



Memòria 2020

Estat
d'informació
no financera



EROSKI

amb tu



HUMANITY
AT WORK

MONDRAGON

Memòria 2020

Estat
d'informació
no financera



amb tv

■ Carta del President

■ Carta del Consell Rector

■ Dades destacades 2020



1

EROSKI

Ens mantenim
al servei de la
societat

pàg. 12

2

Un model
de negoci
compromès
"amb tu"

Xarxa comercial
al servei dels
nostres clients

pàg. 34

3

Esforz i
determinació

Un equip humà
compromès

pàg. 48

4

Qualitat dels
nostres productes
i alimentació
saludable

Treballem per
facilitar-te una
dieta equilibrada

pàg. 76

5

Una cadena
de valor
enfortida

Recolzem i
col·laborem
amb els nostres
proveïdors

pàg. 86

6

Implicats amb
la millora
mediambiental

Impuls del
desenvolupament
sostenible

pàg. 100

7

Col·laborem
amb la societat

Suport i
solidaritat amb
el nostre entorn

pàg. 123

8

Compromesos
amb la trans-
parència

Críteris d'elabora-
ció i informació
addicional

pàg. 132



Carta del President



Els 12 mesos de 2020 han estat excepcionals en la vida de tota la societat. Com en tants altres aspectes, la pandèmia provocada per la Covid-19 també ha tingut els seus efectes en les empreses, tant en el dia a dia de la seva gestió com en la seva planificació a llarg termini. Avui, la situació ens ha obligat a viure, si cap, més propers a l'actualitat.

Em permetran que comenci aquest missatge donant les gràcies a totes les persones que fan possible EROSKI. Persones que, individual i col·lectivament, han estat a l'altura de les demandes de la societat i que ho han fet amb determinació i eficàcia, oferint en tot moment el millor de si mateixes en benefici de la comunitat. Per a cap de nosaltres ha estat una sorpresa la qualitat d'aquesta resposta. Però és imprescindible reconèixer-ho, sobretot quan aconseguim aquest nivell de dedicació.

La veritat és que la categorització de la nostra activitat com a 'servei essencial' ens ha exigint agilitat i rapidesa en la resposta als reptes sorgits.

Ens marcàrem com a màxima prioritat la garantia de la seguretat tant per als treballadors com per als clients. Va ser complicat en els primers moments, però acabarem certificant els nostres establiments a través del segell de Global Safe Site (Botiga Més Segura) de Bureau Veritas.

Al temps, havíem d'assegurar que les botigues estiguessin ben nodrides cada dia. Tota la cadena de valor ha funcionat de manera excepcional i hem aconseguit donar bona resposta a una demanda acumulada que va augmentar significativament als primers moments de la crisi.

La pandèmia ha afectat negativament a diversos col·lectius i, per fortuna, hem pogut atendre necessitats apressants de diversos d'ells. Hem donat 1.000.000 de mascaretes a ajuntaments i entitats socials; hem facilitat l'accés a productes de primera necessitat a través de la nostra Targeta Solidària, posada a la disposició de les institucions públiques, i hem donat als Banc dels Aliments l'equivalent a més de 6.5 milions d'aliments. Hem realitzat la compra i l'hem portat a la casa de milers de persones majors. L'any més complicat havia de ser l'any més solidari.

El consumidor ha canviat els seus hàbits de compra i nosaltres hem volgut acompanyar-li en aquest canvi. Ha buscat altres maneres de relacionar-se amb nosaltres i ha utilitzat de manera intensa el canal online i Internet. Això suposa un repte de present i futur, perquè allò conjuntural s'ha convertit en estructural. La innovació i la transformació digital de la qual tant es parla en clau de negoci, no és una altra cosa que facilitar la vida al client, fer que trobi productes innovadors, diferents, que tingui una experiència de compra més satisfactòria, àgil i eficient.

D'igual manera, aquest consumidor més omnicanal, està adquirint uns hàbits de consum més saludables i sostenibles. Per facilitar aquesta evolució, EROSKI ha ampliat la gamma de productes Eco/Bio de marca pròpia, tant en frescos com en alimentació no perible. També estem facilitant l'accés a productes d'elevats estàndards en aspectes com la petjada ecològica o el benestar animal i acostant l'origen dels productes al lloc on es consumiran.

Sense solució de continuïtat, l'any 2021 ja està en marxa i des de l'àmbit corporatiu i organitzatiu, EROSKI ha progressat per adequar la seva estructura a la nova realitat. Rosa Carabel és la nova directora general del grup. Els qui tenim la sort de treballar amb ella coneixem el seu talent, tenacitat i habilitat per liderar equips. Rosa estarà al capdavant d'un Consell de Direcció que s'amplia i incorpora àrees que resultaran fonamentals per al futur pròxim com les d'innovació i desenvolupament. Aquests canvis són coherents amb els reptes de l'EROSKI que volem continuar construint, amb l'obertura i transformació de més botigues; amb la inversió en una logística més eficient i sostenible i amb una sostinguda aposta pel producte fresc i de proximitat. No oblidem tampoc el full de ruta que ens marquen els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides als quals volem contribuir de manera decidida en virtut de la nostra adhesió al Pacte Mundial al 2002 i que confirmem anualment amb l'actualització dels nostres Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat definits el 2018 gràcies a les aportacions de més de 8000 Socis Clients.

Un dels últims passos que hem donat des de l'àmbit corporatiu és el de la incorporació d'un soci per a compartir la gestió del nostre negoci a Catalunya i a les Illes Balears. Aquesta operació ens situa a un escenari molt positiu per continuar afermant els nostres negocis als citats perímetres i és, sens dubte, un pas definitiu en el procés de reestructuració del deute iniciat a l'any 2009.

Aquest informe anual que tenen entre les seves mans recull interessants dades i detalls que podran confirmar el que he volgut traslladar-los en aquestes poques línies. Espero que els resulti una lectura inspiradora.

Agustín Markaide

President Grup EROSKI

Carta del Consell Rector d'EROSKI



Quan fa un any reflexionava sobre l'acompliment del 2019 a través d'aquestes mateixes línies, ens trobàvem en el punt més àlgid de la crisi sanitària derivada de la Covid-19. El que va venir després i fins avui. La crisi sanitària ha derivat en una crisi econòmica, esprement a molts sectors de la societat i a molts professionals que des de la seva responsabilitat individual han bastit ponts i han ocupat espais necessaris per mantenir la cohesió social.

Mai són suficients les oportunitats per a donar les gràcies a les persones que componem EROSKI. La disjuntiva a la qual ens hem enfrontat no ha estat fàcil, però hem triat. Sempre ha prevalgut l'interès col·lectiu per sobre del benestar individual. No hi ha hagut dubtes. Gràcies a tots els que ho heu fet possible, per la dedicació, professionalitat, sensibilitat i col·laboració.

Aquests atributs són part de la cultura cooperativista d'EROSKI. Són els eixos sobre els quals ens basem per abordar una crisi d'aquestes característiques. Les mesures de protecció per a fer de les nostres botigues un entorn segur de treball i compra, les accions de solidaritat que hem dut a terme i la sensibilitat cap als petits productors que han vist com desapareixien alguns dels seus canals de venda més importants, són respostes que neixen de la nostra manera d'entendre l'empresa. Solidaritat i cooperació: són els valors que han estat més presents que mai en les nostres persones, i han prevalgut i brillat amb força en els moments més complicats de la societat, quan més necessaris eren.

El present està ple d'importants desafiaments i el futur està encara per definir. L'única certesa és que des d'EROSKI seguirem fidels als principis cooperatius que ens han portat a ser exigents amb nosaltres mateixos. Un projecte sobre la base de la proximitat a les persones del nostre projecte cooperatiu, persones treballadores i consumidores, que han estat les catalitzadores del nostre treball i actuacions, per poder adaptar-nos junts a les necessitats i hàbits de consum que requereix la nostra societat.

Continuarem treballant per posar al consumidor al centre, avançant fermament en el compliment dels 10 compromisos de salut i sostenibilitat. Per oferir-li tota la formació i la informació necessària perquè prengui les millors decisions de compra. Adaptant, fins i tot, els nostres canals perquè pugui fer-ho telemàticament d'una forma segura. Mantindrem la nostra proposta per la formació dels més petits en hàbits de vida saludables mitjançant els nostres programes educatius en centres escolars. Tot això, a més, amb una perspectiva innovadora per fer de l'experiència de compra una mica més atractiva, àgil, segura i eficaç.

Tot el que fem ho fem pel client, , pels consumidors, que són en la seva gran majoria socis i sòcies de la cooperativa. És la nostra manera d'entendre les relacions comercials, una cosa molt més rellevant que una mera transacció i que ha adquirit especial importància en aquests temps de pandèmia.

Hem tingut la satisfacció, a més, que el nostre treball ha estat valorat externament a través de nombrosos reconeixements al llarg de l'any. Destaco dos: el Premi Ciutadans pel compromís i la responsabilitat d'EROSKI en la gestió de la crisi sanitària i el Premi Europeu de Medi Ambient pel compromís en el foment de la pesca sostenible. Salut i sostenibilitat. El nostre full de ruta.

En l'àmbit societari també s'han produït importants fites, com és la posada en marxa d'ERLAN, un fons solidari aprovat en Assemblea General i que ajudarà als socis de treball, que en el futur així ho necessitin, a realitzar l'aportació necessària al capital social marcat als estatuts de la cooperativa. És una mostra més de la solidaritat i cooperació que emana dels nostres principis cooperatius.

EROSKI és una organització present en el dia a dia de les persones, amb una influència directa en la construcció social de ciutats, pobles i barris, tenim responsabilitats en l'entorn en el qual operem, i ens continuem comprometent amb això. En aquest complicat període que ens ha tocat viure hem donat suport i ajuda a milers de persones. Continuarem treballant amb tu, junts, perquè la nostra cooperativa de consum continuï sent referent.

Leire Mugerza

Presidenta del Consell Rector d'EROSKI



Dades destacades 2020



5.377

Milions d'euros de facturació



+9

milions d'aliments donats a través del programa *Malbaratament Zero*



29.806

treballadors i treballadores al Grup EROSKI



3.000

productes sense gluten a les nostres botigues



4.807

d'euros de vendes netes en distribució



44.830

tones de residus reciclades o valoritzades segons els principis de l'economia circular



3.348

llocs de treball estimats en franquícies



Premi Europeu de Medi Ambient

secció País Basc i accèssit secció espanyola pel nostre compromís amb la Pesca Sostenible Local



1.624

establiments



10.394

proveïdors



73%

dels llocs de responsabilitat estan ocupats per dones



16.663

anàlisi de producte i auditories a botigues i plantes de producció de proveïdors



72

noves obertures



2.404

petits productors locals



720.990

consultes ateses pel nostre Servei d'Atenció al Client



126.002

escolars formats a través dels nostres Programes Educatius en Alimentació i Hàbits Saludables



+6

milions de Socis i Sòcies Client



20.692

referències de productes locals



64.200

Socis i Sòcies clients han participat amb les seves idees en la millora de la nostra oferta comercial i les nostres botigues



70%

de les referències de la nostra marca pròpia ja té una valoració Nutri-Score A, B o C



1

EROSKI
Ens mantenim al
servei de la societat

Som EROSKI

102-1; 102-2; 102-5; 102-7



EROSKI neix de la unió de set petites cooperatives de consum, fa més de 50 anys, que persegueixen comptar amb productes de qualitat a bon preu i defensar els drets dels consumidors i consumidoras.

Actualment, som el primer grup de distribució minorista de béns i serveis de gran consum de caràcter cooperatiu a Espanya, sent un operador de referència a Galícia, País Basc, Navarra, Catalunya i Balears. La nostra essència continua intacta i, per això, continuem facilitant les millors condicions als nostres socis i consumidors.

El nostre objecte social i les característiques de negoci ens permeten desenvolupar un model d'empresa singular on prevaleix la qualitat i el millor servei als nostres clients. Continuem mantenint-nos a la disposició dels nostres socis i sòcies i, en general, de tota la societat amb l'objectiu de donar resposta a les noves necessitats i facilitar l'adaptació a un nou entorn més volàtil.

El caràcter cooperatiu de la nostra societat matriu EROSKI S. Coop. suposa un enfocament d'activitat des d'una triple vessant com:

- Empresa de distribució.
- Organització de consumidors.
- Projecte cooperatiu.

La cooperativa s'estructura en dues comunitats de persones societàries. D'una banda, estan els socis i sòcies de consum i, d'altra banda, els socis i sòcies de treball. Totes dues comunitats cooperen per a contribuir a la consecució de les nostres metes i objecte social amb la participació conjunta al govern i la gestió de l'organització a través dels òrgans socials corresponents.

Socis i Sòcies de Consum

1.310.976

Persones consumidores que decideixen implicar-se en la cooperativa

82.146

noves respecte el 2019

Socis i Sòcies de Treball

8.954

Persones que aporten capital i treball com a compromís amb l'organització

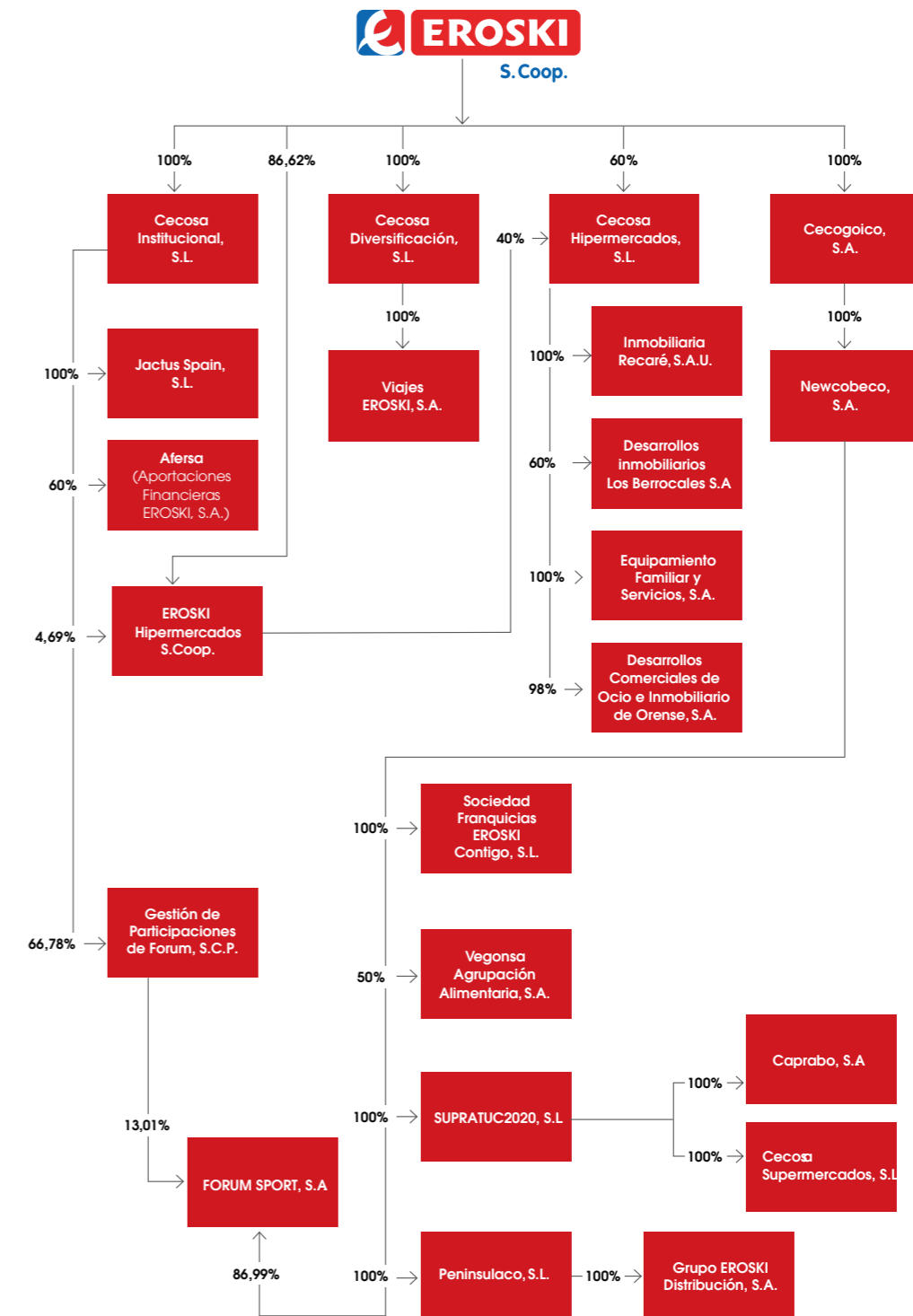
259

noves respecte el 2019



El nostre model de govern i presa de decisions segueix consolidat sota la coherència amb una estratègia que es manté alineada amb el propòsit amb el qual vam néixer. Per a impulsar el nostre model singular, la gestió de la xarxa comercial es realitza través de la cooperativa i de les altres 22 societats dependents d'ella que conformen el Grup EROSKI i que són les que consoliden en els estats financers¹.

Organigrama de les 23 societats del Grup EROSKI i percentatge de participació d'EROSKI S.Coop. al tancament de l'exercici 2020



¹ El llistat d'aquestes societats pot consultar-se al capítol 8 de Transparència d'aquesta memòria.

Involucrats en la consecució dels nous reptes

La crisi sanitària i socioeconòmica que ha sorgit enguany arran de la pandèmia de la COVID-19 ha revelat un panorama que exigeix adaptació i resposta a noves necessitats a tots els nivells. Així mateix, aquest nou context impulsa tendències que estaven adquirint pes de manera gradual, com, per exemple, la digitalització de serveis i posa de manifest la necessitat de continuar abordant el desenvolupament sostenible amb compromís i un enfocament proactiu.

Des d'EROSKI continuem avançant als nostres Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat, mantenim una posició de fortaleza enfront de les noves necessitats sorgides de la pandèmia i treballem per adaptar-nos als nous requeriments de l'entorn.

Contribució i compromís amb el desenvolupament sostenible

102-12

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

En un context en el qual els impactes de la nostra activitat aconseguixen una dimensió no sols local sinó també global, creiem important alinear els nostres compromisos com a companyia amb els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), aprovats al 2015 per Nacions Unides, i treballar conjuntament amb la resta dels agents econòmics, socials i mediambientals. Per aquesta raó, vam ser membres fundadors del Pacte Mundial, una iniciativa internacional proposada per Nacions Unides al 2002 i amb la qual anualment reafirmem el nostre compromís, que promou implementar 10 principis universalment acceptats

per a 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 en coherència amb el nostre propòsit fundacional, hem incorporat de manera integral aquests principis de desenvolupament sostenible a la nostra organització, alineant els nostres plans estratègics i de gestió amb l'objectiu de reduir i mitigar els impactes negatius i la promoció dels positius. Per això, el 2018 hem elaborat, en col·laboració amb més de 7.800 persones, els 10 Compromisos d'EROSKI per la Salut i la Sostenibilitat, que constitueixen el nostre nord i el nostre full de ruta per atendre adequadament les demandes i les expectatives dels consumidors i de la societat, i als quals CAPRABO es va sumar també el 2019.



Un Compromís amb la Salut i la Sostenibilitat de premi



Premis Europeus de Medi Ambient 2020

EROSKI ha estat guardonada amb el Premi Europeu de Medi Ambient a l'Empresa secció País Basc i accèssit en la secció espanyola pel seu compromís amb la pesca sostenible local i certificada. Aquest premi convocat per la Comissió Europea reconeix a aquelles entitats que combinen amb èxit la viabilitat econòmica dels seus negocis amb la protecció del medi ambient.

Premi Observatori d'Innovació en Gran Consum

L'Institut Cerdà ha reconegut el projecte d'EROSKI d'implantació pionera de la declaració ambiental de productes de marca pròpia com una de les vint innovacions més destacades del sector en 2020. EROSKI s'ha convertit enguany en la primera cadena de distribució de gran consum a publicar les declaracions ambientals de la seva llet i ous de marca pròpia produïts al País Basc.

Renovació del Comitè Científic de la FUNDACIÓ EROSKI

Entre els Compromisos en la Salut i la Sostenibilitat d'EROSKI, està el de disposar d'un Comitè Científic expert i independent amb la finalitat d'aportar assessorament als àmbits de la salut i la sostenibilitat. Aquest òrgan s'ha renovat en 2020 incorporant dos nous especialistes, Dra. Marta Arroyo (UPV) i Juan Carlos del Olmo (WWF), als dos ja existents: Dr. Jordi Salas (URV) i Dr. Bittor Rodríguez (UPV). Les incorporacions aporten noves competències al Comitè als àmbits de la Salut i la Sostenibilitat per ajudar-nos a abordar amb més garanties d'èxit l'estratègia de Salut i Sostenibilitat als pròxims anys. La primera reunió del renovat Comitè Científic va tenir lloc l'11 de desembre de 2020 i en ella es van debatre tendències i qüestions rellevants per a la societat amb impacte en l'activitat d'EROSKI com ara:

- Escenaris a futur derivats de la implementació del Nutri-Score i altres sistemes d'etiquetatge nutricional frontal.
- Alimentació personalitzada: microbiota i dietes personalitzades.
- Obesitat Infantil.
- Impacte de la digitalització en la vida de les famílies i en els seus hàbits saludables.
- Ecodisseny d'envasos per a la lluita contra la contaminació per plàstics.
- Etiquetatges ambientals per facilitar la compra responsable al consumidor.
- Alimentació sostenible i tendències de futur en dietes sostenibles.



Continuem avançant als nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat

Compromisos per la Salut i Sostenibilitat	Avanços destacats 2020	Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
<p>1 Ens impliquem amb la seguretat alimentària</p> <p>Estem compromesos amb la seguretat alimentària, mitjançant un pla de qualitat preventiu, el control de la traçabilitat dels productes i el manteniment de la cadena de fred dels frescos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 15.427 controls analítics de productes i serveis. 318 auditories a proveïdors. 918 auditories a punts de venda. 	
<p>2 Promovem una alimentació equilibrada</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 183 productes de marca pròpia reformulats per a millorar el seu perfil nutricional. 86 productes de marca pròpia reformulats per a eliminar el greix de palma o coco dels seus ingredients, que culminarem per a tota la marca pròpia en 2021. 	
<p>3 Prevenim l'obesitat infantil</p> <p>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 a dos milions de nens i les seves famílies en hàbits de vida saludable per al 2025.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 126.002 escolars i les seves famílies formats en 2020 a través del nostre Programa Educatiu en Alimentació i Hàbits Saludables (PEAHS). 	
<p>4 Atenem les necessitats nutricionals específiques</p> <p>Treballem perquè les persones amb necessitats específiques trobin a les nostres botigues tot el necessari per a la seva alimentació, ampliant la diversitat de l'oferta i oferint alternatives com el nostre servei d'encàrrecs o la nostra botiga online.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 3.000 productes sense gluten a les nostres botigues, més de 530 de les nostres marques. Més de 1.600 socis de les Associacions de Celiacs d'Euskadi, Navarra, Catalunya i La Rioja s'han beneficiat d'un 20% de descompte en 200 productes específics sense gluten. 	
<p>5 Afavorim un consum responsable</p> <p>Facilitem una alimentació sostenible, reduint l'impacte ambiental dels nostres processos, botigues i productes. A més, promovem els productes ecològics i els procedents de processos de producció més sostenibles, així com la reducció d'additius artificials i el benestar animal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 9% reducció en emissions de CO2 al 2020 respecte a l'any anterior. Més de 145 envasos i embalatges ecodissenyats. Eliminació de les bosses de plàstic convencional d'un sol ús de totes les botigues. Més de 9 milions d'aliments donats a entitats socials com a part del nostre programa Malbaratament Zero. 	

Compromisos per la Salut i Sostenibilitat	Avanços destacats 2020	Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
<p>6 Oferim més productes locals</p> <p>Contribuïm al desenvolupament de l'entorn social i econòmic de les nostres botigues i promovem la cultura i el desenvolupament local en la comunitat a través d'esdeveniments gastronòmics, visites a les instal·lacions de producció i col·laborant en les festes de major arrelament i tradició.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 20.692 productes locals oferts en col·laboració amb 2.404 petits productors locals. Més de 12 milions d'euros destinats a accions socials als entorns en què operem. Nou Programa <i>Cèntims Solidaris</i> amb més d'1 milió d'euros recaptat. 	
<p>7 Facilitem menjar bé a bon preu</p> <p>Millorem els preus en els productes necessaris per a portar una alimentació equilibrada i responsable i desenvolupem propostes d'estalvi personalitzades per als nostres Socis i Sòcies Client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Més de 326 milions d'euros d'estalvi transferit als nostres clients a través d'ofertes, promocions i altres campanyes. 	
<p>8 Actuem des de l'escolta, amb claredat i transparència</p> <p>Actuem de manera clara i transparent, comptant sempre amb la participació de Socis, treballadors i clients, així com altres grups d'interès. A més, busquem la màxima claredat i transparència en la informació que ofereixen els nostres envasos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 64.200 Socis Client han participat en exercicis d'escolta. 100% productes de marca pròpia amb l'etiquetatge nutricional avançat Nutri-Score a la botiga, més de 1.700 al propi envàs. 100% receptes dels plats saludables proposats han inclòs la valoració del Nutri-Score. 	
<p>9 Ens cuidem com a treballadors</p> <p>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..</p>	<ul style="list-style-type: none"> 429 treballadors d'EROSKI han participat en les 2.826 hores de formació sobre alimentació equilibrada i la salut realitzades. 109.549 hores de formació en total a les persones treballadores. 	
<p>10 Impulsem un estil de vida més saludable</p> <p>Impulsem la informació de qualitat sobre salut i sostenibilitat a través de canals com la revista CONSUMER EROSKI i www.consumer.es. A més, disposem del nostre programa d'assessorament personalitzat per a Socis del Club EROSKI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 47,9 milions de visites en www.consumer.es Més de 25.000 Socis Client han participat activament en reptes relacionats amb una alimentació saludable. +29.000 Socis Client han rebut els informes mensuals d'Ekilibria. 	

Adaptació a les noves tendències del sector

L'exercici 2020 ha estat totalment definit pel desenvolupament de la pandèmia. Aquesta situació impacta tant al moment actual com al desenvolupament del sector de cara al seu comportament futur.

Per aquest motiu, a EROSKI, ens hem adaptat a les tendències identificades al sector i les tenim en compte en les nostres decisions estratègiques, així com en el nostre posicionament en les actuacions diàries i de resposta als nostres grups d'interès.

- **Digitalització dels serveis.** Avanç amb el creixement orgànic, però major impuls per la COVID-19. Treballem per a oferir serveis amb menys contacte físic i incrementar la venda online.
- **Majors protocols higiènics de seguretat i salut.** Hem reforçat la neteja i protocols d'actuació a les botigues i treballem per a garantir un entorn segur per als nostres clients i treballadors.
- **Major preferència de consumidors cap a productes frescos i locals,** fixant-se també més en temes relacionats amb una alimentació més saludable i sostenible.
- **Cadenes de subministrament** més enfortides, segures, àgils i adaptables a canvis sobtats en la demanda.
- **Augment del consum a la llar** degut a la baixa del consum al canal HORECA. Això comporta adaptacions puntuals de la gamma en els lineals i genera incertesa de quant temps s'ha de mantenir.
- **Hàbit de compra de proximitat** amb menys desplaçaments.
- **Impacte social** i un major paper en el desenvolupament de les comunitats locals.

Projectes d'innovació destacats el 2020

enguany hem destinat **1,4 milions d'euros** a projectes d'innovació i desenvolupament, entre els quals destaquen els següents relacionats amb les tendències esmentades:



Digitalització dels serveis

- **Bidelagun:** Disseny, desenvolupament i validació d'una plataforma digital per a la gestió de comunitats temàtiques de clients en l'àmbit de l'alimentació equilibrada i la vida saludable.
- **OnOff (Tagenea):** Sistema d'etiquetatge intel·ligent per a la integració de canals de venda online i fora de línia.
- **Xperiens:** Tecnologies 4.0 per a la reinvençió de la botiga física del futur a través de l'experiència del client.
- **Datadriven:** Aplicació de tecnologies 4.0 basades en el monitoratge i analítica avançada de dades.
- **RPA:** Pilot demostrador per a la robotització de processos i tasques (RPAs).



Seguretat i salut

- **Matching Platform:** Plataforma en la qual pacients convalescents de Covid contacten amb nutricionistes i són aconsellats i ajudats en el seu procés de recuperació amb recomanacions nutricionals personalitzades.
- **Covicoat:** Desenvolupament d'un recobriment comestible que contingui extractes actius d'herbes que actuin com a barrera davant patògens en fruites i verdures.



Canvi en els comportaments de compra

- **Know me:** Plataforma col·laborativa d'analítica avançada per a la incorporació del coneixement del client en la cadena de valor del sector de la distribució.
- **Retail +:** Estudi del comportament de clients per a la millora de l'experiència en entorns comercials.



Desenvolupament de l'entorn i sostenibilitat

- **Nutraceutical Omniun:** Creació d'una nova empresa especialitzada en la producció de Nutracèutics a partir de residus alimentaris.
- **Robin Food:** Inclusió de persones en risc d'exclusió social en el procés de revaloració d'excedents alimentaris i la seva reintroducció en el mercat.

Fites de la resposta a la COVID-19

2020 ha estat un any marcat per la preocupació sanitària i incertesa generades per la pandèmia de la COVID-19. A EROSKI, com a part del sector de distribució minorista de béns i serveis de gran consum, hem jugat un paper fonamental en el desenvolupament de solucions i respostes a la crisi generada, tant des d'un punt de vista de negoci i adaptació organitzativa, com també des d'una òptica de contribució social i ajuda a la societat.

Totes les persones que formen part d'EROSKI han donat el millor de si mateixes per garantir l'accés als nostres productes i serveis en un entorn segur i confortable.

Per aquest motiu, volem agrair a tota la gent el compromís amb EROSKI. D'una banda, a tot el nostre equip humà per l'esforç i determinació mostrats en moments clau i, d'altra banda, a tots els clients per continuar dipositant la seva confiança en nosaltres i tenir un comportament exemplar.

La neteja i desinfecció de totes les nostres botigues i establiments és una prioritat per a nosaltres. Prova d'això és que hem obtingut la certificació Clean Site en tots els nostres centres. A més, establíem sistemes de control d'aforament i hem informat els nostres clients de les recomanacions a l'hora de realitzar la compra.

Des del començament de la pandèmia hem treballat incansablement per garantir la salut i la seguretat de totes les persones que estableixen una relació laboral i/o comercial amb EROSKI. Hem adoptat totes les mesures necessàries per vetllar per la salut i la seguretat tant dels nostres clients com del nostre equip humà.

A més, pel fet que han sorgit nous comportaments de compra tant en els productes adquirits com en els hàbits de consum, a EROSKI posem tots els nostres esforços en l'adaptació a les noves necessitats dels nostres clients, sobretot en aquelles derivades de l'estat d'alarma i les posteriors restriccions.

De la mateixa forma, les nostres plataformes logístiques han hagut d'adaptar-se ràpidament a les necessitats específiques de cada botiga per donar resposta als increments de demanda, que en alguns casos va arribar a triplificar-se només en un dia.

La COVID-19 també ha transformat els hàbits sobre el canal triat per a realitzar el procés de compra, activant un gran impuls de la demanda de productes a través dels canals online. A EROSKI hem fet un gran esforç per a reforçar els nostres serveis digitals i hem implementat protocols segurs de lliurament i recollida.

D'igual manera, hem bolcat els nostres esforços en el suport al sector primari, agricultors i ramaders, col·laborant estretament per a mitigar l'impacte de la crisi i l'aturada d'activitat en el canal HORECA a causa de les restriccions. Així, hem implantat un sistema col·laboratiu per ajudar als productors locals que han perdut el seu canal de venda habitual.

Per a això, hem promogut accions de suport oferint les nostres capacitats als petits productors i posant a la seva disposició les nostres botigues quan hagin perdut els seus canals habituals de comercialització. Gràcies a la col·laboració dels nostres proveïdors habituals, hem pogut canalitzar moltes d'aquestes produccions fins a les nostres botigues.

En aquest context, no ens podem oblidar de les persones que conformen les comunitats locals ni, concretament, de les persones que necessiten ajuda a conseqüència de la crisi social i econòmica. Des d'EROSKI, mantenim el nostre compromís amb les persones que més el necessiten, i despleguem el nostre suport i col·laboracions per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones, la qual cosa aquests moments, cobra major rellevància si cap.

Per a això, hem continuat aportant aliments, roba i productes higiènics a famílies i persones majors en risc d'exclusió o amb dificultats per a cobrir les seves necessitats.



Premis Ciutadans

El nostre compromís per garantir el subministrament i la seguretat durant la pandèmia ha estat reconegut en la XXVI Edició dels **Premis Ciutadans** en la qual hem estat guardonats en la categoria de "Esdeveniment de l'Any 2020 COVID-19, entitat privada solidària".

El guardó ha estat atorgat per l'entitat sense ànim de lucre Associació Premis Ciutadans com a reconeixement al compromís d'EROSKI davant la situació que estem vivint pel coronavirus i a les accions que estem duent a terme a les nostres botigues per a preservar tant la salut dels seus equips i clients, com per a garantir l'activitat i qualitat del nostre paper de subministradors d'articles de primera necessitat.



Fites de la resposta a la COVID-19

Ara més que mai, AMB TU



Client

Pàg. 32

Equip humà

Pàg. 48

Compra de qualitat i segura

Pàg. 76

Cadena de subministrament

Pàg. 86

Medi ambient

Pàg. 100

Societat

Pàg. 123



Reforç del servei en línia

- Reforcem els nostres serveis per a donar resposta a la creixent demanda.
- Protocol de lliurament a domicili segur.



Suport a col·lectius prioritaris

- Horaris preferents per a majors, sanitaris i altres col·lectius vulnerables
- Col·laboració per a facilitar la compra en línia a persones majors



Comunicació amb el client

- Reforcem la comunicació sobre les recomanacions
- Informació de l'afluència a la botiga en els moments més crítics de la crisi sanitària a través de l'App



Suport i ànim

- Els nostres clients han mostrat el seu suport i ens han trasllat els seus missatges d'ànim en els moments més complicats. Gràcies!



Equip humà compromès

- Esforz i determinació del nostre equip humà.
- Valor i garantia de compromís. El nostre orgull!
- Reforç dels equips de botiga amb personal de seu i altres negocis.



Treball segur:

- Compliment d'estrictes protocols d'actuació.
- Neteja i desinfecció reforçada.
- 26.000 hores més de neteja.
- 4.000 pantalles de protecció i protocol per a desinfectar-se.



Suport psicològic

- Servei telefònic gratuït d'assistència psicològica.



Compra segura

- Certificat Clean Site en el 100% de les botigues
- Sistemes de control de l'aforament.
- Sistema d'assistència a botigues per franges horàries.



Màscares contra o virus

- Comercialitzem la primera màscara que inactiva el virus de la COVID-19.
- Baixem els preus de les màscares.



Manipulació de producte

- Prevenió evitant la manipulació del producte en l'embutxacat.
- Adaptem la desinfecció i neteja en funció de la composició dels productes.



Suport al sector primari

- Sistemes col·laboratius per ajudar als productors locals.
- Posem en valor al productor local i al producte de proximitat.



Adaptació logística

- Rapidesa en l'adaptació a les necessitats concretes de cada botiga.
- Adaptació de la nostra gamma als nous comportaments de compra i necessitats dels clients.



Malbaratament zero en la cadena de valor

- Poñemos as nosas tendas a disposición dos produtores locais cando perderon as súas canles habituais de comercialización.



Informació i sensibilització

- Dipositar de manera correcta els residus de guants, màscares, etc.



App EROSKI

- Permet canviar els vals estalvi i obtenir un tiquet de compra digital, sense rebre'ls en paper i, per tant, evitant contactes.



Solidaritat amb els més vulnerables

- Campanyes solidàries especials amb Creu Roja i Bancs d'Aliments.
- Donació de màscares a persones en risc d'exclusió social.



Suport al comerç local i sector HORECA

- Col·laboració amb el comerç local i sector de restauració oferint descomptes addicionals als nostres Socis Client.

Govern corporatiu

102-10; 102-18; 102-30; 102-31













A EROSKI la presa de decisions de la companyia correspon al Consell Rector, així com també al Consell de Direcció sobre les qüestions delegades pel primer. El nostre model de govern es caracteritza per comptar amb una estructura perfectament definida i separada quant a la presa de decisions, garantint una gestió eficaç a causa de la coordinació entre totes les parts.

Totes les societats que conformen el grup s'acullen a les directius de Govern Corporatiu d'EROSKI S. Coop.

Els Estatuts Socials, actualitzats i aprovats al juliol del 2020 principalment per adaptar-los principalment a la nova llei de cooperatives, recullen les incompatibilitats dels membres del Consell Rector i la Direcció, entre altres qüestions, i poden consultar-se a la web corporativa (<https://www.eroski.es/gobierno-corporativo>).

En el compliment dels citats Estatuts i amb l'objectiu d'adaptar l'estructura als nous requeriments de l'entorn, al 2020 es va renovar a la meitat dels membres del Consell Rector i es va aprovar la nova composició del Consell de Direcció.

Consell Rector

Membres		Vocals	
 Leire Mugerza Gárate Sòcia Consumidora (Independent), Presidenta	 Oskar Goitia Zubizarreta Soci Consumidor (Independent)	 Nerea Esturo Altube Sòcia Treballadora	 Javier Pascual Sánchez Soci Treballador
 Iñigo Arias Ajarrista Soci Treballador Vicepresident	 Lander Beloki Mendizabal Soci Consumidor (Independent)	 Mª Carmen Iñurria Landeras Sòcia Consumidora (Independent)	 Ana Isabel Zariquiegui Asiain Sòcia Treballadora
 Sonia Ortubai Balanzategui Sòcia Consumidora (Independent), Secretària	 Edorta Juaristi Altuna Soci Treballador	 Mª Asunción Bastida Sagarzazu Sòcia Treballadora	 Eduardo Herce Susperregui Soci Consumidor (Independent)

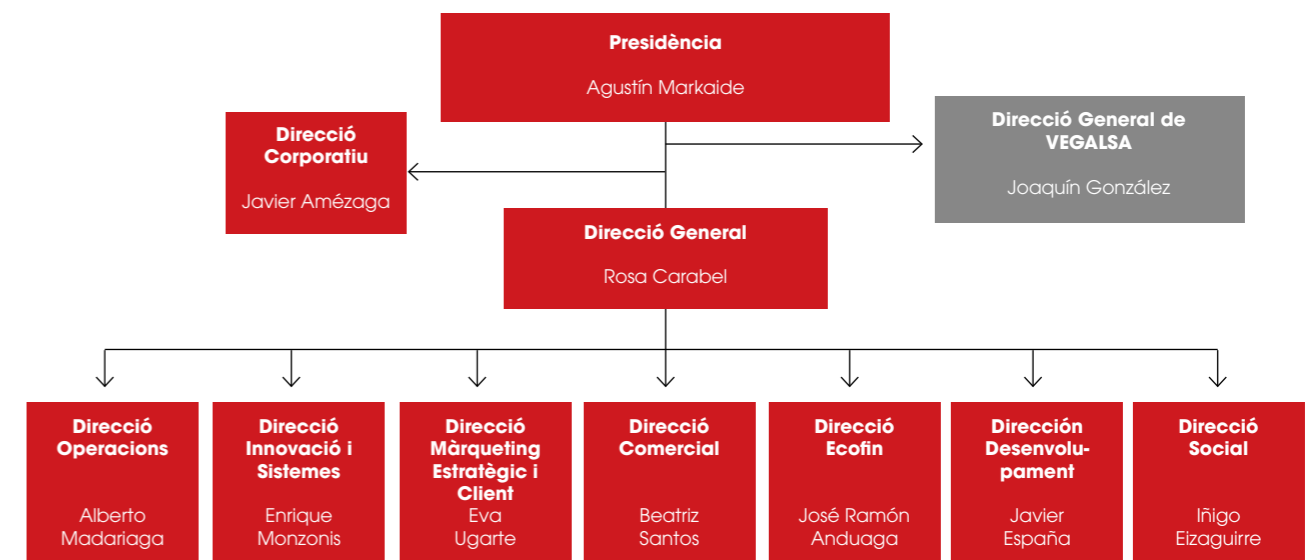
Consell de Direcció



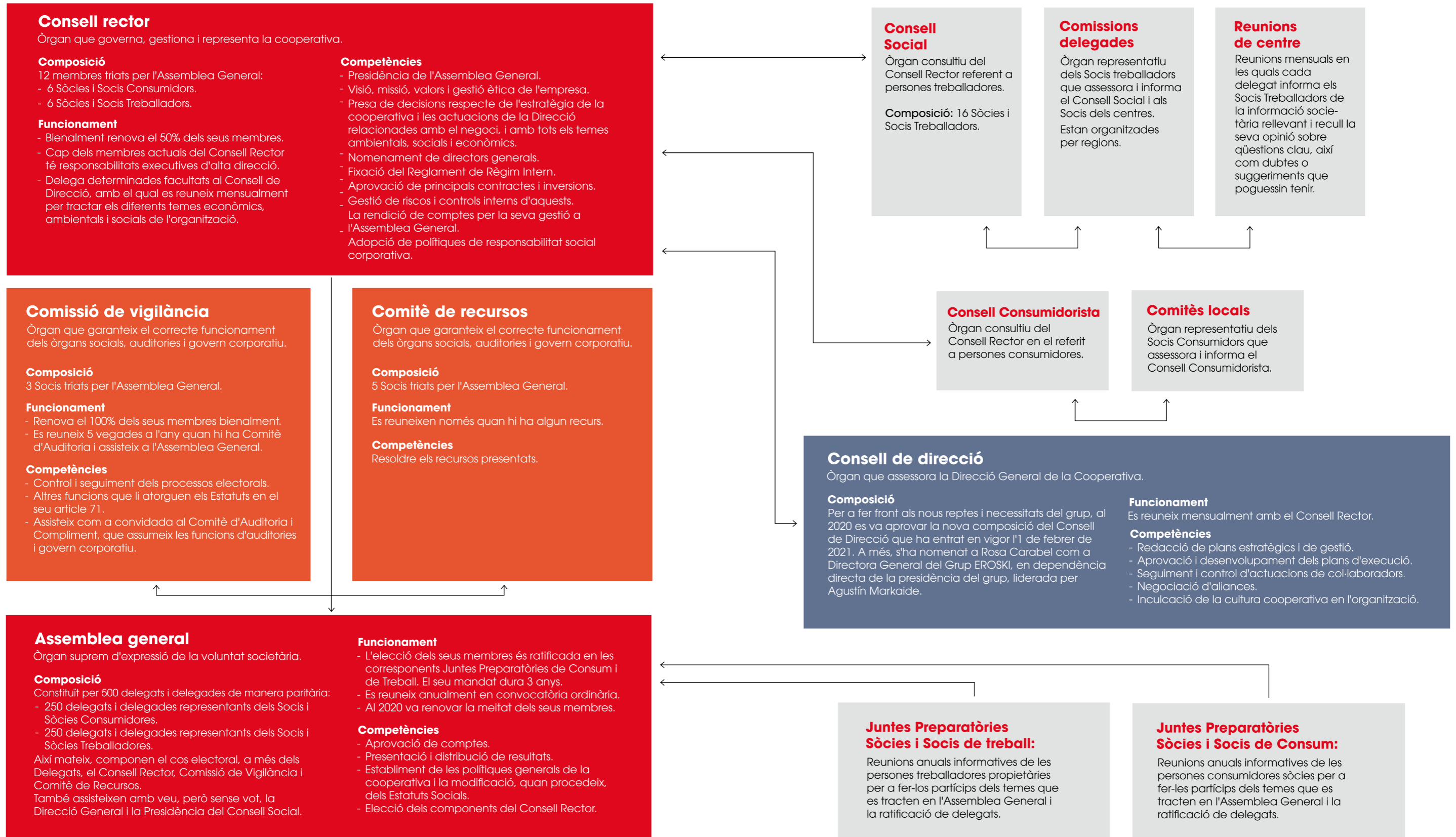
Estructura de Govern

L'aprovació i presa de decisions estratègiques en matèria de sostenibilitat correspon al Consell Rector, amb base en les polítiques generals fixades per l'Assemblea General, i delegant les funcions oportunes al Consell de Direcció.

A més, en el seu cas, les comissions constituïdes com a òrgans col·legiats al seu si són: la Comissió d'Auditoria i Compliment, que supervisa l'eficàcia del control intern, els sistemes de gestió de riscos i les polítiques de govern corporatiu i compliment; la Comissió de Nomenaments i Retribucions, que s'encarrega d'evitar els conflictes d'interès i té en compte les qüestions de diversitat de gènere; i la Comissió Executiva.



■ Estructura de Govern en EROSKI, S. Coop.



Estructura de govern de Vegalsa-EROSKI

Durant el 2020 el nostre marc normatiu no ha variat. La situació generada arran de la pandèmia, ens ha exigit concentrar tots els nostres esforços en les àrees operatives i d'organització per poder respondre a les necessitats dels nostres clients. Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A.

(VEGALSA), és una societat participada al 50% per EROSKI i, per això, és l'única de les 22 societats dependents amb un model de govern corporatiu diferent en algunes qüestions, encara que molt similars i consensuades amb el Grup.



Consell d'Administració

- Javier Amezaga. President
- Rosa Carabel. Vocal
- Jorge González. Vocal
- José Alonso. Vocal

Consell d'administració

- Òrgan superior de presa de decisions de VEGALSA-EROSKI.

Composició
- 4 membres.

Funcionament
- Es reuneix mensualment en sessió ordinària.

Competències

- Autorització de decisions relatives a obertures, tancaments i trasllats d'establiments comercials.
- Autorització d'inversions rellevants.
- Aprovació de canvis en l'equip directiu.
- Establiment de les directrius del Pla de Gestió.
- Pressupostos econòmics anuals.

Comitè de Direcció

- Òrgan responsable de la gestió de VEGALSA-EROSKI.

Composició
- 10 membres

Funcionament
- Es reuneix quinzenalment.

