



Comitè Consultiu

Reunió: 17 de març de 2016

Participants en la reunió:

Membres del Comitè Consultiu presents:

Comunitat autònoma

Carlos Ávila García	Madrid
Ignacio Javier Rivas Serrano	Castella i Lleó
Ignacio Villalobos Motlló	Catalunya
José Antonio Conde Salazar	Castella i Lleó
José Gabriel Martín Aguilar	Catalunya
Josep Maria Salvans Rifa	Catalunya
Juan José Álamo Alfonso	Comunitat Valenciana
Juan Luis Arias Escobar	Andalusia
Juan Luis Borrás Rodríguez	Comunitat Valenciana
Juan Luis Payá Guitart	Catalunya
Maria Carme Pons Gatell	Catalunya
María de los Ríos Jurado	Andalusia
María Dolores Alonso Vázquez	Catalunya
Miguel Ángel Urcelay Uribe	País Basc
Miguel Díaz-Llanos La Roche	Canàries
Pablo García Pérez	Madrid

Personal de CaixaBank

Isidre Fainé – President de CaixaBank

Antoni Massanell – Vicepresident de CaixaBank

Elisa Durán – Directora general adjunta de la Fundació Bancària "la Caixa"

Jordi Gual – Director executiu de Planificació Estratègica i economista en cap

Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè

Sergi Salvó – Relació amb Accionistes

Íñigo Roy – Relació amb Accionistes

Meritxell Quintana – Relació amb Accionistes

August Masa – Relació amb Accionistes

Agenda del dia:

Reunió del 17 de març de 2016

Agenda

10.00 h Benvinguda i esmorzar

10.30 h Presentació a càrrec del vicepresident de CaixaBank, Sr. Antoni Massanell

11.30 h Primera sessió de treball

Presentació del grau d'avançament en la implantació de les millores proposades pel Comitè en la reunió del novembre del 2015.

12.30 h Segona sessió de treball

Presentació de les noves iniciatives de comunicació *on-line* per a accionistes, a càrrec d'Íñigo Roy, Meritxell Quintana i Sergi Salvó.

1. Nou format de la *newsletter Accionistes*
2. Web corporatiu:
 - Redisseny de la secció Aula
 - Guia de l'Accionista *on-line*
 - Trobades corporatives
3. Nova app d'Aula

14.30 h Dinar amb el president de CaixaBank, Sr. Isidre Fainé; el director executiu de Planificació Estratègica i economista en cap, Sr. Jordi Gual, i la directora general adjunta de la Fundació Bancària "la Caixa", Sra. Elisa Durán.

Lliurament d'un obsequi als membres que deixen de formar part del Comitè Consultiu, per part del Sr. Isidre Fainé.

16.30 h Tercera sessió de treball

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

17.30 h Fi de la jornada

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball:

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

1. Informe diari: discontinuïtat de l'enviament

Accions que s'han dut a terme:

- Durant l'últim trimestre del 2015 es va analitzar l'impacte que tenia l'informe diari de mercats que s'enviava diàriament als accionistes subscrits a través del web corporatiu. El resultat va ser que els accionistes en feien un seguiment mínim (ràtio d'obertura).
- A més, en els darrers anys, han proliferat els canals a través dels quals els accionistes poden obtenir aquesta informació diàriament (Línia Oberta, web corporatiu de CaixaBank, Twitter Accionistes) i ha augmentat la qualitat i la informació de la resta d'informes enviats per Relació amb Accionistes.

Resultat obtingut:

- Tot això ens ha portat a discontinuar l'enviament de l'informe diari des de l'1 de gener de 2016, i a focalitzar tots els esforços en la millora de la qualitat de la resta d'informes i dels canals d'informació.

