



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y CONTACTOS CON ACCIONISTAS, INVERSORES INSTITUCIONALES Y ASESORES DE VOTO

27 de mayo de 2021

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y CONTACTOS CON ACCIONISTAS, INVERSORES INSTITUCIONALES Y ASESORES DE VOTO

1. INTRODUCCIÓN

El Consejo de Administración de CaixaBank S.A. (“**CaixaBank**” o la “**Sociedad**”) aprueba la presente *Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto* con la finalidad de establecer el marco de actuación y definir los principios generales que han de regir la comunicación de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, protegiendo y facilitando el ejercicio de sus derechos e intereses en el marco de su implicación en la Sociedad.

2. PRINCIPIOS GENERALES

Las comunicaciones de la Sociedad con accionistas, inversores institucionales, asesores de voto, con otras partes interesadas, tales como entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, agencias de calificación crediticia (*rating*), agencias de información y con los mercados en general, deberán respetar los siguientes principios:

- **Transparencia:** integridad, veracidad y claridad en la difusión de la información.
- **Igualdad de trato y no discriminación:** protección de los derechos e intereses legítimos de todos los accionistas y el mismo trato en el acceso a información y en el reconocimiento y ejercicio de los derechos de todos los accionistas e inversores que se encuentren en la misma situación y no estén afectados por conflictos de interés.
- **Acceso inmediato y comunicación permanente:** prontitud y facilidad en el acceso a la información que publique la Sociedad, poniendo a disposición de los accionistas e inversores los cauces y herramientas dinámicas que promuevan una comunicación directa y eficiente que permitan la interacción y generar debate sobre la evolución empresarial, promoviendo relaciones de colaboración y confianza con los destinatarios y mayor implicación de los *stakeholders*, lo que puede redundar en inversiones a largo plazo.
- **Vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías:** desarrollo de instrumentos de información que permitan a los accionistas e inversores que lo deseen aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, manteniendo a la Sociedad a la vanguardia de la utilización de los nuevos canales de comunicación.
- **Respeto a las normas y recomendaciones:** cumplimiento de lo previsto en la Ley, y especialmente en la regulación contra el abuso de mercado y tratamiento de información privilegiada y otra información relevante, así como en la normativa interna y políticas de la Sociedad y las recomendaciones de organismos supervisores en materia de gobierno corporativo, y con pleno respeto a los principios de cooperación y transparencia con las autoridades, organismos reguladores y administraciones competentes.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN Y CONTACTOS

Para el efectivo cumplimiento de los principios de la presente Política, CaixaBank cuenta con diversos canales de comunicación y contacto, algunos destinados a la difusión de la información al público en general y otros especiales de comunicación que podrán utilizarse en función de los destinatarios, respetando en todo momento los principios establecidos en esta política y, en particular, el principio de igualdad de trato y no discriminación.

En todo caso, en el uso de los canales de comunicación y contactos se respetarán los principios y la estrategia que rigen la comunicación corporativa en el Grupo CaixaBank.

3.1. CANALES GENERALES

3.1.1. Página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y otros canales de autoridades supervisoras extranjeras

La página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“**CNMV**”) es uno de los canales generales de información sobre la Sociedad, no solo para los accionistas y los inversores institucionales sino también para los mercados en general. En esta página web, la Sociedad da publicidad y difunde información privilegiada y otra información relevante conforme a la legislación aplicable. Tras su publicación en la web de la CNMV, la información correspondiente se publica seguidamente en la página web corporativa de CaixaBank.

La difusión de información privilegiada y la de otra información relevante se hace de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable sin perjuicio de que la Sociedad pueda de manera simultánea utilizar las redes sociales para difundir dicha información asegurándose el cumplimiento de los requisitos exigidos para la utilización de estos canales de comunicación que son en todo caso complementarios y no sustituyen la publicación de la Información privilegiada y de otra información relevante en los términos establecidos en la Ley.

La Sociedad hace pública la información a través de los canales establecidos por otras autoridades supervisoras extranjeras, en los casos en los que proceda.

