



Comité Consultivo de Accionistas

Reunión 16 de noviembre de 2017

Participantes en la reunión:

Miembros del Comité Consultivo presentes:	Comunidad autónoma
Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canarias
Antonio Valle Rincón	Andalucía
Carlos Javier Artaiiz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Cataluña
Julián Gómez del Campo	Madrid
Xavier Martínez Serra	Cataluña
José Antonio Díaz Salanova	Cataluña
Mónica de Quesada Herrero	Comunidad Valenciana
Josep Francesc Moragrega Font	Cataluña
María de los Ríos Jurado	Andalucía
José Antonio Conde Salazar	Castilla y León
María del Mar Santana Rollán	Canarias
Pablo García Pérez	Madrid
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantabria

Personal de CaixaBank

Jordi Gual – Presidente de CaixaBank y Presidente del Comité
Antonio Massanell – Vicepresidente de CaixaBank
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
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
Alberto Alegre – Relación con Accionistas

Agenda del día:

Reunión del 16 de noviembre de 2017

Agenda

9:30 Bienvenida y desayuno.

10:00 Presentación a cargo del Vicepresidente de CaixaBank, Sr. Antonio Massanell.

11:00 Presentación de los nuevos miembros del Comité.

11:15 Primera sesión de trabajo.

Presentación del *benchmark* de Relación con Accionistas.

12:45 Segunda sesión de trabajo.

Presentación de la actualización de la base accionarial.

- Distribución de la base accionarial por CC.AA. (a petición de Carlos Javier Art aiz).
- Distribución de *e-mails* de accionistas por tramos de edades.
- Impacto del KYC en la mejora de la recogida de *e-mails* de accionistas.
- Mejoras en el espacio del accionista de Línea Abierta.

14:00 Almuerzo con el Presidente de CaixaBank, Sr. Jordi Gual.

16:00 Tercera sesión de trabajo.

Grado de avance de las mejoras propuestas por el Comité en la última reunión.

- Mejoras en el Informe Semanal.
- Inclusión en el *e-mailing* de resultados de un vídeo formativo.
- Modificaciones en la Revista del Accionista.
- Lanzamiento de la nueva app de Aula.

17:30 Fin de la jornada.

Conclusiones de las sesiones de trabajo

Primera sesión de trabajo:

Presentación del *benchmark* de Relación con Accionistas.

Aprovechando la incorporación de los nuevos miembros al Comité se presentó un estudio comparativo de las iniciativas hacia accionistas en las empresas del IBEX 35.

En el apartado de “Ventajas para accionistas” los miembros de Comité destacaron que se podrían ampliar los descuentos en productos de seguros.

Además, los miembros del Comité propusieron indagar en las mejores prácticas de empresas no bancarias y ampliar horizontes más allá del mercado español.

Segunda sesión de trabajo:

Presentación de la actualización de la base accionarial.

Distribución de la base accionarial por CC.AA. (a petición de Carlos Javier Art aiz).

Distribución de e-mails de accionistas por tramos de edades.

Impacto del KYC en la mejora de la recogida de e-mails de accionistas.

Mejoras en el espacio del accionista de Línea Abierta.

Tercera sesión de trabajo:

Grado de avance de las propuestas realizadas en la reunión de noviembre

1. *Se propone enlazar la información presentada en la web con los contenidos de formación.*

Acciones realizadas:

Se ha procedido a la realización de unas fichas formativas disponibles en Aula:

- Dividendos: *Pay-out*, dividendo a cuenta, dividendo complementario, dividendo extraordinario, fecha exdividendo.
- Economía general: PIB, IPC, tasa de paro, déficit/superávit público.
- Contabilidad: cuenta de resultados y balance, provisión, reservas.
- Contabilidad: gastos de explotación, fondos propios y fondo de comercio.
- Medidas de rendimiento: ROE y ROTE, ratio de eficiencia, coste de capital, ratio de cobertura, *cost of risk* o coste del riesgo, ratios de capital (CET1).
- Indicadores de mercado: PER, BPA, VTC.

Resultado obtenido:

- Proyecto realizado por semestres, actualmente culminando la segunda fase.

Grado de consecución: 75%

2. *Valorar la migración del actual teléfono del Call Center hacia otras opciones.*

Acciones realizadas:

- Se realizaron las consultas oportunas al gestor de telefonía y de Call Center para la posibilidad de integración de un 93.
- Se recibió un informe técnico favorable, así que se procedió a su implementación en septiembre.

Resultado obtenido:

- Total usabilidad.

Grado de consecución: 100%

3. Mejoras en el Informe Semanal.

Los miembros del Comité mostraron su satisfacción sobre las modificaciones realizadas por ver integradas las sugerencias que habían trasladado.

Se propuso mejorar el informe introduciendo más información de la propia compañía siempre que eso sea posible.

4. Inclusión en el e-mailing de resultados de un vídeo formativo.

Por otro lado, los miembros valoraron positivamente la introducción de vídeos formativos en los *e-mailings* informativos y propusieron realizar un vídeo, enfocado a minoristas, de las presentaciones de resultados trimestrales.

5. Modificaciones en la Revista del Accionista.

Se informó a los miembros del Comité de la reducción de la periodicidad de la revista de 2 anuales a 1 anual.

En el formato digital de la revista, propusieron enlazar contenidos con CaixaBank Research, ya que consideran sus contenidos de muy alta calidad.

Además, indicaron la necesidad de conseguir métricas para conocer los gustos de los accionistas y poder trabajar futuros contenidos en base a estos gustos.

6. Lanzamiento de la nueva app de Aula.

Se informó a los miembros del Comité de la comunicación de la app Aula.

En el marco del programa Aula un miembro de Comité propuso crear “*la biblioteca del principiante*” para ayudar a los accionistas con pocos conocimientos financieros.

7. Métricas.

Recabar y analizar este tipo de datos ha de permitir en el futuro ofrecer información sobre la agenda de las cosas que van a pasar, riesgos al alza/baja, etc.