

ŞOK

2018

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU**

İÇİNDEKİLER

CEO Mesajı	3
Rapor Hakkında	4
Hakkımızda	4
Kurumsal Yönetim	6
Sürdürülebilirlik ve Şok Marketler	11

ÜRÜNLER - İLHAM VERMEK

Ürün Yönetimi	16
Tedarik Zinciri Yönetimi	19

TOPLUM - BİRLİKTE GÜÇLENMEK

Çalışanlar	24
Performans Yönetimi	26
Kariyer Yönetimi	27
Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı	28
İş Sağlığı ve Güvenliği	29

DÜNYA - İYİLEŞTİRMEK

Çevresel Etki	32
İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi	33
Su Yönetimi	34
Raporlamaya Dair Esaslar ve Tablolar	36
ISO 14001 Sertifikası	42
GRI İçerik İndeksi	43

14
ÜRÜNLER



22
TOPLUM



30
DÜNYA



CEO Mesajı

Değerli paydaşlarımız,

Türkiye'nin en hızlı büyüyen gıda perakendecisi olma vizyonumuz doğrultusunda çalışmalar yürüttüğümüz 2018 yılı, önemli başarılarla imza attığımız bir yıl oldu. Yılın ilk yarısında 2,3 milyar TL ile Türkiye'de son 10 yılın en büyük birincil halka arzlarından birini gerçekleştirerek 360 milyon TL olan sermayemizi 611,9 milyon TL'ye çıkardık. Net satışlar 2017 yılına kıyasla %35 artış gösterirken, hizmete açtığımız 1.000 yeni ŞOK mağazası ve 2018 yılı içinde dönüşümü tamamlanan 264 ŞOK Mini mağazasıyla birlikte Türkiye'nin 81 ilinde toplamda 6.364 mağazaya ulaştık.

Her yıl ortalama 4.000 kişiye yeni istihdam sağlama politikamız, bu yıl da devam etti. Bir önceki yıla kıyasla çalışan sayımız yaklaşık %18 yükseldi ve 2018 yılında 27.000'in üzerinde kişiye istihdam sağladık. Fırsat eşitliği ve adaleti temel alan, teknolojinin sunduğu fırsatları değerlendiren yönetim anlayışımızla çalışanlarımıza gelişim imkanları ve yeteneklerini arttırmaya yönelik fırsatlar sunmaya devam ettik.

Diğer yandan çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında ürettiğimiz değeri arttırmak için yapacağımız stratejik yatırımlara yön vermek üzere Sürdürülebilirlik Kurulu ve Çalışma Grubu çalışmalarına devam etti. Çevresel performansımız arttırmak, karbon salımını azaltmak ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında operasyonlarımızda enerji verimliliği sağlayan projeler hayata geçirmeyi sürdürdük. Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini uluslararası standartlarda yönetmek üzere ISO 9001; 14001; 45001 Sertifikasyonu sürecine girdik. 2019 yılında Genel Merkezimiz ve kapsamdaki mağazalarımız ISO 14001 sertifikasını aldı, diğer mağazalarımızda da yaygınlaştırmaya devam ediyoruz. Müşterilerin farklı beklentilerini ve daha fazlasını karşılayacak bir



alışveriş deneyimi yaşamaları için ürün ve hizmetlerimizin odağına müşterileri koymaya devam ettik.

Süpermarketler ile indirim marketlerinin en iyi yanlarını birleştirerek Türkiye'nin gıda perakendeciliğine yeni bir soluk getiren özgün iş modelimizle, sürdürülebilir büyümeye devam edeceğiz. Gelecek hedeflerimizin yer aldığı ikinci Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyorum. Tüm çalışma arkadaşlarıma ve bu yolculukta bizlerle olan paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

Uğur Demirel
CEO



*Her gün
müşterilerimizin memnun
olacağı bir alışveriş
deneyimini onlara
yaşatmayı amaçlıyoruz.*

Rapor Hakkında

Şok Marketler Ticaret A.Ş. olarak sürdürülebilirlik performansımızı ikinci Sürdürülebilirlik Raporumuz aracılığıyla paydaşlarımıza açıklıyoruz. Rapor, 1 Ocak – 31 Aralık 2018 yılı performansımızı kapsıyor ve gerektiği yerlerde geçmiş yıllarla kıyaslamalar içeriyor.

Raporumuzu, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartları 'Temel' seçeneğine uyumlu olarak hazırladık ve Gıda Sektör Ekini referans aldık. Raporda 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri çerçevesindeki katkılarımıza yer verdik.



Soru, görüş ve önerilerinizi
surdurulebilirlik@sokmarket.com.tr
adresi üzerinden iletebilirsiniz.

Hakkımızda

Gıda perakendeciliği sektörünün en hızlı büyüyen şirketiyiz. Bugün, Türkiye'nin tüm illerinde kaliteyi müşterilerimize uygun fiyata ulaştırıyor, zengin ürün seçeneğimizle müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılama ve onlara iyi bir deneyim yaşatma amacıyla çalışıyoruz.

2015 yılından bu yana uyguladığımız iş modeli ve mağaza konseptiyle her gün ortalama üç mağaza açtık ve bugün 6.300'ü aşan mağazayla müşterilerimize ulaşıyoruz. İş modelimizin merkezinde müşterilere yakınlık, "her gün düşük fiyat" stratejisi, ürün çeşitliliği, özgün markalar ve müşterilere iyi hissettiren ve tekrar alışveriş yapmalarını sağlayan alışveriş deneyimi yer alıyor.

Vizyonumuz

Halkımız tarafından en çok tercih edilen perakende markası ve Türkiye'nin önde gelen modern gıda perakendecisi olmak ve yatırımcılarımız için değer yaratmaya devam etmektir.

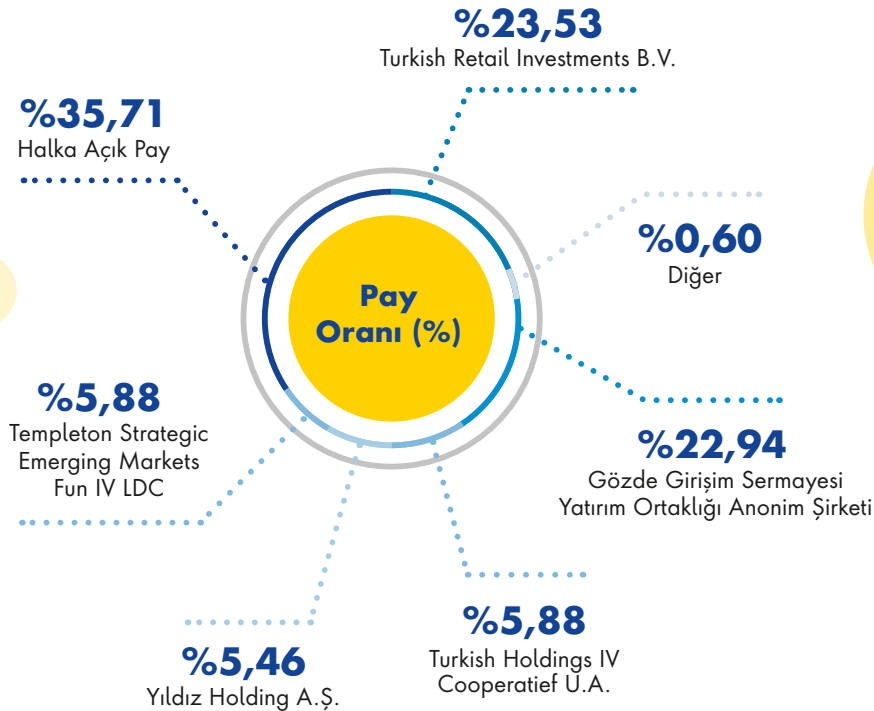
Misyonumuz

Farklılaşmış iş modelimiz, kaliteli ürün çeşitliliğimiz, uygun fiyat ve ileri hizmet anlayışımız ile müşterilerimize en elverişli alışveriş deneyimi sunmak ve iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olmaktır.

Ortaklık Yapısı

Ortağın Unvanı	Sermayedeki Payı TL (31.12.2018)
Turkish Retail Investments B.V.	144.000.000
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi	140.400.327
Templeton Strategic Emerging Markets Fun IV LDC	36.000.000
Turkish Holdings IV Cooperatief U.A.	36.000.000
Yıldız Holding A.Ş.	33.428.571
Diğer	3.599.673
Halka Açık Pay	218.500.000
Toplam	611.928.571

2015 yılından bu yana uyguladığımız iş modeli ve mağaza konseptiyle her gün ortalama üç mağaza açtık ve bugün **6.300**'ü aşan mağazayla müşterilerimize ulaşıyoruz.



Sayılarla Şok Marketler



Kurumsal Yönetim

Küresel dinamiklerin hızla değiştiği günümüz koşullarında şirketlerin belirsizlikler ve olası krizlere karşı dayanaklı hale gelebilmesi sağlam bir kurumsal yönetim yapısından geçiyor. Güçlü kurumsal yönetim yapısı şirketlerin başta yatırımcılar olmak üzere tüm paydaşlarına güven verirken faaliyetlerini sürdürülebilir bir şekilde yürütmesine de olanak sağlıyor. 2018 yılında halka arz ile birlikte kurumsal yönetimde bir dönüşüm başlattık. Şok Marketler olarak daha hızlı bir şekilde kurumsal yönetim ilkelerini daha kısa sürede içselleştirerek hesap verebilir, şeffaf, etik, adil ve sorumlu iş süreçleriyle performansımızı daha ileriye taşımayı hedefliyoruz.

Yönetim Kurulu, 2'si bağımsız üye, 1'i kadın ve 5'i erkek olmak üzere toplam 6 üyeden oluşur. Yönetim Kurulu, yıl içerisinde şirketin faaliyetlerinin gerektirdiği sıklıkta toplanır. İcra Kurulu Genel Müdür (CEO), Mali İşler Müdürü (CFO) ve diğer üst düzey yöneticilerden oluşur.

İcra Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösteren komite ve kurullar aşağıdaki şekildedir.

Ticari Komite	Disiplin Kurulu	Denetim Komitesi	Kurumsal Yönetim Komitesi
İnsan Kaynakları Komitesi	Yatırım Komitesi	Tedarik Zinciri Komitesi	
Sürdürülebilirlik Kurulu	Toplam Kayıp Komitesi	Dijital Kurul	
Etik Kurul	Riskin Erken Saptaması Komitesi		



Kurumsal yönetim hakkında detaylı bilgiye **yatırımcı ilişkileri internet sitesinden** ve **2018 Faaliyet Raporu'**ndan erişebilirsiniz.

Etik İlkeler

İş süreçlerimizin temelini oluşturan etik ilkeler, çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları, hissedarlar, kamu kurumları, çevre ve toplum ile ilişkilerimizi nasıl yürütmemiz gerektiği konusunda bize rehberlik ediyor. Etik İlkelerimizi 2019 yılında sektörümüze uygun olarak yenileyerek Şok Marketler A.Ş. Etik İlkelerini oluşturduk. Etik İlkeler, yolsuzluk, rüşvet, işleri kolaylaştırma veya hızlandırma için ödeme yapma gibi davranışların önlenmesi için gerekli düzenlemeleri içerir.

Etik ilkelerle ilgili çalışanlarımıza her yıl eğitim veriyoruz. Tedarikçiler ile yaptığımız sözleşmeler başta olmak üzere tüm paydaşlarla ilişkilerimizde etik ilkelerimiz rehberlik ediyor.

Paydaşlar etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularındaki ihlalleri Şok Marketler Etik Bildirim Hattı (0 850 226 25 96) veya bildirim@sokmarket.com.tr e-posta adresi üzerinden bildirir.

Bildirim yapanın kimliği anonim olarak tutulur ve yetkililer haricinde kimseyle paylaşılmaz. Bu yıl etik hat aracılığıyla 92 geri bildirim alınmış olup, bildirimler çözüme kavuşturulmuştur.

