

Sürdürülebilir Güven



2021
Sürdürülebilirlik
Raporu

İçindekiler

Hakkımızda

Kurumsal Yönetim

Ürünler

"Amaç Odaklı Ürünler ile İlham Vermek"

1	İçindekiler
7	CEO Mesajı
8	Rapor Hakkında
9	
10	Vizyon
10	Misyon
11	ŞOK Marketler'in Başarı Hikayesi
12	Ortaklık Yapısı
13	Sayılarla ŞOK Marketler
15	
15	Yönetim Kurulu Üyeleri
17	Etik İlkeler
18	Risk Yönetimi
19	Sürdürülebilirlik Yönetimi
20	Sürdürülebilirlik ve ŞOK Marketler
21	Paydaş İletişimi
22	
23	Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi
23	Ürün Çeşitliliği
25	Müşteri Deneyimi
27	• Cepte ŞOK ile Müşterilerimize Daha da Yakınız
28	• Müşteri Memnuniyeti Araştırması
29	Tedarik Zinciri Yönetimi
31	• Güvenli ve Kaliteli Ürünler
32	• Çağrı Yönetimi
32	• Yerel Tedarik
32	• Lojistik Yönetimi

Paydaşlarımız ile Güçlenmek

Dünyayı İyileştirmek

Ekler

33	
34	Çalışanlar
35	Çalışan Gelişimi
35	• Eğitimler
35	• Akademi ŞOK
36	Performans Yönetimi
37	Kariyer Yönetimi
37	• Yönetici Yetiştirme Programı
38	Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı
39	İş Sağlığı ve Güvenliği
39	Kurumsal Sosyal Sorumluluk
40	
41	Çevresel Etki
42	İklim Değişikliği Yönetimi
43	Enerji Yönetimi
44	Ambalaj ve Atık Yönetimi
45	Su Yönetimi
46	
46	Çevresel Performans Göstergeleri
49	Sosyal Performans Göstergeleri
51	GRI İçerik İndeksi
54	SORUMLULUK REDDİ BEYANI
55	KÜNYE

Tablolar Dizini

Şekiller Dizini

Grafikler Dizini

12	Tablo 1 : Ortaklık Yapısı
21	Tablo 2 : Paydaş Diyalogu Kanalları
35	Tablo 3 : Çalışan Eğitimleri
39	Tablo 4 : İSG Eğitimi alan Çalışan Sayısı
45	Tablo 5 : Su Çekimi

19	Şekil 1 : Sürdürülebilirlik Komitesi
20	Şekil 2 : Önceliklendirme Matrisi

12	Grafik 1 : Ortaklık Yapısı
14	Grafik 2 : Rakamlarla ŞOK
25	Grafik 3 : Mağaza Sayısı Trendi
34	Grafik 4 : Kategori ve Cinsiyete Göre Çalışan Oranları
42	Grafik 5 : Yıllara Göre Karbon Emisyonları
43	Grafik 6 : Yıllara Göre Enerji Tüketimi

Rekabetin yoğun olduğu perakende sektöründe hem müşterilerimiz hem de paydaşlarımız için değer yaratmaya odaklandık. Zaman içinde Türkiye'nin ciro bakımından en hızlı büyüyen şirketlerinden biri olduk.

"Tarladan Sofraya Doğru Tarım" gibi örnek projelerle, verimli ve sürdürülebilir geleceğe doğru önemli adımlar atmaya devam ediyoruz.



DOMATES TARLALARI

Çiftçimize kesintisiz destek

2019 yılında başlattığımız "Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projesiyle yerli üretimi ve Bursa'dan Antalya'ya, Tokat'tan Adana'ya kadar birçok ilde yüzlerce çiftçiyi destekliyoruz. Çiftçinin emeğinin karşılığını zamanında ödeyip ürününü satın alma garantisi sağlarken, tüketicilerimize de kalitesinden emin olduğumuz ürünleri en uygun fiyatlarla ulaştırıyoruz.



NARENCİYE BAHÇELERİ



Mağazalarda kesintisiz güven

Türkiye'nin en çok tercih edilen modern gıda perakendecisi olma vizyonumuz doğrultusunda, kaliteli, çeşitli ve uygun fiyatlı ürünleri müşterilerimizle buluşturuyor ve onlara en elverişli alışveriş deneyimini sunuyoruz. Ürün portföyümüzü öz markalarımız ve ulusal markalarla çeşitlendirirken; müşterilerimize en iyi ürünü en ucuz fiyatla ulaştırarak güven vermeye devam ediyoruz.



**CEPTE
ŞOK**

Dijitalleşme ve teknoloji desteğiyle müşterilerimize daha yakınız

Müşterilerin hızla değişen beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda, yenilikleri hayata geçiriyoruz. Hayatı olumsuz yönde etkileyen pandemi döneminden beri CepTe ŞOK uygulamamızla erişilebilir olmaya devam ediyoruz. Siparişleri alternatif ödeme yöntemleri ile aynı gün ücretsiz teslim ederken; yenilikçi hizmetimizle müşterilerimize evlerinden çıkmadan ürünlerimize ulaşma kolaylığı sunuyoruz.

Ülkemiz için kesintisiz büyüme

Kurulduğumuz günden bugüne istikrarlı büyüme performansımızı sürdürüyoruz. Olumsuz koşullar olsa da yatırımlarımızı ertelemiyor ve müşterilerimizle bağlarımızı sürekli güçlendiriyoruz. Finansal performansımızı daha ileri taşıırken; kazandığımızı da toplumumuzla paylaşıyoruz. Binlerce insana yeni iş olanağı yaratıyor ve ülke ekonomisine değer katmak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



CEO'nun Mesajı

Son iki yılda 60 milyon TL'ye ulaşan Cepte ŞOK yatırımlarımız sayesinde teslimat kapasitemizi büyüttük ve büyötmeye de devam ediyoruz.



Değerli paydaşlarımız,

Küresel ısınma ve onu takip eden aşırı hava olayları dünyamızı, iklim değişikliği, çevresel sorunlar ve kısıtlı doğal kaynaklar gibi risklerle karşı karşıya bıraktı. Bu anlamda ekonomik büyüme hedeflerimizin ve yürütülen tüm iş süreçlerinin sürdürülebilir kalkınma etrafında şekillenmesi kaçınılmaz görünüyor.

En temel ihtiyaçlardan birine hitap eden gıda sektörünün öncü şirketlerinden biri olarak biz, sürdürülebilir büyüme hedefleri doğrultusunda finansal, çevresel ve sosyal etkilerimizi sürekli iyileştirmeye gayret ediyoruz. Bünyemizde yaptığımız köklü değişiklikler ve dönüşüm gayretlerimiz hem iş yapma süreçlerimizi hem de tüketicilerimizin ihtiyaçlarını şekillendiriyor.

Global bir krize neden olan pandemi döneminde, ülkemizin en büyük gıda perakende zincirlerinden biri olarak, önceliğimizi her zaman sağlık ve güvenlik olarak belirledik. Bu süreçte çalışanlarımızın ve müşterilerimizin güvenli ve kesintisiz hizmet almasını sağlayarak, halkımızın yanında olmaya devam ettik. Cepte ŞOK uygulamamızla adrese hızlı ve güvenli teslimat sağlayan online alışveriş hizmetimizi hemen hayat geçirdik. 2021 yılında hayatın kademe kademe normalleşmesiyle beraber güçlü lojistik ve tedarik sistemimizle ülkemizin her ilindeki müşterilerimize kesintisiz hizmet vermeyi sürdürdük ve yeni açılan mağazalarımızla ülke istihdamına katkı sağladık.

Salgından sonra da yatırımlarına devam ettiğimiz Cepte ŞOK uygulamamız; müşterilerimizin internet sitesi ve mobil uygulama aracılığıyla sipariş vermelerine ilaveten, telefonla siparişe de olanak sağlıyor. Son iki yılda 60 milyon TL'ye ulaşan yatırımlar sayesinde teslimat kapasitemizi arttırdık ve arttırmaya da devam ediyoruz. Böylece müşterilerimizin artan taleplerini karşılayarak onlara market fiyatlarıyla ücretsiz hizmet sunuyoruz. Buna ek olarak, **Ar-Ge çalışmaları ve tasarımı bize ait olan Cep Motor adlı elektrikli araçlarımızla teslimatlarımızı gerçekleştiriyor ve böylece emisyonlarımızı azaltmayı hedefliyoruz.** 81 ilde tüm müşterilerimizin hizmetine sunduğumuz ve şimdiden 1.000 araca ulaşan Cep Motor filomuzu daha da büyöterek **Avrupa'nın en büyük elektrikli araç parkına sahip perakende şirketlerinden birisi olmayı hedefliyoruz.**

Cep Motor projemizle, Türkiye'de en büyük elektrikli araç filosu ile bir ilki gerçekleştirdik. Bir yandan karbon emisyonumuzu azaltırken diğer yandan müşteri memnuniyetimizi üst düzeye çıkardık. Ek olarak, bu proje sayesinde yaklaşık 1.300 kişiye istihdam yarattık.

Finansal performansımızı günden güne arttırarak içinde bulunduğumuz toplumu, çevreyi ve dokunabildiğimiz tüm paydaşları güçlendirecek uygulamalara imza attık. 2021 yılında net satışlarımız önceki yıla kıyasla %33,1 artarak 28,4 milyar TL'ye ulaştı.

Ülkemizin her iline ulaşarak müşterilerimize uygun ve kaliteli ürün sunarken; yatırımlarımıza ve istihdam yaratmaya devam ediyoruz. **2021 yılında açtığımız 1.102 yeni mağazayla toplam mağaza sayımızı 9.247'ye yükselterek müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamını "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılama hedefimiz doğrultusunda kendimizi geliştirdik.** Sadece doğrudan değil, dolaylı yarattığımız istihdam sayılarımızla **2021 yılında çalışan ailemizi yaklaşık 40 bin kişiye yükselttik.**

Yeni mağaza açılışlarımızla toplam yatırımlarımız 2021 yılında 800 milyon TL'ye ulaştı ve son 5 yılda ülke ekonomisine 2,5 milyar TL'lik katkıda bulunduk.

Desteğimizi sürdürmeye devam edeceğimiz BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında gelen, "Sorumlu Tüketim ve Üretim" ile "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme"ye katkıda bulunmak için kaliteli ve güvenilir ürün tedariki ve tedarik zincirinin verimliliğini artırma çalışmalarında bulunduk. Tedarik zincirimizi sürdürülebilir kılmak ve yerel ekonomiye katkıda bulunmak için ürünlerimizi yerel tedarikçilerden sağlamaya önem veriyoruz.

Bir indirim marketi olarak müşterilerimize kaliteli ürünleri en uygun fiyatlarla ulaştırmayı en öncelikli hedeflerimiz arasına koyuyoruz. Gıda ve gıda dışı alanlarda tüketicilerimizin ihtiyacını karşılayacak 1.800'den fazla ürünü sunmaktan mutluluk duyuyoruz. Bizimle özdeşleşen ve hafızalarda yer etmiş, Mis, Evin, Mintax, Amigo ve Piyale gibi öz markalarımızı önemsiyor, tüketicilerimizle buluşturmaya devam ediyoruz. Ayrıca, gıda alanında faaliyet gösteren bir şirket olarak tarım sektörünün ülke ekonomisinde oynadığı rolün ve sorumluluklarımızın farkındayız. Uzun zaman önce hayata geçirdiğimiz **"Tarladan Sofraya Doğru Tarım"** projemizle birlikte sözleşmeli çalıştığımız çiftçi ve üreticilerimizden aldığımız, tohumdan sofraya kadar tüm ürünlerimizin her aşamasını denetliyor, kalitesinden emin olduktan sonra müşterilerimizle buluşturuyoruz. Ayrıca, sözleşmeli tarımla bize hizmet veren tüm çiftçilerimizin emeğinin karşılığını tam ve zamanında vermeye özen gösteriyoruz. Hem müşterilerimizin bütçelerini düşündüğümüz hem de ülkemiz ekonomisine katkıda bulunan çalışmalarımızı 2022 yılında da kararlılıkla sürdürmeye devam edeceğiz.

Küresel ısınma ve beraberinde gelen etkilerle birlikte kuraklık giderek artarken tarım alanlarımız da daralıyor. ŞOK Marketler olarak iklim kriziyle mücadele etmek için sorumluluklarımızı biliyor ve çevresel ve doğal kaynaklar üzerindeki etkilerimizi azaltmak için çalışmalar yürütüyoruz. Enerji verimliliğimizi azaltmak, karbon ayak izimizi düşürmek üzere depo sayılarımızı arttırmak ve elektrik tüketimi fazla olan mağaza ve depolarımızda tüketimi sınırlayıcı sistemler yerleştirmek gibi girişimlerde bulunuyoruz.

ŞOK Marketler olarak var olduğumuz her alanda olumlu etkiler bırakmak için çalışıyoruz. Sosyal alanlarda çalışanlarımız ve toplum için sosyal gelişim ve ekonomik kalkınmayı hedefleyen girişimlerde bulunuyoruz. **"Ben de Varım"** projemiz sayesinde kadınların ürettikleri bez çantaları mağazalarımızda satışa sunarak ekonomik hayat içinde yer almalarını teşvik ettik.

Çalışanlarımızın mutluluğunun başarımızda ve yüksek müşteri memnuniyetinde en büyük paya sahip olduğunun bilincindeyiz. Bu nedenle çalışanlarımızın gelişimini önemsiyor, onlara eşitlik ve çeşitlilik çerçevesinde eğitimler sağlıyoruz. Verdiğimiz eğitimler sayesinde sektörün nitelikli iş gücü ihtiyacını karşılama misyonunu üstleniyoruz. En önemli gelişmişlik göstergelerinden biri olan kadınların sosyoekonomik düzeyine önem veriyoruz. Bu amaçla **kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla kıyasla %16 oranında arttırdık.** ŞOK Marketler olarak kadınların ekonomik hayatta varlığını destekliyor ve kadın çalışanların yönetici pozisyonlarında daha çok yer alarak karar verici roller üstlenmelerini teşvik ediyoruz.

Bundan sonraki faaliyetlerimizi gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak hedefiyle sürdüreceğiz. Dokunabildiğimiz tüm paydaşlarımıza kattığımız değeri ve sürdürülebilirlik performansımızı ortaya koyduğumuz Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk ve gurur duyuyorum. Tüm çalışma arkadaşlarımıza ve bu yolculukta bizimle olan paydaşlarımıza şükranlarımı sunuyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

Uğur Demirel
CEO

Rapor Hakkında

Şok Marketler Ticaret A.Ş. olarak, Yıldız Holding’in “Bu Dünya Bizim” sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda yürüttüğümüz 1 Ocak 2021 – 31 Aralık 2021 dönemi Sürdürülebilirlik Raporumuzu; çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki çalışmalarımızı ortaya koyacak şekilde yayımlıyoruz.

Raporumuzu, GRI Standartları ‘Temel’ seçeneğine uyumlu olarak hazırladık ve Gıda Sektör Eki’ni referans aldık. Bununla birlikte, raporda 2030 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çerçevesindeki katkılarımıza da yer verdik. Raporumuzu, aynı zamanda bir performans takip ve aktarım aracı olarak gördüğümüzden ilgili yerlerde performansımızı geçmiş yıllarla kıyaslayarak aktardık.



Rapora ve içerdiği konulara ilişkin soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@sokmarket.com.tr e-posta adresi üzerinden iletebilirsiniz.



Hakkımızda

ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. olarak, Türkiye gıda perakende sektörünün ciro bakımından en hızlı büyüyen şirketlerinden biriyiz.

Türkiye'nin 81 ilindeki 9.247 mağazamız, 31 dağıtım merkezimiz ve 39.659 çalışanımızla, müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamına yakını **"tek yerden ve en yakın noktadan"** karşılamayı hedefliyoruz. Bu bağlamda, mağaza ağıımızı sürekli genişletmeye devam ediyoruz. 2015'te 699 adet, 2016'da 1.000 adet, 2017'de 1.100 adet, 2018'de 1.000 adet, 2019'da 851 adet ve 2020'de 930 adet yeni mağaza açılışı gerçekleştirdik. Yaygın hizmet ağıımıza mobil uygulama hizmetini de ekleyerek, 2021 yılında açtığımız 1.102 yeni mağaza ile 2015 yılından itibaren toplam 6.682 yeni mağaza açarak Türkiye'nin en yaygın market zincirlerinden biri olmaya devam ediyoruz.

Tüketici ihtiyaçlarına yönelik birçok alternatif sunarken; gıda ve gıda dışı kategorilerde müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde 1.800'ün üzerinde farklı ürünü müşterilerimizle buluşturuyoruz. **Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyor ve Mis, Piyale, Mintax, Evin ve Amigo gibi köklü bir geçmişe sahip markaları müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz.** Köklü, nostaljik, marka algısı güçlü ve her biri kendi alanında yüksek bilinirliğe sahip bu öz markaları müşterilerimize uygun fiyatlarla sunuyoruz. Öz markalarımızın yanı sıra, ulusal markalara da yer verdiğimiz ürün portföyümüzü sürekli zenginleştiriyoruz.

"Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projesiyle sebze ve kuru gıda alanında

sektörde fark yaratıyoruz. Mahsulleri direkt çiftçiden temin ederek, müşterilerimize taze, kaliteli ve uygun fiyatlı sebze, meyve ve kuru gıda ürünleri ulaştırıyoruz. Ayrıca uçtan uca tüm kalite kontrol süreçlerini yöneterek çiftçiye de destek oluyoruz.

Kısıtlamaların yaşandığı pandemi döneminde müşterilerimizin güvenilir ürünlere ulaşabilmeleri için **"Cepte ŞOK Adrese Teslimat"** hizmetini devreye soktuk. Müşterilerimizin evden çıkmadan online olarak sipariş verdiği ürünleri aynı gün marketlerimizle aynı fiyatlara ve ücretsiz olarak teslim ediyoruz.

Mayıs 2018'den bu yana SOKM kodu ile Borsa İstanbul'da işlem gören ŞOK Marketler olarak, özgün iş modelimiz, **"Her gün düşük fiyat"** politikamız, kampanyalarımız ve **"ŞOK, Yeter de Artar"** sloganı ile müşterilerimize her an en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz.

Pandemi sürecini çevik organizasyonumuz sayesinde başarıyla yönettik.

Mart 2020'de Türkiye'de ilk Covid-19 vakasının görülmesi üzerine, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığını korumaya yönelik uygulamalarımızı hızla hayata geçirdik. İnsan Kaynakları, İdari İşler ve İnşaat, Kayıp Önleme, Kalite, Şube Yöneticileri, Depo Yöneticileri ve İSG Profesyonellerinden oluşan **"Pandemi Kurulu"**nu kurduk. Haftalık olarak gerçekleşen toplantılarda bu zorlu süreci kapsamlı ve proaktif bir şekilde değerlendirmeye ve yönetmeye devam ettik.