Competències

- Assumptes delegats pel Consell d'Administració.
- Redacció de plans estratègics i de gestió.
- Aprovació i desenvolupament de plans d'execució.
- Seguiment i control d'actuacions.
- Impuls de la cultura corporativa en l'organització.

Gestió ètica i responsable 102-16

A EROSKI establim un ferm compromís amb la gestió responsable de les nostres activitats. Per això, el nostre marc normatiu i de compliment estableix els mecanismes de diligència deguda necessaris per a garantir que les nostres actuacions es realitzen amb inclinació a la Llei i amb respecte a principis ètics i de responsabilitat social.

La nostra cultura ens permet establir un alineament estratègic a tots els nivells entre els nostres principis de comportament, recollits en les nostres principals polítiques, i la nostra forma responsable d'actuar.

Cultura EROSKI

La cultura EROSKI guia les nostres actuacions amb base en la responsabilitat i honestat per a donar resposta a les demandes i complir les expectatives de totes les parts interessades.

Misió

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.

Visió

1. Integrar les necessitats i demandes dels consumidors en la nostra estratègia comercial per a fer que les nostres botigues siguin les seves preferides.
2. Posar als treballadors i treballadores al centre de la nostra activitat: busquem generar ocupació sostenible i de qualitat.
3. Treballar per a 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. Amb ell busquem:

- 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.
- Aconseguir posicions de lideratge al mercat espanyol.
- Obtenir els beneficis que possibilitin un creixement generador de riquesa.
- Potenciar l'economia de l'entorn en el qual operem treballant amb proveïdors locals.
- Comprometre'ns en la defensa de les persones consumidores.
- Promoure el respecte i la gestió favorables al medi ambient.
- Contribuir a la millora de la comunitat on actuem.

Valors

Cooperació

Els treballadors i treballadores són protagonistes a EROSKI, no sols en la cooperativa, on són també propietaris, sinó també 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 mitjançant la distribució solidària de la riquesa.

Innovació

Creiem que la renovació permanent en qualsevol àmbit de la nostra actuació és necessària per al progrés empresarial i per a 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 seguretat dels consumidors a través d'una oferta de productes sans, segurs i saludables, mitjançant una informació transparent, útil i completa. Al mateix temps, treballem per a reduir els impactes ambientals negatius que genera la nostra activitat.

Marc d'actuació responsable i mecanismes de gestió

Alineat amb la nostra cultura, i dins del nostre compromís amb una gestió amb base en els principis ètics, s'estableix un marc de compliment de referència per a totes les persones que formen part d'EROSKI o estableixen una relació amb nosaltres.

El citat marc ve encapçalat pel nostre Codi de Conducta, aprovat inicialment al 2011, i revisat i aprovat de nou al març de 2018, que persegueix assegurar que les activitats i les relacions d'EROSKI es realitzen de manera honesta i ètica. Així mateix, identifica els principals principis i compromisos adquirits i posa de manifest el principi de diligència deguda aplicat per l'organització en matèria d'ètica i integritat per a la prevenció, detecció i erradicació de conductes irregulars.

Com no podia ser d'una altra forma, el nostre compromís s'estén al respecte pels drets humans en totes les nostres activitats amb base en les normatives i mesures internacionals, conjugant-se amb el nostre respecte per les llibertats públiques i estricta compliment de la legalitat vigent a cada moment.

Per aquest motiu, a EROSKI reconeixem la importància i prenem com a referència la Carta Internacional dels Drets Humans i els convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT) en matèria de pràctiques laborals, no admetent pràctiques contràries als principis recollits als citats i convenis. Aquest compromís s'amplia als nostres proveïdors i, en general, a empreses col·laboradores.

D'altra banda, el Codi de Conducta ha estat comunicat als nostres treballadors, socis i proveïdors, per la qual cosa són coneixedors dels compromisos que han d'orientar les seves actuacions. A més, comptem amb un Canal de denúncia per als comportaments contraris als nostres principis ètics i marc de compliment normatiu. El reglament que regula el funcionament d'aquest, aprovat inicialment al 2011, va ser revisat i aprovat de nou al març de 2018.

Lluita contra la corrupció i conflictes d'interès 205-1

A EROSKI comptem amb els mecanismes necessaris per a prevenir i gestionar actuacions que no responen als nostres principis ètics i normatius.

Per aquest motiu, treballem i disposem dels recursos necessaris per a evitar activitats desalineades amb els nostres principis, desenvolupant la nostra activitat amb respecte a la més estricta legalitat i rebutjant accions potencialment generadores de conflictes d'interès. Així mateix, quant a sancions, comptem amb el Reglament de Règim Intern d'EROSKI, S. Coop., que s'aplica a tot el Grup.

D'altra banda, i concretament en matèria de **lluita contra la corrupció i el blanqueig de capitals**, les actuacions dutes a terme s'emmarquen en la implantació de la Política de Compliance i la Política Anticorrupció, aprovada aquesta última al desembre de 2018.

Així mateix, el Pla de Prevenció de Riscos Penals estableix el disseny de la política preventiva i defineix les mesures de control intern que han d'implantar-se. Per a això, s'ha elaborat un Manual de Prevenció de Riscos Penals, aprovat a l'octubre de 2017, que inclou:

- Detall de les situacions de risc que eventualment pugui haver d'afrontar el Grup.
- Establiment de protocols d'actuació davant operacions que comportin un potencial risc delictiu.
- 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 quant a la notificació d'incidències, implantació de mesures o millora de les ja establertes, i la comunicació de conductes delictives al Consell d'Administració.

Adicionalment, en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i activitat terrorista, s'han dut a terme al 2020 els següents esdeveniments:

1. Desenvolupament i implantació del contingut del Manual aprovat al desembre de 2019 en les diferents direccions. Comunicació del Pla a les diverses direccions amb afectació, al CAC i a l'OCI.
2. Implantació de la política de prevenció de blanqueig als negocis de diversificació.
3. Implantació de protocols d'aplicació en punt de venda en relació amb mitjans de pagament en efectiu.
4. Establiment d'auditories en negoci de franquícies.
5. Implementació del protocol de prevenció de blanqueig de capitals a la Fundació EROSKI.
6. Desenvolupament de la Memòria anual 2020 que ha d'aprovar-se al 2021.
7. Implantació en les direccions amb afectació dels diferents suports referits a l'adequada gestió de la titularitat real en la matèria, identificació de les relacions de negoci, informació sobre negoci de client, de seguiment del negoci d'aquest, d'operacions excloses, fitxa examen d'operacions sospitoses, relació d'alertes i fitxa de risc de clients.
8. Regulació del dret d'abstenció.

Gestió de riscos 102-15; 102-30; 102-31

La gestió de riscos al Grup EROSKI és un procés intrínsec de la companyia per assegurar la consecució dels objectius fixats en tots els nivells del negoci, identificant els factors que poden incidir en el seu incompliment i establint, en el seu cas, els mecanismes adequats per a minimitzar els impactes adversos.

La metodologia utilitzada per a la gestió de riscos al Grup EROSKI es basa en l'informe CUSO, mètode publicat pel Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission i àmpliament acceptat a nivell global, que estableix un marc general per a l'administració integral de riscos. El marc de compliment normatiu del Grup EROSKI, format pels codis i polítiques corporatives i altres procediments, marca les directrius necessàries per a reduir els riscos inherents a la nostra activitat i mitigar els seus impactes.

La identificació, avaluació i gestió dels impactes, riscos i oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social corresponen principalment al nostre Comitè d'Auditoria i Compliment i, en el cas de riscos penals, a l'Òrgan de Control Intern (OCI). Aquests s'encarreguen d'informar puntualment el Consell Rector, el qual és, en últim terme, l'òrgan responsable de vetllar pel compliment de les normes internes relatives a la gestió de tots els riscos que puguin amenaçar a l'organització. El Consell Rector és l'òrgan executiu responsable últim de la gestió de riscos.

El Comitè d'Auditoria i Compliment és l'encarregat de supervisar l'eficàcia del sistema de gestió de riscos, analitzant les febleses significatives del sistema de control intern i vetllant per l'efectivitat de les polítiques de riscos, així com per l'elaboració i revisió del mapa de riscos de l'organització.

El compliment de les obligacions en matèria de compliance penal recau sobre l'Òrgan de Control Intern (OCI), dependent del Comitè d'Auditoria i Compliment. L'OCI és l'encarregat de l'elaboració, implantació, aplicació i seguiment de les mesures de prevenció i control de riscos penals. A més, a través de l'Oficina de Compliment, s'encarrega de la gestió i la implantació del Pla de Prevenció de Riscos Penals.

Aquest pla identifica els delictes que comptarien amb una major probabilitat de ser comesos dins de les activitats realitzades. S'estableixen les mesures de prevenció, monitoratge i acció derivades de cada risc potencial identificat. Aconsegueix a EROSKI exceptuant a VEGALSA-EROSKI, que té el seu propi.

A causa del context generat arran de la pandèmia mundial de la COVID-19, en l'exercici 2020, des de l'Oficina de Compliment hem desenvolupat un informe en relació amb el possible impacte que pogués haver ocasionat sobre el nostre sistema de gestió de riscos penals.

En aquest sentit, s'ha dut a terme una anàlisi de les diferents situacions que podrien tenir en el futur una incidència significativa en l'àmbit penal. Les citades situacions poden ser provocades per l'efecte directe de la pandèmia o a conseqüència de la generació de nova normativa a partir de l'estat d'alarma decretat.

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

El sistema establert a EROSKI inclou l'elaboració i periòdica actualització del nostre Mapa de Riscos, considerat confidencial. No obstant això, en la següent taula es resumeix la tipologia de riscos genèrics que afronten les empreses del sector i els mecanismes amb els quals compte EROSKI per a donar-los resposta:

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 recollits en la legislació.
- ✓ **Verificar** a través d'indicadors la conducta ètica de l'organització per a definir les àrees d'activitat necessitades de millora.
- ✓ **Fixar objectius** de millora en la gestió ètica i elaborar i adoptar plans per a la seva consecució.
- ✓ **Formar i informar** adequadament a totes les persones involucrades en l'aplicació del sistema de gestió i promoure l'adopció de bones pràctiques de responsabilitat social.
- ✓ **Informar** adequadament sobre el Codi Ètic adoptat a proveïdors i subcontractistes 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, oberta i eficaçment, el nostre Codi Ètic, les seves normes i el compliment dels seus objectius.

Riscos del sector i mecanismes d'EROSKI per a la seva gestió

Risc	Descripció	Mecanismes de gestió
Evolució de l'economia i el mercat	Evolució d'indicadors macroeconòmics: desocupació, consum, IPC, tipus d'interès, tipus de canvi, etc. i la seva possible incidència en el consum privat i les vendes de la companyia. Importància creixent del preu com a factor de decisió entre els consumidors.	Model "amb tu" que reforça la fidelització de clients a través d'EROSKI Club. (Pàg. 39) Campanyes d'oferta i descomptes especials amb la Targeta Or i titulars de la targeta de compra EROSKI. (Pàg. 43) Anàlisi d'evolució del consumidor a través de la nostra plataforma EROSKI 3C. (Pàg. 16)
Qualitat i seguretat i salut alimentària	Risc per a la salut o seguretat de les persones per consum d'un producte propi o de tercers, amb especial atenció al producte fresc.	Model de Gestió de Qualitat robust. Realitzem més de 15.000 controls analítics, més de 900 auditories en punts de venda i de 200 auditories a proveïdors a l'any. (Pàg. 66)
Compliment i canvis reguladors	Canvis legislatius i noves exigències reguladores en matèria de sostenibilitat, transparència, protecció de dades i mesures contra delictes de blanqueig, frau, corrupció, etc.	Manual de prevenció de blanqueig de capitals, Pla de riscos penals, Política Anticorrupció (Pàg. 29) Política Ambiental (Pàg. 83) Compromís de transparència dins dels nostres 10 compromisos per la Salut i la Sostenibilitat (Pàg. 10)
Impacte del canvi climàtic en la cadena de valor	Catàstrofes naturals, sinistres o augment de temperatures que portin a una possible escassetat de matèries primeres, a dificultats per a accedir al producte fresc i/o que restringeixin el subministrament o l'obertura d'una o diverses botigues temporalment, incrementant els costos.	Política Ambiental (Pàg. 83) i 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat. (Pàg. 9) Estratègia comercial que potencia el consum de proximitat i els productes amb certificacions ambientals. (Pàg. 80 i 87) Adaptació dels processos i instal·lacions per a una major ecoeficiència i ús d'energies renovables. (Pàg. 95)
Gestió responsable de persones i condicions laborals	Necessitat de garantir condicions laborals adequades, amb especial atenció a la igualtat d'oportunitats i lluita contra la discriminació.	Codi ètic (Pàg. 31) Codi de conducta (Pàg. 31) Canal de denúncia (Pàg. 306) Pla d'Igualtat (Pàg. 62) Generació d'ocupació de qualitat (Pàg. 51 a 75)
Salut i seguretat del treballador	Possibles riscos d'accidents en l'acompliment de l'activitat laboral, en botigues, plataformes i seus.	Plans de formació en PRL (Pàg. 66) Serveis i plans de prevenció de riscos laborals (Pàg. 66) Auditories internes (Pàg. 66) Simulacres d'emergències (Pàg. 66)
Digitalització	Creixements ràpids en la demanda de clients a través de canals digitals i necessitat d'adaptació.	Estratègia i proposta d'omnicanalitat. (Pàg. 41) Projectes d'innovació per avançar en la digitalització. (Pàg. 41)
Drets humans en la cadena de valor	Risc d'incompliment per part dels proveïdors dels drets humans i laborals.	Exigència a tots els nostres proveïdors de subscriure el nostre codi ètic. (Pàg. 78) Seguiment amb auditories externes als proveïdors amb major risc: sector tèxtil i de no alimentació en països asiàtics. (Pàg. 140)
Seguiment de les conseqüències i impacte de la COVID-19	Restriccions en el subministrament o obertura de botigues, temporalment, per riscos per a la salut o seguretat de les persones, així com restriccions de mobilitat per decisions administratives per al control de la crisi sanitària. Adequació de les mesures de seguretat en funció de l'evolució de la pandèmia.	Nous protocols de seguretat en botigues i llocs de treball. (Pàg. 46) Estratègia i proposta d'omnicanalitat. (Pàg. 41) Adaptació del procés de subministrament per garantir l'aprovisionament (Pàg. 75) Suport a productors locals (Pàg. 81) Reforç de les accions solidàries amb l'entorn més pròxim. (Pàg. 105)

Gestió responsable de VEGALSA-EROSKI

A VEGALSA-EROSKI l'encarregat de controlar el compliment normatiu i de conducta establert al Codi Ètic, polítiques i procediments és el Comitè de Compliment, un òrgan propi de VEGALSA.

De la mateixa forma, també comptem amb un Canal de denúncia, per a informar i recollir totes les accions contràries al marc ètic i normatiu intern o alguna actuació contrària a la legalitat vigent.

A més del Codi Ètic, aprovat al maig de 2018 i que va entrar en vigor al maig de 2019, el nostre marc de compliment a VEGALSA-EROSKI està conformat per sis polítiques de compliment: privacitat i confidencialitat; anticorrupció; conflicte d'interessos; compres i contractacions; donacions i patrocinis; i atencions i regals.

Gestió de riscos

A VEGALSA-EROSKI comptem amb dos sistemes de gestió de riscos diferenciats, amb un funcionament independent però coordinat. La responsabilitat última en tots dos casos recau sobre el Consell d'Administració.

D'una banda, està el Sistema de Gestió de Riscos Corporatius i d'altra banda, el Programa de Prevenció i Control de Delictes-Riscos Penals (Compliance). Tots dos sistemes tenen la seva pròpia estructura amb els seus òrgans de gestió i control.

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.

Així mateix, el Consell d'Administració ha aprovat les normes i la metodologia que han de seguir els processos de diligència deguda. Al 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 al Consell d'Administració i el Comitè de Compliment una vegada a l'any, on fa un descàrrec dels riscos i informa de les qüestions d'interès. La Secció de Compliment del Departament Jurídic realitza dos descàrrecs anuals, previs al del Comitè de Compliment, al qual informa de qualsevol anomalia detectada.

Codi Ètic

El nostre 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 seus corresponents procediments.

- **Legalitat:** estricta compliment de la Llei i de la normativa interna.
- **Compromís** amb la salut i la seguretat de les persones.
- **Màxim respecte,** equitat i dignitat en el tracte a tots els empleats, col·laboradors, socis, competidors i altres tercers vinculats amb la Societat.
- **Críteris objectius** en la selecció i promoció dels treballadors.
- **Transparència,** objectivitat i professionalitat en el desenvolupament de totes les seves activitats i de les relacions amb els grups d'interès.
- **Ús racional** i adequat de tots els recursos, salvaguardant els actius de la Societat.
- Intimitat, **protecció de dades** i informació confidencial.
- **Compromís** amb el medi ambient.





2

Un model de negoci compromès “amb tu”

Xarxa comercial al servei dels nostres clients

Model de negoci

102-2; 102-4; 102-6



El nostre model de negoci està orientat cap a un model d'empresa multiformat que doni resposta a les diferents necessitats dels nostres clients. Per a això comptem amb un dossier d'ensenyas que abasten des del nostre negoci principal, l'alimentació, fins a agències de viatges, benzineres, botigues esportives, òptiques i segurs.

Per aquest motiu, comptem amb una xarxa comercial diversificada i eficient, composta per 1.616 establiments físics en una superfície de 1,2 milions de m², que persegueix

facilitar els processos de compra i donar cobertura a les persones que dipositen la seva confiança en nosaltres. Així mateix, continuem enfortint la nostra posició en la venda online i per això, comptem amb 8 botigues online diferents.

Diverses entitats especialitzades en zones geogràfiques i línies de negocis concrets són conseqüència, al Grup EROSKI, de la nostra cerca 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: compta amb més de 60 anys de recorregut i forma part del Grup EROSKI des de 2007, amb una xarxa de supermercats que abasta zones estratègiques de Catalunya i Andorra. A principis de 2021 s'ha culminat l'entrada al capital dels negocis de supermercats de Catalunya i Balears d'un nou soci, que ajudarà a reforçar el projecte en general i el creixement en aquestes àrees.



VEGALSA-EROSKI

Forma part del Grup EROSKI des de 1998 i és el referent de la distribució comercial a Galícia. Participada al 50% per la família Ventura González i EROSKI. Actualment desenvolupa també la seva activitat en les comunitats limítrofes d'Astúries i Castella i Lleó, on compta amb una forta implantació i diferents ensenyas a més d'EROSKI, com a Família i Onda.



FORUM SPORT

Ensenyament d'esports del Grup EROSKI amb més de 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 vambes i roba per a joves sota la marca Dooers.



BENZINERES

EROSKI compta al 2020 amb 40 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, facilitats de pagament i descomptes.



Viajes EROSKI

Agència de viatges del Grup EROSKI (incloent també Viatges Caprabo, a Catalunya, a més de les seves oficines online www.viajeseroski.es i www.viatgescaprabo.com). A més de la seva activitat al sector de les vacances, destaquen el seu servei d'atenció exclusiva a l'empresa en les principals ciutats (Madrid i Barcelona entre elles), 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. En 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.

1.348

establiments vinculats a l'alimentació.

268

establiments de negocis diversificats entre agències de viatges, benzineres, botigues esportives i òptiques.

A més, comptem amb botigues pròpies en diferents Comunitats Autònomes d'Espanya, així com botigues franquiciades amb presència a Andorra i Gibraltar (Regne Unit).

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

1.624

Total botigues

1.066

Pròpies

558

Franquiciades

Vegeu la Taula 1 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Negoci	Propis	Franquícies	Total
Hipermercats	37	-	37
Supermercats	761	532	1.293
Cash&Carry	18	-	18
Benzineres	40	-	40
Òptiques	11	-	11
Agències de viatge	123	25	148
Botigues de material esportiu FORUM SPORT	68	1	69
Botigues online	8	-	8

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

1.293

Total botigues

761

Pròpies

532

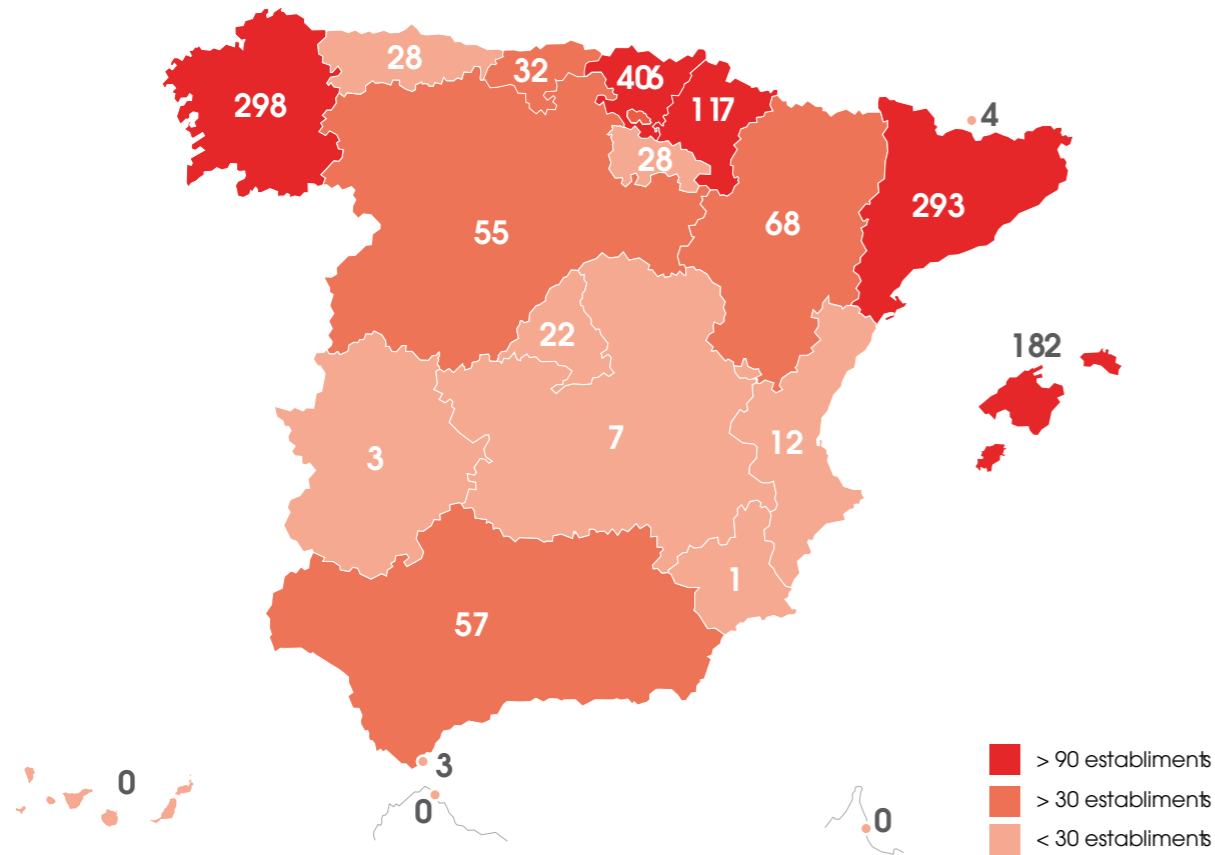
Franquiciades

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

Ensenya de supermercats	Propis	Franquícies	Total
EROSKI/City*	307	267	574
CAPRABO	213	74	287
EROSKI/Center	164	2	166
ALIPROX	0	114	114
FAMÍLIA	76	0	76
ONDA	0	48	48
RAPID	1	27	28

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

Distribució per comunitat autònoma i negoci dels establiments físics



Botigues segures i certificades

EROSKI ha obtingut la certificació Clean Site de Bureau Veritas per al 100% de les seves botigues, que garanteix que als seus establiments s'implementen correctament els protocols de neteja i desinfecció, així com les mesures de seguretat adequades, tant per al personal intern com per als clients, enfront de la COVID-19. L'avaluació realitzada per Bureau Veritas analitza aspectes relatius a la desinfecció, seguretat i higiene conforme a la legislació actual vigent derivada de la pandèmia i a les diverses recomanacions en matèria preventiva de les autoritats sanitàries autoritzades.

	Establiments propis							Establiments franquiciats				Total	
	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 Franquícies

	Hipermercats	Supermercats	Cash&Carry	Benzineres	Òptiques	Agències de viatges	Oci-Esport*	Total Propis	Hipermercats	Supermercats	Agències de viatges	Oci-Esport*	Total Franquícies	Total
Andalusia	3			1	1			5	51	1			52	57
Andorra								0	4				4	4
Aragó		36		1		4	2	43	25				25	68
Astúries	1	11	1	2		5	7	27	1				1	28
Cantàbria	1	8		1		5	5	20	9	3			12	32
Castella i Lleó	1	20		1		8	12	42	11	1	1		13	55
Castella - la Manxa	1			1		2		4	3				3	7
Catalunya		213		2		1	1	217	75	1			76	293
Ceuta								0					0	0
Comunitat Valenciana	1			1		1	2	5	7				7	12
Extremadura						1		1	2				2	3
Galícia	5	147	17	3		4	2	178	116	4			120	298
Gibraltar								0	3				3	3
Illes Balears		107		3				110	72				72	182
Illes Canàries								0					0	0
La Rioja	1	10		1		6	3	21	7				7	28
Madrid					3	1		4	18				18	22
Melilla								0					0	0
Múrcia							1	1					0	1
Navarra	2	53		4	1	14	6	80	33	4			37	117
País Basc	21	156		19	9	69	26	300	95	11			106	406
Total	37	761	18	40	11	123	68	1.058	0	532	25	1	558	1.616

* Oci-Esport inclou FORUM SPORT i Doers

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

Creem valor compartit

L'exercici 2020 ha estat excepcionalment afectat per la pandèmia, tant per les restriccions de mobilitat establertes, com pels canvis d'hàbits adoptats per les famílies i els consumidors en general.

En termes generals, el volum d'activitat en el grup s'ha vist afectat a l'alça, amb determinades activitats lligades a l'oci, l'esport i el turisme afectats negativament. El Grup va saber adaptar-se a les noves necessitats i l'acompliment ha estat excepcionalment bé, havent respost molt adequadament a les necessitats dels nostres clients, tant en servei com en seguretat. En conseqüència, hem vist incrementada tant l'activitat com les despeses necessàries per a cobrir les noves necessitats de seguretat i higiene, però en con-

clusió el benefici operatiu ha millorat respecte a l'exercici anterior, continuant amb la tendència de creixement dels últims anys. Aquesta tendència reforça l'estratègia plantejada per als pròxims anys i dona continuïtat als plans de millora en termes d'eficiència del projecte.

L'exercici es culmina a més amb l'anunci de l'entrada al capital dels negocis de supermercats de Catalunya i Balears d'un nou soci, que ajudarà a reforçar el projecte en general i el creixement en aquestes àrees.

195
milions de passos per caixa

5.377
milions d'euros de facturació

4.807
milions d'euros de vendes netes de distribució

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

Valor econòmic directe generat i distribuït	2020	2019	2018
Ingressos ordinaris	5.051.869	4.835.650	4.958.957
Vendes netes de distribució	4.807.439	4.584.227	4.698.075
Altres ingressos sense rendiment de venda d'immobilitzat	244.430	251.423	260.882
Benefici operatiu (abans de deterioracions, resultats venda immobilitzat i actius no corrents)	252.410	193.840	163.616
Deteriorament, resultat venda d'immobilitzat i actius no corrents	-198.765	-162.602	-42.883
Benefici abans de financers i impostos	53.449	31.238	120.733
Resultat financer	-104.503	57.526	-114.513
Participació benefici/pèrdues de les inversions aplicant mètode de participació	232	1.436	-1.711
Impost sobre els guanys	-26.740	-45.028	-2.923
Benefici net per activitats interrompudes	0	0	0
Resultat de l'exercici	-77.562	45.173	1.586

Generem riquesa en el nostre entorn

A EROSKI no sols repartim els beneficis generats mitjançant la nostra activitat empresarial entre les sòcies i socis treballadors de la cooperativa i amb la resta de societats del grup, sinó que, a més, generem riquesa directament en els diferents actors de la nostra cadena de valor:

- en els nostres clients a través d'ofertes personalitzades, campanyes i promocions;

- en les nostres empreses proveïdores a través de les compres per la nostra relació comercial i de la nostra política de compres i aprovisionament que busca impulsar un sector agroalimentari sostenible;
- en els nostres treballadors, a través de les compensacions pel seu acompliment i altres aportacions;
- en l'Estat, a través de les contribucions socials, impostos, aportacions sobre guanys i altres tributs;
- en la societat, a través de les activitats amb finalitats socials del Grup i la Fundació EROSKI i les accions per a la protecció mediambiental que desenvolupem.

Creació de valor en el nostre entorn

Clients

+ 326 milions d'euros
milions d'euros transferits a través de les múltiples ofertes comercials dutes a terme durant l'any



Empreses proveïdores

3.871 milions d'euros

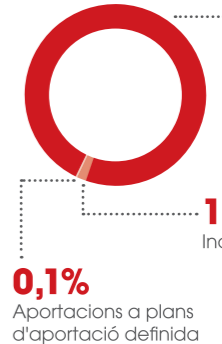
90%
Matèries primeres i consumibles



Persones treballadores d'eroski

495 milions d'euros

98,6%
Sous, salaris i assimilats



Estat

222 milions d'euros

80%
Càrregues socials i impostos per les persones treballadores



Medi ambient

20 milions d'euros

Inversions

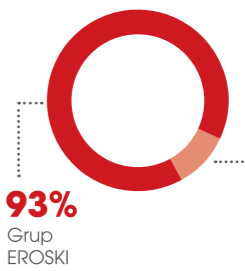
95%
Inversions destinades a la minimització de l'impacte mediambiental i a la protecció i millora del medi ambient



Societat

14 milions d'euros

destinats a fins socials i a la formació i informació de les persones consumidores



Model comercial "Amb tu"

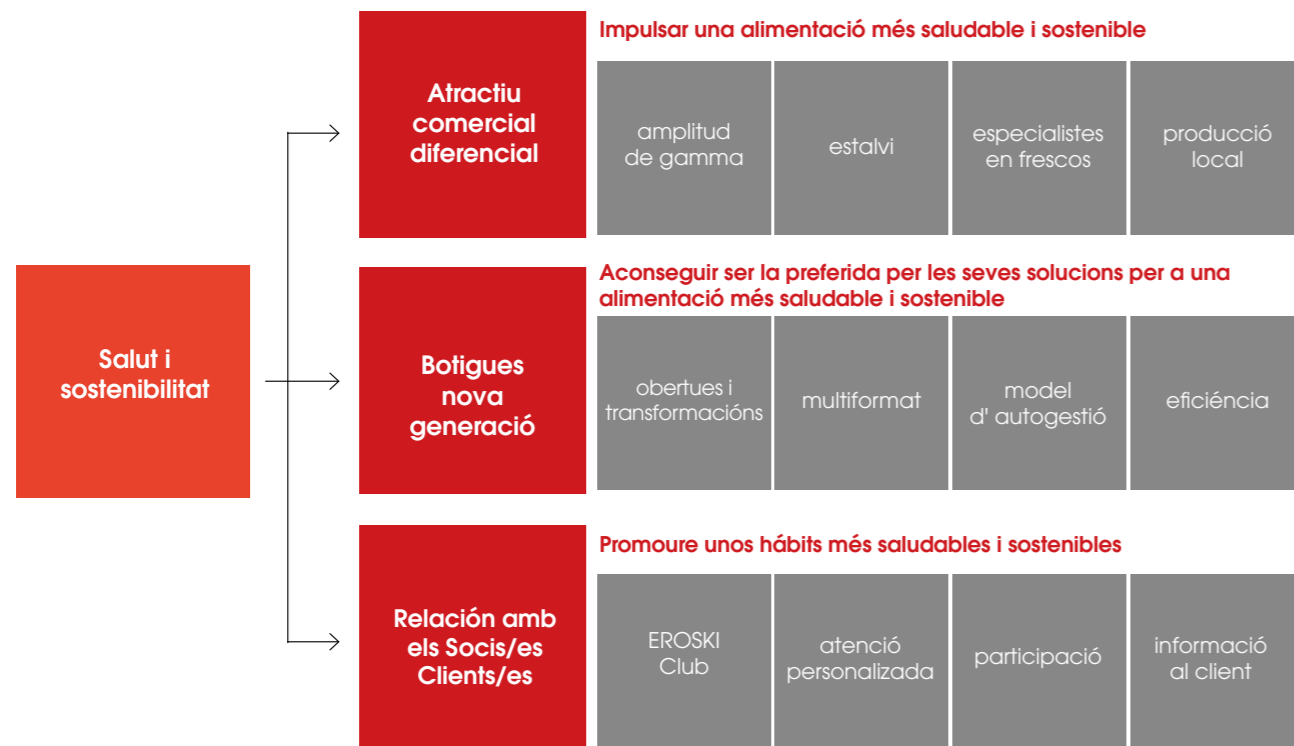
El nostre model comercial "amb tu", alineat amb la nostra missió, persegueix oferir als nostres clients productes i serveis de qualitat. De manera que treballem per a complir les seves expectatives i continuar creixent amb base en l'impuls de la salut i la sostenibilitat.

Per a això ens centrem en el compliment dels nostres compromisos de salut i sostenibilitat, dissenyant un model

estratègic. Aquests models ens permeten incorporar-los en desenvolupament de les unitats de negoci, així com a la relació establerta amb els nostres clients i altres grups d'interès.

El nostre valor diferencial: oferim al consumidor solucions que promoguin hàbits de consum més saludables i sostenibles.

Eixos estratègics del nostre model de "Amb tu"



Atractiu comercial diferencial

A EROSKI, a través del nostre model comercial "amb tu", treballem per a oferir als nostres clients una àmplia gamma de productes, especialitzant-nos en frescos i posant en valor el producte local. El nostre objectiu és oferir al client un valor diferencial i una oferta inclusiva a través de la qualitat, d'una alimentació saludable, de la resposta a la diversitat de necessitats específiques i d'una major possibilitat d'elecció amb les citades característiques. Per a això últim, tenim en marxa un projecte de densificació del nostre assortiment, que permet incrementar-lo un 15% amb entorn de 800 referències més a la botiga. Això aug-

menta la capacitat de donar major cobertura a diferents necessitats en botigues de menor grandària.

Així mateix, treballem per a ser la millor opció establint preus competitiu que ens permeten situar-nos en una posició de fortalesa en relació amb la qualitat i el preu dels nostres productes, facilitant d'aquesta manera les possibilitats d'estalvi dels nostres consumidors. En aquest sentit, impulsem campanyes que repercuteixen en un estalvi directe en la compra dels nostres clients, com, per exemple, *Et regalem l'IVA*.

Generant valor a través de les nostres marques

Les nostres marques pròpies comprenen productes distingits i referents de qualitat, així com d'una excel·lent relació de preu. El nostre principal objectiu és oferir els millors productes als nostres clients, complint amb les seves expectatives i sorprenent-los gratament quan vénen als nostres establiments.

Per a continuar oferint productes de qualitat alhora que satisfem les demandes dels nostres clients, hem inclòs nous productes en la nostra gamma de marca pròpia, i, a més, hem llançat una nova marca de productes ecològics d'alimentació EROSKI Bio i EROSKI Natur Bio i de drogueria EROSKI Eco. Així, en 2020 hem inclòs en total 251 noves referències de marca pròpia superant les 5.000. Destaquen els nous tortells EROSKI SeleQtia, la xarcuteria EROSKI País Basc i la gamma de fruites EROSKI Natur, entre altres llançaments.

Nombre de productes de marca pròpia

		2020	2019	Descripció
	EROSKI SeleQtia	226	359	El bo i millor. Productes testats pel Basque Culinary Center
	EROSKI	2.172	2.724	Àmplia gamma de productes, tot el que necessites, amb la millor relació qualitat-preu garantida.
	EROSKI Natur	457	490	Productes frescos amb tot el sabor, total traçabilitat i qualitat controlada, dels millors orígens i en el seu millor moment.
	EROSKI Bio i EROSKI Eco	68	0	Nova marca llançada en 2020 per a productes d'alimentació envasats i frescos i productes de drogueria amb certificació ecològica que garanteix que han estat produïts o conreats en les millors condicions de protecció del medi ambient.
	belle	437	464	Productes de cosmètica, higiene i cura personal sense parabens ni triclosan, dermatològicament testats i al millor preu.
	EROSKI Basic	227	315	Producte de consum ordinari, per a tots els dies, amb totes les garanties de qualitat d'EROSKI a preu més baix.
	Visto Bueno	1.405	1.747	Roba i calçat amb dissenys propis i la millor relació qualitat/preu.
	Romester	151	316	Roba i equipament esportiu amb dissenys propis i la millor relació qualitat/preu.
	Ecron	35	53	Aparells electrònics i electrodomèstics amb diferents nivells de funcionalitat i la millor relació qualitat/preu.

Botigues de nova generació

El model comercial "amb tu" defineix la nostra nova generació de botigues, transformant la nostra xarxa comercial amb l'objectiu d'oferir la millor experiència als nostres establiments. Des d'EROSKI volem donar resposta a les demandes de la societat emmarcades en les noves tendències de sostenibilitat i digitalització.

Per a això, a través de les nostres botigues de nova generació, impulem solucions innovadores i transformadores, mitjançant models multiformat, establiments més eficients i compaginant l'autogestió amb el tracte personal i pròxim.

En aquest nou context marcat per la pandèmia, la societat demanda de manera creixent productes locals i productes frescos. En aquest sentit, a més de ser un senyal d'identitat d'EROSKI, l'impuls de les botigues de nova generació ens permet complir amb les demandes de la societat amb majors garanties

Obertures i transformacions

El 2020, malgrat les característiques particulars que han marcat aquest any d'adaptació a les conseqüències de la COVID-19, hem continuat avançant en la transformació de supermercats i hipermercats al model comercial "amb tu".

Durant 2020, en les unitats de negoci vinculades a l'alimentació, s'han gestionat 71 noves obertures¹, dins del pla per a enfortir la nostra presència a les regions on som operador de referència. Així mateix, hem dut a terme 70 tancaments² amb l'objectiu d'adaptar l'estructura de negoci a les noves necessitats de l'entorn. El context generat arran de la COVID-19 ha afectat especialment el sector turístic i, amb això, a les agències de viatges, provocant tancaments majoritàriament vinculats a la falta d'activitat per les restriccions establertes.

Afectació de la COVID-19 als negocis no alimentaris

Viajes EROSKI

La pandèmia a l'any 2020 ha paralitzat el sector turístic de manera mai vista abans. Ha deixat a tota la cadena de valor molt impactada, tant en l'econòmic com el desenvolupament dels projectes en curs. Això ha provocat que VIAJES EROSKI en activitat no hagi aconseguit al final del 2020 un volum superior al 20% de les xifres del 2019.

La incertesa continua sent molt alta i, malgrat haver-hi vacuna, sembla que la immunitat de la població no arribarà fins a ben entrats a l'estiu pel que la recuperació del sector continua sent lenta.

Tenint en compte els reptes existents, VIAJES EROSKI treballa per a complir la seva visió de ser una organització digital, rendible i omnicanal, integrada per professionals implicats i orgullosos de formar part d'ella i reconeguda per nostra autèntica orientació d'ajuda al viatger, la fidelitat dels nostres clients i l'eficàcia i eficiència dels nostres processos.

Per a això, abordem 2021 amb la mirada de diversificar i optimitzar la xarxa i els processos, buscant una proposta diferencial al servei cap al client.

FORUM SPORT

Els diferents components de negoci del mercat esportiu han seguit tendències divergents a causa de la COVID-19 i al context que aquesta ha generat a causa de les restriccions i hàbits diaris de les persones. Per exemple, la pràctica d'esport individual s'ha vist impulsada enfront de la pràctica d'esport col·lectiu, condicionant per tant les necessitats dels consumidors i generant problemes puntuals de proveïment en categories com a ciclisme, home fitness, pàdel, etc.

A més, també ha respost a tendències globals com l'impuls dels canals digitals de venda, la influència de sectors com el turisme o categories de producte molt demandades com el ciclisme o el home fitness. Per tant, la nostra activitat durant 2020 ha estat condicionada pel context extern.

En aquest sentit, hem treballat per aprofitar les oportunitats inherents a un entorn d'incertesa, millorant la nostra gamma de producte omnicanal i online o els nostres processos de comunicació i escolta, entre altres.



Enfortim la nostra posició omnicanal. EROSKI més digital

A EROSKI enfortim la nostra proposta omnicanal impulsant el posicionament dels nostres canals digitals, que juntament amb les botigues físiques, ofereixen als nostres clients la comoditat d'elecció que més s'ajusti a les seves necessitats, millorant l'experiència de compra i derrocant les barreres entre canals online i fora de línia.

Supermercat online

El supermercat online defineix la nostra estratègia de digitalització i proposta omnicanal organitzant-se a través de la plataforma web i l'App EROSKI. Durant 2020 l'activitat del negoci online ha sofert un fort increment, on EROSKI Online ha arribat fins i tot a quadruplicar les vendes habituals per aquest canal.

A més, la situació de pandèmia i les restriccions han generat un canvi en els hàbits de consum. El canal digital ha registrat un alt percentatge de clients nous que han realitzat la seva primera compra i, a més, han repetit el procés en una altra ocasió.

El supermercat online facilita la interacció i procés de compra entre clients mitjançant opcions de lliurament a domicili, valoració de productes, recollida en botiga o taquilles intel·ligents. El 2020 hem posat en marxa nous serveis com el seguiment del lliurament de comandes online, amb l'objectiu de reduir les esperes en el lliurament a domicili, així com l'ampliació de la nostra proposta comercial en més de 3.000 articles de no alimentació, oferint majors possibilitats d'elecció al client.

A EROSKI hem prestat una atenció especial als majors i als qui no podien sortir de casa perquè enteníem el paper social que jugàvem en un moment tan complicat. Per aquest motiu, hem posat el canal digital a la seva disposició i portat les comandes a domicili de manera gratuïta.

Així mateix, comptem amb un protocol de lliurament a domicili, especialment per al lliurament d'electrodomèstics, sota rigoroses mesures de prevenció.



App EROSKI

Aquesta eina aporta l'agilitat del procés de compra online i, a més, una sèrie d'avantatges exclusius per als usuaris. En la nostra aposta per la transformació digital hem enfortit l'App i les seves funcionalitats principalment mitjançant:

- Millora de l'experiència de l'usuari mitjançant una pàgina d'inici personalitzada.
- Incorporació de noves funcionalitats com un escàner de productes, vídeos amb receptes amb productes de temporada, noves maneres d'activar vals i fullatons digitals.

Per altra parte, a situació xerada pola COVID-19 convertit a l'App nunha canle informativa clave.

D'altra banda, la situació generada per la COVID-19 ha convertit a l'App en un canal informatiu clau.

En aquest sentit, hem creat la secció **Novetats COVID-19** en l'App. En aquesta secció l'usuari pot resoldre dubtes i obtenir la informació necessària:

- Canvis d'horari.
- Recomanacions i mesures per garantir la seguretat a les botigues.
- Serveis i avantatges per ajudar a col·lectius més vulnerables.

A més, també ampliem la informació disponible sobre les botigues EROSKI: horaris, ubicació, telèfon de contacte, fullat, etc.

Finalment, en períodes de gran aflluència com a Nadal, incorporem informació sobre els aforaments i aflluències per dia i hora a les botigues. L'App EROSKI es va convertir en un aliat del client davant l'excepcional situació que vivim i continuem vivint. En l'últim any el nombre de descàrregues de la nostra App s'ha incrementat gairebé un 34%.

Premis Comerç de l'Any

Per 4t any consecutiu hem estat reconeguts amb el guardó *WebShop de l'any* dins de la categoria de supermercat online en els Premis Comerç de l'Any. També hem estat triats pels consumidors com la millor proposta en les categories de *Supermercats de Proximitat*, *Satisfacció al client*³ i de *Franquícies*.

Relació amb els Socis Client

A EROSKI volem promocionar i facilitar l'accés a uns hàbits de vida més saludables i sostenibles per als nostres clients, des de l'alimentació fins a uns serveis que satisfacin les seves necessitats de forma més responsable.

Així mateix, oferim als nostres clients l'atenció personalitzada que es mereixen, així com programes de fidelització per-

EROSKI Club

EROSKI Club és el nostre programa de fidelització a través del qual els nostres socis poden aconseguir ofertes exclusives. EROSKI Club significa més estalvi i major facilitat per als processos de compra. Actualment, comptem amb més de 6 milions de titulars de les targetes EROSKI, CAPRABO i FORUM SPORT, que generen de mitjana més del 70% de les vendes.

En aquest estiu, durant la pandèmia, hem captat 118.700 nous socis EROSKI club i, a més, 10.300 s'han descarregat la nostra App.

- La targeta Or d'EROSKI Club, que permet un estalvi fix i universal del 4% en totes les compres, compta ja amb 148.470 Socis Client i 35 empreses, que engloben 3.662 treballadors, ja són Socis Oro Empresa.
- La targeta de pagament EROSKI Club, que unifica tots els avantatges del programa EROSKI Club, a més d'oferir la devolució de l'1% de l'import de les compres pagades fora d'EROSKI, amb l'ingrés d'aquests diners en la targeta EROSKI Club associada, compta ja amb 286.789 titulars.

Atenció personalitzada i de qualitat. Estem Amb tu

A EROSKI entenem com a fonamental la relació de confiança establerta amb el client i especialment, és una prioritat del model "amb tu" i dels nostres 10 compromisos de Salut i Sostenibilitat.

Aquest any marcat per la pandèmia, volem continuar amb la relació de confiança i proximitat que ens caracteritza, treballant per satisfer les necessitats dels nostres clients en el compliment de les seves expectatives, així com ajudant-los quan ho necessitin. Volem transmetre als nostres clients que estem al seu costat!

Des d'EROSKI apostem per una proposta comercial centrada en el consumidor i que prioritza l'experiència de compra. Aquest enfocament ens ha permès distingir-nos per la nostra especialització en relació amb els productes frescos, millorant els nostres serveis de venda assistida en taulell.

