

Sürdürülebilir
güven



2020 Sürdürülebilirlik Raporu

İçindekiler



09

- 07 CEO Mesajı
- 08 Rapor Hakkında

09 Hakkımızda

- 10 Vizyon ve Misyon
- 11 Ortaklık Yapısı
- 12 Sayılarla ŞOK Marketler

13 Kurumsal Yönetim

- 14 Etik İlkeler
- 15 Risk Yönetimi
- 16 Sürdürülebilirlik Yönetimi

17 Sürdürülebilirlik ve ŞOK Marketler

- 18 Paydaş İletişimi



19

19 Ürünler – İlham Vermek

- 20 Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi
- 20 Ürün Çeşitliliği
- 21 Müşteri Deneyimi
- 22 Müşteri Memnuniyeti Araştırması
- 23 Tedarik Zinciri Yönetimi
- 24 Güvenli ve Kaliteli Ürünler
- 25 Yerel Tedarik
- 25 Lojistik Yönetimi



26

26 Toplum – Birlikte Güçlenmek

- 27 Çalışanlar
- 28 Çalışan Gelişimi
- 28 Eğitimler
- 30 Performans Yönetimi
- 30 Liyakata ve Performansa Dayalı Ücretlendirme
- 31 Kariyer Yönetimi
- 32 Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı
- 33 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 34 Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- 34 Ben de Varım



35

35 Dünya - İyileştirmek

- 36 Çevresel Etki
- 37 İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
- 38 Ambalaj ve Atık Yönetimi
- 39 Su Yönetimi

40 Ekler

- 40 Çevresel Performans Göstergeleri
- 42 Sosyal Performans Göstergeleri
- 44 GRI İçerik İndeksi

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

“Tarladan Sofraya Doğru Tarım” gibi örnek projelerle, verimli ve güzel geleceğe doğru önemli adımlar atmaya devam ediyoruz.





Çiftçimize kesintisiz destek

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

Mağazalarda kesintisiz güven

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





Pandemide kesintisiz hizmet

Müşterilerin hızla değişen beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda, yenilikleri hayata geçiriyoruz. Hayatı olumsuz yönde etkileyen pandemi döneminde Cepte ŞOK uygulamamızla erişilebilir olmaya devam ediyoruz. Siparişleri online ödeme ile aynı günde kapılarına ücretsiz teslim ediyor, yenilikçi hizmetimizle müşterilerimize evlerinden çıkmadan ürünlerimize ulaşma kolaylığı sunuyoruz.

Ülkemiz için kesintisiz büyüme

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



CEO Mesajı

ŞOK Marketler olarak Türkiye'nin 81 ilinde tüm müşterilerimize ucuz ve kaliteli ürün sunuyor, yatırıma ve istihdam yaratmaya devam ediyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını hem kurumlar hem de bireyler olarak hepimizin sorumluluklarını artırdı. Sürdürülebilir kalkınma hedefleri etrafında kenetlenerek, iş süreçlerinin tamamında bu sorumlulukla adım atmak ve ekonomik büyümeye katkı sağlamak her zamankinden daha büyük bir önem taşıyor.

Salgın süreci devam ederken dünya, iklim değişikliği, olağanüstü hava olayları, çevresel sorunlar ve doğal kaynakların giderek daha sınırlı hale gelmesi gibi risklerle de karşı karşıya. İçinden geçtiğimiz köklü değişim ve dönüşüm süreci, iş yapış şekillerimizi, müşteri talep ve ihtiyaçlarını da değiştiriyor. Gıda ve perakende gibi en temel ihtiyaçların karşılandığı sektörlerden birinde faaliyet gösteren bir şirket olarak, sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda finansal, çevresel ve sosyal etkimizi sürekli iyileştiriyoruz.

Türkiye'nin en büyük gıda perakende zincirlerinden biri olarak, tüm dünyayı etkileyen COVID-19 pandemisi döneminde önceliğimizi çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlık ve güvenliği olarak belirleyip, kesintisiz hizmet verme misyonumuzu yerine getirerek çalışmaya ve halkımızın yanında olmaya devam ettik.

Bu doğrultuda COVID-19 vakalarının dünyada görülmeye başlandığı andan itibaren biz de hazırlıklarımızı yapmaya başladık. Çalışanlarımızın sağlığını korumaya yönelik uygulamaları ve mağazalarımızda gerekli hijyen tedbirlerini hızla hayata geçirdik. Çalışma düzenimizi sürecin gelişimine göre ayarladık. Acil durum süreçleri için ekiplerimizi koordine ettik, farklı senaryolar ve prosedürler çalıştık.

Pandemi döneminde sokağa çıkamayan, yalnız yaşayan ve alışverişlerini yapamayan komşularımızın ihtiyaçlarını karşılamak, hızlı ve güvenli alışveriş olanağı sunabilmek için Cepte ŞOK Adrese Teslimat uygulamamızı çok hızlı bir şekilde hayata geçirdik.

2020'de pandemiye rağmen yatırımlara devam ederek, müşteri odaklı yenilikçi iş modelimizle net satışlarımızı geçen yıla kıyasla %33 artırarak 21,4 milyar TL'ye ulaştırdık. Finansal performansımızı, içinde bulunduğumuz toplumu, çevreyi ve tüm paydaşları güçlendirecek uygulamalar hayata geçirerek artırdık.

ŞOK Marketler olarak kaliteli ve güvenilir ürün tedariki ve tedarik zincirinin verimliliğine yönelik faaliyetlerimiz ve yaptığımız çalışmalarla Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan "Sorumlu Tüketim ve Üretim" ile "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme"ye katkıda bulunmaya devam ettik.

Türkiye'nin 81 ilinde tüm müşterilerimize ucuz ve kaliteli ürün sunuyor, yatırıma ve istihdam yaratmaya devam ediyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamına yakınına "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılama hedefiyle 2020 yılında 930 yeni mağaza açarak toplam mağaza sayımızı 8.145'e yükselttik. Yıl boyunca 6.000'e yakın kişiye istihdam sağlayarak toplam çalışan sayımızı 35.665'e ulaştırdık.

Kaliteli ve güvenilir ürünlerden oluşan, çok çeşitli ürün portföyümüzü herkes için erişilebilir kılmayı amaçlıyoruz. Sorumlu tedarik zinciri yönetimi yaklaşımımızla sürdürülebilir gıda zincirine katkıda bulunuyoruz.

Gıda alanında faaliyet gösteren bir şirket olarak, tarım sektörünün gelişiminin ülke ekonomisi için önemini çok iyi biliyoruz. Bu sorumlulukla "Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projemizi sürekli geliştiriyoruz. Proje kapsamında hayata geçirdiğimiz sözleşmeli tarım faaliyetleri ve doğrudan tedarik uygulaması ile çiftçilere alım garantisi vererek hem üreticiyi koruyor hem de üretimi teşvik ediyoruz. Müşterilerimize ürün kalitesini garanti ediyor, ürün takip edilebilirliğini sağlıyoruz. Tohumdan hasada kadar tüm süreçte çiftçimizin yanındayız. Aracısız, uçtan uca tarım yapıyoruz. Çiftçimizle bire bir iletişim kuruyor, onları koruyor ve destekliyoruz.

"Müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamına yakınına "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılama hedefiyle 2020 yılında 930 yeni mağaza açarak toplam mağaza sayımızı 8.145'e yükselttik."

Uğur Demirel
CEO



İklim değişikliği nedeniyle kuraklık artıyor ve tarım alanları giderek daralıyor. ŞOK Marketler olarak sorumluluklarımızın bilincindeyiz. İklim kriziyle mücadele etmek üzere enerji verimliliğimizi artırmak için çalışıyor, çevre ve doğal kaynaklar üzerindeki etkilerimizi azaltmayı hedefliyoruz. 2020 yılında çevresel performansımızı iyileştirmeye yönelik yaklaşık 10 milyon TL tutarında yatırım yaptık. Enerji verimliliği projelerine 7,4 milyon TL ayırdık. Karbon ayak izimizi azaltmak üzere depolarımızın sayısını artırırken, elektrik tüketimi fazla olan depolarımızda tüketimi azaltıcı sistemler yerleştirmek gibi adımlar attık.

Faaliyetlerimizle yarattığımız etkinin her alanda olumlu olması için çalışıyoruz. Çalışanlarımız ve toplum için sosyal ve ekonomik kalkınma sağlayacak çalışmalar yürütüyor, toplumsal eşitliği geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu bilinçle yürüttüğümüz projelerden "Ben de Varım" ile kadınların ürettikleri bez çantaları mağazalarımızda satışa sunarak ekonomik hayata katılmalarını teşvik ettik.

Başarımızın ve yüksek müşteri memnuniyetimizin en önemli paydaşı olan çalışanlarımızın mutluluğu ve gelişimine büyük önem veriyoruz. Eşitlik ve çeşitliliği temel alarak çalışanlarımızın gelişimine katkıda bulunuyor, verdiğimiz eğitimlerle sektörün nitelikli işgücü ihtiyacını da karşılıyoruz. Kadınların sosyoekonomik düzeyi, bir ülkenin en önemli gelişmişlik göstergelerinden biri. Kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla göre %39 oranında artırdık. ŞOK Marketler olarak kadın istihdamını destekliyor, kadın çalışanların karar mekanizmalarındaki etkilerini artırmayı amaçlıyoruz.

Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak... ŞOK Marketler olarak tüm faaliyetlerimizi bu doğrultuda sürdürmeye devam edeceğiz. Paydaşlarımızı kattığımız değeri ve sürdürülebilirlik performansımızı ortaya koyduğumuzu Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum. Tüm çalışma arkadaşlarıma ve bu yolculukta bizlerle olan paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.


Sevgi ve saygılarımla,

Uğur Demirel
CEO

Rapor Hakkında

Şok Marketler Ticaret A.Ş. olarak, Yıldız Holding'in Bu Dünya Bizim sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda yürüttüğümüz çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki tüm çalışmalarımızı paylaştığımız 1 Ocak – 31 Aralık 2020 dönemi Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.

Raporumuzu, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartları 'Temel' seçeneğine uyumlu olarak hazırladık ve Gıda Sektör Eki'ni referans aldık. Aynı zamanda raporda 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çerçevesindeki katkılarımıza yer verdik. Raporda gereken yerlerde geçmiş yıllarla kıyaslamalar yaparak performansımızı ortaya koyuyoruz.