Grau de consecució: 100 %

2. Informe setmanal: ampliar la informació disponible sobre l'entitat i el mercat

Accions que s'han dut a terme:

- A l'apartat "Les claus de la setmana", a més d'incloure informació sobre l'evolució dels mercats financers, s'hi afegeix informació específica sobre els resultats de CaixaBank, la remuneració a l'accionista, la convocatòria a la JGA i les operacions corporatives.
- S'ha adquirit el compromís en el fet que l'informe setmanal estigui disponible abans de les 16 h del primer dia laborable de la setmana.
- S'ha posat a disposició de la xarxa comercial de CaixaBank un document específic sobre l'evolució de la cotització durant tot el 2015 i principis del 2016, on s'explica quins factors han causat la volatilitat de mercats en els darrers mesos.

Resultat obtingut:

- Informació més completa i actualitzada per als accionistes.

Grau de consecució: 100 %

3. Valorar que la revista *Accionistes* inclogui continguts generals + publicitat

Accions que s'han dut a terme:

- S'ha demanat a l'agència especialitzada en publicacions corporatives un pressupost i la valoració dels recursos necessaris per transformar la revista actual *Accionistes* en una publicació que contingui articles amb un enfocament més lúdic i menys financer.
- S'ha fet la comparativa entre els canals actuals d'informació a l'accionista (*newsletter* + revista) i el que suposaria generar, produir i enviar una revista d'aquest estil.

Resultat obtingut:

- S'ha descartat fer un canvi d'aquesta mena a la revista *Accionistes*, per la qual cosa continuarem avançant en els canals d'informació a l'accionista (*newsletter*, xarxes socials, vídeos, etc.).
- Per al següent número de la revista, juny-juliol del 2016, es farà un concurs d'agències per valorar diverses vies d'evolució de la pròxima publicació.

Grau de consecució: 100 %

4. Difondre la posició de lideratge tecnològic de CaixaBank

Accions que s'han dut a terme:

- La *newsletter* del mes d'abril se centrarà en el llançament d'imaginBank i en nous projectes del 2016.
- Vídeo-entrevista a Xavier Mas, director de Màrqueting, sobre l'aposta per la innovació de l'entitat.
- Article de contingut semblant a la revista *Accionistes* de juny-juliol.

Resultat obtingut:

- Més difusió del tema plantejat.

Grau de consecució: 100 %

5. Estratègia en xarxes socials: valorar el llançament del perfil d'accionistes a LinkedIn

Accions que s'han dut a terme:

- S'ha analitzat, en coordinació amb l'Àrea de Comunicació de CaixaBank, l'estratègia actual de xarxes socials de Relació amb Accionistes, dins l'estratègia general de xarxes socials per a tota l'entitat.
- S'ha definit un pla per al 2016, per començar-lo a aplicar després de la Junta General d'Accionistes del 2016.

Resultat obtingut:

- Les dues línies de treball per al 2016 són les següents:
 - Optimitzar els formats de comunicació del perfil actual, pel que fa a imatges, vídeos i infografies, mantenint l'estructura de continguts d'informació corporativa, formació i iniciatives per a l'accionista.
 - Dur a terme accions de comunicació en els perfils corporatius de Facebook, LinkedIn i Instagram, i també en el nou blog de CaixaBank.

Grau de consecució: 100 %

6. Temes tècnics en els concursos

Accions que s'han dut a terme:

- Les especificacions tècniques del *microsite* dels diversos concursos que dirigim a la base accionarial han estat validades amb l'agència que s'encarrega de la gestió, i ens confirma que el nostre *microsite* es pot visualitzar perfectament en tots els navegadors d'internet que tinguin una versió actualitzada. Per a alguna de les versions antigues i no actualitzades, pot ser que la visualització no sigui del tot correcta.

Resultat obtingut:

- Afectació al voltant del 5 %.

Grau de consecució: 100 %

Segona sessió de treball:

Presentació de les noves iniciatives de comunicació *on-line* per a accionistes

Nova newsletter Accionistes CaixaBank 2016

El febrer del 2016 es va fer el llançament de la nova *newsletter* corporativa *Accionistes CaixaBank* en format *microsite*, i també s'ha redissenyat l'*e-mailing* que s'envia als accionistes mensualment.

