



POLÍTICA DE COMUNICACIÓ I CONTACTES AMB ACCIONISTES, INVERSORS INSTITUCIONALS I ASSESSORS DE VOT

27 de maig de 2021

POLÍTICA DE COMUNICACIÓ I CONTACTES AMB ACCIONISTES, INVERSORS INSTITUCIONALS I ASSESSORS DE VOT

1. INTRODUCCIÓ

El Consell d'Administració de CaixaBank SA (“**CaixaBank**” o la “**Societat**”) aprova aquesta *Política de Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot* amb la finalitat d'establir el marc d'actuació i definir els principis generals que han de regir la comunicació de la Societat amb els accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, protegint i facilitant l'exercici dels seus drets i interessos en la seva implicació en la Societat.

2. PRINCIPIS GENERALS

Les comunicacions de la Societat amb accionistes, inversors institucionals, assessors de vot, amb altres parts interessades, com ara entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, agències de qualificació creditícia (*ràting*), agències d'informació i amb els mercats en general, hauran de respectar els principis següents:

- **Transparència:** integritat, veracitat i claredat en la difusió de la informació.
- **Igualtat de tracte i no discriminació:** protecció dels drets i interessos legítims de tots els accionistes i el mateix tracte en l'accés a informació i en el reconeixement i exercici dels drets de tots els accionistes i inversors que es trobin en la mateixa situació i no estiguin afectats per conflictes d'interès.
- **Accés immediat i comunicació permanent:** promptitud i facilitat en l'accés a la informació que publiqui la Societat, posant a disposició dels accionistes i inversors els cursos i les eines dinàmiques que promoguin una comunicació directa i eficient que permetin la interacció i generar debat sobre l'evolució empresarial, promovent relacions de col·laboració i confiança amb els destinataris i major implicació dels *stakeholders*, cosa que pot redundar en inversions a llarg termini.
- **Avantguarda en l'ús de les noves tecnologies:** desenvolupament d'instruments d'informació que permetin als accionistes i inversors que ho vulguin aprofitar els avantatges de les noves tecnologies, mantenint la Societat a l'avantguarda de la utilització dels nous canals de comunicació.
- **Respecte a les normes i recomanacions:** compliment del que preveu la Llei, i especialment en la regulació contra l'abús de mercat i tractament d'Informació Privilegiada i Altra Informació rellevant, com també en la normativa interna i polítiques de la Societat i les recomanacions d'organismes supervisors en matèria de govern corporatiu, i amb ple respecte als principis de cooperació i transparència amb les autoritats, organismes reguladors i administracions competents.

3. CANALS DE COMUNICACIÓ I CONTACTES

Per a l'efectiu compliment dels principis d'aquesta Política, CaixaBank disposa de diversos canals de comunicació i contacte, alguns destinats a la difusió de la informació al públic en general i altres canals especials de comunicació que es podran fer servir en funció dels destinataris, respectant en qualsevol moment els principis establerts en aquesta política i, en particular, el principi d'igualtat de tracte i no discriminació.

En qualsevol cas, en l'ús dels canals de comunicació i contactes es respectaran els principis i l'estratègia que regeixen la comunicació corporativa al Grup CaixaBank.

3.1. CANALS GENERALS

3.1.1. Pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i altres canals d'autoritats supervidores estrangeres

La pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (“**CNMV**”) és un dels canals generals d'informació sobre la Societat, no només per als accionistes i els inversors institucionals sinó també per als mercats en general. En aquesta pàgina web, la Societat dona publicitat i difon Informació Privilegiada i Altra Informació Rellevant de conformitat amb la legislació aplicable. Després de la seva publicació en el web de la CNMV, la informació corresponent es publica seguidament a la pàgina web corporativa de CaixaBank.

