



## **Comité Consultivo de accionistas**

Reunión 16 de febrero de 2017

## Participantes en la reunión:

<b>Miembros del Comité Consultivo presentes:</b>	<b>Comunidad autónoma</b>
Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canarias
Antonio Valle Rincón	Andalucía
Carlos Javier Artaiz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Cataluña
Carlos Ávila García	Madrid
José Gabriel Martín Aguilar	Cataluña
Josep Maria Salvans Rifà	Cataluña
Juan Luis Borrás Rodríguez	Comunidad Valenciana
Marc Bonnín Vilaplana	Cataluña
María de los Ríos Jurado	Andalucía
Maria Carme Pons Gatell	Cataluña
María del Mar Santana Rollán	Madrid
Pablo García Pérez	Madrid
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantabria

---

### **Personal de CaixaBank**

---

Gonzalo Gortázar – Consejero delegado  
Javier Pano – Director ejecutivo de Finanzas  
Edward O’Loghlen – Director corporativo de Relación con Inversores  
Meritxell Soler – Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité  
Sergi Salvó – Relación con Accionistas  
Ramón Fuentes – Relación con Accionistas  
August Masa – Relación con Accionistas  
Antonio Jerez – Relación con Accionistas  
Germán Jover – Relación con Accionistas  
Inés Perrote – Relación con Accionistas  
Meritxell Quintana – Relación con Accionistas  
David Quintana – Relación con Accionistas  
Jezabel Olmos – Relación con Accionistas

## Agenda del día:

### Reunión del 16 de febrero de 2017

#### Agenda

09:30 Bienvenida y desayuno.

10:00 Primera sesión de trabajo: Presentación del grado de avance de las mejoras propuestas por el Comité en la última reunión.

11:00 Segunda sesión de trabajo: Presentación de nuevas iniciativas para accionistas.

12:00 Presentación a cargo del consejero delegado de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar.

*Entrega de obsequio a los miembros que dejan de formar parte del Comité Consultivo.*

*Esta fue la última reunión por renovación de:*

*María Dolores Alonso Vázquez*

*Juan Luis Borrás Rodríguez*

*José Gabriel Martín Aguilar*

*Carlos Ávila García*

*Josep Maria Salvans Rifà*

13:00 Tercera sesión de trabajo: Plan de acción Aula 2017.

14:00 Almuerzo con el director ejecutivo de Finanzas, Sr. Javier Pano.

16:00 Cuarta sesión de trabajo: Propuestas de temas a cubrir en la Junta General de Accionistas.

17:30 Fin de la jornada.

## Conclusiones de las sesiones de trabajo

### Primera sesión de trabajo:

Grado de avance de las propuestas de la reunión de noviembre

1. *Sintetizar al máximo la información digital que enviamos a los accionistas. Generar una noticia principal básica y, mediante enlaces adjuntos, ofrecer diferentes niveles de información de la misma noticia.*

Acciones realizadas:

- En la nueva *newsletter* se muestra la información más relevante en un primer nivel y si se quiere profundizar en la materia se irá a un segundo nivel (2ª página). Esto facilitará la lectura, ya que solo habrá dos niveles de información y únicamente se deberá hacer un *scroll down* para tener una visión de todas las secciones. Además, se incluyen enlaces a documentos externos en algunos apartados.

Resultado obtenido:

- Se eliminan clics y se muestra la información en solo dos niveles (dos páginas).

**Grado de consecución: 100%**

2. *Evaluar e implementar una modificación de contenidos del Informe Semanal, que incluya información sobre la evolución de la acción en los últimos 12 meses y la rentabilidad por dividendo.*

Acciones realizadas:

- Se ha modificado tanto el contenido como el formato del Informe Semanal de la acción, en base a las peticiones realizadas por los accionistas.

Resultado obtenido:

- Nuevo Informe Semanal de la acción.

**Grado de consecución: 100%**

3. *Valorar la posibilidad de informar a los accionistas, vía web y vía correo electrónico, de todos los acontecimientos relevantes relacionados con la entidad, el accionariado, ventas de paquetes accionariales, etc. tales como la colocación de acciones realizada por la entidad para afrontar la OPA de BPI del pasado trimestre.*

Acciones realizadas:

- **Correo electrónico** a 214.000 accionistas informando de los principales mensajes (jueves 09/02), con enlace al *post* del blog de CaixaBank, así como a la nota de prensa.
- **Twitter @AccionistasCABK**: retuiteos del perfil @InfoCaixa (enlace al *post* del blog de CaixaBank y declaraciones del presidente y consejero delegado).
- **Web corporativa**: publicación de un *banner* en la *home* con enlace al *post* del blog de CaixaBank.

Resultado obtenido:

- Vídeo del consejero delegado y artículo en la **Newsletter Accionistas CaixaBank** del mes de marzo.
- **Revista del accionista**: artículo en la próxima revista que se enviará en junio.