*Etik ilkelerle ilgili
çalışanlarımıza her yıl
eğitim veriyoruz.
Tedarikçiler ile yaptığımız
sözleşmeler başta olmak
üzere tüm paydaşlarla
ilişkilerimizde etik
ilkelerimiz rehberlik ediyor.*

Bildirimler Etik Kurulu tarafından gözden geçirilerek, kurul kararı doğrultusunda uygun eylemler/tedbirler alınır. Etik İlkelere uymayan tutum ve davranışlar disiplin prosedürü kapsamında değerlendirilir.



Şok Market Etik İlkeleri 'ne buradan ulaşabilirsiniz.



Risk Yönetimi

Şirketler teknolojik, ekonomik ve toplumsal riskleri bir arada ve eş zamanlı olarak yönetmek ve faaliyetlerinin uzun vadede devamlılığı sağlamak için etkin risk yönetim mekanizmaları geliştiriyor.

Halka arz ile birlikte kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü konuyu izlemek ve yönetmek üzere Yatırımcı İlişkileri Bölümü oluşturulmuştur. Yatırımcı İlişkileri Bölümü, CFO'ya doğrudan bağlı olarak çalışan Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü bünyesinde faaliyetlerini yürütür.

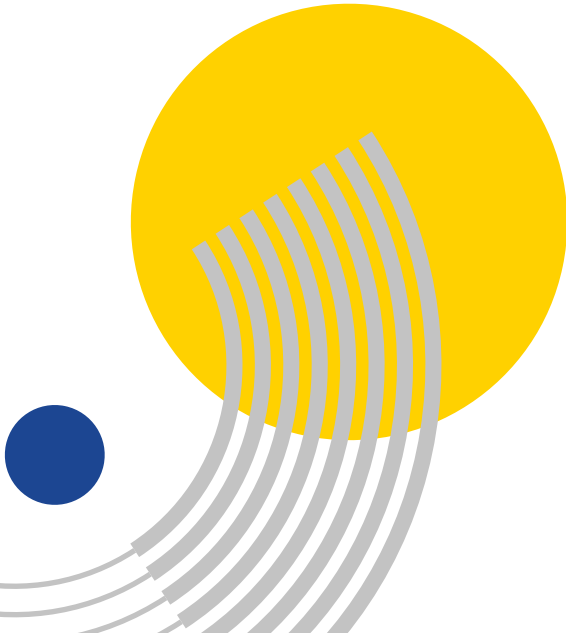
Şok Marketler olarak 2019 yılında kurduğumuz Risk Yönetim Komitesi ile risk yönetimini sistematik bir şekilde gerçekleştirmek yönünde ilk adımı attık. Yönetim Kurulu'na bağlı çalışma

yapacak olan Risk Komitesi, şirketin varlığını ve iş sürekliliğini tehlikeye düşürebilecek stratejik, operasyonel, finansal, hukuki ve diğer her türlü riskin erken tespiti; tespit edilen risklerin, kurumsal risk alma sınırları çerçevesinde değerlendirilmesi suretiyle uygun şekilde yönetildiğinin kontrolü ve uygunluğunun verilmesi; kurumsal risk alma sınırlarını aşan risklerle ilgili olarak etki ve olasılıklarına göre önceliklendirilmesi; tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin tespiti, uygulanması ve riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapma konularından sorumludur.



Risk Komitesiyle ilgili detaylı bilgiye **2018 Faaliyet Raporu'**ndan erişebilirsiniz.

2019 yılında
kurduğumuz **Risk Yönetim**
Komitesi ile risk yönetimini
sistematik bir şekilde
gerçekleştirmek yönünde
ilk adımı attık.



Piyasa, kur, sermaye, likidite riskleri gibi finansal risklere ek olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında ürün güvenliği, tedarik zinciri, iş sağlığı ve güvenliği başta olmak üzere finansal olmayan riskleri de sistematik bir şekilde değerlendirmeyi planlıyoruz.

Riskler

Sermaye Risk Yönetimi

Riski nasıl yönetiyoruz?

Sermaye yönetiminde, bir yandan faaliyetlerimizin sürekliliğini sağlamaya çalışırken, diğer yandan da borç ve özkaynak dengesini en verimli şekilde kullanarak karımızı artırmayı hedefliyoruz.

Kredi riski yönetimi

Yatırımlarımız ile ilgili olarak vermiş olduğumuz avans, depozito, vs. nedeniyle doğan riskler, çeşitli bankalardan talep edilen teminat mektupları ile kontrol altında tutuyoruz. Şirket içi prosedürlerimize göre banka teminat mektubu olmaksızın hiçbir şekilde ödeme yapmıyoruz.

Likidite risk yönetimi

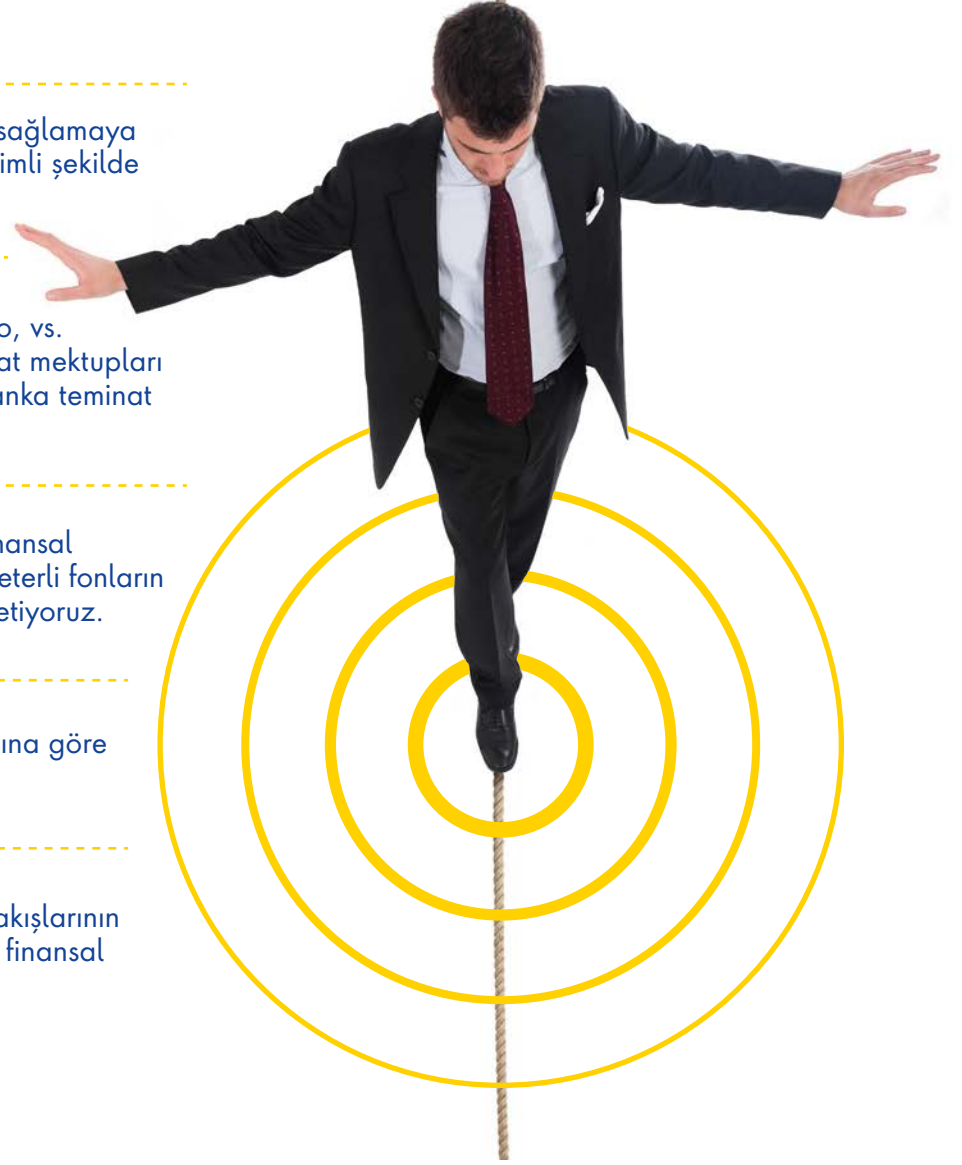
Tahmini ve fiili nakit akımlarını düzenli olarak takip ediyoruz. Finansal varlıkların ve yükümlülüklerin vadelerinin eşleştirilmesi yoluyla yeterli fonların ve borçlanma rezervinin devamını sağlayarak likidite riskini yönetiyoruz.

Piyasa riski yönetimi

Şirket düzeyinde karşılaşılan piyasa riski, duyarlılık analizi esasına göre ölçüyoruz.

Kur riski yönetimi

Faaliyetlerimizin ve yaptığımız finansman anlaşmalarının nakit akışlarının sonucunda ortaya çıkan kur riskinden korunmak amacıyla türev finansal araçlardan yararlanıyoruz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

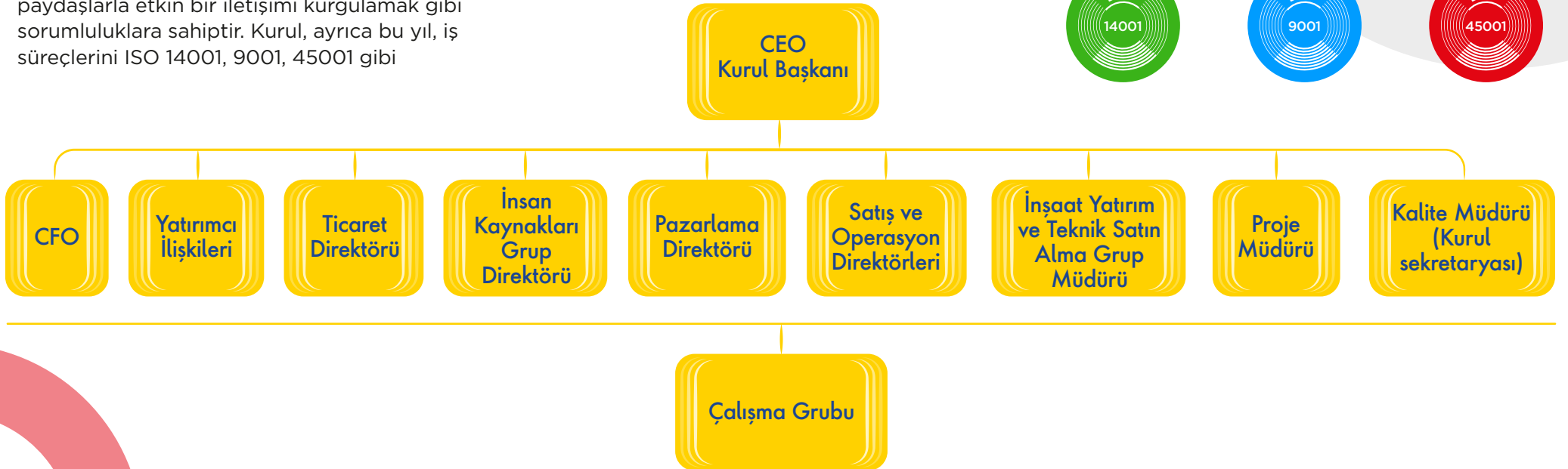
Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında ürettiğimiz değeri arttırmak için yapacağımız stratejik yatırımlara yön vermek üzere Sürdürülebilirlik Kurulu faaliyet gösteriyor. 2019 yılının ilk çeyreğinde Kurul üyelerini şirket içerisindeki yapılanma ve değişikliklere göre yeniledik.