La difusió d'Informació Privilegiada i la d'Altra Informació Rellevant es fa d'acord amb el que s'estableix a la normativa aplicable sense perjudici que la Societat pugui de manera simultània fer servir les xarxes socials per difondre aquesta informació assegurant-se el compliment dels requisits exigits per a la utilització d'aquests canals de comunicació que són en qualsevol cas complementaris i no substitueixen la publicació de la Informació Privilegiada i d' Altra Informació Rellevant en els termes establerts a la Llei.

La Societat fa pública la informació a través dels canals establerts per unes altres autoritats supervidores estrangeres, en els casos en què sigui necessari.

3.1.2. Pàgina web corporativa de CaixaBank

El canal de comunicació principal que té la Societat és la seva pàgina web corporativa (www.CaixaBank.com). A través d'aquesta pàgina la Societat posa informació a disposició dels seus accionistes, inversors i altres grups d'interès, i afavoreix l'accés immediat a la informació de manera simètrica a tots els grups d'interès, com també la possibilitat de l'accés posterior per la seva condició també de repositori d'informació en els termes que estableix la normativa aplicable. La Societat publica a la seva pàgina web corporativa no només aquella informació que remet a la CNMV o a d'altres organismes oficials i/o la difusió de la qual resulta legalment obligatòria (incloent la informació financera i no financera en els àmbits ASG - ambiental, social i governança), sinó a més tota aquella informació corporativa que considera convenient o d'interès per als accionistes, els inversors institucionals i el mercat en general, fomentant així la seva involucració en la Societat. Les presentacions de resultats, com també qualssevol altres presentacions rellevants i la Junta General d'Accionistes, es retransmeten en directe a través de la pàgina web corporativa de la Societat, també en anglès. A més, a través de la pàgina web corporativa es difonen altres continguts d'actualitat corporativa i informació que poden resultar d'interès per als diferents grups.

Amb l'objectiu d'acomplir el principi de transparència, igualtat, immediatesa i simetria en la informació que es dona i per facilitar les consultes dels accionistes i dels inversors, la Societat vetlla en qualsevol moment perquè la informació que la Societat transmet a través de la seva pàgina web corporativa sigui clara, completa, correcta i veraç, actualitzant-ne el contingut sovint i incorporant informació en anglès.

La pàgina web corporativa de CaixaBank és també un instrument que permet als accionistes no només accedir a la documentació i informació relativa a la Junta General d'Accionistes, publicada amb motiu de la seva convocatòria, sinó també l'exercici dels drets d'assistència i delegació o vot a la Junta General.

El Consell d'Administració és el màxim responsable que l'estructura i continguts de la pàgina web corporativa compleixin els requisits legals vigents en cada moment. La Direcció de Comunicació exerceix de coordinadora entre les diferents Àrees de CaixaBank i assegura la coherència global de continguts del web corporatiu.

3.1.3. Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes, que se celebra almenys un cop l'any, és també un dels principals canals de comunicació de la Societat.

El Consell d'Administració té entre els seus objectius principals promoure la participació informada i responsable dels accionistes en la Junta General d'Accionistes, posant a la seva disposició qualsevol classe de mitjans (com ara la pàgina web corporativa, la xarxa d'oficines, adreces de correu postal i, per a clients de l'entitat, el servei de banca digital *CaixaBankNow*) perquè puguin exercitar fàcilment els seus drets d'assistència, delegació i vot i, si escau, de complement de l'ordre del dia i formulació de propostes. Així mateix, el Consell d'Administració vetlla perquè els accionistes tinguin accés a tota la informació necessària per participar a la Junta. Tot això de conformitat amb la Llei i a les recomanacions de bon govern corporatiu que s'apliquen a la Societat.