**Grado de consecución: 100%**

4. *Valorar el envío del folleto físico a los accionistas directamente o a través de la red de oficinas.*

Acciones realizadas:

- En línea con el reto de digitalización de la información del Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank, así como por el elevado coste de impresión, manipulación y envío, se desestima dicho envío. Además, de esta manera se contribuye con la línea de responsabilidad hacia el medio ambiente incluida en la Política de Responsabilidad Corporativa de la entidad.

Resultado obtenido:

- Se desestima el envío de folletos, y por el momento solo se distribuirá la Revista Accionistas CaixaBank en formato físico.

**Grado de consecución: 100%**

*5. En la Cuenta Inversión Acciones CaixaBank, se propone estudiar la posibilidad de abrir una ventana en la que los accionistas puedan decidir el día en el que quieren realizar la compra de las nuevas acciones.*

Acciones realizadas:

- Se ha contactado con los departamentos encargados para plantear la propuesta.

Resultado obtenido:

- No es posible aplicar la sugerencia por motivos operativos, contractuales y de coste de implementación.

### **1. Motivos contractuales**

En el momento de la contratación del producto, se autoriza a la compañía a comprar acciones por el saldo que arroje la cuenta, a un determinado precio y un determinado día (onceavo día hábil de mercado y al precio de la cotización media ponderada de la acción durante las diez primeras sesiones consecutivas).

Si aplicamos la sugerencia deberíamos realizar un contrato de compra para cada titular y cada vez que se diese una orden al mercado. Esto implicaría la modificación de todos los contratos.

### **2. Motivos operativos**

La compañía realiza la compra de las acciones en bloque por todos los titulares del producto y a un determinado precio. Únicamente se introduce una sola orden de compra en el mercado.

La liquidación de la compra se realiza en un mismo día y pueden asignarse las acciones a cada titular de forma automática.

Si aplicamos la sugerencia estaríamos rompiendo el automatismo creado.

### **3. Coste**

El coste de implementación es demasiado elevado para el número de cuentas contratadas.

El mantenimiento (introducir las órdenes en el mercado, realizar liquidaciones separadas...) también supondría un coste extra.

**Grado de consecución: 100%**

*6. Se propone realizar una campaña conjuntamente con la red de oficinas de recogida de direcciones de correo electrónico de la base accionarial.*

Acciones realizadas:

- Contacto con el área de banca de particulares, que indica:
  - Ya se hizo campaña hace un par de años.
  - Actualmente no es una prioridad, se potencia el uso del muro de Línea Abierta.
- Contacto con los gestores de Línea Abierta para colgar revista y *newsletter* en el muro de clientes Banca Premier y Banca Privada, aunque sería en formato PDF.
  - En proceso de obtener las autorizaciones pertinentes.

Resultado obtenido:

- En proceso.

**Grado de consecución: 0%**

*7. Elaborar un glosario de términos financieros e ir incluyéndolos en los documentos que se generan, para facilitar a los accionistas la comprensión de la información que reciben.*

Acciones realizadas:

- Con las fichas, nos centramos en aquellos conceptos más específicos y de mayor interés para nuestros accionistas.
- Revisión y ampliación de las fichas disponibles en el Espacio del Accionista con conceptos financieros.

Resultado obtenido:

- Detección de los nuevos conceptos susceptibles de ser incluidos en las fichas Aula durante el ejercicio 2017.
- Elaboración de las nuevas fichas Aula: planificado para el año 2017.

**Grado de consecución: 50%**

## 8. *Elaborar material formativo que permita el cálculo del dividendo esperado.*

Acciones realizadas:

- Se elaborará un vídeo explicativo sobre qué es y qué tipos de dividendos existen, en el que además se explicará cómo calcular la rentabilidad del dividendo.

Resultado obtenido:

- Vídeo que está en proceso de elaboración.

**Grado de consecución: 50%**

## 9. *Elaborar material formativo que permita la comprensión del balance de una entidad financiera. Buscar contenido en empresas del grupo para encontrar contenido aprovechable.*

Acciones realizadas:

- Análisis del contenido en empresas del grupo para aprovecharlo de cara al programa Aula.
- Estudio del contenido a desarrollar para la correcta comprensión de la información financiera de un banco.

Resultado obtenido:

- No existe contenido específico formativo en empresas del grupo aprovechable directamente.
- Se ha desarrollado el contenido necesario para el proyecto de 4 vídeos para entender la información financiera de un banco, enmarcados dentro del Plan de acción 2017 del programa Aula.

