



# Memoria 2020

## Resumo Executivo





# Carta do Presidente

Vanme permitir que comece esta mensaxe dando as grazas a todas as persoas que fan posible EROSKI. Persoas que, individual e colectivamente, estiveron á altura das demandas da sociedade, e que o fixeron con determinación e eficacia, ofrecendo en todo momento o mellor de si mesmas en beneficio da comunidade. Para ningún de nós foi unha sorpresa a calidade desta resposta. Pero é imprescindible recoñecelo, sobre todo cando alcanza este nivel de entrega.

Marcámonos como máxima prioridade a garantía da seguridade tanto para os traballadores como para os clientes. Foi complicado nos primeiros momentos, pero rematamos certificando os nosos establecementos co selo de *Tenda Máis Segura de Bureau Veritas*.

E mentres tanto debíamos asegurar que, cada día, as tendas estiveran ben abastecidas. Toda a cadea de valor funcionou de forma excepcional e conseguimos dar unha resposta óptima a unha demanda acumulada que aumentou de maneira significativa ao comezo da crise.

A pandemia afectou negativamente a diversos colectivos e, por fortuna, puidemos atender a necesidades imperantes de moitos deles. Así, doamos un millón de máscaras a concellos e entidades sociais e o equivalente a máis de 6,5 millóns de comidas aos Bancos de Alimentos, entre outras accións. O ano máis complicado tiña que ser o ano máis solidario.

O consumidor cambiou os seus hábitos de compra e nós quixemos acompañarlle nese cambio. A innovación e a transformación dixital da que tanto se fala en clave de negocio non é outra cousa que facilitar a vida ao cliente, facer que encontre produtos innovadores, distintos, que teña unha experiencia de compra máis satisfactoria, áxil e eficiente. De igual forma, ese consumidor máis omnicanle está adquirindo uns hábitos de consumo máis saudables e sostibles. Para facilitar esta evolución, EROSKI ampliou a gama de produtos Eco/Bio de marca propia e estamos facilitando o acceso a produtos con elevados estándares medio ambientais e a produtos de proximidade.

Sen solución de continuidade, o ano 2021 xa está en marcha, e desde o ámbito corporativo e organizativo EROSKI deu pasos para adecuar a súa estrutura á nova realidade. Rosa Carabel é a nova directora xeral do grupo e estará á fronte dun Consello de Dirección que se amplía e incorpora áreas que resultarán fundamentais para o futuro próximo como as de innovación e desenvolvemento.

Non esquecemos tampouco a folla de ruta que nos marcan os 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) de Nacións Unidas aos que queremos contribuír de forma decidida en virtude da nosa adhesión ao Pacto Mundial en 2002 e que referendamos anualmente coa actualización dos nosos compromisos de Saúde e Sostibilidade.

Agustín Markaide  
Presidente Grupo EROSKI

Fitos da resposta á

# COVID-19

Agora máis ca nunca,  
"contigo"



## Cliente



Reforzo do servizo online e de entrega a domicilio e con protocolos máis seguros.



Implementación de horarios preferentes para colectivos prioritarios.



Colaboración para facilitar a compra a persoas maiores.



Reforzo da comunicación sobre as recomendacións e a afluencia ás tendas.

## Equipo humano



Esfuerzo e determinación de traballadores/as. ¡O noso orgullo!



Reforzo dos equipos de tenda.



Implantación de protocolos de seguridade e 4.000 pantallas de protección.



Reforzo de traballos de desinfección con 26.000 horas máis de limpeza.



Servizo telefónico gratuito de asistencia psicolóxica.

## Compra de calidade e segura



Certificado *Clean Safe* de Bureau Veritas no 100% das tendas.



Sistemas de control de aforo e de asistencia a tenda por franxas horarias.



Comercialización da primeira máscara que inactiva o virus da COVID-19.



Baixada de prezos das máscaras.



Prevenición evitando a manipulación do produto durante o embolsado.

## Cadea de subministración



Rapidez na adaptación ás necesidades concretas de cada tenda.



Adaptación da nosa gama aos novos comportamentos de compra dos clientes.



Apoio aos produtores locais poñendo en valor os produtos locais e de proximidade.



Loita contra o desperdicio de alimentos poñendo as nosas tendas a disposición dos produtores locais que perderon as súas canles habituais de comercialización.



A través da App EROSKI evitamos os tickets en papel e os contactos.



Información para a correcta separación dos novos residuos.

