



Comitè Consultiu d'accionistes

Reunió del 18 de febrer del 2025

Participants en la reunió

Membre del Comitè Consultiu	Comunitat Autònoma
Juan Dionisio González Martínez	Andalusia
Xavier Ibars Gilart	Catalunya
Blanca Guinea Llorente	Catalunya
Fernando Sainz de la Maza Cemeli	Catalunya
Maurici Olivé Riu	Catalunya
Núria Torras Crespo	Catalunya
Luís Collado Bito	Comunitat de Madrid
Juan Ignacio Lema Devesa	Comunitat de Madrid
María José Ballarín Domeque	Navarra
Almudena Eizaguirre Zarza	País Basc
María Teresa Pujante Marcos	Regió de Múrcia

Personal de CaixaBank	Càrrec
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Conseller delegat
Eugenio Solla Tome	Director de Sostenibilitat
Sandra González Urbano	Directora de Projectes Transversals i Comunicació Sostenibilitat
Josep Parareda Climent	Director d'Acció Social de la Xarxa
Marta Noguer Masó	Directora de Relació amb Inversors i Accionistes
Meritxell Soler Farrés	Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè
Anna Moix Socorregut	Relació amb accionistes
Arnau Llauger Callejon	Relació amb accionistes
Diego Marcou Fernández	Relació amb accionistes
Inés Perrote Banet	Relació amb accionistes
Josep Lop Casañas	Relació amb accionistes
María Gracia Moreno Amaya	Relació amb accionistes
Meritxell Quintana Puigbò	Relació amb accionistes
Zaida García Castelló	Relació amb accionistes
Manuel Ripoll Rajadell	Relació amb accionistes

Agenda del dia

Reunió del 18 de febrer del 2025

09:30 h Primera sessió de treball

- Aprovació acta de la sessió anterior
- Campanya de comunicació dels resultats 2024
- Resum de la memòria de Relació amb Accionistes del 2024
- Actuacions després de la reunió de desembre
 - Nou informe setmanal
 - Vídeo FSR sobre finances en femení

11.00 h Presentació a càrrec del Conseller Delegat de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar

12.00 h Segona sessió de treball

- Nou canal de vot per a accionistes a la JGA a través de CaixaBank Now
- Sorteig del canal X (abans Twitter)
- Iniciatives per incentivar la participació en la JGA

13.00 h Presentació a càrrec del Director d'Acció Social de la Xarxa a CaixaBank, Sr. Josep Parareda

14.00 h Tercera sessió de treball

- Temes d'interès a mencionar en la JGA

14.30 h Dinar amb el Director de Sostenibilitat a CaixaBank, Sr. Eugenio Solla.

16:15 h Fi de la jornada.

Primera sessió de treball

Aprovació de l'acta de la sessió anterior

S'aprova l'acta de la reunió de l'11 de desembre sense comentaris per part dels membres del comitè.

Campanya de comunicació dels resultats 2024

S'explica als membres del comitè les accions de comunicació efectuades durant la presentació dels resultats de l'any 2024, incloent-hi l'actualització del web corporatiu, l'enviament de correus electrònics i la difusió en xarxes socials. Destaca la importància de mantenir informada la xarxa a través de la intranet, ja que ells són la cara visible davant els accionistes que s'adrecen a l'oficina. També destaca la newsletter que es va enviar amb la informació completa a tots els accionistes amb correu electrònic informat durant la primera setmana de febrer i les presentacions i trucades que s'han fet a accionistes.

Comentaris dels membres del Comitè:

Pel que fa a la comunicació amb SMS, un membre del comitè consultiu comenta que troba a faltar un enllaç per accedir a la informació completa (donat el nombre de caràcters limitat de l'SMS). No obstant això, se li fa saber al membre del comitè consultiu que això s'ha prohibit en l'entitat per no donar peu a confusió amb un phishing.

Un altre membre del comitè mostra interès a saber fins a quin punt hi ha una relació amb els mitjans de premsa que comuniquen els resultats, atès que finalment molts dels accionistes utilitzen aquests mitjans per informar-se. S'indica que hi ha una relació fluida amb els mitjans i que els més importants assisteixen a la roda de premsa posterior a la publicació de resultats.

