



# Memòria 2019

## Estat d'informació no financera







- **Carta del President**  
pàg. 4
- **Carta del Consell Rector**  
pàg. 6
- **EROSKI, 50 anys amb tu**  
pàg. 8
- **Dades destacades 2019**  
pàg. 10

# 1 2 3 4 5 6 7 8

**EROSKI**

pàg. **12**

**Xarxa comercial  
i model "amb tu"**

pàg. **32**

**Alimentació  
saludable**

pàg. **42**

**Persones  
treballadores**

pàg. **54**

**Cadena  
de valor**

pàg. **80**

**Medi ambient**

pàg. **92**

**Acció social**

pàg. **116**

**Transparència**

pàg. **126**



- **Annex**  
pàg. 164
- **Informes de verificació independent**  
pàg. 184

# Carta del President

102-14



**S**ón diversos els motius que fan que el 2019 hagi estat un any assenyalat per a EROSKI. Un d'ells és, sens dubte, la celebració del nostre 50è aniversari. A més, hem tancat un bon acord de refinançament i hem assolit un alt percentatge de renovació de la nostra xarxa de botigues al model "amb tu". També ha estat un any de notables avenços en projectes relacionats amb la salut i la sostenibilitat, com ara la creixent implantació de l'etiquetatge nutricional avançat Nutri-Score, pionera en la distribució a Espanya, o la posada a disposició de la nostra clientela de diverses opcions davant les bosses de plàstic tradicionals o d'envasos alternatius més sostenibles. Així mateix, l'aprovació de la nova Llei de Cooperatives ens aporta un marc normatiu més concret que ens permet competir i desenvolupar-nos en igualtat de condicions amb altres organitzacions que tenen una estructura jurídica diferent.

La fusió de set petites cooperatives de consum, pels volts del 1969, va suposar el germen d'aquest grup, que, després de mig segle de funcionament, ha esdevingut un dels principals distribuïdors a Espanya. Cinquanta anys d'un projecte empresarial basat en les persones i en la cooperació. En aquest recorregut, a EROSKI hem estat molt a prop dels consumidors i les consumidoras, evolucionant en paral·lel a la societat i adaptant-nos a les seves necessitats i els seus hàbits de consum. I ho hem fet sent fidels a la nostra raó de ser i naturalesa cooperativa. Contribuir a la millora de la qualitat de vida i influir positivament en el desenvolupament sostenible són dos dels compromisos històrics que EROSKI va adquirir amb els consumidors i consumidoras i la societat des dels seus orígens, i avui també són les marques d'identitat que ens distingeixen i que han vertebrat, al llarg del temps, la nostra evolució com a organització de consumidors i consumidoras i com a agent dinamitzador molt actiu en responsabilitat social.

Ens enfrontem als reptes i les tendències que planteja el consumidor actual: les vendes multicanal, la compra de conveniència, les necessitats dels sèniors, l'atenció a la salut, les compres experiencials o el creixement del mercat "verd" i d'"allò local". Aquesta societat hipercomunicada exigeix canvis (i ho fa amb rapidesa, com mai ho havia fet abans) a empreses de tota mena de sectors, a les institucions..., a tothom. L'alimentació forma part d'aquesta tendència: l'associem amb les coses bones i no tan bones que ens passen: la salut, la malaltia, la contaminació (els plàstics als mars, l'oli de palma, la desforestació, l'esgotament dels recursos...). I la botiga és el lloc on cristal·litzen, fent-se visibles, totes aquestes preocupacions. Tan sols hi ha una manera de fer front a aquesta situació: assumir el canvi, acceptar el repte proposat i construir les solucions. I nosaltres no la defugirem. Ens en fem coresponsables i assumim la nostra part de responsabilitat per ser conseqüents amb allò que fem. Volem canviar la nostra manera d'actuar com a empresa de distribució i també volem influir en els nostres socis clients, perquè també la canviïn, a través de la informació i la formació. EROSKI ha d'actuar per a la transformació social amb el nostre projecte cooperatiu, buscant el benestar sostenible, i per això hem d'orientar els esforços més a l'acció que no pas a la justificació.

EROSKI és, avui, el clar resultat d'una tasca amb gran capacitat d'aportació a la societat. Després d'un 2019 notable en el qual hem celebrat mig segle d'existència, aprofundirem en l'oferiment, als nostres socis clients i als consumidors, de millors opcions per fer que les seves compres i els seus consums siguin més saludables i sostenibles des del punt de vista social i mediambiental. També aprofundirem en el desenvolupament tecnològic, que ens permetrà desenvolupaments innovadors tan diversos com una generació de botigues molt més eficients des del punt de vista energètic, eines que possibilitin pro-

postes personalitzades als clients o models comercials de seccions que propiciïn una relació personal i directa amb la marca. Treballarem per proposar un ampli ventall de canals i formats des dels quals els consumidors i consumidoras puguin fer la seva compra. Ja hem recorregut un bon tros d'aquest camí, però encara queden moltes coses per fer, i volem accelerar el nostre afany en aquesta direcció, impulsats per la fortalesa col·lectiva interna que ens ha permès arribar fins aquí i que segur que ens permetrà guanyar-nos un lloc en el futur responent a allò que la societat espera i es mereix d'EROSKI.

Us animo a llegir aquest informe anual per conèixer amb més detall la nostra tasca del 2019 i les accions derivades del compromís amb el desenvolupament sostenible, que vam ratificar el 2002 adherint-nos al Pacte Mundial i que renovem anualment, sent coherents amb la nostra missió i amb la decidida vocació de contribuir significativament a la consecució dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. Esperem que el trobeu interessant i inspirador.

Moltes gràcies.

**Agustín Markaide**  
President del Grup EROSKI



# Carta del Consell Rector d'EROSKI



**R**eflexiono sobre el que ha suposat l'exercici 2019 per al nostre projecte cooperatiu en un moment excepcional, com és la crisi sanitària de la COVID-19, que condicionarà, si més no, el futur immediat de la nostra societat i, per tant, també d'EROSKI. Aquesta situació ha fet palesa la necessitat de quelcom que ens caracteritza com a organització i que el 2019 hem reconegut en el 50è aniversari de la nostra creació: situar les persones al centre de la feina que fem, orientar l'esforç de cada persona en benefici de la col·lectivitat i alimentar la solidaritat amb la societat i, especialment, amb els més desfavorits.

Després de 50 anys de feina cooperativa, el 2019 hem constatat avenços importants en l'adaptació de la nostra organització a les necessitats dels socis consumidors, tot apostant de manera clara en aspectes clau com són la salut i la sostenibilitat. En aquest sentit, el nostre model de governança, en el qual la capacitat de decisió dels socis treballadors i els socis consumidors marca les directrius del nostre projecte, està demostrant la seva eficàcia per fer realitat el nostre compromís amb l'entorn social.

En aquestes cinc dècades han estat moltes les persones que, des de dins de l'organització i des de la col·laboració, la dedicació, la professionalitat i la sensibilitat social, han contribuït de manera decisiva a fer que EROSKI sigui avui un referent en el sector i que la nostra identitat estigui àmpliament reconeguda com a organització solidària i compromesa amb la salut i el benestar social. I, a totes elles, voldria donar-los les gràcies.

La nostra evolució com a empresa ha anat de la mà de les transformacions que s'han anat produint en la societat. I les nostres singularitats com a organització ens han permès fer-ho amb certa anticipació. Des dels orígens, hem construït el nostre projecte basant-nos en la proxi-

mitat als consumidors i consumidoras, que han estat el catalitzador de la nostra feina i les nostres actuacions, per poder adaptar-les a les seves necessitats i els seus hàbits de consum.

El present és ple de nous reptes i estem a punt per afrontar-los amb les nostres fortaleces. Amb el compromís dels socis treballadors i la implicació dels nostres socis clients, la participació dels quals ha estat decisiva en iniciatives compromeses amb la salut i la sostenibilitat, dos elements que són la punta de llança de la nostra oferta al consumidor. Un clar exponent d'aquest compromís és l'obtenció, el 2019, del Premi NAOS, atorgat per l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició, i que reconeix la nostra contribució a l'adopció d'hàbits alimentaris saludables entre la població.

El 2019 també ha estat un any de decisions importants en l'àmbit societari. Hem arribat a un acord sòlid per a la reestructuració financera, i la nova Llei de Cooperatives suposa un enfortiment del nostre projecte. Tots dos casos són un bon suport per afrontar el futur amb optimisme i amb il·lusió renovada en la tasca que tenim al davant, per seguir aportant cotes de benestar més altes a la societat en el nostre àmbit d'actuació.

Els èxits que s'han aconseguit amb la fórmula de la cooperació i la mirada posada en els consumidors i consumidoras han estat molt importants en aquests 50 anys. La nostra contribució al benestar de la societat demostra que la fórmula funciona. Hem de perseverar en aquesta direcció, tenint sempre clar qui són els propietaris i protagonistes del nostre projecte, els socis treballadors i els socis clients. I tot el que EROSKI genera és per a ells, per a la societat en què opera, impulsant iniciatives solidàries i de responsabilitat social, i recordant que el cor de la nostra tasca sempre serà millorar la qualitat de vida de

les persones, motiu pel qual es va crear fa 50 anys com a cooperativa de consum, i això ho hem de tenir sempre present.

**Leire Mugerza**  
Presidenta del Consell Rector d'EROSKI



**1969**

Naixement d'EROSKI S. Coop. a partir de la fusió de set petites cooperatives de consum



**1971**

Obertura de les primeres botigues a Navarra



**1977**

Llançament de la marca pròpia EROSKI



**1978**

Inauguració del primer supermercat franquiciat EROSKI



**1981**

Obertura del primer hipermercat EROSKI



**1983**

Constitució com a associació de consumidors



**1989**

Primer distribuïdor que retira de la venda els aerosols amb CFC a Espanya  
Inauguració sitja automatitzada a la plataforma d'Elorrio



**1990**

Llançament del primer producte de marca EROSKI amb denominació d'origen  
Creació del logo E



**1991**

Naixement de FORUM SPORT



**1996**

Primera "Operació quilo" a favor del Banc d'Aliments



**1997**

Naixement de la Fundació EROSKI



**1998**

Integració de VEGALSA al Grup EROSKI  
Inauguració del Portal de Consum [www.consumer.es](http://www.consumer.es)



**2000**

Obertura del supermercat online



**2002**

Comercialització dels primers productes certificats de Comerç Just  
Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides



**2003**

Llançament de la primera targeta de pagament EROSKI Xarxa Visa



**2004**

Primera Memòria de Sostenibilitat  
Llançament programa "Voluntariat Corporatiu"  
Compromís de no fer servir OGM



**2005**

Llançament dels primers productes "sense gluten" marca EROSKI



**2006**

Comercialització del primer producte amb certificació de sostenibilitat FSC  
Celebració dels primers Fòrums d'Opinió de Consumidors (FOCUS)



**2007**

Adquisició de CAPRABO  
Llançament del "Semàfor Nutricional"  
Inici del programa "Malbaratament zero"



**2009**

Llançament de la primera bossa reutilitzable



**2011**

Inici de l'Escola d'Alimentació i el Programa Educatiu sobre Alimentació i Hàbits Saludables  
Primera botiga del model comercial "amb tu"



**2012**

Obertura del supermercat "Zero Emissions" d'EROSKI a Oñati  
Llançament de la bossa solidària



**2013**

Llançament de la primera app



**2014**

Llançament d'EROSKI Club



**2015**

Creix l'aliança internacional fins a assolir 8 distribuïdors europeus



**2016**

Primera campanya de "fruites i verdures lletges"  
Acord amb el Basque Culinary Center per testar els productes EROSKI SeleQtia



**2017**

Certificació MSC per comercialitzar peix fresc de caladors sostenibles  
Neix EKILIBRIA



**2018**

Renovació dels 10 Compromisos EROSKI en Salut i Sostenibilitat  
Nou etiquetatge nutricional avançat Nutri-Score



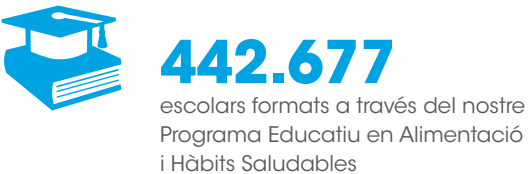
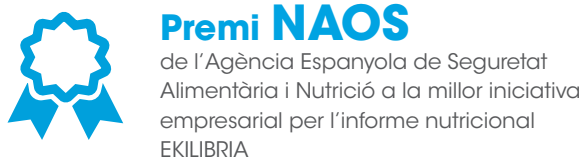
**2019**

50è aniversari d'EROSKI





# Dades destacades 2019







ITXURA BERRIA  
ZAPORE BERA

NUEVA IM  
MISMO SA

13 Inauterriak  
Carnaval

1

EROSKI



# Model d'empresa singular



**E**ROSKI és el primer grup de distribució minorista de béns i serveis de gran consum de caràcter cooperatiu d'Espanya i operador de referència a les regions de Galícia, el País Basc, Navarra, Catalunya i les Balears. La societat matriu del grup és la cooperativa de consum EROSKI, S. Coop., la qual uneix una triple condició: és una empresa de distribució, una organització de consumidors i un projecte cooperatiu en el qual els consumidors i consumidores, així com els treballadors i treballadores, comparteixen protagonisme i sobirania.

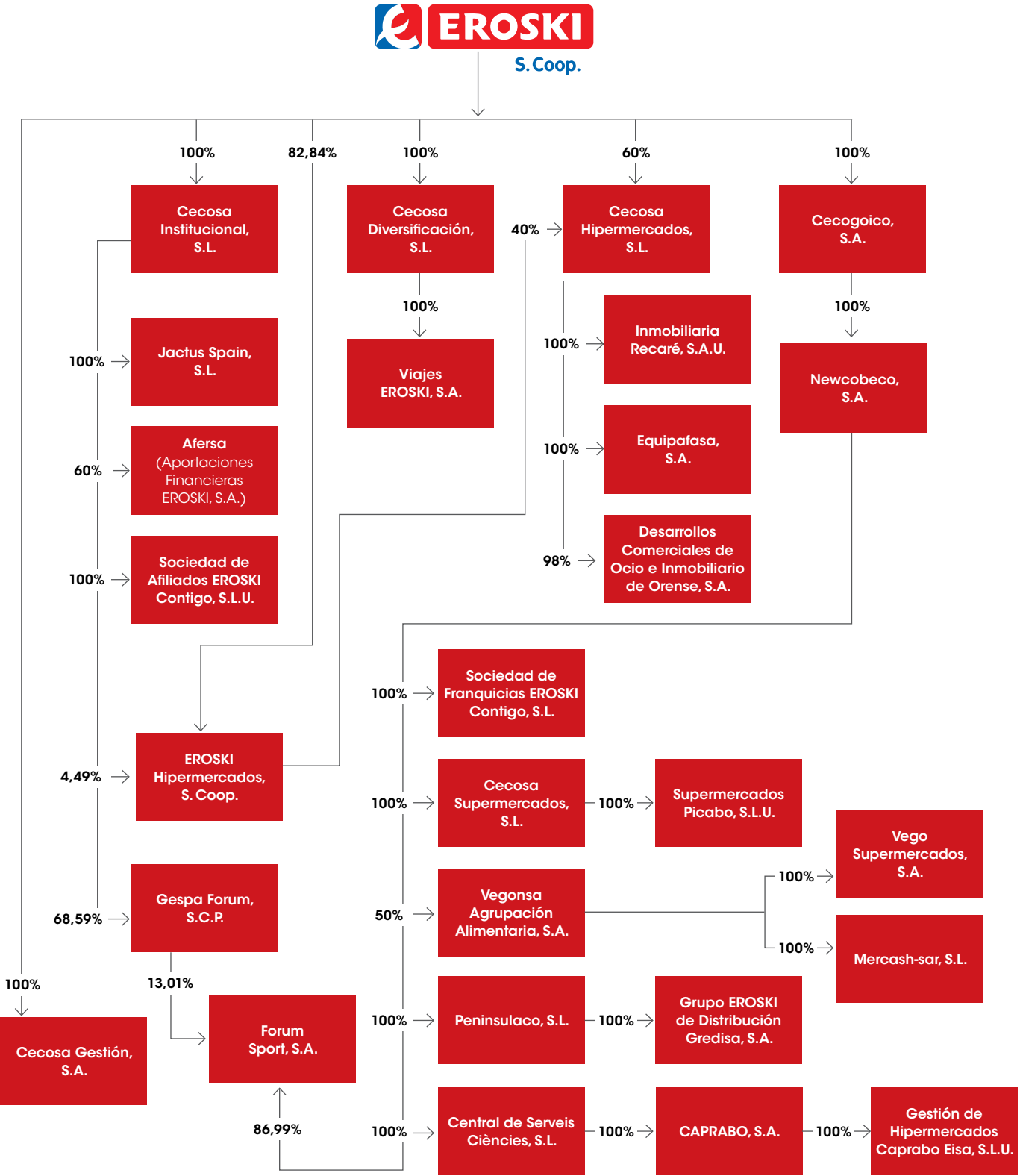
EROSKI va néixer fa 50 anys, quan set petites cooperatives de consum es van unir amb l'objectiu d'aconseguir

productes de qualitat a bon preu i defensar els drets dels consumidors i consumidores. Des d'aleshores, hem mantingut la nostra estratègia empresarial alineada amb aquesta finalitat, gràcies a assegurar un vincle efectiu entre l'estratègia de l'entitat i les demandes de treballadors i consumidors en general.

Actualment, el desenvolupament i la gestió de la xarxa comercial dels nostres negocis es fan a través de la cooperativa i de les altres 27 societats que en depenen i que formen el Grup EROSKI, i que són les que consoliden els estats financers. El llistat d'aquestes societats es pot consultar al capítol 8 de Transparència d'aquesta memòria.



Organigrama de les 28 societats del Grup EROSKI i percentatge de participació d'EROSKI, S. Coop. en tancar l'exercici 2019



# Missió, visió i valors 102-16

## La nostra missió

Oferir a la societat béns i serveis que millorin la qualitat de vida, la salut i el benestar dels consumidors i consumidores en les millors condicions de qualitat, informació i preu, amb el compromís de fomentar la pràctica d'un consum sostenible.

## La nostra visió

- 1

Integrar les necessitats i demandes dels consumidors en la nostra estratègia comercial per fer que les nostres botigues siguin les seves preferides.
- 2

Posar els treballadors i les treballadores al centre de la nostra activitat: busquem generar ocupació sostenible i de qualitat.
- 3

Treballar per obtenir uns beneficis que ens permetin generar més riquesa i distribuir-la de manera solidària.
- 4

Integrar en l'estratègia un ferm compromís amb la salut, el benestar i el desenvolupament sostenible de la societat. D'aquesta manera, volem:

- Aportar solucions satisfactòries a la clientela mitjançant la innovació permanent.
- Crear un projecte i un model d'empresa integradora de persones.
- Promoure el desenvolupament personal i professional de la plantilla.
- Assolir posicions de lideratge en el mercat espanyol.
- Obtenir els beneficis que permeten un creixement generador de riquesa.
- Potenciar l'economia de l'entorn en el qual operem treballant amb proveïdors locals.
- Comprometre'ns en la defensa dels consumidors i consumidores.
- Promoure el respecte i la gestió favorables al medi ambient.
- Contribuir a la millora de la comunitat en la qual actuem.

## Els nostres valors

A EROSKI són cinc els valors que defineixen el nostre projecte empresarial i la manera de relacionar-nos amb les persones i l'entorn en el qual desenvolupem la nostra activitat:

**Cooperació**  
**A Eroski, els treballadors i treballadores són protagonistes**, no només a la cooperativa, de la qual també són propietaris, sinó en totes les societats, a través del seu compromís amb l'organització.

**Participació**  
**Incorporem l'opinió dels consumidors** en la nostra estratègia a través de la seva participació en la cooperativa i de l'escolta activa als nostres clients.

**Responsabilitat social**  
**Contribuïm al benestar de la comunitat** en la qual actuem, incidint en el seu desenvolupament social, cultural i econòmic a través de la distribució solidària de la riquesa.

**Innovació**  
**Pensem que la renovació permanent** en qualsevol àmbit de la nostra actuació és necessària per al progrés empresarial i per adaptar-nos a les expectatives que la nostra activitat genera en la societat i en els consumidors.

**Compromís**  
**Integrem en el nostre dia a dia la defensa de la salut i la seguretat dels consumidors** a través d'una oferta de productes sans, segurs i saludables, mitjançant una informació transparent, útil i completa. Alhora, treballem per reduir els impactes ambientals negatius que genera la nostra activitat.

# Compromís amb la salut i la sostenibilitat 102-12

A EROSKI, des que vam néixer fa 50 anys, hem mantingut el compromís amb una alimentació de qualitat, augmentant constantment les nostres exigències per oferir un producte més sostenible i satisfer les necessitats dels nostres consumidors.

En un context en què els impactes de la nostra activitat assoleixen una dimensió no només local sinó també global, considerem important alinear els nostres compromisos com a companyia amb els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), aprovats el 2015 per les Nacions Unides, i treballar conjuntament amb la resta d'agents econòmics, socials i mediambientals. Per aquest motiu vam ser membres fundadors del Pacte Mundial, una iniciativa internacional proposada per les Nacions Unides el 2002 i amb la qual anualment renovem el nostre compromís, que promou la implantació de 10 principis universalment acceptats per fomentar la responsabilitat social

empresarial en les àrees de drets humans i empresa, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció en les activitats i l'estratègia de negoci.

Amb el mateix esperit, i coherents amb el nostre propòsit fundacional, a la nostra organització vam incorporar de manera integral aquests principis de desenvolupament sostenible, alineant els plans estratègics i de gestió amb l'objectiu de reduir i mitigar els impactes negatius i promocionar els positius. Per això el 2018 vam elaborar, en col·laboració amb més de 7.800 persones, els 10 Compromisos d'EROSKI per la Salut i la Sostenibilitat, que han esdevingut el nostre nord i el full de ruta per atendre adequadament les demandes i les expectatives dels consumidors i de la societat, i als quals, el 2019, s'hi ha sumat també CAPRABO.



## Un compromís amb la salut i la sostenibilitat que té premi

### Premis a la Innovació Alimentària a Euskadi - BTEM 2019

EROSKI ha estat guardonada amb els Premis a la Innovació Alimentària a Euskadi (BTEM 2019), organitzats per AZTI i el Clúster d'Alimentació d'Euskadi, en la categoria d'innovació en mercats, en considerar-la pionera en l'aposta per la salut, la sostenibilitat i el producte local.

### Premis CORRESPONSABLES

La Fundación Corresponsables ha atorgat enguany a EROSKI el reconeixement com a finalista en els X Premis Corresponsables en la categoria de grans empreses i fundacions d'empresa, gràcies a la seva iniciativa "Estratègia empresarial en Salut i Sostenibilitat, 10 compromisos".



Avenços destacats en els nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat

| Compromisos en Salut i Sostenibilitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Avenços destacats 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Ens impliquem en la seguretat alimentària</b><br>Estem compromesos amb la seguretat alimentària, a través d'un pla de qualitat preventiu, el control de la traçabilitat dels productes i el manteniment de la cadena de fred dels frescos.                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 20.141 controls analítics de productes i serveis.</li><li>▶ 341 auditories a proveïdors.</li><li>▶ 1.703 auditories a punts de venda i plataformes.</li></ul>                                                                                                                                                                           | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>8</div><div>TRÈBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2 Promovem una alimentació equilibrada</b><br>Promovem el consum dels aliments que necessitem per a una alimentació equilibrada, reduïm nutrients el consum excessiu dels quals és perjudicial per a la salut en els productes de les nostres marques i millorem la qualitat dels seus greixos saturats.                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 104 productes de marca pròpia reformulats per millorar el seu perfil nutricional.</li><li>▶ 64 productes de marca pròpia reformulats per eliminar el greix de palma o coco dels seus ingredients.</li></ul>                                                                                                                             | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>4</div><div>EDUCACIÓ DE QUALITAT</div></div> <div><div>8</div><div>TRÈBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3 Prevenim l'obesitat infantil</b><br>Treballem per prevenir l'obesitat infantil, promovent i facilitant una alimentació equilibrada per a la infància, prioritzant la qualitat nutricional dels nostres productes infantils i formant dos milions d'infants i les seves famílies en hàbits de vida saludable per al 2025.               | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 442.677 escolars i les seves famílies formats el 2019 a través del nostre Programa Educatiu en Alimentació i Hàbits Saludables (PEAHS).</li></ul>                                                                                                                                                                                       | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>4 Atenem les necessitats nutricionals específiques</b><br>Treballem perquè les persones amb necessitats específiques trobin a les nostres botigues tot allò que necessiten per a la seva alimentació, ampliant la diversitat de l'oferta i oferint alternatives, com ara el nostre servei d'encàrrecs o la nostra botiga <i>online</i> . | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 3.000 productes sense gluten a les nostres botigues, més de 550 de les nostres marques.</li><li>▶ 1.630 socis de les Associacions de Celiacs d'Euskadi i la Rioja s'han beneficiat d'un 20% de descompte en 200 productes específics sense gluten.</li></ul>                                                                            | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>5 Afavorim un consum responsable</b><br>Facilitem una alimentació sostenible reduint l'impacte ambiental dels nostres processos, botigues i productes. A més, promovem els productes ecològics i els que provenen de processos de producció més sostenibles, així com la reducció d'additius artificials i el benestar animal.           | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 18% reducció en emissions de CO<sub>2</sub> el 2019 respecte de l'any anterior, el 34% menys respecte del 2017.</li><li>▶ +90 envasos i embalatges ecodissenyats, i reducció de +100 tones de plàstic a l'any.</li><li>▶ 6.748 tones d'aliments donades a entitats socials com a part del nostre programa Malbaratament zero.</li></ul> | <div><div>1</div><div>ER DE LA POBRESA</div></div> <div><div>2</div><div>FAM ZEIO</div></div> <div><div>6</div><div>AGUA NETA I SANITARI</div></div> <div><div>7</div><div>ENERGIA ASSEMBLE I NO CONTAMINANT</div></div> <div><div>8</div><div>TRÈBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</div></div> <div><div>9</div><div>INDUSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA</div></div> <div><div>11</div><div>CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES</div></div> <div><div>12</div><div>PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</div></div> <div><div>13</div><div>ACORD PEL CLIMA</div></div> <div><div>14</div><div>VIDA SUBMARINA</div></div> <div><div>15</div><div>VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div> |



| Compromisos en Salut i Sostenibilitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Avenços destacats 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6 Oferim més productes locals</b><br>Contribuïm al desenvolupament de l'entorn social i econòmic de les nostres botigues i promovem la cultura i el desenvolupament local a la comunitat a través d'esdeveniments gastronòmics, visites a les instal·lacions de producció i col·laboració en les festes més arrelades i tradicionals. | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 21.907 productes locals oferts en col·laboració amb 2.493 petits productors locals.</li><li>▶ 10 milions d'euros destinats a accions socials en els entorns en què operem.</li></ul>                                                                                                                              | <div><div>10</div><div>REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS</div></div> <div><div>12</div><div>PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</div></div> <div><div>13</div><div>ACORD PEL CLIMA</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                           |
| <b>7 Facilitem menjar bé a bon preu</b><br>Millorem els preus en els productes necessaris per dur una alimentació equilibrada i responsable, i desenvolupem propostes d'estalvi personalitzades per als nostres socis/es clients/es.                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 308 milions d'euros d'estalvi transferit als nostres clients a través d'ofertes, promocions i altres campanyes.</li></ul>                                                                                                                                                                                         | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>8</div><div>TRÈBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</div></div> <div><div>12</div><div>PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                    |
| <b>8 Actuem des de l'escolta, amb claredat i transparència</b><br>Actuem de manera clara i transparent, comptant sempre amb la participació de socis, treballadors i clients, així com d'altres grups d'interès. A més, busquem la màxima claredat i transparència en la informació que ofereixen els nostres envasos.                   | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 15.786 socis clients han participat en exercicis d'escolta.</li><li>▶ 100% productes de marca pròpia amb l'etiquetatge nutricional avançat Nutri-Score a la botiga, 773 en el mateix envàs.</li><li>▶ El 100% de les receptes dels plats saludables proposades han inclòs la valoració del Nutri-Score.</li></ul> | <div><div>16</div><div>PAU JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES</div></div>                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>9 Tenim cura de nosaltres com a treballadors</b><br>Promovem la formació en matèria de salut, benestar i consum responsable amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida dels nostres treballadors i treballadores, oferint formació, assessorament, activitats, programes i eines per a la nostra plantilla i les seves famílies.  | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ +600 treballadors d'EROSKI han participat en les 14 accions de formació sobre alimentació equilibrada i salut que s'han dut a terme.</li><li>▶ 191.938 hores de formació en total a les persones treballadores.</li></ul>                                                                                         | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>4</div><div>EDUCACIÓ DE QUALITAT</div></div> <div><div>5</div><div>IGUALTAT DE GÈNERE</div></div> <div><div>8</div><div>TRÈBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC</div></div> <div><div>10</div><div>REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS</div></div> |
| <b>10 Impulsem un estil de vida més saludable</b><br>Impulsem la informació de qualitat sobre salut i sostenibilitat a través de canals com la revista CONSUMER EROSKI i <a href="http://www.consumer.es">www.consumer.es</a> . A més, disposem del nostre programa d'assessorament personalitzat per a socis del Club EROSKI.           | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ +45 milions de visites a <a href="http://www.consumer.es">www.consumer.es</a>.</li><li>▶ +32.000 socis clients han participat activament en reptes relacionats amb una alimentació saludable.</li><li>▶ +28.000 socis clients han rebut els informes mensuals d'EKILIBRIA.</li></ul>                              | <div><div>3</div><div>SALUT I BENESTAR</div></div> <div><div>4</div><div>EDUCACIÓ DE QUALITAT</div></div> <div><div>12</div><div>PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</div></div> <div><div>17</div><div>ALIANÇES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS</div></div>                                                    |



## Fundació EROSKI

**P**er materialitzar les accions en favor de la sostenibilitat, destinem un mínim del 10% dels nostres beneficis al Fons de Contribució Obligatoria per a Educació i Promoció Cooperativa i altres fins d'interès públic (COFIP). Aquests recursos econòmics es canalitzen a través de la Fundació EROSKI, constituïda el 1997, que desenvolupa la seva activitat segons quatre grans eixos d'activitat.

Per articular aquests eixos, la Fundació compta amb un equip tècnic multidisciplinari que promou accions en fa-

vor dels consumidors i consumidores, fa campanyes de divulgació, edita revistes i guies, ofereix beques i ajudes, i col·labora amb organitzacions socials. El Patronat de la Fundació garanteix que el Pla d'Actuació definit anualment es desenvolupi sota els principis d'imparcialitat, independència, transparència, eficiència i responsabilitat.

Entre altres línies estratègiques i programes, la Fundació gestiona i promou el programa de l'Escola d'Alimentació o la publicació *CONSUMER EROSKI*.





# Acompliment econòmic

102-7; 201-1; 201-4; 203-1; 203-2; 413-1

Per a EROSKI, el 2019 ha estat un any notable. A més de celebrar el 50è aniversari, ha tancat un bon acord de refinançament, ha assolit un alt percentatge de renovació de la seva xarxa comercial al model "amb tu" i ha fet notables avenços en projectes relacionats amb la salut i la sostenibilitat. A finals de juliol del 2019, EROSKI va formalitzar la signatura de reestructuració del seu deute financer amb les entitats bancàries. L'acord va suposar el suport de la banca al projecte i al pla de negoci d'EROSKI, que li dona cobertura financera fins al 2024. Això permetrà al grup afrontar els reptes definits en el seu pla de negoci amb les necessitats financeres cobertes i sense obligació de fer desinversions.

L'evolució del negoci ha estat satisfactòria en termes d'activitat, però especialment notable en termes de benefici operatiu, que, tot creixent substancialment respecte a l'any anterior, confirma la tendència de millora que s'està evidenciant els darrers anys. Aquesta tendència permet a EROSKI afermar-se i donar continuïtat als seus plans de millora de l'eficiència de l'empresa.



Compte de resultats del Grup EROSKI (dades en milers d'euros)

| Valor econòmic directe generat i distribuït                                                                    | 2019             | 2018             | 2017             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Ingressos ordinaris</b>                                                                                     | <b>4.835.650</b> | <b>4.959.925</b> | <b>5.035.577</b> |
| Vendes netes en distribució                                                                                    | 4.584.227        | 4.698.075        | 4.792.066        |
| Altres ingressos sense rendiment de venda d'immobilitzat                                                       | 251.423          | 261.850          | 243.511          |
| <b>Benefici operatiu (abans de deterioraments, resultats de venda d'immobilitzat i activitats no corrents)</b> | <b>193.840</b>   | <b>163.617</b>   | <b>137.367</b>   |
| Deteriorament, resultat de venda d'immobilitzat i actius no corrents                                           | -162.602         | -42.883          | -20.848          |
| <b>Benefici abans de financers i impostos</b>                                                                  | <b>31.238</b>    | <b>120.733</b>   | <b>116.519</b>   |
| Resultat financer                                                                                              | 57.526           | -114.513         | -64.631          |
| Participació en beneficis/pèrdues de les inversions aplicant mètode de participació                            | 1.436            | 1.712            | 3.677            |
| Impost sobre els guanys                                                                                        | -45.028          | -2.923           | -32.106          |
| Benefici net per activitats interrompudes                                                                      | 0                | 0                | 9.754            |
| <b>Resultat de l'exercici</b>                                                                                  | <b>45.173</b>    | <b>1.586</b>     | <b>33.213</b>    |

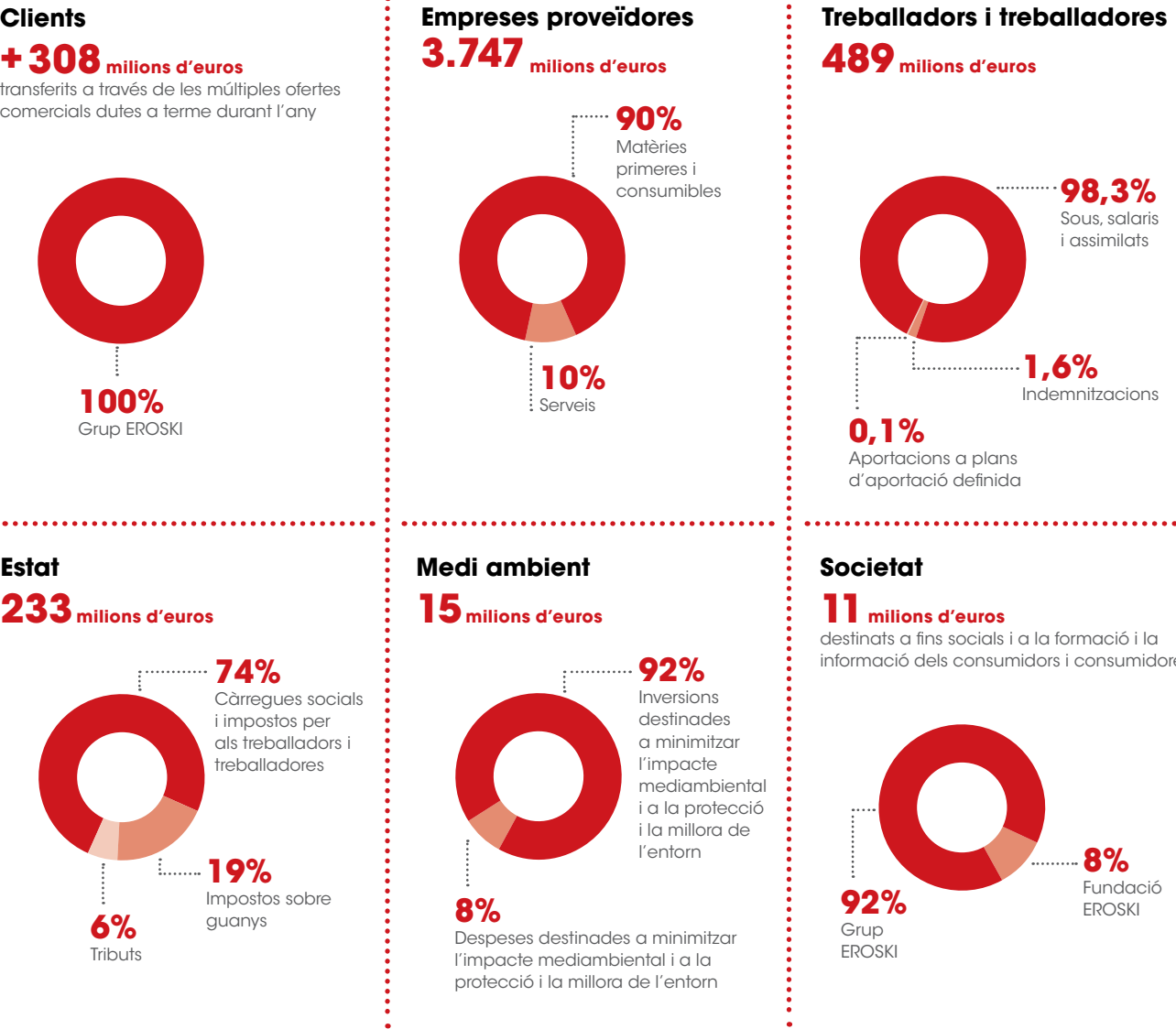
## Generem riquesa en el nostre entorn

EROSKI no només repartim els beneficis generats a través de la nostra activitat empresarial entre les sòcies i els socis treballadors de la cooperativa i amb la resta de societats del grup, sinó que, a més, generem riquesa directament als diversos actors de la nostra cadena de valor:

- Als nostres clients a través d'ofertes personalitzades, campanyes i promocions.
- A les nostres empreses proveïdores a través de les compres per la nostra relació comercial i la nostra política de compres i aprovisionament, que cerca impulsar un sector agroalimentari sostenible.

- Als nostres treballadors, a través de les compensacions pel seu esforç i altres aportacions.
- A l'Estat, a través de contribucions socials, impostos, aportacions sobre guanys i altres tributs.
- A la societat, a través de les activitats amb finalitat social del Grup i la Fundació EROSKI, i les accions per a la protecció mediambiental que desenvolupem.

### Creació de valor en el nostre entorn



# Governança 102-18; 102-30; 102-31; 102-33;

## Model de gestió del Grup EROSKI

Les societats del Grup s’acullen a les directrius de govern corporatiu de la matriu EROSKI, S. Coop., que, en ser una cooperativa de consum, té una naturalesa molt particular, caracteritzada pel fet que tant consumidors i consumidores com treballadors i treballadores participen en la gestió i la presa de decisions de l’organització. L’única societat que té un model de governança diferent en algunes qüestions, tot i que molt similars i consensuades amb el Grup, és VEGALSA-EROSKI, en ser una societat en la qual EROSKI només té una participació del 50%.

EROSKI es vertebra a través de dues comunitats: 1.228.830 sòcies i socis de consum (un 4,96% més que el 2018, amb 58.027 noves sòcies i socis consumidors), persones amb una consciència especial sobre la seva naturalesa consumidora que decideixen implicar-se en la cooperativa, i 9.258 sòcies i socis de treball (8.019 d’EROSKI, S. Coop.),

dels quals 313 són nous socis del 2019, que aporten capital i el seu treball com a part del seu compromís amb l’organització.

Per a la gestió de tots dos col·lectius, ens hem dotat dels estatuts i les normatives corresponents, que en regulen l’organització a través d’una estructura pròpia.

El govern corporatiu, la gestió i la representació d’EROSKI, S. Coop. corresponen al Consell Rector. Els Estatuts Socials estableixen les incompatibilitats dels membres del Consell Rector i la Direcció, i es poden consultar al web corporatiu (<https://www.eroski.es/gobierno-corporativo>). Al seu torn, la Comissió de Nomenaments i Retribucions vetlla perquè reuneixin els criteris d’idoneïtat establerts, s’encarrega d’evitar els conflictes d’interessos i té en compte les qüestions de diversitat de gènere.

Consell Rector

Membres

**Leire Mugerza Gárate**  
Sòcia consumidora  
(independent), presidenta

**Edorta Juaristi Altuna**  
Sòcia treballador, vicepresident

**Sonia Ortubai Balanzategui**  
Sòcia consumidora  
(independent), secretària

Vocals

**Oskar Goitia Zubizarreta**  
Soci consumidor  
(independent)

**Nerea Esturo Altube**  
Sòcia treballadora

**Cristina Gaiña Salinas**  
Sòcia treballadora

**Lander Beloki Mendizabal**  
Soci consumidor  
(independent)

**Gonzalo Loro Periañez**  
Soci consumidor  
(independent)

**Ana Isabel Zariquiegui Asiain**  
Sòcia treballadora

**Iñigo Arias Ajarrista**  
Soci treballador

**M.ª Asunción Bastida Sagarazu**  
Sòcia treballadora

**Eduardo Herce Susperregui**  
Soci consumidor  
(independent)

Consell de Direcció

**Javier Amézaga**  
Director de Recursos

**Eva Ugarte**  
Directora de Màrqueting

**Agustín Markaide**  
President

**Rosa Carabel**  
Directora de Xarxa

**Iñigo Eizaguirre**  
Director Social

**Beatriz Santos**  
Directora Comercial

President del Grup EROSKI  
Agustín Markaide

Direcció General de VEGALSA  
Joaquín González

Direcció General de Recursos  
Javier Amezaga

Direcció General de Xarxa Comercial  
Rosa Carabel

Direcció General Social  
Iñigo Eizaguirre

Direcció Comercial  
Beatriz Santos

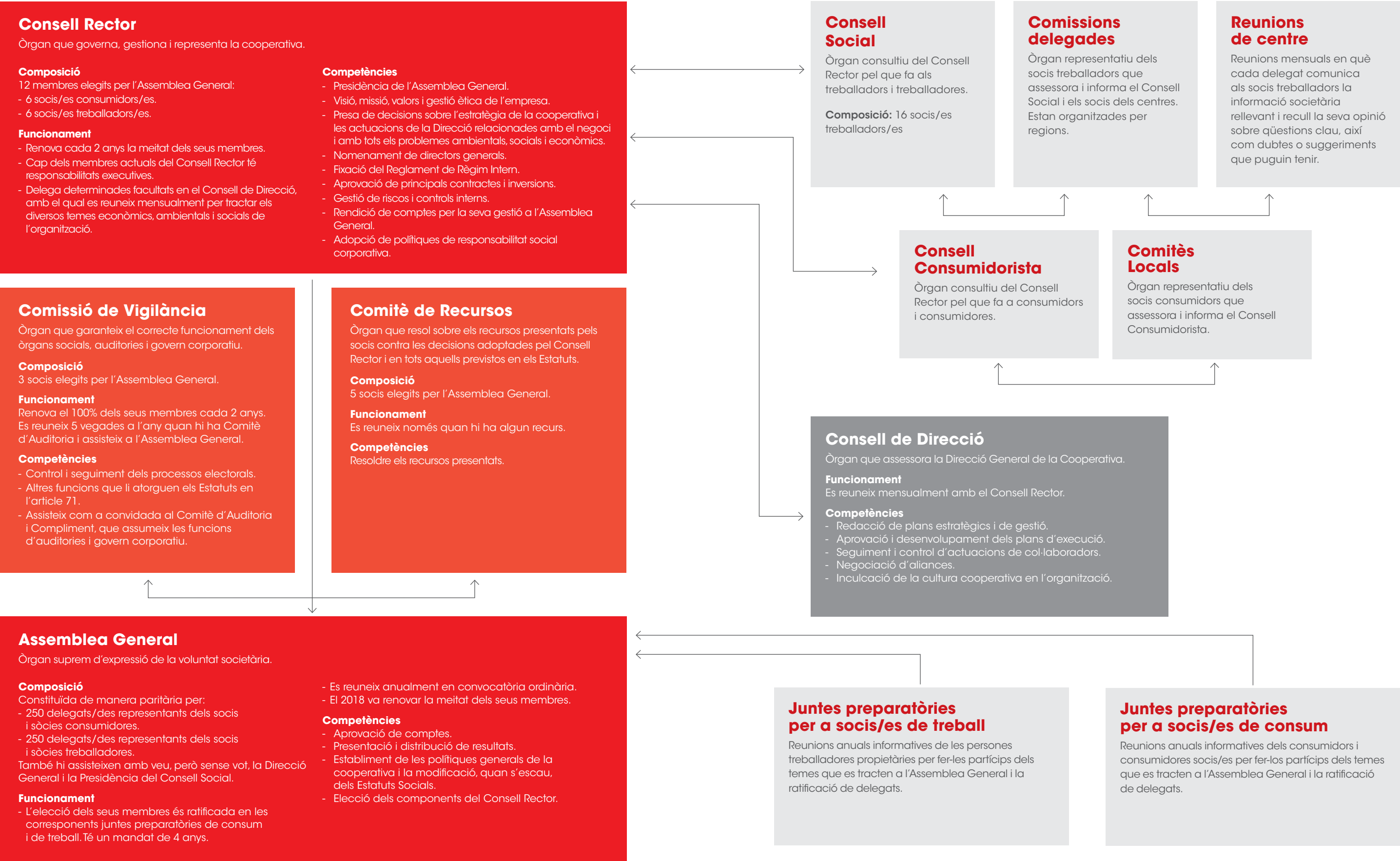
Direcció de Màrqueting  
Eva Ugarte

24 | MEMÒRIA ANUAL 2019 | EROSKI

EROSKI | MEMÒRIA ANUAL 2019 | 25



Estructura de govern a EROSKI, S. Coop.



Gestió ètica i responsable

Per assegurar que les activitats i les relacions d'EROSKI es fan de manera honesta i ètica, comptem amb un Codi de Conducta comunicat als nostres treballadors, socis i proveïdors, i a disposició de tots els grups d'interès a la nostra web corporativa. Pel que fa a les sancions, comptem amb el Reglament de Règim Intern d'EROSKI, S. Coop, que s'aplica a tot el Grup.

Per vetllar per la reputació i la credibilitat de la nostra organització, evitem activitats desalineades amb els nostres interessos, complim les normes que hem establert, col·laborem amb les autoritats competents, fem bon ús dels actius de l'organització i rebutgem pagaments, obsequis i atencions indegudes.

EROSKI disposa de canals i mitjans confidencials per consultar o notificar qualsevol qüestió relacionada amb el Codi i el seu procediment. Així, hi ha una adreça de correu electrònic, un telèfon i un formulari de lliurament via postal. El responsable de l'Oficina de Compliment, a través de l'OCI (Òrgan de Control Intern), és la persona designada pel Comitè d'Auditoria i Compliment del Consell Rector per rebre, canalitzar, fer seguiment, informar i documentar aquestes notificacions i consultes. El Comitè d'Auditoria supervisa el funcionament dels procediments establerts en la recepció de les consultes i notificacions, i valida la resposta que s'hi dona.

Lluita contra la corrupció i el blanqueig de capitals 205-1

Les actuacions dutes a terme en matèria d'anticorrupció i contra el blanqueig de capitals s'emmarquen en la implantació de la política de *Compliance* per part de Grup EROSKI. Des de l'any 2017 disposem d'un Pla de Prevenció de Riscos Penals en el qual s'estableix el disseny de la política preventiva i es defineixen les mesures de control intern que s'han d'implantar. Per fer-ho, s'ha elaborat un Manual de Prevenció de Riscos Penals, que inclou:

- El detall de les situacions de risc que eventualment pugui haver d'afrontar el Grup.
- L'establiment dels protocols d'actuació davant d'operacions que comportin un potencial risc delictiu.
- La formulació de les recomanacions necessàries per al disseny d'una política eficaç de prevenció de delictes, on també es defineix el model de delegació i control del Grup pel que fa a la notificació d'incidències, la implantació de mesures o la millora de les que ja estan establertes, i la comunicació de conductes delictives al Consell d'Administració.

Per complir les obligacions en matèria de *Compliance* disposem de l'Òrgan de Control Intern. Compta amb l'auxili de l'Oficina de *Compliance*, que s'encarrega de la gestió i la implantació del Pla de Prevenció de Riscos Penals.

Adicionalment, per donar compliment a les recomanacions del SEPBLAC, autoritat supervisora en matèria de prevenció del blanqueig de capitals, i a l'obligació de la implantació de polítiques en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, durant el 2019 s'ha dut a terme:

1. **Una avaluació del risc de blanqueig** determinant els riscos reals per l'activitat econòmica que desenvolupa el Grup EROSKI, els productes que comercialitza i els clients amb qui contracta. Els riscos, així com les mesures i les polítiques necessàries per abordar-los, s'han reflectit en un Informe d'Autoavaluació del Risc. Les principals àrees de risc localitzades a l'àrea de negoci de Supermercats, Hipermercats i Viatges EROSKI han estat les compres realitzades en punts de venda per part de clients en curts terminis de temps, de manera habitual i constant, i en els quals cada compra no supera l'import de 2.500 € en efectiu per a una posterior revenda del producte; i en l'àrea de negoci de Desenvolupament el risc més gran són les transaccions de vendes d'actius immobiliaris amb clients estrangers.
2. **Nomenament d'un representant davant el SEPBLAC.**
3. **Elaboració d'un manual intern en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme** on es recullen, entre altres, les polítiques i els procediments adequats que s'han d'implantar en el Grup en prevenció del blanqueig (diligència deguda, informació, conservació de documents, gestió de riscos, detecció d'operacions sospitoses, establiment d'un pla de formació personal en formació del risc del negoci, etc.).

Gestió d'impactes i riscos 102-15; 102-30; 02-31

La identificació, l'avaluació i la gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social corresponen principalment al Comitè d'Auditoria i Compliment, i a l'Òrgan de Control Intern d'EROSKI, S. Coop, que s'encarreguen d'informar puntualment el Consell Rector, que és, en darrer terme, l'òrgan responsable de vetllar pel compliment de les normes internes relatives a la gestió de tots els riscos que puguin amenaçar l'organització.

A més, la companyia disposa d'un Pla de Prevenció de Riscos Penals, que es revisa anualment i en el qual s'identifiquen els delictes que comptarien amb una major probabilitat de ser comesos dins de les activitats desenvolupades en el Grup EROSKI. L'abast d'aquest pla és el Grup EROSKI (el 2019 s'hi han inclòs Forum Sport i Viatges EROSKI), amb excepció de VEGALSA-EROSKI, que en té un de propi.

En aquest Pla s'hi assenyalen els departaments o les àrees que estarien més afectats per la seva potencial comissió,

El nostre Codi Ètic

El nostre Codi Ètic és l'eix de la gestió diària, que, en la pràctica, es correspon amb les següents línies d'actuació:

**Incloure**  
la gestió ètica entre els objectius principals de la Direcció.

**Assumir i contribuir**  
a la millora contínua dels nivells de responsabilitat social indicats en la legislació.

**Verificar**  
a través d'indicadors la conducta ètica de l'organització per definir les àrees d'activitat que requereixen una millora.

**Fixar objectius**  
de millora en la gestió ètica, i elaborar i adoptar plans per assolir-los.

**Formar i informar**  
adequadament totes les persones involucrades en l'aplicació del sistema de gestió i promoure l'adopció de bones pràctiques de responsabilitat social.

**Informar**  
adequadament els proveïdors i subcontractistes sobre el Codi Ètic adoptat, i crear mecanismes per a la transferència del coneixement sobre la responsabilitat social.

**Atendre**  
les parts interessades externes (consumidors, comunitats de veïns, Administració, clients, proveïdors, etc.) que indaguin sobre el nostre comportament social.

**Comunicar**  
a la societat, de manera oberta i eficaç, el nostre Codi Ètic, les seves normes i el compliment dels objectius.

les actuacions que farien infringir la regulació i les mesures de prevenció que s'han d'implantar per part dels grups de risc, així com els processos de monitoratge que es desenvoluparan per inspeccionar-los o acreditar-los. En aquest sentit, en relació amb els delictes contra els recursos naturals i el medi ambient, es preveuen determinades actuacions de risc que podrien ser dutes a terme per diversos departaments d'EROSKI, així com les mesures de prevenció per evitar-les, i els controls específics implantats, que, bàsicament, consten de sistemes de *reporting* entre els diferents òrgans del Grup. A més, comptem amb una pòlissa de responsabilitat ambiental, que té un límit agregat anual per a totes les cobertures de 10 milions d'euros i un límit per sinistre per a totes les cobertures de 5 milions d'euros.