Los vídeos se distribuirán entre:

- 1) Negocio y entorno
- 2) La cuenta de resultados
- 3) Dividendos
- 4) Balance

**Grado de consecución: 50%**



*10. Aumentar el atractivo del Informe Semanal del accionista, disminuyendo la publicación de temas generalistas en beneficio de noticias de actualidad para el accionista de CaixaBank.*

Acciones realizadas:

- El nuevo informe incorpora aquellas novedades relacionadas con la entidad y el sector, de carácter público, y que durante la semana han podido afectar a la acción. En el semanal evitamos temas de más calado, ya que por estrategia de comunicación preferimos reservarlos para la *newsletter* o la Revista del Accionista. No obstante, hemos incrementado la información sobre datos técnicos, que ayudarán al accionista a valorar con mayor precisión la evolución semanal de la acción y su posición relativa en los mercados.

## Segunda sesión de trabajo:

### Presentación de nuevas iniciativas para accionistas

#### Oficina virtual del accionista

La Oficina virtual del accionista de CaixaBank permitirá complementar los servicios que actualmente se ofrecen a los accionistas con la Oficina permanente del accionista en Barcelona y la Oficina itinerante del accionista.

Con esta nueva iniciativa, los accionistas podrán mantener una entrevista personalizada mediante videollamada con los miembros de Relación con Accionistas.

Para concertar esta entrevista virtual, el accionista deberá rellenar y enviar un formulario con sus datos. Al recibir la petición, se realizará un primer contacto vía correo electrónico o teléfono con el accionista para concertar la entrevista.

Una vez convenida la fecha y hora de la entrevista, el accionista recibirá una convocatoria de reunión en la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario que le permitirá acceder a una sala virtual donde se realizará la entrevista.

En la reunión, los miembros del Comité Consultivo de accionistas que participaron en las pruebas de la Oficina virtual del accionista compartieron su experiencia y opinión.

#### Mystery Shopper Call Center accionistas CaixaBank

Con la finalidad de mejorar el servicio de atención al accionista se propuso a los miembros del Comité que realizaran una serie de preguntas al Call Center de CaixaBank y compararan con otros *call centers* de las principales empresas del IBEX 35.

Se solicitó la elaboración de un informe en el que se comparase:

1. La facilidad para encontrar el contacto telefónico del Call Center en la web correspondiente.
2. Trato recibido por el agente.
3. Calidad de la información recibida.

En la reunión los miembros expusieron sus experiencias y anécdotas más significativas.

Se acordó elaborar un plan de mejora en base a las conclusiones extraídas por los mismos.

## Tercera sesión de trabajo:

### Plan de acción Aula 2017

Se presentó al Comité el Plan de acción Aula 2017, que se ha basado y diseñado teniendo en cuenta las observaciones que los miembros del Comité realizaron en la última reunión.

Las novedades del programa se centran básicamente en tres apartados, que recogen las sugerencias de los puntos 7, 8 y 9 de las propuestas de mejora que el Comité realizó en la reunión anterior:

- Creación de vídeos
- Revisión y creación de nuevas fichas
- Revisión, actualización de los cursos presenciales y la creación de un nuevo curso impartido por BME: “Planificación financiera y gestión del ahorro”

## Cuarta sesión de trabajo:

### Propuestas relacionadas con la Junta General de Accionistas

Contenidos en los discursos del presidente y del consejero delegado:

- Motivos de la revisión del Plan Estratégico. Principales riesgos que puedan conllevar la no consecución del Plan Estratégico.
- Indicar la vinculación que se mantiene con la Obra Social y recordar que los 500 M no disminuyen el beneficio de CaixaBank.
- Operación BPI. Sinergias esperadas.
- Plan de bajas y jubilaciones en CaixaBank.
- Temas de gobierno corporativo y reputación (composición del Consejo).
- Afectación del Brexit en la oficina de Londres.
- Comportamiento diferencial de CaixaBank respecto al sector en los últimos años.
- Comparación entre los resultados de 2015 y 2016.
- Previsión de resultados para el ejercicio 2017.
- Propuesta de dividendo definitivo de 2016.

Aspectos logísticos

- Limitar las intervenciones de los accionistas a 5 minutos y respetarlo.
- Agrupar respuestas o preguntas similares.
- Valorar la realización de un breve descanso, debido a la duración del acto.

- Documentación en papel lo más reducida posible. Valorar entregarla en una memoria USB.
- Las presentaciones deberían ser lo más ligeras posible.

## Propuestas de mejora por parte del Comité

### 1. Comunicación:

#### Informe Semanal

- Valorar sinergias entre el Informe Semanal de accionistas y el de Banca Premier.
- Valorar enviar el informe en viernes, con la finalidad de hacerlo más atractivo.
- Valorar el éxito de la campaña y, en función de ello:
  - Eliminarlo.
  - Sustituirlo por el Informe Mensual.
  - Crear un “flash accionistas” que se mande *ad hoc*.

### 2. Otras:

- Se propone enlazar la información presentada en la web con los contenidos de formación.
- App para accionistas con alertas cuando hay novedades sobre la acción.
- Valorar la migración del actual teléfono del Call Center hacia otras opciones.