

CLIENTES Y CONSUMIDORES



EBRO FOODS, S.A.

CLIENTES Y CONSUMIDORES



Cientes y consumidores son dos motores fundamentales para el desarrollo, evolución y crecimiento de la empresa y en torno a ellos el Grupo Ebro despliega un amplio abanico de herramientas con un triple objetivo:

1. Ofrecerles un portafolio de productos extenso, sano, saludable y diferenciado.
2. Anticiparse y satisfacer sus necesidades de consumo.
3. Garantizar la máxima calidad de sus servicios y productos, cumpliendo no sólo los requisitos y estándares de calidad establecidos legalmente sino también aquellos otros más rigurosos que garanticen esa máxima calidad.
4. Velar por su salud y seguridad, respetando las normas de seguridad alimentaria más estrictas.

NUESTRAS PRINCIPALES HERRAMIENTAS

I+D+I

Es el instrumento que nos permite diferenciarnos de la competencia y desarrollar tecnologías y productos únicos que hacen posible atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, y poner a su disposición una gama diferenciada de productos que les aportan un valor añadido.

Aproximadamente un tercio del presupuesto total de inversiones del Grupo Ebro se destina cada año a innovación.

SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

- i. **Normas de Correcta Fabricación (Good Manufacturing Practices, GMP):** referidas a buenas prácticas para la manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de productos frescos.
- ii. **Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP):** un sistema de identificación y control de los posibles problemas que pueden aparecer durante los procesos de diseño y producción.
- iii. **Normas de Aseguramiento de la Calidad**, como son:
 - Las normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 e ISO 22000).
 - La Norma IFS (International Food Standard) que, estructurada en línea con la ISO 9001: 2000, es una de las máximas distinciones en materia de Seguridad Alimentaria en todos los sectores de la distribución de Europa.



- ▶ La Norma BRC (British Retail Consortium), uno de los modelos más difundidos internacionalmente para que los distribuidores y grandes superficies cualifiquen a sus proveedores de producto de marca.
- ▶ La Norma DS (Danish HACCP Code), de origen danés, indicada para desarrollar un sistema HACCP en la industria alimentaria y en la fabricación de envases y embalajes para dicho uso.

En este contexto, todas las plantas del Grupo Ebro tienen sus respectivas certificaciones en materia de calidad y seguridad alimentaria, sumando un total de 152 (ver Anexo 2).

Asimismo, las sociedades realizan evaluaciones periódicas de sus productos con objeto de promover la seguridad y mejora de los mismos. Así, durante 2019 las filiales que han promovido estas actuaciones han sido: Arrozeiras Mundiarroz (Portugal), Catelli Foods (Canadá), Geovita (Italia), Lassie (Holanda), Lustucru y Riviana Foods (USA).

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Las Sociedades del Grupo que han realizado evaluaciones en materia de salud y seguridad para promover mejoras, han sido:

SOCIEDAD	CATEGORÍAS/PRODUCTOS	% PRODUCTOS EVALUADOS
Arrozeiras Mundiarroz	Arroz partido	100%
	Esenciales	100%
	Noodles	100%
	Listos para servir	100%
	Uso especial	100%
	Tradicionales	100%
	Integrales	100%
Catelli Foods	Enriquecidos	100%
	Saludables	100%
	Vegetales	100%
	Integrales	100%

