

# Investigación realizada con partes interesadas: personas titulares de CDA, clientes/as y trabajadores/as

# Antecedentes de la investigación realizada por Ipsos con partes interesadas, noviembre de 2021



## Acerca de Ipsos

Ipsos Group S.A. es una empresa multinacional de investigación de mercados y consultoría con sede en París, Francia. Líder mundial en investigación de mercados, Ipsos ofrece información fiable y cuenta con un verdadero conocimiento de la sociedad, los mercados y las personas.

## Objetivo de la investigación

Partiendo de una situación en la cual Triodos Bank está estudiando nuevos sistemas para facilitar la comercialización de Certificados de Depósito para Acciones (CDA). Triodos Bank tiene aproximadamente 43.500 titulares de CDA, que representan una base de capital de 1.200 millones de euros. Desde marzo de 2020, el comercio de CDA se ha suspendido en dos ocasiones. La última vez fue en enero de 2021 y, hasta la fecha, aún no se puede negociar. En el momento de realizarse esta investigación (noviembre de 2021), Triodos Bank está estudiando diferentes soluciones para fortalecer su base de capital y facilitar la comercialización de CDA. Triodos Bank quiere asegurarse de que en este proceso se escuche a todas las partes interesadas.

# Antecedentes de la investigación con partes interesadas de Ipsos, noviembre de 2021

A través de una investigación objetiva, Triodos Bank podrá escuchar debidamente a todas las partes interesadas (personas titulares de CDA, clientes/as y trabajadores/as) y tenerlas en cuenta a la hora de decidir sobre la futura estrategia de capital. Triodos Bank no solo conocerá sus motivaciones subyacentes, sino también cómo éstas afectan a su comportamiento actual y a sus consideraciones para el futuro.

El objetivo es que Triodos Bank pueda tomar una decisión cuidadosamente considerada sobre su futura estrategia de capital. Una decisión que se base en las opiniones de las partes interesadas de Triodos Bank y que comprendan tanto los/las titulares de CDA, como los/las clientes y personas trabajadoras.

## Participantes en la investigación

Titulares de CDA de Triodos Bank en los Países Bajos, España, Alemania, Bélgica y el Reino Unido

Clientes/as (particulares y empresas) de Triodos Bank en todos los mercados

Trabajadores/as de los comités de empresa de Triodos Bank en todas las unidades de negocio

# 1. Titulares de CDA

Determinación y resultados de la investigación realizada a los y las titulares de Certificados de Depósito para Acciones

# 1. Titulares de CDA

## Determinación de la encuesta en línea para todos los y las titulares de CDA

### Método

Triodos Bank envió un correo electrónico de notificación previa a sus titulares de CDA, quienes dieron su consentimiento para participar en la encuesta. Ipsos envió un correo electrónico de invitación a los titulares de CDA con una dirección de correo electrónico. La invitación incluía un enlace único al cuestionario de la encuesta. Los titulares de CDA sin dirección de correo electrónico recibieron una carta por correo postal de Triodos Bank con un nombre de usuario y contraseña únicos y un enlace a la página web de Triodos Bank. En esta página, los titulares de CDA podían hacer clic en el enlace de la encuesta e introducir sus datos de acceso exclusivos.

- El cuestionario estaba disponible en inglés, holandés, francés, alemán y español.
- Tiempo promedio de finalización: 13 minutos
- Este informe se basa en las encuestas completadas que se mencionan en las siguientes diapositivas y que se recogieron en el periodo del 17 al 23 de noviembre de 2021 (n=9.066).

### Destinatarios/as

Titulares de CDA de Triodos Bank en los Países Bajos, España, Alemania, Bélgica y el Reino Unido.

# 1. Titulares de CDA

Determinación de la encuesta en línea realizada a todos los y las titulares de CDA

## Informes

Triodos Bank facilitó, de acuerdo con el RGPD, información anónima de antecedentes (edad, sexo, número de recibos de depósito, duración de la relación) para que Ipsos pudiera realizar los correspondientes análisis. Los datos se ponderaron en función de la distribución de los titulares de RD por país. Los resultados de la encuesta se facilitan a Triodos Bank exclusivamente a nivel agregado.

## Trabajo de campo y tamaño de la muestra

Este informe se basa en las encuestas completadas que se mencionan en la siguiente diapositiva y que se recogieron en el periodo del 17 al 23 de noviembre de 2021 (n=9.066).

# 1. Titulares de CDA

## Determinación de la encuesta en línea para todos los y las titulares de CDA

Se obtuvo una tasa de respuesta del 22,3 %, que se considera alta y representativa de la población de titulares de RD.

