



2021

Estat
d'Informació
no financera



EROSKI

amb tu

- Carta del President (pàg. 4)
- Carta del Consell Rector (pàg. 6)
- Dades destacades 2020 (pàg. 8)

1	2	3	4
EROSKI pàg. 10	Un model de negoci compromès "amb tu" pàg. 30	Compromís amb els nostres professionals pàg. 56	Compromís amb la qualitat i la salut pàg. 84

5	6	7	8
Compromís amb la sostenibilitat ambiental pàg. 96	Compromís amb l'entorn local pàg. 128	Compromís amb la societat pàg. 134	Compromís amb la transparència pàg. 142

- Annex (pàg.172)

Carta del President

102-14



Comença una nova etapa, per a reforçar i avançar en el projecte EROSKI

2021 ha estat, com 2020, un any en què els plans no han estat una guia d'actuació útil. I tot porta a pensar que 2022 mantindrà aquest perfil. La perícia dels gestors i professionals ha hagut de donar resposta a la successió de canvis, en molts casos inversos als que s'havien produït dotze mesos abans i haig de dir que el resultat obtingut per Eroski ha estat molt positiu tant en els assoliments propis com en l'aportació a la societat.

Efectivament, EROSKI ha arribat al final d'una època i està iniciant una altra. La situació econòmica s'ha consolidat de manera contínua i l'exercici 2021 mostra un dels millors resultats bruts de l'última dècada. Per part seva, la situació financera també ha evolucionat favorablement i el balanç al tancament de l'exercici reflecteix un deute bancari inferior als 1.000 milions d'euros. Empremem una nova etapa amb la mirada renovada i amb més possibilitats d'actuació. Una etapa en la qual ens proposem reforçar les bases de la nostra activitat i avançar amb fermesa en el seu desenvolupament.

2021: cap a la normalitat postpandèmia

Per al negoci alimentari, el 2021 ha caminat cap a una normalitat que avui s'anhela i s'ambiciona socialment. Encara sota els efectes de la pandèmia, hem millorat les nostres vendes en una mica més d'un punt sobre el 2019. Aquest curs, les empreses de distribució minoris-

ta d'alimentació hem retornat a altres sectors part de la quota que havíem manllevat el 2020 i, per tant, hem constatat una reducció del mercat. Així i tot, hem consolidat algunes pràctiques i tendències que veníem observant, com l'augment del canal en línia o l'aposta pel producte local.

Però amb un incert futur pròxim

La tragèdia de l'inici d'una guerra a Ucraïna, a Europa, afectarà directament milions de persones i hauré d'estar atents a prestar l'atenció i suport social necessaris. A més, les tendències inflacionistes, que ja existien amb anterioritat al conflicte bèl·lic, s'aguditzen i afectaran a tots els integrants de la cadena de valor alimentària i, en última instància, la població en general. Hem de tractar d'esmoreir els efectes de la inflació sobre el consumidor mitjançant la millora de l'eficiència en els nostres processos interns. Però igualment tenim una responsabilitat envers les baules anteriors, les empreses i explotacions, que estan també sotmesos a aquestes pressions inflacionistes i que han de poder traslladar-les als preus de venda per a poder sostenir la seva activitat. El nou equilibri que aconseguim a la cadena de valor, haurà de respondre a totes les necessitats en joc, entre elles les d'una ciutadania que veurà amenaçada la seva capacitat adquisitiva i reaccionarà davant els qui no ho facin bé.

L'expansió adquireix ritme

El ritme d'expansió amb noves botigues comença a ser més actiu: hem obert o ampliat quinze botigues pròpies mentre que les renovacions han ascendit a 141 botigues. Totes elles en la zona nord d'Espanya, aquella que definim com a zona prioritària d'actuació i que abasta una ampla franja que va des de Galícia, fins a les Illes Balears. I totes elles aplicant elevats estàndards de sostenibilitat.

A més, cal sumar les 65 noves franquícies entre les quals el format de ultraproximitat, Rapid, ha experimentat un important creixement.

La incorporació d'EP Corporate Group com a soci a Supratuc ens permet reforçar el futur del projecte a Balears i Catalunya i, en pròxims mesos, això tindrà reflex en l'actuació comercial.

Cap a una alimentació més saludable i sostenible.

La salut, el medi ambient i el compromís social, són tres eixos sense els quals seria molt difícil entendre la manera de fer empresa que tenim a EROSKI.

Des que en el 2018 marcàrem el nostre full de ruta cap entorn més saludable i sostenible a través dels nostres 10 Compromisos. Aquests últims dotze mesos hem constatat que els hàbits de compra dels nostres clients han millorat des de la introducció de l'etiqueta nutricional Nutri-Score. La millora nutricional dels nostres productes és essencial per a propiciar hàbits més saludables. Per això hem alliberat de greix de palma tots els nostres productes de marca pròpia en el que ha estat un excel·lent exemple de col·laboració amb els nostres proveïdors d'aliments.

Com saben, la protecció de la salut ha estat l'assumpte estrella en els últims 2 anys, però aquesta realitat no ha ocultat altres reptes socials que ara es recuperen amb força. Per exemple, la descarbonització, a favor de la qual s'ha compromès EROSKI amb la confirmació de que serà neutra en emissions de carboni en el 2050.

El debat i la construcció social a les quals EROSKI s'uneix contribuint de manera explícita a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible, en virtut de la nostra pertinença al Pacte Mundial, són propòsits comuns amb les nostres i els nostres socies i socis clients. Només

així s'entén la resposta que ens han ofert en l'elaboració del nostre Pla Solidaritat 2022. Més de 12.400 clients ens han ajudat a triar les causes socials en les quals serem actius enguany. Gràcies a les aportacions dels clients i a les d'EROSKI hem destinat més de 13 milions d'euros a diferents causes socials per a combatre la desigualtat, ajudar als qui més ho necessiten i evitar el malbaratament alimentari.

L'enorme compromís de les persones d'EROSKI

Els treballadors d'EROSKI hem viscut un temps difícil i exigent. Les persones d'EROSKI hem respost davant la societat amb qualitat i amb calidesa. L'agraïment dels clients ha estat rotund i ens sentim orgullosos per formar part d'aquest magnífic equip.

El nostre projecte cooperatiu s'ha enfortit aquests anys, hem incorporat nous socis que seran 2.000 en els pròxims cinc anys. Ells encarnaran el mateix esperit al servei de les necessitats de la societat del futur.

Nova època. Nous lideratges

Iniciem una nova etapa amb nous lideratges. Rosa Cabel, Directora General d'Eroski, és a qui correspondrà la responsabilitat de liderar la nova etapa amb el propòsit de reforçar els fonaments i avançar en els propòsits del projecte. No tinc dubte que, sota la seva direcció, l'ànima de l'organització continuarà treballant al servei de la missió i l'estratègia d'aquest projecte empresarial cooperatiu que busca millorar la salut dels consumidors i la sostenibilitat dels nostres actes i de tota la cadena de valor.

Agustín Markaide
President Grup EROSKI

Carta de la Presidenta del Consell Rector

102-14



Hem arribat. Una frase que tanca molts significats en aquests incerts temps. És una incertesa que no enfonsa les seves arrels en elements interns, sinó que obeeix a causes externes: una pandèmia, la inflació, una guerra a Europa... És una incertesa que ens obliga a repensar les nostres prioritats. La inquietud i el sofriment de la societat no ens resulta aliè a les empreses. Hem de ser part activa de la solució.

La Corporació Mondragón utilitza un lema que fem propi també les seves cooperatives: Humanity at work. Mai hi ha hagut millor aplicació possible que aquests dos últims anys. Les persones que fem EROSKI hem donat el millor per a acompanyar a la societat en aquest període. Amb tensió, però amb ànima. Hem arribat. O estem arribant, perquè continuarem atents a la rumb que prengui la guerra a Ucraïna i actuarem per a esmorteir els seus efectes en el pla humanitari.

Hem arribat a milers de persones necessitades

Aquest 2021 hem arribat a moltes més persones a través de milers de petites aportacions. És gairebé màgic aconseguir tal nivell de capilaritat social: EROSKI i els seus clients hem donat suport a més de 435.000 persones a través de 260 entitats socials.

Aquesta màgia es diu, entre altres coses, Cèntims Solidaris, on hem aconseguit més de 14 milions de donacions. No sols això: 12.400 clients han triat les causes socials a les quals destinarem els nostres recursos gràcies al treball

d'escolta activa que hem desenvolupat amb tots ells en l'últim trimestre del 2021.

Però, a més, contribuïm a través d'altres programes com el de Malbaratament Zero, per reduir el balafament alimentari i col·laborem amb centenars d'organitzacions com els Bancs dels Aliments en la construcció d'una societat més justa i sostenible.

Hem arribat a un consumidor millor informat

El consumidor és la nostra raó de ser com a cooperativa de consum. Estem convençuts que un consumidor millor format i informat prendrà millors decisions que afectaran de manera positiva a la seva salut. Teníem això en ment quan el 2019 vam ser la primera empresa en la distribució espanyola a introduir l'etiquetatge frontal Nutri-Score, que s'afegia al Semàfor Nutricional ja incorporat fa més d'una dècada. Les dades de l'anàlisi publicada a la revista Consumer del mes de juliol mostren clarament que al consumidor li influeix de manera positiva la informació que li aportem. També aquí hem arribat.

Gràcies a un esforç compartit

L'any 2021, a més, ha estat per a EROSKI el de l'inici d'una nova etapa. Un naixement impensable sense la implicació de tot el col·lectiu social, sobretot, sense el seu sacrifici, treball i dedicació. Les decisions que hem pres ens han permès, avui, transformar el Grup. Gràcies a ells i elles hem arribat.

I ara ens toca avançar per a enfortir aquesta nova etapa

Sabem, que la força del cooperativisme es fonamenta en la solidaritat de molts, que es nodreix de l'esforç, la tenacitat i el coneixement dels individus. Excel·lents individualitats, que sumen, i això fa que la força es multipliqui. Ho hem viscut. La diferència en un projecte com EROSKI, no sols radica a tenir un bon líder, sinó a ser un bon líder cooperatiu, i això també ho hem compartit. Gràcies, Agustín Markaide, per compartir una manera de

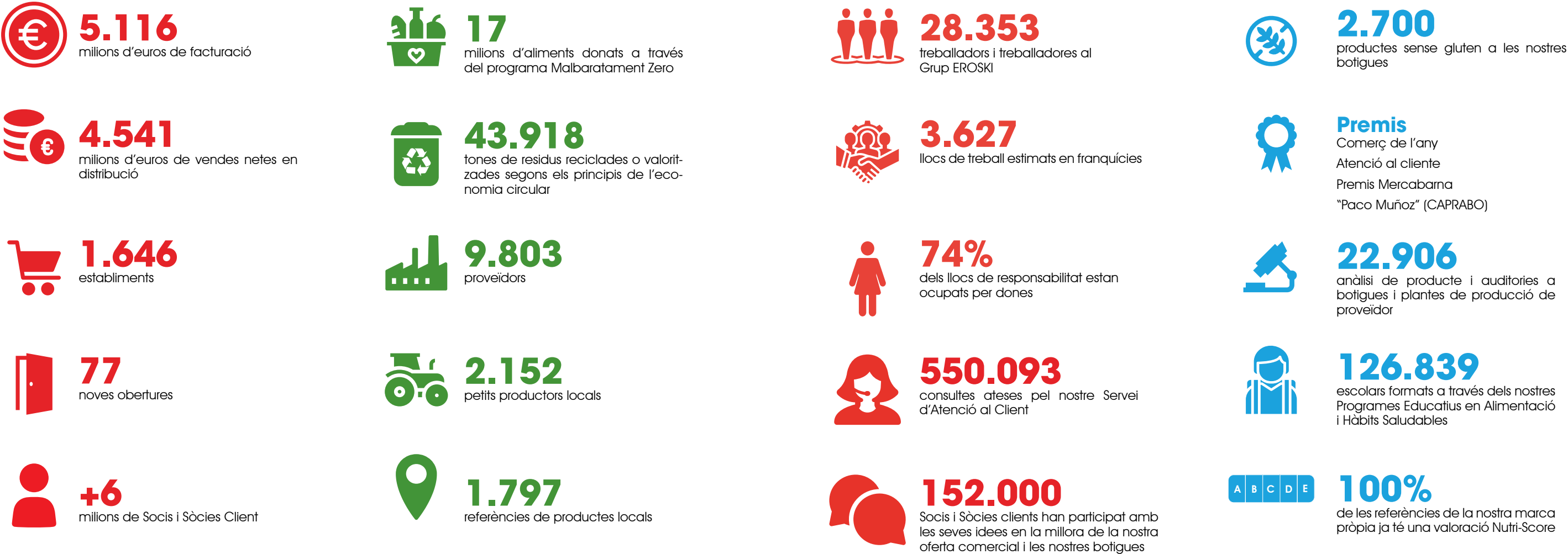
fer empresa, una empresa de distribució, però amb una permanent adequació del propòsit.

Emprendrem la nova etapa amb la mirada renovada, amb Rosa Carabel, mantenint la Missió d'aquest projecte cooperatiu. Continuarem avançant en pro de la salut dels consumidors i en la sostenibilitat del nostre entorn, en el nostre projecte EROSKI, amb tu.

Leire Mugerza
Presidenta del Consell Rector d'EROSKI



Dades destacades 2021





Ahorrando el 4%
En tus compras online
con tarjeta Eroski Club Mastercard

Ahorrando el 1%
En tus compras online
con tarjeta Eroski Club Mastercard

Y Más promociones!

Envío a domicilio
Servicio a domicilio

Contratación
ordenadora
Pago con tarjeta

Online en el
Eroski Club Mastercard

1

EROSKI



Som EROSKI

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

EROSKI compta amb més de 50 anys d'història, després de la unió de set petites cooperatives de consum amb un objectiu comú: disposar de productes de qualitat a bon preu i defensar els drets de les persones consumidores.

Hem crescut fermes en aquest propòsit fins a convertir-nos en el primer grup de distribució minorista de béns i serveis de gran consum de caràcter cooperatiu a Espanya. Som un operador de referència a Galícia, País Basc, Navarra, Catalunya i Balears. Actualment comptem amb una xarxa comercial de més de 1.600 establiments, més de 6 milions de Socis Clients i més de 28.000 treballadors.

El nostre objectiu social i les nostres característiques de negoci fan que prevalguem la qualitat i el millor servei als nostres clients en el nostre model d'empresa. Treballem en la potenciació del producte local, la promoció de l'alimentació saludable a bon preu i en el nostre compromís amb la responsabilitat social i el desenvolupament sostenible de les comunitats on som presents.

Amb l'objectiu de continuar avançant amb aquest propòsit, el 2021 iniciàrem una nova etapa amb el nostre Pla Estratègic 2021-2024, que preveu la incorporació d'entorn de 2.000 noves persones sòcies a la cooperativa i l'obertura de 300 noves botigues. Creixem per a continuar a la disposició dels nostres socis i sòcies i, en general, de tota la societat, amb l'objectiu de respondre a les seves necessitats sempre en evolució i de 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.

199
milions de passos
per caixa

5.116
milions d'euros de
facturació

4.541
milions d'euros de vendes
netes de distribució

Socis i Sòcies de Consum

1.329.562
persones consumidores que decideixen implicar-se en la cooperativa

18.586
noves respecte el 2020

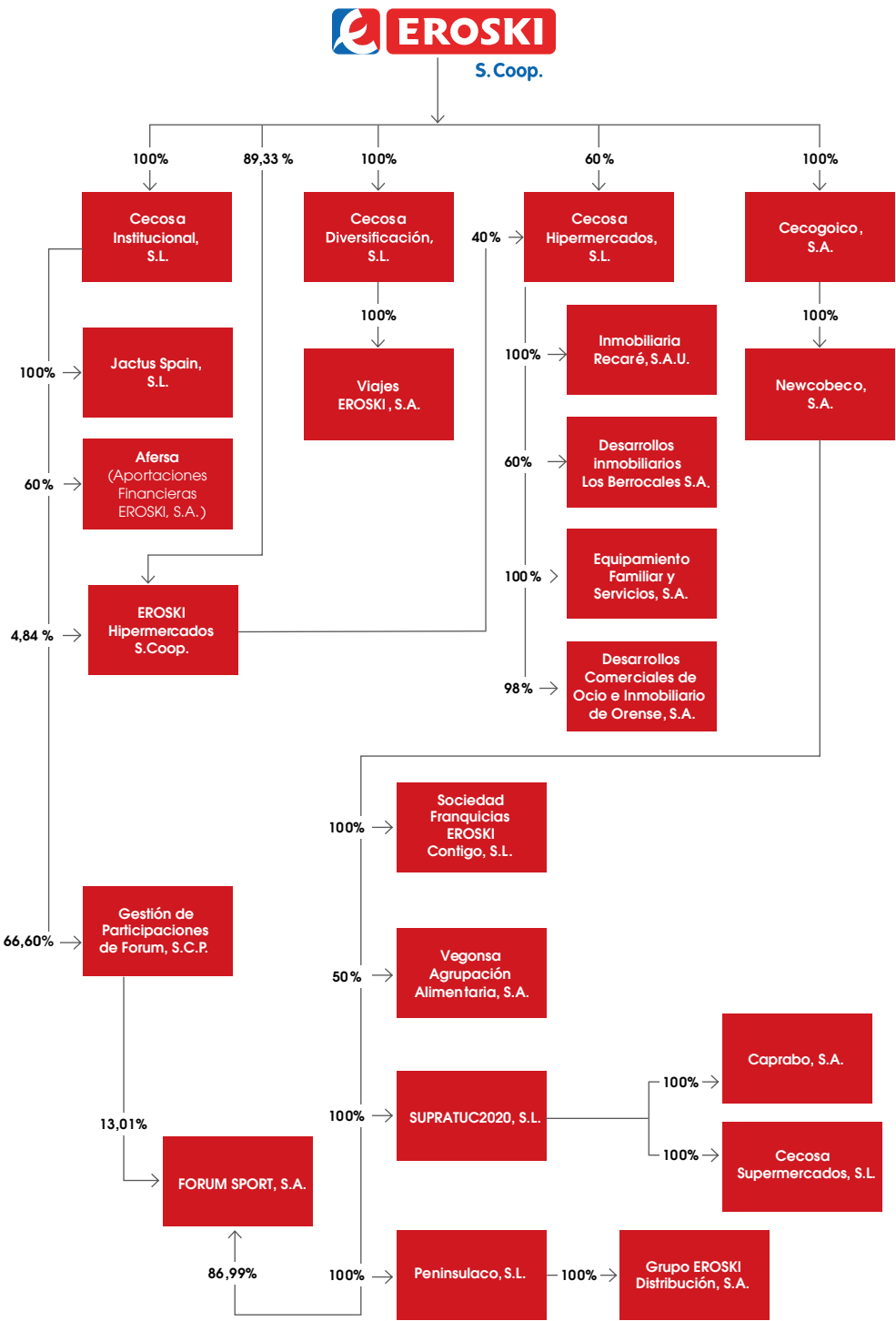
Socis i Sòcies de Treball

9.058
persones que aporten capital i treball com a compromís amb l'organització

629
noves respecte el 2020

El nostre model de govern i presa de decisions suposa que la gestió de la xarxa comercial es realitza a través de la cooperativa i de les 22 societats dependents d'ella que conformen el Grup EROSKI i que són les que consoliden en els estats financers. El 2021 hem finalitzat el procés de cerca d'un soci per al nostre negoci a Catalunya i Balears. L'acord aconseguit amb el hòlding inversor EP Corporate Group, que s'incorpora com a soci paritari en la societat SUPRATUC 2020 S.L. a través de la societat EP Bidco, ens ha permès donar per complit el compromís d'amortització de deute fixat per a aquest exercici. L'acord arrenca amb un pla de gestió i desenvolupament, acordat per totes dues parts, que permetrà la consolidació del Grup EROSKI en els mercats de Catalunya i Balears, el reforç de la posició comercial i la millora de la seva rendibilitat.

Organigrama de les 22 societats del Grup EROSKI i percentatge de participació d'EROSKI S. Coop. al tancament de l'exercici 2021



Cultura EROSKI

102-16

La cultura EROSKI guia les nostres actuacions basades sempre en la responsabilitat i l'honestetat per a donar resposta a les expectatives de totes les parts interessades.

Missió

Som un grup de distribució de productes i serveis de gran consum, configurat en règim cooperatiu, i volem ser distingits per:

- Integrar al client, escoltar-li i satisfer-li de manera impecable.
- L'elevat compromís i implicació de les persones que el componen.
- Presentar unes botigues acollidores, saludables i en permanent innovació.
- Obtenir els beneficis que ens permetin generar més riquesa i realitzar una distribució d'ella en règim de solidaritat.
- Integrar en l'estratègia un ferm compromís amb la salut i el benestar dels consumidors i amb el desenvolupament sostenible de la societat.

Visió

Ser la botiga preferida pels consumidors per a comprar.

Valors

- **Cooperació:** propietaris i protagonistes.
- **Participació:** compromís en la gestió.
- **Innovació:** renovació permanent.
- **Responsabilitat social i ambiental:** distribució solidària de la riquesa i implicació en l'entorn.
- **Compromís:** compromesos amb el Soci Client i el consumidor.

Una cultura de compromís davant els nous reptes

102-12

La nostra cultura ens porta a avançar en el nostre ferm compromís d'acompanyar a la societat per a respondre als grans reptes que afrontem com a comunitat. Continuem avançant en els nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat i treballem per a adaptar-nos als nous requeriments de l'entorn.

En aquest sentit, 2021 ha continuat marcat per les conseqüències de la crisi sanitària i socioeconòmica que va

seguir a l'aparició de la pandèmia de la COVID-19. Aquest nou context impulsa tendències que estaven adquirint pes de manera gradual, com, per exemple, la digitalització de serveis i la preocupació per la salut que al seu torn ha derivat en un consum de més producte fresc i local. Aquestes tendències posen de manifest la necessitat de continuar abordant el desenvolupament sostenible des del compromís i un enfocament proactiu.

Contribució i compromís amb el desenvolupament sostenible

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 aconsegueixen una dimensió no sols local sinó també global, alineem els nostres compromisos com a companyia amb els objectius i iniciatives internacionals que promouen el desenvolupament sostenible.

Iniciatives internacionals a les que ens adherim

1. Codi de Conducta Responsable de la UE per a Pràctiques de Màrqueting i Negocis Alimentaris

El 2021 ens unim a aquest Codi de conducta sobre negoci responsable d'aliments i pràctiques de màrqueting, aprovat dins de l'estratègia "De la Granja a la Mesa" de la Unió Europea. Aquest Codi respon als esforços de la UE per augmentar la disponibilitat i l'asequibilitat d'opcions alimentàries saludables i sostenibles.

Aspiracions comunes del Codi de Conducta de la UE

1. Dietes saludables, equilibrades i sostenibles per a tots els consumidors europeus.
2. Prevenció i reducció de la pèrdua i el malbaratament alimentari.
3. Cadena alimentària climàticament neutra a Europa per a 2050.
4. Cadena alimentària optimitzada, circular i eficient amb els recursos a Europa.
5. Creixement econòmic constant, inclusiu i sostenible, ocupació i treball digne per a tots.
6. Cooperació per a la creació de valor sostenible en la cadena de subministrament alimentària.
7. Proveïment sostenible en el si de la cadena de subministrament alimentari.

2. Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Alineem la nostra estratègia amb els 17 objectius aprovats el 2015 per Nacions Unides, amb l'objectiu de treballar conjuntament amb la resta dels agents econòmics, socials i mediambientals per aconseguir les metes de desenvolupament sostenible.

3. Pacte Mundial

EROSKI va ser un dels membres fundadors del Pacte Mundial, una iniciativa internacional proposta 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.

Avancem en els nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat

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·la-

boració amb més de 8.000 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 en 2019.

I Avancem en els nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat

Compromisos per la Salut i Sostenibilitat	Avanços destacats	Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)	Aspiracions del Codi de Conducta de la UE
1 Ens impliquem amb la seguretat alimentària 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.	■ 22.906 controls analítics de productes i serveis. ■ 343 auditories a proveïdors. ■ 938 auditories a punts de venda.		1. Dietes saludables. 4. Cadena de valor eficient i circular.
2 Promovem una alimentació equilibrada 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.	■ 308 productes de marca pròpia reformulats per a millorar el seu perfil nutricional. ■ 100% eliminació del greix de palma en la nostra marca pròpia.		1. Dietes saludables. 4. Cadena de valor eficient i circular. 7. Abastament sostenible.
3 Prevenim l'obesitat infantil 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.	■ 126.839 escolars i les seves famílies formats en 2021 a través del nostre Programa Educatiu en Alimentació i Hàbits Saludables (PEAHS).		1. Dietes saludables. 6. Cooperació.
4 Atenem les necessitats nutricionals específiques 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 <i>online</i>.	■ 2.700 productes sense gluten a les nostres botigues, més de 550 de les nostres marques. ■ Més de 2.200 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.		1. Dietes saludables. 6. Cooperació.
5 Afavorim un consum responsable 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.	■ 18% reducció en emissions de CO² al 2021 respecte a l'any anterior. ■ 73 envasos i embalatges ecodissenyats. ■ Més de 17 milions d'aliments donats a entitats socials com a part del nostre programa Malbaratament Zero.		1. Dietes saludables. 2. Prevenció del malbaratament alimentari. 3. Neutralitat climàtica de la cadena de valor. 4. Cadena de valor eficient i circular. 6. Cooperació. 7. Abastament sostenible.

Compromisos per la Salut i Sostenibilitat	Avanços destacats	Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)	Aspiracions del Codi de Conducta de la UE
6 Oferim més productes locals 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.	■ 1.797 atles de productes locals oferts en col·laboració amb petits productors locals. ■ Més de 13 milions d'euros destinats a accions socials als entorns en què operem. ■ Nou Programa Cèntims Solidaris amb més d'2 milions d'euros recaptats.		3. Neutralitat climàtica de la cadena de valor. 4. Cadena de valor eficient i circular. 5. Creixement econòmic. 6. Cooperació. 7. Abastament sostenible.
7 Faciletem menjar bé a bon preu 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.	■ Més de 347 milions d'euros d'estalvi transferit als nostres clients a través d'ofertes, promocions i altres campanyes.		1. Dietes saludables.
8 Actuem des de l'escolla, amb claredat i transparència 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.	■ 152.000 Socis Client han participat en exercicis d'escolla. ■ 100% productes de marca pròpia amb l'etiquetatge nutricional avançat Nutri-Score a la botiga, més de 1.700 al propi envàs. ■ Pla Solidaritat 2022 triat amb l'escolla a 12.400 persones i 289 entitats socials.		1. Dietes saludables. 6. Cooperació.
9 Ens cuidem com a treballadors 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.	■ 457 treballadors d'EROSKI han participat en les 2.826 hores de formació sobre alimentació equilibrada i la salut realitzades. ■ 176.297 hores de formació en total a les persones treballadores.		5. Creixement econòmic.
10 Impulsem un estil de vida més saludable 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.	■ 50 milions de visites en www.consumer.es ■ Més de 38.000 Socis Client han participat activament en reptes relacionats amb una alimentació saludable. ■ Més de 29.000 Socis Client han rebut els informes mensuals d'Ekilibria.		1. Dietes saludables. 6. Cooperació.

Govern corporatiu

102-16

A EROSKI la presa de decisions de la companyia correspon al Consell Rector i al Consell de Direcció, que atén 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 de 2020, 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>). El 2020 també es va renovar el Consell Rector i es va nomenar el nou Consell de Direcció, que han continuat vigents el 2021.

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).

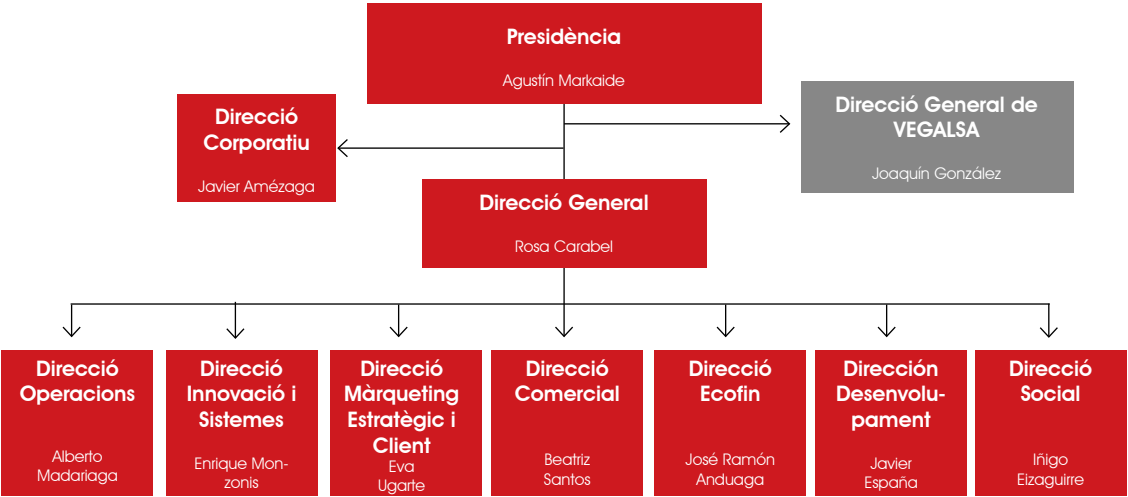
Consell de Direcció



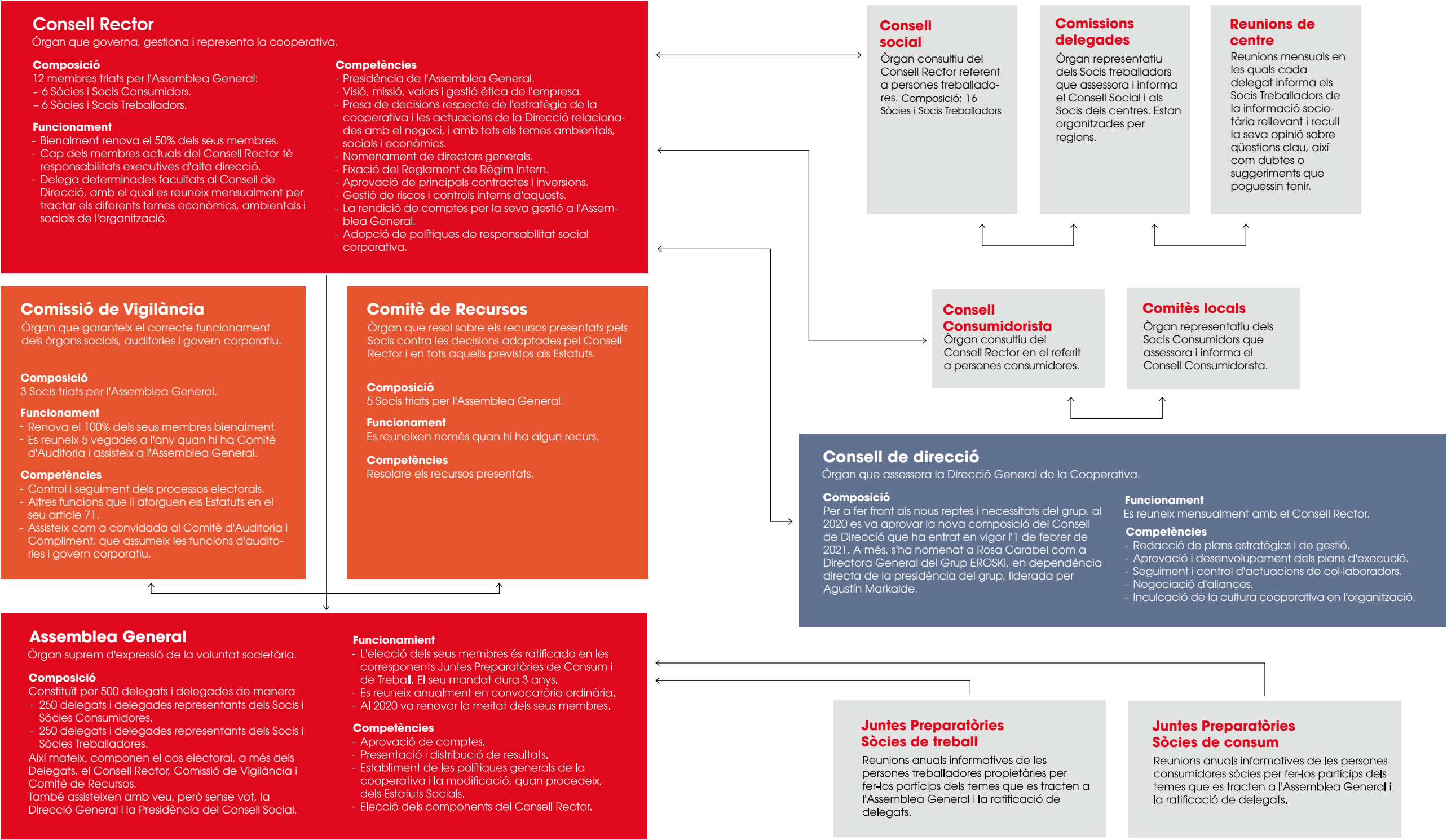
Estructura de Govern

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

Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A. (VEGALSA), és una societat participada al 50% per la família Ventura González i EROSKI i, per això, compta amb un model de govern corporatiu diferent en algunes qüestions. Forma part del Grup EROSKI des de 1998 i és el referent de la distribució comercial a Galícia. Actualment desenvolupa també la seva activitat en les comunitats limítrofes d'Astúries i Castella i Lleó, on compta amb una forta implantació i diferents ensenyes a més d'EROSKI, com a FAMÍLIA i ONDA.

VEGALSA-EROSKI implementa el model de bon govern del Grup EROSKI, que compagina amb responsabilitats i competències pròpies, consensuades amb el Grup i desenvolupades a través dels seus òrgans de gestió propis:

Consell d'Administració Òrgan superior de presa de decisions de VEGALSA-EROSKI. Composició 4 membres: - Javier Amezaga. President - Rosa Carabel. Vocal - Jorge González. Vocal - José Alonso. Vocal 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 16 membres. Funcionament Es reuneix quinzenalment en sessió ordinària. 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.
--	--

Estructura de govern de SUPRATUC2020 S.L.

SUPRATUC2020 S.L. és una societat participada al 50% per la societat del grup EROSKI NEWCOBECO S.L.O. i EP BidCo, A.S. Per això, compta també amb un model de govern corporatiu diferent en algunes qüestions. El Grup Corporatiu EP, el Global Commerce EP i la Equity Investment EP (inversió de capital) consisteixen en una àmplia cartera d'inversions diversificades amb un valor empresarial d'aproximadament 17 bilions d'euros.

SUPRATUC2020 S.L. participa en un 100% en les societats CECOSA Supermercados S.L, l'àmbit d'actuació del qual és la zona de Balears, així com a CAPRABO S.A., l'àmbit d'actuació de la qual està a Catalunya principalment. SUPRATUC2020 S.L. implementa el model de bon govern del Grup EROSKI, que compagina amb responsabilitats i competències pròpies, consensuades amb el grup i desenvolupades a través dels seus òrgans de gestió propis:

Consell d'Administració Òrgan superior de presa de decisions de SUPRATUC2020 S.L. FWQE. Composició 4 membres: - Javier Amezaga. President - Rosa Carabel. Vocal - Marco Arcelli. Secretari - Roman Silha. Vocal 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.
--

La Direcció es correspon amb la del grup EROSKI, en coordinació amb els Directors Generals de CAPRABO S.A. i CECOSA Supermercados S.L. Així mateix, SUPRATUC2020 S.L. compta amb una Direcció Financera específica.

A fi d'exercici 2021 SUPRATUC2020 estava encara en procés de definició del seu codi ètic, que estarà disponible al llarg de 2022.

Gestió ètica i responsable

102-11 102-16

Estem compromesos amb una gestió ètica i responsable de les nostres activitats. Per a això, el nostre marc normatiu i de compliment estableix 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.

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.

Codi Ètic

En coherència amb els nostres valors, definim al maig de 2003 i revisem al febrer de 2021 el nostre Codi Ètic, amb el qual ens comprometem a:

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.

- El compliment de la legislació i la normativa laboral i cooperativa vigent, així com de tots aquells compromisos que el grup subscrigui.
- La implantació i manteniment d'un Sistema de Gestió Ètic eficaç, que es constitueixi en un element integrador i dinamitzador de la gestió de l'organització.
- La millora contínua en el comportament ètic de l'organització.
- El desenvolupament d'una cultura de Responsabilitat Social entre totes les persones que formen part del projecte Grup EROSKI i en el seu entorn.
- Secundar i respectar la protecció dels Drets Humans proclamats en l'àmbit internacional.

Aquests són els eixos de la gestió diària, que en la pràctica es corresponen 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 induguin 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.

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 2021 els següents esdeveniments:

1. Desenvolupament d'una nova versió del Manual, que s'aprovarà el 2022.
2. Seguiment de la política de prevenció de blanqueig en els negocis de diversificació.
3. Actualització del reglament de canal denúncies quant a la directiva whistleblowing. El canal de denúncies actualitzat es difondrà el 2022.
4. Manteniment de les auditories en el negoci de franquícies.

5. Redacció del protocol de prevenció de blanqueig de capitals en la Fundació Ertan Fundazioa, que s'aprovarà el 2022.

6. Desenvolupament de la Memòria Anual de 2021, que s'ha d'aprovar el 2022.

7. Manteniment de la implantació dels diferents suports referits a l'adequada gestió de la titularitat real en la matèria (acta de titularitat real), 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. Auditoria de prevenció de blanqueig de capitals a VEGALSA-EROSKI.

Gestió de riscos

102-15; 102-29; 102-30; 102-31

La gestió de riscos és fonamental perquè el Grup EROSKI pugui aconseguir els objectius fixats en tots els nivells del negoci, identificant els factors que poden incidir en el seu compliment i establint, en el seu cas, els mecanismes adequats per a minimitzar els impactes adversos.

La nostra metodologia 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) fins a juliol de 2021 i, a partir d'aquesta data, al Comitè de Compliment Normatiu – CCN. Aquest nou òrgan de compliment assumeix, a més de les competències en compliment penal, les matèries relatives al blanqueig de capitals, protecció de dades, assetjament i igualtat i canal de denúncies. És un Comitè constituït per al compliment integral en matèries protocol·litzades i altres programes de compliment que poguessin desenvolupar-se en el futur.

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 el Comitè de Compliment Normatiu (CCN), dependent del Comitè d’Auditoria i Compliment. El CCN 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.

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. El 2020 es va incloure en l’anàlisi un informe en relació amb el possible impacte que la pandèmia de la COVID-19 pogués haver ocasionat sobre el nostre sistema de gestió de riscos penals. L’anàlisi va considerar tant les situacions provocades per l’efecte directe de la pandèmia com aquelles derivades de la generació de nova normativa.

Així mateix, atès que el canvi climàtic és un risc no diversificable que està tenint ja en l’actualitat impactes a nivell mundial i que previsiblement s’agreujaran en el futur, el 2022 aprofundirem en la identificació dels riscos associats al canvi climàtic generats per l’exposició a aquest de la nostra activitat, incloent els riscos de la transició cap a una economia baixa en carboni que podrien afectar la companyia i incidirem en l’avaluació de l’impacte financer d’aquests riscos i de les mesures que s’adoptin per a fer front a aquests riscos. Aquesta anàlisi es realitzarà d’acord amb les recomanacions del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures i amb això, donarem compliment als requeriments de la Llei de Canvi Climàtic i Transició Energètica.

El mapa de riscos d’EROSKI és 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.

Resposta a la COVID-19

Enguany ha continuat marcat per la situació provocada per la pandèmia de la COVID-19, que continuem gestionant per a garantir l’accés als nostres productes i serveis amb seguretat..

Prova d’això és el reforç que més de 650 persones de seu van fer a les botigues al desembre i gener de 2022, durant els pitjors moments de la sisena ona.

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 disposant la seva confiança en nosaltres i tenir un comportament exemplar.

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.

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., així com el conflicte a Ucraïna, i la seva possible incidència en la disponibilitat de subministraments, el consum privat i en les vendes de la companyia. En l’actual entorn inflacionista, continua la tendència a la creixent importància del preu en decisió de compra.	Model "amb tu" que reforça la fidelització de clients a través d’EROSKI Club. (Pàg. 41-42) Campanyes d’oferta i descomptes especials amb la Targeta Or i titulars de la targeta de compra EROSKI. (Pàg.41) Anàlisi d’evolució del consumidor a través de la nostra plataforma EROSKI 3C. (Pàg. 52-53).
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. 87-89).
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. Manual de prevenció de blanqueig de capitals.	Pla de riscos penals, Política Anticorrupció (Pàg.24-25) Política Ambiental (Pàg. 85) Generació d’ocupació de qualitat (Pàg. 54) Gestió circular dels residus (Pàg.117-120). Ecodisseny d’envasos i embalatges (109 a 111) Compromís de transparència dins dels nostres 10 compromisos per la Salut i la Sostenibilitat (Pàg. 14-17).
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.	Compromís Net Zero (Pàg. 99) Política Ambiental (Pàg. 98) i 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat. (Pàg. 16-17) Estratègia comercial que potencia el consum de proximitat i els productes amb certificacions ambientals. (Pàg. 106-109) Adaptació dels processos i instal·lacions per a una major ecoeficiència i ús d’energies renovables. (Pàg. 47-49 i 101-107).
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. 24) Codi de conducta (Pàg. 24) Canal de denúncia (Pàg. 28-29) Pla d’Igualtat (Pàg. 69) Generació d’ocupació de qualitat (Pàg. 58-65).
Salut i seguretat del treballador	Necessitat de crear entorns de treball segurs, així com una cultura de la salut i seguretat que redueixi els riscos laborals associats al negoci.	Plans de formació en PRL (Pàg. 75) Serveis i plans de prevenció de riscos laborals (Pàg. 73) Auditories internes (Pàg. 73) Simulacres d’emergències (Pàg. 73).
Digitalització	Creixements ràpids en la demanda de clients a través de canals digitals i necessitat d’adaptació. La implantació del teletreball està augmentant aquesta tendència.	Estratègia i proposta d’omnicanalitat. (Pàg. 40-42) Projectes d’innovació per avançar en la digitalització. (Pàg. 52-53).
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. 48) Seguiment amb auditories externes als proveïdors amb major risc: sector tèxtil i de no alimentació en països asiàtics. (Pàg. 46).
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. 34) Estratègia i proposta d’omnicanalitat. (Pàg. 40-42) Adaptació del procés de subministrament per garantir l’aprovisionament (Pàg. 126-128) Reforç de les accions solidàries amb l’entorn més proper. (Pàg. 127 i 129-134).

Gestió responsable de VEGALSA-EROSKI

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

De la mateixa forma, també comptem amb un canal de denúncia, on qualsevol usuari pot informar d’accions contràries al marc ètic i normatiu intern o d’actuacions contràries a la legalitat vigent. Des de desembre de 2021 és possible realitzar denúncies anònimes a través del canal de denúncia.

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.

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:** estricte 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.
- **Criteris 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.