Un altre membre del comitè consultiu comenta que la Newsletter hauria de ser *responsive*, cosa que significa que s'adapti al format del dispositiu al qual es connecta, perquè sinó és així es dona el cas que, en mòbils o dispositius petits, la lletra es veu massa petita i això limita l'accés d'accionistes sènior. S'informa al membre del comitè consultiu que s'està treballant perquè la Newsletter sigui responsive i d'aquesta manera s'adapti a tots els dispositius facilitant l'accés a tots els públics.

Resum de la memòria de Relació amb Accionistes de l'any 2024

Es presenta davant el comitè un resum de la memòria de les actuacions realitzades per Relació amb Accionistes l'any 2024, on destaquen:

- Les 1.935 consultes ateses (email + telèfon) en el Contact Center d'Accionistes i les trucades o reunions virtuals amb grans Accionistes per informar de resultats trimestrals.
- Els 10.057 seguidors en el canal X Accionistes, canal únic en l'IBEX35, el 45,3% ràtio obertura de la Newsletter i els més de 10,5 milions de comunicacions enviades a través de correus electrònics i SMS
- Els 24.680 subscriptors únics als materials d'informació a l'accionista.
- Les 4 reunions del Comitè Consultiu (una d'elles virtual), les 5 Trobades corporatives virtuals (dos d'elles híbrides) amb 2.110 connexions totals i 130 assistents i els 32 trobades presencials amb 792 assistents
- A nivell de Formació, 11 Webinars de Formació en línia amb 7.648 accionistes participants, 23 nous capítols de Formació Sobre Rodes amb més de 100 mil reproduccions acumulades, 4 Cursos Aula presencials amb 291 assistents i una

valoració mitjana de 9,4 sobre 10 i la quarta temporada del Podcast Aula amb 12 nous capítols i més de 50 mil reproduccions.

- En termes de comunicació interna, 37 multiconferències de resultats amb 9.916 connexions, +100 notícies publicades a PeopleNow, amb 93.085 visites i 626 subscriptors. Redisseny del lloc "Accionistes" a la intranet per facilitar l'accés als continguts clau (34.697 visites)

Comentaris dels membres del Comitè:

Un membre del comitè comenta que la seva experiència amb el contact center no ha estat l'adequada, amb respostes que no tenien la qualitat que CaixaBank ofereix de manera habitual.

També es proposa fer una presentació en les properes reunions del comitè amb l'anàlisi dels tipus de consulta que es fan a través de les diferents vies de contacte.

Pel que fa als webinars que es fan a CaixaBank Accionistes un dels membres felicita el departament per la qualitat de les ponències i la selecció de temàtiques i ponents.

Actuacions després de la reunió de l'11 de desembre del Comitè Consultiu

Es presenta el nou informe setmanal explicant les millores realitzades en el disseny i la inclusió de la informació destacada sobre l'evolució setmanal i el preu de tancament.

També es comunica al Comitè la realització i la propera publicació d'un capítol especial de Formació Sobre Rodes titulat "Per què hauríem de parlar més de finances en femení", després de la petició que es va fer en la reunió de l'11 de desembre.

Comentaris dels membres del Comitè:

Pel que fa a les millores de l'informe setmanal, alguns membres del comitè consultiu mostren alguns detalls que es podrien millorar com són la indicació del volum negociat (que no queda clar si és el capital social total) o l'aparició d'algunes xifres en colors diferents de l'habitual. S'indica que es revisaran aquests punts per millorar l'informe setmanal.

Pel que fa a la presentació del capítol de Formació Sobre Rodes, del perquè hauríem de parlar més de finances en femení, els membres del comitè aproven el capítol i els sembla interessant l'enfocament que finalment se li ha donat. Després de compartir els diferents punts de vista, hi ha unanimitat pel que fa a la idoneïtat de fer el capítol de Formació Sobre Rodes.

Segona sessió de treball

Campanya promocional Canal X

Durant el mes de novembre i desembre de l'any 2024 es va dur a terme una campanya promocional amb la finalitat de donar a conèixer el nostre perfil de Canal X i augmentar el seu nombre de seguidors. El sorteig, dirigit a accionistes de CaixaBank amb les accions dipositades en l'entitat i que siguin seguidors del perfil @AccionistasCABK o @AccionistesCABK del Canal X i registrin les seves dades en el formulari de participació del microsite del sorteig, va comptar amb 6 premis d'un iPad 10,9" 64GB WIFI. El sorteig es va comunicar a través del web corporatiu, a més del Canal X, així com la Newsletter i SMS.