SOCIEDAD	CATEGORÍAS/PRODUCTOS	% PRODUCTOS EVALUADOS
Ebrofrost UK	IQF Pasta products	100%
Geovita	Productos orgánicos	100%
Lassie	Mezclas	50%
	Arroz especialidad	66,67%
Lustucru	Pasta fresca (simple) : 1 sku Orgánico/11	9,09%
	Pasta fresca rellena: 2 sku Orgánico	2,94%
Riviana Foods	Carolina Arborio Medium Grain Rice Perfect for Risotto	100%
	Carolina Jasmine Rice & Quinoa	100%
	Carolina Jasmine Rice & Red & Wild Rice	100%
	Carolina Parboiled Medium Grain Rice Perfect for Paella	100%
	Carolina Ready to Serve Cilantro Limon Jasmine Rice	100%
	Carolina Ready to Serve Garlic & Olive Oil Jasmine Rice	100%
	Carolina Ready to Serve Jasmine Rice	100%
	Carolina Short Grain Rice Perfect for Sushi	100%
	Carolina White and Jasmine Rice Blend Perfect for Fried Rice	100%
	Mahatma Arborio Medium Grain Rice Perfect for Risotto	100%
	Mahatma Jasmine Rice & Quinoa	100%
	Mahatma Jasmine Rice & Red & Wild Rice	100%
	Mahatma Parboiled Medium Grain Rice Perfect for Paella	100%
	Mahatma Ready to Serve Cilantro Limon Jasmine Rice	100%
	Mahatma Ready to Serve Garlic & Olive Oil Jasmine Rice	100%
	Mahatma Ready to Serve Jasmine Rice	100%
	Mahatma Short Grain Rice Perfect for Sushi	100%
	Mahatma White and Jasmine Rice Blend Perfect for Fried Rice	100%
	Minute Premium Rice	100%
	Minute RTS Cilantro & Lime Jasmine Rice	100%
	Minute RTS Garlic & Olive Oil Jasmine Rice	100%
	Minute RTS Southwest Pinto Beans & Rice	100%
	Minute White Rice	100%
	Success White	100%
	Garden Delight	100%
	No Yolks Corn Flour Removal	100%
	Ronzoni 3 Minute	100%
	Ronzoni Gluten Free Pasta with Cauliflower, Fava Bean and Rice Flour	100%
	Ronzoni Turmeric	100%
	Thick & Hearty Elbows	100%
Roland Monterrat	Croque Monsieur	100%
	Pastel de carne	100%
	Sandwiches	100%

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todas las Sociedades del Grupo cumplen con la normativa nacional aplicable en cada país.

Adicionalmente las siguientes proporcionan también la siguiente información:

Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social

SOCIEDAD	% PRODUCTOS
Catelli Foods	100%
Ebrofrost Germany	41%
Ebrofrost UK	100%
Ebro India	100%
Garofalo	100%
Harinas Santa Rita	100%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%

Eliminación del producto y su impacto medioambiental o social

SOCIEDAD	% PRODUCTOS
Catelli Foods	100%
Ebrofrost UK	100%
Ebro India	100%
Garofalo	100%
Geovita	100%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Herba Ricemills	100%
Lustucru	100%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%

Origen de los componentes del producto

SOCIEDAD	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Catelli Foods	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Garofalo	100%
Geovita	25%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Herba Ricemills	13%
Lustucru	15%
Mundi Riso	16%
Mundi Riz	90%
Neofarms	100%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%

Instrucciones de seguridad del producto

SOCIEDAD	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Catelli Foods	100%
Ebrofrost Germany	41%
Ebrofrost UK	100%
Ebro India	100%
Garofalo	100%
Geovita	100%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Lustucru	13%
Mundi Riz	100%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%



SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y CONSUMIDORES

El *packaging* de todos los productos de las distintas compañías que componen el Grupo Ebro proporciona al consumidor la información relativa a sus cualidades nutricionales, así como la dirección física de la empresa y, en su caso, la dirección web, dirección e-mail y número de teléfono.

Los diferentes servicios de atención al consumidor funcionan como centro de recogida de datos y como generadores de información al sistema de calidad. Las demandas son atendidas, bien telefónicamente, bien vía e-mail, según los datos aportados por el cliente. Por cada incidencia se abre expediente que es reportado internamente a la Dirección de Calidad de la sociedad correspondiente, quien realiza seguimiento interno y revisa el correspondiente sistema de calidad por si se hubiese producido incidencia, y activa los mecanismos necesarios para ofrecer una solución.

