

# Mecanismos formales de queja y reclamación

Existen distintos canales a través de los cuales se pueden remitir quejas o reclamaciones a EROSKI en relación con las tres dimensiones de la sostenibilidad. En concreto:

## Reclamaciones, quejas y sugerencias de cliente

Pueden dirigirse al teléfono de atención al cliente de EROSKI 944 943 444, de lunes a sábado de 9:00 a 22:00 o rellenar el formulario disponible en [www.eroski.es/contacto](http://www.eroski.es/contacto). En caso de querer contactar con CAPRABO, pueden hacerlo a través del teléfono 932 616 060 en el mismo horario, o entrar en la página web: [www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente](http://www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente)

FORUM SPORT dispone del teléfono 944 286 618 con igual horario y de la dirección de correo electrónico: [forumsport@forumsport.es](mailto:forumsport@forumsport.es). En cualquiera de esos canales se registra la queja/reclamación y se gestiona con los responsables correspondientes dentro de la organización para ofrecer una solución/compensación con la mayor brevedad posible.

## Reclamaciones relacionadas con cumplimiento contractual o legal

Las notificaciones o requerimientos relacionados con algún incumplimiento regulatorio o contractual son remitidos al centro o área correspondiente o directamente al Departamento Jurídico de EROSKI. En este último caso, dependiendo de la materia de que se trate, el Departamento Jurídico deriva al área de gestión correspondiente el escrito para recabar respuesta. Basado en ella, el Departamento Jurídico redacta el escrito de contestación siguiendo la Ley de Procedimiento Administrativo. Además, si procediera, se pondrían en marcha aquellas acciones dirigidas a subsanar el incumplimiento que originó la reclamación.

## Reclamaciones, quejas y sugerencias de cliente

Para Para quejas o reclamaciones relacionadas con gestiones administrativas o propias del puesto, pueden dirigirse al Departamento Social a través del jefe, del Regional de Personas o contactando con el responsable de Administración de Personas. Para denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Conducta

corporativo o del Plan de Riesgos Penales disponemos de un teléfono de contacto 946 211 234, de un buzón electrónico [[canaldenuncia@EROSKI.es](mailto:canaldenuncia@EROSKI.es)] y de un formulario para su entrega física.

El responsable de la Oficina de Cumplimiento reporta al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo Rector las denuncias recibidas a través del canal de denuncia y del Área Social. El Comité de Auditoría supervisa el funcionamiento de los procedimientos establecidos en la recepción de las consultas y notificaciones y valida la respuesta dada. Además, contamos con un protocolo específico para el tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo. Este se inicia por la solicitud de intervención de la presunta víctima a través de su jefe o Regional de Personas, o de alguno de los miembros del Consejo Social. Se constituye una comisión instructora, que abre el correspondiente expediente de investigación confidencial. Una vez finalizado, la comisión instructora emite un informe de conclusiones, que se remite a la Dirección de Personas para que adopte las medidas propuestas que considere oportunas.

## Servicio de atención a proveedores

El Servicio de Atención a Proveedores (SIP) aporta apoyo en materia contable y financiera, es decir, informa sobre la situación de sus facturas, vencimientos, pagos o los cargos emitidos por EROSKI. En el caso de que las empresas proveedoras utilicen este canal para trasladar dudas o problemas en relación con otros temas, se les redirige a las personas o departamentos correspondientes. Este servicio también resuelve dudas de gestores comerciales que puedan tener alguna incidencia con algún proveedor o que puedan requerir alguna información sobre el estado de la cuenta.

Las empresas proveedoras contactan con el SIP bien por teléfono (de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:00) o bien por correo electrónico. El buzón electrónico se revisa y gestiona con una demora de no más de dos días, en función de las épocas (días previos a pagos, por ejemplo). Además, los proveedores se pueden adherir de forma gratuita a la página web que tienen a su disposición, a través de la cual pueden acceder a la situación de las facturas, los cargos, etc. Para valorar la eficacia del servicio, se elaboran estadísticas del número de llamadas recibidas por período y franja, llamadas atendidas, no atendidas y recibidas en franjas horarias sin atención. Además, se controla el número de mensajes electrónicos recibidos y sus fechas para no incurrir en demoras con los proveedores.