



Comité Consultivo de accionistas
Reunión virtual del 6 de julio de 2022

Participantes en la reunión:

Miembros del Comité Consultivo presentes:**Comunidad autónoma**

Lluís Miquel Fernàndez

Cataluña

Xavier Martínez

Cataluña

Angel Canals

Cataluña

Josep Casalprim

Cataluña

María Bertolín

Comunidad Valenciana

Eduardo Chacón

Extremadura

Ana Guzmán

País Vasco

Personal de CaixaBank

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

Zaida García – Relación con Accionistas

María Gracia Moreno – Relación con Accionistas

Josep Lop – Relación con Accionistas

Anna Moix – Relación con Accionistas

Inés Perrote – Relación con Accionistas

Meritxell Quintana – Relación con Accionistas

Agenda del día:

Reunión virtual del 6 de julio de 2022

Agenda

9:20 Inicio de conexiones

9:30 Bienvenida

9:40 Temas pendientes de la reunión anterior – Conocimiento del comité consultivo de accionistas

10:20 Respuesta al accionista que pidió contactar con el Comité Consultivo.

10:40 Estado del proyecto de Formación sobre Ruedas

11:00 Inscritos al Comité consultivo de accionistas

11:10 Próximas reuniones: logística para reserva de viajes y confirmación asistencia

11:30 Fin de la jornada

Conclusiones de los temas tratados

Temas pendientes de la reunión anterior – Conocimiento del comité consultivo de accionistas

Preámbulo:

- En la anterior reunión, a raíz de la pregunta de adonde tiene que ir el comité, se puso de manifiesto que el principal reto del comité, identificado de forma unánime entre todos los miembros, es la falta de visibilidad del órgano. El Comité Consultivo de accionistas debería ser más conocido, tanto a nivel interno como a nivel externo.

Actuación de Relación con Accionistas:

- Desde Relación con Accionistas se han realizado una serie de actuaciones encaminadas a potenciar la visibilidad del órgano, tanto a nivel interno como externo:
 - Incorporación en la Newsletter Accionistas de abril de un vídeo resumen con las funciones del Comité para la campaña de recogida de candidaturas.
 - Consolidar la campaña de candidaturas 2022 con la publicación en Twitter durante el mes de junio de 4 vídeos testimoniales de los nuevos miembros del año 2021.
 - Difusión de la jornada de voluntariado en la Fundación A La Par con la publicación de la nota de prensa en medios, redes sociales e internet corporativa.
 - Destacado en la presentación utilizada en las multiconferencias de resultados a la red.

Comentarios:

- Los miembros del Comité valoran el esfuerzo realizado por el equipo de Relación con Accionistas para poder dar mayor visibilidad al órgano.

Respuesta al accionista que pidió contactar con el Comité Consultivo

Preámbulo:

- El pasado 24 de mayo un accionista pidió contactar con el Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank. Dos días más tarde, se puso en conocimiento de los miembros la existencia de esta petición y se pidió la colaboración de los miembros. Susana del Castillo se prestó a contactar con él, realizando el contacto el mismo día.
- El accionista respondió el 2 de junio explicando una incidencia que había tenido como cliente, no como accionista, y que esto podría repercutir en uno de los puntos del plan estratégico de “poner el foco en el cliente ofreciendo el mejor servicio”.
- El 3 de junio trasladamos la incidencia al Servicio de Atención al Cliente y se le indicó al accionista que el canal correcto para realizar este tipo de incidencias es el de atención al cliente.

Resultados

- Se ha podido comprobar que el canal de comunicación con los miembros del Comité Consultivo funciona y se ha realizado un ejercicio de transparencia al contactar directamente con los miembros.
- No obstante, en esta ocasión, el canal utilizado por el accionista no ha sido el adecuada, puesto que se debería haber dirigido a Atención al Cliente.

Comentarios:

- Los miembros del comité opinan que la forma de proceder ha sido la adecuada y valoran la transparencia de la entidad.
- Un miembro del comité añade que se debería conocer también a posteriori como ha finalizado la queja del accionista puesto que se ha dirigido inicialmente al Comité Consultivo.

Estado del proyecto de Formación sobre Ruedas

Preámbulo:

- El proyecto de Formación sobre Ruedas se lanzó el pasado 23 de febrero y tras cuatro meses de proyecto los datos a 23 de junio son:
 - 18 capítulos publicados con más de 15.000 visualizaciones totales.
 - 835 visualizaciones de promedio por capítulo (570 por Youtube y 265 por Twitter).
- También se explica el lanzamiento de la segunda temporada del podcast de formación financiera Aula.

Comentarios:

- Algunos miembros del Comité comentan que siguen el programa y les parece que el resultado es muy bueno, con algunos episodios de nivel muy básico pero que entienden que ya era el objetivo del programa.
- Sorprende positivamente el éxito que tiene la iniciativa en Youtube, a pesar de ser un programa concebido inicialmente para potenciar el Twitter de Accionistas CaixaBank.

Nuevos miembros comité consultivo 2022-2024

Acciones realizadas:

- Hasta el 30 de junio había tiempo para presentar las candidaturas al comité consultivo de accionistas. Se han recibido 58 candidaturas, de 50 hombres y 8 mujeres, con la procedencia geográfica dominada por Cataluña (33%), Valencia (12%), Madrid (12%) y Andalucía (9%).
- A destacar que se pueden utilizar la mayoría de las candidaturas presentadas en los anteriores ejercicios (132 en 2021, 109 en 2020 y 145 en 2019)

- Se deben cubrir tres vacantes correspondientes a Navarra, Canarias y Madrid.
- La composición del comité consultivo es un reflejo del colectivo de accionistas minoristas de CaixaBank, un colectivo de más de 600.000 personas, tanto a nivel de género, edad y procedencia.

Próximas reuniones: logística para reserva de viajes y confirmación asistencia

Preámbulo:

- El año 2022 está siendo un año intenso en cuanto a reuniones del Comité Consultivo, con la reunión en Barcelona en marzo correspondiente al primer semestre, la JGA en abril en Valencia, la reunión itinerante y presentación del Plan estratégico en Madrid en junio y esta reunión virtual en julio.
- Se convoca a los miembros del comité para la reunión del segundo semestre en Barcelona el 4 de octubre.
- Se pide que, para mejorar la logística de viajes, se confirme asistencia en cuanto antes y se pidan las necesidades de cada uno de forma clara y temprana.

Comentarios:

- Los miembros se comprometen a confirmar su asistencia en cuanto antes y a indicar las necesidades claras y de forma lo más temprana posible.