



Comité Consultivo de accionistas

Reunión virtual del 9 de julio de 2025

Participantes en la reunión

Miembro del Comité Consultivo	Comunidad Autónoma
Juan Dionisio González Martínez	Andalucía
Xavier Ibars Gilart	Cataluña
Fernando Sainz de la Maza Cemeli	Cataluña
Maurici Olivé Riu	Cataluña
Núria Torras Crespo	Cataluña
Almudena Eizaguirre Zarza	País Vasco

Personal de CaixaBank

Personal de CaixaBank	Cargo
Meritxell Soler Farrés	Directora de Relación con Accionistas y secretaria del Comité
Anna Moix Socorregut	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 Puigbó	Relación con Accionistas
Zaida García Castelló	Relación con Accionistas
Manuel Ripoll Rajadell	Relación con Accionistas
Gregorio Carrillo	Relación con Accionistas

Reunión virtual del 9 de julio de 2025

Agenda

09h50 Inicio de conexiones

10h00 Bienvenida

10h10 Análisis de la tipología de consultas recibidas en el Contact center accionistas

10h30 Análisis de la participación en el último sorteo para accionistas

10h45 Donación al Plan de Respuesta de Cruz Roja a los efectos de la DANA por la participación en la JGA

10h50 Candidaturas al Comité Consultivo de accionistas

11h10 Próximas reuniones: logística para reserva de viajes y confirmación de asistencia

11h20 Feedback de los miembros del Comité Consultivo de la reunión itinerante en Madrid

11h40 Ruegos y preguntas

12h00 Fin de la jornada

Conclusiones de los temas tratados

Premio “Best Retail IR Strategy” recibido en Londres por IR Impact Awards Europe.

CaixaBank ha recibido el premio “Best Retail IR Strategy” por su estrategia de relación con accionistas minoristas, gracias a iniciativas como el Comité Consultivo de Accionistas, los Encuentros Corporativos y el programa de formación financiera Aula. El premio, recibido en Londres, reconoce las mejores prácticas en relaciones con inversores entre empresas europeas.

Comentarios:

Los miembros del comité felicitan al equipo de Relación con Accionistas por el premio obtenido y muestran su orgullo por haber contribuido al éxito.

Funcionamiento del Contact Center de accionistas

Contexto: A raíz de preguntas planteadas en reuniones anteriores por los miembros del Comité, se presenta el funcionamiento del Contact Center de accionistas.

Funcionamiento:

El Servicio de Atención al Accionista de CaixaBank, externalizado y especializado, atiende exclusivamente consultas de accionistas minoristas, derivando las más complejas al equipo de Relación con Accionistas y reforzando su eficacia mediante formación periódica. Este canal no atiende cuestiones relacionadas con productos o servicios (estos se canalizan a través del Servicio de Atención al Cliente). Los agentes disponen de respuestas estructuradas por temas frecuentes.

Se presentan al comité métricas de consultas recibidas como volumetría, traslados al equipo de Relación con Accionistas, y distribución por temáticas más recurrentes.

Comentarios: Los miembros del comité se han interesado por detalles del funcionamiento del servicio de atención al accionista como, por ejemplo, el protocolo ante situaciones de desconocimiento por parte del operador, idiomas de atención, capacidad de distinción entre cliente/accionista por parte de los agentes, etc.

Campaña de incentivo a la participación a la JGA 2025

Contexto: Con motivo de la Junta General de Accionistas 2025, se realizó un sorteo de 20 Samsung Galaxy Z Flip6 entre todos los accionistas que participaron de forma online y registraron sus datos en el formulario de inscripción disponible en el microsite publicado en la web corporativa de CaixaBank. Se informa al comité sobre los resultados del sorteo dirigido a accionistas personas físicas, mayores de edad y con residencia fiscal en territorio nacional, independientemente del lugar de depósito de sus acciones.

Comentarios:

Los miembros del comité ponen de manifiesto la complejidad del proceso de participación en el sorteo y la JGA, por lo que se propone trabajar en su simplificación para incrementar el éxito del sorteo en la próxima edición.

Campaña solidaria destinada al Plan de respuesta de Cruz Roja a los efectos de la DANA

Contexto: Con el objetivo de fomentar la participación de los accionistas en la Junta General, CaixaBank dio continuidad a la campaña solidaria que se lleva a cabo desde el año 2020. Este año, y ante la emergencia provocada por la DANA, la donación se destinó al Plan de Respuesta de Cruz Roja.

Características y Resultados:

De forma excepcional, se incrementó la aportación por accionista de 3 a 5 euros y se eliminó el límite máximo de la donación, que previamente se había ampliado de 100.000 a 150.000 euros. El donativo realizado alcanzó la cifra de 383.583€ gracias a la participación de 76.717 accionistas en la Junta General.

Comentarios:

El comité valoró muy positivamente el esfuerzo para promover dicha campaña

Candidaturas del comité consultivo de accionistas

Contexto: CaixaBank se encuentra actualmente en proceso de selección de nuevos miembros para su Comité Consultivo, con el objetivo de incorporar perfiles que resulten representativos de la base accionarial, sin que actúen en calidad de representantes formales.

Características del proceso: Se explican las características del proceso y candidaturas recibidas.

Comentarios:

Los miembros del comité reflexionaron sobre el procedimiento de selección de miembros del comité.

Feedback de los miembros del comité consultivo a la reunión itinerante

Comentarios:

Los miembros del comité valoran muy positivamente la reunión itinerante del pasado mes de mayo. Además, manifiestan interés en fomentar la participación de los accionistas en actividades de voluntariado. Se ha planteado la posibilidad de establecer fórmulas que permitan una implicación puntual y/o continuada a lo largo del año de los accionistas, así como la necesidad de identificar organizaciones que cuenten con la capacidad y estructura adecuada para acoger grupos de voluntarios.

También se ha destacado que, en general, las organizaciones sociales muestran una actitud muy receptiva hacia la participación de voluntarios, y que la entidad ofrece una amplia variedad de opciones.