



Sürdürülebilir geleceğe doğru



ŞOK MARKETLER
2023 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



İÇİNDEKİLER



Giriş

- 08 Rapor Hakkında
- 09 CEO Mesajı

ŞOK Marketler Hakkında

- 12 Hakkımızda
- 16 Değer Zincirimiz
- 17 Kurumsal Yönetim Anlayışımız

Sürdürülebilirlik Bakış Açımız

- 23 Sürdürülebilirlik Anlayışımız
 - 24 Trendler, Riskler ve Fırsatlar Analizi
 - 26 Yenilenen Önceliklendirme Analizi
 - 29 Paydaşlarımız ile İletişim
- 30 Sürdürülebilirlik Yönetimi

Doğanın Geleceği için Çalışmak

- 33 İklim Değişikliği ile Mücadele
 - 34 Enerji Yönetimi
 - 35 Su Yönetimi
- 36 Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi
 - 37 Sürdürülebilir Ambalaj ve Plastik Azaltımı
 - 38 Gıda Atığının ve İsrafının Azaltılması
- 39 Sürdürülebilir Tarımın Desteklenmesi ve Toprağın Korunması

Paydaşlarımızla Güçlenmek

- 41 Çalışanlarımız
 - 41 Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik
 - 42 Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti
 - 44 Çalışan Eğitimleri
 - 45 Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı
 - 46 Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı

47 Tedarik Zincirimiz

- 47 Tedarik Zinciri Yönetimi
- 47 Sorumlu Tedarik Zinciri
- 49 Toplum
 - 49 Yerel Kalkınmanın Desteklenmesi

Amaç Odaklı Ürünler ve İş Modelleri ile Geleceğe İlham Vermek

- 51 Erişilebilir ve Uygun Fiyatlı Ürünler
- 52 Kaliteli ve Güvenli Ürünler
- 55 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
 - 57 Müşteri İlişkileri Yönetimi
 - 57 Sorumlu Pazarlama ve Etiketleme
 - 58 Veri Güvenliği ve Gizliliği

Ekler

- 60 Ek-1: Performans Göstergeleri
 - 60 Çevresel Performans Göstergeleri
 - 61 Sosyal Performans Göstergeleri
- 63 Ek-2: Ödüller
- 64 Ek-3: Raporlama Prensipleri
- 71 Ek-4: Bağımsız Güvence Beyanı
- 74 Ek-5: GRI İçerik Tablosu
- 79 Ek-6: Künye

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

Türkiye'nin 81 ilinde, 10 binden fazla mağazamızda her gün milyonlarca müşterimizin hayatına dokunuyoruz.

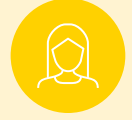
47 bini aşkın çalışanımızla, müşterilerimize kaliteli ürünleri en uygun fiyatlarla sunmak ve ülke ekonomimize katkıda bulunmak için çalışıyoruz.

Sadece işimizde başarıyı hedeflemiyoruz. Çevreye, insana ve topluma katkı sağlayacak projeler geliştirerek sürdürülebilir geleceğe ilerliyoruz. 2023 yılında da örnek projeler geliştirdik.

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)**100+****Projenin uygulandığı
mağaza sayısı**

“ŞOK’ta Ben de Varım” projesi genişliyor

Kadınların ekonomiye katılımını artırmak amacıyla başlattığımız “ŞOK’ta Ben de Varım” projesinin kapsamını genişlettik. Kadınların ürettiği bez çantaların mağazalarımızda satılmaya başlamasıyla hayata geçen projemiz, kadın kooperatiflerinin ürettiği ürünlerin satışıyla farklı bir boyut kazandı. Özellikle deprem bölgesi başta olmak üzere, ülkemizin dört bir yanında toplumsal gelişime, hane ekonomilerine katkıda bulunmaya ve yerel istihdamı desteklemeye devam ediyoruz.

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

%54

Kadın çalışan oranı

Kadın çalışan oranımız sürekli yükseliyor

Fırsat eşitliği konusuna hassasiyetle yaklaşıyor ve bu konuda somut adımlar atıyoruz. Kadın istihdamına verdiğimiz önemle ve yüksek kadın çalışan oranımızla sektörümüze örnek oluyoruz. Bu yıl, "Kadınların Yükselilebileceği Eşitlik Öncüsü Şirketler" listesinde kendi sektörümüzde üçüncü olarak bu konudaki başarıımızı pekiştirdik. Mağazalarımızda çalışan kadınlarımızın pozitif enerjisiyle müşteri memnuniyetinde de sürdürülebilirliği korumaya devam edeceğiz.

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

378

Ulaşılan çiftçi sayısı

“Tarladan Sofraya Doğru Tarım” ile gıda israfını önlüyoruz

Sürdürülebilirlik alanında örnek ve öncü projelerden olan “Tarladan Sofraya Doğru Tarım” ile hem yerli üretime destek sağlıyor hem de israfın önüne geçiyoruz.

Bu proje kapsamında, tahıl ve baklagil taneleri gibi tarımsal ürünlerin hasadının mekanize edilmesi ve endüstriyel makinalar tarafından yapılması sayesinde gıda kaybını engelliyoruz. Bahçecilik ürünlerinin ise tahıl ve baklagil ürünlerinin aksine elle hasat edilmesini destekliyoruz.

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

30.677 MWh
Enerji tasarrufu

“Mağaza Enerji Verimliliği” projesiyle tüketim düşüyor

“Mağaza Enerji Verimliliği Projesi” kapsamında verimlilik sağlayan ekipmanları tercih ediyor, tüketimi yüksek olan sistemlere otomasyon özelliği kazandırarak enerji tüketimini azaltıyoruz. Bu kapsamda, mağazalarımızda yer alan dolapları yeniliyoruz. Atık ve ambalajları kaynağında azaltarak, geri dönüştürüyor ya da bertaraf ediyoruz. Geri dönüşümlü kâğıt ürünlerimizle de dönüşüm uygulamalarımızı güçlendiriyoruz.



RAPOR HAKKINDA

"Bu Dünya Bizim" anlayışı ile faaliyet gösteriyoruz.

2023 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimiz ile destek olduğumuz SKA'ları raporumuzun içerisinde haritalandırıyoruz.

ŞOK Marketler olarak 2017 yılından beri her yıl sürdürülebilirlik raporlarımız aracılığıyla çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki bakış açımızı, performansımızı ve faaliyetlerimizi paylaşıyoruz. Bu yıl yedincisini yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuz; 1 Ocak – 31 Aralık 2023 tarihleri arasında "Bu Dünya Bizim" anlayışı ile çıktığımız sürdürülebilirlik yolculuğunda stratejimizi, odak alanlarımızı, bu alanlardaki hedeflerimizi, gelişmelerimizi ve performansımızı içeriyor.

Raporumuz geçtiğimiz yıl güncellenen GRI Standartları 2021 versiyonuna ve Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'nun (SASB) sektörel yönlendirmelerine uygun olarak hazırlanırken; aynı zamanda BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) olan doğrudan ve dolaylı katkımızı da içeriyor. 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimiz ile destek olduğumuz SKA'ları raporumuzun içerisinde haritalandırıyoruz.



Bağımsız Güvence beyanımıza raporumuzun [Ekler bölümünden](#) ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik raporumuzun tüm paydaşlarımız için erişilebilir olmasına ve paydaşlarımızın raporumuz hakkındaki geri bildirimleri ile fikirlerini almaya önem veriyoruz. Bu kapsamda güncel ve geçmiş raporlarımıza <https://kurumsal.sokmarket.com.tr/surdurulebilirlik> adresinden ulaşabilirsiniz. Raporla ilgili soru, görüş ve önerilerinizi ise "surdurulebilirlik@sokmarket.com.tr" e-posta adresine iletebilirsiniz.

Raporlama Kapsamı

Raporumuzda paylaştığımız performans göstergeleri ve veriler 1 Ocak – 31 Aralık 2023 tarihleri arasını kapsamaktadır.

Bağımsız Güvence

Raporumuzda yayınladığımız enerji ve su tüketimi, sera gazı salımları ve atık miktarı çevresel performans göstergeleri, cinsiyete, kategoriye ve çalışma sürelerine göre çalışan sayısı, cinsiyete göre işten ayrılan çalışan sayısı, doğum/ebeveynlik izni, yönetim ve icra kurulu toplam üye sayısı, yönetici (müdür) unvanına sahip çalışan sayısı, İSG performansı ve eğitim saati sosyal performans göstergeleri için bağımsız güvence hizmeti alıyoruz. Bu sayede verilerimizin doğruluğundan emin oluyor ve güvenilir trend analizi yapabilmek adına çalışıyoruz.





CEO MESAJI

Başarıyı finansal performansın yanı sıra çevresel, sosyal ve yönetim odaklı performansla birlikte tanımlıyoruz.

Sürdürülebilir tarıma katkıda bulunmak amacıyla uzmanlarımız 150 çiftçimize hastalıklarla mücadele, çevreyi koruma ve kontrollü ilaç kullanımı konularında 40 saat eğitim verdi.

Sürdürülebilirlik bakış açısıyla 2023 yılında ŞOK Marketleri başarıya ulaştıran en önemli unsurlar neler oldu?

ŞOK Marketler olarak başarıyı finansal performansın yanı sıra sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde çevresel, sosyal ve yönetim odaklı performansla birlikte tanımlıyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizi **Doğanın Geleceği için Çalışmak, Paydaşlarımızla Güçlenmek ve Amaç Odaklı Ürünler ve İş Modelleri ile Geleceğe İlham Vermek** olarak üç odak etrafında şekillendirdik. 2023 yılında bu ana başlıkların hepsinde gelişmeye yönelik adımlar attık. Enerji Yönetimi, Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, Sıfır Atık, Depozito Yönetim Sistemi, Sürdürülebilir Ambalaj ve Plastik Azaltımı, Gıda Atığının ve İsrafının Azaltılması, Sürdürülebilir Tarımın Desteklenmesi ve Toprağın Korunması konularında hayata

geçirdiğimiz somut projelerden olumlu sonuçlar elde ettik. İklimlendirme ve Soğutma Sistemlerinin Değişimi, Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Plastik Kasalarla Taşınması ve 2020 yılından bu yana sürdürdüğümüz Tarladan Sofraya Doğru Tarım projeleri bu süreçte öne çıktı. Sürdürülebilir tarıma katkıda bulunmak amacıyla uzmanlarımız 150 çiftçimize hastalıklarla mücadele, çevreyi koruma ve kontrollü ilaç kullanımı konularında 40 saat eğitim verdik. Çevresel etkimizi en aza indirmek ve performansımızı geliştirmek adına 2023 yılında toplam 335,2 milyon TL tutarında çevre yatırım harcaması gerçekleştirdik. Sıfır Atık Projesi kapsamında mağazalarımız ve depolarımız için 930.000 TL yatırım yaptık. Türkiye genelinde toplamda 10.254 mağaza ve depomuza Sıfır Atık Belgesi almaya hak kazandık.



335,2
milyon TL
Çevre Yatırımı



930
bin TL
Sıfır Atık Yatırımı



CEO MESAJI

Tüm paydaşlarımız ve Türkiye ekonomisi için değer yaratıyoruz.

2023 yılında beyaz yaka çalışan memnuniyeti oranımız %83, çalışan bağlılığı oranımız ise %88 olarak gerçekleşti.

2019 yılında kadınların üretime katılmaları ve ülke ekonomisine katkı sağlamaları amacıyla hayata geçirdiğimiz “ŞOK’ta Ben de Varım” projesinin kapsamını 2023 yılında genişleterek toplumsal fayda düzeyini artırmayı hedefledik.

Dijital altyapı yatırımlarımızı büyüterek dijital yeteneklerimizi doğru şekilde kullanmaya ve müşterilerimize en iyi alışveriş deneyimini yaşatmaya çalışıyoruz. Depo sayımızı artırarak ürünlerimizin mağazalara taşınması esnasındaki karbon emisyonlarımızı azaltmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz 2 yeni depo açılışıyla toplam depo sayımızı 40’a yükselttik.

Ayrıca, paydaşlarımızla güçlenme alanında çalışan memnuniyeti ve bağlılığını artıracak somut adımlar attık. 2023 yılında 47 bine yakın çalışanımızın %97’sini mavi yakalı çalışanlarımız oluşturdu. Bu yıl gerçekleştirdiğimiz işe alımların %84’ünü 30 yaş altındaki çalışanlar oluştururken; toplam işe alımlarımızın %55’ini ise kadın çalışanlarımız oluşturdu. Geçtiğimiz yıla göre kadın çalışan sayımızı %9 artırarak toplamda %54 kadın çalışan oranına ulaştık. Saha kadrolarımızdaki işe alım ve terfilerde kadın çalışan oranını artırmak üzerine çalışmalar yürütüyoruz. Tüm faaliyetlerimizi eşitlik,

çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkesiyle yönetirken engelli bireylerin iş hayatına katılmalarını destekliyoruz. Bu kapsamda toplam çalışanlarımızın %3’ünü engelli çalışanlarımız oluşturuyor. Başarımızın altında yatan temel nedenlerden biri de çalışanlarımızın gelişimlerini eğitimlerle desteklememizdir. Eğitim saatimizi 2023 yılında bir önceki yıla göre %14 artırdık. 2023 yılında beyaz yaka çalışan memnuniyeti oranımız %83, çalışan bağlılığı oranımız ise %88 olarak gerçekleşti.

Bu yıl paydaşlarınızın da fikirlerini alarak sürdürülebilirlik öncelikleriniz üzerinde çalışmanın ve bu öncelikleri düzenlemenin ŞOK Marketler’e ne gibi katkıları oldu?

Yıldız Holding’in “Bu Dünya Bizim” anlayışını takip ederek “İsrafsız Şirket” modelini benimsiyoruz. Tüm paydaşlarımız ve Türkiye ekonomisi için değer yaratarak her anlamda sürdürülebilir olmak için çalışıyoruz. Değer zincirimiz boyunca paydaşlarımızla kurduğumuz şeffaf iletişimi başarımızın anahtarlarından biri olarak görüyoruz. Paydaşlarımızın fikirlerini ve geri bildirimlerini karar alma süreçlerimizde göz önünde bulunduruyoruz. Bu yıl güncellediğimiz önceliklendirme analizi çalışması, paydaşlarımızın önceliklerini anlamamızı ve sürdürülebilirlik alanında ŞOK Marketler’den beklentilerini görmemizi sağladı. Ayrıca ŞOK Marketler olarak sürdürülebilirlik alanında attığımız adımların ne kadar isabetli olduğunu da gördük.

Sürdürülebilirlik stratejinizin 3 odağı altında bir proje seçecek olsanız 2023’ün parlayan yıldızı hangi proje oldu?

Bu yıl kapsamını genişleterek uygulamaya başladığımız “ŞOK’ta Ben de Varım” projesini amaçları ve etki alanları bakımından çok değerli görüyoruz.

Kadınların üretim ve istihdama katılarak ekonomik olarak güçlenmesini, toplumsal refahın artmasındaki en önemli itici güç olarak görüyoruz. “ŞOK’ta Ben de Varım” projesiyle kadınlara iş hayatında fırsat eşitliği sağlayarak kadınların üretime katılmalarına ve ülke ekonomisine katkı sağlamalarına destek olmayı amaçlıyoruz. Türkiye’nin farklı bölgelerinden birçok kadın kooperatifi ile gerçekleştirdiğimiz iş birliğiyle ev kadınlarının ürettiği çeşitli el emeği ürünleri 100’e yakın mağazamızda satışa sunduk. Ürünlerin kalite ve sürdürülebilirlik kriterlerine uygun olmasının yanında yerel ve coğrafi işaretli olmasını tercih ediyoruz. Ürün satışlarından elde edilen gelirle kadınların hane ekonomilerine ve yerel istihdama destek oluyoruz. Oluşturduğumuz bu zincirden zaman içinde çok değerli sonuçlar ortaya çıkacağına eminiz.

Raporunuzun okuyucusu paydaşlarınıza sürdürülebilirlik yolculuğunuzda vermek istediğiniz mesajı bir de sizden dinleyebilir miyiz?

ŞOK Marketler olarak sürdürülebilirlik adına gerçekleştirdiğimiz faaliyetler ve iş yapışımızla, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına da (SKA) doğrudan ve dolaylı olarak katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Etki alanlarımızı ve iş yapış biçimlerimizi sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde değerlendiriyoruz. Türkiye’nin 81 ilinde yer alan 10.725 mağazamızla en yakın noktadan alışverişi teşvik ederek hem ürünlere kolay erişimi sağlıyor hem de bireysel karbon ayak izimizi azaltma yönünde müşterilerimizi teşvik ediyoruz.

Uğur Demirel
ŞOK Marketler Tic. A.Ş.
CEO



%54

Kadın Çalışan Oranı

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

ŞOK MARKETLER HAKKINDA

Doğru stratejilerimiz ve sürdürülebilir yatırımlarımızla, Türkiye gıda perakende sektöründe hızlı ve sağlıklı bir şekilde büyümeye devam ediyoruz. 81 ildeki 10.725 mağazamız ve 46.870 çalışanımızla kaliteli ürünleri müşterilerimize uygun fiyatlarla ulaştırıyor ve paydaşlarımız için değer yaratmaya çalışıyoruz.



HAKKIMIZDA

Ürün portföyümüzle müşteri hafızasında yer etmiş ve geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyoruz.

ŞOK Marketler olarak, 1995 yılında 13 mağaza ile başlayan yolculuğumuzu 2011 yılından beri Yıldız Holding bünyesinde sürdürüyoruz. Kurulduğumuz günden bu yana işimize duyduğumuz sevgiyle Türkiye'nin dört bir yanında evlere konuk oluyor ve kaliteli ürünleri müşterilerimizle buluşturuyoruz.

Müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamına yakınına "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılamayı hedefliyoruz. Türkiye'nin 81 ilindeki 10.725 mağazamız, 40 dağıtım merkezimiz ve 46.870* çalışanımızla gıda ve gıda dışı kategorilerde 1.800'den fazla ürün çeşidini müşterilerimize sunuyoruz.

Ürün portföyümüzle müşteri hafızasında yer etmiş ve geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyoruz. Köklü, nostaljik, güçlü marka algısına sahip ve her biri kendi alanında yüksek bilinirliğe sahip olan Mis, Piyale, Mintax, Evin ve Amigo gibi öz markalarımızın yanı sıra, çeşitli ulusal markalarla ürün portföyümüzü sürekli zenginleştiriyoruz. Bu sayede, müşterilerimizin alışveriş ihtiyaçlarının tamamına yakınına, en yakın noktadan ve en uygun fiyatlarla karşılamayı hedefliyoruz.

Değer zincirimiz boyunca fark yaratan "**Tarladan Sofraya Doğru Tarım**" projemizle sebze, meyve ve kuru gıda kategorilerinde fark yaratıyoruz. Bir yandan taze, kaliteli ve uygun fiyatlı sebze, meyve ve kuru gıda ürünlerini çiftçilerden doğrudan temin ederek çiftçimize destek olurken; diğer yandan da uçtan uca tüm kalite süreçlerini kontrol ediyoruz.

¹ 01 Ocak-31 Aralık 2023 döneminde 674 yeni mağaza açılışı yapılmış olup, deprem nedeniyle kapanan 230 mağaza dikkate alındığında net mağaza değişimi 444 olmaktadır.

* Çalışan sayısı verisi, yıl sonundaki giriş çıkışlardan kaynaklı 2023 Faaliyet Raporumuzdan farklıdır.

2019 yılında başladığımız ve 2023 yılında geliştirerek canlandırdığımız "**ŞOK'ta Ben de Varım**" projesiyle kadınların sosyo-ekonomik gelişimlerini desteklerken; kâr amacı gütmeyen farklı kadın kooperatiflerinin el emeği ile ürettikleri çeşitli ürünleri mağazalarımızda satışa sunuyoruz.

Halkımız tarafından en çok tercih edilen perakende markası, Türkiye'nin önde gelen modern gıda perakendecisi olma ve yatırımcılarımız için değer yaratmaya devam etme vizyonuyla, mağaza ağıımızı sürekli genişletiyoruz. Bu doğrultuda, 2023 yılında açtığımız 674¹ yeni mağaza ile 2015 yılından itibaren toplam 8.654 yeni mağaza açarak Türkiye'nin en yaygın market zincirlerinden biri olmaya devam ediyoruz.

2020 yılında hayata geçirdiğimiz "**Cepte ŞOK**" kapıya teslimat uygulaması da hızla yaygınlaşarak, güvenilir ve kesintisiz hizmetimizin kapsam alanını artırmamıza katkı sağlıyor. Ayrıca 2023 yılında hayata geçirdiğimiz "**Win**" sadakat programı ile müşterilerimizin kazançlı alışveriş deneyimini daha da keyifli hale getirdik.

Farklılaşmış iş modelimiz, kaliteli ürün çeşitliliğimiz, uygun fiyat ve müşteri memnuniyetine odaklanan hizmet anlayışımız ile müşterilerimize en iyi alışveriş deneyimini sunma ve iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olma misyonuyla süreçlerimizi uçtan uca iyileştiriyor ve "**Her gün düşük fiyat**" stratejisini benimseyerek müşterilerimizin kalbine dokunuyoruz.



Misyonumuz

Farklılaşmış iş modelimiz, kaliteli ve çeşitli ürün ürünlerimiz, uygun fiyat ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışımız ile müşterilerimize en elverişli alışveriş deneyimini sunmak ve iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olmaktır.



Vizyonumuz

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



İş Modeli İlkelerimiz

- Yakınlık
- Fiyat
- Çeşitlilik
- Öz Markalar
- Alışveriş Deneyimi

HAKKIMIZDA

İş Modeli İlkelerimiz

Şirketimizin sürdürülebilir büyüme ve başarı yolundaki temel yapı taşlarını iş modeli ilkelerimiz oluşturuyor. Yakınlık, fiyat, çeşitlilik, öz markalar ve alışveriş deneyimi ilkelerini benimsiyor, **"Her gün düşük fiyat"** stratejisi ile müşterilerimize rekabetçi fiyatlara sahip ürünler sunarak müşteri talebini artırmayı hedefliyoruz.

Yakınlık

Mutlu alışveriş deneyiminde yakınlığın önemli kriterlerden biri olduğu bilinciyle hareket ediyor ve müşterilerimize **"tek yerden ve en yakın noktadan alışveriş"** deneyimini sunmayı amaç ediniyoruz. Türkiye'nin 81 ilinde, toplam 10.725 mağazamızla müşterilerimiz için kolay ulaşılabilir olmayı amaçlıyoruz. Hızlı ve güvenli alışveriş olanağı sunduğumuz **"Cepte ŞOK"** uygulaması da güvenilir ve kesintisiz hizmet anlayışımıza katkı sağlamaya devam ediyor.

Fiyat

Müşterilerimizin alım gücünü hem **"Her gün düşük fiyat"** stratejisi ile hem de çeşitli promosyonlarla destekliyoruz. Üretimden tedarige tüm süreçlerini başından sonuna kadar kontrol ettiğimiz, kaliteli ve ülke çapında bilinen öz markalı ürünlerimizi mümkün olan en uygun fiyatlarla müşterilerimize sunuyoruz.

Çeşitlilik

Geniş ürün yelpazemiz öz markalarımızı ve eşdeğer ulusal markaları içeren **1.800'den fazla ürün** içermektedir.

Öz Markalarımız

Türkiye'nin en çok bilinen nostaljik markalarından **Mis, Piyale, Mintax, Evin, Amigo** gibi markaları müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz. Parlak sarı kutular içinde bulunan öz markalı ürünlerimizi, eşdeğer ulusal markalı ürünlerle yan yana sunuyoruz.

Alışveriş Deneyimi

Mağazalarımızı **temiz, iyi ışıklandırılmış ve geniş koridor ve raflarla daha rahat görüş alanı sağlayacak** şekilde tasarlıyoruz. Mağaza düzeninde, müşterilerimizin belirli ürünleri raflarda daha kolay bulabilmesi özelliğine odaklanıyor ve belirli bir düzen ve ürün raflama diyagramına göre mağazalarımızı dekore ederek müşterilerimize kolay alışveriş yapma imkânı sunuyoruz.



HAKKIMIZDA

ŞOK Marketler'de Öne Çıkanlar

Başarılı finansal ve operasyonel performansımızı, sürdürülebilirlik faaliyetlerimizle perçinleyerek Türkiye ekonomisi için değer yaratmaya devam ediyoruz.

ŞOK Güçlü

Yeni mağaza ve depolarımızla, çalışan istihdamına ve ülkemizin ekonomik kalkınmasına sunduğumuz faydayı artırıyoruz.

81 ilde toplamda
10.725 mağaza
40 dağıtım merkezi
46.870* çalışan

ŞOK Hızlı

Hizmet kalitesini devamlı iyileştirdiğimiz Cepte ŞOK uygulamamızın yatırımlarını artırıyor; kapıda ödeme, ücretsiz ve aynı gün teslimat seçeneklerimizle farklılaşıyoruz.

Yeşil ve temiz çevre odaklı
Cepte ŞOK'ta hızla artan sipariş sayısı

ŞOK Başarılı

2023 yılında...

%75,9² oranında büyüme gerçekleştirdik. İş hacmimizi istikrarlı bir şekilde artırarak **133,0 milyar TL'lik net satış** rakamına ulaştık.

Sürdürülebilir kârlılığımız sayesinde **3,9 milyar TL FAVÖK** elde ettik.

%3,3 net kâr marjı ile **4,4 milyar TL net kâr** yazdık.

Toplam varlıklarımızı istikrarlı bir şekilde artırmaya devam ederek **53 milyar TL'ye** ulaştık.

29.12.2023 itibarıyla **32,0 milyar TL piyasa değerine** sahibiz.

ŞOK Çeşitli

Ürün portföyümüzü öz markalarımız ve ulusal markalarla çeşitlendirirken; müşterilerimize en iyi ürünü en uygun fiyatla ulaştırıyoruz

1.800'den fazla ürün
Köklü geçmişe sahip markalar

ŞOK Verimli

Yatırımlarımızla tüketimleri yüksek olan sistemleri tespit ediyor ve enerji tüketimini verimli hale getiriyoruz.

335,2 milyon TL çevresel yatırım harcaması



Finansal ve operasyonel performansımıza ilişkin detaylara [2023 Yılı Faaliyet Raporumuzdan](#) ulaşabilirsiniz.

² Nielsen Retail Panel, alkol-sigara hariç büyüme verileridir.

* Çalışan sayısı verisi, yıl sonundaki giriş çıkışlardan kaynaklı 2023 Faaliyet Raporumuzdan farklıdır.



HAKKIMIZDA

Öz Markalarımız

Ulusal markaların yanı sıra, öz markalarımızla ürün portföyümüzü çeşitlendiriyoruz.



Piyale

Türkiye'nin en köklü ve bilinirliği en yüksek markalarından biri olan Piyale makarna, un, irmik, pirinç unu ve nişasta ürünleriyle 1922 yılından beri sofralara lezzet katıyor.



Mis

1976'da Türkiye'nin ilk modern süt tesislerinden birine adını veren, müşterilerimiz tarafından güvenle tercih edilen ve bilinirliği en yüksek nostaljik markaların başında gelen Mis Süt, süttan yoğurda, peynirden pudinge kadar geniş ürün yelpazesi ile sofralarda yerini almaya devam ediyor.



Mintax

1983 yılından bu yana temizliğin en önemli temsilcilerinden olan Mintax, ŞOK Marketler'in temizlik ürünleri kategorisindeki liderliğini sürdürüyor.



Mon Amour

Kadınların vazgeçilmez makyaj ürünleri markalarından biri olan Mon Amour, rujdan allığa, maskaradan BB krema kadar zengin ürün çeşidi, cazip renkleri ve uygun fiyatları ile ŞOK Marketler'de müşterilerimizle buluşmaya devam ediyor.



Deren Çay

2018 yılında bünyemize katılan Deren Çay'ın sıcak ve soğuk çay çeşitleri tatları, kaliteleri ve uygun fiyatlarıyla müşterilerimizden büyük beğeni görüyor.



Amigo

Türkiye'nin ilk paketlenmiş kuruyemiş markalarından biri olan ve paketli yer fıstığının Türkiye'deki jenerik markası olarak bilinen Amigo, müşterilerimizin keyifli anlarına eşlik ediyor.



Bebeland

Müşterilerimiz, dermatolojik testlerden geçirilmiş sağlıklı ve kaliteli bebek kozmetik ürünlerini Bebeland markası altında ulaşılabilir fiyatlarla ŞOK Marketler'den satın alabiliyor.



Anadolu Mutfağı

Anadolu Mutfağı, bakiyat ve baharat ürün gruplarında müşterilerimize geniş bir ürün yelpazesi sunuyor.



Karmen

Yüksek üretim kalitesi ve geniş ürün çeşitliliği ile öne çıkan Karmen Çikolata, yoğun çikolata lezzetlerini müşterilerimizle buluşturmaya devam ediyor.



Ve daha birçok öz marka ve ürün...



