic als accionistes directament o a través de la xarxa d'oficines.*

Accions realitzades:

- En línia amb el repte de digitalització de la informació del Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank, així com per l'elevat cost d'impressió, manipulació i enviament, es desestima aquest enviament. A més, d'aquesta manera es contribueix amb la línia de responsabilitat cap al medi ambient inclosa a la Política de Responsabilitat Corporativa de l'entitat.

Resultat obtingut:

- Es desestima l'enviament de fullets, i de moment només es distribuirà la Revista Accionistes CaixaBank en format físic.

Grau de consecució: 100%

5. Al Compte Inversió Accions CaixaBank, es proposa estudiar la possibilitat d'obrir una finestra en la qual els accionistes puguin decidir el dia en què volen fer la compra de les noves accions.

Accions realitzades:

- S'ha contactat amb els departaments encarregats per plantejar la proposta.

Resultat obtingut:

- No és possible aplicar el suggeriment per motius operatius, contractuals i de cost d'implementació.

1. Motius contractuals

En el moment de la contractació del producte, s'autoritza la companyia a comprar accions pel saldo que presenti el compte, a un preu determinat i un dia determinat (onzè dia hàbil de mercat i al preu de la cotització mitjana ponderada de l'acció durant les deu primeres sessions consecutives).

Si apliquem el suggeriment hauríem de fer un contracte de compra per a cada titular i cada vegada que es donés una ordre al mercat. Això implicaria la modificació de tots els contractes.

2. Motius operatius

La companyia fa la compra de les accions en bloc per tots els titulars del producte i a un preu determinat. Només s'introdueix una sola ordre de compra en el mercat.

La liquidació de la compra es fa en un mateix dia i poden assignar-se les accions a cada titular de manera automàtica.

Si apliquem el suggeriment estaríem trencant l'automatisme creat.

3. Cost

El cost d'implementació és massa elevat per al nombre de comptes contractats.

El manteniment (introduir les ordres en el mercat, fer liquidacions separades...) també suposaria un cost extra.

Grau de consecució: 100%

6. Es proposa fer una campanya conjuntament amb la xarxa d'oficines de recollida d'adreces electròniques de la base accionarial.

Accions realitzades:

- Contacte amb l'àrea de banca de particulars, que indica:
 - Ja es va fer campanya fa un parell d'anys.
 - Actualment no és una prioritat, es potencia l'ús del mur de Línia Oberta.
- Contacte amb els gestors de Línia Oberta per penjar revista i *newsletter* al mur de clients Banca Premier i Banca Privada, encara que seria en format PDF.
 - En procés d'obtenir les autoritzacions pertinents.

Resultat obtingut:

- En procés.

Grau de consecució: 0%

7. Elaborar un glossari de termes financers i incloure'ls en els documents que es generen, per facilitar als accionistes la comprensió de la informació que reben.

Accions realitzades:

- Amb les fitxes, ens centrem en els conceptes més específics i de més interès per als nostres accionistes.
- Revisió i ampliació de les fitxes disponibles a l'Espai de l'Accionista amb conceptes financers.

Resultat obtingut:

- Detecció dels nous conceptes susceptibles de ser inclosos en les fitxes Aula durant l'exercici 2017.
- Elaboració de les noves fitxes Aula: planificat per a l'any 2017.

Grau de consecució: 50%

8. *Elaborar material formatiu que permeti el càlcul del dividend esperat.*

Accions realitzades:

- S'elaborarà un vídeo explicatiu de què és i quins tipus de dividends hi ha, en què a més s'explicarà com calcular la rendibilitat del dividend.

Resultat obtingut:

- Vídeo que està en procés d'elaboració.

Grau de consecució: 50%

9. *Elaborar material formatiu que permeti la comprensió del balanç d'una entitat financera. Cercar contingut en empreses del grup per trobar contingut aprofitable.*

Accions realitzades:

- Anàlisi del contingut en empreses del grup per aprofitar-lo de cara al programa Aula.
- Estudi del contingut que cal desenvolupar per a la correcta comprensió de la informació financera d'un banc.

Resultat obtingut:

- No existeix contingut específic formatiu en empreses del grup aprofitable directament.
- S'ha desenvolupat el contingut necessari per al projecte de 4 vídeos per entendre la informació financera d'un banc, emmarcats dins del Pla d'acció 2017 del programa Aula.

Els vídeos es distribuiran entre:

- 1) Negoci i entorn
- 2) El compte de resultats
- 3) Dividends
- 4) Balanç

Grau de consecució: 50%

10. Augmentar l'atractiu de l'Informe Setmanal de l'accionista, disminuint la publicació de temes generalistes en benefici de notícies d'actualitat per a l'accionista de CaixaBank.