## Medio ambiente

## Sociedade



Compromiso cos máis vulnerables a través de campañas especiais con Cruz Vermella e os Bancos de Alimentos.



6,5 millóns de comidas e 1 millón de máscaras doadas a persoas vulnerables.



Colaboración co comercio local e o sector da restauración con descontos para os nosos Socios Cliente.

Un modelo de

# empresa singular

Somos o primeiro grupo de distribución de comerciantes polo miúdo de bens e servizos de gran consumo de carácter cooperativo en España, sendo o segundo distribuidor de alimentación na zona norte (desde Galicia a Baleares).



O carácter cooperativo da nosa sociedade matriz EROSKI S.Coop., composta por socios consumidores e traballadores, supón un enfoque de actividade desde unha tripla vertente como empresa de distribución, organización de consumidores e proxecto cooperativo.

O noso obxecto social e características de negocio permítenos desenvolver un modelo de empresa singular onde primamos a calidade e o mellor servizo aos nosos clientes, co compromiso de fomentar a práctica dun consumo sostible.

Somos unha empresa multi-formato que dá resposta ás diferentes necesidades dos nosos clientes. Para iso contamos cun abano de marcas que abarcan desde o noso negocio principal, a alimentación, ata axencias de viaxes, gasolinerías, tendas deportivas, ópticas e seguros.



**5.377**

millóns de euros de facturación



**4.807**

millóns de euros de vendas netas en distribución



**1,4**

millóns de euros destinados a proxectos de I+D



**72**

novas aperturas



**1.624**

establecementos

**1.348**

establecementos vinculados á alimentación

**268**

establecementos de negocios diversificados

**1.066**

tendas propias

**558**

tendas franquiciadas

Modelo

# "contigo"

Calidade, servizo,  
saúde e  
sustentabilidade.

O noso modelo  
comercial "contigo"  
sitúa ao cliente e as  
súas necesidades no  
centro da nosa  
estratexia.



**Atractivo comercial diferencial,  
para impulsar unha  
alimentación saudable  
e sostible**

- Amplitude de gama
- Aforro
- Especialistas en frescos
- Producción local

## ✓ Máis de 5.000

referencias de marca propia, con 251  
novos lanzamentos

## ✓ Máis de 326

millóns de euros de aforro transferidos  
aos nosos clientes

## ✓ Máis de 600

euros ao ano aforran os nosos clientes  
habituais que aproveitan todas as  
vantaxes



**Tendas de nova xeración,  
para ser a tenda preferida  
polas súas solucións para  
os clientes**

- Aperturas e transformacións
- Multi-formato
- Modelo de autoxestión
- Eficiencia

## ✓ 92

establecementos transformados, xa un  
70% do negocio alimentario

## ✓ 34%

máis descargas  
da App EROSKI

## ✓ 82%

de crecemento do negocio online na  
zona norte



**Relación cos  
Socios Clientes**

- EROSKI Club
- Atención personalizada
- Participación
- Información ao cliente  
e escoita activa

## ✓ Máis de 6

millóns de Socios/as Clientes

## ✓ 720.990

consultas atendidas polo noso  
Servizo de Atención ao Cliente

## ✓ 64.200

participantes en procesos de  
escoita

Aos nosos equipos

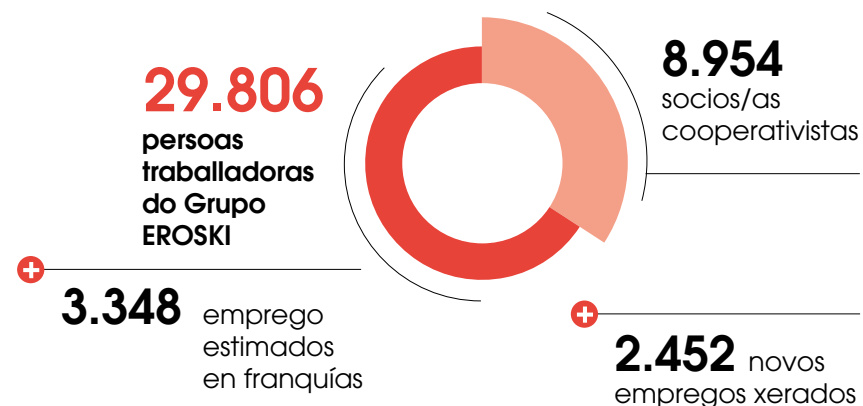
# ¡GRAZAS!

