



Comitè Consultiu d'Accionistes

Reunió virtual del 9 de juliol de 2025

Participants en la reunió

Membre del Comitè Consultiu	Comunitat autònoma
Juan Dionisio González Martínez	Andalusia
Xavier Ibars Gilart	Catalunya
Fernando Sainz de la Maza Cemeli	Catalunya
Maurici Olivé Riu	Catalunya
Núria Torras Crespo	Catalunya
Almudena Eizaguirre Zarza	País Basc

Personal de CaixaBank

Personal de CaixaBank	Càrrec
Meritxell Soler Farrés	Directora de Relació amb Accionistes i secretària del Comitè
Anna Moix Socorregut	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 Puigbó	Relació amb Accionistes
Zaida García Castelló	Relació amb Accionistes
Manuel Ripoll Rajadell	Relació amb Accionistes
Gregorio Carrillo	Relació amb Accionistes

Reunió virtual del 9 de juliol de 2025

Agenda

9.50 Inici de connexions

10.00 Benvinguda

10.10 Anàlisi de la tipologia de consultes rebudes en el Contact center accionistes

10.30 Anàlisi de la participació en l'últim sorteig per a accionistes

10.45 Donació al Pla de Resposta de Creu Roja als efectes de la DANA per la participació en la JGA

10.50 Candidatures al Comitè Consultiu d'Accionistes

11.10 Pròximes reunions: logística per a reserva de viatges i confirmació d'assistència

11.20 *Feedback* dels membres del Comitè Consultiu de la reunió itinerant a Madrid

11.40 Precs i preguntes

12.00 Fi de la jornada

Conclusions dels temes tractats

Premi “Best Retail IR Strategy” rebut a Londres per IR Impact Awards Europe.

CaixaBank ha rebut el premi “Best Retail IR Strategy” per la seva estratègia de relació amb accionistes minoristes, gràcies a iniciatives com el Comitè Consultiu d'Accionistes, les Trobades Corporatives i el programa de formació financera Aula. El premi, rebut a Londres, reconeix les millors pràctiques en relacions amb inversors entre empreses europees.

Comentaris:

Els membres del comitè feliciten l'equip de Relació amb Accionistes pel premi obtingut i mostren el seu orgull per haver contribuït a l'èxit.

Funcionament del Contact Center d'accionistes

Context: Arran de preguntes plantejades en reunions anteriors pels membres del Comitè, es presenta el funcionament del Contact Center d'accionistes.

Funcionament:

El Servei d'Atenció a l'Accionista de CaixaBank, externalitzat i especialitzat, atén exclusivament consultes d'accionistes minoristes, deriva les més complexes a l'equip de Relació amb Accionistes i reforça la seva eficàcia mitjançant formació periòdica. Aquest canal no atén qüestions relacionades amb productes o serveis (aquests es canalitzen a través del Servei d'Atenció al Client). Els agents disposen de respostes estructurades per temes freqüents.

Es presenten al comitè mètriques de consultes rebudes com ara volumetria, trasllats a l'equip de Relació amb Accionistes, i distribució per temàtiques més recurrents.

Comentaris: Els membres del comitè s'han interessat per detalls del funcionament del servei d'atenció a l'accionista com, per exemple, el protocol davant de situacions de desconeixement per part de l'operador, idiomes d'atenció, capacitat de distinció entre client/accionista per part dels agents, etc.

Campanya d'incentiu a la participació en la JGA 2025

Context: Amb motiu de la Junta General d'Accionistes 2025, es va fer un sorteig de 20 Samsung Galaxy Z Flip6 entre tots els accionistes que hi van participar de forma online i van registrar les seves dades en el formulari d'inscripció disponible en el *microsite* publicat al web corporatiu de CaixaBank. S'informa el comitè sobre els resultats del sorteig adreçat a accionistes persones físiques, majors d'edat i amb residència fiscal en territori nacional, independentment del lloc de dipòsit de les seves accions.

Comentaris:

Els membres del comitè posen de manifest la complexitat del procés de participació en el sorteig i la JGA, per la qual cosa es proposa treballar en la seva simplificació per incrementar l'èxit del sorteig en la pròxima edició.

Campanya solidària destinada al Pla de resposta de Creu Roja als efectes de la DANA

Context: Amb l'objectiu de fomentar la participació dels accionistes en la Junta General, CaixaBank va donar continuïtat a la campanya solidària que es duu a terme des de l'any 2020. Aquest any, i davant l'emergència provocada per la DANA, la donació es va destinar al Pla de Resposta de Creu Roja.

Característiques i Resultats:

De forma excepcional, es va incrementar l'aportació per accionista de 3 a 5 euros i es va eliminar el límit màxim de la donació, que prèviament s'havia ampliat de 100.000 a 150.000 euros. El donatiu efectuat va assolir la xifra de 383.583 € gràcies a la participació de 76.717 accionistes en la Junta General.

Comentaris:

El comitè va valorar molt positivament l'esforç per promoure aquesta campanya

Candidatures del Comitè Consultiu d'Accionistes

Context: CaixaBank actualment està en procés de selecció de nous membres per al seu Comitè Consultiu, amb l'objectiu d'incorporar perfils que resultin representatius de la base accionarial, sense que actuïn en qualitat de representants formals.

Característiques del procés: S'expliquen les característiques del procés i les candidatures rebudes.

Comentaris:

Els membres del comitè van reflexionar sobre el procediment de selecció de membres del comitè.

Feedback dels membres del Comitè Consultiu a la reunió itinerant

Comentaris:

Els membres del comitè valoren molt positivament la reunió itinerant del mes de maig passat. A més, manifesten interès a fomentar la participació dels accionistes en activitats de voluntariat. S'ha plantejat la possibilitat d'establir fórmules que permetin una implicació puntual i/o continuada durant l'any dels accionistes, així com la necessitat d'identificar organitzacions que disposin de la capacitat i l'estructura adequada per acollir grups de voluntaris.

També s'ha destacat que, en general, les organitzacions socials mostren una actitud molt receptiva cap a la participació de voluntaris, i que l'entitat ofereix una àmplia varietat d'opcions.