

Mecanismos formais de queixa e reclamación ¹⁰³⁻²

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

Clientes

Poden dirixirse ao teléfono de atención ao cliente de EROSKI 944 943 444, de luns a sábado de 9:00 a 22:00 ou encher o formulario dispoñible en www.eroski.es/contacto. En caso de querer contactar con CAPRABO, poden facelo a través do teléfono 932 616 060 no mesmo horario, ou entrar na páxina web: www.miclubcaprabo.com/atencion-cliente.

FORUM SPORT dispón do teléfono 944 286 618 co mesmo horario e da dirección de correo electrónico forumsport@forumsport.es. En calquera desas canles rexístrase a queixa/reclamación e realízase a xestión cos correspondentes responsables dentro da organización para ofrecer unha solución/compensación no menor espazo de tempo posible.

Cumprimento contractual ou legal

As notificacións ou os requirimentos relacionados con algún incumprimento normativo ou contractual son remitidos ao centro ou área correspondente ou directamente ao Departamento Xurídico de EROSKI. Neste último caso, dependendo da materia de que se trate, o Departamento Xurídico derivará á área de xestión correspondente o escrito para solicitar resposta. En función desta, realizará o escrito de contestación conforme á Lei de Procedemento Administrativo. Ademais, se procede, poranse en marcha aquelas accións dirixidas a emendar o incumprimento que orixinou a reclamación.

Traballadores e traballadoras

Para queixas ou reclamacións relacionadas con xestións administrativas ou propias do seu posto, os traballadores e traballadoras poden dirixirse ao Departamento Social a través do seu xefe ou rexional de Persoas ou contactando co responsable de Administración de Persoas. Para denuncias relacionadas co incumprimento do Código de Conduta Corporativo ou Plan de Riscos Penais, dispomos dun teléfono de contacto [94 621 12 34], unha caixa de correos electrónica [canaldedenuncia@eroski.es; canaldedenunciavegalsa@gmail.com] e un formulario para a súa entrega física. O responsable da Oficina de Cumprimento reportará ao Comité de Auditoría e Cumprimento do Consello Reitor as denuncias

recibidas a través da canle de denuncia e da Área Social. O Comité de Auditoría supervisará o funcionamento dos procedementos establecidos na recepción das consultas e as notificacións e validará a resposta dada nas mesmas. Ademais, contamos cun protocolo específico para o tratamento dos casos de acoso sexual e por razón de sexo no posto de traballo. Este protocolo actívase pola solicitude de intervención da presunta vítima a través do seu xefe ou rexional de Persoas, ou dalgún dos membros do Consello Social. En tal caso, constituirase unha Comisión Instrutora que abrirá o correspondente expediente de investigación confidencial. Após a finalización do mesmo, emitirá un informe de conclusións, que se remite á Dirección de Persoas para adoptar as medidas propostas que considere oportunas.

Empresas fornecedoras

O Servizo de Atención a Empresas Fornecedoras dá servizo aos fornecedores en materia contable e financeira. É dicir, a situación das súas facturas, os vencementos, os pagamentos ou os cargos emitidos por EROSKI. No caso de que as empresas fornecedoras utilicen esta canle para trasladar dúbidas ou problemas en relación con outros temas, son redirixidas ás persoas ou departamentos correspondentes. Este servizo tamén resolve dúbidas de xestores comerciais que poidan ter algunha incidencia con algún fornecedor/a ou que poidan requirir algunha información sobre o estado da conta. As empresas fornecedoras poden contactar co SIP por teléfono (de 8:30 a 13:30 e de 15:00 a 16:00) ou por correo electrónico, o cal se vai revisando e xestionando, cunha demora de non máis de 2 días, en función das épocas (días previos a pagamentos, etc.). Ademais, as empresas fornecedoras poden rexistrarse de forma gratuíta na páxina web que teñen á súa disposición, a través da cal poden acceder á situación das facturas, cargos, etc. En 2019 realizáronse diversas accións de mellora no portal, entre as que destaca a posibilidade de consultar movementos de ata 5 anos de antigüidade.

Para valorar a eficacia do servizo, realízanse estatísticas sobre o número de chamadas recibidas por período e franxa, ben como chamadas atendidas, non atendidas e recibidas en franxas horarias que non son de atención. Ademais, contrólase o número de correos electrónicos recibidos e as datas nos que son enviados polas empresas fornecedoras para non incorrer en demoras.