Tarladan sofraya #DoğruTarım filmini izlemek için tıklayınız.

28,4
Milyar TL
Net Satış
Geliri

Pandemi döneminde belirlediğimiz en önemli önceliklerimizi 3 başlık altında topladık:

- Çalışanlar ve müşterilerimizin sağlığı
- Online işimiz Cepte ŞOK projesini evlere servisle geliştirerek müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap vermek ve büyümeye katkıda bulunmak
- Ürün tedarikini sağlıklı bir biçimde sürdürebilmek

Çalışanlar ve müşterilerimizin sağlığı için; devletimiz kurumlarının zorunlu tuttuğu tüm uygulamaları hayata geçirdik.

Mağazalarda ve depolarda buna göre gerekli önlemleri aldık. Tüm çalışanlarımızın ve ailelerinin sağlık durumlarını yakından takip ettik ve mağazalarımızda ve depolarımızda hastalık nedeniyle kapanma yaşanmamasını sağladık. Merkez birimleri için evden çalışma uygulamasını başlattık. Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığını korumak için el dezenfektanı, maske, eldiven vb. koruyucu malzemeler satın aldık ve depolar, mağazalar ve merkez ofisimizde dezenfeksiyon uygulamaları yaptık. Covid-19 durumunda mağaza ve depolarda uygulanacak protokolleri hazırladık. Özverili çalışmaları nedeniyle çalışanlarımızı primle ödüllendirdik.



ŞOK Marketler hakkında daha detaylı bilgiye www.sokmarket.com.tr adresinden ulaşabilirsiniz.

Vizyon

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

Online işimiz Cepte ŞOK projesini evlere servisle geliştirerek müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap verirken büyümeye de katkıda bulunmak istedik. Evlere servis projemizi, müşterilerimizin bu dönemde artan ihtiyaçlarını dikkate alarak, planlanan zamandan daha erken hayata geçirdik.

Ürün tedarikini sağlıklı bir biçimde sürdürebilmek adına; mağazalarımız ve depolarımızda hastalık sebebiyle kapanmalar olmamasını sağladık ve ürün tedarikinde sıkıntılar yaşamamak adına alternatif tedarikçilerle ve markalarla çalışmaya başladık.

Ek olarak, dijital platformlar üzerinden tüm çalışanlarımıza "Covid-19 Bilgilendirmesi" ve "Kişisel Hijyen Eğitimleri" verdik. Depolarımızda ise doktorlar tarafından, mesafe kuralları çerçevesinde, yüz yüze eğitimler verildi.

Misyon

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



Toplam
9.247
Mağaza

ŞOK Marketler'in Başarı Hikayesi



1995

13 mağaza ile faaliyete başladı.

2011

1.255 mağaza ve 7 depo ile Yıldız Holding bünyesine katıldı

2013

584 mağazaya sahip indirimli süpermarket zinciri Dia S.A., 116 mağazası olan ve Türkiye'de "Onurex" olarak bilinen perakende zinciri Onur Ekspres Marketçilik A.Ş. ve 18 mağazaya sahip Devamlı İndirim Mağazacılık (Dim) mağaza zinciri satın alındı.

2014

Tüm mağazalar ŞOK mağazalarına dönüştürüldü.

2015

Hayata geçirdiği yeni iş modeli ve mağaza konsepti ile her gün ortalama 3 mağaza açılışı gerçekleştiren ŞOK Marketler, organik büyümeyle yıl sonu itibarıyla 3.000 mağazaya ulaştı.

2016

Günde 3 mağaza açma stratejisi ile 1.000'i yeni olmak üzere 4.000 mağazaya ulaştı. Tüm mağazalar yeni konseptte göre revize edildi.

2017

Mağaza sayısı 5.100'ü aşan ŞOK Marketler, 81 ilde müşterilerine hizmet vermeye başladı. "Cepte ŞOK" mobil uygulaması hayata geçirildi. ŞOK Marketler, uygulamanın "Tıkla ve Gel Al" özelliğiyle Türkiye'de mobil uygulaması olan ilk perakende indirim marketi oldu.



2018

Mağaza sayısı 6.364'e ulaşan ŞOK Marketler, 2,3 milyar TL piyasa büyüklüğü ile son 10 yılın en büyük birincil halka arzına imza attı. Çalışanlara zaman ve mekân sıkıntısı olmadan dijital öğrenme ve gelişim olanağı sağlayan Akademi ŞOK platformu hayata geçirildi.



2019

Yaklaşık 30 bin çalışanıyla 7.215 mağazada hizmet veren ŞOK Marketler, **ŞOK İşlem Hizmeti** ile hem mağazaları aracılığıyla haftanın 7 günü, tüm banka hesaplarına ve kredi kartlarına para transferi yapmaya başladı hem de müşterilerine faturalarını ödeme imkânı sağladı. Kadınların ekonomik hayata katılımına destek olmak amacıyla hayata geçirilen **"Ben de Varım"** projesi ile 2.000'e yakın ev hanımının ürettiği yaklaşık 12.500 çanta müşterilerle buluştu.



2020

ŞOK Marketler, pandemi sürecinde gerek ürün stokları gerekse çalışanların sağlığını korumaya yönelik tedbirleri erkenden alarak müşterilerine kesintisiz hizmet vermeye devam etti. "Cepte ŞOK" uygulamasına eklenen adrese teslim özelliği ile tüm müşterilerin ihtiyaçları evlerine ücretsiz olarak ulaştırıldı. "Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projesi kapsamında, doğrudan tedarik uygulaması ile alım garantisi vererek çiftçiyi teşvik eden ŞOK Marketler, aracısız, uçtan uca tarımla müşterinin ihtiyacı olan ürünleri zamanında tedarik etmeye başladı.

2021

2021 yılında başarılı finansal ve operasyonel performansımızı sürdürerek ŞOK Marketler olarak, net satışlarımızı %33 artışla 28,4 milyar TL'ye yükselttik. 2021 yılında açtığımız 1.102 yeni mağazayla toplam mağaza sayımızı 9.247'ye yükselterek müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamını "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılama hedefimiz doğrultusunda kendimizi geliştirdik. Aynı zamanda yeni mağaza açılışlarımızla toplam yatırımlarımız 800 milyon TL'ye ulaştı ve son 5 yılda ülke ekonomisine yaklaşık 2,5 milyar TL'lik katkıda bulunduk. Dijital alandaki hizmetlerimizi geliştirmeye ve müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarına yanıt verme hedefimiz doğrultusunda "Cepte ŞOK" elektrikli teslimat aracı yatırımla lojistik kabiliyetimizi güçlendiriyoruz. Böylelikle bir yandan karbon emisyonunu azaltmayı, diğer yandan ise alım/dağıtım operasyonlarında müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkarmayı planlıyoruz. Sebze, meyve, çiçek, kurutulmuş ürün dahil 330 çeşit üründe, 365 firma ve 324 müstahsil olmak üzere, toplam 689 cari tedarikçi den alım yaptık. Kadınların sosyo-ekonomik hayata katılarak güçlenmelerine katkı sağlamak ve çalışma hayatına ara veren kadınların tekrar iş yaşamına dönmelerini desteklemek ve toplumsal cinsiyet eşitliği hedeflerimiz arasında yer alıyor. Bu çerçevede, 2021 yılında kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla göre %16 artırdık. Dijital eğitim platformumuz Akademi ŞOK üzerinden çalışanlarımıza toplam 148.132 saat eğitim verdik ve böylece çalışan başına eğitim saatimizi 3,73 düzeyine çıkarttık.

Ortaklık Yapısı

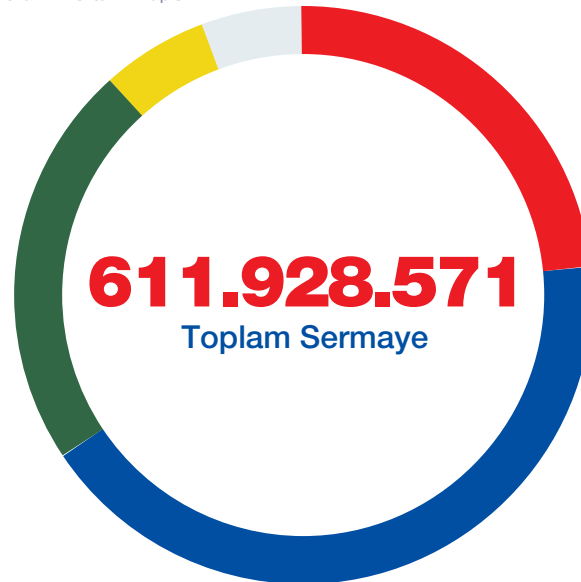
Hedefleri doğrultusunda ilerleyen ŞOK Marketler, güçlü ortaklık yapısıyla operasyonlarını başarıyla yürütmektedir.

Ortağın Unvanı	Sermayedeki Payı TL (31.12.2021)	Pay Oranı (%)
Turkish Retail Investments B.V.	144.000.000	%23,53
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi	140.400.327	%22,94
Templeton Strategic Emerging Markets Fund IV LDC	36.000.000	%5,88
European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)	33.950.000	%5,55
Halka Açıklık ve Diğer	257.578.244	%42,10
Toplam	611.928.571	%100,00

31.12.2021 İtibariyle Sermayede Doğrudan %5 veya Daha Fazla Paya veya Oy Hakkına Sahip Gerçek ve Tüzel Kişiler:

Tablo 1: Ortaklık Yapısı

Grafik 1: Ortaklık Yapısı



- %5,55
European Bank for Reconstruction and Development (EBRD);
- %5,88
Templeton Strategic Emerging Markets Fund IV LDC
- %22,94
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.
- %23,53
Turkish Retail Investments B.V.
- %42,10
"Halka Açıklık ve Diğer"

Sayılarla ŞOK Marketler

2021 yılında başarılı finansal ve operasyonel performansını sürdüren ŞOK Marketler, net satışlarını %33 artışla 28,4 milyar TL'ye yükseltmiştir.

- **81** ilde
- **9.247** mağaza
- **31** dağıtım merkezi

28,4

Milyar TL
Net Satış
Geliri



%33

2021 Yılında
Net Satış
Gelirlerinde
Artış



39.659

Çalışan



1.800'den

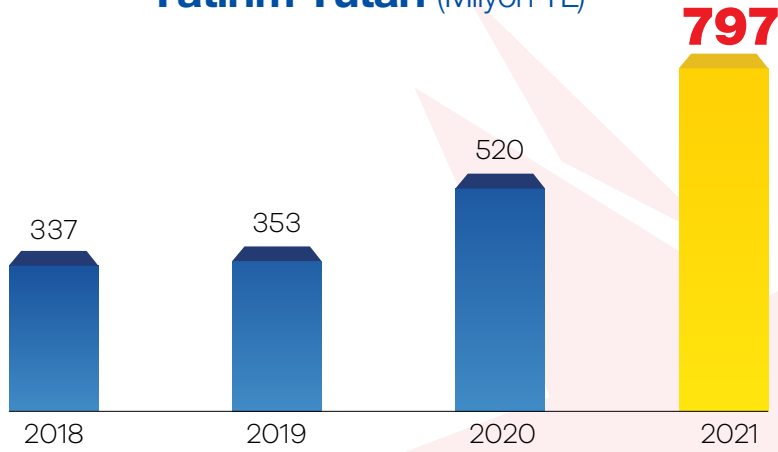
Fazla Ürün



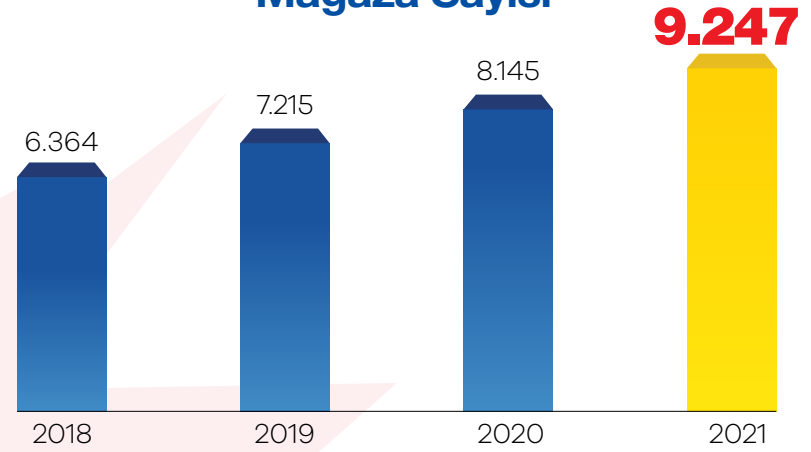
2,6

Milyar TL
FAVÖK

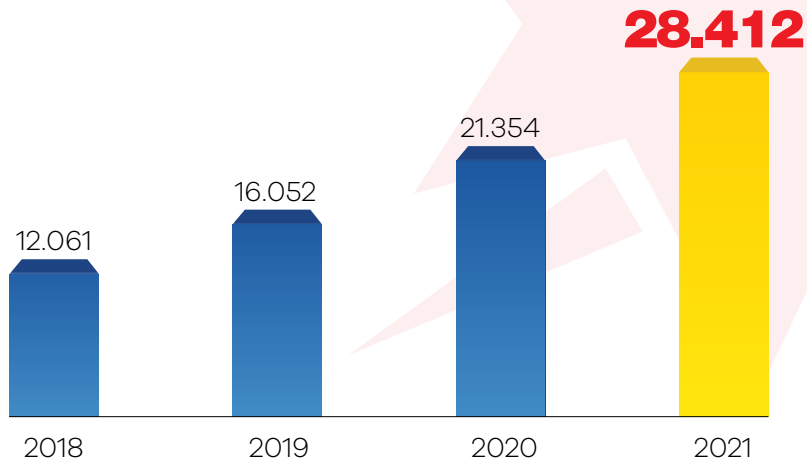
Yatırım Tutarı (Milyon TL)



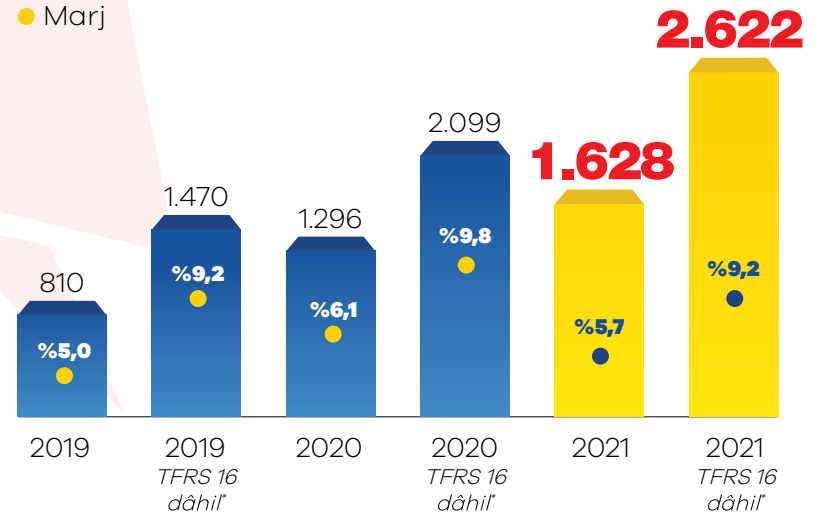
Mağaza Sayısı



Net Satışlar (Milyon TL)



FAVÖK (Milyon TL)



Grafik 2: Rakamlarla ŞOK

Kurumsal Yönetim

"Kurumsal yönetim anlayışımız, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere azami uyum temeline dayanıyor."

Şeffaflık, adillik, sorumluluk ve hesap verebilirlik üzerine kurulu kurumsal yönetim anlayışımız paydaşlarımızla kurduğumuz güven ilişkisinin temelini oluşturmaktadır. Kurumsal yönetim anlayışımız, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere azami uyum temeline dayanmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri

Yönetim Kurulu'muz, 3'ü bağımsız olmak üzere 8 üyeden oluşmakta ve kurumsal yönetim yapımızın en yüksek yönetim organını oluşturmaktadır. Yönetim Kurulu'muzda 2 kadın üye bulunmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı ve İcradan Sorumlu Genel Müdür farklı kişiler olup; Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan İcra Kurulu ise icradan sorumludur. Yönetim Kurulu, şirketimizin faaliyetlerine bağlı olarak periyodik olarak toplanmaktadır.

CENGİZ SOLAKOĞLU

Yönetim Kurulu Başkanı

İstanbul İktisadi Ticari İlimler Akademisi'nden 1964 yılında mezun olan Cengiz Solakoğlu, iş yaşamına 1967 yılında Beko Ticaret A.Ş.'de satış elemanı olarak başlamış; 1977 yılında Şirket'te Genel Müdür görevine getirilmiştir. 1983 yılına kadar sürdürdüğü bu görevin ardından yine Koç Topluluğu'na ait Atılım Şirketi'nde Genel Müdürlük görevine atanmıştır. Sekiz yıl süren bu görevi sırasında "Arçelik Yetkili Satıcılık Sistemi'nin yeniden yapılandırılması ve güçlendirilmesi" çalışmalarına önderlik etmiştir. 1991 yılında Koç Holding Tüketim Grubu Başkan Yardımcılığı'na, 1994 yılında ise Tüketim Grubu Başkanlığı'na atanmıştır. 1996-1998 yılları arasında Topluluk Yürütme Kurulu Üyeliği görevini de üstlenen Solakoğlu, 2002 yılında Koç Holding Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanlığı'na atanmış; 2004 yılında 60 yaş uygulaması nedeniyle 38 yıl aralıksız çalıştığı Koç Topluluğu'ndan emekliye ayrılmıştır. Solakoğlu Bizim Toptan'ın yanında Yıldız Holding'in perakende sektöründeki şirketlerinden biri olan ŞOK Marketler A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi olarak yer almakta ve Yönetim Kurulu Başkanlığı görevini yürütmektedir. 1907 Fenerbahçeliler Derneği ve Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nın kurucularından biri olan Cengiz Solakoğlu, 2003 yılında Ekonomist dergisi tarafından Sivil Toplum Lideri seçilmiştir.