Es van registrar un total de 3.125 participants, dels quals 2.856 (91%) van superar els filtres de participació en el sorteig.

Aquesta acció promocional ha permès incrementar en un 23% el nombre de seguidors del nostre perfil al Canal X, amb un total de 10.057 a finals de 2024.

Nou canal de vot per a accionistes a la JGA a través de CaixaBank Now

Aquest any tenim com a gran novetat l'habilitació de l'aplicació CaixaBank Now per poder participar amb caràcter previ en la Junta General, votant o delegant el vot. L'eina també permet assistir a la JGA el dia de la seva celebració de manera telemàtica.

Aquesta habilitació té alguns avantatges, com són la interface mòbil -que permet participar en la JGA des d'un dispositiu mòbil-, una major visibilitat de l'Espai de l'accionista -accedint des de la icona del perfil- i un augment de l'impacte de les comunicacions gràcies als bàners a la pantalla d'inici de l'app.

Iniciatives per incentivar la participació en la JGA

Per a la Junta General d'Accionistes 2025 s'han previst algunes iniciatives per motivar la participació dels Accionistes. Entre elles destaca la campanya solidària en resposta als efectes de la DANA. Aquesta iniciativa consisteix en la donació per part de CaixaBank de 5 € al Pla de resposta de la Creu Roja als efectes de la DANA per cada accionista que participi, votant o delegant el seu vot, en la Junta General d'Accionistes 2025. Excepcionalment s'ha incrementat el donatiu dels 3 € habituals a 5 €.

El Pla de Resposta de la Creu Roja als efectes de la DANA té com a objectiu donar suport de manera integral i coordinada a la recuperació de les persones i territoris afectats per la DANA i garantir-ne el benestar físic, emocional i social.

La segona iniciativa per incentivar la participació en la JGA és el sorteig de 20 Samsung Galaxy Z Flip6 entre tots els accionistes que participin en línia a la JGA 2025 i registrin les seves dades en el formulari de participació del microsite publicat al web corporatiu de CaixaBank.

El públic objectiu del sorteig són aquells accionistes de CaixaBank, persones físiques majors d'edat i amb residència fiscal en el territori nacional, que tinguin les seves accions dipositades en la companyia o en altres entitats dipositàries.

Comentaris dels membres del Comitè:

Alguns membres del Comitè Consultiu d'Accionistes plantegen la possibilitat de fer un canvi a la xarxa social utilitzada per Accionistes (X) vista la sortida d'algunes institucions importants de la xarxa. Des de CaixaBank Accionistes es comenta que, de moment, no ens estem plantejant la sortida de la xarxa social atesos els seguidors que tenim avui dia i la falta d'una alternativa.

En comentar les iniciatives per incentivar la participació en la JGA, hi ha cert debat entre els membres del Comitè Consultiu sobre la informació que reben els Accionistes no clients en contraposició als Accionistes clients. S'informa que des de Relació amb Accionistes s'intenta arribar a tots els Accionistes i tots reben la informació per poder participar en la Junta General d'Accionistes, encara que amb molts dels Accionistes no clients només podem contactar a través de correu postal, atès que no tenim més dades per al contacte per telèfon o per correu electrònic.

Temes a esmentar en la propera JGA

Entre els membres del comitè consultiu surten diverses idees de temes que s'haurien d'assenyalar en els discursos del president o del conseller delegat:

- El president podria parlar del paper que ha jugat el banc durant el desastre de la DANA
- Es podria parlar de la situació geopolítica actual i de les possibles afectacions que aquesta pugui tenir per al banc.
- Seria interessant conèixer la visió que té el banc de l'impost sobre la banca ja que té un impacte directe per a CaixaBank.
- Es podria parlar de la sostenibilitat i de la situació d'aquesta a Europa després de les primeres setmanes de mandat de Trump i el gir que sembla haver donat l'administració americana en contra d'aquesta tendència.

Després de les idees d'alguns dels membres, s'inicia un cert debat sobre la possibilitat que un membre del Comitè Consultiu faci una intervenció consensuada amb la resta de membres del Comitè durant la Junta General d'Accionistes, per donar a conèixer entre la resta dels Accionistes l'existència del Comitè Consultiu.