Sürdürülebilirlik Kurulu, sürdürülebilirlik stratejisini, hedeflerini, yol haritalarını ve politikalarını oluşturmak, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konusunda riskleri haritalamak ve pro-aktif olarak yönetmek, sürdürülebilirlikle ilgili performans ölçütleri belirlemek, çalışanları bu alanda bilgilendirmek ve politikaların içselleştirilmesi için çalışmalar yapmak, paydaşlarla etkin bir iletişimi kurgulamak gibi sorumluluklara sahiptir. Kurul, ayrıca bu yıl, iş süreçlerini ISO 14001, 9001, 45001 gibi

uluslararası standartlara uygun oluşturmak için çalışmalar yapmaya başladı. Kurul, yılda en az iki kez toplanarak çalışmalarını planlar.

Sürdürülebilirlik Kurulu'nda CEO, CFO, Yatırımcı İlişkileri, Satış ve Operasyon, Ticaret, İnsan Kaynakları, Kalite, İnşaat, Yatırım ve Teknik Satın alma gibi şirketimizin kritik bölümlerinden yöneticiler yer alıyor. 2018 yılında Sürdürülebilirlik Kurulu'na destek yapısı olarak, Kurul'da alınan kararları uygulamak üzere Çalışma Grubu'nu kurduk. Çalışma Grubu, kalite, CEO ofis ve Kayıp Önleme birimlerinden yönetici ve çalışanlardan oluşuyor.

Sürdürülebilirlik Girişimi, kurumsal itibar ve risk yönetimi için şirketimize katkı sağlıyor. Girişim aynı zamanda sektörümüzün küresel gündemini, mega trendlerini, yeni gelişen regülasyon ortamını (BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri dahil) ve tüm paydaşlar tarafından ortaya konan ana meselelerin stratejik bir çerçevede söylem ve eylem birliği içerisinde yönetilmesini sağlıyor. Çalışmalarımızı, Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Girişimi ana sponsoru Ali Ülker'e raporluyoruz.



Sürdürülebilirlik ve Şok Marketler

Entegre ve başarılı bir yönetim için belirli stratejik alanlara odaklanmanın önemli olduğuna inanıyoruz. Rekabetin yoğun olduğu perakende sektöründe hem işimiz hem de paydaşlarımız için değer yaratabileceğimiz, bizi rakiplerimizden farklılaştıran ve şirketimizi stratejik anlamda daha ileriye taşıyacak alanlarda çalışmaya odaklandık.

Şok Marketler olarak iş süreçlerimize bütüncül bir yönetim anlayışı getiren “sürdürülebilirlik, gelecek nesillere vaadimiz” söylemini benimsiyoruz. Bu söylem, performansımızı ürün, toplum ve dünya olmak üzere üç bacaklı bir yaklaşımla geliştirmemize aracı oluyor.

Paydaşlar için Önemli

Sürdürülebilirlik Öncelikleri

• Öncelikli

• Yüksek Öncelikli

- İş birlikleri
- Ürünler hakkında doğru bilgilendirme ve etiketleme
- Yetenek yönetimi
- Yerel ürünlerin ve üreticilerin desteklenmesi
- Dijitalleşme
- Mağazaların ve idari yönetim binalarının çevresel ayak izi
- Geri dönüşüm ve ambalaj atıkları
- İş sağlığı ve güvenliği
- Sorumlu ürün ve adil ticaret
- Gıda atığı ya da kayıpları
- Perakende müşteri deneyiminin geliştirilmesi
- Sorumlu tedarik zinciri
- Ürün güvenliği ve kalitesi
- Çalışan hakları, memnuniyeti ve bağlılığı
- Lojistik ve operasyonel mükemmellik

Şok Marketler için Önemli



Entegre ve başarılı bir yönetim için şirketimizin yüksek öncelikli konularını belirledik.

Bu kapsamda kurumsal hedeflerimiz;



- **Müşteri güvenliğini odağa alarak** ürünlerin en yüksek standartlarda, şeffaflıkla ve **cazip koşullarda müşterilere ulaştırılmasını sağlamak** ve onlara sağlıklı beslenme ve yaşam tarzlarını benimseme konusuna **İLHAM VERMEK,**

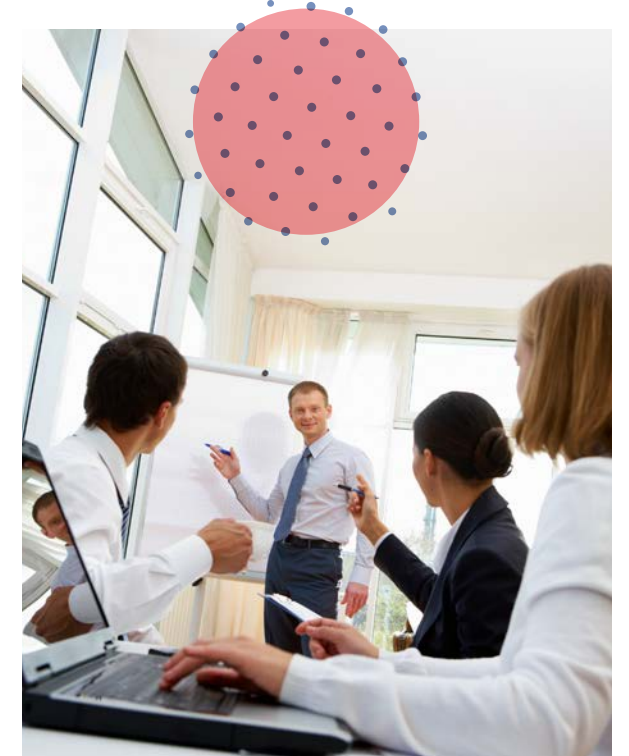


- Çalışanlar ve toplum için sosyal ve ekonomik kalkınma sağlayacak çalışmalarla **toplumsal eşitliği geliştiren** iş modelleriyle toplumla **BİRLİKTE GÜÇLENMEK,**



- Doğal kaynakları koruyarak, **enerji verimliliğini** ve **tasarrufunu** ön planda tutarak gelecek nesiller için çevre koşullarını **İYİLEŞTİRMEK.**

2019 yılının ilk çeyreğinde, geçtiğimiz yıl belirlediğimiz öncelikli sürdürülebilirlik konularımızın güncelliğini Sürdürülebilirlik Kurulu ve Çalışma Grubu üyeleri ile değerlendirdik. Şirketimizin stratejik gidişatı ve yatırımları kapsamında yaptığımız değerlendirme sonrasında nihai konulara Yönetim Kurulu düzeyinde onay aldık.



Paydaş İletişimi



Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, akademik şok, toplantılar, ŞokNet (intranet sistemi), anket, sosyal medya	Sürekli
Hissedarlar, Yatırımcılar	Yatırımcı ilişkileri bölümü temaları, Faaliyet Raporu, Sürdürülebilirlik Raporu, internet sitesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, Cep'te Şok, İletişim Merkezi, ürün katalogları, bilgilendirme e-postaları ve kısa mesajlar, sosyal medya, anket ve toplantılar	Sürekli
Tedarikçiler	Denetimler, Zincir (intranet sistemi), B2B toplantılar, e-posta, sosyal medya	Sürekli
Kamu Kurumlar	Ziyaretler	En az ayda bir
İş Ortakları ve Danışmanlar	Ortak projeler	Sürekli
Medya	Basın bültenleri, basın toplantıları, sosyal medya	Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları ve Meslek Örgütleri	Kongreler, konferanslar, seminerler vb. etkinlikler, ortak projeler	Sürekli
Üniversiteler ve Araştırma Merkezleri	Ortak projeler, konferanslar, eğitimler	Sürekli
Uluslararası Organizasyonlar	Kongreler, konferanslar, seminerler, fuarlar vb. etkinlikler	Sürekli
Uluslararası Sertifikasyon Kuruluşları	Ziyaret (sistem takip denetimleri)	En az yılda bir

ÜRÜNLER
İLHAM VERMEK

Ürünler İlham Vermek

Yüksek kalite standartlarına sahip ürünleri uygun fiyatla elverişli koşullarla müşterilere ulaştırmayı amaçlıyoruz. Müşteri memnuniyetine odaklanıyor, kaliteli ve güvenli ürünlerle müşterilere sağlıklı beslenme ve yaşam tarzı için ilham veriyoruz. Tedarik zincirini sorumluluk anlayışıyla yönetiyoruz.

Çalışmalarımızda Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri bize rehberlik ediyor; sürdürülebilir üretim ve tüketimi yaygınlaştırmayı amaçlayan Sorumlu Tüketim ve Üretim'e (Hedef 12) katkı sağlıyoruz.

12 SORUMLU TÜKETİM
VE ÜRETİM



Ürün Yönetimi

Türkiye'nin en çok tercih edilen gıda perakendecisi olma vizyonumuz doğrultusunda, kaliteli ve uygun fiyatlı ürünlerle müşterilere en elverişli alışveriş deneyimini sunuyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi müşteri odaklılık yaklaşımıyla yönetiyor ve sağlıklı beslenme konusunda müşterilere ilham veriyoruz. Bu doğrultuda, müşterilerin ihtiyaçlarını gözeterek ürün portföyümüzü öz markalarımız ve ulusal markalarla birlikte çeşitlendiriyoruz. Türkiye'nin her yerinde kolayca erişilebilir olmak için mağaza ağını genişletiyoruz.

Ürün Çeşitliği

Uygun fiyatlı ve kaliteli ürünler sunarken aynı zamanda müşteri taleplerine cevap verecek ürün çeşitliliği sağlıyoruz. Mağazalara gelen veya internet kanalından alışveriş yapan müşterilerin, alışveriş listelerindeki tüm ürünlere tek noktadan ulaşmalarını amaçlıyoruz.

Raflarımızda gıda ve gıda dışı kategorilerde 1.500 farklı ürünü müşterilerle buluşturuyoruz. Ayrıca makro ve mikro sezonlarda farklılaşan tüketici ihtiyaçlarına yönelik alternatifler de sunuyoruz. Sadece Şok mağazalarında bulunan Mis, Anadolu Mutfağı, Mintax, Piyale ve Evin gibi 40'tan fazla öz markanın ürünleri ile 50'ye yakın

ulusal ve uluslararası markanın ürünlerini sunuyoruz. Taze meyve sebze dahil olmak üzere çeşitli kategorilerde gıda ürünleri ile birlikte, mutfak eşyaları, temizleyiciler, kağıt ürünleri ve giyim eşyaları gibi gıda dışı ürünleri de portföyümüzde bulundurarak ürün çeşitliliğini zenginleştiriyoruz.

**Geniş ve aydınlık
koridorlar ve kategorilere
göre ayrılmış düzenli
reyonlara sahip yenilenen
mağazalarda, müşteriler
istedikleri tüm ürünleri
rahat bir alışveriş
ortamında bulabiliyor.**

Müşteri Deneyimi

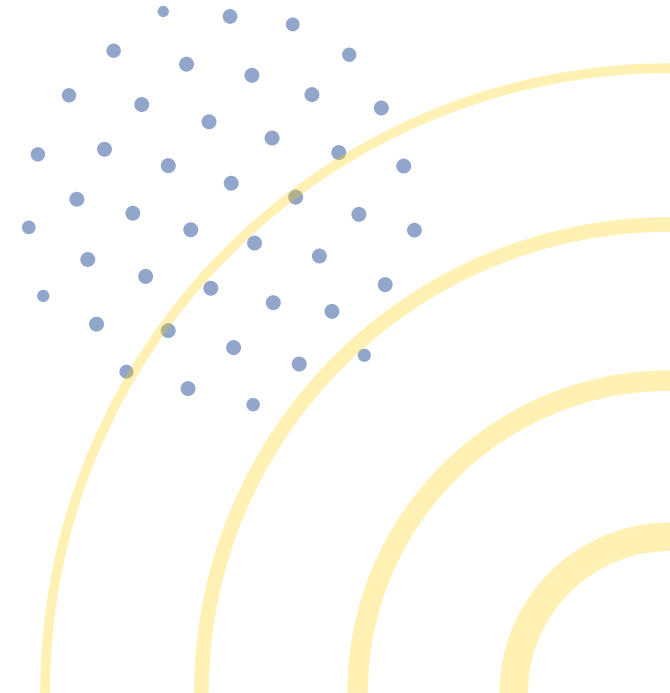
Müşterilerin farklı beklentilerini ve daha fazlasını karşılayacak bir alışveriş deneyimi yaşamaları için ürün ve hizmetlerimizin odağına müşterileri koyuyoruz. Mağazalarda her gün düşük fiyat stratejisiyle müşterilere kalite, çeşitlilik, rahatlık ve kolaylığı barındıran bir alışveriş deneyimi sunuyoruz.