En aquest context preventiu, anualment el Consell Rector també fa una anàlisi profunda dels riscos corporatius en general. A l'Informe Anual de Govern Corporatiu (apartat E), disponible a la pàgina web d'EROSKI, s'aporta informació sobre els riscos (abast del sistema de gestió de riscos, òrgans responsables del sistema de gestió de riscos, riscos materialitzats en l'exercici, etc.).



Model de gestió de VEGALSA-EROSKI

Tal com s'ha indicat prèviament, Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A. (VEGALSA), en ser una societat en la qual EROSKI només té una participació del 50%, disposa d'un model de governança diferent en algunes qüestions, tot i que molt similars i consensuades amb el Grup.

El president del Consell d'Administració de Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A. és Javier Amezaga, director general de Recursos d'EROSKI. El Consell d'Administració, òrgan superior de la presa de decisions de VEGALSA-EROSKI, es reuneix mensualment en sessió ordinària. Autoritza decisions relatives a obertures, tancaments i trasllats d'establiments comercials, inversions superiors a determinades quantitats (reglament), canvis en l'equip directiu, etc., i anualment marca les directrius per a l'elaboració del Pla de Gestió (objectius qualitatius) i dels pressupostos econòmics anuals.

El Consell d'Administració, en l'escriptura de constitució, delega en la Direcció General decisions adequades a aquest càrrec, amb vista al bon funcionament de l'empresa, exceptuant aquelles que són indelegables. Així mateix, el Consell d'Administració ha concedit apoderaments a alguns directius per a l'exercici de determinades funcions.

El director general de VEGALSA-EROSKI és Joaquín González, qui, juntament amb la resta de direccions, es reuneix quinzenalment en el Comitè de Direcció per tractar assumptes d'importància per a la societat, tant si són previstos com sobrevinguts en el curs de l'activitat, per tal de prendre decisions i fer-ne el seguiment.

El Consell Intern és l'òrgan que decideix quins projectes i assumptes es presenten a través del director general al Consell d'Administració, i el Comitè d'Inversions analitza l'adequació de les inversions als objectius empresarials i els Plans Via de rendibilitat o eficiència.

Gestió ètica i responsable a VEGALSA-EROSKI

A VEGALSA-EROSKI també comptem amb un òrgan, el Comitè de Compliment, encarregat de controlar el compliment del Codi Ètic, les polítiques i els procediments. Està format per tres membres: el director del Departament de Persones, el director de l'Àrea Corporativa i un advocat extern, amb el suport funcional de la secció de Compliment del Departament Jurídic.

Així mateix, també disposem d'un canal de denúncia, a través de correu electrònic, telèfon i formulari en paper, per recollir totes aquelles denúncies del personal que tinguin indicis o sospites que s'hagi comès algun delicte o s'hagi vulnerat allò establert en el Codi Ètic o en les polítiques de compliment, i poder posar-ho en coneixement de l'organisme intern designat per a això.

A VEGALSA-EROSKI disposem de sis polítiques de compliment: privacitat i confidencialitat, anticorrupció, conflicte d'interessos, compres i contractacions, donacions i patrocinis, i atencions i regals. Pel que fa a aquesta última matèria, durant el 2019 s'ha aprovat i publicat el Procediment i Registre de Regals i Atencions.

Gestió d'impactes i riscos

En el marc del control intern de l'empresa, VEGALSA-EROSKI compta amb dos sistemes de gestió de riscos: el Sistema de Gestió de Riscos Corporatius i el Programa de Prevenció i Control de Delictes-Riscos Penals (Compliance). Tots dos funcionen de manera independent, però paral·lela i coordinada. Tenen la seva pròpia estructura de gestió i control, amb sengles òrgans creats per a això, tot i que la responsabilitat màxima i la decisió final recauen en el Consell d'Administració. Aquests òrgans són el Comitè d'Anàlisi de Riscos (CAR), que s'encarrega dels riscos corporatius, i el Comitè de Compliment, que gestiona els riscos penals.

Amb la periodicitat marcada en cada cas, en el Consell d'Administració es valoren i s'aporten qüestions per incloure-les tant en el Sistema de Gestió de Riscos Corporatius com en el Pla de Compliment, i s'aporten opinions sobre el rellevament de determinats impactes i la freqüència amb què s'ha d'informar. El Consell d'Administració ha validat tant l'elaboració com la gestió de tots dos sistemes. Així mateix, el Consell d'Administració ha aprovat les normes i la metodologia que han de seguir els processos de diligència deguda. En el Manual de Prevenció i Control de Delictes s'inclou un protocol de presa de decisions que hauran de tenir en compte tots els òrgans amb poder de decisió i funcions en la formació de la voluntat societària.

El Comitè d'Anàlisi de Riscos reporta dues vegades a l'any el Consell d'Administració, i el Comitè de Compliment un cop a l'any, on fa un descàrrec dels riscos i informa de les qüestions d'interès. La Secció de Compliment del Departament Jurídic fa dos descàrrecs anuals, previs al del Comitè de Compliment, al qual informa sobre qualsevol anomalia detectada.

Consell d'Administració de Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A.

- Javier Amezaga (president)
- Rosa M.ª Carabel (vocal)
- Jorge González (vocal)
- José Alonso (vocal)



Codi Ètic de VEGALSA-EROSKI

El Codi Ètic recull els principis ètics i els valors que apliquem en tots els àmbits de la nostra activitat i es complementa amb les polítiques de compliment i els procediments corresponents.

1

**Legalitat:** estricte compliment de la Llei i de la normativa interna.

2

**Compromís** amb la salut i la seguretat de les persones.

3

**Màxim respecte,** equitat i dignitat en el tracte a empleats, col·laboradors, socis, competidors i tercers vinculats a la societat.

4

**Criteris objectius** en la selecció i promoció dels treballadors.

5

**Transparència,** objectivitat i professionalitat en el desenvolupament de les activitats i les relacions amb els grups d'interès.

6

**Ús racional** i adequat de tots els recursos, salvaguardant els actius de la societat.

7

Intimitat, **protecció de dades** i informació confidencial.

8

**Compromís** amb el medi ambient.





2

**Xarxa  
comercial  
i model  
"amb tu"**

Compromís  
amb els nostres  
clients



# Els nostres negocis i ensenyes

102-2; 102-4; 102-6; 102-7



La voluntat d'EROSKI d'avançar en el desenvolupament del negoci cap a un model d'empresa multi-format ha permès que l'organització disposi d'una xarxa comercial de 1.348 establiments vinculats a l'alimentació, a més de 289 establiments de negocis diversificats entre agències de viatges, benzineres, botigues esportives, òptiques i assegurances.

Un total de 1.088 són botigues pròpies del Grup EROSKI, situades a Espanya (on donen servei a tot tipus de clients) i gestionades per 28.939 treballadors i treballadores. A més, comptem amb 549 botigues franquiciades

amb presència fora de les nostres fronteres: Andorra i Gibraltar (pertanyent al Regne Unit). En les darreres dues dècades també destaca el nostre desenvolupament a internet a través de vuit botigues *online* diferents. Al capítol 8 sobre Transparència s'inclou una relació dels nostres negocis amb les societats del Grup EROSKI.

Diverses entitats especialitzades en zones geogràfiques i línies de negocis concrets són conseqüència, en el Grup EROSKI, de la nostra recerca d'una major qualitat i excel·lència en els productes i serveis que oferim. Entre elles, destaquen:



**CAPRABO**  
És l'empresa de supermercats més antiga d'Espanya: el 2019 ha celebrat el 60è aniversari i forma part del Grup EROSKI des del 2007, amb una xarxa de supermercats que comprèn zones estratègiques de Catalunya i Andorra.



**VEGALSA-EROSKI**  
Forma part del Grup EROSKI des del 1998 i és el referent de la distribució comercial a Galícia. És participada al 50% per la família Ventura González i EROSKI. Actualment també desenvolupa la seva activitat a les comunitats limítrofes d'Astúries i Castella i Lleó, on disposa d'una forta implantació i diverses ensenyas, a més d'EROSKI, com ara Família i Onda.



**FORUM SPORT**  
Ensenya d'esports del Grup EROSKI amb 25 anys d'experiència en la venda especialitzada de material esportiu i present en 12 comunitats autònomes. La seva xarxa comercial inclou diverses botigues especialitzades en *sneakers* i roba per a joves de la marca Dooers.



**BENZINERES**  
El 2019, EROSKI disposa de 42 benzineres, situades estratègicament al costat dels seus hipermercats i supermercats. Les benzineres EROSKI mantenen la política de la cooperativa de traslladar als seus clients els millors preus, totes les facilitats de pagament i descomptes.



**Viatges EROSKI**  
Agència de viatges del Grup EROSKI (inclou també Viatges CAPRABO, a Catalunya, a més de les seves oficines *online* [www.viajesEROSKI.es](http://www.viajesEROSKI.es) i [www.viatgescaprabo.com](http://www.viatgescaprabo.com)). A més de la seva activitat en el sector de les vacances, destaca el seu servei d'atenció exclusiva a l'empresa a les principals ciutats (entre elles, Madrid i Barcelona) i una divisió especialitzada en l'organització de convencions i congressos (Travel Air Events). Travel Air forma part de GEBTA (Guild European Business Travel Agents) i ITP (Internacional Travel Partnership).



**ÒPTIQUES**  
EROSKI disposa d'una cadena d'11 centres òptics amb els millors professionals, productes, serveis i garanties. A les seves òptiques s'ofereix una variada gamma de productes de qualitat i disseny: ulleres graduades i de sol, lents de contacte, líquids i accessoris, etc.

## Nombre de botigues del Grup EROSKI i les seves franquícies per negoci

| Negoci                                    | Pròpies | Franquícies | Total |
|-------------------------------------------|---------|-------------|-------|
| Hipermercats                              | 46      | 1           | 47    |
| Supermercats                              | 760     | 522         | 1.282 |
| Cash & Carry                              | 19      | -           | 19    |
| Benzineres                                | 42      | -           | 42    |
| Òptiques                                  | 11      | -           | 11    |
| Agències de viatges                       | 141     | 25          | 166   |
| Botigues de material esportiu FORUM SPORT | 69      | 1           | 70    |
| Botigues <i>online</i>                    | 8       | -           | 8     |

Vegeu la Taula 2 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Total botigues  
Grup EROSKI  
1.645

Pròpies  
1.096

Franquícies  
549

## Nombre de supermercats del Grup EROSKI i les seves franquícies per ensenya

| Ensenya de supermercats | Propis | Franquícies | Total |
|-------------------------|--------|-------------|-------|
| EROSKI/City*            | 297    | 259         | 556   |
| CAPRABO                 | 226    | 71          | 297   |
| EROSKI/Center           | 162    | 2           | 164   |
| ALIPROX                 | -      | 112         | 112   |
| FAMÍLIA                 | 75     | -           | 75    |
| ONDA                    | -      | 57          | 57    |
| RAPID                   | -      | 21          | 21    |

Vegeu la Taula 3 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

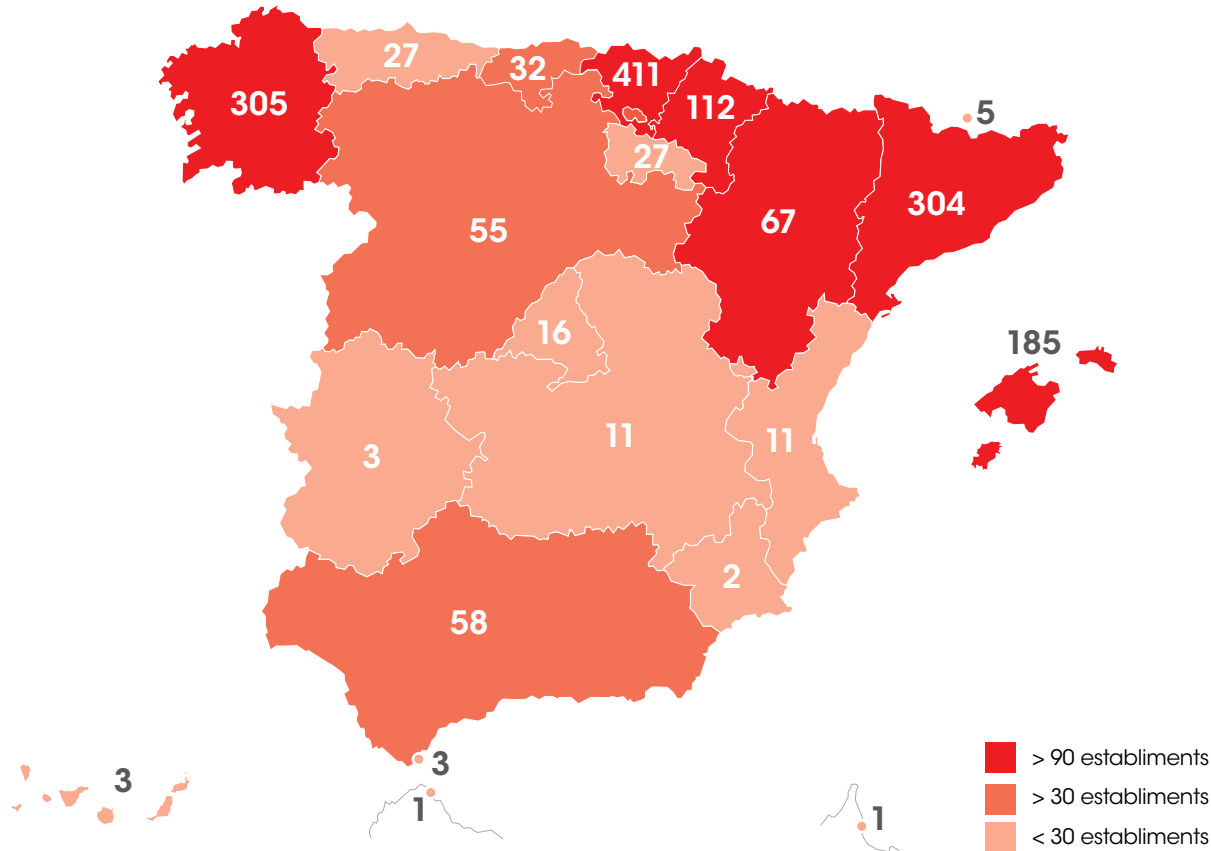
Total  
supermercats  
Grup EROSKI  
1.282

Propis  
760

Franquícies  
522

\* La xifra d'EROSKI/City inclou els establiments MERCA, la xifra dels quals, en anys anteriors, es presentava desglossada.

Distribució per comunitats autònomes i negocis dels establiments



| Establiments propis |              |              |            |                       |                     |               |              | Establiments franquiciats |              |                       |               |                    |
|---------------------|--------------|--------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------|--------------|---------------------------|--------------|-----------------------|---------------|--------------------|
| Negocis alimentació |              |              |            | Negocis diversificats |                     |               |              | Negocis alimentació       |              | Negocis diversificats |               |                    |
| Hipermercats        | Supermercats | Cash & Carry | Benzineres | Òptiques              | Agències de viatges | Oci - Esport* | Total propis | Hipermercats              | Supermercats | Agències de viatges   | Oci - Esport* | Total franquiciats |

|                      | Hipermercats | Supermercats | Cash & Carry | Benzineres | Òptiques | Agències de viatges | Oci - Esport* | Total propis | Hipermercats | Supermercats | Agències de viatges | Oci - Esport* | Total franquiciats | Total |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------|---------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|---------------|--------------------|-------|
| Andalusia            | 5            |              |              | 1          | 1        | 1                   |               | 8            |              | 49           | 1                   |               | 50                 | 58    |
| Andorra              |              |              |              |            |          |                     |               | 0            |              | 5            |                     |               | 5                  | 5     |
| Aragó                |              | 36           |              | 1          |          | 5                   | 2             | 44           |              | 23           |                     |               | 23                 | 67    |
| Astúries             | 1            | 10           | 1            | 2          |          | 5                   | 7             | 26           |              | 1            |                     |               | 1                  | 27    |
| Cantàbria            | 1            | 8            |              | 1          |          | 5                   | 5             | 20           |              | 9            | 3                   |               | 12                 | 32    |
| Castella i Lleó      | 1            | 20           |              | 1          |          | 9                   | 12            | 43           |              | 10           | 1                   | 1             | 12                 | 55    |
| Castella-La Manxa    | 3            |              |              | 2          |          | 2                   |               | 7            |              | 4            |                     |               | 4                  | 11    |
| Catalunya            | 1            | 224          |              | 2          |          | 3                   | 1             | 231          |              | 73           |                     |               | 73                 | 304   |
| Ceuta                |              |              |              |            |          |                     |               | 0            |              | 1            |                     |               | 1                  | 1     |
| Comunitat Valenciana | 3            |              |              | 1          |          | 1                   | 2             | 7            |              | 4            |                     |               | 4                  | 11    |
| Extremadura          |              |              |              |            |          | 1                   |               | 1            |              | 2            |                     |               | 2                  | 3     |
| Galícia              | 5            | 145          | 18           | 4          |          | 5                   | 2             | 179          |              | 122          | 4                   |               | 126                | 305   |
| Gibraltar            |              |              |              |            |          |                     |               | 0            |              | 3            |                     |               | 3                  | 3     |
| Illes Balears        |              | 107          |              | 3          |          |                     |               | 110          |              | 75           |                     |               | 75                 | 185   |
| Illes Canàries       | 1            |              |              |            |          |                     |               | 1            |              |              |                     |               | 0                  | 1     |
| La Rioja             | 1            | 10           |              | 1          |          | 7                   | 3             | 22           |              | 5            |                     |               | 5                  | 27    |
| Madrid               |              |              |              |            |          | 4                   | 1             | 5            |              | 11           |                     |               | 11                 | 16    |
| Melilla              |              |              |              |            |          |                     |               | 0            | 1            |              |                     |               | 1                  | 1     |
| Múrcia               | 1            |              |              |            |          |                     | 1             | 2            |              |              |                     |               |                    | 2     |
| Navarra              | 2            | 53           |              | 4          | 1        | 15                  | 6             | 81           |              | 28           | 3                   |               | 31                 | 112   |
| País Basc            | 21           | 147          |              | 19         | 9        | 78                  | 27            | 301          |              | 97           | 13                  |               | 110                | 411   |
| Total                | 46           | 760          | 19           | 42         | 11       | 141                 | 71            | 1.090        | 1            | 522          | 25                  | 1             | 549                | 1.637 |

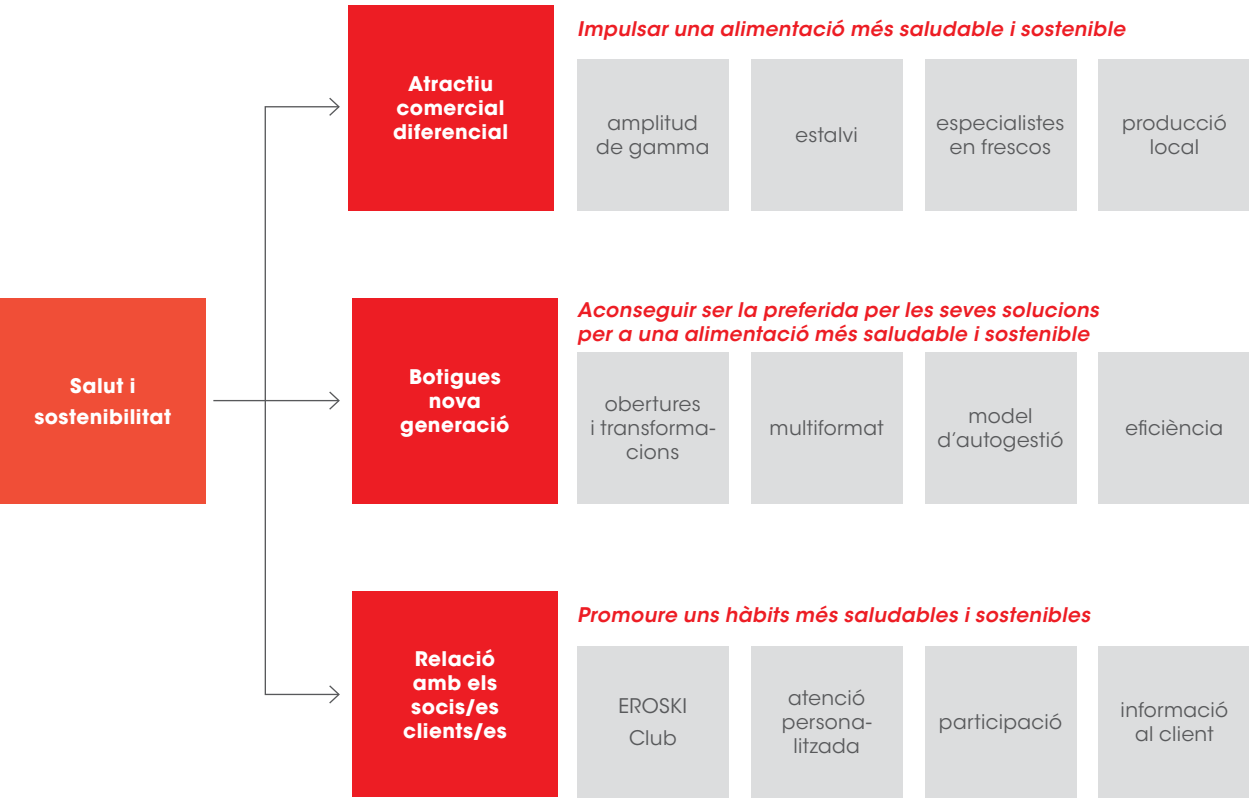
\* Oci-Esport inclou FORUM SPORT i Dooers. Vegeu la Taula 4 a l'annex per a la comparativa amb anys anteriors.



# El nostre model comercial "amb tu"

El nostre model comercial "amb tu" vol oferir sempre un plus de qualitat i servei als nostres clients, els quals, juntament amb la promoció de la salut i la sostenibilitat, se situen en el centre de la nostra estratègia, tal com figura en els nostres compromisos.

## Eixos estratègics del nostre model "amb tu"



## Atractiu comercial diferencial: qualitat i estalvi

El model comercial "amb tu" es distingeix per la seva especialització en frescos, una àmplia gamma de productes amb una major llibertat d'elecció i una sòlida aposta pels productes locals. A més, oferim als nostres clients una alimentació equilibrada, de la màxima qualitat i més sostenible, mantenint sempre uns

preus competitius que facilitin l'estalvi als consumidors. Una bona mostra en són les campanyes d'estalvi (com ara "Et regalem l'IVA"), que han suposat en total més de 308 milions d'euros d'estalvi transferits als nostres clients en l'exercici passat.

# Botigues de nova generació

## Novetats 102-10

El 2019 hem seguit avançant en la transformació de supermercats i hipermercats al model comercial "amb tu". Ja són més de 830 botigues EROSKI les que han estat transformades, i destaquen, també, les remodelacions en mercats de fora de les zones Nord Centre i Oest, com ara les Balears, on ja arriba al 70% de la seva xarxa, i l'inici de la transformació de botigues també a Catalunya.

També hem complementat les transformacions amb obertures de botigues pròpies i franquiciades que consoliden la nostra posició. Així, el 2019 hem seguit impulsant un pla d'expansió de botigues franquiciades amb la inauguració de més de mig centenar de nous establiments, que han suposat una inversió de 8,7 milions d'euros i han generat 346 llocs de treball, i que se sumen a les 17 noves botigues pròpies, entre benzineres, botigues d'oci i esport, supermercats i agències de viatges.

## Avancem en l'omnicanalitat

EROSKI avança en una proposta omnicanal que es proposa atendre el client on, com i quan vulgui a través de diferents formats de botiga i canals digitals, posant al seu abast eines que traspassen les barreres tradicionals entre el canal *online* i l'*offline*, i milloren l'experiència de client. Per fer-ho disposem de l'app EROSKI, que el 2019 ha tingut com a novetat destacada la possibilitat d'incloure-hi el tiquet de compra digital, una funció que ajuda els nostres clients i té cura del medi ambient. També hem seguit desenvolupant la funcionalitat de realitat augmentada amb la incorporació de Kenko, una mascota virtual que ensenya els més petits a dur una alimentació més saludable a través de jocs.

El nostre supermercat *online* és una altra eina bàsica en la nostra estratègia de digitalització i omnicanalitat. El 2019 hi hem desenvolupat noves funcionalitats, incloent-hi un nou model de valoracions de producte amb opinions verificades que permet als nostres clients identificar fàcilment els seus productes preferits. Ofereix, a més, diverses opcions de recollida, com el Click & Drive i el Click & Collect, que permeten als consumidors i consumidoras fer les seves comandes en qualsevol moment a través del web o l'app, i recollir-les el mateix dia, amb el seu vehicle o de camí a casa. El 2019 hem incorporat, en un dels nostres hipermercats, una nova modalitat de lliurament pionera al País Basc: les taquilles intel·ligents, que permeten la recollida en quatre hores des que es fa la comanda. Fruit de la nostra implicació, hem estat reconeguts per tercer any consecutiu amb el Premi Comerç al "millor súper *online* de l'any".

Una de les millors que s'han dut a terme aquest 2019 és la renovació de la secció de tèxtil i calçat a 35 hipermercats, acompanyant el llançament del nostre nou model de moda sota la marca MO, adreçada a tota la família.

Així mateix, seguim diversificant la nostra oferta buscant altres línies de negoci. El 2019 hem inaugurat en diversos hipermercats un nou espai especialista en salut, VITAE, que inclou serveis especialitzats en parafarmàcia, òptica i audició. A més, Viatges EROSKI ha llançat el 2019 una nova línia de negoci de renting de vehicles al costat d'ALD Automotive, disponible de manera multicanal tant a les oficines com a través del web [www.eroskimovilidad.com](http://www.eroskimovilidad.com).



## Relació amb els socis clients

### EROSKI Club

A través d'EROSKI Club i la seva targeta Or, volem revitalitzar la figura del Soci Consumidor de la Cooperativa, tot oferint-li propostes d'estalvi cada vegada més personalitzades basades en els seus hàbits únics de consum. Actualment, la targeta EROSKI, CAPRABO i FORUM SPORT té més de 6 milions de titulars, que generen, de mitjana, més del 70% de les vendes.

La targeta Or d'EROSKI Club, llançada el 2018 i que permet un estalvi fix i universal del 4% en totes les compres, ja compta amb més de 136.000 socis clients, i 35 empreses (que engloben 3.727 treballadors) ja són "Socis Or Empresa".

Així mateix, la targeta de crèdit d'EROSKI Club Mastecard unifica tots els avantatges del programa EROSKI Club, i, a més, ofereix la devolució de l'1% de l'import de les compres

pagades fora d'EROSKI, amb l'ingrés d'aquests diners a la targeta EROSKI Club associada. El 2019, la cooperativa ha transferit un estalvi total de gairebé 2,3 milions d'euros als seus més de 278.000 titulars. Del 2019 cal destacar, a més, la digitalització d'aquesta targeta, la qual cosa ha permès l'alta digital al 100% tant a la botiga com *online*, així com altres funcionalitats al web per als titulars de la targeta.

El 2019 també s'ha assolit un acord perquè els nostres clients es beneficiïn, amb la targeta EROSKI Club, d'un 4% d'estalvi quan fan benzina a Repsol, Campsa i Petronor.

A més, el 2019, com a part de la celebració del 50è aniversari, s'han dut a terme nombroses accions promocionals, com el Rasca i Guanya Digital a l'app d'EROSKI, en la qual van participar més de 10.000 socis clients.

### Atenció personalitzada i de qualitat

Per a EROSKI, la relació amb el client és una prioritat en el model "amb tu", i dels nostres 10 compromisos, una relació que s'ha convertit en un senyal d'identitat diferencial del model. Des d'EROSKI apostem per una proposta comercial més enfocada en el consumidor i que prioritza l'experiència de compra, la qual cosa ens ha permès distingir-nos per l'especialització en frescos i millorar els serveis de venda assistida al taulell en les seccions de frescos. En aquest sentit, la capacitació professional de les persones i la formació permanent són els nostres pilars per aprofundir en la diferenciació com a especialistes en frescos. El 2019, hem dedicat més de 33.304 hores de formació a les escoles de frescos.

### Servei d'atenció al client diferencial

El 2019, el nostre servei d'atenció al client ha atès 360.404 persones amb un índex de resolució de reclamacions del 100%, el 93% en el primer contacte. Complim amb el nostre compromís de respondre tots els dubtes, els suggeriments i les reclamacions de manera immediata i, si cal alguna gestió, la fem en un termini màxim de 24 hores.

El Servei d'Atenció al Client d'EROSKI atén els consumidors en castellà, basc, català i gallec, i està a disposició dels clients per telèfon, per correu electrònic i també a través de la pàgina web [www.eroski.es](http://www.eroski.es). A més, comptem amb altres pàgines web per a diversos negocis i societats del Grup i les nostres xarxes socials.

Per vuitè any consecutiu, els consumidors participants en els premis de la consultora Sotto Tempo Advertising han reconegut EROSKI com l'empresa de gran distribució amb un millor servei d'atenció al client.

### Escolta activa dels nostres clients

Amb l'objectiu de tenir en compte les inquietuds dels diversos col·lectius i seguir amb el nostre compromís de transparència, mantenim canals addicionals de comunicació amb tots ells. Així, el 2019 hem organitzat desenes d'iniciatives d'escolta activa amb la participació de més de 15.000 persones, de les quals hem recollit opinions, suggeriments i recomanacions per millorar la nostra oferta comercial i les nostres botigues.

A més, a EROSKI comptem amb 21 Comitès Consumeristes que estructuren la participació dels seus socis clients, els quals debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues de nova generació.

**El 2019 hem generat més de 2,6 milions d'intercanvis amb els usuaris i més de 180.500.000 impressions.**



**Twitter**  
**56.613**  
seguidors



**Facebook**  
**221.634**  
seguidors



**Instagram**  
**26.330**  
seguidors



**LinkedIn**  
**24.464**  
seguidors





A woman with dark hair in a bun and a young girl with a ponytail are shopping in a market. They are looking at a scale with fruit on it. The background is filled with various fruits like oranges and apples. A semi-transparent blue box is overlaid on the image, containing text.

3

**Alimentació  
saludable**

Compromís  
amb les  
persones  
consumidores



## La nostra contribució a una alimentació saludable



Proporcionar una alimentació saludable i equilibrada a tots els consumidors és el nostre objectiu primordial com a organització. Per dur-ho a terme, no només escoltem activament les seves necessitats, sinó que desenvolupem diverses actuacions per assegurar la qualitat de tots els nostres productes, així com per educar en la prevenció de determinats problemes de salut vinculats a hàbits alimentaris, com ara l'obesitat.

A EROSKI apostem per una oferta comercial basada en productes capaços de garantir una alimentació equilibrada i segura, i que, a més, cobreixi les necessitats nutricionals específiques de col·lectius com les persones amb malaltia celíaca, entre d'altres.

A més, per garantir que les nostres propostes en salut i alimentació responen a les necessitats i prioritats que assenyalen la comunitat científica, comptem amb un òrgan assessor: el **Comitè Científic de la Fundació EROSKI**, format per professionals especialitzats en salut, que ens guia i orienta en la definició de la nostra estratègia, a mitjà i llarg termini, en el compromís adquirit amb l'alimentació saludable.

## Seguretat alimentària

El Model de Gestió de Qualitat d'EROSKI garanteix els estàndards de qualitat i seguretat més alts en els nostres productes i serveis. S'estructura en un conjunt de normes, processos, procediments i eines que, relacionats entre si al llarg de tota la cadena de valor, assegurin que els productes que comercialitzem compleixin amb totes les garanties en matèria de seguretat alimentària.

### Auditories en punts de venda i plataformes 416-1; 416-2

Garantim la qualitat i la higiene en tots els nostres punts de venda i plataformes logístiques a través d'un protocol exhaustiu d'auditories de qualitat. En l'exercici 2019, en els nostres punts de venda i plataformes s'han dut a terme 1.703 auditories, que van incloure controls de:

Si es detecta alguna mena d'incidència durant les auditories, establim les accions correctores i els plans de seguiment necessaris per mitigar-la.



### Auditories a proveïdors

Com a part de la nostra cadena de valor, fem extensibles els nostres estàndards de qualitat i requisits de producte als nostres proveïdors. Impulsem el compliment d'estàndards de qualitat i seguretat a escala europea, com el certificat International Food Standard (IFS). En el cas dels productes frescos, els nostres requisits són encara més rigorosos, atesa l'especial importància de les seves condicions de producció, conservació i transport.

El 2019 hem auditat 294 plantes de producció de proveïdors de marca pròpia. El 88% de tots els nostres proveïdors auditats van superar satisfactòriament l'avaluació. La resta va aplicar les mesures correctores necessàries o va deixar d'estar homologat com a proveïdor d'EROSKI. A més, auditem 47 plantes de producció de proveïdors de marca fabricant, amb un 62% d'auditories satisfactòries.

Per assegurar el correcte compliment d'aquests estàndards i requisits, fem auditories i implementem els plans d'acció necessaris, en cas que es detectin no conformitats. Un cop esmenades i després de superar l'auditoria corresponent, el proveïdor podrà ser homologat.





Controls analítics de productes i serveis

Garantim doblement la qualitat dels nostres productes i serveis gràcies a la realització diària de controls analítics exhaustius addicionals als que ja fan les empreses proveïdores i fabricants. El 2019, en el conjunt del Grup EROSKI s'han dut a terme 20.141 analítiques, de les quals el 95% van oferir un resultat satisfactori. Es poden diferenciar tres tipus d'anàlisi:

- Química:** garanteix l'absència o presència en les quantitats adequades de substàncies rellevants per a la salut i la seguretat.
- Microbiològica:** garanteix l'absència de patògens, la higiene i la frescor dels productes i les instal·lacions.
- Genètica:** identifica espècies animals i vegetals, i detecta organismes genèticament modificats (OGM).

En cas de no conformitat, s'exigeixen al proveïdor accions correctores i després es confirma que, efectivament, s'ha corregit la desviació. Si pogués comportar algun risc per a la seguretat alimentària, apliquem el principi de precaució i el retirem immediatament de la venda.



Anàlisis fetes el 2019 per programa analític

| Programes analítics                | Analítiques fetes | Programes analítics                        | Analítiques fetes |
|------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|-------------------|
| Olis                               | 184               | Manipulats                                 | 2.306             |
| Àcids grassos trans                | 25                | Metalls pesants                            | 10                |
| Acilamida                          | 156               | Mel                                        | 10                |
| Administració                      | 8                 | Mol·luscs bivalves                         | 17                |
| Aflatoxines                        | 42                | No alimentació                             | 778               |
| Aigua                              | 44                | Patògens                                   | 22                |
| Al·lèrgens                         | 414               | Pilot proximitat                           | 89                |
| Campylobacter                      | 25                | Preparats de carn                          | 2.265             |
| Carburants                         | 138               | Productes IV gamma                         | 20                |
| Control de listèria en superfícies | 1.991             | Química pesca                              | 130               |
| Control de superfícies en botigues | 1.682             | Reclamacions                               | 58                |
| Comparatius frescos                | 694               | Residus antibiòtics carn                   | 72                |
| Control de superfícies             | 4.960             | Residus emergents                          | 14                |
| Drogueria i cosmètica              | 182               | Residus fitosanitaris                      | 253               |
| Estudis de vida útil               | 562               | Residus pesca                              | 16                |
| Fruita tallada                     | 91                | Salmonel·la                                | 255               |
| Fruita Natur fisicoquímics         | 104               | Secció cuina                               | 74                |
| Fruita partida                     | 92                | Solucions culinàries                       | 7                 |
| Gel                                | 195               | Sulfits descongelació                      | 7                 |
| Histamina                          | 10                | Estandards sushi                           | 132               |
| Ous                                | 33                | Verificació fitxa tècnica                  | 655               |
| Humitat pernils                    | 86                | Sucs                                       | 73                |
| Identificació d'espècies           | 55                |                                            |                   |
| Llet                               | 36                | <b>Total</b>                               | <b>20.141</b>     |
| Listèria                           | 175               | <b>Total analítiques NO satisfactòries</b> | <b>1.082</b>      |
| Locals de risc                     | 894               | <b>% analítiques NO satisfactòries</b>     | <b>5%</b>         |

Alimentació equilibrada i saludable 102-11; 417-1

En el nostre compromís irrenunciable amb la salut, anem més enllà de garantir la seguretat alimentària dels productes que comercialitzem. Per això treballem per oferir opcions de consum més equilibrades i saludables. Per fer-ho, revisem i millorem constantment la seva fitxa tècnica seguint les recomanacions establertes pels experts en salut.

Millora nutricional del producte

EROSKI treballem en la composició de tots els nostres productes per millorar permanentment el seu perfil nutricional. Aquesta recerca de productes més equilibrats ens ha permès reduir la presència de nutrients relacionats amb les patologies més generalitzades en la nostra societat (malalties cardiovasculars i obesitat). El 2019 hem reformulat 60 referències amb aquest objectiu, i hem aconseguit que més del 70% de la nostra gamma de marca pròpia tingui una valoració Nutri-Score A, B o C.

A més, hem reformulat 44 referències de marca pròpia com a part del nostre compromís amb el "Pla de Col·laboració per a la Millora de la Composició dels Aliments i les Begudes i Altres Mesures 2020", en el marc de l'Estratègia de Nutrició, Activitat Física i Prevenció de l'obesitat (NAOS), de l'Agència Espanyola d'Alimentació i Nutrició (AESAN), l'objectiu de la qual és reduir al voltant del 10% de la mitjana de sucres afegits, greixos saturats i sal de cara a l'any 2020.

El 2019 també hem eliminat greixos de palma i de coco de 64 referències de marca pròpia, i hem avançat, així, en el nostre compromís d'eliminar progressivament al 100% la presència d'aquests greixos en la nostra marca pròpia fins al 2021.

**El 2019 hem comptat amb 264 productes baixos en greix, 65 baixos en sucres, 29 baixos en sal i 260 alts en fibra.**

A més de posar-les en pràctica, ens esforcem a comunicar aquestes millores als nostres consumidors, incloent la informació corresponent a l'etiquetatge dels productes.

El 2007 vam ser la primera empresa de distribució a Espanya a eliminar dels seus productes els olis i els greixos vegetals parcialment hidrogenats (font de greixos trans).



## Informació sobre el contingut i l'equilibri nutricional dels productes 416-2; 417-2

**A**EROSKI som conscients del valor de la informació que oferim a les persones consumidores com un element essencial per a la defensa i la protecció dels seus interessos, ja que només així poden prendre decisions informades i adaptades a les seves necessitats. Per això oferim una informació àmplia, completa i veraç sobre el seu contingut i sobre la importància de mantenir una alimentació saludable.

En tot moment complim amb la legislació existent en matèria d'etiquetatge per a cada tipus de producte i amb les exigències de la nostra marca pròpia, i hi incloem informació addicional amb pictogrames que faciliten la identificació d'al·lèrgens i sistemes d'informació nutricional, com el semàfor nutricional i el Nutri-Score. El 2019 hem revisat la fitxa tècnica de 1.446 productes per calcular-ne el Nutri-Score i el semàfor nutricional.

Si amb la manca d'informació s'incorre en un risc sanitari, el producte es retira de la venda de manera immediata. Aquestes revisions i els exercicis d'escolta als consumidors ens permeten optimitzar la manera d'incorporar la informació a l'etiqueta perquè sigui més fàcil de comprendre per part de la clientela.

A més de fer-ho en l'etiquetatge, també treballem per millorar la informació dels fullets, els cartells de la botiga i la pàgina web. Així, hem adequat la nostra publicitat en productes infantils al "Codi de coregulació de la publicitat d'aliments i begudes adreçada a menors, prevenció de l'obesitat i salut" (Codi PAOS), inclòs dins l'estratègia NAOS de l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició.

## Sistema d'informació nutricional avançat d'EROSKI: Nutri-Score i semàfor nutricional

**E**l 2018, després d'escoltar més de 10.000 persones, vam ser pioners amb la inclusió de l'etiquetatge Nutri-Score en els nostres productes de marca pròpia i vam generar un model nutricional únic al mercat. Aquest model permet a les persones consumidores conèixer de manera senzilla la valoració nutricional global de cada producte per tal de poder comparar-lo amb altres de semblants i ser capaços de triar millor, sense perdre la informació detallada per nutrient que avui li proporciona el semàfor nutricional.

El 2019 hem inclòs el Nutri-Score en tots els aliments de les nostres marques a la botiga, així com a l'envàs de 773 productes i en totes les receptes de plats saludables proposades als nostres socis clients.

L'etiquetatge Nutri-Score, validat pel Ministeri de Sanitat, és un gràfic o semàfor que classifica els aliments envasats a través de cinc lletres associades a cinc colors segons la seva composició nutricional, de la A verd fosc i la B verd clar (per als més saludables) fins a la D taronja i la E vermella (per als de menor qualitat nutricional), passant per la C de color groc, en una posició intermèdia. La lletra de cada producte es calcula amb un algorisme, ratificat per

nombrosa literatura científica, que considera negativament el seu contingut en calories, sucres, greixos saturats i sal, i positivament la seva quantitat de fibra, proteïnes i fruita, verdura, fruits secs i llegums, sempre per cada 100 grams de producte. D'aquesta manera, quan van a comprar, els consumidors poden comparar aliments similars o confrontar la qualitat nutricional de diverses marques d'un mateix producte.

El Nutri-Score complementa el semàfor nutricional disponible en els nostres productes de marca pròpia des del 2007. Aquesta eina facilita controlar la quantitat de calories, greixos, sucres o sal de la dieta en el cas que, per algun motiu de salut (diabetis, hipertensió, sobrepès...), sigui necessari fer-ho. Així, es pot veure la quantitat que una porció de l'aliment aporta d'aquest nutrient en concret, i interpretar fàcilment si aquesta quantitat és baixa, moderada o rellevant. De la mateixa manera que el Nutri-Score, aquest sistema de colors sempre es troba a la part frontal de l'envàs, i proporciona informació sobre la quantitat de calories i els quatre nutrients més rellevants en relació amb la salut (greix, greix saturat, sucre i sal) per cada ració de consum.



## Premi NAOS

EROSKI ha estat reconegut per segona vegada amb el Premi Estratègia NAOS a la Iniciativa Empresarial pel seu compromís amb l'alimentació saludable, concretament pel seu programa EKILIBRA, que ofereix un diagnòstic nutricional personalitzat al consumidor, de manera gratuïta.

La concessió d'aquests premis s'inclou en el marc de l'Estratègia NAOS, que, des de l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició (AESAN) del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, pretén impulsar les iniciatives que tinguin com a objectius bàsics promoure la prevenció de l'obesitat i altres malalties cròniques derivades, a través d'una alimentació saludable i la pràctica regular d'activitat física.

## Informe nutricional basat en les compres

**E**ROSKI Club disposa d'un programa pioner de salut que ofereix gratuïtament informació personalitzada i incentius per a una alimentació i una compra més saludables i equilibrades a tots els nostres socis i sòcies clients. El 2019, més de 28.000 persones han fet servir el nostre servei d'informació nutricional basat en les seves compres registrades a la targeta EROSKI Club.

Aquest informe ofereix una anàlisi detallada i personalitzada de com s'ajusten les compres de la llar a les recomanacions de la dieta mediterrània. Té la finalitat d'orientar el client sobre els aliments, les quantitats i la freqüència de consum que tant ell com altres membres de la llar necessiten per mantenir una alimentació equilibrada.

A més, des d'Eroski Club, durant el 2019 s'han enviat de manera periòdica i a més de 250.000 socis informacions i propostes d'activitats relacionades amb la salut, i més de 32.000 socis han participat activament en reptes relacionats amb una alimentació saludable.





## Necessitats nutricionals específiques <sup>413-1</sup>

**S**om especialment sensibles a les necessitats específiques en alimentació derivades de malalties que afecten algunes persones, com la celiàquia, les al·lèrgies o les intoleràncies alimentàries. Treballem perquè la nostra oferta de productes sigui segura per a elles, suficient per a una compra ordinària i sempre amb un nivell adequat de preu. Per això mantenim una comunicació fluïda amb entitats i col·lectius que les representen, com la Federació d'Associacions de Celiacs d'Espanya (FACE) o la Federació Espanyola de Diabetis (FEDE), per conèixer de primera mà les seves demandes i preocupacions, així com ampliar la nostra gamma d'aliments per donar una resposta adequada a les seves peticions. A més, col·laborem amb aquestes entitats per donar visibilitat i conscienciar sobre la seva malaltia mitjançant diverses campanyes de sensibilització.

El 2019 hem renovat el conveni de col·laboració amb l'Associació de Celiacs del País Basc i hem establert un nou conveni de col·laboració amb l'Associació de Celiacs de La Rioja. Durant el 2019, més de 1.630 socis d'aquestes dues associacions s'han beneficiat d'aquests convenis,

que inclouen, entre altres, un **20% de descompte en la compra de més de 200 referències elaborades específicament sense gluten**.

Actualment, i fruit del nostre compromís amb les necessitats específiques d'aquest col·lectiu, seguim treballant per millorar l'oferta de productes sense gluten, tant de la nostra marca pròpia com de marques d'altres fabricants. I actualment disposem d'aproximadament **3.000 productes sense gluten**, dels quals prop de 2.400 són de diverses marques i més de 550 productes garantits sense gluten són de la nostra marca pròpia.

Igualment, des de fa més d'una dècada, a més de complir amb el Reial Decret 2220/2004 sobre declaracions d'al·lèrgens, oferim una informació addicional afegint a les etiquetes els textos d'avertència necessaris en missatges separats de manera visible per indicar la potencial presència de traces d'al·lèrgens. El 2019 hem comptat amb més de 550 productes de marca pròpia sense gluten, 98 productes sense lactosa, 35 sense llet i 5 sense ou.



## Informació en salut i sostenibilitat <sup>413-1</sup>

**C**ONSUMER EROSKI és el projecte informatiu del Grup EROSKI amb el qual volem formar i informar els nostres consumidors per facilitar-los una vida saludable i sostenible, mitjançant productes informatius verços, independents, pràctics i amens.

A través d'aquesta publicació, disponible en castellà, català, eusquera i gallec, tractem temes relacionats amb l'alimentació, la seguretat alimentària i la salut, però també altres temes d'interès per als nostres consumidors:

medi ambient, solidaritat, mascotes i món nadó, o estalvi i economia domèstica. Durant el 2019 hem persistit en el nostre afany de millora i servei als nostres lectors i consumidors, i hi hem incorporat noves seccions del seu interès. A més de diferents professionals, també hi col·laboren diverses entitats, com ara la Federació de Diabètics Espanyols (FEDE), la Fundació Espanyola del Cor (FEC), el centre tecnològic Azti-Tecnalia i l'Associació Espanyola de Pediatres d'Atenció Primària (AEPap).

### Edició impresa:

**788.500**  
exemplars

**179.205**  
persones lectores  
mensuals el 2019

### Edició digital: [www.consumer.es](http://www.consumer.es)

Prop de  
**46**  
milions de visites  
el 2019

Més de  
**4.600**  
receptes de cuina

Més de  
**265.000**  
subscriptors a  
butlletins informatius

**3 apps**  
amb un total de  
més de **791.000**  
descàrregues  
(Receptes, Camí de  
Sant Jaume i News)

Més de  
**107.000**  
seguidors a les xarxes  
socials (Facebook,  
Twitter i YouTube)



## Alimentació i hàbits saludables des de la infància

413-1

La informació i la formació són eines fonamentals per prendre decisions adequades sobre l'alimentació. Per això promovem una alimentació que previngui l'obesitat infantil i oferim eines formatives a nens i nenes perquè prenguin les millors decisions sobre la seva alimentació de manera conscient i divertida.

### Escola d'alimentació

Aquesta iniciativa de la Fundació EROSKI, que va néixer el 2013, té l'objectiu de fomentar una alimentació equilibrada i uns hàbits de vida saludables entre la ciutadania, i ser un punt de trobada de professionals de la salut i de l'educació, progenitors, escolars i la resta de ciutadania compromesa amb la millora de la seva alimentació i el seu estil de vida.

[www.escueladealimentacion.es/ca](http://www.escueladealimentacion.es/ca)

Ofereix informació actual i de qualitat fruit del coneixement científic i de les investigacions que desenvolupa, avalada per professionals de la salut. Per al desenvolupament de totes les seves iniciatives, també ha col·laborat amb governs autonòmics i diverses organitzacions relacionades amb la salut i el consum responsable.



## Programes Educatius en Alimentació i Hàbits Saludables (PEAHS) del Grup EROSKI

### "Energia per créixer", de la FUNDACIÓ EROSKI

El programa, posat en marxa per la Fundació EROSKI per fer front a les altes taxes d'obesitat infantil, compta amb 10 unitats didàctiques i 3 tallers pràctics que es fan fora de les aules (visites a productors locals, botigues i aula de cuina), i els continguts han estat elaborats per un comitè científic format per professionals de la medicina, la nutrició i la dietètica, la psicopedagogia i la pedagogia.

[energiaparacrecer.escueladealimentacion.es/ca](http://energiaparacrecer.escueladealimentacion.es/ca)

### "Tria bo, tria sa", de CAPRABO

Aquest programa, que es va posar en marxa el 2008 i està disponible en format presencial i *online*, vol ensenyar els nens i nenes, incloent els de 2 i 3 anys, a alimentar-se de manera saludable i fomentar uns hàbits d'alimentació equilibrada, acompanyats d'una persona professional de la nutrició, a més de conscienciar, entre altres matèries, sobre el desenvolupament sostenible, el consum responsable o la fam zero.

### Programes educatius de VEGALSA-EROSKI

A Galícia, el nostre programa educatiu es desenvolupa a través dels programes: "Visita el teu súper", per fomentar hàbits de vida saludables i compra responsable; "Mates al teu súper", que fa una visita a la botiga perquè aprenguin a fer la compra, i "Menja bo, viu sa", un projecte que recull diverses iniciatives com ara les "Sannifiestas" a les escoles, i que s'emmarca dins del projecte nacional "Prevenció de l'Obesitat. Alleugereix la teva vida", liderat per la Societat Espanyola per a l'Estudi de l'Obesitat (SEEDO).

### Principals indicadors dels programes educatius del Grup EROSKI per al curs 2018/19

**442.677**  
escolars  
participants

**3.253**  
escoles  
participants

**1.034**  
tallers de visita  
a 201 botigues

**89**  
tallers de visita  
a empreses  
proveïdores locals  
d'EROSKI

**72**  
tallers d'aula  
de cuina a  
9 botigues del  
País Basc  
i Navarra

## VIII Trobada de l'Escola d'Alimentació de la Fundació EROSKI

Des del 2009, la Fundació EROSKI ha promogut trobades entre professionals sanitaris i membres de la ciutadania amb preocupacions i necessitats en matèria de salut. L'objectiu sempre és oferir un espai de reflexió al voltant de temes rellevants i actuals relacionats amb la salut de la població.

El 2019, i amb el títol "Passió per la vida. El secret per a una maduresa plena i saludable", experts en l'àmbit de la nutrició, la psicologia, la salut, la sociologia i l'activitat física han analitzat la importància de l'alimentació i els estils de vida saludables en l'etapa de la maduresa. En el marc d'aquest esdeveniment, la Fundació EROSKI va presentar el llibre *Passión por la vida. Guía práctica de estilos de vida saludables en la madurez*.

## Concurs Imagine Food 2019

Per tercer any consecutiu hem convocat el Concurs Imagine Food, en el marc del programa educatiu "Energia per créixer" de la Fundació EROSKI, que persegueix, a través de la creació de receptes divertides i saludables en els seus dibuixos, conscienciar els més petits i les seves famílies sobre la importància de seguir una dieta equilibrada i saludable. En aquesta tercera edició del concurs hem comptat amb la col·laboració de DANONE com a part del seu programa "Alimentant el canvi". Es van rebre més de 2.800 dibuixos de 237 escoles i 91 famílies, tot triplicant la participació de l'any anterior.



