



COMITÈ CONSULTIU CaixaBank

Acta reunió 21 de març 2012

Participants en la reunió:

Membres del Comitè consultiu presents:

Miguel Ángel Crespo
Eva Belenguer
Pedro Berruezo
Juan Carlos Carballada
Juan Rubén García
Silvia Gironés
Joseph de Marfà
Josep Maria Niubó
María Jesús García
Faustino Hermoso
Juan Ignacio Ureta
Rafael Pérez
José Ignacio Posadilla
Daniel Punseti
Josep Rollant

Comunitat Autònoma

Aragó
Catalunya
Illes Balears
Madrid
València
Catalunya
Catalunya
Catalunya
Galícia
Extremadura
País Basc
Andalusia
Astúries
Catalunya
Catalunya

Personal de CaixaBank:

Juan Maria Nin – Vicepresident y Conseller Delegat CaixaBank
Edward O’Loughlen– Director Relació amb Inversors
Artur Callau – Relació amb Accionistes – Secretari del Comitè
Íñigo Roy – Relació amb Accionistes

Agenda del dia

- **1a sessió de treball:**

Presentació al Comitè de les conclusions de l'estudi de percepció dels Accionistes de CaixaBank i de la seva valoració de les diferents iniciatives llançades des de Relació amb Accionistes. L'objectiu de la sessió era que els membres del Comitè coneguessin i tinguessin presents les inquietuds de la mostra de la base accionarial entrevistada en l'estudi esmentat i dels mateixos grups de treball en els quals van participar els membres del Comitè.

Presentació del grau d'implantació de les iniciatives suggerides durant l'última reunió del mes d'octubre 2011 pel mateix Comitè.

- **Dinar de treball amb el Director de l'Àrea de Relació amb Inversors, el Sr. O'Loghlen**

Edward O'Loghlen contesta les preguntes plantejades pels membres del Comitè sobre la companyia, els resultats i la política de dividendes.

- **2a sessió de treball**

Els membres del Comitè recullen els punts que es consideren oportuns per ser inclosos a les presentacions que es fan durant la pròxima Junta General d'Accionistes de CaixaBank, prevista en primera convocatòria per al dia 19 d'abril.



Comitè Consultiu juntament amb el Vicepresident i Conseller Delegat de CaixaBank i empleats de l'Àrea de Relació amb Inversors.

Acta de la 1a sessió de treball

Les principals conclusions de l'estudi de percepció amb Accionistes de la companyia, i referents al Servei d'atenció a l'Accionista, són les següents:

- Les accions que es realitzen des de CaixaBank amb els seus Accionistes són diferencials, segons els Accionistes, i afermen els trets de proximitat que constitueixen una de les principals fortaleses de la companyia.
- L'Accionista de CaixaBank valora positivament totes les accions que desenvolupa el Departament de Relacions amb els Accionistes, encara que afirma desconèixer tots els canals posats a la seva disposició. Una vegada els coneix, afirma que li agradaria utilitzar-los pel seu interès.
- Els canals de comunicació que espontàniament recorda l'Accionista com els més utilitzats són les informacions periòdiques per correspondència, la revista, els SMS i els correus electrònics.
- Els canals de comunicació millor acceptats pels Accionistes són l'enviament d'informació via SMS i correu electrònic, doncs permeten de manera molt breu fer arribar a l'Accionista informació important.
- Quant a l'oferta de productes i avantatges per a Accionistes, se suggereix el desenvolupament de més avantatges en productes financers.

Aquestes conclusions han de servir al Comitè en el seu paper d'assegurar que les futures accions de comunicació tinguin en compte les preocupacions i els interessos de la base accionarial.

Es presenta a continuació el grau d'implantació de les àrees de millora identificades a la reunió del mes d'octubre de 2011:

- Regularitat en la comunicació del pagament de dividendes: des de la sol·licitud esmentada, la companyia informa via SMS tots els Accionistes que ho sol·licitin l'anunci del pagament de dividendes.
- Potenciar contactes amb Accionistes: s'ha posat en marxa un pla per augmentar el contacte amb els Accionistes a través de canals electrònics, principalment via correus electrònics i SMS.
- Ampliar continguts formatius al web: s'han incorporat nous continguts formatius a la secció d'Aprenguí amb CaixaBank, els quals se n'aniran ampliant en els pròxims mesos.

- - Programa Blau CaixaBank: es treballa en una nova oferta d'avantatges per a Accionistes tenint en compte els comentaris rebuts a partir de l'estudi de percepció. Es recorda als membres del Comitè les regles d'aquest, la seva composició i renovació anual, els formats de les reunions, l'àmbit de la seva tasca i el caràcter no lucratiu de la tasca dels seus membres.

Acta de la 2a sessió de treball

Aspectes que els membres del Comitè Consultiu consideren oportuns per ser inclosos a les presentacions que es facin durant la pròxima Junta General d'Accionistes de CaixaBank:

- Estructura societària del grup i "la Caixa".
- Estratègia d'expansió nacional i internacional de CaixaBank.
- Política de dividends de la companyia contra resultats del 2012. Aspectes que els membres del Comitè Consultiu consideren propis de la marca CaixaBank: seguretat i confiança / creixement / compromís / responsabilitat.