

PRINCIPALES CANALES DE INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

	Accionistas e inversores	Socios cooperativistas	Empleados y sindicatos	Clientes	Proveedores	Organismos reguladores	Analistas y ag. de rating	Medios de comunicación	Sociedad
CANALES GENERALES									
Cuentas anuales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Página web corporativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Blog y microsites	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informes periódicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informe integrado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buzón de consultas y sugerencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CANALES ESPECÍFICOS									
Juntas Preparatorias		✓		✓					
Asamblea General de Delegados		✓						✓	
Junta General de Accionistas	✓								
Reuniones periódicas			✓		✓	✓	✓	✓	✓
Red de oficinas y Banca telefónica				✓					
Servicio de Atención al Cliente		✓		✓		✓			
Servicio de Atención al Usuario		✓	✓	✓					
Buzón de quejas y reclamaciones		✓		✓					
Estudios de satisfacción				✓	✓				
Intranet y Portal del empleado			✓						
Canal de denuncias			✓						
Comités y comisiones			✓						
Revista de comunicación interna			✓						
Encuesta de clima laboral			✓						
Circulares y comunicados			✓	✓	✓	✓		✓	✓
Ruedas de prensa, notas y comunicados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Redes sociales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jornadas de formación		✓	✓	✓					✓
Foros, seminarios y conferencias	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