ALİ ÜLKER

Yönetim Kurulu Başkanı Yardımcısı

1969 yılında doğan Ali Ülker, İstanbul Erkek Lisesi'nde eğitim aldıktan sonra üniversite eğitimini Boğaziçi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve İş İdaresi Bölümü'nde tamamlamıştır. IMD, INSEAD, Wharton ve Harvard'da çeşitli eğitim programlarına katılan Ali Ülker, De Boccard & Yorke Danışmanlık Şirketi ile Şirket İçi Kaizen Çalışması'nda (1992) ve IESC Satış Sistemini Geliştirme ve Şirket İçi Organizasyon Projesi'nde (1997) yer almıştır. İş hayatına 1985 yılında Ülker Gıda A.Ş. Kalite

Kontrol Departmanı'nda stajyer olarak başlayan Ali Ülker, 1986-1998 yılları arasında çikolata üretim tesislerinde ve Atlas Gıda Pazarlama A.Ş.'de Stajyer, Satış Yöneticisi, Satış Koordinatörü, Ürün Grup Koordinatörü ve Ürün Grup Müdürü pozisyonlarında görev almıştır. 1998 yılında Atlas Gıda Pazarlama A.Ş.'de Genel Müdür olan, 2000 yılında Perakende Grup Başkan Yardımcılığı'na getirilen Ali Ülker 2001 yılında ise Merkez Gıda Pazarlama A.Ş.'de Genel Müdürlük görevini de üstlenmiştir. 2002 yılında Gıda Grubu Başkan Yardımcılığı'na, 2005 yılında ise Ülker Grup Başkanlığı'na atanmıştır. 2011 yılından bu yana Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği görevini yürüten Ali Ülker 29 Ocak 2020'de Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkanı olmuştur. Pazarlama ve satış alanlarında güçlü bir birikim ve tecrübeye sahip olan Ülker, inovasyon konusuna özel bir ilgi duymakta ve Grup içinde bu konuda çalışan ekipleri desteklemektedir. Ülker, gençlere danışmanlık yapmaktan keyif almaktadır. Açık hava ve doğada olmayı ve spor yapmayı sevmektedir. İngilizce ve Almanca bilen Ali Ülker, evli ve 3 çocuk babasıdır.

MURAT ÜLKER

Yönetim Kurulu Üyesi

Murat Ülker 1959 yılında doğmuştur. Üniversite eğitimini Boğaziçi Üniversitesi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde tamamlamıştır.1982 yılında iş hayatına başlayan Murat Ülker, yurt dışında American Institute of Baking (AIB) ve Zentralfachschule der Deutschen Süßwarenwirtschaft (ZDS) gibi okullarda sektörel ilgili eğitim çalışmalarına katılmıştır. ABD'de Continental Baking şirketinde staj yapan Murat Ülker, bisküvi, çikolata ve gıda sektörüyle ilgili olarak, ABD ve Avrupa'da, üç yıl boyunca yaklaşık 60 fabrika ve tesiste incelemelerde bulunmuştur. Ayrıca çeşitli International Executive Services Corps (IESC) projelerinde görev almıştır. Gruptaki görevine 1984 yılında Kontrol Koordinatörü olarak başlayan Murat Ülker, ilerleyen yıllarda İşletmelerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı ve ardından Genel Müdürlük görevlerini üstlenmiştir. İcra Komitesi

Üyeliği ve grubun çeşitli şirketlerinde Yönetim Kurulu Üyeliği yapan Murat Ülker, bu süreçte, "Dikey Entegrasyon" modeline bağlı olarak birçok yeni yatırımı yönetmiştir.2000 yılında Yıldız Holding İcra Kurulu Başkanlığı görevini üstlenen Murat Ülker, 2008'den 2020 yılına kadar çalışmalarını Yönetim Kurulu Başkanı olarak sürdürmüştür. 29 Ocak 2020 itibarıyla Yönetim Kurulu Üyesi olarak holdinge bağlı şirketlerde aktif görev almaya devam eden Murat Ülker, pladis ve Godiva'nın Yönetim Kurulu Başkanlığını da yapmaktadır. Evli ve üç çocuk babası olan Murat Ülker, ailesiyle seyahat etmekten ve yelken sporu yapmaktan hoşlanmaktadır. Murat Ülker'in ilgi alanları arasında hat sanatı ve modern resim de bulunmaktadır.

MEHMET TÜTÜNCÜ

Yönetim Kurulu Üyesi

Mehmet Tütüncü Gazi Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü'nde lisans, Maltepe Üniversitesi Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bölümü'nde yüksek lisans eğitimi tamamlamıştır. IRI bursu ile İtalya'da altı ay Üretim, Kalite Kontrol ve Bakım Uygulamaları, Harvard Business School'da Stratejik Pazarlama, IMD/İsviçre, Insead/Singapore'da da çeşitli eğitimlere katılmıştır. İş hayatına 1981 yılında Millî Eğitim Bakanlığı Yapı İşleri Bölümü'nde mühendis olarak başlayan Mehmet Tütüncü, 1987-1996 yılları arasında Best Rothmans Entegre Sigara ve Tütün Sanayi A.Ş.'de sırasıyla Üretim Müdürü, İşletme Müdürü ve Genel Müdür olarak görev almıştır. Yıldız Holding bünyesindeki ilk görevine, 1996 yılında Ülker Gıda A.Ş.'de İşletmeler Koordinatörü olarak başlamıştır. Ülker Bisküvi ve Çikolata fabrikaları Genel Müdürlüğü, Ülker Grubu Başkan Yardımcılığı, Gıda ve İçecek Grubu Başkanlığı, Gıda Grubu Başkanlığı ve Ülker International Grubu Başkanlığı görevlerinde bulunmuştur.2016 yılında Yıldız Holding bünyesinde kurulan pladis organizasyonuna Türkiye, Orta Doğu, Kuzey Afrika ve Orta Asya'dan sorumlu Bölge CEO'su olarak atanmıştır. 2017 yılında Güney Asya ve Latin Amerika bölgeleri ile pladis Global Bilgi Sistemleri ve İş Modelleri Dönüşüm

sorumluluğunu da alarak CEO Yardımcısı olarak görevine devam etmiştir. 2018 yılı Ekim ayından itibaren ise Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı ve Yıldız Holding CEO'luğu görevlerini üstlenmiştir. TÜGİS Yönetim Kurulu üyesi olan Tütüncü, birçok Türk ve yabancı sektörel organizasyona da üyedir. FoodDrinkEurope Yönetim Kurulu ve FoodDrinkEurope Liaison Komite'de de yer almaktadır.

ERMAN KALKANDELEN

Yönetim Kurulu Üyesi

2013 yılından itibaren ŞOK Marketler'in Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapan Kalkandelen, Franklin Templeton Danışmanlık A.Ş.'nin CEO ve Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev yapmaktadır. 2006 yılından itibaren Franklin Templeton bünyesinde Gelişen Piyasalar, Küçük Şirketler ve Türk Hisse Senetleri ürünleri üzerine çalışan Kalkandelen, Netlog Lojistik A.Ş., D-Market Elektronik Hizmetler ve Ticaret A.Ş., Defacto Perakende Ticaret A.Ş., ŞOK Marketler Ticaret A.Ş., Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. ve Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.'nin Yönetim Kurullarında üyelik görevini yürütmektedir. Erman Kalkandelen, Sabancı Üniversitesi İş İdaresi Yüksek Lisans (MBA) Programı'ndan onur derecesiyle mezun olmuştur. Ayrıca, MBA eğitimi sırasında, Florida Üniversitesi Warrington İşletme Okulu'nda stratejik yönetim üzerine uzmanlaştığı bir dönem geçirmiş; Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi Bölümü'nden yüksek şeref derecesi ile mezun olmuştur. Erman Kalkandelen, İngilizce bilmektedir.

AHMET BAL

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

1957 yılında Tokat'ta doğan Ahmet Bal, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi İktisat ve Maliye Bölümü'nü bitirerek Maliye Bakanlığı Hesap Uzmanları Kurulu'na girmiştir. 1991 yılında Baş Hesap Uzmanlığı ve Yeminli Mali Müşavirlik unvanını alan Ahmet Bal, 1992 yılında İngiltere'de Nottingham Üniversitesi'nde İşletme alanında

yüksek lisans derecesi (MBA) almış; 1994 yılında Anadolu Endüstri Holding'de Mali İşler Koordinatör Yardımcısı olarak göreve başlamıştır. 1995-1998 yılları arasında, Anadolu Grubu Yurt Dışı Coca-Cola operasyonlarından sorumlu Efes Sınai Yatırım Ticaret A.Ş. Finans Direktörlüğü, 1998-1999 yılları arasında Efes Sınai Yatırım Holding A.Ş. Genel Müdürlüğü, 1999-2006 yılları arasında Anadolu Endüstri Holding Mali İşler Başkanlığı'nda Otomotiv, Finans ve Kırtasiye Şirketlerinden Sorumlu Mali İşler Koordinatörlüğü görevlerini yürütmüştür. 2006-2012 yılları arasında Anadolu Endüstri Holding'de Grup Şirketlerinden Sorumlu Denetim Koordinatörlüğü görevini sürdürmüştür. 2013-2018 yılları arasında Anadolu Grubu Şirketlerinin Denetiminden Sorumlu Denetim Başkanlığı görevini yürüten Ahmet Bal, evli ve iki çocuk babasıdır. Ahmet Bal, ŞOK Marketler dışında, Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi ve Ülker Bisküvi Sanayi A.Ş.'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi ve Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev almaktadır.

FATMA PINAR ILGAZ

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Fatma Pinar Ilgaz, 1983 yılında İzmir Bornova Anadolu Lisesi'nden ve 1988 yılına Boğaziçi Üniversitesi, İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun olmuştur. 1989 yılında bankacılık ile başladığı iş yaşamına finansal kiralama sektöründe finansman müdür yardımcılığı ile devam etmiştir. 1995 yılından beri ARGE Danışmanlık bünyesinde çalışmaktadır. Halen ARGE Danışmanlık'ta Yönetici ortak olarak çeşitli projelerde yönetim danışmanlığı yapmaktadır. ARGE Danışmanlık bünyesinde, uzmanlık alanları olan, Stratejik Değerlendirme ve Performans Artırma, Kurumsallaşma, Kurumsal Yönetişim Yapıları ve Sürdürülebilirlik Stratejileri, Entegre Düşünce ve Raporlama ile İnsan Kaynakları alanlarında 100'ü aşkın kurum ile çok farklı sektörlerde ve farklı büyüklükteki şirketlerde yönetim danışmanlığı projesi gerçekleştirmiştir. Gıda sektöründe üretim ve global satışları olan bir şirketin Danışma Kurulu'nda yer almaktadır. ARGE Danışmanlık Yönetici Ortağı (www.arge.com), Argüden

Yönetişim Akademisi Vakfı Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı (www.argudenacademy.org), Özel Sektör Gönüllüleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı (OSGD- www.osgd.org), Yönetim Kurulunda Kadın Derneği Yerleştirme Komitesi Üyesi olarak görev yapmaktadır. Ülker Bisküvi ve Penta Teknoloji Bağımsız Yönetim Kurulu üyesidir. "Yönetim Kurullarında Daha Çok Kadın" programına seçilmiş, Türkiye'de seçilen İlk Gruptaki 40 Kadın Yönetici ile, Yönetim Kurullarında Bağımsız Üye olma yönünde hazırlıkların, bilgilendirme ve mentor yönlendirmelerini içeren program dahilindeki eğitimleri tamamlamıştır. Kurumsal Yönetişim Modeli, Değişim Yönetimi, Gönüllü Kuruluşların Yönetimi, Sürdürülebilir Başarı Modeli kitaplarının yazarlarındandır.

AYTAÇ SANİYE MUTLUGÜLLER

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Aytaç Mutlugüller, lisans eğitimini Boğaziçi Üniversitesi İdari Bilimler Fakültesi'nde tamamladıktan sonra kariyerinin neredeyse tamamını cam sektörünün her alanında faaliyet gösteren 16 ülkede üretim tesisleri bulunan Şişecam Topluluğu'nda geçirmiştir. Finansman Uzman Yardımcısı olarak başladığı iş hayatında merkezi bir finans yönetim biçimi benimsenen kurumun; yurt içi ve yurt dışı büyümesine stratejik olarak tanıklık etmiş; güçlü mali yapının oluşmasına destek vermiş ve birçok finansal ürünün ilk kez uygulanmasında yönetici olarak

aktif rol almıştır. Grubu gerek yabancı ve yerel hissedarlara karşı, gerekse çeşitli konferanslarda konuşmacı olarak birçok kere temsil etmiştir. Finansman Başkan Yardımcılığı görevinin sona ermesinin akabinde Grubun dört şirketinin Yönetim Kurulu'nda yer almanın ve danışmanlık yapmanın yanı sıra bazı projelerin yürütülmesinde destek vermiştir. ŞOK Marketler'de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeliği görevini yürüten Aytaç Saniye Mutlugüller aynı zamanda Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş. ve Penta Teknoloji Ürünleri Dağıtım Ticaret A.Ş.'de de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösteren komiteler;

- Kurumsal Yönetim Komitesi
- Riskin Erken Saptanması Komitesi
- Denetimden Sorumlu Komite

İcra Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösteren farklı komite ve kurullar ise;

- Ticari Komite
- Yatırım Komitesi
- İnsan Kaynakları Komitesi
- Tedarik Zinciri Komitesi
- Yatırımcı İlişkileri Komitesi
- Disiplin Kurulu
- KVKK Kurulu
- Sürdürülebilirlik Komitesi

Adı Soyadı	Görevi
Cengiz Solakoğlu	Yönetim Kurulu Başkanı
Ali Ülker	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
Murat Ülker	Yönetim Kurulu Üyesi
Mehmet Tütüncü	Yönetim Kurulu Üyesi
Erman Kalkandelen	Yönetim Kurulu Üyesi
Ahmet Bal	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Fatma Pinar Ilgaz	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Aytaç Saniye Mutlugüller	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)

Etik İlkeler

“Çalışanlarımıza her yıl, etik ilkelerle ilgili eğitimler veriyoruz. Tedarikçiler ile yaptığımız sözleşmeler başta olmak üzere tüm paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde etik ilkelerimiz bize rehberlik ediyor.”



İş süreçlerimizin temelini oluşturan etik ilkeler; çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları, hissedarlar, kamu kurumları ve çevre ve toplum ile ilişkilerimizi nasıl yürütmemiz gerektiği konusunda bize rehberlik etmektedir. Çalışanlarımıza kendilerini güvenli, huzurlu ve değerli hissettikleri, yaptıkları işin niteliğine uygun bir çalışma ortamı sunuyoruz. ŞOK Marketler Etik İlkeleri, insan ve çalışan hakları, çevre, sağlık ve güvenlik ve veri gizliliği gibi konuların yanı sıra; yolsuzluk, rüşvet ve işleri kolaylaştırma veya hızlandırma için ödeme yapma gibi davranışların önlenmesi için gerekli düzenlemeleri içermektedir.

Çalışanlarımıza her yıl, etik ilkelerle ilgili eğitimler veriyoruz. Tedarikçilerimizle

yaptığımız sözleşmeler başta olmak üzere; tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizde etik ilkelerimiz bize rehberlik etmektedir.

Paydaşlarımız 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 bildirebilmektedir. Bildirim yapanın kimliği anonim olarak tutulmakta ve yetkililer haricinde kimseyle paylaşılmamaktadır. 2021 yılında etik hat/etik e-posta aracılığıyla 441 bildirim alınmış olup bunları konularına göre ayırdığımızda; bunların 235 tanesi usulsüzlük, 76 tanesi çalışma şartları, 68 tanesi personel davranışı, 15 tanesi yan haklar ve 47

tanesi diğer konulara ilişkindir. Alınan bu geri bildirimlerin hepsi, incelemeler yapılmak üzere ilgili birimlere iletilmiş ve büyük oranda çözüme kavuşturulmuştur.

Bildirimler Disiplin Kurulu tarafından gözden geçirilerek, kurul kararı doğrultusunda uygun eylemler yapılmakta ve gerekli tedbirler alınmaktadır. Etik İlkeler uymayan tutum ve davranışlar disiplin prosedürü kapsamında değerlendirilmektedir.

Risk Yönetimi

"Riskin Erken Saptanması Komitesi ile iş risklerini kapsamlı ve sistematik olarak değerlendiriyoruz."

ŞOK Marketler olarak, şirketimizin itibarını etkileyebilecek, varlığını tehlikeye düşürebilecek, paydaşlarımızla aramızda kurduğumuz güvene dayalı ilişkiye zarar verebilecek ve kısacası sürdürülebilirliğimizi olumsuz etkileyebilecek her türlü unsur, risk yönetimi yaklaşımıyla ele alınmaktadır. Şirket yönetiminin makul seviyede değerlendirdiği risk iştahına uygun olarak, tüm departmanlarda tanımlanan risklerin birimler ile süreçler arasındaki iletişimini sağlayacak şekilde geliştirilmiştir.

Bu kapsamda ŞOK Marketler'in stratejik, finansal, operasyonel, uyum ve diğer riskleri kapsamlı ve sistematik olarak değerlendirilmektedir. Riskler, bölüm bazında yönetilirken, gelişen yönetim anlayışında risk, bir bütün olarak anlaşıp kurum bazında değerlendirilmektedir.

Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı olarak çalışan Riskin Erken Saptanması Komitesi, şirketin varlığını ve iş



sürekliliğini tehlikeye düşürebilecek stratejik, operasyonel, finansal, uyum ve diğer her türlü riskin erken tespitinden ve tespit edilen risklerin, kurumsal risk alma sınırları çerçevesinde değerlendirilmesi suretiyle, uygun şekilde yönetildiğinin kontrol edilmesinden ve uygunluk verilmesinden sorumludur. Riskin Erken Saptanması Komitesi, ayrıca kurumsal risk alma sınırlarını aşan risklerle ilgili olarak bu risklerin etki ve olasılıklarına göre önceliklendirilmesi, tespit edilen risklerle ilgili alınması gereken önlemlerin belirlenmesi, uygulanması ve riskin yönetilmesinde sorumluluk alır.

Riskten doğrudan sorumlu birimler ile yapılan çalıştaylar aracılığıyla etki ve sıklık analizleri neticesinde risk envanteri güncellenmektedir. Risk

çalışmaları çerçevesinde, **2021 yılında Şirket risk envanteri güncellenmiş, stratejik, finansal, operasyonel, uyum ve diğer ana başlıklar altında olmak üzere; 28 adet risk konusu belirlenmiş, ardından noktasal risk değerlendirmeleri tamamlanmış ve etkiye ek olarak olasılık derecelerine göre önceliklendirilecek risk konuları tespit edilmiştir.** Bu kapsamda, **21 adet risk çalıştay yapılmıştır.**

Bu doğrultuda, 2022 yılında önceliklendirilen risk konuları için şirket içi çalıştaylarla ayrıntılı analiz çalışmaları yürütülerek aksiyon planlarının belirlenmesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi toplantılarında ilerlemelerin gözden geçirilmesi planlanmıştır.