Amb motiu de la convocatòria de la Junta General d'Accionistes, s'amplien els canals de comunicació amb l'accionista per facilitar la seva participació, reforçant especialment el servei d'atenció per via telefònica i correu electrònic. Per a aquells que assisteixen físicament a la reunió, es preveu un lloc específic dins el recinte on se celebra la Junta General per resoldre les qüestions que puguin plantejar en relació amb la seva participació a la Junta General. Addicionalment, la Societat posa a disposició dels accionistes a la seva pàgina web corporativa una eina que permet conferir la representació o exercir el dret de vot a distància, de forma telemàtica, amb anterioritat a la celebració de la Junta. Així mateix, els accionistes i representants d'accionistes tenen la possibilitat de participar a la Junta General i exercir els seus drets de forma remota i en temps real, a través de la plataforma d'assistència telemàtica a la Junta que s'habilita a la pàgina web corporativa de la Societat. En qualsevol cas, la Junta General la pot visualitzar en directe qualsevol interessat, ja sigui accionista o no, a través de la pàgina web corporativa de CaixaBank.

Des de la convocatòria de la Junta General d'Accionistes, els accionistes poden accedir al Fòrum Electrònic d'Accionistes de la Societat a través de la pàgina web corporativa. Aquest Fòrum té com a finalitat facilitar la comunicació entre els accionistes per poder publicar propostes, sol·licituds d'adhesió a propostes o iniciatives i, d'aquesta manera, assolir un percentatge de participació suficient per exercitar els drets propis de la minoria, o publicar ofertes o sol·licituds de representació voluntària, tot això de conformitat amb la normativa vigent i a la regulació interna de la Societat.

Amb motiu de la convocatòria de la Junta General d'Accionistes, la Societat podrà utilitzar els serveis d'agències, entitats i intermediaris financers per a una millor distribució de la informació entre els seus accionistes i inversors.

Des del punt de vista organitzatiu, CaixaBank manté les relacions amb els accionistes minoristes, els inversors institucionals i els assessors de vot (*proxy advisors*) a través de la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes.

3.2. COMUNICACIÓ AMB ELS ACCIONISTES MINORISTES

3.2.1. Servei d'atenció a l'accionista

La Societat disposa de cursos adequats perquè els accionistes puguin sol·licitar informació, aclariments o formular preguntes i rebre respostes en relació amb l'activitat de la Societat, d'acord amb la Llei i amb les recomanacions de govern corporatiu que s'apliquen. A aquests efectes, la Societat ha establert un servei d'atenció a l'accionista, que té com a objectiu servir de canal de comunicació obert, permanent i transparent amb tots els accionistes que en formin part, a través d'atenció telefònica, d'una adreça de correu electrònic i d'una adreça postal, segons consta a l'apartat del web corporatiu (www.CaixaBank.com) en què es detallen els canals de comunicació amb l'accionista, dins l'apartat *Informació General* de la Secció *Accionistes i Inversors*.

3.2.2. Reunions amb accionistes minoristes

La Societat fa reunions periòdiques amb grups d'accionistes per tal d'informar sobre la seva marxa i altres qüestions que puguin ser d'interès, atenent i donant resposta de manera individualitzada a les qüestions que puguin plantejar.

CaixaBank té també un Comitè Consultiu d'accionistes format per accionistes minoristes de CaixaBank i que té com a objectiu millorar la comunicació entre CaixaBank i els seus accionistes pel que fa als canals que disposa la Societat i les accions específiques de comunicació. Tot això per assegurar en qualsevol moment la màxima transparència. Les normes de composició, organització i funcionament del Comitè Consultiu d'accionistes es troben a *les Normes de Funcionament del Comitè Consultiu de CaixaBank* publicades a la pàgina web corporativa de la Societat juntament amb les actes de les últimes reunions del Comitè.

3.2.3 Altres canals de comunicació

Relació amb Inversors ofereix una varietat de canals de comunicació als accionistes de la Societat, que s'adapten a les necessitats dels accionistes i es mantenen a l'avantguarda en l'ús de les noves tecnologies. Aquests canals ofereixen informació sobre l'evolució de l'acció i els mercats financers, les últimes notícies d'interès corporatiu, com també les iniciatives adreçades a aquest col·lectiu. Per accedir a aquesta informació els accionistes es poden subscriure gratuïtament a informes digitals de diferent periodicitat, format i contingut, a través del web corporatiu (www.CaixaBank.com).