DEĞER ZİNCİRİMİZ

Değer zincirimiz boyunca sürdürülebilirliği güçlendirmeyi hedefliyoruz.

Müşterilerimize uygun fiyatlı ve yüksek kalitede ürünler sunmak adına, tedarikçilerimiz ve diğer iş ortaklarımızla sıkı bir iş birliği içinde çalışıyoruz. Değer zincirimiz boyunca sürdürülebilirliği güçlendirerek, müşterilerimizin yanı sıra çevre ve toplum üzerindeki olumlu etkimizi de artırmayı amaçlıyoruz.



Tedarik

Ürün güvenliği ve kalite özelliklerini karşılayan ürünleri, kalite departmanımız tarafından gerçekleştirilen denetimler sonrasında tedarikçilerimizden temin ediyoruz. Tarımsal ürünlerimizi ise sözleşmeli tarım uygulaması kapsamında birlikte çalıştığımız çiftçilerden tedarik ediyoruz. Ürün sürekliliği kapsamında, iş ve finansal sürdürülebilirliği sağlamak adına tedarikçilerimize peşin ödeme ya da erken ödeme gibi kolaylıklar sağlıyoruz.



Üretim

Öz markalı ürünlerimizi anlaşmalı olduğumuz üreticiler aracılığıyla üretiyoruz. Aracı üreticiler sayesinde aradaki tedarikçi ağını ortadan kaldırarak, ürün sürekliliği ve kalitesini güvence altına alıyoruz.



Dağıtım

Mağaza sayımızdaki artışa paralel olarak dağıtım merkezi sayımızı da artırıyor ve tedarik zinciri kabiliyetimizi geliştiriyoruz. 40'a ulaşan dağıtım merkezimiz ile ürünlerimizin hızlı ve etkin bir şekilde dağıtımını gerçekleştiriyoruz.



Satış

Türkiye'nin 81 ilinde yer alan 10.725 mağazamız ve Cepte ŞOK uygulamamızla, müşterilerimizin temel ihtiyaçlarının tamamına yakını tek yerden ve evlerine en yakın noktadan karşılamalarını sağlıyoruz. Müşterilerimiz ferah, geniş ve aydınlık mağaza konseptinin yanı sıra; düzenli ve iyi ayrılmış reyonlar sayesinde istedikleri tüm ürünlere rahat bir alışveriş ortamında ulaşabiliyor.



Son Tüketim

Müşterilerimizle internet sitemiz, Cepte ŞOK uygulamamız, Müşteri Hizmetleri hattımız, ürün kataloglarımız, bilgilendirme e-postalarımız, kısa mesajlarımız ve sosyal medya aracılığı ile sürekli iletişim halindeyiz. Müşterilerimize daha sağlıklı ve daha sürdürülebilir yaşam tarzlarına sahip olmaları için destek oluyoruz.



KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞIMIZ

Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere azami uyum gösteriyoruz.

Şirketimiz adına tüm stratejik kararları kurumsal yönetim anlayışımızla alıyor ve bu sayede sürdürülebilir büyüme ve uzun vadeli başarıya sağlam adımlarla ilerliyoruz.

Paydaşlarımızla kurduğumuz güven ilişkisinin temelini şeffaf, adil ve hesap verebilir kurumsal yönetim anlayışımız oluşturuyor. Kurumsal yönetim anlayışımız, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere azami uyum temeline dayanıyor.

Bu kapsamda hazırladığımız Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuza [2023 yılı faaliyet raporumuzun 68-76. sayfalarından](#) ulaşabilirsiniz.

Farklılaşmış iş modelimiz, kaliteli ve çeşitli ürünlerimiz, uygun fiyat ve müşteri memnuniyetine odaklanan hizmet anlayışımız ile müşterilerimize en iyi alışveriş deneyimini sunma ve iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olma misyonuyla faaliyetlerimize devam ediyoruz. Şirketimiz adına tüm stratejik kararları kurumsal yönetim anlayışımızla alıyor ve bu sayede sürdürülebilir büyüme ve uzun vadeli başarıya sağlam adımlarla ilerliyoruz.

Ortaklık Yapımız

ŞOK Marketler olarak, güçlü ortaklık yapımız ile hedeflerimiz doğrultusunda ilerlerken; büyümeye ve güçlenmeye de devam ediyoruz. Ortaklık yapımız, ulusal ve uluslararası önde gelen kurumlardan oluşuyor.

Turkish Retail Investments B.V.

%24,27

Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi

%23,66

Ortaklık Yapımız (%)

European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)

%5,72

Halka Açık Kısım ve Diğer

%46,35

Sermayede doğrudan %5 veya daha fazla paya veya oy hakkına sahip gerçek ve tüzel kişiler:

Ortağın Unvanı	31 Aralık 2023	
	Pay Oranı (%)	Tutar (TL)
Turkish Retail Investment B.V.,	24,27	144.000.000,00
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi	23,66	140.400.327,27
European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)	5,72	33.950.000,00
Halka Açık Kısım ve Diğer	46,35	274.939.680,73
Toplam	100,00	593.290.008,00



KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞIMIZ

Yönetim Kurulu Demografisi

Bağımsız Üye Oranı: %37,5

Kadın Üye Oranı: %25

Ortalama İş Tecrübesi: 40 yıl

Yönetim Kurulu Eğitim Durumu

Yüksek Lisans: %37,5

Lisans: %62,5

Ortalama Görev Süresi

Bağımsız Üyeler: 4,3 yıl

Diğer Üyeler: 4,2 yıl

Yönetim Kurulumuza bağlı olarak faaliyet gösteren komiteler ve 2023 yılı toplantı sayıları;

Kurumsal Yönetim Komitesi (6 defa)

Riskin Erken Saptanması Komitesi (6 defa)

Denetimden Sorumlu Komite (6 defa)

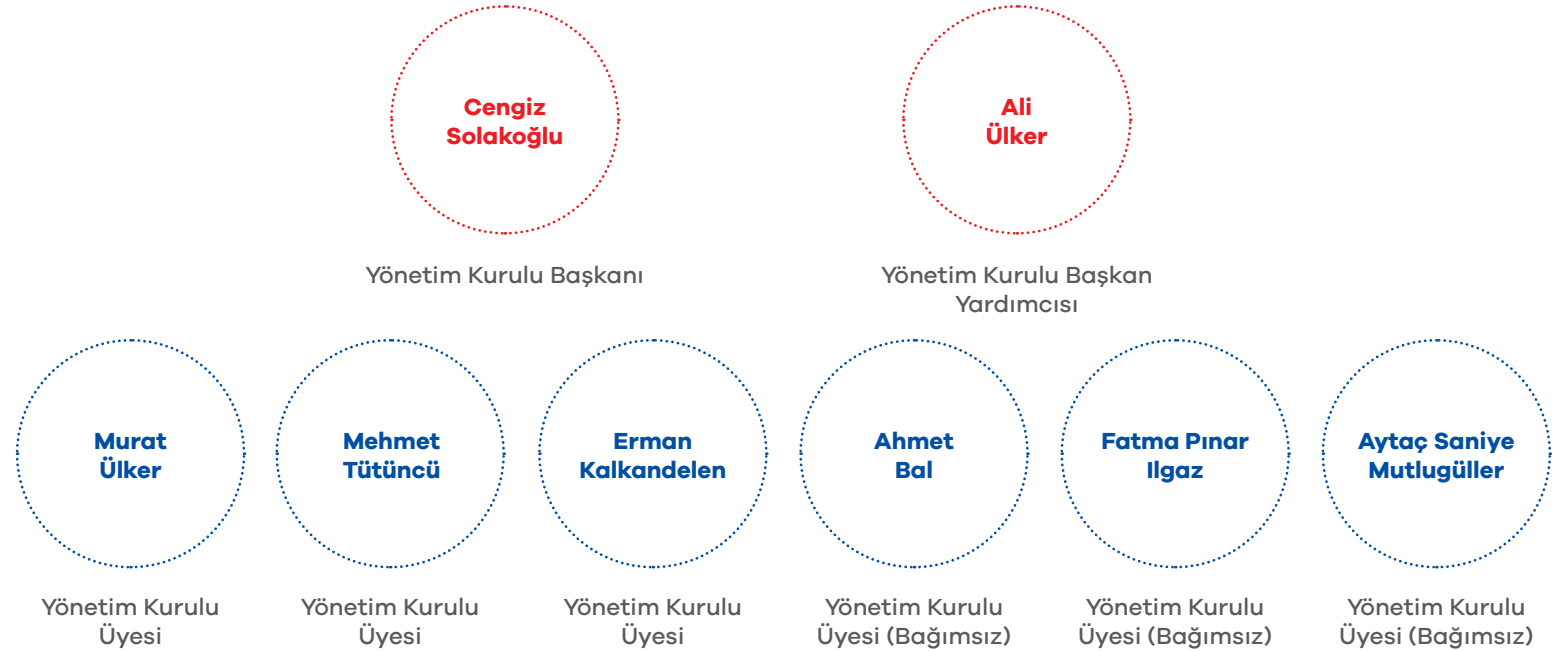
Yönetim Kurulumuz

Kurumsal yönetim yaklaşımımızla tüm yasal mevzuatlara uygun hareket ediyoruz. Kurumsal yönetim anlayışımızın en yüksek organı olan Yönetim Kurulumuz, ikisi kadın ve üçü bağımsız üye olmak üzere toplam sekiz üyeden oluşuyor. Yönetim Kurulumuz, yıl içerisinde gerekli gördüğü durumlarda üye çoğunluğunun sağlanması şartıyla toplanıyor.

Bunun yanı sıra, şirketimizde Yönetim Kurulu Başkanı ve icradan sorumlu Genel Müdür görevlerini farklı kişiler yürütüyor. Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan İcra Kurulu ise icradan sorumlu olarak faaliyetlerini sürdürüyor. Böylelikle İcra ve Yönetim Kurulu görev ayrımını sağlayarak, şeffaf ve çevik bir yönetim modeli uyguluyoruz.

Yönetim Kurulumuza bağlı komitelerimiz, Yönetim Kurulumuzun yönlendirici ve rehberlik edici rolüne yardımcı oluyor. Yönetim Kurulumuz bu komiteler aracılığıyla şirket kapsamındaki değerlendirmelerini gerçekleştiriyor, stratejik aksiyonlara ilişkin fikirlerini sunuyor ve gerekli adımların atıldığından emin oluyor. Bu doğrultuda Yönetim Kurulumuza bağlı olarak oluşturulan Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi aktif olarak görevlerine devam ediyor.

Yönetim Kurulumuza bağlı olarak faaliyet gösteren komitelerin üye ve sorumlulukları hakkında detaylı bilgilere [2023 yılı Faaliyet Raporumuzun 71-76. sayfalarından](#) ulaşabilirsiniz.



Yönetim Kurulu üyelerimiz hakkında daha detaylı bilgilere [web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

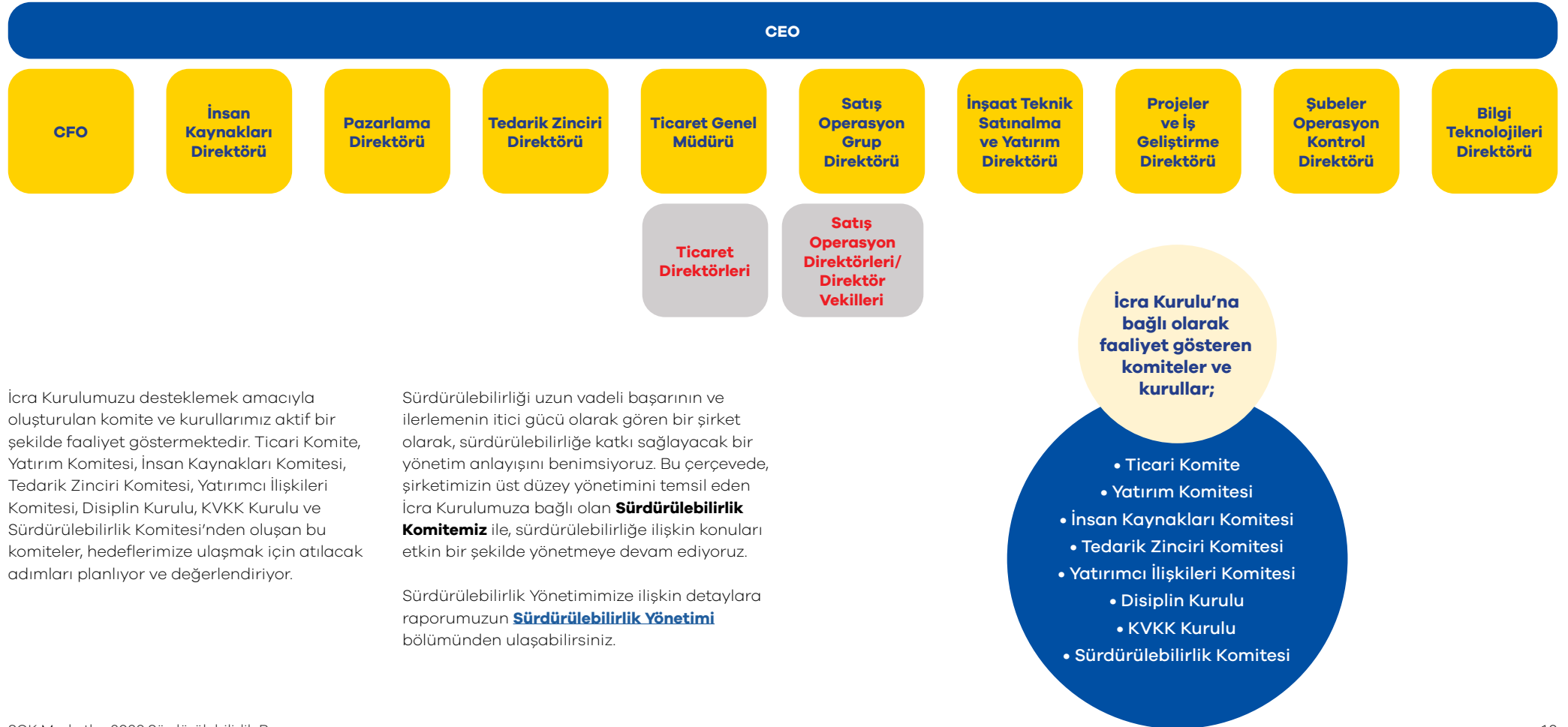


KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞIMIZ

Üst Yönetimimiz

Alanında uzman üst düzey yöneticilerden oluşan İcra Kurulumuz, Genel Müdürümüz önderliğinde şirket yönetimimizde öncelikli rol oynuyor ve stratejik hedeflerimizi hayata geçirmemize katkı sağlıyor. Toplamda 10 kişiden oluşan icra kurulumuzun %10'unu kadın üyelerimiz oluşturuyor.

Organizasyon Şeması



İcra Kurulumuzu desteklemek amacıyla oluşturulan komite ve kurullarımız aktif bir şekilde faaliyet göstermektedir. Ticari Komite, Yatırım Komitesi, İnsan Kaynakları Komitesi, Tedarik Zinciri Komitesi, Yatırımcı İlişkileri Komitesi, Disiplin Kurulu, KVKK Kurulu ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nden oluşan bu komiteler, hedeflerimize ulaşmak için atılacak adımları planlıyor ve değerlendiriyor.

Sürdürülebilirliği uzun vadeli başarının ve ilerlemenin itici gücü olarak gören bir şirket olarak, sürdürülebilirliğe katkı sağlayacak bir yönetim anlayışını benimsiyoruz. Bu çerçevede, şirketimizin üst düzey yönetimini temsil eden İcra Kurulumuza bağlı olan **Sürdürülebilirlik Komitemiz** ile, sürdürülebilirliğe ilişkin konuları etkin bir şekilde yönetmeye devam ediyoruz.

Sürdürülebilirlik Yönetimimize ilişkin detaylara raporumuzun [Sürdürülebilirlik Yönetimi](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞIMIZ

Politikalarımız

Yönlendirici ve karar alıcı kurumsal yönetim uygulamalarımızın yanında politikalarımız ile de kurumsal yönetim anlayışımızı destekliyoruz. Bu politikalar, etkin ve güçlü bir kurumsal yönetime sahip olmamızı sağlarken; paydaşlarımız için değer yaratmamız ve uzun vadeli başarıyı yakalamamız için birer rehber görevi görüyor.

Politikalarımız hakkında detaylı bilgiye [web sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

**Kar Dağıtım
Politikamız**

**Ücretlendirme
Politikamız**

**İlişkin Taraf
İşlemleri Politikası**

Bağış Politikası

**Bilgilendirme
Politikası**

**Bilgi Güvenliği
Politikası**

Etik İlkelerimiz ve Anlayışımız

ŞOK Marketler olarak, etik ilkelerimiz iş süreçlerimizin temelini oluşturuyor ve tüm paydaşlarımız ile ilişkilerimizi yürütme konusunda bize rehberlik ediyor. İnsan ve çalışan hakları, çevre, veri gizliliği, sağlık ve güvenlik gibi alt başlıkları içeren Etik İlkelerimiz, ayrımcılık, yolsuzluk ve rüşvet gibi konularda da uygunsuz davranışların önlenmesi için gerekli düzenlemeleri içeriyor. ŞOK Marketler olarak Etik İlkeleri'mizin yanı sıra, Yıldız Holding'in [Etik İlkeler ve Çalışma Prensipleri'ni](#) de benimsiyoruz. Bu sayede iş etiği konusunda ortak bir kurum kültürü oluşturmayı, bu konudaki duyarlılığı ve farkındalığı artırmayı ve iş süreçlerimizdeki tüm taraflara etik sorumluluk ile hareket edilmesini amaçlıyoruz.

Etik konusunda tüm paydaşlarımızın bizlerle aynı özeni göstermesini bekliyoruz. Tedarikçilerimizle yaptığımız sözleşmelerde, etik anlayışımıza ilişkin maddelere yer vererek etik ilkelerimizin tedarikçilerimiz nezdinde uygulanmasını bekliyoruz. Ayrıca çalışanlarımıza Akademi ŞOK vasıtasıyla eğitimler vererek, etik ilkelerimize ilişkin farkındalığı artırıyoruz.

Paydaşlarımız etik ilkeler ve rüşvet ve yolsuzlukla mücadele gibi konularda karşılaştıkları ihlalleri ŞOK Marketler Etik Bildirim Hattına (0 850 226 25 96) veya bildirim@sokmarket.com.tr e-posta adresine bildirebilmektedir. Bildirim yapan kişinin kimliğini gizli tutuyor ve olası misillemeleri engellemek üzere gerekli tedbirleri alıyoruz.

Etik hatlarımıza yapılan bildirimleri inceleyen Disiplin Kurulumuzun aldığı kararlar doğrultusunda gerekli aksiyonları alıyoruz. Etik İlkelerimize uymayan tüm tutum ve davranışları disiplin prosedürümüz kapsamında hassasiyetle değerlendiriyor ve uygunsuz eylemlerle ilgili gerekli tedbirleri alarak olası bir ihlalin önüne geçilmesini amaçlıyoruz.

Etik ilkelerimize ilişkin detaylara [2023 yılı Faaliyet Raporumuzdaki](#) Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı bölümümüzden ulaşabilirsiniz.

Etik İlkelerimiz

- Yasalara Uyum ve Sorumluluklar
- İnsan ve Çalışan Hakları
- Mobbing (Yıldıрма)
- Çevre, Sağlık ve Güvenlik
- Hissedarlara Karşı Sorumluluklarımız
- Politik Faaliyetler
- Sosyal Sorumluluk, Gönüllülük, Bağışlar ve Sürdürülebilirlik

KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞIMIZ

Risk Yönetimi

Gün geçtikçe artan çevresel ve sosyal sorunlar, şirketlerin finansal konuların yanı sıra finansal olmayan konulara da odaklanmasını gerektiriyor. İş dünyasının geleceğindeki bilinmezlikler göz önüne alındığında, kurumsal yönetimlerin başarısında kritik bir yere sahip olan risk yönetiminin önemi giderek artıyor. Risklerin ekonomik, sosyal ve çevresel bileşenler ile entegre bir yaklaşımla ele alınması, tanımlanması ve yönetilmesi şirketlere sürdürülebilir bir iş yapış anlayışı ve yüksek rekabet gücü sağlıyor.

ŞOK Marketler olarak risklerimizi bölüm bazlı yönetirken, gelişen yönetim anlayışında riski bir bütün olarak ele alıyoruz. Var olan risk yönetimi yaklaşımımız ile karşı karşıya olduğumuz veya karşılaşılabilecek muhtemel riskleri tanımlıyor ve tanımlanan risklere ait uygun aksiyonları alıyoruz. Bu sayede rekabet avantajı ve sürekliliğin sağlanmasına yönelik uygulamalar geliştiriyor ve risk yönetimi yaklaşımımızı çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlarda detaylandırıyoruz.

Stratejilerimizi ve iş dünyasını etkileme potansiyeli olan risklerle ilgili çalışmalarımızı, Yönetim Kurulumuz'un etkili risk yönetimi yapısını sağlayan Riskin Erken Saptanması Komitesi aracılığıyla gerçekleştiriyoruz. Komitemizin çalışma esaslarına ve oluşumuna ilişkin kurallar bütününe ise [Riskin Erken Saptanması Komitesi Çalışma Esasları](#) dokümanında detaylandırıyoruz.

Risklerimizi beş ana grup altında kategorize ediyoruz. Önümüzdeki dönemlerde, geleneksel iş riskleriyle birlikte sürdürülebilirlik risklerini ve bu risklerin finansal etkilerini de değerlendirmeye alacağız. Risk takiplerimizi daha entegre bir bakış açısı ile ele almak üzere çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Risk Gruplarımız



[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK BAKIŞ AÇIMIZ

ŞOK Marketler olarak, sürdürülebilirliği merkeze alan yaklaşımımızla finansal, çevresel ve sosyal etkimizi iyileştirmeye ve bu sayede toplumun ve insanlığın gelişimine ve geleceğin inşasına katkı sağlamaya devam ediyoruz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

Sürdürülebilirliği merkeze alan bir yaklaşımla geleceğimize sahip çıkıyoruz.

Yıldız Holding'in "Bu Dünya Bizim" anlayışını takip ederek "İsrafsız Şirket" modelini benimsiyoruz.

Günümüz dünyasında başarı finansal performanstan çok daha fazlasını içeriyor. [Dünya Ekonomik Forumu 2024 Küresel Risk Raporuna](#) göre kısa ve uzun vadeli risk ölçeğinde ekonomik risklerin ilk 10'da yer almıyor olması³, bizlere toplumların ve iş dünyasının dönüşüm yolculuğunun hızlandığını gösteriyor. ŞOK Marketler olarak, Yıldız Holding liderliğinde bu dönüşüm yolculuğunun bir parçası olmayı taahhüt ediyoruz. Başarımızı finansal performansımızın yanı sıra sürdürülebilirlik ile dokunduğumuz çevresel, sosyal ve yönetim odaklı performansımızla birlikte değerlendiriyoruz.

Faaliyetlerimizi yürütürken sürdürülebilirliği merkeze alan bir yaklaşımla geleceğimize sahip çıkıyor, Yıldız Holding'in "Bu Dünya Bizim" anlayışını takip ederek "İsrafsız Şirket" modelini benimsiyoruz. Tüm paydaşlarımız ve Türkiye ekonomisi için değer yaratarak, her anlamda sürdürülebilir olmak için var gücümüzle çalışıyoruz. Bu doğrultuda, sürdürülebilirlik anlayışımızı üç ana odak etrafında şekillendiriyoruz.

³ Dünya Ekonomik Forumu – Küresel Risk Raporu 2024

Enerji verimliliği ve tasarrufu ön planda tutarak gelecek nesillerin sahip olacağı çevre koşullarını iyileştirmek üzere **Doğanın Geleceği için Çalışıyoruz**. Çalışanlarımızın ve toplumun sosyal ve ekonomik kalkınmasını destekleyen ve toplumsal eşitliği ön planda tutan iş modellerimiz sayesinde **Paydaşlarımızla Güçleniyoruz**. Müşteri sağlığını ve güvenliğini odağımıza alarak, ürünlerimizin en yüksek standartlarda, şeffaf ve cazip koşullarda müşterilerimize ulaşmasını sağlayarak **Geleceğe İlham Veriyoruz**.

Bu yıl yenilediğimiz önceliklendirme analizi çalışmasıyla kendimizi hızla değişen küresel ve sektörel trendler karşısında güncel tutmaya devam ediyoruz. Ortaya çıkan önceliklerimizi üç odak noktasında topluyor ve hedeflerimizi de bu önceliklere göre belirliyoruz. Sürdürülebilirlik adına gerçekleştirdiğimiz faaliyetler ve iş yapışımızla, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına da (SKA) doğrudan ve dolaylı olarak katkı sağlıyoruz.



DOĞANIN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞIYORUZ

İklim kriziyle mücadele için Şirket operasyonlarımızdan kaynaklanan çevresel etkiyi en düşük seviyeye indiriyor ve tüm değer zincirinde doğal kaynakların yenilenmesine olanak sağlıyoruz.



PAYDAŞLARIMIZLA GÜÇLENİYORUZ

Şirketlerimizin değer zinciri boyunca paydaş refahı odaklı, geleceğe uyumlu, sağlıklı yaşamı önceleyen iş modellerine yatırım yapmaları için destekleyici, dönüştürücü ve güçlendirici katkılar sağlıyoruz.



GELECEĞE İLHAM VERİYORUZ

Sorumlu ve yenilikçi iş modelleri ve ürünler ile müşterilerimize alternatifler sunmak, onları harekete geçirmek için ilham vermek ve ürünlerimiz ile pozitif dönüşümü mümkün kılmak için çalışıyoruz.





SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

Trendler, Riskler ve Fırsatlar Analizi

Hızla değişen dünyada uzun vadeli değer yaratarak her anlamda sürdürülebilir olma ve ülkemize ve paydaşlarımıza fayda sağlama adına kararlılıkla çalışmaya devam ediyoruz. Faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik anlayışımız doğrultusunda yönlendirirken, Yıldız Holding'in "Bu Dünya Bizim" vizyonundan ilham alıyor ve aynı zamanda küresel ve sektörel trendleri yakından takip ederek bakış açımızı güncel tutuyoruz.

Uluslararası sürdürülebilirlik inisiyatifleri, endeks raporları ve sektörel analizlerden faydalanarak küresel ve sektörel trendleri detaylı bir şekilde analiz ediyoruz. Bu trendlerin şirketimize olan etkilerini ve öncelik verdiğimiz konuları bir bütünlük içinde ele alıyoruz. Böylece çevresel, sosyal, ekonomik ve teknolojik trendleri iş yapış anlayışımıza başarılı bir şekilde entegre ederek kapsayıcı bir vizyon oluşturuyoruz.

	Trendler	ŞOK Marketler'e Olası Etkisi	İlgili Öncelikli Konularımız
 İklim Değişikliği ile Mücadele Etmek	Aşırı hava olayları, biyoçeşitlilik kaybı ve ekosistem çöküşü, doğal kaynak kıtlığı ve yeryüzü sistemlerinde kritik değişim riskleri, 2024 WEF Küresel Risk Raporu'na göre 10 yıllık uzun vadeli risklerde ilk dört sırayı oluşturuyor. Ayrıca, araştırmalar şirketlerin değer zincirleri arasındaki karşılıklı bağımlılıkları ve adaptasyonu önemini vurgulayarak, fiziksel iklim risklerinin şirketler üzerindeki finansal etkilerinin neredeyse tüm paydaşları bir dereceye kadar etkileyebileceğini ortaya koyuyor. Bu bağlamda, iklim değişikliğine uyum sağlanamadığı takdirde, gelişmekte olan ekonomilerin orantısız bir şekilde etkilenmesiyle dünya GSYH'sinin yıllık bazda %4,4'e kadar kaybedilebileceği belirtiliyor.¹	Perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak, doğrudan gıda üretimi yapmasak da iklim değişikliğinden kaynaklanan risklerden dolayı olarak etkilenebiliriz. Özellikle tarımsal ürünlerde ham madde ve tedarik sıkıntıları ile su kıtlığı gibi faktörler, üretim ve tedarik süreçlerimizi etkileyebilir. Ayrıca, mağazalarımızda ve depolarımızda genellikle soğutma, ısıtma, havalandırma, klima ve aydınlatma için gerçekleştirdiğimiz enerji tüketiminden; bozulabilir gıdaları ve ürünleri depolamak ve sergilemek için kullandığımız ekipmanlardan kaynaklanan soğutma kimyasallarının yarattığı sera gazı emisyonlarından; sektörümüzün etkin olduğu alanlardan olan atıklar ve plastik kirliliği konularından ve iklim değişikliği ile ilgili regülatif kararlardan etkilenme potansiyelimiz bulunuyor.	• Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi • Sürdürülebilir Tarımın Desteklenmesi ve Toprağın Korunması • Gıda Atığının ve İsrafının Azaltılması • Sürdürülebilir Ambalaj ve Plastik Azaltımı • İklim Değişikliği ile Mücadele • Enerji Yönetimi • Sorumlu Tedarik Zinciri
 Değişen Tüketici Algisini Yönetmek	Tüketiciler artık sadece ürün ve hizmetleri satın almakla kalmayıp, aynı zamanda bilgi edinme süreçlerini genişleterek alışveriş kararlarını daha bilinçli bir şekilde veriyorlar. Araştırma ve karşılaştırma yapma imkanına sahip olmak, tüketicilerin doğrudan alışveriş yapmadan önce daha bilgili ve dikkatli bir yaklaşım benimsemelerine olanak tanıyor. Bu durumda tüketiciler belirli kategorilere öncelik verme ve taleplerini değiştirme eğilimine giriyorlar. Her geçen gün daha fazla sayıda tüketici, sağlıklı yaşam tarzlarına odaklanarak, kendi değerlerini yansıtan, şeffaf, etik değerlere ve doğaya saygılı markalara yöneliyor ve bu da tüketim alışkanlıklarının değişmesine öncülük ediyor.	Değişen tüketici algısını yakalamak ve buna ilişkin hızlıca konumlanmak sadece bizlerin değil tüm şirketlerin önündeki en büyük risklerden biri olarak karşımıza çıkıyor. Bu kapsamda müşteri taleplerine uygun bir şekilde hareket etmek, besleyici, yenilikçi ve sağlıklı ürünleri müşterilere sunarken aynı zamanda erişilebilirliği, kaliteyi ve güvenliğini sağlamak, pazardaki gelişmeleri yakından takip etmek ve ürün çeşitliliğini sürekli olarak geliştirmek faaliyetlerimizi etkileyebilecek kritik konular arasında yer alıyor.	• Erişilebilir ve Uygun Fiyatlı Ürünler • Kaliteli ve Güvenli Ürünler • Beslenme, Sağlık ve Tüketici Refahı

¹ Key 2024 sustainability trends driving the year ahead, S&P Global



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

Trendleri iş yapış anlayışımıza entegre ediyoruz.