Gestió de riscos

La responsabilitat última de la gestió de riscos de VEGALSA-EROSKI recau sobre el Consell d’Administració. Comptem amb dos sistemes de gestió diferenciats, amb un funcionament independent però coordinat.

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.



Mecanismes formals de queixa i reclamació

202-1

En el nostre compromís amb una gestió ètica i responsable, hem establert diferents canals de queixes o reclamacions que ens permeten identificar i gestionar les possibles incidències en matèria ambiental, social o de bon govern. 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.

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 treball. 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’alguns 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.

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.

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.

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 rebut 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.

2

Model
“amb tu”





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'ensenyes 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 1.646 establiments físics en una superfície de 1,18 milions de m², que persegueix facilitar

I Negocis d'alimentació

CASH&CARRY

VEGALSA-EROSKI compta amb 18 Cash&Carry sota l'ensenyà Cash Record. Aquest negoci ofereix productes d'alimentació, drogueria, parament i celler amb formats adaptats al sector HORECA i alimentació minorista, a més d'una secció de no alimentació. El 2021 s'ha inaugurat a més la primera botiga en línia d'aquest negoci.

SUPERMERCATS

El grup EROSKI compta amb 1.336 supermercats, 759 propis i 577 franquiciats. Existeixen diferents ensenyes de supermercats depenent del model comercial i la regió. Així, comptem amb 599 EROSKI City, 296 CAPRABO, 166 EROSKI Center, 106 ALIPROX, 75 FAMILIA, 48 ONDA i 46 RAPID.

HIPERMERCATS

EROSKI compta amb una xarxa de 36 hipermercats de diferents grandàries en la zona nord, concentrats especialment al País Basc. Aquestes botigues ofereixen tant productes d'alimentació com de no alimentació (tèxtil, basar, electrònica, electrodomèstics, llibres, etc.).

els processos de compra i donar cobertura a les persones que disposen de la seva confiança en nosaltres. Així mateix, comptem amb 9 botigues en línia per als negocis d'alimentació, material esportiu i assegurances.

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.

I Negocis diversificats

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.

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.

BENZINERES

EROSKI compta al 2021 amb 38 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 en línia 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).



1.390

establiments vinculats a l'alimentació



247

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

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

1.646

Total botigues

1.044

Pròpies

602

Franquícies

Negoci	Propis	Franquícies	Total
Hipermercats	36	0	36
Supermercats	759	577	1.336
Cash&Carry	18	0	18
Benzineres	38	0	38
Òptiques	11	0	11
Agències de viatge	106	24	130
Botigues de material esportiu FORUM SPORT	67	1	68
Botigues en línia	9	—	9
Total	1.044	602	1.646

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

1.336

Supermercats

759

Propis

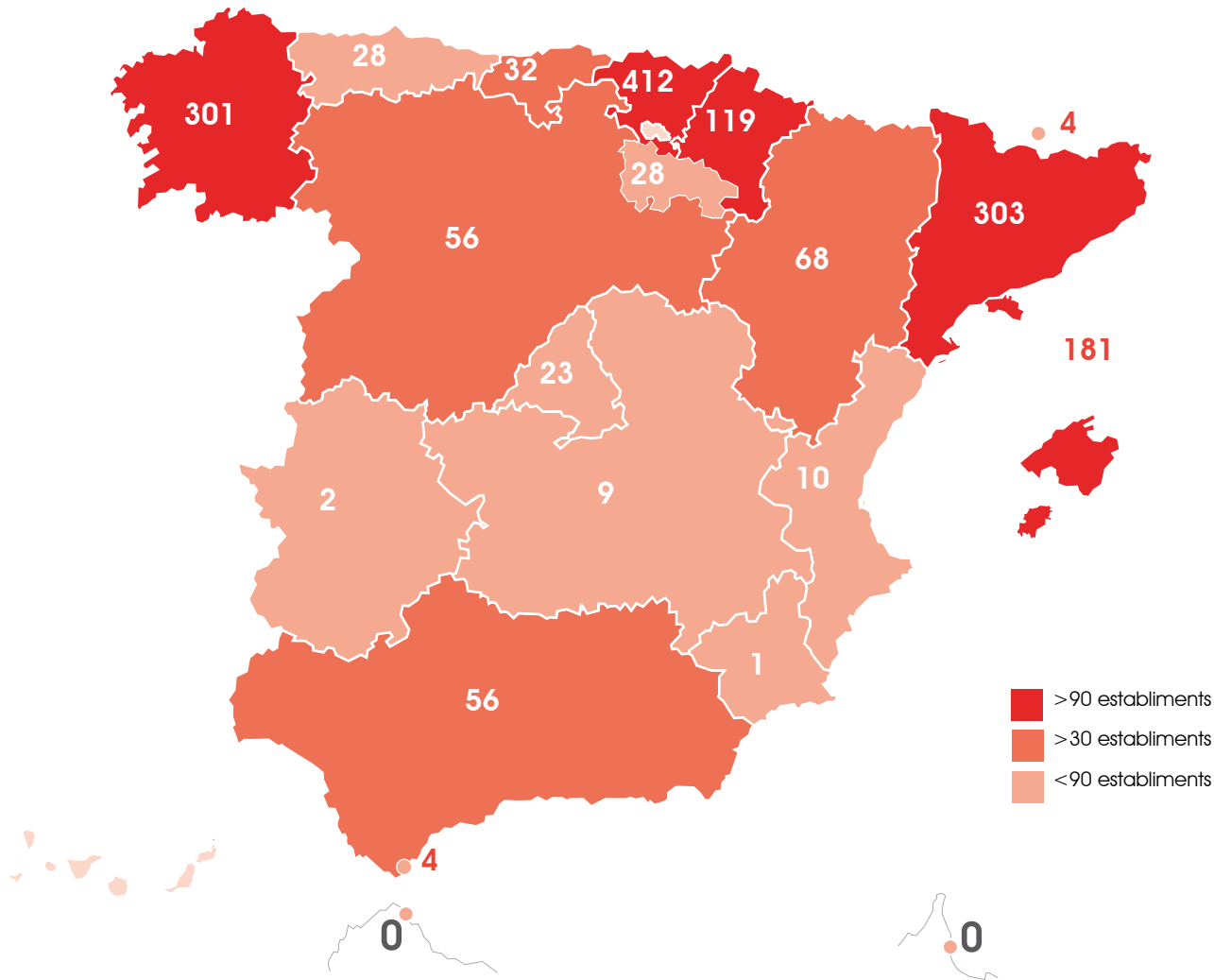
577

Franquícies

Negoci	Propis	Franquícies	Total
EROSKI City¹	309	290	599
CAPRABO	210	86	296
EROSKI Center	164	2	166
ALIPROX	0	106	106
FAMILIA	75	0	75
ONDA	0	48	48
RAPID	1	45	46
Total	759	577	1.336

¹La xifra d'EROSKI/City inclou els establiments MERCA, que es presentava desglossada en anys anteriors.

I Distribució per comunitat autònoma i negoci dels establiments físics



Botigues segures certificades

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

EROSKI ha mantingut la certificació Clean Site de Bureau Veritas per als seus supermercats i hipermercats CAPRABO i EROSKI (ex-

cepte les botigues de VEGALSA-EROSKI), que garanteix que en els 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	Benzinere	Òptiques	Agències de viatges	Oci-Esport*	Total pròpies	Supermercats	Agències de viatges	Oci-Esport*	Total franquiciades	
Andalusia	2			1	1			4	51	1		52	56
Andorra								0	4			4	4
Aragó		36		1		3	2	42	26			26	68
Astúries	1	11	1	2		4	7	26	2			2	28
Cantàbria	1	8		1		5	5	20	9	3		12	32
Castella i Lleó	1	21		1		7	11	41	13	1	1	15	56
Castella-la Manxa						2	0	2	7			7	9
Catalunya		210		2		1	1	214	88	1		89	303
Ceuta								0				0	0
Comunitat Valenciana							2	2	8			8	10
Extremadura						1		1	1			1	2
Galícia	6	144	17	3		4	2	176	121	4		125	301
Gibraltar								0	4			4	4
Illes Balears		107		3				110	71			71	181
La Rioja	1	10		1		5	3	20	8			8	28
Madrid						2	1	3	20			20	23
Múrcia							1	1				0	1
Navarra	2	53		4	1	13	6	79	36	4		39	119
País Basc	22	159		19	9	59	26	294	108	10		119	412
Total	36	759	18	38	11	106	67	1.035	577	24	1	602	1.637

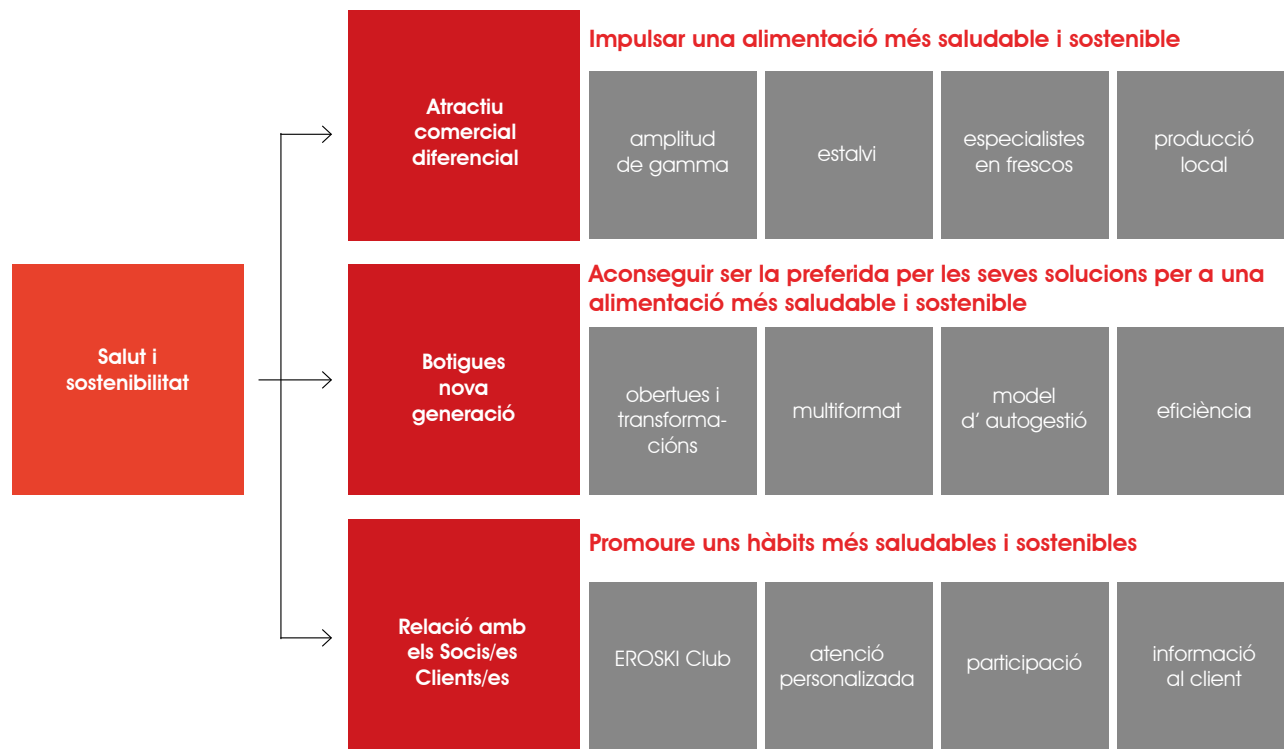
Model comercial “amb tu”

102-2

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.

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, hem continuat el 2021 un projecte de densificació del nostre assortiment, que permet incrementar-lo un 15% amb entorn de 800 referències més a la botiga. Això augmenta 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.

En el negoci d’agències de viatges, aquest 2021 avançarem en el nostre compromís amb una oferta diversa gràcies a l’aliança comercial amb el Grup Autocaravanas Norte, que ens permetrà millorar els preus gammes i cobertura d’aquest servei a través de la nostra xarxa d’agències de viatge EROSKI, d’EROSKI Club, i del Club CAPRABO a Catalunya.



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 continuem treballant per a consolidar les nostres marques de productes ecològics d’alimentació EROSKI Bio i EROSKI Natur Bio i de drogueria EROSKI Eco.

El 2021 hem inclòs en total 263 noves referències de marca pròpia superant les 4.800. Destaca com a fita de l’any el compliment del compromís d’eliminació del greix de palma en tots els productes de marca pròpia.



Premis “Salute to Excellence Awards”

El 2021 hem aconseguit tres premis internacionals “Salute to Excellence” de la PLMA en reconeixement a la innovació i la qualitat dels nostres productes de marca pròpia. El paper higiènic EROSKI de ràpida dissolució, els espaguetis EROSKI BIO i el pinso *grain free* EROSKI han estat els productes premiats.

I Productes de marca pròpia

		2021	2020	Descripció
	EROSKI SeleQtia	219	226	El bo i millor. Productes testats pel Basque Culinary Center.
	EROSKI	2.164	2.172	Àmplia gamma de productes, tot el que necessites, amb la millor relació qualitat-preu garantida.
	EROSKI Natur	430	457	Productes frescos amb tot el sabor, total traçabilitat i qualitat controlada, dels millors orígens i en el seu millor moment.
	EROSKI Bio y EROSKI Eco	95	68	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	424	437	Productes de cosmètica, higiene i cura personal sense parabens ni triclosan, dermatològicament testats i al millor preu.
	EROSKI Basic	214	227	Producte de consum ordinari, per a tots els dies, amb totes les garanties de qualitat d’EROSKI a preu més baix.
	Visto Bueno	1.146	1.405	Roba i calçat amb dissenys propis i la millor relació qualitat/preu.
	Romester	79	151	Roba i equipament esportiu amb dissenys propis i la millor relació qualitat/preu.
	Ecron	41	35	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. Les botigues de nova generació d’EROSKI, que són més del 80% dels centres de la zona nord i Balears i del 70% a CAPRABO, són més ecoeficients i implementen mesures d’eficiència energètica que permeten reduir fins a un 35% el seu consum energètic respecte a un supermercat convencional.

Les nostres botigues de nova generació impulsen solucions innovadores i transformadores mitjançant models multifor- mat i establiments més eficients en què compaginem l’au- togestió amb el tracte personal i pròxim. A més, aquestes botigues de nova generació donen gran protagonisme als productes locals i productes frescos. En aquest sentit, CA- PRABO ha iniciat un projecte pilot per a ampliar en un miler la quantitat i varietat de productes a les seves botigues de menys de 700m2 de Barcelona i Girona. 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 so- cietat amb majors garanties.

Obertures i transformacions

2021 ha estat marcat per la recuperació, després de l’atu- rada produïda per les conseqüències de la COVID-19 i la necessària adaptació dels nostres establiments. Aquest exercici ha estat un any de reforç de la nostra presència en regions on som referents amb noves botigues pròpies i la inauguració de 65 franquícies (63 noves obertures i dos canvis de pròpies a franquiciades). A més, durant 2021 hem continuat la transformació al model comercial “amb tu” a 114 botigues.

El supermercat amb el qual CAPRABO va iniciar la seva ac- tivitat a Catalunya en 1959 ha estat un dels espais que s’ha transformat per a adoptar el model de nova generació. La renovació d’aquesta botiga pionera, al districte de Sant Martí a Barcelona, suposa l’ampliació d’espais, el major pro- tagonisme al producte fresc ecològic o local i la integració de sistemes d’il·luminació millorats que permeten un estalvi d’energia.

A més, s’han gestionat 77 noves obertures (14 botigues pròpies i 63 franquiciades), dins del pla per a enfortir la nos- tra presència a les regions on som operador de referència. Així mateix, hem dut a terme 53 tancaments (32 botigues pròpies i 21 franquiciades) amb l’objectiu d’adaptar l’estruc- tura de negoci a les noves necessitats de l’entorn.

A EROSKI hem impulsat el nostre creixement en la zona nord amb l’obertura de botigues significatives com el nostre pri- mer hipermercat en cinc anys a Galícia; la botiga més sos- tenible de la seva xarxa, a Vitòria-Gasteiz; una botiga em- blema com la de Sitges a CAPRABO i obertures que

redoblen l’aposta per determinades comarques com *Mi- randa de Ebro*, *Inca* a Mallorca i l’ampliació de *Florian Rey* a Saragossa. Així mateix, hem mantingut el ritme de franquí- cies d’anys anteriors, creixent en les nostres zones de referèn- cia, especialment Catalunya i País Basc.

2021 ha estat també un any de consolidació per al format RAPID d’EROSKI, que ha doblegat el ritme d’obertures. Ac- tualment, compta amb 46 supermercats RAPID, vint d’ells van ser inaugurats l’any passat el que suposa un clar impuls a aquest format d’ultraproximitat. Es tracta d’un model co- mercial altament competitiu, amb petites botigues entorn dels 150 metres quadrats i que destaca per la facilitat i rapi- desa de compra.



Enfortim la nostra posició omnicanal. EROSKI més digital

Aquest 2021 ha suposat la consolidació de la nostra estratègia omnicanal, que implica oferir als nostres clients una experiència única i diferencial amb independència del canal utilitzat per a la seva compra. En aquest sentit, hem continuat treballant per a impulsar 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 en *línia* i *fora de línia*.

El canal ha mantingut l'impuls i la tendència a l'alça després del fort increment de l'activitat del negoci en línia durant 2020 per la situació de pandèmia, en la qual EROSKI en línia va arribar fins i tot a quadruplicar les vendes habituals per aquest canal. En el passat exercici l'evolució s'ha normalitzat, però ha mantingut uns índexs que dupliquen als anteriors a l'aparició de la COVID-19.

La nostra estratègia de digitalització s'organitza a través de la plataforma web i l'App EROSKI. A més, oferim diferents canals per a diversificar aquesta oferta i adaptar-la al canvi d'usos i necessitats dels nostres clients, amb alternatives com el *Clic&Drive*, *Clic&Collect* o les taquilles intel·ligents.

Supermercat en línia

El supermercat en *línia* facilita la interacció i procés de compra dels clients mitjançant opcions de lliurament a domicili, valoració de productes, recollida en botiga o taquilles intel·ligents, que permeten al client recollir la comanda en línia en el dia de manera gratuïta.

El 2021 hem posat en marxa nous serveis com el seguiment del lliurament de comandes en línia, 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.

Així mateix, comptem amb un protocol de lliurament a domicili sota rigoroses mesures de prevenció. A més, amb la implantació d'una versió avançada del protocol TLS (Transport Layer Security), que garanteix que la informació transmesa no pugui ser interceptada ni modificada per elements no autoritzats, EROSKI en línia ha aconseguit la màxima qualificació de seguretat de Qualys (A+).

App EROSKI

L'app EROSKI és un dels canals de relació més importants que tenim amb els nostres clients ja que facilita moltes de les accions que fan els nostres clients en el procés de compra (des de la fase de consideració fins a la postcompra). Les seves funcionalitats més destacades i usades pels nostres clients són: vals estalvi, ofertes personalitzades, targeta digital, tiquet digital, llista de la compra, consulta del saldo moneder.

Aquest últim any hem tingut més de 700.000 descàrregues de l'aplicació entre Android i iOS i el nombre d'usuaris que usen mensualment l'app ha crescut un 154%.



Premis Comerç de l'Any

Per 5è any consecutiu hem estat reconeguts amb el guardó WebShop de l'any dins de la categoria de supermercat en línia en els Premis Comerç de l'Any.



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 perquè 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, que ara les famílies poden incrementar en un 2% addicional gràcies al pla famílies 0-12.

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. El 2021 hem captat més de 200.000 nous socis.

- La targeta Or d'EROSKI Club, que permet un estalvi fix i universal del 4% en totes les compres, compta ja amb 155.218 Socis Client i 34 empreses, que engloben 3.700 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 306.700 titulars.

- Els nostres socis EROSKI Club reben a més informació detallada enviada de manera personalitzada, així com ofertes especials com l'acord de col·laboració amb Euskaltel aconseguit el 2021 que permet als socis de la targeta EROSKI Club que contractin amb Euskaltel o Virgin telco el seu servei de telecomunicacions i generar un estalvi addicional corresponent al 4% de la seva factura mensual.

Atenció personalitzada i de qualitat. Estem amb tu

La relació de confiança establerta amb el client és una prioritat del model "amb tu" i dels nostres 10 Compromisos per la Salut i la Sostenibilitat.

Treballem per a satisfer les necessitats dels nostres clients en el compliment de les seves expectatives, així com ajudar-los quan el 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.

Servei d'atenció al client

El nostre servei d'atenció al client ens permet estar prop de les persones que confien en EROSKI. El 2021 hem atès 550.093 persones a través del nostre servei d'atenció al client amb un índex de resolució de reclamacions del 100%, resolent el 87,8% 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.

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.



Premi "Sotto Tempo Advertising"

Els consumidors participants en els premis de la consultora "Sotto" Tempo Advertising ens han atorgat per onzè 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 2021 hem realitzat més de 30 d'iniciatives d'escolta activa que ha comptat amb la participació de 152.000 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 Consumidores que estructuren la participació dels seus Socis Client, els qui debaten, es posicionen i defineixen directius per a la millora de les botigues de nova generació.

El 2021 el nostre grau d'interacció es defineix per més de 3,3 milions d'intercanvis amb els usuaris i més de 453,3 milions d'impressions.



Twitter
59.641
seguidors



Instagram
49.835
seguidors



Facebook
230.370
seguidors



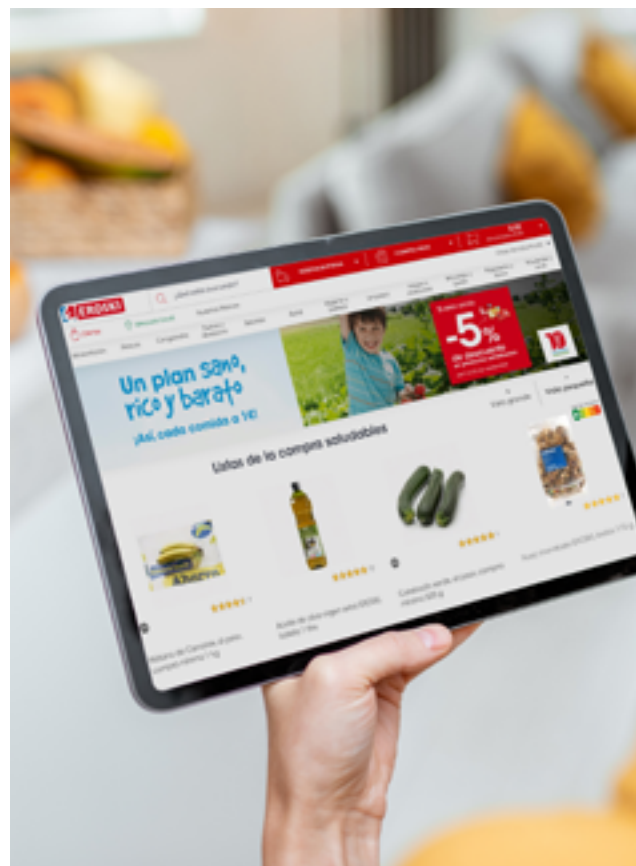
LinkedIn
76.095
seguidors

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 i complim amb tots els reglaments i normatives aplicables en matèria de protecció de dades dels clients. 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 d'àrees i departaments, administració de sistemes, usuaris dels sistemes, consultors i assessors externs.

Aquest pla de millora contínua va estretament lligat al principi de responsabilitat proactiva. El 2021, hem plantejat una sèrie d'accions que permetran, al llarg del següent curs, auditar el punt de venda, així mateix s'ha iniciat amb l'actualització de Registre d'Activitat del Tractament i s'ha reestructurat el procediment per a l'exercici de drets, en general i la supressió de dades, en particular.



Cadena de valor eficient i col·laborativa

201-1; 203-2

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.

El 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 consumidoras en valor per preu.

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.

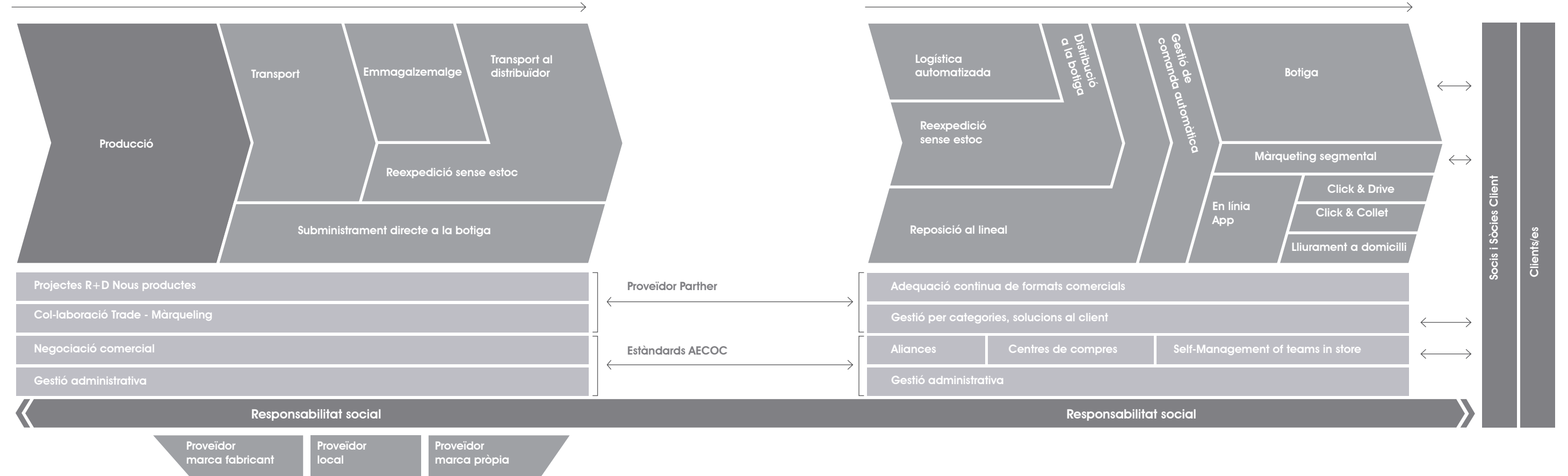


Responsabilitat

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



Proveïdor



Creem riquesa en el nostre entorn

201-1; 203-2; 413-1

La nostra cadena de valor oberta ens permet reforçar la diversitat del teixit productiu agroalimentari en el nostre entorn per aconseguir un sector local sostenible i facilitar a la nostra clientela una àmplia gamma de productes que aposten pel preu i la qualitat.

Aquesta manera de fer les coses permet generar 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

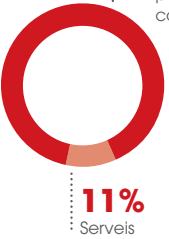
Clientes

+347 milions d'euros
transferit a través de les múltiples ofertes comercials dutes a terme durant l'any



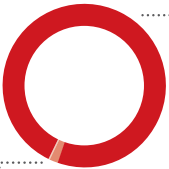
Empresas Proveïdores

3.701 milions d'euros
89% Matèries primeres i consumibles



Persones treballadores d'EROSKI

482 milions d'euros
98,8% Sours, salaris i assimilats
1,1% Indemnitzacions
0,1% Aportacions a plans d'aportació definida



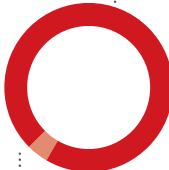
Estat

239 milions d'euros
73% Càrregues socials i impostos per les persones treballadores
21% Impostos sobre guanys
6% Tributs



Medi Ambient

24 milions d'euros
96% Inversions destinades a la minització de l'impacte mediambiental i a la protecció i millora del medi ambient
6% Despeses destinades a la minimització de l'impacte mediambiental i a la protecció i millora del medi ambient



Societat

13,5 milions d'euros
13,5 milions d'euros destinats a fins socials i a la formació i informació de les persones consumidores
97% Grup EROSKI
3% Fundació EROSKI



Els nostres proveïdors

204-1

A EROSKI treballem amb més de 9.800 empreses proveïdores comercials i de serveis, amb les quals el 2021 hem realitzat transaccions econòmiques per un import superior als 3.700 milions d'euros. Això es tradueix en la comercialització de més de 132.000 articles diferents en l'últim exercici.

Les nostres empreses proveïdores són els nostres principals col·laboradors i ens ajuden a co-construir el nostre enfocament i estratègia empresarial. Impulsem la col·laboració a través de 3 eixos que posen el focus en les necessitats dels

nostres clients, la salut i l'eficiència en la logística.

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 58% de la nostra cadena de subministrament comercial a Espanya.

Proveïdors comercials i de serveis per país

Alemanya	30	Finlàndia	1	Pakistan	2
Andorra	3	França	42	Polònia	1
Àustria	1	Grècia	2	Portugal	46
Bangladesh	3	Holanda	17	Regne Unit	23
Bèlgica	17	Índia	1	Singapur	1
Canadà	1	Indonèsia	1	Suècia	3
China	38	Irlanda	16	Suïssa	5
Croàcia	1	Israel	2	Tailàndia	2
Corea del Sud	1	Itàlia	14	Taiwan	1
Dinamarca	8	Luxemburg	2	Turquia	1
EE.UU.	16	Noruega	5	Vietnam	2
Espanya	9.493	Nova Zelanda	1		

Total proveïdors **9.803**

AGECORE, la 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 al costat de COLRUYT (Bèlgica), CONAD (Itàlia) i COOP (Suïssa). Constituïm empreses independents que comparteixen una visió estratègica a llarg termini.

Responsabilitat social dels nostres proveïdors

201-1; 203-2; 413-1

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.

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.	9. Implementar un sistema de gestió que asseguri el compliment i la comunicació interna dels principis de la norma.

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.

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: A més, certifiquem amb el mòdul GRASP de responsabilitat social a tots els productors de fruita, hortalissa i aqüicultura EROSKI Natur amb segell GlobalG.A.P. Aquest estàndard garanteix bones pràctiques en matèria de drets laborals i

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.

humans, que se sumen a les majors exigències de qualitat i medi ambient que ja disposaven aquests aliments frescos

Comerç jus

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 legítimat 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 jus.

Logística eficient

La nostra xarxa logística està formada per 22 plataformes pròpies, encara que per al subministrament a tots els establiments del Grup els nostres camions transiten per unes 33 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 2021 hem continuat amb un projecte global que busca un redisseny del mapa de plataformes de productes frescos posant el focus en la modernització i la millora de l'eficiència de la nostra cadena de valor. L'estratègia principal de les noves instal·lacions és la seva renovació física implantant tecnologia capdavantera que permeti un tractament òptim de cada tipus de producte fresc, garantint les condicions òptimes 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 compromís 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 2021 d'una nova plataforma de distribució de frescos capdavantera en sostenibilitat. La planta de més de 17.600 m² situada a Júndiz, Vitòria-Gasteiz, ha comptat amb una inversió de 20 milions d'euros. Aquesta nova central de distribució compta amb uns 150 treballadors que permeten proveir a més de 300 de les nostres botigues al País Basc i ha substituït a dues instal·lacions de frescos de menor grandària que gestionàvem al País Basc (Bekolarra i Júndiz).

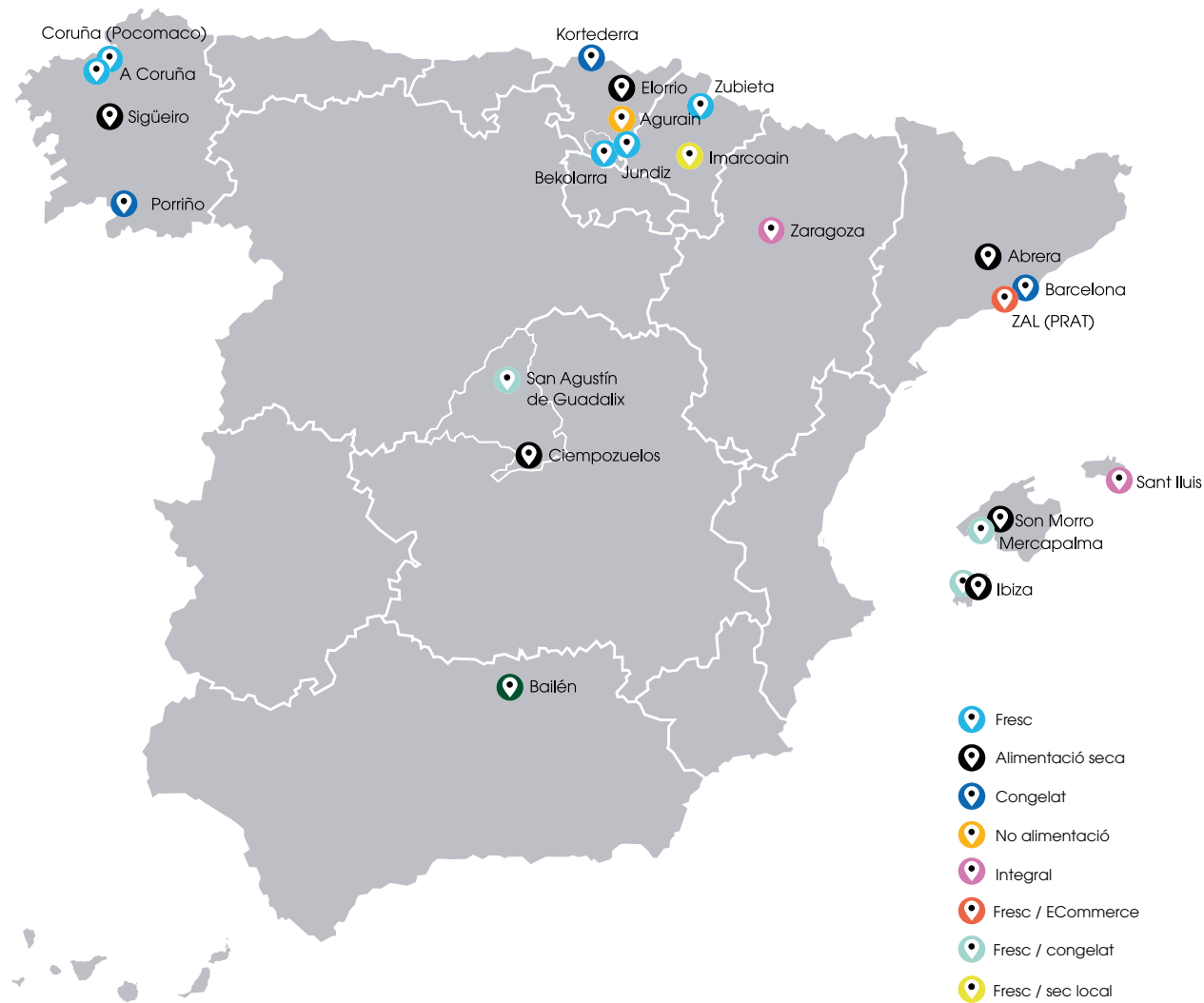
A més, amb l'objectiu de millorar les condicions de treball i l'eficiència de les plataformes, EROSKI ha automatitzat les instal·lacions de Sigüero (la Corunya), que se sumen a les plataformes de producte sec ja automatitzades d'Erorrio (Biscaia) i Abrera (Barcelona), així com als processos de preparació de les comandes de fruita i verdura en les plataformes de Madrid, Saragossa i Mallorca.

Així mateix, en el passat exercici s'han finalitzat les obres de construcció de la nova plataforma de frescos de VEGALSA-EROSKI que se suma a les seves instal·lacions en el polígon industrial de Sigüero. Aquestes instal·lacions són més respectuoses amb el medi ambient i han optat per un sistema de refrigeració per CO² transcrit com a substituït al freó, ja que, el CO² com a refrigerant natural no afecta a la capa d'ozó. Després de la seva posada en marxa, prevista per al segon trimestre de 2022, la companyia disposarà de la infraestructura logística més gran del sector de l'alimentació a Galícia, amb 51.000 m².

Finalment, la reestructuració de la plataforma d'Amorebieta busca l'increment de la polivalència i rendibilitat dels espais, eficiència operacional, energètica i millora social.



I Mapa de les principals plataformes logístiques que utilitza el Grup EROSKI



Noves plataformes ecoeficients certificades

Les noves obertures de centres logístics del Grup EROSKI han obtingut la certificació mediambiental LEED Gold, un reconeixement internacional reservat als edificis líders en eficiència energètica. Els criteris de construcció LEED Gold 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. Compten amb aquesta certificació el centre logístic de CAPRABO en la ZAL Port de El Prat de Llobregat, que alberga la gestió de tot el producte fresc, la plataforma de Caprabocasa i la nova seu central, inaugurada el 2020, i la plataforma Jundiz Berria, inaugurada el 2021 a Vitòria.

Logística sostenible

En 2020, aconseguírem la primera estrella Lean&Green per part de l'Associació de Fabricants i Distribuïdors (AECOC) gràcies a haver completat el nostre pla d'acció per a reduir les emissions de CO² de les nostres activitats logístiques en almenys el 20% en 5 anys. Aconsegüim una reducció supe-

rior al 25% respecte a 2015 en només quatre anys. Després d'aquest assoliment, ens hem proposat verificar el 2022 el 30% de reducció en emissions de gasos d'efecte d'hivernacle de 2021 respecte a 2015 i, per tant, rebre la segona estrella Lean&Green.

Per aconseguir aquest nou objectiu de reducció del 10% addicional respecte al primer pla d'acció, desenvolupem les següents iniciatives:

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 líquuat 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'embalatge 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

- Continuem treballant l'optimització de la logística Urbana. S'ha treballat en conjunt amb diversos ajuntaments de cara a consensuar protocols de descàrrega i a validar autoritzacions que millorin la mobilitat i els impactes en el mitjà urbà.

En relació amb la contaminació per soroll, hem incorporat al Model de distribució nocturna amb camions ecoeficients en les zones de Madrid, Mallorca i Caprabo. Aquests vehicles a més de reduir les emissions de CO₂ i altres partícules, redueixen els nivells d'emissió sonora. D'altra banda, a les zones de Saragossa i Gran Bilbao hem incorporat ajudants en les descàrregues per a facilitar-les i realitzar-les d'una forma més àgil.

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 al 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.

Amb el transport d'última milla, hem incorporat un sistema d'optimització de rutes per a ser més eficients i sostenibles.

Innovació per a adaptar-nos a les noves tendències del sector

Durant el 2021 hem vist com es consolidaven les tendències que la pandèmia va accelerar el 2020. 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 el nostre posicionament i 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*.

■ Rellevància de l'accessibilitat i adaptació per al col·lectiu sènior.

Aquesta tendència s'ha vist impulsada el 2021 davant les demandes del col·lectiu enfront d'altres sectors.

■ Impacte social

i un major paper en el desenvolupament de les comunitats locals.

■ Cadenes de subministrament

més enfortides, segures, àgils i adaptables a canvis sobtats en la demanda o davant ruptures d'estoc.

■ Promoció i estratègies de preu.

El client no és aliè a les pujades dels preus en determinats productes i respon a promocions i estratègies d'ajust qualitat-preu.

■ Augment del consum a la llar.

Degut a la baixada 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.

■ Major preferència de consumidors cap a productes frescos i locals

fixant-se també més en temes relacionats amb una alimentació més saludable i sostenible.

■ Hàbit de compra de proximitat

amb menys desplaçaments.

Des d'EROSKI responem a aquestes demandes amb el nostre model d'innovació EKINN, que vam posar en marxa el 2019. Es tracta d'un conjunt de metodologies, eines i dinàmiques en clau d'innovació integrades en l'organització per a impulsar l'evolució del seu posicionament diferencial. A EROSKI apostem a més per la innovació oberta com un dels principals motors de canvi de l'organització i la col·laboració amb *startups*, centres de col·laboració, universitats, proveïdors i clients, i és eix fonamental de la nostra manera de fer. En 2021 EROSKI ha destinat més de 7,5 milions d'euros a projectes d'innovació i desenvolupament, ha participat en més de 16 iniciatives d'innovació, cinc d'elles en projectes de col·laboració europeus amb més de 130 empreses, centres tecnològics, universitats i *startups*.



Projectes d'innovació destacats en 2021

Digitalització dels serveis

- **Scanner App.** Incorporació d'eines de disseny i prototipatge avançat per a visualitzar la informació sobre els aliments a l'APP d'EROSKI.
- **Figital.** Ús de reconeixement automàtic de veu (amb tecnologia d'analítica avançada) orientat al servei d'atenció al client.
- **Artificial Intelligence Talentum.** Desenvolupament d'una aplicació mòbil basada en la Intel·ligència Artificial que permeti abordar diferents àmbits del sistema alimentari. La iniciativa, promoguda per EIT Food, està liderada pel laboratori espanyol d'innovació i desenvolupament Artificial Intelligence Talentum (Ai Talentum) i, a més d'EROSKI, compta amb la col·laboració d'ART21 (Lituània), empresa dedicada a la innovació en els sectors de l'agricultura i l'alimentació.
- **Innovació oberta.** El 2021 hem aprofundit especialment a maximitzar les oportunitats generades de la col·laboració d'EROSKI amb entorns d'emprenedoria innovadora i *startups*.

Eficiència de la cadena de valor

- **Botiga Lab Eficiència.** Botiga laboratori per a idear solucions àgils als reptes d'eficiència en el punt de venda.
- **Industrialització i Escalat dels processos de Punt de Venda.** Desplegament de manera ràpida i àgil dels canvis en els processos en tota la xarxa de botigues.



Adaptació de l'oferta comercial

- **Cèl·lula d'Innovació d'Assortiment.** Desenvolupament del nou assortiment que faci d'EROSKI una marca reconeguda per la seva oferta innovadora.
- **Nous imants.** Renovació i revaluació de les categories que es consideren imants en la política comercial.

Desenvolupament de l'entorn i sostenibilitat

- **FUSILLI.** Projecte Horizon 2020 per a impulsar la transformació dels sistemes alimentaris urbans a través de la implementació de *living labs* d'innovació (bancs de proves reals).
- **FoodRUs.** Projecte Horizon 2020 per a reduir el malbaratament i la pèrdua en la cadena agroalimentària a través d'un innovador sistema col·laboratiu circular.
- **SISTERS.** Projecte Green Deal per a millorar la sostenibilitat dels envasos utilitzats per a preservar aliments i reduir els seus impactes negatius.
- **ZeroWaste.** Projecte Green Deal per a implementar nou *Systemic Innovation Living Labs* (SILLs) a la cadena de valor per a aconseguir una sostenibilitat ambiental i econòmica a llarg termini.