En aquest sentit, la capacitat professional de les persones i la formació permanent són els nostres pilars per aprofundir en la diferenciació com a especialistes en frescos.

què puguin gaudir d'avantatges que els permetin realitzar compres més ajustades a les seves demandes.

Els clients que opten perquè EROSKI sigui la seva botiga habitual i, a més, aprofiten tots els avantatges que oferim, arriben a estalviar més de 600 euros a l'any als nostres supermercats i hipermercats.

Durant la pandèmia de la COVID-19 hem volgut estar més que mai al costat de les persones. Especialment, acompanyem als nostres socis EROSKI Club facilitant informació detallada enviada de manera personalitzada, així com ofertes especials per a aquests moments de majors necessitats i consum en la llar, destaquem:

- Promocions i idees per gaudir de l'oci domèstic. A través de Més Promocions en les seves marques favorites d'oci a casa en l'app i web EROSKI i regals per a passar una bona estona en famílies amb punts Travel Club.
- Hem mostrat el nostre suport al comerç de proximitat. Durant l'estiu de la pandèmia més de 33.000 socis han pogut gaudir d'un 4% d'estalvi addicional a l'1% habitual en la targeta de pagament EROSKI Club per a les compres realitzades al comerç local.
- Programa Innovaré al costat del BCulinary Club amb vídeos tutorials per aprendre noves tècniques culinàries durant el confinament.

Servei d'atenció al client

enguany hem superat adversitats conjuntament amb els nostres clients, sentint el seu suport i enfortint la nostra relació. Principalment durant el confinament, l'etapa de major incertesa, hem rebut cartes, trucades i tot tipus d'agraïments reconeixent l'esforç realitzat per tot el nostre equip humà.

El 2020 hem atès 720.990 persones a través del nostre servei d'atenció al client amb un índex de resolució de reclamacions del 100%, resolent el 91,8% de les mateixes en el primer contacte. A EROSKI complim amb el nostre compromís de respondre a tots els dubtes, suggeriments i reclamacions de manera immediata i, si requerim d'alguna gestió per a això, la fem en un termini màxim de 24 hores.

Cal destacar la gestió realitzada enguany pel servei d'atenció al client de VIAJES EROSKI, ja que, encara que ha hagut de gestionar més de 20.000 expedients de devolució econòmica per la cancel·lació de vols, etc. per la COVID-19, només s'han registrat 500 reclamacions formals, que hem resolt de manera satisfactòria per al client.

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

Els consumidors participants en els premis de la consultora Sotto Tempo Advertising ens han atorgat per novè any consecutiu el reconeixement com l'empresa de gran distribució amb millor servei d'atenció al client.

Escolta activa dels nostres clients

Amb l'objectiu de tenir en compte les inquietuds dels diferents col·lectius i seguir amb el nostre compromís de transparència, mantenim canals addicionals de comunicació amb tots ells. Així, el 2020 hem realitzat més de 45 d'iniciatives d'escolta activa que ha comptat amb la participació de 64.200 persones, entre clients, consumidors i proveïdors, en les quals hem recollit les seves opinions, suggeriments i recomanacions per a millorar la nostra oferta comercial i les nostres botigues.

A més, a EROSKI comptem amb 21 Comitès Consumidoristes que estructuren la participació dels seus Socis Client, els qui debaten, es posicionen i defineixen directrius per a la millora de les botigues de nova generació.

El 2020 el nostre grau d'interacció es defineix per més de 4,4 milions d'intercanvis amb els usuaris i més de 374,3 milions d'impressions.

Protecció de dades

EROSKI és una cooperativa de consum i, com a tal, vetlla amb especial interès pels drets dels seus clients. Un d'ells és el de la protecció de dades, que gestionem com un Pla de Millora Contínua. A 2007 coincidint amb l'aprovació del RLOPD (Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999) creàrem el Sistema de Gestió de Protecció de Dades, aplicant una metodologia pròpia i vigilant el seu compliment des de l'anàlisi i la gestió del risc. El nostre Sistema de Protecció de Dades es va alinear el 2018 amb els nous requeriments reguladors.

La seva coordinació recau en la direcció, responsables d'àrees i departaments, l'administració de sistemes i els propis usuaris. Aquest pla de millora contínua va estretament lligat al principi de responsabilitat proactiva. El 2020, hem donat un impuls a la formació dels nostres socis i treballadors. L'objectiu és crear una cultura en protecció de dades, com a mostra inequívoca de la vocació de respectar aquest dret.



Twitter
59.239
seguidors



Instagram
38.859
seguidors



Facebook
228.938
seguidors



LinkedIn
55.982
seguidors



3

Esforç i determinació

Un equip humà compromès

Compromís i agraïment amb els nostres professionals



L'any 2020 serà recordat per totes les persones que formem EROSKI com un any de dedicació i superació. Tots els equips dels diferents negocis han donat el millor d'ells, sacrificant en molts casos el seu benestar personal per posar-se al servei del col·lectiu. La nostra cultura cooperativa ha afavorit que parféssim d'una situació diferencial quant a professionalitat i col·laboració, que ens ha facilitat superar els reptes als quals ens hem enfrontat. Havíem d'assegurar, com a servei essencial que som, que les botigues estiguessin en les millors condicions de proveïment i servei per als clients, encara que es buidessin pràcticament cada dia.

Mesures de prevenció i protecció als nostres centres de treball per la COVID-19

Des d'EROSKI la primera preocupació sempre ha estat garantir la salut i seguretat dels seus equips i clients. Per això, en relació amb la crisi sanitària de la COVID-19, s'han dut a terme, entre altres, les següents actuacions per a la protecció del nostre personal:

- Elaboració dels protocols d'actuació COVID-19 per als diferents negocis. A més, en les Seus d'Elorrio i ZAL s'han certificat amb una entitat externa acreditada.
- Definició del protocol d'actuació en cas de persones amb símptomes de la malaltia i davant casos positius de coronavirus.
- Avaluació de riscos biològics de la COVID-19.
- Implementació de mesures físiques de protecció i senyalització als centres de treball, així com de mesures d'higiene per a la prevenció del contagi.

No podem deixar d'agrair a les persones treballadores d'EROSKI la seva dedicació i esforç durant aquesta pandèmia. Als moments més difícils han demostrat de nou el seu bon fer i compromís amb aquesta organització.

- Informació als treballadors en relació amb l'exposició a la COVID-19, les mesures preventives bàsiques i la utilització dels equips de protecció establerts.
- Definició i comunicació de mesures de prevenció per al personal extern que treballa als nostres centres.
- Gestió pertinent en l'àrea de la salut del personal sensible.
- Servei de suport psicològic gratuït per a les persones treballadores.
- Comunicació a l'àrea sanitària del servei de prevenció aliè contractat per a la vigilància dels casos confirmats positius de COVID-19 i els possibles contactes estrets dels mateixos per a la seva recerca.

Responsables amb una ocupació de qualitat

102-8; 102-41; 401-1

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

- 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 de la protecció dels drets humans i laborals proclamats en l'àmbit internacional.

La gestió de persones en la nostra organització es caracteritza per la particularitat que som treballadors i treballadores, però també propietaris i propietàries: 8.954 persones de la plantilla d'EROSKI som sòcies i socis treballadors (el 30% del total), la qual cosa ens fa participants en la gestió cooperativa de l'empresa.

Aquesta condició es tradueix en un element diferencial del Grup EROSKI enfront 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 hem creat segueix el nostre model de gestió i el nostre compromís amb la plantilla, amb la clientela i amb la pròpia societat, i per això ens esforçem perquè sigui estable i de qualitat. Així, cal destacar que més del 74% de l'ocupació creada per EROSKI el 2020 va ser de caràcter fix. Així mateix, hem potenciat la solidaritat retributiva, la igualtat, la conciliació i la salut i seguretat dels nostres treballadors, així com el seu desenvolupament professional i la seva participació en la presa de decisions com a eixos fonamentals de la qualitat de l'ocupació que oferim.

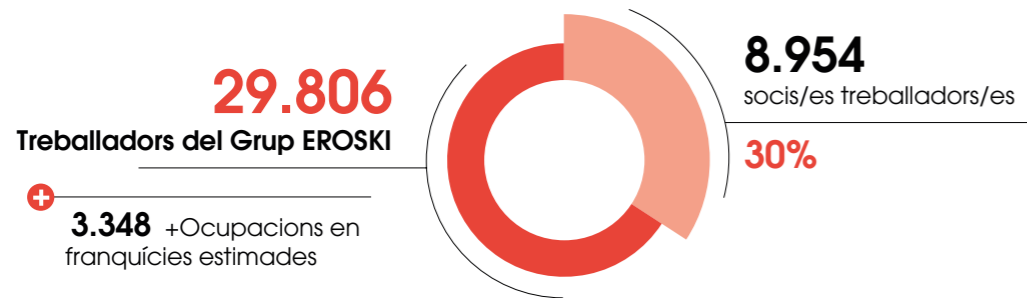
Els eixos de la gestió responsable del nostre equip humà

- Solidaritat retributiva
- Igualtat
- Conciliació
- Salut i seguretat al treball
- Desenvolupament professional
- Inserció laboral i innovació social

Els 10 valors essencials del nostre treball

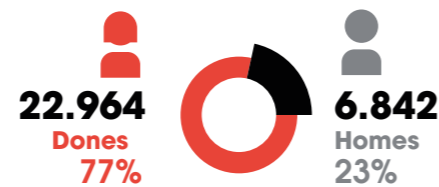
<p>1. Fomentem la participació.</p>	<p>2. Promovem el desenvolupament personal i professional a través de la millora dels coneixements, aptituds i habilitats.</p>
<p>3. Sentiment de pertinença: estem orgullosos de pertànyer a EROSKI i busquem les àrees de millora.</p>	<p>4. Impulsem la informació i la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

Nombre total de persones treballadores

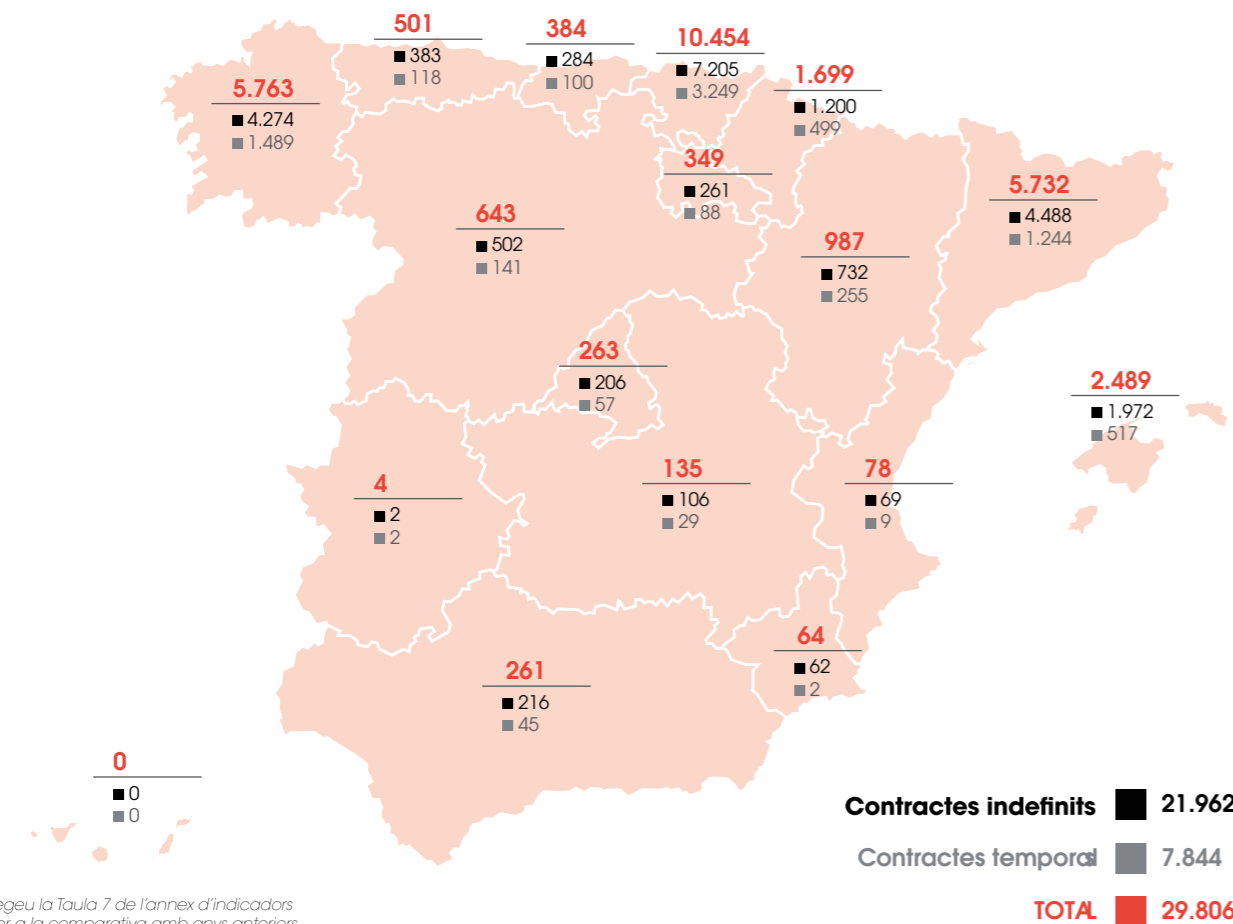


El 100% dels 20.852 treballadors i treballadores que no són socis cooperativistes estan coberts per un conveni col·lectiu (un 70% del total de la plantilla).

Vegeu la Taula 6 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

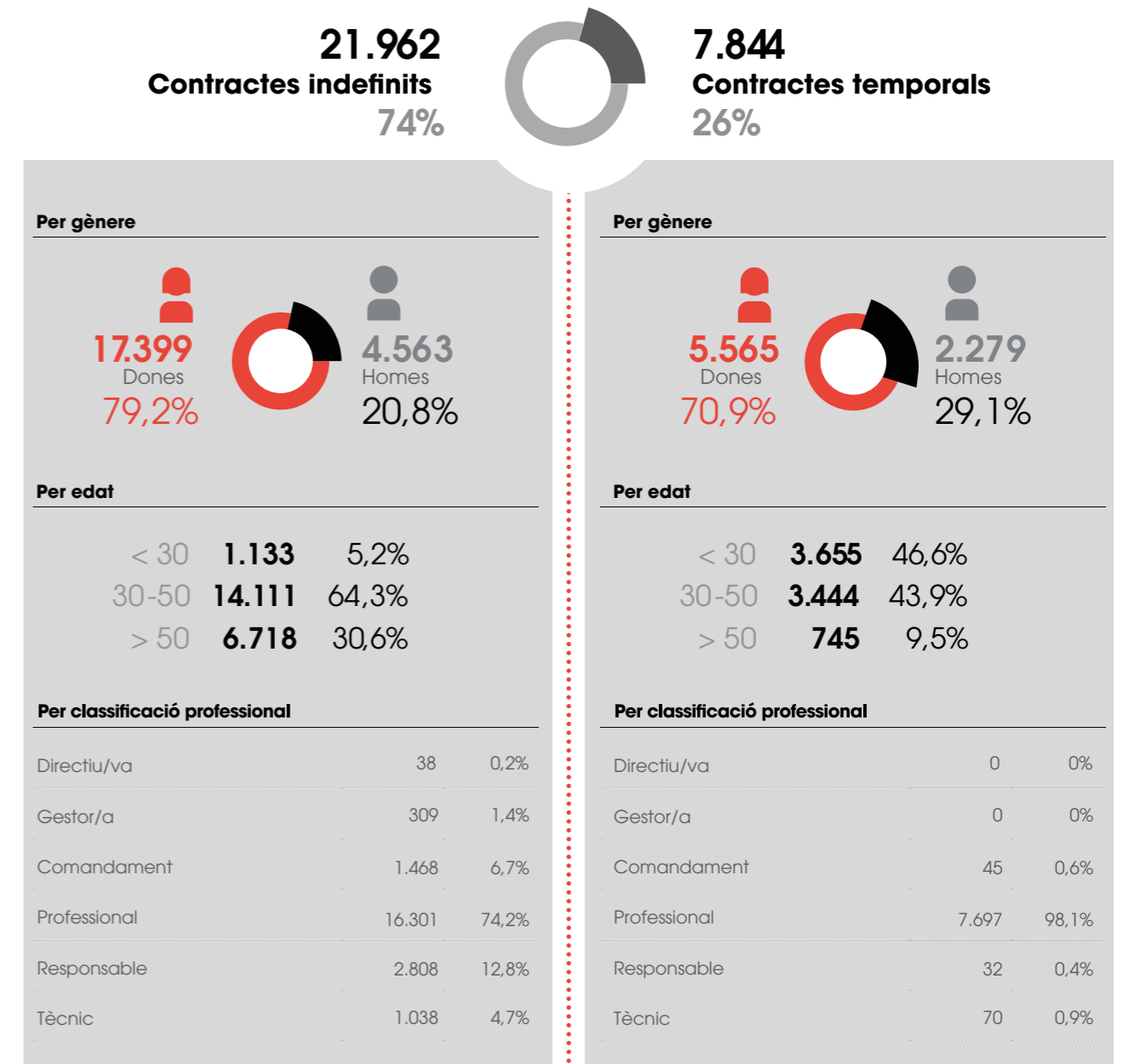


Nombre de persones treballadores per tipus de contracte i comunitat autònoma



Vegeu la Taula 7 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

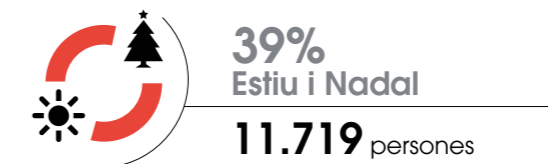
Nombre de persones treballadores per tipus de contracte segons gènere, franja d'edat i categoria professional



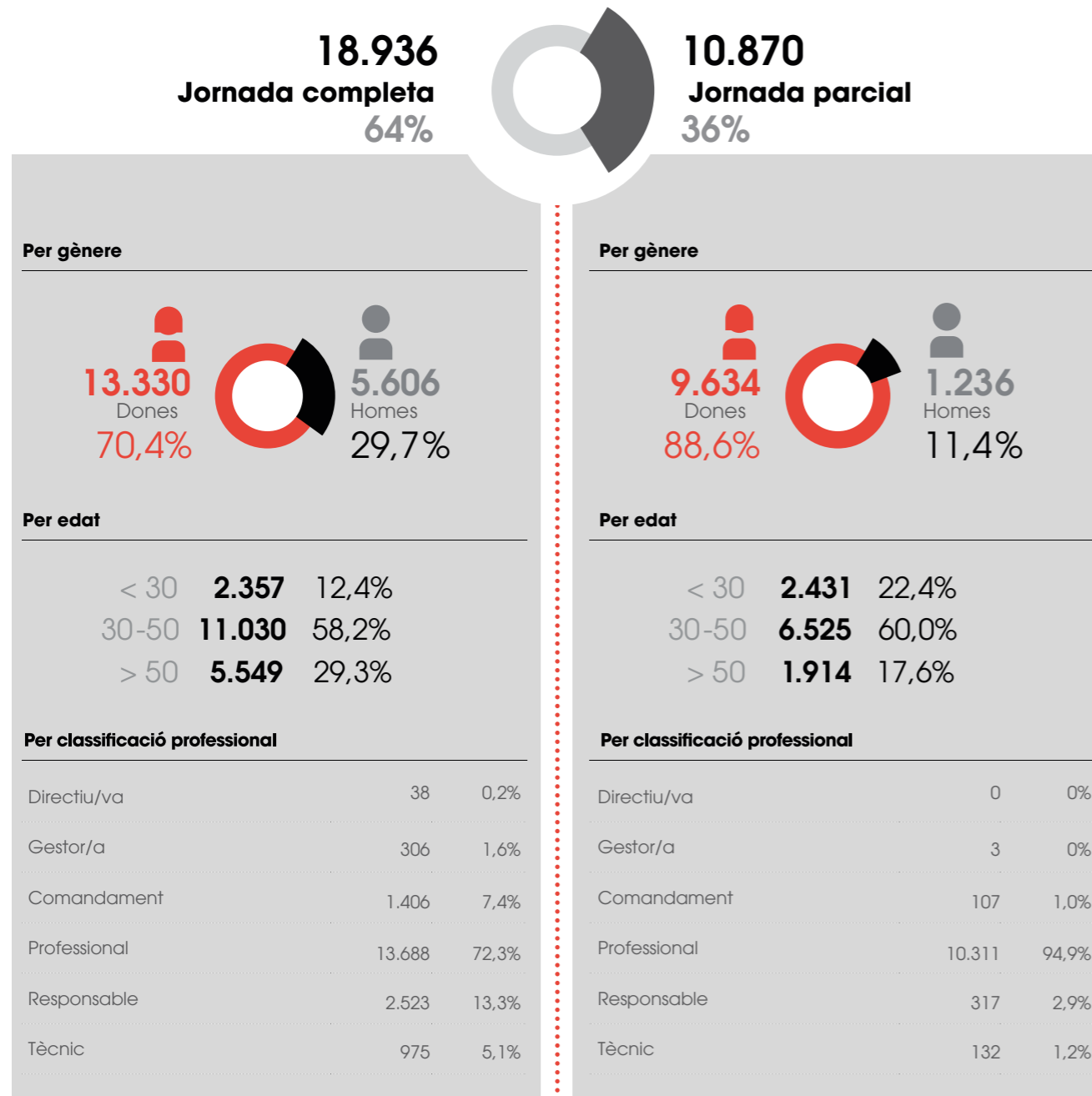
Vegeu la Taula 8 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Vegeu la Taula 9 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

Plantilla temporal per substitucions

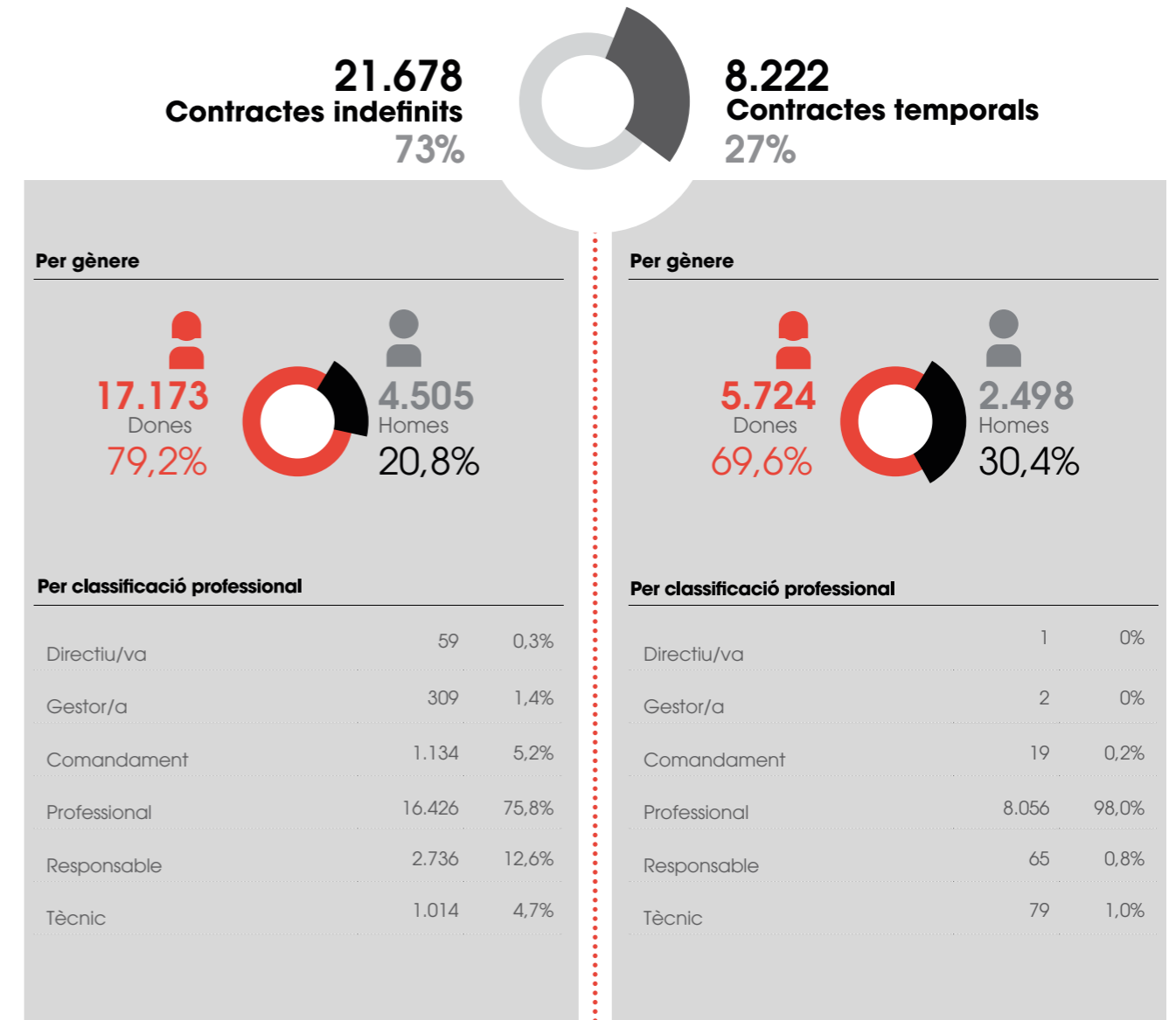


Nombre de persones treballadores per tipus de jornada segons gènere, franja d'edat i categoria professional



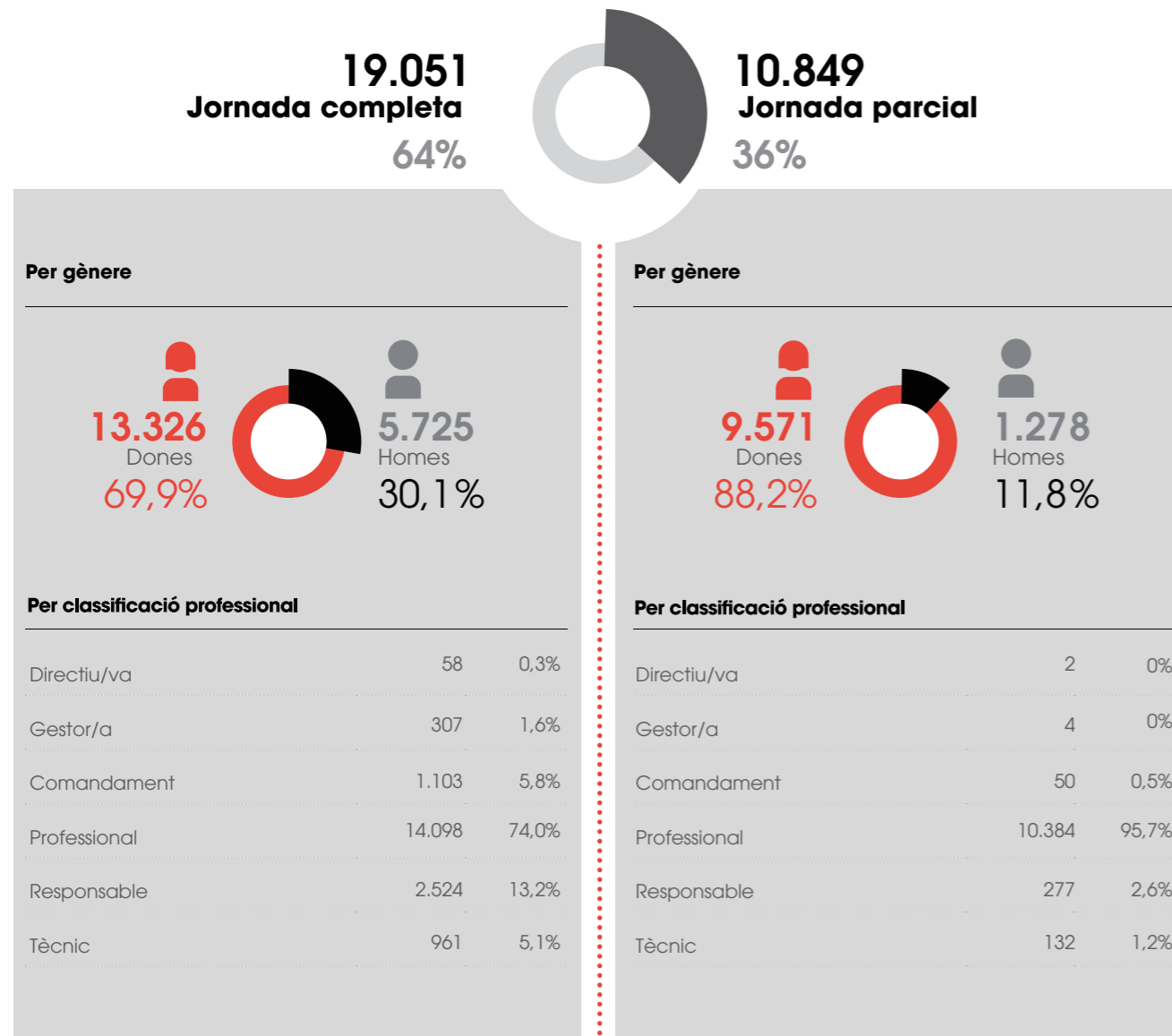
Vegeu la Taula 10 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Mitjana anual de persones treballadores per tipus de contracte, gènere i classificació professional

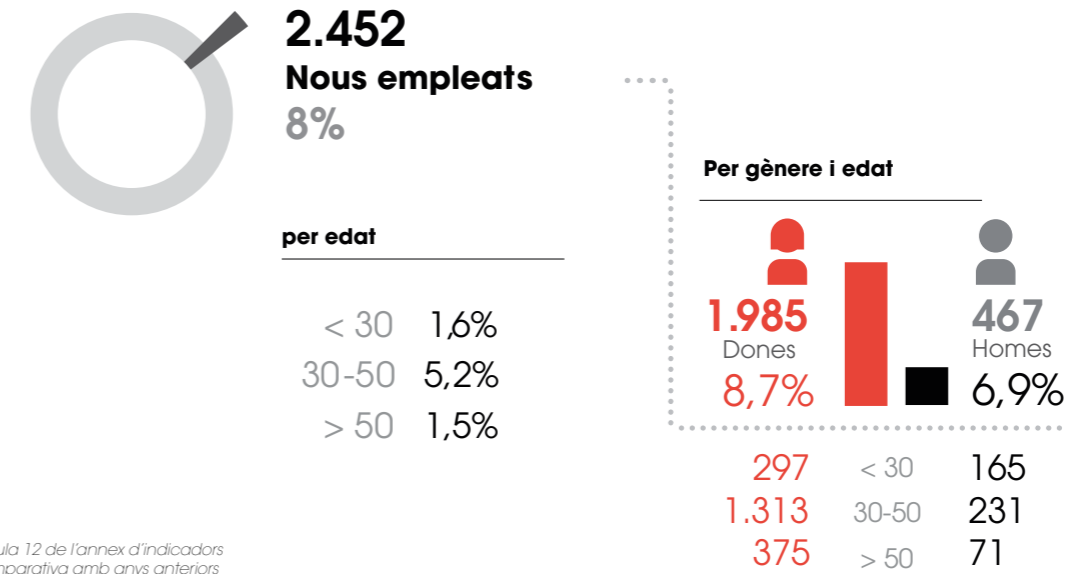


Vegeu la Taula 11 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

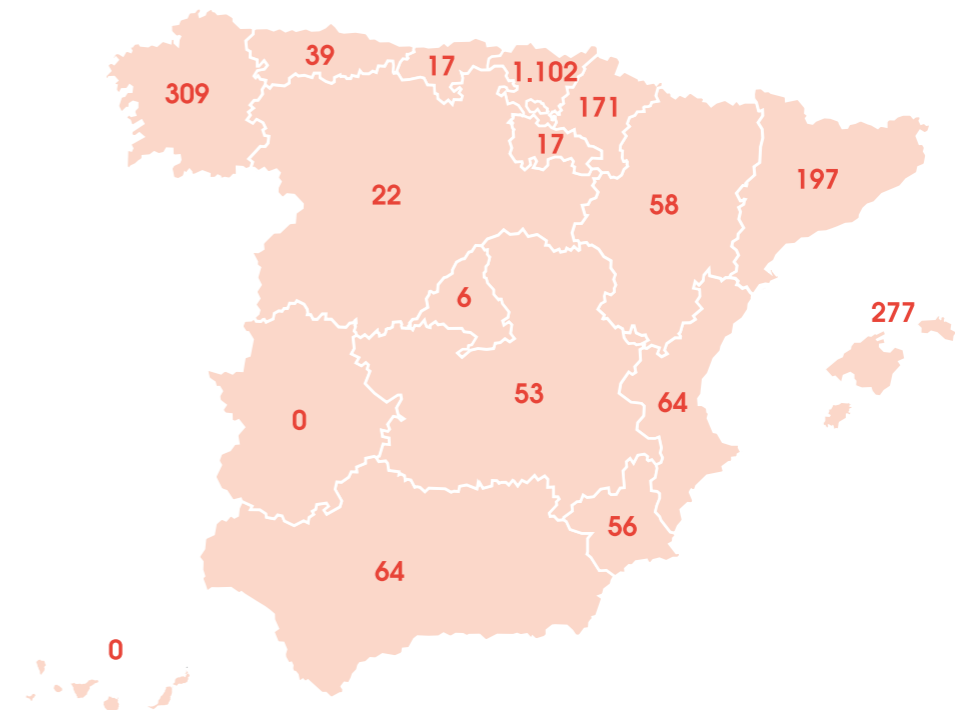
Mitjana anual de persones treballadores per tipus de jornada, gènere i classificació professional



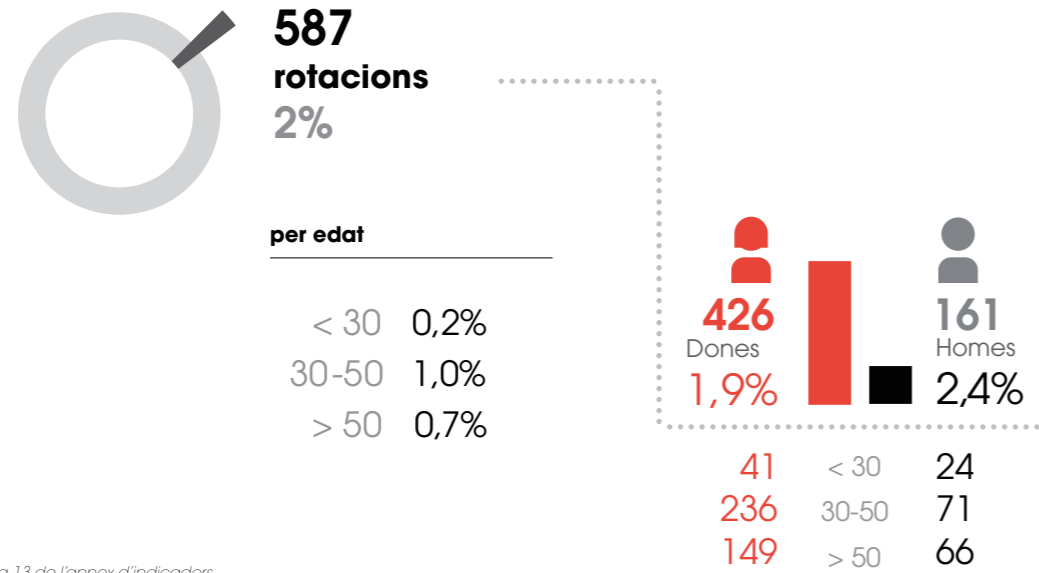
Nombre e índex de contractacions segons gènere i franja d'edat



Nombre de contractacions per comunitat autònoma

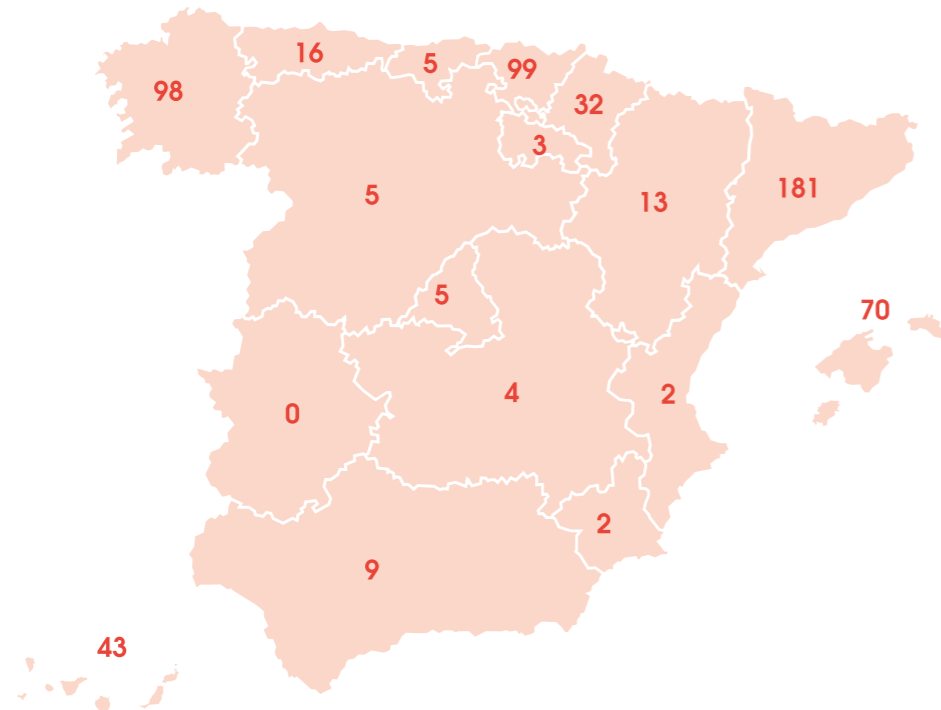


■ **Nombre e índex de rotacions (sortida voluntària, acomiadament, jubilació o defunció) segons gènere i franja d'edat**



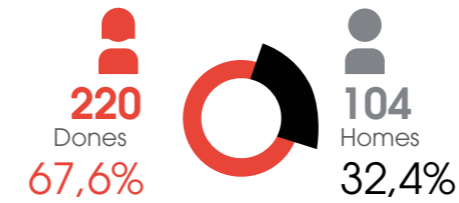
Vegeu la Taula 13 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

■ **Nombre de rotacions per comunitat autònoma**

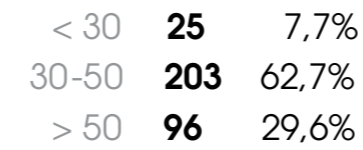


■ **Nombre d'acomiadaments segons gènere, franja d'edat i categoria professional i percentatge sobre dades de 2020**

Per gènere



Per edat



Per classificació professional

Directiu/va	00	%
Gestor/a	10	3,1%
Comandament	26	8,0%
Professional	200	61,7%
Responsable	74	22,8%
Tècnic	14	4,3%

Vegeu la Taula 14 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors



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

Aplicuem el principi de solidaritat retributiva en tota l'organització en concordança amb els nostres valors, i alineant la nostra cultura corporativa amb la nostra manera d'actuar dia a dia. Això, a nivell intern, es tradueix en un estret marge salarial entre els llocs amb menor responsabilitat i els d'alta direcció: en concret, en EROSKI S. Coop, el ventall salarial al 2020 va ser de 8,43. D'aquesta manera, la relació entre la compensació total que rep la persona amb major retribució i la mitjana de la compensació de la resta del personal en la cooperativa és de 7,78. Aquesta ràtio difereix considerablement de les empreses de l'IBEX 35, on, segons dades de 2019, les primeres persones executives perceben de mitjana 118 vegades més retribució que el salari mitjà 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 en la cooperativa, una vegada valorades les tasques que han de realitzar-se i les capacitats i competències requerides per a cada lloc de treball. Per part seva, 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 l'antiguitat o la negociació individual. A més, per a 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 5,2% superior al salari mínim interprofessional a Espanya.

D'altra banda, a nivell extern, la solidaritat retributiva implica que la remuneració del Consell de Direcció és entre un 69% i un 77% inferior respecte del valor del mercat. Així, durant 2020, la remuneració total comparable amb el mercat del president i els membres del Consell de Direcció va ser, en conjunt, de 679.332 euros. Això difereix enormement de la realitat de les empreses de l'IBEX 35, en les quals la retribució mitjana per conseller és més de 6 vegades el que percep de mitjana una persona del Consell de Direcció d'EROSKI. Així mateix, els membres del Consell Rector, el nostre òrgan superior de govern, no perceben retribució fixa o cap variable per aquesta labor (excepte els costos de desplaçaments a les reunions d'aquest òrgan).

	EROSKI, S. Coop.	Resta de societats
Ventall salarial	8,43	8,22
Ràtio de la compensació total anual de la persona millor pagada de l'organització enfront de la mitjana de la compensació total anual de la resta d'empleats	7,78	6,81
Increment percentual entre 2019 i 2020 de la compensació total anual	1,0%	Entre 1% i 2,25% d'increment del salari base en totes les societats
Ràtio de l'increment de la compensació total anual de la persona millor pagada de l'organització enfront de la mitjana de l'increment de la compensació total anual de la resta d'empleats	1	1
Ràtio entre la retribució mitjana dels membres del Consell de Direcció i directius i la resta d'empleats	3,78	4,47
		5,2%
Ràtio entre el salari base i el salari mínim interprofessional	20,6%	*El 2020 el salari mínim es va incrementar més d'un 5,5% s/2019
Bretxa salarial ponderada segons el pes de cada categoria professional en el total de treballadors	8,1%	7,0%

La retribució referència per categoria professional en la cooperativa és igualitària entre homes i dones. La bretxa salarial es deu a la distribució dispar en nombre de persones segons gènere en els diferents nivells de responsabilitat dins de la mateixa categoria professional i a una evolució his-

tòrica dels índexs retributius. S'espera que progressivament 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 major responsabilitat dins de la mateixa categoria professional.

Remuneració mitjana per gènere del Consell de Direcció



Vegeu la Taula 15 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Remuneració mitjana per gènere i categoria professional

Categoria professional	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats		
	Dones (€)	Homes (€)	Bretxa Salarial	Dones (€)	Homes (€)	Bretxa Salarial
Directiu/va	73.739	79.817	8%	66.329	85.856	29%
Gestor/a	44.526	47.117	6%	54.930	57.595	5%
Comandament	32.029	31.971	0%	28.984	33.289	15%
Professional	17.191	18.924	10%	16.375	17.229	5%
Responsable	23.401	23.689	1%	19.833	22.401	13%
Tècnic/a	31.109	31.854	2%	28.780	31.584	10%

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

Remuneració mitjana per gènere i franja d'edat

Franja d'edat	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats		
	Dones (€)	Homes (€)	Bretxa Salarial	Dones (€)	Homes (€)	Bretxa Salarial
< 30 anys	17.543	17.396	-1%	15.168	15.744	4%
30-49 anys	19.527	25.236	29%	17.324	20.587	19%
> 50 anys	19.601	28.070	43%	17.694	25.697	45%

Vegeu la Taula 17 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Bretxa salarial per comunitat autònoma ponderada segons el pes de cada categoria professional en el total de treballadors

Comunitat Autònoma	EROSKI, S. Coop.	Resta de societats
Aragó	-	6,2%
Balears	-	5,3%
Catalunya	-	5,4%
Galícia	-	9,5%
Navarra	3,8%	-
País Basc	8,5%	-

Totes les dades retributives estan calculades amb el 100% de jornada laboral. Es mostren els resultats per comunitat autònoma únicament per a les zones prioritàries ja que la mostra de treballadors en la resta de regions és massa petita per a obtenir resultats de la bretxa salarial.

Igualtat 405-1

A EROSKI considerem la igualtat d'oportunitats entre dones i homes com 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 als seus estatuts fundacionals no sols 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 pogués originar-la.

Per a això, comptem des de 2005 amb 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 amb l'Observatori d'Igualtat, una eina per a vetllar pel compliment d'aquest principi en tota l'organització.

Representants de les sòcies i 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, comptem amb un canal de denúncia i, des de 2015, amb un servei d'assessoria confidencial per a evitar possibles casos d'assetjament en el treball i canalitzar qualsevol incidència. Disposem també d'un protocol contra la violència de gènere, que ha estat triat com a bona pràctica per aconseguir l'ODS 5 d'Igualtat de Gènere per part de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.

El 2020 hem continuat realitzant un seguiment periòdic de revisió del Pla d'Igualtat, emmarcat en la visió del concepte d'Igualtat definit en Pla Estratègic 2017-2020 que inclou els següents pilars i accions destacades enguany:



Totes les persones amb les mateixes oportunitats:

- **Visibilitat de dones en llocs masculinitzats** a través dels nostres canals de comunicació interna amb l'equip de gestió de la nostra Plataforma de Madrid amb presència majoritària de dones.
- **Nova edició del programa SUMMA** de desenvolupament de talent, en el qual 12 de les 13 persones que van participar en 2020 van ser dones.



La cultura d'empresa i el seu impacte en igualtat:

- **EROSKI forma part del Target Gender Equality**, un programa accelerador d'igualtat de gènere per a les empreses participants del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- **Adequació al llenguatge de gènere als nostres estatuts i reglament de règim intern.**
- **Participació en la conferència Leaders in Tech**, que aborda els últims avanços tecnològics liderats per dones.
- **Campanya dia de la violència de gènere** de sensibilització als treballadors i treballadores.
- **Col·laboració amb el Ministeri d'Igualtat d'Espanya, Euskadi i Navarra en la Campanya Coronavirus Per a Víctimes de Violència de Gènere.**
- **Celebració del dia de l'Orgull Gai**, amb una campanya de sensibilització interna sumant-nos a les reivindicacions i a la celebració de la diversitat del col·lectiu LGBTI.
- **CÓMPLICES dialoga sobre la superació** en la trobada anual organitzada pel Programa per a la Igualtat de Grup EROSKI, aquest any de manera digital. Les seves protagonistes són Marina Marroquí, supervivent de la violència de gènere, Mbaye Gil, qui es va embarcar als 15 anys en una travessia incerta a la recerca d'un futur millor per a ell i per a la seva família i Edurne Pasaban, la primera dona a conquerir tots els vuit mils que no obstant això va trobar en la depressió el seu obstacle més desafiador.