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



Hakkımızda

2020 yılında açtığımız 930 yeni mağaza ile toplamda 81 ilde 8.145 mağaza, 31 dağıtım merkezi ve 35.665 çalışanimizla paydaşlarımız için değer yaratmaya devam ediyoruz.



📌 **Tarladan sofraya #DoğruTarım filmini izlemek için tıklayınız.**

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

Türkiye'nin 81 ilindeki 8.145 mağazamız, 31 dağıtım merkezimiz ve 35.665 çalışanimizla, müşterilerimizin ihtiyaçlarının tamamına yakınıni "tek yerden ve en yakın noktadan" karşılamayı hedefliyoruz. Bu bağlamda, mağaza ağıımızı sürekli genişletmeye devam ediyoruz. 2015 yılında 699 adet, 2016'da 1.000 adet, 2017'de 1.100 adet, 2018 yılında 1.000 adet, 2019 yılında ise 851 adet yeni mağaza açılışı gerçekleştirdik. Yaygın hizmet ağıımıza mobil uygulama hizmetini de ekleyerek, 2020 yılında açtığımız 930 yeni mağaza ile Türkiye'nin en yaygın market zincirlerinden biri olmaya devam ediyoruz.

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

Tüketici ihtiyaçlarına yönelik birçok alternatif sunuyor, gıda ve gıda dışı kategorilerde 1.700'ün üzerinde farklı ürünü müşterilerimizle buluşturuyoruz. Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkıyor, Mis, Piyale, Mintax, Evin ve Amigo gibi köklü bir geçmişe sahip markaları müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz. Köklü, nostaljik, marka algısı güçlü ve her biri kendi alanında yüksek bilinirliğe sahip bu öz markalar, ŞOK Marketler'de uygun fiyatlarla sunuyoruz. Öz markalarımızın yanı sıra ulusal markalara da yer verdiğimiz ürün portföyümüzü sürekli zenginleştiriyoruz.

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

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

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

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



Hakkımızda

2020 yılında pandemiye rağmen satışlarımızı geçen yıla göre %33 artırarak 21,4 milyar TL'ye yükseltmeyi başardık.



Pandemi sürecini çevik organizasyonumuz sayesinde başarıyla yönettik

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

Pandemi döneminde belirlediğimiz 3 önemli önceliğimiz;

Çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığı, Online işimiz; Cepte ŞOK projesini evlere servisle geliştirerek müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap vermek ve büyümeye katkıda bulunmak ve ürün tedarikini sağlıklı bir biçimde sürdürebilmek oldu.

Çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığı için; devletimizin kurumlarının zorunlu tuttuğu tüm uygulamaları hayata geçirdik.

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

Online işimizi Cepte ŞOK projesini evlere servisle geliştirerek müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap vermek ve büyümeye katkıda bulunmak istedik. Evlere servis projemizi, müşterilerimizin bu dönemde artan ihtiyaçlarını dikkate alarak erken hayata geçirdik.

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

Ek olarak, dijital platformlar üzerinden tüm çalışanlarımıza "Covid-19 Bilgilendirmesi" ve "Kişisel hijyen eğitimleri" verdik; depolarımızda ise doktorlar tarafından mesafe kuralları çerçevesinde yüz yüze eğitimler verildi.

Vizyon

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

Misyon

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



Ortaklık Yapısı

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

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

Ortağın Unvanı	Sermayedeki Payı TL (31.12.2020)	Pay Oranı (%)
Turkish Retail Investments B.V.	144.000.000	%23,53
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi	140.400.327	%22,94
Templeton Strategic Emerging Markets Fund IV LDC	36.000.000	%5,88
European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)	33.950.000	%5,55
Yıldız Holding A.Ş.	33.428.571	%5,46
Halka Açıklık ve Diğer	224.149.673	%36,64
Toplam	611.928.571	%100,00

%23,53
Turkish Retail Investments B.V.

%22,94
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.

%5,88
Templeton Strategic Emerging Markets Fund IV LDC

%5,46
Yıldız Holding A.Ş.

%5,55
European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)

%36,64
Halka Açıklık ve Diğer

Toplam Sermaye
611.928.571

Sayılarla ŞOK Marketler

2020 yılında başarılı finansal ve operasyonel performansını sürdüren ŞOK Marketler, net satışlarını %33 artışla 21,4 milyar TL'ye yükseltmiştir.

21,4 milyar TL
Net satış geliri

Son yılda net satış
gelirlerinde
%33 artış

81 ilde
8.145 mağaza ve
31 dağıtım merkezi

35.665
çalışan

1.700'den fazla
farklı ürün

2,1 milyar TL
FAVÖK



Kurumsal Yönetim

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

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

3'ü bağımsız olmak üzere 8 üyeden oluşan Yönetim Kurulu, kurumsal yönetim yapısının en yüksek organını oluşturuyor. Yönetim Kurulu'nda 2 kadın üye bulunuyor. Yönetim Kurulu Başkanı ve icradan sorumlu Genel Müdür farklı kişiler olup, Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan İcra Kurulu ise icradan sorumludur.


Yönetim Kurulu, şirketimizin faaliyetlerine bağlı olarak periyodik olarak toplanıyor.

Yönetim Kurulu'na bağlı aşağıdaki komiteler faaliyet gösterir:

- Kurumsal Yönetim Komitesi
- Riskin Erken Tespiti Komitesi
- Denetim Komitesi

İcra Kurulu'na bağlı olarak farklı komite ve kurullar faaliyet gösterir:

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

 Kurumsal yönetim hakkında detaylı bilgiye [yatırımcı ilişkileri internet sitesinden](#) ve [2020 Faaliyet Raporu'ndan](#) erişebilirsiniz.



Etik İlkeler

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




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

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

Paydaşlar etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularındaki ihlalleri ŞOK Marketler Etik Bildirim Hattı (0 850 226 25 96) veya bildirim@sokmarket.com.tr e-posta adresi üzerinden bildirebilmektedir. Bildirim yapanın kimliği anonim olarak tutulmakta ve yetkililer haricinde kimseyle paylaşılmamaktadır. 2020 yılında etik hat aracılığıyla 305 geri bildirim alınmış olup bunların 208 tanesi çalışma şartları, 69 tanesi usulsüzlük, 12 tanesi öneri ve istekler, 16 tanesi de diğer konularındadır. Alınan bu geri bildirimlerin hepsi, incelemeler yapılmak üzere ilgili birimlere iletilmiş ve büyük oranda çözüme kavuşturulmuştur. 2020 yılında bildirilen herhangi bir yolsuzluk ve rüşvet vakası olmamıştır.

Bildirimler Disiplin Kurulu tarafından gözden geçirilerek, kurul kararı doğrultusunda uygun eylem ve tedbirler alınmaktadır. Etik ilkelere uymayan tutum ve davranışlar disiplin prosedürü kapsamında değerlendirilmektedir.

 **ŞOK Market Etik İlkeleri'ne buradan ulaşabilirsiniz.**

Risk Yönetimi

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

ŞOK Marketler olarak, şirketimizin itibarını etkileyecek, varlığını tehlikeye düşürecek, paydaşlarımızla aramızda kurduğumuz güvene dayalı ilişkiye zarar verecek, kısacası sürdürülebilirliği etkileyecek her türlü unsuru risk yönetimi yaklaşımıyla ele alıyoruz.

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

Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışan Riskin Erken Tespiti Komitesi, şirketin varlığını ve iş sürekliliğini tehlikeye düşürebilecek stratejik, operasyonel, finansal, uyum ve diğer her türlü riskin erken tespiti; tespit edilen risklerin, kurumsal risk alma sınırları çerçevesinde değerlendirilmesi suretiyle uygun şekilde yönetildiğinin kontrolü ve uygunluğunun verilmesinden sorumludur. Ayrıca kurumsal risk alma sınırlarını aşan risklerle ilgili olarak bu risklerin etki ve olasılıklarına göre önceliklendirilmesi; tespit edilen risklerle ilgili alınması gereken önlemlerin belirlenmesi, uygulanması ve riskin yönetilmesinde sorumluluk alır.

Risk çalışmaları çerçevesinde, 2020 yılında Şirket risk envanteri güncellenmiş, stratejik, finansal, operasyonel, uyum ve diğer ana başlıkları altında olmak üzere 28 adet risk konusu belirlenmiş, ardından noktasal risk değerlendirmeleri tamamlanmış, etki ve olasılık derecelerine göre önceliklendirilecek risk konuları tespit edilmiştir. Bu doğrultuda 2021 yılında önceliklendirilen risk konuları için yapılan şirket için çalıştaylarla ayrıntılı analiz çalışmaları yürütülerek aksiyon planları belirlenecek olup yapılacak Riskin Erken Tespiti Komitesi toplantılarında ilerlemelerin gözden geçirilmesi planlanmıştır.

Risk yönetiminin sürdürülebilirlik üzerindeki önemini benimseyen ŞOK Marketler bünyesinde Kriz Müdahale Planı ve Yönetimi devrededir. Bu çerçevede acil durumlar, bu durumların çözülememesi durumunda ortaya çıkacak krizleri yönetmek adına Kriz Müdahale Sistemi kurulmuştur; Kriz Masası, Kriz Yönetim Ekibi, Acil Durum Ekipleri -Yangınla Mücadele, Arama Kurtarma ve Tahliye, İlk Yardım Ekipleri -oluşturulmuş akabinde Afet Riskleri ve Aksiyon Planı Dokümanı yayınlanmıştır. Tüm mağazalara ve depolara Acil Durum İletişim Tablosu, Şok Kriz Yönetimi ve Bilgi Akış Şeması ile Kriz Yönetimi Talimatları iletilerek mağazaların ve depoların sosyal alanlarına asılmış ve personele konuyla ilgili bilgilendirme yapılmış durumdadır. Afetlerin yol açacağı fiziksel, personel, sistemsel, finansal, tedarikçi ve sosyoekonomik riskler için alt risk konuları ve her riskin gerçekleşmesi durumunda ne yapılacağı sorumlular bazında belirlenmiştir. Uydu telefonu ve afet anında Kriz Yönetim Merkezi lokasyonları belirlenerek tatbikatlar yapılmıştır. 6 ayda 1 depolarımızda acil durum tatbikatları eğitmen/uzman veya itfaiye teşkilatı eşliğinde yapılmaktadır. Yangın söndürme sistem ve cihazları yılda 1 kez kontrol ettirilmektedir. Elektrik pano içi ve akü şarj noktalarına otomatik yangın söndürme sistemleri yaptırılmaktadır. Depo bazında yedekleme planlaması yapılarak alternatifli kardeş lokasyonlar belirlenerek ekiplerin eğitim çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Her bir deponun ekipleri yedekleri ile oluşturularak acil durum planı ve risk değerlendirmesi yapılmış durumdadır. Esenyurt depomuzda Deprem İstasyonu oluşturulmuştur.

