



Comité Consultivo de accionistas
Reunión del 18 de febrero de 2025

Participantes en la reunión

Miembro del Comité Consultivo	Comunidad Autónoma
Juan Dionisio González Martínez	Andalucía
Xavier Ibars Gilart	Cataluña
Blanca Guinea Llorente	Cataluña
Fernando Sainz de la Maza Cemeli	Cataluña
Maurici Olivé Riu	Cataluña
Núria Torras Crespo	Cataluña
Luís Collado Bito	Comunidad de Madrid
Juan Ignacio Lema Devesa	Comunidad de Madrid
María Jose Ballarín Domeque	Navarra
Almudena Eizaguirre Zarza	País Vasco
María Teresa Pujante Marcos	Región de Murcia

Personal de CaixaBank	Cargo
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Consejero Delegado
Eugenio Solla Tome	Director de Sostenibilidad
Sandra González Urbano	Directora de Proyectos Transversales y Comunicación Sostenibilidad
Josep Parareda Climent	Director de Acción Social de la Red
Marta Noguer Masó	Directora de Relación con Inversores y Accionistas
Meritxell Soler Farrés	Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité
Anna Moix Socorregut	Relación con Accionistas
Arnau Llauger Callejon	Relación con Accionistas
Diego Marcou Fernández	Relación con Accionistas
Inés Perrote Banet	Relación con Accionistas
Josep Lop Casañas	Relación con Accionistas
María Gracia Moreno Amaya	Relación con Accionistas
Meritxell Quintana Puigbò	Relación con Accionistas
Zaida García Castelló	Relación con Accionistas
Manuel Ripoll Rajadell	Relación con Accionistas

Agenda del día

Reunión del 18 de febrero de 2025

09:30 h Primera sesión de trabajo

- Aprobación acta de la sesión anterior
- Campaña de comunicación de los resultados 2024
- Resumen de la memoria de Relación con Accionistas del 2024
- Actuaciones tras la reunión de diciembre
 - Nuevo informe semanal
 - Video FSR sobre finanzas en femenino

11:00 h Presentación a cargo del Consejero Delegado de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar

12:00 h Segunda sesión de trabajo

- Nuevo canal de voto para accionistas en la JGA a través de CaixaBank Now
- Sorteo del canal X (antes Twitter)
- Iniciativas para incentivar la participación en la JGA

13:00 h Presentación a cargo del Director de Acción Social de la Red en CaixaBank, Sr. Josep Parareda

14:00 h Tercera sesión de trabajo

- Temas de interés a mencionar en la JGA

14:30 h Almuerzo con el Director de Sostenibilidad en CaixaBank, Sr. Eugenio Solla.

16:15 h Fin de la jornada.

Primera sesión de trabajo

Aprobación del acta de la sesión anterior

Se aprueba el acta de la reunión del 11 de diciembre sin comentarios por parte de los miembros del comité.

Campaña de comunicación de los resultados 2024

Se explica a los miembros del comité las acciones de comunicación realizadas durante la presentación de los resultados del año 2024, incluyendo la actualización de la web corporativa, el envío de correos electrónicos y la difusión en redes sociales. Destaca la importancia de mantener informada a la red a través de la intranet, ya que ellos son la cara visible ante los accionistas que se dirigen a la oficina. También destaca la newsletter que se envió con la información completa a todos los accionistas con correo electrónico informado durante la primera semana de febrero y las presentaciones y llamadas que se han realizado a accionistas.

Comentarios de los miembros del Comité:

En referencia a la comunicación con SMS, un miembro del comité consultivo comenta que echa de menos un enlace para acceder a la información completa (dado el número de caracteres limitado del SMS). No obstante, se le hace saber al miembro del comité consultivo que esto se ha prohibido en la entidad para no dar pie a confusión con un *phishing*.

Otro miembro del comité muestra interés en saber hasta qué punto hay una relación con los medios de prensa que comunican los resultados, puesto que finalmente muchos de los accionistas utilizan estos medios para informarse. Se indica que hay una relación fluida con los medios y que los más importantes asisten a la rueda de prensa posterior a la publicación de resultados.

