



Comité
consultivo **Accionistas**

Reunión 29 octubre 2013

Participantes en la reunión:

Miembros del Comité consultivo presentes:

Diego Romero
Juan Luís Arias *
José Ignacio Posadilla
Miguel Díaz-Llanos *
Ignacio Rivas *
Silvia Gironés
Juan María Pérez
Josep Maria Niubó
Ramón Maria Castelltort
Juan Luis Payá *
Ignacio Villalobos *
Marta Fernández
Juan Pedro Solís
Mercedes Badía
Miguel Ángel Urcelay *
Juan Rubén García
Juan José Álamo *

Comunidad Autónoma

Andalucía
Andalucía
Asturias
Canarias
Castilla y León
Cataluña
Cataluña
Cataluña
Cataluña
Cataluña
Cataluña
La Rioja
Madrid
Madrid
País Vasco
Valencia
Valencia

Nuevos miembros del comité *

Personal de CaixaBank:

Juan María Nin – Vicepresidente y Consejero Delegado de CaixaBank
Artur Callau – Director Relación con Accionistas – Secretario del Comité
Antoni Jerez – Relación con Accionistas
August Masa – Relación con Accionistas
Sergi Salvó – Relación con Accionistas

Agenda del día.

Primera sesión de trabajo:

- Presentación corporativa de CaixaBank y resultados a cierre de septiembre 2013.
- Presentación de la evolución de la base accionarial de CaixaBank.

Segunda sesión de trabajo:

- Presentación de las última iniciativas realizadas con Accionistas.
- Valoración por parte del Comité Consultivo de dichas iniciativas e identificación de áreas de mejora.

Tercera sesión de trabajo.

- Presentación del plan de relación con Accionistas previsto para el 2014 y los nuevos proyectos en fase de diseño.
- Valoración por parte del Comité Consultivo de dichas iniciativas previo a su lanzamiento.
- Puesta en común de las conclusiones.

Conclusiones de las sesiones de trabajo

Valoración de las últimas iniciativas y propuestas del Comité

- **Informes y guía del Accionista:** se valoran como dos iniciativas de un gran valor añadido para los Accionistas. Se propone potenciar su difusión, ya que no son conocidas por todos los Accionistas.
- **Web corporativa:** se propone unificar contenidos y simplificar el acceso al mismo, ya que a su entender hay muchísima información y este hecho puede llevar a cierta confusión.
- **Cuenta de Inversión acciones CaixaBank:** es una buena iniciativa para aquellos Accionistas interesados en aumentar recurrentemente su inversión en la entidad.
- **Puntos Estrella para Accionistas:** aporta valor a los Accionistas, aunque se matiza que dependerá del perfil del propio individuo.
- **Concursos:** parece una iniciativa acertada y se propone segmentación del premio en función de la vinculación del Accionista.
- **Aula:** el programa de formación para Accionistas se valora muy positivamente y se anima a la compañía a potenciar tanto el formato presencial como el on-line.
- **Círculo Accionistas:** el comité lo considera un proyecto muy acertado y novedoso.
- **Día del Accionista:** se anima a la compañía a repetir esta iniciativa tras el éxito de la primera edición el pasado mes de junio.
- **Twitter:** se valora que CaixaBank disponga de un canal de comunicación para accionistas a través de Twitter.

Propuestas de mejora por parte del Comité

- **Interés de los Accionistas:** el comité sugiere realizar un estudio para sondear el interés por parte de los Accionistas de los contenidos que quieren recibir y el canal idóneo para recibirlos.
- **Comunicaciones específicas:** se propone dar una mayor cobertura y detalle a la política y rentabilidad por dividendos, aspectos clave para el colectivo.
- **Best practices:** se indican algunas compañías europeas que podrían ser buenas prácticas en atención al Accionista y fidelización de colectivos.
- **Participadas de CaixaBank:** solicitan más información sobre las participadas del grupo y cómo poder participar en algunas de ellas.
- **Atención telefónica:** se solicita que se valore que los accionistas puedan llamar a un teléfono 93 o 901 en sustitución o complementando el 902 actual.
- **Pago de dividendos:** los miembros aportan ideas sobre la política de dividendos.

Valoración de nuevas propuesta

- **Jóvenes Accionistas:** se considera una iniciativa novedosa para ayudar al colectivo de jóvenes Accionistas en su entendimiento del mundo de la renta variable. Se propone hacer extensible este programa a todos los empleados de CaixaBank, valorando la posibilidad de tener presencia de empleados de la entidad en las escuelas para explicar el funcionamiento de un banco y/o de renta variable.
- **Grandes Accionistas:** se sugieren diversas acciones para este colectivo,
 - Presentaciones de resultados periódicas
 - Formación en temas técnicos
 - Programa específico de ventajas
- **Vinculación "Obra Social":** se propone una mayor divulgación de la labor realizada por esta entidad y ofrecer la posibilidad a los Accionistas para que participen en sus actividades. Concretamente proponen:
 - Creación de un programa de voluntariado para Accionistas
 - Ofrecer la opción al Accionista a dedicar parte de sus dividendos a proyectos vinculados a la Obra Social

Grado de avance de las propuestas de la reunión de marzo 2013

Ofrecer más ventajas en productos financieros

- En este sentido se han lanzado dos nuevas propuestas para cubrir esta necesidad detectada por el comité:
 - o Plan de reinversión con rentabilidad atractiva del 7,5%
 - o Descuento del 6% en la compra o alquiler de inmuebles de Servihabitat
- También se informa al Comité que se está trabajando en una propuesta en el ámbito de seguros.

Mayor difusión de las ventajas para Accionistas segmentadas en función del perfil

- Se ha creado una newsletter periódica con la finalidad de informar y mejorar la difusión a los Accionistas de las novedades en el programa de ventajas.
- En cuanto a la segmentación se ha realizado una primera fase en que se necesitan más de 1.000 acciones para recibir algunas ventajas.
- También se ha propuesto hacer concursos para Accionistas de más de 5.000 acciones, iniciativa que ha valorado positivamente el comité.