La Societat té una presència activa a les xarxes socials (com ara Twitter, Facebook, YouTube o LinkedIn, entre d'altres) a través de les quals difon informació sobre la marxa i les activitats de la Societat a accionistes i grups d'interès que utilitzen aquests mitjans de manera recurrent, que permeten interactuar amb la Societat.

Quan s'utilitzin aquests canals de comunicació per difondre informació privilegiada amb caràcter simultani a la seva difusió a través de la CNMV tal com s'ha indicat a l'apartat 3.1.1 anterior, la informació difosa haurà de ser completa, objectiva, clara i precisa, haurà d'evitar el llenguatge col·loquial, i no s'haurà d'afegir o matisar cap informació en respostes o converses que sigui essencial per a la comprensió de la informació.

La Societat disposa també d'un sistema de comunicació amb els accionistes a través del telèfon mòbil perquè els qui ho vulguin rebin missatges de text (SMS) o notificacions *Push a l'App de CaixaBank* (si són clients de *CaixaBankNow*) sobre esdeveniments corporatius que poden resultar del seu interès, com ara la remuneració a l'accionista o la convocatòria de la Junta General d'Accionistes.

3.3. COMUNICACIÓ AMB ELS INVERSORS INSTITUCIONALS I ANALISTES

3.3.1. Servei d'atenció a inversors institucionals i analistes

CaixaBank articula la seva comunicació amb els inversors institucionals a través del Servei d'atenció a inversors institucionals i analistes que atén permanentment les consultes d'analistes i inversors professionals o qualificats de renda variable, renda fixa i inversió socialment responsable, a través de contacte telefònic, correu electrònic o correu postal segons consta a l'apartat del web corporatiu (www.CaixaBank.com) en què es detallen els canals de comunicació amb inversors institucionals i analistes, dins de l'apartat *Informació General* de la Secció *Accionistes i Inversors*.

Així mateix, CaixaBank envia periòdicament comunicacions informatives a analistes i inversors per correu electrònic amb motiu de la publicació de comunicacions d'Informació Privilegiada o Altra Informació Rellevant, resultats trimestrals o altres comunicacions que són d'interès per al col·lectiu d'inversors institucionals i analistes.

3.3.2. Reunions amb inversors institucionals i els analistes

S'organitzen reunions informatives sobre la marxa de la Societat i del Grup i altres aspectes d'interès per als analistes i els inversors qualificats en diferents formats (reunions individuals o en grup) i s'assisteix a conferències rellevants del sector. En aquestes reunions, a més de l'equip de Relació amb Inversors, també hi pot participar l'alta direcció de CaixaBank.

3.3.3. Presentacions de resultats trimestrals

Cada trimestre, amb posterioritat a la publicació al web corporatiu i el web de la CNMV dels documents relatius a la Informació Privilegiada o Altra Informació Rellevant corresponent, l'alta direcció de CaixaBank fa una presentació dels resultats del trimestre, seguida d'un torn de preguntes i respostes adreçat a inversors institucionals i analistes. Es retransmet per *streaming* i es pot seguir tant en directe com en diferit a través del web corporatiu (www.CaixaBank.com).

3.3.4. Consens d'analistes

Trimestralment es publica al web corporatiu de CaixaBank un consens d'analistes, elaborat per la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes, que és una mitjana de les estimacions publicades per cadascun dels analistes que donen cobertura a CaixaBank de les diferents línies del compte de resultats i ràtios financeres.

3.3.5. *Investor Day*

Amb motiu de canvis o desenvolupaments en l'estratègia de la Societat, s'organitza un acte específic dedicat a comunicar aquestes novetats al col·lectiu d'analistes i inversors institucionals. Aquests esdeveniments es retransmeten mitjançant un 'webcast' accessible de forma universal a través de la pàgina web corporativa el mateix dia de l'esdeveniment i està disponible durant un període de temps raonable. Si escau, els materials que s'utilitzen es comuniquen i es publiquen prèviament a la pàgina web de la CNMV i a la pàgina web corporativa de CaixaBank.