Este ano o máis destacado son as persoas que fan EROSKI pola súa entrega e superación. Todas deron o mellor delas e puxéronse ao servizo do colectivo.



Non podemos deixar de agradecer aos traballadores e traballadoras de EROSKI a súa dedicación e esforzo durante esta pandemia. Seguiron demostrando a súa profesionalidade e a súa paixón polo bo facer incluso nos momentos máis difíciles.

A xestión de persoas na nosa organización caracterízase pola particularidade de que somos traballadores, pero tamén propietarios: o 30% do persoal son Socios/as Traballadores/as e participan na xestión cooperativa da empresa.



O emprego que creamos segue o noso modelo de xestión e o noso compromiso cos equipos, os clientes e coa propia sociedade, e por iso nos esforzamos para que sexa estable e de calidade.

## Os eixes do noso emprego de calidade

- **Estabilidade**  
**Máis o 74%** dos traballadores con contrato indefinido
- **Solidariedade retributiva**  
**8,43** abanico salarial na cooperativa
- **Igualdade**  
**73%** dos postos de responsabilidade ocupados por mulleres
- **Conciliación**  
**4.268** persoas acolléronse a unha redución de xornada ou excedencia
- **Saúde e seguridade dos nosos traballadores**  
**32.804** horas de formación en prevención de riscos laborais
- **Desenvolvemento profesional**  
**892.000** euros destinados a programas formativos
- **Inserción laboral e innovación social**  
**924** persoas en programas de inserción laboral en colaboración con 142 entidades

Alimentación segura e  
**saudable**

En EROSKI apostamos por unha oferta comercial baseada en produtos que faciliten unha alimentación equilibrada e segura, e que, ademais, cubra os requirimentos nutricionais de colectivos con necesidades específicas, como as persoas celíacas.



Realizamos unha escoita activa das súas necesidades e desenvolvemos diversas actuacións para asegurar a calidade de todos os nosos produtos, informar do seu perfil nutricional e educar na prevención de determinados problemas de saúde vencellados a hábitos alimentarios.



**Alimentación  
segura e de calidade**

**1.236**

auditorías a puntos de  
venta e provedores

**15.427**

mostras de controis analíticos



**Alimentación  
sa e equilibrada**

**183**

produtos de marca propia  
reformulados para mellorar o seu  
perfil nutricional

**100%**

alimentos de marca propia en  
tenda con Nutri-Score, máis de  
1.700 no envase.



**Prevención da  
obesidade infantil**

**126.002**

scolares formados co programa de  
Educación en Alimentación e  
Hábitos Saudables

**1.019**

colexios participantes



**Atención ás  
necesidades  
especiais**

**3.000**

produtos sen glute na gama, 530  
de marca propia

**1.600**

Socios de asociacións de celíacos  
con descontos adicionais



**Información ao  
consumidor**

**1.372.409**

exemplares impresos da  
revista CONSUMER EROSKI

**48**

millóns de visitas en 2020 a  
[www.consumer.es](http://www.consumer.es)

Unha  
**cadea  
de valor**  
fortalecida

**Unha cadea de valor fortalecida**  
A incerteza e preocupación xeneralizadas ao inicio da crise da COVID-19 xeraron incrementos altos na demanda de certos produtos de primeira necesidade.



Para dar a mellor resposta ante esas circunstancias aumentamos a nosa capacidade lóxística e reforzamos os nosos equipos e o aprovisionamento nas nosas tendas.

Agradecemos de maneira especial o enorme esforzo de todas aquelas empresas e persoas que forman parte da nosa cadea agroalimentaria e que contribuíron a garantir a mellor solución para unha sociedade á que nos debemos máis que nunca.

A nosa política comercial potencia ao máximo as economías locais, creando riqueza na contorna e contribuíndo ao desenvolvemento agroalimentario, económico e social. Por iso, este ano quixemos estar ao lado dos produtores locais que se viron afectados polo peche da restauración. Así, levamos a cabo accións de colaboración especiais con eles pola COVID-19 en País Vasco, Navarra, Cataluña, Baleares e Galicia.

