

REPSOL, S. A.

COMITÉ CONSULTIVO DE ACCIONISTAS

14 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTA NÚM 28

ASISTENTES

Presidente

D. Antonio Lorenzo Sierra

Vicepresidente

D. Pablo Bannatyne Berasategui

Vocales

Dña. Natalia Escalada Goicoechea
Dña. María Fdez-Basterra Basagoiti
D. Alberto Gutiérrez Rojo
D. José Miguel Falcón Sanz
Dña. Virginia Gimeno González
D. José Manuel Noval Toimil
D. Javier Martínez Elicegui
D. Roberto Martínez Núñez
D. Ángel Luis Rodríguez Álvarez
D. Rodrigo Fernández de la Mora
D. Alfonso Carril Martínez

Secretaria de la reunión

Dña. Antonina Nedkova Zlateva

Asisten también a la reunión Dña. Elena Martín Molinari y Dña. Patricia Lozano de Sosa del área de Relación con Accionistas y Contenidos Digitales, así como las personas que más adelante se indican.

En Madrid, a 14 de noviembre de 2024 siendo las 10:00 horas, se reúne el Comité Consultivo de Accionistas de Repsol, S.A. en su domicilio social, con la asistencia de los Sres. al margen expresados, previa convocatoria escrita cursada a los Sres. miembros, con el siguiente Orden del Día:

- I.- Bienvenida y presentación
- II.- Últimos acontecimientos de la Compañía y reacciones del mercado
- III.- Estrategia de atención al cliente 360
- IV.- Actividad de la Comunidad de Accionistas
- V.- Aprobación del acta de la reunión

Ante la imposibilidad de asistencia del Secretario, asume la Secretaría de la reunión Dña. Antonina Nedkova Zlateva.

El Sr. Presidente declara válidamente constituida la reunión, tras lo cual se pasa al examen de los asuntos comprendidos en su Orden del Día.

I.- Bienvenida y presentación

El Sr. Pablo Bannatyne —Director de Relación con Inversores y Vicepresidente del Comité Consultivo de Accionistas— procede a dar la bienvenida a los miembros del Comité y a presentar un resumen de los asuntos que serán tratados en la reunión.

II.- Últimos acontecimientos de la Compañía y reacciones del mercado

El Sr. Presidente —Director General CFO y miembro del Comité Ejecutivo de Repsol—, presenta un resumen de los últimos acontecimientos de la Compañía.

Comienza informando sobre el entorno de mercado y los resultados del tercer trimestre del ejercicio 2024, detallando información sobre el impacto de la interrupción de la producción en Libia, el incremento de la deuda neta que no tiene impacto sobre el rating crediticio, la disminución del Flujo de Caja de las Operaciones debido al margen de refino, el impacto de los biocombustibles, Libia y el tipo de cambio.

Seguidamente destaca el mantenimiento del compromiso con la remuneración al accionista y la recompra de acciones.

Tras ello, el Sr. Presidente cede la palabra al Sr. Bannatyne, quien presenta un resumen de la situación de los mercados y de los analistas financieros, informando sobre la evolución del precio de la acción de Repsol comparada con la del Ibex 35, sus *Peers* y la cotización del crudo (Brent).

Prosigue informando sobre las valoraciones de los analistas de los principales bancos de inversión sobre la Compañía, así como sobre el consenso de estos sobre los resultados del tercer trimestre del ejercicio 2024.

A continuación, informa sobre las últimas actividades de comunicación realizadas (roadshows, conferencias, eventos expertos, workshops y contactos con analistas e inversores), destacando el Capital Markets Day celebrado en febrero de 2024, centrado en la comunicación de la Actualización Estratégica, así como el roadshow sobre *ESG*. Asimismo, da cuenta de la valoración del mercado por parte de los inversores institucionales.

Durante la intervención de los Sres. Lorenzo y Bannatyne y tras su conclusión se suscitan y comentan diversas cuestiones como, entre otras, la supresión del impuesto extraordinario en España a las energéticas y las posibles sinergias en materia de renovables.

El Comité queda enterado, agradeciendo a ambos su atención a las consultas y comentarios suscitados por sus miembros.

Siendo las 12:20 horas, se suspende la reunión para reanudarla tras un breve descanso a las 12:40.

III.- Estrategia de atención al cliente 360

A continuación, se incorpora a la reunión Dña. Loreto Corrochano Gavino —Gerente Senior Centro de Atención al Cliente—, quien comienza explicando los diversos canales de atención al cliente que cubren un amplio espectro de servicios y funciones, diseñados para responder a las necesidades de los clientes de Repsol tanto en España como en Portugal. Asimismo, destaca que una parte significativa de la actividad de dichos canales está relacionada con los servicios de Electricidad y Gas, así como de Multienergía (Waylet).

Seguidamente, informa sobre el número de contactos recibidos durante el año. A este respecto, se observa que el canal telefónico es el preferido por nuestros clientes aunque la apuesta por los canales digitales está resultando en un incremento de su actividad. Entre los contactos recibidos, la mayoría corresponde a consultas, seguidas por diversas gestiones, mientras que solo una pequeña parte se refiere a reclamaciones.

A continuación, da cuenta de la actividad correspondiente a los accionistas, indicando que se reciben numerosos contactos diarios que utilizan principalmente el teléfono como medio para realizar sus consultas. Además, existe cierta estacionalidad, produciéndose un incremento de las llamadas con motivo de la celebración de la Junta General de Accionistas y el pago de dividendos.

Para finalizar, explica que la Compañía cuenta con varios proyectos destinados a asegurar la transformación del modelo futuro, con un enfoque en una visión única de cliente y una experiencia diferencial y atención homogénea. Entre estos proyectos se incluye el uso de inteligencia artificial (IA) para asistir a los operadores, permitiéndoles ofrecer respuestas más rápidas y precisas, así como acceder a mayor información sin necesidad de una gran especialización. La IA también será utilizada para auditar la calidad de la atención y cumplimiento del protocolo establecido.

El Comité queda enterado, agradeciendo a la Sra. Corrochano su atención a las consultas y comentarios suscitados por sus miembros.

IV.- Actividad de la Comunidad de Accionistas

La Sra. Nedkova procede a exponer un resumen de la actividad de la Comunidad de Accionistas (“Repsol en Acción”), informando sobre las próximas actuaciones, entre las que destaca la campaña que se va a realizar en Waylet con el objetivo de alcanzar y fidelizar a los clientes de Waylet accionistas de Repsol aún no registrados en Repsol en Acción. Asimismo, informa sobre las gestiones realizadas para simplificar el formulario de registro en la comunidad, acción que fue sugerida por los miembros del Comité Consultivo en un taller realizado.

El Comité queda enterado.

V.- Aprobación del acta de la reunión

La Sra. Secretaria de la reunión informa que se remitirá a los miembros borrador del acta de la sesión para su consideración.

* * *

Y no habiendo más asuntos que tratar, el Sr. Presidente procede a levantar la sesión, siendo las 14:05 horas. De todo lo cual, como Secretaria de la reunión, doy fe, con el Visto Bueno del Sr. Presidente.

Vº Bº
EL PRESIDENTE

LA SECRETARIA DE LA REUNIÓN