



Comitè consultiu

Accionistes

Reunió 13 de novembre de 2014

Participants en la reunió:

Membres del Comitè Consultiu presents:	Comunitat autònoma
Diego Romero Castillo	Andalusia
Juan Luís Arias Escobar	Andalusia
Miguel Díaz-Llanos La Roche	Canàries
Ignacio Javier Rivas Serrano	Castella i Lleó
Josep Maria Salvans Rifa	Catalunya
Ramon Maria Castelltort Tarrida	Catalunya
José Gabriel Martín Aguilar	Catalunya
María Dolores Alonso Vázquez	Catalunya
Juan María Pérez Ortiz	Catalunya
Juan Luis Payá Guitart	Catalunya
Ignacio Villalobos Motlló	Catalunya
Carlos Ávila García	Madrid
Ernesto Modrego Jiménez	Navarra
Juan Luis Borrás Rodríguez	Comunitat Valenciana
Juan José Álamo Alfonso	Comunitat Valenciana

Personal de CaixaBank:

Gonzalo Gortázar – Conseller delegat
Javier Pano – Director executiu de Finances
Edward O’Loghlen – Director de Relació amb Inversors
Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè
Íñigo Roy – Relació amb Accionistes
August Masa – Relació amb Accionistes
Sergi Salvó – Relació amb Accionistes
Meritxell Quintana – Relació amb Accionistes

Agenda del dia:

- 10.00 h** **Benvinguda i presentació a càrrec del conseller delegat de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar**
- 11.30 h** **Esmorzar**
- 12.00 h** **Presentació del grau d'avançament en la implantació de les millores proposades pel Comitè en la reunió de l'abril del 2014**
- 12.30 h** **Presentació de les darreres iniciatives fetes amb accionistes: valoració per part del Comitè Consultiu**
Merixell Quintana – Nou portal mòbil Accionistes CaixaBank
Sergi Salvó – Accionistes LKXA
- 14.00 h** **Dinar amb el director executiu de Finances de CaixaBank, Sr. Javier Pano**
- 16.00 h** **Presentació d'iniciatives de Relació amb Accionistes per al 2015 i valoració per part del Comitè**
- 18.00 h** **Fi de la jornada**

Conclusions de les sessions de treball

Grau d'avançament de les propostes de la reunió de l'abril del 2014

1. **Enviar materials de benvinguda a nous accionistes procedents de bescanvis de bons**

Descripció:

Donar la benvinguda als nous accionistes procedents del bescanvi de bons convertibles i preferents.

Accions que s'han portat a terme:

En l'enviament de la revista *Accionistes CaixaBank* del juliol del 2014 es va adjuntar una carta en què es donava la benvinguda a l'accionista i se li explicava la revista i l'alternança entre correu postal i electrònic, els avantatges de ser accionista, el programa de formació Aula i el Comitè Consultiu d'Accionistes.

Grau de consecució: 100%

2. **Valorar la possibilitat d'accions comercials a través de la xarxa amb accions de CaixaBank**

Descripció:

S'han portat a terme iniciatives formatives i informatives als empleats de l'entitat, amb la finalitat de crear "cultura de l'acció".

Accions que s'han portat a terme:

- Comunicació de la iniciativa als anomenats "referents", figura que considerem clau per a la comunicació a totes les oficines. L'objectiu es mantenir un canal obert d'informació amb els gestors de clients i accionistes.
- Multiconferències trimestrals amb els gestors de Banca Personal de cada delegació territorial i, d'una manera agregada, amb els gestors de Banca Privada, mb la finalitat de repassar els resultats i els missatges principals.
- Utilització de la intranet com a instrument de difusió dels missatges principals a tota la xarxa.

Grau de consecució: 75%

3. **Segment infantil/jove**

Propostes del Comitè:

- Programes de compra d'accions per a nens

- Comitè Consultiu de joves
- Concurs 'Com t'imagines CaixaBank d'aquí a deu anys?' per a joves de 18 a 20 anys.

Descripció:

- Creació d'un programa per a joves que pugui incloure totes les activitats futures amb aquest col·lectiu.
- S'ha descartat la creació de més accions específiques per a joves pel fet de ser una massa accionarial no crítica, tenint en compte les limitacions de recursos.
- Es contempla la possibilitat de crear un compte d'inversió per a menors.

Accions que s'han portat a terme:

- Programa Accionistes LKXA
 - o Llançament del programa.
 - o Comunicació a "Finances i inversió", a Twitter i al blog de "la Caixa".
 - o Pendent la campanya en mitjans.
 - o Visita als Serveis Centrals amb un grup de joves.

Grau de consecució: 75%

4. Traslladar la necessitat d'oferir un servei competitiu de broker

Descripció:

Els accionistes de CaixaBank transmeten la necessitat de disposar d'eines competitives per gestionar les seves accions custodiades a CaixaBank, a través de Línia Oberta i, en concret, de Borsa Oberta. Consideren que Borsa Oberta no era una eina útil ni competitiva respecte d'altres eines d'inversió *on-line* del mercat.