A photograph of four Eroski Zurekin staff members standing in a grocery store. They are wearing black uniforms with colorful vertical stripes on the aprons and black hats. The background shows shelves stocked with various products, including oranges. A semi-transparent red box is overlaid on the right side of the image, containing the number 4 and the text 'Trebolladors i treballadores' and 'Compromís amb una feina responsable i integradora'.

4

**Trebolladors  
i treballadores**

Compromís  
amb una feina  
responsable  
i integradora



# Model de compromís integrador 413-1



La gestió de persones en la nostra organització es caracteritza per la particularitat que som treballadors i treballadores, però també propietaris i propietàries: 9.258 persones de la plantilla d'EROSKI som sòcies i socis treballadors (el 32% del total), la qual cosa ens permet participar en la gestió cooperativa de l'empresa.

Aquesta condició es tradueix en un element diferencial del Grup EROSKI davant d'altres empreses de distribució: una actitud proactiva i un elevat nivell de compromís amb el projecte, que es reflecteix en l'acompliment en tots els nivells de l'organització.

L'ocupació que creem segueix el nostre model de gestió i el nostre compromís amb la plantilla, amb la clientela i amb la mateixa societat, i per això ens esforcem perquè sigui estable i de qualitat. Cal destacar que més del 76% de l'ocupació creada per EROSKI el 2019 va ser de caràcter fix. Així mateix, potenciem la solidaritat retributiva, la igualtat, la conciliació, i la salut i seguretat dels nostres treballadors, així com el seu desenvolupament professional i la participació en la presa de decisions com a eixos fonamentals de la qualitat de l'ocupació que oferim.

## Una empresa socialment responsable

Per a EROSKI, la responsabilitat social és un valor compartit per tota l'organització i és responsabilitat directa de Presidència. En els nostres Estatuts Socials, en el Reglament de Règim Intern Cooperatiu i en el Manual de Gestió Ètica, es defineixen els nostres compromisos en matèria laboral, tant per als nostres treballadors i treballadores com per als subcontractats i proveïdors. Integrant la gestió ètica entre els objectius principals de la direcció, aconseguim fer nostres els següents compromisos:

- El compliment legislatiu i de la normativa laboral i cooperativa vigent, així com dels compromisos propis d'EROSKI.
- La implantació d'un sistema de gestió ètica eficaç.
- La millora contínua en el comportament ètic de l'organització.
- El suport i el respecte a la protecció dels drets humans i laborals proclamats en l'àmbit internacional.

## Els 10 valors essencials de la nostra feina

- 1 Fomentem la **participació**.
- 2 Promovem el **desenvolupament personal i professional** a través de la millora dels coneixements, les aptituds i les habilitats.
- 3 **Sentiment de pertinença**: estem orgullosos de pertànyer a EROSKI i cerquem les àrees de millora.
- 4 Impulsem la **informació i la comunicació** de manera bidireccional dins l'organització.
- 5 Gràcies a la solidaritat interna, fem prevaldre **allò col·lectiu per sobre d'allò individual** i el llarg termini per sobre del curt termini.
- 6 **Dinamisme** per adaptar-nos al canvi i promoure la innovació.
- 7 **Orientats al client** per adaptar-nos i anticipar-nos a les seves necessitats.
- 8 Millorem contínuament les condicions de feina per garantir una **qualitat de vida adequada**.
- 9 **Solidaritat externa** per tornar a la societat allò que ens aporta.
- 10 Els treballadors i treballadores aspirem al **màxim nivell de professionalització**.





Principals indicadors 102-8; 102-41; 401-1

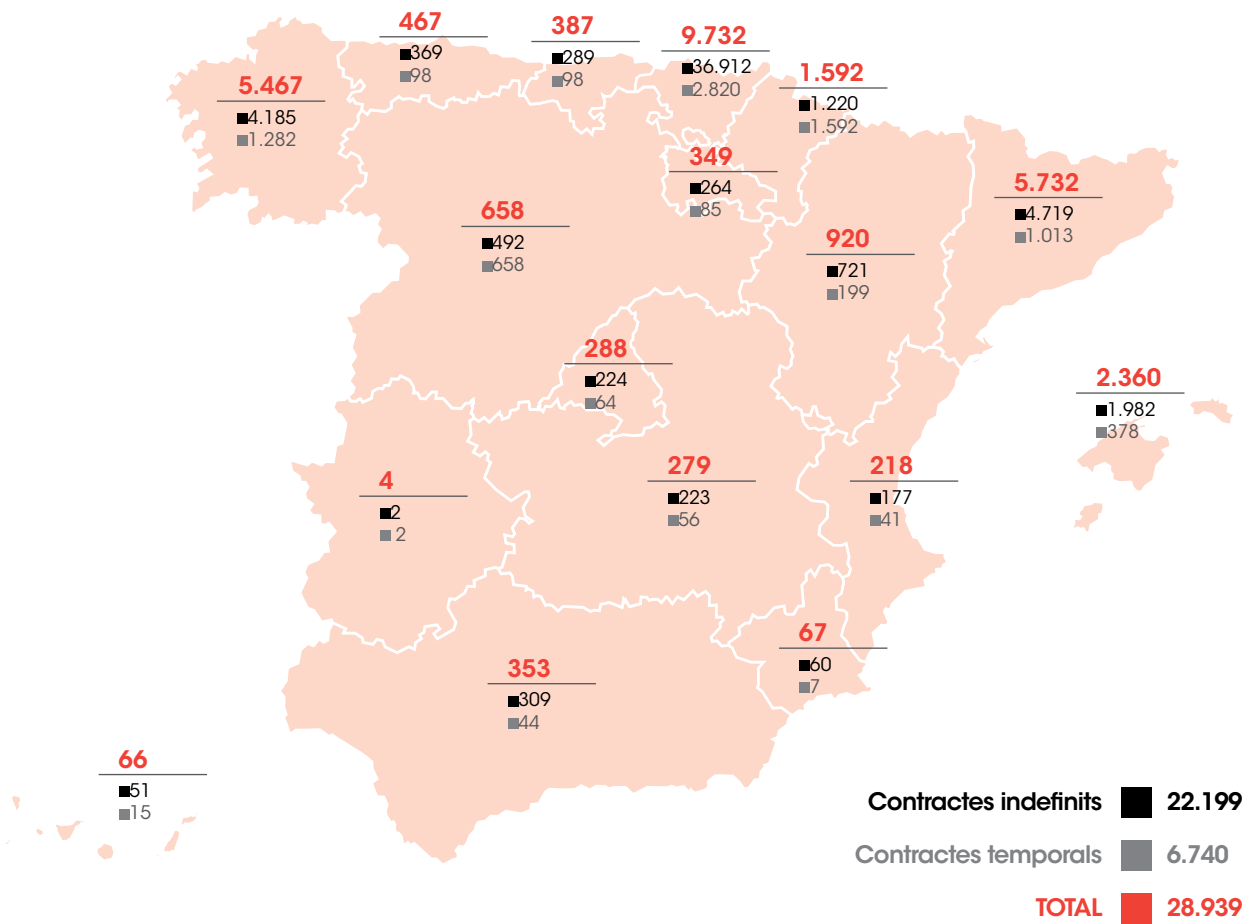
Nombre total de persones treballadores



El 100% dels 19.681 treballadors i treballadores que no són socis cooperativistes estan coberts per un conveni col·lectiu (un 68% del total de la plantilla).

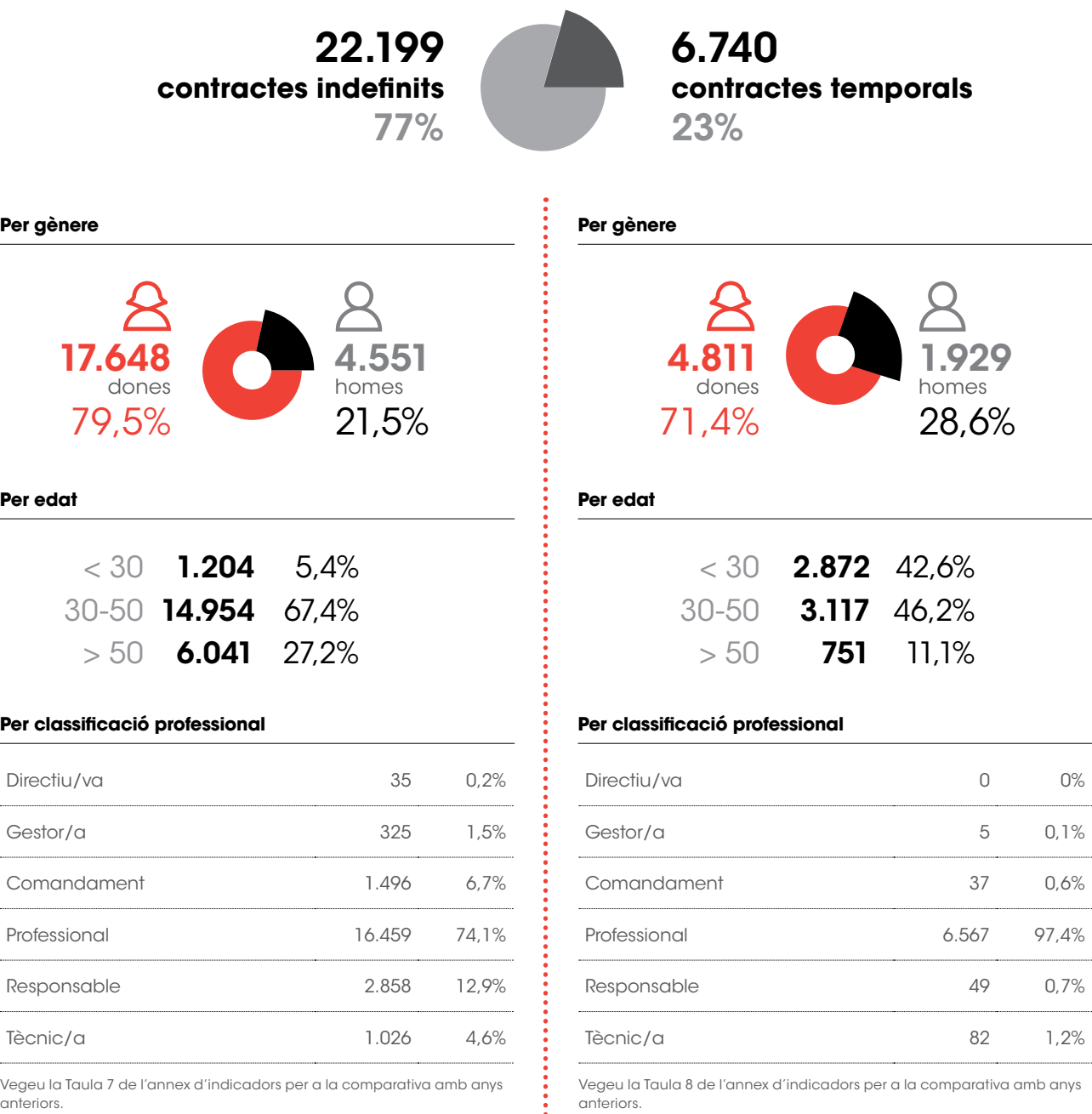
Vegeu la Taula 5 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Nombre de persones treballadores per tipus de contracte i comunitat autònoma

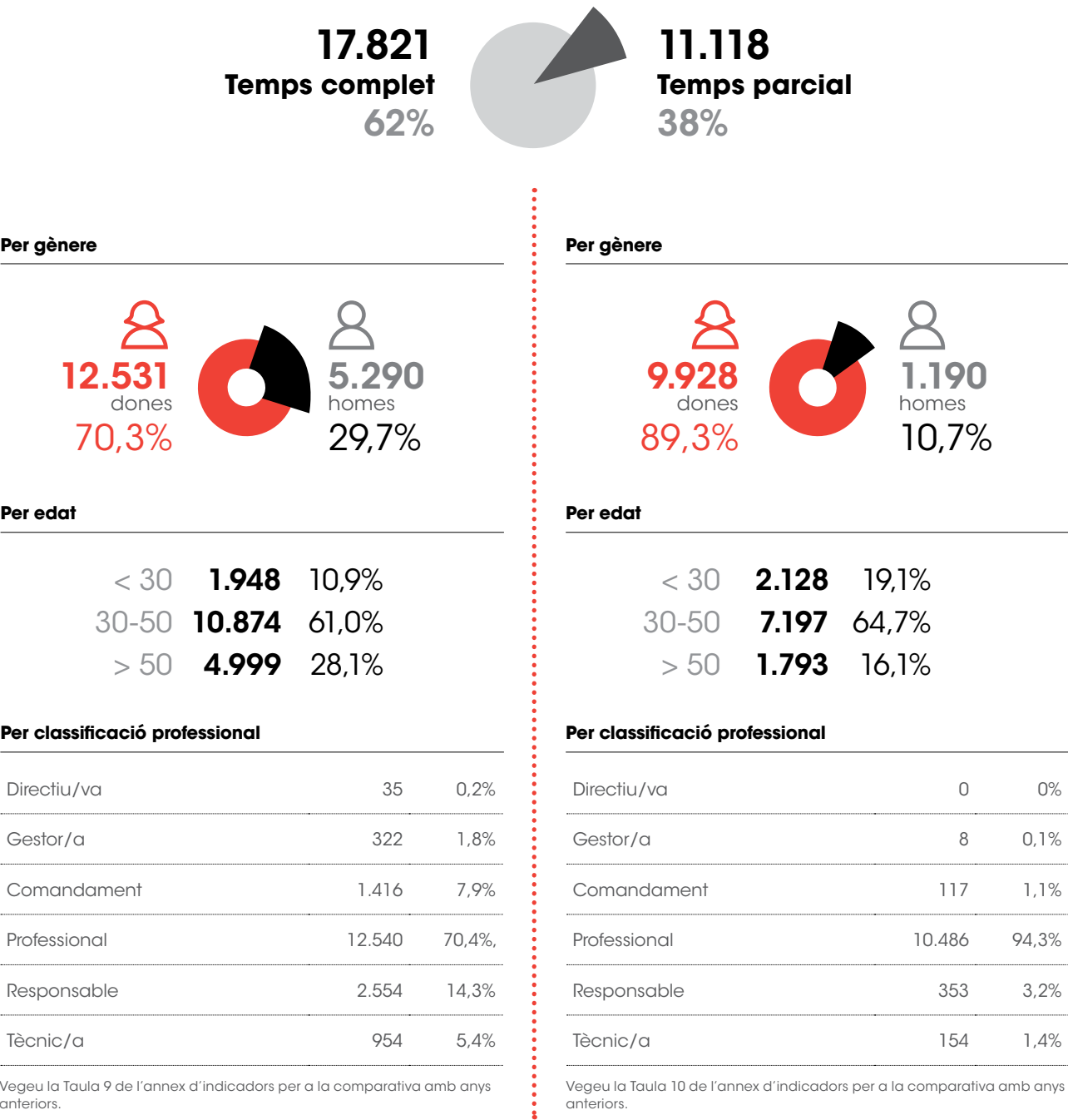


Vegeu la Taula 6 de l'annex d'indicadors per a les dades del nombre de persones treballadores per tipus de contracte i comunitat autònoma.

Nombre de persones treballadores per tipus de contracte segons gènere, franja d'edat i categoria professional

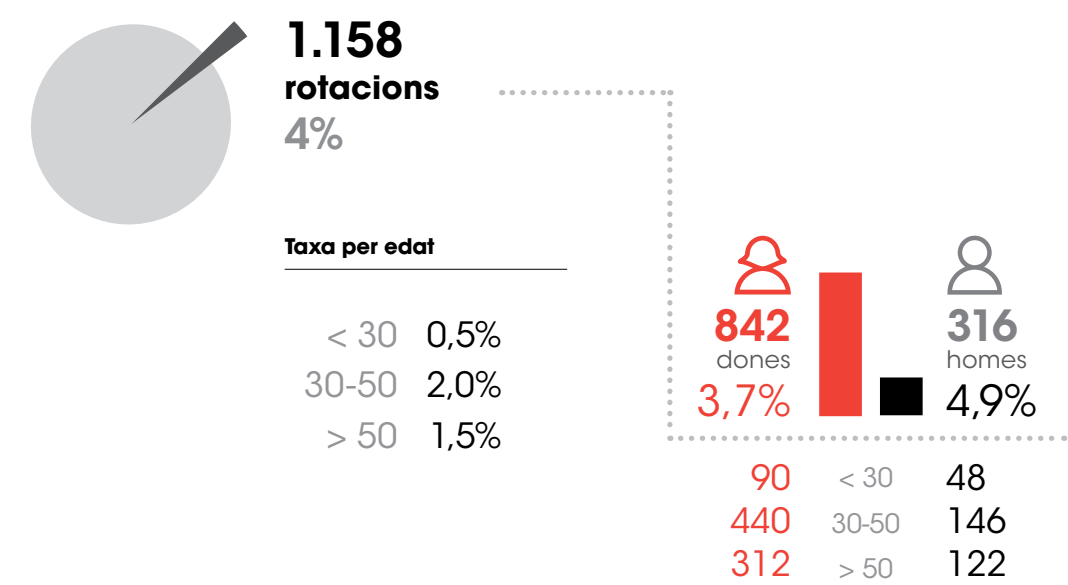


Nombre de persones treballadores per tipus de contracte segons gènere, franja d'edat i categoria professional



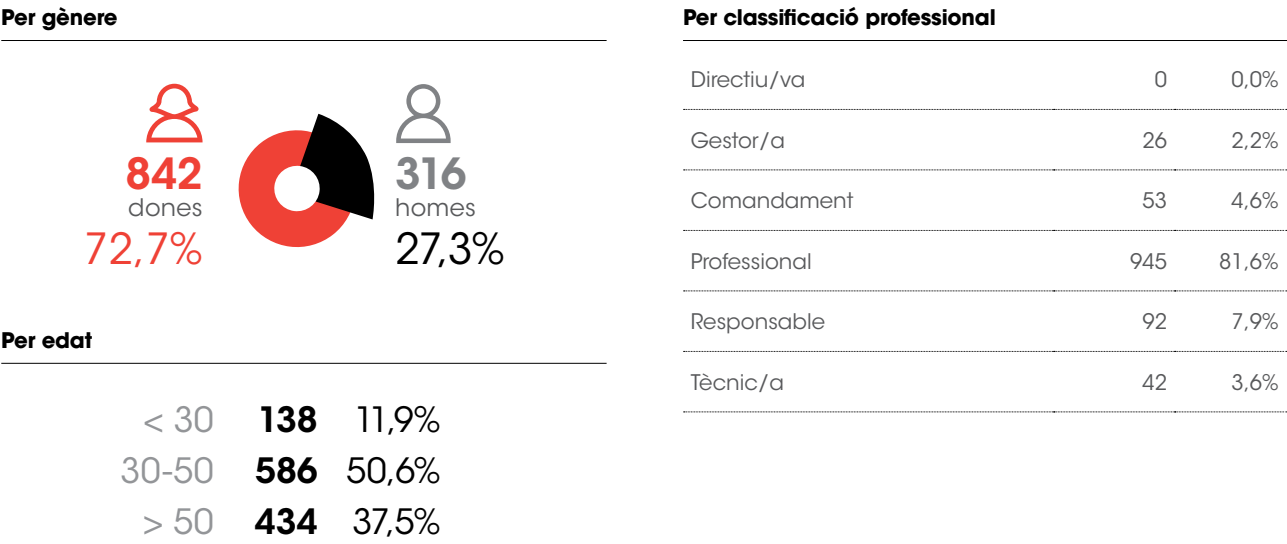


Nombre i índex de rotacions (sortida voluntària, acomiadament, jubilació o mort) segons gènere i franja d'edat



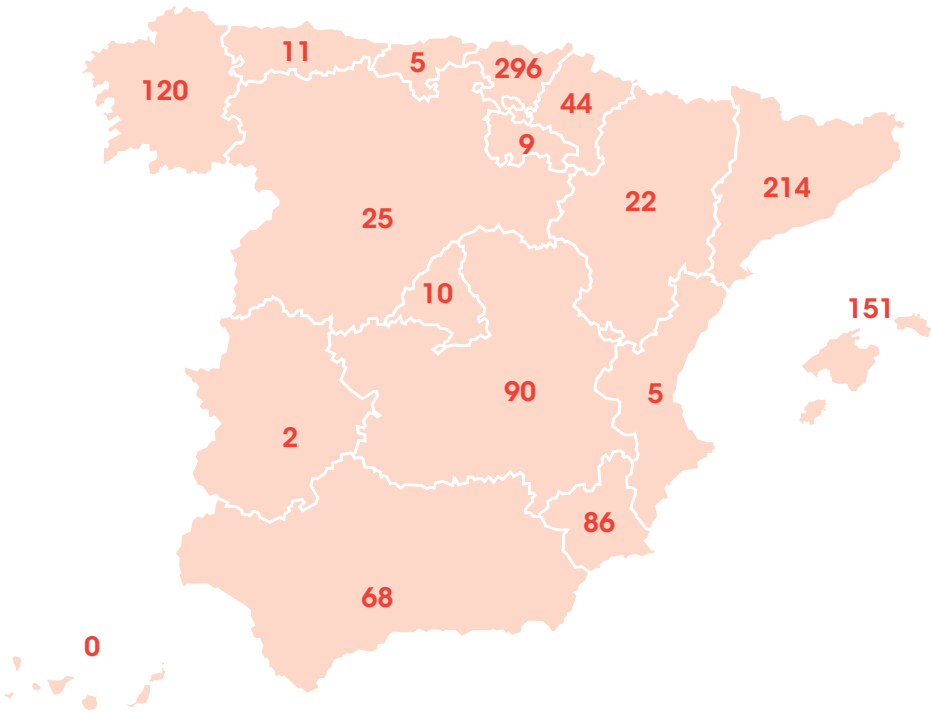
Vegeu la Taula 12 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Nombre d'acomiadaments segons gènere, franja d'edat i categoria professional, i percentatge sobre dades del 2019



Vegeu la Taula 13 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Nombre de rotacions per comunitat autònoma



# Els eixos de la gestió responsable dels treballadors i treballadores

## Solidaritat retributiva 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 202-1; 405-2

EROSKI, S. Coop., seguint els seus valors corporatius, aplica el principi de solidaritat retributiva en tota l'organització, que es tradueix, internament, en una estreta forquilla salarial entre els llocs amb menor responsabilitat i els d'alta direcció: en concret, el ventall salarial el 2019 va ser de 8,17. Així, la relació entre la compensació total que rep la persona amb major retribució i la mitjana de la compensació de la resta de personal a la cooperativa és de 7,54. Aquesta ràtio difereix considerablement de les empreses de l'IBEX 35, on, segons dades del 2018, les primeres persones executives perceben de mitjana 76 vegades més retribució que la mitjana de la resta de la plantilla.

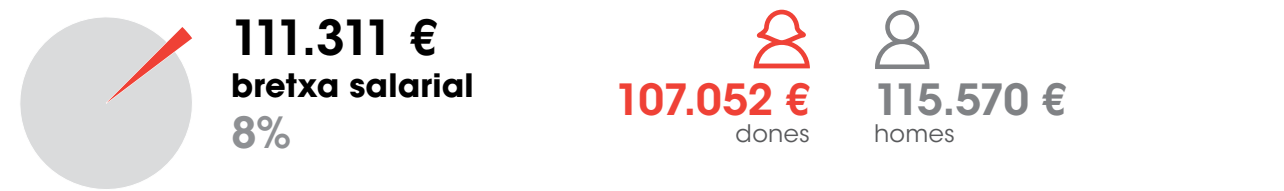
El Comitè de Valoració, nomenat pel Consell de Direcció i el Consell Social, és l'encarregat de definir el nivell retributiu a la cooperativa, un cop valorades les tasques que s'han de fer i les capacitats i competències requerides per a cada lloc de treball. D'altra banda, la Comissió de Nomenaments i Retribucions és la que proposa al Consell Rector la política retributiva de l'alta direcció.

La retribució a EROSKI és pública, igualitària entre homes i dones, i depèn del lloc i no d'altres factors com ara l'antiguitat o la negociació individual. A més, per permetre la captació i la retenció dels recursos humans necessaris, s'aplica el principi de competitivitat externa, adequant la retribució als nivells més generalitzats en les empreses del sector. Així, en el cas del conveni de supermercats, el salari base mínim és un 8,60% superior al salari mínim interprofessional a Espanya.

D'altra banda, des del punt de vista extern, la solidaritat retributiva implica que **la remuneració del Consell de Direcció és, de mitjana, un 74% inferior respecte al valor del mercat.** Així, durant el 2019, la remuneració total comparable amb el mercat del president i els membres del Consell de Direcció va ser, en conjunt, de 685.866 €. Això difereix molt de la realitat de les empreses de l'IBEX 35, a les quals la retribució mitjana per conseller és gairebé 7 vegades el que percep de mitjana una persona del Consell de Direcció d'EROSKI. D'aquesta manera, els membres del Consell Rector, el nostre òrgan superior de govern, no perceben cap retribució fixa o variable per aquesta tasca (excepte els costos de desplaçaments a les reunions d'aquest òrgan).

|                                                                                                                                                                | EROSKI, S. Coop.             | Resta de societats                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Ventall salarial                                                                                                                                               | 8,17                         | 11,73                                                                                |
| Ràtio de la compensació total anual de la persona més ben pagada de l'organització respecte de la mitjana de la compensació total anual de la resta d'empleats | 7,54                         | 9,71                                                                                 |
| Increment percentual entre el 2018 i el 2019 de la compensació total anual                                                                                     | Des de l'1,64% fins al 2,56% | Entre l'1% i el 2% d'increment del salari base en totes les societats                |
| Ràtio entre la retribució mitjana dels membres del Consell de Direcció i directius, i la resta d'empleats                                                      | 3,71                         | 4,61                                                                                 |
| Ràtio entre el salari base i el salari mínim interprofessional                                                                                                 | 25,99%                       | 8,60%<br>* El 2019, el salari mínim interprofessional es va incrementar més d'un 22% |
| Bretxa salarial ponderada segons el pes de cada categoria professional en el total de treballadors                                                             | 8,1%                         | 5,9%                                                                                 |

## Remuneració mitjana per gènere del Consell de Direcció



## Remuneració mitjana per gènere i categoria professional

|                        | EROSKI, S. COOP. |           |                 | Resta de societats |           |                 |
|------------------------|------------------|-----------|-----------------|--------------------|-----------|-----------------|
| Categoria professional | Dones (€)        | Homes (€) | Bretxa salarial | Dones (€)          | Homes (€) | Bretxa salarial |
| Directiu/va            | 73.760           | 76.199    | 3,3%            | 64.826             | 88.334    | 36,3%           |
| Gestor/a               | 44.485           | 46.989    | 5,6%            | 52.231             | 55.302    | 5,9%            |
| Comandament            | 31.692           | 31.676    | -0,1%           | 29.424             | 33.055    | 12,3%           |
| Professional           | 17.039           | 18.771    | 10,2%           | 16.057             | 16.834    | 4,8%            |
| Responsable            | 23.214           | 23.286    | 0,3%            | 21.310             | 23.282    | 9,3%            |
| Tècnic/a               | 30.723           | 31.484    | 2,5%            | 29.294             | 32.985    | 12,6%           |

La retribució referència per categoria professional a la cooperativa és igualitària entre homes i dones. La bretxa salarial es deu a la distribució dispar en nombre de persones segons el gènere en els diferents nivells de responsabilitat dins de la mateixa categoria professional i a una evolució històrica dels índexs retributius. S'espera que progressiva-

ment la bretxa disminueixi, gràcies a la renovació natural dels treballadors i treballadores dins de la cooperativa i a la major presència de dones en llocs de més responsabilitat dins de la mateixa categoria professional.

## Remuneració mitjana per gènere i franja d'edat

|               | EROSKI, S. COOP. |           |                 | Resta de societats |           |                 |
|---------------|------------------|-----------|-----------------|--------------------|-----------|-----------------|
| Franja d'edat | Dones (€)        | Homes (€) | Bretxa salarial | Dones (€)          | Homes (€) | Bretxa salarial |
| < 30          | 17.543           | 17.396    | -0,8%           | 15.168             | 15.744    | 3,8%            |
| 30-49         | 19.527           | 25.236    | 29,2%           | 17.324             | 20.587    | 18,8%           |
| > 50          | 19.601           | 28.070    | 43,2%           | 17.694             | 25.697    | 45,2%           |

Totes les dades retributives estan calculades amb el 100% de jornada laboral.



Igualtat

**A**EROSKI considerem que la igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un principi bàsic i estratègic de la gestió de l'organització. Acabar amb la desigualtat suposa un procés de canvi directament relacionat amb la nostra cultura cooperativa i igualitària. En aquest sentit, EROSKI es regeix pel principi de no discriminació ja previst en els seus estatuts fundacionals, no només en relació amb el gènere, sinó també amb la raça, l'orientació sexual, les creences religioses, les opinions polítiques, la nacionalitat, l'origen social, la discapacitat o qualsevol altra característica que la pogués originar.

Per a això, des del 2005 disposem d'una Comissió per a la Igualtat, responsable de la realització i l'actualització periòdica del Diagnòstic i el Pla per a la Igualtat de Dones i Homes d'EROSKI, i de l'Observatori d'Igualtat, una eina que vetlla pel compliment d'aquest principi en tota l'organització. Representants de les sòcies i els socis treballadors de la cooperativa componen aquest organisme,

que compta amb sis àrees de treball: ús del llenguatge, eliminació de barreres físiques i de salut, eliminació de barreres socials, desenvolupament personal i professional, i conciliació de la vida personal i professional.

A més, tenim un canal de denúncia i, des del 2015, un servei d'assessoria confidencial per evitar possibles casos d'assetjament a la feina i canalitzar qualsevol incidència. També disposem d'un protocol contra la violència de gènere, que ha estat elegit com a bona pràctica per assolir l'ODS 5 d'Igualtat de Gènere per part de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.

El 2019 hem seguit fent un seguiment periòdic de revisió del Pla d'Igualtat i també s'han dut a terme accions de foment i col·laboració amb la igualtat de gènere, entre les quals destaquen:

Celebració del Dia Internacional de la Dona

- Esmorzar gratuït per sensibilitzar i celebrar el 8 de març.
- Cartells en tota la xarxa de botigues.
- Publicitat de l'esdeveniment de manera interna i externa a través de la revista Nexo i newsletters setmanals.

Formació per afavorir la igualtat

S'ha seguit fomentant la "Escuela de carretilleras", una acció per afavorir l'ocupabilitat de les dones d'EROSKI en llocs que tradicionalment tenen un paper més masculinitzat. La formació s'ha estès a 10 dones.

Col·laboracions

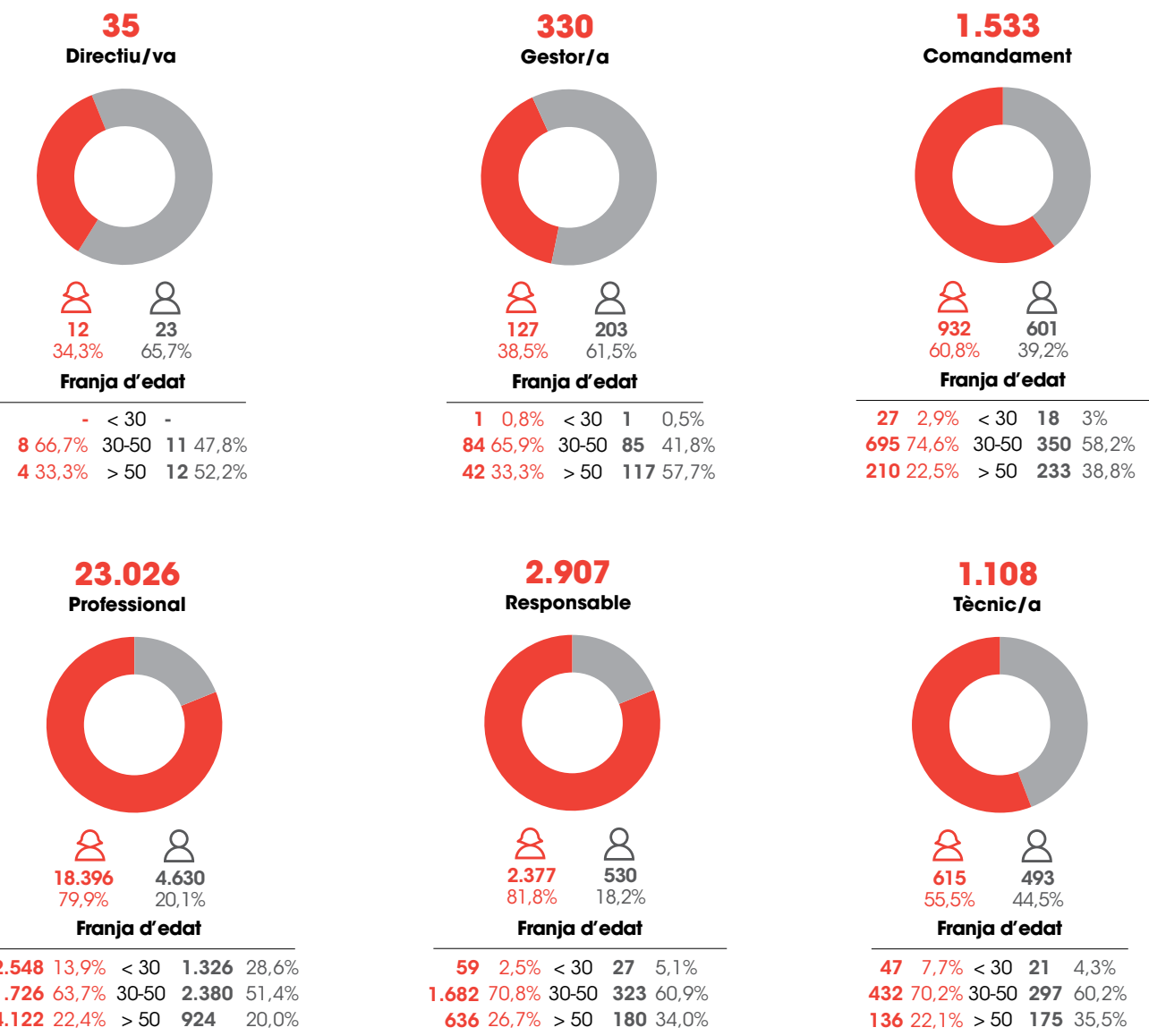
- Celebració de la jornada d'igualtat "No soc invisible. La diversitat enriqueix", que va servir per parlar de diversitat i assetjament, d'integració i igualtat, i del paper dels observadors en els casos de *bullying*, entre d'altres aspectes.
- Col·laboració, amb la Diputació Foral de Biscaia, en la campanya institucional sobre les joguines no sexistes.
- Participació en l'acte "El balanç més positiu", organitzat per la Creu Roja, amb l'objectiu de conscienciar les empreses de la importància de la coresponsabilitat en matèria de conciliació.

Indicadors d'igualtat 405-1

Com a mostra del nostre compromís per la igualtat, cal destacar que el 78% de la nostra plantilla són dones, i són elles les que ocupen el 72% dels llocs de responsabilitat el 2019, un percentatge molt superior a la mitjana del sector. A més, EROSKI, S. Coop. disposa, des de principis del 2017, d'un Consell de Direcció amb presència paritària de dones i homes.

Així mateix, la presència de dones també és majoritària en els òrgans de govern corporatiu. El 2018 es va assolir la paritat també en el màxim òrgan de govern d'EROSKI, S. Coop., el Consell Rector.

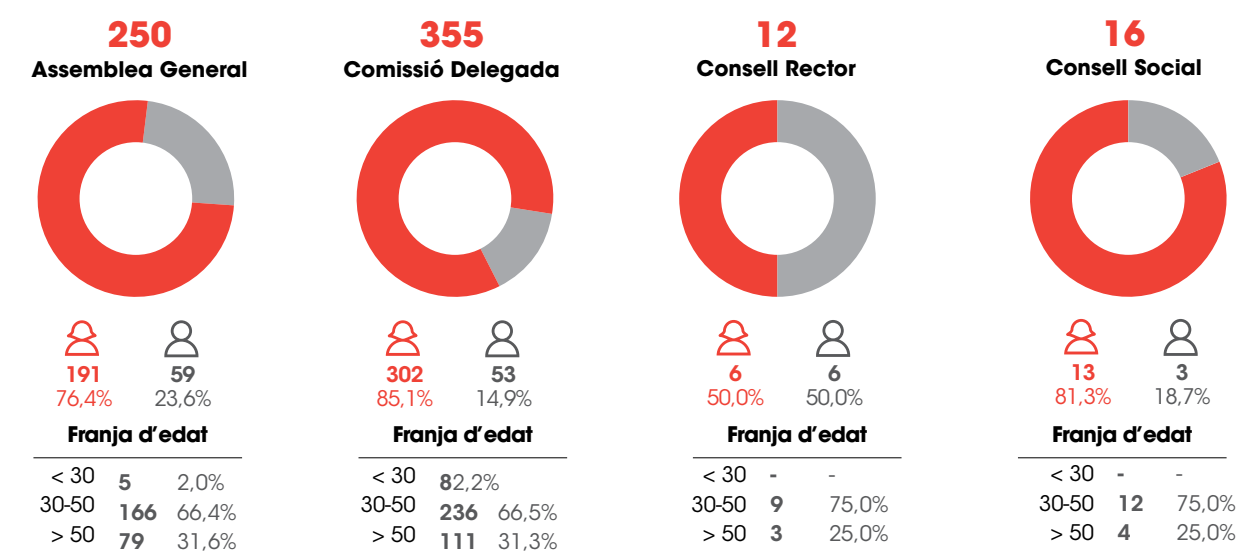
Distribució per gènere i franja d'edat de persones treballadores segons categoria professional



Vegeu la Taula 14 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb l'exercici anterior.



Distribució per gènere i franja d'edat dels òrgans de govern





Salut i seguretat a la feina

Prevenció de riscos laborals 403-1; 416-2

A EROSKI tenim el compromís de protegir i millorar la salut de la nostra plantilla, i ho fem desenvolupant una tasca proactiva en matèria de seguretat i salut.

Actuem en els àmbits de la prevenció, la formació i el foment de la salut, i millorem de manera continuada els nostres sistemes de prevenció de riscos laborals i els inter-grem en la gestió global de l'empresa.

Comptem amb dos serveis de prevenció de riscos laborals propis amb caràcter mancomunat, un per a CAPRABO i un altre per a la resta de societats del Grup. S'ocupa de les següents especialitats: seguretat a la feina, higiene industrial i ergonomia, i psicopsicologia aplicada. La vigilància de la salut es duu a terme a través de serveis de prevenció externs.

A més, les treballadores i els treballadors participem en la identificació de riscos i millores de les condicions laborals amb propostes als comitès de salut i seguretat (que operen en diferents àmbits) i altres òrgans de representació societatària, en els quals totes les persones empleades per EROSKI estan representades pels seus delegats i amb els quals es cobreix el 100% dels temes relacionats amb la salut i seguretat a la feina.



Mesures de prevenció de riscos laborals

Durant l'any 2019 s'han dut a terme accions per prevenir els riscos laborals de la plantilla, entre les quals destaquen:

**Revisió i actualització dels plans de prevenció** dels diversos negocis del grup, així com de les avaluacions generals de riscos i les avaluacions ergonòmiques de diferents llocs o tasques.

**Auditories internes de prevenció i inspeccions programades.** D'aquestes últimes se'n fan càrrec els equips inspectors dels mateixos centres, els quals, a més, fan un seguiment posterior de les accions correctores proposades per reduir i millorar les anomalies detectades.

**Simulacres d'emergència:** amb i sense evacuació, en els mateixos centres de treball.

**Formació:** s'han impartit cursos bàsics de prevenció i formacions específiques sobre riscos en el lloc de treball o d'actuació en emergències.

Vigilància de la salut 403-2

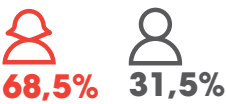
A EROSKI tenim concertada l'especialitat de vigilància de la salut amb un servei de prevenció aliè encarregat dels següents tipus de reconeixements mèdics: d'ingrés, diaris en funció del risc del lloc, després de baixes de llarga absència, obligatoris en llocs concrets, en embarassos i valoracions mèdiques de personal sensible.

D'altra banda, i pel que fa a la contingència professional, revisem i coordinem amb la mútua tots els casos considerats malalties professionals.

Taxa d'accidents laborals per tipus

Accidents lleus

**33,1** accidents laborals lleus amb baixa per cada milió d'hores treballades



Causes:

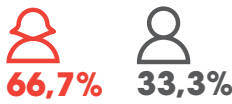
- 37,9%** Sobreesforç
- 12,2%** Caigudes de persones al mateix nivell o a un altre
- 13,4%** Talls
- 36,6%** Altres causes

Agent material:

- 39,9%** Aliments, vidres, plàstics o empaquetats
- 10,2%** Productes metàl·lics i eines
- 7,1%** Carretons o similars
- 42,8%** Altres

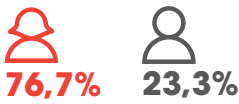
Accidents greus

**0,1** accidents laborals greus amb baixa per cada milió d'hores treballades



Accidents in itinere

**5,4** accidents laborals *in itinere* amb baixa per cada milió d'hores treballades

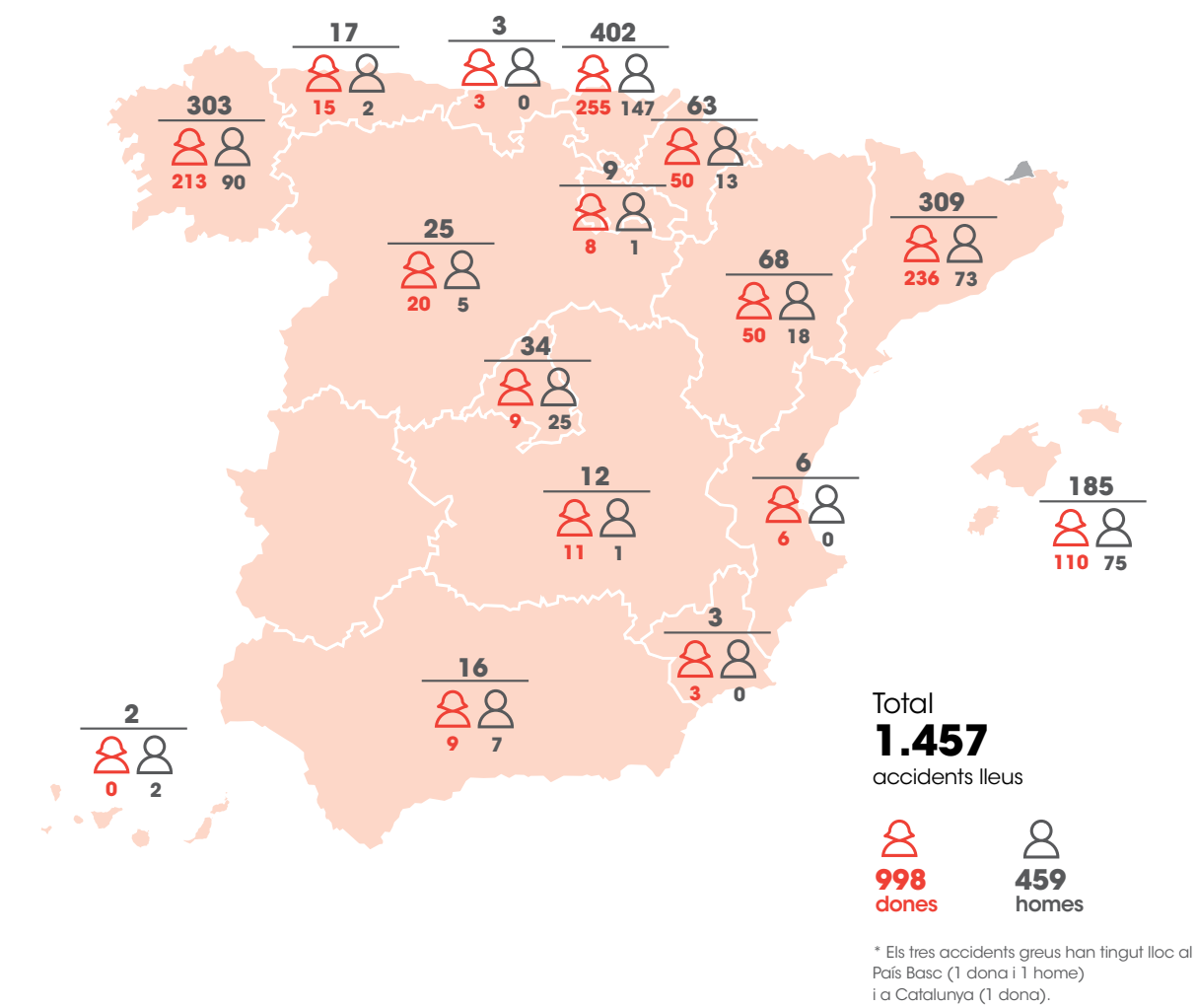


Morts per accident laboral o malaltia professional

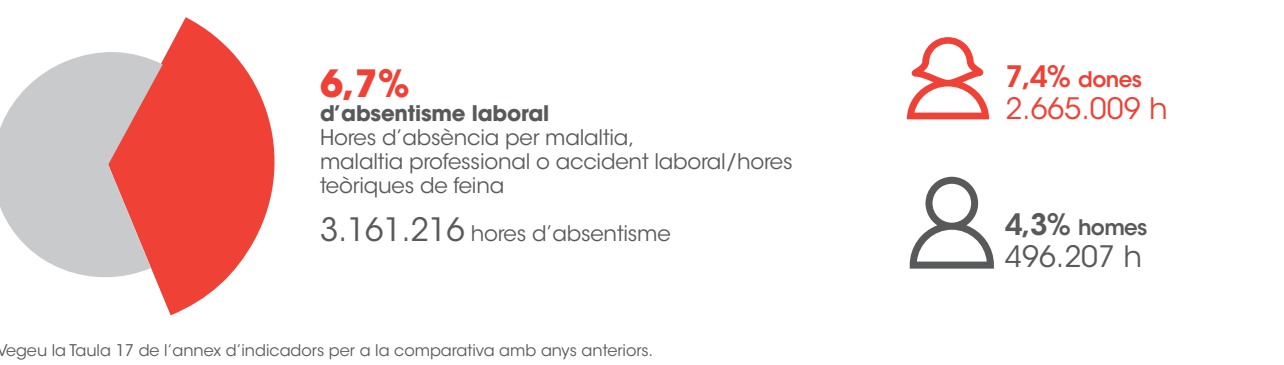


Vegeu la Taula 16 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

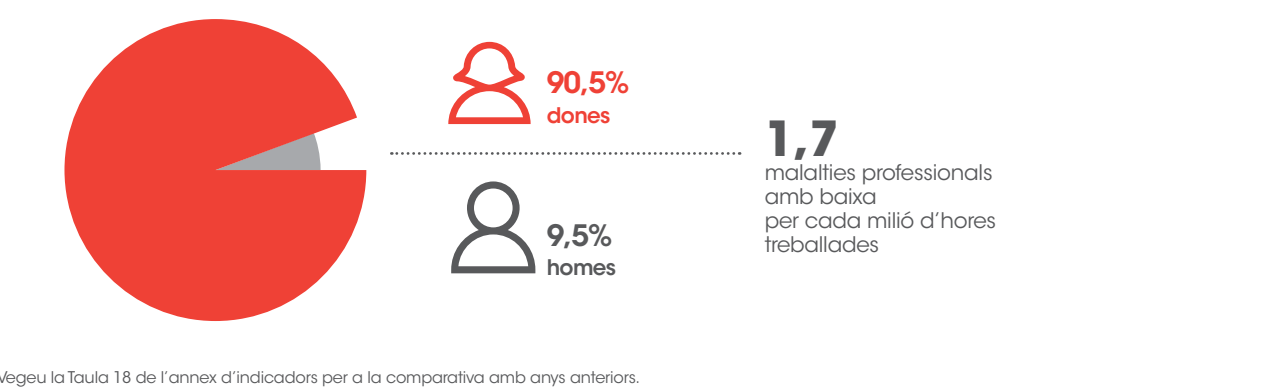
Distribució d'accidents lleus amb baixa per comunitat autònoma



Taxa d'absentisme laboral



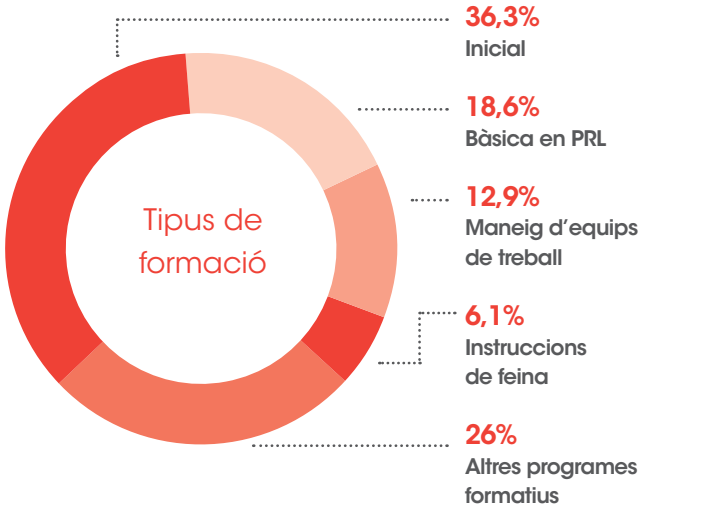
Taxa de malalties professionals



Taxa de formació en prevenció de riscos laborals 403,404,1

**44.388**  
hores de formació en PRL

**1,53**  
mitjana d'hores de formació per cada treballador o treballadora





Desenvolupament professional 404-1; 404-2

Potenciar el desenvolupament professional i personal dels equips d'EROSKI és un dels tres pilars del Pla Estratègic per al 2020, que situa la formació de les persones com una de les claus en la millora competitiva. A través de la capacitat de la nostra plantilla busquem constituir equips de treball d'alt rendiment, incentivar el creixement professional i fomentar la cultura cooperativa d'autogestió.

Enguany s'han destinat 1,7 milions d'euros a programes formatius, la qual cosa suposa 191.938 hores totals dedicades a la capacitat dels nostres treballadors i treballadores, que equival a una mitjana de 6,6 hores per treballador.

Cal destacar el reforç de la formació impartida al personal de botiga de CAPRABO, on el nombre d'hores formatives pràcticament s'ha duplicat i s'ha reforçat sobretot la formació en tècnics/es.

Tot i que la formació presencial segueix sent majoritària, s'han incorporat noves formacions *online* el 2019, entre les quals hi ha la formació en *Compliance* penal i protecció de dades, i un joc digital (anomenat Atrivity) sobre el 50è aniversari d'EROSKI, on els treballadors i treballadores han pogut aprendre dades destacades de la història de la cooperativa a través d'aquesta plataforma de ludificació.



Programes de formació destacats el 2019

Escoles de frescos

Segueixen destacant com a formació en el punt de venda les escoles de frescos de carnisseria, peixateria, xarcuteria, fruïteria i fleca. Hi han participat 270 persones i s'han destinat 33.304 hores a la formació.

Escoles Premium Fresh

S'han organitzat dues escoles Premium Fresh en xarcuteria i carnisseria, en les quals s'han format 84 persones i s'han invertit 2.077 hores.