Uluslararası sürdürülebilirlik inisiyatifleri, endeks raporları ve sektörel analizlerden faydalananarak küresel ve sektörel trendleri detaylı bir şekilde analiz ediyoruz.

Trendler

ŞOK Marketler'e Olası Etkisi

İlgili Öncelikli Konularımız



Teknolojik Gelişmeler Doğrultusunda Çoklu Kanallara Adapte Olmak

Türkiye'deki tüketiciler, online alışverişi pratik, ekonomik, stressiz ve keyifli bulurken, fiziksel mağazalardan yapılan alışverişi sorunsuz ve güvenilir olarak değerlendiriyorlar. Dijital alışverişi tercih etmedeki temel motivasyonlar arasında evden çıkılmayan zamanlarda ürünlerin kapıya kadar gelmesi, 7/24 alışveriş yapma olanağı gibi konular bulunurken; fiziksel alışverişin başlıca motivasyonları arasında ürünleri yakından görme, dokunma, inceleme fırsatı ve teslimatı beklememek gibi konular yer alıyor.²

Fiziksel ve dijital alışveriş kanallarının birbirini tamamlayıcı özelliklere sahip olması, iki kanalın da önümüzdeki yıllarda var olmaya devam edeceğini gösteriyor. Dolayısıyla, özellikle pandemiden sonra hızla etkisini gösteren dijitalleşme, şirketlerin bir yandan kullanımı yaygınlaşan dijital kanallardaki hizmetlerini tüketicilerin taleplerine göre geliştirirken; diğer yandan da tüketicilere temas ettikleri fiziksel kanalları da tüketicilerin çoklu kanaldan bekledikleri marka deneyimini yaşatacak şekilde yeniden tanımlamasını ve dönüştürmesini gerektiriyor.

Gelişen teknolojiler ve dijital trendlere adaptasyon, müşteri taleplerini karşılamak ve onlara yenilikçi çözümler sunmak adına kritik bir öneme sahiptir. Dijitalleşme dönüşümüne ayak uyduramamak, hızla değişen iş ortamında rekabet avantajımızı kaybetmemize ve pazar payımızın azalmasına yol açabilir. Ayrıca müşterilerimize hizmet verdiğimiz Cepte ŞOK'un ve mağazalarımızın operasyonel verimliliğini sağlayamamak, müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilir.

- Yenilikçi Uygulamalar ve İnovasyon
- Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti



İş Gücünü Doğru Yönetmek ve Yönlendirmek

Perakende sektöründe müşterilerin doğrudan çalışanlarla sürekli etkileşimde bulunmaları, işletmelerin iş gücü yönetimindeki başarılarını kritik bir hale getiriyor. Perakende sektöründeki düşük ortalama ücretler ve yan haklar, ürün fiyatlarını rekabetçi tutmada avantaj sağlasa da iş gücü ile ilgili potansiyel riskleri de beraberinde getirebiliyor.

Ayrıca, gün geçtikçe gelişen teknoloji ve yapay zekâ iş dünyasının dinamiklerini değiştirirken; çalışanların yeteneklerini güncellemesi ve güncel iş ortamına adapte olması büyük önem taşıyor. Şirketlerin, çalışanlarını eğitmek ve geliştirmek için, yenilikçi yöntemlere odaklanmaları, geleceğin taleplerine uyum sağlama konusunda kritik bir rekabet avantajı sağlayabilir.

ŞOK Marketler olarak, çalışanlarımızın yetkinlik seviyeleri ve mutluluk ve memnuniyet düzeyleri, yoğun rekabetin yaşandığı perakende sektöründe müşteri deneyimini şekillendirmemizde kilit bir rol oynuyor. Başarılarımız üzerinde doğrudan etkisi olan bu unsurlar, sadece güçlü bir iç organizasyon oluşturarak değil; aynı zamanda çalışanların kişisel ve profesyonel gelişimine odaklanarak sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlamamıza imkân tanıyor.

- Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti
- Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı
- Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

² Dijital Çağda Fiziksel Alışverişin Evrimi, Harwards Business Review Türkiye

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

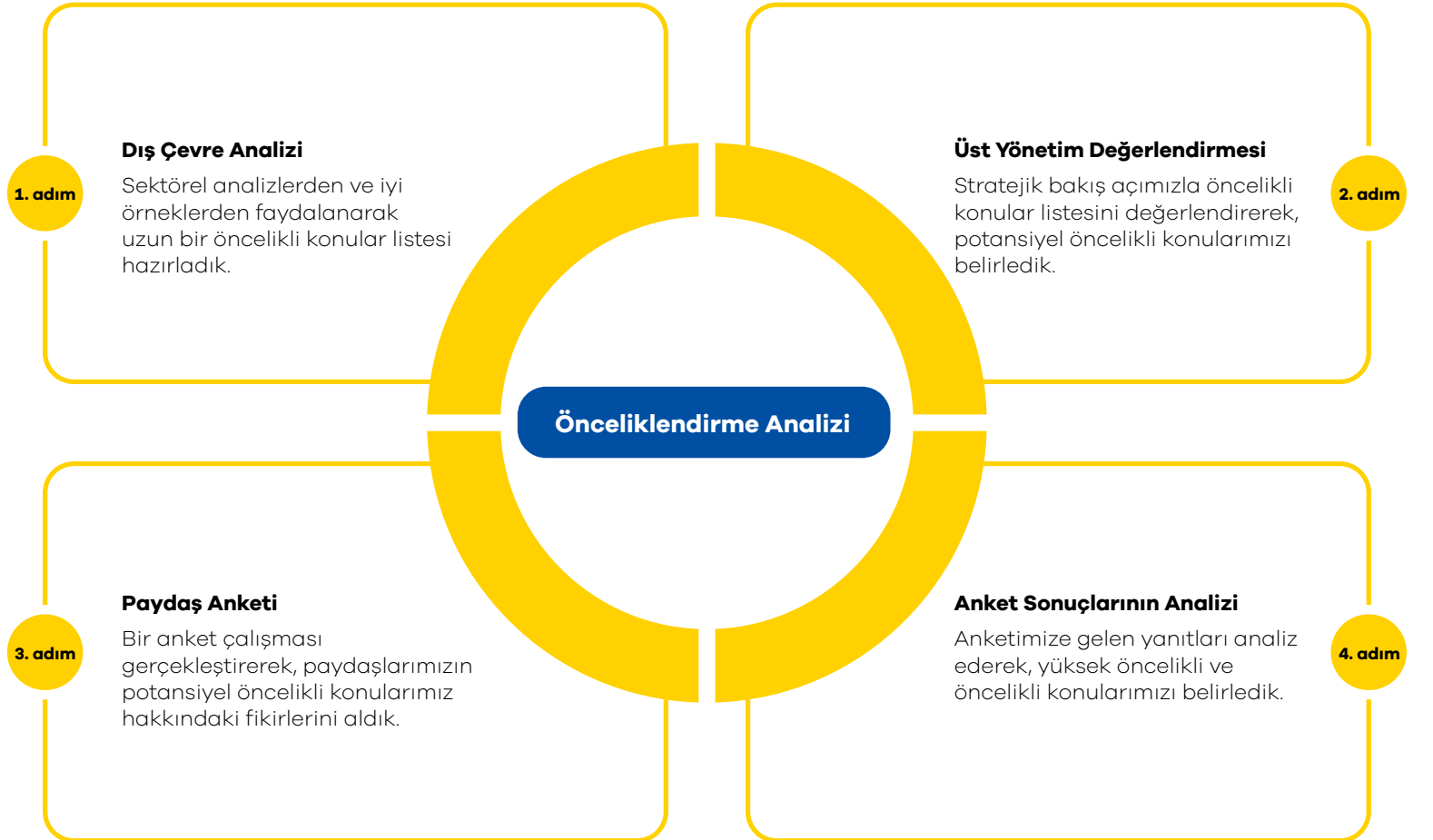
Öncelikli konularımızı güncelledik.

Önceliklendirme analizimiz kapsamında dört adımdan oluşan, oldukça detaylı ve stratejik bir çalışma gerçekleştirdik.

2023 yılında, Yıldız Holding sürdürülebilirlik anlayışının üç odağı kapsamında önceliklerimizi yeniden değerlendirdik ve ŞOK Marketler özelinde sürdürülebilirlik anlayışımızın temelini oluşturan öncelikli konularımızı güncelledik. Önceliklendirme analizimiz kapsamında dört adımdan oluşan, oldukça detaylı ve stratejik bir çalışma gerçekleştirdik.

Yenilenen Önceliklendirme Analizi

Çalışmamızın ilk aşamasında, sektörümüzdeki sürdürülebilirlik önceliklerini değerlendirmek için **SASB Materiality Map** ve **MSCI ESG Industry Materiality Map** gibi küresel sürdürülebilirlik inisiyatiflerini inceledik. Buna ek olarak, sektörümüzde bulunan firmaların iyi uygulama örneklerini inceleyerek bir dış çevre analizi gerçekleştirdik ve bu analizin sonucunda uzun bir öncelikli konular listesi oluşturduk. Oluşturduğumuz öncelikli konular listesini üst yönetimimizle değerlendirerek potansiyel öncelikli konularımızı belirledik. Şirketimiz için belirlediğimiz öncelikli konular hakkında paydaşlarımızın da fikirlerini almak üzere, her konu için kısa tanımlamaların yer aldığı bir anket oluşturduk. Paydaşlarımızdan, bu konuları kendi önceliklerine göre yüksekte düşüğe sıralandırmalarını isteyerek anketimizi paydaşlarımızla paylaştık.





SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

14 yüksek öncelikli 7 öncelikli konu

Stratejik bakış açımızı ve paydaşlarımızın fikirlerini yansıtan bir matris oluşturduk.

Paydaş anketimize dış paydaşlarımızdan müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız, yatırımcılarımız ve analistlerimiz; iç paydaşlarımızdan yönetim kurulumuz, üst yönetimimiz, hissedarlarımız ve çalışanlarımız katılım sağladı. Paydaşlarımızın fikirlerini ve önceliklerini topladıktan sonra, analiz boyunca gerçekleştirdiğimiz çalışmaları derleyerek hem stratejik bakış açımızı hem de paydaşlarımızın fikirlerini yansıtan bir matris oluşturduk ve yüksek öncelikli ve öncelikli konularımızı belirledik.

Paydaş Önceliği

Öncelikli Konu

Yüksek Öncelikli Konu



Yüksek Öncelikli Konu

Öncelikli Konu

ŞOK Marketler Stratejisi ve Öncelikleri

- Doğanın Geleceği İçin Çalışmak
- Paydaşlarımızla Güçlenmek
- Amaç Odaklı Ürünler ve İş Modelleri ile Geleceğe İlham Vermek



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

ŞOK Marketler olarak, önceliklendirme analizimiz sonucunda ortaya çıkan yüksek öncelikli konularımızı üç odak altında hizalarken, değer zincirimizdeki faaliyetlerimizi ve katkı sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını (SKA) bu kapsamda haritalandırıyoruz.

Odak Alanımız	Kapsam ve Amacımız	İlgili Yüksek Öncelikli Konularımız	İlgili Değer Zinciri Adımlarımız	Katkı Sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
Doğanın Geleceği İçin Çalışmak	"İsrafsız Şirket" modelini benimseyerek çevresel sürdürülebilirlik adına çalışıyoruz. İklim krizi ile mücadelede kapsamında, karbon emisyonlarımızı azaltmak için enerji tüketimimizi verimli hale getiriyor ve su tüketimimizi kontrol altında tutuyoruz. Sürdürülebilir ambalaj çözümleri yaratarak plastik azaltımı sağlıyor ve atık yönetimimizde döngüsel ekonomi modelini uygulamaya çalışıyoruz. "Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projemiz ile çiftçilerimizin onarıcı ve yenileyici tarım faaliyetleri gibi sürdürülebilir tarım uygulamalarını teşvik ederek toprağı korumak için çalışıyoruz.	- Gıda Atığının ve İsrafının Azaltılması - Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi - Enerji Yönetimi - Sürdürülebilir Tarımın Desteklenmesi ve Toprağın Korunması - Sürdürülebilir Ambalaj ve Plastik Azaltımı - İklim Değişikliği ile Mücadele	 	
Paydaşlarımızla Güçlenmek	Değer zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımızla beraber büyüyor ve onlar adına değer yaratmak için çalışıyoruz. Toplumu ana paydaş gruplarımızdan biri, çalışanlarımızı başarımızın ana oyuncusu ve tedarikçilerimizi ise operasyonlarımızın devamlılığı için kritik rol oynayan bir paydaş olarak görüyoruz. İş süreçlerimizin her bölümünde eşitliğe önem veriyor, insan hakları konusunda tüm yasal düzenlemelere uyuyor ve çalışanlarımızın mutluluğunu önemsiyoruz. Bir yandan sağlıklı ve güvenli bir iş yeri yaratarak çalışan refahını en üst düzeyde tutmaya çalışırken; diğer yandan da geleceğin gereklilikleri doğrultusunda çalışanlarımızı eğitimlerle destekliyoruz.	- Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti - İnsan Hakları - Sorumlu Tedarik Zinciri - Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı - Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik	 	
Amaç Odaklı Ürünler ve İş Modelleri ile Geleceğe İlham Vermek	"Her gün düşük fiyat" stratejisi ile kaliteli ve güvenli ürünleri müşterilerimize uygun fiyatlarla sunuyoruz. Geleceği bugünden şekillendirmek ve dayanıklı bir değer zincirine sahip olmak adına yenilikçi iş modellerine yatırımlar yapıyor ve amaç odaklı ürün ve iş modellerinin ortaya çıkmasını kolaylaştırıyoruz.	- Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti - Erişilebilir ve Uygun Fiyatlı Ürünler - Kaliteli ve Güvenli Ürünler	 	



Giriş



ŞOK Marketler Hakkında ŞOK Marketler Hakkında

Sürdürülebilirlik Bakış Açımız

Doğanın Doğru Çare Çalışma

Doğanın Doğru Çare Çalışma

Doğanın Doğru Çare Çalışma

Doğanın Doğru Çare Çalışma

Ekler



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ

Paydaşlarımız ile İletişim

Paydaşlarımızın, şirketimizin varlığını sağlamlaştırdığına inanıyor ve değer zincirimiz boyunca paydaşlarımızla kurduğumuz şeffaf iletişimi başarımızın anahtarlarından biri olarak görüyoruz. Paydaşlarımızla bir araya geldiğimiz ve onlarla çeşitli interaktif araç ve platformlar ile iletişim kurduğumuz anlarda bir yandan paydaşlarımızın fikirlerinden ilham alırken, diğer yandan paydaşlarımıza faaliyetlerimizi, projelerimizi ve hedeflerimizi anlatıyoruz. Hem iç hem dış paydaşlarımızın fikirlerini ve geri bildirimlerini aldıktan sonra, çözüm gerektiren konular üzerinde titizlikle çalışıyoruz. Karar alma süreçlerimizi, yeni ürünlerimizi, tedarikçi denetimlerimizi ve çalışanlarımızın fikirlerini sürekli gözden geçiriyoruz.

Bu yıl güncellediğimiz önceliklendirme analizi çalışmasında, paydaşlarımızın önceliklerini anlamak ve sürdürülebilirlik alanında ŞOK Marketler'den beklentilerini görmek adına, paydaş anketi aracılığıyla onlara sorular yönelttik. Böylece sürdürülebilirlik yolculuğumuzu şekillendirirken paydaşlarımızın da ihtiyaçlarına yönelik çözümler bulma ve uygulamalar geliştirme fırsatı yakalıyoruz ve paydaşlarımızla olan iletişimimize yeni bir boyut katıyoruz.

İletişim Metodu ve Sıklığı

Çalışanlar

Çalışanlarımızla sürekli iletişim halinde olmak, onların ihtiyaç ve beklentilerini anlamamıza yardımcı olurken; gelecek hedeflerimize ulaşmamıza da aracı oluyor.

İç bilgilendirme e-postaları
Akademi ŞOK
Toplantılar
ŞOK.net (İntranet sistemi)
Anket
Sosyal medya
Sürdürülebilirlik raporu

Sürekli

Tedarikçiler

Tüm tedarikçilerimiz ile adil ve etik ilişkiler kurmayı önemsiyoruz. Tedarik zincirimiz boyunca etkili iş birlikleri kurarak çevresel ve sosyal sorunlara birlikte çözüm üreteceğimize inanıyoruz.

Denetimler
Zincir (intranet sistemi)
B2B toplantılar
E-posta
Sosyal medya

Sürekli

Kamu Kurumları

Ulusal ve yerel yönetimler ve düzenleyici kurumlar ile kurduğumuz iletişim, onların önceliklerini ve endişelerini anlamamıza yardımcı oluyor.

Ziyaretler
Faaliyet raporu
Sürdürülebilirlik raporu

En az ayda bir

Hissedarlar

Hissedarlar ve yatırımcılar ile şeffaf bir iletişim kurmak, ŞOK Marketler olarak yarattığımız güven ilişkisinin temelini oluşturuyor.

Yatırımcı ilişkileri bölümü
Faaliyet raporu
Sürdürülebilirlik raporu
İnternet sitesi ve yayınlar
KAP
Konferanslar
Toplantılar

Sürekli

Müşteriler

Türkiye genelindeki müşterilerimizi işimizin merkezine alırken; müşterilerimizin tercih ve ihtiyaçlarını anlayarak ürün ve hizmetlerimizi geliştiriyoruz.

İnternet sitesi
Cepte ŞOK
Müşteri hizmetleri
Ürün katalogları
Bilgilendirme e-postaları
Kısa mesajlar
Sosyal medya
Anket ve toplantılar

Sürekli

İletişim Metodu ve Sıklığı

Sürekli

Ortak projeler

İş Ortakları ve Danışmanlar

Müşterilerimiz ile aramızda köprü görevi gören iş ortaklarımız ve danışmanlarımız ile kurduğumuz etkileşim onların ihtiyaç ve önceliklerini anlamamızı sağlıyor ve birlikte çözüm üretmemize yardımcı oluyor.

Sürekli

Kongreler
Konferanslar
Seminerler
Fuarlar
Etkinlikler
Ziyaretler
(sistem takip denetimleri)

Uluslararası Organizasyonlar ve Sertifikasyon Kuruluşları

Bu paydaş grubumuz ile iletişim stratejimizi ve önceliklerimizi paylaşmanın yanı sıra toplumsal sorunlara sürdürülebilir çözümler geliştirmemize yardımcı oluyor.

Sürekli

Kongreler
Konferanslar
Seminerler
Etkinlikler
Ortak projeler

Sivil Toplum Kuruluşları ve Meslek Örgütleri

Bu paydaş grubumuz ile iletişim stratejimizi ve önceliklerimizi paylaşmanın yanı sıra toplumsal sorunlara sürdürülebilir çözümler geliştirmemize yardımcı oluyor.

En az ayda bir

Basın bültenleri
Basın toplantıları
Sosyal medya

Medya

Medya ile geliştirdiğimiz iletişim sayesinde iş modelimizin ve sürdürülebilirlik stratejimizin en doğru ve şeffaf şekilde kamuoyu ile paylaşılmasını sağlıyoruz.

Sürekli

Konferanslar
Ortak projeler
Eğitimler

Üniversiteler ve Araştırma Merkezleri

Hem bilime dayalı ve yenilikçi yaklaşım ile faaliyetlerimizi yürütüyor, hem de gençlere deneyim imkânı sunarak yeteneklerini keşfetme yolunda onlara destek olmamızı sağlıyor.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızda faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerine odaklanıyoruz.

ŞOK Marketler olarak Yıldız Holding'in "Bu Dünya Bizim" anlayışıyla yürüttüğümüz sürdürülebilirlik çalışmalarımızda, faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerine odaklanıyoruz. Üst yönetimimizin yıllık performans hedefleri arasında sürdürülebilirliğe ilişkin hedefler de bulunuyor.

Şirketimizde, sürdürülebilirliğe ilişkin tüm konularımızı Sürdürülebilirlik Komitemiz aracılığıyla yönetiyoruz. Sürdürülebilirlik Komitemiz **sürdürülebilirlik stratejimizi, yol haritamızı, politikalarımızı, hedeflerimizi ve performans ölçütlerimizi belirlerken; çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularındaki**

risklerimizi de tespit ederek bunları proaktif bir şekilde yönetiyor. Sürdürülebilirlik konusunda değer ve farkındalık yaratmak için **paydaşlarımızla etkin iletişim kurmak, çalışanlarımızı sürdürülebilirlik konusunda bilgilendirmek ve politikalarımızın içselleştirilmesini sağlamak** gibi sorumlulukları olan sürdürülebilirlik komitemiz, yılda en az iki kere bir araya gelerek sürdürülebilirlik çalışmalarımızı planlıyor. Ayrıca, faaliyetlerimizin ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi gibi uluslararası standartlara uygunluğuna ilişkin süreçler de titizlikle yönetilmektedir.

Sürdürülebilirlik Komitemizin başkanlık görevini CEO'muz yürütüyor. Komite üyeleri arasında CFO, Yatırımcı İlişkileri, Satış ve Operasyon, Ticaret, İnsan Kaynakları, Kalite, İnşaat, Yatırım ve Teknik Satın Alma gibi şirketin kritik bölümlerinden yöneticiler yer alıyor. Kalite, CEO Ofis ve Kayıp Önleme Grup Müdürlüğü yönetici ve çalışanlarından oluşan Çalışma Grubumuz, Sürdürülebilirlik Komitemize destek oluyor ve komitede alınan kararları uyguluyor.

Faaliyetlerimizi ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi gibi uluslararası standartlara uygun yönetiyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetimi anlayışımızın bir parçası olarak Yıldız Holding'in Sürdürülebilirlik Platformu'nda yer alıyoruz. Yıldız Holding bünyesindeki Sürdürülebilirlik Platformu, kurumsal itibar ve risk yönetimi için şirketimize katkı sağlıyor. Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Platformu, sektörün küresel gündemini, mega trendleri ve yeni gelişen regülasyon ortamını (BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları dahil) dikkate alarak tüm paydaşlar tarafından ortaya konan ana meselelerin stratejik bir çerçevede söylem ve eylem birliği içerisinde yönetilmesine destek oluyor.

CEO – Komite Başkanı



Sürdürülebilirlik Platformu ile ilgili detaylara [Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Raporundan](#) ulaşabilirsiniz.

Çalışma Grubu

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

150

**Tarladan Sofraya Doğru Tarım Projesi ile
bilgilendirdiğimiz çiftçi sayısı**



7 ERİŞİLEBİLİR VE
TEMİZ ENERJİ



12 SORUMLU ÜRETİM
VE TÜKETİM



13 İKLİM
EYLEMİ



15 KARASAL
YAŞAM



17 AMAÇLARIN
ORTAKLIKLAR



DOĞANIN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞMAK

İklim kriziyle mücadele için şirket operasyonlarımızdan kaynaklanan çevresel etkiyi en düşük seviyeye indiriyor ve tüm değer zincirinde doğal kaynakların yenilenmesine olanak sağlıyoruz.



DOĞANIN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞMAK

Doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışıyoruz.

Değer zincirimizdeki her adımda iklim değişikliği ile mücadeleye katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Türkiye gıda perakende sektöründe hızlı ve sürdürülebilir şekilde büyümeye devam eden ŞOK Marketler olarak, gelecek nesillerin ihtiyaç duyacağı doğal kaynakların korunmasını en önemli sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. Ürünlerimizde üstün kalite ve mükemmelliği sağlama hedefindeyiz. Sürdürülebilirliği tüm strateji ve iş süreçlerimize entegre etmeyi amaçlıyoruz ve çevresel etkilerimizi etkin bir şekilde yöneterek etik ve doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışıyoruz.

Doğa ve çevre ile alakalı tüm konuları titizlikle ele alıyoruz. Tüm çevre yönetimi süreçlerimizde ISO 14001 Çevre Yönetim Sertifikamızı rehber alırken; sürekli gelişmeyi esas alan bir anlayışı benimsiyoruz. Faaliyetlerimizi bu doğrultuda sürdürürken çevre ile alakalı yasal

yükümlülüklerimizi titizlikle yerine getiriyoruz. Yönetmelik ve uluslararası standartlara uyuyor ve bunların ötesinde uygulamalar geliştiriyoruz. Çevre Yönetim Sistemi performansımızı desteklemek için teknolojik ve dijital altyapı çalışmalarına önem veriyoruz. Belirlediğimiz hedeflerle çevre performansımızı ölçüyor ve elde ettiğimiz sonuçları raporlayarak sürekli gelişime odaklanıyoruz.

Operasyonlarımızı **Çevre Politikamız** kapsamında yürütüyoruz. Enerjiyi daha verimli kullanarak sera gazı emisyonlarımızı en aza indirmek ve su tüketimimizi etkin bir şekilde yönetmek amacıyla sürekli iyileştirmeler yapıyoruz. Faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan atık ve ambalajları mümkün olan tüm koşullarda kaynağında azaltmak, yeniden değerlendirmek, geri dönüştürmek veya geri dönüşüme kazandırmak için çaba harcıyor; mümkün olmayan koşullarda ise mevzuata uygun olarak bertaraf ederek çevreye verdiğimiz olumsuz etkiyi en aza indirmeye çalışıyoruz.

Tedarik süreçlerimizde de verimliliği ve sürdürülebilirliği esas alırken; çevre dostu ve çevreye etkisi düşük olan ürünler üretmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı sorumlu bir çevre taahhüdü için teşvik ediyoruz. Çalışanlarımızın çevresel konular ile ilgili farkındalığını artırmak için onlara bilinçlendirme eğitimleri düzenliyor ve değer zincirimizdeki her adımda iklim değişikliği ile mücadeleye katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Sürdürülebilirlik Komitemiz, çevre yönetim birimleri ile birlikte çevre politikamızı, uygulamalarımızı ve performansımızı gözden geçiriyor ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlıyor.

Çevresel etkimizi en aza indirmek ve performansımızı geliştirmek adına, 2023 yılında toplam 335,2 milyon TL tutarında çevre yatırım harcaması gerçekleştirdik.

Çevre Politikamız doğrultusunda geliştirdiğimiz uygulamaları ve performansımızı her yıl Sürdürülebilirlik Raporlaması kapsamında paydaşlarımız ile paylaşıyoruz. Aynı zamanda, öncelikli konularımızı belirlerken gerçekleştirdiğimiz paydaş analizi çalışmamızda da çevre ile ilgili konularda paydaşlarımızın fikirlerini alıyoruz. Bu yıl gerçekleştirdiğimiz analiz sonucunda, çevre ile ilgili öncelik verdiğimiz konular arasında;

- İklim Değişikliği ile Mücadele
- Enerji Yönetimi
- Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi
- Sürdürülebilir Ambalaj ve Plastik Azaltımı
- Gıda Atığının ve İsrafının Azaltılması
- Sürdürülebilir Tarımın Desteklenmesi ve Toprağın Korunması yer alıyor.





İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Karbon emisyonlarımızı azaltmayı hedefliyoruz.