Accions realitzades:

- El nou informe incorpora les novetats relacionades amb l'entitat i el sector, de caràcter públic, i que durant la setmana han pogut afectar l'acció. En el setmanal evitem temes de més pes, ja que per estratègia de comunicació preferim reservar-los per a la *newsletter* o la Revista de l'Accionista. No obstant això, hem incrementat la informació sobre dades tècniques que ajudaran l'accionista a valorar amb més precisió l'evolució setmanal de l'acció i la seva posició relativa en els mercats.

Segona sessió de treball:

Presentació de noves iniciatives per a accionistes

Oficina virtual de l'accionista

L'Oficina virtual de l'accionista de CaixaBank permetrà complementar els serveis que actualment s'ofereixen als accionistes amb l'Oficina permanent de l'accionista a Barcelona i l'Oficina itinerant de l'accionista.

Amb aquesta nova iniciativa, els accionistes podran mantenir una entrevista personalitzada mitjançant videotrucada amb els membres de Relació amb Accionistes.

Per concertar aquesta entrevista virtual, l'accionista haurà d'emplenar i enviar un formulari amb les seves dades. En rebre la petició, es farà un primer contacte via correu electrònic o telèfon amb l'accionista per concertar l'entrevista.

Un cop convinguda la data i hora de l'entrevista, l'accionista rebrà una convocatòria de reunió a l'adreça electrònica facilitada en el formulari que li permetrà accedir a una sala virtual on es farà l'entrevista.

En la reunió, els membres del Comitè Consultiu d'accionistes que van participar en les proves de l'Oficina virtual de l'accionista van compartir la seva experiència i opinió.

Mystery Shopper Call Center accionistes CaixaBank

Amb la finalitat de millorar el servei d'atenció a l'accionista es va proposar als membres del Comitè que fessin una sèrie de preguntes al Call Center de CaixaBank i ho comparessin amb altres *call centers* de les principals empreses de l'IBEX 35.

Es va sol·licitar l'elaboració d'un informe on es comparés:

1. La facilitat per trobar el contacte telefònic del Call Center al web corresponent.
2. Tracte rebut per l'agent.
3. Qualitat de la informació rebuda.

En la reunió els membres van exposar les seves experiències i anècdotes més significatives.

Es va acordar elaborar un pla de millora partint de les conclusions extretes pels mateixos.

Tercera sessió de treball:

Pla d'acció Aula 2017

Es va presentar al Comitè el Pla d'acció Aula 2017, que s'ha basat i dissenyat tenint en compte les observacions que els membres del Comitè van fer en l'última reunió.

Les novetats del programa se centren bàsicament en tres apartats, que recullen els suggeriments dels punts 7, 8 i 9 de les propostes de millora que el Comitè va fer en la reunió anterior:

- Creació de vídeos
- Revisió i creació de fitxes noves
- Revisió, actualització dels cursos presencials i la creació d'un nou curs impartit per BME: "Planificació financera i gestió de l'estalvi"

Quarta sessió de treball:

Propostes relacionades amb la Junta General d'Accionistes

Continguts en els discursos del president i del conseller delegat:

- Motius de la revisió del Pla Estratègic. Principals riscos que puguin comportar la no consecució del Pla Estratègic.
- Indicar la vinculació que es manté amb l'Obra Social i recordar que els 500 M no disminueixen el benefici de CaixaBank.
- Operació BPI. Sinergies esperades.
- Pla de baixes i prejubilacions a CaixaBank.
- Temes de govern corporatiu i reputació (composició del Consell).
- Afectació del Brexit a l'oficina de Londres.
- Comportament diferencial de CaixaBank respecte al sector en els últims anys.
- Comparació entre els resultats de 2015 i 2016.
- Previsió de resultats per a l'exercici 2017.
- Proposta de dividend definitiu de 2016.

Aspectes logístics

- Limitar les intervencions dels accionistes a 5 minuts i respectar-ho.
- Agrupar respostes o preguntes similars.
- Valorar la realització d'un breu descans, a causa de la durada de l'acte.

- Documentació en paper tan reduïda com es pugui. Valorar lliurar-la en una memòria USB.
- Les presentacions haurien de ser tan lleugeres com es pugui.

Propostes de millora per part del Comitè

1. Comunicació:

Informe Setmanal

- Valorar sinergies entre l'Informe Setmanal d'accionistes i el de Banca Premier.
- Valorar enviar l'informe en divendres, amb la finalitat de fer-lo més atractiu.
- Valorar l'èxit de la campanya i, en funció d'això:
 - Eliminar-lo.
 - Substituir-lo per l'Informe Mensual.
 - Crear un "flaix accionistes" que s'envii *ad hoc*.

2. Altres:

- Es proposa enllaçar la informació presentada al web amb els continguts de formació.
- App per a accionistes amb alertes quan hi ha novetats sobre l'acció.
- Valorar la migració de l'actual telèfon del Call Center cap a altres opcions.