Participació en aliances i associacions

102-13

A EROSKI creiem en la col·laboració amb tots els agents socials per a avançar junts en els nostres compromisos i aportar valor conjunt als nostres grups d'interès. Amb aquest objectiu, participem activament en aliances i associacions,

promovent una implicació de llarg termini i un compromís amb la col·laboració. Aquestes són les principals associacions a les quals pertanyem des del 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:

- ADP.
- Associació de Comerços d'Alimentació de les Illes Balears (ACAIB).
- Associació d'Empresaris AGRELA.
- Associació d'Empresaris del Polígon de Sabón – Arteixo.
- Associació Empresarial de l'Hospitalet i Baix Llobregat (AE-BALL).
- Bermeo Tuna World Capital.
- Centre de Recerca LEARTIKER.
- 5 al dia.
- Agrupació Balear del Comerç (ABACO).
- Associació de Cadenes Espanyoles de Supermercats (ACES).
- Associació d'Empreses Basques per la Sostenibilitat (IZAITE).
- Associació Directius de Comunicació / DirCom.
- Associació empresarial de comerciants de Menorca (AS-COME).
- Associació Empresaris Hostaleria La Corunya.
- Associació Espanyola de Codificació Comercial (AECOC).
- Associació Espanyola de Directius de Sostenibilitat (DIRSE).
- Associació Espanyola de Grans Empreses de Distribució (ANGED).
- Associació per al Progrés de la Direcció (APD Nord).
- Associació Polígon d'O Ceao (Lugo).
- Basque Ecodesign Center (BEC).
- Basque Ecodesign Center.
- Bermeo Tuna World Capital.
- Cambra de Comerç d'Àlaba.
- Cambra de Comerç de Bilbao.
- Cambra de Comerç de Mallorca.
- Centre de Recerca LEARTIKER.
- Cercle d'Economia de Barcelona.
- Club financer de La Corunya (Club Financer Atlàntic).
- Club financer de Vigo (Cercle d'Empresaris de Galícia).
- Clúster agroalimentari de Navarra.
- Clúster agroalimentari del País Basc.
- Clúster Alimentari de Galícia.
- Clúster Saúde de Galícia (CSG).
- Comissió de Comerç de la Cambra d'Espanya (en representació de Mondragon).
- Comitè regional d'Agricultura Familiar d'Euskadi.
- Confederació Balear de Comerç (CBC)
- Confederació d'Empresaris de Ferrolterra, Eume i Ortegal.
- Confederació d'Empresaris de Navarra (CEN).
- Confederació d'Empresaris d'Orense (CEO).
- Confederació Empresaris Corunya (CEC).
- Confederació Empresaris Galícia (CEG).
- ECOEMBES.
- ESADE (Universitat Ramon Llull).
- Escodi (Universitat de Barcelona).
- Federació Asturiana d'Empresaris (FADE).
- Foment del Treball Nacional.
- Fundació Abadia de Montserrat.
- Fundació AZTI.
- Fundació Impulsa Balears.
- Fundación Basque Culinary Center.
- IESE (Universidad de Navarra).
- IESE (Universitat de Navarra).
- Retail Forum for Sustainability.
- Societat Econòmica Barcelonina d'Amics del País (SEBAP).
- Sport Cultura Barcelona
- Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.



3

Compromís
amb els
nostres
professionals



Cultura de compromís

102-8

Malgrat la gradual volta a la normalitat després de la situació excepcional que la pandèmia va ocasionar el 2020, enguany ha continuat marcat per la crisi sociosanitària. Davant aquesta situació, totes les persones que formem EROSKI hem continuat demostrant un alt nivell de lliurament i superació per assegurar les millors condicions de proveïment i servei per als nostres clients.

La nostra cultura cooperativa i el compromís dels nostres professionals han permès superar els reptes i, a més, continuar creixent i avançant en els nostres compromisos amb la salut i la sostenibilitat.

Aquesta cultura està marcada pels 10 valors essencials del nostre treball, que els 28.353 professionals d'EROSKI compartim:

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

Responsables amb una ocupació de qualitat

102-7; 102-8; 102-41; 401-1

Per a EROSKI, la responsabilitat social és un valor compartit per tota l'organització la gestió de la qual se situa en directa dependència de la 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.

La gestió de persones en la nostra organització es caracteritza per la particularitat que som treballadors i treballadores, però també propietaris i propietàries: 9.058 persones de la plantilla d'EROSKI som Sòcies i Socis Treballadors (el 32% del total), la qual cosa ens fa participants en la gestió cooperativa de l'empresa.

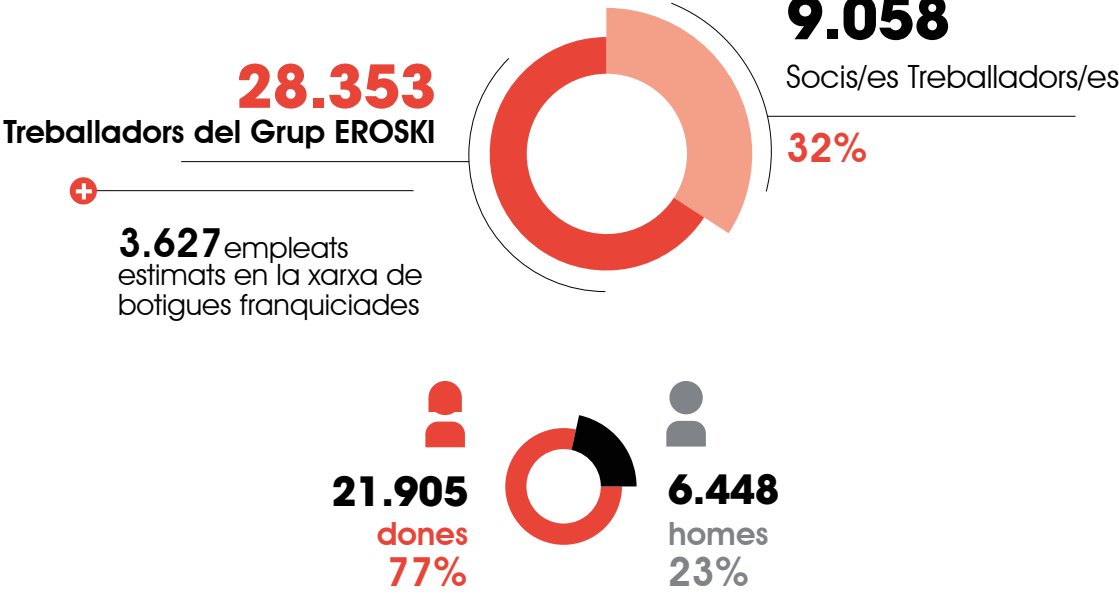
Aquesta condició es tradueix en un element diferencial del Grup EROSKI enfront d'altres empreses de distribució: una actitud proactiva i un elevat nivell de compromís amb el projecte, que es reflecteix en l'acompliment en tots els nivells de l'organització.

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 esforcem perquè sigui estable i de qualitat. Així, cal destacar que més del 78% de l'ocupació creada per EROSKI el 2021 va ser de caràcter fix. El 100% de les 19.295 persones treballadores que no són socis cooperativistes, que suposen el 68% de la plantilla total, estan coberts per un conveni col·lectiu.

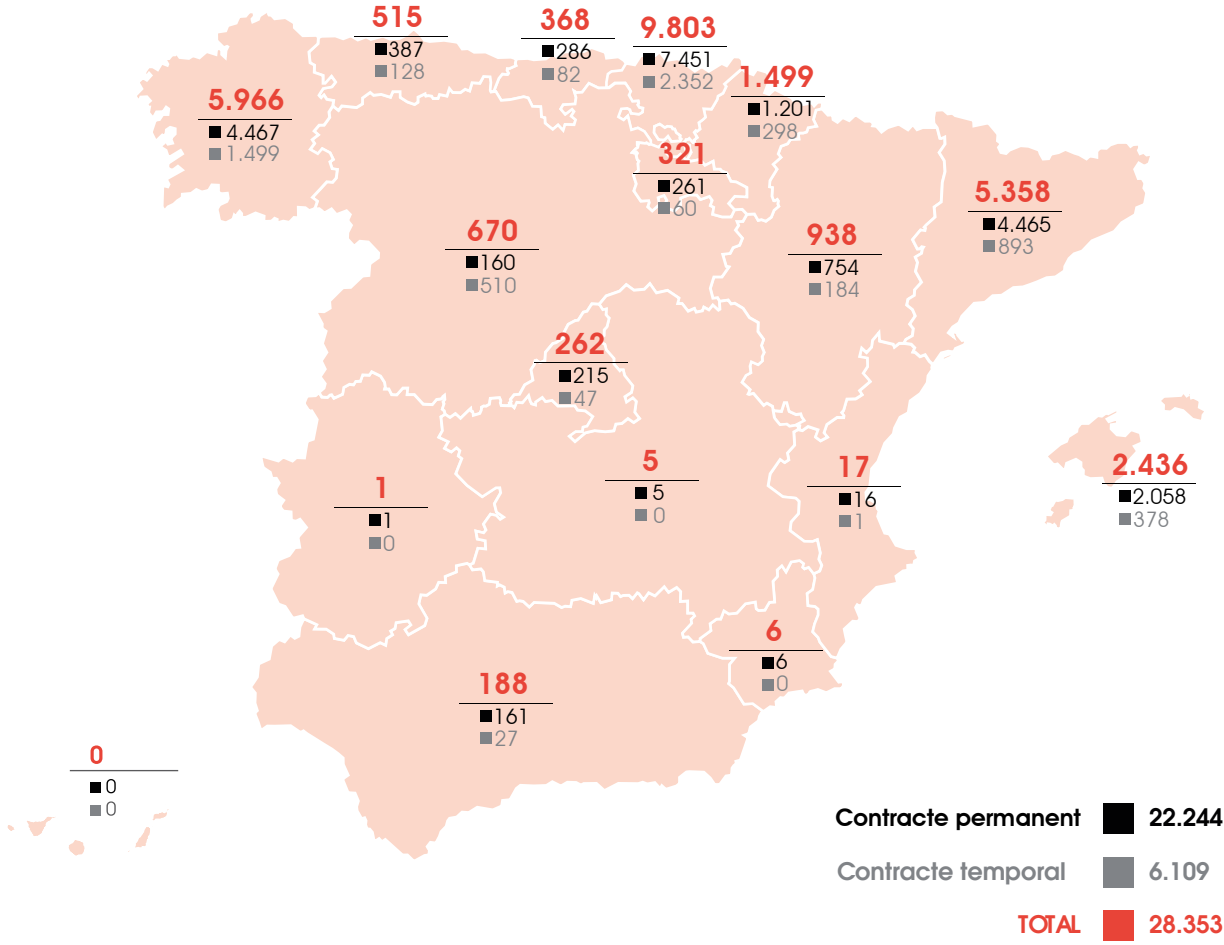
A EROSKI basem la gestió del nostre equip humà en la responsabilitat compartida i a crear un entorn de treball obert i divers on les persones puguin desenvolupar el seu potencial i conciliar la seva vida laboral i personal. Els eixos de la nostra gestió són:

- Solidaritat retributiva
- Igualtat i no discriminació
- Conciliació
- Salut i seguretat al treball
- Desenvolupament professional
- Inserció laboral i innovació social

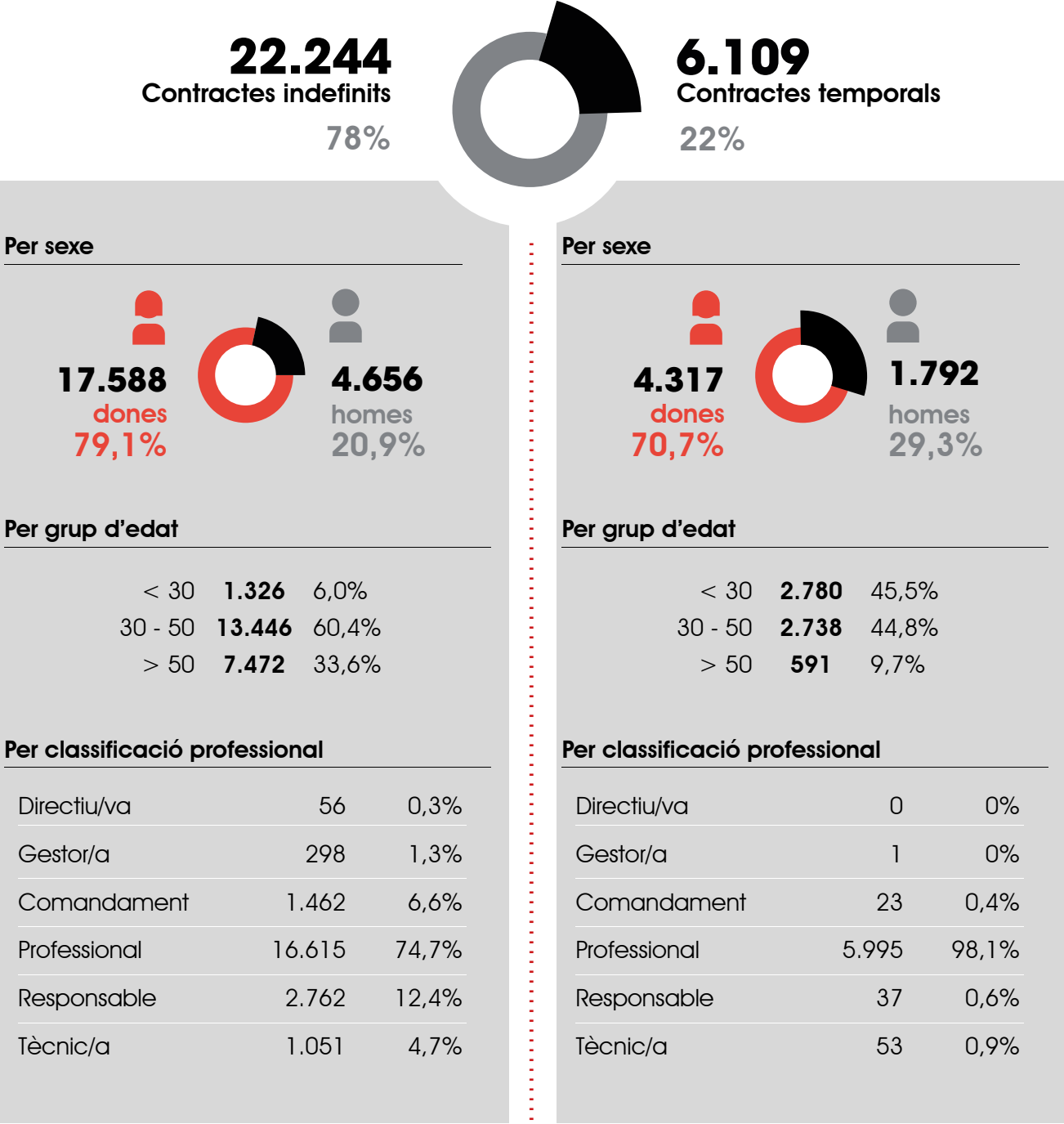
Persones treballadores per gènere (número i percentatge)



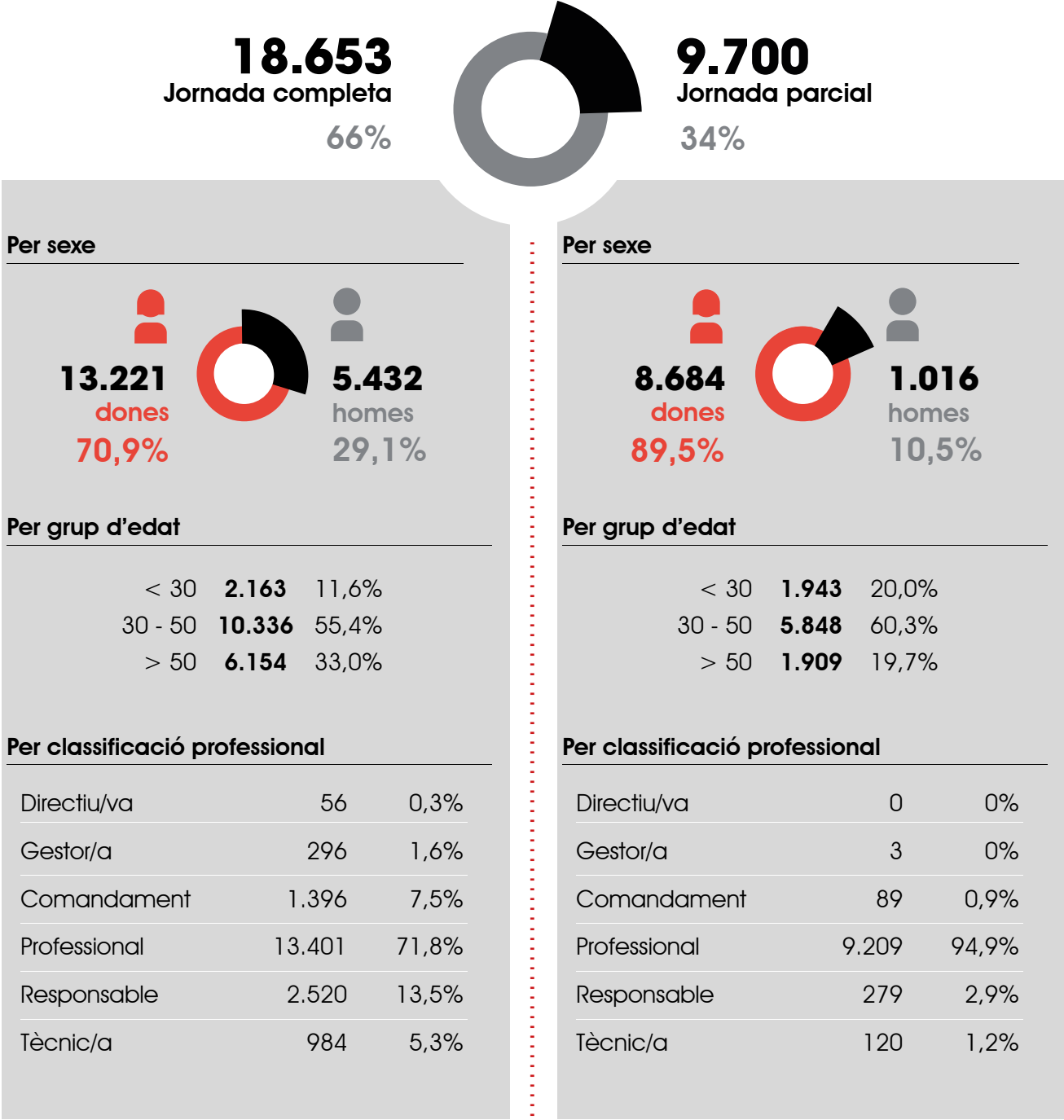
Persones treballadores per comunitat autònoma i tipus de contracte (número)



Persones treballadores per tipus de contracte, gènere, franges d'edat i categoria professional (número)



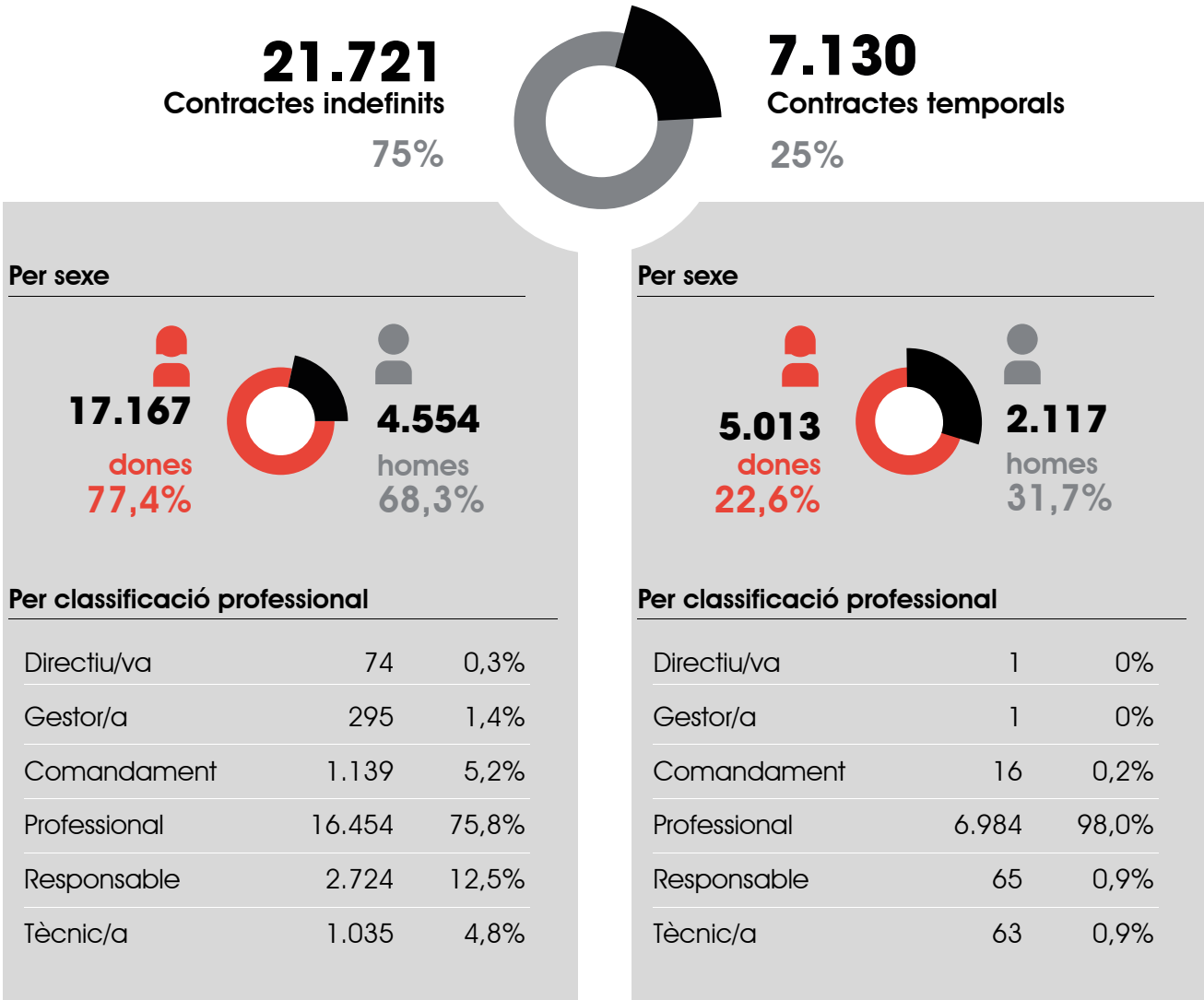
Persones treballadores per tipus de jornada segons gènere, franja d'edat i categoria professional



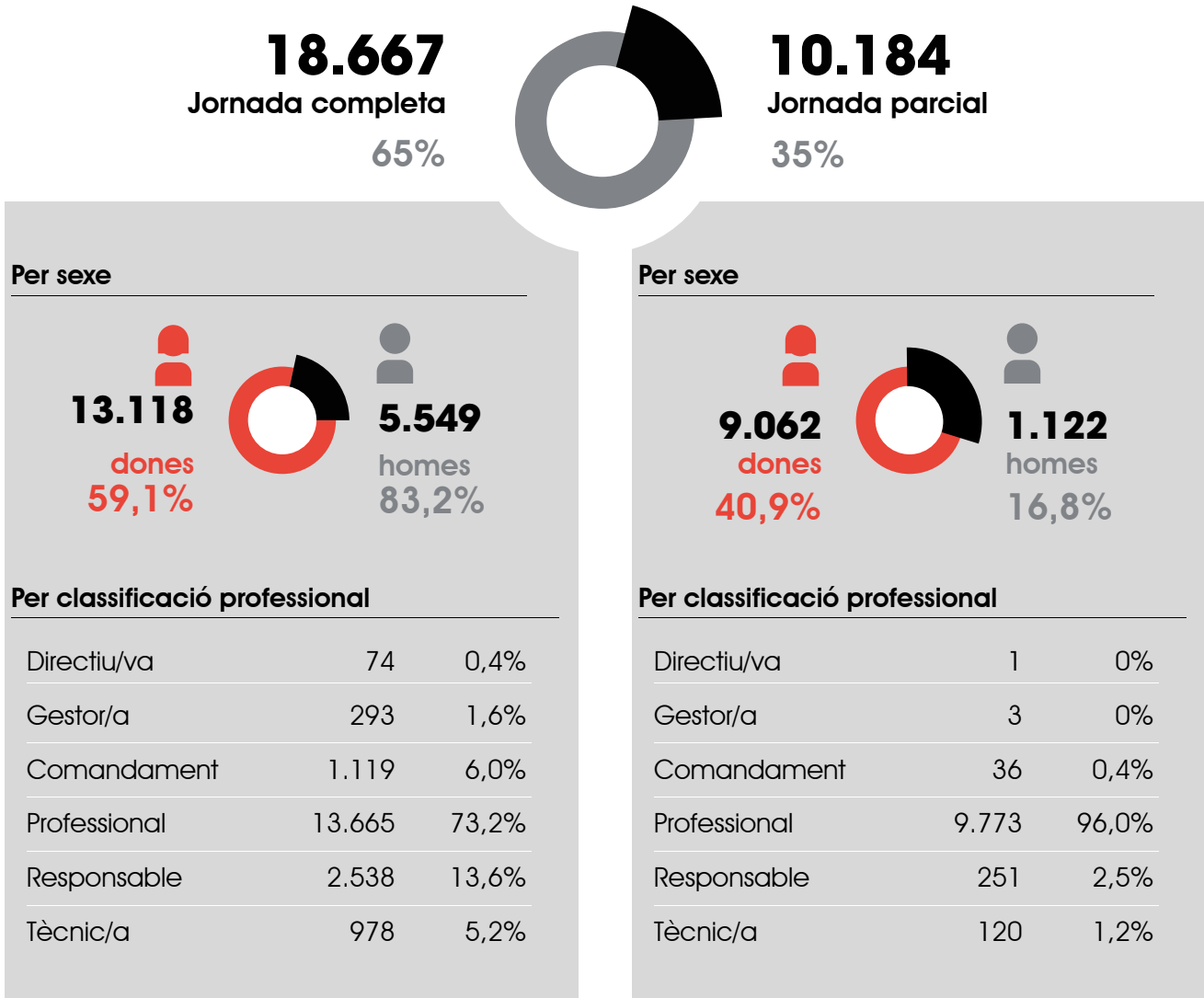
Plantilla temporal per substitucions



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



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



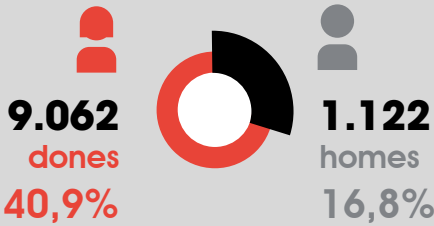
Per sexe



Per classificació professional

Directiu/va	1	0%
Gestor/a	1	0%
Comandament	16	0,2%
Professional	6.984	98,0%
Responsable	65	0,9%
Tècnic/a	63	0,9%

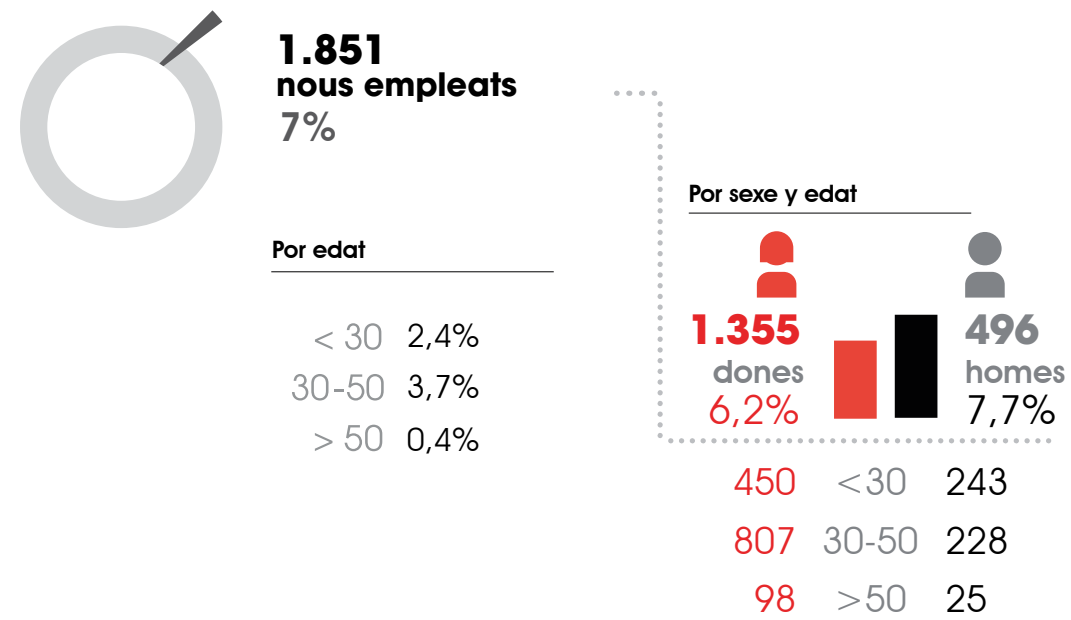
Per sexe



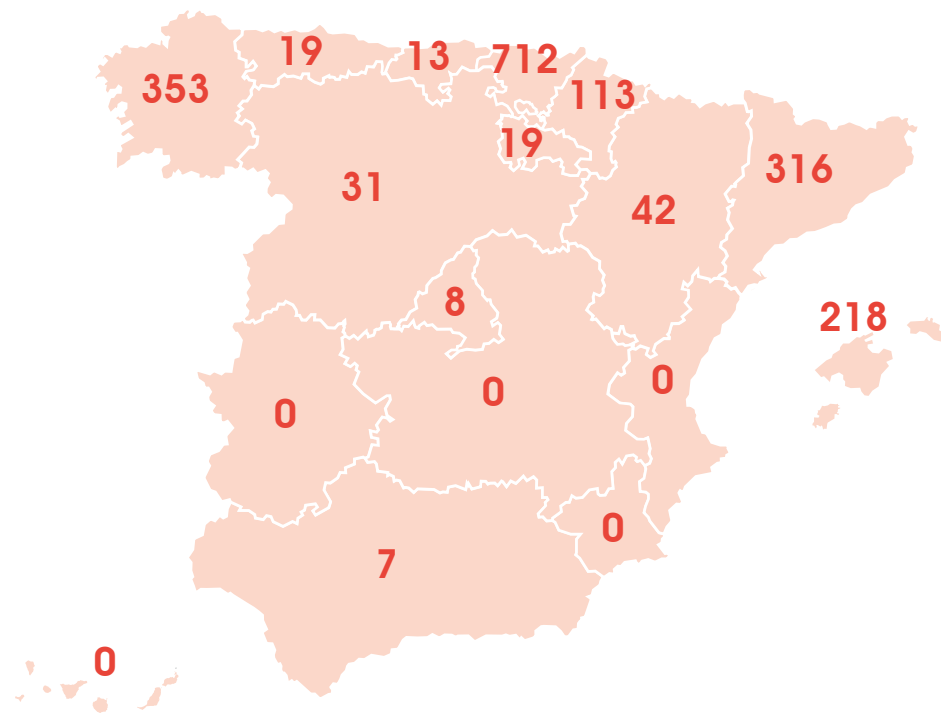
Per classificació professional

Directiu/va	1	0%
Gestor/a	3	0%
Comandament	36	0,4%
Professional	9.773	96,0%
Responsable	251	2,5%
Tècnic/a	120	1,2%

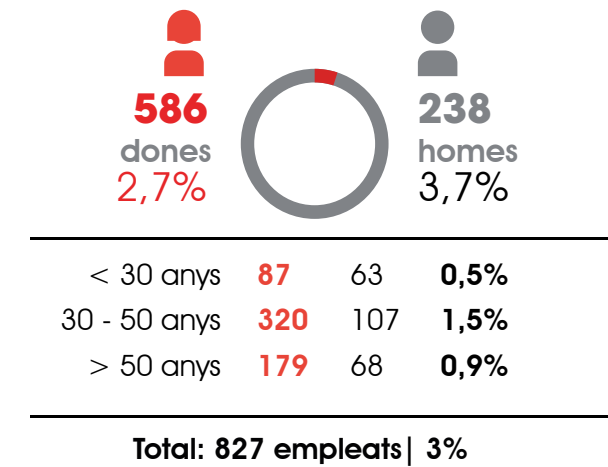
I Contractacions



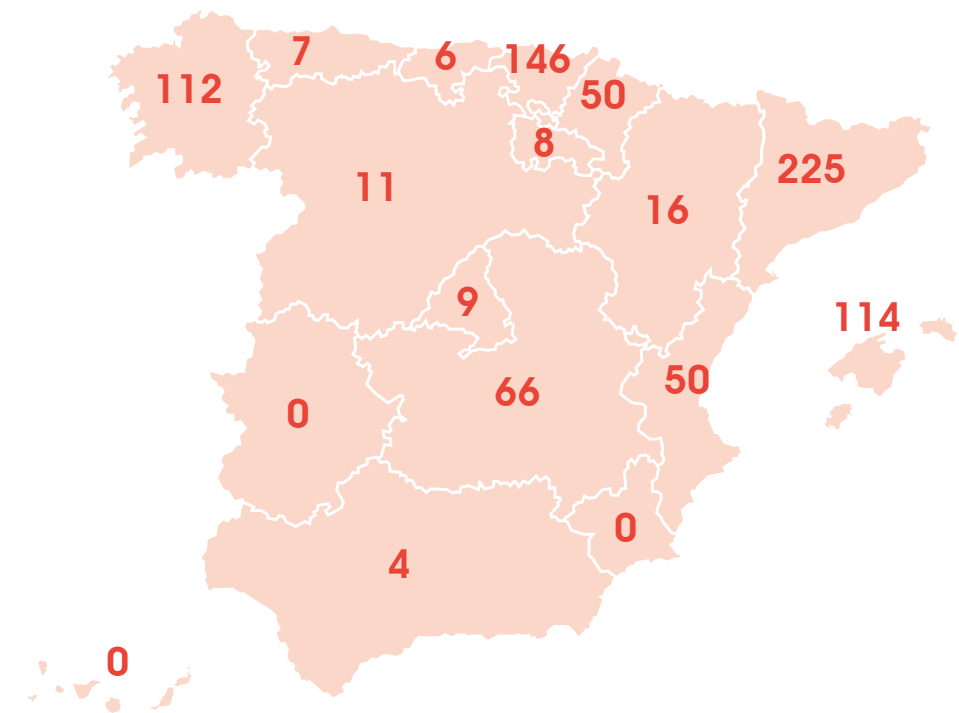
Contractacions per comunitat autònoma (número)



Rotacions: sortides de persones treballadores segons gènere i franja d'edat (número i percentatge)



I Rotacions per comunitat autònoma (número)



I Acomiadaments segons gènere, franja d'edat i categoria professional i percentatge sobre dades de 2021

Per sexe



Per grup d'edat

< 30	42	9,9%
30 - 50	265	62,2%
> 50	119	27,9%

Per classificació professional

Directiu/va	0	0,0%
Gestor/a	7	1,6%
Comandament	26	6,1%
Professional	318	74,7%
Responsable	57	13,4%
Tècnic/a	18	4,2%

Solidaritat retributiva

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

Apliquem 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 2021 va ser de 8,38. 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 6,49. 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 4,6% superior al salari mínim interprofessional a Espanya.

A nivell extern, la solidaritat retributiva implica que la remuneració del Consell de Direcció és entre un 65% i un 75% inferior respecte al valor del mercat. Així, durant 2021, la remuneració total comparable amb el mercat del president i els membres del Consell de Direcció va ser, en conjunt, de 1.117.921 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	8,38	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.	6,49	6,84
Increment percentual entre 2020 i 2021 de la compensació total anual.	Entre un 0,42% i 1,02% (a més, s'han disminuït 61 hores del calendari anual).	1%
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.	0,99	1
Ràtio entre la retribució mitjana dels membres del Consell de Direcció i directius i la resta d'empleats.	3,48	4,41
Ràtio entre el salari base i el salari mínim interprofessional.	+28,1%	+4,6%
Bretxa salarial ponderada segons el pes de cada categoria professional en el total de treballadors.	7,3%	6,5%

La retribució de referència per categoria professional en la cooperativa és igualitària entre homes i dones.

La bretxa salarial es deu a la distribució dispar de dones i homes en els diferents nivells de responsabilitat dins de la mateixa categoria professional, i a l'evolució històrica 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.

I Remuneració mitjana per gènere del Consell de Direcció



I Remuneració mitjana per gènere i categoria professional

Categoria professional	EROSKI, S. Coop.			Resta Societats		
	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
Directiu/va	74.562 €	74.747 €	0,2%	66.107 €	84.265 €	27,5%
Gestor/a	47.425 €	49.461 €	4,3%	56.365 €	58.816 €	4,3%
Comandament	34.542 €	34.451 €	-0,3%	29.486 €	33.870 €	14,9%
Professional	18.488 €	20.155 €	9,0%	16.480 €	17.206 €	4,4%
Responsable	25.261 €	25.856 €	2,4%	19.834 €	22.529 €	13,6%
Tècnic/a	33.459 €	34.032 €	1,7%	28.942 €	31.649 €	9,4%

I Remuneració mitjana per gènere i franja d'edat

Franja d'edat	EROSKI, S. Coop.			Resta Societats		
	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
<30	18.753 €	19.058 €	1,6%	15.271 €	15.757 €	3,2%
30-50	21.210 €	26.431 €	24,6%	17.795 €	20.378 €	14,5%
>50	21.543 €	30.760 €	42,8%	18.413 €	25.024 €	35,9%

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

Comunitat Autònoma	EROSKI, S. Coop.	Resta Societats
Aragó	-	5,3%
Balears	-	6,1%
Catalunya	-	3,3%
Galícia	-	9,0%
Navarra	-2,2%	-
País Basc	5,8%	-

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 i diversitat

405-1

Acabar amb les desigualtats 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 en els seus estatuts fundacionals en relació amb el gènere, 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.

Desenvolupem un concepte d'igualtat ampli integrat en l'estratègia EROSKI "amb tu", els pilars de la qual són:

- Totes les persones amb les mateixes oportunitats.
- Totes les persones amb les mateixes responsabilitats.
- La cultura d'empresa i el seu impacte en la igualtat.
- El desenvolupament de la salut i el benestar com a eix estratègic integrat en el concepte d'igualtat.

En aquest context, la igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un principi bàsic i estratègic de la gestió de l'organització i la integrem en el nostre dia a dia.

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 persones sòcies de treball de la cooperativa componen aquesta comissió, que s'ha renovat el 2021 i 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 protocol contra l'assetjament sexual en el treball que ofereix un servei d'assessoria confidencial per a evitar possibles casos i canalitzar qualsevol incidència.

A més, EROSKI és una organització compromesa en la lluita contra qualsevol manifestació de violència cap a les dones. A la cooperativa comptem amb un protocol propi de violència de gènere, pel qual ens comprometem a protegir les sòcies treballadores víctimes de violència de gènere per sobre del que estableix la llei.

L'any 2021, a més de les actuacions d'acompanyament, ajudes econòmiques i facilitats laborals que ja oferíem, hem afegit més cobertures econòmiques per a les treballadores i els seus fills i filles. En concret s'han pres les següents mesures:

- Una cobertura econòmica específica per a aquelles sòcies víctimes de violència de gènere que decideixin suspendre o extingir la seva relació societatària amb la cooperativa.
- La consideració d'orfandat absoluta als fills i filles de la sòcia en cas de defunció d'aquesta per violència de gènere.
- Incorporació de limitacions de prestacions per a la persona condemnada per causar lesions o la mort d'una sòcia, la qual no pot ser beneficiària ni perceptora de prestacions com a auxili a discapacitats, assistència sanitària, auxili per defunció, entre altres.

A més, el 2021 hem continuat realitzant un seguiment periòdic de revisió del Pla d'Igualtat, que inclou els següents pilars i accions destacades enguany:

- **Campanya solidària** a través del programa de donació Cèntims Solidaris al març a favor de les dones i infància víctimes de la violència de gènere. Es van recaptar més de 193.000 euros a favor de la Fundació Ana Bella, la Fundació Mujeres amb el seu Fons de Beques Soledad Cazorla, Creu Roja i la Fundació Surt.
- **Campanyes de sensibilització** de març, el Dia Internacional de l'Orgull LGTBi, el Dia de la Violència de Gènere i el Dia Mundial de la Lluita contra la Sida.
- **"CÓMPlices"** dialoga sobre dir "no" al que s'estableix en la trobada anual organitzada pel Programa per a la Igualtat del Grup EROSKI, enguany a Donostia-Sant Sebastià. Els seus protagonistes han estat el reporter de guerra Antonio Pampliega, la guitarrista i compositora flamenca Antonia Jiménez i la humorista Patricia Sornosa.
- **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 del qual 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 74% dels llocs de responsabilitat el 2021, 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. Des de 2021 la Directora General d'EROSKI és una dona, Rosa Carabel, que ha estat destacada pel Grup Premsa Ibèrica com una de les 20 directives espanyoles que lideraran el canvi.