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

Pandemi döneminde belirlediğimiz 3 önemli önceliğimiz; çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığı, Online işimiz; Cepte ŞOK projesini evlere servisle geliştirerek müşterilerimize ihtiyaçlarına cevap vermek ve büyümeye katkıda bulunmak ve ürün tedarikini sağlıklı bir biçimde sürdürebilmek oldu.

Çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığı için; devletimizin kurumlarının zorunlu tuttuğu tüm uygulamaları hayata geçirdik. Mağazalarda ve depolarda buna göre gerekli önlemleri aldık. Tüm çalışanlarımızın ve ailelerinin sağlık durumunu yakından takip ettik, mağazalarımız ve depolarımızda hastalık nedeniyle kapanma yaşanmamasını sağladık, Merkez birimleri için evden çalışma uygulamasını başlattık, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığını korumak için el dezenfektanı, maske, eldiven vb. koruyucu malzemeler satın aldık, depo, mağaza ve merkez ofis dezenfektasyon uygulamaları yaptık, Covid-19 durumunda mağaza ve depolarda uygulanacak protokollerini hazırladık. Özverili çalışmaları nedeniyle çalışanlarımızı primle ödüllendirdik.

Online işimizi Cepte ŞOK projesini evlere servisle geliştirerek müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap vermek ve büyümeye katkıda bulunmak istedik. Evlere servis projemizi, müşterilerimizin bu dönemde artan ihtiyaçlarını dikkate alarak erken hayata geçirdik.

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

 **Riskin Erken Tespiti Komitesi'yle ilgili detaylı bilgiye 2020 Faaliyet Raporu'ndan erişebilirsiniz.**

Sürdürülebilirlik Yönetimi

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

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

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

Sürdürülebilirlik Komitesi, sürdürülebilirlik stratejisini, hedeflerini, yol haritalarını ve politikalarını oluşturmak; çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konusunda riskleri haritalamak ve proaktif olarak yönetmek; sürdürülebilirlikle ilgili performans ölçütleri belirlemek; çalışanları bu alanda

bilgilendirmek ve politikaların içselleştirilmesi için çalışmalar yapmak; paydaşlarla etkin bir iletişimi kurgulamak gibi sorumlulukları üstleniyor. Komite ayrıca iş süreçlerini ISO 14001, 9001 gibi uluslararası standartlara uygun oluşturmak için çalışmalarına devam ediyor. Komite, yılda en az iki kez toplanarak çalışmalarını planlamaktadır.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nde CEO, CFO, Yatırımcı İlişkileri, Satış ve Operasyon, Ticaret, İnsan Kaynakları, Kalite, İnşaat, Yatırım ve Teknik Satın alma gibi şirketimizin kritik bölümlerinden yöneticiler yer almaktadır. 2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ne destek yapısı olarak kurduğumuz ve Komite'de alınan kararları uygulayan Çalışma Grubu ise Kalite, CEO Ofis ve Kayıp Önleme **Grup Müdürlüğü** yönetici ve çalışanlardan oluşmaktadır.

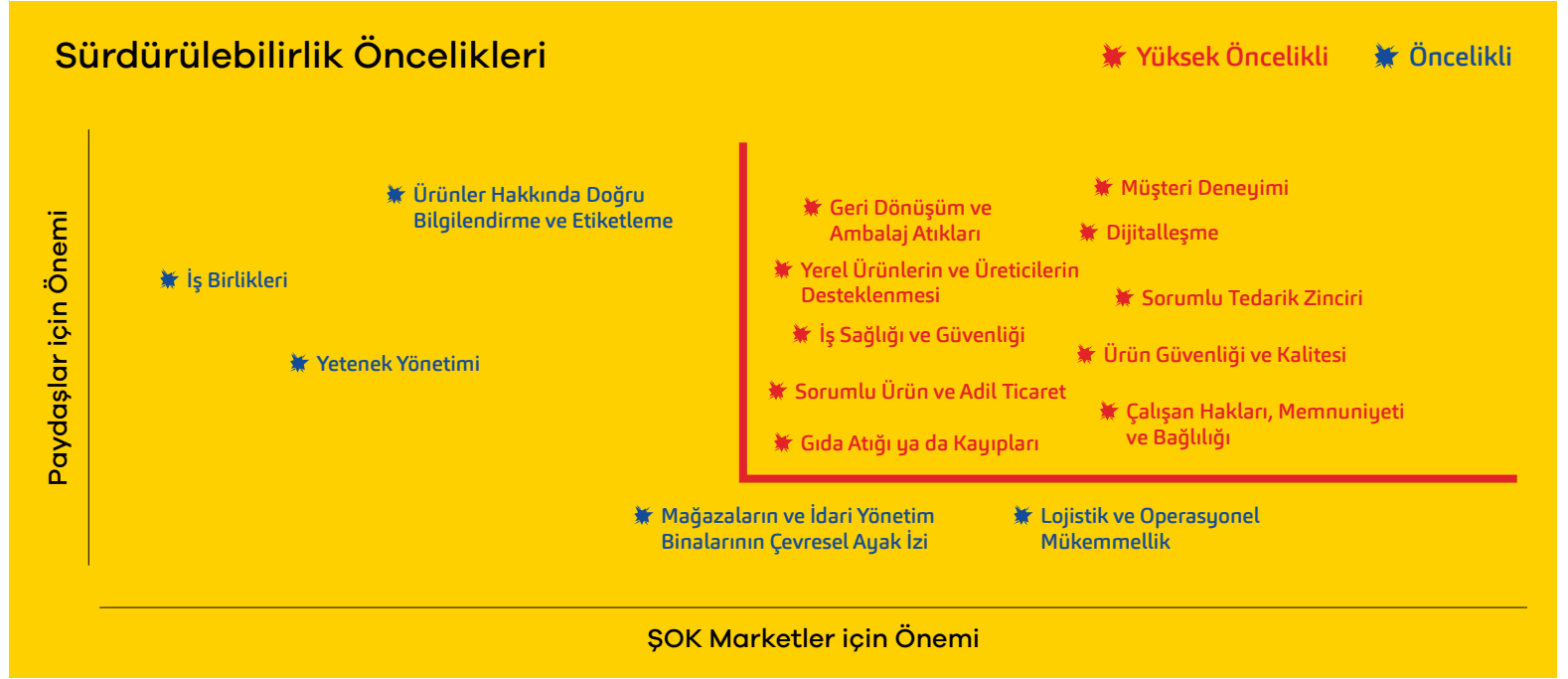
Yıldız Holding bünyesindeki Sürdürülebilirlik Platformu, kurumsal itibar ve risk yönetimi için şirketimize katkı sağlamaktadır. Platform, aynı zamanda sektörümüzün küresel gündemini, mega trendlerini, yeni gelişen regülasyon ortamını (BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları dahil) dikkate alıyor ve tüm paydaşlar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

Sürdürülebilirlik Komitesi



Sürdürülebilirlik ve ŞOK Marketler

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



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

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

* Dünya Ekonomik Forumu (WEF), 2021, Küresel Riskler Raporu

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

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

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

Bu kapsamda kurumsal hedeflerimiz:

- Müşteri güvenliği odaklı bir şekilde ürünlerin en yüksek standartlarda, şeffaflıkla ve cazip koşullarda müşterilere ulaştırılmasını sağlamak ve onlara sağlıklı beslenme ve yaşam tarzlarını benimseme konusunda İLHAM VERMEK,
- Çalışanlar ve toplum için sosyal ve ekonomik kalkınma sağlayacak çalışmalarla toplumsal eşitliği geliştiren iş modelleriyle toplumla BİRLİKTE GÜÇLENMEK,
- Doğal kaynakları koruyarak, enerji verimliliğini ve tasarrufunu ön planda tutarak gelecek nesiller için çevre koşullarını İYİLEŞTİRMEK.

Paydaş İletişimi

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

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

Ürünler İlham Vermek

Kaliteli ve güvenli ürünlerden oluşan, çeşitliliği yüksek ürün portföyümüzü toplumdaki herkes için erişebilir kılmayı amaçlıyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla yüksek müşteri memnuniyetini hedefliyor, her gün genişleyen mağaza ağımla, müşterilerimize yakın olarak, uygun fiyatlar sunarak ürünlerin erişilebilir olmasını gözetiyor, sunduğumuz kaliteli ürünlerle müşterilerimize sağlıklı beslenme konusunda ilham veriyoruz. Sorumlu tedarik zinciri yönetimi yaklaşımını benimseyerek sürdürülebilir gıda zincirine katkıda bulunuyoruz.

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



Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi

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



Türkiye'nin en çok tercih edilen modern gıda perakendecisi olma vizyonumuz doğrultusunda, kaliteli, çeşitli ve uygun fiyatlı ürünleri, ileri hizmet anlayışımızla müşterilerimizle buluşturuyor, onlara yakından ve en kolay alışveriş deneyimini sunuyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımız sayesinde sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizle müşterilerin ihtiyaçlarını gözetiyoruz. Ürün portföyümüzü öz markalarımız ve ulusal markalarla çeşitlendiriyor, Türkiye'nin her yerindeki mağazalarımızla ürün ve hizmetlerimizin ulaşılabilir ve erişilebilir olmasına odaklanıyoruz.

1.700+
Ürün çeşidi

Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkarak, sadece ŞOK mağazalarında bulunan Mis, Anadolu Mutfağı, Mintax, Bizim Vatan, Piyale ve Evin gibi 120'nin üzerinde öz markanın ürünlerini müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz.