Risk yönetiminin sürdürülebilirlik üzerindeki önemini bilen ŞOK Marketler bünyesinde Kriz Müdahale Planı ve Yönetimi devrededir. Bu çerçevede acil durumlar ve bu durumların çözülememesi durumunda ortaya çıkacak krizleri yönetmek adına Kriz Müdahale Sistemi kurulmuştur. Kriz Masası, Kriz Yönetim Ekibi, Acil Durum Ekipleri (Yangınla Mücadele, Arama Kurtarma ve Tahliye, İlk Yardım Ekipleri) oluşturulmuş ve akabinde Afet Riskleri ve Aksiyon Planı Dokümanı yayınlanmıştır. Tüm mağazalara ve depolara **Acil Durum İletişim Tablosu, ŞOK Kriz Yönetimi ve Bilgi Akış Şeması ile Kriz Yönetimi Talimatları** iletilerek mağazaların ve depoların sosyal alanlarına asılmış ve personele konuyla ilgili bilgilendirme yapılmıştır. Afetlerin yol açabileceği fiziksel,

personel, sistemselsel, finansal, tedarikçi ve sosyoekonomik riskler için alt risk konuları ve her riskin gerçekleşmesi durumunda ne yapılacağı sorumlular bazında belirlenmiştir. Uydu telefonu ve afet anında Kriz Yönetim Merkezi lokasyonları belirlenerek tatbikatlar yapılmıştır. Altı ayda bir depolarda eğitim/uzman veya itfaiye teşkilatı eşliğinde acil durum tatbikatları yapılmaktadır. Yangın söndürme sistemleri ve cihazları yılda 1 kez kontrol ettirilmektedir. Elektrik pano içi ve akü şarj noktalarına otomatik yangın söndürme sistemleri yaptırılmaktadır. **Depo bazında yedekleme planlaması yapılarak alternatifli kardeş lokasyonlar belirlenmiş ve ekiplerin eğitim çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Tüm depo ekipleri için yedekler oluşturulmuş ve acil durum planı ve risk değerlendirmesi yapılmıştır.** Tüm depolarda acil durum ve deprem istasyonları kurulmuştur.

Salgın Yönetimi kapsamında pandemi döneminde ortaya çıkan riskleri izlemek ve bertaraf etmek için Pandemi Kurulu oluşturulmuş ve Şirket genelinde her hafta düzenli takipler sağlanmıştır. Olası Covid-19 durumunda depolarda ve mağazalarda uygulanacak protokoller ayrı ayrı belirlenerek duyurulmuştur.

Ürün tedarikini sağlıklı bir biçimde sürdürebilmek adına; mağazalar ve depolarımızda hastalık sebebiyle kapanmalar olmamasını sağladık. Ürün tedarikinde sıkıntı yaşanmaması için alternatif tedarikçilerle ve markalarla çalışmaya başladık.

Sürdürülebilirlik Yönetimi

"Sürdürülebilirlik Komitemiz; ŞOK Marketler olarak, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında ürettiğimiz değeri artırmak için yapacağımız stratejik yatırımlara yön vermek üzere faaliyet gösteriyor."

Yıldız Holding tarafından "Bu Dünya Bizim" stratejisiyle başlatılan sürdürülebilirlik dönüşümünde ŞOK Marketler olarak rol almaya, bu çerçevede faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini yönetmeye bu yıl da devam ettik.

ŞOK Marketler olarak, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında ürettiğimiz değeri artırmak için yapacağımız stratejik yatırımlara Sürdürülebilirlik Komitemiz yön vermektedir.

Sürdürülebilirlik Komitemiz, sürdürülebilirlik stratejimizi, hedeflerimizi, yol haritalarımızı ve politikalarımızı oluşturmak; çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konusunda risklerimizi haritalamak ve bunları proaktif olarak yönetmek; sürdürülebilirlikle ilgili performans ölçütlerimizi belirlemek, çalışanlarımızı bu alanda bilgilendirmek ve politikalarımızın içselleştirilmesi için

çalışmalar yapmak ve paydaşlarımızla etkin bir iletişimi kurgulamak gibi sorumlulukları üstlenmektedir. Komitemiz, ayrıca iş süreçlerimizin ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi gibi uluslararası standartlara uygun olması için çalışmalarına devam etmektedir. Sürdürülebilirlik Komitemiz, yılda en az iki kez toplanarak çalışmalarını planlamaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitemizde; CEO ve CFO ile birlikte Yatırımcı İlişkileri, Satış ve Operasyon, Ticaret, İnsan Kaynakları, Kalite, İnşaat, Yatırım ve Teknik Satın alma gibi şirketin kritik bölümlerinden yöneticiler yer almaktadır. 2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ne destek olması için kurulan ve komitede alınan kararları uygulayan Çalışma Grubu ise Kalite, CEO Ofis ve Kayıp Önleme Grup Müdürlüğü yönetici ve çalışanlarından oluşmaktadır.

Sürdürülebilirliğe verilen önem çerçevesinde; ŞOK Marketler üst yönetiminin yıllık performans hedefleri arasına sürdürülebilirlik hedefleri de eklenmiştir.

Yıldız Holding bünyesindeki Sürdürülebilirlik Platformu, kurumsal itibar ve risk yönetimi için şirketimize katkı sağlamaktadır. Sürdürülebilirlik Platformu, aynı zamanda sektörün küresel gündemini, mega trendlerini ve yeni gelişen regülasyon ortamını (BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları dahil) dikkate almakta ve tüm paydaşlar tarafından ortaya konan ana meselelerin stratejik bir çerçevede söylem ve eylem birliği içerisinde yönetilmesini sağlamaktadır.



Şekil 1: Sürdürülebilirlik Komitesi

Sürdürülebilirlik ve ŞOK Marketler

"Sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda finansal, çevresel ve sosyal etkimizi sürekli iyileştiriyoruz."

Dünya Ekonomik Forumu 2021 Küresel Riskler Raporu'nda belirtilen risklerin başında iklim değişikliği, aşırı hava olayları, çevresel sorunlar ve sınırlı doğal kaynaklar gelmektedir. Bunun yanında 2020 yılında başlayan COVID-19 pandemisi ile birlikte dünya çok hızlı ve köklü bir değişimden geçmektedir. Dijitalleşme ve hızlı kentleşme gibi birçok küresel eğilim dünyadaki etkisini hızla artırmaktadır. Yaşanan bu değişim müşteri talep ve beklentilerini de hızlı bir şekilde değiştirmektedir.

Gıda ve perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak, bu değişimleri yakından gözlemlemeye ve gerekli aksiyonları almaya devam ediyoruz.

Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Öncelik

Yüksek Öncelik

Paydaşlar İçin Önemi



ŞOK Marketler İçin Önemi

Şekil 2: Önceliklendirme Matrisi

ŞOK Marketler olarak, sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda finansal, çevresel ve sosyal etkimizi sürekli iyileştiriyoruz. Bu sayede, şirket performansımızı geliştirirken içinde bulunduğumuz toplumu, çevreyi ve tüm paydaşları güçlendirecek uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Sürdürülebilirlik konularımızın güncelliğini her yıl Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Grubu üyeleri ile değerlendiriyoruz.

ŞOK Marketler olarak Yıldız Holding liderliğinde, 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.

Bu kapsamda kurumsal hedeflerimiz:

- Müşteri güvenliği odaklı bir şekilde ürünlerin en yüksek standartlarda, şeffaflıkla ve cazip koşullarda müşterilere ulaştırılmasını sağlamak ve onlara sağlıklı beslenme ve yaşam tarzlarını benimseme konusunda 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.

Paydaş İletişimi

“ŞOK Marketler, Sivil Toplum Kuruluşları ve Meslek Örgütleri ile kongreler, konferanslar, seminerler, etkinlikler ve ortak projeler vasıtasıyla iletişim kurmaktadır.”

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, Akademi ŞOK, toplantılar, ŞOKNet (intranet sistemi), anket, sosyal medya, Sürdürülebilirlik Raporu	Sürekli
Hissedarlar, Yatırımcılar	Yatırımcı ilişkileri bölümü temaları, Faaliyet Raporu, Sürdürülebilirlik Raporu, internet sitesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, Cepte ŞOK, Müşteri Hizmetleri, 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 Kurumları	Ziyaretler, Faaliyet Raporu, Sürdürülebilirlik Raporu	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

Tablo 2: Paydaş Diyaloğu Kanalları



Ürünler

“Amaç Odaklı Ürünler ile İlham Vermek”

Kaliteli ve güvenli ürünlerden oluşan, çeşitliliği yüksek ürün portföyümüzü toplumdaki herkes için erişilebilir kılmayı amaçlıyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla yüksek müşteri memnuniyetini hedefliyoruz. Her gün genişleyen mağaza ağımla, müşterilerimize yakınlaşıyoruz ve sunduğumuz uygun fiyatlarla ürünlerin erişilebilir olmasını gözetiyoruz. Sunduğumuz kaliteli ürünlerle müşterilerimize sağlıklı beslenme konusunda ilham veriyoruz. Sorumlu tedarik zinciri yönetimi yaklaşımını benimseyerek sürdürülebilir gıda zincirine katkıda bulunuyoruz.

Çalışmalarımızla Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan Sorumlu Tüketim ve Üretim'e ve İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme'ye katkıda bulunuyoruz.



Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi

"Ürün portföyümüzü öz markalarımız ve ulusal markalarla çeşitlendiriyor, Türkiye'nin her yerindeki mağazalarımızla ürün ve hizmetlerimizin ulaşılabilir ve erişilebilir olmasına odaklanıyoruz."



Türkiye'nin en çok tercih edilen modern gıda perakendecisi olma vizyonumuz doğrultusunda, kaliteli, çeşitli ve uygun fiyatlı ürünleri, ileri hizmet anlayışımızla müşterilerimizle buluşturuyor ve müşterilerimize yakın ve en kolay alışveriş deneyimini sunuyoruz. Müşteri

odaklı yaklaşımımız sayesinde sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizle müşterilerin ihtiyaçlarını gözetiyoruz. Ürün portföyümüzü öz markalarımız ve ulusal markalarla çeşitlendiriyoruz. Türkiye'nin her yerindeki mağazalarımızın yanı sıra; Cepte Şok operasyonumuzla ürün ve hizmetlerimizin ulaşılabilir ve erişilebilir olmasına odaklanıyoruz.

Ürün Çeşitliliği

Müşterilerimize ekonomik ve kaliteli ürünler sunarken aynı zamanda değişen talep ve ihtiyaçlar doğrultusunda ürün portföyümüzü sürekli çeşitlendiriyoruz. Farklı kanallarımız ve zengin ürün çeşitliliğimiz ile müşterilerimizin ihtiyacı olan tüm ürünlere tek noktadan ulaşmalarını sağlıyoruz.

Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyoruz. Sadece ŞOK mağazalarında bulunan Mis, Anadolu Mutfacı, Mintax, Bizim Vatan, Piyale ve Evin gibi 120'nin üzerinde öz markalı ürünleri müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz.

Portföyümüzde bulunan gıda ve gıda dışı kategorilerde 1.800'ün üzerinde farklı ürünü müşterilerimizle buluşturuyoruz. Tek yerden ve en yakın noktadan alışveriş deneyimi sağlamaya odaklanıyoruz. Ayrıca, farklı sezonlarda değişen tüketici ihtiyaçlarına yönelik farklı ürün alternatifleri sunuyoruz.

Öz markaların yanı sıra, çok sayıda ulusal ve uluslararası markanın ürünlerini müşterilerimize sunarak ürün portföyümüzü sürekli zenginleştiriyoruz. Taze meyve sebze dahil olmak üzere; çeşitli kategorilerdeki gıda ürünleri ile birlikte mutfak eşyaları, temizleyiciler, kâğıt ürünleri ve giyim eşyaları gibi gıda dışı ürünlerle de ürün çeşitliliğini zenginleştiriyoruz.



ÖZ MARKALAR GENİŞ ÜRÜN YELPAZESİ

“Öz markaların yanı sıra çok sayıda ulusal ve uluslararası markanın ürünlerini sunarak ürün portföyümüzü sürekli zenginleştiriyoruz. Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyoruz. Sadece ŞOK mağazalarında bulunan Mis, Anadolu Mutfacı, Mintax, Bizim Vatan, Piyale ve Evin gibi 120’nin üzerinde öz markalı ürünleri müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz.”

Müşteri Deneyimi

ŞOK Marketler olarak, **"Her gün düşük fiyat"** politikamız, kampanyalarımız ve **"ŞOK, Yeter de Artar"** sloganı ile müşterilerimize her an en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz.

İleri hizmet anlayışımızla müşterilerin farklı beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayacak konforlu bir alışveriş deneyimi yaşamaları için çalışıyoruz. Farklı kanallardan rahat ve kolay bir müşteri deneyimi sunmayı amaçlıyoruz.

2021 yılında da tüm mağazalarımızda çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığı için aldığımız önlemlerle pandemi döneminde gönül rahatlığıyla alışveriş imkânı sunmaya devam ettik.

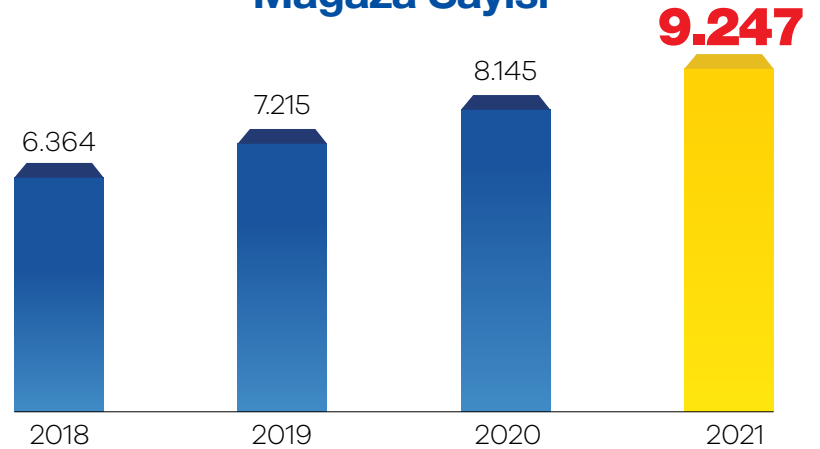
Müşteri portföyümüzün büyük çoğunluğunu oluşturan bireysel müşterilerin mağazalara kolaylıkla erişebilmesi için çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2021 yılında açtığımız 1.102 yeni mağazayla mağaza sayımız 9.247'ye ulaştı. Geniş ve yaygın mağaza ağımla ve Cepte ŞOK operasyonumuzla müşterilerimizin temel ihtiyaçlarının tamamına yakını tek yerden ve evlerine en yakın noktadan karşılamalarını sağlıyoruz.

Genişleyen mağaza ağına ek olarak müşterilerimiz yenilediğimiz, ferah, geniş ve aydınlık mağaza konseptinin yanı sıra; düzenli ve daha iyi ayrılmış reyonlar sayesinde istedikleri tüm ürünlere rahat bir alışveriş ortamında ulaşıyor. Portföyümüze uygun fiyatlı ve kaliteli ürünler ekleyerek ve çeşitli ürün gruplarında avantajlar sunan promosyonlar ile çoğunluğu bireysel müşterilerden oluşan müşterilerimizin alışveriş deneyimini geliştiriyoruz. 2021 yılında pandemi döneminin getirdiği olumsuz koşullara rağmen, iki yılını doldurmuş mağazalarımızdaki (LFL) mağaza başına günlük ortalama satış tutarımızı %20 ve mağaza başına günlük ortalama sepet tutarımızı da %19,8 büyötmeyi başardık.



İleri hizmet anlayışımızla müşterilerin farklı beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayacak konforlu bir alışveriş deneyimi yaşamaları için çalışıyoruz. Farklı kanallardan rahat ve kolay bir müşteri deneyimi sunmayı amaçlıyoruz.

Mağaza Sayısı



Grafik 3: Mağaza Sayısı Trend

CEPTE ŞOK İLE KESİNTİSİZ HİZMET

“2021 yılında da tüm mağazalarımızda çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığı için aldığımız önlemlerle pandemi döneminde gönül rahatlığıyla alışveriş imkânı sunmaya devam ettik. Cepte ŞOK uygulamasına eklenen adrese teslim özelliği ile tüm müşterilerimizin ihtiyaçlarını evlerine ücretsiz olarak ulaştırdık.”



Cepte ŞOK ile Müşterilerimize Daha da Yakınız

ŞOK Marketler olarak amacımız, müşterilerimizin alıştıkları çok çeşitli uygun fiyatlı ürünlere ve Mis, Piyale, Evin, Mintax gibi öz markalarımıza "Cepte ŞOK" uygulamasından kolay ve hızlı bir şekilde herhangi bir teslimat ücreti ödemeden ulaşmalarını sağlamak. Bu nedenle, ŞOK Marketler olarak müşterilerimize marketlerimizde sunduğumuz mevcut tüm ürünleri "Cepte ŞOK" uygulamamızda da sunmaktayız. Cepte ŞOK'ta; süt ürünlerinden şarküteriye, kahvaltılıktan yemeklik malzemelere, kişisel bakımdan, ev ve yaşam kategorilerine kadar ŞOK Marketler'in mevcut tüm ürünleri mağaza fiyatlarıyla sunulmaktadır.

Cepte ŞOK uygulamasına eklenen adrese teslim özelliği ile tüm müşterilerimizin ihtiyaçlarını evlerine ücretsiz olarak ulaştırdık. Pandemi sürecinde toplum sağlığının korunmasına yönelik tedbirlerimizi artırdık. Kesintisiz hizmet verme misyonumuzla "Siparişini ver, istediğin saatte mağazadan al" seçeneği bulunan "Cepte ŞOK" uygulamamıza pandemiyle birlikte "kapıya teslimat" hizmetini ekledik. Uygulamamız ile pandeminin getirdiği olağanüstü haller nedeniyle sokağa çıkamayan, yalnız yaşayan ve alışverişlerini yapamayan pek çok insanın ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hızlı ve güvenli alışveriş



"Cepte ŞOK" uygulamasıyla kesintisiz hizmet vermeyi sürdürürken Türkiye'nin 81 ilinde müşterilerimize ucuz ve kaliteli ürün sunma misyonumuzla pandemi döneminde de yatırımlarımıza ve istihdam sağlamaya devam etmekteyiz. ŞOK Marketler olarak "Cepte ŞOK" uygulaması kapsamında, 2021 yılında yaklaşık 1.000 kişiye (2020 yılı: 264 kişi) istihdam sağladık.

imkânı sunduk. Cepte ŞOK uygulaması üzerinden alınan müşteri siparişleri aynı gün içinde ücretsiz teslim edilirken; telefonla sipariş verme imkânı da sunulmaktadır. Ayrıca müşterilerimiz, alışverişlerini online ödeme, kapıda kredi kartı ile ödeme ve nakit ödeme seçenekleriyle yapabilmektedirler.

"Cepte ŞOK" uygulamamızla siparişleri marketle aynı fiyata müşterilerimize ücretsiz olarak teslim ediyor olmamızın yanı sıra; siparişleri, Türkiye'nin dört bir yanında bulunan 9.247 mağazamızdan aynı gün, istenilen saatte **%100 elektrikli araçlarla** teslim etmekteyiz. 2022 yılının ilk çeyreğinde teslimatlarının tamamlanmasını planladığımız yeni elektrikli araçlarımız ile hem faaliyet giderlerimizi optimize etmeyi hem de dağıtım nedeniyle açığa

çıkabilecek karbon emisyonlarımızı azaltarak iklim değişikliği ile mücadele etmeyi hedeflemekteyiz.