3.1.2. Página web corporativa de CaixaBank

El principal canal de comunicación de que dispone la Sociedad es su página web corporativa (www.CaixaBank.com). A través de esta página la Sociedad pone información a disposición de sus accionistas, inversores y otros grupos de interés, favoreciendo el acceso inmediato a la información de manera simétrica a todos los grupos de interés, así como la posibilidad del acceso posterior por su condición también de repositorio de información en los términos que establece la normativa aplicable. La Sociedad publica en su página web corporativa no sólo aquella información que remite a la CNMV o a otros organismos oficiales y/o cuya difusión resulta legalmente obligatoria (incluyendo la información financiera y no financiera en los ámbitos ASG – ambiental, social y gobernanza), sino además toda aquella información corporativa que considera conveniente o de interés para los accionistas, los inversores institucionales y el mercado en general, fomentando así su involucración en la Sociedad. Las presentaciones de resultados, así como cualesquiera otras presentaciones relevantes y la Junta General de Accionistas se retransmiten en directo a través de la página web corporativa de la Sociedad, también en idioma inglés. Además, a través de la página web corporativa se

difunden otros contenidos de actualidad corporativa e información que pueden resultar de interés para los distintos grupos de interés.

En aras a dar cumplimiento al principio de transparencia, igualdad, inmediatez y simetría en la información que se facilita y para facilitar las consultas de los accionistas y de los inversores, la Sociedad vela en todo momento por que la información que la Sociedad transmite a través de su página web corporativa sea clara, completa, correcta y veraz, actualizando su contenido frecuentemente e incorporando información en inglés.

La página web corporativa de CaixaBank es también un instrumento que permite a los accionistas no solo acceder a la documentación e información relativa a la Junta General de Accionistas, publicada con ocasión de su convocatoria, sino también el ejercicio de los derechos de asistencia y delegación o voto en la Junta General.

El Consejo de Administración es el máximo responsable de que la estructura y contenidos de la página web corporativa cumplan los requisitos legales vigentes en cada momento. La Dirección de Comunicación ejerce de coordinadora entre las distintas Áreas de CaixaBank y asegura la coherencia global de contenidos de la web corporativa.

3.1.3. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas, que se celebra al menos una vez al año, es también uno de los principales canales de comunicación de la Sociedad.

El Consejo de Administración tiene entre sus objetivos principales promover la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, poniendo a su disposición toda clase de medios (tales como la página web corporativa, la red de oficinas, direcciones de correo postal y, para clientes de la entidad, el servicio de banca digital *CaixaBankNow*) para que puedan ejercitar fácilmente sus derechos de asistencia, delegación y voto y, en su caso, de complemento del orden del día y formulación de propuestas. Asimismo, el Consejo de Administración vela para que los accionistas tengan acceso a toda la información necesaria para participar en la Junta, todo ello conforme a la Ley y a las recomendaciones de buen gobierno corporativo que se aplican en la Sociedad.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General de Accionistas se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar su participación, reforzando especialmente el servicio de atención por vía telefónica y correo electrónico. Para aquellos que asistan físicamente a la reunión, se prevé un lugar específico dentro del recinto donde se celebra la Junta General para resolver las cuestiones que puedan plantear en relación con su participación en la Junta General. Adicionalmente, la Sociedad pone a disposición de los accionistas en su página web corporativa una herramienta que permite conferir la representación o ejercer el derecho de voto a distancia, de forma telemática, con anterioridad a la celebración de la Junta. Asimismo, los accionistas y representantes de accionistas tienen la posibilidad de participar en la Junta General y ejercer sus derechos de forma remota y en tiempo real, a través de la plataforma de asistencia telemática a la Junta que se habilita en la página web corporativa de la Sociedad. En todo caso, la Junta General puede visualizarse en directo por cualquier interesado, sea accionista o no, a través de la página web corporativa de CaixaBank.

Desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas pueden acceder al Foro Electrónico de Accionistas de la Sociedad a través de la página web corporativa. Este Foro tiene como finalidad facilitar la comunicación entre los accionistas para poder publicar propuestas, solicitudes de adhesión a propuestas o iniciativas y, de

este modo, alcanzar un porcentaje de participación suficiente para ejercitar los derechos propios de la minoría, o publicar ofertas o solicitudes de representación voluntaria, todo ello conforme a la normativa vigente y a la regulación interna de la Sociedad.

Con ocasión de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, la Sociedad podrá utilizar los servicios de agencias, entidades e intermediarios financieros para una mejor distribución de la información entre sus accionistas e inversores.

Desde el punto de vista organizativo, CaixaBank mantiene las relaciones con los accionistas minoristas, los inversores institucionales y los asesores de voto (*proxy advisors*) a través de la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas.

3.2. COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS MINORISTAS

3.2.1. Servicio de atención al accionista

La Sociedad dispone de cauces adecuados para que los accionistas puedan solicitar información, aclaraciones o formular preguntas y recibir respuestas en relación con la actividad de la Sociedad, de acuerdo con la Ley y con las recomendaciones de gobierno corporativo que aplica la Sociedad. A estos efectos, la Sociedad ha establecido un servicio de atención al accionista, que tiene como objetivo servir de canal de comunicación abierto, permanente y transparente con todos los accionistas de la Sociedad, a través de atención telefónica, de una dirección de correo electrónico y de una dirección postal, según consta en el apartado de la web corporativa (www.CaixaBank.com) en el que se detallan los canales de comunicación con el accionista, dentro del apartado *Información General* de la Sección *Accionistas e Inversores*.