Ürün Çeşitliği

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

Portföyümüzde bulunan gıda ve gıda dışı kategorilerde 1.700'ün üzerinde farklı ürünü müşterilerimizle buluşturuyoruz. Tek yerden ve en yakın noktadan alışveriş deneyimi sağlamaya odaklanıyoruz. Ayrıca farklı sezonlarda değişen tüketici ihtiyaçlarına yönelik farklı ürün alternatifleri sunuyoruz.

Tüketici hafızasında yer etmiş, geçmişte ulusal marka niteliğinde olan ürünlere sahip çıkarak, sadece Şok mağazalarında bulunan Mis, Anadolu Mutfağı, Mintax, Bizim Vatan, Piyale ve Evin gibi 120'nin üzerinde öz markanın ürünlerini müşterilerimiz ile buluşturmaya devam ediyoruz.

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

Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi

2020 yılında tüm mağazalarımızda çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığı için aldığımız önlemlerle pandemi döneminde de gönül rahatlığıyla alışveriş imkanı sunmaya devam ettik.



Müşteri Deneyimi

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

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

2020 yılında da tüm mağazalarımızda çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığı için aldığımız önlemlerle pandemi döneminde de gönül rahatlığıyla alışveriş imkanı sunmaya devam ettik.

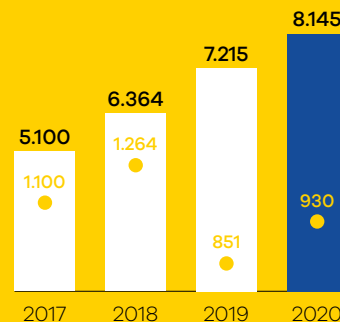
Müşteri portföyümüzün büyük çoğunluğunu oluşturan bireysel müşterilerin mağazalara kolaylıkla erişebilmesi için çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2020 yılında 930 yeni mağaza açarak toplam mağaza sayımızı 8.145'e çıkarttık. Geniş ve yaygın mağaza ağıyla müşterilerimizin temel ihtiyaçlarının tamamına yakını tek yerden ve evlerine en yakın noktadan karşılamalarını sağlıyoruz.

Genişleyen mağaza ağına ek olarak müşterilerimiz, yenilediğimiz, ferah, geniş ve aydınlık mağaza konseptinin yanı sıra düzenli, daha iyi ayrılmış reyonlar sayesinde istedikleri tüm ürünlere rahat bir alışveriş ortamında ulaşıyor. Portföyümüze uygun fiyata kaliteli ürünler ekleyerek ve çeşitli ürün gruplarında avantajlar sunan promosyonlar ile çoğunluğu bireysel müşterilerden oluşan müşterilerimizin alışveriş deneyimini geliştiriyoruz. 2020 yılında pandemi döneminin getirdiği olumsuz koşullara rağmen, iki yılını doldurmuş mağazalarımızdaki (LFL) "Günlük Ortalama Satış / Mağaza" oranımızı %19,4, "Günlük Ortalama Sepet Tutarı / Mağaza" oranımızı ise %42 büyütme başarıydık.

Cepte ŞOK uygulamasına eklenen adrese teslim özelliği ile salgın döneminde, tüm müşterilerimizin ihtiyaçlarını evlerine ücretsiz olarak ulaştırdık.



**Toplam Mağaza Sayısı/
Yeni Mağaza Sayısı**



Cepte ŞOK ile Müşterilerimize Daha da Yakın

Cepte ŞOK uygulamasına eklenen adrese teslim özelliği ile salgın döneminde, tüm müşterilerimizin ihtiyaçlarını evlerine ücretsiz olarak ulaştırdık.

Pandemi döneminde sokağa çıkamayan, yalnız yaşayan ve alışverişlerini yapamayan komşularımızın ihtiyaçlarını karşılamak, hızlı ve güvenli alışveriş olanağı sunabilmek için "Cepte ŞOK adrese teslimat" uygulamamızı çok hızlı bir şekilde hayata geçirdik. Cepte ŞOK uygulaması üzerinden alınan müşterilerimizin siparişlerini aynı günde kapılarına ücretsiz teslim ediyor, telefonla da sipariş verme imkanı sunuyoruz. Ayrıca müşterilerimiz, bu alışverişlerini online ödeme, kapıda kredi kartı ve nakit ödeme seçenekleriyle yapabiliyor. ŞOK Marketler'in Türkiye genelindeki 8.145 mağaza ağından aynı gün, istenilen saatte teslimat yaparak, Cepte ŞOK uygulaması kapsamında 2020 yıl sonuna kadar toplam 264 kişiye istihdam sağladık.

Cepte ŞOK'ta; süt ürünlerinden şarküteriye, kahvaltılıktan yemeklik malzemelere, kişisel bakımdan, ev ve yaşam kategorilerine kadar ŞOK Marketler'in mevcut tüm ürünleri hem de mağaza fiyatıyla sunulmaktadır. Bu sayede tüm müşteriler alışık oldukları geniş ve hesaplı ürün yelpazesine ve ŞOK Marketler'in kendi öz markaları olan Mis, Piyale, Evin, Mintax gibi ürünlere Cepte ŞOK uygulamasından da kolay ve hızlı bir şekilde herhangi bir teslimat ücreti ödemedi ulaşılabilmektedir.

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

Çeşitli ve Erişilebilir Hizmet Yönetimi

Müşterilerimiz Fatura Ödeme olanağı ile ŞOK mağazalarımızdaki kasalardan 81 ilde, haftanın yedi günü, telefon, elektrik, su ve doğal gaz faturalarını yatırabiliyorlar.



ŞOK İşlem ile Ödeme Kolaylıkları

2019 yılında hayata geçirdiğimiz ŞOK İşlem hizmeti ile hem mağazalarımız aracılığıyla haftanın yedi günü, tüm banka hesaplarına, kredi kartlarına para transferi yapmaya başladık hem de müşterilerimize faturalarını ödeme imkânı sunmaya devam ediyoruz.

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



132.507

2020 yılında
Çağrı Merkezimize
ulaşan geri
bildirim sayısı

Müşterilerimiz Fatura Ödeme olanağı ile ŞOK mağazalarımızdaki kasalardan 81 ilde, haftanın yedi günü, telefon, elektrik, su ve doğal gaz faturalarını yatırabiliyorlar. Ayrıca yine haftanın yedi günü kredi kartlarına ve tüm banka hesaplarına para transferi gerçekleştirebiliyorlar. Bu sayede müşterilerimiz alışverişlerini yaparken para transferi gerçekleştirebiliyor ve faturalarını ödeyerek zamandan tasarruf edebiliyorlar

Müşteri Memnuniyeti Araştırması

Müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmek ve daha iyi bir hizmet sunmak için düzenli bir şekilde müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz hakkında görüşlerini alıyoruz. 2014 yılından beri yapılan Marka Sağlığı Araştırması kapsamında müşteri gözünde marka imajımızı hem ŞOK hem de rakipler açısından takip ediyoruz. 2020 yılında elde ettiğimiz sektörde akla gelen üçüncü marka konumunu korumaya devam ediyoruz.

Bununla birlikte, müşterilerin her türlü görüş ve önerilerini iletmesine olanak sağlıyoruz. ŞOK Marketler'in 0850 808 00 00 numaralı ŞOK Market Müşteri Hizmetleri çağrı merkezi ve musterihizmetleri@sokmarket.com.tr e-posta adresi üzerinden geribildirimleri alıyoruz. 2020 Haziran ayı itibarıyla Müşteri Hizmetleri çalışmalarımızı Bilgi Güvenliği ve KVKK politikası çerçevesinde Turkcell Global Bilgi ile beraber yönetiyoruz. 2020 yılında çağrı merkezimize 132.507 adet geri bildirim ulaştı. Bu geri bildirimleri alarak işlerimizi geliştirmeye devam ediyoruz.

Tedarik Zinciri Yönetimi

Hizmet ağıımızı genişletirken operasyonel mükemmelliği korumak ve kalite-fiyat dengesini aynı tutmak için tedarik zincirimizi en etkin şekilde yönetiyoruz.



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


Son 5 yılda gıda perakende sektöründeki en hızlı büyümeyi gerçekleştirerek 81 ilde 8.145 mağazaya ulaştık. Hizmet ağıımızı genişletirken operasyonel mükemmelliği korumak ve kalite-fiyat dengesini aynı tutmak için tedarik zincirimizi en etkin şekilde yönetiyoruz. Tedarik Zinciri Politikası kapsamında, sosyal ve kurumsal alandaki ilkelerimize uyan, kalite standartlarını sağlayan tedarikçileri seçiyor, gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri ile müşteri ihtiyaçlarına göre güvenli, kaliteli ve sağlıklı ürünler sunuyoruz.

2020 yılında dağıtım merkezi sayımızı 27'den 31'e çıkartarak ürünlerimizi daha hızlı ve etkin şekilde dağıtmanın yanı sıra ulaşım kaynaklı karbon ayak izimizi azaltmaya katkı sağladık.

Üreticilerden son tüketiciye kadar olan tedarik zincirini bütünsel bir süreç olarak ele alıyoruz. 2020 yılında dağıtım merkezi sayımızı 27'den 31'e çıkartarak ürünlerimizi daha hızlı ve etkin şekilde dağıtmanın yanı sıra ulaşım kaynaklı karbon ayak izimizi azaltmaya katkı sağladık.

Tedarik zinciri yönetiminden sorumlu üst düzey yönetici olarak Tedarik Zinciri Direktörü konuyla ilgili İcra Kurulu Başkanı'na direkt olarak rapor sunuyor. Bununla birlikte, operasyonel verimliliği artırmak üzere 2017 yılından bu yana Merkezi Tedarik Birim ile iş süreçlerini merkezileştirdik. Tedarik yönetimi, depo sipariş sistemi yerine tamamen merkezi sistemle yapılmaya başlandı. Önceden dağıtım merkezleri üzerinden ayrı ayrı yürütülen tedarik zinciri yönetimi, artık Merkezi Tedarik Birimi tarafından daha sistemli şekilde ve daha az çalışan ile yürütülebiliyor. Yeni sistem ile stok gün seviyesini azaltarak ürün bulunurluğunu garanti altına alıyoruz, sezonluk planlamaları daha etkin yapıyoruz.