Tüm ürünlere ŞOK mağazalarındaki fiyatlarla ulaşabilen kullanıcılar, **"Haftanın Fırsatları"** ve **"Kampanyalar"** bölümlerinden de mağazalardaki güncel fırsat ürünlerine ulaşabilmektedir.

"Cepte ŞOK" uygulamasıyla kesintisiz hizmet vermeyi sürdürürken Türkiye'nin 81 ilinde müşterilerimize ucuz ve kaliteli ürün sunma misyonumuzla pandemi döneminde de yatırımlarımıza ve istihdam sağlamaya devam etmekteyiz. ŞOK Marketler olarak **"Cepte ŞOK"** uygulaması kapsamında, 2021 yılında yaklaşık 1.000 kişiye (2020 yılı: 264 kişi) istihdam sağladık.

Marka bilinirliğimizi artıran "Cepte ŞOK" uygulamamız ile müşteri, sipariş ve toplam üye sayımız 2021 yılında bizleri memnun edici seviyelerde arttı. Gelecekteki büyümemiz için en önemli katalizörlerden biri olarak gördüğümüz "Cepte ŞOK" uygulamasını belirlediğimiz stratejimiz doğrultusunda 2022 yılında daha da geliştirmek için çalışıyoruz.

ŞOK İşlem ile Ödeme Kolaylıkları

“Müşterilerimiz, Fatura Ödeme seçeneği ile 81 ilde bulunan ŞOK mağazalarının kasalarından, haftanın yedi günü, telefon, elektrik, su ve doğal gaz faturalarını yatırabiliyorlar.”

2019 yılında hayata geçirdiğimiz **ŞOK İşlem** hizmeti ile müşterilerimiz hem mağazalarımız aracılığıyla haftanın yedi günü, tüm banka hesaplarına ve kredi kartlarına para transferi yapabilirken hem de faturalarını ödeme imkânına sahip olmaktadır.

Müşterilerimiz, **Fatura Ödeme** seçeneği ile 81 ilde bulunan **ŞOK mağazalarının kasalarından, haftanın yedi günü, telefon, elektrik, su ve doğal gaz faturalarını yatırabilmektedirler. Ayrıca, yine haftanın yedi günü kredi kartlarına ve tüm banka hesaplarına para transferi gerçekleştirebilmektedirler.** Bu sayede müşterilerimiz alışverişlerini yaparken para transferi gerçekleştirebilmekte ve faturalarını ödeyerek zamandan tasarruf etmektedir.



Müşteri Memnuniyeti Araştırması

“Müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmek ve daha iyi bir hizmet sunmak için müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz hakkındaki görüşlerini düzenli bir şekilde alıyoruz.”

Müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmek ve daha iyi bir hizmet sunmak için müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz hakkındaki görüşlerini düzenli bir şekilde alıyoruz. 2014 yılından beri yapılan Marka Sağlığı Araştırması kapsamında müşteri gözünde marka imajımızı hem ŞOK hem de rakipler açısından takip ediyoruz. 2021 yılında sektörde **akla gelen üçüncü marka** konumumuzu korumaya devam ettik.

Bununla birlikte, müşterilerin her türlü görüş ve önerilerini bizlere iletmesine olanak sağlıyoruz. ŞOK Marketler’in 0850 808 00 00 numaralı **ŞOK Market Müşteri Hizmetleri** çağrı merkezi ve musterihizmetleri@sokmarket.com.tr e-posta adresi üzerinden geribildirimleri alıyoruz. Müşteri Hizmetleri çalışmalarımızı Haziran 2020’den beri Bilgi Güvenliği ve KVKK politikası çerçevesinde Turkcell Global Bilgi ile birlikte yönetiyoruz. **2021 yılında tarafımıza ulaşan bildirim sayısı 514.204 olmuştur.**

Tedarik Zinciri Yönetimi

ŞOK Marketler olarak, tedarik zinciri yönetimini sürdürülebilir büyüme hedeflerimize ulaşmada öncelikli alanlar arasında konumlandırıyoruz. Bu kapsamda, tedarik zincirinde verimliliğe, dijitalleşmeye ve tedarikçiler ve iş ortaklarımızla iş birliklerine odaklanıyoruz. Kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanmak adına tedarik zincirindeki riskleri analiz ediyor ve bu riskleri merkezi bir sistemle yöneterek kontrol altına alıyoruz.

Son 5 yılda gıda perakende sektöründeki en hızlı büyümeyi gerçekleştirerek 81 ilde 9.247 mağazaya ulaştık. Hizmet ağıımızı genişletirken operasyonel mükemmelliği korumak ve kalite-fiyat dengesini aynı seviyede tutmak için tedarik zincirimizi en etkin şekilde yönetiyoruz. **Tedarik Zinciri Politikası kapsamında, sosyal ve kurumsal alanlardaki ilkelerimize uyan ve kalite standartlarını sağlayan tedarikçileri seçiyor** ve gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri ile müşteri ihtiyaçlarına göre güvenli, kaliteli ve sağlıklı ürünler sunuyoruz.



"Hizmet ağıımızı genişletirken operasyonel mükemmelliği korumak ve kalite-fiyat dengesini aynı seviyede tutmak için tedarik zincirimizi en etkin şekilde yönetiyoruz. Tohumdan hasada kadar tüm süreçte çiftçimizin yanındayız. Çiftçimizle bire bir iletişim kuruyor, onları koruyor ve destekliyoruz."

Üreticilerden son tüketiciye kadar olan tedarik zincirini bütünsel bir süreç olarak ele alıyoruz. 2021 yılında sahip olduğumuz 31 dağıtım merkezi sayesinde ürünlerimizi daha hızlı ve etkin şekilde dağıtmanın yanı sıra, ulaşım kaynaklı karbon ayak izimizi azaltmaya katkı sağladık. Mağaza büyümemize paralel bir şekilde dağıtım merkezi sayımızı artırarak tedarik zinciri kabiliyetimizi geliştirmeyi hedefliyoruz.

Tedarik zinciri yönetiminden sorumlu üst düzey yönetici olan Tedarik Zinciri Direktörü konuyla ilgili İcra Kurulu Başkanı'na doğrudan raporlama yapmaktadır. Bununla birlikte, operasyonel verimliliği artırmak üzere; 2017 yılından bu yana, Merkezi Tedarik Birimi ile iş süreçleri merkezileştirildi. Tedarik yönetimi, depo sipariş sistemi

yerine tamamen merkezi sistemle yapılmaya başlandı. Önceden dağıtım merkezleri üzerinden ayrı ayrı yürütülen tedarik zinciri yönetimi, artık Merkezi Tedarik Birimi tarafından daha sistemli şekilde ve daha az çalışan ile yürütülebiliyor. Yeni sistem ile stok gün seviyesini azaltarak ürün bulunurluğunu garanti altına alıyor ve sezonluk planlamaları daha etkin yapıyoruz.

Dijitalleşme kapsamında tamamlanan İleri Planlama ve Talep Tahmini, Ürün Dağıtım Algoritması, Sipariş Öneri Sisteminin Geliştirilmesi ve Otomatik Fatura Kapatma projelerini her yıl iş süreçleri kapsamında geliştiriyoruz.

"TARLADAN SOFRAYA DOĞRU TARIM"

"Gıda alanında faaliyet gösteren bir şirket olarak tarım sektörünü geleceğe taşımayı en önemli sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. Bu sorumlulukla hayata geçirdiğimiz "Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projemiz ile sözleşmeli tarım faaliyetleri ve doğrudan tedarik uygulaması ile çiftçilere alım garantisi vererek hem üreticiyi koruyor hem de üretimi teşvik ediyoruz."

"Tarladan Sofraya Doğru Tarım"

Doğru tarım uygulamalarını hem narenciye, patates, karnabahar, lahana gibi meyve ve sebze ürünlerinde hem de pirinç, zeytin ve salça gibi tarıma dayalı ürünlerde tarladan sofraya kadar her aşamada yürütüyoruz. 2021 yılında, sebze, meyve, çiçek, kurutulmuş ürün dahil 330 çeşit üründe, 365 firma ve 324 müstahsil olmak üzere, toplam 689 cari tedarikçiden alım yaptık.

Hayata geçirdiğimiz projeler ve stratejik iş birlikleri ile tarıma ve çiftçiye verdiğimiz desteğin kapsamını sürekli genişletiyoruz.

Tohumdan hasada kadar tüm süreçlerde çiftçimizin yanındayız. Çiftçimizle birebir iletişim kuruyor, onları koruyor ve destekliyoruz.

Tarladan Sofraya Doğru Tarım projesi sayesinde çiftçilerimizin nakit alımla vade farkı kaybı ya da komisyoncu kesintisi olmadan ürünün parasını alması sağlıyoruz. Ayrıca, planlı üretim yapma imkânı ile kendilerini güvende hissetmelerini ve kalite ve verime odaklanmalarını sağlıyoruz. Teminat mektubu karşılığı erken ödeme seçeneği ile üretim maliyetlerine destek oluyoruz.

Tedarikçilerin yanı sıra, mağaza ve depolarda da ürün güvenliği denetimleri yapıyor ve uluslararası kalite standartlarına uygun süreçler geliştiriyoruz.



Şimdiye kadar birçok tedarikçimize; Pandemi Döneminde İş Sürekliliği ve Gıda Güvenliği Eğitimi, Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketici Bilgilendirme Kılavuzu Eğitimi, Alerjen Eğitimi gibi farklı alanlarda çeşitli eğitimler sağladık. Ayrıca, gıda güvenliği denetimlerinin yanında, Tedarikçi Çevre Yönetim Sistemi Değerlendirme Anketi ile tedarikçilerimizin çevre bilincinin hangi seviyede olduğunu araştırdık.

Güvenli ve Kaliteli Ürünler

Mağazalarımızda alışveriş yapan milyonlarca müşterimizin sağlığı her zaman öncelikli konularımız arasında yer almaktadır. Tarladan sofraya ürün güvenliğini sağlamak ve müşterilerimize güvenilir ürünler sunmak için ulusal ve uluslararası kalite standartlarından ödün vermeden Entegre Yönetim Politikamızdaki koşullarımızı karşılayan tedarikçilerle çalışıyoruz.

Ana faaliyet alanımız olan gıda sektöründe yer almanın sorumluluğu ile ürünlerimizde daima gıda güvenliğini sağlamaya ve kaliteden ödün vermemeye öncelik veriyoruz. Tedarik zincirimizin en başından en sonuna kadar önleyici ve izlenebilir gıda güvenliği mevzuatına ve uluslararası HACCP Standardı'na uygun üretim yapıyoruz. Ürün güvenliği ve kalite konularını uluslararası standartlar kapsamında yönetiyoruz. IFS, BRC, ISO 22000 ve ISO 9001, COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi, Helal ve Vegan sertifikaları olan tedarikçilerimiz için tüm kontrolleri gerçekleştirerek ürünlerin tüketicilere yasal mevzuatlara uygun bir şekilde ulaşmasını sağlıyoruz.

Tedarikçi seçimi ve değerlendirmesinde kalite, gıda güvenliği ve tüketici hassasiyetleri için belirlenmiş üretim koşullarına, spesifikasyonlara, ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uygun süreçler tanımlayarak bu belirlenmiş kriterler çerçevesinde tedarikçi seçimlerini ve

periyodik tedarikçi denetimlerini gerçekleştiriyor ve sonuçlara yönelik aksiyonlar alıyoruz.

Satın alınan tüm ürünleri onaylanmış tedarikçilerden temin ederken; şirketimiz adına ve markalarımız kullanılarak yaptırılan ürünleri de onaylanmış tedarikçilere ürettiriyoruz. Tedarikçilerimizin iyileştirilmesi için tedarikçi değerlendirme sürecini aktif olarak kullanıyoruz.

Mevcut tedarikçilerimizi yılda en az iki kez denetliyor ve denetimler sonucunda performanslarını artırmaları için tespit edilen ihtiyaçlarına destek oluyoruz. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Türk Gıda Kodeksi Mevzuatı'na uygunluk denetimi, helal gıda denetimi ve ürün grubuna bağlı olarak farklı alanlarda denetimler yapıyor ve tedarikçileri belirli kategorilere göre sınıflandırıyoruz.

Denetimleri sadece tedarikçilerle sınırlı tutmuyor; dağıtım merkezi ve mağazalarımızı da düzenli olarak yetkin kişi veya kurumlara denetlettiriyoruz. Denetim sonucunda, varsa, gelişim alanlarımızı belirliyor ve süreçlerimizi gözden geçiriyoruz.

Kalite Eğitimleri;

Çalışanlarımızın temel ve güncellenmesi gereken iç ve dış kalite eğitimleri, dünyadaki gelişmeler ve global riskleri de içerecek şekilde düzenli olarak veriliyor. Aynı zamanda, bu eğitimlerin etkinliği de değerlendiriliyor. Tüketicilerimizin beğenisini kazanacak ürünleri üretmenin, çalışanlarımızın kalite ve gıda güvenliği bilinci ile sağlanabileceğini biliyoruz.

Tüm çalışanlarımız, kalite kültüründeki önemi kavramaları ve kalite ve gıda güvenliği bilincine sahip olmaları için,

- Görev ve sorumlulukları doğrultusunda işleri ile ilgili bilgi ve yetkinliğe ulaşmaları ve bu bilgi ve yetkinliğin sürekliliğini sağlamaları konusunda desteklenmektedir.
- Kalite ile ilgili değerlendirmeler ve sonuçlar konusunda bilgilendirilmektedir.
- Kalite süreçlerindeki görev ve sorumluluklarının farkında olması açısından desteklenmektedir.
- Kaliteye etki eden her süreçte ortaya çıkan problemlerin çözümüne dahil edilmektedir.

Çağrı Yönetimi

ŞOKNet Çağrı Yönetim sistemimiz ile tedarikçiden kaynaklı kalite sorunu olan ürünlerin müşteriye ulaşmasına engel oluyoruz. ŞOKNet Çağrı Yönetim sistemine mağazalar tarafından bildirilen kusurlu ürünler kalite ekibi tarafından takip edilerek ürün kontrolleri gerçekleştiriliyor. Ürün

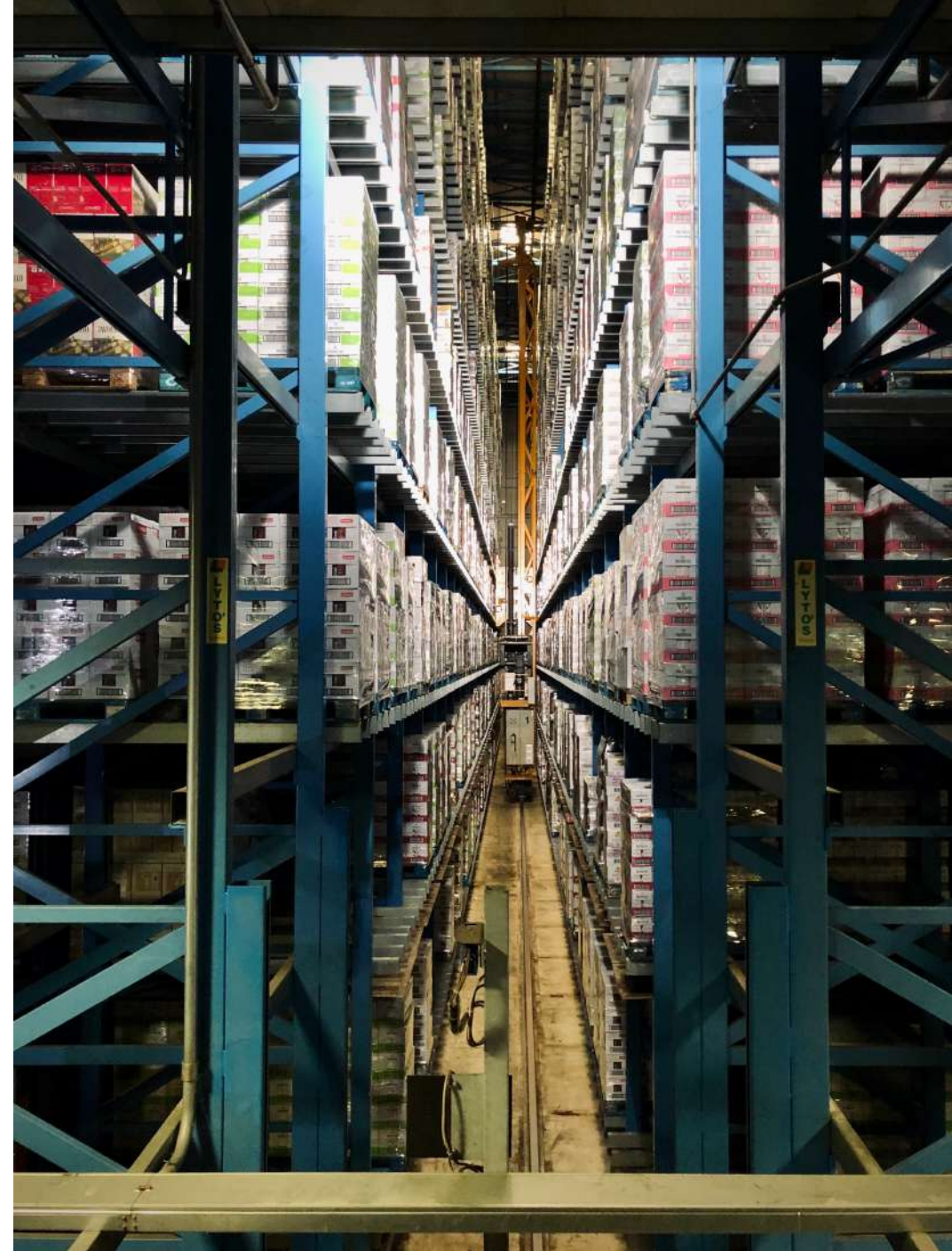
problemleri tespit edilerek gerekli işlem ve eylemler gerçekleştiriliyor. Bu sistem sayesinde, mağazalarımız kalite ekibi ile iş birliği yaparak müşterilerin sağlığını ve güvenliğini koruyor, müşteri şikayetlerini azaltıyor, daha az ürün imha ediyor ve tedarikçilerin kalite güvenlik sistemlerini geliştiriyor. ŞOKNet Çağrı Yönetimi ile daha yüksek müşteri memnuniyeti ile maliyet ve zaman tasarrufu sağlıyoruz.