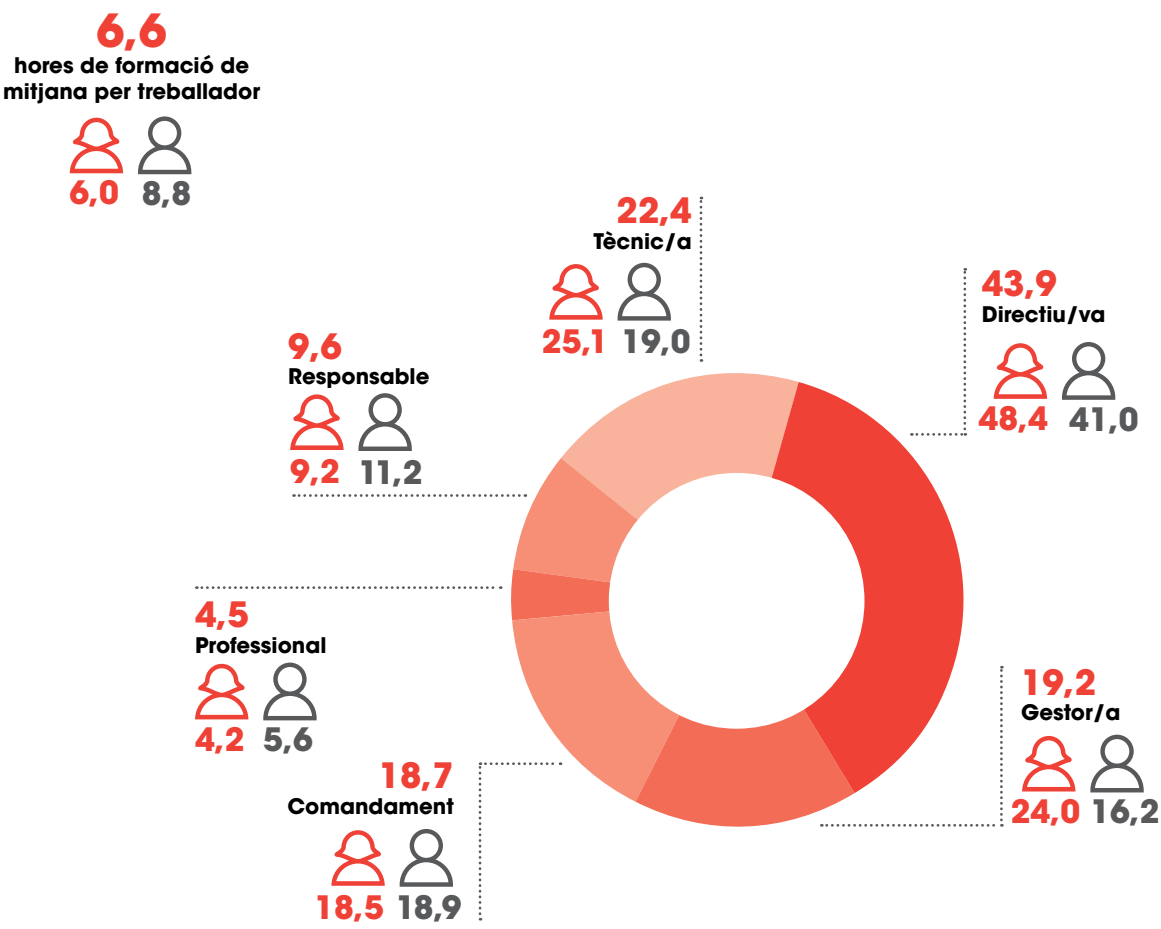
Acadèmia d'Innovació: EKINN

El 2019 hem llançat un nou ecosistema d'innovació: Ekinn. Així és com anomenem el conjunt de metodologies, eines i dinàmiques en clau d'innovació que integrem a l'organització per impulsar l'evolució del nostre posicionament diferencial.

Per donar forma a Ekinn, a més de les diverses eines i mètodes que implementem, comptem amb 8 professionals d'EROSKI que s'han capacitat per guiar aquests processos d'innovació. Els nostres primers *ekinnners* s'han format en tècniques i eines de la innovació oberta, que incorpora la intel·ligència col·lectiva als processos d'innovació. Ens basem en Mondragon Unibertsitatea, entre d'altres prescriptors en la matèria, per dissenyar la nostra evolució futura.

El 2019 s'han dedicat 1.748 hores a la formació de 614 persones en innovació, un pilar fonamental de l'estratègia d'EROSKI.

Mitjana d'hores de formació per gènere i categoria professional



Vegeu la Taula 19 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

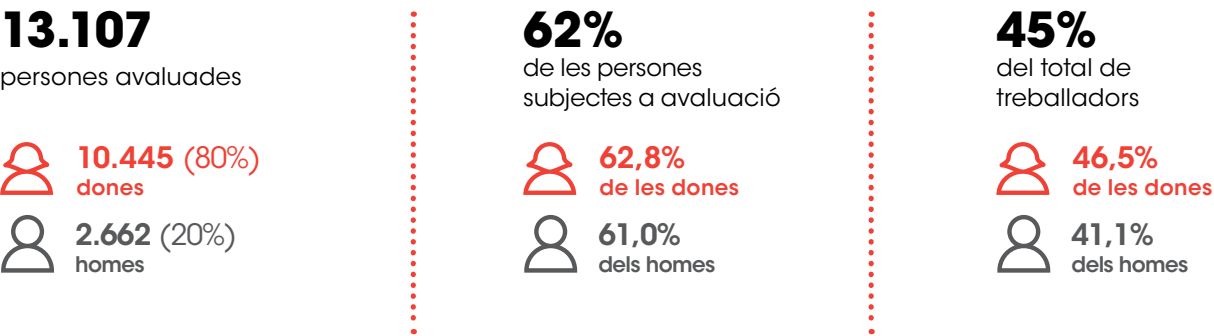
Nombre d'hores de formació de les persones treballadores segons gènere i categoria professional

|              | Dones   | Homes  | Total   |
|--------------|---------|--------|---------|
| Directiu/va  | 586     | 950    | 1.536   |
| Gestor/a     | 3.054   | 3.276  | 6.331   |
| Comandament  | 17.284  | 11.351 | 28.635  |
| Professional | 76.744  | 26.044 | 102.788 |
| Responsable  | 21.892  | 5.934  | 27.826  |
| Tècnic/a     | 15.465  | 9.358  | 24.823  |
| Total        | 135.025 | 56.913 | 191.938 |

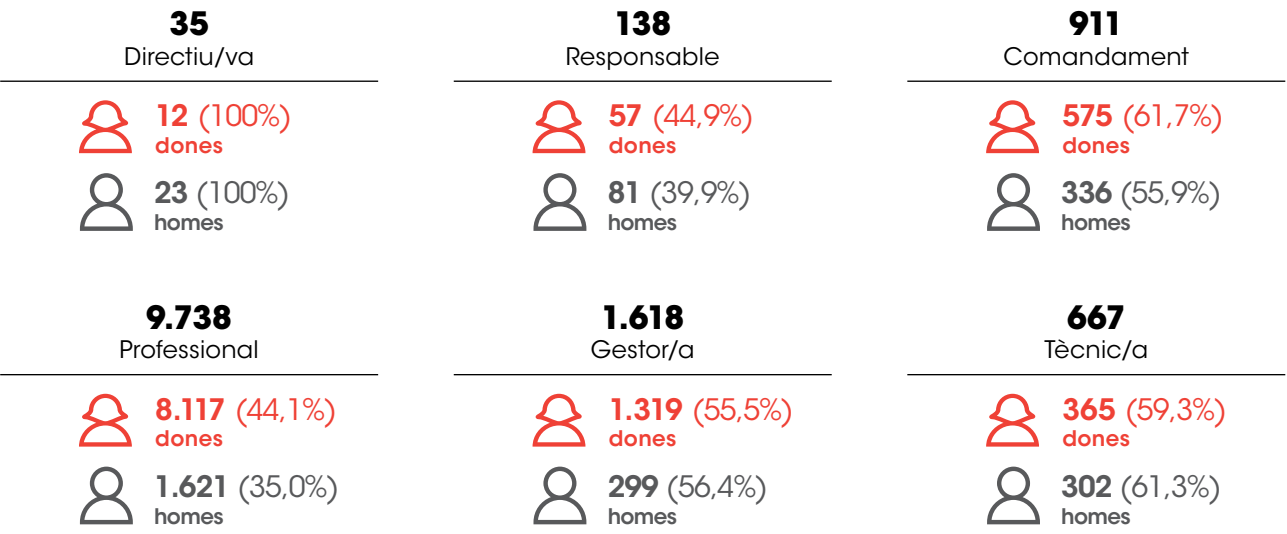
Promoció professional 404-3

Juntament amb la formació, un altre element que defineix la gestió de les persones a EROSKI és la promoció, entesa com un procés natural en la vida professional dels nostres treballadors i treballadores basat en la capacitat professional i en la qualitat de l’acompliment. En aquest sentit, el 2019 es va promocionar el 2,9% de la nostra plantilla, que correspon a 283 persones, de les quals un 77% eren dones.

Nombre i percentatge de persones amb avaluació periòdica de l’acompliment i desenvolupament professional



Nombre de persones avaluades i percentatge respecte del total de treballadors per categoria professional i gènere



Vegeu la Taula 20 i la 21 de l’annex d’indicadors per saber el nombre d’empleats/des subjectes a avaluació, i la Taula 19 per a la comparativa amb anys anteriors.

Kreant amb tu: cultura cooperativa d’autogestió

Els Premis de Reconeixement Corporatiu Krea a la innovació interna han arribat a la sisena edició. Les persones que treballem a Grup Eroski som un equip participatiu, sempre disposat a crear experiències innovadores, dia a dia, a les nostres botigues. En cada edició dels Premis Krea, les candidatures presentades han sorprès per la seva capacitat d’anticipar-se a les necessitats de la clientela i de la societat, imaginant les solucions que reflecteixen més bé la cultura d’equip que ens defineix.

Krea premia les bones pràctiques i experiències dels equips que, de manera més innovadora, han dissenyat i posat en pràctica les seves pròpies iniciatives; unes idees que contribueixen a consolidar encara més els principis i pilars que més bé defineixen la nostra identitat organitzativa.

A més a més, l’edició del 2019 va acollir una celebració molt especial. La del 50è aniversari d’Eroski S. Coop. i el 60è aniversari de CAPRABO. Per a això s’han determinat dues mencions especials del jurat, que reconeix la millor iniciativa per commemorar una data tan assenyalada, tant per a Eroski S. Coop. com per a CAPRABO.

Emprenedores i emprenedors franquiciats

Aquells socis i sòcies treballadors que vulguin tenir el seu propi negoci poden acollir-se al nostre programa “amb tu en franquícia”, on els oferim formació especialitzada, avantatges i serveis personalitzats, així com eines avançades per a la gestió de les seves botigues, a més de tot el suport d’una marca de confiança com és EROSKI. Així mateix, hem arribat a acords amb entitats de finançament i amb la Confederació Espanyola de Joves Empresaris (CEAJE) per tal de donar-los suport i impulsar l’emprenedoria.





## Inserció laboral i innovació social103-3,405

EROSKI, com a cooperativa de consum, és un projecte col·lectiu enfocat als consumidors i consumidores i a la societat. I, per tant, estem compromesos amb la integració de persones en situacions desfavorides i en risc d'exclusió social. Per això, a través de convenis de formació ocupacional signats amb els serveis d'ocupació públics o amb diverses organitzacions, com ara la Creu Roja, anualment establim programes formatius i pràctiques no laborals per a aquells col·lectius amb més dificultats d'inserció laboral. Això els permet la capacitat professional i els facilita la posterior incorporació laboral en els nostres punts de venda. El 2019, per exemple, hem signat un nou acord amb la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria del Govern de les

Illes Balears per facilitar la inserció laboral de les persones més grans de 45 anys.

El 2019 es van formar més de 900 persones, el doble que el 2018, de les quals més de 310 van ser contractades per EROSKI en acabar els programes de capacitat.

Entre les diverses iniciatives per a la inserció laboral que es van dur a terme el 2019, cal destacar la posada en marxa de "L'especialització en frescos", juntament amb l'Escola d'Hostaleria de Leioa i el Govern basc. Som pioners en una titulació oficial a tot l'Estat, i la formació compta amb set estudiants, que acabaran l'any 2020.

### Programa Insereix de la Fundació ONCE

EROSKI és una de les 64 empreses líders a Espanya que formen part del Programa i Fòrum Insereix de la Fundació ONCE. Com a empresa Insereix, manifestem el nostre compromís amb la responsabilitat social, la diversitat i la discapacitat, així com la nostra voluntat d'integrar aquesta variable de manera transversal a la seva cadena de valor i a les polítiques d'RSC que desenvolupen, millorant, així, la seva competitivitat. La Fundació ONCE col·labora amb nosaltres en el desenvolupament de projectes que

potenciïn l'ocupació de les persones amb discapacitat i millorin la seva qualitat de vida, i optimitzant totes les oportunitats d'innovació, la diferenciació i la creació de valor que aquests projectes ens ofereixen.

A més, el 2019 vam participar en la trobada organitzada per *Expansión* i la Fundació ONCE: Fòrum Insereix, "La unió del talent, la diversitat i la discapacitat".

### Supermercats inclusius

EROSKI segueix estenent el model d'ocupabilitat a les persones amb discapacitat que va començar a desenvolupar el 2015, amb Gureak, i el 2017, amb Ampans. Aquesta iniciativa treballa per donar noves oportunitats a la inclusió laboral de persones amb capacitats diverses.

Durant aquest 2019 s'han obert dos supermercats inclusius franquiciats, un EROSKI/City a la localitat lleonesa de Puente Villarente amb Soltra i un segon supermercat CAPRABO amb Ampans. Això fa que ja siguin sis els supermercats inclusius a tota la xarxa.

Així mateix, potenciem la inclusió social en la nostra cadena de valor. Per això col·laborem amb proveïdors com ara Freshcut a Galícia, fabricant de la marca Galifresh, i la Fundació Ampans a Catalunya, comercialitzadora dels formatges Muntanyola, que promouen la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual i malaltia mental, i en situació de vulnerabilitat. El 2019, a més,

VEGALSA-EROSKI ha subscrit un acord de col·laboració amb la cooperativa Mulleres Colleiteiras per a la recollida i la gestió d'oli usat a la seva xarxa d'establiments de la província de la Corunya, per tal d'afavorir la protecció de l'entorn i la inserció laboral de dones en risc d'exclusió social.

A més, pel que fa a l'accessibilitat dels nostres supermercats per als clients, els nostres establiments compleixen amb la legalitat vigent en aquesta matèria. Tots els projectes d'obertura i reforma són aprovats per l'autoritat competent que ho comprova. Així mateix, el nostre model considera algunes millores per a les persones amb mobilitat reduïda: bàscules més baixes a la fruita, taulells d'informació amb rebaix d'alçada i carros especials. També hem signat un conveni amb el Govern de Castella-la Manxa per engegar iniciatives que facilitin la compra a persones amb discapacitat en quatre centres d'aquesta comunitat autònoma.

Distribució de persones treballadores amb discapacitat segons gènere i categoria professional

|              | Dones | Homes | Total |       |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| Directiu/va  | 0     | 1     | 1     | 0,3%  |
| Gestor/a     | 0     | 3     | 3     | 0,8%  |
| Comandament  | 4     | 7     | 11    | 2,9%  |
| Professional | 208   | 116   | 324   | 86,6% |
| Responsable  | 17    | 9     | 26    | 6,9%  |
| Tècnic/a     | 4     | 3     | 7     | 1,9%  |
| Total        | 233   | 141   | 374   |       |

Vegeu la Taula 22 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.







5

**Cadena  
de valor**

Compromís  
amb les nostres  
empreses  
proveïdors



# Cadena de valor eficient i col-laborativa

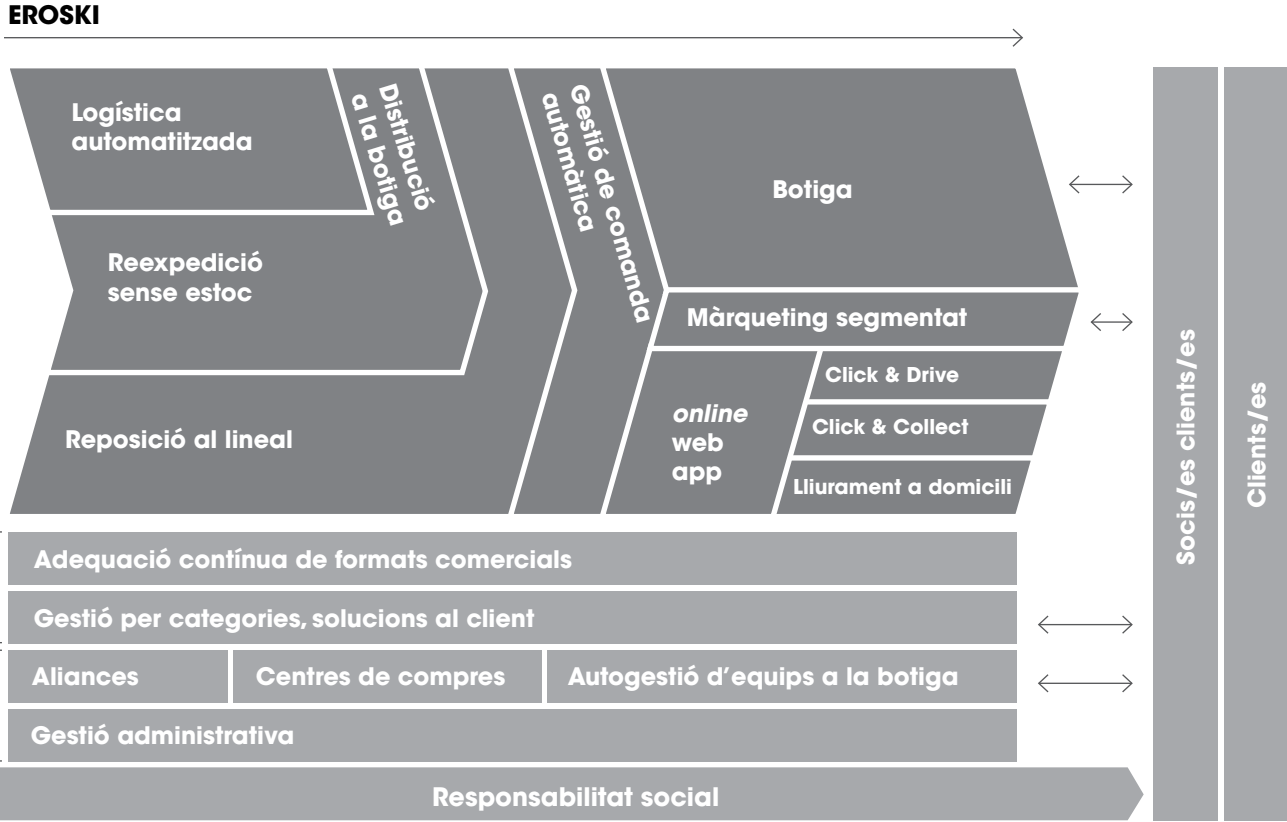
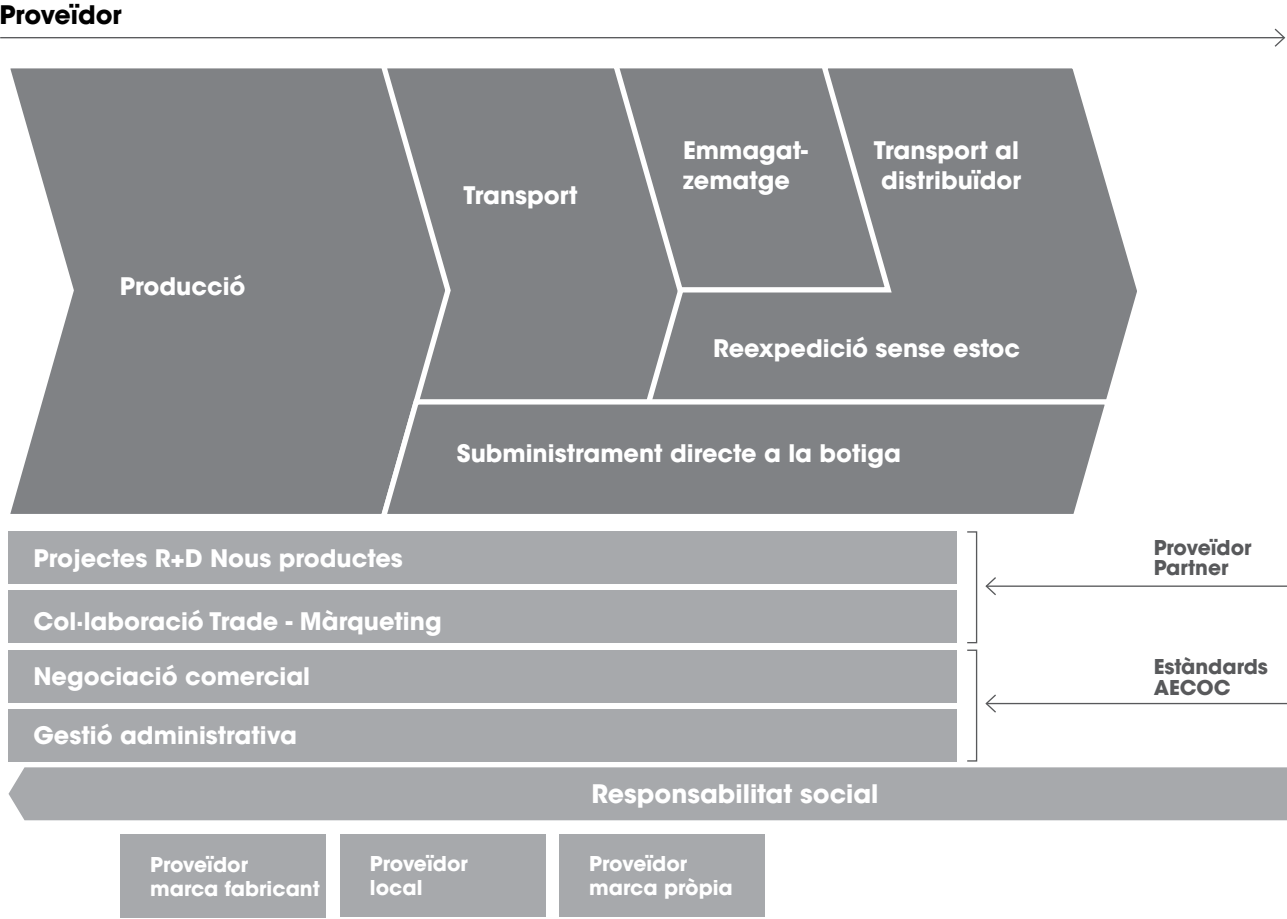


**E**l nostre model de botiga “amb tu” no només és una estratègia que es reflecteix en els nostres establiments i en una nova manera de relacionar-nos amb els nostres clients, sinó que també suposa una aposta per la innovació integral i l’optimització de la cadena de valor. Els nostres principals col·laboradors, les empreses proveïdores, s’han d’impregnar d’aquesta estratègia i aquest enfocament comercial, participant-hi de manera activa i ajudar-nos a coconstruir-la cada dia.

Per aconseguir una gamma de productes cada vegada més àmplia, personalitzada i amb més estalvi, comptem amb una cadena de valor oberta a la marca de fabricant, a la nostra pròpia marca i a la gran diversitat d’aliments de producció local a l’entorn de cadascuna de les nostres botigues. A més, seguim mantenint aliances comercials per millorar la nostra proposta als consumidors i consumidoras en valor per preu, i reforçant la diversitat del teixit productiu agroalimentari per aconseguir un sector local sostenible a través d’un compromís compartit d’EROSKI i la nostra clientela.

|                                                                                                                  |                                                                                                                                          |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Les claus de la nostra millora en competitivitat comercial</b>                                                | <b>Optimització</b> dels processos de venda i subministrament, assolint una major eficiència en tota la cadena de valor.                 | <b>Responsabilitat</b> social i mediambiental com a criteri per a la selecció de les empreses proveïdores. |
|                                                                                                                  |                                                                                                                                          |                                                                                                            |
| <b>Innovació</b> en el marc de col·laboració amb empreses proveïdores i organitzacions referents en alimentació. | <b>Preus</b> més adequats i competitius gràcies a les aliances comercials i la gestió de múltiples promocions i ofertes personalitzades. | <b>Diversitat</b> del nostre teixit productiu agroalimentari, impulsant els petits productors locals.      |
|                                                                                                                  |                                                                                                                                          |                                                                                                            |

La cadena de valor d’EROSKI





## Les nostres marques

Des que van néixer, els productes de la marca EROSKI han crescut fins a esdevenir un dels nostres màxims exponents, tant per qualitat com per preu i estalvi. Per això seguim treballant per ampliar aquesta gamma: durant el 2019 s’han llançat 587 nous productes de la nostra gamma de marca pròpia, que ja han permès arribar als més de 6.500 productes.

El 1977 vam ser la primera empresa de distribució a llançar gammes de marca pròpia. El color blanc d’aquells primers envasos va popularitzar l’expressió “marca blanca”.

Nombre de productes per a aquestes marques pròpies

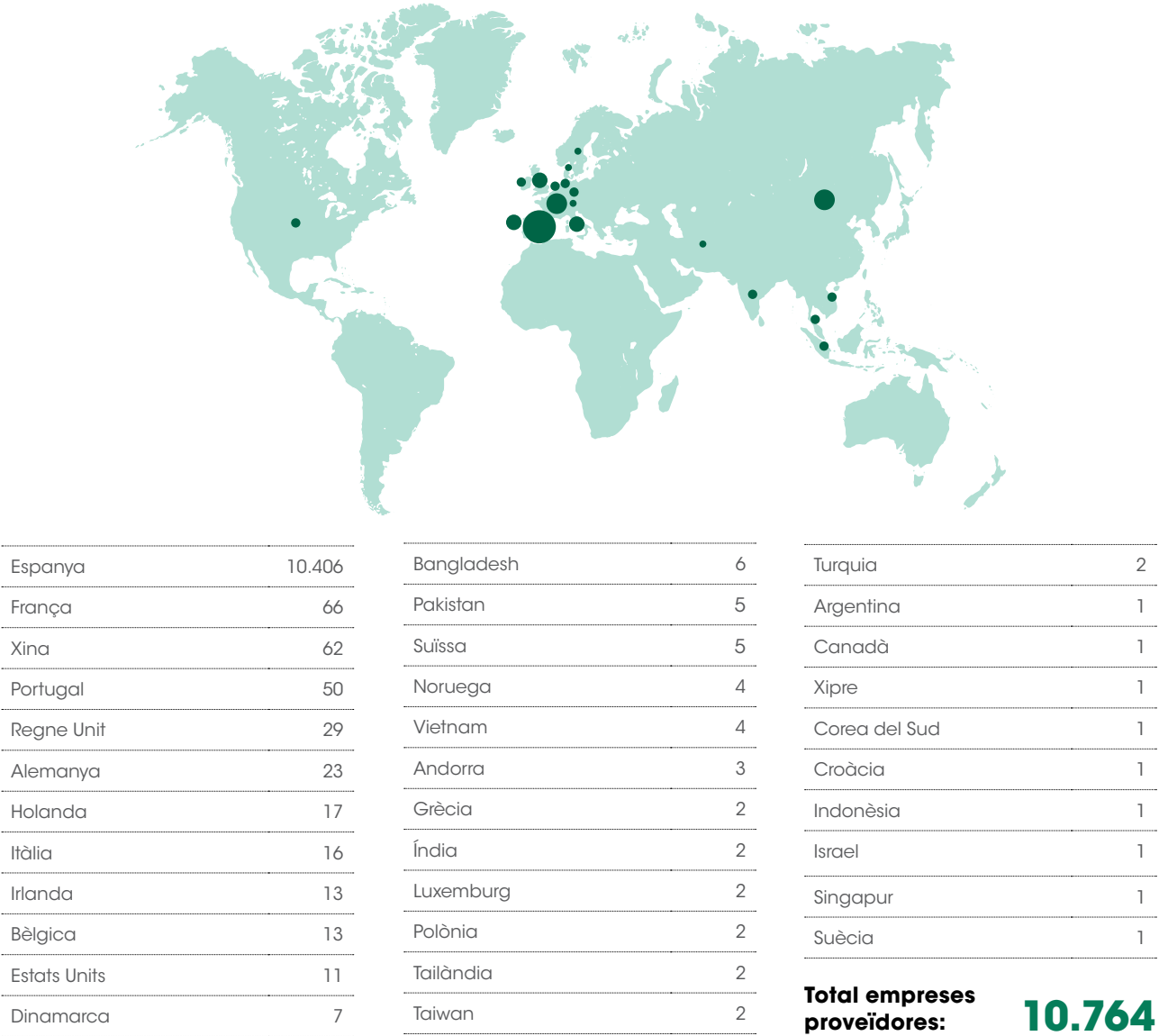
| MARCA           | 2019  | 2018  | Descripció                                                                                                                    |
|-----------------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EROSKI SeleQtia | 359   | 199   | El bo i millor. Productes testats pel Basque Culinary Center.                                                                 |
| EROSKI          | 2.724 | 2.798 | Àmplia gamma de productes; tot el que necessites, amb la millor relació qualitat-preu garantida.                              |
| EROSKI Natur    | 490   | 398   | Productes frescos amb tot el sabor, total traçabilitat i qualitat controlada, dels millors orígens i en el seu millor moment. |
| belle           | 464   | 449   | Productes de cosmètica, higiene i cura personal sense parabens ni triclosan, dermatològicament testats i al millor preu.      |
| EROSKI basic    | 315   | 362   | Productes de consum quotidià, per a cada dia, amb totes les garanties de qualitat d’EROSKI al preu més baix.                  |
| Visto Bueno     | 1.747 | 2.126 | Roba i calçat amb dissenys propis i la millor relació qualitat-preu.                                                          |
| Romester        | 316   | 408   | Roba i equipament esportiu amb dissenys propis i la millor relació qualitat-preu.                                             |
| ecron           | 53    | 403   | Aparells electrònics i electrodomèstics amb diversos nivells de funcionalitat i la millor relació qualitat-preu.              |

## Els nostres proveïdors 102-9; 102-10; 204-1

A EROSKI treballem amb més de 10.000 empreses proveïdores comercials i de serveis, amb les quals el 2019 vam fer transaccions econòmiques per un import superior als 4.600 milions d’euros. Això es tradueix en la comercialització de més de 143.000 articles diferents en l’últim exercici. El nostre compromís amb el teixit productiu nacional es materialitza en què més del 98% de la despesa en empreses proveïdores correspon a empreses situades en el territori espanyol. A més, intentem impulsar el consum de proximitat, col·laborant amb empreses proveïdores locals i regionals, que suposen més del 58% de la nostra cadena de subministrament comercial a Espanya.

Dins del Pla Estratègic 2017-2020, estem desenvolupant un Pla General de Col·laboració amb Proveïdors que comprèn tots els àmbits de la nostra organització i que està totalment alineat amb els nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat. Aquest pla es desenvolupa a través de tres eixos, que són Client (posem èmfasi en les necessitats dels nostres consumidors), Salut (és una de les nostres principals palanques del Pla Estratègic) i Eficiència (apostarem de manera clara per la part logística).

Nombre de proveïdors comercials i de serveis per país el 2019



Vegeu la Taula 23 de l’annex d’indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

AGECORE, la major central de negociació europea

La central AGECORE és la nostra central europea de compres, formada per EROSKI juntament amb el Grup ITM (França), EDEKA (Alemanya), COLRUYT (Bèlgica), CONAD (Itàlia) i COOP (Suïssa), i que, des dels valors de constituir empreses independents, comparteixen una visió estratègica a llarg termini. Té l'objectiu d'oferir a les consumidores i els consumidors europeus una gamma de productes més àmplia perquè puguin triar de manera més lliure i comprar amb millors preus, alhora que

amplia les oportunitats de negoci per a les nostres empreses proveïdores i ens aporta un punt de trobada amb altres distribuïdors per buscar sinergies i intercanviar coneixement.

La facturació global d'AGECORE arriba als 140.000 milions d'euros i la seva activitat comercial es desenvolupa en vuit països europeus (Alemanya, Bèlgica, Espanya, França, Itàlia, Suïssa, Polònia i Portugal).

Responsabilitat social dels nostres proveïdors 102-9; 414-1; 414-2; 308-2

Com a part imprescindible de la nostra cadena de valor, estenem tots els nostres compromisos en matèria de sostenibilitat a aquelles empreses proveïdores, exigint la gestió responsable de la seva plantilla i potenciant aquelles empreses que implementen sistemes de gestió ambiental.

Els principis fonamentals en matèria laboral i de drets humans que exigim es basen en els requisits de l'Organització Internacional de Treball i els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, al qual pertanyem des del 2002, i que són:

- 1

**Rebutjar** i no practicar el treball infantil.
- 2

**Rebutjar i no practicar** el treball forçós o obligatori.
- 3

**Proveir** un ambient de treball segur i saludable.
- 4

**Respectar** la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva.
- 5

**Rebutjar** i no practicar la discriminació per cap causa.
- 6

**Rebutjar** i no practicar l'ús de càstigs corporals, coerció mental o física, o abusos verbals als empleats.
- 7

**Garantir** el compliment legal sobre hores de feina i dies festius.
- 8

**Remunerar** d'acord amb la normativa legal de cada sector, garantint que es cobreixen les necessitats bàsiques del personal i alguna capacitat de despesa discrecional.
- 9

**Implementar** un sistema de gestió que asseguri el compliment i la comunicació interna dels principis de la norma.

El 100% de les nostres empreses proveïdores estan sotmeses a aquestes exigències i condicionem la nostra relació comercial amb elles a l'acompliment per part seva dels drets humans i laborals. Fem un seguiment especial a aquelles empreses proveïdores amb més risc, que són les que pertanyen al sector tèxtil i de productes de no alimentació localitzades a l'Àsia. Així mateix, comptem amb un reglament intern que promou mesures per prevenir qualsevol tipus d'activitat corrupta en la gestió d'empreses proveïdores i contractacions.

**Comerç just**  
A EROSKI vam ser la primera empresa de distribució a Espanya a incorporar productes de comerç just a la nostra oferta comercial, i som reconeguts per Fairtrade International com a operador legítimat per a la importació i la distribució d'aquests productes amb la seva marca comercial. La gamma de productes de comerç just que comercialitzem està formada per cafè, cacau, te i sucre, a més de diversos productes tèxtils certificats. Aquest segell garanteix que es compleixin els criteris socials, econòmics i ambientals del comerç just.

Logística eficient

La nostra xarxa logística està formada per 20 plataformes pròpies, encara que per al subministrament a tots els establiments del Grup els nostres camions transiten per unes 40 plataformes logístiques, incloent-n'hi d'altres que pertanyen a empreses externes. En total, suposen més de 360.000 m² de superfície de magatzem, des d'on cada dia distribuïm fins a un milió de caixes. Com a part fonamental de la nostra proposta comercial del model "amb tu", l'oferta de producte fresc de qualitat i proximitat és clau. Volem ser reconeguts pel consumidor com la cadena d'alimentació de referència en l'oferta d'aquest tipus de producte i, per fer-ho, cal treballar tant en les xarxes logístiques com en els fluxos de proveïment, colze a colze amb els productors de la zona.

El 2019 hem seguit amb la reestructuració del mapa de plataformes creant noves instal·lacions modernes i eficients, que ens permetran atendre les possibles deman-

des futures dels nostres clients (obertures, creixements de gamma, "servei a l'unitari", comerç electrònic, més producte local, etc.). Una de les pedres angulars en què se sustenta la transformació de la xarxa logística de CAPRABO és la construcció d'una nova plataforma de distribució de producte fresc al Prat de Llobregat (Barcelona). Amb una superfície de gairebé 24.000 m² i una inversió estimada de 20 milions d'euros, el projecte iniciat el 2018 estarà en ple rendiment l'any 2020. A més, s'ha començat el projecte per a la construcció d'una plataforma de frescos a Vitòria-Gasteiz.

Com a part de la innovació logística necessària per a la implantació contínua del model "amb tu", treballem i innovem en tots els nivells de la cadena de subministrament i en la gestió logística. Per exemple, gràcies a les nostres plataformes avançades aconseguim automatitzar gran part de la distribució.

Llistat de principals plataformes logístiques que fa servir el Grup EROSKI





Projecte de col·laboració amb empreses proveïdores

Es manté la filosofia i base del projecte de col·laboració amb empreses proveïdores, ja que estem convençuts de les fortaleses i els beneficis demostrats des de l'inici, l'any 2014. Durant el Pla Estratègic 2017-2020, estem centrant els projectes en un d'aquests tres àmbits: eficiència, demanda col·laborativa i col·laboració. Alguns dels avenços en el pla de col·laboració durant el 2019 han estat:

- Mesura de la disponibilitat en el lineal per tenir el producte adequat en el lloc i el moment exactes. Aquesta iniciativa permet maximitzar les vendes i posicionar adequadament la marca davant de la competència.
- Implantació dels estàndards GS1, el llenguatge comú que permet la identificació única de productes, unitats logístiques, localitzacions i actius al llarg de tota la cadena de subministrament, amb l'objectiu de millorar l'eficiència.

A més, com una palanca més dins de l'eix de col·laboració, seguim mantenint fòrums amb les nostres empreses proveïdores, on compartim l'evolució dels principals indicadors clau, la situació dels projectes conjunts i els nous projectes que s'han d'abordar. Per això, el 2019 el Departament de Proveïdors ens vam reunir amb l'Equip de Processos d'Alimentació d'EROSKI per visitar GREFUSA, l'empresa especialista en l'elaboració de fruits secs i snacks de cereals a València.

D'altra banda, ens hem reunit amb agències de transport, la qual cosa ens ha permès presenciar les càrregues de la mercaderia conjuntament i conèixer nous mètodes de lliurament dels productes que permeten una gran millora en la productivitat de la recepció i la preparació de comandes.

Durant el 2019 i com a part de la millora de l'eficiència logística:

- S'ha seguit amb el desenvolupament de la metodologia Lean, que permet importants progressos en la cadena de subministrament, els quals, al seu torn, es tradueixen en una millora de la competitivitat. A EROSKI fa temps que implementem aquesta metodologia tant en els processos més industrials com en la nostra plataforma automàtica d'Elorrio, així com en àmbits de gestió i processos més organitzatius.
- S'ha implantat un sistema que cerca l'eficiència d'un flux sense estoc focalitzat en un determinat percentatge de referències.
- S'han definit plans d'acció per millorar aquelles àrees amb menor puntuació en el Benchmarking Retailers d'AECOC 2018 publicat el 2019, en el qual s'indica que EROSKI ha consolidat la fortalesa de la seva cadena de subministrament, que ha millorat els resultats obtinguts el 2017 i que queda en tercera posició.



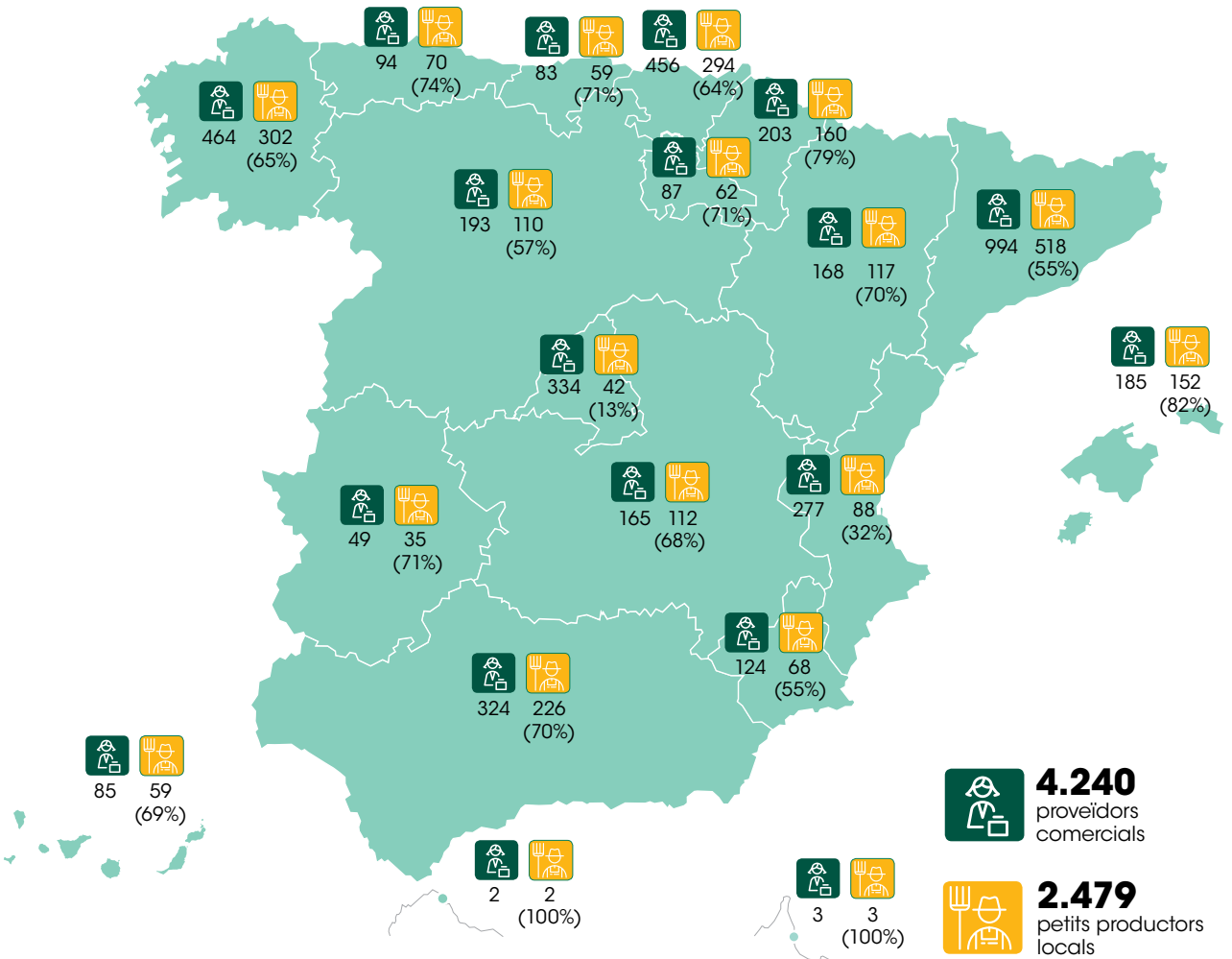
Compromesos a oferir més producte local

203-2; 204-1; 413-1

Tenir la possibilitat de comptar amb un sector productiu divers i orientat al desenvolupament sostenible a través de les pimes del sector primari és l'element més rellevant en la nostra relació amb el món agroalimentari local: duem als "gens cooperatius" el compromís amb aquesta diversitat, la creació d'entorns col·laboratius i el treball amb un gran nombre d'empreses proveïdores. La nostra política comercial potencia al màxim les economies locals, creant riquesa al seu entorn i contribuint al desenvolupament agroalimentari, econòmic i social. Més de la meitat de les 4.200 empreses proveïdores comercials que té EROSKI a Espanya són petites empreses productores locals.

Els beneficis d'aquesta estratègia són diversos. D'una banda, les petites empreses productores disposen de canal de comercialització d'EROSKI per distribuir les seves mercaderies, la qual cosa té un alt impacte en termes d'ocupació, desenvolupament rural i manteniment dels paisatges naturals. D'altra banda, els consumidors i consumidores troben a EROSKI productes més frescos, més sostenibles, més sans i de més qualitat.

Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma el 2019



Vegeu la Taula 24 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

## Col·laboració amb productors agroalimentaris locals

EROSKI articula aquesta col·laboració amb els seus subministradors al voltant dels tres principals compromisos d'actuació amb les pimes agroalimentàries locals:

- 1** Acostar als consumidors els productes de les petites empreses productores.
- 2** Desenvolupar una gestió comercial adaptada a microempreses, pimes i cooperatives.
- 3** Col·laborar en plans per a la seva professionalització i el seu creixement empresarial.

El 2019 hem tingut 1.774 noves altes de referències locals-regionals, de les quals 930 corresponen a seccions de frescos i 844 a alimentació. Aquestes noves altes han generat unes vendes de més de 23 milions d'euros.

A més, seguim renovant i generant nous convenis de col·laboració amb organitzacions sectorials per a l'impuls dels aliments locals, les denominacions d'origen (DO) i les indicacions protegides (IGP). Actualment, comptem amb més de 2.000 productes amb DOP o IGP: més de 1.600 vins amb DOP, més de 140 formatges amb DOP, més de 100 productes de conserves vegetals, olis, llegums i arròs amb DOP, més de 300 productes carnis amb IGP i més de 100 fruites i hortalisses amb DOP i IGP. La nostra aposta per aquesta mena de productes a la nostra marca pròpia queda palesa amb la incorporació, el 2019, de sis noves referències de formatges amb DO (tres d'ells, Idiazabal), 23 vins amb DO, tres sidres amb DO, una referència de pernil amb DO i una referència de patata amb IGP.

El diàleg amb les empreses productores agroalimentàries locals és una peça fonamental per a aquest model de col·laboració, així que hi mantenim trobades periòdiques per seguir fomentant i innovant en l'estratègia comuna que tenen, tant EROSKI com els petits productors, de fomentar la diversitat en el sector primari.

### Promoció dels productes locals

L'objectiu d'EROSKI de fomentar els productes locals també s'estén a la feina per divulgar i promoure els valors culturals, gastronòmics i culinaris que hi són inherents. Mentre que la nostra oferta de productes de proximitat segueix augmentant de manera constant en els darrers anys, a EROSKI també ens impliquem en la promoció del consum d'aquests aliments autòctons com a via per mantenir la nostra cultura gastronòmica, la nostra economia i els nostres paisatges.

Aquesta dinamització comercial es focalitza en gran mesura en els productes frescos de temporada, especialment valorats per les persones consumidores. En aquest sentit, hem fet campanyes locals en diverses regions i comunitats autònomes de l'Estat espanyol, així com monogràfiques regionals. A més, hem organitzat i participat en nombroses fires de productes locals, entre les quals destaquen:

- **Les 3 fires celebrades a Bilbao, Saragossa i Pamplona en el marc del 50è aniversari d'EROSKI**
- **IV Fira CAPRABO de Productes de Proximitat de Barcelona**
- **II Jornada Gastronòmica amb Productes de Cooperatives Agràries de Catalunya**

### Projecte Diverhortaliza

Es tracta d'una oportunitat d'abordar la diversificació de la producció de varietats locals mitjançant la cooperació i la investigació en regions amb condicions climàtiques i entorns complexos com el País Basc.

### Signatura de cinc convenis amb DO a Balears

Hem signat convenis de col·laboració que permetran la promoció dels productes d'origen certificat balear, en concret, en relació amb els productes de formatges, vins, olives, olis i sobrassada.

### Acord amb la Unió Agroganadera de Álava (UAGA)

Aquest acord signat al novembre fomenta la promoció i el desenvolupament dels productes agraris alabesos.







Gure baratzkiak fresko mantentzen ditugu ur lainotatuarekin (airea eta ura partikula oso finetan)

.....

Mantenemos nuestras verduras frescas con agua nebulizada (aire y agua en partículas finísimas)

6

**Medi  
ambient**

Compromís  
amb la  
sostenibilitat  
ambiental



# Compromís amb la sostenibilitat mediambiental

307



A EROSKI treballem per garantir el compliment de la legislació aplicable en la matèria en tots els seus àmbits d'actuació. Però, a més, fem un esforç continu per millorar la identificació, caracterització i minimització dels principals impactes negatius, així com l'optimització dels impactes positius que la nostra activitat té en el medi ambient.

Per a això considerem totes les fases en què, en la nostra activitat com a distribuïdors, puguem tenir incidència en

l'entorn. És a dir, des de la fabricació de productes amb les empreses proveïdores fins a la gestió del residu final generat a les llars i a les nostres instal·lacions. Aquesta visió global dels nostres efectes en el medi ambient vol actuar sense transferir els impactes d'una fase a una altra i transmetent també aquest compromís amb la protecció de l'entorn a tots els nostres grups d'interès. Aquest model de comportament en relació amb el nostre entorn és, alhora, un dels principis del codi de conducta de la nostra organització.



## Política ambiental

Aquest compromís s'integra de manera transversal en tota l'organització a través d'una política ambiental que alinea el respecte a l'entorn i el benestar social amb els nostres objectius estratègics. Aquesta política està enfocada a minimitzar el nostre impacte sobre el canvi climàtic, la protecció i la utilització de manera sostenible dels recursos naturals, la gestió dels residus amb models d'economia circular i la preservació de la biodiversitat. Els principis bàsics de la nostra política són:

1. Mantenir una actitud proactiva que, a més de garantir el compliment de la normativa ambiental vigent, ens faci adquirir compromisos progressivament exigents.
2. Prevenir la contaminació mitjançant la sistematització de la nostra gestió ambiental, de manera que ens permeti controlar, mesurar i evitar o reduir l'impacte ambiental associat a la nostra activitat.
3. Basar el sistema de gestió ambiental en la millora contínua dels aspectes més rellevants per a l'organització. Per a això fixem objectius quantificables i assignem els recursos necessaris per assolir-los.
4. Incloure la variable ambiental en la investigació i el desenvolupament dels productes i els serveis que oferim, buscant la rendibilitat de les accions mediambientals que posem en pràctica i identificant noves oportunitats de negociació.
5. Fomentar actituds de col·laboració i participació per part de tothom per aconseguir el desenvolupament sostenible. Per a això, la formació i la informació de les persones són imprescindibles en tots els nivells de l'organització.
6. Establir canals de comunicació fluids amb autoritats, comunitat local, organitzacions sectorials, proveïdors i consumidors que garanteixin una difusió permanent i de manera transparent dels impactes de la nostra activitat, així com dels recursos i les tecnologies que destinem a minimitzar-los.

## Objectius sostenibles

El 2018, com a part dels nostres compromisos per la Salut i la Sostenibilitat, ens vam fixar uns objectius de millora ambiental per als propers anys i vam posar en marxa diverses línies de treball que hem seguit desenvolupant el 2019 i que es detallen en aquest capítol. Els objectius més destacats són:



**Reduir un 25% les nostres emissions de CO<sub>2</sub>** de cara al 2025 per minimitzar el nostre impacte en el canvi climàtic. Per fer-ho, estem millorant l'eficiència dels nostres equips i processos, i augmentant l'ús d'energies renovables.



**Reduir un 20% les tones d'envasos de plàstic** que comercialitzem el 2025, amb l'objectiu de reduir la nostra possible contribució a la contaminació del medi marí i terrestre amb aquest material. Per a això estem potenciant la venda a granel, l'ús de bosses i envasos reutilitzables, i la utilització de materials alternatius d'origen renovable.



Orientar els nostres processos cap al **malbaratament zero** i els principis de l'**economia circular**, amb l'objectiu de garantir que no es malgasta cap aliment i evitant, així, l'impacte ambiental i social que, si no, es generaria. Amb aquesta finalitat, també estem ecodissenyant els nostres envasos i embalatges perquè siguin **100% reciclables el 2025**.



Potenciar els articles que s'han produït de manera més respectuosa amb el medi ambient i els animals, exigint **certificacions ambientals en el 100% dels nostres productes EROSKI Natur** i ampliant la gamma de productes ecològics, amb segells de benestar animal, etc. A més, col·laborem amb els nostres proveïdors a través de diversos projectes per motivar-los a incorporar criteris de millora ambiental en els seus processos.



# Principals indicadors413-2

## Materials301-1

Materials emprats en els productes i els envasos de marca pròpia declarats en els sistemes col·lectius de responsabilitat ampliada de productor



Vegeu la Taula 25 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

### Paper



| Renovables             |       |
|------------------------|-------|
| Fulletes de publicitat | 4.559 |
| Revistes               | 388   |
| Tiquets de compra      | 285   |
| Seu                    | 10    |

**Publicitat:**  
Tot el paper compta amb la certifi-  
cació PEFC 70% (Programme for the  
Endorsement of Forest Certification  
schemes), que garanteix que prové  
de boscos gestionats de manera  
sostenible.

**Revistes CONSUMER EROSKI  
i EROSKI Club**  
Tot el paper compta amb la  
certificació FSC® (Forest Stewardship  
Council) o PEFC, que garanteix una  
gestió forestal responsable.

**Seu Elorrio:**  
Fem servir un paper ecoeficient  
amb segell FSC® i EU Ecolabel de  
menor gramatge.

Vegeu la Taula 26 de l'annex d'indicadors  
per a la comparativa amb anys anteriors.