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

 **ŞOK Marketler Entegre Yönetim Politikasına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.**



Tedarik Zinciri Yönetimi

Tohumdan hasata kadar tüm süreçte çiftçimizin yanındayız. Çiftçimizle bire bir iletişim kuruyor, onları koruyor ve destekliyoruz.

“Tarladan Sofraya Doğru Tarım”

Gıda alanında faaliyet gösteren bir şirket olarak tarım sektörünü geleceğe taşımak en önemli yükümlülüklerimizden. Bu sorumlulukla “Tarladan Sofraya Doğru Tarım” Projemizi sürekli geliştiriyoruz. Proje kapsamında hayata geçirdiğimiz sözleşmeli tarım faaliyetleri ve doğrudan tedarik uygulaması ile çiftçilere alım garantisi vererek hem üreticiyi koruyor hem de üretimi teşvik ediyoruz.

Hem narenciye, patates, karnabahar, lahana gibi meyve ve sebze ürünlerinde hem de pirinç, zeytin ve salça gibi tarıma dayalı ürünlerde tarladan sofraya kadar her aşamada doğru tarım uygulamalarını yürütüyoruz. 2020 yılında sebze ve meyve sezonunda, sebze, meyve, çiçek, kurutulmuş ürün dahil 89 çeşit üründe, 381 firma ile müstahsil 144 cariden alım yaptık.

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

Tohumdan hasata kadar tüm süreçte çiftçimizin yanındayız. Çiftçimizle bire bir iletişim kuruyor, onları koruyor ve destekliyoruz.

Proje sayesinde çiftçilerimizin nakit alımla vade farkı kaybı ya da komisyoncu kesintisi olmadan ürünün parasını alması sağlıyoruz. Ayrıca planlı üretim yapma imkânı ile kendilerini güvende hissederek, kalite ve verime odaklanması imkanına kavuşmasını sağlıyoruz. Teminat mektubu karşılığı erken ödeme seçeneği ile üretim maliyetlerine destek oluyoruz.



“Tarladan Sofraya Doğru Tarım” Projemiz ile çiftçiye koruyor, yerel üretimi destekliyor ve müşterilerimize her gün kaliteli taze meyve sebze sunuyoruz.

Güvenli ve Kaliteli Ürünler

Mağazalarımızda alışveriş yapan milyonlarca müşterinin sağlığını her zaman öncelikli konularımız arasında değerlendiriyoruz. Tarladan sofraya ürün güvenliğini sağlamak ve müşterilerimize güvenilir ürünler sunmak için ulusal ve uluslararası kalite standartlarından ödün vermeden Entegre Yönetim Politikamızdaki koşullarımızı karşılayan tedarikçilerle çalışıyoruz. Tedarikçilerin çalışma şartlarını kendi standartlarımıza yükselterek gelişimlerine katkı sağlıyoruz.

Ürün güvenliği ve kalite süreçlerini, ISO 9001:2015 Kalite Sistem Yönetimi standardını da kapsayan Entegre Yönetim Sistemimize uygun olarak yönetiyoruz. Tedarikçilerin BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı ve FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi gibi sertifikalardan en az birini almalarını talep ediyor, buna uygun denetimler gerçekleştiriyoruz. Mevcut tedarikçileri minimum yılda iki kez olmak üzere denetliyor, denetimler sonucu performanslarını artırmaları için tespit edilen ihtiyaçlarına destek oluyoruz. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Türk Gıda Kodeksi Mevzuatı'na uygunluk denetimi, helal gıda denetimi ve ürün grubuna bağlı olarak ağırlık, ambalaj, etiket vb. alanlarda denetimler yapıyor, tedarikçileri belirli kategorilere göre sınıflandırıyoruz.

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

144

2020 yılında
müstahsilden
alım sayısı

Tedarik Zinciri Yönetimi

Özgün markalı ürünlerimizin %100'ü uluslararası gıda güvenliği yönetim sertifikalı tesislerde üretiliyor.



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

2020 yılında, Pandemi döneminde iş sürekliliği ve Gıda Güvenliği Eğitimi, Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketici Bilgilendirme Kılavuzu Eğitimi, Alerjen Eğitimi gibi farklı alanlarda, 89 tedarikçimize 28 saat eğitim sağladık. Ayrıca, gıda güvenliği denetimlerinin yanında, Tedarikçi Çevre Yönetim Sistemi Değerlendirme Anketi ile tedarikçilerimizin çevre bilincinin hangi seviyede olduğunu araştırdık.

Yerli üreticilerin gelişimini desteklerken hem yöresel ürünlere sahip çıkıyor hem de ulaşım kaynaklı karbon ayak izimizi azaltmaya yardımcı oluyoruz.

Çağrı Yönetimi

ŞOKNet Çağrı Yönetim sistemimiz ile tedarikçiden kaynaklı kalite sorunu olan ürünlerin müşteriye ulaşmasına engel oluyoruz. Çağrı Yönetim sistemine mağazalar tarafından bildirilen kusurlu ürünler kalite ekibi tarafından takip edilerek ürün kontrolleri gerçekleştiriliyor. Ürün problemleri tespit edilerek gerekli işlem ve eylemler gerçekleştiriliyor. Bu sistem sayesinde, mağazalarımız kalite ekibi ile iş birliği yaparak müşterilerin sağlığını ve güvenliğini koruyor, müşteri şikayetlerini azaltıyor, daha az ürün imha ediyor ve tedarikçilerin kalite güvenlik sistemlerini geliştiriyor. ŞOKNet Çağrı Yönetimi ile daha yüksek bir müşteri memnuniyeti ile maliyet ve zaman tasarrufu sağlıyoruz.

Yerel Tedarik

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

Lojistik Yönetimi

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

Toplum Birlikte Güçlenmek

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

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



Çalışanlar

Kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla göre %39 artırdık.

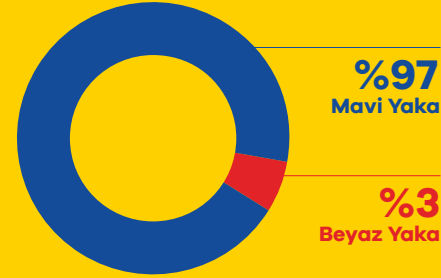


ŞOK Marketler olarak en değerli varlığımızın çalışanlarımız olduğuna inanıyor, insanı merkeze alan ve çalışanlarımız için uzun vadede değer yaratmayı hedefleyen bir yaklaşımla hareket ediyoruz.

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

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

Kategoriye Göre Çalışan Oranları



Cinsiyete Göre Çalışan Oranları



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

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

ŞOK Marketler olarak 2020 yılında çalışan sayımızı 35.655'e ulaştı. İnsan kaynağımızın %97'sini mavi yakalı çalışanlarımız oluşturuyor.

İnsan kaynakları süreçlerini yönetmek için oluşturduğumuz ŞOK Marketler İnsan Kaynakları Politikası ile her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz. Kadın istihdamını destekliyor, kadınların karar mekanizmalarındaki oranını artırmayı amaçlıyoruz. Kadınların sosyo-ekonomik hayata katılarak güçlenmelerine katkı sağlamak ve çalışma hayatına ara veren kadınların tekrar iş yaşamına dönmelerini desteklemek, toplumsal cinsiyet eşitliği hedeflerimiz arasında yer alıyor. Bu çerçevede, 2020 yılında kadın yönetici sayımızı bir önceki yıla göre %39 artırdık. Buna göre toplam çalışanlarımızın %45'ini kadınlar oluşturmaktadır. Doğum izninden sonra işe geri dönen kadın çalışan oranı ise %69 oldu.

➔ **ŞOK Marketler İnsan Kaynakları Politikasına buradan ulaşabilirsiniz.**

35.655
Çalışan sayısı

Çalışanlar

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

Çalışan Gelişimi

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

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

Eğitimler

Çalışanlarımızın yetkinliğini ve müşteri memnuniyetini artırmak için çalışan gelişimi büyük önem taşıyor. Bu kapsamda, performans değerlendirme, kariyer planları, işe ve pozisyona özel gelişim ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak eğitimler tasarlıyoruz. Sunduğumuz eğitimler ŞOK Marketler'in yetkinliğini artırmanın yanı sıra sektördeki nitelikli iş gücü gelişimine de katkı sağlıyor.



2020 yılında dijital eğitim platformumuz Akademi ŞOK üzerinden çalışanlarımıza çalışan başına yaklaşık 3 saat eğitim verdik.

Merkez ofisinde görev yapan çalışanlar, sosyal becerileri geliştirmeye yönelik liderlik, iletişim, sunum teknikleri, zaman yönetimi gibi geniş yelpazede hazırlanan katalog eğitimlere katılabiliyor. Yönetici ve üzeri pozisyondaki çalışanlar ise aynı katalog kapsamındaki liderlik eğitimlerinden faydalanabiliyor.

2019 yılı itibarıyla mağaza çalışanlarımızın eğitimlerini dijitalle taşıyarak Akademi ŞOK üzerinden vermeye başladık. Bu sayede sınıf içi eğitimlere göre daha fazla çalışanımıza eğitim imkânı sağlıyor durumdayız. 2020 yılında toplamda 113.593 saat eğitim verdik.

113.593

Çalışanlara
verilen toplam
eğitim saati

2020 eğitimleri	2019	2020
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati (İSG eğitimleri hariç)	58.160	113.593
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	1,26	3,18

Çalışanlar

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



Akademi ŞOK

Zaman ve yer sınırlarını kaldıran, erişilebilirliği yüksek, kolay ve anlaşılır içeriğe sahip kullanıcı dostu bir platform olarak tasarlanan Akademi ŞOK ile çalışanlarımıza; bilgisayar, tablet ve tüm akıllı mobil cihazlar üzerinden ulaşabildikleri platformda mağaza süreçleri, temel yöneticilik gibi birçok konuda eğitimlere katılma imkânı sunuyoruz.

Platform bu özellikleri sayesinde sınıf eğitimlerine kıyasla maliyette azalma ve verimlilikte artış sağlıyor. Kullanıcı dostu olarak tasarlanan platformda, e-öğrenme araçlarını destekleyen sistem yapısı ve kolay anlaşılır içerikler sunuyoruz. Çalışanlarımız mağaza süreçlerinden temel yöneticilik bilgilerine kadar geniş yelpazedeki eğitimlere bilgisayar, tablet ve tüm akıllı mobil cihazlar üzerinden erişebiliyorlar.