Otro miembro del comité consultivo comenta que la Newsletter debería ser *responsive*, lo que significa que se adapte al formato del dispositivo al que se conecta, porque sino es así se da el caso que, en móviles o dispositivos pequeños, la letra se ve demasiado pequeña y esto limita el acceso de accionistas senior. Se informa al miembro del comité consultivo que se está trabajando para que la Newsletter sea *responsive* y de esta forma se adapte a todos los dispositivos facilitando el acceso a todos los públicos.

Resumen de la memoria de Relación con Accionistas del año 2024

Se presenta ante el comité un resumen de la memoria de las actuaciones realizadas por Relación con Accionistas en el año 2024, donde destacan:

- Las 1.935 consultas atendidas (email + teléfono) en el Contact Center de Accionistas y las llamadas o reuniones virtuales con grandes accionistas para informar de resultados trimestrales.
- Los 10.057 seguidores en el canal X Accionistas, canal único en el IBEX35, el 45,3% ratio apertura de la Newsletter y los más de 10,5 millones de comunicaciones enviadas a través de emails y SMS
- Los 24.680 suscriptores únicos a los materiales de información al accionista.
- Las 4 reuniones del Comité Consultivo (una de ellas virtual), los 5 Encuentros corporativos virtuales (dos de ellos híbridos) con 2.110 conexiones totales y 130 asistentes y los 32 encuentros presenciales con 792 asistentes

- A nivel de formación, 11 Webinars de formación online con 7.648 accionistas participantes, 23 nuevos capítulos de Formación Sobre Ruedas con más de 100 mil reproducciones acumuladas, 4 Cursos Aula presenciales con 291 asistentes y una valoración media de 9,4 sobre 10 y la cuarta temporada del Podcast Aula con 12 nuevos capítulos y más de 50 mil reproducciones.
- En términos de comunicación interna, 37 multiconferencias de resultados con 9.916 conexiones, +100 noticias publicadas en PeopleNow, con 93.085 visitas y 626 suscriptores. Rediseño del sitio “Accionistas” en la intranet para facilitar el acceso a los contenidos clave (34.697 visitas)

Comentarios de los miembros del Comité:

Un miembro del comité comenta que su experiencia con el contact center no ha sido la adecuada, con respuestas que no tenían la calidad que CaixaBank ofrece de forma habitual.

También se propone realizar una presentación en las próximas reuniones del comité con el análisis de los tipos de consulta que se realizan a través de las diferentes vías de contacto.

En referencia a los webinars que se realizan en CaixaBank Accionistas uno de los miembros felicita al departamento por la calidad de las ponencias y la selección de temáticas y ponentes.

Actuaciones tras la reunión del 11 de diciembre del Comité Consultivo

Se presenta el nuevo informe semanal explicando las mejoras realizadas en el diseño y la inclusión de la información destacada sobre la evolución semanal y el precio de cierre.

También se comunica al Comité la realización y próxima publicación de un capítulo especial de Formación Sobre Ruedas titulado “Por qué deberíamos hablar más de finanzas en femenino”, tras la petición que se realizó en la reunión del 11 de diciembre.

Comentarios de los miembros del Comité:

En referencia a las mejoras del informe semanal, algunos miembros del comité consultivo muestran algunos detalles que se podrían mejorar como son la indicación del volumen negociado (que no queda claro si es el capital social total) o la aparición de algunas cifras en colores distintos al habitual. Se indica que se revisarán dichos puntos para mejorar el informe semanal.

En referencia a la presentación del capítulo de Formación Sobre Ruedas, del porqué deberíamos hablar más de finanzas en femenino, los miembros del comité aprueban el capítulo y les parece interesante el enfoque que finalmente se le ha dado. Tras compartir los distintos puntos de vista, hay unanimidad en cuanto a la idoneidad de realizar el capítulo de Formación Sobre Ruedas.

Segunda sesión de trabajo

Campaña promocional Canal X

Durante el mes de noviembre y diciembre del año 2024 se llevó a cabo una campaña promocional con la finalidad de dar a conocer nuestro perfil de Canal X y aumentar su número de seguidores. El sorteo, dirigido a accionistas de CaixaBank con las acciones depositadas en la entidad y que fueran seguidores del perfil @AccionistasCABK o @AccionistesCABK del canal X y registraran sus datos en el formulario de participación del microsite del sorteo, contó con 6 premios de un iPad 10,9" 64GB WIFI. El sorteo se comunicó a través de la página web corporativa, además del canal X, así como la Newsletter y SMS.

