

Mecanismes formals de queixa i reclamació

Hi ha diferents canals a través dels quals es poden remetre queixes o reclamacions a EROSKI en relació amb les tres dimensions de la sostenibilitat. En concret:

Reclamacions, queixes i suggeriments del client

Podeu adreçar-vos al telèfon d'atenció al client d'EROSKI 944 943 444, de dilluns a dissabte de 9:00 a 22:00h o emplenar el formulari disponible a www.eroski.es/contacto. En cas de voler contactar amb CAPRABO, podeu fer-ho a través del telèfon 932 616 060 en el mateix horari, o entrar a la pàgina web: www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente

FORUM SPORT disposa del telèfon 944 286 618, amb el mateix horari, i de l'adreça de correu electrònic: forumsport@forumsport.es. En qualsevol d'aquests canals es registra la queixa o reclamació, que es gestiona amb els responsables corresponents dins de l'organització per oferir una solució o compensació al més aviat possible.

Reclamacions relacionades amb compliment contractual o legal

Les notificacions i els requeriments relacionats amb l'incompliment regulador o contractual es remeten al centre o l'àrea corresponent o directament al Departament Jurídic d'EROSKI. En aquest últim cas, en funció de la matèria de què es tracti, el Departament Jurídic deriva a l'àrea de gestió corresponent l'escrit per demanar resposta. A partir d'aquesta, el Departament Jurídic redacta l'escrit de contestació seguint la Llei de procediment administratiu comú. A més, si cal, es posarien en marxa les accions destinades a esmenar l'incompliment que va originar la reclamació.

Reclamacions o queixes de persones treballadores

Per queixes o reclamacions relacionades amb gestions administratives o pròpies del lloc, podeu adreçar-vos al Departament Social a través del cap, del Regional de Persones o contactant amb el responsable d'Administració de Persones. Per a denúncies relacionades amb l'incompliment del Codi de Conducta corporatiu o del

Pla de Riscos Penals, disposem d'un telèfon de contacte 946 211 234, una adreça electrònica (canaldenuncia@EROSKI.es) i un formulari per fer-hi lliurament físic.

El responsable de l'Oficina de Compliment reporta al Comitè d'Auditoria i Compliment del Consell Rector les denúncies rebudes a través del canal de denúncia i de l'Àrea Social. El Comitè d'Auditoria supervisa el funcionament dels procediments establerts en la recepció de les consultes i notificacions, i valida la resposta donada. A més, comptem amb un protocol específic per al tractament dels casos d'assetjament sexual i per raó de sexe al lloc de treball. Aquest s'inicia per la sol·licitud d'intervenció de la víctima a través del cap o Regional de Persones, o d'algun dels membres del Consell Social. Es constitueix una comissió instructora, que obre el corresponent expedient d'investigació confidencial. Un cop finalitzat, la comissió instructora emet un informe de conclusions, que es remet a la Direcció de Persones perquè adopti les mesures proposades que consideri oportunes.

Servei d'atenció a proveïdors

El Servei d'Atenció a Proveïdors (SIP) aporta suport en matèria comptable i financera, és a dir, informa sobre la situació de les seves factures, venciments, pagaments o els càrrecs emesos per EROSKI. En el cas que les empreses proveïdores utilitzin aquest canal per traslladar dubtes o problemes en relació amb altres temes, se'ls redirigeix a les persones o departaments corresponents. Aquest servei també resol dubtes de gestors comercials que puguin tenir alguna incidència amb algun proveïdor o que puguin requerir alguna informació sobre l'estat del compte.

Les empreses proveïdores contacten amb el SIP per telèfon (de 8:30 a 13:30 i de 15:00 a 16:00) o bé per correu electrònic. La bústia electrònica es revisa i gestiona amb una demora de no més de dos dies, en funció de les èpoques (dies previs a pagaments, per exemple). A més, els proveïdors es poden adherir de forma gratuïta a la pàgina web que tenen a la seva disposició, a través de la qual poden accedir a la situació de les factures, els càrrecs, etc. Per valorar l'eficàcia del servei, s'elaboren estadístiques del nombre de trucades rebudes per període i franja, trucades ateses, no ateses i rebudes en franges horàries sense atenció. A més, es controla el nombre de missatges electrònics rebuts i les dates d'aquests per no incórrer en demores amb els proveïdors.