



Comitè Consultiu d'Accionistes

Reunió del 12 de març de 2019

Participants en la reunió

Membres del Comitè Consultiu presents	Comunitat autònoma
Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canàries
María del Mar Santana Rollan	Madrid
Antonio Valle Rincón	Andalusia
Carlos Javier Artaz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Catalunya
Julián Gómez del Campo	Castella i Lleó
Aleix Riñé Casajuana	Catalunya
Josep Antoni Díaz Salanova	Catalunya
Mónica de Quesada Herrero	Comunitat Valenciana
Josep Francesc Moragrega Font	Catalunya
Antonio Lucio-Villegas Ramos	Andalusia
Ramon Grau Sala	Catalunya
Mercedes Basterra Larroude	País Basc
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantàbria
Marc Bonnín Vilaplana	Catalunya
Xavier Martínez Serra	Catalunya

Personal de CaixaBank

Gonzalo Gortázar – Conseller delegat de CaixaBank
Javier Pano – Director executiu de Finances
Edward O’Loughlen – Director corporatiu de Relació amb Inversors
Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè
Núria Danés – Directora de Banca Social
Natalia Valls – Banca Responsable
David Quintana – Relació amb Accionistes
Antonio Jerez – Relació amb Accionistes
Meritxell Quintana – Relació amb Accionistes
Zaida García – Relació amb Accionistes
Manuel Ripoll – Relació amb Accionistes
Josep Lop – Relació amb Accionistes

Agenda del dia

Reunió del 12 de març de 2019

Agenda

9.30 h Benvinguda i esmorzar.

10.00 h Lliurament d'obsequi als membres que deixen de formar part del Comitè Consultiu per part del conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar, i foto de grup.

Última reunió dels membres següents del Comitè Consultiu:

- Antonia Rogelia Mesa Hernández
- Teodoro Palacios Cueto Ruiz Zorrilla
- Gabriel Puig Romagosa
- Maria del Mar Santana Rollan
- Antonio Valle Rincón
- Marc Bonnin Vilaplana
- Carlos Javier Artaiz Wert

10.10 h Presentació a càrrec del conseller delegat de CaixaBank, Gonzalo Gortázar.

11.15 h Primera sessió de treball.

- Temes pendents de l'última sessió

12.30 h Segona sessió de treball.

- Comunicació
 - o Nou informe setmanal i mensual
 - o Nova *newsletter*
 - o Comentaris de l'esbós de còmic enviat
- Voluntariat: voluntariat entre accionistes
- Temes a tractar a la JGA 2019
- Memòria d'activitats de Relació amb Accionistes 2018

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

16.00 h Tercera sessió de treball.

- Núria Danés presentarà les iniciatives que es duen a terme des de la direcció de RSC de CaixaBank.

17.30 h Fi de la jornada.

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball

On volem estar el 2021 a Relació amb Accionistes

Davant la proposta a la sessió anterior del Comitè de conèixer el plantejament de llarg termini de l'activitat de Relació amb Accionistes, en alineació amb el Pla Estratègic 2019-2021, s'ha desenvolupat el propòsit següent: millorar l'experiència de l'accionista, sent referents en transparència de la informació, així com en la digitalització, tot això contribuint al compromís en gestió responsable i amb la societat.

Benchmark del Comitè Consultiu

Es presenta davant el Comitè un *benchmark* amb els principals comitès consultius a escala europea en què es mostren alguns trets comuns: el nombre de membres se situa al voltant de dotze, la representativitat dels membres no és només geogràfica sinó també per ocupació, i es fan reunions per via telemàtica (iniciativa per la qual alguns membres mostren interès). Varis membres del comitè expressen la seva preocupació per la falta de paritat de gènere en el comitè consultiu i demanen mesures per fomentar-la a mig termini.

Descartada l'opció d'enregistrar les sessions de treball del Comitè Consultiu per a la seva publicació posterior al web, es planteja la possibilitat d'enregistrar unes PMF fetes a la Direcció pels mateixos membres del Comitè.

Revisualització de *webinars* i descàrrega de documentació

Després d'estudiar diferents alternatives, s'ha escollit la plataforma líder en el mercat de *webinars*, Cisco Webex, per poder unificar la plataforma en què llançar els seminaris web per als accionistes, independentment de l'escola de negocis que els imparteixi. La nova plataforma permetrà l'enregistrament de *webinars* i la seva revisualització posterior, així com la descàrrega de la documentació.

Segona sessió de treball

Comunicació: nou informe setmanal i mensual

L'informe d'evolució de l'acció setmanal ha estat redissenyat recentment per facilitar-ne la lectura en dispositius mòbils. Els punts que s'han tingut en compte a l'hora de plantejar el nou informe són aquells relatius al plantejament dels elements informatius a la pàgina, de manera que la seva lectura segueixi l'ordre natural en *scroll down*, que és l'habitual en els dispositius mòbils. També s'ha variat la resolució gràfica dels elements informatius seguint criteris de *behavioral design*. Finalment, s'ha replantejat l'enviament d'un nou correu electrònic amb més informació que ja cobreix alguns aspectes que després desenvolupa el mateix informe. Amb aquesta solució s'ha volgut oferir un doble nivell de profunditat de lectura perquè tots els públics puguin

tenir accés, almenys, a la informació considerada indispensable per poder entendre l'evolució de l'acció.