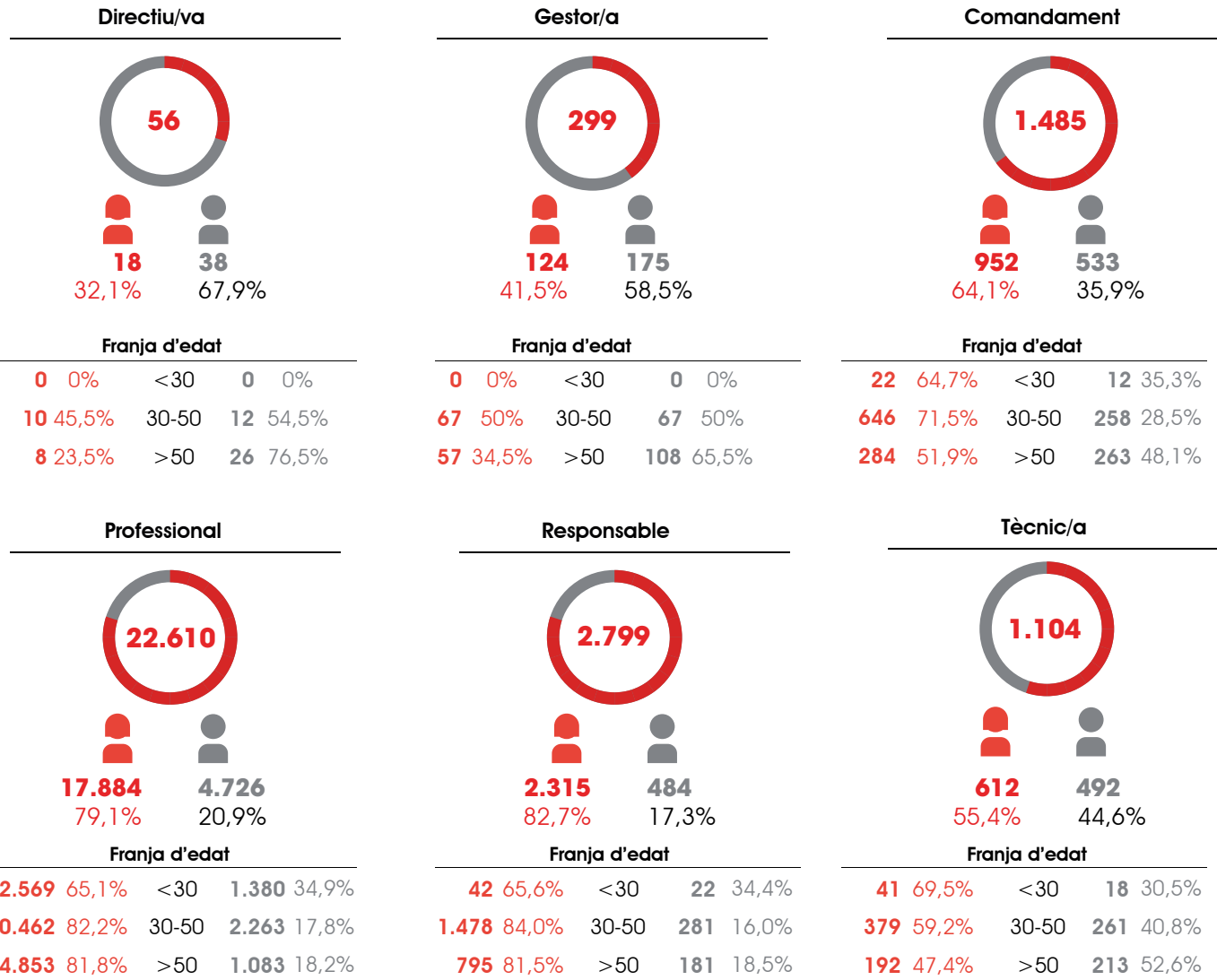


**Premi
+ Cooperatives,
+ Igualtat de Konfekoop**

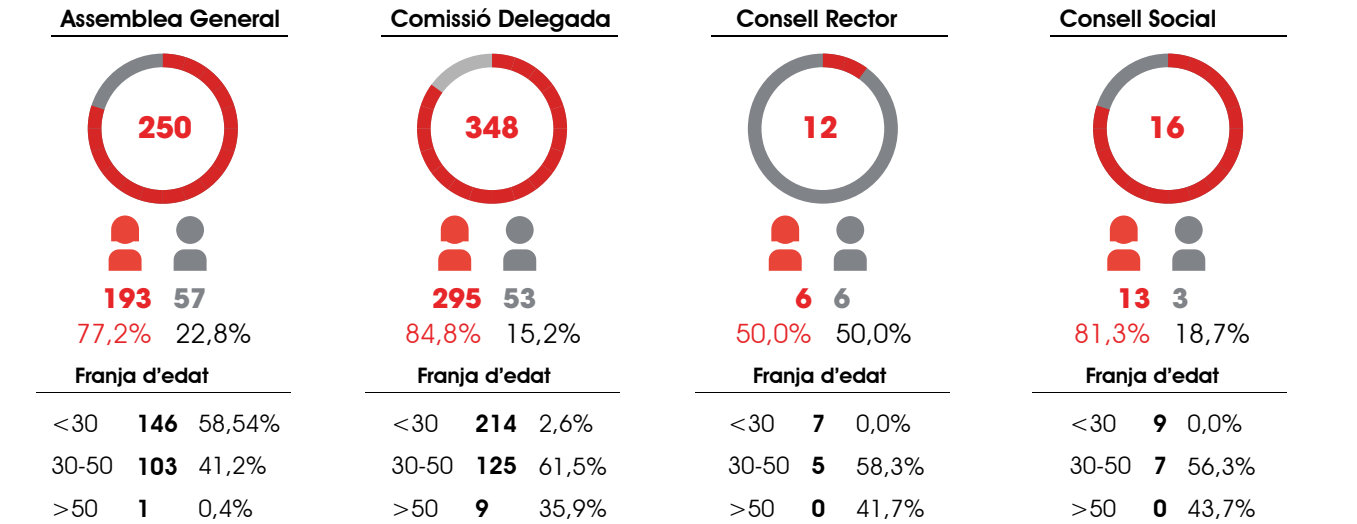
El compromís transversal per la igualtat d'EROSKI, que abasta mig segle d'història ha estat mereixedor del premi + Cooperatives, + Igualtat, uns reconeixements a la visibilitat de les dones en les cooperatives que, per primera vegada, lliura La Confederació de Cooperatives d'Euskadi, Konfekoop.



I Distribució per gènere de persones treballadores segons categoria professional



I Distribució per gènere dels òrgans de govern



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. Així, a més de disposar de la possibilitat de reduir la jornada o agafar excedències per guarda legal o cura de familiars, 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, 3.948 persones es van acollir a una reducció de jornada o excedència, que correspon al 14% de la plantilla.

I Distribució per gènere de permisos parentals

	Dones	Homes	Total
Núm. total de persones que s'han acollit al permís parental al 2021.	320	244	564
Núm. total de persones que han tornat al treball al 2021 després d'acabar el permís parental.	176	163	339
Taxa de retorn al treball (percentatge de persones que van tornar després de finalitzar el seu permís al 2021).	79,6%	85,8%	82,5%
Núm. persones que continuen a EROSKI 12 mesos després de reincorporar-se després d'un permís parental al 2020.	243	135	378
Taxa de retenció (percentatge de persones que continuen a EROSKI 12 mesos després).	91,0%	84,4%	88,5%

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

	Dones		Homes		Total
Persones amb reducció de jornada per guarda legal (número).	2.336	97,3%	66	2,7%	2.402
Persones amb reducció de jornada per cura de familiars (número).	278	94,2%	17	5,8%	295
Persones amb reducció de jornada voluntària (número).	56	94,9%	3	5,1%	59

I Distribució per gènere de persones treballadores amb excedència segons causa

	Dones		Homes		Total
Persones amb reducció de jornada per guarda legal (número).	215	94,7%	12	5,3%	227
Persones amb reducció de jornada per cura de familiars (número).	53	98,1%	1	1,9%	54
Persones amb reducció de jornada voluntària (número).	654	71,8%	257	28,2%	911

Salut i seguretat al treball

403-1; 403-2

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.

Prevenció de riscos laborals

403-1; 403-2; 403-4; 403-5; 403-7

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 psicopsicologia 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 a la cadena de comandament i 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.

Al llarg de 2021 s'han dut a terme accions per a prevenir els riscos laborals de la plantilla, entre les quals destaquen

- Auditories externes reglamentàries en tots els negocis.
- 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.

I Taxa d'accidents laborals per tipus

Accidents enregistrables

25,9
taxa d'accidents laborals enregistrables (lleus i greus) amb baixa per cada milió d'hores treballades.


dones
32,7%


homes
67,3%

Accidents lleus

25,8 Taxa d'accidents laborals lleus amb baixa per cada milió d'hores treballades


67,3%


32,7%

Causas:

- 35,6%** Sobreesforç
- 14,3%** Caigudes de persones al mateix nivell o diferent nivell
- 14,5%** Talls
- 35,6%** Altres causes

Agent material:

- 39,0%** Aliments, vidres, plàstics o empaquetats
- 9,5%** Productes metàl·lics i eines
- 6,6%** Carretons o similars
- 44,9%** Altres agents materials

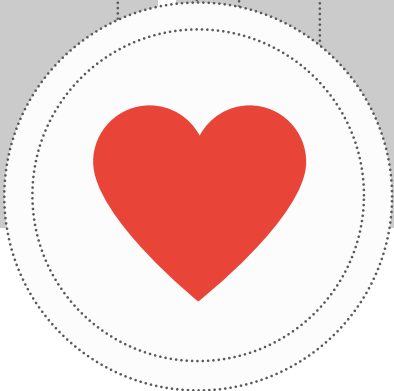
Accidents greus

0,1 Taxa d'accidents laborals greus amb baixa per cada milió d'hores treballades


50%


50%

- 0** Accidents in itinere en transport gestionat per l'organització
- 0** Morts per accident laboral o malaltia professional



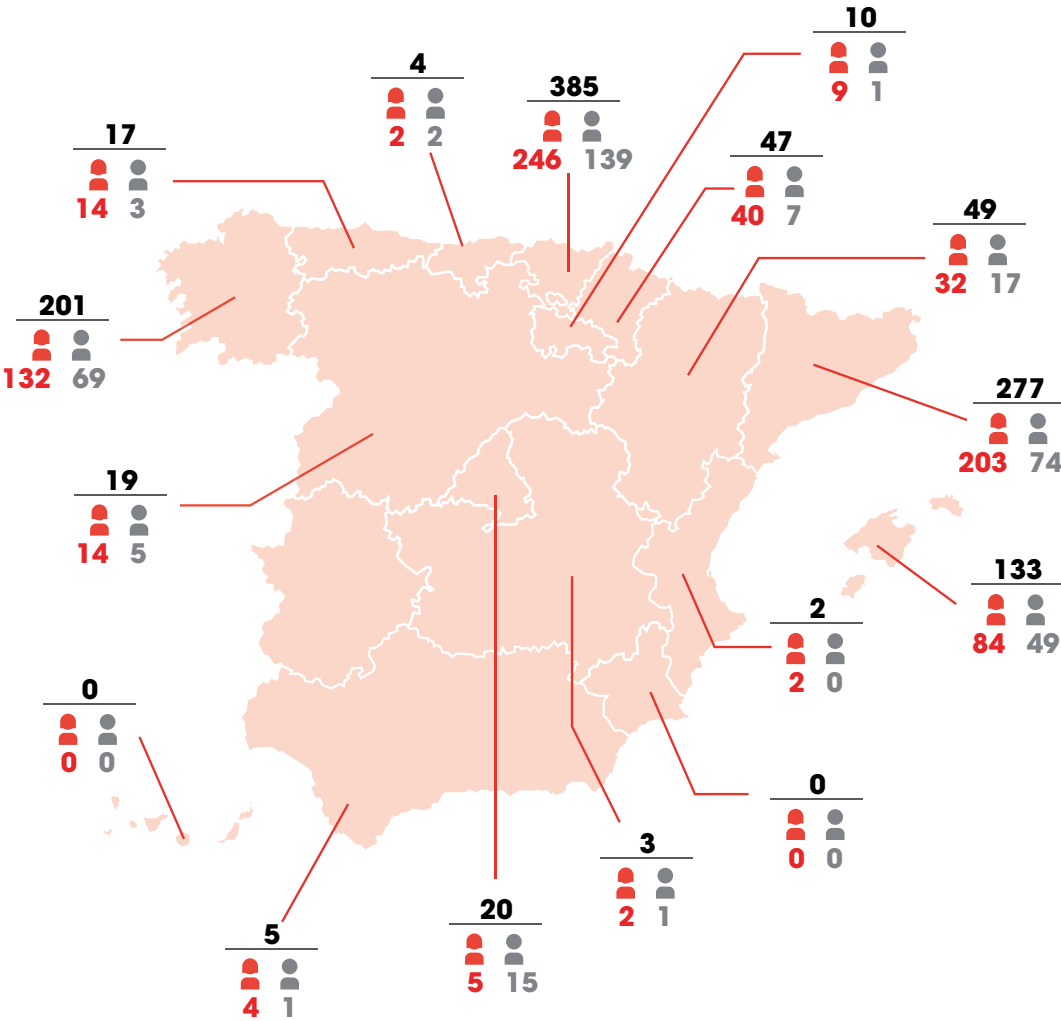
I Distribució d'accidents lleus amb baixa per comunitat autònoma

Accidents lleus

1.172
Accidents lleus registrat


dones
789


homes
383



Els 4 accidents greus amb baixa han tingut lloc a la Corunya, Biscaia, Navarra i Saragossa.

I Taxa de formació en prevenció de riscos laborals (hores)

Tipus de formació	
Inicial o específic riscos del lloc	70,7%
Bàsic PRL	18,5%
Gestió Equips de treball	5,3%
Instruccions de treball	0,4%
Altres programes formatius	5,1%

43.329
Hores de formació en PRL

1,5
Hores mitjanes de formació per cada treballador/a

Vigilància de la salut

403-3; 403-9; 403-10

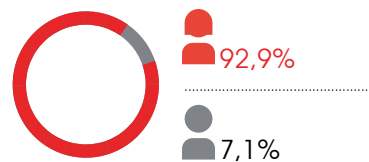
A EROSKI tenim l'especialitat de vigilància de la salut concertada amb un servei de prevenció aliè encarregat dels següents tipus de reconeixements mèdics: d'ingrés, periòdics en funció del risc del lloc, després de baixes de llarga absència, obligatoris en llocs concrets, en embarassos i valoracions 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.

I Taxa de malalties professionals

1,2

Malalties professionals amb baixa per cada milió d'hores treballades



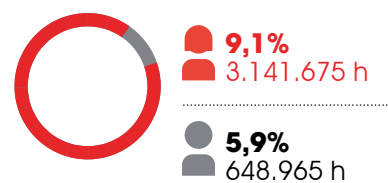
I Taxa d'absentisme laboral

8,3%

Taxa d'absentisme laboral (percentatge hores absència per malaltia, malaltia professional i accident laboral/hores teòriques de treball)

3.790.640

Hores d'absentisme



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

En el marc de la pandèmia que continua en 2021 encara que amb menor incidència, la nostra 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:

- Manteniment dels protocols d'actuació per a la COVID-19 elaborats el 2020, aplicant-los segons el que s'ha traslladat a cada moment des del Ministeri de Sanitat i organismes autonòmics.
- Seguiment del protocol d'actuació en cas de persones amb símptomes de la malaltia i davant casos positius de coronavirus.
- Manteniment de les mesures físiques de protecció i senyalització en els centres de treball, així com de mesures d'higiene per a la prevenció del contagi.
- Neteja diària amb productes viricides, així com neteges correctives en cas de positiu entre el personal ocupat.
- Comunicació a l'àrea sanitària del servei de prevenció aliè contractat per a la vigilància de la salut els casos confirmats positius de COVID-19 i els possibles contactes estrets dels mateixos per a la seva recerca fins a l'1 de gener de 2022.

Desenvolupament professional

404-1; 404-2

A EROSKI estem compromesos amb el desenvolupament dels nostres professionals, tant en botigues com en estructures, plataformes o altres negocis diversificats.

Integrem l'enfocament de Desenvolupament i Formació en el context de la planificació estratègica de persones i en el marc de la pròpia estratègia de l'organització. Sense persones capacitades i que entenguin l'organització i als seus mercats, i que visualitzin i siguin capaços de desplegar les tàctiques, no és viable la fi estratègica. El talent de les persones acompanya i fa possible l'estratègia.

I ho fem des del compromís en l'aposta pel desenvolupament i gestió del talent intern com a via principal de creixement i de reemplaçament. Ajuda a les persones a buscar els seus màxims desenvolupaments i creixement professional possibles, afavorint un variat ecosistema d'aprenentatge i predisposant també a la pròpia persona en la responsabilitat en el seu creixement professional i adequació contínua al lloc.

Tot això a través d'accions avaluatives i de desenvolupament, sent coherents els avanços individualitzats amb els plans de carrera organitzacionals, a fi d'aconseguir la major aportació possible des de les persones a l'estratègia actual i futura de l'organització.

Aquest any 2021 s'han destinat 1.581.909 euros a programes formatius, un increment del 77% sobre el pressupost del 2020, la qual cosa suposa 176.297 hores totals dedicades a la capacitat dels nostres treballadors i treballadores; aquesta dada equival a una mitjana de 6,11 hores de formació per persona.

El nombre d'hores de formació s'ha incrementat en un 60,9% respecte a 2020, amb un total de 66.748 hores més. És el nostre segon any treballant el desenvolupament professional en plena pandèmia i el nostre ritme es va normalitzant respecte als anys anteriors. Això requereix continuar adaptant el nostre model d'aprenentatge a nous mètodes que permeten la impartició de manera remota en les modalitats no presencials, adaptant les eines tecnològiques i digitals, així com els recursos d'aprenentatge associats.

El total d'hores de formació mitjançant els canals de formació en línia el 2021 és de 43.686 hores, sent el doble les hores dedicades a aquesta modalitat respecte al 2020. Les hores formatives dedicades a través de modalitat en línia han representat un 25% del total hores de l'any. Fins i tot, sense deixar de costat les mesures de seguretat, continuem adaptant les formacions presencials prenent les restriccions pertinents en cada fase de la pandèmia. Això ens ha portat a poder aconseguir un increment en hores presencials del 51% respecte a 2020.



Programes de formació destacats el 2021

403-3; 403-9; 403-10

✓ Acció formativa ORAIN en seus d'EROSKI

ORAIN és la denominació d'acció formativa que es desplega en les seus del Grup. Integra formacions presencials i en línia a tots els col·lectius i en molt diferents àmbits de coneixements. És un programa que és referent de la formació en seus durant molts anys consecutius.

✓ Acompanyament Comitès Direcció

Durant tot 2021 han estat cinc els Comitès Direcció en seu Elorrio que han tingut acompanyament extern per al monitoratge i millora de les seves dinàmiques de treball. Aquest enfocament de treball continua en successius anys.

✓ Programes Summa en seu d'EROSKI i Especialització Retail en seu CAPRABO

A través de tots dos programes es pretén preparar perfils tècnics per a fer el salt a funcions de gestió. Són enfocaments formatius que conjunquen intensitat i esforç en l'aprenentatge amb la participació i compromís de les persones triades de cada àrea. Al llarg de 2021, un total de 25 persones van dedicar 958 hores a la formació en aula i 60 aproximadament, per persona, a l'aprenentatge a través de projectes.

✓ Escoles de Frescos en Punt de Venda

Hem continuat el 2021 amb l'enfocament de "Escoles" per a Professionals Frescos en Botigues. Es plantegen per a les diferents seccions de Frescos i també per a diferents nivells (Fresh Màster és l'Escola que busca professionalitzar amb major nivell als especialistes i fer d'ells veritables experts en la seva secció).

✓ Formació Model Cooperatiu

Treballem a través de diverses formacions el nostre model cooperatiu i l'estil de direcció pretès. Destaquen els programes orientats a la formació de delegats del Consell Social en la Cooperativa, el programa formatiu d'acolliment per a nous socis/es denominat "Singular", formacions a membres de Consell Social i Consell Rector, així com el programa de "Lideratge Societari", l'objectiu del qual és generar contextos que desenvolupin persones protagonistes i responsables en el seu paper de propietàries de la Cooperativa. En total abastem 3.813 hores de formació en aquests àmbits.

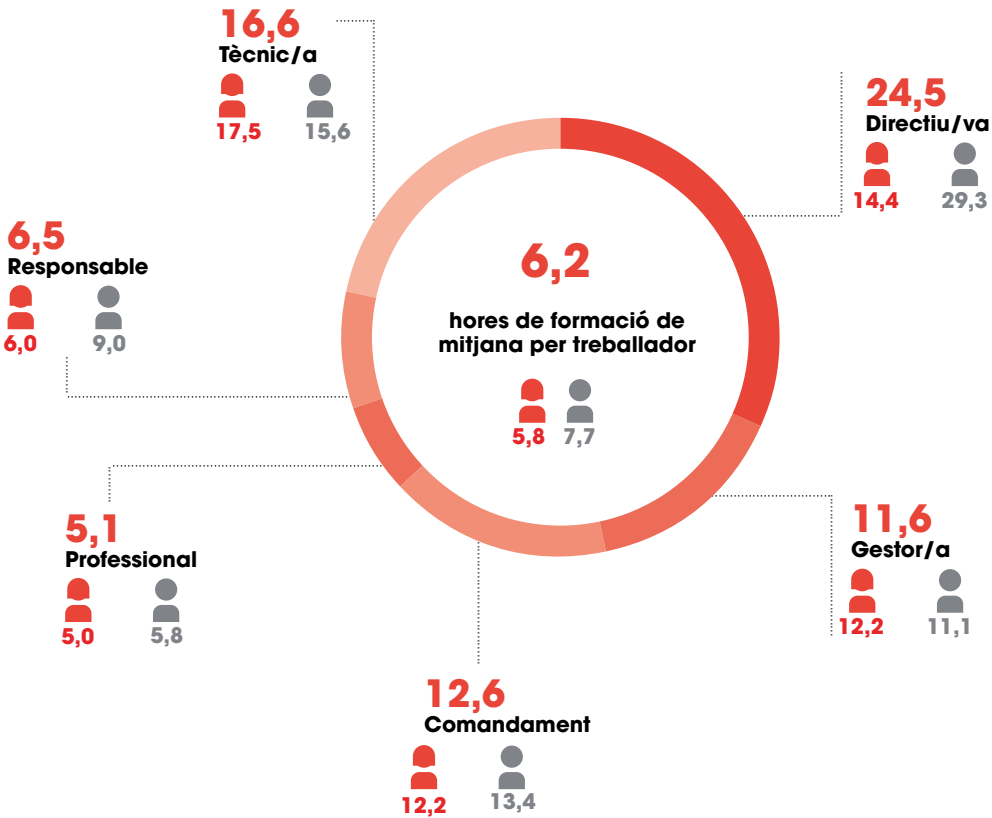
✓ Desenvolupament Directiu i Gestió del Talent

Mantenim el focus en la gestió del talent, com un facilitador que permet a EROSKI disposar de les persones i equips necessaris i garantir les capacitats adequades per a cobrir l'estratègia actual i futura, a fi d'assegurar la seva posició competitiva a través de la incorporació i desenvolupament del talent en posicions directives. Treballem individualment amb un total de 63 persones en funcions directives i amb més de 20 persones en un "Pool de Potencials". Sumen les seves hores de desenvolupament individualitzat un total de 1.370 hores de formació.

✓ Programa Anem per a Comandaments del Punt de Venda

El programa Anem està dirigit als nous responsables d'àrea de frescos i alimentació i caixes de supermercats, a fi que adquireixin els coneixements necessaris per a la seva nova funció. En les diferents convocatòries de 2021 han acudit 32 persones.

I Hores mitjanes de formació per gènere i categoria professional



I Nombre d'hores de formació de les persones treballadores segons gènere i categoria professional

	Dones	Homes	Total
Directiu/va	259	1.112	1.370
Gestor/a	1.518	1.951	3.469
Comandament	11.649	7.121	18.769
Professional	88.591	27.554	116.144
Responsable	13.813	4.358	18.171
Tècnic/a	10.685	7.690	18.375
Total	126.514	49.783	176.297

Promoció professional

404-3

Entenem la promoció com un procés natural en la vida professional de les nostres treballadores i treballadors, i basat en la capacitat professional i en la qualitat de l'acompliment.

En aquest sentit, el 2021 es va promocionar al 0,9% de la nostra plantilla, la qual cosa correspon a 257 persones, de les quals un 72% eren dones.

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

13.961

Persones avaluades

11.135 (79,8%)
dones

2.826 (20,2%)
homes

80%

Persones avaluades respecte de les subjectes a avaluació

81,1%
dones

75,2%
homes

49%

Persones avaluades respecte al total empleats

50,8
dones

43,8
homes

Persones avaluades i percentatge respecte al total de treballadors per categoria professional i gènere professional

44

Directiu/va

15 (83,3%)
dones

29 (76,3%)
homes

216

Gestor/a

98 (79,0%)
dones

118 (67,4%)
homes

942

Comandament

635 (66,7%)
dones

307 (57,6%)
homes

10.035

Professional

8.371 (46,8%)
dones

1.664 (35,2%)
homes

1.980

Responsable

1.601 (69,2%)
dones

379 (78,3%)
homes

744

Tècnic/a

415 (67,8%)
dones

329 (66,9%)
homes

Krea: cultura cooperativa d'innovació i autogestió

LEls Premis de Reconeixement Corporatiu Krea a la innovació interna premien l'enginy i les iniciatives innovadores dels equips interns de tots els negocis de Grup EROSKI.

Després de 8 anys de marxa, els premis Krea s'han convertit en una font d'idees disruptives portades a la pràctica capaces d'estimular la creació de noves solucions i amb la vocació d'estendre's a tota l'organització. Les idees premiades, coherents amb el marc estratègic vigent, contribueixen a afirmar encara més els principis i pilars que millor defineixen la nostra identitat organitzativa i el posicionament perseguit en el sector.

En aquesta edició, i malgrat les dificultats derivades de la pandèmia, la participació s'ha mantingut en els estàndards de quantitat i qualitat previs a la Covid-19.

Estructurada en tres categories, Junts, Clientela i Botiga Segura, les idees acumulades en la marxa dels Krea ja sumen més de 1.300 candidatures presentades. Moltes de les guanyadores en tot aquest temps han transcendit a l'àmbit de la botiga que la impulsa per a acabar estenent-se a tota la xarxa de botigues.

Emprenedores i emprenedors franquiciats

Aquelles Sòcies i Socis Treballadors que desitgin tenir el seu propi negoci de supermercat EROSKI poden acollir-se al nostre Programa "amb tu" en Franquícia, on els oferim condicions especials, un supermercat clau en mà, formació especialitzada, avantatges i serveis personalitzats, així com eines avançades per a la gestió de les seves botigues i el suport d'una marca de confiança com 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.

Enguany s'han inaugurat 65 franquícies de les quals més de la meitat han correspost a franquiciats que ja tenien botigues amb nosaltres, la qual cosa demostra l'estabilitat i la força de les botigues franquiciades d'EROSKI. El 96% dels nostres franquiciats ens recomana i agraeix l'assessorament i suport que li donem amb els nostres equips.



Inserció laboral i innovació social

406

A EROSKI estem compromesos i apostem per la integració de diferents col·lectius en el 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 2021, destaquen els següents programes d'inserció laboral:

■ **Programa d'especialització de frescos en el sector retail**

Aquest programa sorgeix l'any 2018 des de la necessitat d'inserir personal especialitzat en les àrees de frescos i poder donar resposta als reptes del nostre Pla Estratègic. Els alumnes i les alumnes pertanyen al Cicle de Grau Mitjà de Cuina i Gastronomia de diferents Escoles d'Hostaleria. El programa es va iniciar el 7 de juny del 2020 finalitzant el 30 de juny del 2021, amb un total de 1.535 hores de formació impartides. Dels 14 alumnes participants un 67% han obtingut un contracte laboral a EROSKI.

■ **Programa d'ocupabilitat**

Aquest programa té com a objectiu impulsar i realitzar una formació que contribueixi al desenvolupament personal i professional de les persones desocupades, amb la finalitat de millorar la seva ocupabilitat i la seva promoció en la nostra empresa. Els cursos van dirigits a les seccions de peixateria, carnisseria i xarcuteria i a la seva finalització l'alumnat obté una titulació homologada. L'any 2021 impartírem 6.000 hores de formació a 50 alumnes i alumnes, dels quals un 58% van aconseguir inserir-se laboralment en la nostra empresa.

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, al 2017 amb Ampans a CAPRA-BO i al 2019 amb Soltra al VEGALSA. Aquesta iniciativa treballa per donar noves oportunitats a la inclusió laboral de persones amb capacitats diverses. En 2021 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 Mulleres 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.

Distribució de persones treballadores amb discapacitat segons gènere i categoria professional

	Dones	Homes	Total	Respecte al total de persones amb discapacitat (%)
Directiu/va	0	1	1	0,3%
Gestor/a	0	2	2	0,6%
Comandament	9	5	14	3,9%
Professional	202	111	313	87,2%
Responsable	17	6	23	6,4%
Tècnic/a	4	2	6	1,7%
Total	232	127	359	

Accessibilitat en els nostres supermercats

Respecte 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 disminució d'alçada i carros especials.

En 2021 hem continuat avançant per a garantir una compra inclusiva en els nostres centres per a les persones amb discapacitat visual. En el marc del programa EROSKI *Inclusi-ve* i amb la col·laboració de Fundació ONCE, els empleats de VEGALSA-EROSKI han rebut formació especialitzada per a l'atenció a aquest col·lectiu. A més, s'ha publicat la "Guia d'Atenció al Client Amb Discapacitat Visual", per a proporcionar als equips de botiga de les seves pautes bàsiques per poder prestar el suport necessari als clients amb discapacitat visual. També ens hem adherit al programa Red Es-

pacios Sin Barreras de la Diputació de Màlaga per a crear espais accessibles per a persones amb autisme i altres necessitats cognitives.

Destaquem també la iniciativa d'innovació "La Hora Para Ti" del centre Pérez Cepeda de VEGALSA-EROSKI, guardonada en els nostres Premis Krea, que s'ha implantat amb l'objectiu d'atendre les necessitats especials del col·lectiu de persones amb Trastorn de l'Espectre Autista i adaptar les instal·lacions de la botiga durant un període concret al dia perquè puguin realitzar una compra segura. Durant una hora, dos dies a la setmana, es redueix la càrrega sensorial dels estímuls com la megafonia, la música, la intensitat de la il·luminació i els sons en caixa. A més, s'han col·locat pictogrames, ja que l'ús d'imatges suposa un suport visual que ajuda a les persones amb TEA a entendre unes certes dinàmiques com l'embossat de la fruita, així com a localitzar productes en els passadissos.

4

Compromís
amb la
qualitat i la
salut





Salut des de la nostra oferta comercial

416-1

Proporcionar una alimentació saludable i equilibrada a tots els consumidors és el nostre objectiu primordial com a organització. No només realitzem una escolta 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 destaquen el sobrepès i l'obesitat, especialment la infantil.

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 independents especialitzats en salut i renovat en 2020, que ens guia i orienta en la definició de la nostra estratègia a mitjà i llarg termini per aconseguir el nostre compromís amb l'alimentació saludable i sostenible. Aquest comitè, que es reuneix almenys una vegada a l'any, ens ajuda a abordar amb més garanties d'èxit l'estratègia de Salut i Sostenibilitat per als pròxims anys.

Membres Del Comitè Científic

- Dra. Marta Arroyo, del departament de Farmàcia i Ciències dels Aliments de la Universitat del País Basc (UPV/EHU).
- Juan Carlos del Olmo, Secretari General de WWF.
- Dr. Jordi Salas (URV), Professor distingit i Director de la Unitat de Nutrició del Departament de Bioquímica i Biotecnologia de la Universitat Rovira i Virgili, Coordinador de la Unitat d'Obesitat Mòrbida de l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus, principal investigador del Programa de Nutrició de l'Institut Carles III i Director del Centre Català de l'Institut d'Estudis Catalans.
- Dr. Bittor Rodríguez, del departament de Farmàcia i Ciències dels Aliments de la Universitat del País Basc (UPV/EHU).

En 2021, a més, han participat en la reunió del Comitè sobre sostenibilitat ambiental Celsa Peiteado, Responsable del Programa d'Aliments de WWF, i Felipe Fuentelsaz, Coordinador de Projectes Agricultura i Estàndards de Producció Agroalimentària de WWF.



Qualitat i seguretat alimentària

102-11, 416-1

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, garanteixen que els productes que comer-

cialitzem compleixin amb totes les garanties en matèria de seguretat alimentària.

En 2021 hem cobert l'activitat prevista en el nostre pla d'auditories i pla de control de producte.

Auditories a punts de venda i plataformes

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 2021 s'han dut a terme 938 auditories en els nostres punts de venda i plataformes 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.

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

Auditories a proveïdors

Com a part de la nostra cadena de valor, estenem 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).
- Establim requisits més rigorosos per als productes frescos per la importància de les seves condicions de producció, conservació i transport.
- Realitzem auditories i implementem els plans d'acció necessaris en cas que es detectin no conformitats. Una vegada esmenades i després de superar l'auditoria corresponent, el proveïdor podrà ser homologat.

- Des del 2018 comptem amb un programa específic d'auditories per al sector primari (sector carni, hortícola i pesquer).

En 2021 hem auditat 343 plantes de producció de proveïdors de marca pròpia. El 87% 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 46 plantes de producció de proveïdors d'altres marques, amb un 61% d'auditories satisfactòries.

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. En 2021 s'han analitzat 22.906 mostres, de les quals el 98% van oferir un resultat satisfactori. Es poden diferenciar tres tipus d'anàlisis:

- **Químic:** garanteix l'absència o presència en les quantitats adequades de substàncies rellevants per a la salut i la seguretat.
- **Microbiològic:** garanteix l'absència de patògens, la higiene i la frescor dels productes i les instal·lacions.
- **Genètic:** identifica espècies animals i vegetals i detecta organismes genèticament modificats (OGM).

I Mostres per programa analític analitzades en 2021

Programa analític	Analítiques realitzades
Olis	135
Àcids grassos trans	10
Acrilàmida	156
Aigua	100
Al·lèrgens	486
Anàlisi sensorial comparatives Fruita	594
Carburants	170
Comparatius OCU	12
Contaminants	69
Control de listèria en superfícies	2.712
Control de superfícies en botigues	5.650
Drogueria i Cosmètica	203
Envasaments propis	397
Estudi reclamacions	12
Estudis de vida útil	962
Fruita Natur físicoquímics	371
Gel	183
Histamina	33
Ous	63
Humitat pernils	8
Identificació d'espècies	64
Llet	39
Listèria	195
Locals de risc	1.207
Manipulats	514

Programa analític	Analítiques realitzades
Manipulats Carnisseria	536
Manipulats Xarcuteria	2.170
Màscares	5
Metalls pesants	103
Micotoxines	65
Microbiologia en formatges	22
Microbiologia general PATÒGENS i HIGIENE	268
Mel	12
Migració d'envasos	18
Mol·luscs bivalves	16
No Alimentació	714
OGMs	36
Perfil tipus de greix	140
Preparats de carn/menjar	1.879
Residus fitosanitaris	698
Residus medicamentosos carn-pesca	229
Salmonella	385
Seguiment Fruita i Hortalissa MGF	22
Estandards Sushi	114
Torrans	62
Verificació Fitxa Tècnica	712
Sucs	355
Total	22.906
Total analítiques NO satisfactòries	440
% analítiques NO satisfactòries	2%

Alimentació sana i equilibrada

416-1

En el nostre compromís irrenunciable amb la salut anem més enllà de garantir la seguretat alimentària dels productes que comercialitzem. Volem 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.

El 2021 destaca l'eliminació del greix de palma en tots els nostres productes de marca pròpia. La culminació d'aquest objectiu ha implicat quatre anys de treball de més de 100 persones per a reformular 308 productes en col·laboració amb 43 fabricants.

El repte ha estat aconseguir productes igual de sucosos, esponjosos i tendres, però més saludables, amb alternatives com l'oli de gira-sol alt oleic. Al llarg de tot aquest temps hem fet innombrables proves amb diversos greixos i ingredients en diferents proporcions a través d'assajos i exigents tastos. Un intens treball, realitzat braç a braç pels tècnics d'EROSKI i els equips d'I+D, Qualitat i Producció dels nostres proveïdors.

A diferència d'altres olis d'origen vegetal, el de palma conté una elevada quantitat d'àcids grassos saturats: gairebé el 50%, enfront del 16% de l'oli d'oliva. I una dieta rica en greixos saturats està relacionada amb malalties cardiovasculars. D'altra banda, el monocultiu de la palma per a l'obtenció del greix de palma també pot afectar el medi ambient. A vegades el seu monocultiu intensiu es realitza sense cap control ni mesures per a la cura de l'entorn, provocant des-

forestació i pèrdua de biodiversitat, com ocorre en països com Indonèsia o Malàisia.

A més de l'eliminació del greix de palma, hem desenvolupat també aquestes línies d'acció per a la millora nutricional dels nostres productes:

- Reduir la presència d'aquells nutrients relacionats amb les patologies més generalitzades en la nostra societat (malalties cardiovasculars i obesitat). El 2021 hem aconseguït que més del 73% de la nostra gamma de marca pròpia tingui una valoració Nutri-Score A, B o C.
- Fomentar les vendes de productes de marca pròpia amb major qualitat nutricional, expressada a través d'etiquetatge nutricional frontal Nutri-Score. Els productes A, B i C han suposat el 81% de les unitats venudes i el 72% de les vendes totals dels productes amb Nutri-Score, la qual cosa suposa un increment de 2,13 i 1,44 punts percentuals respecte de les dades del 2020, respectivament.

El 2021 hem comptat amb 106 productes baixos en greix, 66 baixos en sucres, 30 baixos en sal i 103 alts en fibra.

Menús saludables

En desenvolupament del nostre compromís de fer assequible per a totes les persones una alimentació saludable, el 2021 hem llançat una iniciativa que ofereix als consumidors un pla de menús saludables a un euro per persona. Aquests menús, estructurats segons els patrons alimentaris de la dieta mediterrània, abunden en productes frescos dels grups d'aliments la ingesta dels quals ha de ser freqüent en la nostra dieta. En el cas dels aliments processats, són en tots els casos productes qualificats amb les lletres A i B en Nutri-Score. Inclou una planificació dels quatre menjars diaris per a dues setmanes, així com receptes pas a pas per a alguns dels plats proposats.



Informació sobre el contingut i equilibri nutricional dels productes

417-1

A EROSKI som conscients del valor de la informació oferta a les persones consumidores com un 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.

En tot moment, complim amb la legislació existent en matèria d'etiquetatge per a cada tipus de producte i amb les exigències i polítiques 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, per algun error en la cadena de producció, es produís algun error relatiu a la seguretat del producte o a la informació proveïda en

el seu envàs, el producte es retira de la venda de manera immediata segons el nostre estricte protocol. 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.

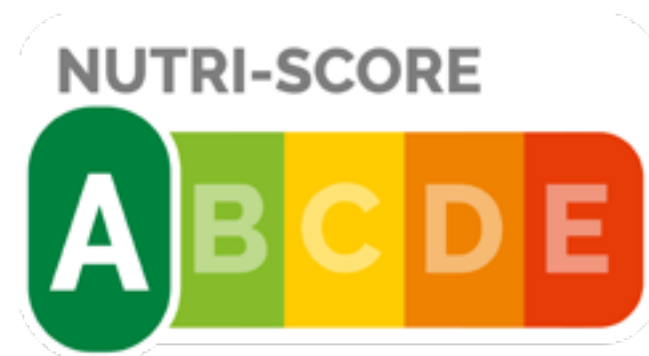
A més d'en l'etiquetatge, també treballem per a millorar la informació continguda en fullets, cartells de botiga i pàgina web. Així, hem adequat la nostra publicitat en productes infantils al Codi de correulació de la publicitat d'aliments i begudes dirigida a menors, prevenció de l'obesitat i salut (Codi PAOS), inclòs dins de l'estratègia NAOS de l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició.

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

En 2018, després d'una escolta a més de 10.000 persones, vam ser pioners amb la inclusió de l'etiquetatge Nutri-Score, que aquest 2021 hem culminat. En total 1.900 productes de marca pròpia compten amb aquest etiquetatge que està disponible en tots els envasos de marca pròpia susceptibles de portar-lo.

A més, enguany hem publicat l'anàlisi desenvolupat després de més de dos anys d'implantació de l'etiquetatge nutricional. La mostra analitza l'evolució de les vendes d'al voltant de 2.000 productes en més de 1.300 punts de venda i constata que Nutri-Score influeix favorablement en l'elecció de productes d'alimentació envasada més saludables, sense de hi hagi reculada en les categories de producte fresc.

L'etiquetatge Nutri-Score, que compta amb la validació del Ministeri de Consum, 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. 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 Nutri-Score complementa el semàfor nutricional disponible en els nostres productes de marca pròpia des del 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 troba en 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 nostres Socis i Sòcies Client. En 2021, 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 al client sobre els aliments, les quantitats i la freqüència de consum que tant ell com la resta de membres de la llar necessiten per mantenir una alimentació equilibrada. El programa Eki-libria va ser reconegut en 2019 amb el Premi NAOS atorgat

per l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició (AESAN) a la Iniciativa empresarial pel seu compromís amb l'alimentació saludable.

A més, al llarg del 2021 s'ha enviat des d'EROSKI Club de manera periòdica informació i activitats relacionades amb la salut a més de 550.000 Socis i més de 38.000 han participat activament en reptes relacionats amb una alimentació saludable.

Així mateix, hem col·laborat amb iniciatives de foment d'hàbits saludables com la FiraGran 2021, el Saló de les Persones Majors de Catalunya, en el qual CAPRABO va donar suport a la gran caminada "Caminar per la Salut i el Benestar" mitjançant el lliurament d'aigües i peces de fruita als participants de l'activitat, dirigida a majors de 60 anys.

Necessitats nutricionals específiques

De manera especial, som sensibles a necessitats específiques en alimentació derivades de malalties que afecten algunes persones com la cèl·lula, 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.

Mantenim una comunicació fluida amb diferents entitats i col·lectius que les representen, com la Federació d'Associacions de Celíacs d'Espanya (FACE) i les respectives associacions de les Comunitats Autònomes en què operem, 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.

En 2021 hem renovat els Convenis de Col·laboració amb les associacions de celíacs del País Basc, La Rioja, Catalunya i Navarra. En total, durant 2021 més de 2.200 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 més de 2.700 productes sense gluten, d'ells entorn de 2.100 de diverses marques i més de 550 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 se-

parats de manera visible per indicar la presència potencial de traces d'al·lèrgens. El 2021 hem comptat amb 582 productes de marca pròpia sense gluten, 110 productes sense lactosa, 55 sense llet i 7 sense ou.



Informació en salut i sostenibilitat

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 verços, independents, pràctics i amens.

A través d'aquesta publicació, disponible en format de revista impresa i de portal digital d'informació, tots dos 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, bebè i estalvi i economia domèstica.

Per a la preparació dels seus continguts comptem amb la col·laboració de diferents professionals experts i de 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.

Indicadors de l'edició digital www.consumer.es



Indicadors de l'edició impresa d'EROSKI CONSUMER-



L'obesitat infantil en la població infantil espanyola

En 2021 ha ocupat un paper especial l'obesitat infantil, entorn de la qual CONSUMER EROSKI va desenvolupar un estudi per conèixer-ne l'estat en la població infantil espanyola a partir de dades públiques.



Alimentació i hàbits saludables des de la infància

413-1; 413-2

Escola d'Alimentació

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.

Aquesta iniciativa de la Fundació EROSKI que va néixer en 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, pro-

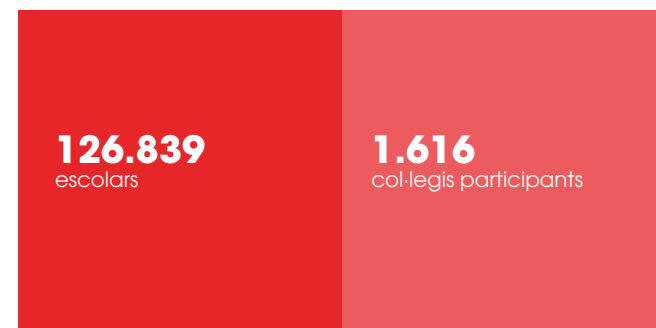
genitors, escolars i resta de ciutadania compromesa amb la millora de la seva alimentació i estil de vida.

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

El Grup EROSKI desenvolupa diferents programes educatius que busquen fomentar una alimentació saludable i promouen els hàbits de vida saludable entre totes les persones, amb especial atenció als més petits.

Indicadors principals dels programes educatius del Grup EROSKI per al curs 2020/2021



A causa de la pandèmia de la COVID-19 no ha estat possible dur a terme tallers presencials de visita a botiga, a proveïdors o aules de cuina. Aquestes accions s'han reprès en el curs 2021/2022.

Energia per Créixer

El programa, posat en marxa per a fer front a les altes taxes d'obesitat infantil, compta amb materials didàctics per a tres nivells d'edat, 3-6 anys que inclou jocs i contes, 6-8 anys que inclou 5 unitats didàctiques, i 8-12 que inclou 10 unitats didàctiques. A més, l'inclou 3 tallers pràctics que es realitzen fora de les aules (visites a productors locals, botigues, i aula de cuina), que no han pogut realitzar-se en el curs 2020/2021 a causa de la pandèmia de la COVID-19. Els continguts del programa han estat elaborats per un Comitè Científic format per professionals de la medicina, nutrició i dietètica, psicopedagogia, pedagogia i sostenibilitat.