Müşteri portföyünün büyük çoğunluğu bireysel müşterilerden oluşuyor. Bu nedenle, Türkiye'nin her yerinde müşterilerin mağazalara kolaylıkla erişebilmesi büyük önem taşıyor. Bu yıl da hızlı büyümemize devam ederek 1.000 yeni mağaza açtık ve 81 ilde 6.364 mağazaya ulaştık. Genişleyen mağaza ağına ek olarak 2015 yılında yenilediğimiz mağaza konsepti ve çeşitlenen ürün yelpazesi tercih edilen bir marka olmamıza katkı sağlıyor. Geniş ve aydınlık koridorlar ve kategorilere göre ayrılmış düzenli reyonlara sahip yenilenen mağazalarda, müşteriler istedikleri tüm ürünleri rahat bir alışveriş ortamında bulabiliyor. Müşteriler uygun fiyata kaliteli ürünlerle birlikte, çeşitli ürün gruplarında avantajlar sunan promosyonlardan da yararlanabiliyor. Alışveriş deneyimini geliştirmek için gerçekleştirilen çalışmalar satış işlemi sayısına olumlu şekilde yansıyor.

Mobil Alışveriş Uygulaması: Cepte Şok

Teknoloji ve dijitalleşme ile birlikte tüketici davranışları da değişiyor. İnternette alışveriş hacminin giderek büyümesi perakende sektörünü de yakından ilgilendiriyor. Türkiye'nin en büyük gıda perakendecilerinden biri olarak, müşterilerin değişen taleplerini karşılamak için alışveriş kanallarını çeşitlendirdik ve **Cepte Şok mobil uygulamasını hayata geçirdik. 2017 yılında 18 mağaza ile başlattığımız uygulamaya 2018 yılı sonunda tüm mağazalarımız dahil oldu.** Yeni açılan mağazalarımız da uygulamanın parçası oluyor.

"Tıkla, Gel, Al" mantığıyla çalışan uygulamayı kullanan müşteriler, istedikleri ürünleri seçtikten sonra kendilerine en yakın Şok mağazasından belirledikleri zaman dilimi içinde hazırlanmış ürünlerini vakit kaybetmeden kolayca teslim alabiliyor. **Uygulama üzerinden satılan ürün adedinde 2018'in son yarısında 9 kat büyüme kaydedildi; uygulama kullanıcı sayısı ise son altı ayda 7,5 kat arttı. Uygulama üzerinden şimdiye kadar 4.000'den fazla mağazadan sipariş alındı.**



Müşteri Memnuniyeti Araştırması

Müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmek için müşterilerin ürün ve hizmetlerimiz hakkında görüşlerini alıyoruz. Bu kapsamda, değişen müşteri eğilimlerini takip ederek zamanında yanıt vermek amacıyla müşteri memnuniyet araştırmaları gerçekleştiriyoruz.

2015 yılından itibaren mağazalarda yılda iki kez Gizli Müşteri Memnuniyeti araştırması yapıyoruz. Gizli şekilde ziyaret edilen mağazalarda müşterilerin bakış açısıyla mağaza performansını ölçüyoruz. Ürün, meyve sebze reyonu, personel hizmet kalitesi ve mağaza fiziksel durumu olmak üzere dört konuda yapılan değerlendirmede 2018 yılını çok iyi skoru ile tamamladık. Ayrıca, Marka Sağlığı Araştırmasında 2017 yılında sektörde ilk akla gelen marka olma konumunu 2018 yılında da koruduk.

Bununla birlikte, müşterilerin her türlü görüş ve önerilerini iletmesine olanak sağlıyoruz. Şok Marketler'in internet sitesinde yer alan **iletişim formu** Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'nin (MİM) 0212 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve **mim@yildizholding.com.tr** e-posta adresi üzerinden geribildirimleri alıyoruz. Müşteri geribildirimlerinin %60'ı telefon, %40'ı internet üzerinden iletiliyor. Gelen çağrıları üç iş günü içerisinde yanıtlıyoruz. Yanıtlanan çağrı sayısı geçen yıla göre %38 arttı. Holding MİM ile aramızdaki sözleşme kapsamında tüm müşterilerin bilgilerinin gizlilik ve güvenliği garanti altında bulunuyor.

Gizli Müşteri Memnuniyeti araştırmasında 2018 yılında çok iyi derece ile sektör ortalamasının üzerinde yer aldık.



Tedarik Zinciri Yönetimi

Şok Marketler olarak, son üç yılda gıda perakende sektörünün en hızlı büyümesini gerçekleştirerek 81 ilde 6.364 mağazaya ulaştık. Hizmet ağıımızı genişletirken operasyonel mükemmelliği korumak ve kalite-fiyat dengesinden ödün vermemek için tedarik zinciri yönetimini en etkin şekilde gerçekleştiriyoruz. Kalite standartlarını sağlayan ve uygulamalarımızdan ilham alan tedarikçilerle birlikte çalışarak müşteri beklentilerine uygun, güvenli ve sağlıklı ürünler sunuyoruz.

Üreticilerden son tüketiciye kadar olan tedarik zincirini bütünsel bir süreç olarak ele alıyoruz. Türkiye'nin 81 ilindeki mağazalara 25 dağıtım merkezinden oluşan dağıtım ağı ile ürünleri hızlı ve etkin şekilde dağıtıyoruz. Tedarik zinciri yönetiminden sorumlu üst düzey yönetici olarak Tedarik Zinciri Direktörü konuyla ilgili İcra Kurulu Başkanı'na direkt raporlama yapıyor. Bununla birlikte, operasyonel verimliliği artırmak üzere 2017 yılında Merkezi Tedarik Birimi'nin kurarak iş süreçlerini merkezileştirdik. Yeni sistem ile stok gün seviyesini azaltarak ürün bulunurluğunu garanti ediyor ve sezonluk planlamaları daha etkin yapıyoruz.

Dijitalleşme kapsamında İleri Planlama ve Talep Tahmini, Ürün Dağıtım Algoritması, Sipariş Öneri Sisteminin Geliştirilmesi ve Otomatik Fatura Kapatma projelerini tamamladık ve her yıl iş süreçleri kapsamında bu projelerde geliştirmeler yapıyoruz.



Doğrudan Tedarik

Mağazalarımızda müşterilere her gün taze meyve sebze sunmak için çalışıyoruz. Bunun için doğrudan tedarik uygulamasına geçtik. Bu kapsamda üreticilerle ihtiyacımız olan tonaj üzerinden ekim planlamasını yapıyoruz. Bu yolla Manisa, Bursa, İzmir ve Aydın'da sebze ve meyve üretimi yaptırarak, doğrudan meyve sebze tedarik ediyor, bu şekilde çoklu araçlara ihtiyaç duymuyor, ürün kalitesini garanti ediyoruz, ürün takip edilebilirliğini sağlıyoruz.

Güvenli ve Kaliteli Ürünler

Mağazalarımızdan alışveriş yapan milyonlarca müşterinin sağlıklı yaşamına katkı sağlamayı temel sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Raflarımıza koyduğumuz ürünlerin ilk başta güvenli ve kaliteli olmasını sağlıyoruz. Bu doğrultuda, ulusal ve uluslararası gıda güvenliği ve kalite standartlarını uyguluyor, Entegre Yönetim Politikamızı esas alıyor ve sadece koşullarımıza uygun tedarikçilerle çalışıyoruz. Tedarikçilerin çalışma şartlarını kendi standartlarımıza yükselterek tedarikçilerin



gelişimine katkı sağlıyoruz. Tedarikçi sayısı geçen yıla göre yaklaşık 1.000'e yükseldi.

Ürün güvenliği ve kalite süreçlerini ISO 9001:2015 Kalite Sistem Yönetimi standardını da kapsayan Entegre Yönetim Sistemimizle uygun olarak yönetiyoruz. Tedarikçilerin BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı ve FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi gibi sertifikalardan en az birini almalarını talep ediyor, buna uygun denetimler gerçekleştiriyoruz. Mevcut tedarikçileri yılda iki kez ve ihtiyaç durumlarında denetliyor ve performanslarını yükseltmelerine katkı sağlıyoruz. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın Türk Gıda Kodeksi Mevzuatına uygunluk denetimi, helal gıda denetimi ve ürün grubuna bağlı olarak ağırlık, ambalaj, etiket vb. alanlarda denetimler yapıyor, tedarikçileri belirli skalalara göre sınıflandırıyoruz.

Denetimleri sadece tedarikçilerle sınırlı tutmuyor, kendi operasyonlarımızı da denetliyoruz. Mağazalar ve depolar denetimden geçiyor. Şok Marketler'in özgün markalı ürünlerinin tedarikçilerini yılda en az bir kez denetliyoruz. Özgün markalı ürünlerin %100'ü uluslararası gıda güvenliği yönetim sertifikalı tesislerde üretiliyor ve tüketici sağlığı ve güvenliği açısından uygunlukları kontrol ediliyor.

Çağrı Yönetimi

ŞOKNET üzerinde kurulu Çağrı Yönetim sistemi ile tedarikçiden kaynaklı kalite sorunlu ürünlerin müşteriye ulaşmasını engelliyoruz. Mağazalar, **Çağrı Yönetim sistemine kusurlu ürünleri bildiriyor. Kalite ekibi, bu çağrılarını takiben ürün kontrolü yapıyor** ve tedarikçinin üretiminden kaynaklı ürün problemlerini çağrı olarak kaydediyor. Tedarikçiler ise, aynı sistem üzerinden kusurlu ürünlerini fark ederek düzeltmek için gerekli aksiyonları alıyor. **Bu sistem sayesinde, müşterilerin sağlığını ve güvenliğini koruyor,** müşteri şikayetlerini ve ürün imha oranlarını azaltıyor ve tedarikçilerin kalite ve gıda güvenliği sistemlerini geliştiriyoruz.

