

Mecanismos formais de queixa e reclamación

Existen distintas canles a través das que se poden remitir queixas ou reclamacións a EROSKI en relación coas tres dimensións da sostibilidade. En concreto:

Reclamacións, queixas e suxestións dos cliente

Poden dirixirse ao teléfono de atención ao cliente de EROSKI 944 943 444, de luns a sábado de 9:00 a 22:00 h ou encher o formulario dispoñible en www.eroski.es/contacto. No caso de querer contactar con CAPRABO, poden facelo a través do teléfono 93 261 60 60, no mesmo horario, ou entrando na páxina web:

www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente

FORUM SPORT dispón do teléfono 944 286 618, tamén con igual horario, ou do enderezo de correo electrónico: forumsport@forumsport.es. A queixa/reclamación rexístrase en calquera destas canles e os responsables correspondentes dentro da organización xestiónana para ofrecer unha solución/compensación coa maior brevidade posible.

Reclamacións relacionadas co cumprimento contractual ou legal

As notificacións ou requirimentos relacionados con algún incumprimento normativo ou contractual remítense ao centro ou área correspondente ou directamente ao Departamento Xurídico de EROSKI. Neste último caso, dependendo da materia da que se trate, o Departamento Xurídico deriva á área de xestión correspondente o escrito a fin de obter unha resposta. En función da resposta, o Departamento Xurídico redacta o escrito de contestación de acordo coa Lei de Procedemento Administrativo. Ademais, se proceder, poríanse en marcha aquelas accións dirixidas a resolver o incumprimento que orixinou a reclamación.

Reclamacións ou queixas dos traballadores

Para queixas ou reclamacións relacionadas coas xestións administrativas ou propias do posto, pódense dirixir ao Departamento Social a través do xefe, o rexional de persoas ou poñéndose en contacto co responsable da administración de persoas. Para denuncias relacionadas co incumprimento do Código de Conduta

Corporativo ou do Plan de Riscos Penais dispoñemos dun teléfono de contacto 946 211 234, dunha caixa de correo electrónico [canaldenuncia@EROSKI.es] e dun formulario para a súa entrega física.

O responsable da Oficina de Cumprimento reporta ao Comité de Auditoría e Cumprimento do Consello Reitor as denuncias recibidas a través da canle de denuncia e da área social. O Comité de Auditoría supervisa o funcionamento dos procedementos establecidos na recepción das consultas e notificacións, e valida a resposta dada. Ademais, contamos cun protocolo específico para o tratamento dos casos de acoso sexual e por razón de xénero no posto de traballo. Este iníciase coa solicitude de intervención da presunta vítima a través do seu xefe ou rexional de persoas, ou dalgún dos membros do Consello Social. Constitúese unha comisión instrutora que abre o correspondente expediente de investigación confidencial. Finalizado o devandito expediente, a comisión instrutora emite un informe de conclusións, que se remite á Dirección de Persoas a fin de adoptar as medidas propostas que considere oportunas.

Servizo de información a provedores

O Servizo de Información a Provedores (SIP) aporta apoio en materia contable e financeira; é dicir, informa sobre a situación das súas facturas, vencementos, pagamentos ou cargos emitidos por EROSKI. No caso de que as empresas proveedoras empreguen esta canle para trasladar dúbidas ou problemas relacionados con outros temas, redírixense ás persoas e/ou aos departamentos correspondentes. Este servizo tamén resolve as dúbidas dos xestores comerciais que poidan ter algunha incidencia con algún provedor/a ou que poidan requirir algunha información sobre o estado da conta.

As empresas proveedoras contactan co SIP quer por teléfono (de 8:30 a 13:30 e de 15:00 a 16:00 h) quer por correo electrónico. A caixa de correo electrónico revísase e xestiónase, cunha demora de non máis de 2 días, en función das épocas (días previos a pagamentos, por exemplo). Ademais, os provedores poden adherirse de xeito gratuito á páxina web que teñen á súa disposición, a través da cal poden acceder á situación das facturas, os cargos, etc. Para valorar a eficacia do servizo, lévanse a cabo estatísticas sobre o número de chamadas recibidas por período e franxa, chamadas atendidas, non atendidas e recibidas en franxas horarias sen atención. Ademais, contrólase o número de correos electrónicos recibidos, así como as súas datas, para non incorrer en demoras.