En 2021 hem conclòs la primera edició semi-presencial d'aquest programa formatiu, que compta amb més contingut digital per a fer-lo més atractiu, interactiu i eficient.

www.energiaparaacrecer.escueladealimentacion.es/es

IV Edició d'Imagine Food

EROSKI ha organitzat, emmarcat en el seu programa educatiu Energia per a Créixer, la seva quarta edició del concurs Imagine Food per a conscienciar als petits i les seves famílies de la importància de portar una dieta equilibrada i saludable. En aquesta ocasió, han participat amb els seus dibuixos de receptes saludables nens i nenes d'edats entre els 6 i 12 anys. El Basque Culinary Center, igual que en edicions anteriors, ha col·laborat formant part del jurat i, a més, enguany ha aportat com a premi una estada d'un cap de setmana a Donostia-Sant Sebastià perquè les famílies guanyadores participin en un curs d'"entusiastes del BCC". A més, editarà un llibre digital amb videoreceptes dels 30 plats finalistes.

Tria Bo, Tria Sa, de CAPRABO

Aquest programa, posat en marxa al 2009 i disponible en format presencial i en línia, 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.

Entre altres accions, aquest 2021, CAPRABO ha celebrat per sisè any consecutiu el Dia Mundial de les Fruïtes i Verdures amb l'objectiu de sensibilitzar a les famílies sobre la importància de portar una alimentació saludable, especialment entre els més petits. Aquesta edició ha comptat amb la difusió a xarxes socials de consells sobre com bullir la verdura sense que perdi propietats i un recopilatori de les fruites i verdures de temporada.

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 Ric, Viu Sa, un projecte que conjumina diferents iniciatives com les Sannifestes als col·legis, i que s'emmarca dins del projecte nacional Prevenció de l'Obesitat Alleugereix la teva Vida, liderat per la Societat Espanyola per a l'Estudi de l'Obesitat (SEEDO).



Estudi sobre el sobrepès i obesitat infantil

La Fundació EROSKI i CAPRABO, en el seu ferm propòsit de contribuir a la promoció d'un estil de vida saludable i a la prevenció del sobrepès i l'obesitat infantil, han posat en marxa en 2021 una acció de mesurament i seguiment periòdica de la prevalença d'aquests fenòmens a Espanya. Aquest projecte busca:

1. Posar a disposició de la societat un indicador dinàmic i mantingut en el temps de la prevalença de l'obesitat i el sobrepès en diverses comunitats autònomes, actualitzable anualment per poder realitzar un seguiment d'aquestes problemàtiques de salut.

2. Proporcionar als centres educatius un indicador fiable que els permeti conèixer la prevalença d'aquests fenòmens entre l'alumnat, a fi de promoure accions educatives per a millorar la salut dels nens i nenes del seu col·legi.

Després dels mesuraments de pes, alçada, circumferència de la cintura i maluc a 1.815 alumnes d'entre 6 i 11 anys de 25 centres, s'han obtingut una taxa mitjana de sobrepès del 22,31% i d'obesitat del 8,76%, amb dispersions entre comunitats autònomes que revelen la necessitat de mantenir programes que incideixin en l'educació en hàbits de vida i alimentació saludables.

5

Compromís
amb la
sostenibilitat
ambiental





Gestió ambiental responsable

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

A EROSKI som conscients que no podem promoure una societat sana sense cuidar també del nostre entorn natural. El nostre compromís amb la societat passa de manera irrenunciable pel respecte al medi ambient i la restauració natural.

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.

Continuem vetllant 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 pro-

tecció 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.

Mantenir 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

102-11, 102-15; 201-2

En 2021 hem redoblat els nostres esforços amb un nou i ambiciós compromís en el marc de la lluita contra el canvi climàtic. **Des d'EROSKI ens hem compromès a ser una empresa de zero emissions netes de gasos d'efecte d'hivernacle al 2050.**

Aquest al compromís s'emmarca en la nostra adhesió al Codi de Conducta sobre negoci responsable d'aliments i pràctiques de màrqueting presentat per la Unió Europea a Brussel·les i suposa la revisió i l'enfortiment dels nostres 10 Compromisos en Salut i Sostenibilitat, que ens marcàrem al 2018 i que inclouen:

- 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 en 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**, evitant així l'impacte ambiental i social que si no es generaria.
- Orientar els nostres processos cap a un model d'economia circular**, a través de l'ecodisseny dels nostres envasos de marca pròpia perquè siguin 100% reciclables en 2025 i mitjançant el reciclatge i valoració dels residus que generem.
- 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.

En 2021 hem avançat en el nou full de ruta que ens permetrà aconseguir la neutralitat en carboni el 2050 i enfortir altres compromisos amb la sostenibilitat en el marc del Codi de Conducta sobre negoci responsable d'aliments i pràctiques de màrqueting de la UE.



Gestió de riscos ambientals

102-11

Considerem que identificar i gestionar correctament els riscos ambientals, inclosos els riscos climàtics, 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.

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.

Riscos i oportunitats relacionats amb el 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. En 2021, vam ser la primera cadena de distribució alimentària a Espanya a marcar-nos l'objectiu de neutralitat en carboni.

Pràcticament no hi ha cap sector econòmic que no es vagi a veure afectat pels impactes del canvi climàtic. Així i tot, també és important reconèixer que la realitat del canvi climàtic representa oportunitats per a incentivar a les organitzacions a innovar en nous models de negoci i productes baixos en carboni i a descarbonitzar els seus processos productius.

A EROSKI som molt conscients d'aquesta situació i treballem per a alinear-nos amb les principals recomanacions a nivell internacional i sectorial, així com per a avançar-nos a respondre als requisits de la Llei de Canvi Climàtic i Transició Energètica d'Espanya, que ja preveu l'obligació que les empreses comencin a analitzar i divulgar els seus riscos i oportunitats amb impacte financer derivats del canvi climàtic. En aquest sentit, hem començat a treballar en aquest exercici d'acord amb el marc de divulgació de riscos i oportunitats del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TFCD) del Consell d'Estabilitat Financera.

El procés d'identificació de riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic d'EROSKI parteix de l'anàlisi d'escenaris climàtics i de les possibles tendències quant al comportament del mercat, marc energètic i regulador que pugués afectar les nostres activitats i unitats de negoci. Per a l'anàlisi d'escenaris climàtics, s'està realitzant una anàlisi bibliogràfica de les publicacions científiques disponibles sobre projeccions climàtiques, prenent com a referència els escenaris d'emissions RCP4.5 (escenari moderat) i RCP8.5 (escenari intensiu) d'acord amb el Grup Intergovernamental d'Experts sobre el Canvi Climàtic (Intergovernmental Panel on Climate Change) de Nacions Unides.

L'anàlisi considera tant riscos climàtics aguts puntuals (onades de calor, pluges torrencials i inundacions, etc.) com a riscos climàtics crònics (sequeres persistents, variacions en els patrons de temperatura i pluviometria, etc.). Així mateix, també s'avaluen possibles riscos transicionals cap a una economia descarbonitzada, entesos com aquells relacionats amb canvis polítics/legals, tecnològics, de mercat o reputacionals. Per a això analitzem, entre altres fonts, les tendències identificades per EROSKI en els seus estudis interns, diferents documents de prospectiva de l'Agència Internacional de l'Energia (IEA) i els escenaris:

- **STEPS (Stated Policies Scenario):** Escenari que reflecteix la configuració actual de les polítiques basat en una avaluació sector per sector de les polítiques específiques que estan en vigor, així com aquelles que han estat anunciades pels governs de tot el món.
- **SDS (Sustainable Development Scenario):** Escenari integrat que especifica la ruta cap a l'objectiu de: garantir l'accés universal a serveis energètics assequibles, fiables, sostenibles i moderns per a 2030 (ODS 7); reduir substancialment la contaminació de l'aire (ODS 3.9); i prendre mesures efectives per a combatre el canvi climàtic (ODS 13).
- **NZE2050 (Net Zero Emissions by 2050 Scenario):** Escenari que estableix un camí estret però assolible perquè el sector energètic global aconsegueixi zero emissions netes de CO₂ per a 2050. No es basa en reduccions d'emissions externes al sector energètic per a aconseguir els seus objectius.

Entre els riscos climàtics -puntuals o crònics- que poden afectar a EROSKI ha de distingir-se entre aquells que poden afectar directament les nostres operacions, infraestructures i persones treballadores, i aquells que poden afectar la nostra cadena de subministrament i, particularment, als nostres proveïdors de producte fresc, si bé, aquí és important ressaltar que la companyia treballa majoritàriament amb proveïdors nacionals (97% si parlem de proveïdors de producte fresc), amb el que l'exposició a l'efecte del canvi climàtic fora d'Espanya són reduïts i, per això considerem aquests impactes principalment a nivell nacional.

A nivell general, si bé els impactes climàtics poden presentar variacions importants a nivell regional, i per tant pot ser necessari una anàlisi més detallat per a les diferents àrees on EROSKI concentra les seves operacions o els seus proveïdors, i també en funció de si el planeta es mou cap a un escenari d'altres emissions o cap a un més descarbonitzat, a Espanya identifiquem els següents riscos climàtics rellevants per a la nostra activitat a partir de la Guia d'escenaris regionalitzats de canvi climàtic sobre Espanya a partir dels resultats de l'IPCC-AR5 del Ministeri per a la transició ecològica i repte demogràfic:

Riscos físics

Tipus	Esdeveniments	Escenari d'altres emissions	Escenari de baixes emissions
Puntuals	Plugues fortes/inundacions	Augment dels episodis de pluges torrencials i inundacions.	
	Vents extrems	No es detecten grans variacions, a excepció un lleu increment de la freqüència d'aquests esdeveniments (descens del valor de retorn a 50 anys) en el nord-oest peninsular a l'estiu a mitjà (2041-2070) i llarg termini (2071-2100).	
	Onades de calor	Major durada i freqüència de les onades de calor. Els canvis menors es produïrien a Galícia, comunitats de la cornisa cantàbrica i La Rioja, i els majors en les comunitats del llevant espanyol, com a la Regió de Múrcia, a Balears i especialment a Canàries.	
Crònics	Canvis en el patró de precipitacions i sequeres	Les precipitacions tendeixen a disminuir en la major part d'Espanya, sent majors aquests descensos en el quadrant SO de la Península i en els arxipèlags.	
		Augment del període sec (entre 1-11 dies). Major freqüència i intensitat de les sequeres.	Major freqüència i intensitat de les sequeres.
	Canvis de temperatures	L'augment és clar i progressiu al llarg del segle XXI, major a l'estiu i per a l'escenari de canvi climàtic més emissiu. Les temperatures màximes i mínimes de l'estiu i tardor mostren un increment més intens que les de l'hivern i primavera, sent l'escalfament major en les zones interiors i de l'est que en les zones del nord peninsular.	
		Per a finals del segle XXI, a l'Espanya peninsular, s'espera que la proporció de dies càlids s'incrementi en gairebé un 50%.	Per a finals del segle XXI, a l'Espanya peninsular, s'espera que la proporció de dies càlids s'incrementi entorn del 24%.
		A mitjan segle, increments de la temperatura màxima d'entre 2 i 3°C, superant els +3,5°C al sud-est d'Andalusia.	A mitjan segle, increment de les temperatures màximes d'entre 1 i 2°C, sent menor en les zones costaneres i major en zones de l'interior d'Andalusia, Castella-la Manxa, sud d'Aragó i Comunitat de Madrid.
		Per a l'any 2100 l'augment podria aconseguir els 4,2 – 6,4°C.	Per a l'any 2100 l'augment podria aconseguir els 2 - 3,4°C.

L'increment d'episodis de pluges torrencials i inundacions, així com altres fenòmens meteorològics extrems pot derivar en un increment de les primes d'assegurances i de costos de reparació per desperfectes en botigues i altres instal·lacions.

Entre els riscos crònics, el que major impacte directe pot tenir per a EROSKI és el relatiu a l'increment mitjà de la temperatura (també en episodis d'onades de calor) ja que probablement es tradueix en un increment dels costos de climatització en botigues, així com per al manteniment de la cadena de fred. En aquest sentit, alguns estudis preveuen un increment del consum energètic associat a la refrigeració del 14% dels graus-dia de refrigeració per dècada al període 2010-2049. A mitjà o llarg termini, això pot derivar en la necessitat de realitzar inversions per a adaptar les instal·lacions i botigues per a ser més eficients en termes de climatització, si bé, això hauria d'acabar traduint-se en estalvis per menor consum energètic.

Així mateix, aquests mateixos esdeveniments climàtics poden afectar els nostres proveïdors i a la distribució de productes tant per afectacions a la seva producció com al seu transport, podent derivar això en majors costos per a la compra de productes com en la necessitat de buscar proveïdors alternatius. De manera particular, aquests riscos

climàtics tindran previsiblement un impacte en el sector agrari. Entre els principals impactes sobre l'activitat agrària poden esmentar-se els següents:

- Disminució de la producció d'algunes collites per l'augment de l'increment de temperatura que derivarà en major estrès hídric.
- Canvis en el rendiment i la qualitat dels productes agrícoles, ramaders i silvícoles pels canvis en l'estacionalitat i la variabilitat del clima.
- Limitació de l'espai disponible adequat per a determinats cultius per la degradació del sòl i la desertificació.
- Major ocurrència de plagues i malalties tant en cultius com en animals.
- Menor productivitat de productes ramaders per l'impacte en el benestar animal de la calor excessiva o per la pèrdua de la productivitat de les pastures.
- Afectacions als recursos pesquers, marisquers i aquícoles.

*El grau-dia de refrigeració és una unitat de mesura dissenyada per a quantificar la demanda d'energia requerida per a la refrigeració d'edificis i es defineix en general com el nombre de graus per sobre dels 18°C de la temperatura mitjana diària.

Finalment, l’Organització Mundial de la Salut ve advertint des de fa temps que el canvi climàtic pot facilitar l’aparició de noves malalties epidèmiques o incrementar la seva transmissió, a causa de canvis en la distribució de vectors transmissors de malalties, la qual cosa, a la llum de l’impacte que ha tingut la COVID-19, evidència la necessitat de contemplar també el potencial impacte de futures amenaces a la salut humana encara no conegudes amb precisió.

Quant als riscos transicionals (polític/legals, tecnològics, de mercat o reputacionals), de manera preliminar s’identifiquen els següents, si bé, aquests s’anitzaran amb major profunditat al llarg de 2022.

Riscos de canvi climàtic transicionals i el seu possible impacte per Eroski

	Riscos transicionals	Potencial impacte
Polític/ Legals	Creixent regulació existent i emergent relacionada amb aspectes climàtics.	Cada vegada la major consciència i preocupació global per l’impacte del canvi climàtic i els compromisos internacionals deriven en un creixent corpus normatiu que afectarà a tots els sectors d’activitat. Així, la Unió Europea s’ha compromès a aconseguir la neutralitat d’emissions en 2050 i a reduir les seves emissions en un 55% en 2030 i per a això la Comissió Europea ha llançat “*Fit For 55”, un gran paquet legislatiu en matèria de transició verda que afectarà a tots els àmbits de l’economia i la societat i que servirà per a articular durant la present dècada el camí que hauria de seguir la UE per a aconseguir la neutralitat de carboni en 2050. A nivell estatal la Llei 7/2021 de Canvi Climàtic i Transició Energètica deixa clar que la lluita contra el canvi climàtic i la transició energètica comporten transformacions tecnològiques i canvis en la indústria. El mateix cas es dona a nivell autonòmic, on molts governs estan aprovant les seves pròpies lleis de canvi climàtic amb requisits diferents segons el territori. Tot això segur es traduirà en la necessitat d’afrontar inversions per a la descarbonització i canvis tecnològics i de processos a EROSKI i la nostra cadena de subministrament que continuarem afrontant en els pròxims anys. Un exemple d’això és la necessitat de donar compliment a les directives europees per a l’eliminació dels gasos fluorats en els equips de refrigeració de refrigeradors en supermercats i sistemes d’aire condicionat, i que quedaran prohibits a partir de 2030. A més, moltes d’aquestes normes probablement implicaran l’ampliació de les necessitats de monitoratge i de rendició de comptes en els àmbits relacionats amb la mitigació i adaptació al canvi climàtic.
	Mecanismes de fixació de preus al carboni	Potencial impacte: s’ibé EROSKI no està inclòs actualment dins del règim europeu de comerç de drets d’emissió, l’aparició de possibles impostos al carboni aplicables a productes o serveis relacionats amb les nostres activitats pot afectar els nostres costos directes i indirectes. Per exemple, l’augment del preu dels bitllets aeris afectats pels programes de reducció d’emissions CORSIA, pot afectar indirectament als costos dels paquets turístics o als marges de la nostra agència de viatges. Els models d’escenaris de polítiques futures analitzats (SDS) preveuen un augment del preu dels combustibles, l’electricitat i del recurs hídic. De fet, aquestes pujades poden donar-se tant per causes relacionades amb el canvi climàtic com per tensions geopolítiques. En el primer cas, aquests increments poden donar-se tant per impostos al carboni, com per altres polítiques fiscals que desincentiven el consum de fonts d’energia que emeten carboni o per a fomentar un ús eficient dels recursos. Així mateix, el trasllat al consumidor dels costos derivats de l’adaptació de la infraestructura de producció i subministrament impactarà en els costos. L’augment dels preus del combustible podrà afectar els costos de transport de mercaderies, mentre que l’increment del cost de l’electricitat tindria un impacte en costos directes d’operació de les botigues i altres instal·lacions. Per part seva, l’increment del preu de l’aigua pot tindre impacte en els costos de determinats aliments i altres productes. Impactes similars poden produir-se per l’alça en els preus de determinades matèries primeres o dels productes agraris.

	Riscos transicionals	Potencial impacte
Polític/ Legals	Increment dels costos de subministraments i matèries primeres	De la mateixa manera, ha d’anitzar-se el potencial impacte del “mecanisme d’ajust fronterer al carboni” que la UE té previst començar a implementar a partir de 2025 i que afectarà els productes importats de països amb normes climàtiques més laxes que les europees. Així mateix, atés que com a companyia ens hem fixat l’objectiu d’arribar a la neutralitat de carboni el 2050, previsiblement haurem d’invertir en projectes de carboni per a la neutralització de part de les nostres emissions, sense descartar l’adquisició de projectes de compensació en el període transitori. Actualment existeix una inflació important en el preu per tona de carboni d’aquests projectes i que probablement es continuarà incrementant en els pròxims anys pel que s’haurà de considerar aquesta variable dins de l’estratègia de carboni global de la companyia.
Tecnològics	Costos de transició a una economia baixa en carboni	Més enllà del compliment legal, la transició cap a una economia baixa en carboni pot implicar la necessitat de reorientar el negoci o diversificar activitats, desenvolupant, per exemple, noves experiències de compra, tant presencial com virtual o híbrida. Aquests canvis evidentment requeriran d’una inversió i canvis en botigues i plataformes de distribució, però a més tenen un risc associat a la implantació de qualsevol innovació sobre la qual pot haver-hi incertesa sobre el seu èxit. Així mateix, la tendència global i els compromisos assumits cap a la descarbonització pot implicar la necessitat de realitzar adaptacions en les nostres instal·lacions. Per exemple, les noves maneres de mobilitat mitjançant l’increment de punts de recàrrega per a vehicle elèctric o la creació de estacions de recàrrega d’hidrogen per a subministrament d’hidrogen, o, d’altra banda, l’electrificació de sistemes de climatització (substitució de calderes per bombes de calor) o instal·lació de sistemes d’emmagatzematge d’energia. De la mateixa manera, en el llarg termini és possible que sorgeixin un altre tipus d’innovacions o necessitats tecnològiques encara per definir i que podran tenir un impacte similar a les que ja s’aliren per al mitjà termini (per exemple, tecnologies de captació directa de carboni de l’atmosfera).
Mercat	Canvis en el comportament del consumidor	Cada vegada més estudis mostren una tendència clara dels consumidors cap a una major preferència per companyies i marques amb valors i atributs de sostenibilitat. En aquest sentit, un 72% dels espanyols estarien disposats a canviar d’un establiment a un altre que fora més respectuós amb el medi ambient, la qual cosa dona una idea del potencial impacte de no avançar prou en aquest camp. Els consumidors també reclamen més informació i major transparència a les marques, la qual cosa es tradueix en un increment de les necessitats de mesurament i de rendició de comptes, però també en canvis en les polítiques d’etiquetatge i comunicació, com per exemple les etiquetes similars al Nutri-score però que informin sobre el nivell d’impacte ambiental dels productes. D’altra banda, el canvi climàtic pot portar canvis significatius en els patrons de consum als quals les empreses han d’estar preparades per a respondre a temps. Exemples d’això són el creixement de l’interès per les proteïnes alternatives o, en el cas del sector de viatges, tendències emergents com la de la “vergonya de volar”. Tots aquests aspectes es traduiran en necessitat d’inversió per a evitar la pèrdua de quota de mercat.
Reputacionals	Impactes reputacionals per falta d’acció enfront del canvi climàtic	Els consumidors i altres grups d’interès en general cada vegada són més sensibles i castiguen amb major intensitat les accions de <i>greenwashing</i> o <i>carbon washing</i>, així com a aquelles companyies afectades per polèmiques relacionades amb aspectes de sostenibilitat. Això pot afectar tant a EROSKI com a les marques que fabriquen els productes que distribuïm, trauint-se en una disminució de la demanda a les nostres botigues. Per això, la gestió de la sostenibilitat en la nostra cadena de subministrament és igual d’important que la que apliquem a les nostres activitats directes. Addicionalment, l’impacte també pot donar-se en cas que els grups d’interès i els consumidors en particular percebin que no estem respondent de manera adequada o suficient a l’emergència climàtica, ja sigui a través de les nostres pròpies operacions, com dels productes i serveis que oferim. A més de l’impacte que això podria tenir en la reputació de les nostres marques, també pot afectar la nostra capacitat per atreure als millors professionals tant a les nostres botigues, com centres de distribució i a les oficines centrals.

Amb tot, el model de negoci d'EROSKI i moltes de les iniciatives que venim desenvolupant des de fa temps poden millorar la nostra resiliència davant aquests riscos, sense que això signifiqui que no hàgim de continuar treballant per a la seva mitigació. Així, el fet que la companyia treballa amb un 60% de proveïdors locals i una immensa majoria de proveïdors nacionals fa que les nostres operacions no estiguin tan subjectes a l'impacte del canvi climàtic en altres països potser més vulnerables. A més, operem amb circuits curts de distribució i els nostres majors centres logístics estan situats en la zona nord de la península, on determinats riscos climàtics poden tenir menor intensitat, i hem realitzat avanços importants en la descarbonització de les nostres activitats logístiques com ho demostra la nostra estrella Lean & Green. A tot això, cal afegir que des de fa anys realitzem inversions importants en matèria d'eficiència energètica a les nostres botigues i reducció de la nostra petjada de carboni corporativa, així com desenvolupant múltiples iniciatives per a millorar la nostra ecoeficiència i enfortir les nostres polítiques de sostenibilitat. Així mateix, tenim un ferm compromís amb la transparència cap

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

102-11 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5

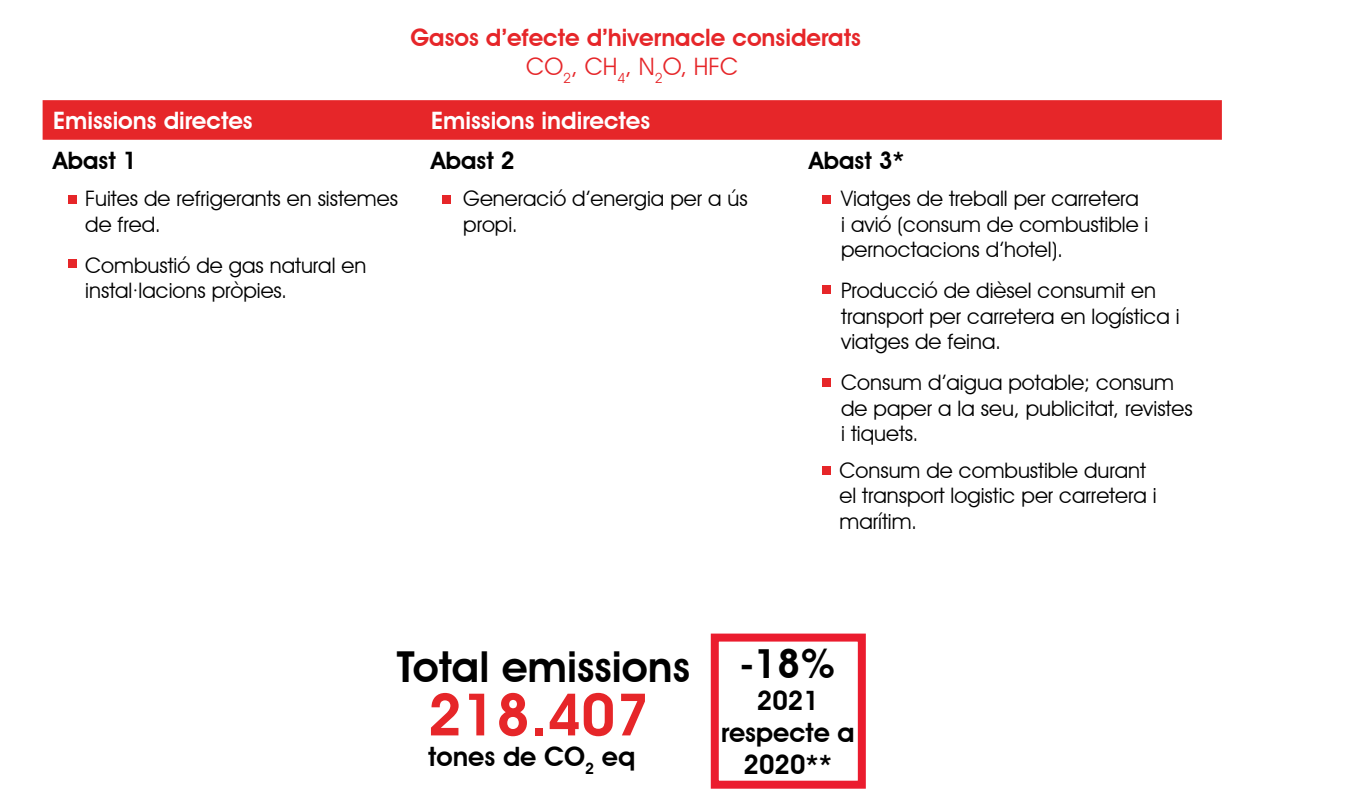
EROSKI continua treballant en la transparència dels seus compromisos i acompliment climàtic amb l'objectiu de

als nostres clients i les persones consumidores, com demostren els nostres avanços en etiquetatge nutricional, però també ambiental, com la publicació de manera pionera de declaracions ambientals d'aliments de marca pròpia en 2020.

D'altra banda, el canvi climàtic també pot representar oportunitats des del moment en què és ja una realitat sobre la qual els principals dubtes ja no són si es produirà o no (ja s'està produint) sinó amb quanta intensitat i com transformarà la nostra societat i models econòmics i de consum. Així, a EROSKI veiem la situació actual també com una oportunitat per aprofundir encara més en les accions d'eficiència energètica i eficiència logística de les nostres operacions, diversificar les nostres fonts d'energia i sobretot per a una major innovació i diversificació en els serveis i productes que oferim. Tot això, sens dubte, a més contribuirà a millorar el nostre grau de resiliència enfront dels riscos relacionats amb el canvi climàtic.

millorar la informació disponible sobre els efectes del canvi climàtic i poder prendre les accions necessàries.

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



*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. En 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 reducció del consum d'electricitat i la disminució dels seus factors d'emissió en procedir més de fonts d'origen renovable; la disminució de les fuites de refrigerants i que aquests tinguin menor potencial d'escalfament global.

Emissions GEH per font

Emissions de GEH (tCO ₂ eq)	2021	%
Emissions directes (Abast 1)	66.717	31%
Gas natural	1.053	2%
Refrigerants	65.664	98%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mix Comercialitzadores¹	63.730	29%
Hipermercats	8.189	13%
Supermercats	45.730	72%
Plataformes	6.600	10%
Altres negocis	3.211	5%
Altres emissions indirectes (Abast 3)	87.960	40%
Transport logístic carretera	61.989	71%
Transport logístic marítim	1.902	2%
Viatges de feina aeri i per carretera (emissions combustió)	3.505	4%
Pernoctacions hotel	230	0%
Dièsel transport (del pou al tanc)	11.372	13%
Dièsel viatges de feina (del pou al tanc)	590	1%
Viatges de feina en tren	7	0%
Aigua	321	0%
Paper consumit en seu EROSKI, fullets, tiquets i revistes	8.044	9%

Intensitat i reducció de les emissions de GEH

Intensitat de les emissions de GEH	
g CO ₂ eq/€ vendes netes	48,1
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	183,7
Abast 1	
g CO ₂ eq/€ vendes netes	14,7
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	56,1
Abast 2 (mix comercialitzadores)	
g CO ₂ eq/€ vendes netes	14
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	53,6
Abast 3	
g CO ₂ eq/€ vendes netes	19,4
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	74,0
Abast 1+2	
g CO ₂ eq/€ vendes netes	28,7
kg CO ₂ eq/m ² superfície comercial	109,7

¹Les emissions de l'abast 2 s'han calculat usant el factor d'emissió de les comercialitzadores contractades. Les emissions calculades amb el mix nacional es presenten en la taula 30 de l'Annex, juntament amb la comparativa amb anys anteriors.

Accions per a impulsar la sostenibilitat mediambiental

102-11 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5

Abordem l'impuls de la sostenibilitat ambiental amb un enfocament col·laboratiu que té en compte tot el nostre itinerari productiu i que busca involucrar també a actors externs a la nostra organització. En coherència amb els nostres 10 Compromisos amb la salut i la sostenibilitat, treballem en tot el cicle de vida de la nostra organització amb diferents línies d'actuació que abasten com dissenyem i produïm els nostres productes i envasos, les nostres activitats logístiques, les nostres botigues, la gestió circular dels residus i la sensibilització als consumidors.

Productes més sostenibles

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.



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 asseguren 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.

- **Més de 1.600** productes ecològics.
- **461 taulells i 8 plataformes logístiques** de pesca certificades per MSC i GGN.
- **100% de la nostra tonyina en conserva** compleix els principis de la International Seafood Sustainability Foundation (ISSF).
- **430 productes EROSKI NATUR** que inclouen certificacions com GlobalG.A.P., Producció Integrada o de benestar animal.
- **17 productes belle NATURAL** amb la certificació COSMOS Natural d'ECO-CERT.
- **410 productes** amb segell FSC®, PEFC, Oekotex o SFI.

Compromesos amb el benestar animal

En coherència amb el nostre compromís de facilitar una alimentació sostenible, hem dut a terme avanços i millores en els estàndards de benestar animal dels productes que comercialitzem. Així:

- Hem incorporat el segell Welfair de Benestar Animal a molts dels productes de la nostra marca pròpia:
 - La totalitat de les nostres carns blanques de marca pròpia (gall dindi fresc, conill i pollastre).
 - La carn de porc EROSKI Natur.
 - El Ternasco d'Aragó EROSKI Natur.
 - La llet local d'EROSKI a País Basc, Navarra, Galícia i Balears.
 - Els ous de gallines de sòl EROSKI i els locals camperols de marca EROSKI Natur.

El segell Welfair promou el benestar animal sobre la base dels estrictes estàndards europeus Welfare Quality i AWIN®, que avaluen l'alimentació, l'allotjament, la salut i el comportament natural. La certificació comporta la inspecció i supervisió anual a les granges i es-corxadors per part d'examinadors formats en protocols europeus de benestar animal. Aquesta formació i seguiment es duu a terme des de l'IRTA (Institut de Recerca i Tecnologia Agroalimentàries) i el centre tecnològic Neiker.

- Disposem també de la certificació GlobalG.A.P. d'aqüicultura al peix de criança EROSKI Natur, que conté uns requisits específics i exigents respecte al benestar animal dels peixos, tant durant la seva cria com transport i sacrifici.
- A EROSKI, a més de la incorporació de segells externs de referència, hem adoptat el compromís que el 100% dels seus ous proveniu de gallines lliures de gàbia en 2024. A fi de l'exercici 2021, el volum d'ous de gallines criades a sòl, a l'aire lliure o ecològiques era del 57%, encara que en regions com a CAPRABO hem aconseguit ja el 100%.
- Enguany hem adquirit el compromís de no utilitzar ous de gallines engabiades com a ingredient en les elaboracions dels nostres productes de marca pròpia a partir de l'any 2025.
- El nostre pollastre EROSKI Natur compleix amb els requisits de l'European Chicken Commitment quant a l'ús d'espècies de creixement lent, característiques de l'allotjament i sacrifici. Comptem a més en la nostra gamma amb el pollastre camperol EROSKI Natur, encara més exigent en condicions de benestar animal.

Productes Ecològics

Ens esforcem a oferir aliments procedents de l'agricultura i ramaderia ecològica, que aplica les millors pràctiques mediambientals i fomenta la preservació de la biodiversitat i els recursos naturals i el respecte del benestar animal. En 2021 llancem nous productes ecològics dins de les seves marques pròpies EROSKI Eco, EROSKI Bio i EROSKI Natur Bio, que ens han permès ampliar la nostra oferta. En total, comercialitzem ja més de 95 referències en les nostres marques pròpies, que se sumen a les més de 1.600 d'altres marques que componen una gamma variada de productes ecològics a les nostres botigues.



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 aprovàrem la Política de Pesca Sostenible d'EROSKI.

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'aqüicultura per al peix de criança. El 2021 comptem amb 461 taulells de peixateria i 8 plataformes certificades.

Aquest exercici hem aconseguit les 5.543 tones en les nostres compres de peix amb certificació de sostenibilitat. Del total, unes 2.283 tones corresponen a peix certificat pel Marine Stewardship Council (MSC) que garanteix el seu origen de caladors sostenibles, i 1.762 tones a peix d'aqüicultura amb segell GGN (GLOBALG.A.P. Number) i 1.498 tones amb segell de Tonyina de Pesca Responsable (APR). Suposa un increment de l'11% de les compres respecte a 2020.

A més, destaquen altres 3.213 tones de conserves de tonyi-

na capturada amb arts de pesca sostenibles que sumades a les tones de conserves de tonyina amb segell MSC i APR, fan que el 82% del volum de tonyina capturada per a les conserves d'EROSKI proveniu d'arts de pesca més responsables (pesca a canya, APR, sense objecte FAD, MSC i FIP). Actualment, comercialitzem més de 150 referències de peix sostenible entre frescos, congelats, conserves i menjar per a mascotes.

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 ORP i no establir mesures per acabar amb la pesca illegal.

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.

I 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.

Producte local i compra de proximitat

La nostra política comercial potència al màxim els productes locals, creant riquesa en l'entorn i contribuint al desenvolupament agroalimentari, econòmic i social. A més, hem treballat en el desenvolupament d'un programa d'acompanyament a proveïdors locals per a la millora contínua de

Ecodisseny d'envasos i embalatges

301-1, 301-2, 301-3

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. També busquem millorar la circulació dels nostres envasos i garantir que tinguin una segona

vida després del seu ús. En aquest sentit, treballem per a optimitzar tant els nostres envasos de marca pròpia, com les bosses de caixa i embalatges usats a la botiga, sempre des de la mirada primer de la prevenció i després de la millora dels materials utilitzats.

Bosses de caixa

A EROSKI som conscients del problema ambiental que generen les bosses i de la necessitat de promoure la seva reutilització, per això portem diversos anys treballant per a fomentar un ús responsable. En 2009 llançàrem la bossa reutilitzable de ràfia fabricada amb plàstic reciclat i en 2010 començàrem a cobrar la bossa d'un sol ús.

Aquesta aposta va tenir un impacte immediat: només entre 2009 i 2010, es va reduir el consum en més de 293 milions de bosses, un 62% de les consumides en 2009. Tres anys més tard, el 2013, llançàrem la bossa solidària, una bossa de roba reutilitzable que conjuntament ajuda al medi ambient i solidaritat, ja que tots els beneficis de la seva venda es dediquen a causes solidàries.

A aquestes opcions reutilitzables, que encara mantenim, sumem en 2019 una gamma àmplia de solucions sostenibles per a substituir la bossa de compra de plàstic convencional. Així, incorporem una bossa amb més d'un 55% de plàstic reciclat, una nova bossa de paper amb segell FSC® i que és 100% reciclable, i una altra bossa compostable, fabricada amb materials d'origen vegetal renovable i que es pot reutilitzar com a bossa d'escombraries per a la fracció orgànica. Això fa que el 65% del material que utilitzem per a les bosses sigui d'origen renovable o reciclatge.

I Bosses de caixa comercialitzades



92.303.628

bossas

-19% reducció respecte al 2018*

1.749.490

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

115.210

Bossa solidària reutilitzable.

79.751.005

Bossa amb més d'un 55% de plàstic reciclat.

1.548.907

Bossa de paper.

8.936.225

Bossa compostable.

37.128

Malles reutilitzables.

165.664

Altres bosses.

I Materials utilitzats en bosses de caixa

2.710
tones bosses de caixa
-21% respecte a 2018*

	Tones	Variació 2018-2021 (%)
Plàstic	2.667	-22%
Bioplàstic	112	*
Plàstic reciclat	1.606	+11%
Plàstic convencional	949	-52%
Paper/cartró	43	*

*El canvi de bosses de caixa es va iniciar el 2019, quan es van incorporar les bosses de paper, compostables i amb més d'un 55% de material reciclat.

Embalatges d'envasat en botiga

En 2018 ens fixàrem l'objectiu de reduir un 21% les tones de plàstic convencional dels nostres productes frescos envasats en botiga en 2021, que superem un any abans en 2020 en reduir-les un 52%. Això va ser possible gràcies a la substitució de les bosses de polietilè per bosses compostables, l'ús de sobres de paper com a alternativa al plàstic i la incorporació de fins a un 80% de plàstic reciclat en les nostres safates d'envasat en botiga de pa, brioixeria i altres productes.

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.

I Embalatges d'envasat en botiga

276.322.233
unitats embalatges en botiga
-59% respecte a 2018*

19.059.435 Safates	36.145.468 Paper de taulell
175.884.492 Bosses	22.721.800 Sobres de taulell
942.929 Botelles	21.568.109 Altres



I Materials utilitzats en els embalatges d'envasat en botiga

3.863
Embalatges d'envasat en botiga (tones)
+42% respecte a 2018*

	Tones	Variació 2018-2021 (%)
Plàstic	2.766	+56%
Bioplàstic	1.786	*
Plàstic reciclat	303	+11%
Plàstic convencional	676	-52%
Paper/cartró	1.037	+10%
Paper/cartró reciclat	5	*
Paper/cartró verge	1.032	+10%
Altres materials	61	+3%

*Usern 2018 com a any base perquè va ser quan adquirírem el compromís de reduir un 21% el plàstic convencional d'envasat en botiga per a 2021. La incorporació de bioplàstics i sobres de paper en taulells es va realitzar entre 2019 i 2020.

I Materials d'envasat de productes i embalatges

35.818
tones bosses i embalatges
-3% respecte a 2020

	Tones	Variació 2018-2021 (%)
Plàstic	13.052	+7%
Bioplàstic	1.921	+393%
Plàstic reciclat	3.047	+12%
Plàstic convencional	8.085	-11%
Paper/cartró	10.727	-6%
Paper/cartró reciclat	5.035	-8%
Paper/cartró	5.692	-3%
Metalls	2.606	-7%
Vidre	9.187	-11%
Altres materials	9.248	-98%

Envasos de marca pròpia

Des de la creació de la marca pròpia, hem treballat per a millorar els envasos dels nostres productes i en 2013 ens adherírem al Basque Ecodesign Center, on empreses privades i la Societat Pública Basca de Gestió Ambiental lhobe 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.

I Envasos emprats en productes de marca pròpia

573.111.349

Unitats d'envasos de marca pròpia de frescos
-9 % respecte a 2020

En 2018 ens fixàrem l'objectiu d'ecodissenyar el 100% dels nostres envasos per a 2025 amb la finalitat que siguin 100% reciclables, eliminar el sobreenvasament i potenciar l'ús de materials reciclats i d'origen renovable.

La primera mesura que intentàrem implementar sempre és l'eliminació de l'envàs i, per això, impulsem 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, on superem el 85%.

En paral·lel, en 2021 hem continuat amb l'anàlisi dels nostres envasos de marca pròpia d'alimentació i frescos, superant ja els 3.500 productes de més de 380 proveïdors, que suposen

el 98% de la nostra gamma en aquestes àrees. Els objectius de l'estudi són calcular la seva petjada plàstica i grau de reciclabilitat, identificar accions de millora per a ells i poder fer seguiment anual dels avanços aconseguits.

Aquest exercici hem ecodissenyat 73 envasos de la nostra marca pròpia, la qual cosa fa un total de 119 envasos amb millores ambientals en la nostra gamma d'alimentació i frescos. Per a això, hem aplicat mesures com l'alleugeriment de materials, l'ús de material reciclat o d'origen renovable i millores en la seva reciclabilitat, prioritzant els envasos d'un sol material o amb colors clars, entre altres accions. Exemples d'aquesta labor són els següents envasos:

- Hamburguesa de boví Natur Bio, amb un envàs amb un 80% menys de plàstic que els envasos estàndard d'hamburguesa.
- Xoriço dolç EROSKI Basic, la safata del qual compta amb un 70% de plàstic reciclat.
- Llet condensada EROSKI, amb un envàs més reciclable en millorar la capacitat de buidatge del producte i en comptar amb una ampolla de PET monocapa transparent.

Les accions d'ecodisseny de 2021 suposen evitar a l'any el consum 85 tones de plàstic convencional. El total de la nostra petjada plàstica convencional s'ha reduït en absolut 493 tones el 2021 respecte a 2020.

I Materials de envasos de marca pròpia

29.514

Tones de envasos de marca pròpia
-9% respecte a 2020

	Tones	Variació 2018-2021 (%)
Plàstic	2.766	+56%
Bioplàstic	7.619	-7%
Plàstic reciclat	22	12%
Plàstic convencional	1.137	-9%
Paper/cartró	6.460	-7%
Paper/cartró reciclat	9.648	-7%
Paper/cartró	5.030	-8%
Metalls	4.618	-6%
Vidre	2.606	-7%
Altres materials	9.187	-11%

Logística sostenible

Després de superar l'objectiu de reduir almenys un 20% les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle de les nostres activitats logístiques respecte a 2015, hem continuat treballant en mesures de millora ambiental del nostre transport i platafor-

mes per a aconseguir un 10% adicional de reducció, que preveiem verificar al llarg de 2022. Per a això, desenvolupem diferents iniciatives que s'expliquen detalladament en l'apartat de "Logística eficient" del capítol 2.