3.2.2. Reuniones con accionistas minoristas

La Sociedad realiza reuniones periódicas con grupos de accionistas con el objeto de informar sobre la marcha de la Sociedad y otras cuestiones que puedan ser de interés, atendiendo y dando respuesta de forma individualizada a las cuestiones que pudieran plantear.

CaixaBank cuenta también con un Comité Consultivo de accionistas formado por accionistas minoristas de CaixaBank y que tiene como objetivo mejorar la comunicación entre CaixaBank y sus accionistas en lo referente a los canales que dispone la Sociedad y las acciones específicas de comunicación, todo ello en aras a asegurar en todo momento la máxima transparencia. Las normas de composición, organización y funcionamiento del Comité Consultivo de accionistas se hallan en *las Normas de Funcionamiento del Comité Consultivo de CaixaBank* publicadas en la página web corporativa de la Sociedad junto con las actas de las últimas reuniones del Comité.

3.2.3 Otros canales de comunicación

Relación con Inversores ofrece una variedad de canales de comunicación a los accionistas de la Sociedad, adaptándose a las necesidades de los accionistas y manteniéndose en la vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías. Estos canales ofrecen información sobre la evolución de la acción y los mercados financieros, las últimas noticias de interés a nivel corporativo, así como las iniciativas dirigidas a este colectivo. Para acceder a esta información los accionistas pueden suscribirse gratuitamente a informes digitales de distinta periodicidad, formato y contenido, a través de la web corporativa (www.CaixaBank.com).

La Sociedad tiene una presencia activa en las redes sociales (tales como Twitter, Facebook, YouTube o LinkedIn, entre otras) a través de las que difunde información sobre la marcha y las actividades de la Sociedad a accionistas y grupos de interés que utilizan estos medios de manera recurrente, que permiten interactuar con la Sociedad.

Cuando se utilicen estos canales de comunicación para difundir información privilegiada con carácter simultáneo a su difusión a través de la CNMV tal y como se indicó en el apartado 3.1.1 anterior, la información difundida deberá ser completa, objetiva, clara y precisa, evitando el lenguaje coloquial, y sin añadir o matizar ninguna información en respuestas o conversaciones que sea esencial para la comprensión de la información.

La Sociedad cuenta también con un sistema de comunicación con los accionistas a través del teléfono móvil para que aquellos que lo deseen reciban mensajes de texto (SMS) o notificaciones *Push* en la *App de CaixaBank* (si son clientes de *CaixaBankNow*) sobre eventos corporativos que pueden resultar de su interés, tales como la remuneración al accionista o la convocatoria de la Junta General de Accionistas.

3.3. COMUNICACIÓN CON LOS INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

3.3.1. Servicio de atención a inversores institucionales y analistas

CaixaBank articula su comunicación con los inversores institucionales a través del Servicio de atención a inversores institucionales y analistas que atiende permanentemente las consultas de analistas e inversores profesionales o cualificados de renta variable, renta fija e inversión socialmente responsable, a través de contacto telefónico, correo electrónico o correo postal según consta en el apartado de la web corporativa (www.CaixaBank.com) en el que se detallan los canales de comunicación con inversores institucionales y analistas, dentro del apartado *Información General* de la Sección *Accionistas e Inversores*.

Asimismo, CaixaBank envía periódicamente comunicaciones informativas a analistas e inversores por correo electrónico con motivo de la publicación de comunicaciones de Información Privilegiada u Otra Información Relevante, resultados trimestrales u otras comunicaciones que son de interés para el colectivo de inversores institucionales y analistas.

3.3.2. Reuniones con inversores institucionales y los analistas

Se organizan reuniones informativas sobre la marcha de la Sociedad y del Grupo y otros aspectos de interés para los analistas y los inversores cualificados en distintos formatos (reuniones individuales o en grupo) y se asiste a conferencias relevantes del sector. En estas reuniones, además del equipo de Relación con Inversores también puede participar la alta dirección de CaixaBank.

3.3.3. Presentaciones de resultados trimestrales

Cada trimestre, con posterioridad a la publicación en la web corporativa y la web de la CNMV de los documentos relativos a la Información Privilegiada u Otra Información Relevante correspondiente, la alta dirección de CaixaBank hace una presentación de los resultados del trimestre, seguido de un turno de preguntas y respuestas dirigido a inversores institucionales y analistas. Se retransmite por *streaming* y se puede seguir tanto en directo como en diferido a través de la web corporativa (www.CaixaBank.com).