Akademi ŞOK, Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP) 2019 yılında gerçekleştirdiği TEGEP Öğrenme ve Gelişim Ödülleri'nde En İyi Dijital Gelişim Eğitim/Program kategorisinde En İyi Ödülü'nü kazandı.



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

Yeni çalışanlarımızın işlerine daha hızlı ve kolay şekilde adapte olmalarına yardımcı olan oryantasyon eğitimlerimize de Akademi ŞOK platformu altında yer veriyoruz. Mağaza çalışanlarımızın tamamının oryantasyon eğitimini Akademi ŞOK üzerinden tamamlamasını hedefliyoruz.

Akademi ŞOK, Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP) 2019 yılında gerçekleştirdiği TEGEP Öğrenme ve Gelişim Ödülleri'nde En İyi Dijital Gelişim Eğitim/Program kategorisinde En İyi Ödülü'nü kazandı.

2020 yılında, pandemi ile birlikte online eğitimlere ağırlık verdik, beyaz yakalı çalışanlarımız için sınıf içi eğitimlerin yerine LinkedIn Learning modülünü kullandık. LinkedIn Learning algoritması ile çalışanlara deneyimlerine uygun eğitim önerilerinde bulunurken aynı zamanda geniş kütüphanesiyle çalışanlara çok sayıda eğitime ulaşma imkânı sağladı.

Çalışanlar

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



Performans Yönetimi

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

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

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

Liyakata ve Performansa Dayalı Ücretlendirme

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

Çalışanlar

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

Kariyer Yönetimi

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

Bu çerçevede, her yıl Yıldız Holding İnsan Kaynakları birimi ile ortak bir çalışma gerçekleştirerek, tüm merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrosunda yer alan çalışanlarımız için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması yapıyoruz. Planlama sayesinde çalışanlarımızın güçlü yönleri ve potansiyel gelişim alanları üzerine kariyer haritalarını kurguluyoruz. Bunun yanı sıra, insan kaynakları süreçlerinden olan 70-20-10 modeli ile çalışanların gelişimlerine destek olacak eylemleri belirliyoruz. Gelişim planlamalarını, ihtiyaca dönük tüm gelişim araçlarını (koçluk, mentorluk, sınıf eğitimi, rotasyon, proje sorumluluğu vb.) içerecek şekilde hayata geçiriyoruz.

Bölge Yöneticisi Değerlendirme Merkezi uygulamamızla, oluşan Bölge Yöneticisi pozisyonlarına en uygun ve nitelikli iç adayların seçilmesi, hazırlanması ve atama sürecini standartlara en uygun halde gerçekleştiriyoruz. Program aracılığıyla adayların bir üst role terfi aşamalarında hem yetkinliklerini ölçümlüyor hem de gelişim alanlarını belirliyoruz. Merkezde yaptığımız değerlendirmemize bağlı olarak şubelere geri bildirimde bulunuyoruz. Bu çerçevede, Bölge Yöneticisi ihtiyacı ve ileride oluşabilecek ihtiyaçlarımıza göre ülke genelinde nitelikli Bölge Yöneticisi aday havuzunu oluşturarak, hızlı ve doğru şekilde aksiyon alınmasına katkıda bulunuyoruz.



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

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

Yönetici Yetiştirme Programı

2020 yılında Yönetici yetiştirme programını hayata geçirdik. Bölge yöneticisi yetiştirmek amacıyla; üniversiteden yeni mezun veya 1 yıl deneyime sahip kişileri değerlendirme merkezi uygulamaları ile seçerek yönetici yetiştirme programına dahil ettik.

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

Çalışanlar

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



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 destekliyoruz. Bu misyonumuz doğrultusunda iş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın ilk tercihi olmayı hedefliyoruz. İnsan kaynağına yatırımlarımızı sürdürerek mutlu çalışanlarımız ile sektörümüzde fark yaratmayı, her müşterimize mutlu bir alışveriş tecrübesi yaşatmayı amaçlıyoruz.

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

Çalışma şartları ve sosyal olanaklar açısından en çok tercih edilen şirketler arasında yer alma hedefimizle uyumlu olarak Çalışan Memnuniyeti Anketi gerçekleştiriyor, çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık düzeylerini düzenli olarak takip ediyoruz. 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz, çalışanlarımızın %77'sinin katıldığı ankete göre; 2015 yılına kıyasla çalışan memnuniyetinde 7 puan, çalışan bağlılığında 12 puan artış yakaladık. 2017 yılındaki sonuçları iyileştirmeye yönelik aksiyonlara devam ettiğimiz için araştırmayı gelecek yıl tekrarlayarak ilerlemeyi öleceğiz.

Çalışanlar
İnsan kaynağına yatırımlarımızı sürdürerek mutlu çalışanlarımız ile sektörümüzde fark yaratmayı, her müşterimize mutlu bir alışveriş tecrübesi yaşatmayı amaçlıyoruz.



İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli bir iş ortamında çalışmasını sağlamak en büyük sorumluluklarımız arasında yer alıyor. Merkez, ofis, dağıtım merkezleri ve mağazalarımızda iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kurallarını kanun ve yönetmelikler çerçevesinde eksiksiz şekilde yerine getiriyor, Sıfır İş Kazası hedefi doğrultusunda her yıl iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. İş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu en üst düzey yönetici olarak **Kayıp Önleme Grup Müdürlüğü** düzenli olarak CEO'muza doğrudan raporlama yapıyor. Risk temelli, sistematik bir yaklaşım ile yönetimini gerçekleştirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği konularında, ilgili yasal mevzuata uyumlu şekilde faaliyet gösteriyoruz. ISO 45001; 9001 ve 45001 Entegre Yönetim sistemimizin sürekliliğini sağlamak için; tüm faaliyetlerimizde yasal ve standart şartlarına uymayı, paydaşlarımızın ve müşterilerimizin beklentilerini karşılamayı, çalışanlarımızı aktif katılıma özendirilmeyi ve şeffaf iletişim ortamı sağlamayı, çalışan memnuniyetini artırmayı,

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

Entegre Yönetim Sistemimizin etkinliğini ve performansını sürekli iyileştirmeyi, sıfır iş kazası hedefi doğrultusunda güvenli ve sağlıklı çalışma ortamını sağlamayı hedefliyoruz. 2021 yılında ISO 45001 sertifikasını iki depomuz ve genel merkezimiz için alarak sonrasında çoklamayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın sağlığı bakımından tehdit olarak gördüğümüz konularda harekete geçiyor, iş sağlığı ve güvenliği performansımızı geliştirmek için adımlar atıyoruz. İş sağlığı ve güvenliği risklerini yönetmek için farklı metotlar kullanarak, her lokasyonda Risk Değerlendirme Raporları hazırlıyoruz. 2020 yılı içerisinde 2800'e yakın mağazanın risklerini minimize etmek amacıyla İSG profesyonelleri ile saha ziyaretleri gerçekleştirdik. Kaza ve ramak kala durumları ve ilgili istatistikler hakkında detaylı analizler gerçekleştiriyor, bunların tekrar yaşanmaması için önlemler alıyoruz. Buna göre, kaza türleri ve dağılımlarından etkilenen çalışanların görevleri, kazaların yaşandığı yer, gün ve saatler, ramak kala istatistikleri gibi pek çok alanda değerlendirmeler gerçekleştiriyoruz. 2020 yılında sırt ve bel rahatsızlıkları en çok gerçekleşen kaza türleri arasında yer aldı.

Kazaları engellemek, iş sağlığı ve güvenliği konusunda bir kurum kültürü oluşmasını desteklemek ve yasal mevzuata uyum sağlamak için çalışanlarımıza eğitimler düzenliyoruz. Raporlama döneminde, **dağıtım merkezi** çalışanlarımıza 2.640 saat örgün eğitim, mağaza çalışanlarımıza 2.152 saat örgün eğitim, toplamda 21.778 saat uzaktan eğitim ile toplamda 26.570 saat eğitim verdik. Bunun yanı sıra, Merkez ofis çalışanları ile İSG farkındalık kiti ve bilgilendirme dokümanları paylaştık. Çalışanların ofis ergonomisi koşullarının iyileştirilmesi için, bilgisayar yükseltici ve sandalye sırtlığı gibi ekipmanlar yerleştirdik.

26.570

Verilen toplam
İSG eğitim saati

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

2020 yılında Ben de Varım projesi kapsamında, 452 ev kadınına destek olundu, bu kapsamda 7.500 adet çanta satışı gerçekleştirildi.

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

Ben de Varım

Kadınların sosyo-ekonomik gelişmelerini desteklemek, toplumsal gelişimin yapı taşlarından biridir. 2019 yılında Ben de Varım projesi ile ev kadınlarının emeklerinden ekonomik anlamda gelir elde etmelerine destek olmaya başladık. Ev kadınları kendi ürettikleri bez çantaları mağazalarımızda satışa sunabiliyorlar. Kâr amacı gütmeyen proje çerçevesinde ŞOK Marketler olarak bir gelir elde etmiyor, ev kadınlarının emeklerinden ekonomik gelir elde etmelerine destek oluyoruz. 2020 yılında 452 adet ev kadınına destek olduk ve 7.500 adet çanta satışı gerçekleştirdik.



Dünya İyileştirmek

İşimizin sürdürülebilirliğini sağlamanın ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmanın iyi ve etkin bir çevre yönetimiyle mümkün olacağına inanıyoruz. Sağlıklı bir dünya için, her gün çevresel etkimizi azaltmak ve performansımızı iyileştirmek amacıyla çalışıyoruz.

Enerji verimliliği ve tasarrufuna yönelik projelerle çevresel etkimizi iyileştiriyoruz.

Çevre performansımızı yönetmek için gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla, Küresel Amaçlar'dan İklim Eylemi ve Karasal Yaşam'a katkı sağlıyoruz.



Çevresel Etki

2018 yılında başlattığımız ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı sertifikasyonu sürecini tamamladık.