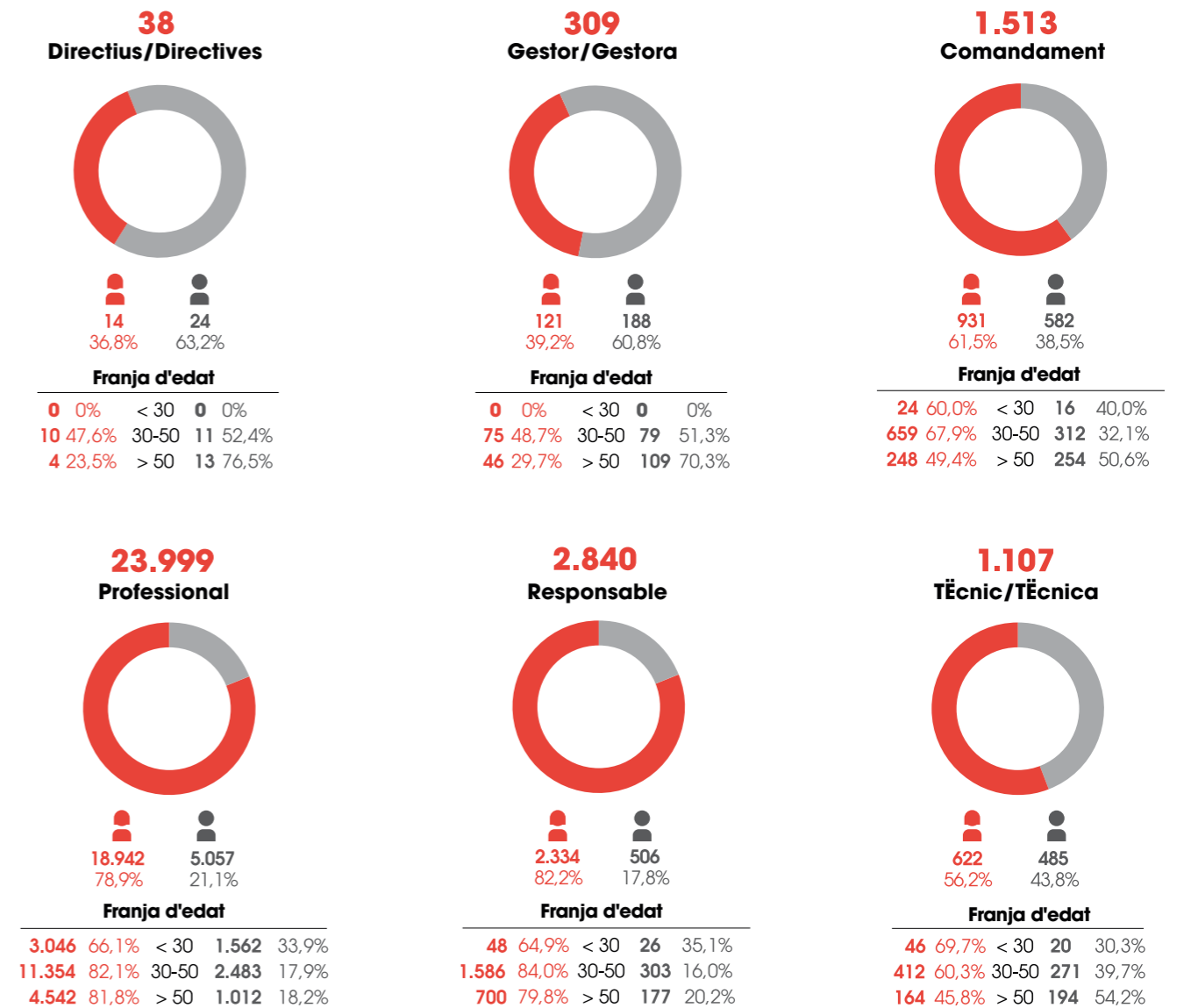
Salut i sostenibilitat integrada amb la igualtat

- **Dones que compten** és un programa d'EROSKI per a divulgar històries reals de dones que contribueixen a avançar en la salut i la sostenibilitat dels nostres productes i la societat, els vídeos de les quals estan disponibles en la web.

Com a mostra del nostre compromís per la igualtat, cal destacar que el 77% de la nostra plantilla són dones, i són elles les que ocupen el 73% dels llocs de responsabilitat el 2020, percentatge molt superior a la mitjana del sector.

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

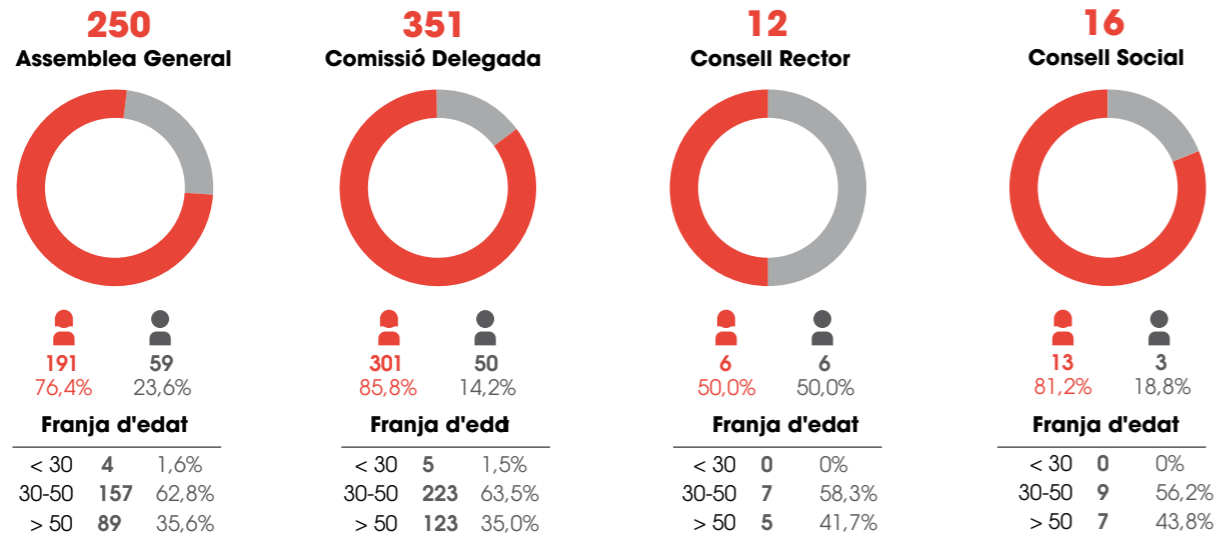
Distribució per gènere i franja d'edat de persones treballadores segons categoria professional



Vegeu la Taula 18 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.



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



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

Conciliació 401-3

Una de les àrees de treball del nostre Pla d'Igualtat és la conciliació de la vida personal i professional. En aquest àmbit, EROSKI compta amb permisos addicionals als quals la legislació estableix i impulsa entorns i horaris de treball que permetin un equilibri entre la vida personal i professional. Per exemple, el 2020 un 11% de les persones ocupades van treballar amb reducció de jornada o van estar d'excedència per guarda legal o per cura de familiars.

A més, enguany hem implantat una excedència temporal per a la cura de fills o filles en el marc del Decret 164/2019 del Govern Basc. Aquesta excedència és temporal per a 2020 i pretén impulsar la corresponsabilitat en l'àmbit de la cura de fills i filles fins que la llei equipari el permís de maternitat i paternitat. A més, enguany a causa de la pandèmia, i tenint en compte la consideració de servei essencial de la nostra organització, hem fet una gestió de la conciliació des de les necessitats individuals, persona a persona.

Així mateix, EROSKI atén també les particularitats d'altres projectes personals de les seves treballadores i treballadors, oferint la possibilitat de reduir la seva jornada sense causa manifesta i mantenint el dret a recuperar la jornada laboral completa una vegada finalitzat el període de reducció, o concedint excedències temporals voluntàries amb reserva de llocs de treball per a projectes de col·laboració amb ONG o altres plans de desenvolupament personal. Així, durant el passat exercici, 967 persones es van acollir a una reducció de jornada o excedència voluntària.



Distribució per gènere de permisos parentals

	Dones	Homes	Total
Núm. total de persones que s'han acollit al permís parental el 2020	326	190	516
Núm. total de persones que han tornat al treball el 2020 després d'acabar el permís parental	246	174	420
Taxa de retorn al treball (percentatge de persones que van tornar després de finalitzar el seu permís el 2020)	99,2%	99,4%	99%
Núm. persones que continuen a EROSKI 12 mesos després de reincorporar-se després d'un permís parental el 2019	267	136	403
Taxa de retenció (percentatge de persones que continuen a EROSKI 12 mesos després)	91,1%	90,7%	91%

Distribució per gènere de persones treballadores amb reducció de jornada segons causa

	Dones	Homes	Total
Núm. persones amb reducció de jornada per guarda legal	2.644 (97,5%)	67 (2,5%)	2.711
Núm. persones amb reducció de jornada per cura de familiars	244 (92,8%)	19 (7,2%)	263
Núm. persones amb reducció de jornada voluntària	53 (86,9%)	8 (13,1%)	61

Distribució per gènere de persones treballadores amb reducció de jornada segons causa

	Dones	Homes	Total
Núm. persones amb excedència per guarda legal	257 (95,5%)	12 (4,5%)	269
Núm. persones amb excedència per cura de familiars	52 (89,7%)	6 (10,3%)	58
Núm. persones amb excedència voluntària	640 (70,6%)	266 (29,4%)	906

Salut i seguretat al treball 403-1; 403-2

Prevenió de riscos laborals

A EROSKI tenim el compromís de protegir i millorar la salut de la nostra plantilla, desenvolupant per a això una labor proactiva en matèria de seguretat i salut.

Actuem en els àmbits de la prevenció, formació i foment de la salut, millorem de manera contínua els nostres sistemes de prevenció de riscos laborals i els integrem en la gestió global de l'empresa.

Comptem amb un Servei de Prevenció de Riscos Laborals propi, amb caràcter mancomunat, per a totes les societats del Grup. Les especialitats de les quals s'ocupen són: seguretat al treball, higiene industrial i ergonomia i psicociologia aplicada. La vigilància de la salut es realitza a través de serveis de prevenció externs.

A més, les treballadores i 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 societària, en els quals totes les persones ocupades per EROSKI estan representades pels seus delegats i amb els quals es cobreix el 100% dels temes relacionats amb la salut i seguretat al treball.

Mesures de prevenció de riscos laborals

- Al llarg de 2020 s'han dut a terme accions per a prevenir els riscos laborals de la plantilla, entre les quals destaquen:
- Revisió i actualització dels plans de prevenció dels diferents negocis del grup, així com de les avaluacions generals de riscos i avaluacions ergonòmiques de diferents llocs o tasques.
- Auditories internes de prevenció i inspeccions programades. D'aquestes últimes s'encarreguen els equips inspectors dels propis centres, que a més realitzen un seguiment posterior de les accions correctores proposades per a reduir i millorar les anomalies detectades.
- Simulacres d'emergència: amb i sense evacuació, als propis centres de treball.
- Formació: s'han impartit cursos bàsics de prevenció i formacions específiques sobre riscos al lloc de treball o d'actuació en emergències.

Vigilància de la salut

A EROSKI tenim l'especialitat de vigilància de la salut concertada amb un servei de prevenció aliè encarregat dels següents tipus de reconeixements mèdics: d'ingrés, periòdics 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 quant a la contingència professional, revisem i coordinem amb la mútua tots els casos considerats com a malalties professionals.



Taxa d'accidents laborals per tipus

Accidents lleus

27,2 Taxa d'accidents laborals lleus amb baixa per cada milió d'hores treballades

70,3% **29,7%**

Causes accidents laborals:

29,2%
Sobreesforç

14,5%
Caigudes de persones al mateix nivell o a un altre nivell

14,0%
Talls

42,3%
Altres causes

Agent material

37,5%
Aliments, vidres, plàstics o empaquetats

9,9%
Productes metàl·lics i eines

8,3%
Carretons o similars

44,3%
Altres agents materials

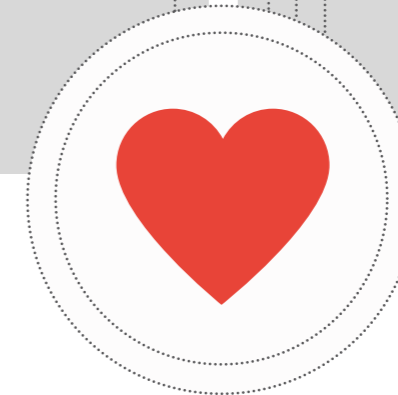
Accidents greus

0 Taxa d'accidents laborals greus amb baixa per cada milió d'hores treballades

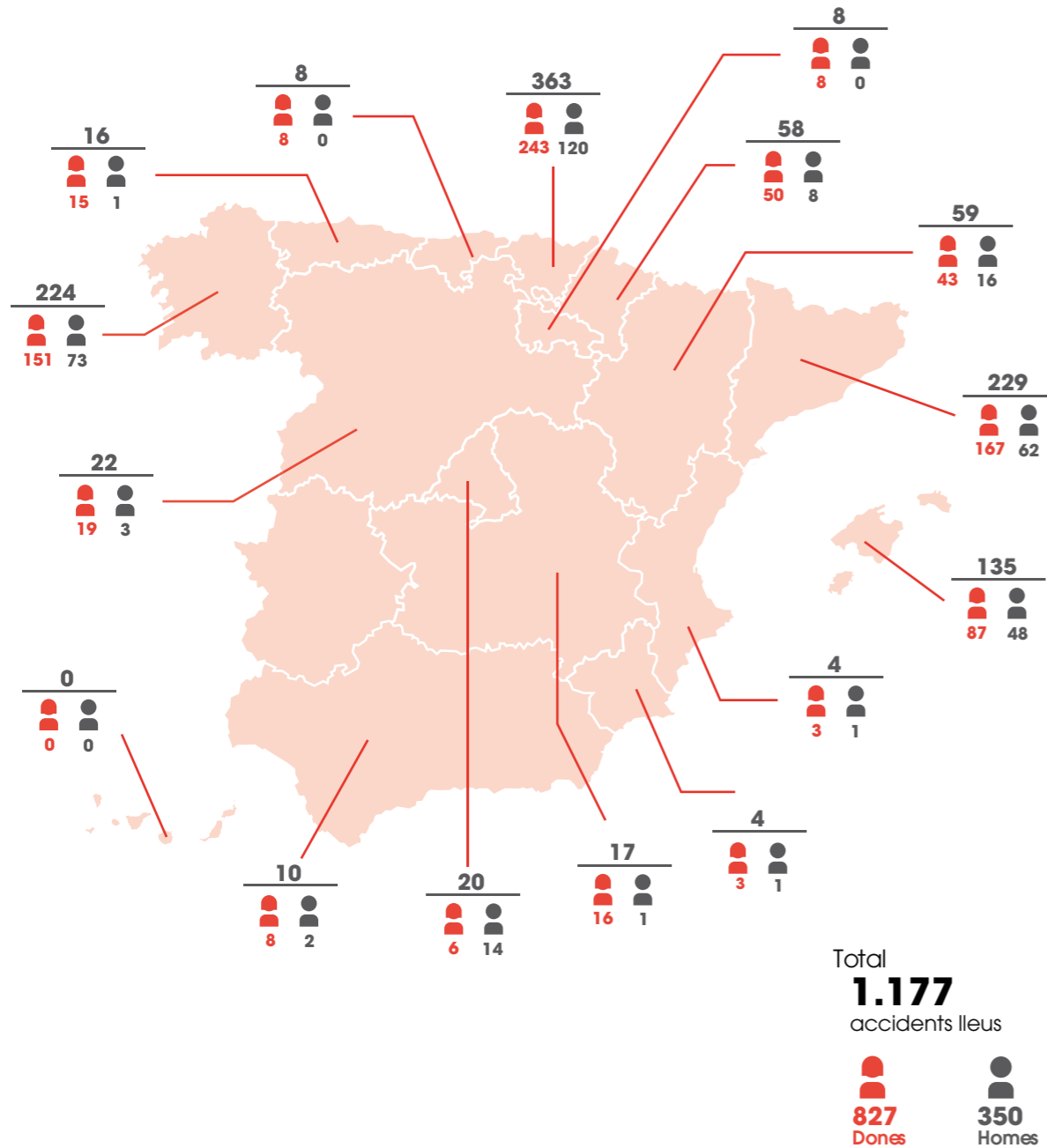
0 Accidents in itinere en transport gestionat per l'organització¹

0 Morts per accident laboral o malaltia professional

¹ El 2020 canvia el criteri GRI i només es comptabilitzen els accidents in itinere de transport gestionat per l'empresa



Distribució d'accidents lleus amb baixa per comunitat autònoma

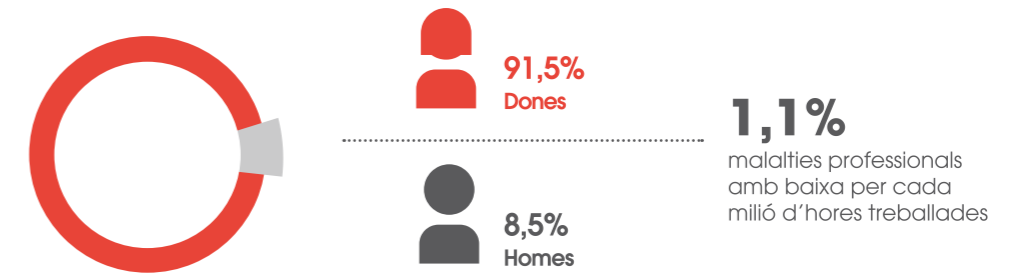


Taxa d'absentisme laboral



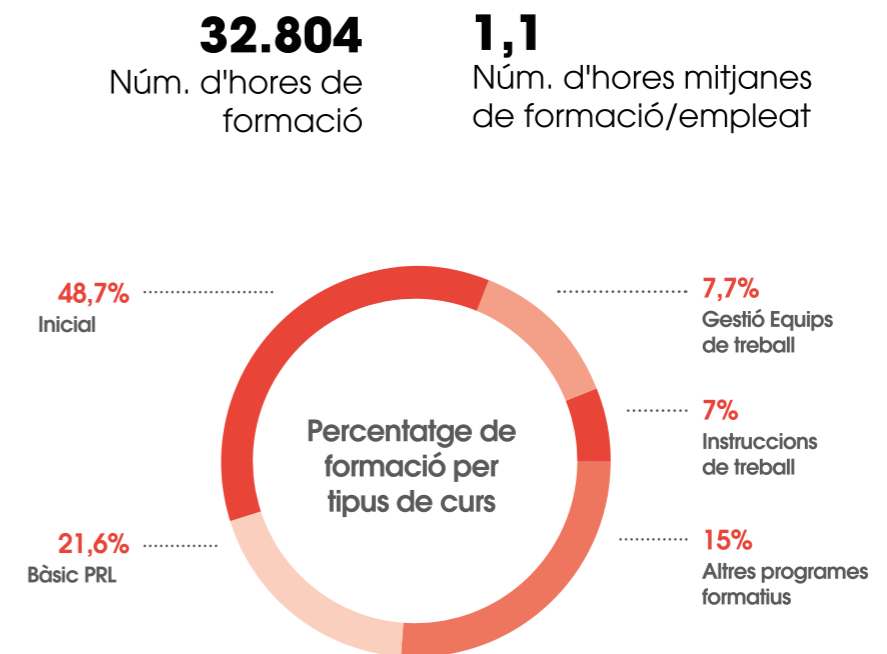
Vegeu la Taula 21 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Taxa de malalties professionals



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

Taxa de formació en prevenció de riscos laborals



Desenvolupament professional 404-1; 404-2; 404-3

El Pla de Gestió 2020, requereix d'un canvi gairebé des de l'inici d'aquest, per a adaptar-nos a la nova situació creada per la crisi de la pandèmia de la COVID-19. Hem viscut una situació insòlita que ens fa plantejar-nos nous reptes i objectius prioritaris per poder continuar amb la nostra activitat normal i poder continuar avançant cap als objectius plantejats en l'inici de l'exercici 2020.

El nostre pla formatiu, requereix d'una adaptació per a protegir-nos de la nova situació, prenent noves mesures de seguretat i nous aforaments adaptats a cada fase de la pandèmia. Circumstàncies que ens han fet actuar amb rapidesa i adaptar-nos per a respondre a les necessitats formatives del col·lectiu i l'organització.

Hem explorat de manera ràpida nous canals i formats, per al desenvolupament d'activitats formatives, procés en el qual continuem navegant i millorant. La formació virtual d'enguany s'ha instaurat al nostre dia a dia i continua creixent, arribant en 2020 a dedicar 1.585 hores de formació a través de plataformes virtuals. La formació online per part seva, suposa ja el 20% del pes de la formació total. Dedicuem 22.000 hores en formacions a 9.900 persones a través d'aquest canal.

Enguany s'han destinat 892.000 euros a programes formatius, la qual cosa suposa 109.548 hores totals dedicades a la capacitat dels nostres treballadors i treballadores, que equival a una mitjana de 3,7 hores per treballador.



Programes de formació destacats el 2020:

- ✓ **Escola de Comandaments**

Enguany hem llançat dues promocions formatives per a caps de botiga i una promoció per a responsables d'àrea. En total hem format a 25 persones a les escoles de comandaments, invertint 1.428 hores de formació
- ✓ **Fresh Master Peixateria**

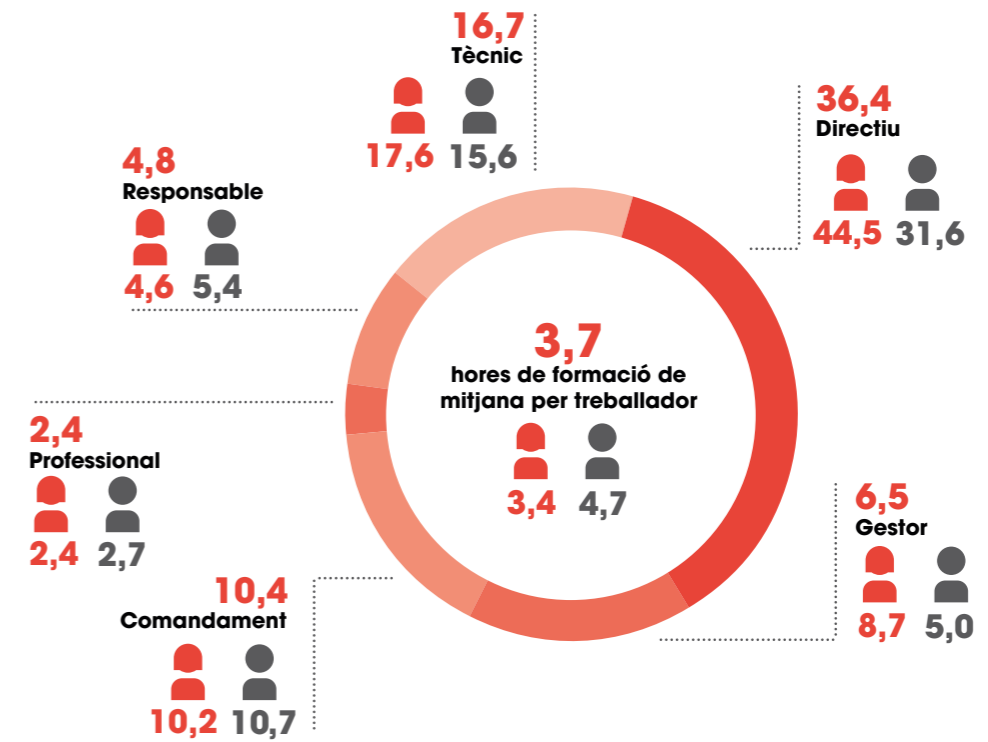
Formació dirigida als monitors i monitores i experts/expertes dels Centres Formadors de Peixateria. Hem format un total de 45 persones, amb un total de 472 hores formatives.
- ✓ **Desenvolupament Directiu**

Al llarg de 2020 s'han dut a terme diferents accions formatives i de desenvolupament destinades al col·lectiu directiu i de gestors amb potencial a partir de plans de desenvolupament individualitzat. A través d'aquest servei des de Desenvolupament Directiu es treballa en l'adquisició, millora i perfeccionament dels coneixements i habilitats necessaris per a la nostra estratègia. Hem destinat 1.381 hores en formació al col·lectiu de directius.
- ✓ **Orain, formació Covid**

El 2020, hem format i informat a tots els nostres treballadors i treballadores sobre bones pràctiques i mesures de protecció per a fer front a la crisi de la COVID-19. Hem format a 1.020 persones, amb un total de 987 hores.
- ✓ **Reglament General de Protecció de Dades**

Mitjançant aquesta formació online s'ha aportat als treballadors coneixement dels principals conceptes de protecció de dades i els principis per a l'obtenció, ús i tractament de la informació personal. Per a això s'ha format a tots els treballadors de les estructures, així com a col·lectius específics del punt de venda.

Hores mitjanes de formació per gènere i categoria professional



Vegeu la Taula 23 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	624	758	1.382
Gestor	1.057	942	1.999
Comandament	9.481	6.216	15.697
Professional	44.814	13.616	58.430
Responsable	10.808	2.732	13.540
Tècnic	10.946	7.555	18.501
Total	77.730	31.819	109.549

Promoció professional

Juntament amb la formació, un altre dels elements que defineixen la gestió de les persones a EROSKI és la promoció, entesa com un procés natural en la vida professional de les nostres treballadores i treballadors, i basat en la capacita-

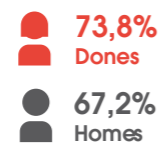
ció professional i en la qualitat de l'acompliment. En aquest sentit, el 2020 es va promocionar al 0,7% de la nostra plantilla, la qual cosa correspon a 208 persones, de les quals un 77% eren dones.

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

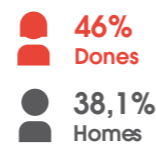
13.164
persones avaluades



72%
% de persones avaluades respecte de les subjectes a avaluació

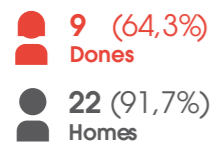


44%
% de persones avaluades respecte de del total d'empleats

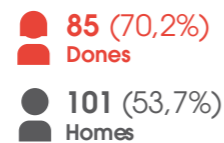


Nombre de persones avaluades i percentatge respecte del total de treballadors per categoria professional i gènere

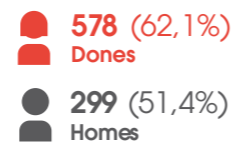
31
Directiu/va



186
Gestor/a



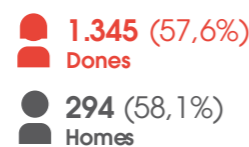
877
Comandament



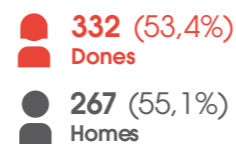
9.832
Professional



1.639
Responsable



599
Tècnic/a



Vegeu les taules 24 i 25 de l'annex d'indicadors 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 seva setena edició. Krea premia les bones pràctiques i experiències dels equips que, de manera més innovadora han dissenyat i posat en pràctica les seves pròpies iniciatives, idees que contribueixen a consolidar encara més els principis i pilars que millor defineixen la nostra identitat organitzativa.

En aquesta edició, i malgrat les dificultats per la situació amb la COVID-19, s'ha mantingut la participació en aquesta iniciativa. En cada edició dels Premis Krea les candidatures presentades giren entorn de la seguretat de la botiga. Moltes de les candidatures guanyadores han transcendit a l'àmbit de la botiga que la impulsa per acabar estenent-se a tota la xarxa de botigues.

Cal destacar que aquesta ha estat la primera edició amb participació de les botigues franquiciades.

Emprendedores i emprenedors franquiciats

Aquelles sòcies i socis treballadors que desitgin 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 del 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 social



A EROSKI, com a cooperativa de consum estem compromesos i apostem per la integració de diferents col·lectius al mercat laboral. Col·laborem amb els serveis d'ocupació pública i amb centres de la xarxa del ministeri d'educació, per a incorporar, a través de la formació ocupacional, joves estudiants en desocupació i persones en risc d'exclusió social.

Col·laborem en l'àmbit nacional amb organitzacions com Creu Roja, Càritas o La Fundació Incorpora de la Caixa. I en l'àmbit autonòmic amb organitzacions com Gureak, Erroak-Sartu, Ilundain, entre altres.

El 2020, continuem treballant en el nostre programa estrella en formació ocupacional, el programa d'especialització de frescos, iniciat el 2019. El programa que està dirigit a l'alumnat del cicle de grau mitjà de Cuina i Gastronomia, pretén incorporar en les nostres seccions de frescos a persones formades, capacitades i especialitzades en la matèria.

Els alumnes de la primera promoció finalitzaren la seva especialització al juliol de 2020. Van ser contractats el 71% del total dels alumnes, amb contractes de llarga durada. Al juliol de 2020 va començar la segona promoció amb 14 alumnes. A més de realitzar el programa per segon any consecutiu a Biscaia, amb l'escola de cuina de Leioa, el vam expandir a la província de Guipúscoa, de la mà de l'Escola d'Hostaleria Cebanc de Donostia.

Distribució de persones treballadores amb discapacitat segons gènere i categoria professional

	Dones	Homes	Total	% respecte núm. persones amb discapacitat
Directiu	0	1	1	0,3%
Gestor	0	2	2	0,6%
Comandament	5	7	12	3,4%
Professional	197	113	310	86,8%
Responsable	18	8	26	7,3%
Tècnic	4	2	6	1,7%
Total	224	133	357	

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

Supermercats inclusius

EROSKI segueix estenent el model d'ocupabilitat per a persones amb discapacitat que va començar a desenvolupar al 2015 al costat de Gureak, el 2017 amb Ampans en CAPRABO i el 2019 amb Soltra en VEGALSA-EROSKI. Aquesta iniciativa treballa per donar noves oportunitats a la inclusió laboral de persones amb capacitats diverses.

El 2020 s'han mantingut els sis supermercats inclusius franquiciats existents en la xarxa.

Així mateix, potenciem la inclusió social en la nostra cadena de valor. Per això col·laborem amb proveïdors com 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, malaltia mental i

en situació de vulnerabilitat. VEGALSA-EROSKI segueix mantenint el seu acord de col·laboració amb la cooperativa Dones 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 del medi ambient 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 després de la comprovació de l'autoritat competent. 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.





4

Qualitat dels nostres productes i alimentació saludable

Treballem per facilitar-te una dieta equilibrada

Compromesos amb una alimentació saludable 416-1



La crisi sanitària per la COVID-19 ha posat en el focus la importància que la salut té en el nostre dia a dia i com una alimentació i hàbits de vida saludables poden ajudar-nos a afrontar millor aquesta pandèmia. Al mateix temps, el trasllat a la llar del consum d'uns certs productes que abans es feia al sector HORECA, ha frenat lleugerament la tendència ascendent en vendes dels aliments de la base de la Piràmide Nutricional observades en els últims exercicis a les nostres botigues. No obstant això, s'espera que, en la mesura que la situació es normalitzi, es podrà tornar a veure la millora als hàbits d'alimentació en la llar gràcies als esforços de formació i sensibilització del consumidor que duem a terme.

Proporcionar una alimentació saludable i equilibrada a tots els consumidors és el nostre objectiu primordial com a organització. No només realitzem, per a això, una selecció activa de les seves necessitats, sinó que desenvolupem diverses actuacions per assegurar la qualitat de tots i cadascun dels

nostres productes, així com per a educar en la prevenció de determinats problemes de salut vinculats a hàbits alimentaris, d'entre els quals destaca 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 els requeriments nutricionals de col·lectius amb necessitats específiques com les persones amb malaltia celíaca, entre altres.

A més, per garantir que les nostres propostes en salut i alimentació responen a les necessitats i prioritats a les quals apunta la comunitat científica, comptem amb un òrgan assessor: el Comitè Científic de la Fundació EROSKI, compost per professionals especialitzats en salut i renovat el 2020, que ens guia i orienta en la definició de la nostra estratègia a mitjà i llarg termini del nostre compromís amb l'alimentació saludable.



Qualitat i seguretat alimentària

El Model de Gestió de Qualitat del Grup EROSKI és el procés clau per garantir un producte segur per al client. S'estructura en un conjunt de normes, processos, procediments, eines i definicions, que, relacionats entre si al llarg de tota la cadena de valor, asseguren que els productes que comercialitzem compleixin amb totes les garanties en matèria de seguretat alimentària.

Aquest any, malgrat la pandèmia, s'ha pogut cobrir l'activitat prevista d'auditories i pla de control de productes, encara que algunes d'elles de manera documental. Únicament no han pogut realitzar-se les auditories a plataformes.

Auditories a punts de venda

Garantim la qualitat i higiene en tots els nostres punts de venda i plataformes logístiques mitjançant un protocol exhaustiu d'auditories de qualitat. En l'exercici 2020 s'han dut a terme 918 auditories als nostres punts de venda que van incloure controls de:

-  Manteniment de la cadena de fred i qualitat en la cadena de subministrament.
-  Higiene i neteja de les instal·lacions.
-  Sistemes de traçabilitat per a tots els productes.
-  Qualitat microbiològica dels productes.
-  Sistema de Gestió d'Alertes Alimentàries i Retirada de Producte.
-  Sistemes i eines de control de la qualitat.

Punts de venda
918 auditories

En cas de detectar-se algun tipus d'incidència durant les auditories, establim les accions correctores i plans de seguiment necessàries per a la seva mitigació.

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.

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.

El 2020 hem auditat 274 plantes de producció de proveïdors de marca pròpia. El 89% 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 44 plantes de producció de proveïdors d'altres marques, amb un 79% d'auditories satisfactòries.

Cal destacar l'evolució molt positiva que hem tingut als resultats de les auditories realitzades al sector primari (sector carni, hortícola i peix), amb el qual arrenquem un programa específic de control el 2018.

Marca pròpia
274 plantes de producció auditades

Altres marques
44 plantes de producció auditades

Controls analítics de productes i serveis

Garantim doblement la qualitat dels nostres productes i serveis gràcies a la realització de controls analítics exhaustius addicionals als que ja fan les empreses proveïdores i fabricants. El 2020, al conjunt del Grup EROSKI s'han dut a terme 15.427 mostres, 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).

Enguany ha estat rellevant també la incorporació d'un nou producte, les mascaretes, que ha suposat anàlisis de legislació, fitxa tècnica i etiquetatge addicionals.

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

Mostres per programa analític analitzades el 2020

Programes analítics	Analítiques realitzades
Olis	82
Àcids grassos trans	25
Acrilàmida	174
Additius*	80
Aigua	47
Al·lèrgens	437
Amonis quaternaris	13
Anàlisi sensorial comparatives Fruita	573
Campylobacter	47
Carburants	179
Control de listèria en superfícies	2.345
Control de superfícies en botigues	836
Drogueria i cosmètica	109
Envasaments propis	276
Estudis de vida útil	115
Fruita EROSKI Natur fisicoquímics	682
Gel	193
Histamina	21
Ous	67
Humitat pernils	34
Identificació d'espècies	77
Llet	36
Listèria	210
Locals de risc	1.485
Manipulats	2.304
Mascaretes	14

Programes analítics	Analítiques realitzades
Metalls pesats	66
Micotoxines	88
Microbiologia en formatges (toxina estafilocòccia i listèria)	18
Microbiologia general patògens i higiene**	280
Mel	11
Migració d'envasos	6
Mol·luscs bivalves	13
No alimentació	982
OGMs	39
Preparats de carn	1.675
Residus fitosanitaris	363
Residus medicamentosos carn-pesca	158
Salmonel·la	365
Seguiment Fruita i Hortalissa MGF	30
Sense greix de palma	80
Estandards sushi	72
Torrans	23
Verificació fitxa tècnica	624
Vins	6
Sucs	67
Total	15.427
Total analítiques NO satisfactòries	839
% analítiques NO satisfactòries	5%

*Colorants artificials, sulfits en crustacis, nitrats i nitrits.

**Derivats carnis i bullits, IV gamma, fumats i semiconserves, pesca fresca i dessalada, fruita tallada i solucions culinàries.

Alimentació sana i equilibrada 417-1

En el nostre compromís irrenunciable amb la salut anem més enllà de garantir la seguretat alimentària dels productes que comercialitzem. Per aquest motiu, treballem per oferir opcions de consum més equilibrades i saludables. Per

a això, revisem i millorem constantment la seva fitxa tècnica seguint les recomanacions establertes pels experts en salut.

Millora nutricional del producte

A EROSKI treballem en la composició de tots els nostres productes per a millorar-ne permanentment el seu perfil nutricional. Aquesta cerca de productes més equilibrats ens han portat a reduir la presència dels nutrients relacionats amb patologies més generalitzades en la societat, com ara les malalties cardiovasculars i l'obesitat. El 2020 hem reformulat 58 referències amb aquest objectiu, aconseguint que més del 70% de la nostra gamma de marca pròpia tingui una valoració Nutri-Score A, B o C.

A més, hem aconseguit el nostre compromís amb el "Pla de Col·laboració per a la Millora de la Composició dels Aliments i Begudes i Altres Mesures 2020", emmarcat en 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 entorn del 10% de la mitjana de sucres afegits, greixos saturats i sal per al 2020. Així, enguany hem acabat de reformular les 125 referències de marca pròpia pendents per a complir amb aquest objectiu.

Continua el 2020 la reconfiguració de les vendes de marca pròpia en relació amb la seva qualitat nutricional, expressada a través de l'etiquetatge nutricional frontal Nutri-Score, que els clients poden veure en l'envàs o etiquetatge de preu de tots els productes d'alimentació envasats de les nostres marques. En dos anys, els productes A i B han superat el 50% de les vendes totals dels productes amb Nutri-Score, passant del 49,89% al 52,35% (el que suposa un increment de 2,46 punts, un 4,93%).

El 2020 hem continuat avançant en el nostre compromís d'erradicació dels greixos de palma i de coco en la marca pròpia, que culminarem el 2021. Enguany han estat 86 les referències en les quals hem eliminat aquests ingredients controvertits.

El 2020 hem comptat amb 236 productes baixos en greix, 74 baixos en sucres, 35 baixos en sal i 128 alts en fibra.

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

Informació sobre el contingut i equilibri nutricional dels productes

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

d'aliments i begudes dirigida a menors, prevenció de l'obesitat i salut" (Codi PAOS), inclòs dins de l'estratègia NAOS de l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició.

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, incloent informació addicional amb pictogrames que faciliten la identificació d'al·lèrgens i sistemes d'informació nutricional com el semàfor nutricional i el Nutri-Score. Si amb la falta 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 com incorporar la informació en l'etiqueta perquè sigui més fàcilment compresa per la clientela.

A més d'en l'etiquetatge, també treballem per millorar la informació continguda en fulletons, cartells de botiga i pàgina web. Així, hem adequat la nostra publicitat en productes infantils al "Codi de correulació de la publicitat



Sistema d'informació nutricional avançat d'EROSKI: Nutri-Score i Semàfor Nutricional

El 2018, després d'una escolta a més de 10.000 persones, vam ser pioners amb la inclusió de l'etiquetatge Nutri-Score als nostres productes de marca pròpia i generem un model nutricional únic en el mercat. Aquest permet a les persones consumidores conèixer de manera senzilla la valoració nutricional global de cada producte i així poder comparar-ho amb altres semblants i triar millor, sense perdre la informació detallada per nutrient que avui li proporciona el semàfor nutricional.

El 2020 hem inclòs el Nutri-Score en tots els aliments de les nostres marques a la botiga, a més d'en l'envàs de més de 1.700 productes i en totes les receptes proposada als nostres Socis Client. El 2021 culminarem la incorporació del Nutri-Score en tots els envasos de marca pròpia susceptibles de portar-ho.

L'etiquetatge Nutri-Score, que compta amb la validació del Ministeri de Sanitat, és un gràfic o semàfor que classifica els aliments envasats amb 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) a la D taronja i l'E vermella (per als de menor qualitat nutricional), passant pels C de color groc, en una posició intermèdia. La lletra de cada producte es calcula amb un algorisme, confirmat per diferents documents científics, que considera negativament el seu contingut en calories, sucres, greixos saturats i sal, i positivament la seva quantitat de fibra, proteïnes i fruita, verdura, fruita seca i llegums, sempre per cada 100 grams de producte. D'aquesta manera, els consumidors poden comparar aliments similars en fer la compra o confrontar la qualitat nutricional de diferents marques d'un mateix producte.

El Nutri-Score complementa el semàfor nutricional disponible en els nostres productes de marca pròpia des de 2007. Aquesta eina facilita controlar la quantitat de calories, greixos, sucres o sal de la dieta en cas de necessitat per algun motiu de salut (diabetis, hipertensió, sobrepès, etc.). 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. Igual que el Nutri-Score, aquest sistema de colors sempre es tro-

ba a la part frontal de l'envàs, proporcionant informació sobre la quantitat de calories i sobre els quatre nutrients més rellevants en relació amb la salut (greixos, greixos saturats, sucre i sal) per cada ració de consum.



Informe nutricional basat en les compres

EROSKI Club compta amb un programa pioner de salut que ofereix de forma gratuïta informació personalitzada i incentius per a una alimentació i una compra més saludable i equilibrada a tots els Socis i Sòcies Client. El 2020, més de 29.000 persones han utilitzat el nostre servei d'informació nutricional basat en les seves compres registrades en 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. La seva finalitat és orientar el client sobre els aliments, les quantitats i la freqüència de consum que tant ell com la resta de membres de la llar necessiten per seguir una alimentació equilibrada.

A més, al llarg de 2020 s'ha enviat des d'EROSKI Club de manera periòdica informació i activitats relacionades amb la salut a més de 300.000 Socis i més de 25.000 Socis han participat activament en reptes relacionats amb una alimentació saludable. Destaca la iniciativa Família Xef, desenvolupada juntament amb el Basque Culinary Center, que incloïa un curs de cuina digital i gratuït per ajudar a les sòcies i socis d'EROSKI Club a desenvolupar hàbits d'alimentació saludables.

Necessitats nutricionals específiques



De manera especial, som sensibles a 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 per a elles sigui segura, suficient per a una compra ordinària i sempre amb un nivell adequat de preu. Per això, mantenim una comunicació fluida amb diferents 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 i 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 diferents campanyes de sensibilització.

El 2020 hem renovat el Conveni de Col·laboració amb l'Associació de Celiacs del País Basc i amb l'Associació de Celiacs de La Rioja. A més, hem establert nous Convenis de Col·laboració amb l'Associació de Celiacs de Catalunya i amb l'Associació de Celiacs de Navarra. En total, durant 2020 més de 1.600 socis d'aquestes quatre Associacions s'han beneficiat d'aquests Convenis que inclou, 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, continuem treballant per a millorar l'oferta de productes sense gluten tant de la nostra marca pròpia com de marques d'altres fabricants,

comptant actualment amb aproximadament 3.000 productes sense gluten, d'ells entorn de 2.500 de diverses marques i més de 530 productes garantits sense gluten 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 en les etiquetes els textos d'advertència necessaris en missatges separats de manera visible per indicar la potencial presència de traces d'al·lèrgens. El 2020 hem comptat amb 536 productes de marca pròpia sense gluten, 98 productes sense lactosa, 46 sense llet i 6 sense ou.

Informació en salut i sostenibilitat 413-1

CONSUMER 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 veraçs, independents, pràctics i amens.

A través d'aquesta publicació, disponible en castellà, català, basc i gallec, tractem temes relacionats amb l'alimentació, la seguretat alimentària i la salut, però també sobre altres temes d'interès per als nostres consumidors: medi ambient, solidaritat, mascotes i món bebè, o estalvi i l'economia domèstica. Durant 2020 hem continuat amb el nostre afany de millora i servei als nostres lectors i consumidors, incorporant noves seccions del seu interès. En ella col·laborem, a més de diferents professionals, diverses entitats com la Federació de Diabètics Espanyols (FEDE), l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), l'Institut Nacional de Ciberseguretat (INCIBE), UNICEF i WWF.

Edició impresa



Edició digital www.consumer.es



Alimentació i hàbits saludables des de la infància 413-1

La informació i la formació són eines fonamentals per a prendre decisions adequades quant a alimentació es refereix. 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 punt de trobada de professionals de la salut, de l'educació, progenitors, escolars i resta de ciutadania compromesa amb la millora de la seva alimentació i estil de vida.

www.escueladealimentacion.es

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



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

Energia per créixer

El programa, posat en marxa per fer front a les altes taxes d'obesitat infantil, comptava inicialment amb 10 unitats didàctiques i 3 tallers pràctics que es realitzen fora de les aules (visites a productors locals, botigues, i aules de cuina), els continguts de la qual han estat elaborats per un Comitè Científic format per professionals de la medicina, nutrició i dietètica, psicopedagogia, pedagogia i sostenibilitat.

El 2020 hem redissenyat el programa educatiu per fer-lo més atractiu, digital, interactiu i cost-eficient. Les millores s'han implementat també en CAPRABO i VEGALSA-EROSKI. Aquest redisseny s'ha aplicat per primera vegada en l'actual curs escolar 2020-2021.

Els canvis a destacar són:

- Nova estructura de continguts modular per franja d'edat ja que les necessitats de com portar una vida més saludable varien amb l'edat i igualment ocorre amb les solucions a aportar.

- Continguts específics per a nens i nenes de 3-6 anys amb contes, activitats experimentals i sensorials, i jocs.
- Continguts específics per a nens i nenes de 6-8 anys amb 5 sessions que inclouen reptes i còmics.
- Un joc interactiu centrat en la promoció de l'alimentació equilibrada amb diferents nivells de dificultat adaptats als rangs d'edat de 6 a 8 anys, 8 a 10 anys, i 10 a 12 anys.
- Nous recursos digitals (contes, jocs, vídeos, etc.) perquè professors i pares comptin amb eines útils i divertides.
- Millores a la web per facilitar el registre en el Programa i accés als continguts per part dels col·legis.
- Digitització de 7 sessions de l'actual Unitat Didàctica del programa per a 8-12 anys.

