



Comité Consultivo de Accionistas

Reunión del 29 de noviembre de 2018

Participantes en la reunión:

Miembros del Comité Consultivo presentes:	Comunidad autónoma
Antonia Rogelia Mesa Hernández	Canarias
María del Mar Santana Rollan	Canarias
Antonio Valle Rincón	Andalucía
Carlos Javier Art aiz Wert	Madrid
Gabriel Puig Romagosa	Cataluña
Julián Gómez del Campo	Madrid
Aleix Riñé Casajuana	Cataluña
Josep Antoni Díaz Salanova	Cataluña
Mónica de Quesada Herrero	Comunidad Valenciana
Josep Francesc Moragrega Font	Cataluña
Antonio Lucio-Villegas Ramos	Andalucía
Ramon Grau Sala	Cataluña
Mercedes Basterra Larroude	País Vasco
Teodoro Palacios-Cueto Ruiz-Zorrilla	Cantabria

Personal de CaixaBank

Jordi Gual – Presidente

Mariona Vicens – Directora corporativa de Innovación y Transformación Digital

Marta Fina – Directora de área *Voice of the Customer & Quality Insights*

Meritxell Soler – Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité

German Jover – Relación con Accionistas

David Quintana – Relación con Accionistas

Antonio Jerez – Relación con Accionistas

Inés Perrote – Relación con Accionistas

Meritxell Quintana – Relación con Accionistas

Zaida García – Relación con Accionistas

Manuel Ripoll – Relación con Accionistas

Josep Lop – Relación con Accionistas

Agenda del día:

Reunión del 29 de noviembre de 2018

Agenda

9:30 h Bienvenida y desayuno.

10:00 h Presentación a cargo de la Directora de Innovación y Transformación Digital en CaixaBank, Sra. Mariona Vicens.

11:00 h Presentación de los nuevos miembros del Comité.

11:15 h Primera sesión de trabajo.

- Comunicación:
 - o Grado de avance de las mejoras propuestas por el Comité en la última reunión
 - o *E-mailing* de resultados
 - o Impacto *flyers* y actualización KYC
 - o *Benchmarks*: ventajas accionistas y web

12:30 h Segunda sesión de trabajo.

- Valoración de nuevas iniciativas:
 - o *Webinar* y Aula
 - o Cómic
 - o Encuesta de satisfacción de la revista
 - o Talleres de finanzas para jóvenes, experiencia de un miembro del CCC

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

16:00 h Tercera sesión de trabajo:

- *Focus Group* Accionistas. Presentación a cargo de Marta Fina, Directora de *Voice of the Customer & Quality Insights*.

17:30 h Fin de la jornada.

Conclusiones de las sesiones de trabajo

Primera sesión de trabajo:

Comunicación y gestión interna del Comité

Ante la propuesta en la anterior sesión del Comité de crear un espacio virtual que facilite a los miembros del Comité la comunicación y continuidad de su labor en el periodo comprendido entre las reuniones presenciales, se propone la posibilidad de distribuir entre los miembros del Comité sus correos electrónicos para favorecer su comunicación. Además, se propuso la creación de un formulario de sugerencias para accionistas dirigido al Comité y dar a conocer este buzón entre el colectivo de accionistas.

Nuevo protocolo de control de calidad de contenidos

El Comité acogió de forma positiva el nuevo protocolo creado para aportar una mayor calidad y minimizar el riesgo de errores en las publicaciones que se produzcan en Relación con Accionistas. Destaca un nuevo circuito de validación de contenidos y un nuevo sistema de doble corrección.

Mejoras en el formato de correo con información corporativa

Con el objetivo de agilizar la comunicación a accionistas de información corporativa relevante se ha desarrollado un nuevo procedimiento que permite reducir los tiempos, facilitar la comprensión y adecuar los formatos a dispositivos móviles.

Impacto *flyers* y actualización KYC

Se informa a los miembros del Comité de la iniciativa del envío masivo de *flyers* aprovechando la carta de convocatoria de la JGOA para aumentar el número de accionistas suscritos al servicio de información al accionista, así como el impacto de la nueva regulación de protección de datos en el servicio.