País	Número de registros con correo electrónico	Número de registros sin correo electrónico (invitación enviada por carta)	Muestra en total	Número de encuestas completadas	Índice de respuesta
Países Bajos	20 476	2098	22 574	5769	25,6 %
España	6519	1374	7893	1189	15,1 %
Alemania	856	430	1286	440	34,2 %
Bélgica	6673	485	7158	1348	18,8 %
Reino Unido	1373	296	1669	320	19,2 %
	<b>35 897</b>	<b>4683</b>	<b>40 580</b>	<b>9066</b>	<b>22,3 %</b>



# Campo de investigación: titulares de CDA

## Percepciones y puntos de vista

¿Cómo afecta la situación actual a la implicación y motivación original de los y las titulares de CDA de Triodos Banks, tanto ahora como en un futuro próximo?

Lo que tenemos que entender para responder a esto es:



### 1 ¿Cuáles son las motivaciones de la gente para respaldar a Triodos Bank (financieramente)?

- ¿Qué grado de implicación tiene la gente con Triodos Bank?
- ¿Por qué la gente ha elegido originalmente ser titular de un recibo de depósito de Triodos Bank?
- Qué tipo de inversores son (motivación): Invertir para generar (otro tipo de) retorno, desde un punto de vista idealista, desde una perspectiva comunitaria (querer pertenecer a un grupo), motivación por apoyar proyectos, etc.



### 2 ¿Cuáles son las percepciones, motivaciones e intenciones en este momento?

- Familiaridad y conocimiento de la situación actual.
- Percepción de la situación actual, incluidos el sentimiento al respecto y la comprensión.
- Impacto de la situación actual en las personas, sus percepciones, su confianza y sus motivaciones/implicación originales.
- ¿Tienen intención de vender o comprar? ¿O su intención es no hacer nada? En su caso, ¿cuántos recibos de depósito desean vender o comprar?
- ¿Hasta qué punto tienen en cuenta las personas a las demás partes interesadas?



### 3 ¿Cómo perciben las partes interesadas el futuro (próximo)?

- ¿Cómo perciben las partes interesadas su futuro con Triodos Bank? ¿Cuáles son sus intenciones futuras?
- ¿En qué medida existe un sentimiento de comunidad? ¿Desean las personas ayudar a los demás (y a Triodos Bank)?
- ¿Existe la percepción de un "boletín de anuncios" como solución temporal?
- ¿Y qué aspectos de un sistema de negociación multilateral (SMN/MTF) o de cotización en bolsa se consideran importantes?

## Perfil de los y las titulares de CDA

Los titulares tienen CDA como inversión a largo plazo.

A la hora de invertir su dinero, para casi tres cuartas partes de los titulares de CDA, el objetivo es “hacer algo bueno para la sociedad y/o contribuir a un mundo mejor”.

Apenas se menciona el deseo de flexibilidad y libertad, así como de asumir riesgos para obtener una mayor rentabilidad.

- La mayoría de las personas titulares de CDA respaldan a Triodos Bank por su misión y contribución a la sociedad, aunque el aspecto financiero también se considera relevante.
- El nivel de conocimiento y de comprensión de la actual suspensión del comercio de recibos de depósito es alto. Casi todas las personas encuestadas son conscientes de que el comercio de recibos de depósito de Triodos Bank está suspendido. Y de todos los que son conscientes, tres cuartas partes también conocen el motivo.
- La inmensa mayoría de los y las titulares de CDA afirman que no hay ningún efecto en su motivación y que su nivel de implicación no ha cambiado.

## Conclusión

Las personas titulares de CDA son fieles a la misión y la visión de Triodos Bank.

La implicación y la motivación están bajo presión en este período de incertidumbre creado por la suspensión.

La comerciabilidad y las oportunidades de crecimiento de Triodos Bank son los valores más importantes para los y las titulares de CDA.

Las personas titulares de CDA confían en su relación con Triodos Bank en el futuro.

### 1. **La motivación más importante para convertirse en titular de CDA son los valores de Triodos Bank.**

La mayoría de los y las titulares de CDA están muy involucrados/as y respaldan a Triodos Bank por sus valores fundamentales.

---

### 2. **La suspensión actual está provocando incertidumbre y tensión entre un grupo de titulares de RD**

Aunque la mayoría de los y las titulares de CDA seguirán apoyando los valores de Triodos Bank y la suspensión no afectará a su implicación, no se puede obviar que el periodo de suspensión no tiene efectos positivos.

---

### 3. **Las personas titulares de CDA desearían tener "lo mejor de los dos mundos", es decir, una solución que combine comerciabilidad y estabilidad de precios, y tienen bastante confianza en el futuro**

Aunque los y las titulares de CDA no se sienten seguros con respecto a la suspensión, la mayoría se sienten (muy) seguros de su futura relación con Triodos Bank.