**Özgün markalı ürünler
uluslararası gıda
güvenliği yönetim
sertifikalı tesislerde
üretiliyor.**

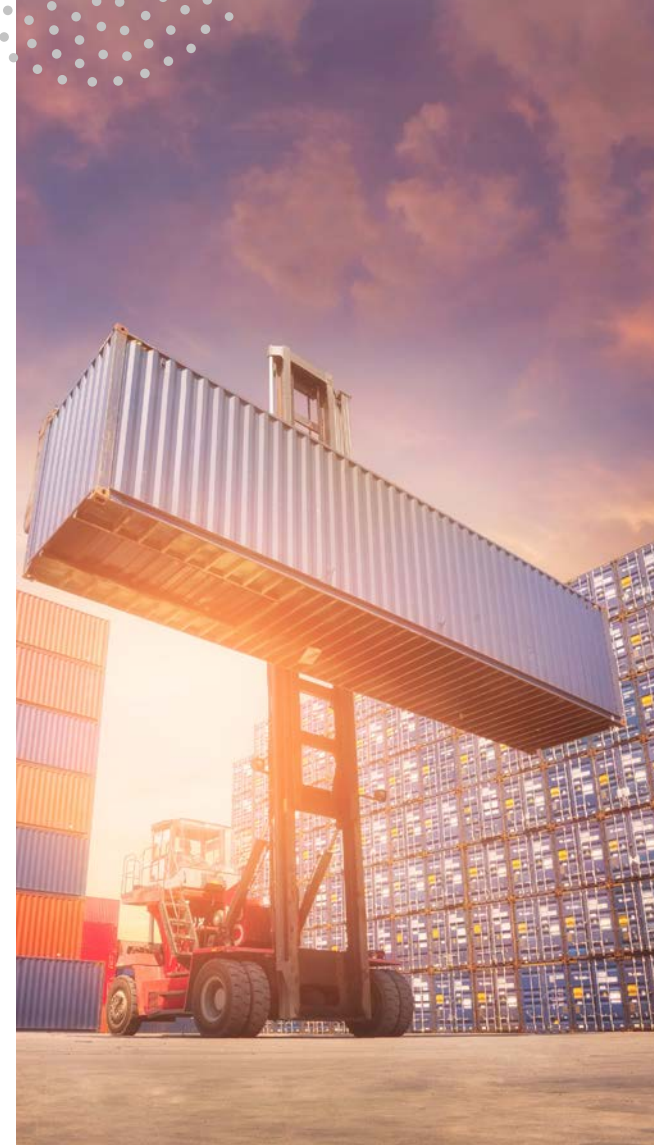
Yerel Tedarik

Gıda perakende sektörünün sürdürülebilirliğinde yerel tedarik önemli bir rol oynuyor. Mağazalardaki ürünlerimizin %100'ünü yerel tedarikçilerden temin ederek yerel ekonominin gelişimine katkı sağlıyoruz. Yerli üreticilerin gelişimini desteklerken aynı zamanda yöresel ürünlere de sahip çıkıyoruz. Ülke sınırları içerisindeki tedarikçilerden ürün alarak karbon ayak izimizi de azaltıyoruz.

Lojistik Yönetimi

Tedarik zincirinin tüm halkalarında şeffaflık sağlıyoruz. Bununla birlikte, lojistik operasyonları merkezi bir sistemle kontrol edebiliyoruz. Mal kabul, depolama, adresleme, toplama, sevkiyat ve iade işlemleri olmak üzere Kurumsal Kaynak Planlama sistemi ile süreci baştan sona takip ederek stok kontrolü yapabiliyoruz. Depo içi rotalama ve mağaza sevkiyat rotalama çalışmalarıyla süreçleri optimize ediyoruz.

Mağazalardaki
ürünlerimizin
**%100'ünü yerel
tedarikçilerden
temin ederek yerel
ekonominin gelişimine
katkı sağlıyoruz. Yerli
üreticilerin gelişimini
desteklerken aynı
zamanda yöresel ürünlere
de sahip çıkıyoruz.**



TOPLUM
BİRLİKTE GÜÇLENMEK

Çalışanlara sunduğumuz ve onları mutlu eden her çalışma daha güçlü bir toplum yapısının oluşmasına da katkı veriyor.



Toplum Birlikte Güçlenmek

Türkiye'nin her yerine yayılan ağımla bizim için sosyal ve ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmak çok önemli. İşimizin sürdürülebilirliğini sağlamanın temelinde, faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde yaşayan toplumlarla birlikte güçlenmemiz yatıyor. Çalışanlara sunduğumuz ve onları mutlu eden her çalışma daha güçlü bir toplum yapısının oluşmasına da katkı veriyor.

Özellikle çalışanlarımıza yönelik uygulamalarımızla Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinden İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (Hedef 8) ve Nitelikli Eğitim'e (Hedef 4) katkı sağlıyoruz.



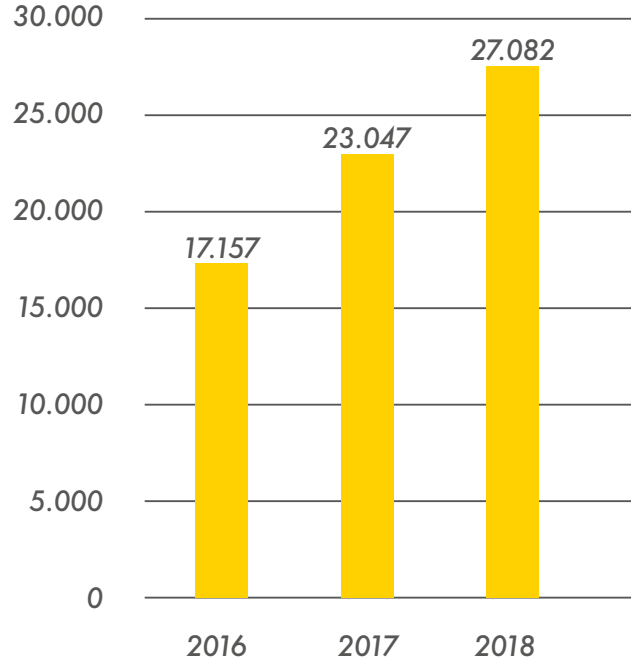
Çalışanlar

Türkiye'nin 81 ilinde yaygın mağazalarımızla tüm müşterilerimize her zaman mutlu bir alışveriş deneyimini yaşatmayı hedefliyoruz. Bu hedefe ancak çalışanlarımıza sürekli yatırım yaparak, onların donanımlı, işlerine bağlı, yüksek motivasyonlu ve mutlu olmalarına katkıda bulunabilecek uygulamalarla erişebileceğimizin farkındayız.

Çalışanlarımızın kariyer yolculuklarında başarı hikayelerini çoğaltabilecekleri, birbirlerinden öğrendikleri bir şirket kültürü ile güçlenebilecekleri, dijitalleşen dünyanın sunduğu yetkinliklerle sürekli gelişmeye devam edebilecekleri dinamik bir ortam sunmak için çalışan gelişimine yatırım yapıyoruz. Faaliyetlerimizi fırsat eşitliği, çeşitlilik ve adalet temelli yönetim anlayışımızla yönetiyoruz. Toplumsal eşitliğe katkıda bulunan iş modelimizle büyümeye devam ediyor, çalışanlarımızla birlikte güçleniyoruz.

Şok Marketler olarak 2018 yılı itibariyle 27.000'in üzerinde kişiye istihdam sağlıyoruz. Buna göre, 6.364 mağazaya ulaştığımız 2018 yılında, bir önceki yıla kıyasla çalışan sayımız yaklaşık %18 yükseldi. 2018 yılında insan kaynağımızın %96'sını mavi yakalı çalışanlarımız oluşturdu.

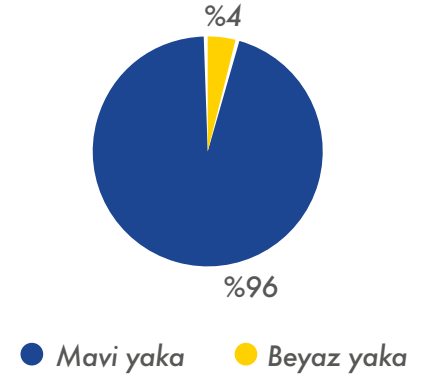
Çalışan Sayısı



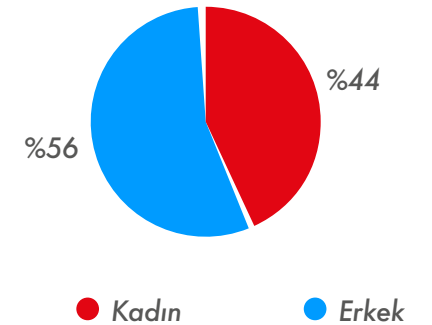
İnsan kaynakları süreçlerini Şok Marketler İnsan Kaynakları Politikası doğrultusunda yönetiyoruz. Bu çerçevede, her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz. Şirketimizdeki kadın çalışan oranında %44 seviyesindedir. Kadınların istihdama katılımına ve sosyo-ekonomik hayata katılarak güçlenmelerine katkı veriyoruz.

Kadınların, iş hayatına katılmalarını ve çalışma hayatına ara verdikten sonra tekrar iş yaşamına dönmelerini desteklemek, fırsat eşitliği açısından büyük önem taşıyor. 2018 yılında doğum izninden sonra işe geri dönen kadın çalışan oranı %98 olarak gerçekleşti.

Kategoriye Göre Çalışanlar



Cinsiyete Göre Çalışanlar



Çalışan Gelişimi

Türkiye'nin en hızlı büyüyen perakende şirketi olarak başarımızın ve rekabet gücümüzün sürekliliğinin yetenekli ve motive insan kaynağıyla mümkün olduğuna inanıyoruz. Bu çerçevede, müşterilerin değişen alışveriş alışkanlıkları ve beklentilerini hızla anlayıp buna yanıt verebilen, üst düzeyde memnuniyet ve bağlılıkla çalışan bir işgücü için çalışan gelişimine yatırım önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Fırsat eşitliği ve adaleti temel alan, teknolojinin sunduğu fırsatları değerlendiren bir yönetim anlayışı benimsiyoruz. Çalışanlarımıza kendilerini geliştirmelerine yönelik eğitim, gelişim ve kariyer planlama gibi alanlarda yeteneklerini ileriye taşımaları için fırsatlar sunuyoruz. Performans, deneyim, sergilenen davranışlar ve uzmanlıkları gözetken değerlendirmelerle çalışanlarımızın kariyerlerinde adil bir şekilde ilerlemelerini önemsiyoruz.

Eğitimler

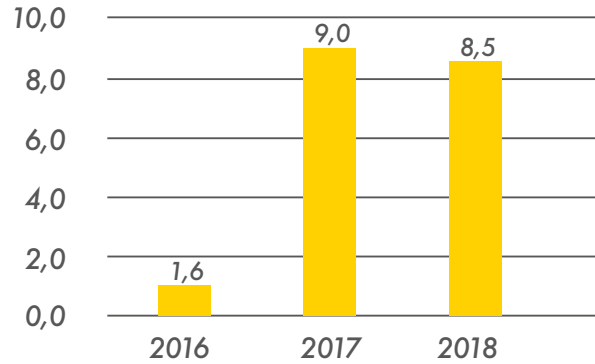
Çalışanlarımızın kariyer yolculuklarını destekleyen, şirketimizin bugünkü ve geleceğe yönelik ihtiyaçlarına bağlı gerek mesleki gerekse kişisel yetkinliklere katkıda bulunan eğitim programlarına yatırım yapıyoruz.

Çalışan ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan oryantasyon, sosyal becerileri geliştirmeye yönelik iletişim, sunum teknikleri, zaman

yönetimi, problem çözme gibi pek çok alanda eğitimler sağlıyoruz. Bu eğitimler aracılığı ile hem merkez ofis çalışanlarımızın gelişimine hem de çalışan memnuniyetine katkıda bulunuyoruz.

Çalışan eğitimlerine verdiğimiz önemle uyumlu olarak 2018 yılında çalışan başına eğitim saatinde, 2016 yılına kıyasla dört katın üzerinde artış sağladık. Toplam eğitim saatindeyse, 2017 yılına kıyasla %10,8 artış yakaladık.

Çalışan Başına Eğitim Saati¹



İSG eğitimleri dahil edilmemiştir.

Akademi Şok

Dijital imkanlar aracılığıyla çalışanlarımızın bilgiye en hızlı ve doğru şekilde ulaşacakları şekilde eğitimler kurguluyoruz. Böylece, birbirinden öğrenen şirket kültürünün gelişimine katkıda bulunuyoruz. 2018 yılında kurduğumuz dijital öğrenme ve sosyalleşme platformu olan Akademi Şok aracılığıyla tüm çalışanlarımız

zaman ve mekândan bağımsız ve iş standardizasyonlarına uygun şekilde erişebiliyorlar.

Kullanıcı dostu tasarlanan platformda e-öğrenme araçlarını destekleyen sistem yapısı ve kolay anlaşılır içerikler sunuyoruz. Mağaza süreçlerinden temel yöneticilik bilgilerine geniş yelpazedeki eğitimlere çalışanlarımız bilgisayar, tablet ve tüm akıllı mobil cihazlar üzerinden erişebiliyorlar. Aynı zamanda, platform sayesinde sınıf eğitimlerine kıyasla maliyette azaltım ve verimlilikte artış sağlıyoruz.