Per afrontar les limitacions per la COVID-19, hem elaborat vídeos dels tallers de visita a botiga habituals que poden visionar-se en classe o en família, i el BCC ha elaborat una versió digital del Taller del Xef de la Classe.

energiaparacrecer.escueladealimentacion.es

Tria Bo, Tria Sa, de CAPRABO

Aquest programa, posat en marxa el 2009 i disponible en format presencial i online, cerca ensenyar als 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 sobre el desenvolupament sostenible, el consum responsable o fam zero, entre altres matèries.

Programes educatius de VEGALSA-EROSKI

VEGALSA-EROSKI duu a terme també altres programes: *Visita el teu súper*, per fomentar hàbits de vida saludables i compra responsable; *Mates al teu súper*, que realitza una visita a la botiga perquè aprenguin a realitzar la compra; i *Menja Rico, Viu San*, un projecte que conjumina diferents iniciatives com les *Sannifestes* als col·legis, i que s'emmarca dins del projecte nacional *Prevenió 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 2019/20





5

Una cadena de valor enfortida

Recolzem i col·laborem amb els nostres proveïdors

Garantim l'aprovisionament dels nostres punts de venda

102-9; 102-10



La incertesa i preocupació generalitzades a l'inici de la crisi del coronavirus van generar una inquietud col·lectiva davant la possibilitat de falta de productes en botiga, que es va unir a l'eliminació del consum fora de la llar. Com a conseqüència, hem registrat increments alts en la demanda d'uns certs béns de primera necessitat. Per a poder donar la millor de les respostes a aquestes necessitats que van sorgir i assegurar el producte en botiga, a EROSKI augmentem la nostra capacitat logística i reforçem l'aprovisionament en botigues i els nostres equips.

Entre les mesures aplicades, revisem les comandes per ajustar-les al perfil de la demanda existent dia a dia. A fi d'incrementar els estocs de seguretat a les nostres plataformes, identifiquem les mil referències d'alimentació i drogueria més demandades per reforçar la seva disponibilitat. Juntament amb això, incrementem les previsions de vendes d'aquestes mil referències prioritzades en totes les nostres ensenyes, implementant nous formats productius, especialment a les botigues més petites.

També incrementem la capacitat de les nostres plataformes logístiques, des dels processos de recepció als de producció. Així mateix, algunes de les nostres plataformes van adaptar l'assortiment que treballaven per donar suport a la resta de la xarxa logística, activant el servei descentralitzat per referències molt venudes i habilitant el

torn de nit en totes elles. Hem identificat gammes i les hem centralitzat en diverses plataformes. Vam fer al seu torn un seguiment diari de la situació de trencaments i compliment de botigues. També buscàrem alternatives de servei amb els nostres proveïdors, de cara a alleugerir les capacitats de les plataformes i fer arribar el producte el més ràpid possible a les nostres botigues.

Així mateix, l'increment de la demanda del nostre servei de supermercat online va ser enorme. A EROSKI vam duplicar les comandes servides a domicili durant diversos dies i vam aconseguir mantenir el nostre servei actiu sense interrupcions. L'augment de la demanda també es va produir als nostres serveis de recollida de comandes online en botiga, amb cotxe o a peu, amb més de 40 punts disponibles, que vam mantenir tots operatius. Donada aquesta situació, incrementàrem la capacitat del nostre servei online un 40%.

Agraïm de manera especial l'enorme esforç de totes aquelles empreses i persones que formen part de la nostra cadena agroalimentària i que han contribuït a garantir la millor solució per a una societat a la qual ens devem més que mai. Continuarem col·laborant en favor de les millors respostes conjuntes, buscant la flexibilitat, la voluntat i l'encert necessari, dins d'un escenari tan desconegut i canviant com l'actual.

Cadena de valor eficient i col·laborativa

El nostre model de botiga "amb tu" no sols és una estratègia que es reflecteix als nostres establiments i en una nova manera de relacionar-se amb els nostres clients, sinó que suposa també una aposta per la innovació integral i l'optimització de la cadena de valor. Els nostres principals col·laboradors, les empreses proveïdores, han d'impregnar-se d'aquesta estratègia i enfocament comercial, participant activament d'ella i ajudar-nos a co-construir-la dia a dia.

Per aconseguir una gamma de productes cada vegada més àmplia, personalitzada i amb un major estalvi, comptem amb una cadena de valor oberta a la nostra pròpia marca, a altres marques i a l'enorme diversitat d'aliments de producció local als voltants de cadascuna de les nostres botigues. A més, continuem mantenint les nostres aliances comercials per millorar la nostra proposta als consumidors i consumidores 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.

Les claus de la nostra millora en competitivitat comercial



Optimització

dels processos de venda i subministrament, aconseguint una major eficiència en tota la cadena de valor.



Innovació

en el marc de col·laboració amb empreses proveïdores i organitzacions referents en alimentació.



Preus

més adequats i competitius gràcies a les aliances comercials i la gestió de múltiples promocions i ofertes personalitzades.



Diversitat

del nostre teixit productiu agroalimentari impulsant als petits productors locals



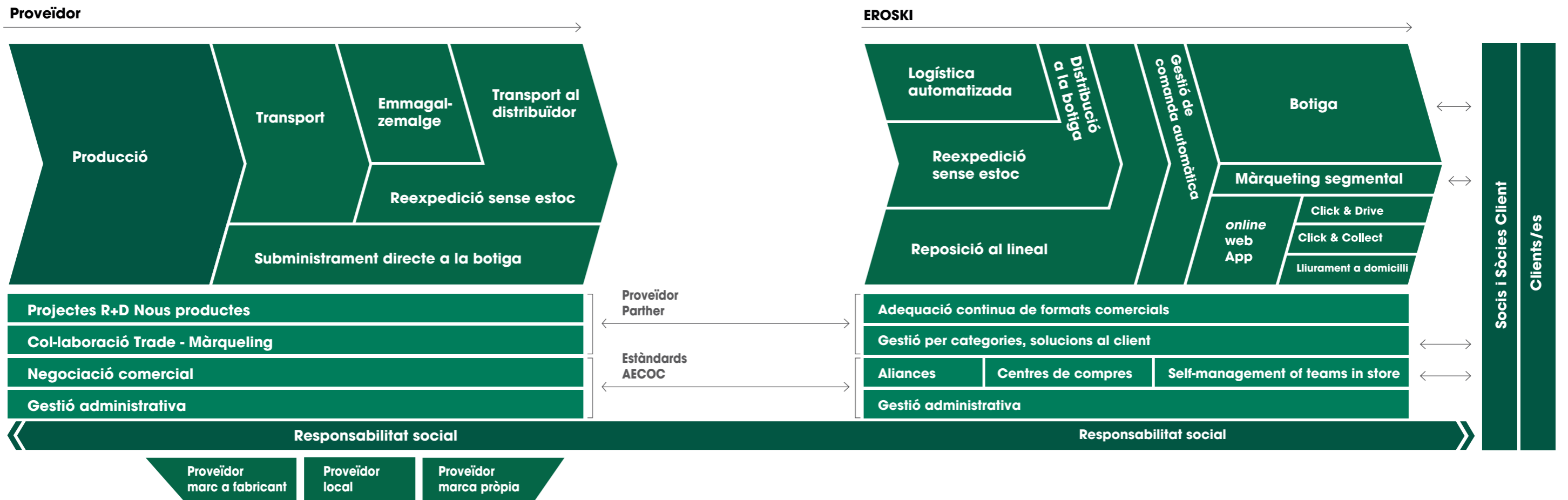
Responsabilitat

Social i mediambiental com a criteri per a la selecció de les empreses proveïdores





La cadena de valor d'EROSKI



Els nostres proveïdors 204-1

A EROSKI treballem amb més de 10.000 empreses proveïdores comercials i de serveis, amb les quals el 2020 hem realitzat transaccions econòmiques per un import superior als 4.900 milions d'euros. Això es tradueix en la comercialització de més de 126.000 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 al territori espanyol. A més, tractem d'impulsar el consum de proximitat, col·laborant amb empreses proveïdores locals i regionals, que suposen més del 59% de la nostra cadena de subministrament comercial a Espanya.

Dins del Pla Estratègic 2017-2020, hem desenvolupat un Pla General de Col·laboració amb Proveïdors que abasta 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 3 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 al 2020

Espanya	10.072	Andorra	4	Corea del Sud	1
Portugal	53	Bangladesh	4	Indonèsia	1
França	49	Noruega	4	Israel	1
China	45	Pakistan	4	Singapur	1
Alemanya	26	Suècia	4	Taiwan	1
Regne Unit	25	Suïssa	4	Turquia	1
Holanda	19	Grècia	3	Argentina	0
Bèlgica	18	Vietnam	3	Xipre	0
Irlanda	15	Luxemburg	2	Eslovàquia	0
EE. UU.	13	Tailàndia	2	Índia	0
Itàlia	11	Canadà	1	Polònia	0
Dinamarca	6	Croàcia	1	Tunísia	0
Total empreses proveïdores				10.394	

Vegeu la Taula 28 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors.

AGECORE, la major central de negociació europea

En un entorn altament competitiu, on els mercats de matèries primeres són globals i on les grans marques líders tenen escala mundial, a EROSKI reforcem les nostres aliances en el mercat internacional. Són elements determinants que sustenten el nostre posicionament competitiu i que permeten oferir noves possibilitats d'estalvi a les persones consumidores.

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.

El seu objectiu és poder oferir a les consumidores i consumidors europeus una gamma de productes més àmplia per a una major llibertat d'elecció i uns millors preus, alhora que amplia les oportunitats de negoci per a les nostres empreses proveïdores.

La facturació global dels socis d'AGECORE aconseguix els 140 mil milions d'euros i la seva activitat comercial es desenvolupa en 7 països europeus (Alemanya, Bèlgica, Espanya, França, Itàlia, Suïssa i Portugal).

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

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 del Treball i els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, al qual pertanyem des del 2002, i que són:

Principis fonamentals:	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.

Comerç just

El 100% de les nostres empreses proveïdores i franquiciats 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.

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 legítim 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 23 plataformes pròpies, encara que per al subministrament a tots els establiments del Grup els nostres camions transiten per unes 34 plataformes logístiques, incloent-n'hi d'altres que pertanyen a empreses externes. En total, suposen més de 337.000 m² de superfície de magatzem, des d'on cada dia distribuïm fins a un milió de caixes.

El 2020 hem continuat amb un projecte global que busca un redisseny del mapa de plataformes de productes frescos. L'estratègia principal de les noves instal·lacions és la seva renovació física implantant-hi tecnologia capdavantera que permeti un tractament òptim de cada tipus de producte fresc, garantint les condicions de temperatura, manipulació i emmagatzematge. A més, busquem tenir major capacitat de creixement i reduir els temps que transcorren entre l'origen i els nostres clients. D'aquesta manera, consolidem l'especialització i comprometim que tenim com a part del nostre model "amb tu" per a oferir productes frescos de la major qualitat al costat de la més àmplia gamma de productes locals.

Aquestes noves instal·lacions modernes i eficients ens permeten a més estar preparats per poder atendre possibles demandes futures dels clients (obertures, creixements de gamma, comerç online, més producte local, etc.). A la modernització de la logística per a productes peribles se

sumen instal·lacions més respectuoses amb el medi ambient, l'actualització de la tecnologia amb cambres frigorífiques més eficients i l'increment del confort i seguretat laboral de l'equip humà que treballa a la plataforma. Els immobles estan construïts baix estrictes estàndards d'ecoeficiència i de sostenibilitat.

Una de les pedres angulars en la qual se sustenta la transformació de la xarxa logística és la inauguració el 2020 d'una nova plataforma de distribució de CAPRABO de producte fresc en la Zona d'Activitat Logística (ZAL) al Prat de Llobregat (Barcelona), que substitueix a la de Ciències. Amb una superfície pròxima als 24.000 m² i una inversió estimada de 20 milions d'euros, la nau està construïda baix estrictes estàndards d'ecoeficiència i de sostenibilitat, la qual cosa ens permet obtenir la certificació LEED Gold per a les instal·lacions.

A més, el 2020 s'ha executat la construcció també capdavantera en sostenibilitat d'una nova plataforma de frescos de més de 17.600 m² a Júndiz, Vitòria-Gasteiz amb una inversió de 20 milions d'euros. Aquesta nova central de distribució proveirà a més de 300 de les nostres botigues al País Basc i substituirà a dues instal·lacions de frescos de menor grandària que gestionem actualment al País Basc - Bekolarra i Júndiz.



Mapa de les principals plataformes logístiques que utilitza el Grup EROSKI



Facilitem la facturació als nostres proveïdors

EROSKI i CAPRABO s'han situat en la tercera i quarta posició, respectivament, del Benchmarking Supply Chain 2020 d'AECOC, en el qual fabricants i distribuïdors avaluen el nivell d'eficiència en les activitats relacionades amb la cadena de subministrament. Han destacat especialment el nostre sistema de facturació i processos de col·laboració i planificació, així com el nostre sistema d'intercanvi.

Quant a la facturació, vam posar en marxa fa dos anys un projecte que permet comunicar als proveïdors les disconformitats a nivell de referència, i no de factura, la qual cosa simplifica significativament la gestió posterior de la incidència per part del proveïdor. Actualment són ja 102 els proveïdors amb acarament de factures a nivell de línia, amb una valoració molt positiva per part seva, i continuem estenent el model a la resta de proveïdors amb lliuraments en alguna de les nostres plataformes.

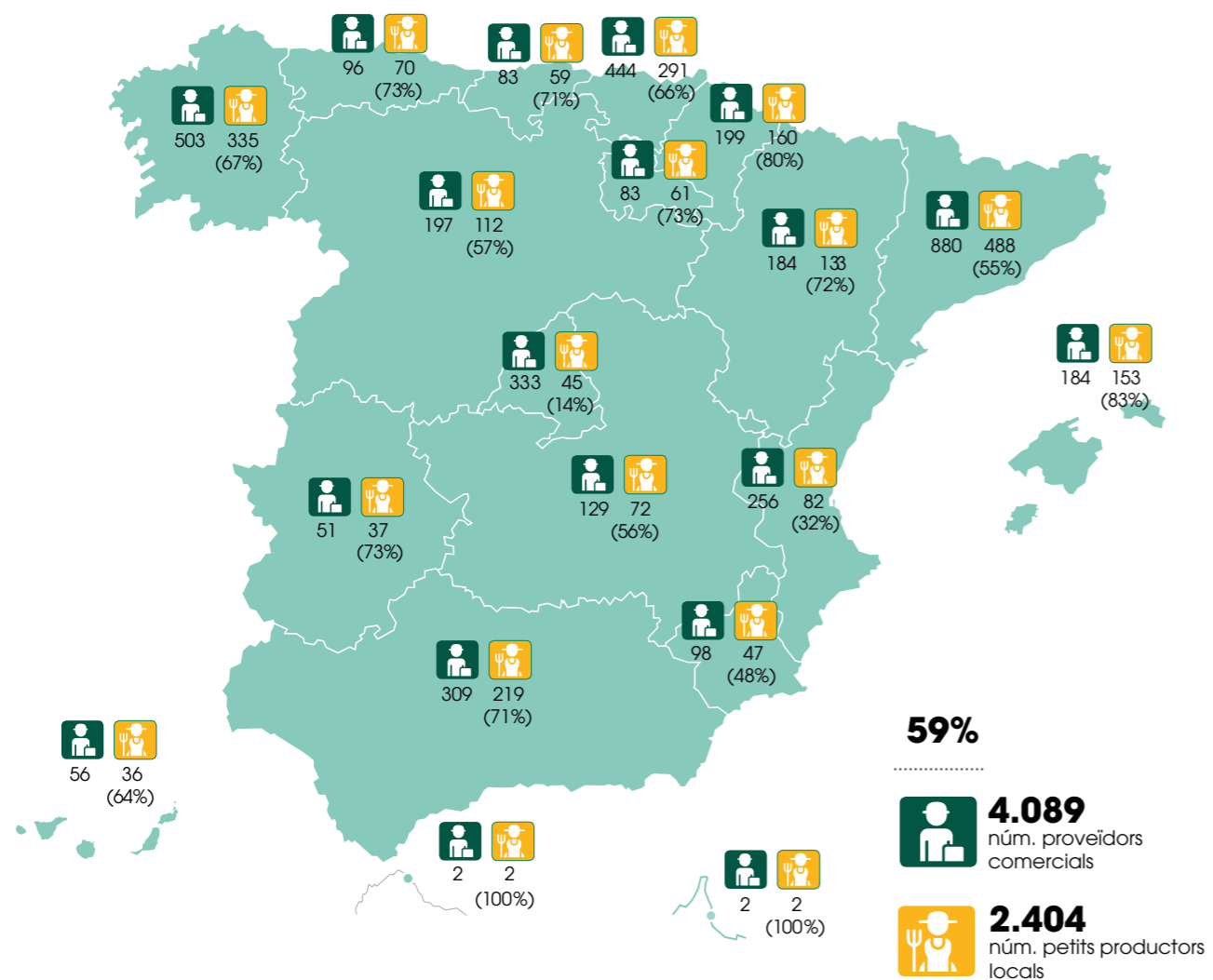
Creixem amb el nostre entorn local

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: està als nostres "gens cooperatius" comprometre'ns amb aquesta diversitat, crear entorns col·laboratius i treballar amb un gran nombre d'empreses proveïdores. La nostra política comercial potència al màxim les economies locals, creant riquesa en l'entorn i contribuint al desenvolupament agroalimentari, econòmic i social. Més de la meitat de les 4.000 empreses proveïdores comercials que té EROSKI a Espanya són petites empreses productores locals.

Els beneficis d'aquesta estratègia són variis. D'una banda, les petites empreses productores disposen del canal de comercialització d'EROSKI per a 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 consumidoras troben a EROSKI productes més frescos, més sostenibles, més sans i de major qualitat.

Número de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma el 2020



Vegeu la Taula 29 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

59%

4.089
núm. proveïdors comercials

2.404
núm. petits productors locals

(%) proveïdors locals respecte dels proveïdors comercials



Col·laboració amb productors agroalimentaris locals

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

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

El 2020 hem tingut 1.974 noves altes de referències locals-regionals, de les quals 1.083 corresponen a seccions de frescos i 891 a alimentació. Aquestes noves altes han generat unes vendes de més de 20 milions d'euros.

A més, continuem renovant i generant nous convenis de col·laboració amb organitzacions sectorials per a l'impuls dels aliments locals, Denominacions d'Origen (DO) i Indicacions Protegides (IGP). Actualment, comptem amb més de 2.700 productes amb DOP o IGP: prop de 1.700 vins amb DOP, més de 190 formatges amb DOP, més de 180 productes de conserves vegetals, olis, llegums i arròs amb DOP i IGP, i més de 200 productes càrnics amb IGP.

Hem continuat també amb el "Pla Hortalissa: Diversificació Sostenible Col·laborativa", un projecte col·laboratiu cofinançat pel Govern Basc i el Fons Europeu Agrícola de Desenvolupament Rural (FEADER) per a millorar la rendibilitat de les explotacions hortícoles d'Euskadi a través de la diversificació i la gestió sostenible dels nous cultius.

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



EROSKI suma amb els proveïdors locals

El 2020 hem renovat el nostre conveni de col·laboració amb el Basque Culinary Center que inclou la posada en marxa, en col·laboració amb els nostres proveïdors, d'"EROSKI suma". Aquest nou projecte divulgatiu té l'objectiu de reunir diferents agents entorn de taules rodones sobre temes d'actualitat, estratègics o de gran importància social que afecten el sector de l'alimentació i la gastronomia amb la intenció de generar un entorn de debat per a compartir coneixement. En la seva primera edició, que hem celebrat online a causa de les restriccions de la pandèmia, ha estat precisament aquesta matèria la que hem abordat des de la perspectiva de *La mirada del productor local enfront de la pandèmia*.

Promoció dels productes locals

L'objectiu d'EROSKI de fomentar els productes locals s'estén també al treball per divulgar i promoure els valors culturals, gastronòmics i culinaris inherents a ells. Mentre que la nostra oferta de productes de proximitat continua augmentant de manera constant als últims anys, a EROSKI també estem implicats en la promoció del consum d'aquests aliments autòctons com a via per a mantenir la nostra cultura gastronòmica, la nostra economia i els nostres paisatges.

Aquesta dinamització comercial es focalitza en gran manera als productes frescos de temporada, especialment apreciats per les persones consumidores. En aquest sentit, hem realitzat més de 50 campanyes locals en diferents regions i comunitats autònomes de l'Estat espanyol, així com monogràfiques regionals



Suport al sector primari en la COVID-19

La col·laboració amb els productors locals és un dels eixos dels nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat. Des del moment en què la crisi de la COVID-19 va obligar a tancar els negocis de restauració, on els petits agricultors i ramaders deriven gran part de la seva producció, a EROSKI ens vam posar en marxa de manera proactiva per ajudar al sector primari. Hem volgut posar la nostra experiència al servei dels petits productors per ajudar-los a superar aquests moments, obrint les nostres botigues a les explotacions familiars que han perdut els seus canals habituals de comercialització. L'aturada ha afectat productors de fruites, hortalisses, petites ramaderies, explotacions làcties, productors de formatges frescos, etc., amb els quals hem començat a col·laborar per donar sortida als seus productes en totes les comunitats autònomes on som presents. Gràcies a l'ajuda

dels nostres proveïdors habituals, hem pogut canalitzar moltes d'aquestes produccions fins a les nostres botigues. D'altra banda, hem obert un canal de comunicació directe a través del qual els petits productors amb necessitat de donar sortida a les seves produccions s'han posat en contacte amb nosaltres per sol·licitar ajuda. De manera conjuntural i ràpida, els hem donat d'alta com a proveïdors i hem fet un lloc als seus productes a les nostres botigues.

Duem a terme accions de col·laboració especials per la COVID-19 al País Basc, Navarra, Catalunya, Balears i Galícia per a la comercialització de vins, formatges, xai, patates, hortalisses, espàrrecs, carxofes, vedella, pebrots, oli, mel i lactis.





6

Implicats amb la millora mediambiental

Impuls del desenvolupament sostenible

Gestió mediambiental responsable



A EROSKI estem cada vegada més compromesos amb la sostenibilitat i el respecte cap al medi ambient. Treballem per a garantir el compliment de la legislació aplicable en la matèria en tots els seus àmbits d'actuació, però, a més, afegim un continu esforç per a millorar en la identificació, caracterització i minimització dels principals impactes negatius i optimització dels impactes positius que la nostra activitat té al medi ambient.

És important esmentar que enguany, prioritzant la salut i seguretat dels nostres treballadors i consumidors en la crisi sanitària de la COVID-19, hem incrementat la despesa en plàstics d'un sol ús degut a la necessitat d'adoptar mesures de prevenció en les botigues, proporcionant mascaretes, guants, gel hidroalcohòlic, etc. A més, durant la pandèmia es van aprovar noves regulacions en matèria de gestió de residus que ens impedièren reciclar temporalment aquests guants com fem normalment pel risc d'estar contaminats per la COVID. Malgrat això, continuem veïllant per la reducció dels nostres impactes sobre el medi ambient, implementant mesures d'eficiència energètica, reduint el consum de materials no renovables i disminuint les nostres emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.


Política ambiental i compromisos


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


1. Mantindre una actitud proactiva que, a més de garantir el compliment de la normativa ambiental vigent, ens porti a 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 a la seva consecució.
4. Incloure la variable ambiental en la recerca i desenvolupament dels productes i 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 de tots per aconseguir el desenvolupament sostenible. Per a això, la formació i 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 tecnologies que destinem a minimitzar-los.


Objectius sostenibles

El 2018, com a part dels nostres Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat, ens fixàrem uns objectius de millora ambiental per als pròxims anys i desplegàrem diverses línies de treball per a la seva consecució que hem continuat desenvolupant el 2020 i es detallen en aquest capítol:

 **Reduir un 25% les nostres emissions de CO₂ per a 2025** per a minimitzar el nostre impacte al canvi climàtic. Per a això, hem millorat l'eficiència dels nostres equips i processos i hem augmentat l'ús d'energies renovables.

 **Reduir un 20% les tones d'envasos de plàstic** convencional que comercialitzem el 2025, amb l'objectiu de reduir la nostra possible contribució a la contaminació del medi marí i terrestre amb aquest material.

 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, evitant així l'impacte ambiental i social que si no es generaria. A aquest efecte, també estem eco-dissenyant els nostres envasos i embalatges perquè siguin **100% reciclables el 2025**.

 Potenciar els productes produïts de forma més respectuosa amb el medi ambient i els animals, exigint **certificacions ambientals al 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 diferents projectes per que incorporin criteris de millora ambiental als seus processos.



Riscos ambientales i canvi climàtic

Des del Grup EROSKI estem fermament compromesos amb la sostenibilitat, el respecte cap al medi ambient i la reducció de les nostres emissions de gasos d'efecte d'hivernacle. Per aquest motiu, considerem que identificar i gestionar correctament els riscos ambientals i el seu impacte financer és imprescindible per a l'evolució i bon acompliment de la nostra companyia. 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 diferents departaments d'EROSKI, així com les mesures de prevenció per a evitar-les, i els controls específics implantats. 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.

D'altra banda, el canvi climàtic té un impacte altament substancial al llarg de la cadena de valor, provocant majoritàriament riscos físics com a esdeveniments climàtics extrems o l'augment progressiu de les temperatures, que podrien afectar l'acompliment del Grup EROSKI. No obstant això, la companyia treballa amb un 59% de proveïdors locals i una immensa majoria de proveïdors nacionals, la qual cosa contribueix a mitigar els possibles riscos derivats d'esdeveniments extrems com a inundacions o tempestes, que puguin provocar danys en les infraestructures i causar alteracions en les rutes de transport i distribució dels productes a posar en venda. Així mateix, EROSKI concentra la major part de la seva activitat a la zona nord d'Espanya, on es preveu un menor risc de sequera i un menor augment de temperatures que en la zona sud del país. Així i tot, l'oferta de productes podria veure's afectada per les variacions als patrons agrícoles i l'escassetat de matèries primeres, amb el que la nostra cadena de subministrament haurà de continuar adaptant-se per a proveir-se de regions menys afectades per aquests fenòmens climàtics. Finalment, un increment en les temperatures podria suposar un risc per a mantenir la cadena de fred als productes durant el seu transport, així com una necessitat de millorar els sistemes de climatització en les instal·lacions i punts de venda. Referent a això, EROSKI compta amb circuits curts de distribució, amb els seus majors centres logístics a la zona nord de la península, i també amb mesures de millora de l'eficiència energètica que afavoriran la mitigació d'aquests impactes.

Així mateix, a EROSKI també som conscients dels riscos de transició als quals la companyia podria enfrontar-se: riscos de reputació, de canvi en les preferències de consumidors i de canvis reguladors. Els clients estan cada vegada més conscienciats amb la gestió i l'origen sostenible dels productes que adquireixen, per la qual cosa definir una estratègia de sostenibilitat i uns indicadors d'acompliment clars, transparents i accessibles al públic és clau per a minimitzar aquest risc de reputació. En aquest sentit, EROSKI treballa per adaptar-se també als canvis en el comportament dels consumidors, a nivell de la seva oferta de productes, per a minimitzar l'impacte financer que pugui tenir un descens en les vendes perquè els béns oferts no s'ajustin a les noves preferències de clients. Finalment, en un futur pròxim, la regulació nacional i europea farà més èmfasi en la transparència a l'hora de comunicar les accions en favor de la sostenibilitat que les companyies duen a terme, i exigiran un reporti més rigorós. En aquesta línia, EROSKI continua treballant en la transparència dels seus compromisos i acompliment climàtic.

Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) - petjada de carboni d'EROSKI: 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5

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

Gasos d'efecte d'hivernacle considerats
CO₂, CH₄, N₂O, HFC

Emissions directes		Emissions indirectes
Abast 1	Abast 2	Abast 3*
<ul style="list-style-type: none"> Consum de combustible durant el transport logístic per carretera i marítim. Fuites de refrigerants en sistemes de fred. Combustió de gas natural en instal·lacions pròpies. 	<ul style="list-style-type: none"> Generació d'energia per a ús propi. 	<ul style="list-style-type: none"> Viatges de treball per carretera i avió (consum de combustible i pernoctacions d'hotel). Producció de dièsel consumit en transport per carretera en logística i viatges de feina. Consum d'aigua potable; consum de paper a la seu, publicitat, revistes i tiquets

Total emissions
267.092
tones CO₂ eq.

-9%*
2020 vs 2019

Intensitat de les emissions gasos d'efecte hivernacle

	Kg CO ₂ eq./m ² superfície comercial	g CO ₂ eq./€ vendes netes
Abast 1	128,0	31,7
Abast 2	77,0	19,0
Abast 1 + abast 2	205,0	50,7
Abast 3	19,6	4,8
Total	224,6	55,5

Vegeu les taules 30 i 31 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

*Les emissions indirectes de l'Abast 3 són conseqüència de les activitats d'EROSKI, però procedents de fonts que no són propietat ni té control sobre elles. En total, hi ha 15 categories (articles i serveis comprats, residus generats, ús de productes venuts, etc.), però en aquesta memòria s'inclou només una petita part d'elles a causa de la disponibilitat de dades. El 2020 s'ha afegit el transport logístic marítim en l'abast 1 i les pernoctacions en hotels durant viatges de treball en l'abast 3. Es preveu continuar ampliant les activitats incloses en l'abast 3 de la petjada de carboni d'EROSKI en pròxims exercicis.

**La reducció es deu principalment a la disminució de les fuites de refrigerants i a que aquestes tinguin menor potencial d'escalfament global; així com a la reducció en el consum d'electricitat i al menor nombre de viatges de feina a conseqüència de la COVID-19.

Emissions de gasos amb efecte hivernacle per cada abast

Abast 1

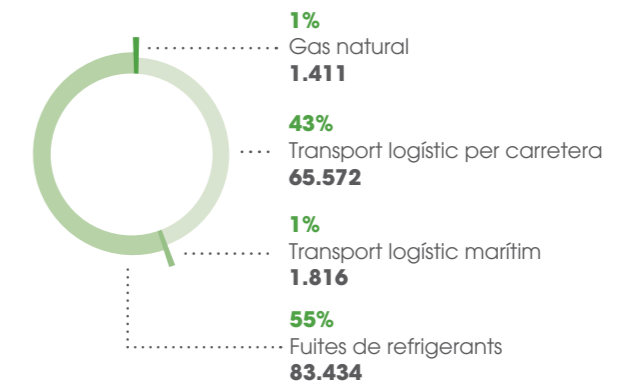
Direct emissions

152.233

Tones CO₂ eq.

57%

-8%
2020 vs 2019



Abast 2*

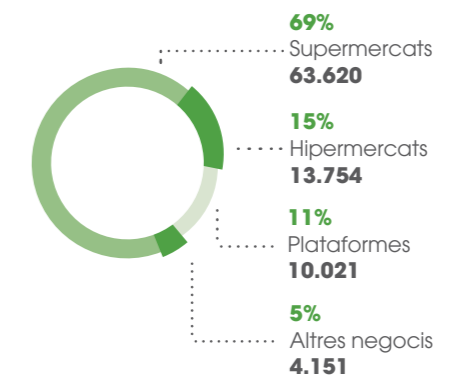
Emissions indirectes per consum elèctric

91.546

Tones CO₂ eq.

34%

-8%
2020 vs 2019



Abast 3

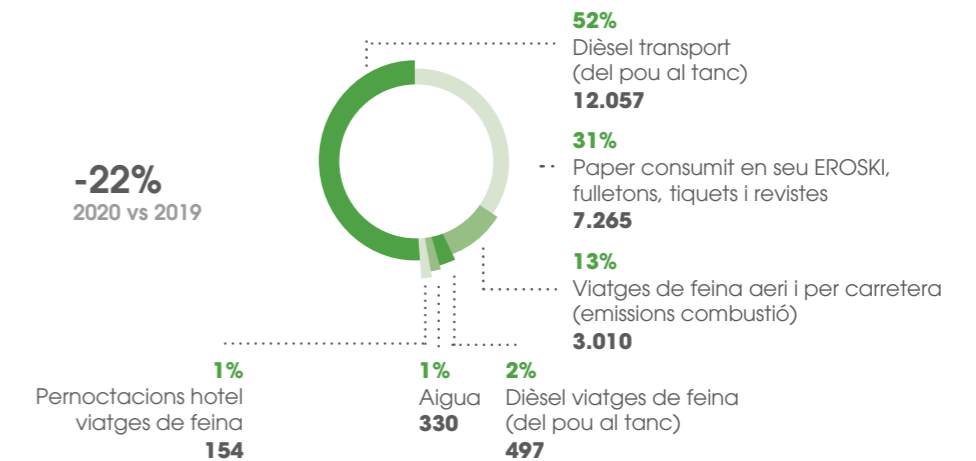
Altres emissions indirectes

23.313

Tones CO₂ eq.

9%

-22%
2020 vs 2019



*Les emissions de l'abast 2 s'han calculat fent servir el factor d'emissió de les comercialitzadores contractades. Les emissions calculades amb el mix nacional es presenten a la Taula 30 de l'Annex, juntament amb la comparativa amb anys anteriors.

Accions per a impulsar la sostenibilitat mediambiental

Segons la nostra Política ambiental i els aspectes ambientals més rellevants associats a la nostra activitat, a EROSKI comptem amb unes línies de treball que es basen en la millora contínua i s'alineen amb els nostres objectius estratègics. Gran part d'elles es recullen al compromís 5 de foment d'un consum més responsable, el 6 d'oferir més productes locals i el 10 de facilitar una vida més saludable i sostenible. Aquestes accions de millora afecten diferents etapes del nostre itinerari productiu, per la qual cosa també involucrem als actors externs a la nostra organització en la mesura en què puguin contribuir a la reducció de la nostra petjada ambiental.

Productes

A EROSKI creiem indispensable col·laborar amb empreses proveïdores responsables que comparteixin el nostre compromís amb el desenvolupament sostenible per a la incorporació del factor mediambiental en la nostra oferta. Vetllem perquè tots els processos, des de l'origen de la producció fins a les operacions a la botiga, passant per tota transformació i manipulació, redueixin el seu impacte ambiental. Això inclou l'erradicació 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 productes de les nostres marques pròpies.

Compra verda privada

Al llarg de 2020 hem treballat amb Ithobe i el Basque Ecodesign Center en un projecte per a potenciar la compra verda privada. L'objectiu és poder seleccionar i premiar als proveïdors amb un millor perfil ambiental, amb la fi última de portar a tota la nostra cadena de valor cap a un desenvolupament més sostenible. El 2021 continuarem amb diferents projectes en aquesta línia de millorar la petjada ambiental de la nostra organització.

Origen sostenible certificat

Fa dècades que treballem per a oferir alternatives més saludables i sostenibles a les persones consumidores. Així, comptem amb diverses certificacions, etiquetes i marques que assegurin l'origen sostenible dels nostres productes i ens permeten incorporar l'objectiu de preservació de la biodiversitat terrestre i marina en la construcció de la nostra oferta comercial.

Dades destacades de productes amb certificacions ambientals

- **Máis de 1.100** productes ecològics, 68 de la nostra nova marca EROSKI Bio i EROSKI Eco.
- **461 taulells i 8 plataformes logístiques** de pesca certificats per MSC i GGN.
- **100% de la nostra tonyina en conserva** compleix els principis de la ISSF.
- **457 productes** EROSKI NATUR, que inclouen certificacions com GlobalG.A.P., Producció Integrada o de benestar animal.
- **24 productes** belle Natural amb la certificació COSMOS Natural d'ECOCERT.
- **402 productes** amb segell FSC®, PEFC, Oekotex o SFI.

Productes ecològics

Ens esforcem a oferir aliments procedents de l'agricultura i ramaderia ecològica, ja que suposa un model productiu garant de les millors pràctiques mediambientals. Aquest model evita l'ús de substàncies químiques d'origen sintètic i additius artificials, a més de fomentar la preservació de la biodiversitat i els recursos naturals i el respecte del benestar animal. El 2020 la nostra oferta va incloure **1.000 productes ecològics** acreditats amb diferents etiquetatges de certificació, entre els quals destaca el logo europeu.

El 2020 hem llançat la nostra marca pròpia d'aliments ecològics EROSKI Bio i EROSKI Natur Bio i productes de drogueria ecològics EROSKI Eco, amb 68 referències de fruita, verdura i altres productes d'alimentació, neteja i higiene.

Compromesos amb el benestar animal

- El volum d'ous de gallines criades en sòl que comercialitzem a les nostres botigues ascendeix ja al 44% de les nostres vendes. La COVID-19 amb el consegüent augment en la demanda a les nostres botigues, ha alentit lleugerament el creixement de les vendes d'ous procedents de gallines no engabiades. No obstant això, aconseguirem el nostre objectiu que el 2024 aquest percentatge aconseguixi el 100%.
- Hem incorporat una nova certificació en Benestar Animal Welfare™ a la nostra carn de porc, pollastre i anyell de llet d'Aragó EROSKI Natur, amb estrictes estàndards en principis d'Animal Welfare com l'alimentació, l'allotjament, la salut i el comportament natural. A més, el nostre pollastre EROSKI Natur compleix amb tots els requisits del European Chicken Commitment, que inclou requisits quant a espècies, característiques de l'allotjament i sacrifici.
- Hem llançat també el pollastre camperol EROSKI Natur, encara més exigent en condicions de benestar animal.
- Hem incorporat segells de benestar animal a la nostra llet EROSKI de les diferents regions (Galícia, País Basc, Balears, etc.).
- Disposem de la certificació GlobalG.A.P. d'aquicultura al peix de cria EROSKI Natur, que conté uns requisits específics i exigents respecte al benestar animal dels peixos, tant durant la seva cria com transport i sacrifici.



Pesca sostenible a EROSKI

Amb l'objectiu de continuar treballant per la conservació de la biodiversitat en les mars i oceans a través d'un aprofitament racional dels recursos marins, a l'abril de 2017 aprovarem la Política de Pesca Sostenible d'EROSKI. En resposta als compromisos adquirits en aquesta matèria, el 2020 hem continuat treballant per una Pesca Sostenible de la mà d'organitzacions internacionals de referència.

Hem superat un any més satisfactòriament l'auditoria de certificació de cadena de custòdia de Marine Stewardship Council (MSC) per a peix procedent de caladors sostenibles, continuant, així, com l'únic gran distribuïdor minorista d'Espanya amb taulells de peixateria certificats. També hem mantingut la nostra certificació GlobalG.A.P. d'aquicultura per al peix de cria. Al llarg de 2020 hem ampliat l'abast de la certificació a les botigues CAPRABO, amb el que comptem ja amb 461 taulells de peixateria i 8 plataformes certificades actuals.

El 2020 hem superat les 3.600 tones en compres de peix amb certificació de sostenibilitat. Del total, al voltant de 2.000 tones corresponen a peix certificat per Marine Stewardship Council (MSC) que garanteix el seu origen de caladors sostenibles, i 1.600 tones a peix d'aquicultura amb segell GGN

(GLOBALG.A.P. Number). El 2020 hem, a més, llançat una nova referència de peix sostenible: el llagostí EROSKI Natur amb certificació GGN. A més, destaquen les 920 tones de bonítol pescat a canya i altres 1.288 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, mantenim també un acord amb els nostres proveïdors de tonyina en conserva pel qual es comprometen a proveir-se 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 a canya, APR, sense objecte FAD, MSC i FIP) situa ja en un 77% del total les seves compres de tonyina en conserva procedent de pesca sostenible i responsable. A EROSKI treballem només 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 ORPs i no establir mesures per acabar amb la pesca il·legal.

La nostra Política de Pesca Sostenible, s'articula en dotze principis que engloben tant aquelles bones pràctiques que ja realitzem 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 en la construcció de l'oferta comercial.
- 2 Comercialització de productes procedents només de pesqueres i caladors autoritzats.
- 3 Respecte de les talles mínimes i proactivitat per a 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 MSC (Marine Stewardship Council) per a la pesca extractiva.

Sostenibilitat en la cadena de valor

- 6 Potenciació de les confraries i proveïdors locals més pròxims 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 la 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 afermin a EROSKI la pràctica aquesta Política de Pesca Sostenible.



Ecodisseny d'envasos i embalatges

A EROSKI som sensibles a la creixent preocupació existent en la societat per la contaminació per plàstics que sofreix el nostre planeta i, de fet, portem anys realitzant accions que intenten minimitzar-la. Des de la creació de la marca pròpia, hem treballat per a millorar els envasos dels nostres productes i el 2013 ens adherírem al Basque Ecodesign Center, on empreses privades i la Societat Pública Basca de Gestió Ambiental l'home col·laborem per a la conceptualització i execució de projectes innovadors d'ecodisseny, també juntament amb la Universitat del País Basc (UPV-EHU) i els centres de coneixement líders a nivell internacional.

El 2018 fixarem el nostre objectiu d'ecodissenyar el 100% dels nostres envasos per al 2025 amb la finalitat que siguin 100% reciclables, eliminar el sobreenvasament i potenciar l'ús de materials reciclats i d'origen renovable. Per aconseguir aquest propòsit, el 2020 hem analitzat més de 2.000 envasos de marca pròpia per poder identificar i aplicar millores que permetin reduir la nostra petjada plàstica.

Dades dels envasos de marca pròpia analitzats per al seu ecodisseny



2.025 referències de marca pròpia de 314 proveïdors analitzades.



Petjada plàstica total en envasos domèstics de marca pròpia 7,590 tones a l'any .
Un 14% és material reciclatge o bioplàstic (compostable o d'origen renovable)

Materials emprats als productes i envasos declarats als Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada de Productor



2.875 Tones Envasos i embalatges

No Renewable		Renovable	
Acer	389	Cartó/Paper/Cartó begudes	1.118
Plàstic	1.213	Fusta/Suro	1
Alumini	63	Ceràmica	6
Altres	1	Vidre	84
Total	1.666	Total	1.209

*la majoria dels nostres envasos els declaren els propis fabricants, per això les dades calculades al nostre projecte d'ecodisseny de la marca pròpia són més completes



119 tones Piles



0 tones Llums fluorescents compactes



1 tona Oli



937 tones Aparells elèctrics i electrònics

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

Accions d'ecodisseny destacades

L'objectiu que ens fixàrem el 2018 va ser aconseguir el 2025 una reducció d'almenys el 20% de les tones de plàstic convencional d'un sol ús dels seus envasos i d'un 21% les tones de plàstic convencional dels nostres productes frescos envasats en botiga el 2021.

Des de 2018, hem implementat ja més de 145 accions d'ecodisseny als nostres envasos de marca pròpia.

La primera mesura que intentem implementar sempre és l'eliminació de l'envàs i, per això, apostem clarament per la venda de productes frescos a granel. Així, aproximadament el 60% de la nostra fruita i verdura es ven sense envàs i en altres seccions el percentatge de productes a granel és encara major, com en peixateria que supera el 85%.

Això va acompanyat de les accions per a potenciar la reutilització entre els nostres clients. Així, permetem al client l'ús dels seus propis envasos reutilitzables, com a carmanyoles, en les seccions de carnisseria i peixateria, o la nostra 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. També hem participat des de CAPRABO al projecte d'innovació ReWINE del programa europeu LIFE per a facilitar la reutilització de ampolles de vi.

També busquem la substitució del plàstic per altres materials amb menor impacte ambiental als envasos de marca pròpia. Per exemple, hem canviat les safates de plàstic en gairebé 20 referències de fruita i verdura per cartó amb certificat FSC® que garanteix que prové de fonts responsables.

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 online amb el nostre compromís per un model d'economia circular. Així, usem safates de carn i peix amb més d'un 80% de plàstic reciclat; hem substituït les safates de brioixeria d'envasament en botiga de poliestirè per PET 80% reciclat; 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.

El 2020 hem culminat, a més, l'eliminació de les bosses de plàstic convencional d'un sol ús de les nostres botigues. Així, hem finalitzat el canvi en la gamma de bosses de caixa a noves opcions en paper, la bossa ja esmentada amb més d'un 55% de material reciclat o bosses compostables que se sumen a les opcions reutilitzables de ràfia o tela ja disponibles.

A més, hem culminat també la substitució de totes les bosses de les seccions de frescos per sobres de paper o bosses compostables fabricades amb materials d'origen vegetal.

Gràcies a totes aquestes accions, haurem aconseguit l'objectiu de reducció del 21% de plàstic convencional dels nostres productes frescos envasats en botiga al 2021, superant el 30% de reducció.



Bosess de caixes comercialitzades



84.045.098
tipus de bossa

-27%
% reducció respecte al 2018*

13.884.233

Bossa de plàstic reutilitzable certificada per AENOR

1.423.025

Bossa de ràfia, amb un 70% de plàstic reciclat, reutilitzable

238.239

Bossa solidària reutilitzable

41.904.813

Bossa amb més d'un 55% de plàstic reciclat

1.104.286

Bossa de paper

8.343.051

Bossa compostable

17.124.966

Bossa de plàstic d'un sol ús

22.485

Altres bosses

*El canvi a noves bosses de caixa es va iniciar a EROSKI el 2019, quan es va produir la major reducció, i s'ha culminat el 2020

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



Embalatges d'envasament en botiga (bosses, film i safates de frescos)



620.163.028
unitats embalatges botiga

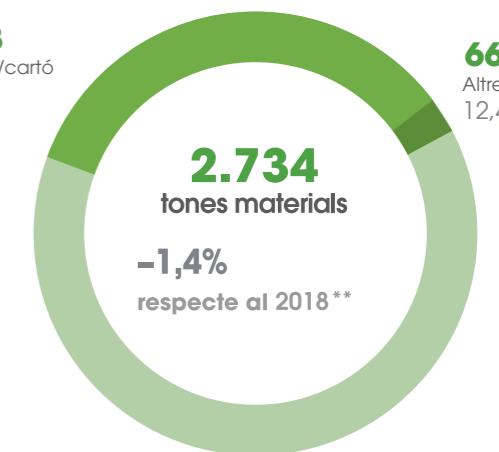
-7,9%
variació 2018**-2020

938

Paper/cartó 0%

66

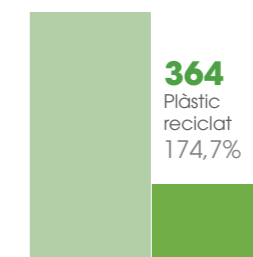
Altres materials 12,4%



1.729
Plàstic -2,6%

1.143

Plàstic convencional -30,4%



**Usem el 2018 com a any base perquè va ser quan vam adquirir el compromís de reduir un 21% el plàstic convencional d'envasament en botiga per al 2021.

