



## **Comitè Consultiu d'Accionistes**

Reunió del 29 de novembre de 2018

## Participants en la reunió:

### Membres del Comitè Consultiu presents:

### Comunitat autònoma

---

Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canàries
María del Mar Santana Rollan	Canàries
Antonio Valle Rincón	Andalusia
Carlos Javier Art aiz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Catalunya
Julián Gómez del Campo	Madrid
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

---

### Personal de CaixaBank

---

Jordi Gual – President  
Mariona Vicens – Directora corporativa d'Innovació i Transformació Digital  
Marta Fina – Directora d'àrea *Voice of the Customer & Quality Insights*  
Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè  
German Jover – Relació amb Accionistes  
David Quintana – Relació amb Accionistes  
Antonio Jerez – Relació amb Accionistes  
Inés Perrote – 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 29 de novembre de 2018

#### Agenda

09.30 h Benvinguda i esmorzar.

10.00 h Presentació a càrrec de la Directora d'Innovació i Transformació Digital a CaixaBank, Sra. Mariona Vicens.

11.00 h Presentació dels nous membres del Comitè.

11.15 Primera sessió de treball.

- Comunicació:
  - o Grau d'avenç de les millores proposades pel Comitè en l'última reunió
  - o *E-mailing* de resultats
  - o Impacte *flyers* i actualització KYC
  - o *Benchmarks*: avantatges accionistes i web

12.30 h Segona sessió de treball.

- Valoració de noves iniciatives:
  - o *Webinar* i Aula
  - o Còmic
  - o Enquesta de satisfacció de la revista
  - o Tallers de finances per a joves, experiència d'un membre del CCC

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

16.00 h Tercera sessió de treball:

- *Focus Group* Accionistes. Presentació a càrrec de Marta Fina, Directora de *Voice of the Customer & Quality Insights*.

17.30 h Fi de la jornada.

## Conclusions de les sessions de treball

### Primera sessió de treball:

#### Comunicació i gestió interna del Comitè:

Davant la proposta a l'anterior sessió del Comitè de crear un espai virtual que faciliti als membres del Comitè la comunicació i continuïtat de la seva tasca durant el període comprès entre les reunions presencials, es proposa la possibilitat de distribuir entre els membres del Comitè els seus correus electrònics per afavorir la seva comunicació. A més, es va proposar la creació d'un formulari de suggeriments per a accionistes dirigit al Comitè i donar a conèixer aquesta bústia entre el col·lectiu d'accionistes.

#### Nou protocol de control de qualitat de continguts

El Comitè va rebre de manera positiva el nou protocol creat per aportar més qualitat i minimitzar el risc d'errors en les publicacions que es produeixin en Relació amb Accionistes. Destaca un nou circuit de validació de continguts i un nou sistema de doble correcció.

#### Millores en el format de correu amb informació corporativa

Amb l'objectiu d'agilitzar la comunicació a accionistes d'informació corporativa rellevant s'ha desenvolupat un procediment nou que permet reduir els temps, facilitar la comprensió i adequar els formats a dispositius mòbils.

#### Impacte *flyers* i actualització KYC

Els membres del Comitè són informats de la iniciativa de l'enviament massiu de *flyers* aprofitant la carta de convocatòria de la JGOA per augmentar el nombre d'accionistes subscrits al servei d'informació a l'accionista, així com l'impacte de la nova regulació de protecció de dades en el servei.

#### *Benchmarks*: avantatges accionistes i web

Es proporciona informació als membres del comitè sobre la comparativa de les diferents iniciatives que les companyies de l'IBEX 35 ofereixen als seus accionistes en forma d'avantatges amb l'objectiu de trobar i analitzar les millors pràctiques implementades i se'ls lliura aquesta comparativa. Seguint el mateix esquema, també es fa una comparativa entre els diferents webs del sector bancari i assegurador en l'àmbit europeu.

### Segona sessió de treball:

#### *Webinar* i Aula

Es van compartir amb els membres del Comitè les noves iniciatives que es plantegen per al programa Aula, amb noves temàtiques de cursos, nous professors i plantejant canvis d'horaris en els cursos per captar públics diferents. També s'informa de

l'evolució dels *webinars* fets durant el segon semestre de 2018 i de la continuïtat del programa durant el 2019, amb l'ampliació de continguts i professors. És un format que permet arribar a aquells accionistes situats en poblacions més petites on no poden arribar els Aula presencials.

### Còmic

Es va plantejar la possibilitat als membres del Comitè de fer una nova edició del Còmic, després de l'èxit que va obtenir la primera "Operació Cupcake: les finances de la Carlota". Entre els membres del Comitè es va comentar que una bona temàtica per a la nova entrega seria l'explicació del que és un banc i la funció social que aquest té per al bon funcionament del benestar econòmic de la societat.

A més, també es va aprofitar per comentar els bons resultats que va tenir l'enquesta de qualitat emesa entre accionistes sobre la valoració del còmic, la qual cosa dona suport a la idea de continuïtat.

### Revista *Accionistes*

Després de llançar-se el nou disseny de la revista *Accionistes*, que passa a ser una revista anual en comptes de semestral, es va fer una enquesta de qualitat entre alguns dels accionistes que l'havien rebut. Es van obtenir uns resultats notables de satisfacció global.

### Tallers de finances per a joves

Carlos J. Artaiz, membre del Comitè Consultiu, va detallar, en una presentació, la seva experiència com a voluntari de "la Caixa" per impartir cursos de finances entre joves de 4t d'ESO a la Comunitat de Madrid. Amb tota mena de detall va exposar als presents el seu testimoni enriquidor i, alhora, altruista.

### Nou Pla Estratègic, noves iniciatives

Per cloure la segona sessió de treball, es van presentar com a resum les noves iniciatives de la Direcció de Relació amb Accionistes per a 2019, alineades amb les prioritats estratègiques de CaixaBank durant el període 2019-2021.

## Tercera sessió de treball:

### Qualitat i veu del client

Marta Fina, directora d'àrea *Voice of the Customer & Quality Insights*, va explicar als membres del Comitè la funció de l'àrea i els objectius de cara a futur, que mostra uns resultats excel·lents en satisfacció de clients segons els mateixos membres del Comitè. També va explicar com es va fer el *Focus Group* amb accionistes sobre comunicacions i serveis rebuts des de CaixaBank Accionistes i els resultats dels tres arquetips d'accionista detectats.

## Propostes de millora per part del Comitè

### Pla d'acció per al Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank 2021:

Es proposa la realització d'un pla d'acció a més llarg termini per al Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank, aprofitant els objectius 2021 que emanen del Nou Pla Estratègic.

### Fer un *benchmark* de comitès consultius d'accionistes:

Es proposa fer un *benchmark* de comitès consultius d'accionistes per analitzar millors pràctiques, amb la possibilitat que es puguin implementar en la mesura del possible en el Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank.

### Revisualització de *webinars* i descàrrega de documentació:

Després de la introducció de *webinars* en el programa Aula, el Comitè proposa la possibilitat de poder revisualitzar-los després de la seva emissió, per permetre que els accionistes que no s'han pogut connectar puguin tenir una segona oportunitat. A més, opinen que seria més profitós per als assistents que es pogués baixar la presentació utilitzada.

### Introducció d'enquestes en els mateixos enviaments:

Per aconseguir més valoracions en els enviaments, es proposa introduir-hi les enquestes sense que s'hagi d'entrar a cap enllaç i amb valoració ràpida d'un sol clic.