Yerel Tedarik

Yerli bir gıda perakendecisi olarak tedarik zincirimizi sürdürülebilir kılmak ve yerel ekonomiye katkı sağlamak için yerel tedarike öncelik veriyoruz. Yerel tedarikçilerden temin ettiğimiz ürünlerle yerli üreticilerin gelişimini desteklerken aynı zamanda yöresel ürünlere de sahip çıkıyoruz. Yerel tedarikçiler ile çalışarak ulaşımdan kaynaklı karbon ayak izimizin azalmasına da yardımcı oluyoruz.

Lojistik Yönetimi

Tedarik zincirinin tüm halkalarında şeffaflık ve izlenebilirlik ilkelerini temel alıyoruz. Merkezi ve bütünsel bir sistem ile lojistik operasyonlarımızı kontrol ediyoruz. Mal kabul, depolama, adresleme, toplama, sevkiyat ve iade işlemleri olmak üzere Kurumsal Kaynak Planlama Sistemi ile süreci baştan sona takip ederek stok kontrolü gerçekleştiriyor ve kaynaklarımızı etkin bir şekilde yönetiyoruz. Sistem kapsamında, depo içi rotalama ve mağaza sevkiyat rotalama çalışmalarıyla süreçleri optimize ediyoruz.



Paydaşlarımız ile Güçlenmek

Türkiye'nin en yaygın market zincirlerinden biri olarak birçok paydaş grubuyla etkileşim halinde çalışıyoruz. Tüm değer zincirimiz boyunca sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekleyen bir iş modeli benimsiyor ve içinde bulunduğumuz toplumla birlikte güçlenmeyi hedefliyoruz. Sosyal değer yaratmak ve toplumsal eşitliği desteklemek için yaptığımız her yatırım, başta çalışanlarımızın gelişimi olmak üzere, güçlü bir toplum yapısının oluşmasına da yardımcı oluyor.

Çalışanlarımıza yönelik uygulamalarımızla, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan, İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (SKA 8) ve Nitelikli Eğitim'e katkı (SKA 4) sağlıyoruz.



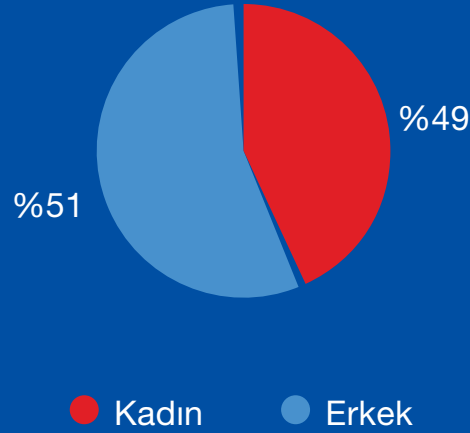
Çalışanlar

ŞOK Marketler olarak en değerli varlığımızın çalışanlarımız olduğuna inanıyor, insanı merkeze alan ve çalışanlarımız için uzun vadede değer yaratmayı hedefleyen bir yaklaşımla hareket ediyoruz.

Şirketimizin uzun vadeli başarısında ve müşterilerimizin memnuniyetinde çalışanlarımızın etkisinin farkındayız. Mutlu, nitelikli ve alanında uzman çalışanlarımız ile güçlenmeyi ve büyümemizi sürdürülebilir bir şekilde devam ettirmeyi amaçlıyoruz. Bu nedenle, onlara kariyer ve gelişim imkanları sunduğumuz, çalışan memnuniyeti ve bağlılığını sürekli olarak artırmayı hedeflediğimiz, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunuyoruz.

Çalışanlarımıza adil, sağlıklı, eşitlik ve çeşitliliğe önem veren, kapsayıcılıktan güç alan ve dinamik bir ortam sunmaya odaklanıyoruz. Kariyer yollarında dijitalleşen dünyanın sunduğu olanaklarla sürekli gelişmeye devam etmeleri için çalışan gelişimine yatırım yapıyoruz.

Kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla göre yaklaşık %16 oranında artırdık.



Grafik 4: Kategori ve Cinsiyete Göre Çalışan Oranları

Toplumsal eşitliğe katkıda bulunan iş modelimiz ve yetkin çalışanlarımız ile her yıl büyümeye devam ederken, yarattığımız katma değerle ülke ekonomisine katkı sağlıyoruz.

Bu kapsamda işe alım süreçlerinde fırsat eşitliği sağlayarak, tedarik ve değer zinciri etkilerini de gözeterek adil iş gücü, çalışma standartlarının iyileştirilmesi, kadın istihdamı ve kapsayıcılık konularını (kadın, erkek, dini inanç, dil, ırk, etnik köken, yaş, engelli, mülteci vb. ayrımı yapılmaması gibi) içeren ŞOK Marketler İnsan Kaynakları Politikası ile her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz.

ŞOK Marketler olarak 2021 yılında çalışan sayımız 39.659'a ulaştı. İnsan kaynağımızın %97'sini mavi yakalı çalışanlarımız oluşturuyor.

İnsan kaynakları süreçlerini yönetmek için oluşturduğumuz ŞOK Marketler İnsan Kaynakları Politikası ile her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz. Kadın istihdamını destekliyor ve kadınların karar mekanizmalarındaki oranını artırmayı amaçlıyoruz. **Kadınların sosyo-ekonomik hayata katılarak güçlenmelerine katkı sağlamak ve çalışma hayatına ara veren kadınların tekrar iş yaşamına dönmelerini desteklemek ve toplumsal cinsiyet eşitliği hedeflerimiz arasında yer alıyor. Bu çerçevede, 2021 yılında kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla göre %16 artırdık.** Buna göre toplam çalışanlarımızın %49'unu kadınlar oluşturmaktadır. Doğum izninden sonra işe geri dönen kadın çalışan oranımız ise %77'dir.

Çalışan Gelişimi

“Performans, deneyim, sergilenen davranışlar ve uzmanlıkları temel alan, adil bir değerlendirme sistemi uyguluyor; tüm çalışanları kariyer hedeflerine erişmeleri için destekliyoruz.”

Dijitalleşme, değişen müşteri beklentileri, artan rekabet ve aracılığın ortadan kalkması gibi küresel eğilimler sektörümüzü şekillendirmeye devam ediyor. Bu eğilimlerin sektörümüze etkisini yönetmek ve değişime uyum sağlamak için insan kaynağına yatırım önceliklendiriyor, yetenekleri en doğru ve şirkete katkısı en yüksek olacak şekilde yönetiyoruz. Çalışanlarımızın kariyer fırsatlarını keşfetmelerini sağlıyor, kişisel ve mesleki gelişim eğitimleri veriyoruz.

Eşitlik ve çeşitliliği temel alan, teknoloji ve dijitalleşmenin sunduğu yenilikçi fırsatları değerlendiren bir yönetim anlayışıyla; çalışanlarımıza kendilerini geliştirmelerine yönelik eğitim, kişisel ve mesleki gelişim ve kariyer planlama fırsatları sunuyoruz. Çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirmelerini amaçlıyoruz. Performans, deneyim, sergilenen davranışlar ve uzmanlıkları temel alan, adil bir değerlendirme sistemi uyguluyor ve tüm çalışanları kariyer hedeflerine erişmeleri için destekliyoruz.

Çalışan Eğitimleri

	2019	2020	2021
Toplam Eğitim Saati	58.160	113.593	148.132
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	1,26	3,18	3,77

Tablo 3: Çalışan Eğitimleri

“Yeni çalışanlarımızın işlerine daha hızlı ve kolay şekilde adapte olmalarına yardımcı olan oryantasyon eğitimlerimize de Akademi ŞOK platformu altında yer veriyoruz.”



“Çalışanların %92’si dijital eğitim platformumuz Akademi ŞOK’u aktif olarak kullanmaktadır.”

Eğitimler

Çalışanlarımızın yetkinliğini ve müşteri memnuniyetini artırmak için çalışan gelişimi büyük önem taşıyor. Bu kapsamda, performans değerlendirme, kariyer planları ve işe ve pozisyona özel gelişim ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak eğitimler tasarlıyoruz. Sunduğumuz eğitimler, ŞOK Marketler’in yetkinliğini artırmanın yanı sıra, sektördeki nitelikli iş gücü gelişimine de katkı sağlıyor. **2021 yılında dijital eğitim platformumuz Akademi ŞOK üzerinden çalışanlarımıza toplam 148.132 saat eğitim verdik ve böylece çalışan başına eğitim saatimizi 3,73 düzeyine çıkarttık.**

Merkez ofisimizde görev yapan çalışanlarımız, sosyal becerileri geliştirmeye yönelik liderlik, iletişim, sunum teknikleri ve zaman yönetimi gibi geniş bir yelpazede hazırlanmış katalog eğitimlerine katılabiliyor. Yönetici ve üzeri pozisyonundaki çalışanlar ise, aynı katalog kapsamındaki liderlik eğitimlerinden faydalanabiliyor. 2021 yılında saha yönetim kadrosunda bulunan Şube Müdürü, Bölge Müdürü ve Bölge Yöneticisi ekiplerimiz Taktik Burada Liderlik Gelişim Programına dahil oldular.

Akademi ŞOK

Zaman ve yer sınırlarını kaldıran, erişilebilirliği yüksek, kolay ve anlaşılır içeriğe sahip kullanıcı dostu bir platform olarak tasarlanan Akademi ŞOK ile çalışanlarımıza; bilgisayar,

tablet ve tüm akıllı mobil cihazlar üzerinden ulaşabildikleri platformda mağaza süreçleri ve temel yöneticilik gibi birçok konuda eğitimlere katılma imkânı sunuyoruz.

Platform bu özellikleri sayesinde sınıf eğitimlerine kıyasla, maliyette azalma ve verimlilikte artış sağlıyor. Kullanıcı dostu olarak tasarlanan platformda, e-öğrenme araçlarını destekleyen sistem yapısı ve kolay anlaşılır içerikler sunuyoruz. Çalışanlarımız mağaza süreçlerinden temel yöneticilik bilgilerine kadar geniş bir yelpazede sunulan eğitimlere, bahsedilen birçok kanal üzerinden erişebiliyorlar.

Akademi ŞOK’ta mağazalarda görev alan mavi yakalı çalışanlarımızın iş süreçlerinde ihtiyaç duyabilecekleri teknik ve yönetsel beceriler hakkında bir eğitim kütüphanesi de yer alıyor. Çalışanlar bu eğitimler sayesinde, iş süreçlerinde ihtiyaç duydukları mesleki bilgiye kolaylıkla ulaşabiliyor.

İşe yeni başlayan 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.

2021 yılında hayata geçirdiğimiz fakülte kurgumuzla, çalışanlarımız için pozisyon özelinde gelişim yolculukları tasarlayarak gelişimlerine destek olmayı sürdürdük.

Performans Yönetimi

“Çalışanlarımızı, her yıl tekrar edecek şekilde; hedef belirleme, ara değerlendirme ve değerlendirme dönemi olmak üzere üç temel adımda değerlendiriyoruz.”

Gelişimi teşvik eden Yıldız Holding Performans Yönetim Sistemini merkez ofisimizdeki tüm çalışanlarımız için çatı bir sistem olarak uyguluyor ve bu sistem aracılığıyla çalışanlarımızın motivasyon ve yetkinliklerinin artırılmasına destek oluyoruz. Bu çerçevede; yapılan işlerin sonuçlarını, hedef ve yetkinliği esas alıyoruz. Dolayısıyla, çalışanlarımızı her yıl tekrar edecek şekilde; hedef belirleme, ara değerlendirme ve değerlendirme dönemi olmak üzere üç temel adımda değerlendiriyoruz. Yıl sonunda çalışanlarımız öz değerlendirmelerini tamamladıktan sonra, birinci ve ikinci yöneticilerinin değerlendirmelerini alıyor ve süreci tamamlıyoruz. Değerlendirmelerin sonuçlarını ve tüm çalışanların performanslarını, şirket başarı katsayısı ile karşılaştırarak analiz ediyoruz.

Yüksek performans kültürüne katkıda bulunmak amacıyla, şirket ana hedeflerinin bireysel hedeflerle birlikte dengeli dağılımını sistem üzerinden sağlıyoruz. Aynı zamanda, çalışanlarımızın yetkinliklerini sistemde belirlediğimiz yetkinlikler kapsamında 360 derece değerlendirmeye tabi tutuyoruz. Söz konusu değerlendirmelere göre; pozisyonlara ilişkin tanımlanmış bilgi, beceri ve yetkinlikleri, insan kaynakları planlama çalışmasında bir araya getirerek çalışanlarımıza planlı bir kariyer yolculuğu sunuyoruz.

Liyakat ve Performansa Dayalı Ücretlendirme

Her yıl yürüttüğümüz piyasa ücret araştırmaları doğrultusunda rekabetçi, piyasayla uyumlu ve eşitlikçi temellere dayanan bir ücret sistemi uyguluyoruz. Ayrıca, çalışanların pozisyonlarına bağlı olarak yan haklar sunuyoruz. Performans Yönetim Değerlendirmesi çıktılarına göre yönetici ve daha üst düzey çalışanlarımızı yıllık performans primi ile ödüllendiriyoruz. Buna ek olarak, satış ekibindeki çalışanlarımızın sürekli yüksek performans sergilemelerine katkıda bulunmak için satış primi uyguluyoruz. ŞOK Marketler’e belirgin katkılarda bulunan çalışanlarımızı ivedi bir şekilde desteklemek amacıyla Anlık Ödüllendirme sistemini kullanıyoruz. Yöneticilerimizin çalışanlarımızı aday gösterebildiği sistemde, değerlendirme sonucunda uygun bulunan adayları ödüllendiriyoruz.



ŞOK Marketler’e önemli katkılarda bulunan çalışanlarımızı ivedi bir şekilde desteklemek amacıyla Anlık Ödüllendirme sistemini kullanıyoruz.

Kariyer Yönetimi

“Her yıl Yıldız Holding İnsan Kaynakları Birimi ile ortak bir çalışma gerçekleştirerek, tüm merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrosunda yer alan çalışanlarımız için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması yapıyoruz.”

Çalışanlarımızı istek ve ihtiyaçları doğrultusunda, sürekli gelişmelerini destekleyen bir kariyer yönetimi yaklaşımıyla destekliyoruz. Mevcut insan kaynağımızı en iyi şekilde değerlendirerek potansiyellerine ulaşmalarını sağlamak ve uzun vadeli ve doğru kariyer planlarını yapmak amacıyla, performans yönetimi ve eğitim süreçleri ile entegre bir kariyer yönetimi uyguluyoruz.

Bu çerçevede, her yıl Yıldız Holding İnsan Kaynakları birimi ile ortak bir çalışma gerçekleştirerek, tüm merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrosunda yer alan çalışanlarımız için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması yapıyoruz. Planlama sayesinde çalışanlarımızın güçlü yönleri ve potansiyel gelişim alanları üzerine kariyer haritalarını kurguluyoruz. Bunun

yanı sıra, insan kaynakları süreçlerinden olan 70-20-10 modeli ile çalışanların gelişmelerine destek olacak eylemleri belirliyoruz. Bu modele göre; çalışanlarımızı, %70 oranında projelerde sorumluluklar almak, farklı görevlerde bulunmak gibi deneyimsel öğrenme ile; %20 oranında geri bildirim, koçluk, mentorluk gibi sosyal öğrenme metotlarıyla ve %10 oranında sınıf içi eğitim, online eğitim, seminerler gibi geleneksel öğrenme metotları ile iş ve sosyal hayatlarında başarılı olmaları adına destekliyoruz. Böylece, çalışanlarımızın 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 pozisyonlarına en uygun ve nitelikli iç adayların seçilmesi, hazırlanması ve atanması sürecini standartlara en uygun şekilde gerçekleştiriyoruz. Program aracılığıyla adayların bir üst role terfi aşamalarında hem yetkinliklerini ölçümlüyor 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 havuzunu oluşturarak, hızlı ve doğru şekilde aksiyon alınmasına katkıda bulunuyoruz.**



Mağazalarımızda ise, üç ayda bir olmak üzere Mağaza İnsan Kaynakları Planlaması çalışmalarımızı gerçekleştiriyoruz. Bu planlama sürecinin sonrasında terfi edebilir düzeyde belirlediğimiz mağaza yöneticilerini vaka çalışması, bireysel sunumlar ve soru-cevap gibi süreçlerden geçirerek terfi edecek adayları belirliyor ve kendilerine gelişim planları sunuyoruz.

“Mağazalarımızda, üç ayda bir olmak üzere Mağaza İnsan Kaynakları Planlaması çalışmalarımızı gerçekleştiriyoruz.”

Yönetici Yetiştirme Programı

2020 yılında hayata geçirdiğimiz yönetici yetiştirme programına 2021 yılında da 2 program açarak devam ettik. Bölge yöneticisi yetiştirmek amacıyla; üniversiteden yeni mezun veya 1 yıl deneyime sahip kişileri değerlendirme merkezi uygulamaları ile seçerek yönetici yetiştirme programına dahil ettik.

Yönetici adayları mağazalarda toplam 6 aylık oryantasyon programına dahil oldular. Sırasıyla, mağaza satış temsilcisi, mağaza yönetici yardımcısı ve mağaza yöneticisi olarak görev alan adaylardan eğitim sürecini başarıyla tamamlayan kişileri Bölge Yöneticisi olarak atadık.

Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

“İnsan kaynağına yatırımlarımızı sürdürerek mutlu çalışanlarımız ile sektörümüzde fark yaratmayı ve her müşterimize mutlu bir alışveriş tecrübesi yaşatmayı amaçlıyoruz.”

ŞOK Marketler olarak çalışanlarımıza, kendilerini güvenli, huzurlu ve değerli hissettikleri, yaptıkları işin niteliğine uygun bir çalışma ortamı sunarak; çalışan memnuniyetini, motivasyonunu ve bağlılığını destekliyoruz. Bu misyonumuz doğrultusunda, iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olmayı hedefliyoruz. İnsan kaynağına yatırımlarımızı sürdürerek mutlu çalışanlarımız ile sektörümüzde fark yaratmayı ve her müşterimize mutlu bir alışveriş tecrübesi yaşatmayı amaçlıyoruz.

Çalışma şartları ve sosyal olanaklar açısından en çok tercih edilen şirketler arasında yer alma hedefimizle uyumlu olarak **Çalışan Memnuniyeti Anketi** gerçekleştirerek çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık düzeylerini düzenli olarak takip ediyoruz. Ek olarak, yaptığımız ortak iletişim platformlarımız ile çalışanlarımızın taleplerini dinliyor ve bunlara uygun aksiyonları hayata geçiriyoruz.

‘Çalışma şartları ve sosyal olanaklar açısından en çok tercih edilen şirketler arasında yer alma hedefimizle uyumlu olarak **Çalışan Memnuniyeti Anketi** gerçekleştiriyor ve çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık düzeylerini düzenli olarak takip ediyoruz.’

