



## Comité Consultivo

Reunión: 17 de marzo de 2016

## Participantes en la reunión:

<b>Miembros del Comité Consultivo presentes:</b>	<b>Comunidad autónoma</b>
Carlos Ávila García	Madrid
Ignacio Javier Rivas Serrano	Castilla y León
Ignacio Villalobos Motlló	Cataluña
José Antonio Conde Salazar	Castilla y León
José Gabriel Martín Aguilar	Cataluña
Josep Maria Salvans Rifa	Cataluña
Juan José Álamo Alfonso	Comunidad Valenciana
Juan Luis Arias Escobar	Andalucía
Juan Luis Borrás Rodríguez	Comunidad Valenciana
Juan Luis Payá Guitart	Cataluña
Maria Carme Pons Gatell	Cataluña
María de los Ríos Jurado	Andalucía
María Dolores Alonso Vázquez	Cataluña
Miguel Ángel Urcelay Uribe	País Vasco
Miguel Díaz-Llanos La Roche	Canarias
Pablo García Pérez	Madrid

### **Personal de CaixaBank**

Isidro Fainé – Presidente de CaixaBank

Antonio Massanell – Vicepresidente de CaixaBank

Elisa Durán – Directora general adjunta de la Fundación Bancaria "la Caixa"

Jordi Gual – Director ejecutivo de Planificación Estratégica y economista jefe

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

Sergi Salvó – Relación con Accionistas

Íñigo Roy – Relación con Accionistas

Meritxell Quintana – Relación con Accionistas

August Masa – Relación con Accionistas

## Agenda del día:

### Reunión del 17 de marzo de 2016

#### Agenda

10.00 h Bienvenida y desayuno

10.30 h Presentación a cargo del vicepresidente de CaixaBank, Sr. Antonio Massanell

11.30 h Primera sesión de trabajo

Presentación del grado de avance en la implantación de las mejoras propuestas por el Comité en la reunión de noviembre del 2015.

12.30 h Segunda sesión de trabajo

Presentación de las nuevas iniciativas de comunicación *on-line* para accionistas, a cargo de Íñigo Roy, Meritxell Quintana y Sergi Salvó.

1. Nuevo formato de la *newsletter Accionistas*
2. Web corporativa:
  - Rediseño de la sección Aula
  - Guía del Accionista *on-line*
  - Encuentros corporativos
3. Nueva *app* de Aula

14.30 h Almuerzo con el presidente de CaixaBank, Sr. Isidro Fainé; el director ejecutivo de Planificación Estratégica y economista jefe, Sr. Jordi Gual, y la directora general adjunta de la Fundación Bancaria "la Caixa", Elisa Durán.

Entrega de obsequio a los miembros que dejan de formar parte del Comité Consultivo, por parte del Sr. Isidro Fainé.

16.30 h Tercera sesión de trabajo

Propuestas de temas a cubrir en la Junta General de Accionistas.

17.30 h 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. Informe diario: discontinuidad del envío*

Acciones realizadas:

- Durante el último trimestre del 2015 se analizó el impacto que tenía el informe diario de mercados que se enviaba diariamente a los accionistas suscritos a través de la web corporativa. El resultado fue que los accionistas realizaban un seguimiento (ratio de apertura) mínimo del mismo.
- En los últimos años, además, han proliferado los canales en los que los accionistas pueden obtener dicha información de forma diaria (Línea Abierta, web corporativa de CaixaBank, Twitter Accionistas) y ha aumentado la calidad y la información del resto de informes enviados por Relación con Accionistas.

Resultado obtenido:

- Todo ello nos ha llevado a discontinuar el envío de dicho informe desde el 1 de enero de 2016, focalizando todos los esfuerzos en la mejora continua de la calidad del resto de informes y canales de información.