Gelecek nesillere sağlıklı bir dünya bırakabilme ve uzun vadeli başarılarımızı güvence altına alabilme amacıyla, iklim değişikliği ile mücadele konusunda üzerimize düşen sorumluluğun farkındayız.

İklim değişikliği kaynaklı doğal kaynakların azalması ve ekosistemlerin zarar görmesi gibi gün geçtikçe artan sorunlar sebebiyle iklim krizi ile mücadele etmenin hem dünyamız hem de sektörümüz için kritik konulardan biri olduğuna inanıyoruz. Gelecek nesillere sağlıklı bir dünya bırakabilme ve uzun vadeli başarılarımızı güvence altına alabilme amacıyla, iklim değişikliği ile mücadele konusunda üzerimize düşen sorumluluğun farkındayız.

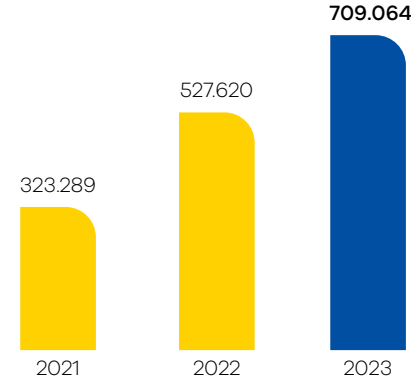
ŞOK Marketler olarak, yer aldığımız pazarda faaliyetlerimize devam edebilmek ve iklim değişikliği kaynaklı riskleri yönetebilmek adına değer zincirimizin her adımında projeler gerçekleştiriyoruz. Enerji tüketim verilerimizi detaylı bir şekilde inceleyerek kontrol altında tutmaya ve emisyonlarımızı azaltmaya çalışıyoruz.

Türkiye'nin 81 ilinde 10.725 mağaza ile müşterilerimize hizmet verirken, depo sayımızı her geçen gün artırarak ürünlerimizin mağazalara taşınması esnasındaki lojistik operasyonlarımızdan kaynaklanan karbon emisyonlarımızı azaltmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, 2023 yılında 2 yeni depo açılışıyla birlikte toplam depo sayımızı 40'a yükselttik.

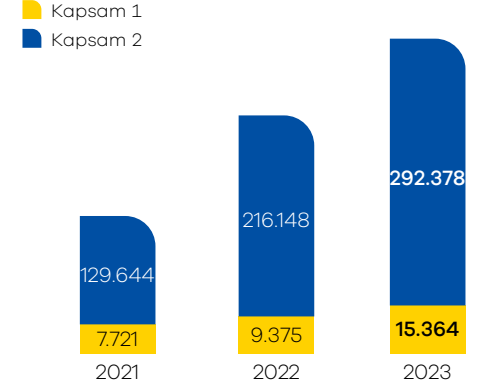
Yaptığımız enerji verimliliği proje yatırımları sayesinde toplam enerji tüketimimizi geçtiğimiz yıllara göre birim bazında azaltmayı hedefliyoruz. Mağazalarda başlatılan enerji verimliliği projelerinin çıktılarını ölçmeye devam ediyoruz. Bu yıl, toplam enerji tüketimimiz 709.064 MWh olarak gerçekleşti. Toplam enerji tüketimimizde hedeflenen azalışla orantılı olarak karbon emisyonlarımızı da azaltmayı hedefliyoruz.

2023 yılında toplam 307.742 tone CO₂ emisyonuna sebep olduk. Karbon ayak izimizi azaltacak sürdürülebilir projeler geliştirerek dünyaya saygılı bir iş modeliyle çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Toplam Enerji Tüketimi (MWh)



Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂)





İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Kullanım ömrünü tamamlayan 100 soğutmalı dolabı yeniledik.

Enerji verimliliği projelerine yaklaşık 148,3 milyon TL yatırım yaparak toplam 30.677 MWh enerji tasarrufu sağladık.

Enerji Yönetimi

İklim değişikliği ile mücadele kapsamında enerji tüketimimizi verimli hale getirmeyi önemsiyoruz. Bu doğrultuda yatırımlarımızı artırarak çeşitli projeleri hayata geçiriyoruz. Bu projeler sayesinde enerji tasarrufu sağlayarak sera gazı emisyonlarımızı kontrol altında tutarken; enerji fiyatlarındaki dalgalanmalardan ve enerji arzındaki olası risklerden etkilenme riskimizi de en aza indiriyoruz. 2023 yılında, enerji verimliliği projelerine yaklaşık 148,3 milyon TL yatırım yaparak toplam 30.677 MWh enerji tasarrufu sağladık. Projelerimiz sayesinde elde ettiğimiz finansal tasarruf miktarı da yaklaşık 98,5 milyon TL oldu.

Mağaza Enerji Verimliliği Projesi

2019 yılında başlattığımız Mağaza Enerji Verimliliği projesine 2023 yılında da mağazalarımıza enerji tasarruf sistemleri kurarak devam ettik. 2023 yılında mağazalarımızda bulunan ekipmanlardaki açma-kapama işlemlerini, klima sıcaklık kontrolünü ve aktif ve reaktif tüketim takibini otomatikleştirdik. Yaptığımız dijital altyapı çalışması sonucunda sistemsel kontrol kabiliyetimizi arttırdık. Mağazalarımızda ortalama %12-15 enerji tasarrufu elde ederken; mağazalar bazında enerji yönetimi etkinliğimizi güçlendirdik.

Aydınlatma

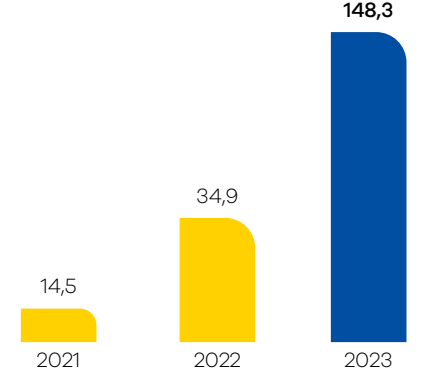
Mağazalarımızda elektrik tüketimini etkileyen en önemli faktörlerden biri olan aydınlatma sistemlerimizde tasarruf sağlamak amacıyla lamba dönüşümü projesini gerçekleştirdik. Bu kapsamda, 4.050 mağazamızda kullanılan ve 38,1 Wh enerji tüketen floresan lambaları, daha enerji verimli olan ve 15 Wh enerji tüketen LED floresanlar ile değiştirdik. 2023 yılında toplamda 94,2 milyon TL yatırım ile gerçekleştirdiğimiz bu proje sayesinde önemli ölçüde enerji tasarrufu sağladık.

İklimlendirme ve Soğutma Sistemlerinin Değişimleri

Enerji verimliliğimizi artırmak adına, iklimlendirme (klima) ve soğutmalı dolap sistemlerinde kullanım ömrünü tamamlamış ve yüksek elektrik tüketimi olan cihazları değiştirmek için çalışmalar yürütüyoruz. Geçtiğimiz yıl gerçekleştirdiğimiz testlerde, kullanım ömrünün sonunda olan soğutmalı dolapların değişimiyle elektrik tüketiminde %35-40, klima değişimiyle ise %25-30 oranında azalma elde ettiğimizi tespit etmiştik.

Geçtiğimiz yıl elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda, 2023 yılında 36,3 milyon TL'lik bir yatırım ile kullanım ömrünü tamamlayan 100 soğutmalı dolabı yeniledik. Aynı şekilde, kullanım ömrünü tamamlamaya yakın ve dolayısıyla elektrik tüketimi fazla olan 100 klimanın değişimi için de 4,8 milyon TL'lik bir yatırım gerçekleştirdik. Buna ek olarak, elektrik tüketiminin yüksek olduğu iki depomuzda, soğuk odaların elektrik tüketimini azaltmak amacıyla, soğutma sistemleri için 13,2 milyon TL'lik bir yatırımla sistemleri yeniledik.

Enerji Verimliliği Proje Yatırımları (Milyon TL)



Yaptığımız bu değişimler ile hem enerji tüketimimizi azaltıyor; hem de depolama aşamasındaki bozulmalardan kaynaklanan ürün güvenliği risklerini azaltıyoruz.

Soğutucu ekipmanlarda yapılan değişimlerle beraber, dolaplarda kullanılan soğutucu gazlar da sera gazı emisyonları bakımından iklim değişikliği ile mücadele kapsamında önemli bir rol oynuyor. ŞOK Marketler olarak, dolaplarımızda kullandığımız soğutucu gaz tüketimimizi kontrol altında tutuyoruz. Ayrıca, ozon tabakasını delme potansiyeli olmayan soğutucu gazları kullanarak, karbon ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz.

ŞOK Marketler olarak, enerji verimliliğini artırmak ve karbon ayak izimizi azaltmak için yenilenebilir enerjiye geçişin öneminin farkındayız. Bu kapsamda, sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusundaki çalışmalarımız devam ediyor.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Su tüketimimizi azaltmaya yönelik stratejiler geliştiriyoruz.

Su yönetimini, gelecek nesillere daha temiz ve yaşanılabilir bir çevre bırakma taahhüdümüzün bir parçası olarak görüyoruz.

Su Yönetimi

Yaşamın sürdürülebilirliği için vazgeçilmez doğal kaynaklardan biri olan su kaynakları, iklim değişikliğinin neden olduğu düzensiz yağışlar ve artan tüketim gibi faktörlerden olumsuz etkileniyor. Su kullanımının etkin bir şekilde yönetilememesi, su kıtlığı yaşanan bölgelerde su riskini artırmakla beraber, su bolluğu görülen yerlerde de yeni risklerin ortaya çıkmasına sebep oluyor. Bu durum, etkili su yönetimi stratejilerinin uygulanmasını ve su kaynaklarında tüketimi azaltan veya verimliliği artıran uygulamaların geliştirilmesini gerektiriyor. Aksi takdirde, iklim değişikliğiyle birlikte ortaya çıkan su sorunları hem çevresel hem de sosyo-ekonomik açıdan ciddi sonuçlara yol açabiliyor.

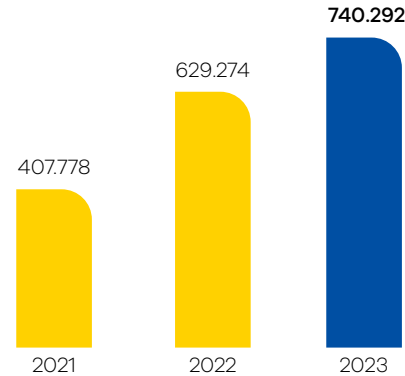
ŞOK Marketler olarak su yönetimini, gelecek nesillere daha temiz ve yaşanılabilir bir çevre bırakma taahhüdümüzün bir parçası olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, faaliyet

gösterdiğimiz her noktada su tüketimimizi azaltmaya yönelik stratejiler geliştiriyor ve su tüketimimizi etkin bir şekilde yöneterek sürekli iyileştirmeye odaklanıyoruz.

Merkez ofisimiz başta olmak üzere, tüm mağaza ve depolarımızdaki su kullanımını titizlikle takip ediyoruz. Herhangi bir sızıntı oluşması durumunda, su israfını önlemek için hasarları anında onarıyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızı gereksiz su tüketimine karşı bilinçlendirmek için yazılı uyarılar ve istatistiksel bilgiler kullanıyor ve suyun değerini anlamalarını ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını teşvik etmek için farkındalıklarını artırmaya çalışıyoruz.

2023 yılında, operasyonlarımızın ve mağaza sayımızın da artmasının etkisi ile su tüketimimizde bir artış yaşayarak 740.292 m³ su kullanımı gerçekleştirdik. Çalışan başına su yoğunluğumuz ise 15,79 m³ seviyesinde gerçekleşti.

Su Tüketimi (m³)



DÖNGÜSEL EKONOMİ VE ATIK YÖNETİMİ

2023 yılında Depozito Yönetim Sistemi'ne kaydımızı oluşturduk.

Tüm değer zincirimiz boyunca atık azaltımı, geri dönüşüm programları ve yeniden kullanım, atık ayrıştırma sistemleri ve tedarik zincirinde geri dönüştürülebilir malzemelerin kullanımı gibi uygulamalarla atıklarımızın etkisini azaltmak için çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakma taahhüdümüz kapsamında, etkili atık yönetimi ve döngüsel ekonomi prensiplerini benimseyerek atıklarımızı azaltmak ve doğanın geleceği için çalışmak stratejimizin önemli odaklarından birini oluşturuyor. Bu kapsamda, atık yönetiminde belirlediğimiz yüksek standartlar ile atıklarımızı en aza indirmeyi hedefliyoruz. Tüm değer zincirimiz boyunca atık azaltımı, geri dönüşüm

programları ve yeniden kullanım, atık ayrıştırma sistemleri ve tedarik zincirinde geri dönüştürülebilir malzemelerin kullanımı gibi uygulamalarla atıklarımızın etkisini azaltmak için çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Sıfır Atık Anlayışımız

ŞOK Marketler olarak, çevresel sürdürülebilirlik faaliyetlerimizde sorumlu üretim ve tüketim anlayışını benimsiyoruz. Mağazalarımıza ve depolarımıza Sıfır Atık Belgesi almayı hedefliyoruz, Sıfır Atık Yönetmeliği'nde belirlenen atık sisteminin kurulması ve toplama sistemine ilişkin gereklilikleri sağlamak için yatırımlar yapıyoruz. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz uygulamalar ile atıkları kaynağında ayrıştırarak atık geri dönüşüm süreçlerini kolaylaştırıyor ve etkin hale getiriyoruz. Ayrıca, Sıfır Atık Belgesine sahip mağaza ve depolarımızın ambalaj atıklarını, Bakanlıktan çevre lisansı almış olan anlaşmalı atık işleme tesislerine yönlendirerek hem etkin atık yönetimi sağlıyor hem de şirketimize katma değer kazandırıyoruz.

2023 yılında Sıfır Atık Projesi kapsamında mağazalarımız ve depolarımız için 930.000 TL yatırım gerçekleştirdik. Yıl sonu itibarıyla, Türkiye genelinde toplamda 10.254 mağaza ve depomuzda Sıfır Atık Belgesi almaya hak kazandık. Ayrıca beş lokasyonda, coğrafi yapının ve atık alanlarının uygunluğunu değerlendirerek tehlikeli, tehlikesiz ve metal atık sahalarında iyileştirmeler yapmayı hedefleyen çalışmalar gerçekleştirdik.

Depozito Yönetim Sistemi

2022 yılında hayata geçen, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığınca belirlenen ve belirli bir depozito bedeli alınarak piyasaya sürülen ürünlerin tüketilmesi/kullanılması sonrasında iade alınması ve depozito bedelinin geri ödenmesine dayalı bir sistem olan Depozito Yönetim Sistemi'ne kaydımızı 2023 yılı itibarıyla başlatmış bulunuyoruz. Bu kapsamda, piyasaya sürdüğümüz bütün cam, alüminyum ve PET ambalaj içecek gruplarının depozitolu boş ambalajlarının temiz bir şekilde toplanması için Türkiye Çevre Ajansı (TÜÇA) ve Gıda Perakendecileri Derneği (GDP) ile görüşmeler gerçekleştirerek, depozitolu boş

ambalajların geri dönüşüme gönderilmesi adına gerekli altyapının kurulması için planlamalar yapmaya başladık. Ayrıca, tedarikçilerimiz tarafından piyasaya sürülen ve tescil edilmesi gereken yaklaşık 45 adet öz markalı ürünümüzün bu sisteme kaydını yaptık. Böylece öz markalı ürünlerimize ait PET, cam ve alüminyum tipi atıklarımızı geri dönüşüme vererek, geri kazanıma katkısı sağlamayı hedefliyoruz.

Tüm bunlara ek olarak, başta merkez ofisimiz olmak üzere ofis alanlarındaki masa altı çöp kutularını kaldırarak katlara, koridorlara ve ofis alanlarına atıkları kâğıt/karton, cam, metal, plastik, organik atık ve diğer atıklar olarak ayrıştıran kumbaralar yerleştirdik. Böylece hem atıkların kaynağında ayrıştırılmasını sağlıyor hem de masa altı çöp kutularında kullanılacak olan poşetleri engelleyerek plastik poşet kullanımımızı azaltıyoruz.

2023 yılında toplam atık miktarımız 18.491 ton olurken, bu atıkların neredeyse %100'ünün tehlikesiz atıklarımız oluşturuyor.



930 bin TL

Sıfır Atık Projesi Kapsamında Yapılan Yatırım



DÖNGÜSEL EKONOMİ VE ATIK YÖNETİMİ

Sürdürülebilir ambalaj çalışmalarımız ile çevreye olan etkimizi azaltmayı hedefliyoruz.

Ambalajlamada kullanılan malzemeleri azaltmak için çaba gösteriyor ve çevre dostu ham maddelerle üretilen ambalajları tercih etmeye çalışıyoruz.

Sürdürülebilir Ambalaj ve Plastik Azaltımı

Atık azaltımı yaklaşımımızın odaklarından biri olan sürdürülebilir ambalaj çalışmalarımız ile ürün ve hizmetlerimizin çevreye olan etkisini azaltmayı hedefliyoruz. Bu bağlamda, ambalajlamada kullanılan malzemeleri azaltmak için çaba gösteriyor ve çevre dostu ham maddelerle üretilen ambalajları tercih etmeye çalışıyoruz.

2024 yılına kadar Genel Merkez binamızda kullanılan tek kullanımlık plastik tüketimini %100 azaltmayı hedefliyoruz.

Atık yönetimi stratejimiz kapsamında öz markalı ürünlerimizin üretildiği tesislerimize alınan ambalajlar konusunda, tedarikçilerimizle iş birliği yaparak, daha sürdürülebilir ambalajlar geliştirmek için çalışıyoruz. Özellikle pet ve karton ambalajları kullanıma almaya odaklanıyoruz.

Depolarımızda sevkiyat aşamasında palet sarımı için kullandığımız streçleri inceltmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2023 yılında, dört depomuzda 10 mc streç yerine 6 mc'lik streçler kullanarak, toplamda 6.952,5 kg plastik azaltımı sağladık. İlerleyen dönemlerde, 6 mc'lik streçleri 10 depomuzda daha kullanarak toplamda 24.000 kg plastik azaltımı hedefliyoruz.

İş Dünyası Plastik Girişimi (İPG)

Taahhütlerimiz

ŞOK Marketler olarak, Yıldız Holding'in 2019 yılında imzacısı olduğu İPG girişimindeki taahhütlerinin yerine getirilmesine katkı sağlamaya devam ediyoruz. Bu kapsamda Yıldız Holding çatısı altında oluşturulan ve şirketlerin çoğunlukla kalite, satın alma ve çevre departmanlarından yöneticilerin dahil olduğu Plastik Çalışma Grubu'nda yer alıyoruz. Ayrıca, geçtiğimiz yıl yayınlanan **Yıldız Holding Plastik Rehberi'nden** faydalananarak plastik azaltım çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 2023 yılında 27,46 ton plastik azaltımı gerçekleştirerek, Yıldız Holding'in plastik azaltım hedeflerine katkı sağladık.

Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Plastik Kasalarla Taşınması Projesi

Meyve ve sebze gibi çabuk bozulabilir ürün sevkiyatlarımızda, Uluslararası Gıda Konteyner Organizasyonu'nun (IFCO, International Food Container Organization) döngüsel ekonomi konsepti olan Smart Cycle projesi kapsamında "Yeniden Kullanılabilir Ambalaj Kaplarının" (Reusable Packaging Containers (RPCs) kullanılması ile plastik atık miktarını önemli ölçüde azaltıyor ve kasa kullanımına bağlı maliyetlerimizi düşürüyoruz. Operasyonlarımızda yeniden kullanılabilir kasaların (RPC) kullanımıyla, çabuk bozulabilir ürünlerin güvenli sevkiyatının sağlanmasına, ürünlerin raf ömrünün uzamasına, hasar ve bozulma gibi nedenlerle gıda atığı oluşumunun azaltılmasına katkıda bulunuyoruz.

Proje kapsamında yeniden kullanılabilir kasaları dezenfekte ettikten sonra sevkiyat süreçlerimize dahil ediyor ve tek kullanımlık kasalar nedeniyle oluşacak çevresel etkinin önüne geçiyoruz. Bu proje, ambalaj atıklarını azaltma, ürün teşhirinde standartlaştırma, güvenli ve ergonomik taşıma gibi nakliye kolaylığı ile maliyet azalışı gibi bir dizi avantaj sağlamaktadır.

2023 yılında kullanılan 15,9 milyon adet yeniden kullanılabilir kasa sayesinde "ISO 14040/14044 Franklin Associates ve Fraunhofer IBP hakemli LCA" araştırmalarıyla doğrulanmış 5,6 milyon kg CO2 emisyonu oluşumunun önüne geçtik. Bu veriyi Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın Sıfır Atık projesi kapsamındaki verilerle kıyasladığımızda 13.542,98 ton plastik atığının üretilmemesine katkı sağladığımızı göstermektedir.





DÖNGÜSEL EKONOMİ VE ATIK YÖNETİMİ

“Tarladan Sofraya Doğru Tarım” projemizle gıda israfını engelliyoruz.

Gıda israfının sadece atık oluşturmakla kalmayarak, üretimden sofraya ulaşana kadar olan süreçte işçilik, lojistik, su kullanımı, pişirme ve depolamada kullanılan enerji kaynaklarının israfına ve sera gazı emisyonlarına sebep olduğunun bilincindeyiz.

Gıda Atığının ve İsrafının Azaltılması

Dünya genelinde her yıl üretilen gıdanın yaklaşık üçte biri israf edilirken, bu israfın yaklaşık %13'ü perakende sektöründe gerçekleşiyor¹. Türkiye’de ise kişi başına yılda 93 kg gıda çöpe atılmakla birlikte², üretilen meyve ve sebzelerin yaklaşık %50’si israf ediliyor.

Ürünlerimizin önemli bir kısmını meyve ve sebze ürünleri oluşturuyor. Bu sebeple, gıda atığının ve israfının azaltılmasını önemsiyoruz. Gıda israfının sadece atık oluşturmakla kalmayarak, üretimden sofraya ulaşana kadar olan süreçte işçilik, lojistik, su kullanımı, pişirme ve depolamada kullanılan enerji kaynaklarının da israfına ve sera gazı emisyonlarına sebep olduğunun bilinciyle hareket ediyoruz.

Şubeler Operasyon Kontrol Direktörlüğü ile iş süreçlerimizde her türlü kaybı önleyerek operasyonel mükemmelliği sağlamak için gıda kayıplarının önüne geçmek ve atıklarımızı azaltmak için çalışıyoruz. Bunun yanı sıra, haftalık İcra Komitesi toplantılarımızda gıda kaybına yönelik konuları, bu konuda alınan ve alınacak aksiyonları ayrıntılı olarak değerlendiriyoruz.

Bir yandan gıda israfı konusunda farkındalık oluştururken diğer yandan da projelerimiz aracılığıyla gıda israfımızı azaltmaya çalışıyoruz. “Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Kasalarla Taşınması Projesi” ile ambalaj atıklarımızın yanı sıra gıda atıklarımızda da azalma sağlıyoruz. Bu proje kapsamında kullandığımız kasalar,

ürünlere hava aldırma özelliği sayesinde taşıdığımız gıdaların israf olmasını engelliyor. Bu kasalarımızı, gıda güvenliği standartlarına uygun olarak dezenfekte ettikten sonra tekrar kullanarak hem çevre dostu bir yaklaşım benimsemiş oluyor hem de hem de gıda israfının önüne geçmiş oluyoruz.

Tarladan Sofraya Doğru Tarım projemiz aracılığıyla da gıda israfının önüne geçiyoruz. Hasat sırasında ve sonrasında uyguladığımız özel yöntemlerle, hasat edilen ürünlerin zarar görmeden ve en az israfıyla müşterilerimiz ile buluşmasını sağlıyoruz.



¹ Food Waste Index Report 2021, UNEP

² T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı

SÜRDÜRÜLEBİLİR TARIMIN DESTEKLENMESİ VE TOPRAĞIN KORUNMASI

Tarımı geleceğe taşımayı önemsiyoruz.

2020 yılından beri sürdürdüğümüz Tarladan Sofraya Doğru Tarım projesi ile, tarım sektörüne ve çiftçilere verdiğimiz desteği her geçen gün artırıyoruz.

Gıda üretiminin temelini oluşturan tarım ile birlikte toprak verimliliği, sağlığı ve sürdürülebilirliği, sadece mevcut nüfusun değil, aynı zamanda gelecek nesillerin de ihtiyaçlarını karşılamak bakımından hayati önem taşıyor. Ürün portföyünün büyük bir bölümü gıda ürünleri oluşturan bir şirket olarak, tarımı geleceğe taşımayı önemsiyor, sürdürülebilir tarım uygulamalarının artmasına ve toprağın korunmasına katkı sağlamaya çalışıyoruz.

2020 yılından beri sürdürdüğümüz Tarladan Sofraya Doğru Tarım projesi ile, tarım sektörüne ve çiftçilere verdiğimiz desteği her geçen gün artırıyoruz. Proje kapsamında gerçekleştirdiğimiz sözleşmeli tarım faaliyetleri ile çiftçilere alım garantisi sunarak üretimi teşvik ediyor, böylece tarım arazilerinin boş kalmasını engelleyerek toprağın verimliliğini koruyoruz. Aynı zamanda, ziraat

mühendislerimiz aracılığıyla çiftçilerimize hastalıklarla mücadele, çevreyi koruma ve kontrollü ilaç kullanımı konularında bilgi sağlayarak sürdürülebilir tarıma katkıda bulunuyoruz. **Bu kapsamda 2023 yılında 150 çiftçimize 40 saat eğitim verdik.**

Buna ek olarak, ürün kalitesini sağlamak amacıyla yaptırdığımız pestisit (kalıntı) analizleri ile üretim yapılan topraklarda herhangi bir kimyasal kirlenme olup olmadığını belirliyor, varsa seviyesini ve kalıcılığını değerlendirerek buna uygun önlemler alıyoruz. Bu şekilde çevreye karşı sorumluluk üstlenen bir üretim süreciyle sürdürülebilirliği sağlamaya çalışarak doğal hayatın ve biyolojik çeşitliliğin korunmasına katkıda bulunuyoruz. Ayrıca, tarımın çevreye olan zararlı etkilerini azaltma amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

%54

Kadın Çalışan Oranı



5 TOPLUMSAL
CİNSİYET EŞİTLİĞİ



8 İNSANA YAKIŞIR
VE EKONOMİK BÜYÜME



10 EŞİTSİZLİKLERİN
AZALTILMASI



17 AMAÇLAR İÇİN
ORTAKLIKLAR



PAYDAŞLARIMIZLA GÜÇLENMEK

Türkiye'nin en yaygın market zincirlerinden biri olarak, tüm değer zincirimiz boyunca sosyal ve ekonomik kalkınmayı önemsiyoruz. Organizasyonumuzun temel yapı taşı olan çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve bulunduğumuz toplumun refahına odaklanarak geleceğe uyumlu ve sağlıklı yaşamı destekleyen bir iş modeli benimsiyor ve yaptığımız yatırımlarla güçleniyoruz.



ÇALIŞANLARIMIZ

2023 yılında kadın çalışan sayımızı %9 artırdık.

Kadın gücünün yarattığı katma değere inanıyor, genç fikirlerin ve yeteneklerin de bünyemize katılmasıyla daha da kapsayıcı bir iş ortamı yaratacağımızı düşünüyoruz.

ŞOK Marketler olarak, gücümüzü birbirine sıkı sıkıya bağlı olan çalışanlarımızdan alıyor ve onların en değerli varlığımız olduğuna inanıyoruz. Çalışanlarımız için uzun vadede değer yaratmayı hedefliyoruz. İnsanı merkeze alan yaklaşımımızla çalışanlarımıza eşitlikçi, adil, güvenli ve kendilerini geliştirebilecekleri dinamik bir çalışma ortamı sunmak adına var gücümüzle çalışıyoruz.

Çalışanlarımıza ilişkin süreçleri doğru, etkili ve şeffaf bir şekilde yürütüyoruz. İnsan kaynakları süreçlerimizi tüm çalışanlarımızın kariyer yolculuklarında başarı hikayelerini çoğaltabilmeleri amacıyla oluşturulan İnsan Kaynakları Politikamız ile yönetiyoruz.

2023 yılında, sahip olduğumuz 46.870* çalışanımızın %97'sini mavi yakalı çalışanlarımız oluşturuyor. Her geçen yıl artan çalışan sayımızla birlikte tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya devam ediyoruz. Sunduğumuz her imkânda fırsat eşitliğini gözetiyor, çalışanlarımızın gelişimlerine yaptığımız yatırımlar sayesinde her geçen gün birlikte daha da güçleniyoruz.

* Çalışan sayısı verisi, yıl sonundaki giriş çıkışlardan kaynaklı 2023 Faaliyet Raporumuzdan farklıdır.

Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

İnsan Kaynakları Politikamız doğrultusunda, işe alımdan terfiye tüm süreçlerde çeşitlilik ve fırsat eşitliğini gözetiyor ve kapsayıcılık ilkemize uygun olarak her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz. Çalışanlarımız arasında cinsiyetler arası fırsat eşitliğini gözetirken; yalnızca benimsediğimiz değerlere sahip çıkabilecek ve işin gerektirdiği profesyonel ve fonksiyonel yetkinliklere sahip kişileri bünyemize katıyoruz.

Toplumsal fayda amaçlayan iş modelimiz ve büyüme stratejimizin bir parçası olarak, işe alımlarda kadın çalışanlara öncelik veriyoruz. Kadın gücünün yarattığı katma değere inanıyor, genç fikirlerin ve yeteneklerin de bünyemize katılmasıyla daha da kapsayıcı bir iş ortamı yaratacağımızı düşünüyoruz. Bu sebeple kadın ve genç çalışanlarımızın bu ekosistemde daha çok yer almaları ve daha etkin olmaları adına var gücümüzle çalışıyoruz.

Bu yıl gerçekleştirdiğimiz işe alımların %84'ünü 30 yaş altındaki çalışanlar oluştururken, toplam işe alımlarımızın %55'ini ise kadın çalışanlarımız oluşturdu. Cinsiyetler arası fırsat eşitliğine verdiğimiz önem sayesinde, geçtiğimiz yıla göre kadın çalışan sayımızı %9 artırdık. Böylece 2023 yılında, toplamda %54 kadın çalışan oranına ulaştık.

Karar alıcı ve gelir getirici rollerde kadın çalışanlarımızın çok daha önemli bir paya sahip olması için çalışıyoruz. **Müdür seviyesindeki çalışanlarımız arasında 19 kadın yöneticimiz bulunuyor.** Önümüzdeki dönemlerde hem satış kadrosunda görev yapan orta kademe kadın yönetici sayımızı hem de ilk kademe yöneticiler içerisindeki kadın oranımızı artırmayı hedefliyoruz.

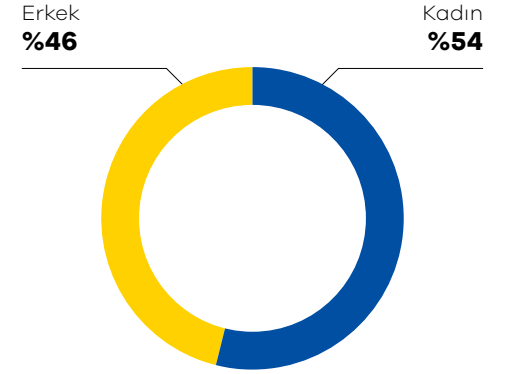
Fırsat eşitliğini benimseyen bir şirket olarak, tüm faaliyetlerimizi eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkesiyle yönetiyor ve engelli bireylere iş imkânı sağlayarak iş hayatına katılmalarını destekliyoruz. Çalışan ekosistemimizde bulunan 1.244 engelli çalışanımız, toplam çalışanlarımızın %3'ünü oluşturuyor.

2023

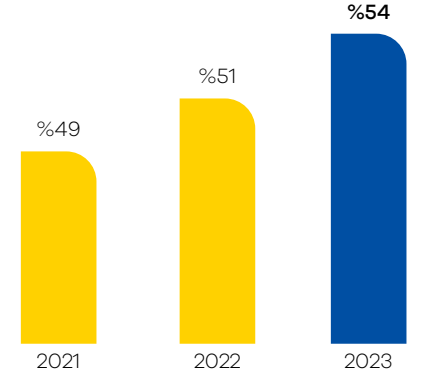
Kadın Yönetici (Müdür) Oranı	%8,3
Beyaz Yakalı Çalışan Kadın Oranı	%21,2
Mavi Yakalı Çalışan Kadın Oranı	%55,0
Engelli Çalışan Kadın Oranı	%23,8

İşe alım ekibimiz, erkek çalışanların yoğunlukta olduğu saha kadrolarında işe alım ve terfilerde kadın çalışan oranını artırmak üzerine çalışmalar gerçekleştiriyor ve bu konu, işe alım ekibimizin OKR hedefleri arasında yer alıyor.

Cinsiyete Göre Çalışanlar



Kadın Çalışan Oranı



ÇALIŞANLARIMIZ

Mutlu bir çalışan profili oluşturmaya çalışıyoruz.

Kariyer ve performans yönetim sistemimizle, çalışanlarımızın kariyer planlarını, gelişim adımlarını ve koçluk ihtiyaçlarını belirliyor ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda onlara eğitim ve gelişim fırsatları sunuyoruz.

Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti

Şirketimizin başarısında büyük rolü olan çalışanlarımızın yetkin ve mutlu olmalarının, müşterilerimizin alışveriş deneyimlerinden memnun kalmasındaki en büyük etkenlerden biri olduğuna inanıyoruz. Çalışanlarımızla birlikte müşterilerimize her zaman mutlu bir alışveriş deneyimi yaşatmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda çalışanlarımıza sürekli yatırım yaparak donanımlı, işine bağlı, yüksek motivasyonlu ve mutlu bir çalışan profili oluşturmaya çalışıyoruz.

Çalışanlarımızın gelişimini ve kariyer yönetimini; yetenek yönetimi, çalışan eğitimleri ve çalışan memnuniyetinden oluşan üç odakta ele alıyoruz. Kariyer ve performans yönetim sistemimizle, çalışanlarımızın kariyer planlarını, gelişim adımlarını ve koçluk ihtiyaçlarını belirliyor ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda onlara eğitim ve gelişim fırsatları sunuyoruz.

Uyguladığımız performans yönetim sistemi aracılığıyla çalışanlarımızın performans değerlendirmelerini gerçekleştiriyor ve geleceğe yönelik hedeflerini ve gelişim alanlarını belirliyoruz. Etkin performans yönetimimizle çalışanlarımızın yetkinliklerini artırırken; gerçekleştirdiğimiz çeşitli etkinliklerle de çalışan bağlılığını ve memnuniyetini destekliyoruz.

Yetenek Yönetimi

Çalışanlarımızın kariyer yönetimini, hedeflere ulaşma sürecini ve yetkinlik bazında performanslarını objektif ve adil bir perspektifle değerlendiriyoruz. Etkin bir performans değerlendirme sistemi uygulayarak, çalışanlarımızın güçlü yönlerini keşfetmelerine ve potansiyellerini en üst düzeyde kullanmalarına yardımcı oluyoruz. Bu amaç ışığında çeşitli performans yönetim sistemleri ve insan kaynakları süreçleriyle çalışanlarımızın kariyerlerine yön veriyor ve hem bireysel hem de organizasyonel gelişime katkı sağlıyoruz.

Beyaz yakalı çalışanlarımızın tamamına yakınına performans değerlendirme sistemimize dahil ediyoruz.

70-20-10 modeli ile çalışanların gelişimlerine destek olacak eylemleri belirliyoruz. Bu modele göre; çalışanlarımızı, yüzde 70 oranında projelerde sorumluluk almak, farklı görevlerde bulunmak gibi deneyimsel öğrenme metotlarıyla; yüzde 20 oranında geri bildirim, koçluk, mentorluk gibi sosyal öğrenme metotlarıyla ve yüzde 10 oranında sınıf içi eğitim, online eğitim, seminerler gibi geleneksel öğrenme metotları ile iş ve sosyal hayatlarında başarılı olmaları adına destekliyoruz.

Performans yönetim sistemimizin bir parçası olan **360 Derece Performans Değerlendirme sistemi** ile çalışanlarımızın performansının yetkinlikler bazında farklı değerlendirici gruplar tarafından değerlendirilmesini sağlıyoruz. Bu sayede çalışanlarımızın bireysel farkındalıklarını artırıyor, güçlü ve gelişime açık alanları konusunda bilgi sahibi olmalarını sağlıyor ve çoklu geribildirim ortamını destekleyerek geri bildirim kültürünü geliştiriyoruz. Performans yönetiminde kullandığımız araçlardan bir diğeri olan



Balance Score Card ile, çalışanlarımız için sene başında belirlediğimiz KPI'ların (Key Performance Indicators) yanı sıra yetkinliklerini de değerlendirebilecekleri ve yönetebilecekleri bir sistem uyguluyoruz. Böylece performans yönetimi, kariyer gelişimi, yedekleme ve eğitim/gelişim süreçlerini birbirine entegre bir şekilde çalıştırıyoruz. Saha kadromuzda bulunan beyaz yakalı çalışanlarımızın performansını Balance Score Card yaklaşımıyla değerlendiriyoruz.

Merkez ofis çalışanlarımız ise, 2023 yılından itibaren **OKR (Objectives and Key Results - Hedefler ve Anahtar Sonuçlar)** metodolojisini kullanmaya başladı. Herkesin başarıya olan katkısını somut bir şekilde görmesini sağlayan ve sürdürülebilir ve geliştirilebilir başarı olanağı sunan OKR metodolojisi ile, yüksek performans kültürünü desteklemeyi, hedeflerin değişen koşullara uyum sağlamasıyla daha çevik bir yaklaşımı, iletişimi ve iş birliğini artırmayı hedefliyoruz. OKR sistemi ile çalışan-yönetici iletişimini ve geri bildirimi ön planda tutarak şirket içi ilişkileri güçlendirmeyi amaçlıyoruz.



ÇALIŞANLARIMIZ

2023 yılında 155 yöneticimiz terfi etti.

2022 yılında hayata geçirdiğimiz İnsan Kaynakları Planlama Sürecimiz OPERA (Organization People Review) ile, her yıl tüm merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrolarında yer alan çalışanlarımız için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması yapıyoruz.

Ayrıca, organizasyonumuzu geleceğe hazırlamak ve çalışanlarımıza kariyer gelişim planları doğrultusunda yeteneklerini, becerilerini ve potansiyellerini en etkin şekilde kullanabilecekleri bir kariyer yolculuğu sunmak adına süreçleri en doğru şekilde yönetmeye çalışıyoruz. 2022 yılında hayata geçirdiğimiz İnsan Kaynakları Planlama Sürecimiz OPERA (Organization People Review) ile, her yıl tüm merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrolarında yer alan çalışanlarımız için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması yapıyoruz. Bu kapsamda, kritik pozisyonlar için (Müdür ve üzeri) yedekleme planlarını titizlikle oluşturuyor ve yürütüyoruz.

Bölge Yöneticisi Değerlendirme Merkezi uygulamamızla, oluşan bölge yöneticisi pozisyonlarına en uygun ve nitelikli iç adayların seçilmesi sürecini standartlara en uygun şekilde gerçekleştiriyoruz. Program aracılığıyla adayların bir üst role terfi aşamalarında hem yetkinliklerini ölçümlüyoruz hem de gelişim alanlarını belirliyoruz. Merkezde yaptığımız değerlendirmelere bağlı olarak şubelere geri bildirimde bulunuyoruz. Bu çerçevede, bölge yöneticisi ihtiyacına ve ileride oluşabilecek ihtiyaçlara göre ülke genelinde nitelikli bölge yöneticisi aday havuzu oluşturarak hızlı ve doğru şekilde aksiyon alıyoruz.

Ücretlendirme

Her yıl yürüttüğümüz piyasa ücret araştırmaları doğrultusunda rekabetçi, piyasayla uyumlu ve eşitlikçi temellere dayanan bir ücret sistemi uyguluyor ve çalışanlarımızın ekonomik anlamda refah içerisinde yaşamasını önemsiyoruz.

Mağazalarımızda ise üç ayda bir Mağaza İnsan Kaynakları Planlaması çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Bu planlama süreci sonrasında ŞOK Marketler olarak belirlediğimiz başarı kriterlerine göre şube başarı sıralamasında yer alan mağaza yöneticilerini vaka çalışması, bireysel sunumlar ve soru-cevap gibi süreçlerden geçirerek terfi edecek adayları belirliyor ve kendilerine gelişim planları sunuyoruz. **2023 yılında, organizasyonumuz içerisinde gerçekleşen terfi süreçlerinde 35'i kadın olmak üzere toplam 155 yöneticimiz terfi ederek kariyerlerinde yeni bir aşamaya yükseldi.**

Beyaz yakalı çalışanlarımızın yanı sıra, mavi yakalı çalışanlarımızın da potansiyellerini en üst düzeyde kullanmalarına ve yeteneklerini farklı alanlarda değerlendirmelerine olanak tanıyoruz. Bu doğrultuda, mavi yakalı çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini destekleyerek beyaz yaka olabilecekleri pozisyonlara geçişlerini teşvik ediyoruz. **2023 yılında 21 mavi yakalı çalışanımız kariyerlerine yeni bir yön vererek beyaz yakaya geçiş yaptı.**



ÇALIŞANLARIMIZ

Projelerimizle çalışanlarımızın kariyer yönetimine katkı sağlıyoruz.

İlk Adım Yönetici Liderlik Programımız kapsamında bu yıl sekiz çalışanımıza eğitim vererek onları gelecekteki liderlik pozisyonlarına hazırladık.

Çalışan Eğitimleri

Perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak, teknolojik gelişmelerin hızlandığı ve müşteri taleplerinin sürekli değişim gösterdiği bir ortamda; sektöre uyum sağlamanın, stratejik hedeflerimize odaklanmanın ve örnek uygulamalar sergilemenin ancak çalışanlarımızın gelişimiyle mümkün olduğuna inanıyoruz. Dolayısıyla, çalışanlarımızın kişisel ve mesleki anlamda kendilerini geliştirdikleri ve kariyer yolculuklarında yeni beceriler edindikleri bir iş ortamı oluşturmayı amaçlıyoruz. Çalışanlarımızın gelişime açık yönlerine ve beklentilerine uygun birçok eğitim düzenliyoruz. 70-20-10 modeliyle düzenlediğimiz eğitim ve gelişim uygulamalarımız arasında zorunlu eğitimlerimizin yanı sıra liderlik gelişim programları, mentorluk ve koçluk, elektronik kütüphaneler ve çevrim içi gelişim araçları yer alıyor.

Çalışanlarımıza yetkinliklerine ve görev tanımlarına uygun şekilde kişiselleştirilmiş eğitim imkânları sunuyoruz. Beyaz yakalı çalışanlarımız, kendi yetkinliklerine odaklanarak liderlik, iletişim, etkili sunum teknikleri, zaman yönetimi ve problem çözme konularından oluşan geniş kapsamlı özel eğitim kataloglarından eğitim almak istediği konuyu seçebiliyor. Mavi yakalı çalışanlarımız ise teknik ve kişisel gelişim eğitimleri ile destekliyoruz. Üst düzey yönetici pozisyonunda bulunan çalışanlarımız ise, geniş kapsamlı özel eğitim kataloglarından seçtikleri özel liderlik eğitimleri ile kariyerlerine değer katma imkânına sahip oluyorlar. Sağladığımız ihtiyaca yönelik eğitimler ile, çalışanlarımızın gelişimine katkıda bulunuyoruz.

2023 yılında, çalışanlarımıza toplam 495.658 saat eğitim verdik ve çalışan başına eğitim saatimiz 10,6 olarak gerçekleşti.

İlk Adım Yönetici Liderlik Programı

BMI Business School ile iş birliği yaparak tasarladığımız İlk Adım Yönetici Liderlik Programımız ile, merkez ofis beyaz yaka

çalışanlarımızın içerisinde seçilen katılımcıları güncel liderlik yaklaşımlarına hazırlamayı hedefliyoruz.

Bu programda katılımcıların bireysel, ekip ve iş yönetimi becerilerini güçlendirmeye odaklanıyor ve etkin iletişim ve geri bildirim becerilerini geliştiriyoruz. Ekip yönetimi, hedef odaklı yönetim ve motivasyon sağlama gibi konulardaki becerilerini güçlendirerek, liderlik konusundaki yetkinliklerini artırıyoruz. Aynı zamanda katılımcılara yönetim bilimi ve iş dünyasındaki güncel bilgileri içeren stratejik bir bilgi seti sunarak onları gelecekteki iş trendlerine karşı hazır hale getiriyoruz. Temel yönetsel yetkinlikleri kazandırdığımız çalışanlarımız bu sayede hem bireysel hem de ekip bazında daha etkili ve başarılı bir liderlik sergiliyor.

İlk Adım Yönetici Liderlik Programımız kapsamında bu yıl sekiz çalışanımıza eğitim vererek onları gelecekteki liderlik pozisyonlarına hazırladık.

ŞOK Sarı Kitap Programı

Birbirinden öğrenen bir şirket kültürü benimsemek ve bu kültürü güçlendirmek amacıyla, “ŞOK Sarı Kitap” programını geliştirdik. Bu program ile, tüm saha çalışanlarımızın katılımını teşvik ederek ortak bir dil oluşturmayı, şirket kültürünün saha çalışmalarına etkili bir şekilde yayılmasını ve ekip içi iş birliğini ve bilgi paylaşımını vurgulayarak birbirinden öğrenen bir şirket kültürü oluşturmayı hedefliyoruz.

Program kapsamında özel bir rol ve sorumluluk atadığımız yöneticilerimiz, “Öğretirken Öğren” mottosu ile hareket ederek şirket kültürünün temel değerlerini benimsemek ve bu değerleri ekibin içine entegre etmek için belirlenen 28 eğitim başlığını ekibine aktarıyor ve bu bilgilerin davranışa dönüştürülmesi için çalışıyor. Yönetici kademesindeki

çalışanların süreci sahiplenmesi diğer çalışanlara ilham kaynağı olurken; birbirinden öğrenen bir kültürün gelişimine liderlik etme sorumluluğunu da beraberinde getiriyor. Bu program sayesinde ekip içinde birbirinden sürekli öğrenen bir yapıya dönüşüyor.

Akademi ŞOK

Dijital dönüşüm süreçlerini titizlikle takip ederek uygulama ve hizmetlerini sürekli olarak yeniden şekillendirme bakış açısıyla hayata geçirdiğimiz Akademi ŞOK uygulamasıyla, tüm çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlıyoruz.

Bilgisayar, tablet ve tüm akıllı mobil cihazlar üzerinden ulaşılabilirliğiyle zaman ve yer sınırlarını kaldırarak, erişilebilirliği yüksek, kolay ve anlaşılır içeriğe sahip kullanıcı dostu platformumuz vasıtasıyla çalışanlarımıza, mağaza süreçleri ve temel yöneticilik gibi birçok konuda eğitimler sunuyoruz. Ayrıca, işe yeni başlayan çalışanlarımızın işlerine daha hızlı ve kolay şekilde adapte olmalarına yardımcı olan eğitim süreçlerini Akademi ŞOK üzerinden gerçekleştiriyoruz.

Çalışanlarımızın büyük kısmı Akademi ŞOK platformumuzu aktif bir şekilde kullanıyor. Önümüzdeki yıllarda da çalışanlarımızın gelişimine olan desteğimizi artırmak amacıyla, platform içerisinde bulunan eğitim içeriklerini zenginleştirmeyi hedefliyoruz.



ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışan memnuniyeti ve bağlılığını ölçümleyerek takip ediyoruz.

Başarımızda belirgin katkısı olan çalışanlarımızı en kısa sürede ödüllendirmek amacıyla başlattığımız Anlık Ödüllendirme uygulamamızla, katma değer yaratan iş sonuçlarını ödüllendiriyoruz.

Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

ŞOK Marketler olarak, çalışanlarımıza kendilerini güvenli, huzurlu ve değerli hissettikleri, yaptıkları işin niteliğine uygun bir çalışma ortamı sunarak; çalışan memnuniyetini, motivasyonunu ve bağlılığını arttırmayı hedefliyoruz. Sahip olduğumuz mutlu çalışanlarımız ile sektörümüzde fark yaratmayı ve her müşterimize rahat bir alışveriş tecrübesi yaşatmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, tüm iş süreçlerimizde İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'ne, ILO (International Labour Organization) sözleşmelerine ve Türkiye'de insan hakları ve çalışma hayatını düzenleyen tüm hukuksal çerçeve ve mevzuata tam uyum gösteriyoruz.

Çalışma şartları ve sosyal olanaklar açısından en çok tercih edilen şirketler arasında yer alma hedefimizle uyumlu olarak **Organizasyonel İklim Anketi** gerçekleştiriyor ve çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık düzeylerini düzenli olarak takip ediyoruz. Gerçekleştirdiğimiz anket sonrasında tüm geri bildirimleri değerlendiriyor ve grupluyoruz. Oluşturduğumuz geri bildirim gruplarına göre çalışanlarımızın katıldığı toplantılar düzenliyor ve öneri ve aksiyon haritamızı hazırlıyoruz. Gerçekleştirdiğimiz bu anketler sayesinde çalışanlarımız ile çok yönlü bir iletişim kuruyor ve bağlılık, beklentiler, çalışma ortamı ve yönetim anlayışı gibi pek çok konuda çalışanlarımızın fikirlerini alıyoruz.

2023 yılında 1.136 çalışanımızın katılımıyla gerçekleştirdiğimiz anketimizde beyaz yaka çalışan memnuniyeti oranımız %83, çalışan bağlılığı oranımız ise %88 olarak gerçekleşti. Çalışan odaklı projeler geliştirerek, bu alandaki performansımızı her geçen gün artırmayı hedefliyoruz. Böylece çalışanlarımızın kariyerlerine uzun bir süre ŞOK Marketler bünyesinde devam edeceğine inanıyoruz. Bu yıl itibarıyla, çalışanlarımızın bünyemizdeki ortalama hizmet süresini 2,54 yıl olarak ölçümledik.

Anlık Ödüllendirme

Ödüllendirme mekanizmasının çalışan bağlılığı ve memnuniyeti açısından önemli olduğunu biliyor ve bu kapsamda çalışanlarımızı teşvik edici ödüllendirme araçları geliştiriyoruz. Başarımızda belirgin katkısı olan çalışanlarımızı en kısa sürede ödüllendirmek amacıyla başlattığımız Anlık Ödüllendirme uygulamamızla, katma değer yaratan iş sonuçlarını ödüllendiriyoruz.

Müdürlerimizin değerlendirmesi sonrasında ödüle aday gösterilen çalışanlarımız, üst kademe yöneticilerimiz tarafından uygun görüldüğü takdirde ödüllendiriliyor. **Bu yıl anlık ödül sistemi kapsamında 385 çalışanımızı ödüllendirdik.**





ÇALIŞANLARIMIZ

İş Sağlığı ve Güvenliği süreçlerimizi TS EN ISO 45001 ile yönetiyoruz.

Risk temelli ve sistematik bir yaklaşımla yasal mevzuatlara uyuyor, sıfır iş kazası hedefimiz doğrultusunda sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları yaratıyoruz.

Çalışan Sağlığı, Güvenliği ve Refahı

Çalışanlarımızın güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir iş ortamında çalışmalarını, müşterilerimizin de aynı şekilde güvenli bir alışveriş deneyimi yaşamalarını sağlamak en büyük sorumluluklarımızdan biridir. Bu doğrultuda, sıfır kaza ve sıfır meslek hastalığı ve yasal mevzuatlara tam uyum hedefiyle iş sağlığı ve güvenliğini en üst seviyede gözetiyoruz. Şirketimizde iş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu en düzey yönetici pozisyonunda olan Şubeler Operasyon Kontrol Direktörümüz, CEO'muza düzenli bir şekilde doğrudan raporlama yapıyor. Ayrıca, Şubeler Operasyon Kontrol Direktörlüğü'ne bağlı 40 Şube Operasyon Yöneticisi ile süreçleri takip ediyoruz.

Bu yıl, ISO 45001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi denetimlerini başarıyla tamamladık. Bu kapsamda genel merkez, dağıtım merkezleri, mağazalar, meyve sebze depoları ve üretim tesislerindeki çalışanlarımız ve alt yüklenici çalışanlarımız olmak üzere, bünyemizde bulunan çalışanlarımızın tamamını TS EN ISO 45001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemine dahil etmiş olduk.

Risk temelli ve sistematik bir yaklaşımla yönetimini gerçekleştirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği konularında ilgili yasal mevzuatlara uyuyor, sıfır iş kazası hedefimiz doğrultusunda sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları yaratıyoruz.

Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği bakımından tehdit oluşturabilecek eksiklikleri ve potansiyel riskleri belirlemek, tespit edilen risklerin yerinde bertaraf edilmesi veya kabul edilebilir risk seviyelerine indirilmesi adına, Şube Operasyon Kontrol Yöneticilerinin katılımıyla, iş güvenliği saha denetimi ve ziyaretleri gerçekleştirerek gerekli envanterlerin kontrolünü yapıyoruz. Kontroller sonucunda risk değerlendirme raporları hazırlıyor ve bunları yönetime sunuyoruz. Ayrıca ŞOK.net sistemi üzerinden mağazalarımızdaki envanterleri kontrol ediyoruz. **Bu kapsamda 2023 yılı içerisinde depolarımızda 476, mağazalarımızda 13.241, üretim tesisleri ve meyve sebze depolarımızda 190 denetim gerçekleştirerek bulgularımızı üst yönetime raporladık.**

Riskleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalarımıza ek olarak, farkındalığı artırıcı İSG eğitimleri düzenliyoruz. Tüm iş birimlerimizin hem sürdürülebilirlik odaklı İSG kültürünü benimsemelerini hem de sürekli iyileştirme bakış açısıyla sistemimizin gelişimine destek olmalarını sağlıyoruz.

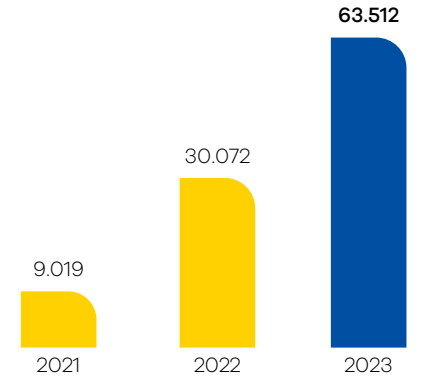
Merkez ofis, dağıtım merkezleri, meyve sebze depoları ve üretim işletmeleri de dahil olmak üzere, tüm çalışanlarımıza iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimleri tarafından iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri veriyoruz. Bunun yanı sıra, çalışanlarımıza dijital eğitim platformumuz Akademi ŞOK üzerinden iş sağlığı ve güvenliği, güvenli Cepte ŞOK araç kullanımı, güvenli transpalet kullanımı, maket bıçağı kullanımı, salgın hastalık ve acil durumlar hakkında eğitimler tanınıyor ve ilerleme durumlarını takip ediyoruz.

Çalışanlarımız bu yıl içinde yetkin yangın eğitmenleri tarafından verilen uygulamalı yangın güvenliği eğitimlerini aldı ve tatbikatlar gerçekleştirdi. Çalışanlarımız büyük yıkım ve kayba neden olabilecek olası bir deprem faciası sonrasında AFAD önderliğinde yapılacak olan çalışmalar hakkında da AFAD eğitmenleri tarafından bilgilendirildi. Yılın ikinci yarısında ise tüm depo ve genel merkez çalışanlarımız, AFAD eğitmenleri tarafından AFAD Bilinçlendirme Eğitimleri olarak uygulamalı tahliye tatbikatlarına katıldı.

Acil durumlar kapsamında tüm depolarımızda deprem istasyonu noktaları geliştirdik. Ayrıca 3 depomuz için 241.000 TL'lik yatırımla deprem konteynerleri faaliyete geçirdik.

2023 yılında İSG eğitim saatimizi %111 artırarak toplamda 63.512 saat İSG eğitimi verdik. Çalışan başına ortalama eğitim saatimiz 1,25 saat eğitim olarak gerçekleşti.

Toplam İSG Eğitim Saati





TEDARİK ZİNCİRİMİZ

Tedarik zinciri risklerimizi Merkezi Tedarik Birimiyle kontrol altına alıyoruz.

Depo sayımızı her geçen yıl artırarak, operasyonel verimliliğimizi artırıyor ve tasarruf ediyoruz. 2023 sonu itibariyle 40'a ulaşan depo sayımızı artırarak, lojistik aşamalarından kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı en alt seviyeye indirmeyi amaçlıyoruz.

Tedarik Zinciri Yönetimi

ŞOK Marketler olarak, sorumlu bir tedarik zincirine sahip olmanın sürdürülebilir büyüme hedeflerimize ulaşmamızda kritik bir nokta olduğu bilinciyle hareket ediyoruz. Tedarik zincirimizdeki operasyonel verimliliği önemsiyor, bu kapsamda tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızla iş birliği yapmaya odaklanıyoruz.

Kaynaklarımızı verimli şekilde kullanmak adına, tedarik zincirimizdeki riskleri 2017 yılından bu yana Merkezi Tedarik Birimi ile merkezileştirerek kontrol altına alıyoruz. Böylece operasyonlarımızı sistemli bir şekilde yönetebiliyor ve ürün bulunurluğunu garanti altına alıyoruz. Ayrıca, sezonluk planlamaları da daha etkili bir şekilde yapabiliyoruz.