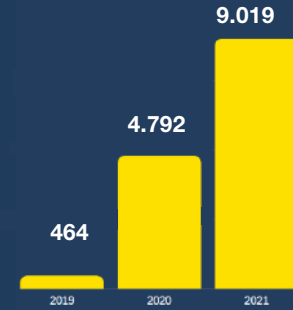


İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımızın, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamında çalışmasını sağlamak en büyük sorumluluklarımız arasında yer alıyor. Merkez ofis, dağıtım merkezleri ve mağazalarımızda iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kurallarını kanun ve yönetmelikler çerçevesinde eksiksiz şekilde yerine getiriyor ve "Sıfır İş Kazası" hedefi doğrultusunda her yıl iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. İş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu en üst düzey yönetici olarak Şubeler Operasyon Kontrol Grup Müdürlüğü'müz, CEO'ya düzenli olarak doğrudan raporlama yapıyor.

Risk temelli sistematik bir yaklaşımla yönetimini gerçekleştirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği konularında, ilgili yasal mevzuata uyumlu şekilde faaliyet gösteriyoruz. Entegre Yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak için; tüm faaliyetlerimizde yasal ve standart şartlara uymayı, paydaşlarımızın ve müşterilerimizin beklentilerini karşılamayı, çalışanları aktif katılıma özendirmeyi ve şeffaf iletişim ortamı sağlamayı, çalışan memnuniyetini artırmayı, Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğini ve performansını sürekli iyileştirmeyi ve sıfır iş kazası hedefi doğrultusunda güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı sağlamayı hedefliyoruz. **2022 yılında ISO 45001 sertifikasını mağazalar ve genel merkez için almayı ve sonrasında söz konusu**

İSG Eğitimlerine katılan çalışan sayısı



Tablo 4: İSG Eğitimi alan Çalışan Sayısı

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Toplumsal duyarlılıkla hareket ederek Türkiye'deki sosyal meselelerin çözüm sürecine katkı sağlamayı hedefliyor ve bu konularda kurumsal sosyal sorumlulukla hareket etmek üzere projeler geliştiriyoruz. Çalışanlarımızı da çevre, sağlık, eğitim ve spor gibi toplumsal faaliyetlere katılmaları konusunda teşvik ediyoruz.

"Çalışanlarımızın sağlığı bakımından tehdit olarak gördüğümüz konularda harekete geçiyor ve iş sağlığı ve güvenliği performansımızı geliştirmek için adımlar atıyoruz."



sertifikayı diğer lokasyonlarımızda edinmeyi hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın sağlığı bakımından tehdit olarak gördüğümüz konularda harekete geçerek; iş sağlığı ve güvenliği performansımızı geliştirmek için adımlar atıyoruz. İş sağlığı ve güvenliği risklerini yönetmek için farklı metotlar kullanıyor ve her lokasyonda Risk Değerlendirme Raporları hazırlıyoruz. 2021 yılında 2.500'e yakın mağazaya, risklerini minimize etmek amacıyla, İSG profesyonelleri ile saha ziyaretleri gerçekleştirdik. Kaza ve ramak kala durumları ve ilgili istatistikler hakkında detaylı analizler gerçekleştirerek bunların tekrar yaşanmaması için önlemler alıyoruz. Buna göre, kaza türleri ve dağılımlarından etkilenen çalışanların görevleri, kazaların yaşandığı yer, gün

ve saatler ve ramak kala istatistikleri gibi pek çok alanda değerlendirmeler gerçekleştiriyoruz.

Riskleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalarımıza ek olarak, çalışanlarımızın hem iş sağlığı ve güvenliği bilincini geliştirecek hem de sürekli iyileştirme bakış açımızla sistemimizin gelişmesine destek olacak İSG eğitimlerini, çalışanlarımızın almasını sağlıyoruz. 2021 yılında önceliklerimiz arasında gelen bu konuda; 9.019 çalışanımızın İSG eğitimleri almasını sağladık ve örgün ve dijital eğitim platformumuzdan 73.336 saat eğitim alma imkânı sunduk. Eğitimlere ek olarak, İSG bilincinin gelişmesi ve erişilebilirliğin artması için; merkez ofis çalışanlarımızla İSG farkındalık seti ve bilgilendirme dokümanları paylaştık.



Dünyayı İyileştirmek

Sürdürülebilir kalkınmaya destek olmak ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için sürdürülebilirliği tüm strateji ve süreçlerimize entegre ediyor ve ürünlerimizde üstün kalite ve mükemmelliği sağlarken çevresel etkimizi de iyileştirmek amacıyla çalışıyoruz.

Enerji verimliliği ve tasarrufuna yönelik projelerle çevresel etkimizi iyileştiriyoruz.

Çevre performansımızı yönetmek için gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan İklim Eylemi (SKA13) ve Karasal Yaşam'a (SKA15) katkı sağlıyoruz.

13 İKLİM EYLEMİ



15 KARASAL YAŞAM



Çevresel Etki

2019 yılında aldığımız, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı sertifikası uygulamaları kapsamında her yıl gerçekleştirilen denetimler başarı ile tamamlanarak belge sürekliliği sağlanmıştır. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı sertifikasının geçerliliği 2022 yılı haziran ayında sonlanacak olup, sürecin devamlılığının revize çalışmalarımız ile sağlanmasını hedefliyoruz.

İklim değişikliğinin etkilerinin giderek artması sonucu etkili tarım alanları gittikçe daralıyor. Dünya Kaynakları Enstitüsü'ne (World Resources Institute-WRI) göre 2040 yılına gelindiğinde dünyadaki tarım alanlarının %40'ının su stresiyle karşı karşıya kalacağı öngörülüyor. Tarımsal faaliyetlerin sürdürülebilirliği için risk oluşturan bu durum karşısında, cirosunun büyük bir bölümünü gıdadan sağlayan bir şirket olarak sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Bu doğrultuda iklim kriziyle mücadele için karbon salımını azaltmak ve enerji verimliliğini artırmak için yatırımlar gerçekleştiriyor; etkin su, atık ve ambalaj yönetimi uygulamaları geliştirerek çevre ve doğal kaynaklar üzerindeki etkimizi azaltmayı hedefliyoruz. İştiraki olduğumuz Yıldız Holding'in, "Bu Dünya Bizim" sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamındaki Dünya'yı İyileştirmek söylemi, çevresel etkimizi azaltmak üzere bize rehber oluyor. Bu söylem, işimizin çevre üzerinde bıraktığı etkileri belirliyor.



"2021 yılında enerji verimlilik projelerine yaklaşık 14,5 milyon TL'lik yatırım gerçekleştirdik."

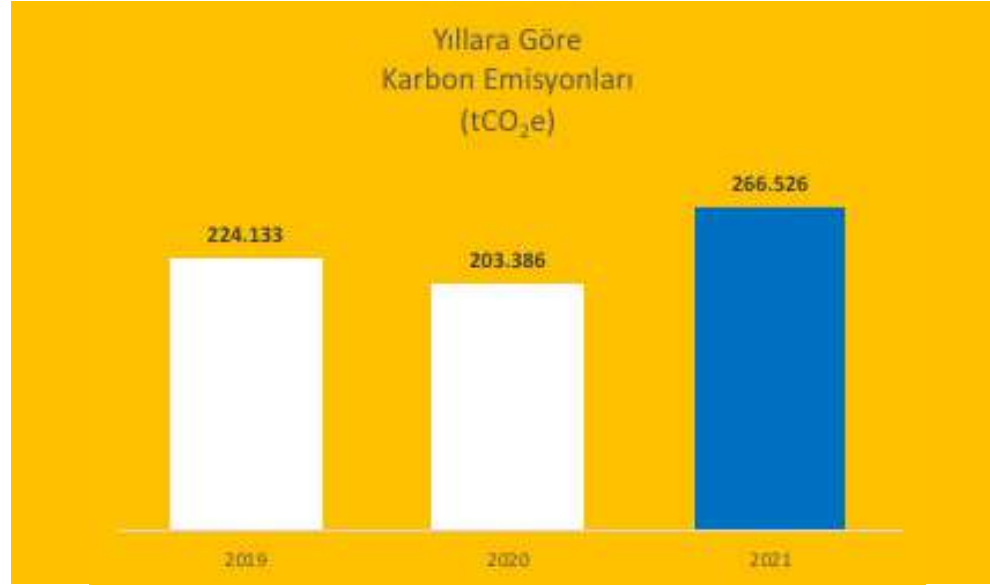
Çevre yönetimi yaklaşımımızın temelini Çevre Politikamız oluşturuyor. Faaliyet gösterdiğimiz sektördeki etkilerimizi temel alarak oluşturduğumuz Çevre Politikası, çevresel etkimizi azaltmaya yönelik uygulamalara bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşmamızı sağlıyor. Bunun yanı sıra, Çevre Politikamız, kurumsal algımızı güçlendirmek ve rekabet avantajı sağlamak konusunda da önemli bir yere sahiptir. Benimsediğimiz çevre yönetimi ile tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyor ve bunu yaparken ulusal ve uluslararası yönetim standartlarından destek alıyoruz.

Perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak başlıca çevresel etkilerimizi lojistik kaynaklı

karbon salımları, depo ve marketlerdeki enerji tüketimi ve ambalaj atıkları oluşturuyor. Bu etkiyi sistematik şekilde yönetmek üzere, 2019 yılında tamamlanan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı uygulamalarını devam ettiriyor ve her yıl bu konudaki denetimlere düzenli olarak devam ediyoruz. Tüm mağazalarımızı ISO 14001 sertifika gerekliliklerine uygun olarak yönetmeyi hedefliyoruz.

2021 yılında mağazalarımıza 17.648 adet atık biriktirme ekipmanı temin ederek, çevresel çalışmalarımıza katkı sağladık. **2021 yılında enerji verimlilik projelerine yaklaşık 14,5 milyon TL'lik yatırım gerçekleştirdik.** Doğal kaynaklarımızı verimli bir şekilde kullanarak, gelecek nesillere miras bırakmak adına Entegre Yönetim Politikası oluşturduk ve tüm süreçlerimizde bu politikaya bağlı kalacağımızı taahhüt ediyoruz.

İklim Değişikliği Yönetimi



Grafik 5: Yıllara Göre Karbon Emisyonları

ŞOK Marketler olarak Uluslararası Standartlar Organizasyonu (International Organization for Standardization) ISO 14064-1:2018 Sera Gazı Emisyonlarının İzlenmesi, Hesaplanması ve Raporlanması Standardına uygun olarak kurumsal karbon ayak izimizi hesaplayarak, kurumumuz faaliyetlerinin iklim değişikliğine olan etkilerini ve sera gazı envanterimizden kaynaklanan risklerimizi gözetiyoruz.

Bunlara ek olarak;

- Faaliyet ve hizmetlerimiz sonucunda ortaya çıkabilecek sera gazı emisyonlarımızın belirlenmesi, değerlendirilmesi ve kayıt altına alınmasını,

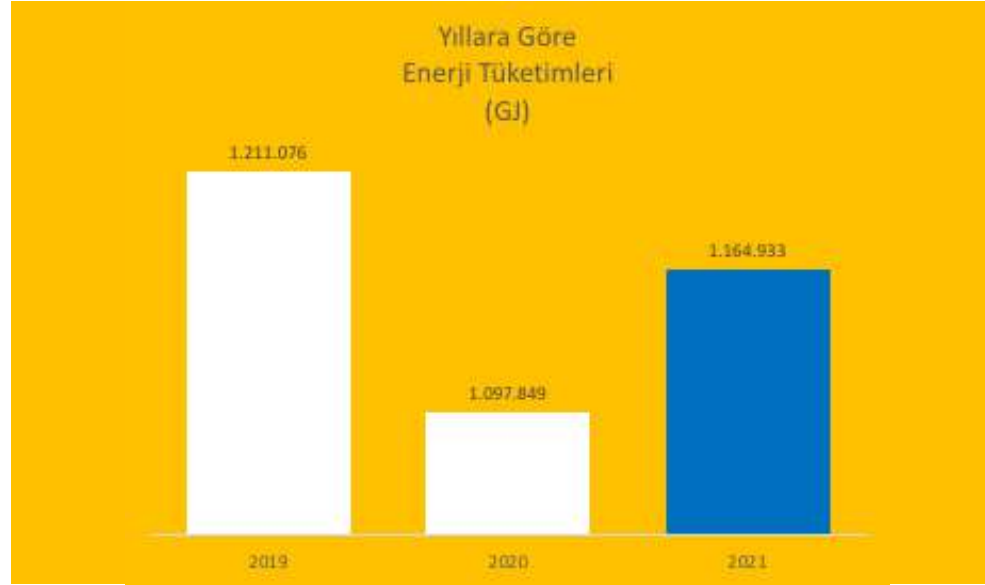
- Karbon yönetimimiz konusunda riskli ve sorunlu noktaların belirlenmesi, olumsuzlukların giderilmesini,
- Faaliyetlerimizin iklim değişikliğine olan etkisinin hesaplanmasını,
- Karbon Yönetim Planı oluşturmayı,
- İklim değişikliği, enerji verimliliği ve sürdürülebilirlik konularında bilinçlenmeye katkı sağlamayı,
- Kurumumuzun kaynak tüketimi, emisyonları ve enerji tüketimi ile ilgili şeffaflık sağlanmasını,
- Emisyon azaltım potansiyelinin belirlenmesini,
- Kurum içi farkındalığın artırılmasını hedefliyoruz.

Kurumumuz, faaliyetlerinin iklim değişikliğine olan etkilerini ve sera gazı envanterimizden kaynaklanan

risklerimizi ve fırsatları yakından takip ediyoruz. Bu bağlamda; sera gazı envanterimizi etkili bir şekilde yönetiyoruz, söz konusu etkimizi yönetmenin temel bir adımını da karbon ayak izimizi uluslararası standartların en güncel haliyle hesaplamak olarak görüyoruz. Bu nedenle, 2021 yılı karbon ayak izi envanter hesabımızı; Uluslararası Standartlar Teşkilatı'nın (International Organization for Standardization-ISO) ilgili standardı olan ISO 14064 Sera Gazı Emisyonlarının İzlenmesi, Hesaplanması ve Raporlanması Standardı güncel sürümünü kullanmaya başladık. ISO 14064-1: 2018 sürümüne göre hesaplanmış olan 2021 faaliyet yılı sera gazı envanteri tüm kategoriler toplamımız 266.526 ton CO₂ düzeyindedir.

Enerji Yönetimi

Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında, mağaza bazında enerji tüketimini ortalama %12 azalttık.



Grafik 6: Yıllara Göre Enerji Tüketimi

Faaliyet gösterdiğimiz perakende sektöründe başlıca çevresel etkilerimize odaklanarak lojistik ve operasyon kaynaklı sera gazı salımını azaltmak ve operasyonlarımızda enerji verimliliği sağlamak üzere çalışıyoruz. 2021 yılında enerji verimliliği kapsamında iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde altyapı iyileştirmeleri yaparken rota optimizasyonu çalışmalarına da devam ettik.

Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında 9.174 mağazamızda verimlilik sağlayan ekipmanlar bulunmaktadır. Bu ekipmanlar sayesinde, mağaza ekipmanlarında aç-kapa işleminin yapılması, klima sıcaklık kontrolü, aktif tüketim ve reaktif takibi gibi uygulamaları



otomatikleştirdik. Bu sayede, sistem üzerinden takip edilebilen bahsettiğimiz işlemler ile yönetsel aksiyonları da alabilir hale getirdik. 2021 yılında mağazalarda jeneratör yakıt kullanımı takibi için ve fiyat avantajı yakalamak adına mağazalarımızın %90'ında yakıt alımlarını da akıllı anahtarlık üzerinden yaparak her mağazanın tüketimini takip edilebilir kıldık. Sonuç olarak, 2021 yılında **Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında mağaza bazında enerji tüketimini ortalama %12 azalttık. Diğer taraftan, 7.342 mağazamızda aydınlatmada LED armatürlere geçişi tamamladık ve 2022 yılında da 200'ü eski, 1.250'si yeni mağazamızda daha LED armatürlere geçmeyi planlıyoruz.** Çalışmalarımız neticesinde; toplamda yaklaşık 35 milyon TL tasarruf sağladık ve 2021 yıl toplam enerji tüketimimiz yaklaşık 1.164.933 GJ olarak gerçekleşti.

2022 yılı içerisinde, Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında kurulum yapmayı ve aydınlatma LED armatüre geçişi bütçeledik. Projenin tüm mağazalarımızda uygulanması ile enerji kaynaklı maliyetlerimizi düşürmeyi ve çevresel ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz.

Ambalaj ve Atık Yönetimi

“ŞOK Marketler olarak, çevresel kirliliği azaltmak üzere etkin bir atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmeyi temel sorumluluğumuz olarak görüyor ve ilgili çevre mevzuatı hükümleri kapsamında faaliyetlerimizi yürütüyoruz.”

Verimli kaynak kullanımı ve geri dönüşüm politikaları uygulanmazsa doğal kaynaklar üzerindeki baskı giderek artacak ve başta plastik kaynaklı atıklar olmak üzere, çevre kirliliği her yıl hızla artmaya devam edecek. Örneğin, her yıl yaklaşık 12,7 milyon ton plastik okyanuslara karışıyor. Bu trendin devam etmesi halinde 2050 yılında okyanuslarda balıklardan çok plastik olması bekleniyor.

ŞOK Marketler olarak, çevresel kirliliği azaltmak üzere etkin bir atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmeyi temel sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Çevresel etkimizi en aza indirmek için faaliyetlerimizin neden olduğu katı atıkların yanı sıra, hava kirleticileri de azaltmayı hedefliyoruz. Şubeler Operasyon Kontrol Grup Müdürlüğü ile iş süreçlerimizde her türlü kaybı önleyerek operasyonel mükemmelliği sağlamak için gıda kayıplarının önüne geçip atıklarımızın

azaltılması için çalışıyoruz. Haftalık İcra Komitesi toplantılarında, gıda kaybına yönelik konular ve alınan ve alınacak aksiyonları ayrıntılı olarak görüşüyoruz.

Atık kaynaklı çevresel etkimizi azaltmada oldukça önemli bir role sahip olan “Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Kasalarla Taşınması Projesi” sektör için de örnek teşkil etmektedir. Önceden tek kullanımlık plastik veya karton kasalar ile taşınan meyve sebze ürünlerinin, tekrar kullanılabilen özel plastik kasalarda taşınmasıyla birlikte, atık miktarını büyük ölçüde azaltmayı ve kasa kullanımına bağlı maliyetleri düşürmeyi hedefliyoruz. Gelecek yıllarda meyve sebze talebinin çoğalmasıyla, etkisinin katlanarak artmasını hedeflediğimiz projeyi, tüm mağazalarımızı ve depolarımızı kapsayacak şekilde genişlettik.