---

# Conocimiento de las percepciones, motivaciones e intenciones actuales, así como de los puntos de vista sobre el futuro (próximo) de los y las titulares de CDA

## 1 Percepciones, motivaciones e intenciones actuales

**Hay una variedad de emociones encontradas, pero la mayoría confía en que Triodos Bank resolverá la situación actual de forma adecuada.**

- La mayoría de los titulares de CDA seguirán respaldando los valores de Triodos Bank y la suspensión apenas afectará a su implicación y confianza.
- Las decisiones que tomarán los titulares de CDA una vez que puedan volver a comerciar son variadas.

## 2 Visión de los y las titulares de CDA con respecto al futuro (próximo)

**Aprovechar las oportunidades de crecimiento de Triodos Bank es el factor de futuro más importante para los y las titulares de CDA.**

- Para la mayoría de las personas titulares de CDA no es necesario operar con mucha frecuencia. Los precios variables tampoco es motivo de una preocupación excesiva para muchos/as titulares de CDA.
- Hasta que haya una solución, la mayoría de los y las titulares de CDA se limitan a esperar tranquilamente.
- Cuando se les pregunta por las características que consideran importantes a la hora de restablecer la negociabilidad, las personas titulares de CDA quieren oportunidades de crecimiento para Triodos Bank, rentabilidad social por encima de la rentabilidad financiera y que todo el mundo pueda invertir.

## **2. Clientes/as**

**Determinación y resultados de la investigación realizada a clientes/as**

## 2. Clientes/as (particulares y empresas)

### Determinación de la investigación realizada a clientes/as

#### Acercamiento con los clientes/as

Grupos de debate con clientes/as de Triodos Bank en los cinco mercados.

- 12 grupos de debate, en 5 mercados:
  - Celebrados en España, Bélgica, Reino Unido, Países Bajos y Alemania
  - 2 grupos de debate de 2 horas de duración cada uno por mercado
  - 1 grupo con clientes minoristas, 1 grupo con clientes empresariales
  - n = 3-6 clientes por grupo
  - 4 grupos de debate en Bélgica: 2 en Valonia, 2 en Flandes
- Ninguno de los encuestados tenía recibos de depósito
- Enfoque en el impacto sobre la imagen, el compromiso y la confianza de Triodos Bank

# Campo de investigación: encuesta a los clientes/as (particulares y empresas)

## Percepciones y puntos de vista

¿Cómo repercute la situación actual en la implicación y motivación original de los clientes/as de Triodos Bank (particulares y empresas) ahora y en un futuro próximo?

Lo que tenemos que entender para responder a esto es:



### 1 ¿Cuáles son las motivaciones que les han llevado a elegir Triodos Bank?

- ¿Por qué los clientes han elegido originalmente ser clientes de Triodos Bank?
- ¿Qué motivaciones e impulsos primarios y secundarios están en juego?
- ¿Cómo veían a Triodos Bank como banco? ¿Qué función esperan de Triodos Bank?
- ¿Cuál es su opinión actual sobre Triodos Bank?
- ¿Qué grado de implicación/compromiso tienen los clientes?



### 2 ¿Cuáles son las percepciones, motivaciones e intenciones actuales?

- ¿Cuál es el nivel de familiaridad y conocimiento de la situación actual?
- ¿Cuál es la percepción de la situación actual, incluidos el sentimiento, la comprensión, las preocupaciones y las oportunidades?
- ¿Cómo influye la situación actual en sus motivaciones y compromiso originales?
- ¿Cómo influye la situación actual en la imagen percibida de Triodos Bank?
- ¿Cómo influye la situación actual en la confianza?



### 3 ¿Cómo perciben los clientes el futuro (próximo)?

- ¿Cómo perciben los clientes su futuro con Triodos Bank? ¿Cuáles son sus intenciones? (En relación con los escenarios futuros).
- ¿Hasta qué punto existe un sentido de pertenencia, un sentimiento de formar parte de una comunidad?
- ¿Cuál es la percepción de las diferentes soluciones futuras, incluido el impacto esperado en su opinión personal sobre Triodos Bank así como su nivel de confianza y participación/compromiso?
- ¿Qué función consideran ideal para Triodos Bank en el futuro?

## Conclusión

Los escenarios futuros requieren que se garantice el mantenimiento de los valores y principios de Triodos Bank.

Tanto los clientes empresariales como los y las particulares tienen una gran confianza y compromiso con Triodos Bank. La situación actual de los CDA no afecta mucho a estos elementos.

### 1.

Los clientes/as están fuertemente motivados por la idea de la banca sostenible y aplauden a Triodos Bank por sus valores, principios, fiabilidad y diferenciación de otros bancos.