Se registraron un total de 3.125 participantes, de los cuales 2.856 (91%) superaron los filtros de participación en el sorteo.

Esta acción promocional ha permitido incrementar en un 23% el número de seguidores de nuestro perfil en el canal X, con un total de 10.057 a finales de 2024.

Nuevo canal de voto para accionistas en la JGA a través de CaixaBank Now

Este año tenemos como gran novedad la habilitación de la aplicación CaixaBank Now para poder participar con carácter previo en la Junta General, votando o delegando el voto. La herramienta también permite asistir a la JGA el día de su celebración de forma telemática.

Esta habilitación tiene algunas ventajas, como son la interface móvil -que permite participar en la JGA desde un dispositivo móvil-, una mayor visibilidad del Espacio del accionista -accediendo desde el icono del perfil- y un aumento del impacto de las comunicaciones gracias a los banners en la pantalla de inicio de la App.

Iniciativas para incentivar la participación en la JGA

Para la Junta General de Accionistas 2025 se han previsto algunas iniciativas para motivar la participación de los accionistas. Entre ellas destaca la campaña solidaria en respuesta a los efectos de la DANA. Esta iniciativa consiste en la donación por parte de CaixaBank de 5 € al Plan de respuesta de la Cruz Roja a los efectos de la DANA por cada accionista que participe, votando o delegando su voto, en la Junta General de Accionistas 2025. Excepcionalmente se ha incrementado el donativo de los 3€ habituales a 5€.

El Plan de Respuesta de la Cruz Roja a los efectos de la DANA tiene como objetivo apoyar de manera integral y coordinada la recuperación de las personas y territorios afectados por la DANA, garantizando su bienestar físico, emocional y social.

La segunda iniciativa para incentivar la participación en la JGA es el sorteo de 20 Samsung Galaxy Z Flip6 entre todos los accionistas que participen online en la JGA 2025 y registren sus datos en el formulario de participación del microsite publicado en la web corporativa de CaixaBank.

El público objetivo del sorteo son aquellos accionistas de CaixaBank, personas físicas mayores de edad y con residencia fiscal en el territorio nacional, que tengan sus acciones depositadas en la compañía o en otras entidades depositarias.

Comentarios de los miembros del Comité:

Algunos miembros del Comité Consultivo de accionistas plantean la posibilidad de realizar un cambio en la red social utilizada por Accionistas (X) vista la salida de algunas instituciones importantes de la red. Desde CaixaBank Accionistas se comenta que, de momento, no nos estamos planteando la salida de la red social dados los seguidores que tenemos en la actualidad y la falta de una alternativa.

Al comentar las iniciativas para incentivar la participación en la JGA, existe cierto debate entre los miembros del Comité Consultivo sobre la información que reciben los accionistas no clientes en contraposición a los accionistas clientes. Se informa que desde Relación con Accionistas se intenta llegar a todos los accionistas y todos reciben la información para poder participar en la Junta General de Accionistas, aunque con muchos de los accionistas no clientes solo podemos contactar a través de correo postal, dado que no tenemos más datos para el contacto por teléfono o por correo electrónico.

Temas a mencionar en la próxima JGA

Entre los miembros del comité consultivo salen varias ideas de temas que deberían señalarse en los discursos del presidente o del consejero delegado:

- El presidente podría hablar del papel que ha jugado el banco durante el desastre de la DANA
- Se podría hablar de la situación geopolítica actual y de las posibles afectaciones que la misma pueda tener para el banco.
- Sería interesante conocer la visión que tiene el banco del impuesto sobre la banca ya que tiene un impacto directo para CaixaBank.
- Se podría hablar de la sostenibilidad y de la situación de ésta en Europa tras las primeras semanas de mandato de Trump y el giro que parece haber dado la administración americana en contra de esta tendencia.

Tras las ideas de algunos de los miembros, se inicia un cierto debate sobre la posibilidad de que un miembro del comité consultivo haga una intervención consensuada con el resto de miembros del comité durante la Junta General de Accionistas, para dar a conocer entre el resto de los accionistas la existencia del Comité Consultivo.