Akademi Şok'ta mağazalarda görev alan mavi yakalı çalışanlarımızın iş süreçlerinde ihtiyaç duyabilecekleri teknik ve yönetsel beceriler hakkında bir eğitim kütüphanesi de yer alıyor. Bu eğitimler sayesinde çalışmalar iş süreçlerinde ihtiyaç duydukları mesleki bilgiye kolaylıkla ulaşabiliyor. Yeni çalışanlarımızın işlerine daha hızlı ve kolay şekilde adapte olmalarına yardımcı olan oryantasyon eğitimlerimize de Akademi Şok platformu altında yer veriyoruz. Mağaza çalışanlarımızın tamamının oryantasyon eğitimini Akademi Şok üzerinden tamamlamasını hedefliyoruz.

2018 yılı içerisinde platforma 23.910 çalışanımızın erişim sağlarken benzer platformların ilk yılda yaklaşık %30 seviyesinde olan aktivasyon durumu, Akademi Şok'ta %84 oranında gerçekleşti.

Kısa sürede büyük bir başarıya ulaştığımız Dijital Öğrenme ve Gelişim Platformumuz Akademi Şok, "2018 Stevie Awards for Great Employers" kapsamında Gümüş Stevie ödülüne layık görülerek uluslararası düzeyde takdir gören projelerimiz arasına katıldı.

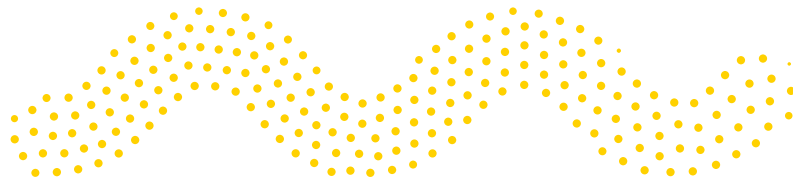


Performans Yönetimi

Çalışanlarımızı adil ve gelişmeyi teşvik eden Yıldız Holding Performans Yönetim Sistemi aracılığıyla değerlendirerek onların motivasyon ve yetkinliklerinin arttırılmasına destek oluyoruz. Bu çerçevede, yapılan işlerin sonuçlarını, hedef ve yetkinliği esas alarak çalışanlarımızı düzenli aralıklarla, hedef belirleme, ara değerlendirme ve değerlendirme dönemi olmak üzere değerlendirmeleri üç temel adımda gerçekleştiriyoruz. Yıl sonunda çalışanlarımız kendi değerlendirmelerini tamamladıktan sonra, birinci ve ikinci yöneticilerinin değerlendirmelerini alıyor ve süreç tamamlanıyor.



Yüksek performans kültürüne katkıda bulunmak amacıyla şirket ana hedeflerinin bireysel hedeflerle birlikte dengeli dağılımını sistem üzerinden sağlıyoruz. Aynı zamanda, belirlenen yetkinlikler kapsamında çalışanlarımızın yetkinliklerini 360 derece değerlendirmeye de tabi tutuyoruz. Söz konusu değerlendirmelere göre, pozisyonlara ilişkin tanımlanmış bilgi, beceri ve yetkinlikler, İnsan Kaynakları Planlama çalışmasında bir araya getirerek çalışanlarımıza planlı bir kariyer sistemi sunuyoruz.



Liyakata ve Performansa Dayalı Ücretlendirme

Eşitlikçi temellere dayanan ücretlendirme sistemimiz kapsamında her yıl piyasa ücret araştırmaları yürütüyoruz ve çalışanlarımıza rekabetçi ve piyasayla uyumlu ücretlendirme ve pozisyonlara bağlı yan hak paketleri sunuyoruz. Performans Yönetim Değerlendirmesi çıktılarına göre belirli pozisyonlar hariç beyaz yaka çalışanlarımızın tamamını yıllık performans primi ile ödüllendiriyoruz. Ayrıca, satış ekibindeki çalışanlarımızın sürekli yüksek performans sergilemelerine katkıda bulunmak için satış primi uygulamamız bulunuyor. Anlık Ödüllendirme sistemimizi ise faaliyetlerimize belirgin katkıda bulunan çalışanlarımızı ivedi bir şekilde desteklemek amacıyla hayata geçirdik. Yöneticilerimizin çalışanlarımızı aday gösterebildiği sistemde değerlendirme sonucunda uygun bulunan adayları ödüllendiriyoruz.

Tüm beyaz yakalı çalışanlarımız için "İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması" yapıyoruz.

Kariyer Yönetimi

Çalışanlarımızı istek ve ihtiyaçları doğrultusunda, sürekli gelişmelerini destekleyen kariyer yönetimi anlayışımızla destekliyoruz. Mevcut insan kaynağımızın en iyi şekilde değerlendirilmesini, çalışanlarımızın potansiyellerine ulaşmaları ve uzun vadeli, doğru kariyer planlarını yapmak amacıyla söz konusu planlamaları, performans yönetimi ve eğitim süreçleri ile entegre bir şekilde oluşturuyoruz.

Bu çerçevede, her yıl Yıldız Holding İnsan Kaynakları birimi ile ortak bir çalışma ile tüm beyaz yakalı çalışanlarımız için "İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması" yapıyoruz. Planlama sayesinde çalışanlarımızın güçlü yönleri ve potansiyel gelişim alanları üzerine kariyer haritalarını kurguluyoruz. İcra Kurulu üyeleriyle gerçekleştirdiğimiz toplantılarla ayrıca çalışanların gelişimlerine destek olacak eylemleri belirliyoruz. Gelişim planlamalarını, ihtiyaca dönük tüm gelişim araçlarını (koçluk, mentorluk, sınıf eğitimi, rotasyon, proje sorumluluğu vb.) içerecek şekilde hayata geçiriyoruz.

Bölge Yöneticisi Değerlendirme Merkezi uygulamamızla, oluşan Bölge Yöneticisi pozisyonlara en uygun ve nitelikli iç adayların seçilmesi, hazırlanması ve atama sürecinin standartlara uygun halde gerçekleştiriyoruz. Program aracılığıyla adayların bir üst role terfi kararlarında hem yetkinliklerini ölçümlemek hem

de gelişim alanlarını belirliyoruz. Merkezde yaptığımız değerlendirmemize bağlı olarak şubelere geri bildirimde bulunuyoruz. Bu çerçevede, Bölge Yöneticisi ihtiyacı ve ileride oluşabilecek ihtiyaçlarımıza göre ülke genelinde nitelikli Bölge Yöneticisi aday havuzunun oluşturarak hızlı ve doğru şekilde aksiyon alınmasına katkıda bulunuyoruz.

Mağazalarımızda ise, yılda dört kez Mağaza İnsan Kaynakları Planlaması çalışmalarımızı gerçekleştiriyoruz. Söz konusu planlamamızın katkılarıyla 2018'de mağaza yöneticilerimizin iç terfi oranı yaklaşık %76 seviyesinde gerçekleşti.

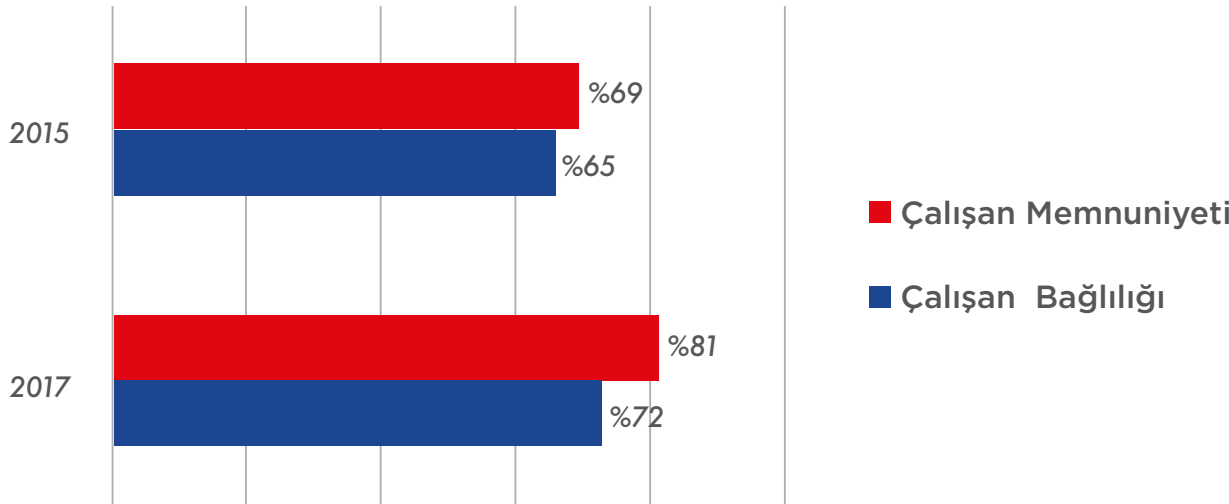


Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

Şok Marketler olarak misyonumuz doğrultusunda ilerliyor, iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olmayı hedefliyoruz. Çalışanlarımıza, kendilerini güvenli, huzurlu ve değerli hissettikleri, yaptıkları işin niteliğine uygun bir çalışma ortamı sunarak çalışan memnuniyetini, motivasyonunu ve bağlılığını destekliyoruz. İnsan kaynağına yatırımlarımızı sürdürerek fark yaratmayı, çalışanlarımızı mutlu ederek her bir müşteriye mutlu bir alışveriş tecrübesi yaşatmayı amaçlıyoruz.

Çalışma şartları ve sosyal olanaklar açısından en çok tercih edilen şirketler arasında yer alma hedefimizle uyumlu olarak iki yılda bir olarak gerçekleştirdiğimiz Çalışan Memnuniyeti Anketi ile çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık düzeylerini düzenli olarak takip ediyoruz. 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz, çalışanlarımızın %77'sinin katıldığı ankete göre, 2015 yılına kıyasla çalışan memnuniyetinde 7 puan, çalışan bağlılığı oranındaysa 12 puan artış yakaladık.

Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı



Çalışan memnuniyetine katkı sağlamak, onların istek ve ihtiyaçlarına yönelik, şirket içi gizlilik esaslı çerçevesinde çözümler geliştirmek amaçlarıyla Çalışan Bildirim Hattı ve elektronik posta uygulamasını 2019 yılında hayata geçirmeyi hedefliyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlara güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir iş ortamı, müşterilerimize de aynı doğrultuda bir alışveriş deneyimi sunabilmek adına iş sağlığı ve güvenliği büyük önem taşıyor. Buna uygun olarak, iş sağlığı ve güvenliği, sürdürülebilirlik alanında ağırlık verdiğimiz konular arasında yer alıyor. İş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu en üst düzey yönetici olarak İnsan Kaynakları Direktörümüz, düzenli olarak CEO'muza doğrudan raporlama yapıyor.

Risk temelli, sistematik bir yaklaşımla yönetimini gerçekleştirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği konularında ilgili yasal mevzuata uyumlu şekilde faaliyet gösteriyoruz. Yaklaşımımızı, uluslararası standartlara uyumlu hale getirmek amacıyla hazırlıklarımız sürüyor. Bu çerçevede, 2019 yılı sonu itibariyle ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği sertifikasını almayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın sağlığına tehdit gördüğümüz konularda harekete geçiyor, iş sağlığı ve güvenliği performansımızı geliştirmek için adımlar atıyoruz. Kaza ve ramak kala durumları ve ilgili istatistikler hakkında detaylı analizler gerçekleştiriyor, bunların tekrar yaşanmaması için önlemler alıyoruz. Buna göre, kaza türleri ve dağılımlarından etkilenen çalışanların görevlerine, kazaların yaşandığı yer, gün ve saatlerden ramak kala istatistiklerine pek çok alanda değerlendirmeler gerçekleştiriyoruz.