**Grado de consecución: 100 %**

#### *2. Informe semanal: ampliar la información disponible sobre la entidad y el mercado*

Acciones realizadas:

- En la parte de “Claves de la semana”, además de incluir información sobre la evolución de los mercados financieros, se añade información específica sobre los resultados de CaixaBank, la remuneración al accionista, la convocatoria a JGA y las operaciones corporativas.
- Se ha adquirido el compromiso de que el informe semanal esté disponible antes de las 16 h del primer día laborable de la semana.
- Se ha puesto a disposición de la red comercial de CaixaBank un documento específico sobre la evolución de la cotización en el 2015 e inicios del 2016, en el que se explica qué factores han causado la volatilidad de mercados en los últimos meses.

Resultado obtenido:

- Información más completa y actualizada para los accionistas.

**Grado de consecución: 100 %**

### 3. Valorar que la revista *Accionistas* incluya contenidos generales + publicidad

#### Acciones realizadas:

- Se ha solicitado a la agencia especializada en publicaciones corporativas un presupuesto y la valoración de los recursos necesarios para transformar la actual revista *Accionistas* en una publicación que contenga artículos con un enfoque más lúdico y menos financiero.
- Se ha realizado la comparativa de los canales actuales de información al accionista (*newsletter* + revista) vs. lo que supondría generar, producir y enviar una revista de este tipo.

#### Resultado obtenido:

- Se ha descartado realizar un cambio de este tipo en la revista *Accionistas*, por lo que continuaremos avanzando en los canales digitales de información al accionista (*newsletter*, redes sociales, vídeos, etc.).
- Para el próximo número de la revista, junio-julio del 2016, se va a realizar un concurso de agencias para valorar diferentes vías de evolución de la próxima publicación.

**Grado de consecución: 100 %**

### 4. Difundir la posición de liderazgo tecnológico de CaixaBank

#### Acciones realizadas:

- La *newsletter* del mes de abril estará centrada en el lanzamiento de imaginBank y en nuevos proyectos del 2016.
- Vídeo-entrevista a Xavier Mas, director de Marketing, sobre la apuesta por la innovación de la entidad.
- Artículo de similar contenido en la revista *Accionistas* de junio-julio.

#### Resultado obtenido:

- Mayor difusión del tema planteado.

**Grado de consecución: 100 %**

## 5. Estrategia en redes sociales: valorar el lanzamiento del perfil de accionistas en LinkedIn

Acciones realizadas:

- Se ha analizado, en coordinación con el Área de Comunicación de CaixaBank, la estrategia actual de redes sociales de Relación con Accionistas, dentro de la estrategia general de redes sociales para toda la entidad.
- Se ha definido con ello un plan para el 2016, para comenzar a aplicar tras la Junta General de Accionistas del 2016.

Resultado obtenido:

- Las dos líneas a trabajar en el 2016 serán las siguientes:
  - Optimizar los formatos de comunicación del actual perfil, en cuanto a imágenes, vídeos e infografías, manteniendo la estructura de contenidos de información corporativa, formación e iniciativas para el accionista.
  - Realizar acciones de comunicación en los perfiles corporativos de Facebook, LinkedIn e Instagram, así como en el nuevo blog de CaixaBank.

**Grado de consecución: 100 %**

## 6. Temas técnicos en los concursos

Acciones realizadas:

- Con relación a las especificaciones técnicas del *microsite* de los diversos concursos que dirigimos a la base accionarial, han sido validadas con la agencia encargada de su gestión y nos confirma que nuestro *microsite* puede visualizarse perfectamente en todos los navegadores de internet que tengan una versión actualizada. Para alguna de las versiones antiguas y no actualizadas puede ser que la visualización no sea del todo correcta.

Resultado obtenido:

- Afectación alrededor de 5 %.

**Grado de consecución: 100 %**

## Segunda sesión de trabajo:

### Presentación de las nuevas iniciativas de comunicación *on-line* para accionistas

#### *Nueva newsletter Accionistas CaixaBank 2016*

En febrero del 2016, se lanzó la nueva *newsletter* corporativa *Accionistas CaixaBank* en formato *microsite*, a la vez que se ha rediseñado el *e-mailing* que se envía mensualmente a los accionistas.