### Envasos logístics reutilitzats301-3



El percentatge de trencament va-  
ria entre el 0,3% i el 30% segons el  
tipus d'envàs logístic. Tots els tren-  
caments, conjuntament, només  
suposen un 10% dels envasos  
logístics.

La reutilització d'aquests envasos  
logístics permet reduir més de  
3.100 tones de CO<sub>2</sub> eq. a l'any i  
evitar talar més de 2.500 arbres.

Vegeu la Taula 27 de l'annex d'indicadors per a la  
comparativa amb anys anteriors.

### Bosses de caixa comercialitzades



**2.387.601**  
bosses de plàstic reutilitzables  
certificades  
per AENOR \*

**1.433.958**  
bosses de ràfia, amb un 70% de plàstic  
reciclat, reutilitzables

**229.965**  
bosses solidàries reutilitzables

**37.328.955**  
bosses amb més d'un 55% de plàstic reciclat

**1.111.466**  
bosses de paper

**7.069.530**  
bosses compostables

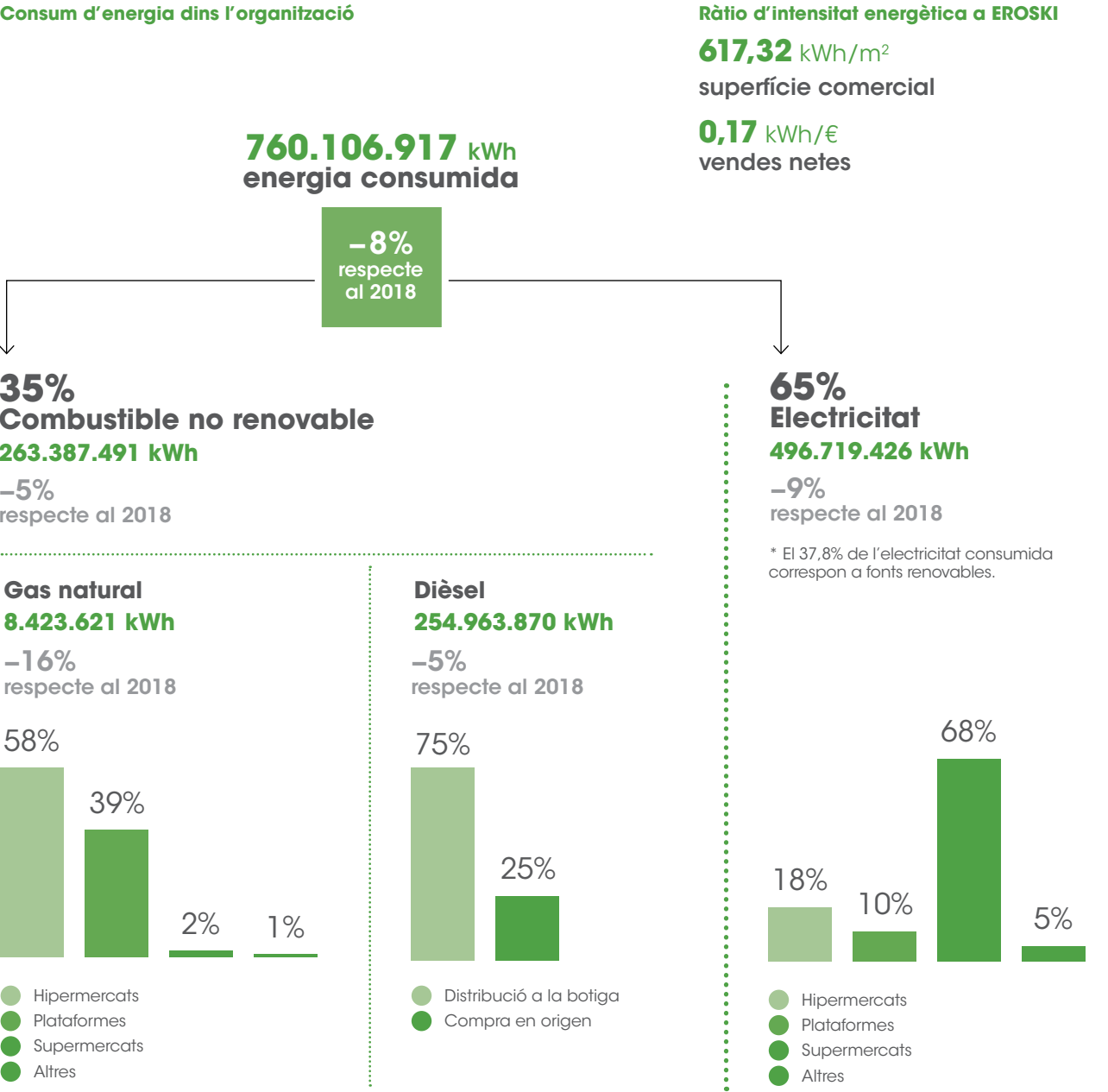
**41.401.119**  
bosses de plàstic d'un sol ús\*

**26.598**  
altres bosses

\* El canvi a noves bosses de caixa no s'ha  
produït al 100% de la xarxa el 2019; al llarg de  
2020 s'eliminaran les bosses 100% de plàstic  
convencional d'un sol ús en totes les botigues.

## Energia302-1; 302-2; 302-3; 302-4

Consum d'energia dins l'organització



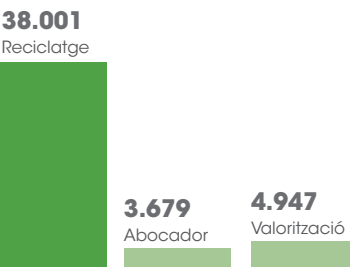


## Residus 306-2

A EROSKI desenvolupem processos de logística inversa, des de les botigues fins a les nostres plataformes, amb l'objectiu d'assegurar la correcta gestió dels residus que la nostra activitat genera i minimitzar l'impacte ambiental de la fase de transport dels residus pel gestor autoritzat. No obstant això, en alguns casos,

en els nostres establiments també es fa la recollida del residu directament per part del gestor. Les dades presentades en aquesta memòria corresponen als residus generats en els nostres negocis recollides a través de logística inversa o d'un gestor extern.

### Residus no perillosos 46.627 tones

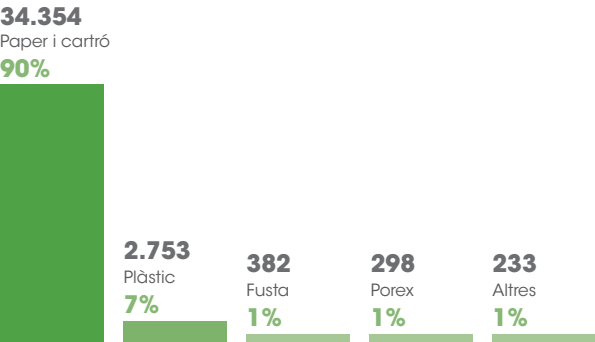


### Residus perillosos 18 tones



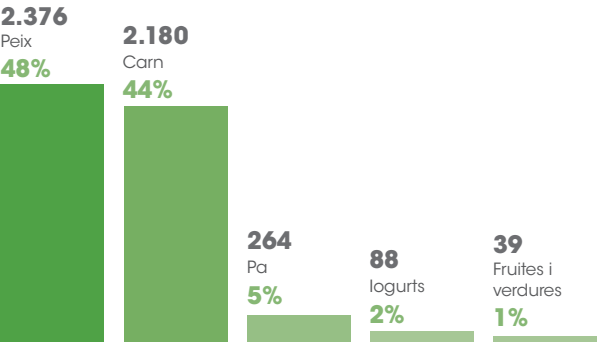
### Total residus generats 46.645 tones

### Residus reciclats 38.019 tones



Vegeu la Taula 31 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

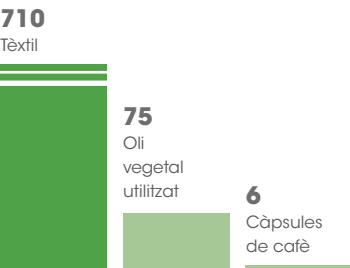
### Residus orgànics valoritzats 4.947 tones



Producció de farines i olis animals i de pinsos per a alimentació animal.

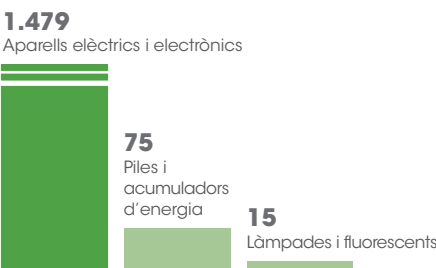
### Residus recollits de clients per al seu reciclatge

#### Residus no perillosos 791 tones



Vegeu la Taula 32 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

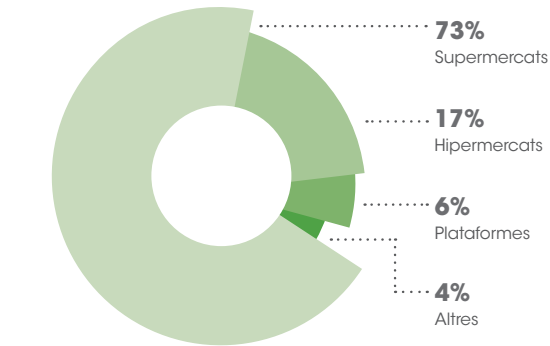
#### Residus perillosos 1.569 tones



## Consum d'aigua 303-1

L'aigua que consumeixen les nostres botigues, plataformes i seus la serveixen xarxes municipals de proveïment d'aigua potable, les quals gestionen directament la captació i la potabilització de l'aigua distribuïda.

### 1.028.495 m³ d'aigua consumida

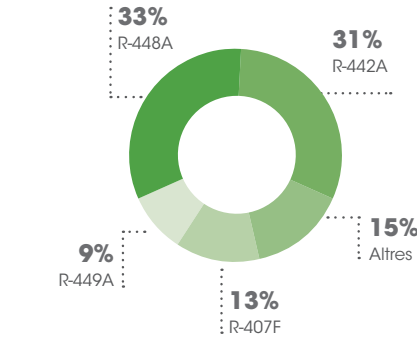


Vegeu la Taula 33 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

## Refrigerants consumits per compensar fuites 301-1; 305-1

Tots els refrigerants consumits per EROSKI el 2019 per compensar fuites tenen un potencial d'esgotament de l'ozó nul (substàncies no incloses en els annexos A, B, C i E del Protocol de Mont-real).

### 58,31 tones refrigerants consumits



Vegeu la Taula 34 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

## Abocaments i vessaments

301-2; 303-4; 306-1; 306-3

### 1.018.210 m³ d'aigua residual generada

L'aigua residual que generem es tracta a les estacions de depuració d'aigua residual dels municipis on es desenvolupa la nostra activitat. Es calcula que el volum d'aigua residual generat el 2019 va ser de 1.018.210 m³. EROSKI compleix amb la legalitat vigent en matèria de prevenció i control de vessaments i abocaments incontrolats, i no se n'ha detectat cap de significatiu el 2019.

S'han detectat dos casos de sòls o aigües subterrànies afectades (Abadiño i Usurbil) després de la presa de mostres en piezòmetres, procedents de vessaments en anys anteriors, i de volum desconegut; les filtracions al subsòl i les aigües es podrien haver produït per negligència d'algun client en el proveïment (vessament accidental), per algun vessament accidental en el procés de càrrega de tancs per part de l'empresa subministradora o per altres causes. Tota la xarxa de benzineres EROSKI disposa d'un sistema de detecció de fuites, i no se n'ha registrat cap per part d'aquests equips. La xarxa ha signat un contracte de manteniment preventiu amb una empresa de manteniment d'instal·lacions petrolieres que vetlla pel correcte funcionament de tota la instal·lació. A més, totes les proves d'estanquitat, tant de tancs com de canonades, han estat satisfactòries. Per a aquests dos casos detectats hi ha plans de remediació que ja s'han presentat a les autoritats competents i que aviat s'engegaran. A més, estan en marxa dos plans més de remediació per a dos casos de contaminació detectats en exercicis anteriors (Vélez-Màlaga i Jaca) i ha conclòs de manera satisfactòria el que es va iniciar el 2017 a Albacete, per la qual cosa el 2019 vam engegar el pla de control i seguiment després de la remediació amb resultats positius i que acabarà el 2020.

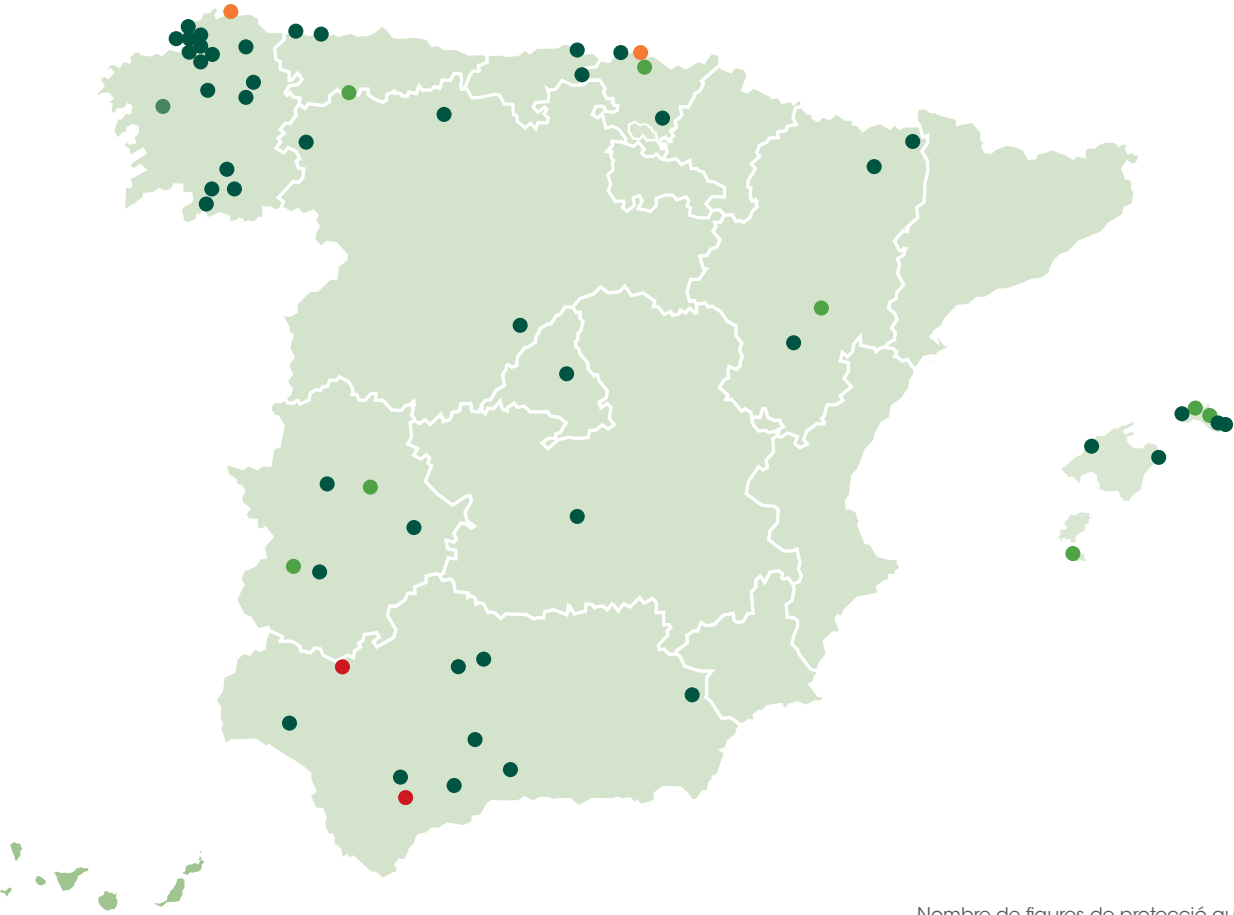


## Ubicació dels nostres centres en zones de gran valor per a la biodiversitat 304-1

Tots els nostres centres estan situats en zones urbanes, 90 dels quals s'ubiquen a l'interior de zones afectades per les següents figures de protecció:

- ENP (Espais Naturals Protegits)
- IBAS (Àrees Importants per a la Conservació de les Aus i la Biodiversitat a Espanya)
- Xarxa Natura 2000 (LIC, ZEC i ZEPA)
- Reserves de la Biosfera
- IEZH (Inventari Espanyol de Zones Humides)

Cal destacar que hi ha províncies o comunitats autònomes en què gran part del seu territori es considera espai de gran valor per a la biodiversitat, com ara Galícia o les Balears. EROSKI sempre compleix amb la legislació en matèria ambiental i de biodiversitat a l'hora d'ubicar i construir els seus centres. A més, treballa per minimitzar l'impacte ambiental i impulsar mesures que preservin la biodiversitat a través d'accions com la pesca sostenible o la col·laboració amb entitats com WWF (World Wildlife Fund for Nature) des del 2007, com a expert mundial en conservació mediambiental. Entre les nostres accions conjuntes destaquen l'actualització de la política de sostenibilitat en productes pesquers o la promoció d'un consum més responsable mitjançant la nostra Escola d'Alimentació.



Nombre de figures de protecció que afecten la localització d'un mateix centre:

● 1 ● 2 ● 3 ● 4

## Productes amb certificacions ambientals

Incorporem l'objectiu de preservació de la biodiversitat terrestre i marina en la construcció de la nostra oferta comercial.

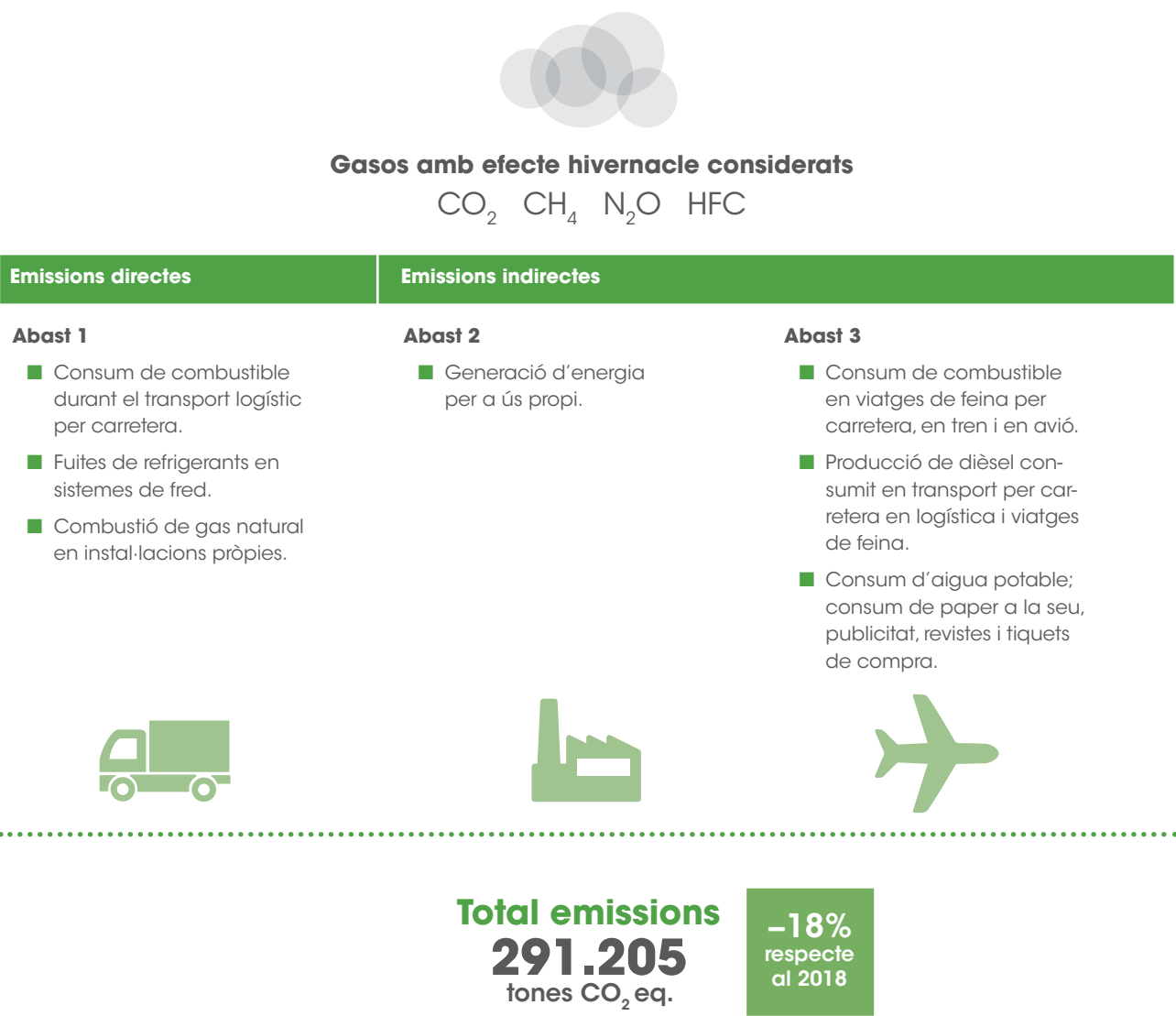
- 2.140 productes **ecològics**.
- 342 taulells i 8 plataformes logístiques de pesca certificats per **MSC**.
- El 100% de la nostra tonyina en conserva compleix els principis de l'**ISSF**.
- 490 productes **EROSKI NATUR**, que inclouen certificacions com ara Global G.A.P., de producció integrada o de benestar animal.
- 4 productes amb segell **FSC®**, **PEFC** o **FSI**.



## Emissions de gasos amb efecte hivernacle (GEH) - petjada de carboni d'EROSKI

305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6

Tipus d'emissions de GEH i fonts d'origen incloses en aquesta memòria:



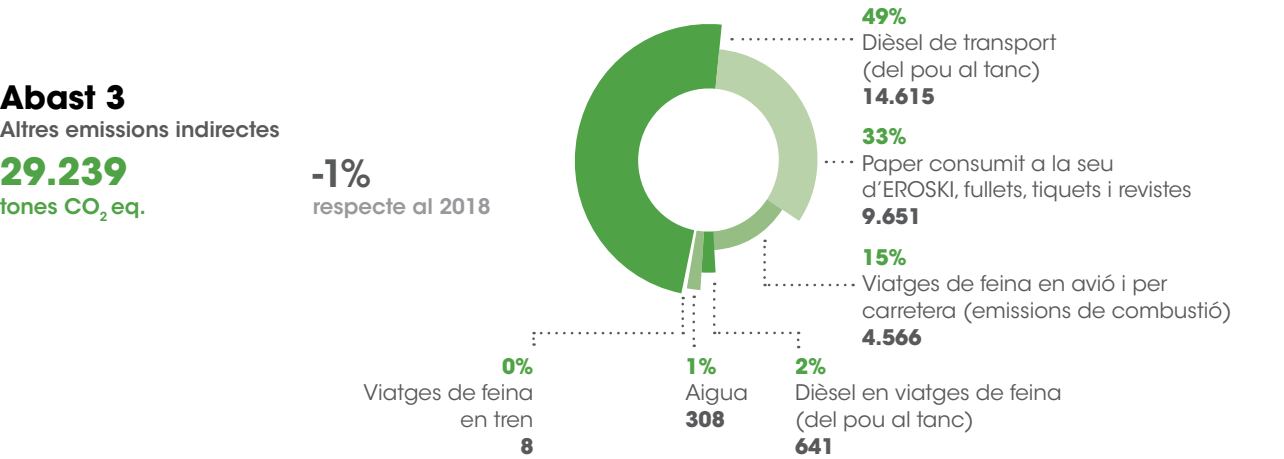
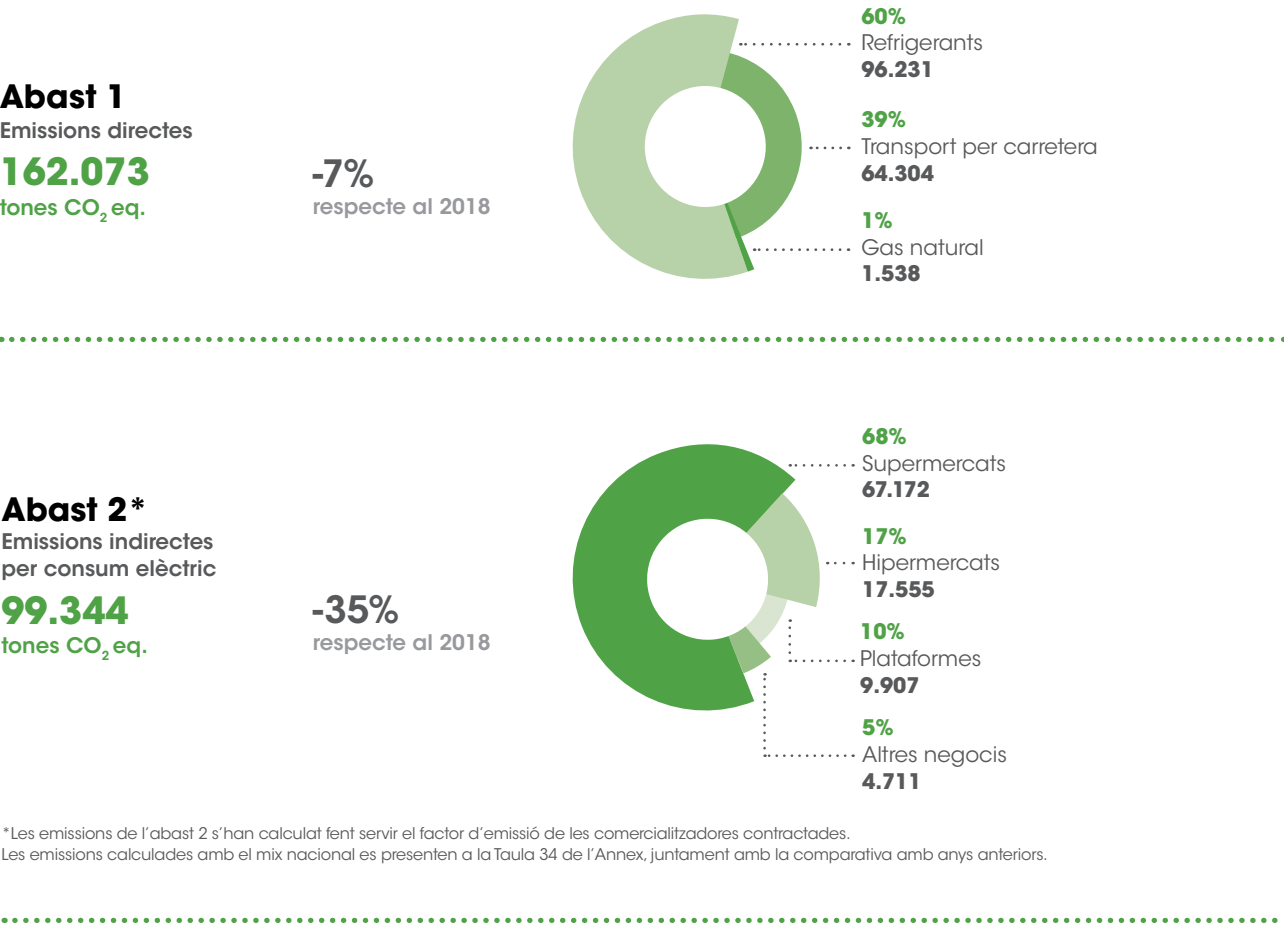
### Intensitat de les emissions de gasos amb efecte hivernacle

|          | kg CO <sub>2</sub> eq/m² superfície comercial | g CO <sub>2</sub> eq/€ vendes netes |
|----------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Abast 1  | 131,6                                         | 35,4                                |
| Abast 2* | 80,7                                          | 21,7                                |
| Abast 3  | 24,2                                          | 6,5                                 |
| Total    | 236,5                                         | 63,5                                |

La reducció es deu principalment a la disminució del consum d'energia i al menor factor d'emissió de CO<sub>2</sub> de l'electricitat consumida, ja que ens hem proveït de comercialitzadores amb una major proporció d'energies renovables.

Vegeu la taula 35 i 36 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

### Emissions de gasos amb efecte hivernacle per cada abast





# Accions de millora mediambiental

D’acord amb la nostra política ambiental i els aspectes ambientals més rellevants associats a la nostra activitat, a EROSKI disposem d’unes línies de treball que es basen en la millora contínua i estan alineades amb els nostres objectius estratègics. Gran part d’aquestes consten en el compromís 5 de foment d’un consum més responsable, en el 6 d’oferir més productes locals i en el 10 de facilitar una vida més saludable i sostenible. Aquestes

accions de millora afecten diverses etapes del nostre itinerari productiu, de manera que també involucrem els actors externs a la nostra organització en la mesura que puguin contribuir a la reducció de la nostra petjada ambiental. Es poden agrupar en quatre eixos d’acció: els productes que oferim, les nostres activitats logístiques, les nostres botigues i la seva gestió, i els consumidors i consumidores.

## Productes

A EROSKI considerem que és indispensable col·laborar amb empreses proveïdores responsables que comparteixin el nostre compromís amb el desenvolupament sostenible per incorporar el factor mediambiental a la nostra oferta. Vetllem perquè tots els processos, des de l’origen de la producció fins a les operacions a la botiga, passant per qualsevol transformació i manipulació, redueixin el seu impacte ambiental. Això inclou l’eradicació de tractaments fitosanitaris postcollita, la certificació de les nostres peixateries amb segells de sostenibilitat, el

control de l’ús d’antibiòtics, la incorporació de pràctiques que garanteixin el benestar animal o el foment de gammes ecològiques.

Per aconseguir que la nostra clientela gaudeixi de productes amb un millor comportament ambiental, actuem en tres línies de treball fonamentals: la garantia de l’origen sostenible dels productes, el foment dels productes locals i el consum de proximitat, i l’ecodisseny dels envasos i els productes de les nostres marques pròpies.

### Origen sostenible certificat

Fa dècades que treballem per oferir alternatives més saludables i sostenibles als consumidors i consumidores. Algunes fites d’aquests 50 anys de trajectòria han estat l’eliminació, el 1989, dels aerosols CFC, perjudicials per a la capa d’ozó, i la garantia, des del 2004, que cap producte de marca pròpia conté transgènics.

En la mateixa línia, des de fa anys comptem amb diverses certificacions, etiquetes i marques que assegurin l’origen sostenible dels nostres productes. Destaquen especialment les nostres marques Belle Natural i EROSKI Natur, que exigeixen a tots els seus productes que disposin de certificats externs que garanteixin que han estat produïts de manera més natural i respectuosa amb el medi ambient. Així, els productes d’aquestes marques disposen de la certificació COSMOS Natural d’ECOCERT en el cas dels cosmètics, i de les de Global G.A.P., MSC o producció integrada, entre altres, en frescos.

### Productes ecològics

Ens esforcem a oferir aliments procedents de l’agricultura i la ramaderia ecològica, ja que suposa un model productiu que garanteix les millors pràctiques mediambientals. Aquest model evita l’ús de substàncies químiques d’origen sintètic i additius artificials, i, a més, fomenta la preservació de la biodiversitat i els recursos naturals, així com el respecte al benestar animal. El 2019, la nostra oferta va incloure **2.140 productes ecològics** acreditats amb diver-

sos etiquetatges de certificació, entre els quals destaca el logotip europeu. A més, el 2019 hem treballat per llançar la nostra marca pròpia de productes ecològics, amb les primeres referències disponibles a les nostres botigues des de principis del 2020.

### Compromesos amb el benestar animal

- El volum d’ous de gallines criades a terra que comercialitzem a les nostres botigues ja representa el 45% de les nostres vendes. A EROSKI ens comprometem a què, el 2024, aquest percentatge arribi al 100% dels ous comercialitzats a tota la xarxa de botigues.
- Hem incorporat una nova certificació en Benestar Animal Welfair™ a la nostra carn de porc, pollastre i ternasco d’Aragó EROSKI Natur, amb estrictes estàndards en principis d’Animal Welfare com ara l’alimentació, l’allotjament, la salut i el comportament natural. A més, el nostre pollastre EROSKI Natur compleix amb tots els requisits de l’European Chicken Commitment, que inclou requisits sobre les espècies, les característiques de l’allotjament i el sacrifici.
- Disposem de la certificació Global G.A.P. d’aqüicultura en el peix de cria EROSKI Natur, que conté uns requisits específics i exigents pel que fa al benestar animal dels peixos, tant durant la seva cria com durant el transport i sacrifici.

El 2006 vam comercialitzar el primer producte amb certificació de sostenibilitat FSC.







### Pesca sostenible a EROSKI

Amb l'objectiu de seguir treballant per la conservació de la biodiversitat en els mars i oceans a través d'un aprofitament racional dels recursos marins, el 2016 vam consensuar la política de pesca sostenible d'EROSKI. Com a resposta als compromisos adquirits en aquesta matèria, el 2019 hem seguit treballant per una pesca sostenible de la mà d'organitzacions internacionals de referència. Un any més, hem superat satisfactòriament l'auditoria de certificació de cadena de custòdia de Marina Stewardship Council (MSC) per al peix procedent de caladors sostenibles, de manera que seguim sent l'únic gran distribuïdor minorista d'Espanya amb taulells de peixateria certificats. També hem mantingut la nostra certificació Global G.A.P. d'aqüicultura per al peix de cria. Durant el 2019 hem treballat per ampliar l'abast de la certificació a les botigues CAPRABO, de manera que el 2020 incrementarem significativament els 342 taulells de peixateria i les vuit plataformes certificades actuals.

El 2019 hem arribat a les 3.144 tones en compres de peix amb certificació de sostenibilitat. Del total, més de 1.880 tones corresponen a peix certificat per Marine Stewardship Council (MSC), que garanteix el seu origen de caladors sostenibles, i 820 tones, a peix d'aqüicultura amb segell GGN (GLOBAL

G.A.P. Number). A més, destaquen les 392 tones de bonítol pescat amb canya i 51 tones més de peix amb certificat AENOR tonyina de pesca responsable (APR) en les seves compres de conserves.

En la nostra aposta per les arts de pesca més sostenibles, també mantenim un acord amb els proveïdors de tonyina en conserva, pel qual es comprometen a proveir segons els principis de sostenibilitat de la Fundació Internacional per a la Pesca Sostenible (ISSF). L'avanç en l'increment del volum de tonyina capturada només amb les arts de pesca més responsables (pesca amb canya, APR, sense objecte FAD, MSC i FIP) fa que un 30% del total de les seves compres de tonyina en conserva procedeixi de pesca sostenible i responsable. A EROSKI només treballem amb proveïdors que han signat la nostra política de pesca sostenible, que no accepta tonyina procedent de països que han estat advertits amb targeta groga per la UE per incomplir les mesures aprovades per les ORP i no establir mesures per acabar amb la pesca il·legal.

La nostra política de pesca sostenible s'articula en onze principis que engloben tant aquelles bones pràctiques que ja duem a terme com els reptes que ens marquem per al futur.

### Principis i compromisos de la política de pesca sostenible d'EROSKI

#### Arts de pesca i peix sostenibles en la nostra oferta comercial

- 1** Incorporació de la sostenibilitat dels recursos pesquers a la construcció de l'oferta comercial.
- 2** Comercialització de productes procedents només de peixateries i caladors autoritzats.
- 3** Respecte per les talles mínimes i proactivitat per establir talles mínimes superiors a les establertes.
- 4** Foment de la utilització d'arts de pesca sostenibles entre les empreses proveïdores.
- 5** Foment dels productes sostenibles i certificats com a MSC (Marine Stewardship Council) per a pesca extractiva.

#### Sostenibilitat en la cadena de valor

- 6** Potenciació de les confraries i els proveïdors locals més propers a les botigues.
- 7** Reducció de l'impacte ambiental de l'activitat de distribució de la pesca.
- 8** Selecció d'empreses proveïdores que compleixin i respectin els drets fonamentals dels treballadors segons el Conveni 188 de l'OIT sobre el treball en pesca.

#### Transparència i governança

- 9** Etiquetatge i comunicació transparent amb els consumidors.
- 10** Escolta i col·laboració amb tot el sector pesquer i la resta de grups d'interès.
- 11** Informació i formació dels consumidors en l'àmbit de la pesca sostenible.
- 12** Sistema de governança, amb mesures eficients de control i auditoria, que refermen a EROSKI la pràctica d'aquesta política de pesca sostenible.





## Ecodisseny d'envasos i embalatges

A EROSKI som sensibles a la creixent preocupació que hi ha en la societat per la contaminació per plàstics que pateix el nostre planeta i, de fet, fa anys que duem a terme accions que intenten minimitzar-la. Des que es va crear la marca pròpia, hem treballat per millorar els envasos dels nostres productes i el 2013 ens vam adherir al Basque Ecodesign Center, on empreses privades i lhobe —Societat Pública Basca de Gestió Ambiental— col·laborem per conceptualitzar i executar projectes innovadors d'ecodisseny, juntament, també, amb la Universitat del País Basc (UPV-EHU) i els centres de coneixement líders a escala internacional.

El 2018 vam fixar-nos l'objectiu d'ecodissenyar el 100% dels nostres envasos de cara al 2025 amb la finalitat que siguin 100% reciclables, d'eliminar el sobreenvasat i de potenciar l'ús de materials reciclats i d'origen renovable. Per aconseguir-ho, hem posat en marxa diverses mesures, entre les quals destaquen les accions per potenciar la reutilització entre els nostres clients. Així, permetem al client que faci servir els seus envasos reutilitzables, com ara carmanyoles, a les seccions de carnisseria i peixateria. A més, el 2019 vam incorporar una nova bossa de malla reutilitzable com a alternativa a la bossa de plàstic d'un sol ús per a la compra de fruita i verdura a granel.

Tot això s'acompanya d'una aposta per la venda de productes frescos a granel. D'aquesta manera, el 2019 hem eliminat l'envàs en les referències d'EROSKI Natur de mandarines, llimones, préssec vermell, préssec groc, nectarina, paraguaià, pebrot Eusko label i bitxo Euskal Baserri. Això ens permet disposar d'aproximadament el 60% de la nostra fruita i verdura a granel. En altres seccions, el percentatge de productes a granel encara és més gran, com a la peixateria, on supera el 85%.

A més, apostem per substituir el plàstic per altres materials amb menor impacte ambiental. Per exemple, hem canviat les safates de plàstic en gairebé 20 referències de fruita i verdura per cartró amb certificat FSC®, que garanteix que prové de fonts responsables. Totes aquestes millores en la secció de fruita i verdura han suposat una reducció de més de 60 tones de plàstic convencional a l'any.

A més, treballem per eliminar elements de l'envàs que puguin no ser imprescindibles des de la usabilitat o la seguretat alimentària, i potenciem l'ús de material reciclat en línia amb el nostre compromís per un model d'economia circular. Així, fem servir safates de carn i peix amb més d'un 80% de plàstic reciclat, la qual cosa ens permet evitar 45 tones de plàstic d'un sol ús a l'any. Hem substituït les safates de pastisseria d'envasat a la botiga de poliestirè per PET 100% reciclat, que calculem que permetrà evitar el consum de més de 250 tones de plàs-

**El 1997 vam començar a oferir les primeres bosses reutilitzables i el 2010 vam començar a cobrar-les, la qual cosa va reduir el consum, el primer any, un 62% .**



tic verge a l'any, i hem substituït la bossa de 15 usos de plàstic d'origen fòssil per una bossa de caixa amb més d'un 55% de plàstic reciclat, entre altres accions.

Pel que fa a les bosses de caixa, en començar el 2019 vam implantar una gamma àmplia de solucions sostenibles per substituir la bossa de compra de plàstic convencional. Així, a més de la que conté més d'un 55% de material reciclat, vam introduir una nova bossa de paper amb el segell FSC® i que és 100% reciclable, i una altra bossa compostable, fabricada amb materials d'origen vegetal renovable, que es pot reutilitzar com a bossa d'escombraries per a la fracció orgànica. En paral·lel a les noves solucions sostenibles, EROSKI segueix mantenint l'alternativa d'ús de la bossa reutilitzable, que està



fabricada amb un 70% de material reciclat, i la seva bossa solidària reutilitzable de tela, que es plega de manera senzilla per dur-la a la butxaca, a la bossa de mà o a la guanterera del cotxe, i que uneix respecte a l'entorn i solidaritat, ja que la totalitat dels beneficis de la seva venda es dedica a causes solidàries.

En aquesta línia, a CAPRABO hem participat en el #proyectoCERES, una iniciativa pionera de l'Ellen MacArthur Foundation per substituir per bosses compostables les bosses de plàstic d'un sol ús, de caixa i de secció en els comerços. Al gener del 2020 vam començar aquest canvi eliminant completament les bosses de plàstic convencional d'un sol ús de les botigues de tota la xarxa de Navarra. Progressivament, durant el 2020 s'eliminarà aquest tipus de bosses a la resta de la xarxa. També hem participat en el projecte d'innovació ReWINE del programa europeu LIFE per facilitar la reutilització d'ampolles de vi.

Totes aquestes accions són el punt de partida del nostre full de ruta per arribar, el 2025, a una reducció mínima del 20% de les tones de plàstic d'un sol ús dels envasos i d'un 21% de les tones de plàstic convencional dels nostres productes frescos envasats a la botiga el 2021.

## "Fruïtes i hortalisses lletges" contra el malbaratament alimentari

Segons l'Organització de les Nacions Unides per a l'Alimentació i l'Agricultura (FAO), un terç dels aliments produïts es perd o es malbarata arreu del món. A EROSKI, com a part del nostre compromís amb la sostenibilitat

del sector agrícola i contra el malbaratament alimentari, hem apostat per la comercialització de varietats de fruites i hortalisses anomenades "lletges", per l'aspecte o la mida que tenen. El 2019 es van comercialitzar, a tota la xarxa, 566 tones de fruites i hortalisses "lletges".

## Pioners a publicar declaracions ambientals d'aliments de marca pròpia

EROSKI s'ha convertit en la primera cadena de distribució de gran consum que ha publicat declaracions ambientals de productes de marca pròpia, verificades pel programa AENOR GlobalEPD, d'acord amb les Regles de Categoria de Producte (RCP) emeses pel programa International EPD System. Les declaracions ambientals s'han desenvolupat en col·laboració amb els productors d'ous de corral del País Basc Euskaber i de llet del País Basc SAT Valle de Karrantza, i l'envasador Làcteos de Santander, juntament amb el Basque Ecodesign Center. La llet EROSKI País Basc compta amb el segell de producte lacti sostenible del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, i els ous frescos EROSKI Natur procedeixen de gallines camperes criades en granges on es poden moure amb llibertat i amb accés a l'aire lliure. Aquest projecte ajuda els productors a conèixer el detall dels impactes ambientals dels seus productes i a identificar millores per minimitzar-los, i aporta als consumidors informació transparent, comparable i verificada del perfil ambiental d'aquests aliments. La publicació d'aquestes declaracions ambientals de producte s'emmarca en el compromís d'EROSKI per la transparència i la formació al consumidor amb la finalitat que pugui dur a terme un consum més sostenible.

A EROSKI seguirem calculant aquests perfils ambientals dels nostres productes, i per això col·laborem amb agents especialitzats en la matèria i proveïdors que ens ajuden a avançar en la comunicació ambiental cap als nostres clients. Així, el març del 2019 hem acabat el projecte Eliko-PEF i començat la seva continuació, el projecte EUSKO-PEF, amb participació d'AZTI i pimes locals del País Basc, desenvolupant un sistema avançat per al càlcul, la informació i la verificació de la petjada ambiental de productes alimentaris al País Basc. Aquests projectes estan finançats pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) i lhobe com a part de les seves ajudes per a la implantació de projectes d'ecoinnovació del 2017 i el 2018, respectivament, i permetran al sector de l'alimentació basc, i especialment a les petites i mitjanes empreses, avançar cap a un model de producció més sostenible i una comunicació ambiental més transparent.

## Col·laboració en la neteja de la costa d'Urdaibai

Els treballadors de la secció de peixateria d'EROSKI van donar l'import del seu Premi Krea pel seu projecte de pesca sostenible al club d'activitats aquàtiques Izaro Sub de Bermeo, per tal de col·laborar amb la jornada de neteja de la costa d'Urdaibai, que es va celebrar el 8 de juny amb motiu del Dia Mundial dels Oceans i amb la finalitat de sensibilitzar sobre la quantitat d'escombraries i plàstics que acaben al mar i contaminen els ecosistemes marins.



Logística

**E**ROSKI ha obtingut el premi al projecte LEAN & GREEN per part de l'Associació de Fabricants i Distribuïdors (AECOC) gràcies al seu pla d'acció per reduir les emissions de CO<sub>2</sub>, com a mínim, el 20%, en 5 anys. LEAN & GREEN és la major plataforma europea de col·laboració dirigida especialment a reduir les emissions associades a la cadena de subministrament.

En els darrers quatre anys, EROSKI ha aconseguit reduir un 14,8% les emissions per transport, fet que suposa evitar més de 15.000 tones d'emissions equivalents de CO<sub>2</sub> gràcies a desplegar diverses accions dins del seu nou model de transport centrat en els eixos de l'eficiència i la sostenibilitat:



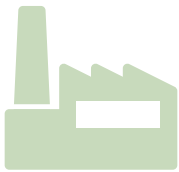
**1**  
**Aprovisionament més eficient**

- Reorganització de les plataformes per reestructuració comercial i per optimitzar la gestió de les rutes.
- Optimització dels processos de càrrega de frescos.
- Modificació dels criteris de càrrega per a l'activitat *ex work*.
- Increment de l'ompliment dels camions.
- Optimització de rutes i aïllament de comandes.



**2**  
**Vehicles i conducció menys contaminants**

- Renovació dels vehicles de la flota, eliminant progressivament els camions fins a EURO 3.
- Incorporació del citytrailer i de camions 25 x 25 m, que permeten maximitzar l'ompliment i reduir l'impacte per cada tona transportada.
- Incorporació de vehicles amb combustibles alternatius com el gas natural líquid i comprimit.
- Formació en tècniques de conducció ecològiques dels conductors de la xarxa de transport per carretera.



**3**  
**Plataformes més sostenibles**

- Compra d'energia verda.
- Ús d'il·luminació LED, detectors de presència, robots de temperatura i aprofitament de la llum natural per millorar l'eficiència energètica de les plataformes.
- Instal·lació de panells solars per a un aprovisionament d'electricitat amb un menor impacte ambiental.
- Reducció de la quantitat de materials d'embalatge utilitzats.



**4**  
**Logística inversa**

- Gestió i valorització dels residus generats a les botigues, fent servir els mateixos camions que tornen a plataforma i reduint, així, el seu impacte en transport. Aquesta mesura s'emmarca, a més, dins del nostre objectiu de malbaratament zero, ja que permet la recollida i el tractament de tots els subproductes orgànics i inorgànics per reciclar-los correctament.



**5**  
**Optimització de la logística urbana**

- Optimització dels processos de descàrrega nocturna, així com la utilització de carrils multiús o la reserva dinàmica de places de descàrrega per minimitzar l'impacte en el medi urbà.
- Pel que fa a la contaminació per soroll, el model de distribució nocturna inclou el subministrament del producte centralitzat a les botigues a la nit. Els nivells d'emissió sonora durant el període nocturn són més restrictius que durant l'horari diürn. Per garantir aquests nivells durant les operacions de càrrega i descàrrega, el model de distribució preveu un seguit de mesures adoptades en diverses àrees. D'una banda, en relació amb el local, se'n preveu l'adequació per

a l'operativa plantejada, sistemes de tancament, alarmes sectoritzades, aïllament acústic, etc. I també es té en compte l'equipament necessari, com ara carretons, transpalets silenciosos o salvavoreres. De l'altra, es forma i s'informa el personal implicat en l'operativa dels protocols de treball silenciosos que s'han dissenyat, diferenciant els protocols per a cada lloc de treball, el personal diürn de botiga, el personal auxiliar nocturn i els repartidors. Finalment, per tal de corregir desviacions, s'incorporen processos d'auditoria interns per detectar-les i comprovar el compliment dels protocols de treball establerts en els punts de venda operatius. Moltes d'aquestes mesures es treballen en col·laboració amb els ajuntaments per tal de garantir-ne la idoneïtat.



## Botigues ecoeficients

La renovació i l'ampliació de la xarxa comercial d'EROSKI per adaptar-la al nostre model "amb tu" també inclou l'adopció de millores en la seva construcció i gestió, d'acord amb criteris ambientals.

L'ecoinnovació ha caracteritzat les botigues EROSKI des del principi. Un exemple d'això va ser la implementació, fa més de 20 anys, del primer sistema de gestió mediamambiental nacional certificat amb la ISO 14001 en el nostre hipermercat d'Arteaga a Leioa (Biscaia). La nostra aspiració és disposar de supermercats d'autoaprovisionament d'energia renovable i que assoleixin un balanç de CO<sub>2</sub> neutre. Per aquest motiu desenvolupem, a les nostres botigues, projectes d'R+D+I. Un exemple significatiu d'això

és la botiga zero emissions d'Oñati (Guipúscoa), que el 2019 ha renovat la seva certificació energètica ISO 50001. Les bones pràctiques apreses en aquestes botigues s'estan implementant en els altres establiments de la nostra xarxa comercial.

Aquest model renovat millora l'eficiència energètica a través de nous sistemes i equipaments eficients de fred, climatització i il·luminació. L'eficiència energètica s'uneix a la gestió de residus zero, que converteix la botiga EROSKI "amb tu" en un establiment punter en política de sostenibilitat i medi ambient. Estenem aquest nou model energètic a totes les obertures i reformes de supermercats i hipermercats.

### Construcció i equipament sostenible

Apostem per dissenys i equips que consumeixin menys energia i que tenen un menor impacte ambiental, i que ens han permès reduir un 16% el consum de gas natural i un 9% el d'electricitat a la totalitat d'EROSKI. Aquests són alguns exemples de les mesures implantades:

#### Optimització de la il·luminació i lluminàries LED

Totes les lluminàries són LED d'última generació, que poden ser reciclades i no contenen materials contaminants com ara mercuri, plom o tungstè. També es controlen les enceses des d'un autòmat, que n'optimitza l'ús i minimitza

la contaminació lumínica a la nit. A més, de cara a optimitzar les enceses i apagades dels equips d'il·luminació exterior i perimetral, s'estan instal·lant fotocèl·lules o detectors crepusculars que regulen l'encesa d'aquests equips a la necessitat real, evitant d'aquesta manera enceses innecessàries.

Així mateix, durant el dia s'aprofita la il·luminació que aporta la llum exterior en aquells centres dotats amb lluerns mitjançant sondes que capturen el nivell lumínic d'aquesta aportació i, a través d'un llaç de regulació proporcional, regulen la intensitat de les lluminàries de la sala de vendes. Aquestes lluminàries es basen en tecnologia LED i estan dotades de sistemes de regulació que permeten l'optimització lumínica.

#### Instal·lacions de fred més eficients i amb gasos menys contaminants

Les mesures mediamambientals aplicades a les noves instal·lacions frigorífiques es concreten principalment en la instal·lació d'una central frigorífica negativa de CO<sub>2</sub> i la positiva d'R134, que aporten un estalvi important d'energia i treballen amb gasos respectuosos amb el canvi climàtic. Aquesta instal·lació també conté un sistema de condensació flotant que redueix el consum elèctric.

En general, fem servir gasos refrigerants que combinen un potencial nul d'esgotament de la capa d'ozó, un baix potencial d'escalfament atmosfèric i una alta eficiència energètica. A més, també s'ha instal·lat el sistema DNI detector de fuites en més de 27 centres per tal de minimitzar al màxim les emissions d'aquests gasos.

El mobiliari frigorífic es compon de mobles d'última generació proveïts de portes de vidre que eviten que els passadissos de la botiga es refredin i garanteixen que els productes es conservin millor, mantenint estrictament la temperatura a la qual s'han de conservar, a més de millorar el confort de la clientela.