İş sağlığı ve güvenliği konularında yasal mevzuata uyum sağlamak, kazaların önüne geçmek ve farkındalık yaratmak amacıyla çalışanlarımıza eğitimler düzenliyoruz. Raporlama döneminde çalışanlarımıza toplamda 12.521 saat eğitim verdik.



DÜNYA
İYİLEŞTİRMEK



Dünya İyileştirmek

Faaliyetlerimizi devam ettirmenin ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmanın çevresel etkimizi sürdürülebilir şekilde yönetmekle mümkün olacağına inanıyoruz. Çevresel koşullar açısından sağlıklı bir dünya için her geçen gün çevresel performansımızı iyileştirmek için çalışıyoruz.

Çevre performansımızı yönetmek için gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla Küresel Hedefler'den İklim Eylemi (Hedef 13) ve Karasal Yaşam'a (Hedef 15) katkı sağlıyoruz.

13 İKLİM
EYLEMİ



15 KARASAL
YAŞAM



Çevresel Etki

Doğal kaynaklar ile ekosistemler yaşamın ve sektörlerin faaliyetlerinin devamlılığında temel rol oynuyor. İklim değişikliğinin etkileri, doğal kaynakların azalması ve ekosistemlerin zarar görmesiyle tarımsal faaliyetlerde verimliliğin düşmesi iş dünyasının, doğal sermayenin korunmasına yönelik sorumluluk almasını gerektiriyor. Şok Marketler olarak faaliyetlerimizin çevresel etkilerini yöneterek etik ve doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışıyoruz. Karbon ayak izimizi azaltmak, enerji verimliliği sağlamak, etkili atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmek, su kullanımımızı yönetmek ve biyolojik çeşitliliği korumak çevresel önceliklerimiz arasında bulunuyor.

Çevre yönetimi yaklaşımımızın temelini sektördeki etkilerimizi baz alarak belirlediğimiz ve her koşulda bağlı kaldığımız Çevre Politikamız oluşturuyor. Çevresel etkimizi azaltmaya yönelik geliştirdiğimiz uygulamalar kurumsal algımızı güçlendirmede ve rekabet avantajı sağlamada da önemli bir yere sahip. Kurumsal vatandaşlık anlayışımızın da parçası olan etkili çevre yönetimi ile tüm paydaşlarımız için daha iyi bir dünya hedefiyle çalışıyor, çevre yönetimini bütüncül bakış açısı ile değerlendiriyoruz. Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini uluslararası standartlarda yönetmek üzere 2018 yılında ISO 14001 Sertifikasyonu sürecine girdik. 2019 yılında ISO 14001 sertifikasını aldık.



Çevre Politikamıza **buradan** ulaşabilirsiniz.

Doğal kaynaklarımızı verimli bir şekilde kullanarak gelecek nesillere miras bırakmak adına Entegre Yönetim Politikası oluşturduk ve tüm süreçlerimizde bu politikaya bağlı kalacağımızı taahhüt ediyoruz.



Entegre Yönetim Politikasına **buradan** ulaşabilirsiniz.

Şok Marketler olarak
**faaliyetlerimizin
çevresel etkilerini
yöneterek etik ve
doğaya saygılı bir
şirket olmak için
çalışıyoruz.**



İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi

Nüfus artışına ve ekonomik faaliyetlerin gelişmesine bağlı olarak enerji ihtiyacı da artıyor. Etkili ve yenilikçi temellere dayanan enerji yönetimi, şirketlere ekonomik fayda sağlarken sera gazı emisyonlarının azaltılmasında da önemli rol oynuyor.

Geliştirdiğimiz enerji verimliliği uygulamaları şirketimizin enerji tüketimine dayalı maliyetlerinin düşmesini sağlarken karbon ayak izimizi de azaltıyor. Verimlilik ve tasarrufları arttıran bu uygulamalar dolaylı olarak enerjide dışa bağımlılığın azaltılmasına da katkı sağlıyor.

2019 yılında başlayacağımız ve dört yıl süre ile devam etmesini planladığımız Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında mağaza bazında enerji tüketimini %20 azaltmayı hedefliyoruz.

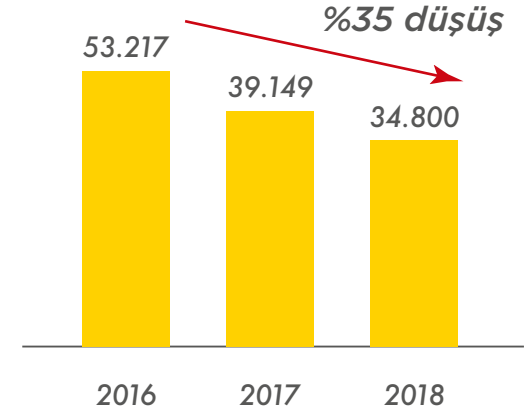


Projeyi pilot mağazamızda uyguladık ve %20 oranında enerji tasarrufu sağladık. Projenin tüm mağazalarımızda uygulanmaya başlaması ile birlikte enerji kaynaklı maliyetlerimizi düşürmeyi ve çevresel ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz. 2018 yılında toplam enerji tüketimimiz yaklaşık 421 bin MWh olarak gerçekleşmiştir. Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyon salımlarımız ise yaklaşık toplam 163 bin ton CO₂ değerindedir.

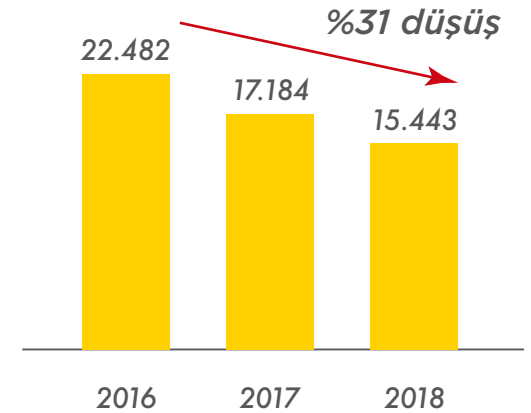
Enerji ve karbon yönetimi uygulamalarımız kapsamında son iki yılda, enerji yoğunluğunda %35, karbon emisyonu yoğunluğunda ise %31 oranında düşüş sağladık.



Enerji yoğunluğu (Birim ciro başına enerji tüketimi - MWh/Milyar TL)



Emisyon yoğunluğu (Birim ciro başına emisyon salımı-ton CO₂/Milyar TL)



Atık ve Ambalaj Yönetimi

Doğal kaynak kullanımı her yıl giderek artıyor ve doğanın sağlayabileceğinin üzerinde bir talep oluşuyor. Üretim süreçlerindeki temel ham maddeyi oluşturan doğal kaynakların hızla tükenmesinde ise çevresel kirlilik büyük rol oynuyor. Her yıl yaklaşık 12,7 milyon ton plastik okyanuslara karışıyor.² Dünya genelinde üretilen plastiğin %40'ını ise tek kullanımlık ambalajlar oluşturuyor.³ Şok Marketler olarak, çevresel kirliliği azaltmak üzere etkin bir atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmeyi temel sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Atıklarımızı katı atıklar ve hava emisyonları temelinde ele alıyor, çevresel etkimizi en aza indirmek için faaliyetlerimizin neden olduğu hava kirlleticileri de azaltmayı hedefliyoruz.

Toplam Kayıp Önleme Komitesi, iş süreçlerimizde her türlü kaybı önleyerek operasyonel mükemmelliği yakalama kapsamında gıda kayıplarının önüne geçerek atıklarımızın azaltılması için çalışıyor. CEO, CFO, İnsan Kaynakları Direktörü, Kayıp Önleme Müdürü'nün her ay toplanması ile gıda kaybına yönelik konular ayrıntılı olarak görüşülüyor.

Geçtiğimiz yıl başlattığımız ve 2019 yılında sonlanmasını planladığımız Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Kasalarla Taşınması Projesi'ne tüm mağazalarımızı ve depolarımızı dahil ettik. Tek kullanımlık plastik veya karton kasalar ile taşınan meyve sebze ürünlerinin tekrar kullanılabilen özel plastik

kasalarda taşınmasıyla atık miktarını büyük ölçüde azaltmayı ve kasa kullanımına bağlı maliyetleri düşürmeyi hedefliyoruz.

Tekrar kullanılabilir özel kasaların gıda güvenliği standartlarına uygun olarak dezenfekte edilip kullanılmaya başlanmasıyla ambalaj atıkları ve çevresel etkilerin azaltılması, ürün teşhirinde standartlaştırma, ergonomik taşıma ve nakliye kolaylığı, maliyetin düşürülmesi konularında fayda sağlamak hedeflerimiz arasında. Ambalaj atıklarına yönelik yaptığımız takiple proje sayesinde azalma yaşandığını kaydettik. Proje sayesinde ambalaj atıklarına yönelik takiple 2019 yılının ilk çeyreğinde 1.038.000 adet karton veya plastik kasa atığı azaltıldı.

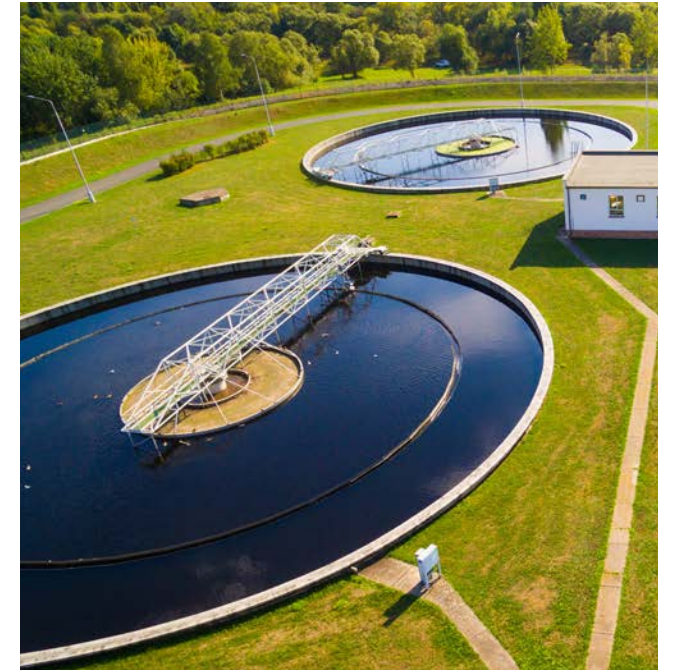
Ayrıca, projenin çevresel olarak yarattığı olumlu etkinin sürdürülebilmesi için Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning - ERP) sistemimiz üzerinde dijital geliştirme yaparak mağaza ve depo bazında stok takibi yapıyoruz. Atık kaynaklı çevresel etkimizi azaltmada oldukça önemli bir adım olan bu projenin sektörde iyi uygulama örneği olarak yer alması ve gelecek yıllarda artan meyve sebze talebi ile projenin etkisinin katlanarak artması hedeflediğimiz olumlu sonuçlar arasındadır.

² Karadan okyanuslara karışan plastik atıklar

³ Plastik kirliliği hakkındaki gerçekler

Su Yönetimi

Kalabalıklaşan dünya nüfusu ve sektörlerin üretim kapasitesinin artmasıyla birlikte etkin kaynak yönetimi gereksinimi da giderek artıyor. Ancak en önemli doğal kaynaklarımız arasında yer alan su kaynaklarında daralma yaşanması su risklerine karşı önlemler alınmasını zorunlu kılıyor. Merkez ofisimiz, mağazalarımız ve depolarımızdaki su kullanımını takip ediyor, çalışanlarımızı gereksiz su tüketimine karşı uyaran yazılara ve istatistiki bilgilere bilinçlendiriyoruz.



