

Mecanismos formales de queja y reclamación ¹⁰³⁻²

Existen distintos canales a través de los cuales se pueden remitir quejas o reclamaciones a EROSKI en relación con las tres dimensiones de la sostenibilidad. En concreto:

Cientes

Pueden dirigirse al teléfono de atención al cliente de EROSKI, 944 943 444, de lunes a sábado de 9.00 a 22.00 h o rellenar el formulario disponible en www.EROSKI.es/contacto. En caso de querer contactar con CAPRABO, pueden hacerlo a través del teléfono 932 616 060 en el mismo horario, o entrar en la página web: www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente.

FORUM SPORT dispone del teléfono 944 286 618 con el mismo horario y de la dirección de correo electrónico forumsport@forumsport.es. En cualquiera de esos canales se registra la queja/reclamación y se gestiona con los responsables correspondientes dentro de la organización para ofrecer una solución/compensación con la mayor brevedad posible.

Cumplimiento contractual o legal

Las notificaciones o los requerimientos relacionados con algún incumplimiento regulatorio o contractual son remitidos al centro o área correspondiente o directamente al Departamento Jurídico de EROSKI. En este último caso, dependiendo de la materia de que se trate, el Departamento Jurídico derivará al área de gestión correspondiente el escrito para recabar respuesta. En función de ella, realizará el escrito de contestación con arreglo a la Ley de Procedimiento Administrativo. Además, si procediera, se pondrían en marcha aquellas acciones dirigidas a subsanar el incumplimiento que originó la reclamación.

Trabajadores y trabajadoras

Para quejas o reclamaciones relacionadas con gestiones administrativas o propias de su puesto, los trabajadores y trabajadoras pueden dirigirse al Departamento Social a través de su jefe o regional de Personas o contactando con el responsable de Administración de Personas. Para denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Conducta Corporativo o Plan de Riesgos Penales, disponemos de un teléfono de contacto [94 621 12 34], un buzón electrónico [canaldedenuncia@EROSKI.es; canaldedenunciavegalsa@gmail.com] y un formulario para su entrega física. El responsable de la Oficina de Cumplimiento reportará al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo Rector las denun-

cias recibidas a través del canal de denuncia y del Área Social. El Comité de Auditoría supervisará el funcionamiento de los procedimientos establecidos en la recepción de las consultas y las notificaciones y validará la respuesta dada en las mismas. Además, contamos con un protocolo específico para el tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo. Este protocolo se activa por la solicitud de intervención de la presunta víctima a través de su jefe o regional de Personas, o de alguno de los miembros del Consejo Social. En tal caso, se constituirá una Comisión Instructora que abrirá el correspondiente expediente de investigación confidencial. Finalizado el mismo, emitirá un informe de conclusiones, que se remite a la Dirección de Personas para adoptar las medidas propuestas que considere oportunas.

Empresas proveedoras

El Servicio de Atención a Empresas Proveedoras da servicio a los proveedores en materia contable y financiera. Es decir, la situación de sus facturas, los vencimientos, los pagos o los cargos emitidos por EROSKI. En el caso de que las empresas proveedoras utilicen este canal para trasladar dudas o problemas en relación con otros temas, se les redirigirá a las personas y/o departamentos correspondientes. Este servicio también resuelve dudas de gestores comerciales que puedan tener alguna incidencia con algún proveedor/a o que puedan requerir alguna información sobre el estado de la cuenta. Las empresas proveedoras pueden contactar con el SIP bien por teléfono (de 8.30 a 13.30 h y de 15.00 a 16.00 h) o bien por correo electrónico, el cual se va revisando y gestionando, con una demora de no más de 2 días, en función de las épocas (días previos a pagos, etc.). Además, las empresas proveedoras pueden registrarse de forma gratuita a la página web que tienen a su disposición, a través de la cual pueden acceder a la situación de las facturas, los cargos, etc. En 2019 se han realizado diversas acciones de mejora en el portal, entre las que destaca la posibilidad de consultar movimientos de hasta 5 años de antigüedad.

Para valorar la eficacia del servicio, se llevan a cabo estadísticas de número de llamadas recibidas por periodo y franja, así como llamadas atendidas, no atendidas y recibidas en franjas horarias que no son de atención. Además, se controla el número de correos recibidos y las fechas en los que son enviados por las empresas proveedoras para no incurrir en demoras.