***No utilitzarem bioplàstics el 2018.

Vegeu la Taula 343 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Fruïtes i hortalisses lleteres 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 malgasta a tot el món. A EROSKI, com a part del nostre compromís amb la sostenibilitat del sector agrícola i contra el desaprofitament alimentari, hem apostat per la comercialització de varietats de fruites i hortalisses anomenades "lleteres", pel seu aspecte o grandària. El 2020 es van comercialitzar en tota la xarxa 586 tones de fruites i hortalisses "lleteres".

Pioners a publicar declaracions ambientals d'aliments de marca pròpia

EROSKI és la primera cadena de distribució de gran consum a publicar declaracions ambientals de productes de marca pròpia, verificades pel programa AENOR GlobalEPD, conforme a Regles de Categoria de Producte (RCP) emeses pel Programa Internacional EPD System. Les declaracions ambientals s'han desenvolupat en col·laboració amb els seus productors d'ous camperols del País Basc, Euskaber, i de llet del País Basc, SAT Valle de Karrantza, i el seu envasador Làcteos de Santander, juntament amb el Basque Eco-design Center. Aquest projecte, reconegut per l'Observatori d'Innovació de Gran Consum de l'Institut Cerdà com una de les innovacions destacades del sector el 2020, ajuda als productors a conèixer al detall els impactes ambientals dels seus productes i poder identificar millores per a la seva minimització, 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 formació al consumidor perquè dugui a terme un consum més sostenible.

Declaració Ambiental de la llet EROSKI País Basc

Declaració Ambiental dels ous EROSKI Natur País Basc

A EROSKI continuarem amb el càlcul d'aquests perfils ambientals dels nostres productes i, per a 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, hem finalitzat al març 2020 el projecte EUSKO-PEF, amb la participació d'AZTI i PIMES locals del País Basc al qual s'ha desenvolupat un sistema avançat per al càlcul, informació i verificació de la petjada ambiental de productes alimentaris al País Basc. Aquests projectes són finançats pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) i hobe com a part de les seves ajudes per a la realització de projectes d'ecoinnovació.

Logística

EROSKI ha obtingut la seva primera estrella LEAN & GREEN per part de l'Associació de Fabricants i Distribuïdors (AE-COC) gràcies a haver completat el seu pla d'acció per a reduir les seves emissions de CO₂ en almenys el 20% en 5 anys. **En els últims quatre anys, EROSKI ha aconseguit reduir més d'un 25% les emissions de les seves operacions logístiques**, superant així amb escreix l'objectiu de reducció fixat respecte el 2015. LEAN & GREEN és la major plataforma europea de col·laboració especialment dirigida a reduir les emissions associades a la cadena de subministrament.



Noves plataformes ecoeficients

El nou centre logístic de Caprabo al ZAL Port del Prat de Llobregat, que alberga la gestió de tot el producte fresc, la plataforma de Capraboacasa i la nova seu central, ha obtingut la certificació mediambiental LEED Gold, un reconeixement internacional reservat als edificis líders en eficiència energètica. Els criteris de construcció LEED Gold de la nova plataforma de Caprabo, també aplicats a la plataforma Jundiz Berria que s'inaugurarà el 2021 a Vitòria, inclouen estalvi en el consum d'aigua, producció d'energia fotovoltaica i generació d'aigua calenta sanitària. També sistemes de monitoratge de consums, refrigerants ecològics, jardins amb espècies autòctones i reciclatge dels materials usats en la seva construcció, entre altres mesures.

EROSKI continua treballant per a minimitzar les seves emissions logístiques amb un nou objectiu: reduir un 10% respecte a les emissions de 2019 en tres anys. Per a això, les mesures principals són:

Aprovisionament més eficient

- Reorganització de la logística amb l'obertura de les noves plataformes de ZAL el 2020 i Jundiz Berria el 2021, i una nova distribució de frescos a VEGALSA-EROSKI el 2022.
- Millora en els processos d'eficiència per a un major increment d'ompliment de camions i reducció de quilòmetres.
- Col·laboració amb proveïdors per a optimitzar les rutes.

Vehicles i conducció menys contaminants

- Renovació dels vehicles de la flota, eliminant progressivament els camions més antics.
- Incorporació de vehicles elèctrics.
- 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.

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 a 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'emballatge utilitzats.

Logística inversa

Gestió i valorització dels residus generats a les botigues usant per a això els mateixos camions que retornen a plataforma, 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 tractament de tots els subproductes orgànics i inorgànics per al seu correcte reciclatge.



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 a minimitzar l'impacte al medi urbà.
- En relació amb la contaminació per soroll, el model de distribució nocturna contempla 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 contempla una sèrie de mesures adoptades en diferents àrees. D'una banda, en relació amb el local, es preveu la seva adequació per a l'operativa plantejada; sistemes de tancament, alarmes sectoritzades, aïllament acústic, etc. Igualment, es té en compte l'equipament necessari com a carretons, portapalets silenciosos o salva vorades. D'altra banda, es forma i 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; personal diürn de botiga, personal auxiliar nocturn i repartidors. Finalment, a fi de corregir desviacions, s'incorporen processos d'auditoria interns per a detectar-les i comprovar el compliment dels protocols de treball establerts als punts de venda operatius. Moltes d'aquestes mesures es treballen en col·laboració amb els ajuntaments per a garantir la seva idoneïtat.

Invasos logístics reutilitzats 301-3



5.085.707
Palets reutilitzats



45.584.346
Caixes plàstiques reutilitzades

El % de trencament varia entre el 0,3% i el 30% depenent de la mena d'envàs logístic. Tots els trencaments conjuntament suposen només un 2% dels envasos logístics.

La reutilització d'aquests envasos logístics permet la reducció de més de 10.000 tones de CO₂ eq. a l'any.

Vegeu la Taula 35 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Botigues ecoeficients

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

L'ecoinnovació ha caracteritzat les botigues EROSKI des dels seus inicis. Prova d'això va ser la implementació fa més de 20 anys del primer sistema de gestió mediambiental nacional certificat amb la ISO 14001 al nostre hipermercat d'Artea a Leioa (Biscaia). La nostra aspiració és disposar de supermercats d'autoaprovisionament d'energia renovable i que assoleixin un balanç de CO2 neutre.

Per aquest motiu desenvolupem projectes d'R+D+I a les nostres botigues, dels quals és un exemple significatiu la Botiga Zero Emissions d'Oñati (Guipúscoa), que ha renovat el 2020 la seva certificació energètica ISO 50001. Les bones pràctiques apreses en aquestes botigues ens van permetre definir un renovat model per a la millora de l'eficiència energètica a través de nous sistemes i equipaments eficients de

fred, climatització i il·luminació, que estenem a totes les obertures i reformes de supermercats i hipermercats.

L'eficiència energètica s'uneix a la gestió de residus zero que converteix a la botiga "EROSKI amb tu" en un establiment capdavanter en política de sostenibilitat i medi ambient.

Construcció i equipament sostenible

Apostem per dissenys i equips que consumeixin menys energia i amb un menor impacte ambiental que ens han permès reduir un 8% el consum de gas natural i electricitat en tot EROSKI al 2020 respecte al 2019. Des de 2018 les reduccions són del 22% i 16% respectivament.



Mesures implantades per a millorar l'eficiència energètica

Optimització de la il·luminació i lluminàries LED

Instal·lem lluminàries LED d'última generació, que poden ser reciclades i no contenen materials contaminants com ara mercuri, plom o tungstè. A més, tenen una major durada, generen menor contaminació lumínica i permeten una encesa instantània.

També es controlen les enceses des d'un autòmat que optimitza el seu ús i minimitza la contaminació lumínica durant les nits. A més, de cara a optimitzar les enceses i apagats 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 lluernes 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.

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

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. El tancament dels mobles de fred permet reduir entre un 58 i 63% el seu consum energètic.

Tots els refrigerants consumits per EROSKI el 2020 per compensar fuites tenen un potencial d'esgotament de l'ozó nul (substàncies no incloses als annexos A, B, C i E del *Protocolo de Montreal*).

Climatització

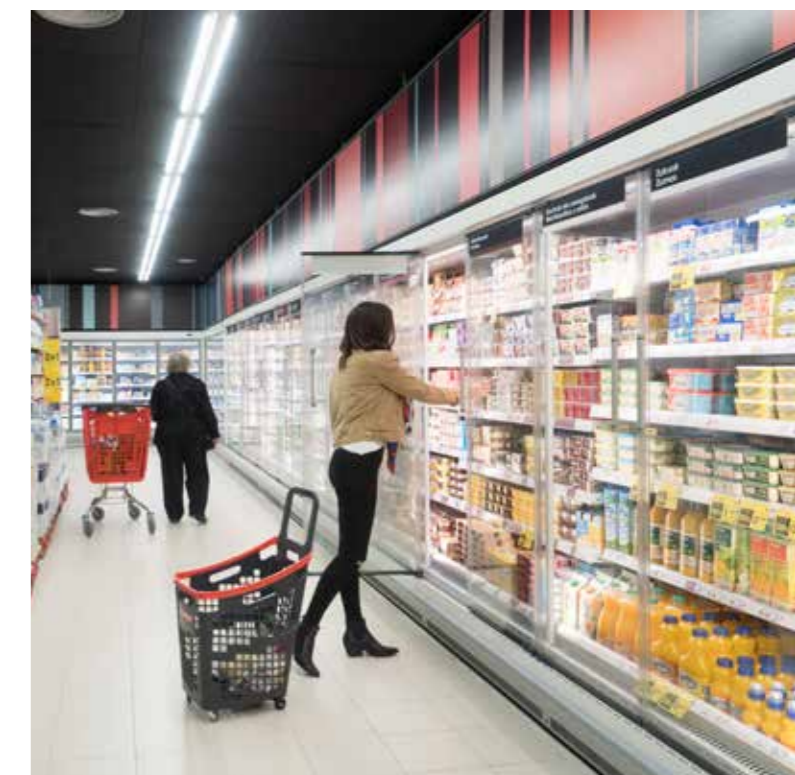
El clima està integrat en el sistema de gestió, que controla la temperatura, la humitat i la qualitat de l'aire amb un sistema remot de vigilància davant d'esdeveniments que incrementin el consum elèctric. La instal·lació disposa d'analitzadors de xarxes per al control del consum integrades en un software 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.

A més, les noves instal·lacions aprofiten la calor residual per a la climatització de la botiga. Això permet reduir significativament el consum energètic de calefacció.

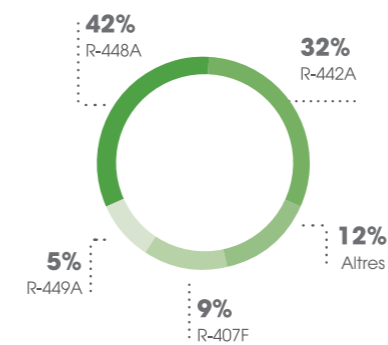
Generació d'energies renovables

Hem començat a incloure en alguns centres, com el de Zizur Major inaugurat el 2020, instal·lacions dotades amb una solució d'autoconsum basat en panells fotovoltaics instal·lats en coberta, que permet no sols reduir el consum de la xarxa elèctrica tradicional, sinó també contribuir a la reducció dels efectes del canvi climàtic, permetent la transició energètica cap a un nou model d'energia neta.

També disposem en 10 botigues punts de recàrrega per a vehicles elèctrics, fomentant així una mobilitat més sostenible entre els nostres clients.

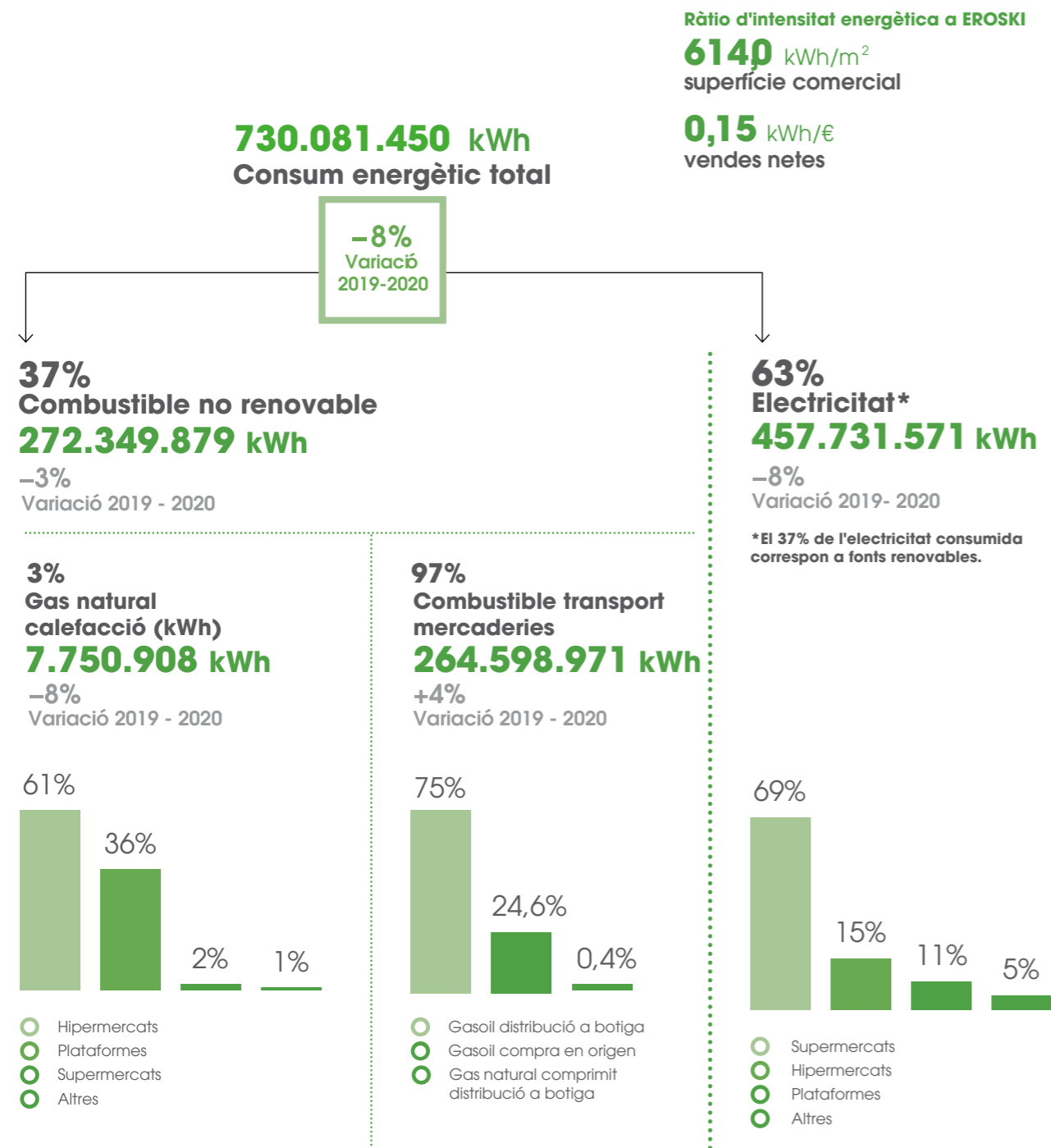


Refrigerants consumits per compensar fuites 52 tones



Vegeu la Taula 39 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Consum energètic dins de l'organització



Consum d'energia fora de l'organització: 302-2

10.868.322 kWh

Querosè consumit pels viatges de feina amb avió, dièsel consumit per viatges de feina per carretera i tren i electricitat pels viatges amb tren:

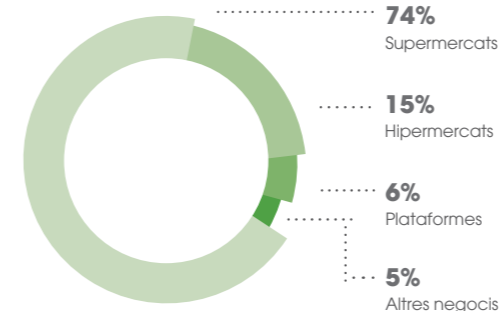
Vegeu la Taula 36, 37 e 38 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Gestió de l'aigua 303-5

Hem instal·lat comptadors d'aigua de gestió telemàtica per al control en remot que permeti detectar i minimitzar a temps real les fuites que puguin existir en la nostra xarxa, per a reduir així el consum d'aigua. A més, treballem per a la incorporació d'instal·lacions que permetin la reutilització d'aigües grises als nostres centres.

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

Consum d'aigua 1.118.748 m³



Vegeu la Taula 40 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Prevençió i control de vessaments i abocaments 303-2; 303-4; 306-3

Aigua residual generada 1.107.561 m³

L'aigua residual que generem es tracta a les estacions de depuració d'aigua residual dels municipis on es desenvolupa la nostra activitat. S'estima que el volum d'aigua residual generat el 2020 va ser de 1.107.561 m³. EROSKI compleix la legalitat en matèria de prevençió i control de vessaments i abocaments incontrolats, sense que se n'hagi detectat cap de significatiu el 2020.

Tota la xarxa de benzineres EROSKI compta amb un sistema de detecció de fuites, no havent-se registrat cap mena de fuga per aquests equips. La xarxa compta amb un contracte de manteniment preventiu amb una empresa de manteniment d'instal·lacions petroleres que vetllen pel correcte funcionament de tota la instal·lació. A més, totes les proves d'estanquitat, tant de tancs com de canonades, han estat satisfactòries. El 2020 hem implantat també una xarxa de piezòmetres a la gasolinera de Lugo, per requeriment de la Xunta de Galícia i a fi de poder controlar la qualitat de les aigües subterrànies. Aquest sistema ens permetrà realitzar controls periòdics de la qualitat de les aigües.

Per als dos casos de sòls o aigües afectades detectats el 2019, a Usurbil i Abadiño, l'administració ha aprovat ja els plans de remediació i la posada en marxa dels equips està prevista per a març de 2021. A més, s'han finalitzat els plans de remediació per a dos casos de contaminació detectats en exercicis anteriors (Vélez-Málaga i Albacete) i continua la remediació de sòls i aigües subterrànies de Jaca, que espera completar-se el 2022.

Ubicació dels nostres centres per protegir la biodiversitat 304-1

Tots els nostres centres estan situats en zones urbanes, la qual cosa unit al compliment de la legislació mediambiental i de biodiversitat a l'hora de la ubicació d'aquests, garanteix un adequat desenvolupament de l'activitat respectant l'entorn i les seves condicions naturals. No obstant això, el fet que en comunitats autònomes com Galícia o Balears, gran part del seu territori es considera espai de gran valor per a la biodiversitat, fa que alguns dels nostres centres se situïn en emplaçaments afectats per figures de protecció. Entre les obertures de centres propis realitzades el 2020, cap se situa sota figures de protecció destacades.

A més, treballem per a 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.



Gestió circular dels residus

Afrontem la gestió i valorització dels residus des de la prevenció i la integració d'un model d'economia circular. Com un dels nostres eixos bàsics d'actuació per a la reducció del nostre impacte ambiental, centrem gran part dels nostres esforços a prevenir, gestionar i valorar 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". Així, el 2020 vam vendre més de 20.000 tones de productes amb descomptes per ser pròxims a la seva data de caducitat o consum preferent, i donem més de 4.400 tones d'aliments i productes de primera necessitat a entitats socials.

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, el 2019 incorporarem el tiquet digital perquè els nostres clients puguin disposar de la informació de la seva compra directament a l'app EROSKI, evitant així el consum de paper. El 2020 es va aconseguir una reducció de l'11% en el paper dels tiquets estalviant 32 tones de paper.

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



3.919 tones Paper

Renovables	
Fulletons publicitat (PEFC 70%)	3.265
Revistes (PEFC)	391
Seu (EU Ecolabel)	10
Tiquets de compra	253

Tot el paper utilitzat en publicitat compta amb la certificació PEFC 70% (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) que garanteix que prové de boscos gestionats sosteniblement. El paper de les revistes CONSUMER EROSKI i EROSKI Club: també compta amb la certificació PEFC que garanteix una gestió forestal responsable. A la seu utilitzem un paper amb segell EU Ecolabel amb menor gramatge.

Vegeu la Taula 41 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

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 A més:

- 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.
- Facilitem als consumidors i consumidores 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:

El 2020 hem estès a CAPRABO la recollida de càpsules de cafè per al seu reciclatge que ja implementàrem a EROSKI el 2019. Es tracta d'una iniciativa pionera en la gran distribució a Espanya que ens ha permès recuperar més de 84 tones de càpsules de cafè el 2020.

Innovació per a la gestió circular dels residus alimentaris

Durant el 2020 hem completat el projecte LIFE CITRUSPACK, que va començar el juliol del 2017, que cerca estratègies de revaloració dins de l'economia circular per a l'ús de residus cítrics en envasos i cosmètics verds

També hem continuat juntament amb Ausolan, Gaiker, BCC i ISEA en el projecte "NUTRACEUTICAL OMNIUM", finançat dins del programa HAZITEK 2020, l'objectiu del qual és la producció de nutracèutics a partir de residus alimentaris.

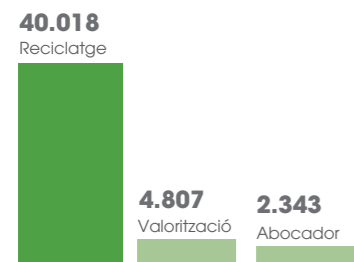
I hem iniciat el projecte Robin Food que conjumina la inclusió de persones en risc d'exclusió social amb la revaloració d'excedents alimentaris i la seva reintroducció en el mercat.



Les dades presentades en aquesta memòria corresponen als residus generats als nostres negocis del domini alimentari recollits mitjançant logística inversa o un gestor extern.

Residus gestionats 306-2

Residus no perillosos 47.168 tones



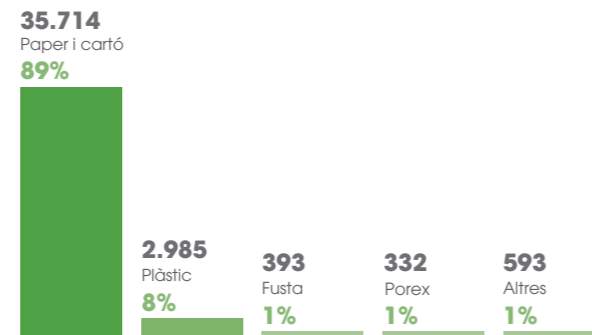
Residus perillosos 26 tones



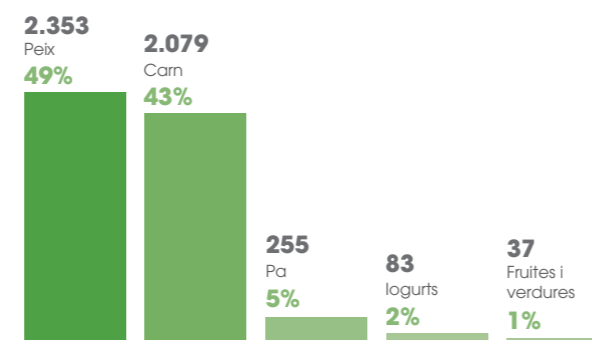
Total residus generat 47.194 tones

Vegeu la Taula 42 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Residus no perillosos reciclats 40.017 tones

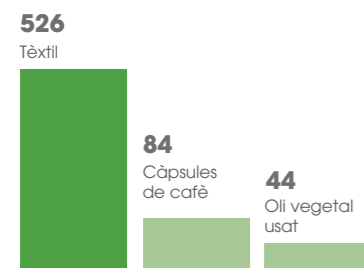


Recovered organic waste 4.807 tones



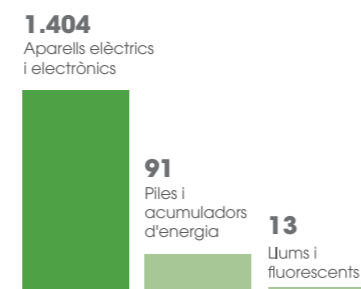
Residus recollits dels nostres clients i centres per al seu reciclatge per tipus

Residus no perillosos 654 tones



Vegeu la Taula 43 de l'annex d'indicadors per a la comparativa amb anys anteriors

Residus perillosos 1.508 tones



Sensibilització i formació dels consumidors

A EROSKI som conscients que cada persona, en triar un model de consum sostenible i responsable, pot contribuir a la protecció mediambiental. Dirigim el nostre esforç cap a la formació i conscienciació de les persones consumidores, mitjançant el desenvolupament de campanyes de

sensibilització i la publicació de continguts pedagògics a les nostres plataformes web i altres suports informatius. On-line amb aquest objectiu, també fomentem i desenvolupem iniciatives col·laboradores amb la clientela, persones treballadores i 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 Nacions Unides, unint-nos a l'apagada simbòlica de la major iniciativa global en defensa del medi ambient i que enguany ha tingut per lema "Connecta't amb la naturalesa" i s'ha realitzat de manera digital per la COVID-19

Programa mediambiental Camiño a Camiño

VEGALSA-EROSKI ha participat un any més en "Camiño a Camiño", programa de rutes mediambientals del Concello de Vigo que busca acostar a la ciutadania la flora i fauna d'aquesta comarca, fomentant hàbits de vida saludable i sostenible.

Setmana Europea de Prevenció de Residus 2020 a CAPRABO

Des de CAPRABO ens hem sumat a la iniciativa de la Setmana Europea de Prevenció de Residus 2020 a través de diferents accions de conscienciació i sensibilització per a promoure la reutilització i el reciclatge de roba i sabates, per a minimitzar el residu que generen en els abocadors.

Guia de consum responsable de CONSUMER EROSKI

El 2020 hem publicat, com a part del projecte d'innovació EUSKOPEF, una guia de consum sostenible per a les persones consumidores, que està disponible ja a la web compra-sostenible.consumer.es. A més, comptem amb un canal especialitzat en medi ambient a www.consumer.es per a formar a les persones en hàbits de consum sostenibles. Per a això, facilitem continguts sobre naturalesa, medi ambient urbà, parcs naturals, energia i ciència, entre altres.

Escola d'Alimentació EROSKI

Disposem d'un mòdul específic sobre sostenibilitat al Programa Educatiu sobre Alimentació i Hàbits Saludables de l'Escola d'Alimentació EROSKI, al qual WWF també participa aportant continguts. A més, la nostra web www.escola-dealimentacion.es inclou continguts formatius sobre com evitar el malbaratament alimentari.

Programa Reactiva't +

Participem en la iniciativa "Reactiva't +" de la Diputació Foral de Biscaia, basada en el programa internacional Global Action Pla (GAP), que busca fomentar la participació ciutadana en favor de la sostenibilitat ambiental mitjançant el desenvolupament d'hàbits de consum adequats. Els nostres clients i treballadors poden inscriure's a la web www.reactivatemas.eus fent ús del codi EROSKI: 64007.





7

Col·laborem amb la societat

Suport i solidaritat
amb el nostre entorn

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.

Per materialitzar les accions en favor de la societat, destinem un mínim del 10% dels nostres beneficis al Fons de Contribució Obligatòria 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:

1. La formació i la informació de les persones consumidores.
2. La promoció educativa, cultural i professional, especialment en matèria de consumidors i de compromís amb l'entorn i el medi ambient.
3. La solidaritat i la promoció assistencial.
4. La recerca, el desenvolupament i la innovació en relació amb el consumidors, l'alimentació, el medi ambient i els hàbits de vida saludables.

Per articular aquests eixos, la FUNDACIÓ compta amb un equip tècnic multidisciplinari que promou accions en favor de les persones consumidores, realitza 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.

D'aquesta manera, donem suport a accions bé per iniciativa pròpia o mitjançant l'establiment de convenis de col·laboració amb tercers per al desenvolupament social i cultural del nostre entorn. EROSKI

Per a les persones que formem EROSKI suposa un orgull haver donat resposta el 2020 a les necessitats més apressants del nostre entorn per la crisi econòmica derivada de la pandèmia de la COVID-19. Així, hem dut a terme diferents campanyes d'emergència a favor de Creu Roja i Bancs d'Aliments, amb l'objectiu d'ajudar a cobrir les necessitats bàsiques dels col·lectius més vulnerables a les províncies on es desenvolupa la nostra activitat.

Les aportacions econòmiques el 2020 per al desenvolupament de l'entorn i el suport als col·lectius necessitats més pròxims van ascendir en total a 12.419.918€, distribuïts en els següents camps de l'acció social:

Distribució de les aportacions per acció social

	8.425.550 €	873.298 €	1.961.152 €	266.244 €
Solidaritat alimentària	Persones en risc d'exclusió social (donacions no alimentària)	Suport a les famílies	Emergència, cooperació internacional i refugiats	
138.878 €	40.000 €	89.140 €	615.669 €	9.987 €
Infància	Drogodependència	Capacitats diferents o malaltia	Cultura, oci i entorn local	Altres col·lectius



Resposta a l'emergència causada per la COVID-19

En aquests temps de pandèmia i de dificultats econòmiques per a moltes famílies, que en pocs mesos han perdut la seva ocupació i els seus ingressos, la solidaritat adquireix gran importància per tirar endavant. Enguany, la crisi socio sanitària desllogada per la COVID-19 ha agreujat la

situació de necessitat dels més vulnerables, i les cues de la fam s'han multiplicat en pobles i ciutats. En aquest context, EROSKI ha reforçat les seves iniciatives solidàries perquè les persones que més el necessiten tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques de nutrició i higiene.

Campanyes solidàries en botiga

EROSKI va posar en marxa al març una campanya a favor del **Pla Creu Roja RESPON** enfront de la COVID-19, gràcies al qual es van donar més de 120.000 euros per a ajudar a l'alimentació de la infància i famílies en risc d'exclusió social. EROSKI va igualar la quantitat donada pels nostres clients per aconseguir aquesta xifra total.

Després, a l'abril, iniciarem el **repte Un milió d'aliments a favor de FESBAL**, aconseguit abans de l'estiu després de la finalització de l'Operació Quilo de primavera. Gràcies a aquesta acció, es van donar més de 1,4 milions d'aliments als Bancs d'Aliments.

Al novembre, com cada any, organitzem la **Gran Recollida d'Aliments** a favor de FESBAL, encara que aquesta vegada sense recollida física en la majoria de les nostres botigues a causa de les limitacions de la COVID-19. Així i tot, els nostres clients es van bolcar amb la iniciativa aconseguint donar juntament amb EROSKI gairebé 2 milions d'euros per a l'adquisició d'aliments de primera necessitat.

EROSKI i els seus clients han donat el 2020 més de 6,5 milions d'aliments a través de les seves campanyes a favor dels Bancs d'Aliments, aconseguint així poder alimentar a 2.400 famílies durant un any.



Donació de mascaretes a col·lectius vulnerables

Les mascaretes s'han convertit en un bé de primera necessitat. Per això, a l'abril vam fer una primera donació de 100.000 mascaretes a residències de majors al País Basc a través de les Diputacions Forals, ja que en aquest moment existia una escassetat als centres que posava en major risc la salut d'aquest col·lectiu tan vulnerable davant la COVID-19. A més, des de novembre hem treballat per a la donació d'al voltant d'1 milió de mascaretes a persones en risc d'exclusió social. La donació s'ha culminat al final de l'exercici gràcies

a l'ajuda de més de 70 entitats locals i socials amb les quals col·laborem habitualment amb la targeta de compra per a fins socials o el programa Malbaratament zero.

Aquesta acció se suma també a les baixades recurrents del preu de les mascaretes per al públic en general, afavorint així la seva compra a tots els consumidors.

Targeta de compra per a fins socials

A conseqüència de la crisi generada per la COVID-19, s'ha duplicat a EROSKI el nombre d'administracions públiques i entitats socials que sol·liciten la seva targeta de compra per a fins socials destinada a canalitzar l'ajuda assistencial a ciutadans i famílies en situacions d'emergència. És una eina per facilitar-los la seva finalitat d'atendre les necessitats bàsiques d'alimentació i higiene de persones en risc d'exclusió social i consisteix en una targeta personal que es lliura a cada individu, amb un import carregat inicialment, i la possibilitat de realitzar de manera automàtica

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 forma integradora i no merament assistencial.

El 2020 hem col·laborat amb més de 70 administracions i entitats socials per canalitzar les seves ajudes assistencials a ciutadans i famílies en situacions d'emergència, a través de més de 15.000 targetes de compra per a fins socials.

Donació d'equips de protecció i peces d'abric des de FORUM SPORT

En el moment més crític de la pandèmia, quan no es disposaven d'equips de protecció suficients per a tot el personal sanitari, FORUM SPORT va donar mascaretes de busseig a la Unitat de Vigilància intensiva de l'Hospital de Galdakao i esprais antibaf per a la seva utilització com a material de prevenció i protecció enfront del coronavirus. A més, hem lliurat 400 peces d'abric a Creu Roja Biscàia per al seu repartiment entre persones sense llar confinades en albergs d'urgència.



Compromesos amb les persones

Nou Programa Cèntims Solidaris

En aquesta línia de compromís i solidaritat amb les persones més necessitades, EROSKI ha posat en marxa Cèntims Solidaris, un nou programa permanent de suport a diferents causes socials, que busca ajudar als més necessitats a través de petits donatius realitzats pels clients de forma molt senzilla en pagar en caixa.

Les entitats i organitzacions a les quals es destinen les ajudes canvien de manera periòdica i la seva elecció respon a les preocupacions recollides per EROSKI d'entre els seus Socis Client. Les necessitats de la infància, la cura del medi ambient, els col·lectius en risc d'exclusió social o afectats pel càncer o altres malalties, la cooperació internacional o el suport a les víctimes de la violència de gènere són algunes de les causes a les quals la cooperativa estendrà el seu programa Cèntims Solidaris, secundades pels socis d'EROSKI, en una escolta a més de 3.500 persones.

Causas amb les quals hem col·laborat el 2020

La iniciativa va començar el 5 de novembre i la primera de les entitats socials que va rebre les aportacions va ser la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), amb qui la cooperativa porta més de 20 anys col·laborant. Els diners donats, més de 670.000 euros, va ser destinat als Bancs d'Aliments de cada zona per a proporcionar productes d'alimentació a les famílies que s'han quedat en situació de vulnerabilitat després de l'emergència sanitària.

La segona causa de col·laboració solidària va ser a favor d'UNICEF, Metges Sense Fronteres i ACNUR a través de la qual EROSKI ha donat suport a les seves accions de vacunació infantil als països en vies de desenvolupament. Aquesta

campanya, vigent al gener, ha ajudat a vacunar a més de 100.000 nens i nenes contra malalties com a xarampió, la pólio o el còlera en diferents països en desenvolupament com ara República Democràtica del Congo i els camps de l'est del Txad.

EROSKI i els seus clients han aconseguit canalitzar ja un milió d'euros a través del seu programa Cèntims Solidaris i s'han realitzat més de 7 milions de donacions per a les causes solidàries que s'han dut a terme.

Donació voluntària i anònima

Participar en aquesta iniciativa solidària és molt senzill. En pagar en caixa amb la targeta o amb el mòbil en qualsevol dels 1.000 establiments que s'han sumat al programa, que inclouen supermercats, hipermercats i franquícies EROSKI, Vegalsa i Caprabo, es pot fer una petita donació a la causa benèfica triada. El donatiu, sempre voluntari i confidencial, és una quantitat fixa que canvia segons l'import del tiquet. Per a les compres entre 5 i 30 euros, són 10 cèntims. O 20 cèntims, si la compra és superior a 30 euros. EROSKI no guarda els cèntims donats, sinó que els envia directament des del banc del client fins al compte al qual es destinen íntegrament, en referència al programa solidari que estigui actiu en l'establiment on es realitza la compra.

També es pot col·laborar mitjançant targeta bancària o PayPal a través de la web eroski.worldcoo.com o caprabo.worldcoo.com, des d'on es possible ampliar l'aportació. A més, en aquesta web es pot demanar un certificat de donació i beneficiar-se de deduccions fiscals en la declaració de la renda.

El programa Cèntims Solidaris s'emmarca dins dels 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat d'EROSKI, que busquen facilitar la unió de la política de consum responsable d'EROSKI i el desenvolupament de l'entorn més pròxim a les seves botigues.

Programa Malbaratament zero

A EROSKI seguim en la nostra lluita 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 que, estant en perfectes condicions de consum, retirem dels nostres lineals per complir amb el nostre compromís amb els clients de frescor màxima i aspecte de l'envàs. Ens assegurarem 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 2020, EROSKI ha donat més de 4.648 tones d'aliments i productes bàsics destinats als col·lectius més desfavorits.

El programa persegueix també promoure el consum responsable, per la qual cosa desenvolupem, en paral·lel a les donacions d'aliments, diverses campanyes de conscienciació al consumidor per a 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 a Bancs d'Aliments, Càritas, etc.

Durant aquest 2020, EROSKI i els seus clients han donat més de 9 milions d'aliments destinats als col·lectius més desfavorits. La xifra equival a alimentar a més de 3.000 famílies durant un any.

A més, el 2020 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 consumidoras.

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.



Col·laboració amb persones amb capacitats diferents o 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. Així, el 2020 hem col·laborat amb entitats com la Fundació Basca Esclerosi Múltiple, Down Galícia, l'Associació de Malalts Neuromusculars de Biscaia (BENE) i WOP, entre moltes altres.

Lluita contra el càncer

Un any més, EROSKI ha participat en diferents accions amb l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), encara que aquest any de manera diferent al no haver-se pogut realitzar les carreres a favor de la lluita contra el càncer de mama. En el seu lloc, hem realitzat una campanya de venda de samarretes a l'octubre a favor d'aquesta causa. A més, hem col·laborat amb la campanya de prevenció de càncer de pell d'estiu. També AECC ha estat un dels beneficiaris en el Programa Cèntims Solidaris. Així mateix, hem col·laborat amb l'Associació contra el càncer Elena Torres d'Eivissa.



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 Barcelonaβeta Brain Research Center (BBRC), centre de recerca de la Fundació Pasqual Maragall, amb la qual CAPRABO col·labora des de fa 7 anys.

Col·laboració a través de la bossa solidària

El 2020 hem venut més de 140.000 unitats de la bossa de roba reutilitzable solidària d'EROSKI. Gràcies a elles, hem pogut col·laborar amb entitats com AECC, ONCE, la Fundació Basca d'Esclerosi Múltiple Eugenia Epalza o l'Associació de Malalts Neuromusculars de Biscaia, entre altres.

Cooperació internacional

A EROSKI creiem que la solidaritat ha de travessar fronteres i per això les nostres campanyes també posen el focus a respondre necessitats urgents als quals estan més lluny.

A més del nostre conveni de col·laboració amb Mundukide o la campanya del programa Cèntims Solidaris a favor de la vacunació internacional amb UNICEF, ACNUR i Metges Sense Fronteres, hem continuat un any més donant articles de consum no alimentari (joguines, calçat, roba, material escolar i productes òptics, entre altres) a nens a Llatinoamèrica a través de la **Federació Nens del Món**, organització que treballa per al desenvolupament humà sostenible i la cooperació internacional. El 2020 les donacions van arribar a un valor de 105.000 euros.

Altres accions solidàries

Les nostres campanyes van més enllà de la solidaritat alimentària, donant suport a col·lectius vulnerables i promouent el compromís amb el medi ambient a través d'hàbits de consum que afavoreixin la preservació dels recursos naturals.

Campanya amb Projecte Home a Balears

El 2020 hem desenvolupat la campanya "Amb tu la vida agafa color" a Balears per oferir 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 euros que es destinaran als programes d'ajuda a les persones drogodependents de l'illa que té aquesta entitat.

Gestió de residus tèxtils solidària i sostenible

Com cada any, la roba i el calçat que els clients han portat a les nostres botigues per a la seva reutilització o reciclatge ha estat gestionada per entitats com Kooperera, Humana Fundació Poble per a Poble o INS3RTEGA, entre altres, i s'han destinat els beneficis a projectes socials. Per exemple, a Barcelona s'han usat els fons en la iniciativa Hort al Terrat en la qual participen 120 persones amb discapacitat.

Suport a les famílies

EROSKI manté convenis de col·laboració per al suport a les famílies nombroses amb entitats com Hirukide, Fanoc i Família XL, entre altres. A més, conscients de les necessitats particulars d'aquesta mena de famílies, oferim avantatges especials a través de les nostres targetes de fidelització. Així, durant 2020 més de **12.000 famílies nombroses s'han beneficiat d'un estalvi de més de 1,4 milions d'euros**.

Aquesta iniciativa se suma al programa ja existent d'ajuda a les famílies conegut com a "Benvingut, Nadó". Gràcies a aquest, en el passat exercici vam lliurar 18.759 bolquers, així com descomptes i promocions en productes pensats per al primer any de vida del bebè. El programa es complementa amb l'eina online "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.

A VEGALSA-EROSKI vam reforçar la nostra ajuda a les famílies en adherir-nos, el 2016, al programa "Tarxeta Benvida", 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 2020 s'han transferit 171.732 d'euros a les famílies a través d'aquesta iniciativa.

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

El 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'eusquera, hem participat a la Fira del Llibre i Disc Basc de Durango (Durangoko Azoka), la més assenyalada del calendari en l'àmbit de la promoció de la llengua basca. A més, al desembre de 2020 participarem en l'esdeveniment "Ikastolak Herriari" organitzat per Ikastolen Elkarteak en substitució de les tradicionals festes presencials de les ikastoles amb les quals col·laborem cada any i que no van poder tenir lloc per la COVID-19.

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 2020 vam seguir donant suport a la celebració del "Dia 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 per gaudir 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 desenvolupar una vida saludable, també donem suport a activitats esportives organitzades en el nostre entorn més proper.

Al País Basc es va col·laborar amb carreres populars com la *Pujada a Artxanda* i FORUM SPORT, encara que no va poder celebrar el seu *Kosta Trail* anual a Biscaia, sí ha patrocinat esdeveniments com el *Bilbao Nighth Marathon*. A més, durant el confinament, a FORUM SPORT treballem per aconseguir que la gent es continués mantenint activa malgrat les restriccions. Així, a través de l'etiqueta **#yomeentre-noencasa** generem vídeos d'entrenaments, continguts en blogs i xarxes socials per a diferents públics. A més, llancem un consultori de running i un altre de nutrició on els seguidors d'Instagram podien fer preguntes als nostres entrenadors amb dubtes relacionats amb l'alimentació i l'entrenament.





8

Compromesos amb la transparència

criteris d'elaboració i
informació addicional

Abast de la memòria i principis d'elaboració

A 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 amb base als estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), una institució independent fundada el 1997 que és el marc de referència més usat a nivell mundial en informes de sostenibilitat. En aplicar els criteris i principis recollits als estàndards de Global Reporting Initiative busquem assegurar que la qualitat de la memòria i el seu contingut estiguin alineats amb les expectatives dels nostres grups d'interès, a més de permetre la comparació dels diferents indicadors reportats amb els nostres resultats en anys successius i amb els informes presentats per altres organitzacions.

Les societats per a les quals es reporten dades en aquesta memòria són aquelles afectades per la llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat. Aquestes són les 23 societats incloses en l'Annex I dels estats consolidats financers amb integració global, encara que no totes tenen un impacte en tots els aspectes no financers reportats en la memòria. No s'inclouen les empreses incloses en Annex II dels estats financers, les anomenades empreses associades, ja que són societats en les quals no tenim el control, entès en virtut de l'article 42 del Codi de Comerç, i, a més, la majoria d'elles no compten amb treballadors ni realitzen cap mena d'activitat. Per això, es considera que no impliquen riscos no financers i s'exclouen d'aquest document.

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.			
CAPRABO, S.A.			
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.			
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.			
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.			
EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.			
FORUM SPORT, S.A.			
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.			
PENINSULACO, S.L.			
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A. i societats dependents			
VIAJES EROSKI, S.A.U.			
APORTACIONES FINANCIERAS EROSKI, S.A.			
CECOGOICO, S.A.			
CECOSA DIVERSIFICACIÓN, S.L.			
CECOSA INSTITUCIONAL, S.L.			
DESARROLLOS COMERCIALES DE OCIO E INMOBILIARIOS DE ORENSE, S.A.			
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LOS BERROCALES, S.A.			
GESTIÓN DE PARTICIPACIONES FORUM, S.C.P.			
INMOBILIARIA RECARÉ, S.A.U.			
JACTUS SPAIN, S.L.			
NEWCOBECO, S.A.			
SOCIEDAD FRANQUICIAS EROSKI CONTIGO, S.L.			
SUPRATUC2020, S.L.			

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	Hiper-mercats	Super-mercats	Benzineres	Oci i esport	Agències de viatges	Óptiques	Botigues online
EROSKI, S.COOP.							
CAPRABO, S.A.							
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.							
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.							
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.							
FORUM SPORT, S.A.							
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.							
PENINSULACO, S.L.							
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.							
VIAJES EROSKI, S.A.							