#### Climatització

Per a una òptima climatització, el model energètic incorpora la instal·lació de sistema *roof top* amb aïllament acústic específic per a habitatges i un sistema de recuperació de calor per a la sala de vendes, que s'afegeixen a les pantalles acústiques de la central de fred. El clima està integrat en el sistema de gestió, que controla la temperatura, la humitat i la qualitat de l'aire amb un sistema remot de vigilància davant d'esdeveniments que incrementin el consum elèctric. La instal·lació disposa d'analitzadors de xarxes per al control del consum integrades en un programari d'anàlisi propi, desenvolupat per l'equip d'Energia d'EROSKI, que genera alarmes de funcionament quan els consums elèctrics es desvien d'allò previst.





## Economia circular

Afrontem la gestió i la valorització dels residus des de la prevenció i la integració d'un model d'economia circular. En ser un dels nostres eixos bàsics d'actuació per reduir el nostre impacte ambiental, centrem gran part dels nostres esforços a prevenir, gestionar i valoritzar els residus que generem.

### Minimització dels residus

Treballem per minimitzar els residus derivats de la nostra activitat mitjançant l'aplicació de l'ecodisseny als productes de marca pròpia, la promoció d'articles frescos pròxims a la seva data de caducitat i la donació d'aliments aptes per al consum que s'han descartat, per a la venda a persones en risc d'exclusió social a través del programa "Malbaratament zero".

També fomentem, entre la nostra clientela, la reutilització de bosses de compra, l'ús de malles reutilitzables a la fruiteria o les carmanyoles a la carnisseria i la peixateria, per tal de reduir el consum de plàstics d'un sol ús a les botigues.

A més, hem incorporat el tiquet digital perquè els nostres clients puguin disposar de la informació de la seva compra directament a l'app, evitant, així, consumir paper. **El 2019 es va reduir un 14% el paper dels tiquets i es van estalviar 45 tones de paper.**

### Gestió i valorització dels residus

A EROSKI ens fem responsables que els residus generats a les nostres instal·lacions i botigues siguin gestionats i valoritzats correctament, fomentant el reciclatge i la reutilització com a tractaments prioritaris. Des d'una perspectiva d'economia circular, potenciem processos de logística inversa, des de les botigues fins a les plataformes i empreses proveïdores, que permeten reciclar i reutilitzar correctament els residus orgànics i inorgànics generats. Això no només implica minimitzar la quantitat de deixalles, sinó també evitar el consum de matèries primeres verges en altres processos productius.

### Residus orgànics

A través de logística inversa o gestors autoritzats, recollim els residus orgànics generats a les nostres botigues per fer-los servir com a matèria primera en la fabricació de farines i olis animals, i de pinsos per a alimentació animal.

### Residus inorgànics

- Com a productors de marca pròpia, declarem anualment els envasos, els aparells elèctrics, les piles, els olis i les lluminàries dels nostres productes als sistemes col·lectius de responsabilitat ampliada de productor, com ECOEMBES o ECOVIDRIO. Aquestes entitats garanteixen la correcta recuperació i gestió dels residus derivats de l'ús dels nostres productes. Gràcies al reciclatge dels envasos que declarem a ECOEMBES, s'ha evitat l'emissió de més de 1.546 tones de CO<sub>2</sub> equivalent en un any de reciclatge de materials a partir d'accions concretes i de la difusió de campanyes informatives.

- Reciclem el cartró, el plàstic, el paper i la fusta generats a les nostres instal·lacions. Per fer-ho, recollim els diversos materials rebutjats a les nostres botigues i col·laborem amb diversos sistemes integrats de gestió (SIG) autoritzats per tractar-los.

- Reutilitzem els envasos logístics en les nostres operacions de distribució.

- Facilem als consumidors i consumidoras el reciclatge dels seus residus. Per fer-ho, posem a la seva disposició punts nets a les nostres botigues per a la recollida de piles, aparells elèctrics, llums, roba, oli domèstic i tòners, entre altres productes usats.

## Reciclatge de càpsules de cafè

Seguim avançant en el nostre compromís de facilitar que el consumidor pugui adoptar patrons de consum més sostenibles. Per això hem estès a tota la nostra xarxa de botigues EROSKI la recollida de càpsules de cafè perquè siguin reciclades. Es tracta d'una iniciativa pionera en la gran distribució a Espanya. El 2019 hem recollit més de 6 tones de càpsules de cafè.

## Innovació per a la gestió circular dels residus alimentaris

Durant el 2019 hem seguit amb el projecte LIFE CITRUSPACK, que va començar el juliol del 2017 i que acabarà el juny del 2020, i que cerca estratègies de revaloració dins de l'economia circular per a l'ús de residus cítrics en envasos i cosmètics verds. També hem seguit participant, juntament amb Ausolan, Gaiker, BCC i ISEA, en el projecte "Nutraceutical OMNIUM", finançat dins el programa HAZITEK 2019, amb l'objectiu de produir nutricèutics a partir de residus alimentaris i que està previst que s'acabi el 2020.

## Consumidors i consumidoras

**A** EROSKI som conscients que cada persona, en triar un model de consum sostenible i responsable, pot contribuir a la protecció mediambiental. Enfoquem el nostre esforç a la formació i la conscienciació dels consumidors i consumidoras, mitjançant el desenvolupament de campanyes de sensibilització i la publicació de continguts pedagògics a les nostres plataformes web i altres suports informatius. En línia amb aquest objectiu, també fomentem i desenvolupem iniciatives col·laboradores amb la clientela, els treballadors i les institucions.

### "L'Hora del Planeta"

A EROSKI ens hem sumat per vuitè any consecutiu a la campanya "L'Hora del Planeta", promoguda per WWF amb el suport de les Nacions Unides, a través de l'apagada simbòlica de la major iniciativa global en defensa de l'entorn i que enguany ha tingut com a lema "Connecta't i apaga la llum".

### Programa mediambiental "Camiño a Camiño"

VEGALSA-EROSKI ha participat un any més a "Camiño a Camiño", programa de rutes mediambientals del Concello de Vigo que vol apropar a la ciutadania la flora i la fauna d'aquesta comarca, i fomentar hàbits de vida saludables i sostenibles.

### Setmana Europea de Prevenció de Residus 2019 a CAPRABO

Des de CAPRABO ens hem sumat a la iniciativa de la Setmana Europea de Prevenció de Residus 2019, a través de diverses accions de conscienciació i sensibilització per promoure la reutilització i el reciclatge de roba i sabates, amb l'objectiu de minimitzar el residu que generen en els abocadors.

### Guia de consum responsable de CONSUMER EROSKI

El 2019 hem treballat com a part del projecte d'innovació EUSKOPEF en l'elaboració d'una guia de consum sostenible per als consumidors i consumidoras, que ja està disponible al web [comprasostenible.consumer.es](http://comprasostenible.consumer.es). A més, comptem amb un canal especialitzat en medi ambient a [www.consumer.es](http://www.consumer.es) per formar les persones en hàbits de consum sostenibles. Per fer-ho, facilem continguts sobre natura, medi ambient urbà, parcs naturals o energia i ciència, entre d'altres.

### "Unha árbore, unha historia"

A VEGALSA-EROSKI seguim promovent el valor de la sostenibilitat mediambiental entre els escolars gallecs a través del nostre projecte "Unha árbore, unha historia", que, a més de comptar amb un concurs literari de relat curt, ha inclòs el 2019 la replantació de 70 espècies arbòries de roures i castanyers als afores de Sigüeiro.



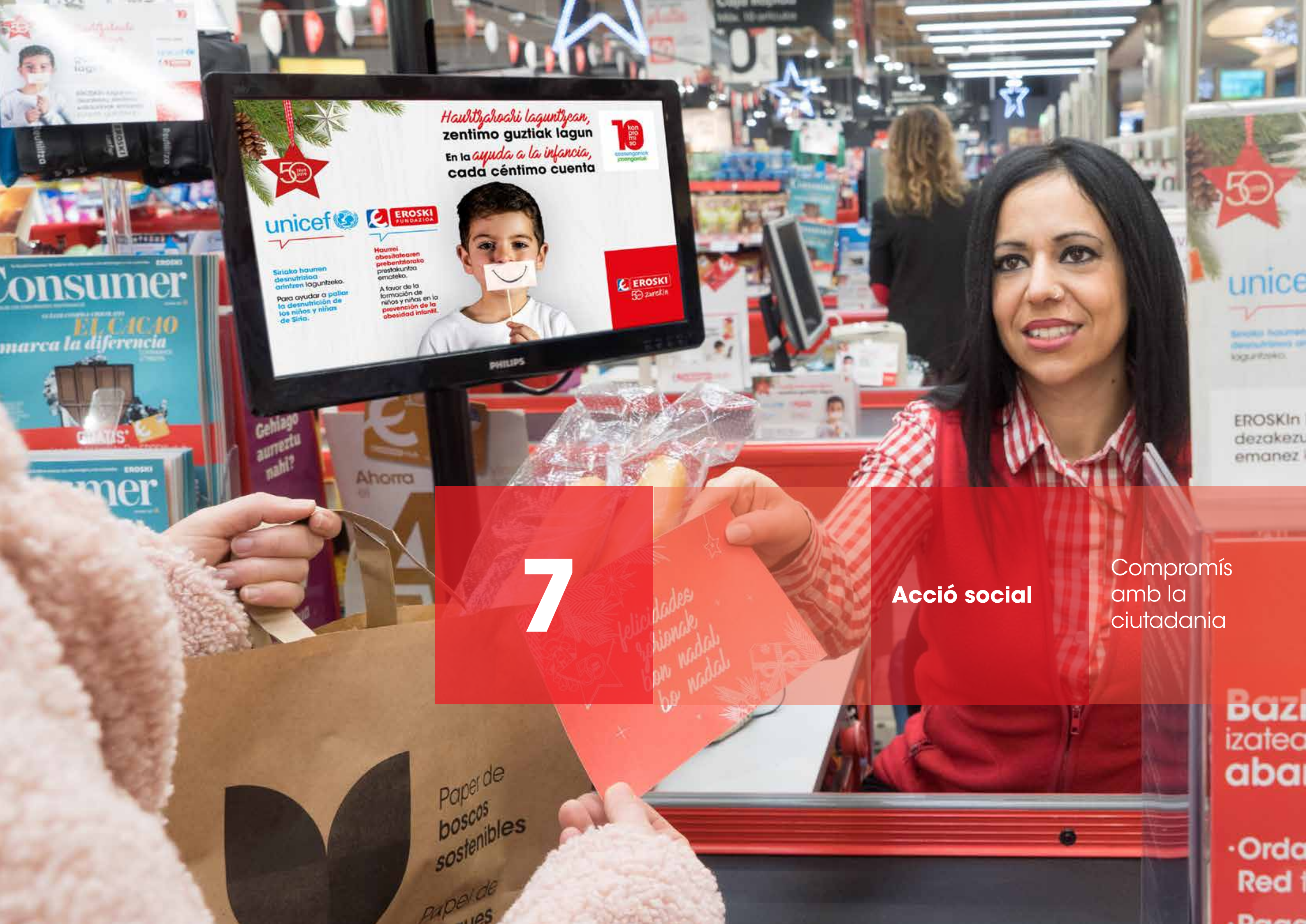
### Escola d'Alimentació EROSKI

Disposem d'un mòdul específic sobre sostenibilitat en el Programa Educatiu sobre Alimentació i Hàbits Saludables de l'Escola d'Alimentació EROSKI, en què WWF també hi participa aportant continguts. Gràcies a aquest mòdul educatiu, el curs 2018-2019 hem format 442.677 escolars en sostenibilitat, producció sostenible d'aliments i dieta sostenible. A més, el nostre web [www.escueladealimentacion.es](http://www.escueladealimentacion.es) inclou continguts formatius sobre com evitar el malbaratament alimentari.

### Programa Reactivate +

Vam participar en la iniciativa "Reactivate +" de la Diputació Foral de Biscaia, basada en el programa internacional Global Action Pla (GAP), que vol fomentar la participació ciutadana en favor de la sostenibilitat ambiental mitjançant el desenvolupament d'hàbits de consum adequats. Els nostres clients i treballadors s'hi poden inscriure al web [www.reactivatemas.eus](http://www.reactivatemas.eus) fent servir el codi EROSKI: 64007.





7

**Acció social**

Compromís  
amb la  
ciutadania



# La nostra contribució a la comunitat

203-2; 413-1



**A** EROSKI, des del principi, vam desenvolupar una acció social diversa per contribuir de manera efectiva a fer possible una societat més justa i solidària. Per això impliquem els treballadors i treballadores, promovent, alhora, la participació de la clientela en la proposta i el desenvolupament de campanyes i iniciatives socials d'àmbit local i nacional. Així és com orientem l'acció social cap a les diverses necessitats i sensibilitats dels nostres grups d'interès.

Considerem que la solidaritat és un principi fonamental a través del qual podem dur a terme la nostra activitat, i per això dediquem anualment el 10% dels beneficis d'EROSKI a la Fundació EROSKI per al desenvolupament d'activitats socials. D'aquesta manera, donem suport a accions d'iniciativa pròpia i a través de convenis de col·labora-

ció amb tercers per al desenvolupament social i cultural del nostre entorn. A més, des d'EROSKI fem contribucions econòmiques a fins socials que el 2019 van sumar més de 9 milions d'euros.

Per a les persones que formem part d'EROSKI és un orgull haver signat, el 2019, nombrosos acords i convenis de col·laboració amb associacions, ONG i entitats socials, així com haver dut a terme més de 15 campanyes en què impulsem el protagonisme i la implicació de les persones consumidores.

El 2019, les aportacions econòmiques van suposar un total de 10.250.560 € distribuïts en els següents camps de l'acció social:

|                                                 |                                                        |                                                                |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Solidaritat alimentària<br><b>8.286.024 €</b>   | Emergència humanitària i cooperació<br><b>72.810 €</b> | Suport a les famílies nombroses i altres<br><b>1.397.984 €</b> |
| Campanyes solidàries locals<br><b>105.362 €</b> | Capacitats diferents o malaltia<br><b>71.171 €</b>     | Cultura, oci i entorn local<br><b>317.208 €</b>                |

# Iniciatives solidàries

413-1

## Emergència humanitària i cooperació

**A** EROSKI pensem que la solidaritat ha de travessar fronteres, i per això les nostres campanyes també posen el focus a respondre les necessitats urgents d'aquells que estan més lluny.

### Campanya solidària de Nadal a favor de la infància

El 2019 hem engegat una campanya solidària per Nadal a favor de la infància, ja que aquesta va ser la causa triada per votació pels consumidors i consumidores. Els clients que van fer una donació a la caixa van rebre com a obsequi una postal nadalenca. Els 59.000 € de recaptació s'han destinat a la nutrició dels nens i nenes de Síria a través d'UNICEF i a la prevenció de l'obesitat infantil a través de la Fundació EROSKI.

### Programa lliurament de producte

Un any més, seguim donant articles de consum no alimentari (joguines, calçat, roba, material escolar i productes òptics, entre d'altres) a infants de Llatinoamèrica a través de la Federación Niños del Mundo, una organització que treballa per al desenvolupament humà sostenible i la cooperació internacional. El 2019, les donacions van arribar a un valor de 99.900 €.

### Campanya de la bossa solidària en favor d'ACNUR

El mes d'octubre del 2019 hem dut a terme una campanya amb la bossa solidària per donar suport a les accions d'ACNUR d'atenció als refugiats i desplaçats sirians durant l'hivern. Gràcies als nostres clients es van recaptar 3.000 €, que van ser destinats a aquest fi. Durant aquest exercici també s'ha col·laborat amb altres entitats, com ara Metges Sense Fronteres, Càritas i AECC, gràcies a la venda de la bossa solidària.

## Campanyes solidàries locals

**E**ls nostres programes de solidaritat alimentària que ajuden les persones en risc d'exclusió social del nostre entorn més proper es complementen, també, amb campanyes solidàries locals. Aquestes accions volen donar resposta a situacions d'emergència en lo-

calitats on tenim presència, donar suport a altres col·lectius vulnerables i promoure la inclusió gràcies a hàbits de consum que afavoreixin la preservació dels recursos naturals.

### Campanya d'emergència per les inundacions de Tafalla

La campanya solidària que vam organitzar a Navarra després de les terribles inundacions que van afectar la municipalitat de Tafalla i el seu entorn va permetre recaptar 21.000 € gràcies a la solidaritat d'EROSKI i els seus clients. Els diners s'han canalitzat amb les autoritats navarreses per destinar-los íntegrament a les famílies afectades per les inundacions.

### Campanya amb Projecte Home a les Balears

El 2019 hem desenvolupat la campanya "Amb tu, la vida agafa color" a les Balears, en què s'oferia als clients dels supermercats un objecte original a canvi d'un euro per col·laborar amb la Fundació Projecte Home. Es van recaptar 40.000 €, que es destinaran als programes d'ajuda a les persones drogodependents de l'illa d'aquesta entitat.

### Gestió solidària i sostenible de residus tèxtils

Com cada any, la roba i el calçat que els clients han dut a les nostres botigues per ser reutilitzats o reciclats han estat gestionats per entitats com Kooperera, Humana, Fundación Pueblo para Pueblo o INS3RTEGA, entre d'altres, i els beneficis s'han destinat a projectes socials. Per exemple, a Barcelona, els fons s'han destinat a la iniciativa "Hort al terrat", en la qual participen 120 persones amb discapacitat.



## Solidaritat alimentària

**E**n línia amb el nostre objectiu de sensibilitzar els consumidors i consumidores sobre la urgència de pal·liar els problemes en la cobertura de necessitats bàsiques en el nostre entorn, hem organitzat campanyes que han permès implicar la nostra clientela en accions de solidaritat alimentària.

### Campanyes solidàries amb la implicació de les persones consumidores

El 2019 ha fet 23 anys que vam començar a col·laborar amb la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), a la qual donem els aliments recollits en dues grans campanyes solidàries organitzades anualment a les nostres botigues: l'“Operació quilo”, al juny, i el “Gran Recapte d'Aliments”, al novembre. Aquests aliments es destinen a aquelles persones de cada comunitat amb dificultats econòmiques i en risc d'exclusió social. Enguany hem donat continuïtat a les dues modalitats existents: el lliurament físic tradicional de productes i la recollida a través de vals, la qual cosa afavoreix que els bancs d'aliments puguin rebre els productes que ells considerin més necessaris en cada moment. També s'ha tornat a impulsar la campanya “Zampakilos solidario” a VEGALSA-EROSKI.

El 2019, s'han donat **1.457 tones** de productes gràcies a aquestes accions.

A més, CAPRABO i la Creu Roja han col·laborat, per sisè any consecutiu, en la campanya d'ajuda a l'alimentació infantil “Cap nen sense menjar!”, una iniciativa solidària que recull fons per pagar beques d'alimentació a infants en risc d'exclusió social. El 2019 s'han aconseguit 76 beques d'alimentació.

El 1996 vam fer la primera “Operació quilo” a favor del Banc dels Aliments.



### Targeta solidària

A EROSKI posem a disposició de les entitats socials i administracions públiques la nostra targeta solidària, una eina per facilitar-los l'atenció a les necessitats bàsiques d'alimentació i higiene de persones en risc d'exclusió social. És una targeta personal que es lliura a cada individu, amb un import carregat d'inici, i que té la possibilitat de fer automàticament recàrregues de saldo periòdiques personalitzades, segons les indicacions de l'entitat. La seva aparença, similar a les targetes regal o de fidelització d'EROSKI, permet normalitzar l'accés a les necessitats bàsiques d'una manera integradora i no merament assistencial.

El 2019 hem facilitat, amb la targeta solidària, que més de 20 entitats socials canalitzessin ajudes a més de 1.000 beneficiaris en diverses províncies.

### Programa “Malbaratament zero”

A EROSKI seguim lluitant contra el malbaratament alimentari articulant un protocol d'actuació que garanteix la seguretat alimentària a les donacions de tots els productes frescos i d'alimentació. Són productes que, tot i que estan en perfectes condicions de consum, retirem dels nostres lineals per complir amb el compromís que tenim amb els clients de màxima frescor i aspecte de l'envàs. Ens assegurem que els productes donats mantinguin la cadena de fred també en l'entitat receptora de la donació, assegurant, així, les mateixes garanties en el transport i les instal·lacions fins que l'aliment és consumit.

El criteri d'assignació i el lliurament final d'aquests productes al destinatari es fa a través de més d'un centenar d'entitats socials de tot el territori nacional, amb les quals hem signat convenis de col·laboració.

El programa també vol promoure el consum responsable, de manera que, en paral·lel a les donacions d'aliments, desenvolupem diverses campanyes de conscienciació al consumidor per informar-lo i formar-lo. Per fer-ho, EROSKI posa a la seva disposició, a través de CONSUMER EROSKI, coneixements, recursos i eines pràctiques per racionalitzar la seva compra, aprofitar-la al màxim i minimitzar el malbaratament alimentari a la llar, amb els estalvis que això comporta a la societat i a l'economia de les famílies.

Per desenvolupar el programa “Malbaratament zero”, EROSKI col·labora amb nombroses organitzacions socials, com ara el Banc d'Aliments o Càritas, entre d'altres. Durant aquest 2019, EROSKI ha donat més de **6.748 tones d'aliments** destinats als col·lectius més desfavorits. La xi-

fra equival a **8.788 dietes personals anuals donades**. A més, el 2019 vam tornar a participar a la Setmana contra el Malbaratament d'Aliments d'AECOC, en la qual vam compartir bones pràctiques amb els consumidors i consumidores.

EROSKI, S. Coop. ha estat reconeguda amb el **Premi Espiga d'Or**, el màxim guardó que atorga la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments a aquelles organitzacions que destaquen per la seva col·laboració en la redistribució solidària dels excedents alimentaris.

**+6.478 tones**  
d'aliments donades  
a través del programa  
“Malbaratament zero”



**8.788 dietes**  
personals anuals  
donades





## Col·laboració amb persones amb capacitats diferents o amb malaltia

**A**EROSKI, conscients dels reptes diaris que han d'afrontar les persones amb capacitats diferents o amb necessitats especials derivades d'una malaltia, col·laborem estretament amb les organitzacions que les representen i treballen per millorar el seu benestar i la seva qualitat de vida.



### FORUM SPORT amb l'esport inclusiu

Gràcies a la participació de més de 3.600 persones a la catorzena edició de la Kosta Trail, FORUM SPORT, Salomon i Laboral Kutxa han donat 11.000 € a la GaituzSport Fundazioa, que treballa amb l'objectiu de construir una societat inclusiva i respectuosa amb la diversitat i impulsar la pràctica de l'activitat física i de l'esport entre les persones amb discapacitat i sense, en igualtat de condicions i millorant la seva qualitat de vida.

### CAPRABO lluita contra l'Alzheimer

CAPRABO col·labora amb el projecte PENSA, orientat a analitzar si és possible frenar el declivi cognitiu en estadis previs a l'aparició de la demència, i que combina un programa d'intervenció en els hàbits de vida i la ingesta d'un preparat alimentari. Es tracta d'una iniciativa conjunta de l'Institut Hospital del Mar d'Investigacions Mèdiques (IMIM) i del BarcelonaBeta Brain Research Center (BBRC), centre de recerca de la Fundació Pasqual Maragall, amb la qual CAPRABO col·labora des de fa 6 anys.

### Lluita contra el càncer

Un any més, EROSKI ha participat en diverses Curses de la Dona organitzades a Espanya per l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC) i ha estat present en ciutats com la Corunya, amb un estand per sensibilitzar sobre la malaltia i recaptar fons per contribuir a la lluita contra el càncer de mama. A més, com cada any, hem col·laborat amb l'AECC per sensibilitzar la població sobre el càncer de pell, que també ha estat present a la fira de producte local organitzada a Bilbao amb motiu del nostre 50è aniversari. El 2019 també vam col·laborar amb les associacions locals de lluita contra el càncer de mama i ginecològic en la celebració del Dia del Soci de la cooperativa a Bilbao i Sant Sebastià.

A més, VEGALSA-EROSKI ha organitzat una campanya de recaptació de fons entre els nostres clients, que, sumada a l'aportació de VEGALSA-EROSKI, ha permès donar més de 20.000 € a CRIS Contra el Càncer per desenvolupar noves teràpies contra el medul·loblastoma.

### Algunes de les associacions amb les quals col·laborem:



ACAMBI – Associació de Càncer de Mama de Bilbao



ASONEVUS – Associació Espanyola de Nevus Gigant Congenit



ASVIDIA – Associació de Diabètics de Biscaia



CRIS Contra el Càncer



FEDE – Federació Espanyola de Diabetis



Fundació Síndrome de West



ADEMGI – Associació d'Esclerosi Múltiple de Guipúscoa



ASPANAFOHA – Associació de pares de nens amb Càncer d'Àlaba



BENE – Associació d'Afectats i Familiars per Malalties Neurològiques de Biscaia



EM Euskadi – Fundació Basca Esclerosi Múltiple Eugenia Epalza



FEKOOR – Federació Coordinadora de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica de Biscaia



ONCE EUSKADI - Corporació sense ànim de lucre que té com a missió la millora de la qualitat de vida de les persones cegues i amb discapacitat visual



AECC – Associació Espanyola Contra el Càncer



ASPANOGL – Associació de Pares de Nens Oncològics de Guipúscoa



COCEMFE – Confederació Espanyola de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica



EUSKAL GORRAK – Federació Basca d'Associació de Persones Sordes



FEDEREC – Federació Gallega de Malalties Rares i Cròniques



WOP – Walk On Project



## Suport a les famílies nombroses i altres

**E**ROSKI manté convenis de col·laboració per al suport a les famílies nombroses amb entitats com Fanoc i Família XL, entre d'altres. A més, conscients de les necessitats particulars d'aquest tipus de famílies, oferim avantatges especials a través de les nostres targetes de fidelització. Així, durant el 2019, més de **20.000 famílies nombroses s'han beneficiat d'un estalvi de més d'1,3 milions d'euros**.

Aquesta iniciativa se suma al programa ja existent d'ajuda a les famílies conegut com "Benvingut, Nadó". Gràcies a aquest programa, en l'exercici passat vam lliurar 12.063 bolquers i vam oferir descomptes i promocions en productes pensats per al primer any de vida de l'infant. El programa es complementa amb l'eina en línia "Benvinguda, Llevadora", on els progenitors poden obtenir respostes a totes les qüestions que més els amoïnen durant

l'embaràs, el part i els primers anys de vida de l'infant. Aquesta iniciativa compta amb el suport d'organitzacions com ara FAME (Federació d'Associacions de Llevadores d'Espanya), AEM (Associació Espanyola de Llevadores) i el pediatre Dr. J. Mateu Sancho. Durant l'any 2019, un total de 97.142 persones han visitat la pàgina web, que ha tingut més de 123.000 visites.

A VEGALSA-EROSKI vam reforçar la nostra ajuda a les famílies en adherir-nos, el 2016, al programa "Tarxeta Benvinda", de la Xunta de Galícia. Gràcies a això, les persones que presenten la targeta quan van a comprar a la nostra xarxa d'establiments, Família i Hipermercats EROSKI de Galícia es beneficien d'un descompte directe del 2,5%. El 2019 s'han transferit 26.602 € a les famílies a través d'aquesta iniciativa.

## Foment de la cultura, l'oci i l'entorn local

**E**l foment de les iniciatives més locals d'EROSKI vol afavorir el benestar de les persones properes a la nostra xarxa comercial i posar en valor la cultura i les tradicions més properes.

### Promoció i difusió de llengües locals

A EROSKI considerem les llengües locals com una part essencial del patrimoni cultural de les comunitats del nostre entorn, i per això treballem de manera contínua per promocionar-les i difondre-les.

En el cas de l'euskera, destaca la iniciativa que hem dut a terme juntament amb Elhuyar Fundazioa per desenvolupar un motor de cerca en aquest idioma. Aquest projecte d'R+D, en el qual també col·labora la Universitat del País Basc (UPV/EHU), desenvolupa un cercador en basc molt més avançat que els que hi ha actualment. Integrant-lo en la nostra plataforma online, hem aconseguit simplificar i millorar la navegació pels documents de la revista *CONSUMER EROSKI*. En relació amb l'euskera, també cal assenyalar la participació anual en els grans esdeveniments de la nostra llengua amb patrocinis desenvolupats a la Fira del Llibre i Disc Basc de Durango

(Durangoko Azoka), la més assenyalada del calendari en aquest àmbit. Alhora, col·laborem amb les principals festes de l'euskera, com Herri Urrats, Ibilaldia, Araba Euskaraz, Kilometroak, Nafarroa Oinez i la festa de l'Escola Pública Basca, en què 12.236 persones van participar en els esdeveniments de l'Escola d'Alimentació de la Fundació EROSKI que s'hi van organitzar.

També a Galícia posem en valor la cultura i la llengua de la regió sumant-nos a totes aquelles iniciatives que estiguin estretament vinculades a la societat gallega. Per exemple, i com en exercicis anteriors, el 2019 vam seguir donant suport a la celebració del Día das Letras Galegas.

Aquestes accions se sumen a l'esforç continuat que fem perquè la revista *CONSUMER EROSKI* pugui ser llegida en castellà, basc, gallec i català.

### Oci i cultura

També procurem apropar la cultura als consumidors i consumidores a través de diversos patrocinis, com, per exemple, el del festival cultural Musikaire, que té lloc anualment a Elorrio, on s'ubica la nostra seu social.

També VEGALSA-EROSKI ha col·laborat un any més amb el programa "Cultura accessible i inclusiva", de la Fundació Emalcsa, que pretén assolir la igualtat d'oportunitats en l'accés al gaudi dels béns de caràcter cultural a la ciutat de la Corunya, i l'eliminació dels obstacles perquè la ciutadania hi participi, amb especial atenció a les persones amb discapacitat.

Paral·lelament, i conscients de la importància de l'esport en la societat actual i per dur una vida saludable, també donem suport a activitats esportives organitzades en el nostre entorn més proper. Així mateix, **el 2019 hi vam contribuir, a través del programa CAPRABOSport, amb 199.281 € repartits entre 118 clubs amateurs**, amb l'objectiu de fomentar hàbits saludables com el de la pràctica esportiva.

Al País Basc es va col·laborar amb carreres populars com l'Herri Krosa o la Regata de Santurtxi. A més, a FORUM SPORT, tal com acostumem a fer cada any, vam organitzar la Kosta Trail a Biscaia, una cursa de muntanya amb un vessant solidari que inclou recorreguts per a tota la família i per als amants de les travesses.







8

**Transparència**

Compromís  
amb la  
claredat i la  
veracitat



# Els nostres grups d'interès

102-40; 102-42; 102-43; 102-44



La nostra activitat genera impactes en diversos grups d'interès i viceversa. Aquestes persones, grups, col·lectius i organitzacions són molt importants per a nosaltres, ja que hi ha una interacció i una cooperació mútues, enfortides i treballades amb els anys. Per tant, comprendre'ls i involucrar-los en les nostres activitats i decisions és essencial en el desenvolupament de la nostra responsabilitat social i en el control dels nostres impactes. Per fer-ho, l'actual complexitat i el dinamisme del context social i empresarial han fet imprescindible adquirir un compromís sòlid amb ells per tal de conèixer-ne les expectatives i els desafiaments. Així, enguany hem dut a terme una revisió dels nostres grups d'interès, tot actualitzant la relació amb aquells col·lectius que:

- Tenen un impacte directe o indirecte en la nostra organització.
- Es veuen afectats per les nostres activitats, serveis o productes.
- S'interessen per la nostra activitat.

Així, diferenciem entre grups d'interès interns, és a dir, aquells grups o persones que són part integral del Grup EROSKI, i grups d'interès externs, que inclouen des de la nostra clientela fins a governs o entitats socials:



# Mecanismes de comunicació específics i qüestions i preocupacions clau identificades per a cada grup d'interès

102-44

| Grup d'interès                        | Mecanismes de comunicació específics                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Qüestions i preocupacions clau                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clients/es i socis/es client          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Servei d'atenció al client (a la botiga, per telèfon i pel web)</li><li>• Revista <i>EROSKI Club</i></li><li>• Revista <i>Sabor</i> de CAPRABO</li><li>• Estudis de satisfacció de clients</li><li>• Programes d'Escolta a la clientela</li><li>• Fullets promocionals</li><li>• App EROSKI Club</li><li>• <i>Newsletters</i></li></ul>                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Màrqueting i etiquetatge</li><li>• Competitivitat en el mercat Salut</li><li>• Seguretat a la feina</li><li>• Anticorrupció</li><li>• Materials</li><li>• Efluents i residus</li><li>• Rebuig alimentari</li><li>• Ocupació</li></ul>                |
| Persones consumidores                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Revista <i>CONSUMER EROSKI</i> i <a href="http://www.consumer.es">www.consumer.es</a></li><li>• Escola d'Alimentació (<a href="http://www.escueladealimentacion.es">www.escueladealimentacion.es</a>)</li><li>• Enquesta Nutricional de la Població Espanyola (ENPE)</li><li>• Campanyes de sensibilització (salut, solidaritat i medi ambient)</li><li>• Institucions públiques i organitzacions que vetllen pels interessos dels consumidors (Kontsumobide, Consell de Consumidors i Usuaris, AECOSAN, etc.)</li><li>• Notes i rodes de premsa</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Màrqueting i etiquetatge Salut</li><li>• Seguretat a la feina</li><li>• Energia</li><li>• Comunitats locals</li><li>• Seguretat dels clients</li><li>• Traçabilitat del producte</li><li>• Accessibilitat</li><li>• Presència en el mercat</li></ul> |
| Persones treballadores                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Publicacions: <i>Nexe</i>, <i>Nectar</i>, <i>La Parrapla</i>, intranets (Prisma, ForumNet), actes i comunicacions a la seu</li><li>• Entrevistes d'avaluació</li><li>• Enquestes de cultura laboral</li><li>• Auditories (Codi ètic)</li><li>• Canal de denúncia</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Salut i seguretat a la feina</li><li>• Seguretat dels clients</li><li>• Ocupació</li><li>• Conciliació</li><li>• Anticorrupció</li><li>• Efluents i residus</li></ul>                                                                                |
| Socis/es treballadors/es              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Òrgans de participació societària</li><li>• Manual d'acollida</li><li>• Mecanismes propis de persones treballadores</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestió econòmica</li><li>• Governança i gestió ètica</li><li>• Reestructuració de la xarxa comercial</li><li>• Qüestions inherents a persones treballadores i consumidores</li></ul>                                                                 |
| Socis/es consumidors/es               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Òrgans de participació societària</li><li>• <i>Newsletters</i></li><li>• Mecanismes propis de socis/es clients/es i persones consumidores</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Qüestions inherents a persones consumidores i socis/es clients/es</li></ul>                                                                                                                                                                          |
| Empreses proveïdores                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Servei d'Atenció a Proveïdors</li><li>• Publicacions: <i>Nexo</i> Logística EROSKI</li><li>• Acords amb pimes</li><li>• Convenis de col·laboració</li><li>• Taules sectorials</li><li>• Campanyes promocionals de productes locals</li><li>• Auditories (control de qualitat...)</li><li>• Fòrums permanents i ocasionals</li></ul>                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anticorrupció</li><li>• Compliment normatiu</li><li>• Seguretat dels clients</li><li>• Traçabilitat del producte</li><li>• Acompliment econòmic</li></ul>                                                                                            |
| Entitats financeres / inversores      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de Govern Corporatiu</li><li>• Informe Comptes Anuals Consolidats</li><li>• Notes i rodes de premsa</li><li>• Pàgina web de la CNMV i EROSKI</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anticorrupció</li><li>• Compliment normatiu</li><li>• Acompliment econòmic</li><li>• Protecció de dades de caràcter personal</li><li>• Innovació</li></ul>                                                                                           |
| Emprenedors/es franquiciats/des       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Programa "amb tu en franquícia"</li><li>• Comunicacions directes amb el personal de la Direcció de Franquícies de la Direcció General de Xarxa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguretat dels clients</li><li>• Accessibilitat</li><li>• Anticorrupció</li><li>• Compliment normatiu</li><li>• Salut i seguretat a la feina</li><li>• Pràctiques d'adquisició</li></ul>                                                             |
| Govern                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acords i convenis de col·laboració</li><li>• Reunions amb representants públics</li><li>• Associacions empresarials i de cooperatives de consumidors (ACES, ANGED, AECOC, etc.)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Accessibilitat</li><li>• Anticorrupció</li><li>• Traçabilitat del producte</li><li>• Materials</li><li>• Competència deslleial</li></ul>                                                                                                             |
| Tercer sector i altres agents socials | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunions amb representants de les diverses organitzacions</li><li>• Comitè Científic FUNDACIÓ EROSKI</li><li>• Universitats: convenis, beques</li><li>• ONG: convenis de col·laboració, patrocinis, jornades i estands</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anticorrupció</li><li>• Efluents i residus</li><li>• Compliment normatiu</li><li>• Emissions</li><li>• Malbaratament alimentari</li><li>• Seguretat dels clients</li></ul>                                                                           |



## Principis d’elaboració de la memòria102-45; 102-46; 102-48; 103-1

EROSKI treballem per millorar i ampliar cada any la informació d’acompliment que presentem als nostres grups d’interès com a part del nostre compromís amb la transparència dins i fora de l’organització. Per això hem elaborat aquesta memòria basant-nos en els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), una institució independent fundada el 1997, que és el marc de referència més utilitzat a escala mundial en informes de sostenibilitat i a la qual donem suport des de fa més

d’una dècada com a membres de la seva Comunitat GOLD. En aplicar els criteris i principis que consten en els estàndards de Global Reporting Initiative, volem assegurar que la qualitat de la memòria i el seu contingut estiguin alineats amb les expectatives dels nostres grups d’interès, i, a més, permetre la comparació dels diversos indicadors reportats amb els nostres resultats en anys successius i amb els informes presentats per altres organitzacions.

### Abast de la memòria

Les societats per a les quals es reporten dades en aquesta memòria són les afectades per la Llei 11/2018, d’Informació no Financera i Diversitat. Aquestes són les 28 societats incloses en els estats consolidats financers amb integració global, encara que no

totes tenen un impacte en tots els aspectes no financers reportats a la memòria. La taula següent presenta el desglossament de societats dels estats consolidats financers per agrupació d’aspectes materials reportats:

| Societat                                                        | Aspectes econòmics i protecció de dades | Aspectes ambientals | Aspectes socials / laborals / producte-client |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|
| EROSKI, S.COOP.                                                 |                                         |                     |                                               |
| CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.                                      |                                         |                     |                                               |
| EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.                         |                                         |                     |                                               |
| CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.                                      |                                         |                     |                                               |
| GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.                                 |                                         |                     |                                               |
| GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U.                   |                                         |                     |                                               |
| SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U.                                    |                                         |                     |                                               |
| CAPRABO, S.A.                                                   |                                         |                     |                                               |
| SOCIEDAD FRANQUICIAS EROSKI CONTIGO, S.L.                       |                                         |                     |                                               |
| EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.                                   |                                         |                     |                                               |
| VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.                            |                                         |                     |                                               |
| VEGO SUPERMERCADOS, S.A.                                        |                                         |                     |                                               |
| MERCASH SAR, S.L.                                               |                                         |                     |                                               |
| NEWCOBECO S.A.                                                  |                                         |                     |                                               |
| PENINSULACO S.L.                                                |                                         |                     |                                               |
| DESARROLLOS COMERCIALES DE OCIO E INMOBILIARIOS DE ORENSE, S.A. |                                         |                     |                                               |
| JACTUS SPAIN, S.L.                                              |                                         |                     |                                               |
| INMOBILIARIA RECARÉ, S.A.U.                                     |                                         |                     |                                               |
| CECOSA DIVERSIFICACIÓN, S.L.                                    |                                         |                     |                                               |
| CENTRAL DE SERVEIS CIENCIES, S.L.                               |                                         |                     |                                               |
| CECOSA INSTITUCIONAL, S.L.                                      |                                         |                     |                                               |
| CECOSA GESTIÓN, S.A.                                            |                                         |                     |                                               |
| SOCIEDAD DE AFILIADOS EROSKI CONTIGO, S.L.                      |                                         |                     |                                               |
| APORTACIONES FINANCIERAS EROSKI, S.A.                           |                                         |                     |                                               |
| CECOGOICO S.A.                                                  |                                         |                     |                                               |
| FORUM SPORT, S.A.                                               |                                         |                     |                                               |
| VIAJES EROSKI, S.A.                                             |                                         |                     |                                               |
| GESPA FORUM, S.C.P.                                             |                                         |                     |                                               |

L’absència d’informació ambiental o social en algunes d’aquestes societats es deu al fet que no compten amb treballadors ni activitat directa amb consumidors i consumidores, de manera que no generen cap impacte en aquests aspectes no financers. Addicionalment, s’inclou informació sobre les accions de la Fundació EROSKI en relació amb l’estàndard GRI-413 de comunitats locals.

D’aquestes societats, les que són propietàries d’establiments per als diferents negocis que presentem en el capítol 2 (xarxa comercial i model comercial “amb tu”) són les següents:

| Societat                                      | Hipermercats | Supermercats | Benzineres | Oci i esport | Agències de viatges | Òptiques | Botigues online |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------------|----------|-----------------|
| EROSKI, S.COOP.                               |              |              |            |              |                     |          |                 |
| CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.                    |              |              |            |              |                     |          |                 |
| EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.       |              |              |            |              |                     |          |                 |
| CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.                    |              |              |            |              |                     |          |                 |
| GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U. |              |              |            |              |                     |          |                 |
| SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U                   |              |              |            |              |                     |          |                 |
| FORUM SPORT, S.A.                             |              |              |            |              |                     |          |                 |
| VIAJES EROSKI, S.A.                           |              |              |            |              |                     |          |                 |
| CAPRABO, S.A.                                 |              |              |            |              |                     |          |                 |
| VEGO SUPERMERCADOS, S.A.                      |              |              |            |              |                     |          |                 |





## Anàlisi de materialitat 102-49

Per a l'edició 2019 de la Memòria de sostenibilitat hem actualitzat l'anàlisi de materialitat elaborat l'any anterior. L'objectiu d'aquesta l'anàlisi és determinar quins temes són rellevants a l'hora de reflectir els impactes econòmics, ambientals i socials d'EROSKI, quins influeixen en les decisions dels grups d'interès o quins generen un impacte sobre l'economia, el medi

**Fonts bibliogràfiques,** entre les quals destaquen estàndards de referència elaborats per GRI, com els estàndards GRI o els suplementes sectorials, per Governance & Accountability i els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, a més de la Llei 11/2018, d'Informació no Financera i Diversitat.

**Informació provinent del mercat,** principalment publicacions elaborades per empreses del sector i/o la cadena de subministrament d'EROSKI.

**Informació interna i externa de l'organització i els seus grups d'interès,** com ara resultats de grups focals amb la plantilla i enquestes fetes als treballadors, els consumidors, els socis, els proveïdors, el tercer sector, l'Administració pública, els serveis financers, els inversors i els mitjans de comunicació.

Seguidament, s'han prioritzat els temes, i, com a resultat, s'ha obtingut un llistat d'aquells que són més rellevants per a EROSKI i els nostres grups d'interès. Per a aquest exercici s'ha dut a terme una anàlisi interna (rellevància per a EROSKI) i una d'externa (rellevància per als grups d'interès) per tal de conèixer el grau d'importància que tenien els temes identificats.

El mètode de consulta emprat ha estat, majoritàriament, l'enquesta *online* als grups d'interès (perspectiva externa) i a les persones que tenen responsabilitats en la presa de decisions a EROSKI (perspectiva interna). Aquests grups inclouen el Consell de Direcció, la plantilla, les franquícies, els socis clients, els socis consumidors, el tercer sector, els proveïdors, l'Administració pública, els serveis financers i els mitjans de comunicació.

Els resultats obtinguts s'han revisat i validat per assegurar que la materialitat reflecteix de manera raonable i equilibrada l'acompliment d'EROSKI en matèria de sostenibilitat, tant dels seus impactes positius com dels negatius. En aquest sentit, addicionalment s'han considerat rellevants els temes de "comunitats locals" amb l'objectiu de reflectir tota l'acció social d'EROSKI: "emissions", pel seu impacte rellevant en la petjada ambiental, i "exercici econòmic", amb l'objectiu d'incorporar-hi la gestió i els resultats econòmics.

Finalment, s'ha obtingut la matriu de materialitat, en la qual s'identifiquen aquells temes materials per a EROSKI:

ambient i/o la societat. Aquells que es consideren materials (rellevants) són els que es reflecteixen a la matriu de materialitat.

Així, per identificar aquells temes potencialment materials, s'han tingut en compte:



## Matriu de materialitat

**Temes materials** 102-47; 102-49

| Rellevància per als grups d'interès |         | Rellevància per a EROSKI                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|-------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                     |         | baixa                                                                                                                                                                                                                                                                            | mitjana                                                                                                                                                                                                                                           | alta |
| Rellevància per als grups d'interès | alta    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div>Comportament empresarial ètic i responsable</div> <div>Compra a proveïdors locals</div> <div>Responsabilitat en el màrqueting i l'etiquetatge</div> <div>Salut i seguretat a la feina</div> <div>Llocs de feina estables i de qualitat</div> |      |
|                                     | mitjana | <div>Gestió de clients</div>                                                                                                                                                                                                                                                     | <div>Diversitat i igualtat d'oportunitats i no discriminació</div> <div>Sostenibilitat a la cadena de subministrament</div> <div>Productes segurs i saludables</div> <div>Ecodisseny d'envasos i ús de materials més sostenibles</div>            |      |
|                                     | baixa   | <div>Preus competitius</div> <div>Innovació</div> <div>Suport a iniciatives d'acció social*</div> <div>Formació a les persones consumidores</div> <div>Eficiència energètica i ús d'energies renovables</div> <div>Petjada de carboni*</div> <div>Malbaratament alimentari</div> | <div>Acompliment econòmic*</div> <div>Reduir, reutilitzar i reciclar residus</div>                                                                                                                                                                |      |
|                                     |         | baixa                                                                                                                                                                                                                                                                            | mitjana                                                                                                                                                                                                                                           | alta |
| Rellevància per a EROSKI            |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|                                     |         | <div>Gestió ambiental</div> <div>Compromisos, polítiques i gestió responsable</div>                                                                                                                                                                                              | <div>Ocupació i relacions laborals</div> <div>Clients, consumidors i responsabilitat del producte</div>                                                                                                                                           |      |

Tema material

Addicionalment s'han incorporat els temes assenyalats amb el símbol \* per la seva relació i importància amb l'activitat d'EROSKI.