Botigues ecoeficients

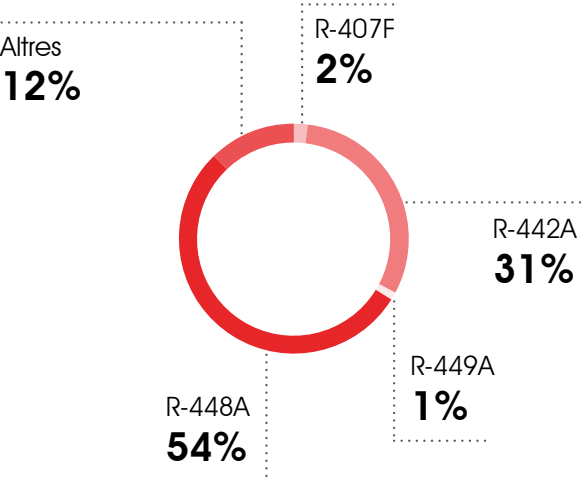
302-1,302-2, 302-3 302-4

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 que permeten la reducció del consum energètic en al voltant d'un 35% en comparació amb un establiment del model anterior. Això és possible gràcies a mesures d'il·luminació LED, tancament de mobles de fred, millora de la climatització o ús de refrigerants més eficients i menys contaminants.

En 2021, hem fet un pas més per a millorar la sostenibilitat de les nostres botigues amb la inauguració a Vitòria-Gasteiz del nostre primer establiment amb el model energètic d'EROSKI, el centre de Lakua-Arriaga.

I Refrigerants consumits per a compensar fugides

45,1 tones



A més, s'alinea amb el full de ruta sobre sostenibilitat d'EROSKI que està marcat pels seus 10 Compromisos en Salut i Sostenibilitat i pel seu compromís d'aconseguir les zero emissions netes de gasos d'efecte d'hivernacle el 2050.

EROSKI continua avançant en la lluita contra el canvi climàtic, de manera que aquest supermercat reforça així el compromís del Grup EROSKI amb el respecte al medi ambient i el benestar social.

I Característiques del nou model energètic per a la botiga de Lakua Arriaga

Edifici més eficient i sostenible:

■ Utilització de refrigerants naturals

Mitjançant un sistema de CO₂ s'aconsegueix un major rendiment a nivell de refrigeració i també reduir en un alt percentatge els costos energètics.

Aquest refrigerant, més respectuós amb el medi ambient, permet aconseguir una major eficiència energètica amb menor impacte al medi ambient, ja que es tracta d'un gas amb menors nivells de PCA (Potencial d'escalfament atmosfèric). És un refrigerant natural que no és inflamable ni tòxic, per la qual cosa és un sistema més segur.

■ El mobiliari de fred incorpora els últims avanços en I+D

Aquests avanços es donen en el seu disseny, fabricació i en la dotació d'evaporadors d'alta eficiència. A això se suma que tots ells van tancats amb portes per a evitar la sortida de fred a la sala de vendes, reduint d'aquesta manera l'esforç energètic i incrementant la sensació de confort a la botiga. Aquestes portes són innovadores a més per la seva baixa conductivitat tèrmica i l'absència de marcs, permet una visió panoràmica dels productes.

■ Sistema d'il·luminació LED intel·ligent i autoregulat

Aquest sistema s'adequa a cada moment a la necessitat existent, maximitzant l'aprofitament de la llum solar.

La utilització d'aquesta tecnologia es tradueix en una reducció de consum en el sistema d'il·luminació d'entorn del 50% de mitjana respecte a altres tecnologies, i també tenen una major vida útil el que suposa menys petjada ambiental.

■ Eficiència energètica en la climatització

L'eficiència energètica en la climatització s'ha centrat en un millor aïllament tèrmic i en l'aprofitament del fred i calor externa. El supermercat de Lakua-Arriaga utilitza la calor residual de la central de fred per a calefactar el centre, per la qual cosa l'energia requerida en el procés d'escalfament és mínima. Tot això redunda a més en una excel·lent qualitat de l'aire interior.

Gestió energètica i ambiental sistematitzada:

■ Domòtica dels sistemes de consum energètic

Una innovació destacada és la gestió domòtica dels sistemes de consum energètic. El centre està dotat d'un servei de monitoratge i control del fred les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Davant qualsevol alarma derivada del sistema més crític de la botiga, es desencadena un procediment correctiu amb temps de resposta molt curts, que permeten evitar pèrdues de fred o d'aliments.

Així mateix, la resta de les fonts de consum elèctric de la botiga (il·luminació, fons, climatització...) també estan controlades per un sistema automàtic que evita les enceses intempestives i que controla les hores d'ús i el consum.

Sostenibilitat és més que estalvi d'energia:

■ Mobilitat sostenible

Volem transformar la nostra mobilitat per a fer-la més segura i sostenible. Per a això, l'aparcament compta amb 12 punts de recàrrega per a vehicle elèctric, tres d'ells per a persones amb mobilitat reduïda i un pàrquing específic per a bicicletes.

La botiga, a més, està situada en un entorn ben comunicat amb transport públic i segur per a les bicicletes.

■ Sostenibilitat des dels fonaments

La construcció de l'edifici s'ha realitzat atenent paràmetres de sostenibilitat que redunden en una reducció de l'efecte Illa de Calor a partir de la utilització de cobertes d'alt nivell de reflectància solar. S'han proposat materials amb menor impacte ecològic aconseguint una millora major del 10% en l'aïllament de Gasos d'efecte d'hivernacle.

A més, s'ha realitzat una gestió dels residus de construcció, donant la possibilitat d'aprofitar més del 80% dels residus generats.

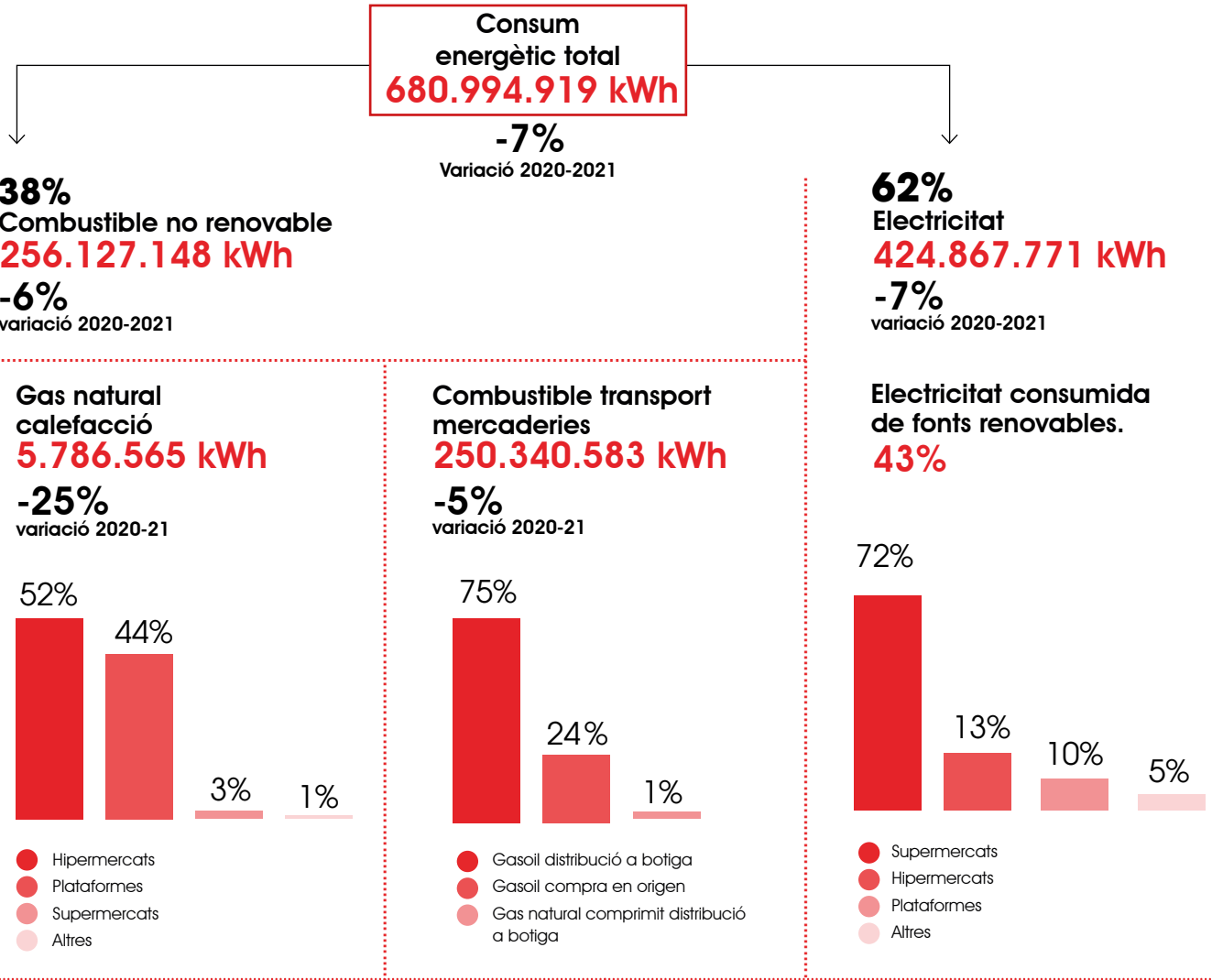
Transició Energètica Renovable

La botiga representa una fita en el camí cap a la transició energètica renovable. D'una banda, el centre genera energia per a consum propi a través de plaques solars fotovoltaïques i, d'altra banda, tota l'energia que es consumeix és 100% d'origen renovable.

I Consum energètic dins de l'organització (kWh)

Ràtio d'intensitat energètica a EROSKI

572,6 kWh/m² superfície comercial
0,15 kWh/€ vendes netes



I Consum d'energia fora de l'organització

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

12.997.732 kWh

Gestió de l'aigua

303-2, 303-3, 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 fugites 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.

Prevenció i control de vessaments i abocaments

303-4

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 en 2021 va ser d'1.107.655 m³. EROSKI compleix la legalitat vigent en matèria de prevenció i control de vessaments i abocaments incontrolats.

- Verificar que aquelles gasolineres que posseeixen condicions específics d'abocament compleixen amb els valors límits de referència imposats per Consorcis d'Aigua, Mancomunitats i/o Ajuntaments.
- Comprovar que en la resta de gasolineres les aigües que s'aboquen a la xarxa estan dins dels límits generals d'abocament marcats per les Ordenances Municipals o legislació de referència que, en cada cas, sigui aplicable.
- Detectar desviacions en el correcte funcionament dels equips de filtració d'aigües hidrocarbures.

L'actualització anual d'aquest pla, juntament amb la prioritització de les actuacions preventives corresponents, permetrà mantenir la xarxa de gasolineres en un estat de detecció precoç de no conformitats.

A més, tota la xarxa de gasolineres EROSKI compta amb un sistema de detecció de fugides, no havent-se registrat cap mena de fugida per aquests equips. La xarxa compta amb un contracte de manteniment preventiu amb una empresa de manteniment d'instal·lacions petroleres que vela pel correcte funcionament de tota la instal·lació. A més, totes les proves d'estanquitat, tant de tancs com de canonades, han estat satisfactòries.

En 2021 hem continuat els plans de remediació i la posada en marxa d'equips per als dos casos de sòls o aigües afectades detectats en 2019, a Usurbil i Abadiño.

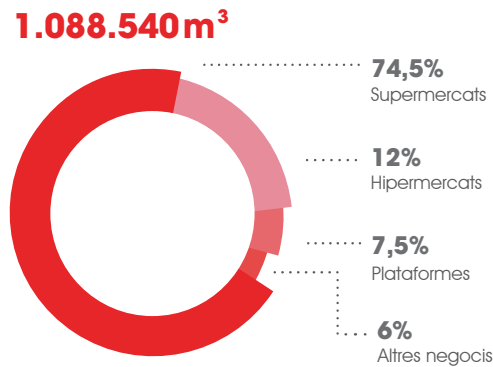
A més, continua la remediació de sòls i aigües subterrànies de Jaca, que ha sofert un retard de 15 mesos a causa de dos incidents esdevinguts en 2021. La detecció d'un augment dels índexs de contaminació en aigües subterrànies, va obligar a detenir l'actuació fins a l'esmena de les deficiències trobades.

Al març de 2022, després de la comunicació a la Confede-

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.

ració Hidrogràfica de l'Ebre, s'ha reprès la remediació. Una vegada acabada, es durà a terme un control i seguiment durant altres dos anys.

Consum d'aigua per font



Volum d'aigua residual generada estimada

1.077.655 m³



Ubicació dels nostres centres per protegir la biodiversitat

304-1; 304-2

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.

A tancament del passat exercici, 102 de les més de 1.600 botigues que el Grup EROSKI té a Espanya es trobaven en alguna zona de protecció. Les comunitats autònomes amb major nombre de botigues en zones protegides són Galícia, Balears i Catalunya, amb àmplies zones de protecció que ocupen gran part del seu territori.

Botigues per comunitat autònoma i figura de protecció

Comunitat autònoma	Botigues en zones protegides	Xarxa Natura	Espai Natural Protegit	Àrees Importants per a la Conservació dels Ocells i la Biodiversitat a Espanya	Reserves de la Biosfera	Inventari Espanyol de zones humides
Andalusia	11	✓	✓	✓	✓	
Aragó	2			✓	✓	
Cantàbria	3			✓		
Catalunya	14	✓	✓	✓	✓	
Castella i Lleó	5	✓		✓	✓	
Castella-la Manxa	3			✓	✓	
Extremadura	3	✓		✓		
Galícia	39	✓	✓	✓	✓	
Illes Balears	8	✓		✓	✓	
La Rioja	1				✓	
Madrid	3	✓		✓		
Navarra	1			✓		
País Basc	13	✓	✓	✓		
Total	106					

A més, treballem per a minimitzar l'impacte ambiental i impulsar mesures que preservin la biodiversitat a través d'acions 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

306-2, 306-3, 306-5

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.

Pla d'Acció 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. Treballem per a minimitzar el balafament alimentari que pot generar-se en la nostra activitat a través de diferents accions com la promoció d'articles frescos pròxims a la seva data de caducitat, la donació d'aliments o el seu reciclatge i valorització en altres productes, entre altres.

Fruïtes i hortalisses lletges contra el balafament alimentari

A EROSKI, com a part del nostre compromís amb la sostenibilitat del sector agrícola i contra el malbaratament alimentari, oferim en diferents campanyes al llarg de l'any varietats de fruites i hortalisses anomenades lletges pel seu aspecte o grandària. En 2021 es van comercialitzar en tota la xarxa 604 tones de fruites i hortalisses lletges.

Promoció d'aliments pròxims a la seva data de caducitat o consum preferent

Des de fa diversos anys incorporem una etiqueta amb descomptes acumulables en adquirir aliments pròxims a la seva data de caducitat o consum preferent. En 2021 vam vendre més de 42.000 tones de productes amb aquests descomptes.

Donació d'aliments a través del Programa Malbaratament Zero

Donem més de 6.000 tones d'aliments i productes de primera necessitat a entitats socials a través del nostre programa Malbaratament Zero, que s'explica detalladament en el capítol 7 de "Compromís amb la societat".

Reciclatge i valorització dels residus orgànics

Mitjançant logística inversa o gestors autoritzats, recollim els residus orgànics generats a les nostres botigues per a la seva utilització com a matèria primera en la fabricació de farines i olis animals i de pinsos per a alimentació animal o per a altres operacions de valorització. Gràcies a això, donem una segona vida a 6.700 tones de residus orgànics a l'any.



Premis Mercabarna "Paco Muñoz"

El projecte de CAPRABO per a gestionar de manera sostenible el residu orgànic ha estat reconegut com a Millor Iniciativa del Sector Privat en els Premis Mercabarna "Paco Muñoz".

Innovació per a la gestió circular dels residus alimentaris

Durant el 2021 hem participat en diferents projectes d'innovació, com FoodRUs o ZeroWaste per a reduir el malbaratament alimentari. Aquests projectes dels programes europeus Horizon 2020 o Green Deal duraran diversos anys i compten amb la participació de diferents empreses i centres tecnològics de diversos països.

Sensibilització contra el malbaratament alimentari en les llars

EROSKI ha participat un any més en la Setmana Contra el Malbaratament Alimentari que organitza AECOC amb diferents accions de sensibilització i pedagògiques a través de les seves xarxes socials. A més, des de CAPRABO ens hem sumat a la iniciativa de la Setmana Europea de Prevenció de Residus 2021 a través de diferents accions de sensibilització. Entre elles, està el desenvolupament d'un qüestionari didàctic en línia amb el qual aprendre i entendre per què és important la reducció de residus, especialment a les ciutats. Aquesta iniciativa s'ha compartit amb els col·legis que participen en el nostre programa educatiu Tria Bo, Tria Sa. A més, hem col·laborat amb Creu Roja en la iniciativa de sensibilització Alimentació saludables i Reducció del Malbaratament Alimentari.

Minimització i gestió dels residus inorgànics

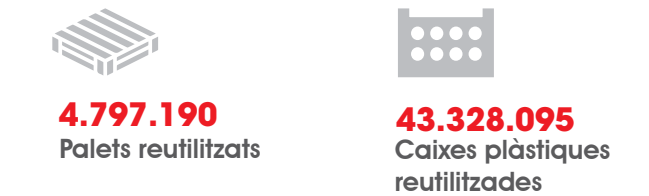
Treballem per a minimitzar els residus derivats de la nostra activitat mitjançant l'aplicació de l'ecodisseny als productes de marca pròpia, el foment de la reutilització d'envasos i embalatges entre la nostra clientela o l'ús del tiquet digital, entre altres accions.

Foment de bosses i envasos reutilitzables

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. En aquest sentit, en 2021 participàrem en la Campanya "Donostia Zero Plastik" de l'Ajuntament de Donostia-Sant Sebastià amb el lliurament, entre altres accions, de més de 600 carmanyoles.

A més, reutilitzem gran part dels nostres envasos logístics evitant així el consum de matèries primeres verges.

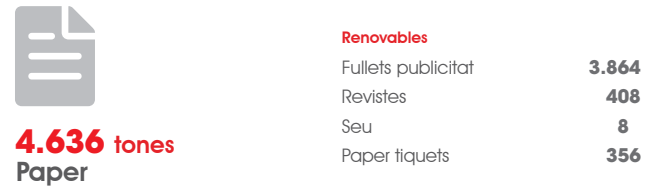
Envasos logístics reutilitzats



Menys paper amb el tiquet digital

En 2019 incorporàrem 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. En 2021 ha suposat per a EROSKI (sense VEGALSA-EROSKI) reduir un 2% el paper consumit per als tiquets, que ascendeix a un 25% si comparem amb dades de 2018. Això suposa evitar 36 tones de paper a l'any.

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



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 compta amb la certificació PEFC que garanteix una gestió forestal responsable. A la seu utilitzem un paper amb segell EU Ecolabel amb menor gramatge.

Reciclatge i valorització dels 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.

Materials usats en els productes i envasos declarats als Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada de Productor



A més, 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. Així, duem a terme les següents accions:

- 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. Destaca la recollida de càpsules de cafè de qualsevol marca i material que vam estendre a la nostra xarxa en 2019 de manera pionera en una cadena de supermercats d'Espanya. Aquesta iniciativa ens permet recuperar més de 110 tones d'aquest residu a l'any.



Residus per tipus i mètode de tractament

45.015

Tones de residus

44.966

Tones de residus no perillosos

43.918

Tones de residus a reciclatge o altres tractaments de valorització

49

Tones de residus perillosos

1.097

Tones de residus a eliminació

	Tones
Reciclatge o valorització	43.918
Residus perillosos	35
Reciclatge	20
Altres tractaments de valorització1	15
Residus no perillosos	43.883
Reciclatge	30.333
Altres tractaments de valorització1	13.550
Abocador o altres destins d'eliminació	1.097
Residus perillosos	14
Abocador	0
Altres destins	14
Residus no perillosos	1.083
Abocador	991
Altres destins	92

*A dia d'avui no és possible diferenciar la proporció dels residus destinats a valorització energètica inclosos en "Altres tractaments de valorització" ja que s'agrupen sota els codis de tractament R12 i R13, els quals engloben tots els tractaments de R1-R11.

I Residus no perillosos destinats a reciclatge o altres tractaments de valorització

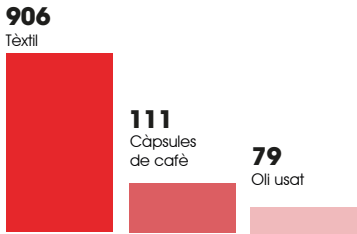
	Tones
Reciclatge	30.333 (69%)
Inorgànic	30.333 (100%)
Paper i cartró	28.228 (93%)
Fusta	1.974 (6,5%)
Plàstic	108 (0,4%)
Altres	23 (0,1%)
Altres operacions de Valorització	1.097 (31%)
Inorgànic	6.764 (50%)
Paper i cartró	4.621 (68%)
Plàstic	495 (7%)
Fusta	219 (3%)
Altres	1.429 (21%)
Orgànic	6.786 (50%)
Peix	2.637 (39%)
Carn	2.237 (33%)
Pa	294 (4%)
Lactis	105 (2%)
Vegetal	51 (1%)
Altres	1.462 (21%)

*Residus orgànics destinats a la fabricació de pinsos i un petit % a compostatge

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

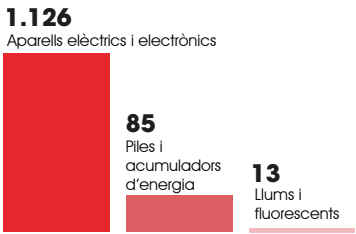
Residus no perillosos

1.096 tones



Residus perillosos

1.224 tones



Sensibilització ambiental dels consumidors

413-1; 413-2

Tots podem contribuir a la protecció mediambiental. A EROSKI treballem per 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. En línia 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 onzè 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 el 2021 va tenir el lema Connecta't amb la naturalesa.

Programa mediambiental Camiño a Camiño

VEGALSA-EROSKI ha participat un any més en Camiño a Camiño, programa de rutes mediambientals del Concefauna d'aquesta comarca, fomentant hàbits de vida saludable i sostenible.

Escola de Sostenibilitat d'Artigas (Biscaia)

En 2021 hem renovat el conveni de col·laboració amb l'Escola de Sostenibilitat d'Artigas. Es tracta del Centre d'Educació Ambiental sobre Residus de Biscaia que duu a terme programes formatius sobre residus urbans mitjançant tallers, projecció d'audiovisuals i la visita a una exposició interactiva.

Voluntariat ambiental

Els nostres treballadors i clients comparteixen la nostra passió per cuidar el nostre entorn i construir un futur més sostenible. Des d'EROSKI treballem per a impulsar aquestes actituds a través del foment d'accions de voluntariat ambiental obertes a tots dos col·lectius. En 2021, hem col·laborat amb WWF per a la realització d'accions de reforestació al País Basc i Catalunya, de neteja d'espais naturals a Balears i de recuperació de sòls cremats a Galícia, gràcies al programa de donació d'uns cèntims solidaris en botiga.



6

Compromís
amb l'entorn
local

por ser
de aquí



por ser
de aquí

1,45
€

1,70
€

1,55
€

3,89
€



Creixem amb els proveïdors locals

102-9, 203-2, 204-1

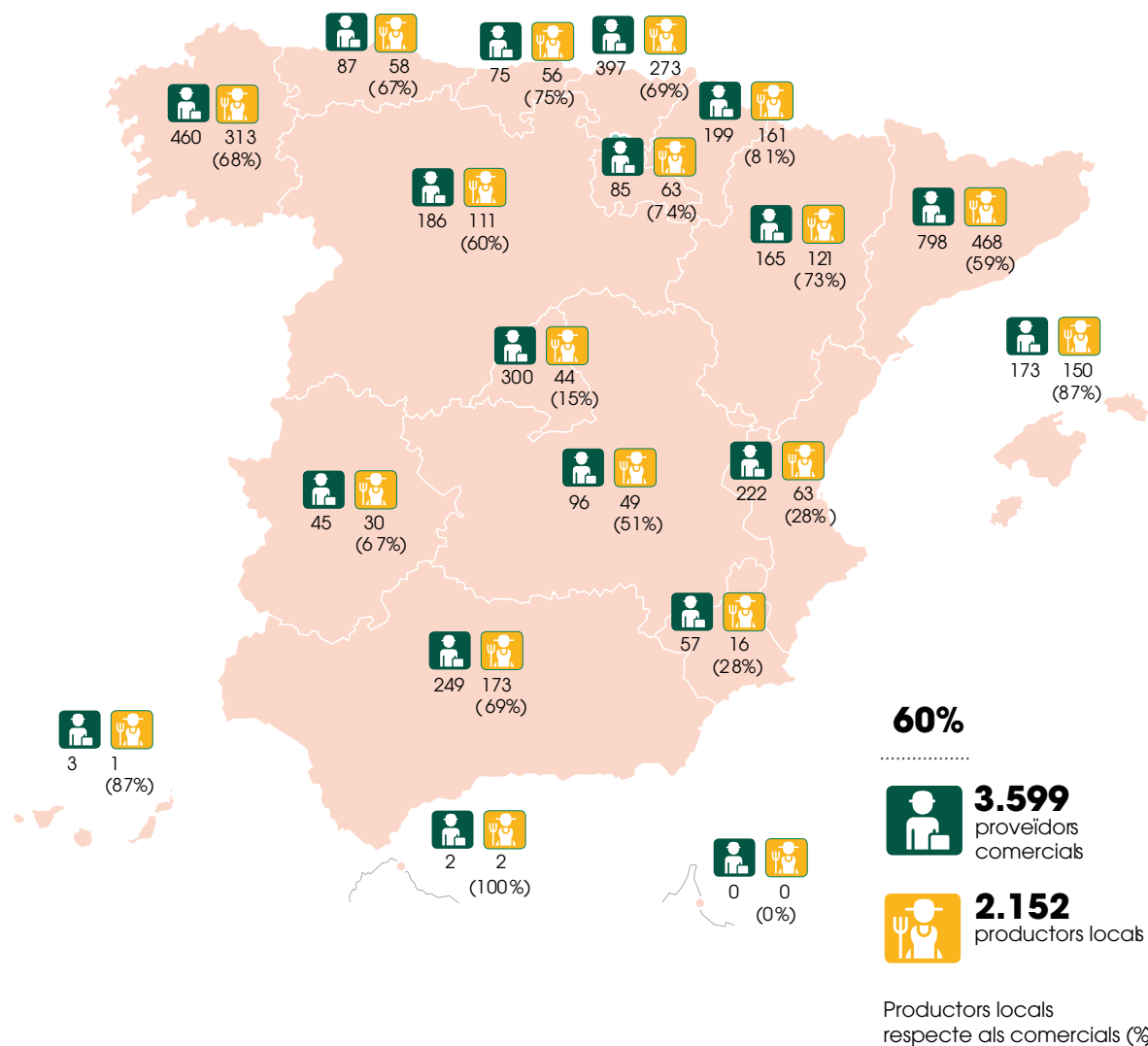
El nostre compromís amb la sostenibilitat de l'entorn transcendeix a la dimensió ambiental ja que també secundem activament el desenvolupament de l'economia local en els territoris en els quals operem. La nostra política comercial potència al màxim la producció local, creant riquesa en l'entorn i contribuint al desenvolupament agroalimentari, econòmic i social.

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. Més de la meitat de les més de

3.800 empreses proveïdores comercials que té EROSKI a Espanya són petites empreses productores locals. Considerem locals als proveïdors, normalment petits i mitjans productors agroalimentaris, d'alta proximitat, els productes des quals comercialitzem únicament en cada Comunitat Autònoma.

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.

Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma



Col·laboració amb productors agroalimentaris locals

EROSKI articula aquesta col·laboració amb els seus proveïdors 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.

En 2021 hem tingut 1.797 noves altes de referències locals i regionals, de les quals 944 corresponen a seccions de Frescos i 853 a Alimentació. Aquestes noves altes han generat unes vendes de més de 22 milions d'euros. A més, mostra del suport al sector primari i en col·laboració amb organitzacions sectorials i consells reguladors, el 2021 hem incorporat referències de marca pròpia en la secció de xarcuteria a Balears, Navarra i País Basc, l'ou a Aragó o el vi de Binissalem a Balears. En la mateixa línia, i buscant innovar en un producte com el llegum, incorporem snacks amb base llegum a Navarra o hummus de País Basc, tot això amb la nostra marca.

També continuem avançant en l'aposta per la diversificació al sector productiu. Hem actuat de manera destacada en el desenvolupament de dos sectors fonamentals a les comarques del País Basc i Catalunya com són l'hortalissa i el formatge, en les quals hem donat importants avanços.

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 Geogràfiques Protegides (IGP). Actualment, comptem amb més de 2.500 productes amb DOP o IGP: més de 1.600 diferents vins i més de 180 referències de formatge amb DOP, més de 100 productes de conserves vegetals, olis, llegums i arròs amb DOP i IGP, i més de 230 productes carnis amb IGP. A més, comptem amb més de 1.180 productes amb marques de qualitat diferenciada com Eusko Label, Reyno Gourmet o Terra de Sabor, entre altres.

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 compartim amb els petits productors a fi de fomentar la diversitat en el sector primari. En 2021 hem organitzat tres taules sectorials al País Basc i Navarra per a analitzar la situació actual i futura dels sectors d'hortalissa, vi i sidra. Així mateix, amb la finalitat de continuar avançant en la millora dels nostres "Compromisos PIME", hem realitzat una enquesta entre més de 650 petits productors i PIME amb els quals col·laborem, enquesta en la qual els productors destaquen la nostra disponibilitat i accessibilitat, l'elevada

exigència respecte a la qualitat i el nostre compromís públic amb els productors locals i el fet de posar-ho en pràctica.

A més, hem signat dos acords institucionals: un acord de col·laboració amb el Govern d'Aragó per al desenvolupament i promoció del producte aragonès el mes de juliol, i la renovació del Conveni amb la Federació de Cooperatives de Catalunya a l'agost.

Programa d'Acompanyament a productors locals

EROSKI ha treballat en 2021 en el desenvolupament d'una nova eina al servei dels seus petits productors agroalimentaris, per a promoure un major coneixement i compromís amb les empreses proveïdores locals d'EROSKI i el seu entorn, proporcionar formació i suport per a una millora contínua, acompanyar i guiar cap a una major qualitat dels productes i un millor comportament ambiental i social, i aconseguir una major transparència en la cadena de subministrament. El projecte, que es llançarà al País Basc en el primer trimestre de 2022, compta amb una primera fase, de diagnòstic, l'objectiu del qual és identificar l'estat de situació en els diferents aspectes de qualitat, bon govern, sostenibilitat ambiental, social i econòmica dels productors per a ajudar-los en la millora contínua. Després, en una segona fase, EROSKI comunicarà a cada productor el seu estat de situació amb la identificació de possibles àrees de millora.

Finalment, detectades les àrees de millora, EROSKI durà a terme la tercera fase, la de formació a través de seminaris digitals, butlletins informatius i jornades tècniques per a facilitar als productors la capacitat dels seus treballadors i el desenvolupament de millores en els seus productes i processos. Aquest programa d'acompanyament serà continuat per a disposar d'un diagnòstic actualitzat i proporcionar continguts d'interès variats en el temps.



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 que són 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.

En aquest sentit, hem continuat amb la dinamització comercial a través de la realització de campanyes tots els mesos de l'any en totes les regions, atesa la temporalitat del producte i en moltes ocasions de la mà de Consells Re-

guladors i Marques de Qualitat. Així mateix, hem incorporat des de juny 2021 nous elements de comunicació, tant en el canal físic com en el digital, i impulsat la realització d'esdeveniments digitals.

Dins de les accions que busquen reconèixer iniciatives amb impacte local, en 2021 la Basque Culinary Center i EROSKI han reconegut a tres antics alumnes, els projectes dels quals estan transformant la manera d'entendre l'alimentació i la gastronomia en el marc dels "Reconeixements EROSKI-BCC Onenak 2021".



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

413-1; 413-2

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 les llengües locals

A EROSKI considerem les llengües locals com a part essencial del patrimoni cultural de les comunitats del nostre entorn i, en conseqüència, treballem de manera contínua per a la seva promoció i difusió. No és casual que siguem, des de fa dècades, l'única empresa de distribució que ofereix l'etiquetatge dels seus productes de marca pròpia en eusquera i en la resta de les llengües oficials. A més, col·laborem en diferents iniciatives externes que promouen el seu ús.

En el cas de l'eusquera, hem participat en 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, i en la qual som presents des de fa dècades. També hem col·laborat amb les principals activitats de promoció de l'eusquera en el sector educatiu en cada territori (Ibilaldia, Llaurava Euskaraz, Kilometroak i Nafarroa Oinez), en les quals més de 6.000 persones van participar en els esdeveniments de l'Escola d'Alimentació de la Fundació EROSKI organitzats en elles, dirigits al foment d'hàbits alimentaris saludables entre els escolars i les famílies. A més, desenvolupem iniciatives i projectes com el Pla d'Eusquera, per aconseguir entorns bilingües i augmentar l'ús de l'eusquera dins de l'organització.

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, en 2021 vam seguir donant suport a la celebració del Día das Letras Galegas.

Aquestes accions se sumen a l'esforç continuat que fem perquè la revista CONSUMER EROSKI pugui ser llegida en castellà, eusquera, gallec i català. També les revistes EROSKI Club i Sabor-CAPRABO estan disponibles en els idiomes oficials dels territoris en què operem.

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 la Carrera d'Obstacles per la integració ENKI, que busca la igualtat d'oportunitats en l'accés al gaudi 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. A més, ha impulsat la cultura local amb el patrocini de tres de les cites musicals de l'estiu a Galícia: el Morriña Fest, el Resurrection Fest i el Caudal Fest; així com de la iniciativa d'intercanvi artístic i professional Camiño Escena Norte en la seva tercera edició.

Així mateix, 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 hem col·laborat amb carreres i activitats populars com la Pujada a Artxanda. A més, signem un acord amb l'Agrupació Esportiva de Bàsquet Femení ARASKI i la Fundació Ciclista d'Euskadi per a impulsar el desenvolupament i la promoció d'hàbits saludables a través de l'alimentació i l'esport.



Plátano

EROSKI Natur de

325 agricultores de

La Palma

7

Compromís
amb la
societat

Donamos
10 céntimos
por kilo vendido

A través de:



Cruz Roja





La nostra contribució a la societat

413-1; 413-2

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 consumidorisme 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 consumidorisme, 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.

Les aportacions econòmiques en 2021 d'EROSKI i els seus clients per a fins socials van ascendir en total a 13.579.518 €, distribuïts en els següents camps de l'acció social:

Distribució de les aportacions per a l'acció social



Programa de donació de cèntims solidaris

413-1; 413-2

En 2021 hem consolidat el programa de donació permanent llançat al novembre de 2020, a través del qual facilitem la solidaritat dels nostres clients dia a dia a les nostres botigues. A través d'aquest programa, els clients d'EROSKI i CAPRABO poden fer una petita donació a la causa benèfica que estigui en marxa a cada moment en pagar la seva compra amb targeta o mòbil. L'aportació, sempre voluntària i confidencial, és una petita quantitat simbòlica de 10 cèntims per a compres entre 5 i 30 euros, i de 20 cèntims per a compres superiors a 30 euros, que EROSKI complementa amb una aportació pròpia.

Els més de 2 milions d'euros donats a través dels 14 milions de donacions de cèntims solidaris han estat destinats a 368.000 persones a través de 260 entitats socials, que han finançat projectes d'ajuda a la infància, a la conservació del medi ambient, a la lluita contra el càncer, als majors, a persones en risc d'exclusió social, amb discapacitat, malalties degeneratives i a víctimes de violència de gènere.

Indicadors del programa de donació de Cèntims Solidaris des del seu inici



Donacions del programa en l'exercici 2021

Mes	Col·lectiu secundat	Donacions d'EROSKI i els seus clients (euros)
Febrer 2021	Nens i nenes amb càncer	213.053
Març 2021	Dones i infància víctimes de la violència de gènere	193.537
Abril 2021	Persones amb malalties neurodegeneratives	277.698
Maig 2021	Famílies en risc d'exclusió social	175.760
Juny 2021	Protecció del medi ambient	154.347
Juliol 2021	Persones majors en situació de vulnerabilitat	160.138
Agost 2021	Persones amb discapacitat	144.898
Setembre 2021	Nens i nenes en situació de vulnerabilitat	218.388
Octubre 2021	Dones amb càncer	153.543
Novembre i desembre 2021	Famílies en situació de vulnerabilitat	343.251
Gener 2022	Refugiats i cooperació internacional	138.109

Construïm el nostre Pla de Solidaritat 2022 des de l'escolta

El Pla Solidaritat que EROSKI ha elaborat al llarg de l'exercici per a l'any 2022 neix després de la iniciativa d'escolta i convocatòria solidària que va posar en marxa per a recollir les opinions i propostes d'entitats socials, treballadors, clients i ciutadania a fi de triar els projectes socials beneficiaris del seu programa de donació de cèntims solidaris i afegir noves entitats com a receptores dels aliments donats a través del seu programa Malbaratament Zero.

Més de 12.400 persones van participar en l'escolta realitzada al setembre de 2021 aportant les seves respostes i 289 entitats socials que van presentar 464 projectes solidaris per a accedir al programa permanent d'EROSKI i poder reforçar el seu impacte benèfic entre els qui més el necessiten. L'anàlisi realitzada per un Comitè Assessor format per ONG,

consumidors i socis ha servit per a construir el pla final per a aquest 2022 i el recaptat a través del programa solidari serà destinat a causes com l'ajuda a la infància o a les dones amb càncer, el suport a dones i nens víctimes de violència de gènere, assistència a les persones amb malalties neurodegeneratives o amb malalties rares, el suport a les persones amb discapacitat, col·laboració amb les famílies o majors en situació de vulnerabilitat o la protecció del medi ambient i dels animals sense llar.

Responem davant l'emergència social

413-1; 413-2

En aquests temps de pandèmia i de dificultats econòmiques per a moltes famílies, la solidaritat adquireix gran importància per tirar endavant. A més, han sorgit noves emergències socials com l'erupció del volcà de la Palma. 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.

Campanya d'emergència a favor dels afectats pel volcà de la Palma

Al costat dels nostres clients hem donat més de 435.000 euros a favor de les persones afectades per l'erupció del volcà de Cumbre Vieja de la Palma gràcies a la campanya solidària d'emergència que vam posar en marxa en tota la xarxa comercial.

Els fons recaptats, més la quantitat addicional aportada per EROSKI, s'han canalitzat a través de Creu Roja, entitat que està treballant de manera directa en suport a la població damnificada per aquesta catàstrofe.

L'acció solidària va contenir dues línies de treball. D'una banda, animem als clients a consumir Plàtan de Canàries com a forma de suport al sector plataner i a la població afectada per l'erupció del volcà. EROSKI va donar 0,10 euros per cada quilo de plàtans EROSKI Natur venut. D'altra banda, apel·lem a la col·laboració dels seus clients habilitant un mecanisme de donació voluntària al seu pas per caixa.

Campanyes amb els Bancs d'Aliments

En 2021 hem complert 25 anys de col·laboració amb la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), a la qual donem els aliments recollits anualment a les nostres botigues: l'"Operació Quilo", al juny, i la "Gran Recollida d'Aliments", al novembre. Aquests aliments es destinen a aquelles persones de cada comunitat afectades per dificultats econòmiques i en risc d'exclusió social, que s'han vist agreujades amb la pandèmia. En 2021, a causa de la crisi sanitària, no ha estat possible la recollida física de producte, que va ser substituïda per la possibilitat de col·laborar donant l'import triat per cada client en la línia de caixes de les nostres botigues, a la qual, com sempre, EROSKI afegeix la seva aportació pròpia. Gràcies a això, hem donat entre tots més de 3 milions de menjars a través d'aquestes campanyes en botiga a favor dels Bancs d'Aliments, aconseguint així poder alimentar a 1.200 famílies durant un any.

Targeta de compra per a fins socials

La targeta de compra per a fins socials d'EROSKI i CAPRABO ajuda a canalitzar l'ajuda assistencial d'ajuntaments i entitats socials a ciutadans i famílies en situacions d'emergència. La targeta personal es lliura a cada usuari amb un import carregat inicialment, i ofereix 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, prioritzant la solidaritat, la seguretat, la confidencialitat, l'autonomia i la dignitat de les persones com els valors fonamentals d'aquest programa.

En 2021 hem col·laborat amb més de 130 entitats públiques i socials per a facilitar la canalització de les seves ajudes assistencials a persones en situació vulnerable a través de la targeta de compra per a fins socials. Els diners canalitzats a través de les targetes equival a més de 10 milions de menjars a l'any.

Programa Malbaratament Zero

A EROSKI continuem treballant per a eradicar el malbaratament alimentari. El nostre protocol d'actuació garanteix la seguretat alimentària en 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 assurem 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. En 2021, EROSKI ha donat més de 5.600 tones d'aliments i productes bàsics destinats als col·lectius més desfavorits a través d'un centenar d'organitzacions socials.

EROSKI 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.

Durant aquest 2021, EROSKI i els seus clients han donat més de 17 milions de menjars bàsics destinats als col·lectius més desfavorits. La xifra equival a alimentar a més de 4.200 famílies durant un any.

Altres accions solidàries

413-1; 413-2

Les nostres campanyes van més enllà de la solidaritat alimentària, donant suport a col·lectius vulnerables i promovent el compromís amb el medi ambient a través d'hàbits de con-

sum que afavoreixen la preservació dels recursos naturals. Destaquem a continuació algunes d'elles.

Suport a les persones afectades de càncer

EROSKI ha participat un any més en diferents accions amb l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC). Entre altres accions ha realitzat venda de samarretes a l'octubre, suport a la campanya contra el càncer de pell a l'estiu, suport a les carreres de la dona, etc. A més, CAPRABO ha realitzat una recollida de donatius per a col·laborar amb el programa d'atenció integral de la dona amb càncer.

Campanya Mide Sonrisas a favor de persones amb malaltia de Balears

Per desè any consecutiu, EROSKI ha dut a terme la campanya Mide Sonrisas a les seves botigues de Balears, amb la qual s'han recaptat 49.000 euros a favor de 14 organitzacions locals que atenen diferents col·lectius afectats per malalties com a esclerosi múltiple, diabetis o càncer, entre altres.

Campanya amb Projecte Home a Balears

En 2021 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 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 més de 21.000 euros de beneficis a projectes socials.

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 de la campanya del programa Cèntims Solidaris a favor d'UNICEF, ACNUR o MUNDUKIDE, 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. En 2021 les donacions van arribar a un valor de 273.000 euros.

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 i d'iniciatives com la Tarxeta Benvida de la Xunta de Galícia a VEGALSA-EROSKI o el programa Benvingut Nadó de CAPRABO. **Així, durant 2021 més de 20.000 famílies nombroses s'han beneficiat d'un estalvi de més de 1,1 milions d'euros.**

Aquestes accions es complementen amb l'eina en línia Benvinguda Llevadora de CAPRABO, gràcies al qual els progenitors poden disposar de les respostes a totes les qüestions que més els preocupen durant l'embaràs, el part i al llarg dels primers anys de vida del nadó. 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.



Delegatuen
Batzar Nagusia
Asamblea General de
Personas Delegadas

EROSKI

8

Compromís
amb la
transparència

EROSKI
Koop. E. - S. Coop.

