



Comitè Consultiu d'Accionistes

Reunió 16 de novembre 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
Julián Gómez del Campo	Madrid
Xavier Martínez Serra	Catalunya
José Antonio Díaz Salanova	Catalunya
Mónica de Quesada Herrero	Comunitat Valenciana
Josep Francesc Moragrega Font	Catalunya
María de los Ríos Jurado	Andalusia
José Antonio Conde Salazar	Castella i Lleó
María del Mar Santana Rollán	Canàries
Pablo García Pérez	Madrid
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantàbria

Personal de CaixaBank

Jordi Gual – President de CaixaBank i President del Comitè
Antonio Massanell – Vicepresident de CaixaBank
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
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
Alberto Alegre – Relació amb Accionistes

Agenda del dia:

Reunió del 16 de novembre de 2017

Agenda

9.30 Benvinguda i esmorzar.

10.00 Presentació a càrrec del Vicepresident de CaixaBank, Sr. Antonio Massanell.

11.00 Presentació dels nous membres del Comitè.

11.15 Primera sessió de treball.

Presentació del *benchmark* de Relació amb Accionistes.

12.45 Segona sessió de treball.

Presentació de l'actualització de la base accionarial.

- Distribució de la base accionarial per CA (a petició de Carlos Javier Artaiz).
- Distribució d'adreces electròniques d'accionistes per trams d'edats.
- Impacte del KYC en la millora de la recollida d'adreces electròniques d'accionistes.
- Millores en l'espai de l'accionista de Línia Oberta.

14.00 Dinar amb el President de CaixaBank, Sr. Jordi Gual.

16.00 Tercera sessió de treball.

Grau d'avançament de les millores proposades pel Comitè en l'última reunió.

- Millores en l'Informe Setmanal.
- Inclusió en l'*e-mailing* de resultats d'un vídeo formatiu.
- Modificacions en la Revista de l'Accionista.
- Llançament de la nova app d'Aula.

17.30 Fi de la jornada.

Conclusions de les sessions de treball

Primera sessió de treball:

Presentació del *benchmark* de Relació amb Accionistes.

Aprofitant la incorporació dels nous membres al Comitè es va presentar un estudi comparatiu de les iniciatives cap a accionistes en les empreses de l'IBEX 35.

En l'apartat d'"Avantatges per a accionistes" els membres de Comitè van destacar que es podrien ampliar els descomptes en productes d'assegurances.

A més, els membres del Comitè van proposar indagar en les millors pràctiques d'empreses no bancàries i ampliar horitzons més enllà del mercat espanyol.

Segona sessió de treball:

Presentació de l'actualització de la base accionarial.

Distribució de la base accionarial per CA (a petició de Carlos Javier Artaiz).

Distribució d'adreces electròniques d'accionistes per trams d'edats.

Impacte del KYC en la millora de la recollida d'adreces electròniques d'accionistes.

Millores en l'espai de l'accionista de Línia Oberta.

Tercera sessió de treball:

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

1. *Es proposa enllaçar la informació presentada al web amb els continguts de formació.*

Accions efectuades:

S'han elaborat unes fitxes formatives disponibles a Aula:

- Dividends: *Pay-out*, dividend a compte, dividend complementari, dividend extraordinari, data exdividend.
- Economia general: PIB, IPC, taxa d'atur, dèficit/superàvit públic.
- Comptabilitat: compte de resultats i balanç, provisió, reserves.
- Comptabilitat: despeses d'explotació, fons propis i fons de comerç.
- Mesures de rendiment: ROE i ROTE, ràtio d'eficiència, cost de capital, ràtio de cobertura, *cost of risk* o cost del risc, ràtios de capital (CET1).
- Indicadors de mercat: PER, BPA, VTC.

Resultat obtingut:

- Projecte efectuat per semestres, actualment culminant la segona fase.

Grau de consecució: 75%

2. *Valorar la migració de l'actual telèfon del Call Center cap a altres opcions.*

Accions efectuades:

- Es van fer les consultes oportunes al gestor de telefonia i de Call Center per a la possibilitat d'integració d'un 93.
- Es va rebre un informe tècnic favorable, així és que es va implementar al setembre.

Resultat obtingut:

- Total usabilitat.

Grau de consecució: 100%

3. *Milliores en l'Informe Setmanal.*

Els membres del Comitè van mostrar la seva satisfacció sobre les modificacions fetes per veure integrats els suggeriments que havien traslladat.

Es va proposar millorar l'informe introduint més informació de la mateixa companyia, sempre que això sigui possible.

4. *Inclusió en l'e-mailing de resultats d'un vídeo formatiu.*

D'altra banda, els membres van valorar positivament la introducció de vídeos formatius en els *e-mailings* informatius i van proposar fer un vídeo, enfocat a detallistes, de les presentacions de resultats trimestrals.

5. *Modificacions en la Revista de l'Accionista.*

Es va informar els membres del Comitè de la reducció de la periodicitat de la Revista de 2 anuals a 1 anual.

En el format digital de la revista, van proposar enllaçar continguts amb CaixaBank Research, ja que consideren els seus continguts de molt alta qualitat.

A més, van indicar la necessitat d'aconseguir mètriques per conèixer els gustos dels accionistes i poder treballar futurs continguts a partir d'aquests.

6. *Llançament de la nova app d'Aula.*

Es va informar els membres del Comitè de la comunicació de l'app Aula.

En el marc del programa Aula, un membre del Comitè va proposar crear "*la biblioteca del principiant*" per ajudar els accionistes amb pocs coneixements financers.

7. *Mètriques.*

Reclamar i analitzar aquest tipus de dades ha de permetre en el futur oferir informació sobre l'agenda de les coses que passaran, riscos a l'alça/baixa, etc.