Llista de temes materials i la seva cobertura 102-46; 103-1

| Tema material                                                        | On es produeix l'impacte      | Implicació d'EROSKI | Motiu de la materialitat                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acompliment econòmic (GRI 201)                                       | Fora i dins de l'organització | Directa i indirecta | La gestió econòmica de l'organització té un gran impacte en els diversos grups d'interès de l'entitat. Afecta el nombre de llocs de treball generats, les compres de productes i serveis, la xarxa comercial, l'estratègia empresarial, la gestió del deute i el repartiment de beneficis, entre d'altres aspectes. |
| Compra a proveïdors locals (GRI 204)                                 | Fora de l'organització        | Directa             | El volum de compres i el nombre de proveïdors que tenim suposa un impacte significatiu en el desenvolupament dels proveïdors locals.                                                                                                                                                                                |
| Comportament empresarial ètic i responsable (GRI 205)                | Fora i dins de l'organització | Directa             | Tenir un comportament empresarial ètic i responsable és prioritari per als nostres grups d'interès, tot adoptant mesures per lluitar contra la corrupció i el suborn.                                                                                                                                               |
| Ecodisseny d'envasos i ús de materials més sostenibles (GRI 301)     | Fora i dins de l'organització | Directa i indirecta | La fabricació, l'ús i la disposició d'envasos i embalatges pot tenir un impacte important en el medi ambient. Per això, optimitzar el consum de materials i vetllar per integrar criteris de sostenibilitat és fonamental per als nostres clients i la societat en general.                                         |
| Petjada de carboni (GRI 305)                                         | Fora de l'organització        | Directa i indirecta | L'impacte en la salut humana i en el clima que produeixen les emissions de gasos amb efecte hivernacle és un dels grans problemes ambientals actuals i més rellevants per als diversos grups d'interès.                                                                                                             |
| Sostenibilitat en la cadena de subministrament (GRI 308-414)         | Fora de l'organització        | Directa i indirecta | Gestionar de manera responsable la cadena de proveïdors, introduint criteris socials, ambientals i ètics, afavoreix la implantació de polítiques de responsabilitat en tota la cadena de valor.                                                                                                                     |
| Ocupacions estables i de qualitat (GRI 401)                          | Fora i dins de l'organització | Directa             | L'estabilitat i qualitat de l'ocupació són essencials en una organització com EROSKI, en la qual moltes persones treballadores també són propietàries de la cooperativa i més de 30.000 són empleats directes.                                                                                                      |
| Salut i seguretat a la feina (GRI 403)                               | Dins de l'organització        | Directa             | Un dels nostres grups d'interès prioritari són les persones treballadores, per això, prevenir els riscos laborals i promoure la salut i seguretat dels treballadors/es és un aspecte fonamental en l'organització.                                                                                                  |
| Diversitat, igualtat d'oportunitats i no discriminació (GRI 405-406) | Fora i dins de l'organització | Directa             | Disposar de polítiques de no discriminació i promoure un entorn laboral inclusiu basat en la diversitat, la multiculturalitat i la igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un compromís fonamental de la nostra entitat.                                                                                     |
| Suport a iniciatives d'acció social (GRI 413)                        | Fora de l'organització        | Directa             | Participar activament en la societat mitjançant programes d'acció social que contribueixin al desenvolupament econòmic i social de les comunitats on operem és un principi fonamental de la cooperativa.                                                                                                            |
| Productes més saludables (GRI 416)                                   | Fora i dins de l'organització | Directa i indirecta | Com a empresa de distribució alimentària, garantir la qualitat i seguretat de tots els productes, juntament amb els nostres proveïdors, és crític per a l'organització. Disposar de productes més saludables i adaptats a dietes especials és clau per donar resposta a les necessitats dels nostres clients.       |
| Responsabilitat en el màrqueting i l'etiquetatge (GRI 417)           | Fora i dins de l'organització | Directa i indirecta | Aplicar criteris ètics i de responsabilitat en les comunicacions de màrqueting i etiquetatge, una atenció diferencial i el màrqueting individualitzat tenen una gran rellevància per als nostres clients.                                                                                                           |

Informació addicional sobre el càlcul dels indicadors presentats a la memòria

| Indicador                                                                                         | Abast                           | Metodologia de càlcul/Comentaris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informació sobre empleats directes (GRI 102-8, 405-1)                                             | Grup EROSKI                     | El total d'empleats directes i socis/es treballadors/es és una mitjana de les dades registrades durant l'últim mes de l'exercici 2019 (gener del 2020). Els percentatges per tipus de contracte, jornada, edat, gènere i categoria professional corresponen a les dades del 31 de gener del 2020 (data final de l'exercici). Aquests percentatges s'han aplicat al nombre total de persones treballadores reportat (28.939). El nombre i l'índex de rotacions correspon a les persones ocupades que han deixat l'organització voluntàriament, per acomiadament, jubilació o defunció.                                                                                                                                                                      |
| Informació sobre remuneracions (GRI 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2) | Grup EROSKI                     | Es presenten dades d'EROSKI S.Coop. i la resta de societats del Grup separades per les diferències en relació amb la retribució. Les dades aportades corresponen a l'any natural 2019 i fan referència únicament a socis i treballadors fixos. Es fan servir les dades d'Avançament de Consum Brut a EROSKI S.Coop. i les dades de retribució bruta anual a la resta de societats. L'Avançament de Consum Brut (ACB) és la suma de la retribució neta i les retencions IRPF (sense sumar les aportacions a la Seguretat Social). Les dades utilitzades per a la comparació amb les empreses de l'IBEX 35 s'han obtingut de l'article d' <i>El País</i> "Els caps de l'Ibex guanyen 79 vegades més que els seus empleats", publicat el 15 d'abril del 2019. |
| Informació sobre accidentabilitat i formació en PRL (GRI 403-2, 404-1)                            | Grup EROSKI                     | Dades corresponents a l'any natural 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nombre de productes per cada marca pròpia (102-2)                                                 | Grup EROSKI                     | Les dades de les marques Ecron, Visto Bueno i Romester corresponen al període de març del 2019 a gener del 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Materials (301-3)                                                                                 | Grup EROSKI                     | Les dades de declaracions als SCRAPS corresponen a l'any natural 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Envasos logístics reutilitzats (GRI 301-3)                                                        | Grup EROSKI (domini alimentari) | Dades de palets i caixes plàstiques utilitzats durant l'exercici 2019 a les plataformes d'EROSKI, CAPRABO i VEGALSA-EROSKI. La dada de reducció d'emissions i arbres ha estat proporcionada per CHEP i calculada a partir d'una Anàlisi del Cicle de Vida (ACV) independent del pallet EURO de CHEP comparada amb l'equivalent en blanc segons l'ISO 14044.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consum energètic dins de l'organització (GRI 302-1)                                               | Grup EROSKI                     | No es tenen dades de consum d'electricitat desglossat per usos. Factors de conversió utilitzats en el càlcul: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conversió de kilowatt hora a Megajoule: 1 kWh = 3,6 MJ.</li><li>• Consum de combustible en operacions de transport (font: estimacions d'EROSKI en funció de la seva flota).</li><li>• Conversió de litres de dièsel a Gigajoules (font: "Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni". MITECO, 2019):<ul style="list-style-type: none"><li>- Densitat del dièsel: 832,5 kg/m³.</li><li>- Poder calorífic del dièsel: 43 GJ/t.</li></ul></li></ul>                                                                                     |
| Intensitat energètica (GRI 302-3)<br>Intensitat de les emissions de GEH (GRI 305-4)               | Grup EROSKI                     | Indicadors utilitzats per calcular el consum relatiu d'energia a l'organització: <ul style="list-style-type: none"><li>• Superfície comercial: 1.231.300 m² (el 31 de gener del 2020).</li><li>• Vendes netes: 4.584 milions d'euros.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Reducció del consum energètic (GRI 302-4)                                                         | Grup EROSKI                     | S'ha seleccionat el 2017 com a any base per presentar les reduccions de consum de combustible en transport i energia perquè correspon a l'exercici de la primera memòria de sostenibilitat d'acord amb GRI que hem elaborat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Extracció d'aigua per font (GRI 303-1)                                                            | Grup EROSKI                     | El consum per a l'exercici 2019 s'ha calculat a partir de la despesa en aigua potable registrada. No es disposa d'un registre de totes les fonts de les quals extreuen l'aigua els diversos municipis que subministren a EROSKI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Biodiversitat (GRI 304-1)                                                                         | Grup EROSKI                     | Font d'informació: Ministeri per a la Transició Ecològica. No s'han tingut en compte les botigues franquiciades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| Indicador                                                                                                                                                                                                                                  | Abast       | Metodologia de càlcul/Comentaris                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abocament d'aigües                                                                                                                                                                                                                         | Grup EROSKI | S'ha calculat que l'aigua abocada correspon a un 99% de l'aigua potable consumida.                   |
| Residus dipositats per clients                                                                                                                                                                                                             | Grup EROSKI | Les dades de piles, lluminàries i aparells elèctrics i electrònics corresponen a l'any natural 2019. |
| Consum energètic fora de l'organització (GRI 302-2)<br>Emissions directes de GEH (abast 1) (GRI 305-1)<br>Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2) (GRI 305-2)<br>Altres emissions indirectes de GEH (abast 3) (GRI 305-3) | Grup EROSKI | Vegeu la taula "Factors d'emissió per al càlcul de la petjada de carboni".                           |



Factors d'emissió per al càlcul de la petjada de carboni

|         |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abast 1 | Gasoil transport logístic                 | 2,467 kg CO <sub>2</sub> /l B7                                                                                                                                                                                                                                                                         | Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2019. MITECO, abril del 2020 IPCC 2013 per a factors de CH <sub>4</sub> i N <sub>2</sub> O.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|         | Gas natural calefacció                    | 0,202 kg CO <sub>2</sub> /kWh PCI<br>1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS                                                                                                                                                                                                                                         | Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2019. MITECO, abril del 2020 IPCC 2013 per a factors de CH <sub>4</sub> i N <sub>2</sub> O.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|         | Refrigerants                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | IPCC 2013, com es recull a CML, versió de l'agost del 2016. Per a les mescles, s'ha calculat en funció de la proporció de cada gas en el refrigerant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Abast 2 | Electricitat                              | Mix nacional: 0,31 kg CO <sub>2</sub> /kWh<br>Mix comercialitzadores EROSKI: 0,27 kg CO <sub>2</sub> /kWh                                                                                                                                                                                              | Acord sobre l'etiquetatge de l'electricitat relatiu a l'energia produïda l'any 2019, CNMC, publicat l'abril del 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Abast 3 | Dièsel                                    | 0,455 kgCO <sub>2</sub> /l                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ecoinvent: Diesel {Europe without Switzerland} market for   Cut-off, S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|         | Querosè                                   | 0,437 kgCO <sub>2</sub> /l                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for   Cut-off, S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|         | Emissió viatges de feina en avió          | 0,143kgCO <sub>2</sub> /km                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER}   Intracontinental   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|         | Combustible viatges de feina en avió      | 0,0552 l de querosè/km                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER}   Intracontinental   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|         | Emissió viatges de feina en cotxe         | 0,176 kgCO <sub>2</sub> /km                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER}   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|         | Combustible viatges de feina en cotxe     | 0,06684 l/km                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER}   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|         | Emissió viatges de feina en furgoneta     | 1,25 kgCO <sub>2</sub> /km                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|         | Combustible viatges de feina en furgoneta | 0,38452 l/km                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|         | Emissió viatges de feina en tren          | 0,00718 kgCO <sub>2</sub> /km                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|         | Energia viatges de feina en tren          | Dièsel: 0,00269 i/km<br>Electricitat: 0,05726 kWh/km                                                                                                                                                                                                                                                   | Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|         | Aigua                                     | 0,295 kgCO <sub>2</sub> /m³                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland}  tap water production, conventional treatment   Cut-off, U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|         | Paper oficina                             | 1,10 kgCO <sub>2</sub> /kg                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ecoinvent: Paper, woodfree, uncoated {RER}  market for   Cut-off, S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|         | Altres tipus de paper                     | Paper estucat lleuger: 1,11 kgCO <sub>2</sub> /kg<br>Paper satinat: 1,11 kgCO <sub>2</sub> /kg<br>Paper LWC reciclat: 1,63 kgCO <sub>2</sub> /kg<br>Paper estucat volum: 1,11 kgCO <sub>2</sub> /kg<br>Paper pasta química: 1,77 kgCO <sub>2</sub> /kg<br>Només impressió: 0,692 kgCO <sub>2</sub> /kg | Se usan distintos factores dependiendo del tipo de papel.<br>Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER}  market for   Cut-off, S.<br>Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER}  market for   Cut-off, S.<br>Ecoinvent: Paper, woodcontaining, lightweight coated {RER}  market for   Cut-off, S<br>Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER}  market for   Cut-off, S.<br>Ecoinvent: Chemi-thermomechanical pulp {GLO}  market for   Cut-off, S<br>Ecoinvent (modificado): Printed paper, offset {RoW}  offset printing, per kg printed paper   Cut-off, S. |



# Mecanismes formals de queixa i reclamació

103-2

Hi ha diversos canals a través dels quals es poden fer arribar queixes o reclamacions a EROSKI relacionades amb les tres dimensions de la sostenibilitat. Concretament:

## Clients

Es poden adreçar al telèfon d'atenció al client d'EROSKI: 944 943 444, de dilluns a dissabte, de 9.00 a 22.00 h, o bé omplir el formulari disponible a [www.EROSKI.es/contacto](http://www.EROSKI.es/contacto). En cas que es vulgui contactar amb CAPRABO, poden fer-ho a través del telèfon 932 616 060 en el mateix horari o entrar a la pàgina web: [www.micclubCAPRABO.com/atencion-cliente](http://www.micclubCAPRABO.com/atencion-cliente).

FORUM SPORT té el telèfon 944 286 618 amb el mateix horari, i l'adreça de correu electrònic [forumsport@forumsport.es](mailto:forumsport@forumsport.es). En tots aquests canals es registra la queixa o reclamació, i es gestiona amb els responsables corresponents dins de l'organització per oferir una solució o compensació al més aviat possible.

## Compliment contractual o legal

Les notificacions o els requeriments relacionats amb algun incompliment regulador o contractual es remeten al centre o l'àrea corresponent, o directament al Departament Jurídic d'EROSKI. En aquest darrer cas, segons la matèria de què es tracti, el Departament Jurídic derivarà a l'àrea de gestió corresponent l'escrit per demanar resposta. En funció d'aquesta, redactarà l'escrit de contestació d'acord amb la Llei de procediment administratiu. A més, si calgués, es posarien en marxa aquelles accions adreçades a esmenar l'incompliment que va originar la reclamació.

## Treballadors i treballadores

Per a queixes o reclamacions relacionades amb gestions administratives o pròpies del seu lloc de feina, els treballadors i les treballadores es poden adreçar al Departament Social a través del seu cap o 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 Pla de Riscos Penals, disposem d'un telèfon de contacte (94 621 12 34), una bústia electrònica ([canaldedenuncia@EROSKI.es](mailto:canaldedenuncia@EROSKI.es) i [canaldedenunciavegalsa@gmail.com](mailto:canaldedenunciavegalsa@gmail.com)) i un formulari per al lliurament físic. El responsable de l'Oficina de Compliment remetrà 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 que s'hi dona. A més, comptem amb un protocol específic per al tractament dels casos d'assetjament sexual i per raó de sexe en el lloc de feina. Aquest protocol s'activa per la sol·licitud d'intervenció de la presumpta víctima a través del seu cap o regional de Persones, o d'algun dels membres de Consell Social. En aquest cas, es constituirà una comissió instructora que obrirà el corresponent expedient d'investigació confidencial. Un cop acabi, emetrà un informe de conclusions, que es remetrà a la Direcció de Persones per adoptar les mesures proposades que consideri oportunes.

## Empreses proveïdores

El Servei d'Atenció a Empreses Proveïdores dona servei als proveïdors en matèria comptable i financera. És a dir, la situació de les seves factures, els venciments, els pagaments o els càrrecs emesos per EROSKI. En cas que les empreses proveïdores facin servir aquest canal per traslladar dubtes o problemes en relació amb altres temes, se'ls redirigirà a les persones i/o els departaments corresponents. Aquest servei també resol dubtes de gestors comercials que puguin tenir alguna incidència amb algun proveïdor/a o que puguin necessitar alguna informació sobre l'estat del compte. Les empreses proveïdores poden contactar amb el SIP per telèfon (de 8.30 a 13.30 h i de 15.00 a 16.00 h) o bé per correu electrònic, el qual es va revisant i gestionant, amb una demora de no més de 2 dies, en funció de les èpoques (dies previs a pagaments, etc.). A més, les empreses proveïdores es poden registrar de manera 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. El 2019 s'han fet diverses accions de millora al portal, entre les quals destaca la possibilitat de consultar moviments de fins a 5 anys d'antiguitat.

Per valorar l'eficàcia del servei, es duen a terme estadístiques del nombre de trucades rebudes per període i franja, així com trucades ateses, no ateses i rebudes en franges horàries que no són d'atenció. A més, es duu un control del nombre de correus rebuts i les dates en què són enviats per les empreses proveïdores per tal de no incurrir en demores.

# Índex de continguts GRI i Llei 11/2018

102-55

## Estàndards universals

### GRI 102: Continguts Generals 2016

| Estàndard                   | Contingut GRI                                                              | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pàgina/Resposta directa                                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Perfil de l'organització |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                  |
| 102-1                       | Nom de l'organització                                                      | - Entorn empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14                                                                               |
| 102-2                       | Activitats, marques, productes i serveis                                   | - Entorn empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14, 34-37, 84                                                                    |
| 102-3                       | Ubicació de la seu                                                         | - Entorn empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Biscaia                                 |
| 102-4                       | Ubicació de les operacions                                                 | - Entorn empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 37, 87                                                                           |
| 102-5                       | Propietat i forma jurídica                                                 | - Organització i estructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 14-15                                                                            |
| 102-6                       | Mercats servits                                                            | - Mercats en què opera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 34-37                                                                            |
| 102-7                       | Mida de l'organització                                                     | - Entorn empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14-15, 22-23, 34-37, 58, 85                                                      |
| 102-8                       | Informació sobre empleats i altres treballadors                            | - Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional<br>- Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball<br>- Mitjana anual de contractes indefinits, temporals, temps parcial, per sexe, edat i classificació professional                                                                                                 | 58-63                                                                            |
| 102-9                       | Cadena de subministrament                                                  | - Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental                                                                                                                                                                                                                                                                    | 85-86                                                                            |
| 102-10                      | Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament | - Principals factors i tendències que poden afectar la seva evolució                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 39, 85<br>No s'han produït canvis significatius en la cadena de subministrament. |
| 102-11                      | Principi o enfocament de precaució                                         | - Relacions comercials<br>- Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius<br>- Gestió dels riscos<br>- Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal<br>- Informació detallada sobre efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient. Procediments d'avaluació o certificació ambiental, aplicació del principi de precaució. | 47, 94-95                                                                        |



| Estàndard             | Contingut GRI                                                     | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pàgina/Resposta directa                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-12                | Iniciatives externes                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 17-20                                                                                       |
| 102-13                | Afiliació a associacions                                          | - Accions d'associació o patrocini                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 166                                                                                         |
| 2. Estratègia         |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                             |
| 102-14                | Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions | - Objectius i estratègies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4-5                                                                                         |
| 102-15                | Principals impactes, riscos i oportunitats                        | - Objectius i estratègies<br>- Principals factors i tendències que poden afectar la seva evolució<br>- Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius.<br>- Relacions comercials<br>- Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius<br>- Gestió dels riscos<br>- Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal | 28-30<br>Informació confidencial. El mapa de riscos i impactes s'ha revisat durant el 2019. |
| 3. Ètica i integritat |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                             |
| 102-16                | Valors, principis, estàndards i normes de conducta                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 16                                                                                          |
| 4. Governança         |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                             |
| 102-18                | Estructura de governança                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 24-27                                                                                       |
| 102-29                | Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials | - Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius.<br>- Relacions comercials<br>- Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius<br>- Gestió dels riscos<br>- Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal                                                                                                      | 24-27                                                                                       |
| 102-30                | Eficàcia en els processos de gestió del risc                      | - Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius.<br>- Relacions comercials<br>- Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius<br>- Gestió dels riscos<br>- Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal                                                                                                      | 28-30                                                                                       |

| Estàndard                                   | Contingut GRI                                                     | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pàgina/Resposta directa |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 102-31                                      | Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials                | - Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius.<br>- Relacions comercials<br>- Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius<br>- Gestió dels riscos<br>- Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal | 24-27                   |
| 102-35                                      | Polítiques de remuneració                                         | - Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.                                                                             | 64-65                   |
| 102-36                                      | Procés per determinar la remuneració                              | - Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.                                                                             | 64-65                   |
| 102-37                                      | Involucrament dels grups d'interès en la remuneració              | - Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.                                                                             | 64-65                   |
| 5. Participació dels grups d'interès        |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |
| 102-40                                      | Llista dels grups d'interès                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 128                     |
| 102-41                                      | Acords de negociació col·lectiva                                  | - Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país                                                                                                                                                                                                                                  | 66                      |
| 102-42                                      | Identificació i selecció de grups d'interès                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 128                     |
| 102-43                                      | Enfocament per a la participació dels grups d'interès             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 128                     |
| 102-44                                      | Temes i preocupacions clau esmentats                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 128-129                 |
| 6. Pràctiques per a l'elaboració d'informes |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |
| 102-45                                      | Entitats incloses en estats financers consolidats                 | - Organització i estructura                                                                                                                                                                                                                                                                       | 130-131                 |
| 102-46                                      | Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 130-131, 134            |



| Estàndard | Contingut GRI                     | Contingut de la Llei 11/2018 | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-47    | Llista dels temes materials       |                              | 133-134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 102-48    | Reexpressió de la informació      |                              | 130<br>S'han corregit els valors del nombre d'hores de formació i les hores mitjanes de formació per empleat corresponents a l'exercici 2018, les emissions d'abast 1 i 3 de la petjada de carboni de 2018, el nombre de bosses de caixa i l'e-mail del canal de denúncia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 102-49    | Canvis en l'elaboració d'informes |                              | 132-133<br>En el procés de definició dels possibles temes rellevants en l'actualització de la materialitat d'aquest exercici, s'han considerat aquells aspectes més rellevants en les últimes consultes fetes als grups d'interès.<br><br>En temes econòmics, aquest 2019 deixen de ser materials els temes de presència en el mercat (GRI 202) i innovació (no GRI). Per tant, es mantenen com a materials els temes d'acompliment econòmic (GRI 201), pràctiques d'adquisició (GRI 204) i anticorrupció (GRI 205).<br><br>En temes ambientals, deixen de ser materials els temes d'energia (GRI 302), efluent i residus (GRI 306-1 i 306-2), malbaratament alimentari (GRI 306) i compliment ambiental (GRI 307). Es mantenen els temes de materials (GRI 301), emissions (GRI 305) i avaluació ambiental dels proveïdors (GRI 308).<br><br>En temes socials, deixen de ser materials els temes d'avaluació de drets humans (GRI 412), salut dels clients (no GRI), protecció de dades de caràcter personal (GRI 418), traçabilitat del producte (GRI 416), accessibilitat (no GRI) i compliment socioeconòmic (GRI 419). Es mantenen els temes d'ocupació (GRI 401), seguretat i salut a la feina (GRI 403), diversitat i igualtat d'oportunitats i no discriminació (GRI 405 i 406), comunitats locals (GRI 413), avaluació social dels proveïdors (GRI 414), salut i seguretat dels clients (GRI 416), i màrqueting i etiquetatge (GRI 417). |
| 102-50    | Període objecte de l'informe      |                              | Exercici 2019: de l'1 de febrer del 2019 al 31 de gener del 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-51    | Data de l'últim informe           |                              | 21 de maig del 2019, corresponent a l'exercici 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 102-52    | Cicle d'elaboració d'informes     |                              | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Estàndard | Contingut GRI                                                       | Contingut de la Llei 11/2018 | Pàgina/Resposta directa                                                      |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 102-53    | Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe                    |                              | sostenibilidad@eroski.es                                                     |
| 102-54    | Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI |                              | Aquest informe s'ha elaborat d'acord amb els estàndards GRI: opció Essencial |
| 102-55    | Índex de continguts GRI                                             |                              | 139                                                                          |
| 102-56    | Verificació externa                                                 |                              | 184                                                                          |

Estàndards temàtics

GRI 200: Temes econòmics

GRI 201: Acompliment econòmic 2016.Tema material

|       |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-1 | Explicació del tema material i la seva cobertura                                   |                                                                                                                                                                                                             | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components                                       | - Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre                                                                                                                                                   | 22-23, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3 | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                | - Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre                                                                                                                                                   | 22-23                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 201-1 | Valor econòmic directe generat i distribuït                                        | - Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre<br>- Beneficis obtinguts país per país<br>- Impostos sobre beneficis pagats                                                                       | 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 201-2 | Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic | - Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic                                                                                                                                   | No es disposa d'informació en aquesta matèria                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 201-3 | Obligacions del pla de beneficis i altres plans de jubilació                       | - Remuneració mitjana dels directius, incloent-hi la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe. | Alguns socis/es de treball d'EROSKI S. Coop. fan aportacions a un pla de previsió social de Lagun Aro en funció del seu avançament de consum brut. El percentatge aportat és variable. A més, treballadors de CECOSA Supermercadors i Picabo aporten 300.000 € anuals a plans d'aportació definida. |
| 201-4 | Assistència financera rebuda del govern                                            | - Subvencions públiques rebudes                                                                                                                                                                             | 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| Estàndard                                                      | Contingut GRI                                                                                 | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                           | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 202: Presència en el mercat 2016</b>                    |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |
| 103-2                                                          | L'enfocament de gestió i els seus components                                                  | - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori                                                                                                                                                                                     | 64-65, 138                                                                                                                                                                        |
| 202-1                                                          | Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en relació amb el salari mínim local | - Remuneració de llocs de treball iguals o mitjana de la societat                                                                                                                                                                                                      | 64-65                                                                                                                                                                             |
| 202-2                                                          | Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local                                  | - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori                                                                                                                                                                                     | Informació no disponible. No es registra el lloc de residència dels empleats abans de ser contractats per EROSKI, sinó el lloc de residència en el temps de durada del contracte. |
| <b>GRI 203: Impactes econòmics indirectes el 2016</b>          |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |
| 103-2                                                          | L'enfocament de gestió i els seus components                                                  | - Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local<br>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori                                                                                                 | 22-23, 89-90, 138                                                                                                                                                                 |
| 203-1                                                          | Inversions en infraestructures i serveis prestats                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 22-23, 88                                                                                                                                                                         |
| 203-2                                                          | Impactes econòmics indirectes significatius                                                   | - Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local<br>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori                                                                                                 | 22-23, 89-90, 119                                                                                                                                                                 |
| <b>GRI 204: Pràctiques d'adquisició el 2016. Tema material</b> |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |
| 103-1                                                          | Explicació del tema material i la seva cobertura                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 134                                                                                                                                                                               |
| 103-2                                                          | L'enfocament de gestió i els seus components                                                  | - Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local<br>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori<br>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals | 85, 89-90, 138                                                                                                                                                                    |
| 103-3                                                          | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                           | - Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local<br>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori<br>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals | 85, 89-90                                                                                                                                                                         |

| Estàndard                                         | Contingut GRI                                                  | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                           | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 204-1                                             | Proporció de despesa en proveïdors locals                      | - Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local<br>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori | 85<br>A EROSKI considerem proveïdors locals aquells proveïdors amb l'adreça en aquella comunitat autònoma i que hagin proveït el 2019 referències de productes regionals o locals. Aquestes referències són les que es comercialitzen únicament en aquella comunitat autònoma (consum de proximitat). Les localitzacions amb operacions significatives són aquelles on hi hagi botigues del Grup EROSKI. És a dir, on desenvolupem la nostra activitat comercial.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>GRI 205: Anticorrupció 2016. Tema material</b> |                                                                |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                             | Explicació del tema material i la seva cobertura               |                                                                                                                                                                        | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 103-2                                             | L'enfocament de gestió i els seus components                   | - Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn<br>- Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals                                                     | 28-31, 138<br>El Pla de Prevenció de Riscos Penals té d'abast Grup EROSKI, excepte VEGALSA, que en té de propi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-3                                             | Avaluació de l'enfocament de gestió                            | - Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn<br>- Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals                                                     | 28-31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 205-1                                             | Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció | - Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn<br>- Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals                                                     | 28-31<br>S'han analitzat totes les operacions del Grup EROSKI en elaborar el Pla de Riscos Penals, excepte VEGALSA, que en té de propi.<br><br>Els riscos de corrupció identificats estan relacionats amb els processos de selecció i contractació de proveïdors, contractistes, socis comercials o col·laboradors externs; les relacions comercials que involucrin proveïdors i competidors en defensa de la lliure competència en els mercats en què GRUP EROSKI estigui present, i el lliurament, la recepció o la promesa de pagaments, obsequis o atencions indegudes a qualsevol persona o entitat, pública o privada, amb la intenció d'obtenir o mantenir negocis, o altres beneficis o avantatges. |



| Estàndard | Contingut GRI                                                        | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                       | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 205-2     | Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció | - Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn<br>- Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals | S'ha comunicat a tots els treballadors, exceptuant els negocis de diversificació, l'aprovació de Pla de Prevenció de Riscos Penals i el pla de Compliance, la creació de l'OCl i oficina de compliment, l'existència de canal de denúncia i del Codi de Conducta. Aquest pla va ser aprovat pel Consell de Direcció i el Comitè d'Auditoria i Compliment, i ratificat pel Consell Rector. Així mateix, en els contractes amb els proveïdors s'inclou una clàusula que també informa sobre aquests aspectes i el Codi de Conducta Corporatiu, el Resum del Reglament de l'Òrgan de Control Intern i el Resum del Reglament de Canal de Denúncia, disponibles a la web <a href="http://www.eroski.es">www.eroski.es</a> i accessibles a tothom.<br><br>S'ha format tot el personal de la seu d'EROSKI, de CAPRABO i una part del personal de VEGALSA, així com també franquiciats. Queda pendent la formació a la resta de treballadors i socis consumidors del Consell Rector i el Comitè d'Auditoria i Compliment. |
| 205-3     | Casos de corrupció confirmats i mesures que s'han pres               | - Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn<br>- Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals | No s'ha identificat cap cas de corrupció a la plantilla el 2019 ni tampoc l'oficina de compliment ha rebut cap denúncia sobre el tema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

GRI 300: Temes ambientals

GRI 301: Materials 2016. Tema material

|       |                                                  |                                                                                                                                                                                  |             |
|-------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 103-1 | Explicació del tema material i la seva cobertura |                                                                                                                                                                                  | 134         |
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components     | - Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús<br>- Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles. | 96, 99, 138 |
| 103-3 | Avaluació de l'enfocament de gestió              | - Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús<br>- Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles. | 96, 99      |

| Estàndard | Contingut GRI                                | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                     | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 301-1     | Materials utilitzats per pes o volum         | - Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús                                                                                              | 96, 99<br><br>Les dades de materials d'envasos i productes inclosos en la memòria corresponen només als materials declarats als Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada de Productor (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS i AMBILAMP). No es disposa d'informació centralitzada sobre la quantitat i el tipus de materials utilitzats en els més de 100.000 articles diferents comercialitzats, que inclouen, també, marques de fabricant. No obstant això, s'està treballant per recopilar, en els nostres sistemes, els detalls de materials d'envasos de marca pròpia i proporcionar aquesta informació a futures memòries. |
| 301-2     | Insums reciclats                             | - Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús<br>- Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles. | Alguns dels nostres envasos de productes de la marca EROSKI contenen materials reciclats (safates de carn i peix, oueres, etc.). No obstant això, no es té informació centralitzada sobre la quantitat i el tipus de materials emprats en els més de 100.000 articles diferents comercialitzats, que inclouen, també, marques de fabricant. Malgrat tot, s'està treballant per recopilar, en els nostres sistemes, els detalls de materials d'envasos de marca pròpia i proporcionar aquesta informació a futures memòries.                                                                                                            |
| 301-3     | Productes reutilitzats i materials d'envasat | - Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús<br>- Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles. | 96                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

GRI 302: Energia 2016

|       |                                                  |                                                                                                                                        |         |
|-------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 103-1 | Explicació del tema material i la seva cobertura | - Consum directe i indirecte d'energia<br>- Ús d'energies renovables                                                                   | 97, 138 |
| 302-1 | Consum energètic dins de l'organització          | - Consum directe i indirecte d'energia                                                                                                 | 97      |
| 302-2 | Consum energètic fora de l'organització          | - Consum directe i indirecte d'energia                                                                                                 | 97      |
| 302-3 | Intensitat energètica                            | - Consum directe i indirecte d'energia                                                                                                 | 97      |
| 302-4 | Reducció del consum energètic                    | - Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni.<br>- Consum directe i indirecte d'energia<br>- Ús d'energies renovables | 97      |

| Estàndard                              | Contingut GRI                                                                                                                                                               | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                     | Pàgina/Resposta directa                                                                            |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 302-5                                  | Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis                                                                                                                | - Consum directe i indirecte d'energia                                                                                                                                           | No es té informació concreta de tota la línia de productes d'EROSKI                                |
| GRI 303: Aigua i efluent 2018          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                    |
| 103-2                                  | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                                                                                | - Consum d'aigua i subministrament d'aigua                                                                                                                                       | 99, 138                                                                                            |
| 303-1                                  | Interacció amb l'aigua com a recurs compartit                                                                                                                               | - Consum d'aigua i subministrament d'aigua                                                                                                                                       | 99                                                                                                 |
| 303-2                                  | Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua                                                                                                                 | - Consum d'aigua i subministrament d'aigua                                                                                                                                       | 99                                                                                                 |
| 303-3                                  | Extracció d'aigua                                                                                                                                                           | - Consum d'aigua i subministrament d'aigua                                                                                                                                       | No s'ha fet cap extracció d'aigua                                                                  |
| 303-4                                  | Abocament d'aigua                                                                                                                                                           | - Consum d'aigua i subministrament d'aigua                                                                                                                                       | 99                                                                                                 |
| 303-5                                  | Consum d'aigua                                                                                                                                                              | - Consum d'aigua i subministrament d'aigua                                                                                                                                       | 99                                                                                                 |
| GRI 304: Biodiversitat 2016            |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                    |
| 103-2                                  | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                                                                                | - Mesures adoptades per preservar o restaurar la biodiversitat<br>- Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides                                         | 100, 138                                                                                           |
| 304-1                                  | Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides. | - Mesures adoptades per preservar o restaurar la biodiversitat<br>- Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides                                         | 100                                                                                                |
| 304-2                                  | Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis a la biodiversitat.                                                                                   | - Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides                                                                                                           | No es disposa d'aquesta informació més enllà dels productes amb segell de sostenibilitat ambiental |
| GRI 305: Emissions 2016. Tema material |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                    |
| 103-1                                  | Explicació del tema material i la seva cobertura                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                  | 134                                                                                                |
| 103-2                                  | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                                                                                | - Elements importants d'emissions de GEI<br>- Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni.<br>- Objectius de reducció de GEI a mitjà i llarg termini, i mitjans. | 99, 102-103, 138                                                                                   |

| Estàndard                      | Contingut GRI                                                 | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                     | Pàgina/Resposta directa                                                                                                           |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-3                          | Avaluació de l'enfocament de gestió                           | - Elements importants d'emissions de GEI<br>- Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni.<br>- Objectius de reducció de GEI a mitjà i llarg termini, i mitjans. | 99, 102-103                                                                                                                       |
| 305-1                          | Emissions directes de GEH (abast 1)                           | - Elements importants d'emissions de GEI                                                                                                                                         | 99, 102-103                                                                                                                       |
| 305-2                          | Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)      | - Elements importants d'emissions de GEI                                                                                                                                         | 102, 103                                                                                                                          |
| 305-3                          | Altres emissions indirectes de GEI (abast 3)                  | - Elements importants d'emissions de GEI                                                                                                                                         | 102, 103                                                                                                                          |
| 305-4                          | Intensitat de les emissions de GEH                            |                                                                                                                                                                                  | 103                                                                                                                               |
| 305-5                          | Reducció de les emissions de GEI                              | - Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni<br>- Objectius de reducció de GEI a mitjà i llarg termini, i mitjans.                                              | 103                                                                                                                               |
| 305-6                          | Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)      |                                                                                                                                                                                  | 99, 102-103                                                                                                                       |
| GRI 306: Efluent i residu 2016 |                                                               |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                   |
| 103-2                          | L'enfocament de gestió i els seus components                  | - Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.                                                                                        | 98-99, 138                                                                                                                        |
| 306-2                          | Residu per tipus i mètode d'eliminació                        | - Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.                                                                                        | 98                                                                                                                                |
| 306-3                          | Vessaments significatius                                      | Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni.                                                                                                                     | 99                                                                                                                                |
| 306-4                          | Transport de residu perillós                                  |                                                                                                                                                                                  | EROSKI subcontracta el transport de residu perillós a gestors autoritzats per tractar-los correctament segons la legalitat vigent |
| 305-5                          | Cossos d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o vessaments |                                                                                                                                                                                  | 99                                                                                                                                |



| Estàndard | Contingut GRI | Contingut de la Llei 11/2018 | Pàgina/Resposta directa |
|-----------|---------------|------------------------------|-------------------------|
|-----------|---------------|------------------------------|-------------------------|

GRI 307: Compliment ambiental 2016

|       |                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|-----------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components        |  | 94-95, 138                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 307-1 | Incompliment de la legislació i normativa ambiental |  | No hi ha constància de multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de medi ambient el 2019. Es consideren sancions significatives aquelles qualificades com a "molt greus" per l'Administració que emet la sanció. |

GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors 2016.Tema material

|       |                                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-1 | Explicació del tema material i la seva cobertura                                                  |                                                                                                                                                                      | 134                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components                                                      | - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.<br>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats. | 104, 138                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-3 | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                               | - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.<br>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats. | 104                                                                                                                                                                                                                                       |
| 308-1 | Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals | - Inclusió a la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.<br>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.  | 104<br>Hi ha 98 proveïdors de productes EROSKI Natur, Belle Natural, ecològics o amb segells FSC, PEFC o SFI que han hagut de complir criteris ambientals a l'hora de ser seleccionats. Suposen un 2% del total de proveïdors comercials. |

GRI 400: Temes socials

GRI 401: Ocupació 2016.Tema material

|       |                                                  |                          |                   |
|-------|--------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 103-1 | Explicació del tema material i la seva cobertura |                          | 134               |
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components     | - Mesures de conciliació | 58-63, 68-69, 138 |
| 103-3 | Avaluació de l'enfocament de gestió              | - Mesures de conciliació | 58-63, 68-69      |

| Estàndard | Contingut GRI | Contingut de la Llei 11/2018 | Pàgina/Resposta directa |
|-----------|---------------|------------------------------|-------------------------|
|-----------|---------------|------------------------------|-------------------------|

|       |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                       |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 401-1 | Noves contractacions d'empleats i rotació de personal                                            | - Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional.<br>- Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball<br>- Mitjana anual de contractes indefinits, temporals, temps parcial, per sexe, edat i classificació professional.<br>- Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional. | 61-63                                                                                                 |
| 401-2 | Beneficis per als empleats a temps complet que no tenen els empleats a temps parcial o temporals | - Mesures de conciliació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No hi ha diferència en els beneficis que s'ofereixen als empleats en funció del seu tipus de jornada. |
| 401-3 | Permís parental                                                                                  | - Mesures de conciliació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 69                                                                                                    |

GRI 402: Relacions treballador-empresa 2016

|       |                                                  |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components     | - Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal, i negociar-hi. | 56-57, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 402-1 | Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals | - Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal, i negociar-hi. | El procés de diàleg social amb les persones treballadores no sòcies cooperativistes és el que marca l'Estatut dels Treballadors per negociar convenis col·lectius, ERO, etc.<br><br>En el cas dels socis/es treballadors/es, el model de comunicació s'estableix en els Estatuts Socials i en el Reglament de Règim Intern, tal com es presenta en el capítol 1, apartat Model de gestió. No hi ha un període de temps fix general especificat per a notificacions en cas que hi hagi canvis operacionals, ja que aquest depèn del tipus de canvi que es produeixi. Però en general el temps de preavis és raonable i suficient. |

GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2016.Tema material

|       |                                                  |                                                                                                                                                      |            |
|-------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 103-1 | Explicació del tema material i la seva cobertura |                                                                                                                                                      | 134        |
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components     | - Condicions de salut i seguretat a la feina<br>- Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina. | 70-71, 138 |
| 103-3 | Avaluació de l'enfocament de gestió              | - Condicions de salut i seguretat a la feina<br>- Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina. | 70-71      |

| Estàndard | Contingut GRI                                                                                                                        | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                             | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 403-1     | Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina                                                                              | - Condicions de salut i seguretat a la feina<br>- Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal, i negociar-hi.<br>- Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina. | 70                                                                                                                                                                                                                           |
| 403-2     | Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents.                                                            | - Nombre d'hores d'absentisme<br>- Accidents de feina, en particular la seva freqüència i gravetat.                                                                                                                                                                      | 70                                                                                                                                                                                                                           |
| 403-4     | Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina.                                          | - Condicions de salut i seguretat a la feina                                                                                                                                                                                                                             | 70                                                                                                                                                                                                                           |
| 403-5     | Formació de treballadors sobre salut i seguretat a la feina                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                          | 73                                                                                                                                                                                                                           |
| 403-6     | Foment de la salut dels treballadors                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          | 71                                                                                                                                                                                                                           |
| 403-7     | Prevenició i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials |                                                                                                                                                                                                                                                                          | 70-71, 73                                                                                                                                                                                                                    |
| 403-8     | Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                          | 70                                                                                                                                                                                                                           |
| 403-9     | Lesions per accident laboral                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                          | 71-72<br>Taxa de dies perduts: omissió. Informació no disponible. No és possible calcular la taxa de dies perduts perquè no es comptabilitzen separatament les hores d'absència per malaltia comuna i malaltia professional. |
| 403-10    | Malalties i malalties laborals                                                                                                       | - Malalties professionals; desagregat per sexe                                                                                                                                                                                                                           | 73                                                                                                                                                                                                                           |

| Estàndard                                                        | Contingut GRI                                                                                            | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 404: Formació i ensenyament 2016                             |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-2                                                            | L'enfocament de gestió i els seus components                                                             | - Polítiques implementades en el camp de la formació                                                                                                                                                                                                                                                        | 74, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 404-1                                                            | Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat                                                          | - Quantitat total d'hores de formació per categories professionals                                                                                                                                                                                                                                          | 73-75                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 404-2                                                            | Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició                     | - Polítiques implementades en el camp de la formació                                                                                                                                                                                                                                                        | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 404-3                                                            | Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 76                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016.Tema material |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-1                                                            | Explicació del tema material i la seva cobertura                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                                            | L'enfocament de gestió i els seus components                                                             | - Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes<br>- Plans d'igualtat<br>- Mesures adoptades per promoure l'ocupació<br>- Protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe<br>- Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat | 64-68, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 405-2                                                            | Ràtio de salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes                                        | - Bretxa salarial                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 64<br>La remuneració anual mitjana ponderada per a les dones és de 19.487 € a EROSKI S. Coop. i de 17.323 € a la resta de societats. En el cas dels homes, és de 25.919 € i 21.652 €, respectivament. La diferència entre homes i dones es deu a la major presència d'aquestes en la categoria "Professional". |



| Estàndard                                                            | Contingut GRI                                         | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 406: No discriminació 2016.Tema material</b>                  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 103-1                                                                | Explicació del tema material i la seva cobertura      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 103-2                                                                | L'enfocament de gestió i els seus components          | - Política contra qualsevol tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat.<br><br>- Eliminació de la discriminació a la feina i a l'ocupació                                                                                                                                                            | 57, 66, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-3                                                                | Avaluació de l'enfocament de gestió                   | - Política contra qualsevol tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat.<br><br>- Eliminació de la discriminació a la feina i a l'ocupació                                                                                                                                                            | 57, 66                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 406-1                                                                | Casos de discriminació i accions correctives empreses | - Política contra qualsevol tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat<br><br>- Eliminació de la discriminació a la feina i a l'ocupació                                                                                                                                                             | No s'ha registrat cap cas de discriminació el 2019.<br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat. |
| <b>GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016</b> |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 103-2                                                                | L'enfocament de gestió i els seus components          | - Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva.<br><br>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. | 57, 86, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Estàndard                             | Contingut GRI                                                                                                        | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 407-1                                 | Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc | - Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país<br><br>- Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva<br><br>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. | No s'han registrat casos de vulneració del dret a la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva el 2019.<br><br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat. |
| <b>GRI 408: Treball infantil 2016</b> |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                 | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                         | - Abolició efectiva del treball infantil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 57, 86, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 408-1                                 | Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil                                           | - Abolició efectiva del treball infantil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No s'han registrat casos de treball infantil el 2019.<br><br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.                                                            |

| Estàndard                                               | Contingut GRI                                                                         | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                  | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 409: Treball forçós o obligatori 2016</b>        |                                                                                       |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                                   | L'enfocament de gestió i els seus components                                          | - Eliminació del treball forçós o obligatori<br>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. | 57, 86, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 409-1                                                   | Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori | - Eliminació del treball forçós o obligatori<br>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. | No s'han registrat casos de treball forçós o obligatori el 2019.<br><br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat. |
| <b>GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat 2016</b> |                                                                                       |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                                   | L'enfocament de gestió i els seus components                                          | - Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.       | 56, 64, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 410-1                                                   | Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments de drets humans          | - Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.       | El servei de seguretat està subcontractat. Es desconeix la formació en matèria de drets humans que rep el personal de seguretat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>GRI 411: Drets dels pobles indígenes 2016</b>        |                                                                                       |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                                   | L'enfocament de gestió i els seus components                                          |                                                                                                                                               | 86, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Estàndard                                        | Contingut GRI                                                                  | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                              | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 411-1                                            | Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes                           | - Denúncies per casos de vulneració de drets humans                                                                                                                                                       | No s'han registrat casos de violacions dels drets dels pobles indígenes el 2019.<br><br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat. |
| <b>GRI 412: Avaluació dels drets humans 2016</b> |                                                                                |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                            | L'enfocament de gestió i els seus components                                   | - Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans<br>- Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos. | 86, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 412-1                                            | Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans | - Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans<br>- Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos. | A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.                                                                                         |
| 412-2                                            | Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans            | - Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans<br>- Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos. | En matèria de drets humans, no s'ha impartit formació a les persones treballadores en general.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Estàndard                                     | Contingut GRI                                                                                                        | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 412-3                                         | Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans | <div>- Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans</div> <div>- Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.</div>                                                                                 | El 100% dels nostres proveïdors ha d'acceptar els requeriments de l'Organització Internacional del Treball per mantenir una relació comercial amb EROSKI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GRI 413: Comunitats locals 2016.Tema material |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-1                                         | Explicació del tema material i la seva cobertura                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                         | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                         | <div>- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local</div> <div>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori</div> <div>- Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests</div> | 22-23, 50, 50-53, 89-90, 119-125, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-3                                         | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                                                  | <div>- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local</div> <div>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori</div> <div>- Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests</div> | 22-23, 50-53, 89-90, 119-125                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 413-1                                         | Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament           | <div>- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local</div> <div>- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori</div> <div>- Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests</div> | 22-23, 50-53, 89-90, 119-125                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 413-2                                         | Operacions amb impactes negatius significatius —reals o potencials— a les comunitats locals                          | - Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests                                                                                                                                                                                                      | 96-103<br>La reestructuració de la xarxa comercial amb el tancament de centres en algunes regions i l'obertura en d'altres pot generar un impacte en l'ocupació local de les zones en què es produeixin els tancaments. Des d'EROSKI s'estableixen mesures per facilitar la transició laboral d'aquestes persones. Així mateix, la mateixa activitat de l'organització pot generar impactes ambientals negatius associats al consum de recursos, la generació d'emissions, etc. Totes les nostres activitats es regeixen per la legislació vigent en aquestes matèries i disposem de plans d'acció per minimitzar-les. |

| Estàndard                                                    | Contingut GRI                                                                       | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                            | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016.Tema material |                                                                                     |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 103-1                                                        | Explicació del tema material i la seva cobertura                                    |                                                                                                                                                                                         | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 103-2                                                        | L'enfocament de gestió i els seus components                                        | <div>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.</div> <div>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.</div> | 86, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 103-3                                                        | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                 | <div>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.</div> <div>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.</div> | 86                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 414-1                                                        | Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials | <div>- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.</div> <div>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.</div> | 86<br>El 100% dels nostres proveïdors ha d'acceptar els requeriments de l'Organització Internacional del Treball per mantenir una relació comercial amb EROSKI.<br><br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat. |

| Estàndard                                                  | Contingut GRI                                                                                               | Contingut de la Llei 11/2018                                                                                                                                                           | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 414-2                                                      | Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses                                  | - Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental<br>- Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats. | 86<br><br>A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat. |
| GRI 415: Política pública 2016                             |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103-2                                                      | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                | Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre                                                                                                                                | 24, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 415-1                                                      | Contribució a partits i/o representants polítics                                                            | Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre                                                                                                                                | No s'ha registrat cap contribució econòmica a un partit polític el 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016.Tema material |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103-1                                                      | Explicació del tema material i la seva cobertura                                                            |                                                                                                                                                                                        | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-2                                                      | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                | - Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors<br>- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes                                                           | 45-46, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 103-3                                                      | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                                         | - Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors<br>- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes                                                           | 45-46                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 416-1                                                      | Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis                    | Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors                                                                                                                                 | 45-46                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 416-2                                                      | Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes                                                                                                                       | 45-46<br><br>El 2019 no hi ha constància de multes significatives en relació amb la salut i la seguretat de productes i serveis. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a "molt greu" per l'Administració que generi la sanció.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Estàndard                                            | Contingut GRI                                                                              | Contingut de la Llei 11/2018                                      | Pàgina/Resposta directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016.Tema material |                                                                                            |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-1                                                | Explicació del tema material i la seva cobertura                                           |                                                                   | 134                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-2                                                | L'enfocament de gestió i els seus components                                               | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes. | 47-49, 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-3                                                | Avaluació de l'enfocament de gestió                                                        | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes. | 47-49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 417-1                                                | Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis                    |                                                                   | 47-49<br><br>EROSKI inclou, en el 100% dels seus productes, la informació d'etiquetatge obligatòria per la legislació existent. Per exemple, en els aliments inclou el llistat d'ingredients, els al·lèrgens, la informació nutricional, les dates de consum preferent o caducitat, el lot, les condicions especials de conservació i utilització si s'escau, etc. A més, en els productes de marca pròpia inclou informació addicional com ara el Nutri-Score.                                  |
| 417-2                                                | Casos d'incompliments relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes. | El 2019 hi ha hagut 3.149 reclamacions per etiquetatge incorrecte (informació confusa o incorrecta de preus, etc). S'han rebut 28 sol·licituds de l'Administració de correcció d'errors en l'etiquetatge, i s'han aplicat.<br><br>No hi ha hagut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de consum el 2019. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a "molt greu" per l'Administració que generi la sanció. |
| 417-3                                                | Casos d'incompliments relacionats amb comunicacions de màrqueting                          | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes. | El 2019 hi ha hagut 2.173 reclamacions per comunicacions de màrqueting (ofertes, promocions...).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| Estàndard | Contingut GRI | Contingut de la Llei 11/2018 | Pàgina/Resposta directa |
|-----------|---------------|------------------------------|-------------------------|
|-----------|---------------|------------------------------|-------------------------|

GRI 418: Privacitat del client 2016

|       |                                                                                                              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components                                                                 | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes. | 138                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 418-1 | Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i de pèrdua de dades del client | - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes. | EROSKI és una cooperativa de consum i, com a tal, vetlla amb especial interès pels drets dels seus clients. I, sens dubte, un d'ells és el de la protecció de dades. A EROSKI complim tots els reglaments i les normatives aplicables en matèria de protecció de dades dels clients.<br><br>La gestió es duu a terme a través del Delegat de Protecció de Dades (DPO) i el seu grup de treball, que s'executa dins de l'Organització amb la col·laboració i cooperació de la direcció, els responsables de departament i/o les àrees, l'administració de sistemes, els usuaris dels sistemes, els consultors i els assessors externs.<br><br>Reclamacions el 2019 d'organismes oficials: 2<br>Fuites de dades de clients: 1 |

GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016

|       |                                                                        |                                                     |                                                                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-2 | L'enfocament de gestió i els seus components                           |                                                     | 57, 86, 138                                                                         |
| 419-1 | Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic | - Denúncies per casos de vulneració de drets humans | No s'ha produït cap sanció o multa significativa en aquesta matèria durant el 2019. |

Taula de continguts de Pacte Mundial i ODS

La taula següent mostra els indicadors GRI d'aquest informe, que ofereixen una informació més rellevant sobre el compliment dels 10 Principis del Pacte Mundial, així com dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. Seguint l'índex de la taula, es pot avaluar el grau d'avenç d'EROSKI respecte als principis esmentats.

|                 | Principis del Pacte Mundial                                                                                                                                | ODS                                    | Estàndards GRI més rellevants        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|
| Drets humans    | 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència. | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17 | 22-23, 50-53, 89-90, 96-103, 118-125 |
|                 | 2. Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.                                                                 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17 | 86                                   |
| Normes laborals | 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.                            | 1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17              | 66                                   |
|                 | 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de qualsevol tipus de treball forçós o fet sota coacció.                                                | 1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17              | 409-1                                |
|                 | 5. Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.                                                                                  | 1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17              | 408-1                                |
|                 | 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació a la feina i l'ocupació.                                               | 1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17              | 58-65, 67-69, 73-75, 76              |
| Medi ambient    | 7. Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.                                                                 | 2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17     | 96-99, 101-103                       |
|                 | 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.                                                         | 2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17     | 96-99, 101-103-104                   |
|                 | 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.                                        | 2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17     | 97-103                               |
| Anticorrupció   | 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.                                          | 3, 10, 16, 17                          | 16, 28-31                            |



**Annex**



# Llistat d'associacions a les qual pertany el Grup EROSKI

## Com a cooperativa i associació de consumidors

- Grup cooperatiu MONDRAGON
- Consell Econòmic i Social Basc (CESV)
- Federació de Cooperatives de Treball d'Euskadi (ERKIDE). Com a membres d'ERKIDE, a més, pertanyem a:
  - Elkar-lan S.Coop. – Societat per a la promoció de cooperatives
  - Confederació de Cooperatives d'Euskadi (KONFEKOOP)
  - Institut Basc de Consum (Kontsumobide)
  - Consell Superior de Cooperatives d'Euskadi (CSCE-EKGK)
- Work Lan (Associació sense ànim de lucre per al foment d'empreses de l'economia social)
- Confederació Espanyola de Cooperatives de Consumidors i Usuaris (HISPACOOOP). Com a membres d'HISPACOOOP, a més, pertanyem a:
  - Confederació Empresarial Espanyola d'Economia Social (CEPES), on també estem representats com a part del Grup Mondragon
  - Consell Econòmic i Social d'Espanya (CES)
  - Consell de Consumidors i Usuaris
  - Consell Consultiu de l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició (AESAN)
  - European Community of Consumer Cooperatives (Euro Coop)

## Àmbit empresarial

- Associació Espanyola de Grans Empreses de Distribució (ANGED)
- Associació de Cadenes Espanyoles de Supermercats (ACES)
- Associació Espanyola de Codificació Comercial (AECOC)
- Associació Empresarial de l'Hospitalet i Baix Llobregat (AEBALL)
- Societat Econòmica Barcelonessa d'Amics del País (SEBAP)
- Foment del Treball Nacional
- Associació empresarial de comerciants de Menorca (ASCOME)
- Agrupació Balear del Comerç (ABACO)
- Associació de Comerços d'Alimentació de les Illes Balears (ACAIB)
- Confederació Balear de Comerç (CBC)
- Federació Patronal D'Empresaris De Comerç De Balears (AFEDECO)
- Confederació d'Associacions d'Empresaris de Balears (CAEB)
- Confederació Empresaris Galícia (CEG)
- Confederació Empresaris Corunya (CEC)
- Associació d'Empresaris AGRELA
- Associació d'Empresaris del Polígon de Sabón - Arteixo
- Confederació d'Empresaris d'Orense (CEO)
- Confederació d'Empresaris de Ferrolterra, Eume i Ortegal
- Federació Asturiana d'Empresaris (FADE)
- Associació Empresaris Hostaleria La Corunya
- Associació Polígon d'O Ceao (Lugo)
- Club financer de Vigo (Cercle d'Empresaris de Galícia)
- Club financer de La Corunya (Club Financer Atlàntic)
- Cambra de Comerç d'Àlaba
- Cambra de Comerç de Bilbao
- Confederació d'Empresaris de Navarra (CEN)
- Cambra de Comerç de Barcelona
- Cambra de Comerç de Mallorca
- Cercle d'Economia de Barcelona
- Xarxa Espanyola del Pacte Mundial
- Retail Forum for Sustainability
- Associació d'Empreses Basques per la Sostenibilitat (IZAITE)
- Basque Ecodesign Center
- Fundació AZTI
- Fundació Basque Culinary Center
- 5 al dia
- ECOEMBES
- ESADE (Universitat Ramon Llull)
- IESE (Universitat de Navarra)
- Escodi (Universitat de Barcelona)
- Associació Directius de Comunicació/DirCom
- ADP
- Fundació Pasqual Maragall
- Fundació Abadia de Montserrat
- Fundació Impulsa Balears
- Sport Cultura Barcelona

# Taules d'indicadors. Comparatives amb anys anteriors

Taula 1. Riquesa distribuïda per EROSKI als nostres grups d'interès

| Valors en milions d'euros                                                                                                    | 2019         | 2018         | 2017         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Persones treballadores d'EROSKI</b>                                                                                       | <b>489</b>   | <b>490</b>   | <b>493</b>   |
| Sous, salaris i assimilats                                                                                                   | 98,3%        | 99,1%        | 98,7%        |
| Indemnitzacions                                                                                                              | 1,6%         | 0,9%         | 1,3%         |
| Aportacions a plans d'aportació definida                                                                                     | 0,1%         | 0,1%         | 0,1%         |
| <b>Estat</b>                                                                                                                 | <b>233</b>   | <b>191</b>   | <b>224</b>   |
| Càrregues socials i impostos per les persones treballadores                                                                  | 74%          | 90%          | 78%          |
| Impostos sobre guanys                                                                                                        | 19%          | 1%           | 14%          |
| Tributs                                                                                                                      | 6%           | 9%           | 8%           |
| <b>Medi ambient</b><br>(destinats a la minimització de l'impacte medioambiental i a la protecció i millora del medi ambient) | <b>15</b>    | <b>14</b>    | <b>9</b>     |
| Despeses                                                                                                                     | 8%           | 7%           | 9%           |
| Inversions                                                                                                                   | 92%          | 93%          | 91%          |
| <b>Empreses proveïdores</b>                                                                                                  | <b>3.747</b> | <b>4.013</b> | <b>4.102</b> |
| Proveïdors comercials                                                                                                        | 90%          | 85%          | 87%          |
| Proveïdors de serveis                                                                                                        | 10%          | 13%          | 13%          |
| <b>Clients</b><br>(milions d'euros transferits a través de les múltiples ofertes comercials dutes a terme durant l'any)      | <b>308</b>   | <b>302</b>   | <b>260</b>   |
| <b>Societat</b><br>(destinats a fins socials i a la formació i informació de les persones consumidores)                      | <b>11</b>    | <b>10</b>    | <b>12</b>    |
| Grup EROSKI                                                                                                                  | 92%          | 87%          | 78%          |
| Fundació EROSKI                                                                                                              | 8%           | 13%          | 22%          |

Taula 2. Nombre de botigues del Grup EROSKI i les seves franquícies per negoci 102-4

|                                           | 2019         |             |              | 2018         |             |              | 2017         |             |              |
|-------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|                                           | Total        | Franquícies | Pròpies      | Total        | Franquícies | Pròpies      | Total        | Franquícies | Pròpies      |
| Hipermercats                              | 47           | 1           | 46           | 56           | 2           | 54           | 61           | 3           | 58           |
| Supermercats                              | 1.282        | 522         | 760          | 1.278        | 495         | 783          | 1.279        | 489         | 790          |
| Cash & Carry                              | 19           | 0           | 19           | 19           | 0           | 19           | 19           | 0           | 19           |
| Benzineres                                | 42           | 0           | 42           | 50           | 1           | 49           | 50           | 0           | 50           |
| Òptiques                                  | 11           | 0           | 11           | 13           | 0           | 13           | 16           | 0           | 16           |
| Agenciès de viatges                       | 166          | 25          | 141          | 162          | 16          | 146          | 159          | 19          | 140          |
| Botigues de material esportiu FORUM SPORT | 70           | 1           | 69           | 66           | 1           | 65           | 59           | 1           | 58           |
| Botigues online                           | 8            | 0           | 8            | 8            | 0           | 8            | 8            | 0           | 8            |
| <b>Total</b>                              | <b>1.645</b> | <b>549</b>  | <b>1.096</b> | <b>1.652</b> | <b>516</b>  | <b>1.137</b> | <b>1.651</b> | <b>512</b>  | <b>1.139</b> |

Taula 3.  
Nombre de supermercats del Grup EROSKI i les seves franquícies per ensenya

|               | 2019  |        |             | 2018  |        |             | 2017  |        |             |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|-------------|-------|--------|-------------|
|               | Total | Propis | Franquícies | Total | Propis | Franquícies | Total | Propis | Franquícies |
| EROSKI/city*  | 556   | 297    | 259         | 523   | 287    | 236         | 500   | 285    | 215         |
| CAPRABO       | 297   | 226    | 71          | 318   | 256    | 62          | 320   | 268    | 52          |
| EROSKI/center | 164   | 162    | 2           | 164   | 162    | 2           | 161   | 159    | 2           |
| Aliprox       | 122   | 0      | 122         | 122   | 0      | 122         | 140   | 0      | 140         |
| Família       | 75    | 75     | 0           | 78    | 78     | 0           | 78    | 78     | 0           |
| Onda          | 57    | 0      | 57          | 64    | 0      | 64          | 73    | 0      | 73          |
| Rapid         | 21    | 0      | 21          | 9     | 0      | 9           | 7     | 0      | 7           |
| Total         | 1.282 | 760    | 522         | 1.278 | 783    | 495         | 1.279 | 790    | 489         |

\*La xifra d'EROSKI/City inclou els establiments MERCA, que es presentava desglossada en anys anteriors.