RAPORLAMAYA DAİR ESASLAR VE TABLOLAR

Raporlamaya Dair Esaslar ve Tablolar

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi ⁴ (GJ)	2016	2017	2018
Binalar yakıt & elektrik	786.267	863.829	1.116.285
Satın alınan elektrik	784.370	860.329	1.112.785
Doğal gaz & LPG	1.897	3.500	3.500
Jeneratör (dizel)	0	0	0
Araç yakıtları	353.645	363.601	399.603
Dizel	26.683	36.639	39.282
Benzin	0	0	0
Taşeron Dizel	326.962	326.962	360.320
Toplam	1.139.913	1.227.430	1.515.888
Yenilenebilir Enerji	0	0	0
Yenilenebilir enerji (Elektrik)	0	0	0
Satılan Enerji	0	0	0
Toplam Net Enerji Tüketimi	1.139.913	1.227.430	1.515.888

⁴ Kullanılan enerji kaynaklarının alt ısı değerleri ve TEP çevrim katsayıları, 27 Ekim 2011 tarihli 28097 sayılı resmi gazetede yayınlanan "Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Artırılmasına Dair Yönetmelik"te yer alan tablolardan alınmıştır.

Sera Gazı Emisyonları ⁵ (ton CO ₂ -eşdeğer)	2016	2017	2018
Kapsam 1	2.114,5	2.953,7	3.152,6
Araçlar	2.007,7	2.756,8	2.955,7
F-gazları & SF ₆	0,0	0,0	0,0
Binalarda kullanılan yakıtlar	106,8	196,9	196,9
Jeneratörler (dizel)	0,0	0,0	0,0
Kapsam 2	107.053,9	122.103,2	156.596,1
Elektrik tüketimi	107.053,9	122.103,2	156.596,1
Kapsam 3	24.601,5	24.601,5	27.111,5
Çalışan ulaşımı - Servisler	0,0	0,0	0,0
İş amaçlı yurtiçi uçuşlar	0,0	0,0	0,0
İş amaçlı kısa mesafe (Avrupa) uçuşlar	0,0	0,0	0,0
İş amaçlı uzun uçuşlar	0,0	0,0	0,0
Taşeron dizel	24.601,5	24.601,5	27.111,5
Toplam	133.769,9	149.658,4	186.860,2
Su tüketimi	2016	2017	2018
Toplam su tüketimi - Şebeke suyu - (m3)	178.744	206.948	245.856

Atıklar (ton)	2017	2018
Polietilen terftalat (PET)	1.073	1.388
Polietilen (PE)	1.221	1.990
Polivinilklorür (PVC)	59	33
Polipropilen (PP)	1.736	1.894
Polistiren (PS)	112	288
Kağıt - karton	6.165	7.083
Çelik - teneke	827	976
Alüminyum	154	143
Cam	2.058	3.638
Plastik ağırlıklı kompozit	86	130
Kağıt-Karton ağırlıklı kompozit	1.384	1.999
Metal ağırlıklı kompozit	61	33
Ahşap	-	18
Toplam	14.936	19.612

⁵ Sera gazı emisyonlarımız WRI/WBCSD'nin Sera Gazı Protokolü metodolojisine uygun şekilde hesaplanmıştır. Hesaplamalarda CO₂, CH₄, N₂O ve HFC'ler (soğutucu gaz) salımlarından oluşan CO₂ eşdeğeri faktörler kullanılmıştır. Küresel ısınma potansiyeli (GWP) katsayıları IPCC AR5 Değerlendirme Raporu'ndan alınmıştır.

1 kcal = 4,184 kJ, 1 GJ = 0,2777 MWh olarak alınmıştır. Elektrik tüketimlerinden kaynaklanan sera gazı hesaplamasında güncel TEİAŞ verisi kullanılmıştır.



Sosyal Performans Göstergeleri

Bölgelere Göre Çalışan Sayısı	2016	2017	2018
Akdeniz	3.554	4.405	4.405
İç Anadolu	2.233	3.223	3.521
Marmara	7.216	8.951	10.731
Ege	2.658	3.259	4.109
Karadeniz	1.972	2.646	2.926
Güneydoğu Anadolu	739	1.120	953
Doğu Anadolu	559	651	1.098
Toplam*	18.931	24.255	27.743

	2016		2017		2018	
Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışanlar	6.743	12.188	9.700	14.555	11.921	15.161
Toplam*	18.931		24.255		27.082	

İstihdam Türüne Göre Çalışan Sayısı	2016	2017	2018
Tam Zamanlı	18.879	24.153	26.933
Yarı Zamanlı	52	102	149

	2016		2017		2018	
İstihdam Türü ve Kategorije Göre Çalışan Sayısı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz Yaka	432	0	920	0	926	0
Mavi Yaka	16.657	68	21.916	211	26.007	149

	2016		2017		2018	
Cinsiyete Göre Taşeron Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Taşeron Çalışanlar	0	16	4	25	6	10
Toplam	16		29		16	

	2016		2017		2018	
Kategoriye Göre Taşeron Çalışan Sayısı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz Yaka	16	0	25	4	13	3

	2016		2017		2018	
Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 Yıl	5.322	9.803	8.589	12.565	11.093	13.484
5-10 Yıl	580	1.090	507	998	664	1.328
10 Yıl ve Üzeri	131	231	121	267	164	349

Yaşa Göre Çalışan Oranı	2017	2018
18-25 Yaş	%48	%47
26-30 Yaş	%27	%26
31-40 Yaş	%22	%23
41 Yaş ve Üstü	%3	%4

	2016		2017		2018	
Cinsiyete Göre Doğum İznine Ayrılan ve Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	707	0	947	0	1.117	0
Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	698	0	936	0	1.095	0

	2016		2017		2018	
Cinsiyet ve Yaşa Göre Yeni İşe Giren Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	5.350	9.881	8.963	12.331	8.968	9.553
31-49 Yaş	711	1.547	1.270	2.079	1.328	2.079
50 Yaş Üstü	1	23	0	28	3	27
Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	6.063	11.451	10.233	14.438	10.299	11.465

	2016		2017		2018	
Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	1.642	4.662	2.475	5.719	7.685	7.954
31-49 Yaş	185	471	278	578	414	934
50 Yaş Üstü	-	12	-	14	-	0
İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	1.826	5.145	2.753	6.311	8.099	8.888

	2016		2017		2018	
Performans Değerlendirmesine Tabi Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çok Boyutlu Performans Değerlendirmesinden Geçen Çalışan Sayısı	0	0	0	0	113	397
Ölçülebilir Hedeflerin Gerçekleştirilmesiyle Değerlendirilen Çalışan Sayısı	108	324	162	785	110	371

İSG Performansı (Çalışanlar)	2016	2017	2018
Kaza sayısı	63	173	799
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı oranı *	0	0	0
Kaza sıklık oranı (IR) **	0,34	0,69	2,76
Kayıp gün oranı (LDR)	2,03	4,66	11,85
Devamsızlık oranı ***	0,008	0,017	0,044

* Meslek hastalığı oranı (ODR): Meslek hastalığı sayısı * 200.000 / Toplam çalışma saati;

**Kaza sıklık oranı: Toplam kaza sayısı / (Toplam çalışma saati-Kayıp saat) * 200.000;

***Kayıp Gün Oranı: Toplam kayıp gün sayısı * 200.000 / Toplam çalışma saati;

****Devamsızlık oranı (AR) ise Kayıp iş saati / Toplam çalışma saati formülleri kullanılarak hesaplanmıştır.

İSG Performansı (Taşeronlar)	2016	2017	2018
Taşeron çalışan sayısı	16	29	16
Kaza sayısı 0 0 0	0	0	0
Ölümlü vaka sayısı 0 0 0	0	0	0
Meslek hastalığı oranı 0 0 0	0	0	0
Kaza sıklık oranı 0 0 0	0	0	0
Kayıp gün oranı 0 0 0	0	0	0

Çalışan Eğitimleri	2016	2017	2018
Toplam Eğitim Saati	27.451	207.423	245.088
Toplam İSG Eğitimi	6.855	9.411	12.521



CERTIFICATE

DQS Holding GmbH has issued an IQNet recognized certificate that the organization

ŞOK MARKETLER TİCARET A.Ş.

Alemdağ Cad. Kısıklı Mah. Hanımseti Sok. 35 B/1
Üsküdar - İstanbul
Turkey

with the organizational units/sites as listed in the annex

has implemented and maintains an **Environmental Management System**.

Scope:
Retail services, purchasing and sales of goods.

Through an audit, documented in a report, it was verified that the management system fulfills the requirements of the following standard:

ISO 14001 : 2015

Issued on: 2019-06-21
Expires on: 2022-06-22

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

Registration number: DE-31301445 UM15


Alex Stoichitoiu
President of IQNet


Michael Drechsel
Managing Director of
DQS Holding GmbH



IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISO Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISO, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.



* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	4	
	102-2	4-6	
	102-3	https://www.sokmarket.com.tr/iletisim/adres-bilgileri	
	102-4	4	
	102-5	https://sokmarketyatirimciliskileri.com/tr/hisse-bilgileri	
	102-6	4-6	
	102-7	4-6	
	102-8	38-41	
	102-9	19-21	
	102-10	Önemli bir değişiklik olmamıştır.	
	102-11	8-9	
	102-12	13	
	102-13	13	
	Strateji		
	102-14	3	
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	4	
	Yönetişim		
	102-18	6-9	
	102-19	10	
	102-20	10	
	102-21	11	
	102-22	6	

GRI Standardı	Gösterge	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	102-23	6	
	102-24	Faaliyet Raporu 2018 https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/images/PDFs/FaaliyetRaporlari/SOK_FRAT_2018.pdf	
	102-25	Faaliyet Raporu 2018 https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/images/PDFs/FaaliyetRaporlari/SOK_FRAT_2018.pdf	
	102-35	https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/tr/ucretlendirme-politikasi	
	Paydaş Analizi		
	102-40	13	
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	
	102-42	13	
	102-43	10-11	
	102-44	10-11	
	Raporlama		
	102-45		
	102-46	Faaliyet Raporu 2018 https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/images/PDFs/FaaliyetRaporlari/SOK_FRAT_2018.pdf	
	102-47	11-12	
	102-48	4	
	102-49	11	
	102-50	1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018	
	102-51	2017 Sürdürülebilirlik Raporu	
	102-52	Yıllık	
	102-53	4	
	102-54	4	
	102-55	43	
	102-56	Denetim alınmamıştır.	

GRI Standardı	Gösterge	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	5	-
	103-2	5	-
	103-3	5	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Faaliyet Raporu 2018 https://sokmarketyatirimciliskileri.com/images/PDFs/FaaliyetRaporlari/SOK_FRAT_2018.pdf	-
	201-3	Faaliyet Raporu 2018 https://sokmarketyatirimciliskileri.com/images/PDFs/FaaliyetRaporlari/SOK_FRAT_2018.pdf	-
Satınalma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	19-21	-
	103-2	19-21	-
	103-3	19-21	-
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	19-21	-
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	32-34	-
	103-2	32-34	-
	103-3	32-34, 36-37	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1	32-34, 36-37	-
	302-4	36-37	-
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	32-34	-
	103-2	32-34	-
	103-3	32-34, 36-37	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5	36-37	-

GRI Standardı	Gösterge	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24-26	-
	103-2	24-26	-
	103-3	24-26	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	24-26	-
	401-3	24-26	-
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	29, 41	-
	103-2	29, 41	-
	103-3	29, 41	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	29, 41	-
	403-5	29, 41	-
	403-8	29, 41	-
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	25-27	-
	103-2	25-27	-
	103-3	25-27	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	25-27	-
	404-2	25-27	-
	404-3	25-27	-
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16, 19-20	-
	103-2	16, 19-20	-
	103-3	16, 19-20	-
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	416-1	16, 19-20	-

www.sokmarket.com.tr

 /SokMarketler

 /sokmarketler

 /SokMarketler

 /sokmarketler