En relació amb l'informe mensual de l'acció, de nova creació, s'ha decidit proposar l'enviament d'aquest material als accionistes el primer dia hàbil del mes per poder ajustar l'enviament d'aquesta informació que fins ara es fa a través de la *newsletter* «Accionistes». El disseny d'aquest nou material segueix els mateixos preceptes que el setmanal, encara que, atès el seu caràcter temporal més ampli, el contingut informatiu que ofereix és més complet.

Comunicació: *newsletter*

El 2019 s'ha posat en funcionament un nou disseny de la *newsletter*, tant del *microsite* com de la mateixa *newsletter* (correu electrònic). En relació amb la posada en funcionament del nou informe mensual, la *newsletter* deixa de presentar un informe mensual de l'acció per passar a oferir una perspectiva d'evolució de l'acció amb tancament divendres anterior a l'enviament del material. El redisseny de la *newsletter* ha seguit les recomanacions recollides en els diferents *focus groups* duts a terme el 2018, així com en les diferents enquestes quantitatives que es van dur a terme durant l'any. El disseny ha prioritzat la simplicitat per facilitar que el missatge arribi el més net possible i de la forma més visual que el contingut permeti. La nova *newsletter* manté l'estructura de les propostes anteriors, però s'ha variat l'ordre de venda en l'*e-mailing*, que ara prioritza la temàtica més destacada pel que fa a la seva ordenació. També es prioritza l'assumpte del correu electrònic, que ara inclou referències al contingut i es destaca amb un [NEWSLETTER] perquè el lector sàpiga de primera mà de quin tipus de contingut es tracta.

Comunicació: còmic

La segona edició del còmic *Las Finanzas de Carlota* tracta el tema de la funció social d'un banc. Després de l'èxit de la primera edició, en aquest número els amics Carlota i Tomás volen explicar als accionistes més joves a què es dedica un banc i com pot ajudar al desenvolupament de la societat en què duu a terme la seva activitat professional. A escala estructural es manté la proposta d'anys anteriors, i ofereix un doble nivell de lectura: un lúdic i un altre didàctic, que amb l'ajuda d'un glossari vol explicar els conceptes financers que l'argument del còmic va utilitzant durant la història.

Voluntariat entre accionistes

Des de la Direcció de Relació amb Inversors s'han iniciat converses amb la Direcció d'Acció social, amb la qual es treballarà en tres àmbits: actes col·lectius de voluntariat corporatiu, formació financera (perquè entre accionistes sorgeixin nous formadors i per posar materials formatius del programa Aula a disposició de l'Associació de Voluntaris) i la incorporació de *crowdfunding* social en els actes lúdics per a accionistes. El membre del Comitè Consultiu Carlos Javier Artaiz adverteix que, al seu parer, hi ha una falta d'implicació dels empleats de CaixaBank en el programa de voluntariat i per això vol fer constar literalment que: “la iniciativa d'incorporar Accionistes a les activitats de Voluntariat de l'Obra Social la Caixa, i en concret als

programes de Formació Financera del Banc (en els que participo activament com a professor) em sembla una idea estupenda i una forma de suplir el dèficit de voluntaris que existeix a l'actualitat. Com a exemple que el 20% de les classes teòriques del Programa de Finances per a Joves del Banc a la Comunitat de Madrid, no s'han realitzat per falta de voluntaris"

Tercera sessió de treball

Responsabilitat Social Corporativa a CaixaBank

Núria Danés, directora de Banca Social, va explicar als membres del Comitè les iniciatives que s'estan duent a terme des de CaixaBank, desgranades en els següents cinc eixos d'actuació prioritaris del Pla d'Acció de RSC de CaixaBank:

- acció social i voluntariat
- inclusió financera
- medi ambient
- govern corporatiu
- integritat, transparència i diversitat

Memòria d'activitats de Relació amb Accionistes 2018

Es va lliurar als membres del Comitè una còpia de la Memòria d'activitats feta per la Direcció de Relació amb Accionistes durant el 2018 i es van explicar les principals fites i conclusions; es va destacar la bona acollida dels *webinars* i del còmic. Es va fer èmfasi en els informes de comportament dels accionistes, que permet a Relació amb Accionistes tenir una mesura de l'impacte de les seves activitats sobre els accionistes de CaixaBank, i del perfil de l'Accionista CaixaBank, actualitzat a desembre de 2018.

Atesa la densitat del document, es convida els membres del Comitè Consultiu a llegir-lo després de la reunió i a traslladar a Relació amb Accionistes qualsevol dubte que els pugui sorgir quant a aquesta qüestió.

Temes a tractar a la JGA 2019

Es va demanar als membres del Comitè que ens fessin arribar les seves peticions per traslladar-les a l'Alta Direcció sobre els temes que consideren que haurien de tractar-se a la JGA 2019.

Propostes de millora per part del Comitè

Durant les sessions de treball van sorgir diverses propostes dels membres del Comitè, com la realització de reunions telemàtiques a afegir a les dues reunions anuals presencials que es fan.

Varis membres del comitè expressen la seva preocupació per la falta de paritat de gènere en el comitè consultiu i demanen mesures per fomentar-la a mig termini.

Una altra iniciativa que es va proposar va ser la de publicar en el web enregistraments dels membres del Comitè Consultiu fent preguntes d'interès general per als accionistes a algun membre de la Direcció de CaixaBank, que serveixin de PMF visuals per a altres accionistes.

Finalment, es va proposar, en la mesura del possible, la promoció del Comitè Consultiu en el territori, durant les trobades corporatives, a través dels ja membres. A més, això serviria per promocionar les diferents iniciatives sorgides gràcies al Comitè Consultiu.