Taula 4.  
Distribució per comunitat autònoma i negoci dels establiments el 2018

|                      | Establiments propis |              |              |               |          |                     |             | Establiments franquiciats |              |              |                     |               |             |     | Total |       |
|----------------------|---------------------|--------------|--------------|---------------|----------|---------------------|-------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|---------------|-------------|-----|-------|-------|
|                      | alimentació         |              |              | diversificats |          |                     |             | Total                     | alimentació  |              |                     | diversificats |             |     |       | Total |
|                      | Hipermercats        | Supermercats | Cash & Carry | Benzineres    | Òptiques | Agències de viatges | FORUM SPORT |                           | Hipermercats | Supermercats | Agències de viatges | Benzineres    | FORUM SPORT |     |       |       |
| Andalusia            | 9                   |              |              | 5             | 1        | 1                   |             | 16                        |              | 54           | 1                   |               |             | 55  | 71    |       |
| Andorra              |                     |              |              |               |          |                     |             |                           |              | 7            |                     |               |             | 7   | 7     |       |
| Aragó                |                     | 36           |              | 2             |          | 5                   | 2           | 45                        |              | 21           |                     |               |             | 21  | 66    |       |
| Astúries             | 1                   | 10           | 1            | 2             |          | 5                   | 7           | 26                        |              | 1            |                     |               |             | 1   | 27    |       |
| Cantàbria            | 1                   | 8            |              | 1             |          | 5                   | 4           | 19                        |              | 9            | 3                   |               |             | 12  | 31    |       |
| Castella i Lleó      | 1                   | 21           |              | 1             |          | 9                   | 12          | 44                        |              | 5            | 1                   |               | 1           | 8   | 52    |       |
| Castella-la Manxa    | 5                   |              |              | 4             | 2        | 2                   |             | 13                        |              | 4            |                     |               |             | 4   | 17    |       |
| Catalunya            | 1                   | 239          |              | 1             |          | 3                   | 1           | 245                       |              | 59           |                     |               |             | 59  | 304   |       |
| Ceuta                |                     |              |              |               |          |                     |             |                           |              | 1            |                     |               |             | 1   | 1     |       |
| Comunitat Valenciana | 3                   |              |              | 1             |          | 1                   | 2           | 7                         | 1            |              |                     | 1             |             | 2   | 9     |       |
| Extremadura          |                     |              |              |               |          | 1                   |             | 1                         |              | 2            |                     |               |             | 2   | 3     |       |
| Galícia              | 5                   | 149          | 18           | 3             |          | 5                   | 2           | 182                       |              | 122          | 2                   |               |             | 124 | 306   |       |
| Gibraltar            |                     |              |              |               |          |                     |             |                           |              | 2            |                     |               |             | 2   | 2     |       |
| Illes Balears        |                     | 109          |              | 2             |          |                     |             | 111                       |              | 74           |                     |               |             | 74  | 185   |       |
| Illes Canàries       | 1                   |              |              |               |          |                     |             | 1                         |              |              |                     |               |             |     | 1     |       |
| La Rioja             | 1                   | 10           |              | 1             |          | 7                   | 3           | 22                        |              | 4            |                     |               |             | 4   | 26    |       |
| Madrid               |                     |              |              |               |          | 4                   |             | 4                         |              | 9            |                     |               |             | 9   | 13    |       |
| Melilla              |                     |              |              |               |          |                     |             |                           | 1            |              |                     |               |             | 1   | 1     |       |
| Múrcia               | 3                   |              |              | 2             |          |                     | 1           | 6                         |              |              | 1                   |               |             | 1   | 7     |       |
| Navarra              | 2                   | 54           |              | 3             | 1        | 14                  | 6           | 82                        |              | 27           | 2                   |               |             | 29  | 111   |       |
| País Basc            | 21                  | 147          |              | 19            | 9        | 78                  | 25          | 299                       |              | 93           | 12                  |               |             | 105 | 404   |       |
| Total                | 54                  | 783          | 19           | 49            | 13       | 140                 | 65          | 1.123                     | 2            | 495          | 22                  |               | 1           | 521 | 1.644 |       |

Taula 5.  
Nombre de persones treballadores segons gènere 102-8

|                                        | 2019         | 2018         | 2017         |
|----------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Dones                                  | 22.459 (78%) | 23.360 (78%) | 23.790 (78%) |
| Homes                                  | 6.480 (22%)  | 6.688 (22%)  | 6.711 (22%)  |
| Total                                  | 28.939       | 30.048       | 30.501       |
| Llocs de feina estimats en franquícies | 3.412        | 3.301        | 3.315        |
| Socis treballadors                     | 9.258        | 9.796        | 10.017       |

Taula 6.  
Nombre de persones treballadores per comunitat autònoma 102-8

|                      | 2019   | 2018   | 2017   |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Andalusia            | 353    | 518    | 671    |
| Aragó                | 920    | 927    | 925    |
| Astúries             | 467    | 486    | 473    |
| Cantàbria            | 387    | 386    | 414    |
| Castella-la Manxa    | 279    | 429    | 422    |
| Castella i Lleó      | 658    | 653    | 663    |
| Catalunya            | 5.732  | 6.213  | 6.355  |
| Comunitat Valenciana | 218    | 164    | 247    |
| Extremadura          | 4      | 4      | 95     |
| Galícia              | 5.467  | 5.427  | 5.317  |
| Illes Balears        | 2.360  | 2.461  | 2.439  |
| Illes Canàries       | 66     | 72     | 77     |
| La Rioja             | 349    | 353    | 368    |
| Madrid               | 288    | 299    | 278    |
| Múrcia               | 67     | 210    | 216    |
| Navarra              | 1.592  | 1.643  | 1.633  |
| País Basc            | 9.732  | 9.804  | 9.908  |
| Total                | 28.939 | 30.048 | 30.501 |



Taula 7.  
**Nombre de persones treballadores amb contracte indefinit segons gènere, franja d’edat i categoria professional** 102-8

|                                       | 2019          | 2018          | 2017          |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Contractes indefinits</b>          | <b>22.199</b> | <b>22.802</b> | <b>23.273</b> |
| <b>Per gènere</b>                     |               |               |               |
| Dones                                 | 17.648        | 18.127        | 18.484        |
| Homes                                 | 4.551         | 4.675         | 4.789         |
| <b>Per edat</b>                       |               |               |               |
| <30 anys                              | 1.204         | 1.179         |               |
| 30-50 anys                            | 14.954        | 15.963        |               |
| >50 anys                              | 6.041         | 5.660         |               |
| <b>Per classificació professional</b> |               |               |               |
| Directiu/va                           | 35            | 36            |               |
| Gestor/a                              | 325           | 492           |               |
| Responsable                           | 2.858         | 3.010         |               |
| Tèctic/a                              | 1.026         | 1.039         |               |
| Professional                          | 16.459        | 16.719        |               |
| Comandament                           | 1.496         | 1.506         |               |

Taula 8.  
**Nombre de persones treballadores amb contracte temporal segons gènere, franja d’edat i categoria professional** 102-8

|                                       | 2019         | 2018         | 2017         |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Contractes temporals</b>           | <b>6.740</b> | <b>7.246</b> | <b>7.228</b> |
| <b>Per gènere</b>                     |              |              |              |
| Dones                                 | 4.811        | 5.233        | 5.306        |
| Homes                                 | 1.929        | 2.013        | 1.922        |
| <b>Per edat</b>                       |              |              |              |
| <30 anys                              | 2.872        | 3.073        |              |
| 30-50 anys                            | 3.117        | 3.409        |              |
| >50 anys                              | 751          | 764          |              |
| <b>Per classificació professional</b> |              |              |              |
| Directiu/va                           | 0            | 0            |              |
| Gestor/a                              | 5            | 77           |              |
| Responsable                           | 49           | 120          |              |
| Tèctic/a                              | 82           | 72           |              |
| Professional                          | 6.567        | 6.933        |              |
| Comandament                           | 37           | 44           |              |

Taula 9.  
**Nombre de persones treballadores amb jornada completa segons gènere, franja d’edat i categoria professional** 102-8

|                                       | 2019          | 2018          | 2017          |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Contractes jornada completa</b>    | <b>17.821</b> | <b>18.155</b> | <b>17.933</b> |
| <b>Per gènere</b>                     |               |               |               |
| Dones                                 | 12.531        | 12.680        | 12.514        |
| Homes                                 | 5.290         | 5.475         | 5.419         |
| <b>Per edat</b>                       |               |               |               |
| <30 anys                              | 1.948         | 2.048         |               |
| 30-50 anys                            | 10.874        | 11.417        |               |
| >50 anys                              | 4.999         | 4.690         |               |
| <b>Per classificació professional</b> |               |               |               |
| Directiu/va                           | 35            | 36            |               |
| Gestor/a                              | 322           | 455           |               |
| Responsable                           | 2.554         | 2.741         |               |
| Tèctic/a                              | 954           | 952           |               |
| Professional                          | 12.540        | 12.541        |               |
| Comandament                           | 1.416         | 1.430         |               |

Taula 10.  
**Nombre de persones treballadores amb jornada parcial segons gènere, franja d’edat i categoria professional** 102-8

|                                       | 2019          | 2018          | 2017          |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Contractes jornada parcial</b>     | <b>11.118</b> | <b>11.893</b> | <b>12.568</b> |
| <b>Per gènere</b>                     |               |               |               |
| Dones                                 | 9.928         | 10.680        | 11.276        |
| Homes                                 | 1.190         | 1.213         | 1.292         |
| <b>Per grup d’edat</b>                |               |               |               |
| <30 anys                              | 2.128         | 2.204         |               |
| 30-50 anys                            | 7.197         | 7.954         |               |
| >50 anys                              | 1.793         | 1.735         |               |
| <b>Per classificació professional</b> |               |               |               |
| Directiu/va                           | 0             | 0             |               |
| Gestor/a                              | 8             | 114           |               |
| Responsable                           | 353           | 390           |               |
| Tèctic/a                              | 154           | 159           |               |
| Professional                          | 10.486        | 11.111        |               |
| Comandament                           | 117           | 119           |               |

Taula 11.  
Nombre i taxa de contractacions 401-1

|                  | 2019  |       |      | 2018  |       |      | 2017  |       |      |
|------------------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|
|                  | Dones | Homes | Taxa | Dones | Homes | Taxa | Dones | Homes | Taxa |
| <30 anys         | 375   | 176   | 1,9% | 375   | 174   | 1,8% | 302   | 117   | 1,4% |
| 30-50 anys       | 1.321 | 252   | 5,4% | 1.377 | 275   | 5,6% | 532   | 171   | 2,4% |
| >50 anys         | 194   | 36    | 0,8% | 198   | 54    | 0,9% | 51    | 10    | 0,2% |
| Total per gènere | 1.890 | 464   |      | 1.950 | 503   |      | 885   | 298   |      |
| Taxa per gènere  | 8,4%  | 7,2%  |      | 8,4%  | 7,6%  |      | 3,7%  | 4,5%  |      |
| Total            | 2.354 | 8,1%  |      | 2.453 | 8,2%  |      | 1.183 | 3,9%  |      |

Taula 12.  
Nombre i índex de rotacions 2017 i 2016 (sortides de persones treballadores) 401-1

|                  | 2019  |       |      | 2018  |       |      | 2017  |       |      |
|------------------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|
|                  | Dones | Homes | Taxa | Dones | Homes | Taxa | Dones | Homes | Taxa |
| <30 anys         | 90    | 48    | 0,5% | 70    | 40    | 0,4% | 80    | 48    | 0,4% |
| 30-50 anys       | 440   | 146   | 2,0% | 415   | 148   | 1,9% | 627   | 150   | 2,5% |
| >50 anys         | 312   | 122   | 1,5% | 228   | 78    | 1,0% | 151   | 60    | 0,7% |
| Total per gènere | 842   | 316   |      | 713   | 266   |      | 885   | 298   |      |
| Taxa per gènere  | 3,7%  | 4,9%  |      | 3,1%  | 4,0%  |      | 3,6%  | 3,8%  |      |
| Total            | 1.158 | 4,0%  |      | 979   | 4,0%  |      | 1.116 | 3,7%  |      |

Taula 13.  
Nombre d’acomiadaments per gènere, franges d’edat i categoria professional (% sobre dades de cada exercici)

| Nombre d’acomiadaments         | 2019 | %   | 2018 | %   |
|--------------------------------|------|-----|------|-----|
| Per gènere                     |      |     |      |     |
| Dones                          | 842  | 73% | 380  | 73% |
| Homes                          | 316  | 27% | 138  | 27% |
| Per edat                       |      |     |      |     |
| <30 anys                       | 138  | 12% | 35   | 7%  |
| 30-50 anys                     | 586  | 51% | 367  | 71% |
| >50 anys                       | 434  | 37% | 116  | 22% |
| Per classificació professional |      |     |      |     |
| Directiu/va                    | 0    | 0%  | 1    | 0%  |
| Gestor/a                       | 26   | 2%  | 10   | 2%  |
| Responsable                    | 53   | 5%  | 52   | 10% |
| Tècnic/a                       | 945  | 82% | 5    | 1%  |
| Professional                   | 92   | 8%  | 418  | 81% |
| Comandament                    | 42   | 4%  | 32   | 6%  |

Taula 14.  
Distribució de persones treballadores per gènere, franja d’edat i categoria professional el 2018

|            | Directiu/va |    | Gestor/a |     | Responsable |     | Tècnic/a |     | Professional |       | Comandament |     |
|------------|-------------|----|----------|-----|-------------|-----|----------|-----|--------------|-------|-------------|-----|
|            | D           | H  | D        | H   | D           | H   | D        | H   | D            | H     | D           | H   |
| <30 anys   | 0           | 0  | 16       | 16  | 73          | 42  | 37       | 17  | 2.683        | 1.327 | 22          | 19  |
| 30-50 anys | 9           | 14 | 221      | 116 | 1.783       | 453 | 455      | 312 | 12.521       | 2.378 | 721         | 388 |
| >50 anys   | 3           | 10 | 76       | 124 | 572         | 208 | 122      | 168 | 3.860        | 883   | 186         | 213 |
| Total      | 12          | 24 | 313      | 256 | 2.428       | 703 | 614      | 497 | 19.064       | 4.588 | 929         | 620 |

|            | Directiu/va |     | Gestor/a |     | Responsable |     | Tècnic/a |     | Professional |     | Comandament |     |
|------------|-------------|-----|----------|-----|-------------|-----|----------|-----|--------------|-----|-------------|-----|
|            | D           | H   | D        | H   | D           | H   | D        | H   | D            | H   | D           | H   |
| <30 anys   | 0%          | 0%  | 5%       | 6%  | 3%          | 6%  | 6%       | 3%  | 14%          | 29% | 2%          | 3%  |
| 30-50 anys | 75%         | 58% | 71%      | 45% | 73%         | 64% | 74%      | 63% | 66%          | 52% | 78%         | 63% |
| >50 anys   | 25%         | 42% | 24%      | 48% | 24%         | 30% | 20%      | 34% | 20%          | 19% | 20%         | 34% |
| Total      | 33%         | 67% | 55%      | 45% | 78%         | 22% | 55%      | 45% | 81%          | 19% | 60%         | 40% |

D = Dones H = Homes

Taula 15.  
Distribució per gènere i franja d’edat dels òrgans de govern

| Òrgans de govern  | 2019      | 2018      |
|-------------------|-----------|-----------|
| Assemblea general | 250       | 249       |
| <30 anys          | 5 (2%)    | 2 (1%)    |
| 30-50 anys        | 166 (66%) | 183 (73%) |
| >50 anys          | 79 (32%)  | 64 (26%)  |
| Comissió delegada | 355       | 354       |
| <30 anys          | 8 (2%)    | 3 (1%)    |
| 30-50 anys        | 236 (67%) | 251 (71%) |
| >50 anys          | 111(31%)  | 28 (26%)  |
| Consell rector    | 12        | 12        |
| <30 anys          | -         | -         |
| 30-50 anys        | 9 (75%)   | 9 (75%)   |
| >50 anys          | 3 (25%)   | 3 (25%)   |
| Consell social    | 16        | 16        |
| <30 anys          | -         | -         |
| 30-50 anys        | 12 (75%)  | 11 (69%)  |
| >50 anys          | 4 (25%)   | 5 (31%)   |

| Òrgans de govern  | 2019      | 2018      |
|-------------------|-----------|-----------|
| Assemblea general | 250       | 249       |
| Dones             | 191 (76%) | 188 (76%) |
| Homes             | 59 (24%)  | 61 (24%)  |
| Comissió delegada | 355       | 354       |
| Dones             | 302 (85%) | 302 (85%) |
| Homes             | 53 (15%)  | 52 (15%)  |
| Consell rector    | 12        | 12        |
| Dones             | 6 (50%)   | 6 (50%)   |
| Homes             | 6 (50%)   | 6 (50%)   |
| Consell social    | 16        | 16        |
| Dones             | 13 (81%)  | 12 (75%)  |
| Homes             | 3 (19%)   | 4 (25%)   |



Taula 16.  
Taxa d'accidents laborals 403-2

|                                                              | 2019  | 2018  | 2017   |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| Causes accidents laborals                                    |       |       |        |
| Sobreesforç                                                  | 37,9% | 42,7% | 47,3%  |
| Caigudes de persones al mateix nivell o a un nivell diferent | 12,2% | 11,2% | 11,7%  |
| Talls                                                        | 13,4% | 10,9% | 10,2%  |
| Altres causes                                                | 36,6% | 35,2% | 30,8%  |
| Agent material                                               |       |       |        |
| Aliments, vidres, plàstics o empaquetats                     | 39,9% | 41,2% | 42,6%* |
| Productes metàl·lics i eines                                 | 10,2% | 9,0%  | 7,2%   |
| Carretons o similars                                         | 7,1%  | 7,3%  | 6,9%   |
| Altres agents materials                                      | 42,8% | 42,4% | 43,3%  |
| Taxa d'accidents laborals lleus amb baixa **                 | 33,1  | 33,9  | 32,2   |
| Dones                                                        | 69%   | 70%   | 70%    |
| Homes                                                        | 31%   | 30%   | 30%    |
| Taxa d'accidents laborals greus amb baixa                    | 0,1%  | 0,04% |        |
| Dones                                                        | 60%   | 50%   |        |
| Homes                                                        | 40%   | 50%   |        |
| Taxa d'accidents laborals in itinere amb baixa               | 5,4   | 5,0   | 5,4    |
| Dones                                                        | 77%   | 70%   |        |
| Homes                                                        | 23%   | 30%   |        |
| Morts per accident laboral o malaltia professional           | 0     | 1     | 0      |
| Dones                                                        | 0     | 0     | 0      |
| Homes                                                        | 0     | 1***  | 0      |

\*El 2017 s'anomenava "caixes i objectes"  
\*\*Taxa d'accidents correspon al nombre d'accidents per milió d'hores treballades  
\*\*\*Aturada cardíaca

Taula 17.  
Taxa d'absentisme laboral

|                           | 2019      | 2018      | 2017       |
|---------------------------|-----------|-----------|------------|
| Taxa d'absentisme laboral | 6,69%     | 6,2%      | 5,8%       |
| Dones                     | 7,4       | 6,8%      | 6,4%       |
| Homes                     | 4,3       | 4,2%      | 3,8%       |
| Hores d'absentisme        | 3.161.216 | 2.983.380 | 49.961.259 |
| Dones                     | 2.665.009 | 2.497.682 | 2.577.696  |
| Homes                     | 496.207   | 485.698   | 297.396    |

Taula 18.  
Malalties professionals 403-2

|                                             | 2019 | 2018 | 2017 |
|---------------------------------------------|------|------|------|
| Índex de freqüència - malaltia professional | 1,7  | 1,3  | 1,2  |
| Dones                                       | 91%  | 93%  | 96%  |
| Homes                                       | 9%   | 7%   | 4%   |

Taula 19.  
Mitjana d'hores de formació de les persones treballadores per gènere i categoria professional 404-1

|                             | 2019  |       |       | 2018  |       |       | 2017  |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                             | Total | Dones | Homes | Total | Dones | Homes | Total | Dones | Homes |
| Mitjana d'hores de formació | 6,6   | 6,0   | 8,8   | 6,5   | 6,3   | 7,0   | 6,8   | 6,8   | 6,6   |
| Directiu/va                 | 43,9  | 48,4  | 41,0  | 58,9  | 61,0  | 57,8  | 54,3  | 76,6  | 44,8  |
| Gestor/a                    | 19,2  | 24,0  | 16,2  | 10,4  | 8,9   | 12,2  | 19,8  | 19,5  | 19,9  |
| Comandament                 | 18,7  | 18,5  | 18,9  | 16,3  | 16,5  | 16,0  | 17,4  | 19,7  | 14,3  |
| Professional                | 4,5   | 4,2   | 5,6   | 4,9   | 5,0   | 4,5   | 4,9   | 5,1   | 4,0   |
| Responsable                 | 9,6   | 9,2   | 11,2  | 8,8   | 9,6   | 5,8   | 12,0  | 12,9  | 8,8   |
| Tècnic/a                    | 22,4  | 25,1  | 19,0  | 15,6  | 15,7  | 15,5  | 13,8  | 15,4  | 11,8  |

Taula 20.  
Persones treballadores amb avaluació periòdica de l'acompliment i desenvolupament professional segons gènere i categoria professional

|                        | 2019   |       |        | 2018  |       |       | 2017   |       |        |
|------------------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| Categoria professional | Dones  | Homes | Total  | Dones | Homes | Total | Dones  | Homes | Total  |
| Directiu/va            | 12     | 23    | 35     | 3     | 6     | 9     | 4      | 24    | 28     |
| Gestor/a               | 57     | 81    | 138    | 35    | 61    | 96    | 70     | 123   | 193    |
| Comandament            | 575    | 336   | 911    | 386   | 260   | 646   | 670    | 452   | 1.122  |
| Professional           | 8.117  | 1.621 | 9.738  | 5.766 | 1.181 | 6.947 | 9.478  | 1.942 | 11.420 |
| Responsable            | 1.319  | 299   | 1.618  | 523   | 463   | 986   | 1.429  | 369   | 1.798  |
| Tècnic/a               | 365    | 302   | 667    | 330   | 88    | 418   | 429    | 340   | 769    |
| Total                  | 10.445 | 2.662 | 13.107 | 7.043 | 2.059 | 9.102 | 12.080 | 3.250 | 15.330 |

Taula 21.  
Percentatge de persones treballadores amb avaluació periòdica de l'acompliment i desenvolupament professional respecte al total de treballadors segons gènere i categoria professional

|                        | 2019  |       | 2018  |       | 2017  |       |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Categoria professional | Dones | Homes | Dones | Homes | Dones | Homes |
| Directiu/va            | 100%  | 100%  | 25%   | 25%   | 36%   | 92%   |
| Gestor/a               | 45%   | 40%   | 11%   | 24%   | 51%   | 56%   |
| Comandament            | 62%   | 56%   | 42%   | 42%   | 75%   | 69%   |
| Professional           | 44%   | 35%   | 30%   | 26%   | 48%   | 41%   |
| Responsable            | 55%   | 56%   | 22%   | 66%   | 58%   | 58%   |
| Tècnic/a               | 59%   | 61%   | 54%   | 18%   | 79%   | 79%   |
| Total                  | 47%   | 41%   | 30%   | 31%   | 51%   | 48%   |

Taula 22.  
Nombre de persones treballadores amb discapacitat per categoria professional

| 2019         |       |     |     |         | 2018  |     |     |         | 2017  |     |     |         |
|--------------|-------|-----|-----|---------|-------|-----|-----|---------|-------|-----|-----|---------|
|              | Total | D   | H   | % Total | Total | D   | H   | % Total | Total | D   | H   | % Total |
| Directiu/va  | 1     | 0   | 1   | 0,3%    | 1     | 0   | 1   | 0,3%    | 0     | 0   | 0   | 0,0%    |
| Gestor/a     | 3     | 0   | 3   | 0,8%    | 4     | 1   | 3   | 1,0%    | 2     | 0   | 2   | 0,5%    |
| Responsable  | 26    | 17  | 9   | 6,9%    | 22    | 14  | 8   | 5,7%    | 25    | 16  | 9   | 6,3%    |
| Tècnic/a     | 7     | 4   | 3   | 1,9%    | 7     | 5   | 2   | 1,8%    | 9     | 7   | 2   | 2,3%    |
| Professional | 324   | 208 | 116 | 86,6%   | 339   | 210 | 129 | 87,1%   | 343   | 216 | 127 | 86,2%   |
| Comandament  | 11    | 4   | 7   | 2,9%    | 16    | 5   | 11  | 4,1%    | 19    | 7   | 12  | 4,8%    |
| Total        | 374   | 233 | 141 |         | 389   | 235 | 154 |         | 398   | 246 | 152 |         |

\*El 2017 no s'incloïa distribució per franges d'edat

Taula 23.  
Nombre de proveïdors comercials i de serveis per país 102-9

|              | 2019   | 2018   | 2017   |
|--------------|--------|--------|--------|
| Espanya      | 10.406 | 11.029 | 10.079 |
| Xina         | 62     | 70     | 83     |
| França       | 66     | 63     | 66     |
| Portugal     | 50     | 51     | 42     |
| Regne Unit   | 29     | 33     | 33     |
| Alemanya     | 23     | 20     | 15     |
| Holanda      | 17     | 20     | 17     |
| Itàlia       | 16     | 16     | 14     |
| Estats Units | 11     | 13     | 7      |
| Irlanda      | 13     | 12     | 5      |
| Bèlgica      | 13     | 12     | 16     |
| Bangladesh   | 6      | 11     | 13     |
| Dinamarca    | 7      | 10     | 10     |
| Noruega      | 4      | 9      | 7      |
| Andorra      | 3      | 6      | 5      |
| Vietnam      | 4      | 5      | 5      |
| Pakistan     | 5      | 4      | 6      |
| Suïssa       | 5      | 4      | 4      |
| Tailàndia    | 2      | 2      | 3      |
| Luxemburg    | 2      | 2      | 1      |

|               | 2019          | 2018          | 2017          |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Grècia        | 2             | 2             | 2             |
| Corea del Sud | 1             | 1             | 1             |
| Polònia       | 2             | 2             | 1             |
| Taiwan        | 2             | 2             | 1             |
| Índia         | 2             | 1             | 1             |
| Indonèsia     | 1             | 1             | 1             |
| Xipre         | 1             | 1             | 0             |
| Israel        | 1             | 1             | 0             |
| Singapur      | 1             | 1             | 0             |
| Suècia        | 2             | 1             | 0             |
| Canadà        | 1             | 0             | 1             |
| Eslovàquia    | 0             | 0             | 1             |
| Tunísia       | 0             | 0             | 1             |
| Turquia       | 2             | 0             | 0             |
| Argentina     | 1             | 0             | 0             |
| Croàcia       | 1             | 0             | 0             |
| <b>Total</b>  | <b>10.764</b> | <b>11.405</b> | <b>10.441</b> |

El 2018 i el 2019 també s'inclouen dades de proveïdors de serveis de VEGALSA-EROSKI

Taula 24.  
Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma

| 2019                 |                       |                   |      | 2018                  |                   |      | 2017                  |                   |      |
|----------------------|-----------------------|-------------------|------|-----------------------|-------------------|------|-----------------------|-------------------|------|
|                      | Proveïdors comercials | Productors locals | %*   | Proveïdors comercials | Productors locals | %*   | Proveïdors comercials | Productors locals | %*   |
| Andalusia            | 324                   | 226               | 70%  | 347                   | 237               | 68%  | 361                   | 244               | 68%  |
| Aragó                | 168                   | 117               | 70%  | 155                   | 99                | 64%  | 155                   | 93                | 60%  |
| Astúries             | 94                    | 70                | 74%  | 94                    | 72                | 77%  | 96                    | 75                | 78%  |
| Balears              | 185                   | 152               | 82%  | 189                   | 155               | 82%  | 194                   | 155               | 80%  |
| Canàries             | 85                    | 59                | 69%  | 86                    | 60                | 70%  | 91                    | 63                | 69%  |
| Cantàbria            | 83                    | 59                | 71%  | 84                    | 63                | 75%  | 94                    | 71                | 76%  |
| Castella i Lleó      | 193                   | 110               | 57%  | 186                   | 101               | 54%  | 210                   | 129               | 61%  |
| Castella-la Manxa    | 165                   | 112               | 68%  | 179                   | 130               | 73%  | 203                   | 151               | 74%  |
| Catalunya            | 944                   | 518               | 55%  | 948                   | 503               | 53%  | 975                   | 530               | 54%  |
| Ceuta                | 2                     | 2                 | 100% | 2                     | 2                 | 100% | 5                     | 5                 | 100% |
| Comunitat Valenciana | 277                   | 88                | 32%  | 276                   | 91                | 33%  | 288                   | 114               | 40%  |
| Extremadura          | 49                    | 65                | 71%  | 76                    | 63                | 83%  | 78                    | 64                | 82%  |
| Galícia              | 464                   | 302               | 65%  | 440                   | 295               | 67%  | 444                   | 298               | 67%  |
| La Rioja             | 87                    | 62                | 71%  | 85                    | 62                | 73%  | 89                    | 65                | 73%  |
| Madrid               | 334                   | 42                | 13%  | 346                   | 45                | 13%  | 354                   | 52                | 15%  |
| Melilla              | 3                     | 3                 | 100% | 6                     | 6                 | 100% | 5                     | 5                 | 100% |
| Múrcia               | 124                   | 68                | 55%  | 133                   | 77                | 58%  | 136                   | 81                | 60%  |
| Navarra              | 203                   | 160               | 79%  | 196                   | 154               | 79%  | 202                   | 154               | 76%  |
| País Basc            | 456                   | 294               | 64%  | 444                   | 278               | 63%  | 453                   | 293               | 65%  |
| Total                | 4.240                 | 2.479             |      | 4.272                 | 2.493             |      | 4.433                 | 2.642             |      |

\*Percentatge dels proveïdors locals respecte als proveïdors comercials

Taula 25.  
Materials utilitzats en els productes i envasos de marca pròpia declarats en els Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada de Productor 301-1

| Materials (tones)                | 2019   | 2018  | 2017   |
|----------------------------------|--------|-------|--------|
| Envasos i embalatges             | 3.031  | 2.457 | 2.868  |
| No renovable                     | 1.801  | 1.235 | 1.210  |
| Acer                             | 442    | 312   | 239    |
| Alumini                          | 48     | 49    | 45     |
| Altres                           | 46     | 55    | 26     |
| Plàstic                          | 1.265  | 818   | 900    |
| Renovable                        | 1.230  | 1.222 | 1.658  |
| Ceràmica                         | 4      | 5     | 5      |
| Paper/Cartró/Fusta/Suro          | 1.118  | 1.107 | 1.570  |
| Vidre                            | 107    | 110   | 83     |
| Piles                            | 68     | 101   | 69     |
| Làmpades fluorescentes compactes | 0,0001 | 0,011 | 0,0005 |
| Oli                              | 0,03   | 0,113 | 0,5    |
| Aparells elèctrics i electrònics | 1.216  | 1.280 | 1.341  |



Taula 26.  
Paper consumit en publicitat, revistes, tiquets de caixa i la seu social d'EROSKI 301-1

| Consum de matèries primeres/materials (tones) | 2019  | 2018  | 2017  | Variació 2018-2019 (%) |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|------------------------|
| Fullet publicitat                             | 4.559 | 4.809 | 4.707 | -5%                    |
| Revistes                                      | 388   | 318   | 290   | 22%                    |
| Seu                                           | 10    | 11    | 11    | -9%                    |
| Tiquets de caixa                              | 285   | 339   |       | -87%                   |
| Total                                         | 5.242 | 5.477 | 5.008 | -9%                    |

Taula 27.  
Envasos logístics reutilitzats 301-3

| Envasos (unitats)                        | 2019       | 2018       | 2017       | Variació 2018-2019 (%) |
|------------------------------------------|------------|------------|------------|------------------------|
| Palets reutilitzats                      | 5.400.714  | 4.944.741  | 5.490.795  | 9%                     |
| Caixes plàstiques reutilitzades          | 41.418.189 | 41.862.959 | 41.823.759 | -1%                    |
| Envasos logístics reutilitzats (unitats) | 46.818.903 | 46.807.700 | 47.314.554 | 0,02%                  |

Taula 28.  
Consum energètic dins de l'organització 301-1

|                                | 2019        | 2018        | 2017        | Variació 2018-2019 (%) | Variació 2017-2019 (%) |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------------|------------------------|
| Combustible no renovable (kWh) | 263.387.491 | 278.116.806 | 279.835.108 | -5%                    | -6%                    |
| Gas natural (kWh)              | 8.423.621   | 9.976.723   | 8.707.115   | -16%                   | -3%                    |
| Hipermercats                   | 4.848.191   | 6.303.455   | 5.320.657   | -23%                   | -9%                    |
| Supermercats                   | 200.912     | 146.106     | 243.781     | 38%                    | -18%                   |
| Plataformes                    | 3.315.237   | 3.475.140   | 3.107.443   | -5%                    | 7%                     |
| Altres                         | 59.281      | 52.023      | 35.234      | 14%                    | 68%                    |
| Dièsel (kWh)                   | 254.963.870 | 268.140.083 | 271.127.993 | -5%                    | -6%                    |
| Compra en origen               | 63.436.943  | 68.158.438  | 70.864.197  | -7%                    | -10%                   |
| Distribució a la botiga        | 191.526.927 | 199.981.645 | 200.263.796 | -4%                    | -4%                    |
| Electricitat (kWh)             | 496.719.426 | 545.436.683 | 577.596.444 | -9%                    | -14%                   |
| Hipermercats                   | 87.772.575  | 106.664.813 | 126.809.642 | -18%                   | -31%                   |
| Supermercats                   | 335.861.055 | 360.707.898 | 366.678.551 | -7%                    | -8%                    |
| Plataformes                    | 49.532.640  | 51.531.373  | 50.879.535  | -4%                    | -3%                    |
| Altres                         | 23.553.155  | 26.532.600  | 33.228.716  | -11%                   | -29%                   |
| Consum energètic total (kWh)   | 760.106.917 | 823.553.489 | 857.431.552 | -8%                    | -11%                   |
| Combustible no renovable (GJ)  | 948.195     | 1.001.220   | 1.007.407   | -5%                    | -6%                    |
| Gas natural (GJ)               | 30.325      | 35.916      | 31.346      | -16%                   | -3%                    |
| Dièsel (GJ)                    | 917.870     | 965.304     | 976.061     | -5%                    | -6%                    |
| Electricitat (GJ)              | 1.788.190   | 1.963.572   | 2.079.347   | -9%                    | -14%                   |
| Consum energètic total (GJ)    | 2.736.385   | 2.964.793   | 3.086.754   | -8%                    | -11%                   |

Taula 29.  
Distribució (en percentatge) dels consums energètics per ús

|                         | 2019 | 2018 | 2017 |
|-------------------------|------|------|------|
| Gas natural             |      |      |      |
| Hipermercats            | 58%  | 63%  | 61%  |
| Supermercats            | 2%   | 1%   | 3%   |
| Plataformes             | 39%  | 35%  | 36%  |
| Altres                  | 1%   | 1%   | 0%   |
| Dièsel                  |      |      |      |
| Compra en origen        | 25%  | 25%  | 38%  |
| Distribució a la botiga | 75%  | 75%  | 62%  |
| Electricitat            |      |      |      |
| Hipermercats            | 18%  | 20%  | 22%  |
| Supermercats            | 68%  | 66%  | 63%  |
| Plataformes             | 10%  | 9%   | 9%   |
| Altres                  | 5%   | 5%   | 6%   |

Taula 30.  
Ràtio d'intensitat energètica a EROSKI 302-3

|                                | 2019   | 2018   | 2017   |
|--------------------------------|--------|--------|--------|
| kWh/m² de superfície comercial | 617,32 | 634,34 | 575,00 |
| kWh/€ de vendes netes          | 0,17   | 0,18   | 0,16   |

Taula 31.  
Residus per tipus i mètode de tractament 306-2

|                        | 2019 (tones) | 2018 (tones) | 2017 (tones) | Variació 2018-2019 (%) |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| Residus no perillosos  | 46.627       | 47.181       | 40.749       | -1%                    |
| Reciclatge             | 38.001       | 38.460       | 32.638       | -1%                    |
| Abocador               | 3.679        | 3.920        | 3.614        | -6%                    |
| Valorització           | 4.947        | 4.801        | 4.498        | 3%                     |
| Residus perillosos     | 18           | 37           | 58           | -51%                   |
| Reciclatge             | 18           | 37           | 58           | -51%                   |
| Total residus generats | 46.645       | 47.218       | 40.807       | -1%                    |

|                              | 2019   |     | 2018   |     | 2017   |     | Variació<br>2018-2019 (%) |
|------------------------------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|---------------------------|
| Residus reciclats            | 38.019 | %   | 38.497 | %   | 32.696 | %   | -1%                       |
| Paper i cartró               | 34.354 | 90% | 35.234 | 92% | 29.898 | 91% | -2%                       |
| Plàstic                      | 2.753  | 7%  | 2.424  | 6%  | 2.052  | 6%  | 14%                       |
| Fusta                        | 382    | 1%  | 370    | 1%  | 273    | 1%  | 3%                        |
| Porex                        | 298    | 1%  | 291    | 1%  | 263    | 1%  | 2%                        |
| Altres                       | 233    | 1%  | 178    | 0%  | 210    | 1%  | 31%                       |
| Residus orgànics valoritzats | 4.947  | %   | 4.801  | %   | 4.497  | %   | 3%                        |
| Carn                         | 2.180  | 44% | 2.110  | 44% | 1.900  | 42% | 3%                        |
| Peix                         | 2.376  | 48% | 2.328  | 48% | 2.278  | 51% | 2%                        |
| Pa                           | 264    | 5%  | 244    | 5%  | 233    | 5%  | 8%                        |
| logurts                      | 88     | 2%  | 80     | 2%  | 54     | 1%  | 10%                       |
| Fruïtes i verdures           | 39     | 1%  | 38     | 1%  | 32     | 1%  | 3%                        |

Taula 32.  
Residus recollits de clients per al seu reciclatge, per tipus 306-2

|                                  | 2019  | 2018  | 2017  | Variació<br>2018-2019 (%) |
|----------------------------------|-------|-------|-------|---------------------------|
| Residus no perillosos            | 791   | 608   | 625   | 30%                       |
| Tèxtil                           | 710   | 604   | 625   | 18%                       |
| Càpsules de cafè                 | 6     | 4     |       | 50%                       |
| Oli usat                         | 75    | 72    | 69    | 4%                        |
| Residus perillosos               | 1.569 | 1.676 | 1.736 | -6%                       |
| Aparells elèctrics i electrònics | 1.479 | 1.490 | 1.559 | -1%                       |
| Piles i acumuladors d’energia    | 75    | 92    | 95    | -18%                      |
| Làmpades i fluorescents          | 15    | 22    | 13    | -32%                      |
| Total                            | 2.360 | 2.284 | 2.361 | 30%                       |

Taula 33.  
Extracció d’aigua per font 303-1

|                                          | 2019      | 2018    | 2017      | Variació<br>2018-2019 (%) |
|------------------------------------------|-----------|---------|-----------|---------------------------|
| Subministraments municipals d’aigua (m³) | 1.028.495 | 951.375 | 1.065.815 | 8%                        |
| Ubicació                                 |           |         |           |                           |
| Supermercats                             | 73%       | 69%     | 67%       | 6%                        |
| Hipermercats                             | 17%       | 20%     | 21%       | -15%                      |
| Plataformes                              | 6%        | 6%      | 6%        | 0%                        |
| Altres negocis                           | 4%        | 5%      | 6%        | -20%                      |

\*El 2018 i el 2019 també s’ha inclòs el consum d’aigua de FORUM SPORT, que no s’incloua en exercicis anteriors

Taula 34.  
Refrigerants consumits per compensar fuites 305-1

| Consum refrigerants | 2019   | 2018  | 2017  | Variació<br>2018-2019 (%) |
|---------------------|--------|-------|-------|---------------------------|
| Total (tones)       | 58,31  | 50,63 | 63,79 | 15%                       |
| R-407A              | 0,02%  | 11%   |       | -100%                     |
| R-407F              | 13%    | 0,10% | 19%   | 12.900%                   |
| R-442A              | 31%    | 46%   | 43%   | -33%                      |
| R-449A              | 9%     | 3%    | 18%   | 200%                      |
| R-448A              | 33%    | 23%   | 5%    | 43%                       |
| Altres              | 14,98% | 15,9% | 15%   | -6%                       |

Taula 35.  
Emissions de gasos amb efecte hivernacle (GEI) - petjada de carboni d’EROSKI 305-1; 305-2; 305-3

| Emissions de GEI (tCO <sub>2</sub> eq)                                    | 2019    | %     | 2018    | 2017    | Variació<br>2018-2019 (%) | Variació<br>2017-2019 (%) |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|-------|---------|---------|---------------------------|---------------------------|
| Emissions directes (Abast 1)                                              | 162.073 |       | 173.388 | 191.364 | -7%                       | -15%                      |
| Gas natural                                                               | 1.538   | 2,3%  | 1.834   | 1.601   | -16%                      | -4%                       |
| Transport carretera                                                       | 64.304  | 97,4% | 69.569  | 68.711  | -8%                       | -6%                       |
| Refrigerants                                                              | 96.231  | 0,3%  | 101.985 | 121.052 | -6%                       | -21%                      |
| Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mig Espanya            | 153.983 |       | 223.629 | 248.366 | -31%                      | -38%                      |
| Hipermercats                                                              | 27.209  | 17,7% | 43.733  | 54.528  | -38%                      | -50%                      |
| Supermercats                                                              | 104.117 | 67,6% | 147.890 | 157.672 | -30%                      | -34%                      |
| Plataformes                                                               | 15.355  | 10,0% | 21.128  | 21.878  | -27%                      | -30%                      |
| Altres negocis                                                            | 7.301   | 4,7%  | 10.878  | 14.288  | -33%                      | -49%                      |
| Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mix comercialitzadores | 99.344  |       | 152.722 | 218.166 | -35%                      | -54%                      |
| Hipermercats                                                              | 17.555  | 17,7% | 29.866  | 47.897  | -41%                      | -63%                      |
| Supermercats                                                              | 67.172  | 67,6% | 100.998 | 138.500 | -33%                      | -52%                      |
| Plataformes                                                               | 9.907   | 10,0% | 14.429  | 19.218  | -31%                      | -48%                      |
| Altres negocis                                                            | 4.711   | 4,7%  | 7.429   | 12.551  | -37%                      | -62%                      |
| Altres emissions indirectes (Abast 3)                                     | 29.788  |       | 30.131  | 29.591  | -1%                       | 1%                        |
| Viatges de feina (emissions combustió)                                    | 4.566   | 15,3% | 3.412   | 3.412   | 34%                       | 34%                       |
| Dièsel transport (del pou al tanc)                                        | 14.615  | 49,1% | 15.370  | 15.542  | -5%                       | -6%                       |
| Dièsel viatges de feina (del pou al tanc)                                 | 641     | 2,2%  | 614     | 613,84  | 4%                        | 4%                        |
| Viatges de feina en tren                                                  | 8       | 0,0%  |         |         |                           |                           |
| Aigua                                                                     | 308     | 1,0%  | 281     | 411     | 10%                       | -25%                      |
| Paper consumit a la seu d’EROSKI, fullets, revistes i tiquets             | 9.651   | 32,4% | 10.454  | 9.612   | -8%                       | 0%                        |
| Total emissions (amb mix comercialitza-dores per a l’electricitat)        | 291.205 |       | 356.241 | 439.121 | -18%                      | -34%                      |

\*S’han corregit les emissions del 2018 i el 2017 per un error en les unitats de l’abast 3 en presentar les dades a la memòria del 2018. El 2018 i el 2017 no es tenien dades de viatges de feina en tren; i el 2017 no s’inclouen emissions pel paper dels tiquets de compra.



Taula 36.  
Intensitat i reducció de les emissions de GEI 305-4; 305-5

| Intensitat de les emissions de GEI               | 2019  | 2018  | 2017  | Variació<br>2018-2019<br>(%) | Variació<br>2017-2019<br>(%) |
|--------------------------------------------------|-------|-------|-------|------------------------------|------------------------------|
| Total                                            |       |       |       |                              |                              |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendes netes              | 63,5  | 75,8  | 91,6  | -16%                         | -31%                         |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m² de superfície comercial | 236,5 | 274,4 | 323,7 | -14%                         | -27%                         |
| Abast 1                                          |       |       |       |                              |                              |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendes netes              | 35,4  | 36,9  | 39,9  | -4%                          | -11%                         |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m² superfície comercial    | 131,6 | 133,6 | 141,1 | -1%                          | -7%                          |
| Abast 2 (mix comercialitzadores)                 |       |       |       |                              |                              |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendes netes              | 21,7  | 32,5  | 45,0  | -33%                         | -52%                         |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m² superfície comercial    | 80,7  | 117,6 | 160,8 | -31%                         | -50%                         |
| Abast 3                                          |       |       |       |                              |                              |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendes netes              | 6,5   | 6,4   | 6,2   | 1%                           | 5%                           |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m² superfície comercial    | 24,2  | 23,2  | 21,8  | 4%                           | 11%                          |
| Abast 1+2                                        |       |       |       |                              |                              |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendes netes              | 57,0  | 69,4  | 84,9  | -18%                         | -33%                         |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m² superfície comercial    | 212,3 | 251,2 | 301,9 | -15%                         | -30%                         |

| Reducció de les emissions de GEI                                           | Variació<br>2018-2019 (%) | Variació<br>2017-2019 (%) |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Emissions directes (Abast 1)                                               | -7%                       | -15%                      |
| Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2, mix comercialitzadores) | -35%                      | -54%                      |
| Altres emissions indirectes (Abast 3)                                      | -1%                       | 1%                        |
| Abast 1 + Abast 2                                                          | -20%                      | -36%                      |
| Total                                                                      | -18%                      | -34%                      |

\*S'han corregit les intensitats d'emissions del 2018 i el 2017 per un error en les unitats de l'abast 3 en presentar les dades a la memòria del 2018



Verificació d'acord amb la Llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

EROSKI, S.COOP.

relativa al estado consolidado de información no financiera Memoria 2019 EROSKI. Estado de información no financiera

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de Enero de 2020

En Madrid 10 de junio de 2020



Rafael García Meiro  
Director General

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 1 de 4

AENOR

EROSKI S.COOP. (en adelante la organización) con domicilio social en: Barrio de San Agustín s/n, 48230, Elorrio y en su nombre, Dª LEIRE MUGERZA GARATE, mayor de edad, con DNI nº 72.453.573-P, en cargo de Presidenta del Consejo Rector de EROSKI, S. Coop, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

**Responsabilidad de la organización.** La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

**Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019.** AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 2 de 4



# AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 3 de 4

# AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

## CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en MEMORIA 2019 EROSKI. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA y para el ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2020, no proporcione información fiel del desempeño de EROSKI S.COOP. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 4 de 4

Informe de revisió independent d'acord amb els estàndards GRI





Aquesta memòria ha estat elaborada en compliment de la  
Llei 11/2018 i d'acord amb els Estàndards de Global Reporting  
Initiative 2016, opció essencial.

El contingut d'aquesta memòria ha estat verificat per AENOR.

Per a qualsevol dubte o suggeriment sobre aquesta memòria,  
contacteu amb: [sostenibilidad@eroski.es](mailto:sostenibilidad@eroski.es)