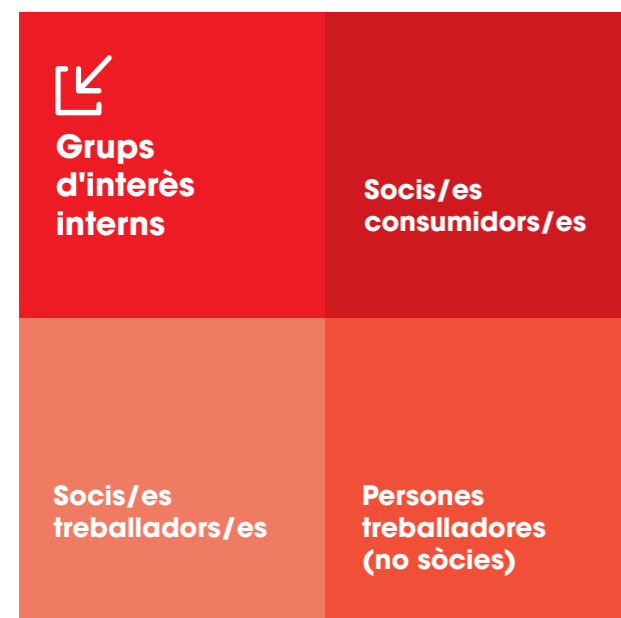


Els nostres grups d'interès

La nostra activitat genera impactes en diferents grups d'interès i viceversa. Aquestes persones, grups, col·lectius i organitzacions són molt importants per a nosaltres, ja que existeix una interacció i 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	Servei d'atenció al client (a la botiga, per telèfon i pel web) Revista EROSKI Club Revista Sabor de CAPRABO Estudis de satisfacció de clients Programes d'Escolta a la clientela Fulletons promocionals App EROSKI Newsletters	Innovació Compliment normatiu Empresa socialment responsable Salut i seguretat dels clients Protecció de dades Traçabilitat de producte Competitivitat en el mercat Malbaratament alimentari
Persones consumidores	Revista CONSUMER EROSKI i www.consumer.es Escola d'Alimentació (www.escueladealimentacion.es) Enquesta Nutricional de la Població Espanyola (ENPE) Campanyes de sensibilització (salut, solidaritat i medi ambient) Institucions públiques i organitzacions que vetllen pels interessos dels consumidors (Kontsumobide, Consell de Consumidors i Usuaris, AECOSAN, etc.) Notes i rodes de premsa	Servei d'atenció al client Competitivitat en el mercat Salut i seguretat dels clients Promoció d'hàbits de consum saludables i sostenibles Empresa socialment responsable Màrqueting i etiquetatge Malbaratament alimentari Traçabilitat del producte
Persones treballadores	Publicacions: Nexo, Néctar, La Parrapla, intranets (Prisma, ForumNet), actes i comunicacions a la seu Entrevistes d'avaluació Enquestes de cultura laboral Auditories (Codi ètic) Canal de denúncia	Compliment normatiu Protecció de dades Salut i seguretat al treball Salut i seguretat dels clients Ocupació Conciliació Anticorrupció Gestió ètica i responsable
Socis/es treballadores	Òrgans de participació societària Manual d'acollida Mecanismes propis de persones treballadores	Qüestions inherents a persones treballadores
Socis/es consumidores	Òrgans de participació societària Newsletters Mecanismes propis de Socis/es Client i persones consumidores	Cuestións inherentes a persones consumidoras e Socios/as Cliente
Empreses proveïdores	Servei d'Atenció a Proveïdors Publicacions: Nexo Logística EROSKI Acords amb pimes Convenis de col·laboració Taules sectorials Campanyes promocionals de productes locals Auditories (control de qualitat.) Fòrums permanents i ocasionals	Anticorrupció Compliment normatiu Traçabilitat del producte Acompliment econòmic Competència deslleial Competitivitat en el mercat
Entitats financeres/ Inversors	Informe de Govern Corporatiu Informe Comptes Anuals Consolidats Notes i rodes de premsa Pàgina web de la CNMV i EROSKI	Innovació Canvi climàtic Gestió ètica i responsable Servei al client Ocupació
Emprenedors/es franquiciats/des	Programa "amb tu en franquícia" Comunicacions directes amb el personal de la Direcció de Franquícies de la Direcció General de Xarxa	Competitivitat en el mercat Impuls de proveïdors locals Atenció al client Desenvolupament social i econòmic de l'entorn Traçabilitat de producte Compliment normatiu
Governos	Acords i convenis de col·laboració Reunions amb representants públics Associacions empresarials i de cooperatives de Consumidors (ACES, ANGED, AECOC, etc.)	Gestió ètica i responsable Canvi climàtic Igualtat de gènere i diversitat Ocupació Seguretat i salut laboral
Tercer sector i altres agents socials	Reunions amb representants de les diverses organitzacions Comitè Científic de la Fundació EROSKI Universitats: convenis, beques ONG: convenis de col·laboració, patrocinis, jornades i estands	Accessibilitat Compliment normatiu Malbaratament alimentari Acció social i solidaritat Empresa socialment responsable Ocupació

Anàlisi de materialitat

Seguint els principis establerts pels GRI Standards per definir els continguts de la Memòria de Sostenibilitat 2020, hem dut a terme una actualització de l'anàlisi de materialitat amb la finalitat d'incloure i determinar els temes que són rellevants per a EROSKI i els seus grups d'interès. Així mateix, amb motiu de les circumstàncies sanitàries que hem viscut en l'últim any també hem contemplat l'impacte de la pandèmia de la COVID-19.

L'anàlisi va identificar quins temes són rellevants a l'hora de reflectir els impactes econòmics, ambientals i socials d'EROSKI, així com els temes que influeixen en les decisions dels grups d'interès o que generen un impacte sobre l'economia, el medi ambient i/o la societat.

El procés per a realitzar la matriu de materialitat 2020 s'ha desenvolupat seguint els següents passos:

1. Anàlisi i identificació de temes materials. Per a identificar els temes potencialment materials (rellevants) s'ha realitzat una anàlisi de tendències globals i del sector, s'ha elaborat un benchmarking sobre assumptes materials del sector i es van tenir en compte estàndards de referència com els estàndards GRI, els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, la Llei 11/2018, d'Informació no Financera i Diversitat i els Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

2. Una vegada es va obtenir el llistat d'assumptes, es va realitzar una prioritització que ha donat com a resultat un llistat d'aquells temes que són més rellevants per a EROSKI i els nostres grups d'interès. Per avaluar si un tema és material a mitjà i llarg termini s'han considerat una combinació de factors interns i externs. El mètode de consulta utilitzat ha estat, majoritàriament, una enquesta online als grups d'interès, a interlocutors interns que tenen relació amb els grups d'interès i a persones que té responsabilitats en la presa de decisions a EROSKI. Altres mètodes per a recollir les expectatives i necessitats dels grups d'interès van ser, entrevistes, anàlisi de gabinet, revisió de resultats de consultes preexistents i anàlisis de publicacions sectorials i de tendències. En l'anàlisi de materialitat es recullen les necessitats i expectatives dels següents grups d'interès: la plantilla, les franquícies, els socis clients, els socis consumidors, el tercer sector, els proveïdors, l'Administració Pública, els inversors 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 l'actualització d'enguany s'han identificat els següents assumptes materials nous: transformació digital, servei d'atenció al client, salut i seguretat dels clients i la protecció de dades i seguretat de la informació.

Llista de temes materials i la seva cobertura

En la taula que es mostra a continuació s'han incorporat els assumptes més rellevants, així com els temes que tenen una relació i importància amb l'activitat d'EROSKI. La taula resumeix, on es produeix l'impacte de l'assumpte material (fora o dins de l'organització), la implicació d'EROSKI (directa i in-

directa), motiu pel qual l'assumpte és material per a EROSKI i finalment se sintetitza la probabilitat d'impacte, juntament amb l'impacte d'EROSKI sobre l'entorn a través de la seva capacitat transformadora en aquest.

Tema material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Motiu de la materialitat	Capacitat de transformació
Servei d'atenció al client GRI 102; 416; 417	Fora de l'organització	Directa	Els clients són un dels nostres grups d'interès prioritaris, per això, tenim una escolta activa, ens innovem permanentment, desenvolupem diverses actuacions per assegurar la qualitat de tots els productes i proporcionem una oferta comercial basada a garantir una alimentació equilibrada i sana.	Respondre a les noves exigències dels clients adaptant-se a les vendes multicanal, la compra online, l'augment de la demanda de l'enviament a domicili, les necessitats dels majors, l'atenció a la salut, l'oferta de productes més saludables, les compres experiencials o el creixement del mercat sostenible o local.
Salut i seguretat dels clients GRI 416	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Tenim un ferm compromís amb la salut i el benestar dels nostres clients. Oferir productes més saludables i adaptats a dietes especials amb suficient varietat i aprovisionament amb la finalitat de garantir la salut dels clients és prioritari per a nosaltres.	La implementació de mesures de seguretat i salut en els establiments s'ha convertit en una prioritat per assegurar el benestar dels clients i consumidors. Les àrees de venda d'EROSKI s'han transformat a les noves necessitats sanitàries, modificant contingents, augmentant freqüència de la neteja, prioritant a col·lectius vulnerables, entre altres iniciatives. Garantint l'activitat i qualitat del seu paper de subministradors d'articles de primera necessitat.
Impuls 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.	En distribuir productes de proveïdors locals es té un impacte directe en termes d'ocupació i desenvolupament rural de l'entorn. EROSKI compta amb un volum significatiu de compres a proveïdors locals, aquesta col·laboració impulsa les economies locals, la qual cosa genera riquesa, transforma l'entorn, i contribueix al desenvolupament agroalimentari, econòmic i social.
Pràctiques de màrqueting i etiquetatge responsable 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 té una gran rellevància per als nostres clients.	Oferir informació a les persones consumidores amb la finalitat que puguin prendre decisions informades i d'acord amb les seves necessitats és cada vegada més rellevant en el sector. EROSKI té un paper essencial per a posar en valor i donar visibilitat a empreses responsables, aliments més saludables, restriccions alimentàries, fomentant el consum informat.
Malbaratament alimentari GRI 306	Fora i dins de l'organització	Directa	Tenim un compromís amb la sostenibilitat agrícola i contra el malbaratament alimentari a través de mesures per evitar que aliments llestos i assegurances per a consum siguin descartats, així com la implementació de protocols d'actuació per a garantir la seguretat alimentària per a donacions a organitzacions del tercer sector.	Els supermercats són una baula en la cadena de valor que tenen un rol estratègic al moment de coordinar-se amb la resta d'agents per garantir l'aprofitament de recursos i lluitar en contra del malbaratament alimentari.

Matriu de materialitat EROSKI 2020

Influència en les avaluacions i decisions dels grups d'interès	alta	<ul style="list-style-type: none"> Gestió circular de residus Transformació digital* Canvi climàtic i Consum responsable de recursos (materials, energia i aigua) Productes competitiu en qualitat/preu 	<ul style="list-style-type: none"> Servei d'atenció al client* Salut i seguretat dels clients* Impuls de proveïdors locals Pràctiques de màrqueting i etiquetatge responsables Malbaratament alimentari Seguretat i salut laboral Diversitat, igualtat i inclusió Comportament ètic, transparent i responsable
	mitjana	<ul style="list-style-type: none"> Acció social i impacte en l'entorn Sostenibilitat i traçabilitat en la cadena de proveïdors Ocupació estable, de qualitat i desenvolupament professional Ecodisseny de productes i serveis perquè siguin més sostenibles 	<ul style="list-style-type: none"> Acompliment econòmic responsable Promoció i formació d'hàbits de consum responsable Protecció de dades i seguretat de la informació*
	baixa		
	Baixa	Mitjana	Alta
Importància dels impactes econòmics, ambientals i socials per a EROSKI			

- Compromisos, polítiques i gestió responsable
- Gestió ambiental
- Clients, consumidors i responsabilitat de producte
- Ocupació i relacions laborals

S'identifiquen amb un * els assumptes materials nous

Tema material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Motiu de la materialitat	Capacitat de transformació
Seguretat i salut laboral GRI 403; 404	Dins de l'organització	Directa	Les persones treballadores són un dels nostres grups d'interès prioritari, per això, prevenir els riscos laborals i promoure la salut i seguretat dels treballadors/es és un aspecte fonamental en l'organització.	Els riscos laborals i la salut i seguretat dels treballadors/es s'han convertit en un aspecte fonamental que ha transformat al sector de distribució alimentària. Per a EROSKI l'adaptació a les noves mesures de protecció i prevenció per al personal són primordials en el curt i mitjà termini.
Diversitat, igualtat i inclusió 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.	Promoure la igualtat d'oportunitats i la diversitat, ha demostrat ser un criteri estratègic, que ha evolucionat fins a formar part de la cultura corporativa de les empreses. En aquest sentit, EROSKI es regeix pel principi de no discriminació i promoció d'un entorn laboral inclusiu basat en la diversitat, la multiculturalitat i la igualtat d'oportunitats per a tots.
Comportament ètic, transparent i responsable GRI 101; 205	Fora i dins de l'organització	Directa	Tenir un comportament empresarial ètic i responsable és prioritari per als nostres grups d'interès, adoptant mesures per a lluitar contra la corrupció i el suborn.	Les empreses tenen la responsabilitat i capacitat d'aportar a un model econòmic més ètic i transparent. Són pilars clau que aporten seguretat econòmica, fomenten el creixement sostenible i són la base per a establir una relació de confiança amb els grups d'interès.
Canvi climàtic i consum responsable de recursos (materials, energia i aigua) GRI 301; 302; 303; 305	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	L'impacte en la salut humana i en el clima que les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle produeixen és un dels grans problemes ambientals actuals i de major rellevància per als diferents grups d'interès.	El canvi climàtic representa un desafiament per a les empreses, pel fet que pot afectar els seus processos, així com els seus costos, ús de matèries primeres o interrupció de les cadenes de subministrament. Per aquest motiu EROSKI considera que identificar i gestionar correctament els riscos ambientals i el seu impacte financer és imprescindible per a l'evolució i bon acompliment de la companyia. Així mateix compta amb un ferm compromís amb el respecte cap al medi ambient i la reducció de les seves emissions.

Tema material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Motiu de la materialitat	Capacitat de transformació
Acompliment econòmic responsable GRI 201	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	La gestió econòmica de l'organització té un gran impacte en els diferents grups d'interès de l'entitat. Afecta al nombre d'ocupacions generades, a les compres de productes i serveis, a la xarxa comercial, a l'estratègia empresarial, a la gestió del deute i al repartiment de beneficis, entre altres aspectes.	L'acompliment econòmic responsable d'EROSKI, dinamitza l'ocupació i el consum privat (component fonamental del PIB), facilita que les persones tinguin accés a un conjunt ampli de béns i exerceix de tractor per al sector primari i secundari, així com l'impuls de cadenes de subministrament locals.
Acció social i impacte en l'entorn 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.	EROSKI com a agent de canvi té una gran capacitat per a impactar en les persones i en l'entorn com a resultat de les seves iniciatives i activitats solidàries. La companyia participa activament en la societat mitjançant programes d'acció social que contribueixin al desenvolupament econòmic i social de la comunitat.
Sostenibilitat i traçabilitat en la cadena de proveïdors 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.	El sector de distribució juga un paper important en la difusió de bones pràctiques sostenibles en la cadena de subministrament. EROSKI estén tots els seus 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.
Ocupació estable, de qualitat i desenvolupament professional GRI 401	Fora i dins de l'organització	Directa	L'estabilitat i qualitat de l'ocupació, així com el desenvolupament professional són claus en una organització com EROSKI, en la qual moltes persones treballadores són també propietàries de la cooperativa.	EROSKI té una gran capacitat per a crear ocupacions directes i indirectes al llarg de la cadena de valor. En aquest sentit, EROSKI es regeix pel principi de generar ocupació de qualitat i sostenible.
Ecodisseny de productes i serveis perquè siguin 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.	La conscienciació dels consumidors ha crescut en els últims anys, posicionant el consum responsable en una tendència a l'alça. EROSKI juga un rol primordial en l'optimització de l'ús de materials, la integració de criteris sostenibles en el disseny d'envasos i embalatges, així com la disminució de l'ús de plàstic.

Informació addicional sobre el càlcul d'indicadors

Indicador	Abast	Metodologia de càlcul/Comentaris
Informació sobre empleats directes 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 2020 (gener del 2021). Els percentatges per tipus de contracte, jornada, edat, gènere i categoria professional corresponen a les dades del 31 de gener del 2021 (data final de l'exercici). Aquests percentatges s'han aplicat al nombre total de persones treballadores reportat (29.806). 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 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 2020 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'informe d'indicadors de govern corporatiu de la Fundació Primer de Maig, sobre l'exercici 2019, publicat el 2021.
Informació sobre accidentabilitat i formació en PRL 403-2; 404-1	Grup EROSKI	Dades corresponents a l'any natural 2020.
Materials 301-3	Grup EROSKI	Les dades de declaracions als SCRAPS corresponen a l'any natural 2020.
Envasos logístics reutilitzat 301-3	Grup EROSKI (domini alimentari)	Dades de palets i caixes plàstiques utilitzats durant l'exercici 2020 a les plataformes d'EROSKI, CAPRABO i VEGALSA-EROSKI. La dada de reducció d'emissions i arbres ha estat proporcionada per CHEP, LPR i PLS Pooling i ha estat calculada amb base en una Anàlisi del Cicle de Vida (ACV).
Consum energètic dins de l'organització 302-1	Grup EROSKI	No es disposa de dades de consum d'electricitat desglossat per usos. Factors de conversió utilitzats en el càlcul: <ul style="list-style-type: none"> • Conversió de kilowatt hora a Megajoule: 1 kWh = 3,6 MJ. • Consum de combustible en operacions de transport (Font: Estimacions d'EROSKI en funció de la seva flota). • 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". MAPAMA, 2019): <ul style="list-style-type: none"> - Densitat del dièsel: 832,5 kg/m3. - Poder calorífic del dièsel: 43 GJ/t.
Intensitat energètica 302-3	Grup EROSKI	Indicadors utilitzats per calcular el consum relatiu d'energia i emissions en l'organització: <ul style="list-style-type: none"> • Superfície comercial: 1.189.010 m² (a 31 de gener de 2021). • Vendes netes: 4.807 milions d'euros.
Intensitat de les emissions de GEH 305-4	Grup EROSKI	

Indicador	Abast	Metodologia de càlcul/Comentaris
Extracció d'aigua per font 303-1	Grup EROSKI	El consum per a l'exercici 2020 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.
Abocament d'aigües 303-4	Grup EROSKI	S'ha estimat que l'aigua abocada correspon a un 99% de l'aigua potable consumida.
Biodiversitat 304-1	Grup EROSKI	Font d'informació: Ministeri per a la Transició Ecològica. No s'han tingut en compte les botigues franquiciades. S'han analitzat les següents figures de protecció: <ul style="list-style-type: none"> • ENP (Espais Naturals Protegits). • ANAVES (Àrees Importants per a la Conservació dels Ocells i la Biodiversitat a Espanya). • Xarxa Natura 2000 (LIC, ZEC i ZEPA). • Reserves de la Biosfera. • IEZH (Inventari Espanyol de Zones Humides).
Consum energètic fora de l'organització 302-2		
Emissions directes de GEH (abast 1) 305-1	Grup EROSKI	Vegeu la taula "Factors d'emissió per al càlcul de la petjada.
Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2) 305-2		
Altres emissions indirectes de GEH (abast 3) 305-3		
Reducció d'emissions de GEH 305-5	Grup EROSKI	S'ha seleccionat el 2017 com a any base per a presentar les reduccions d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle en correspondre a l'exercici de la primera memòria de sostenibilitat concorde a GRI que hem elaborat i ser l'any previ a la publicació dels nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat.
Residus 306-1; 306-2	Grup EROSKI	Els residus generats per EROSKI que es presenten en aquesta memòria són aquells tractats per gestors especialitzats, seleccionats amb el criteri que el reciclatge i la valorització siguin els tractaments aplicats en la majoria dels casos. CAPRABO gestiona en general els seus residus orgànics a través dels serveis municipals de residus, excepte a les seves botigues de Navarra que sí que disposa del servei de logística inversa. Les dades corresponents a aquesta comunitat autònoma també estan inclosos en les dades proporcionades en aquesta memòria.
Residus dipositats per clients 306-1; 306-2	Grup EROSKI	Les dades de piles, lluminàries i aparells elèctrics i electrònics corresponen a l'any natural 2020.
Aliments donats a través del Programa <i>Malbaratament zero</i>	Grup EROSKI	S'ha aplicat la conversió de 1,06€ PVP = 1kg de "aliments bàsics" per al càlcul de tones de malbaratament zero, segons criteri indicat per FESBAL. En exercicis anteriors s'ha usat la conversió 1€=*kg. S'ha utilitzat una conversió de 10 euros PVP = 20 aliments per al càlcul de aliments donats, acordat amb FESBAL per a les campanyes de 2020.
Lectors revista CONSUMER EROSKI	Tirada completa de la revista	S'ha estimat una mitjana de 2,5 lectors per revista, amb una tirada mensual de 124.764 exemplars.

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

	Font d'energia	Factor	Font
Abast 1	Gasòil transport logístic	2,467 kg CO ₂ /litro B7	Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2019. MITECO, abril del 2020
	Gas natural comprimit	0,182 kg CO ₂ /kWh PCS	Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2019. MITECO, abril del 2020
	Transport marítim		Dada proporcionada per l'empresa de transport marítim
	Gas natural calefacció	0,202 kg CO ₂ / kWh PCI 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
	Refrigerants		IPCC 2013, com es recull a CML, versió de l'agost del 2016. Per a les mesclures, s'ha calculat en funció de la proporció de cada gas en el refrigerant
Abast 2	Electricitat	Mix nacional: 0,31 kg CO ₂ / kWh Mix comercialitzadores EROSKI: 0,20 kg CO ₂ /kWh	Acord sobre l'etiquetatge de l'electricitat relatiu a l'energia produïda l'any 2019, CNMC, publicat l'abril del 2020
	Dièsel	0,455 kgCO ₂ /L	Ecoinvent: Diesel {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Querosè	0,437 kgCO ₂ /L	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Emissió viatges de feina en avió	0,143kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Combustible viatges de feina en avió	0,0552L de querosè/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Emissió viatges de feina en cotxe	0,176 kgCO ₂ /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 ₂ /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
	Abast 3	Emissió viatges de feina en tren	0,00718 kgCO ₂ /km
Combustible viatges de feina en tren		Diesel: 0,00269 L/km Electricidad: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
Aigua		0,295 kgCO ₂ /m ³	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland} tap water production, conventional treatment Cut-off, U
Paper fullatons publicitat		Paper estucat lleuger:: 1,11 kgCO ₂ /kg	S'usen diferents factors depenent de la mena de paper Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S
		Paper satinat: 1,11 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S
		Paper LWC reciclat: 1,63 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodcontaining, lightweight coated {RER} market for Cut-off, S
		Paper estucat volum: 1,11 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S
		Paper pasta química: 1,77 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Chemi-thermomechanical pulp {GLO} market for Cut-off, S
		Només impressió: 0,692 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent (modificat): Printed paper, offset {RoW} offset printing, per kg printed paper Cut-off, S
Paper revistes		2,09 CO ₂ /kg	Ecoinvent: Printed paper, offset {RoW} offset printing, per kg printed paper Cut-off, S

Mecanismes formals de queixa i reclamació

Existeixen diferents canals a través dels quals es poden remetre queixes o reclamacions a EROSKI en relació amb les tres dimensions de la sostenibilitat. En concret:

Clients

Poden dirigir-se al telèfon d'atenció al client d'EROSKI, 944 943 444, de dilluns a dissabte de 9:00 a 22:00 h o emplenar el formulari disponible a www.eroski.es/contacto. En cas de voler contactar amb CAPRABO, poden fer-ho a través del telèfon 932 616 060 al mateix horari, o entrar a la pàgina web: www.miclubcaprabo.com/atencion-cliente. FORUM SPORT disposa del telèfon 944 286 618 amb el mateix horari i l'adreça de correu electrònic forumsport@forumsport.es. En qualsevol d'aquests canals es registra la queixa/reclamació i es gestiona amb els responsables corresponents dins de l'organització per a oferir una solució/compensació al més aviat possible.

Compliment contractual o legal

Les notificacions o els requeriments relacionats amb algun incompliment regulador o contractual són remesos al centre o àrea corresponent o directament al Departament Jurídic d'EROSKI. En aquest últim cas, depenent de la matèria de què es tracti, el Departament Jurídic derivarà a l'àrea de gestió corresponent l'escrit per a recaptar resposta. En funció d'ella, realitzarà l'escrit de contestació conformement a la Llei de Procediment Administratiu. A més, si procedís, es posarien en marxa aquelles accions dirigides 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, els treballadors i treballadores poden dirigir-se 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; canaldedenunciavegalsa@gmail.com) i un formulari per al seu lliurament físic. El responsable de l'Oficina de Compliment reportarà 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 supervisarà el funcionament dels procediments establerts en la recepció de les consultes i les notificacions i validarà la resposta donada en aquestes. A més, comptem amb un protocol específic per al tractament dels casos d'assetjament sexual i per raó de sexe en el lloc de tre-

ball. 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 del Consell Social. En tal cas, es constituirà una Comissió Instructora que obrirà el corresponent expedient de recerca confidencial. Finalitzat el mateix, emetrà un informe de conclusions, que es remet 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 mateixos en matèria comptable i financera. És a dir, la situació de les seves factures, els venciments, els pagaments o els càrrecs emesos per part d'EROSKI. En el cas que les empreses proveïdores utilitzin aquest canal per a traslladar dubtes o problemes en relació amb altres temes, se'ls redirigeix a les persones i departaments corresponents. Aquest servei també resol dubtes de gestors comercials que puguin tenir alguna incidència amb algun proveïdor/a o que puguin requerir alguna informació sobre l'estat del compte. Les empreses proveïdores contacten amb el SIP bé 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 previ 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, consultar moviments de fins a 5 anys d'antiguitat, etc. El 2020 s'han realitzat diverses accions de millora al portal entre les quals destaca la possibilitat de generar duplicats de càrrecs emesos des de l'entorn SAP, que abans els proveïdors havien de sol·licitar a administració.

Per valorar l'eficàcia del servei, es duen a terme estadístiques de nombre de trucades rebudes per període i franja, trucades ateses, no ateses i rebudes en franges horàries que no són d'atenció. A més, es controla el nombre de correu electrònic rebuts i les dates en què són enviats per les empreses proveïdores per tal de no incórrer en demores. La COVID-19 ha intensificat el nombre de consultes rebudes i generat la necessitat d'informar els proveïdors de canvis en els processos per ser més àgils en l'aprovisionament durant l'estat d'alarma. Malgrat això, s'ha donat servei a tots els proveïdors sense majors incidències a través del portal o per via telefònica.

Principis del Pacte Mundial i ODS

La taula següent mostra els indicadors GRI del present 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'avanç d'EROSKI respecte als citats principis.

	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	Pràctiques en matèria de seguretat: 410-1 Drets dels pobles indígenes: 411-1 Avaluació dels drets humans: 412-1 Comunitats locals: 413-1, 413-2
	2. Les empreses han d'assegurar-se que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels Drets Humans	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	Avaluació dels drets humans: 412-3 Avaluació social dels proveïdors: 414-1
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	Acords de negociació col·lectiva: 102-41 Relacions treballador-empresa: 402-1 Llibertat d'associació i convenis col·lectius: 407-1
	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	Treball forçós o obligatori: 409-1
	5. Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Treball infantil: 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	Informació sobre empleats i treballadors: 102-8 Presència en el mercat: 202-1, 202-2 Ocupació: 401-1, 401-3 Formació i ensenyament: 404-1, 404-3 Diversitat i igualtat d'oportunitats: 405-1, 405-2 No discriminació: 406-1
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	Materials: 301-1, 301-2, 301-3 Energia: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Aigua: 303-1 Emissions: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluents i residus: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
	8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Materials: 301-1, 301-2, 301-3 Energia: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Emissions: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluents i residus: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 Compliment ambiental: 307-1 Avaluació ambiental de proveïdors: 308-1
	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	Energia: 302-4 Emissions: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluents i residus: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
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	Valors, principis, estàndards i normes de conducta: 102-16 Anticorrupció: 205-1, 205-2, 205-3 Política pública: 415-1

Índexs de contingut GRI i Llei 11/2018 ¹⁰²⁻⁵⁵

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 102: Continguts Generals 2016			
1. Perfil de l'organització.			
102-1	Nom de l'organització		14-15
102-2	Activitats, marques, productes i serveis		14, 36-39, 42-46
102-3	Ubicació de la seu	Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Biscaia	
102-4	Ubicació de les operacions		37-39, 95
102-5	Propietat i forma jurídica		15
102-6	Mercats servits		36-39
102-7	Mida de l'organització		14-15, 40-41, 52
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors		52-54
102-9	Cadena de subministrament		88-92
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	No s'han produït canvis significatius en la cadena de subministrament.	17, 24-28, 44-45, 84-85
102-11	Principi o enfocament de precaució		30-31, 79-80, 102-105
102-12	Iniciatives externes		16, 146
102-13	Afiliació a associacions		162
2. Estratègia.			
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions		6-9
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	Informació confidencial. Es presenta un resum en el capítol 1.	30-33
3. Ètica i integritat.			
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta		29-31
4. Governança.			
102-18	Estructura de governança		24-28
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials		24-28
102-30	Eficàcia en els processos de gestió del risc		30-33
102-31	Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials		24-28
102-35	Polítiques de remuneració		60-61
102-36	Procés per determinar la remuneració		60-61

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
102-37	Involucrament dels grups d'interès en la remuneració		60-61
102-38	Ràtio de compensació total anual		60-61
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual		60-61
5. Participació grups d'interès.			
102-40	Llista dels grups d'interès		136-137
102-41	Acords de negociació col·lectiva		52
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès		136-137
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès		136-138
102-44	Temes i preocupacions clau esmentats		136-138
6. Pràctiques per a l'elaboració d'informes.			
102-45	Entitats incloses en estats financers consolidats		134-135
102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema		134-135, 139-141
102-47	Llista dels temes materials		138-141
102-48	Reexpressió de la informació	<p>S'ha canviat el criteri de reporti del nombre de mostres d'anàlisis de superfícies per harmonitzar millor les dades entre societats. La dada actual representa el núm. de botigues analitzades, enfront del nombre de mostres preses en total d'anys anteriors.</p> <p>S'ha inclòs el transport marítim en les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle de 2019 per facilitar la comparació amb 2020.</p> <p>Hi havia una errata en el factor d'emissió utilitzat el 2019 per a les emissions de l'abast 2: el factor del mix de la comercialitzadora utilitzat era 0,20 kg CO₂/kWh, no 0,27 com s'indicava al capítol de transparència.</p> <p>S'ha actualitzat la dada de bosses de caixa comercialitzades el 2019 i 2018 a causa d'un canvi en el criteri d'extracció de dades del sistema a VEGALSA-EROSKI.</p> <p>S'ha actualitzat les dades de Malbaratament Zero seguint el criteri de conversió d'euros a tones acordat amb FESBAL el 2020.</p>	134-135
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes		138-141
102-50	Període objecte de l'informe	Exercici 2020: de l'1 de febrer del 2020 al 31 de gener del 2021	
102-51	Data de l'últim informe	16 de juny del 2020, corresponent a l'exercici 2019	
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual	
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	sostenibilidad@eroski.es	
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els estàndards GRI: opció Essencial	
102-55	Índex de continguts GRI		147-158
102-56	Verificació externa		159-164

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 200: Temes econòmics 2016			
GRI 201: Acompliment econòmic 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		40-41, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		40-41
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït		40-41
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic		103
201-3	Obligacions del pla de beneficis i altres plans de jubilació	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 Supermercados aporten una quantitat addicional a plans d'aportació definida.	
201-4	Assistència financera rebuda del govern		165
GRI 202: Presència en el mercat 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		60-61, 145
202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en relació amb el salari mínim local		60-61
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		40-41, 96-99, 145
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius		46-47, 96-99, 124
GRI 204: Pràctiques d'adquisició 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		96-99, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		96-99
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	A EROSKI considerem proveïdors locals aquells proveïdors amb l'adreça en aquella Comunitat Autònoma i que hagin proveït el 2020 referències de productes regionals o locals. Aquestes referències són aquelles comercialitzades 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.	96
GRI 205: Anticorrupció 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	El Pla de Prevenció de Riscos Penals té d'abast al Grup EROSKI, excepte VEGALSA-EROSKI que té el seu propi.	30-33, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		30-33

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	S'han analitzat totes les operacions del Grup EROSKI en elaborar el Pla de Riscos Penals, excepte VEGALSA-EROSKI que té el seu propi. 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 a 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.	
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Al març del 2018 es va comunicar a tots els treballadors excepte VEGALSA-EROSKI l'aprovació de Pla de Prevenció de Riscos Penals i el pla de Compliance, la creació del OCI i de l'oficina de compliment, així com l'existència del 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 el 2018. 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 del Canal de Denúncia, disponibles a la web www.eroski.es i accessibles a tothom. La comunicació a treballadors de VEGALSA-EROSKI del seu propi pla es va fer al maig del 2019, per la qual cosa el 100% dels treballadors i òrgans de govern del Grup han rebut ja una comunicació sobre aquest tema. S'ha donat formació al 100% dels membres dels òrgans de govern del Grup EROSKI. Quant al personal, s'ha format a tot el personal de la seu i plataformes del Grup (inclòs CAPRABO, FORUM i VEGALSA, sense VIAJES-EROSKI). Al llarg del 2021 es preveu formar als treballadors de VIAJES EROSKI i els treballadors de punt de venda, que s'ha retardat per la COVID-19.	
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures que s'han pres	No s'ha identificat cap cas de corrupció en la plantilla el 2020 ni tampoc l'oficina de compliment ha rebut cap cas de corrupció.	
GRI 300 Temes ambientals 2016			
GRI 301: Materials 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		109-111, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		109-111
301-1	Materials utilitzats per pes o volum	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. Enguany s'inclou informació del plàstic consumit pels envasos domèstics de marca pròpia.	109, 118
301-2	Insums reciclats	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 disposa d'informació centralitzada sobre la quantitat i tipus de materials utilitzats en els més de 100.000 articles diferents comercialitzats que inclouen també marques de fabricant. Enguany s'inclou informació del plàstic consumit pels envasos domèstics de marca pròpia, esmentant el percentatge de plàstic reciclat o bioplàstic usat.	
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasament		113

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 302: Energia 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		116, 145
302-1	Consum energètic dins de l'organització		116
302-2	Consum energètic fora de l'organització		116
302-3	Intensitat energètica		116
302-4	Reducció del consum energètic		116
GRI 303: Aigua i efluentes 2018.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		117, 145
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua		117
303-3	Extracció d'aigua	No s'ha realitzat cap extracció d'aigua.	
303-4	Abocament d'aigua		117
303-5	Consum d'aigua		117
GRI 304: Biodiversitat 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		117, 145
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		117
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	No es disposa d'aquesta informació més enllà dels productes amb segell en sostenibilitat ambiental.	
GRI 305: Emissions 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		103-105, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		103-105
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)		104-105
305-2	Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)		104-105
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)		104-105
305-4	Intensitat de les emissions de GEH		104-105
305-5	Reducció de les emissions de GEH		104-105
GRI 306: Efluentes i residus 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		117-120, 145
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació		118-120
306-3	Vessaments significatius		117
306-5	Cossos d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o vessaments		117

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 307: Compliment ambiental 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		103, 145
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 2020. 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		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		106-108, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		106-108
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	Hi ha 445 proveïdors de productes ecològics o amb altres segells en sostenibilitat com FSC, MSC o GGN, que han hagut de complir criteris ambientals a l'hora de ser seleccionats. Suposen un 11% del total de proveïdors comercials. El 2019 va haver-hi 98 proveïdors sota aquests mateixos criteris, representant el 2% del total de proveïdors comercials.	
GRI 200: Temes socials 2016			
GRI 401: Ocupació 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		51-59, 64, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		51-59, 64
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal		57-59
401-2	Beneficis per als empleats a temps complet que no tenen els empleats a temps parcial o temporals	No hi ha diferència en els beneficis oferits als empleats en funció del seu tipus de jornada.	
401-3	Permís parental		65
GRI 402: Relacions treballador-empresa 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		51, 145
402-1	Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	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. En el cas dels socis/es treballadors/es el model de comunicació s'estableix als Estatuts Socials i el Reglament de Règim Intern, tal com es presenta en el capítol 1, apartat Model de gestió. No existeix un període de temps fix general especificat per a notificacions en cas de 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 2018. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		50, 66, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		50, 66

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
403-1	Salut i seguretat a la feina 2018.	El nostre sistema de prevenció està basat en la llei de prevenció de riscos laborals (LPRL) i els Reals Decrets de desenvolupament d'aquesta llei amb les seves corresponents modificacions, com el Reial decret 171/2004 de Prevenció de Riscos Laborals en matèria de Coordinació d'Activitats Empresariales (CAU). El seu abast inclou a tots els treballadors directes, activitats i ubicacions del Grup EROSKI. Quant als treballadors externs, els seus ocupadors directes són els responsables dels seus sistemes de prevenció. Realitzem coordinacions d'activitats empresariales amb ells a través de la plataforma de coordinació de contractes, Coordinaware.	66-69
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i recerca d'incidents	Disposem de diferents processos per a l'avaluació de riscos que estan recollits al "Procediment d'avaluació de riscos", "Procediment d'accions correctores" i "Procediment d'accidents de treball". Els treballadors poden comunicar els perills que detectin via comandament. També poden fer-ho a les reunions societàries o comunicar-ho als delegats de prevenció o sindicals en cas de treballadors no Socis. Les aportacions s'accepten de manera normalitzada, sense cap repercussió negativa per al treballador. En cas que un treballador no pugui fer el seu treball normalment per un perill, EROSKI té l'obligació de resoldre el problema perquè no existeixi i, si no es pot evitar, posem les mesures de minimització necessàries. Disposem d'un Procediment d'anàlisi de treball pel qual recollim els incidents de treball, accidents amb baixa i sense baixa, i malalties professionals que pot haver-hi. Les malalties professionals les determina el metge de la mútua i, en cas de confirmació, es registren en un llistat. En funció del nivell de risc, determinat segons el Procediment d'avaluació de riscos, s'estableix una prioritat (alta, mitjana o baixa) per efectuar la mesura correctora. Les mesures fixades segueixen els principis de l'acció preventiva establerts a l'article 15 de la llei de prevenció de riscos laborals (LPRL).	66
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina	Disposem d'un "Procediment de formació, informació, consulta i participació." En ell s'estableixen els circuits per a la participació dels treballadors, sent un d'ells el propi comitè de seguretat i salut. Disposem de més de 30 Comitès que es reuneixen cada 3 mesos o si hi ha una petició justificada d'alguna de les parts. Tots els treballadors estan representats i el comitè té les responsabilitats establertes per la llei de prevenció.	66
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat a la feina	No disposem d'informació de la formació en prevenció rebuda pels empleats externs a EROSKI.	69
403-6	Foment de la salut dels treballadors	Els Socis de Treball mutualistes tenen accés al quadre mèdic de Lagun Aro, que és dispositari del servei, encara que es recolzi en Sanitas en regions fora del País Basc. A més, el programa Másxmenos ofereix una reducció de costos en assegurances de salut. S'organitzen a la seu d'Elorrio cursos formatius en matèria d'alimentació saludable, així com cursos esportius. El 2020 van participar més de 429 treballadors en 2.826 hores de formació d'aquest àmbit. El 2019 més de 600 treballadors van participar en 14 accions de formació d'aquest tipus.	66
403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	El departament de prevenció indica als departaments corresponents les adquisicions de noves màquines i productes de treball. Així mateix, el responsable de l'adquisició assegura el compliment de la normativa i marcat de la Comissió Europea, la validesa del manual d'instruccions, etc. durant les adquisicions indicades a realitzar. Quan s'estableix un procés nou a la botiga, es fa un pilot des del departament comercial per valorar l'impacte en riscos laborals que tingui previ a la seva implantació. El departament de prevenció participa a més en la definició dels requisits del model físic (nous formats de botiga), corresponent al departament que implanta el model físic la tasca d'assegurar que sigui òptim des de la prevenció de riscos.	

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
403-8	Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	<p>El 100% dels treballadors propis estan coberts pels nostres serveis de prevenció. Quant als externs, el procés de cobertura es realitza a través de la plataforma Coordinaware, validant que els treballadors externs compleixin amb determinats requisits del Reial Decret 171/2004 de Prevenció de Riscos Laborals en matèria de Coordinació d'Activitats Empresariales (CAU).</p> <p>Aquestes inclouen contractes de manteniment, seguretat, neteja, TICs, transport, logística, serveis generals, publicitat, entre altres. En total, hi ha més de 6.000 treballadors i més de 800 empreses dins de la plataforma Coordinaware.</p> <p>Cada 4 anys es fa una auditoria externa reglamentària i correspon al 100% de treballadors propis. La pròxima es durà a terme el 2021.</p> <p>Es fan auditories internes bàsiques anualment i aleatòriament a determinats punts de control; els resultats i les conclusions són vàlids per al 100% dels treballadors.</p>	66
403-9	Lesions per accident laboral	No s'identifiquen riscos avaluats com molt importants, que portarien a la paralització de l'activitat associada a aquests. Els riscos ergonòmics d'algunes tasques es valoren com a importants.	67-69
403-10	Malalties i malalties laborals		69
GRI 404: Formació i ensenyament 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		70-71, 145
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat		71
404-2	Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició		70-72
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional		72
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		62-63, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		62-63
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	No comptem amb persones amb capacitats diferents ni diversitat funcional al Consell Rector (òrgan superior de govern) ni al Consell de Direcció.	62-64
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes	La remuneració anual mitjana ponderada per a les dones és de 19.736 € a EROSKI S. Coop. i de 17.715 € a la resta de societats. En el cas dels homes, és de 26.169 € i 21.660 €, respectivament. La diferència entre homes i dones es deu a la major presència d'aquestes en la categoria "Professional".	60-61
GRI 406: No discriminació 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		51, 62-63, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		51, 62-63

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	<p>No s'ha registrat cap cas de discriminació el 2020.</p> <p>Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 20 auditories a la Xina, 2 a Bangladesh i 3 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 26 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2020 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals i totes han estat qualificades pels auditors externs com a conformes. S'han requerit millores que s'implementaran i es farà seguiment de les mateixes el 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (2), el model de gestió social (17), salaris (1) i el registre d'hores de treball (21). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.</p>	
GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		29, 51, 93, 145
407-1	Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc	<p>No s'han registrat casos de vulneració del dret a la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva el 2020.</p> <p>Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 20 auditories a la Xina, 2 a Bangladesh i 3 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 26 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2020 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals i totes han estat qualificades pels auditors externs com a conformes. S'han requerit millores que s'implementaran i es farà seguiment de les mateixes el 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (2), el model de gestió social (17), salaris (1) i el registre d'hores de treball (21). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.</p>	
GRI 408: Treball infantil 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		29, 51, 93, 145
408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	No s'han registrat casos de treball infantil el 2020.	
GRI 409: Treball forçós o obligatori 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		29, 51, 93, 145
409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	<p>No s'han registrat casos de treball infantil el 2020.</p> <p>Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 20 auditories a la Xina, 2 a Bangladesh i 3 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 26 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2020 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals i totes han estat qualificades pels auditors externs com a conformes. S'han requerit millores que s'implementaran i es farà seguiment de les mateixes el 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (2), el model de gestió social (17), salaris (1) i el registre d'hores de treball (21). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.</p>	
GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		29, 51, 93, 145
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments de drets humans	El servei de seguretat està subcontractat. Es desconeix la formació en matèria de drets humans que rep el personal de seguretat.	