İklim değişikliğinin etkilerinin giderek artması sonucu etkili tarım alanları gittikçe daralıyor. Dünya Kaynakları Enstitüsü'ne (WRI) göre 2040 yılına gelindiğinde dünyadaki tarım alanlarının %40'ının su stresiyle karşı karşıya kalacağı öngörülmüyor.* Tarımsal faaliyetlerin sürdürülebilirliği için risk oluşturan bu durum karşısında, cirosunun büyük bir bölümünü gıdadan sağlayan bir şirket olarak sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Bu doğrultuda iklim kriziyle mücadele için karbon salımını azaltmak ve enerji verimliliğini artırmak için yatırımlar gerçekleştiriyor; etkin su, atık ve ambalaj yönetimi uygulamaları geliştirilerek çevre ve doğal kaynaklar üzerindeki etkimizi azaltmayı hedefliyoruz.

İştiraki olduğumuz Yıldız Holding'in Bu Dünya Bizim sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamındaki Dünya-İyileştirmek söylemi, çevresel etkimizi azaltmak üzere bize rehber oluyor. Bu söylem, işimizin çevre üzerinde bıraktığı etkileri belirliyor.

* World Resources Institute (WRI), 2019, Sulamalı Tarım Arazilerinin Üçte Biri Su Stresi ile Karşı Karşıya

İştiraki olduğumuz Yıldız Holding'in Bu Dünya Bizim sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamındaki Dünya-İyileştirmek söylemi, çevresel etkimizi azaltmak üzere bize rehber oluyor. Bu söylem, işimizin çevre üzerinde bıraktığı etkileri belirliyor.

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

Perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak başlıca çevresel etkilerimizi lojistik kaynaklı karbon salımları, depo ve marketlerdeki enerji tüketimi ve ambalaj atıkları olarak oluşturuyor. Bu etkiyi sistematik şekilde yönetmek üzere, 2018 yılında başlattığımız ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı sertifikasyonu sürecini tamamladık. Bu konudaki denetimlerimiz her yıl düzenli olarak devam ediyor. Hedefimiz, tüm mağazalarımızı bu sertifika ile yönetmek.

2020 yılında çevresel performansı iyileştirmek üzere yaklaşık 10 milyon TL tutarında çevre yatırım harcaması gerçekleştirdik. Enerji verimlilik projelerine yaklaşık 7,4 milyon TL ayırırken elektrik tüketimi fazla olan depoların soğuk odalarının kompresör gruplarına enerjiyi düzenleyici ve tüketimi azaltıcı sistemler yerleştirmek için 400 bin TL'lik yatırım gerçekleştirdik.

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

Çevre Politikamıza ve Çerçeve Çevre Yönetim Sistemine **buradan** ulaşabilirsiniz.

Entegre Yönetim Politikasına **buradan** ulaşabilirsiniz.



İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi

Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında mağaza bazında enerji tüketimini ortalama %20 azalttık.



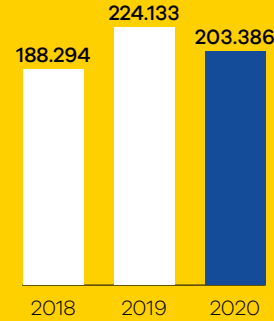
Faaliyet gösterdiğimiz perakende sektöründe başlıca çevresel etkilerimize odaklanarak lojistik ve operasyon kaynaklı sera gazı salımını azaltmak ve operasyonlarımızda enerji verimliliği sağlamak üzere çalışıyoruz. 2020'de enerji verimliliği kapsamında iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde altyapıyı iyileştirdik ve rota optimizasyonu çalışmalarına devam ettik.

Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında 6.142 mağazamızda verimlilik sağlayan ekipmanlar bulunuyor. Bunlar sayesinde, mağaza ekipmanlarında aç-kapa işleminin yapılması, klima sıcaklık kontrolü, aktif tüketim ve reaktif takibi gibi uygulamaları otomatikleştirerek 2020 yılında yaklaşık 19 milyon TL tasarruf sağladık. Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamında mağaza bazında enerji tüketimini ortalama %20 azalttık.

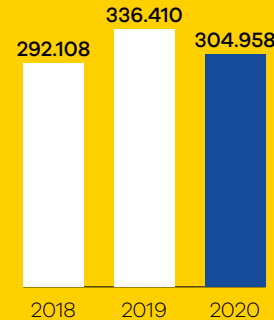
305
milyon kWh
2020 yılı enerji tüketimi

2020 yılında toplam enerji tüketimimiz yaklaşık 304.958 MWh olarak gerçekleşmiştir. Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyon salımlarımız ise yaklaşık olarak toplam 174.210 ton CO₂ değerindedir.

Karbon Emisyonları (ton CO₂)



Enerji Tüketimi (bin KWh)



Projenin tüm mağazalarımızda uygulanması ile birlikte, enerji kaynaklı maliyetlerimizi düşürmeyi ve çevresel ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz. Sistemin 2.000 eski ve 1.000 yeni mağazamıza kurulumunu 2021 yılı için bütçeledik.

2020 yılında ayrıca mağazalarda jeneratör yakıt kullanımı takibi için ve fiyat avantajı yakalamak için anlaşma yaptık. Mağazalarımızın %90'ında yakıt alımlarını akıllı anahtarlık üzerinden yaparak her mağazanın tüketimini takip edebiliyoruz. Aynı sistem üzerinden yakıt alımına kapama/açma, limit yönetimi, anahtarlık iptali, fatura rapor alma vb. yönetsel aksiyonlar da alabiliyoruz.

2020 yılında toplam enerji tüketimimiz yaklaşık 304.958 MWh olarak gerçekleşmiştir. Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyon salımlarımız ise yaklaşık olarak toplam 203.386 ton CO₂ değerindedir.

Yine 2020 yılında alınan tasarruf tedbirleri ve bu tedbirlerle ilgili personelin eğitilmesi sayesinde çalışan sayısı başına kullanılan elektrik miktarını 900 kWh'den 294 kWh'ye indirerek %68 oranında bir düşüş yakaladık.

6142 mağazamızda aydınlatmada LED armatürlere geçişi tamamladık. 2021 yılında 200 eski, 1.000 yeni mağazada daha LED armatürlere geçmeyi planlıyoruz.

Ambalaj ve Atık Yönetimi

ŞOK Marketler olarak, çevresel kirliliği azaltmak üzere etkin bir atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmeyi temel sorumluluğumuz olarak görüyoruz.

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

ŞOK Marketler olarak, çevresel kirliliği azaltmak üzere etkin bir atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmeyi temel sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Çevresel etkimizi en aza indirmek için faaliyetlerimizin neden olduğu katı atıkların yanı sıra hava kirleticileri de azaltmayı hedefliyoruz.

Toplam Kayıp Önleme Komitesi, iş süreçlerimizde her türlü kaybı önleyerek operasyonel mükemmelliği sağlamak için gıda kayıplarının önüne geçip atıklarımızın azaltılması için çalışıyor. Haftalık İcra Komitesi toplantılarında, gıda kaybına yönelik konular, alınan ve alınacak aksiyonlar ayrıntılı olarak görüşülüyor.

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

Proje kapsamında, 2020 yılında meyve sebze ürünlerimizin tamamına yakınına kapsayacak şekilde yaklaşık 10 milyon adet geri dönüşümlü tekrar kullanılabilir kasayı kullanıma koyduk. Bu kasalar her kullanımdan sonra dezenfekte edilip tekrar kullanılıyor. Dolayısıyla her bir geri dönüşümlü kasa kullanımıyla tek kullanımlık kasaların çevreye verdiği olumsuz etkiyi bertaraf ediyoruz. Ayrıca bu kasaların ürünlere hava aldırarak suretiyle gıda israfını azaltma işlevi de bulunmaktadır.

* Karadan okyanuslara karışan plastik atıklar

** Yeni plastik ekonomisi

Meyve sebze ürünlerimizin tamamına yakınına yaklaşık 10 milyon adet geri dönüşümlü tekrar kullanılabilen kasayla sevk ederek karton ve plastik kasa atığının önüne geçtik.

Proje ile tekrar kullanılabilir özel kasaların gıda güvenliği standartlarına uygun olarak dezenfekte edilip kullanılmaya başlanması sonucunda; ambalaj atıkları ve çevresel etkilerin azaltılması, ürün teşhirinde standartlaştırma, ergonomik taşıma ile nakliye kolaylığı ve maliyetin düşürülmesi konularında da fayda yaratmak, hedeflerimiz arasında yer alıyor.

Ayrıca, projenin olumlu çevresel performansının takip edilmesi için, Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning – ERP) sistemimiz üzerinde dijital geliştirme yaparak, mağaza ve depo bazında stok takibi yapıyoruz. 2020 yılında yaklaşık 10 milyon adet plastik kasayı tekrar kullanarak karton ve plastik kasa atığının önüne geçtik.

Bunların yanı sıra Genel Merkezde tek kullanımlık plastiklerin azaltılması için önce toplantı salonları ve mutfaklar gibi ortak alanlarda pet şişe su kullanımını sonlandırdık ve tüm çalışanlarımızı kişisel kullanımları için cam ürünler sağladık.

12 Temmuz 2019 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan Sıfır Atık Yönetmeliği’ne göre Zincir marketler 31.12.2020 tarihine kadar ilgili sistemleri kurmak ve Sıfır Atık belgesini almakla yükümlüydü. Biz de bu yönetmelik çerçevesinde 6.500 mağazamızın entegre çevre bilgi sistemi kaydını oluşturduk. 21 adet depomuzun sıfır atık belgesini aldık. 1.000’den fazla mağazamızın ise sıfır atık belgelerini almış bulunmaktayız. Başlattığımız uygulamalar ile atıkların etkin bir şekilde kaynağında ayrı biriktirilmesini sağladık, geri kazanıma daha etkin bir katkı sağladık.

Depolara ve mağazalara sıfır atık yönetim sisteminin kurulması, etkin ve verimli bir şekilde uygulanması için depolar ve mağazalardaki her birim dikkate alınarak (ofisler, yemekhane, revir gibi) ihtiyaç duyulacak tüm ekipmanlar belirlendi, listelendi ve temin ettik. Temini tamamlandıktan sonra, uygulamaya geçilmeden önce hedef kitlelere yönelik uygulamalı eğitim ve bilgilendirme çalışmaları gerçekleştirdik. İlgili biriktirme ekipmanlarını çalışanlarımızın kolayca ulaşabileceği noktalara, uygun aralıklarla yerleştirdik. Ekipmanlara göre tasarlanmış bilgilendirme afişleri, ekipmanların üstüne, kolayca görülebilecek şekilde asıldı. Biriktirme ekipmanı ve tanıtım materyallerinde renk skalasına dikkat edildi. Ayrıca tüm mağazalarımıza atık toplama kutuları yerleştirdik.