Como norma, las compañías realizan un seguimiento telefónico posterior de todas las reclamaciones con objeto de conocer el grado de satisfacción del consumidor.

Asimismo, periódicamente realizan un seguimiento estadístico de todas las incidencias y propuestas de mejora hechas por los consumidores, erigiéndolas como punto de revisión en los distintos Comités de Dirección que se celebran mensualmente en el ámbito interno de cada compañía.

A continuación, se detallan los canales de comunicación empleados con clientes y consumidores en las distintas sociedades marquistas del Grupo.

SOCIEDADES	PAÍS	CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	Teléfono, email, correo postal y redes sociales
Bertagni	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Boost Nutrition	Bélgica	Teléfono, email, web y redes sociales
Catelli - Olivieri	Canadá	Teléfono, email, web y redes sociales
Euryza	Alemania	Teléfono, email, web y redes sociales
Garofalo	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Herba Ricemills	España	Teléfono y email
Lassie	Holanda	Teléfono, email, Web y redes sociales
Lustucru	Francia	Teléfono y correo postal
Panzani	Francia	Teléfono, email, correo postal y redes sociales
Riceland	Hungría	Teléfono, email y web
Risella	Filandia	Teléfono
Riviana Foods	USA	Teléfono, email, Web y redes sociales



INCIDENCIAS DURANTE EL EJERCICIO

INCIDENCIAS REGISTRADAS EN GRANDES CLIENTES

A lo largo de 2019 se han registrado 6 incidencias, de las que 3 han correspondido a Geovita (Italia), 1 a Garofalo (Italia) y las 2 restantes a Roland Monterrat (Francia). De ellas, 3 han estado relacionadas con el etiquetado y la denominación de producto y las 3 restantes a retirada voluntaria de producto.

RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR FINAL

La siguiente tabla recoge el desglose por compañía de reclamaciones (defectos de *packaging*, petición de información, organoléptica, etc.) atendidas durante el ejercicio 2019.

SOCIEDADES	PAÍS	NÚMERO DE INCIDENCIAS 2019	NÚMERO DE INCIDENCIAS 2018
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	109	104
Bertagni	Italia	245	270
Boost Nutrition	Bélgica	219	164
Catelli - Olivieri	Canadá	2.129	2.239
Euryza	Alemania	457	408
Garofalo	Italia	617	518
Herba Ricemills	España	474	1.091
Lassie	Holanda	264	328
Lustucru	Francia	1.443	1.448
Panzani	Francia	5.952	6.709
Riceland	Hungría	60	75
Risella	Filandia	352	123
Riviana	USA	14.386	12.826 (arroz)
		11.624	17.508 (pasta)

Ninguna de las compañías del Grupo Ebro ha recibido, a lo largo del 2019, comunicaciones sobre incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.



% PRODUCCIÓN REALIZADA POR TERCEROS

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de volumen de producción realizado por un tercero independiente, en plantas certificadas según normas internacionalmente reconocidas de seguridad alimentaria:

SOCIEDAD	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Arrozeiras Mundiarroz	Noodles	Hungría	100%
	Listos para servir, Esenciales	España	100%
Catelli Food	Pasta seca	Canadá	7,5%
	Pasta seca	EEUU	0,8%
	Lasaña sin gluten	Italia	0,1%
	Pasta sin gluten	Italia	1,9%
	Gnocchi Fresh Pasta	Francia	3,6%
	Pasta salsa	EEUU	0,1%
	Pasta salsa	Italia	1%
	Ebro India	Arroz	India
Geovita	Arroz Shinode 10kg	Italia	7,2%
Lassie	Cereales	Países Bajos	0,1%
	Colorante de arroz (amarillo)	Antillas Neerl.	0,46%
	Granos de fibra a base de arroz y guisantes	Bélgica	0,08%
Lustucru	Caja 500 g	Francia	100%
	Pasta fresca rellena Garofalo	Italia	100%
	Patatas fritas	Países Bajos	100%
	Gnocci tradicional	Italia	100%
	Pasta fresca rellena	Italia	100%
	Tagliatelle orgánica	Italia	100%
	Tortilla	España	100%
Mundi Riso	Arroz negro y rojo	Italia	0,25%
	Arroz parboiled	Italia	4,74%
	Arroz parboiled	Italia	6,2%
	Arroz parboiled	Italia	0,74%
	Arroz	Países Bajos	0,13%
	Arroz&Quinoa roja	Italia	0,22%