Lojistik operasyonlarımızı da merkezi ve bütünsel bir sistem ile kontrol ediyoruz. Kurumsal Kaynak Planlama Sistemi'miz ile mal kabul, depolama, adresleme, toplama, sevkiyat ve iade işlemlerini baştan sona takip ederek etkin bir şekilde yönetiyoruz. Ayrıca sistem kapsamında depo içi ve mağaza sevkiyat rota optimizasyonu uygulamalarıyla süreçlerimizi etkin şekilde yönetiyoruz.

Depo sayımızı her geçen yıl artırarak, operasyonel verimliliğimizi artırıyor ve tasarruf ediyoruz. 2023 sonu itibariyle 40'a ulaşan depo sayımızı artırarak, lojistik aşamalarından kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı en alt seviyeye indirmeyi amaçlıyoruz.

Sorumlu Tedarik Zinciri

Tedarik ve üretim zincirinde sürdürülebilirliği ön planda tutuyor; ürünlerimizin tedarik edilmesinden müşterilerimize ulaşmasına kadar olan tüm süreçlerde çevresel, sosyal ve ekonomik etkileri gözeterек çalışıyoruz.

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. Bu kapsamda şirketimiz adına ve markalarımız kullanılarak yaptırdığımız tüm ürünlerin onaylanmış tedarikçiler tarafından üretildiğinden emin oluyoruz. Aynı zamanda geri dönüşüm programları, atık ayrıştırma sistemleri ve geri dönüştürülebilir malzemelerin kullanımı gibi uygulamalarla tedarik zincirimizin çevresel etkisini azaltmaya yönelik çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Sürdürülebilir bir tedarik zinciri için sorumlu satın alma anlayışını benimsiyor, tedarikçilerimizin iş ve finansal istikrarlarını sağlamak adına peşin ödeme ya da erken ödeme gibi finansal kolaylıklar sağlıyoruz. Ayrıca dijitalleşme kapsamında ileri planlama ve talep tahmini, ürün dağıtım algoritması, sipariş öneri sisteminin geliştirilmesi ve otomatik fatura kapatma gibi projeler geliştiriyoruz. Böylece hem tedarikçilerimiz ile iş birliğinin uzun soluklu olduğundan hem de sürecin sosyal ve ekonomik haklara saygılı bir şekilde yürütüldüğünden emin oluyoruz.

Yerel Satın Alma ve Tedarik

Sorumlu tedarik zinciri anlayışımızın ana noktalarından biri de yerel satın almadır. 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; yöresel ürünlere de sahip çıkıyoruz.

TEDARİK ZİNCİRİMİZ

Tüm süreçlerimizde çiftçilerimizle iletişim kuruyoruz.

Uyguladığımız projeler ve stratejik iş birlikleriyle tarım sektörüne ve çiftçilere verdiğimiz desteğin kapsamını sürekli genişletiyoruz.

Tarımı en hayati sektörlerden biri olarak görüyor ve yerel satın alma faaliyetlerimiz kapsamında toprağı ve çiftçiyi koruyan ve sürdürülebilir tarımı merkeze alan çalışmalar yürütüyoruz. Bu bakış açımız doğrultusunda uyguladığımız projeler ve stratejik iş birlikleriyle tarım sektörüne ve çiftçilere verdiğimiz desteğin kapsamını sürekli genişletiyoruz. Ülkemizdeki tarım arazilerinin boş kalmaması adına tarım sektörünün ekonomik olarak kalkınmasını sağlıyor ve böylece üretimi destekliyoruz.

2020 yılında hayata geçirdiğimiz **Tarladan Sofraya Doğru Tarım** projemizle hem narenciye, patates, karnabahar, lahana gibi meyve ve sebze ürünlerinde hem de pirinç, zeytin ve salça gibi tarıma dayalı ürünlerin tedariğini doğrudan çiftçilerimizden yaparak mağazalarımızda müşterilerimizle buluşturuyoruz. Böylece bir yandan uçtan uca tarımla aracısız bir şekilde müşterilerimizin ihtiyacı olan ürünleri tedarik ediyor, diğer yandan da çiftçileri üretim bakımından teşvik ederek ürün sürekliliğini sağlıyoruz.

Tohumdan hasada kadar tüm süreçlerde çiftçilerimizle birebir iletişim kuruyor, onları koruyor ve destekliyoruz. Nakit alım yaparak vade farkı kaybı ya da komisyoncu kesintisi olmadan, çiftçilerimizin emeğinin karşılığını tam olarak almasını sağlıyoruz. Ayrıca teminat mektubu karşılığı erken ödeme seçeneği ile üretim maliyetlerine destek oluyoruz.

Tarladan Sofraya Doğru Tarım projemiz ile tarıma dayalı gıda ürünlerini üreten çiftçiler ve ürünlerin mağazalarımıza ulaştırılmasını sağlayan sürücülerle birlikte binlerce kişinin istihdam edildiği çok büyük bir ekosistem oluşturuyoruz. Böylece yerel satın alma faaliyetlerimizle birlikte sadece üretimi teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda toplumsal faydayı da destekleyerek ülke ekonomisinin kalkınmasına katkıda bulunuyoruz.



TOPLUM

Yerel kalkınmaya önem veriyor, toplumsal gelişime destek oluyoruz.

“ŞOK’ta Ben de Varım” projemizle de deprem bölgesindeki kadın kooperatiflerinin ekonomik olarak kalkınmasına katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

ŞOK Marketler olarak, bir parçası olduğumuz toplumun ve ülkemizin kalkınmasına katkı sağlamayı tüm faaliyetlerimizin merkezinde tutuyoruz. Gerçekleştirdiğimiz projeler, yatırımlarımız ve iş gücümüzle toplumsal gelişime destek olurken; yerel kalkınmaya da büyük önem veriyoruz.

Yerel Kalkınmanın Desteklenmesi

Tedarikçilerimiz, mağazalarımız ve depolarımızla yerel istihdama katkıda bulunuyoruz. “Tarladan Sofraya Doğru Tarım” projemizle sözleşmeli tarım faaliyetleri gerçekleştiriyor ve Türkiye’nin birçok ilindeki çiftçilerimizi destekliyoruz.

Şubat ayında tüm Türkiye’yi yasa boğan deprem felaketinin ardından, deprem bölgelerine yardımlarımızı hızlı bir şekilde ulaştırdık. Hayata geçirdiğimiz konteyner mağazalar aracılığıyla, bölge halkının acil ihtiyaçlarının karşılanmasına katkı sağladık.

Depremden etkilenen vatandaşlarımızı destek olurken uzun vadeli pozitif etki yaratmayı hedefliyor ve işe alımlarımızda deprem bölgelerinden gelen adaylara öncelik sağlıyoruz. Hatay Arsuz limonu gibi yerel üreticilerden satın aldığımız ürünlerle de bölgenin ekonomik olarak tekrar güçlenmesine ve üretimin sürdürülmesine destek oluyoruz. Ayrıca, “ŞOK’ta Ben de Varım” projemizle de deprem bölgesindeki kadın kooperatiflerinin ekonomik olarak kalkınmasına katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

ŞOK’ta Ben de Varım

2019 yılında hayata geçirdiğimiz “ŞOK’ta Ben de Varım” projesinin kapsamını 2023 yılında genişlettik. Kadınların üretim ve istihdama katılarak ekonomik olarak güçlenmesinin toplumsal refah için ne kadar önemli olduğunun farkındayız. ŞOK’ta Ben de Varım projesiyle kadınlara iş hayatında fırsat eşitliği sağlayarak kadınların üretime katılmalarını ve ülke ekonomisine katkı sağlamalarını amaçlıyoruz.

ŞOK’ta Ben de Varım projesi kapsamında, Türkiye’nin farklı bölgelerinden birçok kadın kooperatifi ile iş birliği yapıyoruz. Ev kadınlarının ürettiği çeşitli el emeği gıda ürünlerini mağazalarımızda satışa sunuyoruz. 100’e yakın mağazamızda satışa sunduğumuz ürünlerin kalite ve sürdürülebilirlik kriterlerine uygun olmasına önem verirken, ürün seçiminde yerel ve coğrafi işaretli ürünleri tercih ediyoruz. Ürünlerin satışından elde ettiğimiz geliri kadın üreticilere vererek kadınların hane ekonomilerine ve yerel istihdama destek oluyoruz.



Ürünleri tedarik ettiğimiz kooperatifler arasında önceliği deprem felaketinden etkilenmiş bölgelerde bulunan kooperatiflere veriyoruz. Bu sayede, deprem felaketinin etkilerinin azaltılmasına, bölgenin ekonomik olarak yeniden güçlenmesine ve yaraların sarılmasına katkı sağlıyoruz.

[Giriş](#)[ŞOK Marketler Hakkında](#)[Sürdürülebilirlik Bakış Açımız](#)[Doğanın Geleceği İçin Çalışmak](#)[Paydaşlarımızla Güçlenmek](#)[Geleceğe İlham Vermek](#)[Ekler](#)

AMAÇ ODAKLI ÜRÜNLER VE İŞ MODELLERİ İLE GELECEĞE İLHAM VERMEK

Sorumlu ve yenilikçi iş modelimizle, müşterilerimize kaliteli ve uygun fiyatlı ürünler sunarken; müşteri odaklı iş kültürümüzle müşteri memnuniyetini her zaman en üst düzeyde tutmaya çalışıyoruz.



**Akıllı cihazlarınızdan
QR Kodu okutarak Cepte ŞOK
uygulamamıza ulaşabilirsiniz.**





ERİŞİLEBİLİR VE UYGUN FİYATLI ÜRÜNLER

"Her gün düşük fiyat" politikamız ile alışverişi uygun fiyatlı hale getirmeye çalışıyoruz.

Hem ulusal hem de öz markalı ürünlerin yer aldığı geniş ürün portföyümüzde ve gıda dışı kategorilerde 1.800'den fazla ürünü müşterilerimize sunuyoruz.

ŞOK Marketler olarak sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizle, müşterilerimizin ihtiyaçlarını gözetiyoruz. Günümüzün ekonomik koşullarında sağlıklı ve uygun fiyatlı gıdaya erişimin her zamankinden daha önemli olması nedeniyle, "Her gün düşük fiyat" politikamız doğrultusunda müşterilerimizin bütçelerini zorlamadan alışverişi uygun

fiyatlı hale getirmeye çalışıyoruz. Uygun fiyatlı ürünlerimizi çeşitli promosyonlarla destekleyerek müşterilerimizin alım gücüne katkıda bulunuyoruz.

Hem ulusal hem de öz markalı ürünlerin yer aldığı geniş ürün portföyümüzde ve gıda dışı kategorilerde 1.800'den fazla ürünü müşterilerimize sunuyoruz. Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyoruz. Sadece ŞOK mağazalarında bulunan Mis, Anadolu Mutfak, Mintax, Bizim Vatan, Piyale ve Evin gibi 100'ün üzerinde öz markalı ürünü müşterilerimiz ile buluşturarak alışverişte cazibe merkezi haline getiriyoruz.

Türkiye'nin 81 ilinde yer alan 10.725 mağazamızla en yakın noktadan alışverişi teşvik ederek hem ürünlere kolay erişimi sağlıyor hem de bireysel karbon ayak izimizi azaltma yönünde müşterilerimizi teşvik ediyoruz. Bunun yanı sıra, Cepte ŞOK uygulamamız vasıtasıyla engelliler ve yaşlılar gibi dezavantajlı müşterilerimizin uygun fiyatlı ve kaliteli ürünlerimize kolaylıkla ulaşmalarına katkı sağlıyoruz. ŞOK Ekstra ile hem mağazalarımızdan hem de Cepte ŞOK üzerinden satın alınabilen gıda dışı ürünleri, kargo yoluyla teslim ediyoruz.

2023 yılının Ocak ayında hem ülke ekonomimize hem de müşterilerimizin bütçesine katkı sağlamak amacıyla başlattığımız kampanya kapsamında 1.000 farklı üründe fiyatları sabitledik. Sektör paydaşlarının da takip ettiği bu kampanya ile sektörümüzde öncü olarak müşterilerimizin takdirini kazandık.



100+

Öz Markalı Ürün Çeşidi

ERİŞİLEBİLİR VE UYGUN FİYATLI ÜRÜNLER

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi **standardına sahibiz.**

Mağazalarımızdan alışveriş yapan milyonlarca müşterimize kaliteli ve güvenli ürünler sunmak işimizin temelinde yer alıyor.

Kaliteli ve Güvenli Ürünler

Tüm faaliyetlerimizi Türkiye'nin en çok tercih edilen gıda perakende markası olma vizyonumuz ve sürdürülebilirlik odaklı kültürümüz doğrultusunda yürütüyoruz. Ürün çeşitliliği ve erişilebilirliğin yanı sıra mağazalarımızdan alışveriş yapan milyonlarca müşterimize kaliteli ve güvenli ürünler sunmak işimizin temelinde yer alıyor.

Müşterilerimize uygun fiyatlarla kolayca ulaşabilecekleri yüksek kalitede ürünler sunmak adına ürünlerimizi sorumlu bir şekilde tedarik ediyoruz. Bu doğrultuda ulusal ve uluslararası kalite standartlarından ödün vermiyoruz. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı çerçevesinde **Entegre Yönetim Politikamızın** koşullarını ve ulusal ve uluslararası gıda güvenliği ve kalite standartlarının gerekliliklerini karşılayan tedarikçilerle çalışıyoruz.

Ürün kalitesi ve güvencesine ilişkin bakış açımız üç farklı alandan oluşuyor. Bir yandan müşterilerimizle buluşturduğumuz ürünlerin kalite ve güvenliğine ilişkin çalışmalar gerçekleştirirken bir diğer yandan da mağaza ve depolarımıza ilişkin operasyonel süreçlerdeki kalite ve güvence konularını detaylıca ele alıyoruz. Çalışanlarımıza da kalite ve ürün güvenliği konularındaki yetkinliklerini ve farkındalıklarını artırmaları için eğitimler veriyoruz. Öz markalı ürünlerimiz dahil satışa sunduğumuz tüm ürünlere ilişkin denetim ve analiz adımları uygulayarak müşteri memnuniyetimizi üst seviyede tutmaya çalışıyoruz. Kalite ve güvence bakış açımızın son adımını ise meyve sebze ürünlerine ilişkin süreçlerimiz oluşturuyor. Tarladan Sofraya Doğru Tarım projemiz ile mevsimsel ürünleri ekim anından hasat edildiği döneme kadar titizlikle takip ediyor, iş ortağımız olan çiftçilerimize destek olarak kalite anlayışımızı uygun üretim yapılmasını sağlıyoruz.





ERİŞİLEBİLİR VE UYGUN FİYATLI ÜRÜNLER

3.260 farklı lokasyonda gıda güvenliği denetimleri gerçekleştirdik.

Tedarikçilerimizden IFS, BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı, FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi, COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi, Helal Gıda ve Helal Vegan, ISO 22000 ve ISO 9001 gibi sertifikalardan en az birini almalarını talep ediyoruz.

Tedarik Bazlı Kalite ve Güvence Sürecimiz

Tedarik zinciri süreçlerimizin tamamını uluslararası HACCP Standardı'na uygun olarak yönetiyoruz. Mevcut tedarikçilerimizin değerlendirilmesinde ve yeni tedarikçi seçiminde kaliteye, gıda güvenliğine ve tüketici hassasiyetleri için belirlenmiş üretim koşullarına, spesifikasyonlara ve ilgili mevzuat ve yasal düzenlemelere uyum sağlanmasına özen gösteriyoruz. Tedarikçilerimizin çalışma şartlarını kendi standartlarımız doğrultusunda yükselterek tedarikçilerimizin gelişimlerine katkı sağlıyoruz.

Tedarikçilerimizden IFS, BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı, FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi, COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi, Helal Gıda ve Helal Vegan, ISO 22000 ve ISO 9001 gibi sertifikalardan en az birini almalarını talep ediyoruz. Mevcut tedarikçilerimizi yılda en az iki kere denetliyor

ve denetimler sonucu performansları artırmaları için gereken ihtiyaçları tespit ediyoruz. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın 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. Bu belirlenmiş kriterler çerçevesinde tedarikçi seçimlerini ve tedarikçi denetimlerini periyodik olarak gerçekleştirirken; tedarikçilerimizin de performanslarını geliştirmeleri için gerekli aksiyonları almaları konusunda onlara destek oluyoruz.

Tüm ürünlerimizi onaylı tedarikçilerden tedarik etmenin yanı sıra, kendi öz markalı ürünlerimizi de onaylı tedarikçilere ürettiriyoruz. Öz markalı ürünlerimizi ürün sürekliliği, bulunabilirlik, kalite ve güvenlik konularında kontrol altında tutuyoruz.

Operasyon Bazlı Kalite ve Güvence Sürecimiz

Sürdürülebilir iş yapış anlayışımıza uygun olarak, tedarikçilerimizin yanı sıra mağazalarımız ve depolarımızda da ürünlerimizin depolanma koşullarından başlayarak taşıma süreçlerine kadar her aşamada yetkin ve yetkili kurumlar vasıtasıyla denetlenmesini sağlıyor ve tüm süreçlerimizi uluslararası kalite standartlarına uygun hale getirmek üzere çalışıyoruz.

2023 yılında 16'sı depolarımızda olmak üzere toplam 3.260 farklı lokasyonda gıda güvenliği denetimleri gerçekleştirdik. Denetimlerimiz sonucunda 117 noktada risk teşkil edebilecek durum tespit ettik ve gerekli aksiyonları alarak potansiyel riskleri ortadan kaldırdık.

Kalite ve güvenlik bakımından sorunlu olan ürünlerin müşterilerimize ulaşmasına engel oluyoruz. ŞOK NET üzerinde kurulu

olan çağrı yönetim sistemimiz vasıtasıyla mağazalarımızdaki kusurlu ürünler ile ilgili bildirimleri alıyoruz. Kalite Departmanı'mız bünyesinde bulunan kalite ekibimiz ile gelen bildirimler doğrultusunda ürün kontrollerini gerçekleştiriyoruz. Ayrıca, tedarikçilerimizin de üretimden kaynaklı ürün problemlerini aynı sistem üzerinden düzeltmek için gerekli aksiyonları almalarını sağlıyoruz. Bu sistem sayesinde müşterilerimizin sağlığını ve güvenliğini koruyarak müşteri memnuniyetini artırıyor ve daha az ürün imha ederek tasarruf sağlıyoruz.

2023 yılında 60'ı öz markalı ürünler olmak üzere 78 farklı çeşit üründe toplam 110 geri çağırma vakasıyla karşılaştık. Karşılaştığımız vakalarla ilgili aksiyonları alarak vaka yaşanan ürünleri imha ettik. Sebebi aynı olan vakaların bir daha yaşanmaması içinse ilgili süreçleri gözden geçirerek önleyici adımlar attık.





ERİŞİLEBİLİR VE UYGUN FİYATLI ÜRÜNLER

Kalite Eğitimleri

Müşterilerimizin beğenisini kazanacak ürünleri doğru şekilde sunmanın önemli unsurlarından birinin çalışanlarımızın kalite ve gıda güvenliği konusundaki bilinci ve farkındalığı olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda, tüm çalışanlarımızın kalite kültüründeki unsurları kavramaları ve gıda güvenliği bilincine sahip olmaları için, çalışanlarımıza dünyadaki gelişmeleri ve global riskleri de içeren iç ve dış kalite eğitimleri veriyoruz.

2023 yılında, kalite ve gıda güvenliği kapsamında 45 çalışanımıza toplam 66 saat eğitim verdik.

Kalite eğitimlerimiz ile birlikte çalışanlarımızı;

- Görev ve sorumlulukları doğrultusunda yeterli bilgiye ve yetkinliğe ulaşmaları ve bu bilgi ve yetkinliklerin sürekliliğini sağlamaları konusunda destekliyor ve farkındalıklarını artırıyoruz.
- Kalite ile ilgili değerlendirmeler ve bu değerlendirmelerin sonuçları hakkında bilgilendiriyoruz.
- Kaliteye etki eden her süreçte ortaya çıkan problemlerin çözümüne dahil ediyoruz.

Meyve - Sebze Ürünlerinde Kalite ve Güvence Sürecimiz

Tarladan Sofraya Doğru Tarım projemiz ile ürün portföyümüzde bulunan meyve ve sebze gibi tarımsal ürünleri doğrudan çiftçilerimizden temin ediyor ve uçtan uca tüm kalite kontrol süreçlerini yönetiyoruz.

Tarladan Sofraya Doğru Tarım ile Kaliteye Destek

Tarladan Sofraya Doğru Tarım projemiz kapsamında direk çiftçiden alımlar yaparak hem çiftçileri destekliyor hem de tohumdan sofraya her aşamada kontrolleri sağlıyoruz. Böylece meyve, sebze ve kuru gıda ürünlerini müşterilerimize taze, kaliteli ve uygun fiyatlı bir şekilde ulaştırıyoruz.

Bu proje kapsamında, çiftçilerimizi tohumdan hasada kadar olan tüm süreçlerde destekliyoruz. Sağlıklı bir ekim için doğru tohum seçimiyle başlayan desteğimiz, ziraat mühendislerimizin rehberliğinde sulama, gübreleme ve ilaçlama gibi konularda çiftçilerimize verdiğimiz eğitimlerle hasat zamanına kadar devam ediyor. Daha sonrasında ürün hasat zamanı geldiğinde ise işçilik, kasa, kamyon, tasnif ve paketleme gibi konularda çiftçilerimize destek oluyor ve hasatın uygun zamanlamayla ve doğru ve modern yöntemlerle yapılmasını sağlıyoruz. Son aşamada olgunlaşan ürünleri satın alarak, üretim sistemini; sosyal açıdan yaşanabilir, ekonomik açıdan karlı ve verimli, insan sağlığını ve varlığını koruyan ve çevreye önem veren bir şekilde destekliyoruz.

Baştan sona tüm üretim sürecine dahil olarak, hem ürünlerin güvenilirliğini sağlıyor hem de ürünlerin yasal düzenlemelere uygunluk göstermesine imkân tanıyoruz. Üretilen ürünlerin tüketilmeden önce güvenliği olup olmadığını belirlemek, gıda güvenliği standartlarına uygunluğunu test etmek ve insan sağlığı üzerinde olası riskleri değerlendirmek için pestisit (kalıntı) analizleri gerçekleştiriyoruz. Daha sonrasında analiz sonuçlarını çiftçilerimizle paylaşarak onları da konu hakkında bilgilendiriyoruz. 2023 yılında bu kapsamda 248 pestisit analizi gerçekleştirdik.

Tarladan Sofraya Doğru Tarım hareketimiz ile kaliteli ürün yetiştiriciliğini hedeflerken; çiftçilerimize sağladığımız ekonomik ve sosyal faydanın yanı sıra uzun vadede üretim maliyetlerinde düşüş ve karlılıkta artış imkânı da sağlıyoruz.

2023 yılında 150 çiftçimizi ziraat mühendislerimiz aracılığıyla uygun renk skalasında ürün yetiştirme, hastalıklarla etkili mücadele, hasat zamanında ve sezon geçişlerinde dikkat edilmesi gerekenler, çevre koruma, kontrollü ilaç kullanımı ve standartlarımız hakkında toplamda 40 saatlik eğitimle bilgilendirdik.



MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışımızla çalışıyoruz.

Geniş ve yaygın mağaza ağımla birlikte hem uygulamadan hem de web sitesinden sipariş verilebilen Cepte ŞOK operasyonumuzla uygun fiyatlı ve kaliteli ürünleri müşterilerimize ulaştırarak müşterilerimizin alışveriş deneyimini geliştiriyoruz.

Farklaştırmış iş modelimiz, kaliteli ürün çeşitliliğimiz, uygun fiyat ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışımız ile müşterilerimize en iyi alışveriş deneyimini sunmaya çalışıyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamına yakınına "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılama hedefimiz doğrultusunda, müşterilerimizin farklı beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak konforlu bir alışveriş deneyimi yaşamaları için müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışımızla çalışıyoruz.

İş modeli ilkelerimizden biri olan alışveriş deneyimini fazlasıyla önemsiyoruz. Müşterilerimizin ferah, geniş ve aydınlık mağaza konseptinde düzenli ve daha iyi ayrılmış reyonlar sayesinde istedikleri tüm ürünlere rahat bir alışveriş ortamında ulaşmasını sağlıyoruz. Ayrıca müşterilerimizin mağazalarımıza kendilerine en yakın noktadan ulaşabilmesi için mağaza ağımla sürekli genişletiyoruz. Bu yıl yeni açtığımız 674⁴ mağazayla beraber, Türkiye'nin

81 ilinde 10.725 mağaza ile müşterilerimize hizmet veriyoruz. Geniş ve yaygın mağaza ağımla birlikte hem uygulamadan hem de web sitesinden sipariş verilebilen Cepte ŞOK operasyonumuzla uygun fiyatlı ve kaliteli ürünleri müşterilerimize ulaştırarak müşterilerimizin alışveriş deneyimini geliştiriyoruz.

Cepte ŞOK

ŞOK Marketler olarak, farklı kanallardan rahat ve kolay ulaşılabilir bir müşteri deneyimi sunmayı amaçlıyoruz. Müşterilerimizin Cepte ŞOK uygulamasıyla, çok çeşitli ve uygun fiyatlı ürünlere, mağaza fiyatlarıyla ve teslimat ücreti ödmeden ulaşmalarını sağlıyoruz. Müşterilerimiz tüm ürünlere mağazalarımızdaki fiyatlarla ulaşabilirken; mağazalardaki güncel fırsat ürünlerini de uygulamada yer alan "Haftanın Fırsatları" ve "Kampanyalar" bölümlerinden görebiliyor.



⁴ 01 Ocak-31 Aralık 2023 döneminde 674 yeni mağaza açılışı yapılmış olup, deprem nedeniyle kapanan 230 mağaza dikkate alındığında net mağaza değişimi 444 olmaktadır.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

“Kapiya teslimat” hizmetimizi ücretsiz gerçekleştiriyoruz.

Türkiye’nin 81 ilinde bulunan mağazalarımızda, 16 Mbps ADSL, 35 Mbps ve 100 Mbps Fiber hıza kadar internet bağlantısını ŞOK NET ile limitsiz, taahhütsüz ve uygun fiyatlı aylık internet paketi olarak müşterilerimize sunuyoruz.

Uygulamamızdaki “Siparişini ver, istediğin saatte mağazadan al” seçeneğiyle, müşterilerimizin alışverişlerini önceden planlamasını, yoğunluklarına göre uygun bir zaman diliminde mağazaya gittiklerinde ürünlerini hazır olarak bulabilmesini mümkün kılıyor ve müşterilerimize esneklik ve konfor sağlıyoruz. Pandemiyle birlikte hayata geçirdiğimiz “kapiya teslimat” hizmetiyle, müşterilerimizin ihtiyaçlarını evlerine aynı gün içerisinde ücretsiz olarak ulaştırıyoruz. Böylece sokağa çıkmayan, yalnız yaşayan ve alışverişlerini yapamayan birçok dezavantajlı müşterimizin ihtiyaçlarını karşılayarak onlara hızlı ve güvenli bir alışveriş imkânı sunuyoruz. Ayrıca müşterilerimize online ödeme, kapıda kredi kartı ile ödeme ve nakit ödeme seçenekleri sunarak ödeme çeşitliliği sağlıyoruz.

81 ilde hem uygulamadan hem de web sitesinden sipariş verilebilen Cepte ŞOK’un müşteri sayısı, sipariş sayısı, toplam üye sayısı ve cirosu 2023 yılında da memnun edici seviyelerde arttı. Gelecekteki büyümenin ve dijitalleşmenin lokomotifleri olarak görülen Cepte ŞOK’un önümüzdeki yıllarda da belirlediğimiz hedefler dahilinde büyümesi için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Win – Sadakat Programı

ŞOK Marketler olarak, yenilikçi ve inovatif yönümüzle indirim mağazacılığı segmentinde bir ilk olan “Win” sadakat programını 2023 yılında hayata geçirdik. Dijitalleşme yolunda attığımız emin adımlardan ve teknolojik altyapımızdaki pek çok yenilikten biri olan “Win” ile, müşterilerimizin kazançlı alışveriş deneyimini daha da keyifli hale getirmeyi amaçlıyoruz.

Müşterilerimiz tarafından büyük ilgi gören “Win” programı kapsamında, her hafta hem mağazalarda hem de Cepte ŞOK’ta farklı ürün gruplarında ve seçili ürün ve markalarda kampanyalar düzenliyoruz. Müşterilerimiz bu kampanyalı ürünlerden alışveriş yaptıkça TL kazanıyor, kazandıkları TL tutarları Win cüzdanlarına yükleniyor ve müşterilerimiz bu bakiyeleri hem mağazalarımızda hem de Cepte ŞOK uygulamamızda kullanabiliyor. Win sadakat programı ile bir yandan müşterilerimize çoklu kanallardan hizmet verirken; bir yandan da müşteri sadakatini artırmayı hedefliyoruz.