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 411: Drets dels pobles indígenes 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		93, 145
411-1	Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	No s'han registrat casos de violacions dels drets dels pobles indígenes el 2020. Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 20 auditories a la Xina, 2 a Bangladesh i 3 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 26 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2020 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals i totes han estat qualificades pels auditors externs com a conformes. S'han requerit millores que s'implementaran i es farà seguiment de les mateixes el 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (2), el model de gestió social (17), salaris (1) i el registre d'hores de treball (21). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	
GRI 412: Avaluació de drets humans 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		93, 145
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 20 auditories a la Xina, 2 a Bangladesh i 3 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 26 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2020 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals i totes han estat qualificades pels auditors externs com a conformes. S'han requerit millores que s'implementaran i es farà seguiment de les mateixes el 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (2), el model de gestió social (17), salaris (1) i el registre d'hores de treball (21). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa. En 2019 es van dur a terme 35 auditories de BSCI, SEDEX o SA8000; 29 a la Xina, 2 al Pakistan i 4 a Bangladesh. Totes van superar també l'auditoria al no haver-hi no conformitats crítiques.	
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	No s'ha realitzat formació en matèria de drets humans a les persones treballadores.	
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	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		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		41, 73, 97-98, 124-131, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		41, 73, 97-98, 124-131
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament		41, 73, 97-98, 124-131
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius -reals o potencials- a les comunitats locals	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 produeixen 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 a les emissions per transport, contaminació lumínica o contaminació per soroll. Totes les nostres activitats es regeixen per la legislació vigent en aquestes matèries i disposem de plans d'acció per minimitzar-les. La localització de les nostres operacions es comunica al capítol 2 de Xarxa Comercial.	39, 44, 104-105

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		93, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		93
414-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament		92
414-2	Operacions amb impactes negatius significatius -reals o potencials- a les comunitats locals	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 produeixen 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 a les emissions per transport, contaminació lumínica o contaminació per soroll. Totes les nostres activitats es regeixen per la legislació vigent en aquestes matèries i disposem de plans d'acció per minimitzar-les. La localització de les nostres operacions es comunica al capítol 2 de Xarxa Comercial.	93
GRI 415: Política pública 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		24, 29, 145
415-1	Contribució a partits i/o representants polítics	No s'ha registrat cap contribució econòmica a un partit polític el 2020.	
GRI 416: GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		21, 46-47, 78-80, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		21, 46-47, 78-80
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis		78-80
416-2	Casos d'incompliment relatiu als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	El 2020 no hi ha constància de multes significatives en relació amb la salut i seguretat de productes i serveis. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a molt greu per l'Administració que generi la sanció.	
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		139-141
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		78-82, 145
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		78-82
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	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 escau, etc. A més, en els seus productes de marca pròpia inclou informació addicional com ara el semàfor nutricional.	81-83

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
417-2	Casos d'incompliments relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	<p>El 2020 hem detectat 91 no conformitats en matèria d'etiquetatge. Sobre aquest tema, procedim al contacte amb el proveïdor per confirmar la composició actualitzada del producte i l'actualització de l'etiquetatge en cas de desviació. El 2019 van ser 28.</p> <p>El 2020 s'han rebut 5.931 reclamacions de clients relacionades amb l'etiquetatge incorrecte, com, per exemple, informació confusa o preu incorrecte. El 2019 van ser 5.350.</p> <p>No hi ha hagut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de consum el 2020. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a molt greu per l'Administració que generi la sanció.</p>	
417-3	Casos d'incompliments relacionats amb comunicacions de màrqueting	<p>El 2020 hi ha hagut 8.111 reclamacions per comunicacions de màrqueting (ofertes, promocions). El 2019 van ser 4.945. L'increment respecte a 2019 es deu principalment a l'increment de les accions promocionals a CAPRABO per l'harmonització del Club Client amb EROSKI.</p>	
GRI 418: Privacitat del client 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		47, 145
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i de pèrdua de dades del client	<p>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 amb tots els reglaments i normatives aplicables en matèria de protecció de dades dels clients.</p> <p>La gestió es duu a terme a través del Delegat de Protecció de Dades (DPO) i el seu grup de treball, executant-se dins de l'Organització amb la col·laboració i cooperació de la direcció, responsables de departament i/o àrees, l'administració de sistemes, els usuaris dels sistemes, els consultors i els assessors externs.</p> <p>Reclamacions el 2020 d'organismes oficials: 2 (arxivades)</p> <p>Fuites de dades de clients: 1 (en curs)</p> <p>El número és igual al del 2019.</p>	
GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		40, 145
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	<p>No hi ha hagut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria social o econòmica el 2020. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a "molt greu" per l'Administració que generi la sanció.</p>	

Índex de continguts llei 11/2018

Bloc	Informació a reportar	Comentaris	Pàgina/es	GRI relacionat	
Informació general	Descripció del model de negoci del grup (Inclourà el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura, els mercats en els quals opera, els seus objectius i estratègies, i els principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució).		6-9, 14-15, 25-28, 36-41, 90-91	102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-14 102-15 102-16 102-45	
	Polítiques d'aplicació		29-32, 102-103	102-11	
	Principals riscos		29-32, 102-103	102-15 102-30 201-2	
	Informació general (Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i en el seu cas, la salut i la seguretat, els procediments d'avaluació o certificació ambiental; recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals; aplicació del principi de precaució, quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals).		16-24, 29-32, 102-103, 117	102-11 102-29 102-31 103-2 304-2 307-1	
	Contaminació				
	Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica.		102-103, 112-115	302-4 302-5 305-5	
	Economia circular i prevenció i gestió de residus				
	Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles.		118-120	301-1 301-2 301-3 306-2 306-3	
	Accions per a combatre el malbaratament d'aliments.		18, 102-103, 129	102-11	
	Ús sostenible dels recursos				
Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals.		102-103, 117	303-1 303-2 303-5		
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús.		102-103, 118-120	301-1 301-2 301-3		
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.		102-103, 114-116	302-1 302-2 302-3 302-4		
Canvi climàtic					
Elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i serveis que produeix.			305-1 305-2 305-3 305-5 305-6		
Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic.		103-105, 114-116			
Metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a tal fi.					
Protecció de la biodiversitat					
Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat.			304-1 304-2		
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.		117			
I. Informació medioambiental					

Bloc	Informació a reportar	Comentaris	Pàgina/es	GRI relacionat	
II. Informació social	Polítiques d'aplicació		30-33, 51	102-11 102-35	
	Principals riscos		29-32	102-15 102-30 403-2	
	Ocupació				
	Número total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional.		52-56	102-8 405-1	
	Número total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional.	S'està treballant per disposar de la mitjana anual de contractes per tipus de contracte i jornada per edat en pròxims exercicis, ja que actualment el sistema només permet disposar del desglossament per gènere i classificació professional. Es presenta el desglossament per edat segons els percentatges existents al 31 de gener del 2021.	52-56	102-8 405-1	
	Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional.		59	401-1	
	Remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional.				
	Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat.		60-61	102-36 202-1 405-2	
	Remuneració mitjana dels consellers i directius, desagregada per sexe.				
	Implantació de polítiques de desconnexió laboral.	Actualment, no es disposa d'una política de desconnexió laboral ni de mesures concretes per al seu foment. No estava inclòs dins del Pla de Gestió. No obstant això, es treballarà en futur exercicis.		401-2	
	Empleats amb discapacitat.		74	405-1	
	Organització del treball				
	Organització del temps de treball.		64-65	401-2 401-3	
	Nombre d'hores d'absentisme.		68	403-9	
	Mesures destinades per gaudir de la conciliació i fomentar l'exercici responsable d'aquests per part de tots dos progenitors.		64-65	401-2 401-3	
	Salut i seguretat				
	Condicions de salut i seguretat en el treball.		66-69	102-41 403-1 403-4 403-8	
	Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, així com les malalties professionals. Desagregat per sexe.		66-69	403-9 403-10	
	Relacions socials				
	Organització del diàleg social (Inclusos els procediments per informar i consultar al personal i negociar amb ells)		66	402-1 403-1	
	Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país		52	102-41	
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i seguretat en el treball		66	102-41 403-1 403-4		
Formació					
Polítiques implementades en el camp de la formació		70-71	404-2		
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals		70-71	404-1		
Accessibilitat					
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat		75	405-1		
Igualtat					
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes.		61-62	401-1 405-1 406-1		
Plans d'igualtat (Capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.		61-62	401-1 405-1 406-1		
Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat					

Bloc	Informació a reportar	Comentaris	Pàgina/es	GRI relacionat	
III. Informació Drets Humans	Polítiques d'aplicació		30-35	102-11	
	Principals riscos		29-32	102-15 102-30	
	Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans.		31, 93	102-16 412-1 412-2	
	Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, en el seu cas, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.		25-26, 78-79, 142	412-1 412-2	
	Denúncies per casos de vulneració de drets humans.	No s'han registrat denúncies per casos de vulneració de drets humans		412-1	
	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; l'eliminació de la discriminació en l'ocupació i l'ocupació; l'eliminació del treball forçós o obligatori; l'abolició efectiva del treball infantil.		31, 93	406-1 407-1 408-1 409-1	
	Polítiques d'aplicació				
	Principals riscos				
	Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn.		29-33	102-16 205-1 205-2	
	Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals.		29-33	203-2 413-1	
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.		124	203-2 413-1		
Polítiques de aplicació					
Principals riscos					
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible					
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local.		41, 98-99, 124-131	203-1 203-2 204-1 413-1		
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori.		41, 98-99, 124-131	203-1 203-2 204-1 413-1		
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests.		41, 98-99, 124-131	413-1		
Accions d'associació o patrocini.		162	203-2 413-1		
Subcontractació i proveïdors					
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.		29, 92-93, 102-103	102-11 102-16 308-1 414-1		
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental		92-93, 152, 157	308-1 414-1 414-2		
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes.		92-93	416-1		
Consumidors					
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors.		66-74	416-1		
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.		78-85, 158	417-2 417-3 418-1		
Informació fiscal					
Beneficis obtinguts país per país.			-		
Impostos sobre beneficis pagats.		40-41	207-1		
Subvencions públiques rebudes.			201-4		

Annex

Llistat d'associacions a les quals pertany el grup EROSKI

Com a cooperativa i associació de consumidors

- Grup cooperatiu MONDRAGON
- Confederació de Cooperatives d'Euskadi (KONFEKOOP). Com a membres de KOONFEKOOP, a més, pertanyem a:
 - Elkar-lan S.Coop. - Societat per a la promoció de cooperatives
 - 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).
- Associació per al Progrés de la Direcció (APD Nord).
- Societat Econòmica Barcelonina 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 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.
- Fundación Basque Culinary Center.
- Centre de Recerca LEARTIKER.
- Bermeo Tuna World Capital.
- 5 al dia.
- ECOEMBES.
- ESADE (Universitat Ramon Llull).
- IESE (Universidad de Navarra).
- IESE (Universidad de Navarra).
- Escodi (Universitat de Barcelona).
- Associació Directius de Comunicació / DirCom.
- ADP.
- Fundació Abadia de Montserrat.
- Fundació Impulsa Balears.
- Sport Cultura Barcelona.

Taules d'indicadors. Comparatives amb anys anteriors

■ Taula 1. Nombre de botigues del Grup EROSKI i les seves franquícies per negoci 102-4

	2020			2019			2018		
	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis
Hipermercats	37	0	37	47	1	46	56	2	54
Supermercats	1.293	532	761	1.282	522	760	1.278	495	783
Cash&Carry	18	0	18	19	0	19	19	0	19
Benzineres	40	0	40	42	0	42	50	1	49
Òptiques	11	0	11	11	0	11	13	0	13
Agències de viatge	148	25	123	166	25	141	162	16	146
Botigues de material esportiu FORUM SPORT	69	1	68	70	1	69	66	1	65
Botigues online	8	0	8	8	0	8	8	0	8
Total	1.624	558	1.066	1.645	549	1.096	1.652	516	1.137

■ Taula 2. Nombre de supermercats del Grup EROSKI i les seves franquícies per ensenya

	2020			2019			2018		
	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis
EROSKI/city*	574	267	307	556	259	297	523	236	287
CAPRABO	287	74	213	297	71	226	318	62	256
EROSKI/center	166	2	164	164	2	162	164	2	162
Aliprox	114	114	0	112	112	0	122	122	0
Família	76	0	76	75	0	75	78	0	78
Onda	48	48	0	57	57	0	64	64	0
Rapid	28	27	1	21	21	0	9	9	0
Total	1.293	532	761	1.282	522	760	1.278	495	783

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

Taula 3. Distribució per comunitat autònoma i negoci dels establiments físics. 2019

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

Taula 4. Riquesa distribuïda per EROSKI als nostres grups d'interès

Valors en milions d'euros	2020	2019	2018
Persones treballadores d'EROSKI	495	489	490
Sous, salaris i assimilats	98,7%	98,3%	99,1%
Indemnitzacions	1,3%	1,6%	0,9%
Aportacions a plans d'aportació definida	0,1%	0,1%	0,1%
Estat	222	233	191
Càrregues socials i impostos per les persones treballadores	80%	74%	90%
Impostos sobre guanys	12%	19%	2%
Tributs	8%	6%	9%
Subvencions	0%	0%	0%
Medi ambient <i>(destinats a la minimització de l'impacte mediambiental i a la protecció i millora del medi ambient)</i>	20	15	14
Despeses	5%	8%	7%
Inversions	95%	92%	93%
Empreses proveïdores	3.871	3.747	4.013
Proveïdors comercials	90%	90%	85%
Proveïdors de serveis	10%	10%	13%
Clients <i>(milions d'euros transferits a través de les múltiples ofertes comercials dutes a terme durant l'any)</i>	326	308	302
Societat <i>(destinats a fins socials i a la formació i informació de les persones consumidores)</i>	14	10	10
Grup EROSKI	93%	91%	87%
Fundació EROSKI	7%	9%	13%

Taula 5. Persones ateses pel servei d'atenció al client i resolució de reclamacions

	2020	2019	2018
Persones ateses	720.990	471.452	413.499
Índex de resolució de reclamacions	100%	100%	100%
% resolució primer contacte	91,8%	93,0%	95,3%

A causa de la COVID-19, ha augmentat significativament el nombre de persones ateses al servei d'atenció al client.

Taula 6. Nombre de persones treballadores, segons gènere 102-8

	2020	2019	2018
Dones	22.964 (77%)	22.459 (78%)	23.360 (78%)
Homes	6.842 (23%)	6.480 (22%)	6.688 (22%)
Total EROSKI	29.806	28.939	30.048
Ocupacions en franquícies estimades	3.348	3.412	3.301
Socis treballadors	8.954	9.258	9.796

Taula 7. Nombre total de persones treballadores per comunitat autònoma 102-8

	2020	2019	2018
Andalusia	261	353	518
Aragó	987	920	927
Astúries	501	467	486
Cantàbria	384	387	386
Castella-la Manxa	135	279	429
Castella i Lleó	643	658	653
Catalunya	5.732	5.732	6.213
Comunitat Valenciana	78	218	164
Extremadura	4	4	4
Galícia	5.763	5.467	5.427
Illes Balears	2.489	2.360	2.461
Illes Canàries		66	72
La Rioja	349	349	353
Madrid	263	288	299
Múrcia	64	67	210
Navarra	1.699	1.592	1.643
País Basc	10.454	9.732	9.804
Total	29.806	28.939	30.048

Taula 8. Nombre de persones treballadores amb contracte indefinit per gènere, franges d'edat i categoria professional 102-8

	2020	2019	2018
Contractes indefinits	21.962	22.199	22.802
Per gènere			
Dones	17.399	17.648	18.127
Homes	4.563	4.551	4.675
Per grup d'edat			
<30 anys	1.133	1.204	1.179
30-50 anys	14.111	14.954	15.963
>50 anys	6.718	6.041	5.660
Per classificació professional			
Directiu/va	38	35	36
Gestor/a	309	325	492
Responsable	2.808	2.858	3.010
Tècnic/a	1.038	1.026	1.039
Professional	16.301	16.459	16.719
Comandament	1.468	1.496	1.506

Taula 10. Nombre de persones treballadores amb jornada completa segons gènere, franja d'edat i classificació professional 102-8

	2020	2019	2018
Contractes jornada completa	18.936	17.821	18.155
Per gènere			
Dones	13.330	12.531	12.680
Homes	5.290	5.290	5.475
Per grup d'edat			
<30 anys	2.357	1.948	2.048
30-50 anys	11.030	10.874	11.417
>50 anys	5.549	4.999	4.690
Per classificació professional			
Directiu/va	38	35	36
Gestor/a	306	322	455
Responsable	2.523	2.554	2.741
Tècnic/a	975	954	952
Professional	13.688	12.540	12.541
Comandament	1.406	1.416	1.430

Taula 9. Nombre de persones treballadores amb contracte temporal per gènere, franges d'edat i categoria professional 102-8

	2020	2019	2018
Contractes temporals	7.844	6.740	7.246
Per gènere			
Dones	5.565	4.811	5.233
Homes	2.279	1.929	2.013
Per grup d'edat			
<30 anys	3.655	2.872	3.073
30-50 anys	3.444	3.117	3.409
>50 anys	745	751	764
Per classificació professional			
Directiu/va	0	0	0
Gestor/a	0	5	77
Responsable	32	49	120
Tècnic/a	70	82	72
Professional	7.697	6.567	6.933
Comandament	45	37	44

Taula 11. Nombre de persones treballadores amb jornada parcial segons gènere, franja d'edat i classificació professional 102-8

	2020	2019	2018
Contractes jornada parcial	10.870	11.118	11.893
Per gènere			
Dones	9.634	9.928	10.680
Homes	1.236	1.190	1.213
Per grup d'edat			
<30 anys	2.431	2.128	2.204
30-50 anys	6.525	7.197	7.954
>50 anys	1.914	1.793	1.735
Per classificació professional			
Directiu/va	0	0	0
Gestor/a	3	8	114
Responsable	317	353	390
Tècnic/a	132	154	159
Professional	10.311	10.486	11.111
Comandament	107	117	119

Taula 12. Número i taxa de contractacions 401-1

	2020			2019			2018		
	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa
<30 anys	297	165	1,6%	375	176	1,9%	375	174	1,8%
30 - 50 anys	1.313	231	5,2%	1.321	252	5,4%	1.377	275	5,6%
>50 anys	375	71	1,5%	194	36	0,8%	198	54	0,9%
Total per sexe	1.985	467		1.890	464		1.950	503	
Total	2.452			2.354			2.453		
Taxa nous empleats per sexe	8,7%	6,9%		8,4%	7,2%		8,4%	7,6%	
Taxa nous empleats total	8,3%			8,1%			8,2%		

Taula 13. Número e índex de rotacions (sortides de persones treballadores) 401-1

	2020			2019			2018		
	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa
< 30 anys	41	24	0,2%	90	48	0,5%	70	40	0,4%
30 - 50 anys	236	71	1,0%	440	146	2,0%	415	148	1,9%
>50 anys	149	66	0,7%	312	122	1,5%	228	78	1,0%
Total per sexe	426	161		842	316		713	266	
Total	587			1.158			979		
Taxa rotació empleats per sexe	1,9%	2,4%		3,7%	4,9%		3,1%	4,0%	
Taxa rotació empleats total	2,0%			4,0%			3,3%		

Taula 14. Nombre d'acomiadaments per gènere, franges d'edat i categoria professional (% sobre dades de cada exercici)

Nombre d'acomiadaments	2020	%	2019	%	2018	%
Per gènere						
Dones	220	68%	842	73%	380	73%
Homes	104	32%	316	27%	138	27%
Per edat						
<30 anys	25	8%	138	12%	35	7%
30-50 anys	203	63%	586	51%	367	71%
>50 anys	96	29%	434	37%	116	22%
Per categoria professional						
Directiu/va	0	0%	0	0%	1	0%
Gestor/a	10	3%	26	2%	10	2%
Responsable	26	8%	53	5%	52	10%
Tècnic/a	200	62%	945	82%	5	1%
Professional	74	23%	92	8%	418	81%
Comandament	14	4%	42	4%	32	6%

Taula 15. Remuneració mitjana per gènere del Consell de Direcció

2020			2019			2018		
Dones	Homes	Bretxa	Dones	Homes	Bretxa	Dones	Homes	Bretxa
108.296	118.148	9%	107.052	115.570	8%	105.293	114.652	8%

Taula 16. Remuneració mitjana per gènere i categoria professional

2019	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%

2018	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats			
	Categoria professional	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
	Directiu/va	71.502	74.706	4%	52.363	86.664	40%
	Gestor/a	44.396	46.960	5%	51.867	55.526	7%
	Comandament	31.033	31.346	1%	28.625	32.174	11%
	Professional	16.730	18.617	10%	15.894	16.720	5%
	Responsable	22.597	23.041	2%	21.334	23.373	9%
	Tècnic/a	30.331	30.954	2%	29.760	33.114	10%

Taula 17. Remuneració mitjana per gènere i franja d'edat

2019	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats			
	Franja d'edat	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
	<30 anys	17.543	17.396	-0,8%	15.168	15.744	3,8%
	30-50 anys	19.527	25.236	29,2%	17.324	20.587	18,8%
	>50 anys	19.601	28.070	43,2%	17.694	25.697	45,2%

2018	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats			
	Franja d'edat	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
	< 30 anys	16.905	16.428	-3%	14.879	15.826	6%
	30-50 anys	19.065	25.234	24%	17.068	20.880	18%
	>50 anys	19.209	27.046	29%	17.387	25.923	33%

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

Taula 18. Distribució de persones treballadores per gènere, franges d'edat i categoria professional

2020	Directiu/iva		Gestor/a		Responsable		Tècnic/a		Professional		Comandament	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<30 anys	0	0	0	0	48	26	46	20	3.046	1.562	24	16
30-50 anys	10	11	75	79	1.586	303	412	271	11.354	2.483	659	312
>50 anys	4	13	46	109	700	177	164	194	4.542	1.012	248	254
	14	24	313	256	2.334	506	614	497	18.942	5.057	931	582

2019	Directivo/a		Gestor/a		Responsable		Tècnic/a		Professional		Comandament	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<30 anys	0	0	1	1	59	27	47	21	2.548	1.326	27	18
30-50 anys	8	11	84	85	1.682	323	432	297	11.726	2.380	695	350
>50 anys	4	12	42	117	636	180	136	175	4.122	924	210	233
	12	23	127	203	2.377	530	615	493	18.396	4.630	932	601

2018	Directivo/a		Gestor/a		Responsable		Tècnic/a		Professional		Comandament	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	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
	12	24	313	256	2.428	703	614	497	19.064	4.588	929	620

■ **Taula 19. Distribució per gènere i franges d'edat dels òrgans de govern**

Òrgans de govern	2020	2019	2018	Òrgans de govern	2020	2019	2018
Assemblea general	250	250	249	Assemblea general	250	250	249
<30 anys	4 (1,6%)	5 (2%)	2 (1%)	Dones	191 (76,4%)	191 (76%)	188 (76%)
30-50 anys	157 (62,8%)	166 (66%)	183 (73%)	Homes	59 (23,6%)	59 (24%)	61 (24%)
>50 anys	89 (35,6%)	79 (32%)	64 (26%)	Comissió delegada	351	355	354
Comissió delegada	351	355	354	Dones	301 (85,8%)	302 (85%)	302 (85%)
<30 anys	5 (1,5%)	8 (2%)	3 (1%)	Homes	50 (14,2%)	53 (15%)	52 (15%)
30-50 anys	223 (63,5%)	236 (67%)	251 (71%)	Consell rector	12	12	12
>50 anys	123 (35,0%)	111 (31%)	100 (28%)	Dones	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
Consell rector	12	12	12	Homes	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
<30 anys	0	0	0	Consell social	16	16	16
30-50 anys	7 (58,3%)	9 (75%)	9 (75%)	Dones	13 (81,2%)	13 (81,2%)	14 (75%)
>50 anys	5 (41,7%)	3 (25%)	3 (25%)	Homes	3 (18,8%)	3 (18,8%)	4 (25%)
Consell social	16	16	16				
<30 anys	0	0	0				
30-50 anys	9 (56,2%)	12 (75%)	11 (69%)				
>50 anys	7 (43,8%)	4 (25%)	5 (31%)				

■ **Taula 20. Taxa d'accidents laborals**

	2020	2019	2018
Causas accidents laborals			
Sobreesforç	29,2%	37,9%	42,7%
Caigudes persones al mateix nivell o diferent nivell	14,5%	12,2%	11,2%
Corts	14,0%	13,4%	10,9%
Altres causes	42,3%	36,6%	35,2%
Agent material			
Aliments, vidres, plàstics o empaquetats	37,5%	39,9%	41,2%
Productes metàl·lics i eines	9,9%	10,2%	9,0%
Carretons o similars	8,3%	7,1%	7,3%
Altres agents materials	44,3%	42,8%	42,4%
Taxa d'accidents laborals lleus amb baixa (núm. accidents lleus per milió d'hores treballades)	27,2	33,1	33,9
Dones	70,3%	69%	70%
Homes	29,7%	31%	30%
Taxa d'accidents laborals greus amb baixa	0,0%	0,1	4x10⁻⁸
Dones	0,0%	60%	50%
Homes	0,0%	40%	50%
Taxa d'accidents laborals in itineri amb baixa*	0	5,4	5,0
Dones	0%	77%	70%
Homes	0%	23%	30%
Morts per accident laboral o malaltia professional	0	0	1 (paro cardíaco)
Dones	0%	0%	0%
Homes	0%	0%	100%

*El 2020 canvia el criteri de GRI i només es comptabilitzen els accidents in itineri de transport gestionat per l'empresa.

Taula 21. Taxa d'absentisme laboral

	2020	2019	2018
Taxa d'absentisme laboral	8,4%	6,69%	6,2%
Dones	9,3%	7,44	6,8%
Homes	5,7%	4,35	4,2%
Hores d'absentisme	3.992.453	3.161.216	2.983.380
Dones	3.329.368	2.665.009	2.497.682
Homes	663.085	496.207	485.698

Taula 22. Malalties professionals

	2020	2019	2018
Índex de freqüència - (malaltia professional)	1,1	1,7	1,3
Dones	91,5%	91%	93%
Homes	8,5%	9%	7%

Taula 23. Hores mitjanes de formació de les persones treballadores per gènere i categoria professional 404-1

	2020	2019	2018
Mitjana hores formació	3,7	6,6	6,9
Dones	3,4	6,0	6,3
Homes	4,7	8,8	7,0
Directiu/va	36,4	43,9	56
Dones	44,5	48,4	61,0
Homes	31,6	41,0	57,8
Gestor/a	6,5	19,2	12,4
Dones	8,7	24,0	8,9
Homes	5,0	16,2	12,2
Comandament	10,4	18,7	17,4
Dones	10,2	18,5	16,9
Homes	10,7	18,9	15,6
Professional	2,4	4,5	5,1
Mujeres	2,4	4,2	5,0
Homes	2,7	5,6	4,5
Responsable	4,8	9,6	11,9
Dones	4,6	9,2	9,6
Homes	5,4	11,2	5,8
Tècnic/a	16,7	22,4	12,1
Dones	17,6	25,1	15,7
Homes	15,6	19,0	15,5

Taula 24. Percentatge de persones treballadores amb avaluació periòdica de l'acompliment i desenvolupament professional respecte al total de treballadors segons gènere i categoria professional

Categoria Professional	2020		2019		2018	
	Done	Home	Done	Home	Done	Home
Directiu	64,3%	91,7%	100%	100%	36%	92%
Gestor	70,2%	53,7%	45%	40%	51%	56%
Comandament	62,1%	51,4%	62%	56%	75%	69%
Professional	43,3%	32,1%	44%	35%	48%	41%
Responsable	57,6%	58,1%	55%	56%	58%	58%
Tècnic	53,4%	55,1%	59%	61%	79%	79%
Total	46%	38,1%	47%	41%	79%	21%

Taula 25. Persones treballadores amb avaluació periòdica de l'acompliment i desenvolupament professional segons gènere i categoria professional

Categoría Profesional	2020			2019			2018		
	Done	Home	Total	Done	Home	Total	Done	Home	Total
Directiu	9	22	31	12	23	35	12	48	60
Gestor	85	101	186	57	81	138	102	187	289
Comandament	578	299	877	575	336	911	776	525	1.301
Professional	8.211	1.621	9.832	8.117	1.621	9.738	11.567	2.370	13.937
Responsable	1.345	294	1.639	1.319	299	1.618	1.145	1.015	2.160
Tècnic	332	267	599	365	302	667	768	207	975
Total	10.560	2.604	13.164	10.445	2.662	13.107	14.370	4.352	18.722

Taula 26. Nombre de persones treballadores amb discapacitat per categoria professional

	2020	2019	2018
Directiu/iva	1	1	1
Dones	0	0	0
Homes	1	1	1
% total	0,3%	0,3%	0,3%
Gestor/a	2	3	4
Dones	0	0	1
Homes	2	3	3
% total	0,6%	0,8%	1,0%
Responsable	26	26	22
Dones	18	17	14
Homes	8	9	8
% total	7,3%	7,0%	5,7%
Tècnic/a	6	7	7
Dones	4	4	5
Homes	2	3	2
% total	1,7%	1,9%	1,8%
Professional	310	324	339
Dones	197	208	210
Homes	113	116	129
% total	86,8%	86,6%	87,1%
Comandament	12	11	16
Dones	5	4	5
Homes	7	7	11
% total	3,4%	2,9%	4,1%
Total	357	233	389

Taula 27. Auditories de qualitat i controls analítics

	2020*	2019	2018
Punts de venda i plataformes logístiques	918	1.703	1.313
Plantes de producció de proveïdors de marca pròpia	274	294	294
Plantes de producció de proveïdors de marca fabricant	44	47	48
Analítiques realitzades	15.427	20.141	17.902

*No s'han realitzat auditories en plataformes logístiques a causa de la COVID-19.

Taula 28. Nombre de proveïdors comercials i de serveis per país 102-9

Nombre de proveïdors comercials i de serveis per país	2020	2019	2018
Total	10.394	10.764	11.405
Espanya	10.072	10.406	11.029
China	45	62	70
França	49	66	63
Portugal	53	50	51
Regne Unit	25	29	33
Alemanya	26	23	20
Holanda	19	17	20
Itàlia	11	16	16
EE. UU.	13	11	13
Irlanda	15	13	12
Bèlgica	18	13	12
Bangladesh	4	6	11
Dinamarca	6	7	10
Noruega	4	4	9
Andorra	4	3	6
Vietnam	3	4	5
Pakistan	4	5	4
Suïssa	4	5	4
Tailàndia	2	2	2
Luxemburg	2	2	2
Grècia	3	2	2
Corea del Sud	1	1	1
Polònia	0	2	2
Taiwan	1	2	2
Índia	0	2	1
Indonèsia	1	1	1
Xipre	0	1	1
Israel	1	1	1
Singapur	1	1	1
Suècia	4	2	1
Canadà	1	1	0
Eslovàquia	0	0	0
Tunísia	0	0	0
Turquia	1	2	0
Argentina	0	1	0
Croàcia	1	1	0

Taula 29. Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma

Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma	2020	2019	2018
Proveïdors comercials	4.089	4.240	4.272
Proveïdors locals	2.404	2.479	2.493
Andalusia			
Núm. proveïdors comercials	309	324	347
Núm. petits productors locals	219	226	237
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	71%	70%	68%
Aragó			
Núm. proveïdors comercials	184	168	155
Núm. petits productors locals	133	117	99
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	72%	70%	64%
Astúries			
Núm. proveïdors comercials	96	94	94
Núm. petits productors locals	70	70	72
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	73%	74%	77%
Balears			
Núm. proveïdors comercials	184	185	189
Núm. petits productors locals	153	152	155
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	83%	82%	82%
Canàries			
Núm. proveïdors comercials	56	85	86
Núm. petits productors locals	36	59	60
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	64%	69%	70%
Cantàbria			
Núm. proveïdors comercials	83	83	84
Núm. petits productors locals	59	59	63
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	71%	71%	75%
Castella i Lleó			
Núm. proveïdors comercials	197	193	186
Núm. petits productors locals	112	110	101
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	57%	57%	54%
Castella-la Manxa			
Núm. proveïdors comercials	129	165	179
Núm. petits productors locals	72	112	130
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	56%	68%	73%
Catalunya			
Núm. proveïdors comercials	880	944	948
Núm. petits productors locals	488	518	503
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	55%	55%	53%

Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma	2020	2019	2018
Ceuta			
Núm. proveïdors comercials	2	2	2
Núm. petits productors locals	2	2	2
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	100%	100%	100%
Comunitat Valenciana			
Núm. proveïdors comercials	256	277	276
Núm. petits productors locals	82	88	91
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	32%	32%	33%
Extremadura			
Núm. proveïdors comercials	51	49	76
Núm. petits productors locals	37	35	63
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	73%	71%	83%
Galícia			
Núm. proveïdors comercials	503	464	440
Núm. petits productors locals	335	302	295
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	67%	65%	67%
La Rioja			
Núm. proveïdors comercials	83	87	85
Núm. petits productors locals	61	62	62
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	73%	71%	73%
Madrid			
Núm. proveïdors comercials	333	334	346
Núm. petits productors locals	45	42	45
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	14%	13%	13%
Melilla			
Núm. proveïdors comercials	2	3	6
Núm. petits productors locals	2	3	6
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	100%	100%	100%
Múrcia			
Núm. proveïdors comercials	98	124	133
Núm. petits productors locals	47	68	77
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	48%	55%	58%
Navarra			
Núm. proveïdors comercials	199	203	196
Núm. petits productors locals	160	160	154
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	80%	79%	79%
País Basc			
Núm. proveïdors comercials	444	456	444
Núm. petits productors locals	291	294	278
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	66%	64%	63%

Taula 30. Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) - petjada de carboni d'EROSKI

305-1; 305-2; 305-3

Emissions de GEH (tCO ₂ eq)	2020	%	2019	2018	2017	Variació 2019-2020 (%)	Variació 2017-2020 (%)
Emissions directes (Abast 1)	152.233	57%	164.873	173.388	191.364	-8%	-21%
Gas natural	1.411	1%	1.538	1.834	1.601	-8%	-12%
Transport carretera	65.572	43%	64.304	69.569	68.711	2%	-5%
Transport marítim	1.816	1%	2.800			-35%	
Refrigerants	83.434	55%	96.231	101.985	121.052	-13%	-31%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mitjana Espanya	141.897		153.983	223.629	248.366	-8%	-43%
Hipermercats	21.319	15%	27.209	43.733	54.528	-22%	-61%
Supermercats	98.610	69%	104.117	147.890	157.672	-5%	-37%
Plataformes	15.533	11%	15.355	21.128	21.878	1%	-29%
Altres negocis	6.435	5%	7.301	10.878	14.288	-12%	-55%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mix Comercialitzadores	91.546	34%	99.344	152.722	218.166	-8%	-58%
Hipermercats	13.754	15%	17.555	29.866	47.897	-22%	-71%
Supermercats	63.620	69%	67.172	100.998	138.500	-5%	-54%
Plataformes	10.021	11%	9.907	14.429	19.218	1%	-48%
Altres negocis	4.151	5%	4.711	7.429	12.551	-12%	-67%
Altres emissions indirectes (Abast 3)	23.313	9%	29.788	30.131	29.591	-22%	-21%
Viatges de feina (emissions combustió)	3.010	13%	4.566	3.412	3.412	-34%	-12%
Pernoctacions hotel per viatges de feina	154	1%					
Dièsel transport (del pou al tanc)	12.057	52%	14.615	15.370	15.542	-18%	-22%
Dièsel viatges de feina (del pou al tanc)	497	2%	641	614	614	-22%	-19%
Viatges de feina en tren	0	0%	8			-100%	
Aigua	330	1%	308	281	411	7%	-20%
Paper consumit en seu EROSKI, fulletons, revistes i tiquets	7.265	31%	9.651	10.454	9.612	-25%	-24%
Total emissions (amb mix comercialitzadores per a l'electricitat)	267.092		294.005	356.241	439.121	-9%	-39%

*S'ha completat la dada d'emissions del 2019 amb les emissions associades al transport logístic marítim. El 2018 i 2017 no es va disposar de dades de viatges de treball amb tren ni de transport logístic marítim; i el 2017 no s'inclouen emissions pel paper de tiquets de compra. Abans del 2020 s'inclouia la dada de GNC dins del gasoil.

■ **Taula 31. Intensitat i reducció de les emissions de GEH 305-4; 305-5**

Intensitat de les emissions de GEH	2020	2019	2018
Total			
g CO ₂ eq/€ vendes netes	55,6	68,6	135,0
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	224,6	255,3	488,7
Abast 1			
g CO ₂ eq/€ vendes netes	31,7	32,9	36,6
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	128,0	122,6	132,3
Abast 2 (mix comercialitzadores)			
g CO ₂ eq/€ vendes netes	19,0	29,26	32,5
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	77,0	108,92	117,6
Abast 3			
g CO ₂ eq/€ vendes netes	4,8	6,4	66,0
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	19,6	23,8	238,7
Abast 1+2			
g CO ₂ eq/€ vendes netes	50,7	62,2	69,1
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	205,0	231,6	249,9

Reducció de les emissions de GEH	2020vs2019	2019vs2018	2020 vs2017
Emissions directes (Abast 1)	-8%	-12%	-21%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2, mix comercialitzadores)	-8%	-12%	-58%
Altres emissions indirectes (Abast 3)	-22%	-1%	-21%
Abast 1 + Abast 2	-8%	-12%	-41%
Total	-9%	-11%	-39%

■ **Taula 32. Materials usats als productes i envasos de marca pròpia declarats als Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada de Productor 301-1**

Materials (tones)	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Invasos i embalatges	2.875	3.031	2.457	-5,15%
No Renewable	1.666	1.801	1.235	-7,5%
Acer	389	442	312	-11,99%
Alumini	63	48	49	31,25%
Altres	1	46	55	-97,82%
Plàstic	1.213	1.265	818	-4,11%
Renovable	1.209	1.230	1222	-1,7%
Ceràmica	6	4	5	50%
Paper/Cartó/Fusta/Suro	1.119	1.118	1107	
Vidre	84	107	110	-21,49
Tipus de material				
Piles	119	68	101	75%
Llums fluorescents compactes	0	0,0001	0,011	
Oli	1	0,03	0,113	
Aparells elèctrics i electrònics	937	1.216	1.280	

■ **Taula 33. Nombre de bosses de caixa comercialitzades**

Tipus de bossa de caixa	2020	2019	2018	Diferència 2019 vs. 2020	Diferència 2018 vs. 2020
Bossa de plàstic reutilitzable certificada per AENOR	13.884.233	17.936.587	79.032.198	-23%	-82%
Bossa de ràfia, amb un 70% de plàstic reciclat, reutilitzable	1.423.025	1.433.958	1.404.542	-1%	1%
Bossa solidària reutilitzable	238.239	229.965	221.122	4%	8%
Bossa amb més d'un 55% de plàstic reciclat	41.904.813	37.328.955	164.825	12%	25324%
Bossa de paper	1.104.286	1.111.466	16.569	-1%	6565%
Bossa compostable	8.343.051	7.320.170	339.543	14%	2357%
Bossa de plàstic d'un sol ús	17.124.966	18.748.982	33.129.309	-9%	-48%
Altres bosses	22.485	24.252	168.836	-7%	-87%
Total	84.045.098	84.134.336	114.476.944	-0,1%	-27%

■ **Taula 34. Embalatges d'envasament en botiga (bosses, film i safates de frescos)**

	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)	Variació 2018-2020 (%)
Núm. unitats embalatges botiga	620.163.028	650.629.032	673.579.321	-4,7%	-7,9%
Tones materials	2.733	2.701	2.772	1,2%	-1,4%
Total plàstic	1.729	1.690	1.775	2,3%	-2,6%
Bioplàstic	223	10	0	2067,6%	
Plàstic reciclat	364	353	132	3,2%	174,7%
Plàstic convencional	1.143	1.327	1.642	-13,9%	-30,4%
Paper/cartó	938	948	938	-1,0%	0,0%
Altres materials	66	64	59	4,4%	12,4%

■ **Taula 35. Envasos logístics reutilitzats 301-3**

	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Envasos logístics reutilitzats (unitats)	50.670.053	46.818.903	46.807.700	8%
Palets reutilitzats	5.085.707	5.400.714	4.944.741	-6%
Caixes plàstiques reutilitzades	45.584.346	41.418.189	41.862.959	10%

■ **Taula 36. Consum energètic dins de l'organització 302-1**

	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)	Variació 2018-2020 (%)
Combustible no renovable (kWh)	272.349.879	263.387.491	278.116.806	3%	-2%
Gas natural calefacció (kWh)	7.750.908	8.423.621	9.976.723	-8%	-22%
Hipermercats	4.762.304	4.848.191	6.303.455	-2%	-24%
Supermercats	179.969	200.912	146.106	-10%	23%
Plataformes	2.754.606	3.315.237	3.475.140	-17%	-21%
Altres	54.029	59.281	52.023	-9%	4%
Combustible transport mercaderies (kWh)	264.598.971	254.963.870	268.140.083	4%	-1%
Gasoil compra en origen	65.118.949	63.436.943	68.158.438	3%	-4%
Gasoil distribució a botiga	198.366.832	191.526.927	199.981.645	4%	-1%
Gas natural comprimit distribució a botiga	1.113.189				
Electricitat (kWh)	457.731.571	496.719.426	545.436.683	-8%	-16%
Hipermercats	68.770.985	87.772.575	106.664.813	-22%	-36%
Supermercats	318.098.107	335.861.055	360.707.898	-5%	-12%
Plataformes	50.105.461	49.532.640	51.531.373	1%	-3%
Altres	20.757.018	23.553.155	26.532.600	-12%	-22%
Consum energètic total (kWh)	730.081.450	760.106.917	823.553.489	-4%	-11%
Combustible no renovable (GJ)	980.460	948.195	1.001.220	3%	-2%
Gas natural (GJ)	27.903	30.325	35.916	-8%	-22%
Dièsel (GJ)	952.556	917.870	965.304	4%	-1%
Electricitat (GJ)	1.647.834	1.788.190	1.963.572	-8%	-16%
Consum energètic total (GJ)	2.628.293	2.736.385	2.964.793	-4%	-11%

■ **Taula 37. Distribució (en percentatge) dels consums energètics per ús**

	2020	2019	2018
Combustible no renovable (kWh)	37%	35%	34%
Gas natural (kWh)	3%	3%	4%
Hipermercats	61%	58%	63%
Supermercats	2%	2%	1%
Plataformes	36%	39%	35%
Altres	1%	1%	1%
Combustible transport mercaderies (kWh)	97%	97%	102%
Gasoil compra en origen	24,6%	25%	25%
Gasoil distribució a botiga	75,0%	75%	75%
Gas natural comprimit distribució a botiga	0,4%		
Electricitat (kWh)	63%	65%	66%
Hipermercats	15%	18%	20%
Supermercats	69%	68%	66%
Plataformes	11%	10%	9%
Altres	5%	5%	5%

■ **Taula 38. Ràtio d'intensitat energètica a EROSKI 302-3**

Intensitat energètica	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)	Variació 2018-2020 (%)
kWh/m ² superfície comercial	614,0	617,32	634,34	-1%	-3%
kWh/€ vendes netes	0,15	0,17	0,18	-8%	-13%

■ **Taula 39. Taula 39. Refrigerants consumits per compensar fuites 305-1**

	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Total (tones)	52	58,31	50,63	-11%
R-407A	0,3%	0,02%	11%	
R-407F	8,9%	13%	0,10%	
R-442A	31,9%	31%	46%	
R-449A	5,2%	9%	3%	
R-448A	41,7%	33%	23%	
Altres	12,0%	14,98%	15,9%	

■ **Taula 40. Consum d'aigua per font (m³) 303-5**

	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Subministraments municipals d'aigua	1.118.748	1.028.495	951.375	9%
Supermercats	74%	73%	69%	
Hipermercats	15%	17%	20%	
Plataformes	6%	6%	6%	
Altres negocis	5%	4%	5%	

■ **Taula 41. Paper consumit en publicitat i la seu social d'EROSKI 301-1**

	2020*	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Total (tones)	3.919	5.001	5.477	-25%
Fulletons publicitat	3.265	4.559	4.809	-28%
Revistes	391	388	318	1%
Seu	10	10	11	-4%
Paper tiquets	253	44	339	-11%

*Durant els primers mesos de l'estat d'alarma no va haver-hi fulletons de publicitat.

■ **Taula 42. Residus per tipus i mètode de tractament** 306-2

	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Residus no perillosos (tones)	47.168	46.627	47.181	1%
Reciclatge	40.018	38.001	38.460	5%
Abocador	2.343	3.679	3.920	-36%
Valorització	4.807	4.947	4.801	-3%
Residus perillosos (tones)	26	18	37	44%
Reciclatge	4	18	37	-78%
Abocador	22			
Total residus generats (tones)	47.194	46.645	47.218	1%
Residus no perillosos reciclats (tones)	40.018	38.019	38.497	5%
Paper i cartó	35.714	34.354	35.234	4%
Plàstic	2.985	2.753	2.424	8%
Fusta	393	382	370	3%
POREX	333	298	291	11%
Altres	593	233	178	155%
Residus no perillosos reciclats (%)	85%	81%	82%	
Paper i cartó	89%	90%	92%	-1%
Plàstic	8%	7%	6%	14%
Fusta	1%	1%	1%	-2%
Porex	1%	1%	1%	-17%
Altres	1%	1%	0%	48%
Residus orgànics valorats (tones)	4.807	4.947	4.801	-3%
Carn	2.079	2.180	2110	-5%
Peix	2.353	2.376	2328	-1%
Pa	255	264	244	-3%
logurts	83	88	80	-6%
Fruïtes i verdures	37	39	38	-5%
Residus orgànics valorats (%) (%)	10%	11%	10%	
Carn	43%	44%	44%	-2%
Peix	49%	48%	48%	2%
Pa	5%	5%	5%	6%
logurts	2%	2%	2%	-14%
Fruïtes i verdures	1%	1%	1%	-23%

■ **Residus recollits de clients i centres per al seu reciclatge per tipus** 306-2

Consum refrigerants	2020	2019	2018	Variació 2019-2020 (%)
Residus no perillosos(tones)	654	791	608	-17%
Tèxtil	526	710	604	-26%
Càpsules de cafè	84	6	4	1.307%
Oli usat	44	75	72	-41%
Residus perillosos (tones)	1.508	1.569	1.676	-4%
Aparells elèctrics i electrònics	1.404	1.479	1490	-5%
Piles i acumuladors d'energia	91	75	92	21%
Llums i fluorescents	13	15	22	-12%
Total (tones)	2.162	2.360	2.284	-8%

■ **Taula 44. Aportacions econòmiques per a l'acció social (euros)**

	2020	2019	2018
Acció social	12.419.918	10.250.560	8.500.199

■ **Taula 45. Tones d'aliments i productes bàsics donats a través del programa *Malbaratament zero***

	2020	2019
Aliments i productes bàsics	4.648	6.366

S'ha aplicat el mateix criteri de conversió que el 2020 al 2019 per una millor comparabilitat. El 2020 hi ha hagut menys excedents alimentaris a causa de l'alta demanda conseqüència de la COVID-19.

Verificació d'acord amb la Llei 11/2018 sobre 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 2020 EROSKI- Estado de Información No Financiera

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de Enero 2021

En Madrid 5 de mayo de 2021



Rafael García Meiro
Director General

1995/0227/VNOF-2021

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, D^a LEIRE MUGERZA GARATE, mayor de edad, con DNI n^o 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-2021

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 SAB000.
- 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:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) 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-2021

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 2020 EROSKI- Estado de Información No Financiera y para la información referente al periodo objeto del informe, el ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2021, 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-2021

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

Informe de revisió independent d'acord amb les normes GRI




VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2021/0009

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización


EROSKI, S.COOP.

Título del informe: Memoria 2020 EROSKI. Estado de Información No Financiera.

Periodo objeto del informe: 2020

es conforme con los estándares GRI en su opción **Esencial**



Fecha de emisión del certificado: **2021-05-05**





Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00 - w ww.aenor.com

La organización para la que se emite este certificado, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado del Informe de Sostenibilidad realizado de conformidad con los Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) en la opción declarada en este certificado.

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite el presente certificado, del cual forma parte el Informe de Sostenibilidad verificado. El certificado únicamente es válido 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 Informe de Sostenibilidad de la organización, elaborado de conformidad con los estándares GRI.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la voluntad de reportar su desempeño en materia de responsabilidad social, de conformidad con los estándares GRI. La elaboración y aprobación del Informe de Sostenibilidad así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Sostenibilidad 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 mismo. La organización, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe de sostenibilidad 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, 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".

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI.


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

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

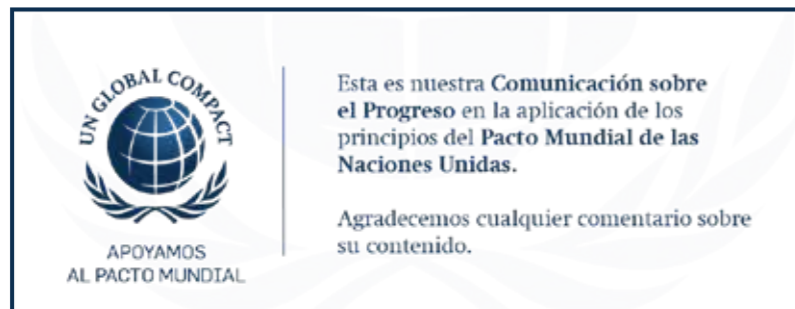
- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Complimentación y contenido del Informe de Sostenibilidad con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido referido al periodo objeto del informe.

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 del presente certificado, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.



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



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