3.3.4. Consenso de analistas

Trimestralmente se publica en la web corporativa de CaixaBank un consenso de analistas, elaborado por la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas, que es un promedio de las estimaciones publicadas por cada uno de los analistas que dan cobertura a CaixaBank de las diferentes líneas de la cuenta de resultados y ratios financieras.

3.3.5. Investor Day

Con ocasión de cambios o desarrollos en la estrategia de la Sociedad, la Sociedad organiza un acto específico dedicado a comunicar estas novedades al colectivo de analistas e inversores institucionales. Estos eventos se retransmiten mediante webcast accesible de forma universal a través de la página web corporativa el mismo día del evento y está disponible durante un periodo de tiempo razonable. En su caso, los materiales que se utilizan son previamente comunicados y publicados en la página web de la CNMV y en la página web corporativa de CaixaBank.

3.3.5 Otros canales de comunicación

En la web corporativa (www.CaixaBank.com), está disponible la presentación corporativa así como otras específicas (renta fija, ESG o con motivo de operaciones corporativas, entre otros) y también hay un apartado de “Analistas” en el que se publica información relevante de la cobertura de CaixaBank por parte de este colectivo.

3.4. COMUNICACIÓN CON LOS ASESORES DE VOTO (PROXY ADVISORS)

Los *proxy advisors* son entidades que prestan servicios de asesoramiento a inversores, principalmente institucionales, en relación con el ejercicio del derecho de voto derivado de la titularidad de acciones en sociedades cotizadas.

CaixaBank busca mantener de manera habitual y con carácter previo a las Juntas Generales contacto con los asesores de voto con mayor presencia en el mercado a fin de escucharles y conocer de forma directa sus percepciones sobre la Sociedad así como darles a conocer las particularidades y condicionamientos de su entorno y marco regulatorio así como de los aspectos propios de su evolución empresarial y tratar de que sus recomendaciones con ocasión de la Junta General se basen en un conocimiento real y singularizado de la Sociedad. En estas reuniones, generalmente se tratan cuestiones relativas a gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa o sostenibilidad y, en particular, sobre las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas. Todo ello con el objetivo de promover un conocimiento profundo de la compañía que, en definitiva, permite promover una relación sólida y a largo plazo con sus accionistas e inversores.

4. INTERLOCUTORES DESIGNADOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA SOCIEDAD

El Consejo de Administración ha nombrado un Consejero Coordinador de entre los consejeros independientes. El Consejero Coordinador está expresamente facultado para mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus

preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad, todo ello en el marco de esta política.

Sin perjuicio de la facultad del Consejero Coordinador, los miembros de la alta dirección de CaixaBank mantienen una interlocución regular con inversores y accionistas. Esta interlocución y el flujo de información se gestiona desde la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas, dentro de la Dirección Financiera.

El Consejo de Administración puede encomendar también el diálogo con accionistas concretos a otros interlocutores siempre y cuando las circunstancias o singularidad de las materias a tratar así lo aconsejen.

5. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Corresponde a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad del Consejo de Administración, informando al Consejo de Administración, la supervisión periódica tanto del contenido como de la aplicación y desarrollo de la presente *Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto*.

La aplicación de esta política es objeto de seguimiento por la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas, que informará periódicamente a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad de las principales relaciones que la Sociedad mantenga con los accionistas, los Inversores Institucionales y los asesores de voto en aplicación de lo dispuesto en esta política.

Asimismo, la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas será responsable de elevar a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad las propuestas de revisión y actualización de la Política para su examen e informe por la Comisión y para su elevación para aprobación al Consejo de Administración. No obstante lo anterior, las modificaciones de carácter menor podrán ser introducidas directamente por la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas con el fin de mantener actualizados los datos que aparecen en la política. A tales efectos se entiende por modificaciones menores el cambio de la nomenclatura de departamentos, áreas o comités a los que se hace referencia en el texto de la política, así como del servicio de banca digital u otros servicios mencionados en esta política, las referencias a datos de contacto o redes sociales que use la Sociedad, y las correcciones meramente tipográficas. Se informará siempre a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad de las modificaciones aprobadas e introducidas por la Dirección de Relación con Inversores y Accionistas. Si la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad lo considerase oportuno, elevaría las modificaciones al Consejo de Administración.

6. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política se publicará en la página web corporativa de la Sociedad, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.
