



Comité Consultivo de accionistas

Reunión virtual del 25 de marzo de 2021

Participantes en la reunión:

Miembros del Comité Consultivo presentes:	Comunidad autónoma
Yolanda Torres Lusarreta	Navarra
Susana del Castillo Bello	Canarias
Gerard Arfinengo	Madrid
Aleix Riñé Casajuana	Cataluña
Antonio Lucio-Villegas Ramos	Andalucía
Mercedes Basterra Larroude	País Vasco
Josep Casalprim Compte	Cataluña
Patricia Ripollés Albiol	Cataluña
María Bertolín Pérez	Comunidad Valenciana
Honorato López Isla	Madrid
Lluís Miquel Fernàndez Fernàndez	Cataluña

Personal de CaixaBank

Gonzalo Gortázar – Consejero Delegado de CaixaBank

Edward O’Loghlen – Director Corporativo de Relación con Inversores

Meritxell Soler – Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité

Zaida García – Relación con Accionistas

Manuel Ripoll – Relación con Accionistas

Josep Lop – Relación con Accionistas

Anna Moix – Relación con Accionistas

Inés Perrote – Relación con Accionistas

Meritxell Quintana – Relación con Accionistas

David Quintana – Relación con Accionistas

German Jover – Relación con Accionistas

Agenda del día:

Reunión virtual del 25 de marzo de 2021

Agenda

09:00 Inicio de conexiones

09:10 Bienvenida y mención al reconocimiento de Rankia

09:20 Repaso a la Memoria de Actividad de Relación con Accionistas de 2020

09:40 Nueva Web corporativa de CaixaBank

10:00 Presentación a cargo del Consejero Delegado de CaixaBank, Sr. Gonzalo Gortázar.

11:00 Descanso de 10 minutos

11:10 Presentación del programa de formación para accionistas Aula 2021

11:40 Temas de interés para poner en el orden del día de futuras reuniones del Comité Consultivo

11:50 Temas de interés a mencionar por el presidente o el consejero delegado en la próxima JGA

12:00 Fin de la jornada

Conclusiones de los temas tratados

Repaso a la memoria de actividad de Relación con Accionistas de 2020

Acciones realizadas:

- Presentación de forma resumida de la actividad realizada desde Relación con Accionistas, adaptando las iniciativas de comunicación y atención al accionista a la situación de excepcionalidad sobrevenida por la Covid-19, a través de:
 - Atención personalizada: Con casi 1.500 consultas atendidas por correo electrónico y teléfono y con reuniones virtuales y llamadas a grandes accionistas, recibiendo el Premio Rankia a la Mejor Atención al Accionista en 2019 y 2020.
 - Información: Diversidad de canales para informar a nuestros accionistas, incrementando de forma sustancial los seguidores en Twitter (canal único en el Ibex 35), con una Newsletter cuyas ratios de apertura superan el promedio de mercado y con comunicaciones a través de correo electrónico y SMS's mandadas regularmente.
 - Participación: Gracias al Comité Consultivo, con 3 reuniones durante el año (dos de ellas virtuales), se ha continuado dando voz a los accionistas minoristas. Además, se han realizado 3 encuentros corporativos virtuales con más de 2.300 accionistas participantes.
 - Formación: Realizando 10 webinars de formación online con casi 6.000 accionistas participantes y publicando 3 nuevos Aula Talks con más de 30.000 visualizaciones y el Cómic "Operación Junta", explicando a los más jóvenes el funcionamiento de los órganos de gobierno.
 - Apoyo a la red: con la realización de multiconferencias de resultados y operaciones corporativas, además de publicaciones en la intranet con alto nivel de clics por noticia.
- Elevada participación en la JGEA 2020, destacando por encima del promedio de anteriores juntas tanto de CaixaBank como de comparables.

Nueva web corporativa de CaixaBank

Acciones realizadas:

- El pasado 26 de enero se lanzó la nueva web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com), que transmite el posicionamiento y valores de marca del banco, incorporando requerimientos normativos y las últimas tendencias digitales.
- El proyecto, transversal en la entidad, apuesta por un diseño más visual y *responsive*, que facilita el acceso a los contenidos a través de dispositivos móviles y *tablets*.
- Se refuerza la transparencia y accesibilidad, con una mejora en la estructura de navegación más simple que facilita el acceso a la información y el desarrollo de nuevas funcionalidades:
 - Nueva agenda del inversor con posibilidad de sincronización con el calendario personal
 - Mejora de la visualización y parámetros de consulta del gráfico de cotización de la acción.

- Buscador avanzado con recomendaciones predictivas.
- La nueva web corporativa ha permitido la renovación y mejora de los contenidos disponibles para accionistas:
 - Nuevo espacio del accionista, aportando mayor visibilidad y dinamismo, con nueva estructura y mejora de los formularios de suscripción y envío de información. Además, nuevos componentes visuales con mayor presencia de elementos multimedia (integración videos, desplegados, etc...)
 - Reorganización de la sección Aula con un menú de navegación que prioriza la clasificación por temáticas de los contenidos.