Garai bat amaitu,
beste bat hasleko.
El final de una etapa,
el comienzo de una nueva.

Resultats financers

102-7; 201-1;

Amb l’avanç del procés de vacunació l’exercici 2021 va iniciar una certa tendència a la recuperació dels hàbits de consum previs a la pandèmia, però, no obstant això, les diferents ones de contagis sorgides durant l’any han impedit que es pugui considerar un exercici normalitzat. De fet, es va finalitzar l’exercici amb una important sisena onada i mesures restrictives en l’oci i la restauració.

El volum d’activitat s’ha reduït respecte a l’any anterior en el qual el confinament va induir a un important augment en les xifres del negoci alimentari. En els negocis en els quals les mesures restrictives de mobilitat de l’any 2020 van influir negativament, aquells lligats a l’oci deportiu, i principalment als viatges, no han recuperat la normalitat quedant-se molt lluny dels volums d’activitat pre-pandèmics.

Els costos s’han anat ajustant a l’activitat, i es podria observar una millora en el resultat operatiu, respecte a l’obtingut en l’exercici 2019, sinó fora pel gran impacte que en els últims mesos de l’any ha tingut l’escalada de preus de l’energia. En pocs mesos ha suposat un elevadíssim cost que no s’ha pogut traslladar directament al mercat.

Al llarg de l’exercici s’ha culminat l’entrada del soci EPCG en el capital dels negocis lligats a Catalunya i Balears. Amb aquesta incorporació es reforça el projecte del Grup especialment centrat en totes dues àrees geogràfiques.

Destaca addicionalment la significativa reducció de deute escomès en l’exercici de més de 450 milions d’euros, la qual cosa permet aconseguir nivells raonables de palanquejament financer.

Valor econòmic directe generat i distribuït (milers d’euros)

	2021	2020	2019
Ingressos ordinaris	4.792.390	5.051.067	4.835.650
Vendes netes de distribució	4.541.380	4.807.439	4.584.227
Altres ingressos sense rendiment de venda d’immobilitzat	251.009	243.628	251.423
Benefici operatiu (abans de deterioracions, resultats venda immobilitzat i actius no corrents)	185.475	252.411	193.840
Deteriorament, resultat venda d’immobilitzat i actius no corrents	-63.914	-198.963	-162.602
Benefici abans de financers i impostos	121.562	53.448	31.238
Resultat financer	33.147	-104.503	57.526
Participació benefici/pèrdues de les inversions aplicant mètode de participació	221	232	1.436
Impost sobre els guanys	-50.316	-26.740	-45.028
Benefici net per activitats interrompudes	0	0	0
Resultat de l'exercici	104.614	-77.562	45.173

Taxonomia de Finances Sostenibles

La Taxonomia de Finances Sostenibles de la Unió Europea (UE) és una eina perquè els inversors puguin identificar oportunitats d’inversió que compleixin amb les polítiques mediambientals. Al juny de 2021, la UE va publicar dos actes delegats en els quals es defineix el llistat de les activitats que contribueixen a la mitigació i adaptació al canvi climàtic, mentre que els actes delegats per als restants quatre objectius es publicaran, previsiblement, a la fi del 2022. La Taxonomia de la UE té el propòsit, també, de determinar si l’activitat econòmica no causa un perjudici significatiu a cap dels altres objectius ambientals i compleix amb unes garanties mínimes socials.

Com a entitat d’interès públic, des d’EROSKI hem de reportar per a l’exercici 2021 l’elegibilitat de les nostres activitats i productes d’acord amb la Taxonomia de la UE i els percentatges de les variables econòmico-financeres de l’elegibilitat.

En concret:

- Percentatge del volum de vendes que s’ajusten a la Taxonomia sobre el total.
- Percentatge de CapEx (despesa en capital) que s’ajusta a la Taxonomia sobre el total.
- Percentatge d’OpEx (despesa operacional) que s’ajusta a la Taxonomia sobre el total.

S’han identificat un total de 9 activitats i productes elegibles dins de l’objectiu ambiental de mitigació al canvi climàtic. Per exemple, la instal·lació d’equips d’eficiència energètica, les bombes de calor elèctriques, les plaques fotovoltaïques, el renting de vehicles comercials lleugers o la inversió en el manteniment de servidors de dades.

A continuació, es presenta un resum de les nostres activitats elegibles amb les seves corresponents variables econòmico-financeres.

Indicadors econòmics de la taxonomia verda

Activitats elegibles	Activitat de la taxonomia	Vendes	% Vendes	CapEx	% CapEx	OpEx	% OpEx
Bombes de calor elèctriques	4.16 Instal·lació i explotació de bombes de calor elèctriques					210.000	0,17%
Valorització de residus no perillosos	5.9 Valorització de materials de residus no perillosos	4.548.587	0,10%			3.933.981	3,17%
Renting de vehicles comercials lleugers	6.5 Transport per motocicletes, turismes i vehicles comercials lleugers					1.607.677	1,30%
Construcció d'edificis nous	7.1 Construcció d'edificis nous			2.761.258	1,25%		
Renovació d'edificis existents	7.2 Renovació d'edificis existents			5.976.757	2,72%		
Instal·lació d'equips d'eficiència energètica	7.3 Instal·lació, manteniment i reparació d'equips d'eficiència energètica					2.155.727	1,74%
Instal·lació d'equips per a mesurar, regular i controlar l'eficiència energètica dels edificis	7.5 Instal·lació, manteniment i reparació d'instruments i dispositius per a mesurar, regular i controlar l'eficiència energètica dels edificis			52.042	0,02%		
Instal·lació i compra de panells solars fotovoltaics	7.6 Instal·lació, manteniment i reparació de tecnologies d'energia renovable			69.000	0,03%		
Gestió de dades de clients	8.1 Procesament de dades, hosting i activitats relacionades					1.348.121	1,09%
Total activitats elegibles (mitigació canvi climàtic)		4.548.587	0,10%	8.859.057	4,02%	9.255.507	7,47%

Els resultats obtinguts es resumeixen en els següents aspectes més rellevants:

- Observant les magnituds relatives, el producte o activitat amb un major percentatge de vendes en relació amb l'elegibilitat de la Taxonomia és la valorització de residus no perillosos amb un 0,10% respecte el total. Així mateix, per a la magnitud d'OpEx, el major percentatge correspon també a l'activitat esmentada anteriorment, amb un 3,17% respecte el total. Finalment, pel que respecta a la magnitud de CapEx, el major percentatge correspon a la renovació d'edificis existents, amb un 2,72% respecte el total.
- En relació amb els totals d'activitats i productes elegibles, el major percentatge respecte el total correspon a l'OpEx amb un 7,47%, seguit del percentatge de CapEx amb un 4,03% i finalment, el percentatge de vendes amb un 0,10%.

En 2022 s'ampliarà la informació per a la resta d'objectius ambientals que es regulin durant l'exercici i es revisaran les tres variables d'alineament de les activitats econòmiques que marca la Taxonomia, que són:

- Compliment dels criteris tècnics de selecció (contribució substancial).
- Compliment d'unes garanties socials mínimes.
- No causar un perjudici significatiu a cap dels objectius ambientals de la Taxonomia.

Abast de la memòria i principis d'elaboració

102-45

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:

I Societats del Grup EROSKI i la seva cobertura

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. y sociedades dependientes	✓	✓	✓
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:

I Societats propietàries d'establiments per negoci

Societat	Hipermercats	Supermercats	Benzineres	Oci i esport	Agències de viatges	Òptiques	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.				✓			✓
PENINSULACO, S.L.		✓					
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.	✓	✓	✓			✓	✓
VIAJES EROSKI, S.A.					✓		✓



Els nostres grups d'interès

102-40; 102-42

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.

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:



Grups d'interès externs:



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.escoladealimentacion.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 persoas consumidoras e Socios/as Client
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
Govern i comunitat empresarial	Acords i convenis de col·laboració. Reunions amb representants públics. Associacions empresarials i de cooperatives de consumidors (ACES, ANGED, AECOC, etc.). Altres empreses	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 Ocupaci

Anàlisi de materialitat

102-43 - 102-44

Seguint els principis establerts pels GRI Standards per a 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.

En 2021 hem actualitzat els resultats de l’anàlisi de materialitat realitzat el 2020 amb l’objectiu d’integrar els resultats de la consulta realitzada a grups d’interès externs i d’incorporar la visió de la doble materialitat. En aquest sentit, s’ha realitzat una anàlisi de per què els assumptes ESG són materials des d’una perspectiva de materialitat d’impacte social-mediambiental i materialitat financera.

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 2021 s’ha desenvolupat seguint els següents passos:

1. Anàlisi i identificació de temes materials. Per a identificar els temes potencialment materials (rellevants) ens hem basat en el llistat d’assumptes materials publicat a la Memòria de 2020.
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 a 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 en línia als grups d’interès en la qual han participat més de 1.400 persones. En l’anàlisi de materialitat es recullen les necessitats i expectatives dels següents grups d’interès: la plantilla, les franquícies, els Socis Client, els Socis Consumidors, el tercer sector, els proveïdors, l’Administració Pública, comunitat empresarial, els inversors i els mitjans de comunicació.
3. La materialitat financera s’ha integrat en la visió interna dels assumptes materials per a obtenir una valoració de com les temàtiques ESG influeixen en la consecució dels nostres objectius de negoci i en els nostres resultats financers. En aquest cas es van prendre els riscos del sector identificats per EROSKI en el 2020 i els principals criteris ESG aplicats pels analistes i inversors com ho són: SASB, MSCI, i el Yearbook de DJSI, que identifiquen temes estratègicament rellevants per al sector des d’una visió financera.

4. Els resultats obtinguts han estat revisats i validats per a assegurar-se que la materialitat reflexa de manera raonable i equilibrada l’acompliment d’EROSKI en matèria de sostenibilitat. A més, per a obtenir una visió tant dels impactes positius com dels seus impactes negatius, s’ha aplicat la visió de materialitat d’impacte ambiental i social sobre els assumptes materials resultants de l’anàlisi.

5. Per a determinar el nivell d’impacte social i ambiental, es va realitzar una anàlisi de gabinet que va incloure la revisió del Context regulador ESG, normes ESG, així com requisits legals i futura regulació; l’anàlisi dels assumptes materials dels líders del sector, els criteris establerts en estàndards de report no financer i els Objectius i metes de Desenvolupament Sostenible. S’han fixat tres nivells d’impacte (baix, mitjà i alt), que queden reflectits en la matriu.

En l’actualització d’enguany s’han identificat els següents assumptes materials nous: Diàleg social empresa-treballador i reputació de marca corporativa de cara al client.

I Matriu de materialitat EROSKI 2021

Classificació del tema material

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

Impacte en el desenvolupament sostenible

-  Impacte alt  Impacte mitjà  Impacte baix

Influència en les avaluacions i decisions dels grups d'interès	alt	 Comportament ètic, transparent i responsable  Gestió circular de residus  Canvi climàtic i consum responsable de recursos (materials, energia i aigua)  Acompliment econòmic responsable  Acció social i impacte en l'entorn  Sostenibilitat i traçabilitat en la cadena de proveïdors  Ocupació estable, de qualitat i desenvolupament professional  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  Productes competitius en qualitat/preu	
	mitjà	 Ecodisseny de productes i serveis perquè siguin més sostenibles  Diversitat, igualtat i inclusió  Diàleg empresa-treballador  Transformació digital i protecció de dades i seguretat de la informació  Reputació de marca enfront del client	
	baix		
	baix	mitjà	alt
Importància dels impactes econòmics, ambientals i socials per a EROSKI*			

* La importància dels impactes per a EROSKI integra l'anàlisi interna i l'impacte financer dels temes materials

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

Assumpte Material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Definició del tema material	Impacte ambiental i social
Servei d'atenció al client GRI 102; 416; 417	Fora de l'organització	Directa	Estratègia comercial dissenyada per aconseguir la màxima satisfacció del client, mantenint una relació de confiança mútua, a través de: una plantilla experta, tracte humà, màxima qualitat, atenció personalitzada, immediatesa i aposta per la sostenibilitat.	Impacte mitjà en els consumidors ja que respon a les seves necessitats quant a preferències de producte i sistemes de compra (compres experièncials, en línia etc.); permet atendre les necessitats de col·lectius vulnerables com els sènior i promouen un consum de qualitat i sostenible.
Salut i seguretat dels clients GRI 416	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Oferir productes més saludables i adaptats a dietes especials amb suficient varietat i aprovisionament amb la finalitat de garantir la salut dels clients. Establiments segurs per als clients amb estricta compliment de les mesures higièniques demanades per les autoritats.	Impacte alt en la salut i seguretat dels clients per la capacitat d'arribada d'EROSKI a la població a través dels productes que distribueix i dels centres de treball, on s'estableixen garanties de qualitat i control de la seguretat, especialment per a productes alimentaris i d'higiene personal.
Productes competitius qualitat-preu	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Estratègia de competitivitat dirigida a garantir una diversitat de productes amb preus competitius i amb alts estàndards de qualitat.	La relació qualitat/preu dels productes d'EROSKI té un impacte alt en el desenvolupament social per tractar-se de productes bàsics i en l'ambiental per l'impacte en la seva producció i distribució.
Impuls a proveïdors locals GRI 204	Fora de l'organització	Directa	Pràctiques d'adquisició locals amb un enfocament de suport al proveïdor de proximitat.	L'activitat d'EROSKI té un impacte alt en aquest tema per la capacitat de generar desenvolupament social i econòmic en les comunitats on opera a través de l'impuls a les seves cadenes de subministrament. La seva arribada a aquesta mena de proveïdors i la capacitat de relació amb el consumidor final pot impulsar el mercat per a productes locals.
Pràctiques de màrqueting i etiquetatge responsable GRI 417	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Criteris ètics i de responsabilitat en qualsevol mena de comunicació de màrqueting i especialment en brindar informació sobre els productes (en l'etiquetatge).	Impacte mitjà per la capacitat d'ajudar als consumidors a prendre decisions informades i d'acord amb les seves necessitats, així com de posar en valor i donar visibilitat a empreses responsables, aliments més saludables o restriccions alimentàries.

Assumpte Material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Definició del tema material	Impacte ambiental i social
Gestió circular dels residus GRI 306	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Gestió adequada dels residus generats per la producció. Eliminar el malbaratament a l'origen i trobar usos alternatius per al que queda, desenvolupant i buscant tecnologies i processos que continuïn reduint la petjada de malbaratament. El model de producció i consum basat en el principi “tancar el cicle de vida” dels productes ajuda a complir aquest compromís.	Impacte alt per la generació de residus en producció, distribució, embalatge i ingredients i la capacitat d'arribada al consumidor final per a promoure hàbits més sostenibles.
Malbaratament alimentari GRI 306	Fora i dins de l'organització	Directa	Planificació en la gestió de l'estoc, l'adequada conservació i bones pràctiques de la manipulació d'aliments, incloent la conscienciació als consumidors.	Les mesures implantades per a reduir el malbaratament tenen alt impacte tant en les seves operacions com promovent bons hàbits entre els consumidors i en la cadena de subministrament.
Seguretat i salut laboral GRI 403;404	Dins de l'organització	Directa	Aplicació de mesures i desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció de riscos derivats del treball, evitant successos i danys que puguin afectar la seva salut o integritat. Impuls d'entorns laborals segurs.	Té un impacte alt per l'activitat en els seus propis centres de treball i la seva capacitat de tracció en la seva cadena de valor. L'impuls a un entorn de treball segur implica un impacte positiu en aquesta matèria.
Diversitat, igualtat i inclusió GRI 405;406	Fora i dins de l'organització	Directa	Aplicació de criteris de meritocràcia, respecte i reconeixement, compensació, orientació a l'acompliment i progressió que garanteixin la igualtat d'oportunitats, la diversitat i inclusió en la companyia.	Impacte alt en ocupabilitat de col·lectius menys representats i per posar a disposició productes especialitzats per a determinades minories, fomentant la igualtat i inclusió.
Comportament ètic, transparent i responsable GRI 101; 205	Fora i dins de l'organització	Directa	Desenvolupament d'un comportament empresarial ètic i responsable, adoptant mesures per fomentar la transparència, el compliment normatiu i prevenir la corrupció i qualsevol mena de delictes.	Tota la regulació i estàndards incentiven a les empreses a ser transparents amb els seus grups d'interès perquè rendeixin comptes del seu acompliment, estableixin processos de millora i relacions de confiança. Es tracta d'un impacte alt.
Canvi climàtic i consum responsable de recursos (materials, energia i aigua) GRI 301; 302; 305	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Accions contra el canvi climàtic i reducció d'emissions, incloent el consum responsable i eficiència en l'ús de recursos energètics i de l'aigua, de manera que la companyia cobreixi les seves necessitats operatives i de producció sota criteris de respecte pel medi ambient, gestionant els riscos i minimitzant els impactes ambientals de la seva activitat i optimitzar el consum de materials i utilitzar materials ambientalment sostenibles.	Impacte alt per la petjada climàtica en tota la cadena de valor i la capacitat de minimitzar l'impacte a través d'accions de consum responsable de recursos, eficiència energètica i tracció amb la cadena de valor. A més, compta amb àmplia arribada al consumidor.
Acompliment econòmic responsable GRI 201	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Créixer econòmicament de forma sostinguda i sostenible per al desenvolupament empresarial.	Impacte alt per la capacitat de generar impacte econòmic i redistribuir riquesa amb els grups d'interès (empleats, proveïdors, inversors...) i en les comunitats on és present.

Assumpte Material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Definició del tema material	Impacte ambiental i social
Transformació digital, protecció de dades personals i ciberseguretat GRI 418	Fora i dins de l'organització	Directa	Integració de noves tecnologies en diverses àrees de l'empresa, amb l'objectiu d'optimitzar els processos, millorar la seva competitivitat i adaptar-se a les noves tendències, oferint un valor afegit a clients, mentre que es garanteix una protecció adequada de les dades personals de clients i proveïdors, així com la seva confidencialitat.	Impacte mig marcat per la rellevància de garantir la protecció de dades dels seus diferents grups d'interès, especialment en accions promocionals. Quant a la digitalització, l'impacte en el desenvolupament social és baix.
Acció social i impacte en l'entorn GRI 413	Fora de l'organització	Directa	Recursos per atendre de manera activa les necessitats de les comunitats locals. De manera que es contribueixi al seu desenvolupament i ocupabilitat, millorant el seu benestar social i involucrant-se a través de la promoció d'accions de voluntariat.	Impacte alt en la creació de valor socioeconòmic ja que cobreix necessitats bàsiques de la població en condicions de qualitat preu. A més, és un actor generador d'ocupació local amb arribada a territoris dispersos i de riquesa per l'acció amb proveïdors.
Sostenibilitat i traçabilitat en la cadena de proveïdors GRI 308; 414	Fora de l'organització	Directa i indirecta	Responsabilitat en les relacions establertes al llarg de la cadena de subministrament amb proveïdors incloent criteris ètics, socials i mediambientals i treballant per a impulsar un millor acompliment en matèria de desenvolupament sostenible, incloent el respecte dels drets humans.	L'activitat d'EROSKI té un impacte alt en aquest tema per la capacitat d'impulsar l'activitat dels seus proveïdors per a fomentar comportaments sostenibles entre proveïdors així com per ampliar el mercat per a productes més respectuosos amb els drets socials i amb l'entorn.
Ocupació estable, de qualitat i desenvolupament professional GRI 401	Fora i dins de l'organització	Directa	Creació d'ocupacions estables, de qualitat amb polítiques de contractació i de salaris que promogui el desenvolupament local. Formació, especialització i desenvolupament dels professionals, amb l'objectiu de millorar les seves aptituds i posar a la seva disposició els millors recursos a fi de comptar amb un equip qualificat.	EROSKI té un impacte alt per la capacitat de generar ocupació de qualitat entre els seus propis empleats, incloent la generació d'ocupació en zones disperses i entre col·lectius diversos. A més, aquesta capacitat s'estén a la seva cadena de valor a través de les seves relacions comercials.
Ecodisseny de productes i serveis perquè siguin més sostenibles GRI 301	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Mesures d'ecodisseny, reciclabilitat i incorporació de matèries primeres en embalatge per a generar el menor impacte negatiu possible en l'entorn. Gestió responsable dels materials necessaris per a envasar i embalar els productes.	Impacte mitjà en tractar-se d'una entitat distribuïdora de gran consum amb gran capacitat d'arribada a través dels seus productes.
Reputació de marca enfront del client	Fora de l'organització	Directa	Reforçar els pilars estratègics en els quals s'assenta l'estratègia de marca, incloent aspectes com la notorietat d'aquesta, el seu propòsit, la seva missió, visió i valors o el seu posicionament en el mercat, entre altres aspectes.	L'impacte de la reputació de la marca cap als clients és baix perquè no implica afectacions en l'entorn o en les persones.
Diàleg empresa-treballador	Dins de l'organització	Directa	Garantir la llibertat d'associació i la negociació col·lectiva, així com articular un diàleg fluid entre l'empresa i els treballadors en relació amb els canvis organitzatius.	Establir mecanismes de diàleg entre l'empresa i els professionals té un impacte mitjà en la qualitat de vida dels empleats.

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 da-des registrades durant l'últim mes de l'exercici 2021(gener del 2022).
		Els percentatges per tipus de contracte, jornada, edat, gènere i categoria pro-fessional corresponen a les dades del 31 de gener del 2022 (data final de l'exercici). Aquests percentatges s'han aplicat al nombre total de persones treballadores reportat (28.353).
		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 separa-des per les diferències en relació amb la retribució.
		Les dades aportades corresponen a l'any natural 2021 i fan referència úni-cament a socis i treballadors fixos. Es fan servir les dades d'Avançamentde 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 en 2021.
Informació sobre accidentabilitat i formació en PRL 403-2; 404-1	Grup EROSKI	Dades corresponents a l'any natural 2021.
Materials 301-3	Grup EROSKI	Les dades de declaracions als SCRAPS corresponen a l'any natural 2021.
Envasos i embalatges 301-3	Grup EROSKI	Per a calcular la quantitat de materials dels envasos de marca pròpia d'ali-mentació i frescos desagreguem els envasos de bric assignant el 75% del seu pes a paper, el 20% al plàstic convencional i el 5% al metall. A més, classi-fiquem el % de brick definit com a reciclatge dins del paper/cartró reciclat.
		El pes de plàstic convencional es calcula a partir de tots els plàstics conven-cionals, les fibres sintètiques, el 20% del pes dels brics i el 30% dels cartrons i papers catalogats com a multicapa.
Envasos logístics reutilitzat 301-3	Grup EROSKI (domini alimentari)	Dades de palets i caixes plàstiques utilitzats durant l'exercici 2021 a les plata-formes 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. Fac-tors de conversió utilitzats en el càlcul: • 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. Regis-tre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni". MAPAMA, 2019): - Densitat del dièsel: 832,5 kg/m³. - Poder calorífic del dièsel: 43 GJ/t.
		Indicadors utilitzats per calcular el consum relatiu d'energia i emissions en l'or-ganització: • Superfície comercial: 1.189.010 m² (a 31 de gener de 2022). • Vendes netes: 4.541 milions

Indicador	Abast	Metodologia de càlcul/Comentaris
Extracció d'aigua per font 303-1	Grup EROSKI	El consum per a l'exercici 2021 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. S'han analitzat les següents figures de protecció: • ENP (Espais Naturals Protegits). • IBAS (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 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2) 305-2 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3) 305-3
		Vegeu la taula "Factors d'emissió per al càlcul de carboni".
Reducció d'emissions de GEH 305-5	Grup EROSKI	S'ha seleccionat el 2017 com a any basi 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 2021.
Aliments donats a través del Programa Malbaratament zero. 413-1; 413-2	Grup EROSKI	S'ha aplicat la conversió de 1,06€ PVP = 1kg d'aliments bàsics per al càlcul de tones de Malbaratament Zero, segons criteri indicat per FESBAL. En exercicis anteriors s'ha usat la conversió 1€=1kg.
		S'ha utilitzat una conversió d'1 kg = 3 menjars, acordat amb FESBAL (l'any passat, es va usar la conversió 10 euros = 20 menjars).
Articles de consum donats 413-1, 413-2	Grup EROSKI	S'estima un valor de 300 euros per cada caixa logística donada a la Federació Nens del Món.
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 126.810 exemplars.
Taxonomia de finances sostenibles	Grup EROSKI	Per a l'OpEx total del Grup EROSKI s'ha considerat les despeses d'arrendaments operatius, recerca i desenvolupament i reparacions i conservació.

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

	Font d'energia	Factor	Fon
Abast 1	Gasoil transport logistic	2,456 kg CO ₂ /litro B7	Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2020. MITECO, abril del 2021.
	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 2020. MITECO, abril del 2021.
	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 2020. MITECO, abril del 2021.
	Refrigerants		IPCC 2013, com es recull a CML, versió de l'agost del 2016. Per a les mescles, s'ha calculat en funció de la proporció de cada gas en el refrigerant.
Abast 2	Electricitat	Electricitat Mix nacional: 0,25 kg CO ₂ / kWh Mix comercialitzadores EROSKI: 0,15 kg CO ₂ /kWh	Acord sobre l'etiquetatge de l'electricitat relatiu a l'energia produïda l'any 2020, CNMC, publicat l'abril del 2021.
Abast 3	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 queroseno/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Emissió viatges de feina cotxe	0,176 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Comb. Viatges treball cotxe	0,06684 L/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Emissió viatges de feina furgoneta	1,25 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Comb. Viatges treball furgoneta	0,38452 L/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Emissió viatges de feina tren	0,00718 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Comb. Viatges treball 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 fullets publicitat	Papel Estucado ligero: 1,11 kgCO ₂ /kg Papel Satinado: 1,11 kgCO ₂ /kg Papel LWC reciclado: 1,63 kgCO ₂ /kg Papel Estucado volumen: 1,11 kgCO ₂ /kg Papel Pasta Quimica: 1,77 kgCO ₂ /kg Solo impresión: 0,692 kgCO ₂ /kg	Es fan servir diferents factors depenent del tipus de paper. Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Paper, woodcontaining, lightweight coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Chemi-thermomechanical pulp {GLO} market for Cut-off, S Ecoinvent (modificado): 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

Correspondència amb els principals marcs de reporting

102-12

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.
Anticorrupció	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.
	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.

Taula de continguts relatius a les recomanacions de TFCD

Els continguts d’aquest EINF estan alineats amb les recomanacions del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TFCD) del Consell d’Estabilitat Financera, si bé al llarg de 2022 es continuarà aprofundint en aspectes d’identificació i gestió de riscos associats al canvi climàtic.

Pot consultar-se en aquest index la ubicació dels apartats de l’estat d’informació no financera que donen resposta a les recomanacions de declaracions suggerides per la iniciativa TFCD:

Declaració	Continguts	Ubicació en l'informe
Governança	Descripció de la supervisió del Comitè de Direcció sobre els riscos i les oportunitats climàtiques.	Govern Corporatiu (Pàg. 18-23) Gestió de riscos (Pàg. 25-27)
	Descripció del rol de l'alta direcció respecte a l'avaluació i la gestió dels riscos i oportunitats climàtiques.	Govern Corporatiu (Pàg. 18-23) Gestió de riscos (Pàg. 25-37)
Estratègia	Descripció dels riscos i les oportunitats relacionades amb el clima que l'organització ha identificat en el curt, mitjà i llarg termini.	Riscos i oportunitats relacionats amb el canvi climàtic (Pàg. 100-104)
	Descripció de l'impacte econòmic dels riscos i les oportunitats relacionades amb el clima en el negoci, l'estratègia i la planificació financera de l'organització.	Riscos i oportunitats relacionats amb el canvi climàtic (Pàg. 100-104)
	Descripció de la resiliència de l'estratègia de l'organització, tenint en compte diferents escenaris relacionats amb el clima, incloent un escenari de 2 °C o menys.	Riscos i oportunitats relacionats amb el canvi climàtic (Pàg. 100-104) Accions per a impulsar la sostenibilitat mediambiental (Pàg. 106-121)
Gestió de riscos	Descripció dels processos de l'organització per a identificar i avaluar els riscos relacionats amb el clima.	Gestió de riscos (Pàg. 25-27) Riscos i oportunitats relacionats amb el canvi climàtic (Pàg. 100-104)
	Descripció dels processos de l'organització per a gestionar els riscos relacionats amb el clima.	Gestió de riscos (Pàg. 25-27) Riscos i oportunitats relacionats amb el canvi climàtic (Pàg. 100-104)
	Descripció de com els processos per a identificar, avaluar i gestionar els riscos climàtics estan integrats en la gestió de riscos global de l'organització.	Aquesta integració es desenvoluparà al llarg de l’any 2022.
Mètriques i objectius	Mètriques utilitzades per l'organització per a avaluar els riscos i les oportunitats climàtiques en línia amb la seva estratègia i el seu procés de gestió de riscos.	Accions per a impulsar la sostenibilitat mediambiental (Pàg. 106-123) Índex de continguts GRI (Pàg. 55-166) Annex 9 – Taules comparatives amb exercicis anteriors (Pàg. 170-196)
	Petjada de carboni corporativa. Informe sobre de l'Abast 1, Abast 2 i, si és adequat, l'Abast 3 d'emissions de GEH i els seus riscos associats.	La nostra petjada de carboni (Pàg. 186-187) Annex 9 – Taules comparatives amb exercicis anteriors (Taula 30 i Taula 31) (Pàg. 186-187).
	Descripció dels objectius que utilitza l'organització per a gestionar els riscos i les oportunitats climàtiques i el seu acompliment enfront dels objectius.	Política ambiental (Pàg. 98) Objectius sostenibles (Pàg. 99) Llista de temes materials i la seva cobertura (Pàg. 147-149) Taula Principis del Pacte Mundial i ODS (Pàg. 183).

Índexs de contingut GRI i Llei 11/2018

102-55

Estàndard GRI	Contigut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 102: Continguts Generals 2016			
1. Perfil de l'organització			
102-1	Nom de l'organització		12
102-2	Activitats, marques, productes i serveis		12, 32-33
102-3	Ubicació de la seu	Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Biscaia	
102-4	Ubicació de les operacions		34-35, 50
102-5	Propietat i forma jurídica		13
102-6	Mercats servits		32-50
102-7	Mida de l'organització		12, 59-65, 138-140
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors		58-87
102-9	Cadena de subministrament		47-48; 124-126
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	No s'han produït canvis significatius en la cadena de subministrament.	
102-11	Principi o enfocament de precaució		24-29, 98-104
102-12	Iniciatives externes		15, 153-154
102-13	Afiliació a associacions		54-55
2. Estratègia			
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions		4-7
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	Informació confidencial. Es presenta un resum en el capítol 1.	27-28, 100-104
3. Ètica i integritat			
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta		14-15, 24-25
4. Governança			
102-18	Estructura de governança		18-23
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials		16-17
102-30	Eficàcia en els processos de gestió del risc		25-27
102-31	Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials		16-17
102-35	Polítiques de remuneració		67-68
102-36	Procés per determinar la remuneració		67-68

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
102-37	Involucrament dels grups d'interès en la remuneració		67-68
102-38	Ràtio de compensació total anual		67-68
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual		67-68
5. Participació grups d'interès			
102-40	Llista dels grups d'interès		145
102-41	Acords de negociació col·lectiva		58
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès		143
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès		144
102-44	Temes i preocupacions clau esmentats		144
6. Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
102-45	Entitats incloses en estats financers consolidats		141
102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema		147-149
102-47	Llista dels temes materials		147-149
102-48	Reexpressió de la informació	S'ha corregit una errata en la taula de "Compte de resultats del Grup EROSKI" publicada a l'EINF 2020 respecte a les dades publicades als comptes anuals. Les dades correctes, en milers d'euros, són: "Altres ingressos sense rendiment de venda immobilitzat": 243.628; "Benefici operatiu (abans de deterioracions, resultats venda immobilitzat i activitats no corrents)": 252.411; i "Deterioració, resultat de venda immobilitzat i actius no corrents": -198.963. Amb l'objectiu d'alinejar la informació presentada a l'EINF amb el pla Lean&Green d'AECOC, s'ha reclassificat les emissions de transport de mercaderies a l'abast 3, en comptes de l'abast 1, de la peïjada de carboni en ser un servei subcontractat a un tercer i, per tant, no es consideren emissions directes de l'organització. S'ha corregit les dades de bosses de caixa i consumibles de 2020, ja que es va detectar un error en el càlcul de l'exercici anterior. S'ha ampliat la informació dels envasos de marca pròpia, en disposar el 2021 de més productes analitzats que en l'exercici anterior. S'ha actualitzat les dades de residus de 2020 per un canvi de criteri en la classificació dels tractaments i tipus de residus més alineat amb els codis LER i els estàndards GRI, per a facilitar la comparabilitat amb les dades de 2021. No es disposa del mateix criteri per a 2019, per la qual cosa les dades d'aquest exercici es presenten amb el criteri antic. A més, s'ha corregit la dada de "Altres residus orgànics" valorats el 2020, ja que faltava un flux que es va identificar posterior al tancament de l'EINF del passat exercici. S'ha actualitzat la dada de menjars donats a l'any per a usar la conversió de 1kg = 3 menjars que ens indica FESBAL.	
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes		
102-50	Període objecte de l'informe	Exercici 2021: de l'1 de febrer del 2021 al 31 de gener del 2022	
102-51	Data de l'últim informe	18 de maig de 2021, corresponent a l'exercici 2020	
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	

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
102-55	Índex de continguts GRI		107-168
102-56	Verificació externa		200
GRI 200: Temes econòmics 2016			
GRI 201: Acompliment econòmic 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		140-142
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		140-142
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït		140-142
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic		100-104
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	S'han rebut 3.333 euros el 2021 de subvencions.	
GRI 202: Presència en el mercat 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		67-68
202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en relació amb el salari mínim local		67-68, 29
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		46, 126-128
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius		46, 126-128
GRI 204: Pràctiques d'adquisició 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		47-48; 126-128
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		47-48; 126-128
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 2021 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.	126-128
GRI 205: Anticorrupció 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
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.	25,28
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		25,28

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	En 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 como 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 llançat la formació a tot el personal de seu, plataformes i botigues del Grup (inclòs CAPRABO, FORUM i VEGALSA, sense VIAJES-EROSKI i quatre botigues de VEGALSA-EROSKI). Aquesta formació s'està realitzant progressivament des del seu llançament, per la qual cosa no tots els treballadors l'han finalitzat a fi d'exercici. Estava previst llançar la formació als treballadors de VIAJES EROSKI el 2021, però en estar alguns d'ells en situació d'ERTO per la COVID-19, s'ha posposat fins a 2022 juntament amb les botigues pendents de VEGALSA-EROSKI.	
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures que s'han pres	No s'ha identificat cap cas de corrupció en la plantilla el 2021 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		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		109-111
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, SI-GAUS i AMBILAMP). No es disposa d'informació centralitzada sobre la quantitat i el tipus de materials utilitzats en els més de 132.000 articles diferents comercialitzats, que inclouen, també, marques de fabricant. Enguany s'inclou informació dels envasos domèstics de marca pròpia d'alimentació i frescos, bosses de caixa i embalatges de botiga.	110-111
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.	110-111
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasament		110-111

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 302: Energia 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		112-114
302-1	Consum energètic dins de l'organització		114
302-2	Consum energètic fora de l'organització		114
302-3	Intensitat energètica		114
302-4	Reducció del consum energètic		114
GRI 303: Aigua i efluentes 2018.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		115
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua		115
303-3	Extracció d'aigua	No s'ha realitzat cap extracció d'aigua.	115
303-4	Abocament d'aigua		115
303-5	Consum d'aigua		115
GRI 304: Biodiversitat 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		116
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		116
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.	116
GRI 305: Emissions 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		104-105
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		104-105
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: Residus 2020.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		149-151
306-2	Gestió d'impactes significatius relacionats amb residus		115
306-3	Residus generats		115
306-4	Residus l'eliminació del quals s'ha evitat		115

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
306-5	Residus destinats a eliminació		111-112
GRI 307: Compliment ambiental 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		98-100
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 en 2021. 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		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		48, 106-109, 29
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		106-109, 29
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	Hi ha 319 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 8% del total de proveïdors comercials. El 2020 va haver-hi 445 proveïdors sota aquests mateixos criteris, representant el 11% del total de proveïdors comercials.	
GRI 400: Temes socials 2016			
GRI 401: Ocupació 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		58-83
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		58-83
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal		64-65
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 oferts als empleats en funció del seu tipus de jornada.	
401-3	Permis parental		72
GRI 402: Relacions treballador-empresa 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		142-149
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.	
GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2018. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		73-76
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		73-76

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
403-1	Sistema de gestió de la salut i de la seguretat en el treball.	El nostre sistema de prevenció està basat en la llei de prevenció de riscos laborals (LPRL) i els Reals Decret 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 Empresarials (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 empresarials amb ells a través de la plataforma de coordinació de contractes, Coordinaware.	73-76
403-2	investagació d' incidents, 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". 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 en cas d'incident. 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 preventives 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. Les mesures fixades segueixen els principis de l'acció preventiva establerts a l'article 15 de la llei de prevenció de riscos laborals (LPRL).	73-76
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.	
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Les empreses externes comuniquen la formació impartida als seus treballadors a través de la plataforma Coordinaware. Hi ha un servei de validació documental i la contractació de l'empresa externa està supe-ditada al fet que disposi de tota la documentació en regla. En cas que aquest treballador extern no disposi de formació, no estaria autoritzat a entrar en un centre d'EROSKI.	
403-6	Foment de la salut dels treballadors	Els Socis de Treball mutualistes tenen accés al quadre mèdic de Lagun Aro, que és dipositari del servei, encara que es recolzi en Sanitas en regions fora del País Basc. A més, el programa Márxmenos ofereix una reducció de costos en assegurances de salut. Des de l'Aula de benestar i Salut s'organitzen accions formatives i de sensibilització en matèria d'alimentació saludable, mindfulness i altres accions. En 2021 es van destinar un total de 1.010 hores de formació amb la participació de 457 persones. En 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.	
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.	73-76

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
403-8	Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	El 100% dels treballadors propis estan coberts pels nostres serveis de 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 Empresarials (CAU). 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. Cada 4 anys es fa una auditoria externa reglamentària del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals de l'empresa i correspon al 100% de treballadors propis. En 2021 s'han realitzat les auditories reglamentàries en els diferents negocis disposant cadascun d'ells de l'informe de conclusions que la Direcció ha d'escometre. 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.	73-76
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.	74-75
403-10	Malalties i malalties laborals	Els perills s'identifiquen segons el Procediment d'avaluació de riscos, que determina també les mesures preventives que puguin existir.	76
GRI 404: Formació i ensenyament 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		77-81
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat		77-81
404-2	Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició		77-81
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional		80
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		67-71
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		67-71
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.	69-71
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 21.238 € a EROSKI S. Coop. i de 17.864 € a la resta de societats. En el cas dels homes, és de 27.831 € i 21.545 €, respectivament. La diferència entre homes i dones es deu a la major presència d'aquestes en la categoria "Professional". En 2020 les dades van ser 19.736 €, 17.715€, 26.169€ i 21.660€, respectivament. En 2019 les dades van ser 19.487 €, 17.323€, 25.919€ i 21.652€, respectivament.	67-68
GRI 406: No discriminació 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		14-15,24-25, 67-72, 29
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		14-15,24-25, 67-72

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	No s'ha registrat cap cas de discriminació en 2021. Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades en 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	
GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		14-15,24-25, 29, 58
407-1	Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc	No s'han registrat casos de vulneració del dret a la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva el 2021. Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	14-15,24-25, 29, 58
GRI 408: Treball infantil 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		14-15,24-25, 29, 48, 58
408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	No s'han registrat casos de treball infantil en 2021. Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	14-15,24-25, 29, 48, 58
GRI 409: Treball forçós o obligatori 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		14-15, 29, 48, 58
409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	No s'han registrat casos de treball forçós o obligatori el 2021. Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	14-15, 48,58

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		14-15, 58, 29, 48
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.	14-15, 58, 29, 48
GRI 411: Drets dels pobles indígenes 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		48, 29
411-1	Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	No s'han registrat casos de violacions dels drets dels pobles indígenes en 2021. Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	48, 29
GRI 412: Avaluació de drets humans 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		48, 29
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 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	48, 29
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		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		94-95, 129, 132-136
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament		94-95, 129, 132-136

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
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 produeixin 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.	
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		47-49, 126-128
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		47-49, 126-128
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	El 100% dels nostres nous proveïdors ha d'acceptar els requeriments de l'Organització Internacional del Treball per mantenir una relació comercial amb EROSKI. A més, en el cas de proveïdors d'EROSKI Natur amb el segell GGN d'aquicultura, han de superar l'Avaluació de Riscos GLO-BALG.A.P. en les Pràctiques Socials per poder subministrar-nos.	47-49, 126-128
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	Realitzem a través de les nostres centrals de compres a l'Àsia auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 6 auditories a la Xina, 1 a Índia i 1 auditories al Pakistan de BSCI i 1 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 9 auditories a proveïdors d'importació realitzades el 2021 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 en 2021 respecte a salut i seguretat dels treballadors (1), el model de gestió social (5), salaris (1) i el registre d'hores de treball (7). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades han superat la mateixa.	47-49, 126-128
GRI 415: Política pública 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		24-28
415-1	Contribució a partits i/o representants polítics	No s'ha registrat cap contribució econòmica a un partit polític en 2021.	26-31
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		86-93, 29
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		86-93, 29
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis		86-93, 29
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	En 2021 no hi ha constància de moltes 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.	86-93, 29
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016. Tema material.			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		149-151
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		91-92, 29

Estàndard GRI	Contingut	Resposta/comentari	Pàgina
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió		91-92, 29
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.	91-92, 29
417-2	Casos d'incompliments relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	En 2021 hem detectat 113 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 2020 van ser 91 i el 2019 van ser 28. En 2021 s'han rebut 3.904 reclamacions de clients relacionades amb l'etiquetatge incorrecte, com, per exemple, informació confusa o preu incorrecte. El 2020 van ser 5.931 i el 2019 van ser 5.350. No hi ha hagut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de consum el 2021. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a “molt greu” per l'Administració que generi la sanció.	91-92, 29
417-3	Casos d'incompliments relacionats amb comunicacions de màrqueting	En 2021 hi ha hagut 5.207 reclamacions per comunicacions de màrqueting (ofertes, promocions). En 2020 van ser 8.111 i el 2019 van ser 4.945. Les dades de 2020 van ser superiors degut principalment a l'increment de les accions promocionals a CAPRABO per l'harmonització del Club Client amb EROSKI.	91-92, 29
GRI 418: Privacitat del client 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		42
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i de pèrdua de dades del client	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. 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. Reclamacions en 2021 d'organismes oficials: 0 Fuites de dades de clients: 2 (en curs)	42, 29
GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016.			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		46, 29
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	No hi ha hagut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria social o econòmica en 2021. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a “molt greu” per l'Administració que generi la sanció.	46, 29

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).		12-29	102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-14 102-15 102-16 102-45
		Polítiques d'aplicació		102-11
		Principals riscos	25-27; 100-104	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).	98-122	102-11 102-29 102-31 103-2 304-2 307-1
I. Informació mediambiental	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.			
	Economia circular i prevenció i gestió de residus			
	Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles.			109-111
	Accions per a combatre el malbaratament d'aliments.			18, 102-103, 129
	Ús sostenible dels recursos			
	Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals.			114
	Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús.			106-111
	Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.			112-114
	Canvi climàtic			
I. Informació mediambiental	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.			
	Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic.			100-105
	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.			
	Protección de la biodiversidad			
I. Informació mediambiental	Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat.			
	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.			116

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.		59-63	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.		66	401-1
	Remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional.		67-68	102-36
	Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat.			202-1
	Remuneració mitjana dels consellers i directius, desagregada per sexe.			405-2
	Implantació de polítiques de desconexió laboral.	Actualment, no es disposa d'una política de desconexió 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.		76	403-9
	Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors.		68	401-2 401-3
	Salut i seguretat			
	Condicions de salut i seguretat en el treball.		69-73	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.		72	403-9 403-10
	Relacions socials			
	Organització del diàleg social (inclosos 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.		58	102-41
	Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i seguretat en el treball.		73	102-41 403-1 403-4
	Formació			
	Polítiques implementades en el camp de la formació.		77-81	404-2
	Quantitat total d'hores de formació per categories professionals.		79	404-1
	Accessibilitat			
	Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.		82-83	405-1
	Igualtat			
	Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes.		69-71	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.		69-71; 82-83	401-1 405-1 406-1
	Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat.		69-71;	

Bloc	Informació a reportar	Comentaris	Pàgina/es	GR 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.		29-33	102-11
	Principals riscos.		29-33	102-15 102-30
	Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn.		25,28	102-16 205-1 205-2
	Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals.		25,28	203-2 413-1
IV. Informació lluita contra la corrupció	Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.		133	203-2 413-1
	Polítiques d'aplicació.		30-35	102-11
	Principals riscos.		29-32	102-15 102-30
	Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible			
	Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local.		45-46	203-1 203-2 204-1 413-1
	Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori.		45-46	203-1 203-2 204-1 413-1
	Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests.		127-134	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.		48	102-11 102-16 308-1 414-1
V. Informació societat	Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental.		48; 106-108	308-1 414-1 414-2
	Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes.		106-108	416-1
	Consumidors			
	Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors.		86-91	416-1
	Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.		29	417-2 417-3 418-1
	Informació fiscal			
	Beneficis obtinguts país per país.			-
	Impostos sobre beneficis pagats.		140	207-1
	Subvencions públiques rebudes.			201-4

Annex

Taules d'indicadors. Comparatives amb anys anteriors

Taula 1. Nombre de botigues del Grup EROSKI i les seves franquícies per negoci

	2021			2020			2019		
	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis
Hipermercats	36	0	36	37	0	37	47	1	46
Supermercats	1.336	577	759	1.293	532	761	1.282	522	760
Cash&Carry	18	0	18	18	0	18	19	0	19
Benzineres	38	0	38	40	0	40	42	0	42
Òptiques	11	0	11	11	0	11	11	0	11
Agències de viatge	130	24	106	148	25	123	166	25	141
Botigues de material esportiu FORUM SPORT	68	1	67	69	1	68	70	1	69
Botigues en línia	9	0	9	8	0	8	8	0	8
Total	1.646	602	1.044	1.624	558	1.066	1.645	549	1.096

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

	2021			2020			2019		
	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis	Total	Franquiciats	Propis
EROSKI/city1 ⁽¹⁾	599	290	309	574	267	307	556	259	297
CAPRABO	296	86	210	287	74	213	297	71	226
EROSKI Center	166	2	164	166	2	164	164	2	162
ALIPROX	106	106	0	114	114	0	112	112	0
FAMÍLIA	75	0	75	76	0	76	75	0	75
ONDA	48	48	0	48	48	0	57	57	0
RAPID	46	45	1	28	27	1	21	21	0
Total	1.336	577	759	1.293	532	761	1.282	522	760

(1) 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.