Entre les necessitats exposades destaquen:

- Seguiment de mercats en temps real.
- Eines d'anàlisi tècnica de mercats.
- Facilitat de gestió d'operacions complexes.

Accions que s'han portat a terme:

- Es transmeten als equips responsables de l'aplicació Borsa Oberta les demandes dels accionistes.
- S'inicia un projecte de revisió i millora d'aquesta eina que es planifica durant els nou primers mesos del 2014.

- Finalment, a l'octubre del 2014 s'acaba la nova eina d'inversió *on-line* de CaixaBank a través de Borsa Oberta, que disposa de tres nivells d'ús, en funció del perfil dels inversors: temps real, *streaming* i profunditat de mercat. A més, millora els avantatges financers obtinguts en contractar-la.

Grau de consecució: 100%

5. Reduir els costos de manteniment en dipositarria d'accions de Telefónica i Repsol

Descripció:

Gestionar la captació i el manteniment de les accions d'aquetes dues participades per CaixaBank.

Accions que s'han portat a terme:

- S'estan valorant les diverses alternatives, amb la finalitat de presentar una proposta atractiva als departaments de Valors i Comissions.

Grau de consecució: 0%

6. Potenciar l'ús de les xarxes socials (Twitter)

Descripció:

- Manteniment del canal Twitter per als accionistes de CaixaBank amb informació sobre la remuneració, formació i avantatges. Reconegut com a perfil Twitter pioner entre les empreses de l'IBEX-35, com a canal exclusiu d'informació dedicat a accionistes.
- Participació en canals corporatius del Grup "la Caixa" per al llançament i al difusió de continguts adreçats a accionistes (blog de "la Caixa", Canal Youtube, etc.).

Accions que s'han portat a terme:

Difusió diària sobre la cotització: informe diari de mercats (tuit al matí) / dades del tancament de la cotització (al tancament del mercat, aprox. 18.00 h).

Informació puntual que s'ofereix als accionistes de CaixaBank sobre continguts d'interès: informació sobre la remuneració (calendari), resultats, etc.

Difusió dels avantatges i les obertes exclusives en vigor per als accionistes de CaixaBank.

Planificació i col·laboració en la difusió de missatges corporatius a través de RT de missatges del perfil @InfoCaixa.

Grau de consecució: 100%

Presentació de les darreres iniciatives que s'han fet amb accionistes: valoració per part del Comitè Consultiu

Nou portal mòbil Accionistes CaixaBank (presentació a càrrec de Meritxell Quintana)

El nou portal mòbil Accionistes CaixaBank està disponible des de l'octubre del 2014.

Objectius inicials:

- Un enfocament més gran a temes i informació d'interès per als accionistes.
- Una nova estructura de navegació.
- Incorporació de funcionalitats noves (p. ex. obertura d'arxius PDF) i seccions noves.

Novetats principals:

- Redisseny:
 - Nou disseny prioritzant components més visuals.
 - Una navegació millor: accés directe des de la pàgina d'inici a la major part de continguts, a través d'una estructura més intuïtiva i directa.
- Nous continguts:
 - Més rellevància del gràfic de cotització a la pàgina inicial.
 - Accés directe a les notes de premsa i fets rellevants.
 - Incorporació de la nova secció "Dividends".
 - Elements més visuals per als continguts sobre avantatges per a accionistes.

Accionistes LKXA (presentació a càrrec de Sergi Salvó)

Objectiu:

- Crear un programa adreçat a joves accionistes (d'entre 14 i 30 anys, i a partir dels 18 anys per als esdeveniments,) en coordinació amb LKXA.
- Fidelitzar aquests accionistes a través d'accions específicament adreçades a ells en els àmbits de l'educació, el lleure i els concursos.
- Acostar la informació corporativa als joves accionistes.

Inclou tres aspectes:

- Formació: la base del programa, tant *on-line* (finances i mercat de valors) com presencial (sessions d'Aula). Es fa en col·laboració amb centres formatius de prestigi.
- Esdeveniments corporatius: visites als Serveis Centrals de CaixaBank, al Palau de la Borsa ...; assistència a la Junta General d'Accionistes, etc.
- Avantatges: en coordinació amb el programa de clients LKXA (concursos, esdeveniments esportius, patrocinis corporatius, etc.).

Presentació d'iniciatives de Relació amb Accionistes per al 2015 i valoració per part del Comitè

1. Presència a les Oficines A

Aprofitar aquest espai d'innovació per integrar els continguts de comunicació i informació per a accionistes.

L'objectiu principal és fer partícips els clients no accionistes.