Comentarios de los miembros del Comité:

- La calculadora de inversión ha sido una incorporación muy destacable en la web y que aporta sin duda un valor añadido para los accionistas. No obstante, podría ser interesante incorporar la posibilidad de que se pudiera tirar atrás no desde el nacimiento de CaixaBank sino desde la salida a bolsa de Critería. Además, sería positivo que se incorporara la rentabilidad por dividendos.
- Se considera que la Cuenta Inversión Acciones CaixaBank es una ventaja poco promocionada entre el colectivo minorista. Relación con Accionistas indica que el producto se ha cancelado por un problema de conflictos de interés.
- Se proponen nuevas ventajas a aplicar entre los accionistas minoristas, entre las que destaca la de premiar a los accionistas con cierta antigüedad. A raíz de esta propuesta surgen algunas ideas para premiar la fidelidad de los accionistas minoristas:
 - Una carta de agradecimiento firmada por el presidente o CEO.
 - Una carta recordando las ventajas obtenidas durante los 5, 10, 15 años de permanencia. (la revalorización de la acción, los dividendos pagados, cursos realizados, etc...)
 - Sorteo de algún premio.
 - Realizar eventos específicos para este colectivo, cómo cursos, visitas culturales o encuentros corporativos.
 - Un pequeño detalle acorde con el presupuesto del área.
 - Un evento corporativo a máximo nivel con el presidente o CEO.
 - Poder distinguir a los accionistas según su antigüedad por los colores en las tarjetas de accionistas que por cierto son gratuitas.
 - Bonificaciones en las participaciones directas de CaixaBank.

Presentación del programa de formación para Accionistas Aula 2021

- El programa Aula crece un año más con muchas novedades entre las que destaca el nuevo programa de podcast de formación, con una lista de reproducción que se irá lanzando capítulo a capítulo hasta completar los 12 para antes del mes de agosto y que se podrán encontrar en

las principales plataformas como Spotify, iTunes, iVoox o Google Podcast. Además, destacamos del programa Aula 2021:

- Webinars Aula: Se han consagrado en 2020 como la punta de lanza del programa Aula, gracias a los 10 webinars realizados y a las casi 6.000 personas formadas con puntas de hasta 1.000 personas conectadas por webinar. En 2021 hay planificados 11 nuevos webinars de distintas temáticas, con una mejora en la plataforma de emisión y con la posibilidad de realizar la emisión de alguno de ellos a través de LinkedIn en el segundo semestre.
- Aula Talks: En 2020 se han consolidado con 3 vídeos lanzados durante el confinamiento más duro y que tuvieron una gran repercusión con más de 30.000 visualizaciones. Para 2021, hay 6 Aula Talks más planificados: 3 de ellos ya lanzados en enero y 3 más que se lanzarán en octubre.
- Aula presencial: Con la pandemia todavía presente se antoja complicado poder realizar cursos presenciales, aunque el escenario central es poder reemprenderlos durante el último trimestre del año.
- Temáticas y niveles: Aprovechando el lanzamiento de la nueva web, se ha reorganizado el apartado Aula presentando los contenidos según su temática con 5 grandes áreas: tus finanzas, análisis empresarial, entorno económico, sector bancario y mercados financieros. Además, se han incorporado iconos para identificar con facilidad si el contenido es de nivel básico, intermedio o avanzado.

Comentarios:

- Los miembros del comité muestran interés sobre el lanzamiento de los podcasts y como se puede acceder a ellos, recordando que en el apartado Aula del espacio del accionista (web corporativa) se encuentran los enlaces a las distintas plataformas (Spotify, iVoox, Apple iTunes y Google Podcast).
- En general los miembros del Comité encuentran muy acertado el rumbo escogido en cuanto a la formación para accionistas y aplauden la iniciativa de los podcasts y la acogida obtenida hasta el momento.
- Se puede aprovechar el podcast planificado sobre el comité consultivo para promocionar las candidaturas de cara a la próxima selección de miembros.
- Se podría analizar la posibilidad de aprovechar la existencia de cursos en abierto en internet para ofrecer cursos respaldados con escuelas de negocio de mayor prestigio como LSE o Harvard.

Temas de interés a mencionar por el presidente o el consejero delegado en la próxima JGA

- Algunos miembros del Comité Consultivo han hecho llegar propuestas para incluir en el orden del día de futuras reuniones y, por ello, se propone que se debata y se incluyan ideas de todos los miembros al respecto.

Comentarios:

- Explicación por parte de algún representante de la Fundación Bancaria “la Caixa” de las acciones realizadas en el contexto de la pandemia.
- Realizar una sesión con Cristina Gonzalez Viu, directora general de MicroBank para explicar su modelo de negocio.
- Traer algún experto para explicar cómo el banco está gestionando la transformación digital.
- Traer algún experto que comente los ODS, lo que se ha conseguido hasta ahora y cuáles son los objetivos para el banco. Se podría aprovechar la creación de la nueva Dirección de Sostenibilidad representada en el Comité de Dirección.
- Reflexionar sobre la evolución que debe seguir el comité consultivo tras la fusión y tras la pandemia.
- Hacer una sesión que explique las actividades que realiza CaixaBank y los entornos en los que influye, pueda influir o es influida la entidad, para de este modo tener una visión más “macro” de qué es CaixaBank, y que abarque desde temas sociales, económicos, administrativos y demás. Y así poder opinar con más conocimiento de causa respecto a las acciones a realizar desde el Comité Consultivo.
- Exponer una radiografía del accionariado de CaixaBank, para conocer la cantidad de accionistas por tramos, distribución geográfica, edades, etc..

Temas de interés a mencionar por el presidente o el consejero delegado en la próxima JGA

- De forma previa a las juntas, se pide a los miembros del Comité Consultivo si hay algún tema que consideran que deberían tratar el presidente o bien el consejero delegado en sus respectivos discursos.

Comentarios:

- Los miembros del Comité sugieren:
 - Indicar que los empleados bancarios jugaron un papel importante durante los meses más duros de la pandemia y resultaron ser un servicio también esencial, incluso lanzando un vídeo que muestre esta cara de los empleados y que enaltezca el sentimiento de orgullo por pertenecer a CaixaBank.
 - Indicar impacto positivo en términos de resultados para el medio y largo plazo gracias a la fusión con Bankia.