S'ha mantingut l'estructura de continguts de la *newsletter* anterior, tot i que el nou format també permet visualitzar vídeos sense haver-ne de sortir i utilitzar recursos web més dinàmics per accedir a la informació.

Novetats al web corporatiu

- Redisseny de la secció Aula

Amb la finalitat de potenciar l'accés i la difusió dels continguts formatius en economia i finances (presencials i *on-line*), s'han fet millores encaminades a oferir més presència de continguts interactius i *on-line*.

Accions que s'han dut a terme:

- Nova ubicació a la pàgina web corporativa de CaixaBank (incorporació dins l'Espai de l'Accionista).
- Reorganització de l'estructura de navegació i actualització dels continguts publicats.
- Creació i incorporació de fitxes sobre conceptes formatius d'economia i finances.
- Publicació d'una galeria de vídeos amb sessions de cursos i/o el desenvolupament de conceptes formatius.
- Més visibilitat als continguts d'autoavaluació i formació presencial.
- Incorporació de formularis per subscriure's als cursos presencials.

- Guia de l'Accionista *on-line*

En aquest cas, la prioritat s'ha centrat a facilitar l'accés ràpid a informació en temes clau (per exemple, la remuneració o les iniciatives per als accionistes).

S'ha potenciat l'ús de continguts corporatius inclosos a la pàgina web corporativa.

Accions que s'han dut a terme:

- Selecció dels recursos *on-line* més rellevants per als accionistes de CaixaBank.
- Publicació en una secció pròpia del web l'enllaç directe als recursos d'interès.

- Trobades corporatives, nova secció web per a accionistes

Amb la finalitat d'oferir més visibilitat i difusió a les trobades corporatives, s'ha creat una secció pròpia al web corporatiu de CaixaBank.

Accions que s'han dut a terme:

- Incorporació de la presentació corporativa.
- Nova galeria fotogràfica amb el resum visual dels últims actes.
- Accés més fàcil al formulari d'inscripció a les pròximes trobades.

Nova app d'Aula

S'ha informat als membres del Comitè el nou projecte en fase de desenvolupament.

Tercera sessió de treball:

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

El Comitè ens aconsella fer una menció específica als temes següents per la seva complexitat i disparitat d'opinions en els mitjans de comunicació:

1. Com afecten a l'accionista minorista les operacions corporatives d'OPA a BPI i permuta de BEA i Inbursa entre CaixaBank i Criteria.
2. Sobre les clàusules terra, ens proposen fer una menció específica en la qual s'expliqui als accionistes la possible repercussió i abast tant econòmic com reputacional per a l'entitat.
3. Impacte dels tipus d'interès negatius en el compte de resultats.

Altres temes per detallar:

1. Nova política de remuneració.
2. Evolució de la cotització.
3. Com valora l'entitat la comercialització de productes d'inversió entre estalviadors?

Propostes de millora per part del Comitè

1. Comunicació:

- **Revista**
 - Informar els accionistes sobre les dificultats i els esforços que està fent l'entitat per poder mantenir la rendibilitat.
- **Newsletter**
 - Es proposa fer un article on s'expliqui l'operació amb BPI.
- **Altres**
 - Fer un estudi que ens permeti conèixer quants accionistes no reben cap altra comunicació per part de l'entitat que la de la convocatòria a la JGA.
 - Possibilitat d'incloure informació amb els avantatges de ser accionista a la documentació de la JGA.

2. Aula:

- Estudiar la possibilitat de crear sinergies amb les companyies del Grup i fer servir els seus continguts formatius (CaixaBank Asset Management).

3. Altres:

- Es proposa que a les trobades corporatives amb accionistes no se centri la totalitat de les invitacions a una mateixa ciutat, sinó que s'ampliï l'abast a localitats properes.