Proje kapsamında, 2020 yılında meyve sebze ürünlerimizin tamamına yakını kapsayacak şekilde yaklaşık 10 milyon adet geri dönüşümlü tekrar kullanılabilir kasa sayısını 2021 yılında 10,5 milyon adete çıkararak atık oluşumunu en aza indirdik. Bu kasalar, her kullanımdan sonra dezenfekte edilerek tekrar kullanılmaktadır. Her bir geri dönüşümlü kasa kullanımıyla tek kullanımlık kasaların çevreye verdiği olumsuz etkiyi bertaraf ediyoruz. Ayrıca bu kasaların, ürünlere hava aldırarak suretiyle gıda israfını azaltma işlevi de bulunmaktadır.

Tekrar kullanılabilir özel kasaların gıda güvenliği standartlarına uygun olarak dezenfekte edilip kullanılmaya başlanması sonucunda; ambalaj atıkları ve çevresel etkilerin azaltılması, ürün teşhirinde

“Meyve sebze ürünlerimizin tamamına yakını yaklaşık 10,5 milyon adet geri dönüşümlü tekrar kullanılabilen kasayla sevk ederek karton ve plastik kasa atığının önüne geçtik.”

standartlaştırma, ergonomik taşıma ile nakliye kolaylığı ve maliyetin düşürülmesi konularında da fayda yaratmayı hedefliyoruz.

Ayrıca, projenin olumlu çevresel performansının takip edilmesi için, Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning – ERP) sistemimiz üzerinde dijital geliştirme yaparak, mağaza ve depo bazında stok takibi yapıyoruz. 2021 yılında yaklaşık 10,5 milyon adet plastik kasayı tekrar kullanarak karton ve plastik kasa atığının önüne geçtik.

12 Temmuz 2019 tarihinde Resmî Gazete’de yayınlanan Sıfır Atık Yönetmeliği’ne göre zincir marketler 31.12.2020 tarihine kadar Sıfır Atık Yönetim Sistemi kurmak ve Sıfır Atık belgesini almakla yükümlü idi. Bu kapsamda tüm depo çalışanlarımıza örgün, mağaza çalışanlarımıza ise uzaktan eğitim ile çevre mevzuatı gereklilikleri ve çevre kültürü oluşturma eğitimleri düzenliyoruz.

İlgili yönetmelik çerçevesinde tüm mağazalarımızın entegre çevre bilgi sistemi kaydını oluşturduk. Depolarımız ve mağazalarımıza Sıfır Atık Yönetim Sistemi

nin kurulması ve etkin ve verimli bir şekilde uygulanması için, depolar ve mağazalardaki her birim dikkate alınarak (ofisler, yemekhane, revir gibi) ihtiyaç duyulacak tüm ekipmanlar belirlendi. Listelenen bu ekipmanların tedariki büyük ölçüde tamamlandı. Bu ekipmanlar ile tüm mağazalarımızda aynı standardı oluşturduk. 2021 yılında yönetmeliğe ilişkin tüm fiziksel şartların sağlanmasının ardından; 22 adet depo ve yaklaşık 5.100 mağazanın sıfır atık belgeleri alındı. Mevcut durumda; faaliyette olan tüm depoların ve yaklaşık 6.200 mağazanın sıfır atık belgesi bulunmaktadı. Yeni açılan depoların ve diğer mağazaların fiziksel şartları oluşturularak sıfır atık yönetim sistemine dahil edilmesi çalışmaları da devam ediyor. Sıfır Atık Yönetim Sistemi kapsamında başlattığımız uygulamalar ile atıkları kaynağında ayrıştırarak, geri kazanıma daha etkin bir katkı sağladık.

09 Ekim 2021 tarihinde Resmî Gazete’de yayımlanan Sıfır Atık Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik sonrasında; sıfır atık belgesine sahip depo ve mağazaların ambalaj atıkları, anlaşmalı olunan ve Bakanlıktan çevre lisansı almış atık işleme tesislerine verilerek atık yönetimi gerçekleştiriliyor ve şirketimize katma değer kazandırılıyor.

2021 yılında Atık Yönetimi Yönetmeliği gereği sıfır atık belgesine sahip mağaza ve depolara, ambalaj atığı çıkışları için T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı çevrimiçi uygulaması üzerinden atık beyan formu doldurduk ve formlarımız onaylandı. Böylece, dahil olduğumuz sıfır atık yönetim sistemi kapsamında tüm çevre mevzuatı hükümlerini yerine getirmiş olduk.

Su Yönetimi

“Su tüketimimizi yönetmek için tüketimi azaltıcı ve verimliliği artırıcı uygulamalar geliştiriyoruz.”

İklim değişikliği ile değişen ve azalan yağış rejimleri ve tüketim ile üretimin artması, su kaynaklarının etkin yönetimi gereksinimini giderek artırıyor. En önemli doğal kaynaklar arasında yer alan su kaynaklarında tüketimi azaltan veya verimliliği artıran uygulamaların geliştirilmemesi, su kıtlığı olan bölgelerde su riskini artırırken; su bolluğunun görüldüğü bölgelerde ise yeni riskler meydana getiriyor. Su tüketimimizi yönetmek için tüketimi azaltıcı ve verimliliği artırıcı uygulamalar geliştiriyoruz. Merkez ofisimiz başta olmak üzere, tüm mağaza ve depolarımızdaki su kullanımını takip ediyor ve çalışanlarımızı gereksiz su tüketimine karşı uyaran yazılar ve istatistiki bilgilerle bilinçlendiriyoruz.

Bahsedilen çalışmalarımız aracılığıyla azaltımını sağlamaya çalıştığımız tüm lokasyonlarımıza ait su çekim miktarımız aşağıdaki tablo kapsamında sunulmaktadır.

Su Çekimi

	2019	2020	2021
Toplam Su Çekimi - Şebeke Suyu-(m3)	448.580	533.512	407.778

Tablo 5: Su Çekimi

Çevresel Performans Göstergeleri

	2019	2020	2021
Enerji Tüketimi (GJ)			
Sabit Yanma Toplam	19.583	66.976	15.206
Doğalgaz ve LPG	11.665	21.073	7.529
Kömür	-	-	418
Jeneratör – Dizel	7.918	45.903	6.212
Jeneratör – Benzin	-	-	1.047
Hareketli Yanma Toplam	62.914	39.772	89.004
Dizel Araçlar	61.017	38.724	89.004
Benzinli Araçlar	1.897	1048	-
Elektrik Tedariki Toplam	1.211.080	1.097.852	1.060.723
Elektrik Tüketimi	1.211.080	1.097.852	1.060.723
Toplam Enerji Tüketimi	1.293.577	1.204.600	1.164,933
Yenilenebilir Enerji	-	-	-
Toplam Net Enerji Tüketimi	1.293.577	1.204.600	1.164,933

Çevresel Performans Göstergeleri

ISO 14064-1: 2006	ISO 14064-1: 2018	Kategori Tanımı	2021 Toplam Emisyon (tCO ₂ e)
Kapsam 1	Kategori 1	Doğrudan Sera Gazı Emisyonları ve Uzaklaştırmaları	78.804,66
Kapsam 2	Kategori 2	İthal Edilen Enerji Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	127.610,93
Kapsam 3	Kategori 3	Ulaşım Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	58.892,87
	Kategori 4	Kurumun Kullandığı Ürünler Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	1.062,30
	Kategori 6	Diğer Kaynaklardan Oluşan Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	188,86
Toplam			266.559,62

Çevresel Performans Göstergeleri

	2019	2020	2021		
Su Çekimi					
Toplam Su Çekimi - Şebeke Suyu-(m³)	448.580	533.512	407.778		
Atık Bertarafı	Toplam Atık	Toplam Atık	Tehlikeli Atık	Tehlikeli Olmayan Atık	Toplam Atık
Geri Kazanım (ton)	-	-	0,17	2.121,69	2.121,86
Yeniden Kullanım (ton)	-	-	0,021	-	0,021
Bertaraf Edilen (ton)	-	-	0,023	-	0,023
Toplam (ton)	32.657,00	66.286,00	0,21	2.121,69	2.121,91

Sosyal Performans Göstergeleri

	2019		2020		2021	
Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışanlar	13.491	16.213	16.002	19.663	19.058	20.175
Toplam		29.704		35.665		39.233
İstihdam Türü ve Kategoriye Göre Çalışan Sayısı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz Yaka	176	845	203	953	1348	-
Mavi Yaka	13.315	15.368	15.799	18.710	36.797	1.088
Toplam		29.704		35.665		39.233
Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 Yıl	12.396	14.021	14.559	16.838	17.248	16.600
5-10 Yıl	907	1.738	1.198	2.199	1.509	2.911
10 Yıl ve Üzeri	188	454	245	626	301	664
Toplam		29.704		35.665		39.233

Sosyal Performans Göstergeleri

	2019		2020		2021	
Doğum İzni	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	532	881	540	957	625	939
Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	422	881	374	882	484	938
Toplam		2.716		2.753		2.986
Cinsiyet ve Yaşa Göre Yeni İşe Giren Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	10.330	10.084	10.871	13.566	13.400	13.686
31-49 Yaş	1.321	1.756	1.582	2.220	1.869	1.993
50 Yaş Üstü	5	11	3	11	5	35
Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	11.656	11.851	12.456	15.797	15.274	15.714
Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	8.910	9.750	8.405	10.296	10.347	12.425
31-49 Yaş	1.349	1.550	1.503	2.092	1.670	2.509
50 Yaş Üstü	3	29	3	27	9	43
İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	10.262	11.330	9.911	12.415	12.026	14.968

Sosyal Performans Göstergeleri

	2019		2020		2021	
Performans Değerlendirmesi	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Düzenli Performans Değerlendirmesinden Geçen Çalışan Sayısı	97	258	109	283	130	245
Çalışan Eğitimleri						
Toplam Eğitim Saati		58.160		113.593		148.132
Toplam İSG Eğitim Saati		464		4.792		9.019
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati		1,26		3,18		3,73
Cinsiyete Göre Taşeron Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Taşeron Çalışanlar	5	22	6	25	8	20
Toplam		27		31		28
Kategoriye Göre Taşeron Çalışan Sayısı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Taşeron Çalışanlar	24	3	29	2	26	2

GRI İçerik İndeksi

ŞOK Market Sürdürülebilirlik Raporu, kurumun 1 Ocak 2021 – 31 Aralık 2021 dönemi raporu olarak GRI Standartları Temel seçeneği rehber alınarak geliştirmiştir.

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	Konu Başlığı	Sayfa Numarası
GRI 101: Temel Esaslar 2016			
Genel Bildirimler			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	102-1	Rapor Hakkında	8
	102-2	Hakkımızda	9
	102-3	ŞOK Marketler'in Başarı Hikayesi	11
	102-4	Hakkımızda	9
	102-5	Ortaklık Yapısı	12
	102-6	Hakkımızda, Ortaklık Yapısı	12
	102-7	Hakkımızda, Ortaklık Yapısı	9, 12
		Sayılarla ŞOK Marketler	13
	102-8	Sosyal Performans Göstergeleri	49 - 50
	102-9	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
	102-10	Güvenli ve Kaliteli Ürünler	31
	102-11	Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
		Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-12	Paydaş İletişimi	21
	102-13	Paydaş İletişimi	21
	102-14	CEO Mesajı	7
	102-15	Risk Yönetimi	18
		Paydaş İletişimi	21
		Kurumsal Yönetim	15 - 16

	102-16	Etik İlkeler	17
	102-17	Etik İlkeler	17
	102-18	Kurumsal Yönetim	15 - 16
		Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-19	Kurumsal Yönetim	15 - 16
		Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-20	Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-21	Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi	23
	102-22	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-23	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-24		http://faaliyetraporlari.sokmarke.com/2021/index.html
	102-25		http://faaliyetraporlari.sokmarke.com/2021/index.html
	102-26	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-27	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-28	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-29	Kurumsal Yönetim	15 - 16
		Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-30	Risk Yönetimi	18
	102-31	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-32	Kurumsal Yönetim	15 - 16
	102-33	Etik İlkeler	17
	102-35	Performans Yönetimi	https://sokmarketyatirimciiliskile.com/tr/ucretlendirme-politikasi
	102-36	Liyakat ve Performansa Dayalı Ücretlendirme	36
	102-40	Paydaş İletişimi	21
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	51

	102-42	Paydaş İletişimi	21
	102-43	Paydaş İletişimi	21
	102-44	Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-45	http://faaliyetraporlari.sokmarke.com/2021/index.html	
	102-46	Rapor Hakkında	8
		Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-47	Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-48	Hakkımızda	9
	102-49	Sürdürülebilirlik Yönetimi	19 - 20
	102-50	Rapor Hakkında	8
	102-51	Rapor Hakkında	8
	102-52	Yıllık	52
	102-53	Rapor Hakkında	8
	102-54	Rapor Hakkında	8
	102-55	GRI Standartları İçerik İndeksi	52
	102-56	Denetim alınmamıştır	52
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	103-1	Ortaklık Yapısı	12
	103-2	Ortaklık Yapısı	12
	103-3	Ortaklık Yapısı	12
	201-1	http://faaliyetraporlari.sokmarke.com/2021/index.html	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	103-1	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
	103-2	Sayılarla ŞOK Marketler	13
	103-3	Sayılarla ŞOK Marketler	13
	203-1	Yerel Tedarik	32
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	103-1	Tedarik Zinciri Yönetimi	29

	103-2	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
	103-3	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
	204-1	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	103-1	Etik İlkeler	17
	103-2	Etik İlkeler	17
	103-3	Etik İlkeler	17
	205-1	Etik İlkeler	17
	103-1	Dünyayı İyileştirmek	40
	103-2	Çevresel Etki	41
GRI 302: Enerji 2016	103-3	Çevresel Etki	41
	302-1	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi	42-43
	302-4	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi	42-43
GRI 303: Su ve Atık sular 2018	103-1	Çevresel Etki	41
	103-2	Çevresel Etki	41
	103-3	Çevresel Etki	41
	303-3	Su Yönetimi	45
GRI 305: Emisyonlar 2016	103-1	İklim Değişikliği Yönetimi	42
	103-2	İklim Değişikliği Yönetimi	42
	103-3	İklim Değişikliği Yönetimi	42
	305-1	İklim Değişikliği Yönetimi	42
GRI 306 Atıksu ve Atık Yönetimi 2016	103-1	İklim Değişikliği Yönetimi	42
	103-2	İklim Değişikliği Yönetimi	42
	103-3	İklim Değişikliği Yönetimi	42
	306-2	Ambalaj ve Atık Yönetimi	44
GRI 308 Tedarikçilerin Çevresel Yönden Değerlendirilmesi 2016	103-1	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
	103-2	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
	103-3	Tedarik Zinciri Yönetimi	29

	308-1	Tedarik Zinciri Yönetimi	29
GRI 401: İstihdam 2016	103-1	Çalışanlar	34
	103-2	Çalışanlar	34
	103-3	Çalışanlar	34
	401-1	Sosyal Performans Göstergeleri	49
	401-3	Sosyal Performans Göstergeleri	49
GRI 402 İş Gücü ve Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Operasyonel değişikliklerde minimum yasal ihbar süresine uyulmaktadır.	53
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	103-1	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	103-2	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	103-3	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-1	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-2	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-3	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-4	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-5	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-6	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-7	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-8	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
	403-9	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
		Sosyal Performans Göstergeleri	49
	403-10	Paydaşlarımız ile Güçlenmek	33
		Sosyal Performans Göstergeleri	49
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	103-1	Çalışan Gelişimi	35
		Çalışan Gelişimi	35
	103-2	Çalışan Gelişimi	35
		Çalışan Gelişimi	35
	103-3	Çalışan Gelişimi	35

	404-1	Çalışan Gelişimi	35
		Sosyal Performans Göstergeleri	49
	404-2	Çalışan Gelişimi	35
	404-3	Çalışan Gelişimi	35
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	103-1	Çalışanlar	34
	103-2	Çalışanlar	34
	103-3	Çalışanlar	34
		Sosyal Performans Göstergeleri	49
	405-1	Yönetim Kurulu Üyeleri	15-16
		Sosyal Performans Göstergeleri	49-50
	405-2	Ücretlendirmede toplumsal cinsiyete bağlı ayırım yapılmamaktadır.	53
		Performans Yönetimi	36
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	103-1	Çalışanlar	34
	103-2	Çalışanlar	34
	103-3	Çalışanlar	34
	406-1	Ayrımcılık vakası olmamıştır.	53
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	103-1	Liyakat ve Performansa Dayalı Ücretlendirme	36
	103-2	Liyakat ve Performansa Dayalı Ücretlendirme	36
	103-3	Liyakat ve Performansa Dayalı Ücretlendirme	36
	407-1	Sosyal Performans Göstergeleri	49

SORUMLULUK REDDİ BEYANI:

ŞOK Marketler Ticaret A.Ş Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor), ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. tarafından GRI Standartları Temel seçeneğine uygun olarak hazırlanmış ve Gıda Sektör Ekinde de yararlanılmıştır. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının (SKA) rehberliğinden de yararlanılmıştır. Rapor’da yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler rapora katkı sağlayanlar tarafından iletilmiştir. Bu Rapor kapsamındaki veri ve bilgilerin tamamı bağımsız olarak doğrulanmamış ve sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup, herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu Rapor’un yayımlanması ile bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz. Rapor’un hazırlanma tarihi itibarıyla verilen tüm bilgi ve belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. ŞOK Marketler Ticaret A.Ş ve ESG Turkey Danışmanlık, bu Rapor’da yer alan bilgilerin doğruluğuna veya eksiksizliğine ilişkin hiçbir beyan veya taahhütte bulunmamaktadır. ŞOK Marketler Ticaret A.Ş ve ESG Turkey Danışmanlık, ileriye dönük beyanlar da dâhil olmak üzere, işbu Rapor içerisinde yer alan, açıkça veya üstü kapalı olarak ifade edilen hiçbir beyan veya ifadeye ya da eksik bilgilere ya da paylaşılan veya kullanıma sunulan diğer yazılı ve sözlü iletişime ilişkin hiçbir sorumluluk ve mesuliyet kabul etmemektedir. İşbu Raporun kullanılmasından kaynaklanabilecek herhangi bir zarardan ŞOK Marketler Ticaret A.Ş ve ESG Turkey Danışmanlık veya müdürleri, yöneticileri, çalışanları veya üçüncü şahıslar hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

İletişim

Künye



ŞOK Marketler Ticaret A.Ş.

Kısıklı Mahallesi Hanımseti Sokak No:35 B/1 Üsküdar/İSTANBUL

Telefon: 0850 221 11 00

Müşteri Hizmetleri: 0850 808 00 00

- <https://www.facebook.com/SokMarketler/>
- <https://www.instagram.com/sokmarketler/>
- <https://twitter.com/sokmarketler>
- <https://www.youtube.com/user/sokmarketler>

Raporlama & Tasarım Danışmanlığı ESG Turkey™ Danışmanlık



+90 212 263 82 82

www.esgturkey.com

- twitter.com/esgturkey
- tr-tr.facebook.com/ESGTurkeyDanismanlik/
- www.linkedin.com/company/esg-turkey-danismanlik/