



Comitè Consultiu d'accionistes

Reunió virtual del 6 de juliol de 2022

Participants a la reunió:

Membres del Comitè Consultiu presents:**Comunitat autònoma**

Lluís Miquel Fernàndez

Catalunya

Xavier Martínez

Catalunya

Àngel Canals

Catalunya

Josep Casalprim

Catalunya

María Bertolín

Comunitat Valenciana

Eduardo Chacón

Extremadura

Ana Guzmán

País Basc

Personal de CaixaBank

Meritxell Soler – Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè

Zaida García – Relació amb Accionistes

María Gracia Moreno – Relació amb Accionistes

Josep Lop – Relació amb Accionistes

Anna Moix – Relació amb Accionistes

Inés Perrote – Relació amb Accionistes

Meritxell Quintana – Relació amb Accionistes

Agenda del día:

Reunió virtual del 6 de juliol de 2022

Agenda

9:20 Inici de connexions

9:30 Benvinguda

9:40 Temes pendents de la reunió anterior – Coneixement del comitè consultiu d'accionistes

10:20 Resposta a l'accionista que va demanar contactar amb el Comitè Consultiu

10:40 Estat del projecte de Formació sobre Rodes

11:00 Inscrits al Comitè consultiu d'accionistes

11:10 Properes reunions: logística per a la reserva de viatges i confirmació assistència

11.30 Fi de la jornada

Conclusions dels temes tractats

Temes pendents de la reunió anterior – Coneixement del comitè consultiu d'accionistes

Preàmbul:

- En l'anterior reunió, arran de la pregunta d'on ha d'anar el comitè, es va posar de manifest que el principal repte del comitè, identificat de forma unànime entre tots els membres, és la falta de visibilitat de l'òrgan. El Comitè Consultiu d'accionistes hauria de ser més conegut, tant en l'àmbit intern com en l'extern.

Actuació de Relació amb Accionistes:

- Des de Relació amb Accionistes s'han fet una sèrie d'actuacions encaminades a potenciar la visibilitat de l'òrgan, tant internament com externament:
 - Incorporació a la 'Newsletter' Accionistes d'abril d'un vídeo resum amb les funcions del Comitè per a la campanya de recollida de candidatures.
 - Consolidació de la campanya de candidatures 2022 amb la publicació a Twitter durant el mes de juny de 4 vídeos testimonials dels nous membres de l'any 2021.
 - Difusió de la jornada de voluntariat a la Fundació A La Par amb la publicació de la nota de premsa en mitjans, xarxes socials i internet corporatiu.
 - Destacat a la presentació utilitzada en les multiconferències de resultats a la xarxa.

Comentaris:

- Els membres del Comitè valoren l'esforç fet per l'equip de Relació amb Accionistes per poder donar major visibilitat a l'òrgan.

Resposta a l'accionista que va demanar contactar amb el Comitè Consultiu

Preàmbul:

- El passat 24 de maig, un accionista va demanar contactar amb el Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank. Dos dies més tard, es va informar els membres l'existència d'aquesta petició i se'ls va demanar col·laboració. Susana del Castillo es va oferir a contactar amb ell aquell mateix dia.
- L'accionista va respondre el 2 de juny explicant una incidència que havia tingut com a client, no com a accionista, i que això podria repercutir en un dels punts del pla estratègic de “posar el focus en el client oferint el millor servei”.
- El 3 de juny traslladem la incidència al Servei d'Atenció al Client i s'indica a l'accionista que el canal correcte per fer aquest tipus d'incidències és el d'Atenció al client.

Resultats

- S'ha pogut comprovar que el canal de comunicació amb els membres del Comitè Consultiu funciona i s'ha fet un exercici de transparència en contactar directament amb els membres.
- No obstant això, en aquesta ocasió, el canal utilitzat per l'accionista no ha estat l'adequat, atès que s'hauria d'haver adreçat a Atenció al client.

Comentaris:

- Els membres del comitè opinen que la forma de procedir ha estat l'adequada i valoren la transparència de l'entitat.
- Un membre del comitè afegeix que s'hauria de conèixer també a posteriori com ha acabat la queixa de l'accionista, atès que s'ha adreçat inicialment al Comitè Consultiu.

Estat del projecte de Formació sobre Rodes

Preàmbul:

- El projecte de Formació sobre Rodes es va llançar el passat 23 de febrer, i després de quatre mesos de projecte, les dades a 23 de juny són:
 - 18 capítols publicats amb més de 15.000 visualitzacions totals.
 - 835 visualitzacions de mitjana per capítol (570 per Youtube i 265 per Twitter).
- També s'explica el llançament de la segona temporada del 'podcast' de formació financera Aula.

Comentaris:

- Alguns membres del Comitè comenten que segueixen el programa i els sembla que el resultat és molt bo, amb alguns episodis de nivell molt bàsic però que entenen que ja era l'objectiu del programa.
- Sorpren positivament l'èxit que té la iniciativa a Youtube, malgrat ser un programa concebut inicialment per potenciar el Twitter d'Accionistes CaixaBank.

Nous membres comitè consultiu 2022-2024

Accions efectuades:

- Fins al 30 de juny hi havia temps per presentar les candidatures al Comitè Consultiu d'Accionistes. S'han rebut 58 candidatures, de 50 homes i 8 dones, amb la procedència geogràfica dominada per Catalunya (33 %), València (12 %), Madrid (12 %) i Andalusia (9 %).
- Cal destacar que es poden fer servir la majoria de les candidatures presentades en els anteriors exercicis (132 el 2021, 109 el 2020 i 145 el 2019)
- S'han de cobrir tres vacants corresponents a Navarra, les Canàries i Madrid.

- La composició del comitè consultiu és un reflex del col·lectiu d'accionistes detallistes de CaixaBank, un col·lectiu de més de 600.000 persones, tant en l'àmbit de gènere, edat i procedència.

Properes reunions: logística per a la reserva de viatges i confirmació assistència

Preàmbul:

- L'any 2022 està sent un any intens pel que fa a reunions del Comitè Consultiu, amb la reunió a Barcelona el març corresponent al primer semestre, la JGA l'abril a València, la reunió itinerant i presentació del Pla estratègic a Madrid el juny i aquesta reunió virtual el juliol.
- Es convoca els membres del comitè per a la reunió del segon semestre a Barcelona el 4 d'octubre.
- Es demana que, per millorar la logística de viatges, es confirmi assistència al més aviat possible i es demanin les necessitats de cadascú de manera clara i amb temps.

Comentaris:

- Els membres es comprometen a confirmar l'assistència al més aviat possible i a indicar les necessitats clares i amb marge de temps.