Benchmarks: ventajas accionistas y web

Se informa a los miembros del comité sobre la comparativa de las diferentes iniciativas que las compañías del IBEX 35 ofrecen a sus accionistas en forma de ventajas con el objetivo de hallar y analizar las mejores prácticas implementadas y se les entrega. Siguiendo el mismo esquema, también se realiza una comparativa entre las diferentes webs del sector bancario y asegurador en el ámbito europeo.

Segunda sesión de trabajo:

Webinar y Aula

Se compartieron con los miembros del Comité las nuevas iniciativas que se plantean para el programa Aula, con nuevas temáticas de cursos, nuevos profesores y planteando cambios de horarios en los cursos para captar públicos distintos. También se informa de la evolución de los *webinars* realizados durante el segundo

semestre de 2018 y de la continuidad del programa durante el 2019, con la ampliación de contenidos y profesores. Es un formato que permite llegar a aquellos accionistas localizados en poblaciones más pequeñas donde no pueden llegar los Aula presenciales.

Cómic

Se planteó la posibilidad a los miembros del Comité de realizar una nueva edición del Cómic, tras el éxito cosechado por la primera “Operación Cupcake: las finanzas de Carlota”. Entre los miembros del Comité se comentó que una buena temática para la nueva entrega sería la explicación de lo que es un banco y la función social que este tiene para el buen funcionamiento del bienestar económico de la sociedad.

Además, también se aprovechó para comentar los buenos resultados que cosechó la encuesta de calidad emitida entre accionistas sobre la valoración del cómic, lo que apoya la idea de continuidad.

Revista *Accionistas*

Tras lanzarse el nuevo diseño de la revista *Accionistas*, que pasa a ser una revista anual en lugar de semestral, se realizó una encuesta de calidad entre algunos de los accionistas que la habían recibido. Se obtuvieron unos notables resultados de satisfacción global.

Talleres de finanzas para jóvenes

Carlos J. Artaiz, miembro del Comité Consultivo, detalló, en una presentación, su experiencia como voluntario de “la Caixa” para impartir cursos de finanzas entre jóvenes de 4.º de ESO en la Comunidad de Madrid. Con todo detalle expuso a los presentes su testimonio enriquecedor, a la vez que altruista.

Nuevo Plan Estratégico, nuevas iniciativas

Para cerrar la segunda sesión de trabajo, fueron presentadas a modo de resumen las nuevas iniciativas de la Dirección de Relación con Accionistas para el 2019, alineadas con las prioridades estratégicas de CaixaBank en el periodo 2019-2021.

Tercera sesión de trabajo:

Calidad y voz del cliente

Marta Fina, directora de área *Voice of the Customer & Quality Insights*, explicó a los miembros del Comité la función del área y los objetivos de cara a futuro, que muestra unos resultados excelentes en satisfacción de clientes según los propios miembros del Comité. También explicó cómo se realizó el *Focus Group* con accionistas sobre comunicaciones y servicios recibidos desde CaixaBank Accionistas y los resultados de los tres arquetipos de accionista detectados.

Propuestas de mejora por parte del Comité

Plan de acción para el Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank 2021:

Se propone la realización de un plan de acción a más largo plazo para el Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank, aprovechando los objetivos 2021 que emanan del Nuevo Plan Estratégico.

Realizar un *benchmark* de comités consultivos de accionistas:

Se propone realizar un *benchmark* de comités consultivos de accionistas para analizar mejores prácticas, con la posibilidad de que se puedan implementar en la medida de lo posible en el Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank.

Revisualización de *webinars* y descarga de documentación:

Tras la introducción de *webinars* en el programa Aula, el Comité propone la posibilidad de poder revisualizarlos tras su emisión, para permitir que aquellos accionistas que no se han podido conectar puedan tener una segunda oportunidad. Además, opinan que sería más provechoso para los asistentes que se pudiera descargar la presentación utilizada.

Introducción de encuestas en los propios envíos:

Para conseguir un mayor número de valoraciones en los envíos, se propone introducir las encuestas en los mismos sin que se tenga que entrar en ningún link y con valoración rápida de un solo clic.