- Projectió del vídeo d'iniciatives a accionistes a les pantalles de l'entrada.
- Dispositius de consulta (*tablets*). Al menú de navegació específic creat per a aquests dispositius, cal incloure un punt d'accés a "Accionistes CaixaBank"; fer difusió dels materials *on-line* editats (revista *Accionistes*, Guia de l'Accionista, fullets), i promocionar els concursos perquè els accionistes hi puguin participar en la zona d'espera.
- Informació a través de la revista *Accionistes* de l'obertura progressiva de les diverses Oficines A.
- Cursos de formació exprés (mig dies) en format reduït.

2. Potenciar les presentacions corporatives

Portar a terme trobades corporatives en què es presentin tant els resultats com l'estratègia de la companyia, amb la finalitat d'oferir una visió global del que és CaixaBank i la seva capacitat de generació de valor per a l'accionista.

Potenciar les trobades presencials més passives amb accionistes d'ara i del futur, amb la finalitat de millorar la proximitat i la transparència de l'entitat.

Es pretén que els accionistes identifiquin aquestes reunions amb trobades periòdiques en les quals CaixaBank els reconegui la condició d'accionista, a més de la de client.

3. Desenvolupar la presència a Línia Oberta

Més de cinc milions de clients fan operacions diàries a través de Línia Oberta i, gràcies a això, CaixaBank és líder europeu de banca *on-line*.

Proposem augmentar la presència a Línia Oberta de l'Espai de l'Accionista. Així, els clients i accionistes tindran la possibilitat de conèixer tots els avantatges que CaixaBank ofereix als accionistes mentre fan les seves operacions més habituals.

Es tracta de dinamitzar els continguts de manera que incorporin els avantatges i els concursos vigents en cada moment, la informació sobre el pagament de dividendes i la seva rendibilitat, i també la informació sobre la Junta o els diversos informes per a accionistes.

L'objectiu final és que els clients i accionistes percebin Línia Oberta com un més dels espais de referència per trobar tota la informació necessària sobre CaixaBank i l'acció.

4. Nou *newsletter* corporatiu

El nou *newsletter* Accionista CaixaBank substituirà l'actual *newsletter* d'avantatges que s'envia l'última setmana de cada mes.

L'objectiu és incorporar continguts corporatius al nou *newsletter* electrònic:

- Novetats sobre l'entitat (operacions corporatives, resultats trimestrals, remuneració a l'accionista).
- Qüestions relacionades amb CaixaBank i el Grup "la Caixa" (posicionament en innovació, projectes de l'Obra Social, nous serveis per a clients, etc.).
- Novetats relacionades amb els accionistes (pròxims esdeveniments corporatius, cursos de formació, avantatges, etc.).

Es faran servir enfocaments similars als de la revista *Accionistes* per elaborar els articles sobre informació corporativa: entrevistes a membres de l'equip directiu, maquetació visualment atractiva i vídeos explicatius.

5. Nous vídeos al web corporatiu

Explicar qüestions corporatives d'interès per a l'accionista o donar formació sobre temes determinats, a través de vídeos de 3-4 minuts, disponibles al web corporatiu de CaixaBank. Els vídeos proposats per al 2015 són els següents:

- Com funciona un banc
- La remuneració a l'accionista
- Com s'interpreta el compte de resultats trimestrals
- Resultats trimestrals de CaixaBank
- Tot el que vol dir ser accionista de CaixaBank

Els vídeos estaran disponibles en obert a les seccions de l'Espai de l'Accionista i Aula.

6. Millora de la qualitat de l'atenció primària

Projecte de millora dels canals d'atenció primària a l'accionista (*call center* i *mail center*), que consisteix en una reformulació dels procediments que permetin:

- Reduir el temps d'espera de l'accionista
- Més qualitat de la resposta
- Redireccionament immediat de les trucades que no formin part del servei

Propostes de millora fetes pel Comitè

- Potenciar l'ús de Twitter.
- Reduir el cost de custòdia d'accions de Gas Natural i Abertis (a més de Telefónica i Repsol, com ja es va proposar).
- Al portal mòbil, incorporar l'enllaç a Línia Oberta.
- A les Oficines A, valorar la creació d'un *pack* de benvinguda per a accionistes.
- En les presentacions corporatives:
 - o Fer més comunicació de les presentacions corporatives a través d'*e-mail*.
 - o Vincular l'Obra Social en aquestes presentacions corporatives.
- A Línia Oberta, fer servir les eines que ja existeixen de missatgeria i el mur per comunicar-se amb els accionistes.
- Al nou *newsletter*:
 - o Oferir informació en format molt sintètic, que s'ampliï amb un clic.
 - o Incloure repositori al web corporatiu.
- En formació:
 - o Segmentar per nivells
 - o Identificar el nivell de la formació
 - o Potenciar tests d'autoavaluació

Alguns membres del Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank ens han fet arribar propostes addicionals que recollim a continuació:

- Augmentar el descompte d'accionista a l'hora de comprar immobles a Servihabitat, del 6% al 10%.
- Fomentar la comunicació sobre tecnologia.
- Incloure una app al portal mòbil que permeti confirmar l'assistència a esdeveniments i anotar-los a l'agenda de l'usuari.