---

### 2.

La situación actual es difícil de entender y plantea algunos interrogantes, pero no resta valor a la imagen de Triodos Bank ni a la confianza y el compromiso de los clientes/as con el banco.

---

### 3.

Los futuros escenarios de negociación de CDA plantean algunas preguntas y preocupaciones y hay pros y contras, así como algunas preferencias para evitar un enfoque bursátil. Sea cual sea el escenario elegido, es especialmente necesario confirmar que los valores de Triodos Bank no se ven comprometidos.

---



### **3. Trabajadores/as**

Determinación y resultados de la investigación realizada a personas trabajadoras de Triodos Bank

### 3. Trabajadores/as

#### Determinación de la investigación realizada a personas trabajadoras

##### Acercamiento a las personas trabajadoras

Grupos de debate con las personas miembro de los comités de empresa de todos los mercados

- 6 grupos de debate, en 5 mercados:
  - Celebrados en España, Reino Unido, Países Bajos, Alemania y Bélgica
  - 1 grupos de debate de 1,5 a 2 horas de duración por mercado
  - n = 4-8 por mercado
  - 2 grupos en Bélgica: Valonia y Flandes
  - Los grupos multimercado (sede mundial y gestión de inversiones) se incorporan al grupo NL
- Enfoque en el impacto sobre la cultura e identidad de Triodos Bank, el compromiso y la percepción de Triodos Bank como empresa en la que trabajar

# Campo de investigación: encuesta realizada a personas trabajadoras

## Percepciones y puntos de vista

¿Cómo repercute la situación actual en la implicación y motivación original de los trabajadores/as de Triodos Banks ahora y en el futuro próximo?

Lo que tenemos que entender para responder a esto es:



### 1 ¿Cuáles son las motivaciones que les han llevado a trabajar en Triodos Bank?

- ¿Por qué los trabajadores han elegido originalmente trabajar para Triodos Bank?
- ¿Qué motivaciones e impulsos primarios y secundarios están en juego?
- ¿Qué opinión les merece Triodos Bank como empresa en la que trabajar?
- ¿Cómo ven a Triodos Bank como empresa en la que trabajar hoy en día?
- ¿Qué grado de implicación tienen los trabajadores?



### 2 ¿Cuáles son las percepciones, motivaciones e intenciones actuales?

- ¿Cuál es el nivel de familiaridad y conocimiento de la situación actual?
- ¿Cuáles son las percepciones de la situación actual, incluidos los sentimientos, emociones, comprensión, preocupaciones y oportunidades?
- ¿Cómo afecta la situación actual a sus motivaciones y compromiso originales?
- ¿Cómo afecta la situación actual a la percepción de la cultura e identidad de Triodos Bank?
- ¿Cómo afecta la situación actual a la percepción de Triodos Bank como empresa en la que trabajar?



### 3 ¿Cómo perciben los trabajadores/as el futuro (próximo)?

- ¿Cómo perciben los trabajadores su futuro en Triodos Bank? ¿Cuáles son sus intenciones? (En relación con escenarios futuros).
- ¿En qué medida existe un sentimiento de comunidad?
- ¿Cuál es la percepción de las diferentes soluciones futuras, incluido el impacto esperado en la cultura e identidad de Triodos Bank y el compromiso con Triodos?
- ¿Qué función consideran ideal para Triodos Bank en el futuro?
- ¿Cómo afectará la situación actual a la marca de la empresa?

## Conclusión

En cada uno de los escenarios futuros, la atención debe centrarse en salvaguardar la misión de Triodos Bank y en posicionarla.

Los trabajadores/as, por lo general muestran una gran conexión, motivación y compromiso con Triodos Bank y su misión. Aunque es compleja, la situación actual no ha afectado a su implicación, aunque hay preocupación.

### 1.

Existe una fuerte motivación entre las personas trabajadoras para realizar cambios positivos y aplicar un enfoque humano. Existe un fuerte compromiso con los valores y la misión de Triodos Bank.

---

### 2.

La situación actual es compleja y los niveles de concienciación son diferentes. En la actualidad, el efecto de la situación en Triodos Bank como empresa en la que trabajar y el compromiso de los trabajadores/as es limitado. No obstante, existen algunas tensiones y la solución (y su ejecución) determinará el efecto que tendrá finalmente en los trabajadores/as.

---

### 3.

Los escenarios futuros ofrecen oportunidades, pero también plantean amenazas y podrían afectar a la cultura y la identidad de la empresa. Cada escenario tiene sus pros y sus contras, pero los trabajadores/as esperan que se mantengan la independencia y la misión de Triodos Bank.

---

# Gracias