Se ha mantenido la estructura de contenidos de la *newsletter* anterior, si bien el nuevo formato permite visualizar vídeos sin salir de la misma, así como utilizar recursos web más dinámicos para acceder a la información.

#### *Novedades en la web corporativa*

- Rediseño de la sección Aula

Con la finalidad de potenciar el acceso y difusión de los contenidos formativos en economía y finanzas (presenciales y *on-line*), se han realizado mejoras encaminadas a ofrecer una mayor presencia de contenidos interactivos y *on-line*.

Acciones realizadas:

- Nueva ubicación en la página web corporativa de CaixaBank (incorporación dentro del Espacio del Accionista).
- Reorganización de la estructura de navegación y actualización de los contenidos publicados.
- Creación e incorporación de fichas sobre conceptos formativos de economía y finanzas.
- Publicación de galería de vídeos con sesiones a cursos y/o el desarrollo de conceptos formativos.
- Dar más visibilidad a los contenidos de autoevaluación y formación presencial.
- Incorporación de formularios para la suscripción a los cursos presenciales.

- Guía del Accionista *on-line*

La prioridad en este caso se ha centrado en facilitar el acceso rápido a información en temas clave (p.ej. remuneración o iniciativas para accionistas).

Se ha potenciado el uso de los contenidos corporativos incluidos en la página web corporativa.

Acciones realizadas:

- Selección de los recursos *on-line* más relevantes para los accionistas de CaixaBank.
- Publicación en una sección propia de la web el enlace directo a los recursos de interés.

- Encuentros corporativos, nueva sección web para accionistas

Con la finalidad de ofrecer mayor visibilidad y difusión a los encuentros corporativos, se ha creado una sección propia en la web corporativa de CaixaBank.

Acciones realizadas:

- Incorporación de la presentación corporativa.
- Nueva galería fotográfica con el resumen visual de los últimos actos.
- Facilitar el acceso al formulario de inscripción a los próximos encuentros.

### *Nueva app de Aula*

Se informó a los miembros del Comité sobre el nuevo proyecto en fase de desarrollo.



### Tercera sesión de trabajo:

#### Propuestas de temas a cubrir en la Junta General de Accionistas.

El Comité nos aconseja realizar una mención específica sobre los siguientes temas por su complejidad y disparidad de opiniones en los medios de comunicación:

1. Cómo afectan al accionista minorista las operaciones corporativas de OPA a BPI y permuta de BEA e Inbursa entre CaixaBank y Critería.
2. Sobre las cláusulas suelo, nos proponen realizar una mención específica en la que se explique a los accionistas la posible repercusión y alcance tanto económico como reputacional para la entidad.
3. Impacto de los tipos de interés negativos en la cuenta de resultados.

Otros temas a detallar:

1. Nueva política de remuneración.
2. Evolución de la cotización.
3. ¿Cómo valora la entidad la comercialización de productos de inversión entre ahorradores?

## Propuestas de mejora por parte del Comité

### 1. *Comunicación:*

- **Revista**
  - Informar a los accionistas de las dificultades y esfuerzos que está realizando la entidad para poder mantener la rentabilidad.
- **Newsletter**
  - Se propone realizar un artículo donde se explique la operación con BPI.
- **Otros**
  - Realizar un estudio que nos permita conocer cuántos accionistas no reciben otra comunicación por parte de la entidad que la de convocatoria a la JGA.
  - Posibilidad de incluir información con las ventajas de ser accionista en la documentación de la JGA.

### 2. *Aula:*

- Estudiar la posibilidad de crear sinergias con las compañías del Grupo y utilizar sus contenidos formativos (CaixaBank Asset Management).

### 3. *Otras:*

- Se propone que a los encuentros corporativos con accionistas no se centre la totalidad de las invitaciones en la misma ciudad, sino que se amplíe el alcance a localidades cercanas.