ŞOK İşlem ve Ödeme Kolaylığı

2019 yılında hayata geçirdiğimiz ŞOK İşlem ile müşterilerimizin, haftanın 7 günü tüm banka hesaplarına ve kredi kartlarına para transferi yapmasına olanak sağlamaya devam ediyoruz. Müşterilerimiz para transferinin yanı sıra telefon, su, elektrik ve doğalgaz faturalarını da ŞOK Marketler’in açık olduğu zamanlarda ödeyerek zamandan tasarruf etmektedirler.



ŞOK NET

Gün geçtikçe dijitalleşen dünyamızda evlerin en temel ihtiyaçlarından biri haline gelen ev internet hizmetini de ürün portföyümüzde bulundurmaya devam ediyoruz. 2021 yılından bu yana Türkiye’nin 81 ilinde bulunan mağazalarımızda, 16 Mbps ADSL, 35 Mbps ve 100 Mbps Fiber hıza kadar internet bağlantısını ŞOK NET ile limitsiz, taahhütsüz ve uygun fiyatlı aylık internet paketi olarak müşterilerimize sunuyoruz. Müşterilerimiz, ŞOK NET’e mağazalarımızdan cep telefonu numaraları ile kolayca başvuru yapabiliyor.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Müşterilerimizden gelen geri bildirimleri önemsiyoruz.

Müşteri Hizmetleri çalışmalarımızı Bilgi Güvenliği ve KVKK politikası çerçevesinde Turkcell Global Bilgi ile birlikte yönetiyoruz.

Müşteri İlişkileri Yönetimi

ŞOK Marketler olarak, müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda değişen müşteri eğilimlerini takip ederek zamanında yanıt vermek amacıyla müşteri memnuniyet araştırmaları yürütüyoruz. Böylece mağazalarımızın ürün, meyve-sebze reyonu, personel hizmet kalitesi, mağaza fiziksel ve Cepte ŞOK hizmeti başlıklarında sürekli olarak değerlendirilmesini sağlıyor ve aldığımız geri bildirimler doğrultusunda bu alanları sürekli geliştirerek müşteri deneyimini ve memnuniyetini sürekli artırmayı hedefliyoruz. Müşteri deneyimini ve memnuniyetini geliştirmek için sadece araştırmalarla yetinmiyor, müşterilerimizin de talep, görüş ve beklentilerini çeşitli kanallar vasıtasıyla iletmelerini önemsiyoruz. Bu doğrultuda özel iletişim kanalları oluşturarak müşterilerimizin beklentilerini en iyi şekilde yönetiyoruz.

Müşteri geri bildirimlerini ŞOK Marketler Müşteri Hizmetleri'nin 0850 808 00 00 numaralı çağrı merkezi üzerinden yanıtlıyor ve bu sayede müşteri şikayetleri ile ilgili aksiyonları hızlıca alıyoruz. Müşteri Hizmetleri çalışmalarımızı Bilgi Güvenliği ve KVKK politikası çerçevesinde Turkcell Global Bilgi ile birlikte yönetiyoruz. 2023 yılı içerisinde müşterilerimiz çağrı merkezimize 900.000 adet bildirimde bulundu.

Sorumlu Pazarlama ve Etiketleme

ŞOK Marketler olarak, müşterilerimize sağlıklı, kaliteli ve güvenli ürünler sunarken; ürünlerimizi sorumlu bir yaklaşımla pazarlıyor ve yasal mevzuatların gerektirdiği satış ve pazarlama sınırlamalarına uyuyoruz. Sadece yasal gereksinimlerle sınırlı kalmayarak, müşterilerimize dürüst, şeffaf ve güvenilir bir hizmet sunmayı önemsiyoruz.



Ürün kalitesini ve güvenliğini sorumlu bir şekilde yönetmeye kararlı bir şirket olarak, tüm markalarımıza ait ürünler için yüksek standartlar belirliyoruz. Yüksek kaliteli ve güvenli ürünler sağlamak adına mevzuata uygun kalite spesifikasyonları için test protokolleri, raporlama ve etiketleme gibi süreçler yürütüyoruz.

Kalite ve güvenlik gereksinimlerini sağlamanın yanı sıra, müşterilerimizi sorumlu tüketime yönlelten iletişim uygulamaları geliştiriyoruz. Sorumlu etiketler ile müşterilerimizin ürünler hakkında şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesini sağlıyoruz. Böylece hem sorumlu etiketleme yapılmış ürünlerin diğer ürünlerden farklılaşmasına yardımcı olmaya hem de müşterilerin sağlıklı bir satın alma kararı vermesine katkı sağlamaya çalışıyoruz.

Ürün etiketlerine kampanyalarımızı öne çıkaran bilgilendirmeler ekleyerek müşterilerimizin farkındalığını artırıyoruz. Kasa arkalarında sunduğumuz 25 TL üzeri indirimli ürünler hakkında bilgilendirmeleri, müşterilerimizin dikkatini çekecek şekilde mağaza kasalarımızın arkasında konumlandırıyoruz.

Öz markalarımıza ait ürünlerimizi özel olarak tasarlanan ve kolay fark edilecek şekilde parlak sarı kutular içerisinde, eşdeğeri ulusal markalı ürünün yanında ve her bir ürünün fiyat etiketini ve ürün birim fiyatını gösterecek şekilde sergiliyoruz. Bu yöntemle markalarımızın kolaylıkla tanınmasını ve "Her gün düşük fiyat" sloganımızın belirgin şekilde görülmesini sağlıyoruz. Müşterilerimizin fiyatlandırma politikamız uyarınca öz markalı ürünlerimizi diğer önde gelen ulusal markalar ile karşılaştırmasına da imkân sağlıyoruz.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

"Mevzuata Tam Uyum Sıfır Risk" anlayışıyla çalışıyoruz.

Bilgi Güvenliği Politikamız ile şirketimiz bünyesinde bilgi sistemleri ile ilgili fiziksel ve çevresel güvenliğin korunması için gerekli önlemleri alıyoruz.

Veri Güvenliği ve Gizliliği

ŞOK Marketler olarak veri güvenliği ve gizliliği adına gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmaları, Yıldız Holding'in Uyum ve Genel Hukuk Direktörlüğü çatısı altındaki ekipler aracılığıyla yürütüyoruz. Şirketimizde var olan süreçlerin ve politikaların iyileştirilmesi ve tüm operasyonlarımızda veri güvenliği ve gizliliği konusunda standart bir yönetim anlayışı oluşturmak üzere var gücümüzle çalışıyoruz.

Kişisel verilerin ve bilgilerin korunması sürecindeki çalışmalarımızı KVKK Uyum Döngüsü olarak adlandırıyoruz. "Mevzuata Tam Uyum Sıfır Risk" söylemi ile çıktığımız bu yolda etkili yönetim, kişisel verilerin keşfi, standartların belirlenmesi, dokümanların oluşturulması, yeknesak uygulamaların yapılması ve denetim adımları ile ilerliyoruz.

Yıldız Holding'in Etik İlkeler ve Çalışma Prensipleri rehberinde yer alan veri gizliliği, bilgi teknolojileri kaynaklarının kullanılması ve gizli bilgilerin korunması kapsamındaki esaslara uymayı önemsiyoruz. Bu doğrultuda gizli bilginin ne olduğunu tanımlıyor ve bu konuda çalışanlarımızın alması gereken önlemleri belirliyoruz.

Tüm bunlara ek olarak Bilgi Güvenliği Politikamız ile şirketimiz bünyesinde bilgi sistemleri ile ilgili fiziksel ve çevresel güvenliğin korunması için gerekli önlemleri alıyor ve bağlı olduğumuz yasa ve mevzuatların gerektirdiği koşulları yerine getirmeyi ve uygun görülen noktalarda genel kabul görmüş uygulamalardaki koşulları sağlamayı amaçlıyoruz.



Bilgi Teknolojileri Kaynaklarının Kullanımı

Bilgi Teknolojileri Kaynaklarımız; sahibi olduğumuz, finansal kiralama yapılan ya da kiralanan tüm bilgisayar donanımlarını içerir. Söz konusu donanımlar; her türlü yazılımı, kişisel bilgisayarları, taşınabilir bilgisayar cihazlarını, ağ sunucularını, internet erişimini, intranet ve e-posta erişim cihazlarını kapsar. Bu kaynaklar kullanılarak yaratılan, saklanan veya iletilen tüm bilgiler, ŞOK Marketler'in mülkiyetindedir. Çalışanlarımız bu kaynakları iş amaçları için, yasalara ve Şirket yönetmeliklerine uygun bir şekilde kullanır ve yetkili olmayan kişilerin bu kaynaklara erişmemesi için gerekli tedbirleri alır.

Gizli Bilgi ve Gizli Bilgilerin Korunması Esasları

Çalışanlarımız işlerini yaparken eriştikleri tüm gizli bilgi ve belgeleri korurlar. Herhangi bir nedenle ya da kişisel çıkarları veya Şirket dışından birinin çıkarı için, kamuya açıklanmamış bilgileri asla üçüncü taraflarla paylaşamazlar.

Çalışanlarımızdan, her türlü Bilgi Teknolojileri kaynakları ve elektronik haberleşme araçlarını kullanırken bahsi geçen veri gizliliği ve güvenliği hususlarında azami derecede dikkatli olmalarını bekleriz. Gizli bilgilerin yetkisi olmayan kişilerin eline geçmemesi veya dışarıya sızmamaları için gerekli önlemlerin alınması hususunda çalışanlarımızın şirket politika ve talimatlarına istisnasız uymasını isteriz.



Giriş

ŞOK Marketler Hakkında

Sürdürülebilirlik Bakış Açımız

Doğanın Geleceği İçin Çalışmak

Paydaşlarımızla Güçlenmek

Geleceğe İlham Vermek



Ekler



EKLER



EK-1: PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi (MWh)	2021	2022	2023
Toplam Enerji Tüketimi	323.289	527.620	709.064 ✓
Yenilenebilir Olmayan Enerji Tüketimi	323.289	527.620	709.064 ✓
Doğalgaz	2.394	6.402	8.500 ✓
Fuel Oil	-	376	-
Jeneratör – Dizel	1.713	3.397	2.377 ✓
Dizel – On Road Araçlar	24.538	26.128	43.789 ✓
Benzin – On Road Araçlar	-	71	309 ✓
CO ₂ Yangın Söndürücü (kg)	300	275	220 ✓
Elektrik Tüketimi	294.645	491.245	654.090 ✓
Yenilenebilir Enerji Tüketimi	-	-	-
Enerji Tüketimi Yoğunluğu (MWh/ çalışan sayısı)	8,24	11,65	15,13 ✓

Sera Gazı Emisyonu (ton CO ₂ e)	2021	2022	2023
Kapsam 1	7.721	9.375	15.364 ✓
Kapsam 2	129.644	216.148	292.378 ✓
Kapsam 1+2	137.365	225.523	307.742 ✓

Su Çekimi, Tüketimi ve Atık Su (m ³)	2021	2022	2023
Toplam Kullanılan Su Miktarı	407.778	629.274	740.292 ✓
Şebekeden Çekilen Su Miktarı	407.778	629.274	740.292 ✓
Yer Altından Çekilen Su Miktarı	-	-	-
Tatlı/Temiz Su Alanlarından Çekilen Su Miktarı	-	-	-
Atık Su Miktarı	407.778	629.274	740.292 ✓
Su Tüketimi Yoğunluğu (m ³ /çalışan sayısı)	10,39	13,89	15,79 ✓

Atık (ton)	2021	2022	2023
Toplam Atık Miktarı	2.122	9.752	18.491 ✓
Tehlikeli Atıklar	0,21	4,14	2,68 ✓
Tehlikesiz Atıklar	2.121,69	9.748,21	18.488,00 ✓
Ambalaj Atıkları (ton)*	-	-	18.488,00 ✓
Yıl içerisinde Plastik Azaltım Miktarı*	-	980,00	27,46 ✓
Geri Dönüşüm Atık Oranı (%)	-	-	%9 ✓

* 2023 yılında ilk kez analiz edildiği için geriye dönük veriler bulunmamaktadır.



EK-1: PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışan Sayısı (Cinsiyete Göre)	2021	2022	2023
Kadın	19.058	23.120	25.248 ✓
Erkek	20.175	22.173	21.622 ✓
Toplam*	39.233	45.293	46.870 ✓

*Çalışan sayısı verisi, yıl sonundaki giriş çıkışlardan kaynaklı 2023 Faaliyet Raporu'ndan farklıdır.

Çalışan Sayısı (Kategoriye Göre)	2021	2022	2023
Beyaz Yaka	1.366	1.586	1.541 ✓
Kadın	241	313	326 ✓
Erkek	1.125	1.273	1.215 ✓
Mavi Yaka	37.867	43.707	45.329 ✓
Kadın	18.804	22.807	24.922 ✓
Erkek	19.063	20.900	20.407 ✓
Toplam	39.233	45.293	46.870 ✓

Çalışan Sayısı (Cinsiyete ve Çalışma Süresine Göre)	2021	2022	2023
0-5 Yıl	33.848	37.298	39.534 ✓
Kadın	17.248	20.088	22.374 ✓
Erkek	16.600	17.210	17.160 ✓
5-10 Yıl	4.420	6.526	5.939 ✓
Kadın	1.509	2.595	2.461 ✓
Erkek	2.911	3.931	3.478 ✓
10 Yıl ve Üzeri	965	1.469	1.397 ✓
Kadın	301	437	414 ✓
Erkek	664	1.032	983 ✓

Yönetici (Müdür) Unvanına Sahip Çalışan Sayısı	2021	2022	2023
Kadın	17	18	19 ✓
Erkek	179	207	209 ✓
Toplam	196	225	228 ✓

Kıdemli Yönetici Ünvanına Sahip Çalışan Sayısı (Cinsiyete Göre)	2021	2022	2023
Kadın	5	0	0
Erkek	13	0	0
Toplam	18	0	0

Yönetim ve İcra Kurulu Toplam Üye Sayısı (Cinsiyete Göre)	2021	2022	2023
Kadın	2	2	2 ✓
Erkek	6	6	6 ✓
Toplam	8	8	8 ✓

Üst Yönetim Organında Çalışan Sayısı (Yaşa Göre)	2021	2022	2023
30 Yaş Altı	0	0	0
30-50 Yaş Arası	27	12	11 ✓
50 Yaş Üstü	8	4	4 ✓
Toplam	35	16	15 ✓

Doğum / Ebeveynlik İznini	2021	2022	2023
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (Cinsiyete Göre)	1.564	1.642	1.903 ✓
Kadın	625	642	971 ✓
Erkek	939	1.000	932 ✓
Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Toplam Çalışan Sayısı	1.422	1.875	1.801 ✓
Kadın	484	888	871 ✓
Erkek	938	987	930 ✓



EK-1: PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Sosyal Performans Göstergeleri

Engelli Çalışan Sayısı	2021	2022	2023
Engelli Çalışan Sayısı	746	1.226	1.244 ✓
Kadın	159	281	296 ✓
Erkek	587	945	948 ✓

Cinsiyet ve Yaşa Göre İşe Yeni Alınan Çalışan Sayısı	2021	2022	2023
30 Yaş Altı	27.086	28.821	40.404
Kadın	13.400	13.760	22.270
Erkek	13.686	15.061	18.134
30-50 Yaş Arası	3.862	5.175	7.511
Kadın	1.869	2.800	4.179
Erkek	1.993	2.375	3.332
50 Yaş Üstü	40	21	175
Kadın	5	8	33
Erkek	35	13	142
Toplam	30.988	34.017	48.090
Kadın	15.274	16.568	26.482
Erkek	15.714	17.449	21.608

İşten Ayrılan Sayısı (Cinsiyete ve Yaşa Göre)	2021	2022	2023
30 Yaş Altı	22.772	30.556	36.971 ✓
Kadın	10.347	15.224	19.805 ✓
Erkek	12.425	15.332	17.166 ✓
30-50 Yaş Arası	4.179	5.993	9.210 ✓
Kadın	1.670	2.919	4.477 ✓
Erkek	2.509	3.014	4.733 ✓
50 Yaş Üstü	52	52	277 ✓
Kadın	9	9	67 ✓
Erkek	43	43	210 ✓
Toplam	27.003	36.541	46.458 ✓
Kadın	12.026	18.152	24.349 ✓
Erkek	14.977	18.389	22.109 ✓

Taşeron Çalışan Sayısı	2021	2022	2023
Kadın	8	7	5
Erkek	20	30	11
Toplam	28	37	16

Toplu İş Sözleşmesi Kapsamındaki/Sendikalı Çalışan Sayısı	2021	2022	2023
Toplu İş Sözleşmesi Kapsamında Çalışan Sayısı	0	0	0

Çalışanlara Verilen Eğitim (saat)	2021	2022	2023
Toplam Eğitim Saati	148.132	545.199	495.658 ✓
Çalışan Başına Verilen Eğitim (saat/çalışan sayısı)	3,7	12,0	10,6

İSG Performansı	2021	2022	2023
Kaza sayısı	1.765	1.756	2.304 ✓
Kayıp gün sayısı	9.052	9.786	12.795 ✓
Toplam Çalışma Saati	72.421.026	97.730.979	106.522.762 ✓
Toplam Kaza Oranı	4,87	3,59	4,33 ✓
Kayıp Günlü Kaza Oranı*	-	-	4,15 ✓
Ölümlü Kaza Sayısı	1	0	1 ✓
Meslek Hastalığı Sayısı*	-	0	0 ✓

* Geçmiş yıl verileri bulunmamaktadır.

İSG Eğitimleri (saat)	2021	2022	2023
Toplam İSG Eğitimi Saati	9.019	30.072	63.512 ✓
Çalışanlara Başına İSG Eğitimi (saat/çalışan)	0,23	0,66	1,25 ✓



EK-2: ÖDÜLLER

The ONE Awards Bütünleşik Pazarlama Ödülleri

Marketing Türkiye ve Akademetre iş birliği ile düzenlenen ve “Yılın İtibarlılarının” seçildiği The One Awards Bütünleşik Pazarlama ödülleri, Deren markamızla çay kategorisinde **birinci** olduk.

En Etkin 50 CMO

Dataexpert katkıları ve BMI Business School tarafından yürütülen araştırmada, CMO’muz Nilhan Gülbahçe **en etkin 50 CMO** arasında yer alarak ödül aldı.

Tüketicinin İhtiyacını En İyi Karşıllayan Marka

Sia Insight ‘ın metropolde yaşayan tüketiciler arasında gerçekleştirdiği Seçim ve Tüketim Alışkanlıkları Araştırması’nda, **“Tüketicinin ihtiyacını en iyi karşılayan marka”** seçildik.

Brandverse Awards ‘un SocialBrands Veri Analizi Bölümü’nde Zincir Marketler Kategorisinde Gümüş Ödül

Marketing Türkiye ve Boomsonar iş birliği ile gerçekleştirilen Brandverse Awards Veri Ödülleri Bölümü’nde, Zincir Marketler kategorisinde **Gümüş** ödül kazandık.

Kristal Elma - ŞOK Uygun Gelen Tarifler

Türkiye’nin en önemli Reklam Ödülleri yarışmalarından biri olan Kristal Elma Festivali’nde çeşitli kategorilerde **4 Gümüş** ve **1 Kristal** ödül aldık.

Felis Ödülleri-Şok Market* Şok Uygun Gelen Tarifler

Yaratıcılığa katkı sağlayan ekiplerin ödüllendirildiği Mediacat Felis Ödülleri’nde, çeşitli kategorilerde **2’si Felis, 3’ü başarı** ödülü olmak üzere toplam 5 ödül kazandık.

Effie Awards 2023

EACA’e (European Association of Communication Agencies) üye Reklam Ajansları Dernekleri ve Reklamveren Dernekleri tarafından ortak olarak düzenlenen dünyanın en prestijli pazarlama ve reklam etkinliği yarışmasında, Cepte ŞOK - Eve O kadar Paraya Geliyorsa ... reklamından **Bronz** ödül aldık.



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Ek-3: ŞOK Marketler 2023 Sürdürülebilirlik Raporu – Raporlama Prensipleri

Genel Raporlama İlkeleri

Bu raporlama prensipleri (“Prensipler”), Şok Marketler Ticaret A.Ş.’nin (“Şirket” veya “ŞOK Marketler”) ŞOK Marketler 2023 Sürdürülebilirlik Raporu’nda (“2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu”) yer alan sınırlı güvence denetimi kapsamındaki göstergelere ait verilerin hazırlanma, hesaplama ve raporlanma metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Bu göstergeler; sosyal ve çevresel göstergeleri kapsamaktadır. Aşağıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Prensipler doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu prensiplerde yer alan bilgiler 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren 2023 mali ve raporlama yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2023) ve “Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı” bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi ŞOK Marketler’in Türkiye’deki operasyonlarını kapsamakta olup taşeron ve alt yüklenici bilgilerini içermemektedir.

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında- bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında- bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Türü	Gösterge	Kapsam
	Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde, Şirket’in tükettiği yenilenebilir ve yenilenebilir olmayan enerji tüketimlerinin toplamını ifade etmektedir. Doğalgaz, Dizel – Jeneratör, Dizel – Araçlar On road, Benzin – Araçlar On Road ve Elektrik tüketimlerinden oluşmaktadır.
	Doğalgaz Tüketimi (m³)	Raporlama döneminde, Şirket’in finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılıp, TL’den m³’e dönüşüm yapılarak hesaplanan toplam doğalgaz tüketimi ifade etmektedir. Dönüşüm yapılırken aylık birim fiyatları için İGDAŞ’tan alınan aylık perakende satış fiyatları baz alınmıştır.
	Toplam Elektrik Tüketimi (KWh)	Raporlama döneminde, Şirket’in finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, serbest tüketici kapsamına giren mağaza ve depolarda servis sağlayıcı firmalar tarafından sağlanan faturalarla ve Serbest tüketici kapsamına girmeyen mağaza ve depolarda TL’den KWh’e dönüşüm yapılarak hesaplanan ve Şirket’in genel merkezinde tüketilen toplam satın alınan elektrik miktarını ifade etmektedir.
	Jeneratör - Dizel Tüketimi (lt)	Raporlama döneminde, Şirket’in jeneratörlerde kullandığı faturalarla takip edilen, toplam dizel tüketimi ifade etmektedir.
	Araç Yakıtları - Dizel Tüketimi (On Road) (lt)	Raporlama döneminde, Şirket’e ait binek ve dağıtım araçlarında kullanılan ve servis sağlayıcı firmalardan temin edilen faturalarla takip edilen toplam dizel tüketimini ifade etmektedir.



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Türü	Gösterge	Kapsam
	Araç Yakıtları - Benzin Tüketimi (On Road) (lt)	Raporlama döneminde, Şirket'e ait araçlarda kullanılan ve servis sağlayıcı firmalardan temin edilen faturalarla takip edilen toplam tüketilen benzin tüketimini ifade etmektedir.
	CO₂ Yangın Söndürücü (kg)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı firmalardan temin ettiği faturalandırılabilir dolumu yapılan yangın söndürücülerin tüketiminden oluşmaktadır.
	Enerji Tüketim Yoğunluğu (MWh/Çalışan Sayısı)	Raporlama döneminde, Şirket'in toplam enerji tüketiminin 31.12.2023 tarihindeki toplam çalışan sayısına oranını ifade etmektedir.
	Toplam Sera Gazı Emisyonları (Kapsam 1-2) (TonCO₂)	Raporlama döneminde, Şirket'in Kapsam 1 Sera Gazı Emisyonları ve Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonlar miktarlarının toplamını ifade eder.
	Kapsam 1 Sera Gazı Emisyonları (TonCO₂)	Raporlama döneminde, Şirket'in sabit ve hareketli enerji tüketimi sonucu oluşan Doğalgaz, Dizel – On Road Araçlar, Benzin –On Road Araçlar, Dizel – Jeneratör ve CO ₂ Yangın söndürücü miktarı kaynakları tüketimi sonrasında Kapsam 1 olarak değerlendirilen sera gazı salımlarını ifade etmektedir. Şirket, sera gazı emisyonlarını "TS EN ISO 14064-1:2018 Sera Gazları-Bölüm 1: Sera Gazı Salımlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Raporlanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" standardına göre hesaplamaktadır.
	Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonları (TonCO₂)	Raporlama döneminde, Şirket'in dolaylı enerji tüketimi sonucu oluşan Elektrik tüketimi ve üretimi sonrasında Kapsam 2 olarak değerlendirilen sera gazı salımlarını ifade etmektedir. Şirket, sera gazı emisyonlarını "TS EN ISO 14064-1:2018 Sera Gazları-Bölüm 1: Sera Gazı Salımlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Raporlanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" standardına göre hesaplamaktadır.
	Toplam Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in ortaya çıkardığı tehlikeli ve tehlikesiz toplam atık miktarını ifade etmektedir.
	Tehlikeli Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde Şirket'in Çevre Bakanlığı portalında (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) bulunan MOTAT (Mobil Atık Takip Sistemi sistemi) ile takip edilen Şirket'in ortaya çıkardığı tehlikeli atık miktarını ifade etmektedir.
	Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in Çevre Bakanlığı portalından (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) ve lisanslı atık işleme tesislerinden alınan faturalardan takip edilen, Şirket'in ortaya çıkardığı tehlikesiz atık miktarını ifade etmektedir.



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Türü	Gösterge	Kapsam
	Geri Dönüşüm Atık Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in geri dönüşüme/kazanıma gönderdiği atıkların toplam atık miktarına oranını ifade etmektedir.
	Yıl içerisinde Plastik Azaltım Miktarı (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in 2022 yılına kıyasla plastik kullanımında yaptığı azaltımı ifade etmektedir.
	Ambalaj Atıkları (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in tehlikesiz atık miktarı içerisinde bulunan ambalaj atığı kapsamında değerlendirilen toplam atık miktarını ifade etmektedir.
	Toplam Kullanılan Su Miktarı (m³)	Raporlama döneminde, Şirket'in aylık olarak faturalar ile takip ettiği, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen toplam su tüketimini ifade etmektedir.
	Şebekeden Çekilen Su Miktarı (m³)	Raporlama döneminde, Şirket'in finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, TL'den m³'e dönüşüm yapılarak hesaplanan toplam su tüketimi ifade etmektedir. Dönüşüm yapılırken aylık birim fiyatları için İSKİ'den alınan aylık su birim fiyatları baz alınmıştır.
	Su Tüketim Yoğunluğu (m³/Çalışan Sayısı)	Raporlama döneminde, Şirket'in aylık olarak sayaçlar ve faturalar ile takip ettiği, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen toplam su tüketiminin Şirket'in 31.12.2023 tarihindeki toplam çalışan sayısına oranını ifade etmektedir.
	Atık Su Miktarı (m³)	Raporlama döneminde, Şirket'in kullanılan suyun %100'ünün deşarj edildiği varsayımı ile oluşan toplam atık su miktarını ifade etmektedir.
Sosyal	Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)	31.12.2023 tarihinde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri modülü ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan, toplam çalışan sayısının cinsiyete göre kırılımını ifade etmektedir.
	Kategoriye Göre Çalışan Sayısı (#)	31.12.2023 tarihinde, Grup'un İnsan Kaynakları veri modülü ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan, beyaz yakalı ve mavi yakalı çalışan sayılarını ifade etmektedir.



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal	Cinsiyete göre Yönetici (Müdür) Sayısı (#)	31.12.2023 tarihinde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri modülü ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan Yönetici (Müdür) olarak sınıflandırılan çalışan sayısını ifade etmektedir.
	Cinsiyete göre Yönetim ve İcra Kurulu Üye Sayısı (#)	31.12.2023 tarihinde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri modülü ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan yönetim ve icra kurulu olarak sınıflandırılan "Yönetim Kurulu Başkanı ve Yönetim Kurulu" çalışan sayısını ifade etmektedir. Şirket'in İcra Kurulu kiralımı bulunmamaktadır.
	Üst Yönetim Organlarındaki Çalışanların Yaşa Göre Dağılımı (#)	31.12.2023 tarihinde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri modülü ile takip edilen, 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü kategorilerindeki toplam üst yönetim organları olarak sınıflandırılan "Grup Direktörü, Direktör ve CEO" toplam çalışan sayısını ifade eder.
	Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Analık izni, Babalık izni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dahilinde Şirket'in doğum iznine ayrılan kadın ve erkek çalışan sayısını ifade etmektedir.
	Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Toplam Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Analık izni, Babalık izni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dahilinde Şirket'in doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen kadın ve erkek çalışan sayısını ifade etmektedir.
	Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'unda engelli tanımına giren ve Raporlama döneminde, Şirket'in işe alım yaptığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen kadın ve erkek çalışan sayısını ifade etmektedir.
	Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen kişilerin cinsiyet göre ve 30 yaş altı, 30-50 yaş arası, 50 yaş üstü kategorilerindeki sayısını ifade etmektedir.
	Cinsiyete ve Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı (#)	31.12.2023 tarihinde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri modülü ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan, toplam çalışan sayısının cinsiyete ve 0-5 yıl, 5-10 yıl ve 10 yıl ve üzeri çalışma yılları kategorilerine göre çalışan sayısını ifade etmektedir.
	Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in kendi çalışanlarına verdiği iç, dış ve zorunlu toplam eğitim saatini ifade etmektedir. Akademi Şok platformundan takip edilmektedir.