3.3.5 Altres canals de comunicació

Al web corporatiu (www.CaixaBank.com) està disponible la presentació corporativa i d'altres d'específiques (renda fixa, ASG o amb motiu d'operacions corporatives, entre altres) i també hi ha un apartat d'"Analistes" on es publica informació rellevant de la cobertura de CaixaBank per part d'aquest col·lectiu.

3.4. COMUNICACIÓ AMB ELS ASSESSORS DE VOT (*PROXY ADVISORS*)

Els *proxy advisors* són entitats que presten serveis d'assessorament a inversors, principalment institucionals, en relació amb l'exercici del dret de vot derivat de la titularitat d'accions en societats cotitzades.

CaixaBank cerca mantenir de manera habitual i amb caràcter previ a les Juntes Generals contacte amb els assessors de vot amb major presència al mercat per tal d'escoltar-los i conèixer de manera directa les seves percepcions sobre la Societat com també donar-los a conèixer les particularitats i els condicionaments del seu entorn i marc regulatori i els aspectes propis de la seva evolució empresarial i intentar que les seves recomanacions amb motiu de la Junta General es basin en un coneixement real i singularitzat de la Societat. En aquestes reunions generalment es tracten qüestions relatives a govern corporatiu, responsabilitat social corporativa o sostenibilitat i, en particular, sobre les propostes d'acords que se sotmetin a la Junta General d'Accionistes. Tot això amb l'objectiu de promoure un coneixement profund de la companyia que, en definitiva, permet promoure una relació sòlida i a llarg termini amb els seus accionistes i inversors.

4. INTERLOCUTORS DESIGNATS PER A LA COMUNICACIÓ AMB LA SOCIETAT

El Consell d'Administració ha nomenat un Conseller Coordinador d'entre els consellers independents. El Conseller Coordinador està expressament facultat per mantenir contactes, quan resulti apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat, tot això en el marc d'aquesta política.

Sense perjudici de la facultat del Conseller Coordinador, els membres de l'alta direcció de CaixaBank mantenen una interlocució regular amb inversors i accionistes. Aquesta interlocució i el flux d'informació es gestionen des de la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes, dins la Direcció Financera.

El Consell d'Administració pot encomanar també el diàleg amb accionistes concrets a uns altres interlocutors sempre que les circumstàncies o la singularitat de les matèries per tractar així ho aconsellin.

5. SUPERVISIÓ I REVISIÓ DE LA POLÍTICA

Correspon a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat del Consell d'Administració, informant-ne al Consell d'Administració, la supervisió periòdica tant del contingut com de l'aplicació i el desenvolupament d'aquesta *Política de Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot*.

L'aplicació d'aquesta política és objecte de seguiment per la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes, que informará periòdicament la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat de les principals relacions que la Societat mantingui amb els accionistes, els Inversors Institucionals i els assessors de vot en aplicació del que disposa aquesta política.

Així mateix, la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes serà responsable d'eleva a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat les propostes de revisió i actualització de la Política per l'examen i informe de la Comissió per elevar-les a aprovació al Consell d'Administració. No obstant això, les modificacions de caràcter menor podran ser introduïdes directament per la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes per tal de mantenir actualitzades les dades que apareixen a la política. A aquests efectes s'entenen per modificacions menors el canvi de la nomenclatura de departaments, àrees o comitès als quals es fa referència al text de la política, com també del servei de banca digital o altres serveis esmentats en aquesta política, les referències a dades de contacte o xarxes socials que utilitzi la Societat, i les correccions simplement tipogràfiques. S'informará sempre la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat de les modificacions aprovades i introduïdes per la Direcció de Relació amb Inversors i Accionistes. Si la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ho considera oportú, elevarà les modificacions al Consell d'Administració.

6. DIFUSIÓ DE LA POLÍTICA

Aquesta política es publicarà a la pàgina web corporativa de la Societat, incloent informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o responsables de dur-la a terme.