- ✓ **10.394**  
empresas provedoras comerciais e de servizos
- ✓ **98%**  
do gasto en empresas situadas en España
- ✓ **2.404**  
provedores comerciais locais, 59% do total
- ✓ **1.974**  
novas altas de referencias locais rexionais, que supoñen vendas por máis de 20 millóns de euros
- ✓ **Novas plataformas**  
Novas plataformas ecoeficientes en Vitoria-Gasteiz e Barcelona, con certificado *LEED Oro*



Compromiso co

# desenvol- vemento sostible

En EROSKI o noso compromiso coa sustentabilidade ambiental intégrase de forma transversal en toda a organización a través dunha Política Ambiental que aliña o respecto ao medio ambiente e o benestar social cos nosos obxectivos estratéxicos.



**Produtos máis sostibles con garantía de orixe responsable certificada**

✓ **Máis de 1.100** produtos ecolóxicos, 68 da nosa nova marca EROSKI Bio, EROSKI Natur Bio e EROSKI Eco

✓ **3.600** toneladas en compras de peixe con certificación de sustentabilidade

✓ **100%** polo de marca propia con certificado en benestar animal



**Ecodeseño de envases e embalaxes para que sexan 100% reciclables e reducir un 20% as toneladas de plástico comercializado**

✓ **145** accións de ecodeseño dos nosos envases de marca propia desde 2018

✓ **Máis dun 30%** de redución do plástico convencional usado para o envasado de produtos frescos en tenda, superando o obxectivo do 21% para 2021

✓ **100%** eliminación de bolsas de plástico convencional na tenda



**Tendas ecoeficientes para reducir un 25% as emisións de gases de efecto invernadoiro en 2025**

✓ **8%** redución do consumo enerxético

✓ **9%** de redución en emisións de CO<sub>2</sub>

✓ **Estrela Lean&Green** por reducir máis dun 20% as emisións de CO<sub>2</sub>.

Superamos o 25% e en só catro anos.



**Xestión circular dos residuos para alcanzar o desperdicio cero**

✓ **40.017** toneladas de residuos reciclados

✓ **Máis de 84** toneladas de cápsulas de café de clientes recicladas

✓ **11%** redución de papel en tickets de compra grazas á App EROSKI

Apoio e  
**solidariedade**  
coa nosa contorna

En EROSKI, desde a nosa orixe, desenvolvemos unha acción social diversa para contribuír de maneira efectiva a facer posible unha sociedade máis xusta e solidaria.



Este ano, a crise socio-sanitaria desatada pola COVID-19 agravou a situación de necesidade dos máis vulnerables. Por iso, ademais de manter as colaboracións habituais con centenaes de entidades sociais e de apoio á cultura e á contorna local, reforzamos as nosas iniciativas solidarias para que as persoas máis afectadas pola crise teñan cubertas as súas necesidades básicas de nutrición e hixiene.

## ✓ Máis de 14 millóns

de euros destinados a fins sociais (88%), á formación e información dos consumidores (8%) e á promoción da sustentabilidade (4%)

## ✓ 70%

das aportacións a accións sociais foron de EROSKI e un 30% dos nosos clientes



**Accións solidarias especiais pola COVID-19**

## ✓ Máis de 6,5

millóns de comidas doadas aos Bancos de Alimentos para alimentar 2.400 familias durante un ano

## ✓ 1 millón

de máscaras doadas a través de concellos e entidades sociais

## ✓ 15.000

Tarxetas Solidarias xeradas para canalizar axudas asistenciais a persoas vulnerables



**Novo Programa Céntimos Solidarios**

## ✓ 1 millón

de euros canalizados a distintas causas

## ✓ 7

millóns de doazóns realizadas polos nosos clientes



**Programa Desperdicio Cero**

## ✓ 9

millóns de comidas doadas a persoas en risco de exclusión social

## ✓ Máis de 4.600

toneladas de alimentos non desperdiciadas



**Apoio ás familias**

## ✓ 12.000

familias numerosas beneficiáronse dun aforro de máis de 1,4 millóns de euros



**1** Implicámonos coa seguridade alimentaria



**4** Atendemos as necesidades nutricionais específicas



**2** Promovemos unha alimentación equilibrada



**5** Favorecemos un consumo responsable



**3** Prevedemos a obesidade infantil



**6** Ofrecemos máis produtos locais



**7** Facilitamos comer ben a bo prezo



**8** Actuamos desde a escoita, con claridade e transparencia



**9** Coidámonos como traballadores



**10** Impulsamos un estilo de vida máis saudable





Accede aquí para ver a nosa  
memoria e estado de información  
non financeira 2020:  
[memoria.eroski.es](http://memoria.eroski.es)