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal	Kaza Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanının iş güvenliği kanunları ve yönetmeliklerince tanımlanmış aktiviteler sırasında başına gelen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kaza sayısını ifade etmektedir.
	Kaza Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanının iş güvenliği kanunları ve yönetmeliklerince tanımlanmış aktiviteler sırasında başına gelen ve ertesi vardiya veya ertesi iş günü iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen yaralanma sebebiyle oluşan kayıp gün sayısını ifade etmektedir.
	Toplam Çalışma Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanlarının normal bir çalışma günü içerisindeki 7,5 saatlik çalışma süreleri ile fazla mesai saatlerinin toplamını ifade etmektedir.
	Toplam Kaza Oranı	Raporlama döneminde, Şirket çalışanının iş güvenliği kanunları ve yönetmeliklerince tanımlanmış aktiviteler sırasında başına gelen ve 3 iş günü iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen yaralanma olay sayısının, raporlama dönemindeki toplam çalışma saatine oranını ifade etmektedir.
	Kayıp Günlü Kaza Oranı	Raporlama döneminde, Şirket çalışanının iş güvenliği kanunları ve yönetmeliklerince tanımlanmış aktiviteler sırasında başına gelen ve ertesi vardiya veya ertesi iş günü iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen yaralanma sebebiyle oluşan kayıp gün sayısının, raporlama dönemindeki toplam çalışma saatine oranını ifade etmektedir.
	Ölümlü Vaka Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanlarının, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamındaki "ölümlü iş kazası" tanımına giren, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen ölümlü vaka sayısını temsil etmektedir.
	Meslek Hastalığı Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanlarının, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamındaki "meslek hastalığı" tanımına giren, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen meslek hastalığı sayısını ifade etmektedir.
	Toplam İSG Eğitimi Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in kendi çalışanlarına verdiği iç, dış ve zorunlu eğitimleri ifade etmektedir.
	Çalışan Başına Ortalama İSG Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanlarının sayısının toplam İSG eğitim saatine oranını ifade etmektedir.



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Verilerin Hazırlanması

1. Çevresel Göstergeler

Toplam Enerji Tüketimi (MWh)

Şirket'in doğrudan enerji tüketimi kapsamında, Doğalgaz, Dizel - Jeneratör, Dizel – On Road Araçlar, Benzin – On Road Araçlar ve Elektrik tüketimlerinden oluşan birincil yakıt kaynakları raporlanmaktadır.

ŞOK Marketler, enerji dönüşümleri aşağıdaki hesaplamalar kullanarak gerçekleştirilmiştir. Yukarıda belirtilen tüketimlere ait faaliyet verilerinin, Defra GHG Conversion Factors *1'dan alınan dönüşüm değerleri kullanılarak, Net faaliyet verileri hesaplanmıştır. IPCC Kılavuzları *2 baz alınarak net kalorifik değerler ve net aktivite dataları kullanılmış ve tüketim değerlerinin MWh cinsinden değerleri hesaplanmıştır.

Hesaplamada kullanılan referanslara aşağıdaki tabloda yer verilmiştir;

Enerji Kaynağı	Faaliyet Verisi Birimi	Net Kalorifik Değer	Net Kalorifik Değer Birim
Doğalgaz	m ³	44	TJ/Gg
Dizel Jeneratör	lt	43	TJ/Gg
Şirket Araçları Dizel (Off Road)	lt	43	TJ/Gg
Şirket Araçları Dizel (On Road)	lt	43	TJ/Gg
Elektrik	KWh		MWh

*1<https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting>

*2https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_1_Ch1_Introduction.pdf

Enerji Tüketim Yoğunluğu

Şirket'in enerji tüketim yoğunluğu aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır:

$$\text{Toplam Enerji Tüketimi (MWh)} / \text{Toplam Çalışan Sayısı}$$

Şirket'in toplam çalışan sayısı 31.12.2023 tarihindeki toplam çalışan sayılarını ifade etmektedir.

Kapsam 1 Sera Gazı Emisyonları (TonCO₂e)

ŞOK Marketler Kapsam 1 sera gazı emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak operasyonel kontrol ilkesiyle sabit yanma, taşıma ve sızıntı aktivitelerinden doğan enerji tüketimlerini kapsamaktadır. Kapsam 1 Sera Gazı Salımları Sera Gazı Protokolü metodolojisi izlenerek yapılan hesaplamalarda, kullanılan emisyon faktörleri için 2006 Ulusal Sera Gazı Envanterleri için IPCC Kılavuzları, IPCC 6. Değerlendirme Raporu'nda yer alan Küresel Isınma Potansiyeli değerleri (100 yıllık) *1 ve Defra GHG Conversion Factors*2 kaynakları referans alınmıştır. Hesaplamaya dahil edilen sera gazları yakıt tüketim faaliyetleri sonucu gerçekleşen emisyonları içermektedir ve Emisyon Yönetimi CO₂, CH₄ ve N₂O gazlarını kapsamaktadır.

Formül:

$$\text{Emisyon Miktarı (TonCO}_2\text{e)} = \text{Faaliyet Verisi (MWh)} * \text{Emisyon faktörü (CO}_2\text{-CH}_4\text{-N}_2\text{O)(Kg/Tj)}$$

Envanter Kaynağı	CO ₂ Emisyon Faktörü (Kg/Tj)	CH ₄ Emisyon Faktörü (Kg/Tj)	N ₂ O Emisyon Faktörü (Kg/Tj)	Emisyon Verisi Birim
Doğalgaz	56.100	1,0	0,1	TonCO ₂ e
Dizel Jeneratör	74.100	3,0	0,6	TonCO ₂ e
Dizel Araçlar On Road (Hareketli Yanma)	74.100	4,2	28,6	TonCO ₂ e
Benzin Araçlar On Road (Hareketli Yanma)	69.300	33,0	3,2	TonCO ₂ e
CO ₂ Yangın Söndürücü	1	0	0	TonCO ₂ e

*1<https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/vol2.html>

*2 <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2023>



EK-3: RAPORLAMA PRENSİPLERİ

Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonları (TonCo₂e)

ŞOK Marketler Kapsam 2 sera gazı emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak operasyonel kontrol ilkesiyle dolaylı yanma aktivitelerinden doğan enerji tüketimlerini kapsamaktadır. Kapsam 2 Sera Gazı Salımları Sera Gazı Protokolü metodolojisi izlenerek yapılan hesaplamalarda, kullanılan emisyon Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Türkiye Elektrik Üretimi ve Elektrik Tüketim Noktası Emisyon Faktörleri Bilgi Formu: ETKB-EVCED-FRM-042 Rev.00*1, ve Defra GHG Conversion Factors*2 kaynakları referans alınmıştır. Hesaplamaya dahil edilen sera gazları yakıt ve elektrik tüketim faaliyetleri sonucu gerçekleşen emisyonları içermektedir ve Emisyon Yönetimi CO₂, CH₄ ve N₂O gazlarını kapsamaktadır.

Envanter Kaynağı	CO ₂ Emisyon Faktörü	Emisyon Faktörü Birim	Emisyon Verisi Birim
Elektrik	0,447	Tco ₂ /MWh	TCO ₂ e/MWh

*1 : Türkiye Elektrik Üretimi Ve Elektrik Tüketim Noktası Emisyon Faktörleri Bilgi Formu: ETKB-EVCED-FRM-042 Rev.00 (<https://enerji.gov.tr//Media/Dizin/EVCED/tr/%C3%87evreVe%C4%B0klim/%C4%B0klimDe%C4%9Fi%C5%9Fikli%C4%9Fi/EmisyonFaktorleri/BilgiFormu.pdf>)
*2 <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2023>

Su Yoğunluğu (m³/Çalışan Sayısı)

ŞOK Marketler su yoğunluğu aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır:
Su Yoğunluğu = Toplam Su Tüketimi (m³) / Toplam Çalışan Sayısı

Ambalaj Atıkları (ton)

Şirket'in tüm tehlikesiz atıkları ambalaj atığı olarak takip edilmektedir.

2. Sosyal Göstergeler

Yönetici (Müdür) Ünvanına Sahip Çalışan Sayısı

Şirket'in müdür ünvanına sahip çalışan sayılarını ifade etmektedir.

Üst Yönetim Organlarındaki Çalışanların Yaşa Göre Dağılımı

Şirket'in "Grup Direktörü, Direktör ve CEO" ünvanına sahip çalışanlar, dahil edilmiştir.

Yönetim ve İcra Kurulu Toplam Üye Sayısı

Şirket'in "Yönetim Kurulu Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyeleri" dahil edilmiştir.

Toplam Çalışma Saati

Şirket'in toplam çalışma saati için günlük mesai saati 7,5 saat olarak hesaplanmış ve fazla mesailer eklenerek elde edilmiştir.

Toplam Kaza Oranı

Şirket'in toplam kaza oranı aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır:

$Kaza\ sayısı \times 200.000 / Toplam\ çalışma\ saati$

Kayıp Günlü Kaza Oranı

Şirket'in kayıp günlü kaza oranı aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır:

$Kayıp\ güne\ sebebiyet\ veren\ kaza\ sayısı \times 200.000 / Toplam\ çalışma\ saati$

Çalışan Başına Ortalama İSG Eğitim Saati

Şirket'in raporlama yılı içerisinde 12 aylık çalışan sayısı ortalaması baz alınarak, yıl sonu çalışan başına ortalama İSG eğitim saati hesaplanmaktadır.

$Çalışan\ Başına\ Ortalama\ İSG\ Eğitim\ Saati = Toplam\ İSG\ Eğitim\ Saati / Toplam\ Çalışan\ Sayısı$

Yeniden Görüş Beyanı

Doğrulan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Şirket seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.



EK-4: BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU



Sınırlı Güvence Raporu ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu'na,

ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. ("ŞOK Marketler" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan ŞOK Marketler 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nun 60. ve 62. sayfaları arasında bulunan ve "✓" ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Çevresel Göstergeler

- Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
- Toplam Elektrik Tüketimi (KWh)
- Jeneratör Dizel Tüketimi (lt)
- Doğalgaz Tüketimi (m3)
- Araç Yakıtları Dizel Tüketimi – On Road (lt)
- Araç Yakıtları Benzin Tüketimi – On Road (lt)
- CO2 Yangın Söndürücü Tüketimi (kg)
- Enerji Tüketim Yoğunluğu (MWh/Çalışan Sayısı)
- Toplam Sera Gazı Emisyonu (Kapsam 1-2) (TonCO2e)
- Kapsam 1 – Sera Gazı Emisyonu (TonCO2e)
- Kapsam 2 – Sera Gazı Emisyonu (TonCO2e)
- Toplam Kullanılan Su Miktarı (m3)
- Şebekeden Çekilen Su Miktarı (m3)
- Su Tüketim Yoğunluğu (m3/Çalışan Sayısı)
- Atık Su Miktarı (m3)
- Toplam Atık Miktarı (ton)
- Tehlikeli Atık Miktarı (ton)
- Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)
- Geri Dönüşüm Atık Oranı (%)
- Yıl İçerisinde Plastik Azaltım Miktarı (ton)
- Ambalaj Atıkları (ton)

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
Kılıçlı Paşa Mah. Meclis-i Mebusan Cad. No:8 İç Kapı No:301 Beyoğlu/İstanbul
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, www.pwc.com.tr Meris Numaramız: 0-1460-0224-0500015



Sosyal Göstergeler

- Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)
- Kategoriye Göre Çalışan Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre Yönetici (Müdür) Sayısı (#)
- Cinsiyete göre Yönetim ve İcra Kurulu Üye Sayısı (#)
- Üst Yönetim Organlarındaki Çalışanların Yaşa Göre Dağılımı (#)
- Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı (#)
- Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı (#)
- Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı (#)
- Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim Saati (saat)
- Cinsiyete ve Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı (#)
- Kaza Sayısı (#)
- Kaza Kaynaklı Kayıp Gün Sayısı (#)
- Toplam Çalışma Saati (saat)
- Toplam Kaza Oranı
- Kayıp Günlü Kaza Oranı
- Ölümlü Kaza Sayısı (#)
- Meslek Hastalığı Sayısı (#)
- Çalışanlara Verilen Toplam İSG Eğitimi (saat)
- Çalışan Başına Ortalama İSG Eğitim Saati (saat)

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda "✓" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "✓" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

Ölçüt

Şirket, Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nun 64. ve 70. sayfaları arasında bulunan ŞOK Marketler 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu- Raporlama Prensipleri ("Raporlama Prensipleri") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.



EK-4: BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU



Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Prensipleri'ne uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Prensipleri çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Prensipleri bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Yönetim

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Yönetime ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite yönetim sistemi muhafaza etmekteyiz.



Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Prensipleri'ne uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sınırlı güvence bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000- "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410- "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, görüşmeler, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve alta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmıştır. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir;
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2023 yılı Sürdürülebilirlik Prensipleri'nde yer alan 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Prensipleri'ne uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

EK-4: BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU



Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu ve ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.



Mert Tüten, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 13 Haziran 2024



EK-5: GRI İÇERİK TABLOSU

Kullanım Beyanı	ŞOK Marketler Ticaret A.Ş., 1 Ocak - 31 Aralık 2023 dönemi için GRI Standartlarına uygun olarak raporlama yapmıştır.
Kullanılan GRI 1	GRI 1: Temel Esaslar 2021
Kullanılan GRI Sektör Standardı	Perakende sektörüne ilişkin sektör standardı henüz hazırlanmadığı için herhangi bir sektör standardı kullanılmamıştır.

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Genel Bildirimler			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1	Organizasyonel Detaylar	Rapor Hakkında, sayfa 8 Hakkımızda, sayfa 12
	2-2	Raporlamaya Dahil Edilen Şirketler	Rapor Hakkında, sayfa 8
	2-3	Raporlama Periyodu, Sıklığı ve İlgili Kişi	Rapor Hakkında, sayfa 8
	2-4	Bilgilerin Yeniden İfade Edilmesi	Önceki dönem raporuna ait yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
	2-5	Dış Denetim	Bağımsız Güvence Raporu, sayfa 65
	2-6	Faaliyetler, Değer Zinciri ve Diğer İş İlişkileri	Hakkımızda, sayfa 12 Değer Zincirimiz, sayfa 16
	2-7	Çalışanlar	Çalışanlarımız, sayfa 41 Performans Göstergeleri, sayfa 61
	2-8	Diğer İşçiler	Performans Göstergeleri, sayfa 62
	2-9	Yönetim Yapısı ve Oluşumu	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18
	2-10	En Yüksek Yönetişim Organının Üyelerinin Seçimi ve Belirlenmesi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18
	2-11	En Yüksek Yönetişim Organının Başkanı	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18
	2-12	En Yüksek Yönetişim Organının Kuruluşun Etkisinin Yönetimindeki Rolü	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18
	2-13	Kuruluşun Etkisinin Yönetimi Kapsamında Sorumlulukların Devri	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18-19

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-14	En Yüksek Yönetişim Organının Sürdürülebilirlik Raporlamasındaki Rolü	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 19 Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa 30
	2-15	Çıkar Çatışması	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20 ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
	2-16	Kritik Konuların İletişimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
	2-17	En Yüksek Yönetişim Organının Yetkinlikleri	ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Yönetim Kurulu
	2-18	En Yüksek Yönetişim Organının Performansının Değerlendirilmesi	ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
	2-19	Ücretlendirme Politikaları	Ücretlendirme Politikası
	2-20	Ücret Belirleme Süreci	Ücretlendirme Politikası
	2-21	Yıllık Ücret Oranları	Ücretlendirme Politikası
	2-22	Sürdürülebilir Kalkınma Stratejisine İlişkin Üst Yönetim Beyanı	CEO Mesajı, sayfa 9-10
	2-23	Politika Taahhütleri	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20 ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
	2-24	Politika Taahhütlerinin Kuruluş İçerisinde Entegrasyonu	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20 ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
	2-25	Olumsuz Etkileri Düzeltmeye Yönelik Süreçler	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20-21
	2-26	Tavsiye Alma ve Kaygıları Dile Getirme Mekanizmaları	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20-21 ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu
	2-27	Kanun ve Yönetmeliklere Uyum	Kanun ve yönetmeliklere ilişkin herhangi bir uyumsuzluk bulunmamaktadır.
	2-28	Üye Olunan Kurumlar	ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu



EK-5: GRI İÇERİK TABLOSU

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
GRI 2:	2-29	Paydaş Katılımı Yaklaşımı	Sürdürülebilirlik Bakış Açımız, sayfa 29
Genel Bildirimler 2021	2-30	Toplu İş Sözleşmeleri	Performans Göstergeleri, sayfa 62
Öncelikli Konular			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1	Öncelikli Konuları Belirleme Süreci	Sürdürülebilirlik Bakış Açımız, sayfa 26
	3-2	Öncelikli Konular Listesi	Sürdürülebilirlik Bakış Açımız, sayfa 27
Ekonomik Performans			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Hakkımızda, sayfa 14
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer	Hakkımızda, sayfa 14
	201-2	İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Mali Sonuçlar ve Diğer Riskler ve Fırsatlar	Sürdürülebilirlik Bakış Açımız, sayfa 24
	201-3	Tanımlanmış Fayda Planı Yükümlülükleri ve Diğer Emeklilik Planları	Çalışanlarımız, sayfa 41-45
	201-4	Devletten Alınan Mali Yardım	Hakkımızda, sayfa 14
Piyasa Varlığı			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 21
GRI 202: Piyasa Varlığı 2016	202-1	Cinsiyete Göre Standart Giriş Seviyesi Ücretinin Yerel Asgari Ücrete Oranı	Çalışanlarımız, sayfa 43 Ücretlendirme Politikası
	202-2	Yerel Toplumdan İşe Alınan Üst Düzey Yöneticilerin Oranı	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18-19
Dolaylı Ekonomik Etkiler			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Hakkımızda, sayfa 14
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	Desteklenen Altyapı Yatırımları ve Hizmetleri	Hakkımızda, sayfa 14 Toplum, sayfa 49
	203-2	Önemli Dolaylı Ekonomik Etkiler	Hakkımızda, sayfa 14 Toplum, sayfa 49

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Satın Alma Uygulamaları			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47-48
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1	Yerel Tedarikçilere Yapılan Ödeme Oranı	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47-48
Yolsuzlukla Mücadele			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	Yolsuzlukla İlgili Riskler Açısından Değerlendirilen Operasyonlar	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
	205-2	Yolsuzlukla Mücadele Politikaları ve Prosedürleri Hakkında İletişim ve Eğitim	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
	205-3	Teyit Edilmiş Yolsuzluk Olayları ve Alınan Önlemler	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
Rekabete Aykırı Davranış			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	Rekabete Aykırı Davranış, Tröst ve Tekel Uygulamalarına Yönelik Yasal İşlemler	Raporlama döneminde rekabete aykırı davranış, tröstleşme veya tekellilik faaliyetleri hakkında açılan dava bulunmamaktadır.
Vergi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Hakkımızda, sayfa 14
GRI 207: Vergi 2019	207-1	Vergi Yaklaşımı	ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu, sayfa 108-113
	207-2	Vergi Yönetimi, Kontrolü ve Risk Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 17
	207-3	Paydaş Katılımı ve Vergi ile İlgili Endişelerin Yönetimi	Hakkımızda, sayfa 14 Sürdürülebilirlik Anlayışımız, sayfa 29
	207-4	Ülke Bazında Raporlama	Hakkımızda, sayfa 14 ŞOK Marketler 2023 Faaliyet Raporu, sayfa 108-113



EK-5: GRI İÇERİK TABLOSU

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Malzeme			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37
GRI 301: Malzeme 2016	301-1	Kullanılan Malzeme Miktarı	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37
	301-2	Geri Dönüştürülen Malzeme	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37
	301-3	Geri Kazanılmış Ürünler ve İlgili Ambalaj Malzemeleri	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-37
Enerji			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Doğanın Geleceği İçin Çalışmak, sayfa 32 İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33-34
GRI 302: Enerji 2016	302-1	Kuruluş İçerisindeki Enerji Tüketimi	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33 Performans Göstergeleri, sayfa 60
	302-2	Kuruluş Dışındaki Enerji Tüketimi	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33-34
	302-3	Enerji Yoğunluğu	Performans Göstergeleri, sayfa 60
	302-4	Enerji Tüketimi Azaltımı	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33
Su ve Atık Su			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Su Yönetimi, sayfa 35
GRI 303: Su ve Atık Su 2018	303-1	Paylaşılan Su Kaynaklarına İlişkin Etkileşimler	Su Yönetimi, sayfa 35
	303-2	Su Tahliyesiyle İlgili Etkilerin Yönetimi	Su Yönetimi, sayfa 35
	303-3	Su Çekimi	Su Yönetimi, sayfa 35 Performans Göstergeleri, sayfa 60
	303-4	Su Tahliyesi	Performans Göstergeleri, sayfa 60
	303-5	Su Tüketimi	Su Yönetimi, sayfa 35 Performans Göstergeleri, sayfa 60

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Emisyonlar			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Doğanın Geleceği İçin Çalışmak, sayfa 32 İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33-34
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	Doğrudan (Kapsam 1) Karbon Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33 Performans Göstergeleri, sayfa 60
	305-2	Dolaylı (Kapsam 2) Karbon Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33 Performans Göstergeleri, sayfa 60
	305-3	Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Karbon Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33
	305-4	Karbon Emisyonları Yoğunluğu	Performans Göstergeleri, sayfa 60
	305-5	Karbon Emisyonu Azaltımı	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa 33
Atık			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-38
GRI 306: Atık 2020	306-1	Atık Oluşumu ve Atıkla İlgili Önemli Etkiler	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-38
	306-2	Atık İlişkili Önemli Etkilerin Yönetimi	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36-38
	306-3	Atık Oluşumu	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, sayfa 36 Performans Göstergeleri, sayfa 60
	306-4	Bertarafa Gönderilen Atıklar	Performans Göstergeleri, sayfa 60
	306-5	Bertarafa Gönderilmesi Engellenen Atıklar	Performans Göstergeleri, sayfa 60
Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1	Çevresel Kriterler Kullanılarak Denetlenen Yeni Tedarikçiler	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47
	308-2	Tedarik Zincirindeki Olumsuz Çevresel Etkiler ve Alınan Önlemler	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47



EK-5: GRI İÇERİK TABLOSU

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
İstihdam			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışanlarımız, sayfa 41
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	Yeni İşe Alınan Çalışanlar ve Çalışan Devir Oranı	Performans Göstergeleri, sayfa 62
	401-2	Geçici veya Yarı Zamanlı Çalışanlara Sağlanmayan Tam Zamanlı Çalışanlara Sağlanan Faydalar	Çalışanlarımız, sayfa 41-46
	401-3	Ebeveyn İzni	Performans Göstergeleri, sayfa 61
İş gücü/ Yönetim İlişkileri			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışanlarımız, sayfa 41
GRI 402: İşgücü/ Yönetişim İlişkileri 2016	402-1	Operasyonel Değişikliklerle İlgili Minimum Bildirim Süreleri	Çalışanlarımız, sayfa 41
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışanlarımız, sayfa 46
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-2	Tehlike Belirleme, Risk Değerlendirmesi ve Olay İncelemesi	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-3	İş Sağlığı Hizmetleri	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-4	İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda İşçi Katılımı, Danışma ve İletişim	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-5	İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda İşçi Eğitimi	Çalışanlarımız, sayfa 46 Performans Göstergeleri, sayfa 62
	403-6	İşçi Sağlığının Teşviki	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-7	İş İlişkileriyle Doğrudan Bağlantılı İş Sağlığı ve Güvenliği Etkilerinin Önlenmesi ve Hafifletilmesi	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-8	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamındaki İşçiler	Çalışanlarımız, sayfa 46
	403-9	İş Sebepli Yaralanma	Çalışanlarımız, sayfa 46 Performans Göstergeleri, sayfa 62
	403-10	İş Sebepli Hastalık	Çalışanlarımız, sayfa 46 Performans Göstergeleri, sayfa 62

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Eğitim ve Öğrenim			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışanlarımız, sayfa 41-44
GRI 404: Eğitim ve Öğrenim 2016	404-1	Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati	Çalışanlarımız, sayfa 44 Performans Göstergeleri, sayfa 62
	404-2	Çalışan Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Programlar ve Geçiş Yardım Programları	Çalışanlarımız, sayfa 44 Performans Göstergeleri, sayfa 62
	404-3	Düzenli Performans ve Kariyer Gelişimi Değerlendirmeleri Alan Çalışanların Yüzdesi	Çalışanlarımız, sayfa 42-43
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışanlarımız, sayfa 41
GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	Yönetişim Organlarının ve Çalışanlarının Çeşitliliği	Çalışanlarımız, sayfa 41 Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 18
	405-2	Kadınların Temel Maaş ve Ücretlerinin Erkeklerle Oranı	Çalışanlarımız, sayfa 43
Ayrımcılığın Önlenmesi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	Ayrımcılık Vakaları ve Alınan Düzeltici Önlemler	Raporlama döneminde herhangi bildirim olmamıştır.
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20 Çalışanlarımız, sayfa 45
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Pazarlık Hakkının Risk Altında Olabileceği Operasyonlar ve Tedarikçiler	Performans Göstergeleri, sayfa 62



EK-5: GRI İÇERİK TABLOSU

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Çocuk İşçilik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1	Çocuk İşçiliği Vakaları	ŞOK Marketler Etik İlkeler
Zorla ve Cebren Çalıştırma			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kurumsal Yönetim Anlayışımız, sayfa 20
GRI 409: Zorla ve Cebren Çalıştırma 2016	409-1	Zorla veya Zorunlu Çalıştırma Olayları Açısından Önemli Risk Altındaki Operasyonlar ve Tedarikçiler	ŞOK Marketler Etik İlkeler
Yerel Topluluklar			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47-48 Toplum, sayfa 49
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	Yerel Topluluklarla İlişkiler, Etki Değerlendirmeleri ve Gelişim Programları	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47-48 Toplum, sayfa 49
	413-2	Yerel Topluluklar Üzerinde Önemli Fiili ve Potansiyel Olumsuz Etkiler	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47-48 Toplum, sayfa 49
Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1	Sosyal Kriterler Kullanılarak Denetlenen Yeni Tedarikçiler	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47
	414-2	Tedarik Zincirindeki Olumsuz Sosyal Etkiler ve Alınan Önlemler	Tedarik Zincirimiz, sayfa 47

GRI Standardı	Bildirimler	Bildirim Yeri	Verilmeyen Bilginin Açıklanması
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Kaliteli ve Güvenli Ürünler, sayfa 52-54
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	416-1	Ürün ve Hizmet Kategorilerinin Sağlık ve Güvenlik Etkilerinin Değerlendirilmesi	Kaliteli ve Güvenli Ürünler, sayfa 52-54
	416-2	Ürün ve Hizmetlerin Sağlık ve Güvenlik Etkileri ile İlgili Uyumsuzluk Vakaları	Kaliteli ve Güvenli Ürünler, sayfa 53
Pazarlama ve Etiketleme			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Sorumlu Pazarlama ve Etiketleme, sayfa 57
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme	417-1	Ürün ve Hizmet Bilgileri ve Etiketleme	Sorumlu Pazarlama ve Etiketleme, sayfa 57
	417-2	Ürün ve Hizmet Bilgileri ve Etiketleme ile İlgili Uyumsuzluk Vakaları	Sorumlu Pazarlama ve Etiketleme, sayfa 57
	417-3	Pazarlama İletişimiyle İlgili Uyumsuzluk Vakaları	Sorumlu Pazarlama ve Etiketleme, sayfa 57
Müşteri Gizliliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Veri Güvenliği ve Gizliliği, sayfa 58
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	Müşteri Gizliliğinin İhlali ve Müşteri Verilerinin Kaybı ile İlgili Doğrulanmış Şikayetler	Veri Güvenliği ve Gizliliği, sayfa 58



EK-6: KÜNYE

ŞOK Marketler Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek, görüş ve önerilerinizi iletmek için:

ŞOK Marketler

Kısıklı Mahallesi Hanımseti Sokak
No:35 B/1 Üsküdar/İSTANBUL
T:+90 850 221 11 00

Rapor Danışmanlığı

Sustainee Consulting
info@sustaineeco.com
www.sustaineeco.com

Rapor Tasarımı

Finar
finar@finarkurumsal.com
www.finarkurumsal.com

Yasal Uyarı

ŞOK Marketler Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor), ŞOK Marketler Ticaret A.Ş. (ŞOK Marketler) tarafından GRI Raporlama İlkelerine ve Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'nun (SASB) sektörel yönlendirmelerine uygun olarak hazırlanmıştır. Bu dokümanda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgi ve görüşler ŞOK Marketler tarafından temin edilmiş ve bu dokümanın amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu Rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Buna uygun olarak, ŞOK Marketler veya bağlı hiçbir şirketi ya da onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları, yönetici veya çalışanları Rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan ya da dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zarardan sorumlu değildir.