SOCIEDAD	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Pastificio Lucio Garofalo	Tomates en conservas	Italia	100%
	Tomates en conservas	Italia	100%
	Tomates en conservas	Italia	100%
	Tomates en conservas	Italia	100%
	Tomates en conservas	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Aceite de oliva virgen extra	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Mezcla harina	Italia	100%
	Albóndigas de patata	Italia	100%
	Harina de trigo	Italia	100%
Panzani	Pasta	Italia	6,2%
	Pasta	Italia	2,1%
	Pasta	Italia	2,5%
	Pasta	Turkey	2,4%
	Pasta	Italia	5,4%
	Pasta	Alemania	2%
	Arroz	Bélgica	7,7%
	Arroz	Francia	2,7%
	Arroz	Italia	5,7%
	Arroz	Tailandia	2,2%
	Arroz	España	1,9%
	Arroz	España	4,9%
	Arroz	Italia	7,3%
	Salsas	Italia	2,7%
	Salsas	España	25,3%
	Salsas	Francia	2%
	Riviana Foods	Calrose	EEUU
Arroz Jasmine		España	9,4%
Mahatma/Carolina 20LB		EEUU	0,7%
Minute Rice		EEUU	0,6%
Minute Rice		EEUU	0,2%
RTS & Basmati		España	2,6%
SUP mezcla arroz		EEUU	0,9%
Pasta seca		Italia	0,5%
Pasta seca		Canadá	0,1%
Pasta seca		EEUU	1,4%
Pasta sin gluten		Italia	0,2%
Pasta seca laminada		Italia	0,1%
Mac and Cheese		EEUU	0,2%
Lasaña lista para horno	Italia	0,3%	



PROMOCIÓN DE ALIMENTACIÓN SANA Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

El Grupo Ebro está realizando una importante apuesta por completar todas sus marcas, a nivel global, con una nueva categoría de productos basados en el *target* salud, introduciendo en el mercado nuevos productos saludables basados en conceptos tales como los *ancient grains*, el *gluten free*, la quínoa, los integrales, la fibra, las vitaminas, los minerales, etc. y dedicando una atención cada vez más importante a todo aquello que tenga que ver con lo orgánico y lo natural.

De manera adicional, el Grupo Ebro ha creado el blog Sentirsebiennota.com (.es), un espacio de información en el que nutricionistas, investigadores y profesionales del sector ponen a disposición del público en general, artículos, recetas y consejos enfocados a la difusión de hábitos de alimentación saludable y el mantenimiento de un estilo de vida activo.

En este ejercicio 2019, las ventas del segmento *Healthy* han supuesto un 7,71% del total de las ventas netas de las compañías del Grupo que venden productos en esta categoría.

SOCIEDAD	% S/TOTAL VENTAS DE LA COMPAÑÍA
Arrozeiras Mundiarroz	0,83%
Bertagni	3,76%
Boost Nutrition	0,50%
Catelli Foods	16,64%
Ebro India	0,57%
Euryza	15,08%
Pastificio Lucio Garofalo	18,61%
Geovita	2,04%
Herba Ricemills	11,93%
Herba Ricemills Romania	7,16%
Lassie	6,99%
Lustucru	0,43%
Panzani	3,35%
Riceland Magyarorzag	5,00%
Riviana (negocio arroz)	10,41%
Riviana (negocio pasta)	8,45%
S&B Herba Foods	2,04%
Transimpex	12,00%
TOTAL	7,71%