

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. 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.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente.

FORUM SPORT té el telèfon 944 286 618 amb el mateix horari, i l'adreça de correu electrònic 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 i 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 acabat, 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.