	Establiments propis							Establiments franquiciats					Total franquiciades	Total
	Negocis alimentació			Negocis diversificats				Negocis alimentació		Negocis diversificats				
	Hipermercats	Supermercats	Cash&Carry	Benzineres	Òptiques	Agències de viatges	Oci-Esport¹	Total pròpies	Hipermercats	Supermercats	Agències de viatges	Oci-Esport¹		
Andalusia	3	0		1	1			5		51	1		52	57
Andorra		0						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	0		1		2		4		3			3	7
Catalunya		213		2		1	1	217		75	1		76	293
Ceuta		0						0		0			0	0
Comunitat Valenciana	1	0		1		1	2	5		7			7	12
Extremadura		0				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			0	0
La Rioja	1	10		1		6	3	21		7			7	28
Madrid		0				3	1	4		18			18	22
Melilla		0						0		0			0	0
Múrcia		0					1	1		0			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

¹ Oci-Esport inclou FORUM i DOOERS

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

	2021	2020	2019
Persones treballadores d'EROSKI	482	495	489
Sous, salaris i assimilats	98,8%	98,7%	98,3%
Indemnitzacions	1,1%	1,3%	1,6%
Aportacions a plans d'aportació definida	0,1%	0,1%	0,1%
Estat	239	222	233
Càrregues socials i impostos per les persones treballadores	73%	80%	74%
Impostos sobre guanys	21%	12%	19%
Tributs	6%	8%	6%
Subvencions	0%	0%	0%
Medi ambient (destinats a la minimització de l'impacte mediambiental i a la protecció i millora del medi ambient)	24	20	15
Despeses	4%	5%	8%
Inversions	96%	95%	92%
Empreses proveïdores	3.701	3.871	3.747
Proveïdors comercials	89%	90%	90%
Proveïdors de serveis	11%	10%	10%
Clients (milions d'euros transferits a través de les múltiples ofertes comercials dutes a terme durant l'any)	347	326	308
Societat (destinats a fins socials i a la formació i informació de les persones consumidores)	13,5	14	10
Grup EROSKI	97%	93%	91%
Fundació EROSKI	3%	7%	9%

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

	2021	2020	2019
Persones ateses	550.093	720.990	471.452
Índex de resolució de reclamacions	100%	100%	100%
% resolució primer contacte	87,8%	91,8%	93,0%

Taula 6. Nombre de persones treballadores, segons gènere

	2021	2020	2019
Dones	21.905 (77%)	22.964 (77%)	22.459 (78%)
Homes	6.448 (23%)	6.842 (23%)	6.480 (22%)
Total EROSKI	28.353	29.806	28.939
Ocupacions en franquícies estimades	3.627	3.348	3.412
Socis treballadors	9.058	8.954	9.258

Taula 7. Nombre total de persones treballadores per comunitat autònoma

	2021	2020	2019
Andalusia	188	261	353
Aragó	938	987	920
Astúries	515	501	467
Cantàbria	368	384	387
Castella-la Manxa	5	135	279
Castella i Lleó	670	643	658
Catalunya	5.358	5.732	5.732
Comunitat Valenciana	17	78	218
Extremadura	1	4	4
Galícia	5.966	5.763	5.467
Illes Balears	2.436	2.489	2.360
Illes Canàries			66
La Rioja	321	349	349
Madrid	262	263	288
Múrcia	6	64	67
Navarra	1.499	1.699	1.592
País Basc	9.803	10.454	9.732
Total	28.353	29.806	28.939

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

	2021	2020	2019
Contractes indefinits	22.244	21.962	22.199
Per gènere			
Dones	17.588	17.399	17.648
Homes	4.656	4.563	4.551
Per grup d'edat			
<30 anys	1.326	1.133	1.204
30-50 anys	13.446	14.111	14.954
>50 anys	7.472	6.718	6.041
Per classificació professional			
Directiu/va	56	38	35
Gestor/a	298	309	325
Responsable	2.762	2.808	2.762
Tècnic/a	1.051	1.038	1.051
Professional	16.615	16.301	16.615
Comandament	1.462	1.468	1.462

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

	2021	2020	2019
Contractes indefinits	6.109	7.844	6.740
Per gènere			
Dones	4.317	5.565	4.811
Homes	1.792	5.565	1.929
Per grup d'edat			
<30 anys	2.780	3.655	2.872
30-50 anys	2.738	3.444	3.117
>50 anys	591	745	751
Per classificació professional			
Directiu/va	0	0	0
Gestor/a	1	0	5
Responsable	37	32	37
Tècnic/a	53	70	53
Professional	5.995	7.697	5.995
Comandament	23	45	23

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

	2021	2020	2019
Contractes jornada completa	18.653	18.936	17.821
Per gènere			
Dones	13.221	13.330	12.531
Homes	5.432	5.606	5.290
Per grup d'edat			
<30 anys	2.163	2.357	1.948
30-50 anys	10.336	11.030	10.874
>50 anys	6.154	5.549	4.999
Per classificació professional			
Directiu/va	56	38	35
Gestor/a	296	306	322
Responsable	2.520	2.523	2.520
Tècnic/a	984	975	948
Professional	13.401	13.688	13.401
Comandament	1.396	1.406	1.396

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

	2021	2020	2019
Contractes jornada completa	9.700	10.870	11.118
Per gènere			
Dones	8.684	9.634	9.928
Homes	1.016	1.236	1.190
Per grup d'edat			
<30 anys	1.943	2.431	2.128
30-50 anys	5.848	6.525	7.197
>50 anys	1.909	1.914	1.793
Per classificació professional			
Directiu/va	0	0	0
Gestor/a	3	3	8
Responsable	279	317	279
Tècnic/a	120	132	120
Professional	9.290	10.311	9.209
Comandament	89	107	89

Taula 12. Número i taxa de contractacions segons gènere i franja d'edat

	2021			2020			2019		
	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa
<30 anys	450	243	2,4%	297	165	1,6%	375	176	1,9%
30 - 50 anys	807	228	3,7%	1.313	231	5,2%	1.321	252	5,4%
>50 anys	98	25	0,4%	375	71	1,5%	194	36	0,8%
Total per gènere	1.355	496		1.985	467		1.890	464	
Total	1.851			2.452			2.354		
Taxa nous empleats per sexe	6,2%	7,7%		8,7%	6,9%		8,4%	7,2%	
Taxa nous empleats total	7%			8,3%			8,1%		

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

	2021			2020			2019		
	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa	Dones	Homes	Taxa
< 30 anys	87	63	0,5%	41	24	0,2%	90	48	0,5%
30 - 50 anys	320	107	1,50%	236	71	1,4%	440	146	2,0%
>50 anys	179	68	0,90%	149	66	0,73%	312	122	1,5%
Total per gènere	586	238		426	161		842	316	
Total	824			587			1.158		
Taxa rotació empleats per sexe	2,70%	3,70%		1,9%	2,4%		3,7%	4,9%	
Taxa rotació empleats total	3%			2,0%			4,0%		

| Taula 14. Nombre d'acomiadaments per gènere, franges d'edat i categoria professional

Nombre	2021	%	2020	%	2019	%
Per gènere						
Dones	304	71,4%	220	68%	842	73%
Homes	122	28,6%	104	32%	316	27%
Per edat						
<30 anys	42	9,9%	25	8%	138	12%
30-50 anys	265	62,2%	203	63%	586	51%
>50 anys	119	27,9%	96	29%	434	37%
Per categoria professional						
Directiu/va	0	0%	0	0%	0	0%
Gestor/a	7	1,6%	10	3%	26	2%
Comandament	26	6,1%	26	8%	53	5%
Tècnic/a	18	4,2%	200	62%	945	82%
Professional	318	74,7%	74	23%	92	8%
Responsable	57	3,4%	14	4%	42	4%

| Taula 15. Remuneració mitjana (€) i bretxa salarial (%) per gènere del Consell de Direcció

2021			2020			2019		
Dones	Homes	Bretxa	Dones	Homes	Bretxa	Dones	Homes	Bretxa
116.758	109.664	-6,1%	108.296	118.148	9%	107.052	115.570	8%

| Taula 16. Remuneració mitjana (€) i bretxa salarial (%) per gènere i categoria professional

2021	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats		
Categoria professional	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
Directiu/va	74.562	74.747	0,20%	66.107	84.265	27,50%
Gestor/a	47.425	49.461	4,30%	56.365	58.816	4,30%
Comandament	34.542	34.451	-0,30%	29.486	33.870	14,90%
Professional	18.488	20.155	9,00%	16.480	17.206	4,40%
Responsable	25.261	25.856	2,40%	19.834	22.529	13,60%
Tècnic/a	33.459	34.032	1,70%	28.942	31.649	9,40%
2020	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats		
Categoria professional	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%
2019	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats		
Categoria professional	Dones	Homes	Bretxa Salarial	Dones	Homes	Bretxa Salarial
Directiu/va	73.760	76.199	3,30%	64.826	88.334	36,30%
Gestor/a	44.485	46.989	5,60%	52.231	55.302	5,90%
Comandament	31.692	31.676	-0,10%	29.424	33.055	12,30%
Professional	17.039	18.771	10,20%	16.057	16.834	4,80%
Responsable	23.214	23.286	0,30%	21.310	23.282	9,30%
Tècnic/a	30.723	31.484	2,50%	29.294	32.985	12,60%

I Taula 17. Remuneració mitjana mitjana (€) i bretxa salarial (%) per gènere i franja d'edat

2021	EROSKI, S. Coop.			Resta de societats		
Franja d'edat	Dones (€)	Homes (€)	Bretxa Salarial	Dones (€)	Homes (€)	Bretxa Salarial
<30 anys	18.753	19.058	1,6%	15.271	15.757	3,2%
30-50 anys	21.210	26.431	24,6%	17.795	20.378	14,5%
>50 anys	21.543	30.760	42,8%	18.413	25.024	35,9%
2020	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%
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%

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

2021	Directiu/iva		Gestor/a		Responsable		Tècnic/a		Professional		Comandament	
Franja d'edat	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home
< 30 anys	0	0	0	0	42	22	41	18	2.569	1.380	22	12
30 - 50 anys	10	12	67	67	1.478	281	379	261	10.462	2.263	646	258
> 50 anys	8	26	57	108	795	181	192	213	4.853	1.083	284	263
Total	18	38	124	175	2.315	484	494	18	17.884	4.726	952	533
2020	Directiu/iva		Gestor/a		Responsable		Tècnic/a		Professional		Comandament	
Franja d'edat	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home
< 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
Total	14	24	313	256	2.334	506	614	497	18.942	5.057	931	582
2019	Directiu/iva		Gestor/a		Responsable		Tècnic/a		Professional		Comandament	
Franja d'edat	Dones	Home	Dones	Home	Dones	Home	Mujer	Home	Dones	Home	Dones	Home
< 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
Total	12	23	127	203	2.377	530	615	493	18.396	4.630	932	601

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

Òrgans de Govern	2021	2020	2019
Assemblea general	250	250	250
<30 anys	146 (58,4%)	4 (1,6%)	5 (2%)
30-50 anys	103 (41,2%)	157 (62,8%)	166 (66,4%)
>50 anys	1 (0,4%)	89 (35,6%)	79 (31,6%)
Comissió delegada	348	351	355
<30 anys	214 (61,5%)	5 (1,5%)	8 (2,2%)
30-50 anys	125 (35,9%)	223 (63,5%)	236 (66,5%)
>50 anys	9 (2,6%)	123 (35,0%)	111 (31,3%)
Consell rector	12	12	12
<30 anys	7 (58,3%)	0	0
30-50 anys	5 (41,7%)	7 (58,3%)	9 (75%)
>50 anys	0	5 (41,7%)	3 (25%)
Consell social	16	16	16
<30 anys	9 (56,2%)	0	0
30-50 anys	7 (43,7%)	9 (56,2%)	12 (75%)
>50 anys	0	7 (43,8%)	4 (25%)

| Taula 20. Taxa d'accidents laborals

	2021	2020	2019
Causas accidents laborals			
Sobreesfor	35,6%	29,2%	37,9%
Caigudes persones al mateix nivell o diferent nivell	14,3%	14,5%	12,2%
Talls	14,5%	14%	13,4%
Altres causes	35,6%	42,3%	36,6%
Agent material			
Aliments, vidres, plàstics o empaquetats	39%	37,5%	39,9%
Productes metàl·lics i eines	9,5%	9,9%	10,2%
Carretons o similars	6,6%	8,3%	7,1%
Altres agents materials	44,9%	44,3%	42,8%
Taxa d'accidents laborals lleus amb baixa*	25,8	27,2	33,1
Dones	67,3%	70,3%	69%
Homes	32,7%	29,7%	31%
Taxa d'accidents laborals greus amb baixa*	0,1%	0%	0,1%
Dones	50%	0%	60%
Homes	50%	0%	40%
Taxa d'accidents laborals in itinerari amb baixa*	0%	0%	5,4
Dones	0%	0%	77%
Homes	0%	0%	23%
Morts per accident laboral o malaltia professional	0%	0%	0%
Dones	0%	0%	0%
Homes	0%	0%	0%

* núm. accidents lleus per milió d'hores treballades

Taula 21. Taxa d'absentisme laboral

	2021	2020	2019
Taxa d'absentisme laboral	8,3%	8,4%	6,7%
Dones	9,1%	9,3%	7,4%
Homes	5,9%	5,7%	4,3%
Hores d'absentisme	3.790.640	3.992.453	3.161.216
Dones	3.141.675	3.329.368	2.665.009
Homes	648.965	663.085	496.207

Taula 22. Malalties professionals

	2021	2020	2019
Índex de freqüència	1,2	1,1	1,7
Dones	92,9%	91,5%	91%
Homes	7,1%	8,5%	9%

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

	2021	2020	2019
Mitjana hores formació - EROSKI (global)	6,2	3,7	6,6
Dones	5,8	3,4	6,0
Homes	7,7	4,7	8,8
Directiu/va	24,5	36,4	43,9
Dones	14,4	44,5	48,4
Homes	29,3	31,6	41,0
Gestor/a	11,6	6,5	19,2
Dones	12,2	8,7	24,0
Homes	11,1	5,0	16,2
Comandament	12,6	10,4	18,7
Dones	12,2	10,2	18,5
Homes	13,4	10,7	18,9
Professional	5,1	2,4	4,5
Dones	5	2,4	4,2
Homes	5,8	2,7	5,6
Responsable	6,5	4,8	9,6
Dones	6	4,6	9,2
Homes	9	5,4	11,2
Tècnic/a	16,6	16,7	22,4
Dones	17,5	17,6	25,1
Homes	15,6	15,6	19,0

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

	2021		2020		2019	
Categoria Professional	Dones	Home	Done	Home	Done	Home
Directiu	83,3%	76,3%	64,3%	91,7%	100%	100%
Gestor	79%	67,4%	70,2%	53,7%	45%	40%
Comandament	66,7%	57,6%	62,1%	51,4%	62%	56%
Professional	46,8%	35,2%	43,3%	32,1%	44%	35%
Responsable	69,2%	78,3%	57,6%	58,1%	55%	56%
Tècnic/a	67,8%	66,9%	53,4%	55,1%	59%	61%
Total	50,8%	43,8%	46%	38,1%	47%	41%

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

	2021			2020			2019		
Categoria Professional	Dones	Home	Total	Done	Home	Total	Done	Home	Total
Directiu/va	15	29	44	9	22	31	12	23	35
Gestor/a	98	118	216	85	101	186	57	81	138
Comandament	635	307	942	578	299	877	575	336	911
Professional	8.371	1.664	10.035	8.211	1.621	9.832	8.117	1.621	9.738
Responsable	1.601	379	1.980	1.345	294	1.639	1.319	299	1.618
Tècnic/a	415	329	744	332	267	599	365	302	667
Total	11.135	2.826	13.961	10.560	2.604	13.164	10.445	2.662	13.107

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

	2021	2020	2019
Directiu/va	1	1	1
Dones	0	0	0
Homes	1	1	1
% respecte total	0,3%	0,3%	0,3%
Gestor/a	2	2	3
Dones	0	0	0
Homes	2	2	3
% respecte total	0,6%	0,6%	0,8%
Responsable	23	26	26
Dones	17	18	17
Homes	6	8	9
% respecte total	6,4%	7,3%	7,0%
Tècnic/a	6	6	7
Dones	4	4	4
Homes	2	2	3
% respecte total	1,7%	1,7%	1,9%
Professional	313	310	324
Dones	202	197	208
Homes	111	113	116
% respecte total	87,2%	86,8%	86,6%
Comandament	14	12	11
Dones	9	5	4
Homes	5	7	7
% respecte total	3,9%	3,4%	2,9%
Total	359	357	233

Taula 27. Auditories de qualitat i controls analítics

	2021	2020	2019
Punts de venda i plataformes logístiques*	938	918	1.703
Plantes de producció de proveïdors de marca pròpia	343	274	294
Plantes de producció de proveïdors de marca fabricant	46	44	47
Anàlitzes realitzades	22.906	15.427	20.141

* 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

País	2021	2020	2019
Alemanya	30	26	22
Andorra	3	4	2
Argentina	0	0	1
Austria	1	0	0
Bangladesh	3	4	6
Bèlgica	17	15	10
Canadà	1	1	1
China	38	43	54
Xipre	0	0	1
Corea del Sud	1	1	1
Croàcia	1	1	1
Dinamarca	8	5	6
EE. UU.	16	13	11
Eslovàquia	0	0	0
Espanya	9.493	9.762	10.008
Finlàndia	1	0	0
França	42	41	53
Grècia	2	2	1
Holanda	17	17	15
Índia	1	0	1
Indonèsia	1	1	1
Irlanda	16	14	12
Israel	2	1	1
Itàlia	14	10	13
Luxemburg	2	2	2
Noruega	5	4	4
Nueva Zelanda	1	0	0
Pakistan	2	4	5
Polònia	1	0	2
Portugal	46	43	37
Regne Unit	23	23	26
Singapur	1	1	1
Suècia	3	4	2
Suïssa	5	4	5
Tailàndia	2	2	2
Taiwan	1	1	2
Tunísia	0	0	0
Turquia	1	1	1
Vietnam	2	3	4
Total	9.803	10.053	10.314

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

Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma	2021	2020	2019
Total empreses proveïdores comercials	3.599	3.779	3.842
Total empreses proveïdores locals	2.152	2.273	2.322
Andalusia			
Núm. proveïdors comercials	249	292	302
Núm. productors locals	173	207	214
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	69%	71%	71%
Aragó			
Núm. proveïdors comercials	165	172	151
Núm. productors locals	121	128	107
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	73%	74%	71%
Astúries			
Núm. proveïdors comercials	87	86	87
Núm. productors locals	58	60	64
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	67%	70%	74%
Balears			
Núm. proveïdors comercials	173	172	173
Núm. productors locals	150	145	143
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	87%	84%	83%
Canàries			
Núm. proveïdors comercials	3	52	71
Núm. productors locals	1	34	54
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	33%	65%	76%
Cantàbria			
Núm. proveïdors comercials	75	76	75
Núm. productors locals	56	54	54
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	75%	71%	72%
Castella i Lleó			
Núm. proveïdors comercials	186	180	172
Núm. productors locals	111	106	103
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	60%	59%	60%
Castella-la Manxa			
Núm. proveïdors comercials	96	122	152
Núm. productors locals	49	70	103
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	51%	57%	68%
Catalunya			
Núm. proveïdors comercials	798	809	848
Núm. productors locals	468	463	487
	59%	57%	57%

Nombre de proveïdors comercials i productors locals per comunitat autònoma	2021	2020	2019
Ceuta			
Núm. proveïdors comercials	2	2	2
Núm. productors locals	2	2	2
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	100%	100%	100%
Comunitat Valenciana			
Núm. proveïdors comercials	222	242	250
Núm. productors locals	63	79	81
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	28%	33%	32%
Extremadura			
Núm. proveïdors comercials	45	49	48
Núm. productors locals	30	36	35
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	67%	73%	73%
Galícia			
Núm. proveïdors comercials	460	462	425
Núm. productors locals	313	321	291
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	68%	69%	68%
La Rioja			
Núm. proveïdors comercials	85	82	84
Núm. productors locals	63	60	61
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	74%	73%	73%
Madrid			
Núm. proveïdors comercials	300	313	312
Núm. productors locals	44	44	45
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	15%	14%	14%
Melilla			
Núm. proveïdors comercials		2	3
Núm. productors locals		2	3
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials		100%	100%
Múrcia			
Núm. proveïdors comercials	57	90	109
Núm. productors locals	16	46	64
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	28%	51%	59%
Navarra			
Núm. proveïdors comercials	199	187	186
Núm. productors locals	161	151	147
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	81%	81%	79%
País Basc			
Núm. proveïdors comercials	397	389	392
Núm. productors locals	273	265	264
% proveïdors regionals respecte al total de proveïdors comercials	69%	68%	67%

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)	2021	%	2020	2019	2017	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2017-2021 (%)
Emissions directes (Abast 1)	66.717	31%	84.845	97.769	122.653	-21%	-46%
Gas natural	1.053	2%	1.411	1.538	1.601	-25%	-34%
Refrigerants	65.664	98%	83.434	96.231	121.052	-21%	-46%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mitjana Espanya	106.217		141.897	153.983	248.366	-31%	-57%
Hipermercats	13.649	13%	21.319	27.209	54.528	-50%	-75%
Supermercats	76.216	72%	98.610	104.117	157.672	-27%	-52%
Plataformes	10.999	10%	15.533	15.355	21.878	-28%	-50%
Altres negocis	5.353	5%	6.435	7.301	14.288	-27%	-63%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2) Mix Comercialitzadores	63.730	29%	91.546	99.344	218.166	-36%	-71%
Hipermercats	8.189	13%	13.754	17.555	47.897	-53%	-83%
Supermercats	45.730	72%	63.620	67.172	138.500	-32%	-67%
Plataformes	6.600	10%	10.021	9.907	19.218	-33%	-66%
Altres negocis	3.211	5%	4.151	4.711	12.551	-32%	-74%
Altres emissions indirectes (Abast 3)	87.960	40%	90.701	96.892	98.302	-3%	-11%
Transport logístic carretera	61.989	71%	65.572	64.304	68.711	-6%	-10%
Transport logístic marítim	1.902	2%	1.816	2.800		5%	
Viatges de feina aeri i per carretera (emissions combustió)	3.505	4%	3.010	4.566	3.412	16%	3%
Pernotacions hotel	230	0%	154			50%	
Dièsel transport (del pou al tanc)	11.372	13%	12.056	14.615	15.542	-6%	-27%
Dièsel viatges de feina (del pou al tanc)	590	1%	497	641	614	19%	-4%
Viatges de feina en tren	7	0%	0	8			
Aigua	321	0%	330	308	411	-3%	-22%
Paper consumit en seu EROSKI, fullets, tiquets i revistes	8.044	9%	7.265	9.651	9.612	11%	-16%
Total (amb mix comercialitzadores per a l'electricitat)	218.407		267.092	294.005	439.121	-18%	-50%

*A partir de 2019 s'inclouen les dades de transport marítim. El 2017 no s'inclouen dades de paper en tiquets de compra. Abans del 2020 s'inclouia la dada de GNC dins del gasoil. Les emissions associades a viatges de treball i pernoctacions han augmentat molt respecte a 2020, ja que per la pandèmia es van reduir dràsticament.

Taula 31. Intensitat i reducció de les emissions de GEH 305-4

Intensitat de les emissions de GEH	2021	2020	2019	2017
Total				
g CO²eq/€ vendes netes	48,1	55,6	64,1	91,6
kg CO²eq/m² superfície comercial	183,7	224,6	238,8	323,7
Abast 1				
g CO²eq/€ vendes netes	14,7	17,6	21,3	25,6
kg CO²eq/m² superfície comercial	56,1	71,4	79,4	90,4
Abast 2 (mix comercialitzadores)				
g CO²eq/€ vendes netes	14,0	19,0	21,7	45,5
kg CO²eq/m² superfície comercial	53,6	77,0	80,7	160,8
Abast 3				
g CO²eq/€ vendes netes	19,4	18,9	21,1	20,5
kg CO²eq/m² superfície comercial	74,0	76,3	78,7	72,5
Abast 1 + 2				
g CO²eq/€ vendes netes	28,7	36,7	43,0	71,1
kg CO²eq/m² superfície comercial	109,7	148,4	160,1	251,2

Reducció de les emissions de GEH	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2019-2021 (%)	Variació 2017-2021 (%)
Emissions directes (Abast 1)	-21%	-32%	-46%
Emissions indirectes per consum elèctric (Abast 2, mix comercialitzadores)	-30%	-36%	-71%
Altres emissions indirectes (Abast 3)	-3%	-9%	-11%
Abast 1 + Abast 2	-26%	-34%	-62%
Total	-18%	-26%	-50%

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

Tones materials	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2019-2021 (%)
Envasos i embalatges					
No Renewable					
Acer	452	389	442	16%	-14%
Alumini	630	63	48	896%	1.075%
Altres	1.532	1.213	1.265	26%	-15%
Plàstic	3	1	46	341%	-97%
Renovable					
Paper/Cartró/Fusta/Suro	1.566	1.118	1.118	40%	-15%
Ceràmica	3	6	4	-45%	-28%
Fusta/ Suro	5	2	4	193%	15%
Vidre	765	84	107	815%	576%
Tipus de material					
Piles	91	119	68	-24%	33%
Llums fluorescents compactes	0	0	0,0001		-100%
Oli	1	1	0,03	9%	4750%
Aparells elèctrics i electrònics	664	937	1.216	-29%	-45%

Taula 33. Nombre de bosses de caixa comercialitzades

Tipus de bossa de caixa	2021	2020	2019	2018	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2018-2021 (%)
Bossa de plàstic reutilitzable certificada per AENOR	0	11.649.297	22.080.420	78.996.640	-100%	-100%
Bossa de ràfia, amb un 70% de plàstic reciclat, reutilitzable	1.749.490	1.724.316	1.757.301	1.404.542	1%	25%
Bossa solidària reutilitzable	115.210	151.118	229.965	221.122	-24%	-48%
Bossa amb més d'un 55% de plàstic reciclat	79.751.005	53.074.958	41.996.501	164.825	50%	48.285%
Bossa de paper	1.548.907	1.444.790	1.614.367	16.569	7%	9.248%
Bossa compostable	8.936.225	11.897.612	6.737.766	338.898	-25%	2.537%
Bossa de plàstic d'un sol ús	0	10.219.090	23.889.626	33.129.309	-100%	-100%
Malles reutilitzables	37.128	56.695	165.158	0	-35%	100%
Altres bosses	165.664	20.118	26.736	182.260	723%	-9%
Total	92.303.628	90.237.993	98.497.841	114.454.165	2%	-19,4%

Taula 34. Materials utilitzats en bosses de caixa (tones)

	2021	2020	2019	2018	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2018-2021 (%)
Materials	2.710	2.254	2.799	3.418	20%	-21%
Plàstic	2.668	2.222	2.764	3.418	20%	-22%
Bioplàstic	112	146	61	5	-23%	-
Plàstic reciclat	1.606	1.096	1.189	1.449	47%	11%
Plàstic convencional	949	980	1.514	1.963	-3%	-52%
Paper/cartró	43	31,6	35,3	0,3	35%	-

Taula 35. Embalatges d'envasament en botiga (bossa, film i safates de frescos) (unitats)

	2021	2020	2019	2018	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2018-2021 (%)
Embalatges	276.322.233	315.102.298	650.629.032	673.579.321	-12%	-59%
Safates	19.059.435	23.280.070			-18%	
Bosses	175.884.492	215.815.817			-19%	
Botelles	942.929	299.606			215%	
Paper de taulell	36.145.468	50.071.000			-28%	
Sobres de taulell	22.721.800	1.399.000			1.524%	
Altres	21.568.109	24.236.805			-11%	

Taula 36. Envasos de marca pròpia (unitats)

	2021	2020	Variació 2020-2021 (%)
Envasos de marca pròpia de frescos i alimentació	573.111.349	629.992.279	-9%

Taula 37. Materials d'embalatges d'envasament en botiga (bossa, film i safates de frescos) (tones)

	2021	2020	2019	2018	Variació 2020-2021 (%)	Variació 2018-2021 (%)
Materials	3.863	2.733	2.637	2.773	41%	42%
Plàstic	2.766	1.729	1.690	1.775	60%	56%
Bioplàstic	1.786	223	10	0	702%	-
Plàstic reciclat	303	364	353	132	-17%	129%
Plàstic convencional	676	1.143	1.327	1.642	-41%	-59%
Paper/cartró	1.037	938	948	938	11%	10%
Paper/cartró reciclat	5	3	0	0	50%	-
Paper/cartró no reciclat	1.032	935	948	938	10%	10%
Altres materials	61	66	64	59	-9%	3%

Taula 38. Materials d'envasos de marca pròpia (tones)

	2021	2020	Variació 2020-2021 (%)
Materials	29.245	32.020	-9%
Plàstic	7.619	8.229	-7%
Bioplàstic	22	20	12%
Plàstic reciclat	1.137	1.256	-9%
Plàstic convencional	6.460	6.952	-7%
Paper/cartró	9.648	10.383	-7%
Paper/cartró reciclat	5.030	5.469	-8%
Paper/cartró no reciclat	4.618	4.914	-6%
Metalls	2.606	2.813	-7%
Vidre	9.187	10.376	-11%
Altres materials	185	218	-15%

Taula 39. Envasos logístics reutilitzats
301-3

	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Envasos logístics reutilitzats (unitats)	48.125.285	50.670.053	46.818.903	-5%
Palets reutilitzats	4.797.190	5.085.707	5.400.714	-6%
Caixes plàstiques reutilitzades	43.328.095	45.584.346	41.418.189	-5%

Taula 40. Consum energètic dins de l'organització (kWh)
302-1

	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Combustible no renovable (kWh)	256.127.148	272.354.397	263.387.491	-6%
Gas natural calefacció (kWh)	5.786.565	7.750.908	8.423.621	-25%
Hipermercats	2.993.861	4.762.304	4.848.191	-37%
Supermercats	194.056	179.969	200.912	8%
Plataformes	2.554.311	2.754.606	3.315.237	-7%
Altres	44.337	54.029	59.281	-18%
Combustible transport mercaderies (kWh)	250.340.583	264.603.489	254.963.870	-5%
Gasoil compra en origen	59.844.818	65.118.949	63.436.943	-8%
Gasoil distribució a botiga	188.686.918	198.366.832	191.526.927	-5%
Gas natural comprimit distribució a botiga	250.340.583	1.117.707		62%
Electricitat (kWh)	424.867.771	457.731.571	496.719.425	-7%
Hipermercats	54.593.736	68.770.985	87.772.575	-21%
Supermercats	304.865.413	318.098.107	335.861.055	-4%
Plataformes	43.997.197	50.105.461	49.532.640	-12%
Altres	21.411.425	20.757.018	23.553.155	3%
Total	680.994.918	730.085.968	760.106.916	-7%

Taula 41. Consum energètic dins de l'organització (GJ)
302-1

	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Combustible no renovable (GJ)	922.058	980.476	948.195	-6%
Gas natural (GJ)	20.832	27.903	30.325	-25%
Dièsel (GJ)	901.226	952.573	917.870	-6%
Electricitat (GJ)	1.529.524	1.647.834	1.788.190	-7%
Consum energètic total (GJ)	2.451.582	2.628.309	2.736.385	-7%

Taula 42. Distribució dels consums energètics per ús

	2021	2020	2019
Combustible no renovable (kWh)	38%	37%	35%
Gas natural (kWh)	2%	3%	3%
Hipermercats	52%	61%	58%
Supermercats	3%	2%	2%
Plataformes	44%	36%	39%
Altres	1%	1%	1%
Combustible transport mercaderies (kWh)	98%	97%	97%
Gasoil compra en origen	24%	24,6%	25%
Gasoil distribució a botiga	75%	75,0%	75%
Gas natural comprimit distribució a botiga	1%	0,4%	0%
Electricitat (kWh)	62%	63%	65%
Hipermercats	13%	15%	18%
Supermercats	72%	69%	68%
Plataformes	10%	11%	10%
Altres	5%	5%	5%

Taula 43. Ràtio d'intensitat energètica a EROSKI

Intensitat energètica	2021	2020	2019	2018	Variació 2020-2021 (%)
kWh/m² superfície comercial	572,6	614	617,3	634,3	-7%
kWh/€ vendes netes	0,15	0,15	0,17	0,18	0,01%

Taula 44. Refrigerants consumits per compensar fuites 305-1

Consum refrigerants	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Total	45,1	52,4	58,3	-5%
R-407A	0%	0,2%	0,2%	-100%
R-407F	2%	9%	13%	-79%
R-442A	31%	32%	31%	-2%
R-449A	1%	5%	9%	-82%
R-448	54%	42%	33%	29%
Otros	12%	12%	15%	4%

Taula 45. Consum d'aigua per font (m³) 303-1

	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Subministraments municipals d'aigua	1.088.540	1.118.748	1.028.495	-3%
Supermercats	74,5%	74%	73%	1%
Hipermercats	12%	15%	17%	-23%
Plataformes	7%	6%	6%	25%
Altres negocis	6%	5%	4%	27%

Taula 46. Paper consumit en publicitat¹ i la seu social d'EROSKI (tones) 301-1

	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Total	4.636	3.919	5.242	16%
Fullets publicitat	3.864	3.265	4.559	18%
Revistes	408	391	388	4%
Seu	8	10	10	-14%
Paper tiquets²	356	253	285	-2%

¹Tot 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 compta amb la certificació PEFC que garanteix una gestió forestal responsable. A la seu utilitzem un paper amb segell EU Ecolabel amb menor gramatge.

²Les dades de 2021 de paper per a tiquets inclouen per primera vegada dades de VEGALSA-EROSKI, que no han estat disponibles en exercicis anteriors. La reducció presentada fa referència al perímetre comparable d'EROSKI, sense VEGALSA. A partir del pròxim exercici es podrà visualitzar l'evolució completa en el grup d'aquest indicador.

Taula 47. Residus per tipus i mètode de tractament (tones)
306-2

	2021	2020¹	2019¹	Variació 2020-2021 (%)
Total	45.015	47.744	46.645	-6%
Total residus a reciclatge o altres tractaments de valorització	43.918	45.379	42.984	-3%
Total residus a eliminació	1.097	2.365	3.679	-53%
Residus no perillosos	44.966	47.718	46.627	-5%
Reciclatge o valorització	43.883	45.375	42.966	-3%
Reciclatge	30.333	32.146	38.019	-6%
Residus inorgànics	30.333	32.146	38.019	-6%
Paper i cartró	28.228	28.987	34.354	-3%
Plàstic	108	117	3.050	-8%
Fusta	1.974	2.927	382	-33%
Altres	23	115	233	-80%
Altres tractaments de valorització²	13.550	13.229	4.947	2%
Residus orgànics³	6.786	5.382	4.947	41%
Carn	2.237	2.079	2.180	8%
Lactis	105	83	88	26%
Peix	2.637	2.353	2.376	12%
Vegetal	51	44	39	17%
Pa	294	255	264	15%
Altres	1.462	568		157%
Residus inorgànics	6.764	7.847		-14%
Paper i cartró	4.621	6.728		-31%
Plàstic	219	277		-21%
Fusta	495	391		27%
Altres	1.429	451		217%
Abocador o altres destins d'eliminació	1.083	2.343	3.679	-54%
Abocador	991	1.889		-48%
Altres destins	92	455		-80%
Residus perillosos	49	26	18	88%
Reciclatge o valorització	35	4	18	775%
Reciclatge	20	2		929%
Altres tractaments de valorització²	15	2		810%
Abocador o altres destins d'eliminació	14	22		-36%
Abocador	0	5		-100%
Altres destins	14	0		-20%

1S'ha actualitzat les dades de residus de 2020 per un canvi de criteri en la classificació dels tractaments i tipus de residus més alineat amb els codis LER i els estàndards GRI, per a facilitar la comparabilitat amb les dades de 2021. No es disposa del mateix criteri per a 2019, per la qual cosa les dades d'aquest exercici es presenten amb el criteri antic.

²A dia d'avui no és possible diferenciar la proporció dels residus destinats a valorització energètica inclosos en "Altres tractaments de valorització" ja que s'agrupen sota els codis de tractament R12 i R13, els quals engloben tots els tractaments de R1-R11.

³Residus orgànics destinats a la fabricació de pinsos i un petit % a compostatge.

Taula 48. Residus recollits de clients i centres per al seu reciclatge per tipus (tones)
306-2

	2021	2020	2019	Variació 2020-2021 (%)
Residus no perillosos	1.096	654	791	68%
Tèxtil	906	526	710	72%
Càpsules de cafè	111	84	6	32%
Oli usat	79	44	75	80%
Residus perillosos	1.224	1.508	1.569	-19%
Aparells elèctrics i electrònics	1.126	1.404	1.479	-20%
Piles i acumuladors d'energia	85	91	75	-7%
Llums i fluorescents	13	13	15	-5%
Total	2.320	2.162	2.360	7%

Taula 49. Aportacions econòmiques per a l'acció social (euros)

	2021	2020	2019	2018
Acció Social*	12.433.358	12.419.918	10.250.560	8.500.199

* No inclou formació i informació al consumidor.

Taula 50. Programa Malbaratament Zero (tones)

	2021	2020	2019
Tones d'aliments i productes bàsics*	5.600	4.648	6.366

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

	AENOR Confía	
Declaración de Verificación de Información No Financiera		
declaración de Verificación de AENOR para		
EROSKI, S.COOP.		
relativa al estado consolidado de información no financiera Estado de Información No Financiera 2021 EROSKI		
conforme a la ley 11/2018		
correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de enero 2022		
En Madrid a 29 de abril de 2022		
 Rafael García Meiro Consejero Delegado/ CEO		
	1995/0227/VNGF-2022 AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID Página 1 de 5	

The image shows the AENOR logo, which consists of the word 'AENOR' in a large, bold, sans-serif font. Below it, the word 'Confía' is written in a smaller, regular, sans-serif font. The logo is centered horizontally. On the left side of the page, there is a vertical strip with the word 'AENOR' repeated multiple times in a small font, serving as a background element.

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)
- 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 SA8000.
- 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/C215/01, 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.

1995/0227/VNCF-2022

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 5

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.
- 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.

Entre las evidencias revisadas se encuentra la información relativa a la Taxonomía de actividades ambientalmente sostenibles elaborada según establece el Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles en cuanto a la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa obligada se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles según los principios y objetivos ambientales establecidos en dicho Reglamento. Respondiendo a este nuevo requerimiento, los administradores de la organización han incorporado al Informe de Información No Financiera la información que, en su opinión, mejor permite dar cumplimiento a esta nueva obligación, y que se recogen en el apartado 8 del Estado de Información No Financiera adjunto.

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.

1995/0227/VNCF-2022

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 5



CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera incluida en el Estado de Información No Financiera 2021 EROSKI y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2022, 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 en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto 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/VNGF-2022

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 5

Informe de revisió independent d'acord amb els estàndards GRI



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2022/0011

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

EROSKI, S.COOP.

Título del informe: Memoria 2021 EROSKI. Estado de Información No Financiera.
Opción: Esencial.

Periodo objeto del informe: 2021

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

Fecha de emisión del certificado: 2022-04-04



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

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