21
Sıfır Atık Belgesi
aldığımız depo
sayısı

Su Yönetimi

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

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



Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi' (GJ)	2018	2019	2020
Binalar yakıt&elektrik	1.065.311	1.230.663	1.164.828
Satın alınan elektrik	1.051.595	1.211.080	1.097.852
Doğal gaz & LPG	6.695	11.665	21.073
Jeneratör (dizel)	7.021	7.918	45.903
Araç yakıtları	58.623	62.913	39.772
Dizel	56.779	61.017	38.724
Benzin	1.844	1.897	1.048
CNG	0	0	0
Taşeron Dizel	0	0	0
Toplam	1.123.934	1.293.577	1.204.600
Yenilenebilir Enerji	0	0	0
Yenilenebilir Enerji (Elektrik)	0	0	0
Satılan Enerji	0	0	0
Toplam Net Enerji Tüketimi	1.123.934	1.293.577	1.204.600

Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂-eşdeğer)	2018	2019	2020
Kapsam 1 Toplam	40.309,6	51.310,0	57.933,4
CO ₂	40.237,6	51.231,8	57.863,8
CH ₄	9,3	10,7	20,1
N ₂ O	62,8	67,5	49,5
Kapsam 2 Toplam	147.985,1	172.823,7	145.452,8
CO ₂	147.517,6	172.241,0	144.925,7
CH ₄	53,6	59,3	47,4
N ₂ O	413,9	523,5	479,7
Kapsam 3 Toplam	0,0	0,0	0,0
CO ₂	0,0	0,0	0,0
CH ₄	0,0	0,0	0,0
N ₂ O	0,0	0,0	0,0
Genel Toplam	188.294,7	224.133,8	203.386,2
CO ₂	187.755,1	223.472,8	202.789,5
CH ₄	62,9	70,0	67,5
N ₂ O	476,7	591,0	529,2

¹ Kullanılan enerji kaynaklarının alt ısı değerleri ve TEP çevrim katsayıları, 27 Ekim 2011 tarihli 28097 sayılı resmi gazetede yayınlanan "Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Artırılmasına Dair Yönetmelik"te yer alan tablolardan alınmıştır.

Çevresel Performans Göstergeleri

Su tüketimi	2018	2019	2020
Toplam su tüketimi - Şebeke suyu - (m ³)	366.230	448.580	533.512

Atıklar (ton)	2018	2019	2020
Polietilen terftalat (PET)	1.388	2.627	2.502,2
Polietilen (PE)	1.990	3.376	3.686,0
Polivinilklorür (PVC)	33	292	223,5
Polipropilen (PP)	1.894	3.356	3.317,6
Polistiren (PS)	288	162	226,5
Kağıt - karton	7.083	15.713	44.343,3
Çelik - teneke	976	824	830,4
Alüminyum	143	261	185,8
Cam	3.638	3.862	7.216,1
Plastik ağırlıklı kompozit	130	148	115,7
Kağıt-Karton ağırlıklı kompozit	1.999	1.846	3.607,8
Metal ağırlıklı kompozit	33	191	31,7
Ahşap	18	0	0
Toplam	19.613	32.657	66.286

Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışanlar	11.921	15.161	13.491	16.213	16.002	19.663
Toplam	27.082		45.891		35.665	
İstihdam Türü ve Kategoriye Göre Çalışan Sayısı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz Yaka	926	0	176	845	203	953
Mavi Yaka	26.007	149	13.315	15.368	15.799	18.710
Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 Yıl	11.093	13.484	12.396	14.021	14.559	16.838
5-10 Yıl	664	1.328	907	1.738	1.198	2.119
10 Yıl ve Üzeri	164	349	188	454	245	626
Doğum İzni	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	1.117	0	532	881	540	957
Doğum İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	1.095	0	422	881	374	882
Cinsiyet ve Yaşa Göre Yeni İşe Giren Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	8.968	9.553	10.399	10.526	10.653	13.400
31-49 Yaş	1.328	1.890	1.321	1.756	1.582	2.220
50 Yaş Üstü	3	22	5	11	3	11
Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	10.299	11.465	11.725	12.293	12.217	15.652
Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 Yaş Altı	7.685	7.954	5.819	6.751	8.405	10.296
31-49 Yaş	414	934	948	1.445	1.503	2.092
50 Yaş Üstü	0	0	3	29	3	27
İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	8.099	8.888	6.770	8.225	9.911	12.415
Performans Değerlendirmesi	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Düzenli Performans Değerlendirmesinden Geçen Çalışan Sayısı	110	371	97	258	109	283

Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışan Eğitimleri	2018	2019	2020
Toplam Eğitim Saati	245.088	58.160	113.593
Toplam İSG Eğitimi	12.521	464	4.792

Cinsiyete Göre Taşeron Çalışan Sayısı	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Taşeron Çalışanlar	6	20	5	22	6	25
Toplam	26		27		31	

Kategoriye Göre Taşeron Çalışan Sayısı	2018		2019		2020	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Taşeron Çalışanlar	23	3	24	3	29	2

İSG Performansı*	2020
Kaza sayısı	582
Ölümlü vaka sayısı	0
Meslek hastalığı oranı	0
Kazadan kaynaklı devamsızlık	6.396
Kaza sıklık oranı (IR)**	3,14
Meslek hastalığı oranı (ODR)***	0
Kayıp gün oranı (LDR)****	34,42
Devamsızlık oranı*****	0,13

* İş Sağlığı ve Güvenliği performansı, veri toplama süreçlerindeki değişikliklere bağlı olarak sadece 2020 yılı için raporlanmıştır.

** Kaza sıklık oranı: Toplam kaza sayısı / (Toplam çalışma saati-Kayıp saat) * 1000000;

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

**** Kayıp Gün Oranı: Toplam kayıp gün sayısı * 1.000.000 / Toplam çalışma saati;

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

GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
	Kurumsal Profil		
	102-1	8	
	102-2	9, 10	
	102-3	https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/tr/iletisim 9, 10	
	102-4	9, 10	
	102-5	https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/tr/hisse-bilgileri	
	102-6	10, 11	
	102-7	10, 11	
	102-8	42, 43	
	102-9	23, 24, 25	
	102-10	Önemli bir değişiklik olmamıştır.	
	102-11	16, 17	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	102-12	18	
	102-13	18	
	Strateji		
	102-14	7	
	102-15	15, 16	
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	13, 14	
	Yönetişim		
	102-18	13, 14, 16	
	102-19	16	
	102-20	16	
	102-21	22	
	102-22	13	
	102-23	13	

GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	102-24	http://faaliyetraporlari.sokmarketyatirimciiliskileri.com/2020/		
	102-25	http://faaliyetraporlari.sokmarketyatirimciiliskileri.com/2020/		
	102-35	https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/tr/ucretlendirme-politikasi		
	Paydaş Analizi			
	102-40	18		
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.		
	102-42	18		
	102-43	16, 17		
	102-44	16, 17		
	Raporlama			
	102-45	http://faaliyetraporlari.sokmarketyatirimciiliskileri.com/2020/		
	102-46	8		
	102-47	17		
	102-48	9, 10		
	102-49	17		
	102-50	1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020		
	102-51	2019 Sürdürülebilirlik Raporu		
	102-52	Yıllık		
	102-53	8		
	102-54	8		
102-55	44			
102-56	Denetim alınmamıştır.			

GRI İçerik İndeksi

GRI 200: Ekonomik Standart Serileri	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	11	-
	103-2	11	-
	103-3	11	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	http://faaliyetraporlari.sokmarketyatirimciiliskileri.com/2020/	
	201-3	http://faaliyetraporlari.sokmarketyatirimciiliskileri.com/2020/	
Satınalma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23, 24, 25	-
	103-2	23, 24, 25	-
	103-3	23, 24, 25	-
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	23, 24, 25	-
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36, 37	-
	103-2	36, 37	-
	103-3	36, 37, 38	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1	40	-
	302-4	40	-
Su ve Atıksular			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	39	-
	103-2	39	-
	103-3	39	-
GRI 302: Su ve Atıksular 2016	303-3	41	-

GRI İçerik İndeksi

GRI 300: Çevresel Standart Serileri	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36, 37	-
	103-2	36, 37	-
	103-3	36, 37, 40	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	40	-
	305-2	40	-
Atıklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	38	-
	103-2	38	-
	103-3	38	-
GRI 306: Atıklar 2016	306-2	41	-
Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23, 24, 25	-
	103-2	23, 24, 25	-
	103-3	23, 24, 25	-
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	308-1	23, 24, 25	-
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	42	-
	401-3	42	-

GRI İçerik İndeksi

GRI 400: Sosyal Standart Serileri	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
İş Gücü/Yönetim İlişkileri			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
GRI 402: İş Gücü/Yönetim İlişkileri	402-1	Operasyonel değişikliklerde minimum yasal ihtar süresine uyulmaktadır.	-
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	-
	103-2	33	-
	103-3	33	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	33, 43	-
	403-5	33, 43	-
	403-9	43	-
	403-10	43	-
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28, 29	-
	103-2	28, 29	-
	103-3	28, 29	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	28, 29, 43	-
	404-2	28, 29	-
	404-3	28, 29, 42	-
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27	-
	103-2	27	-
	103-3	27	-
GRI 405: Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik 2016	405-1	13	-

GRI İçerik İndeksi

GRI 400: Sosyal Standart Serileri	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Yerel Topluluklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	34	-
	103-2	34	-
	103-3	34	-
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	34	-
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	20, 21, 22	-
	103-2	20, 21, 22	-
	103-3	20, 21, 22	-
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	416-1	20, 21, 22	-
Özel Bildirimlerde Karşılığı Olmayan Konular			
Sorumlu Ürün ve Adil Ticaret			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	20, 21	-
	103-2	20, 21	-
	103-3	20, 21	-
Müşteri Deneyimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	20, 21	-
	103-2	20, 21	-
	103-3	20, 21	-
Gıda Atığı/Kayıplar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	38	-
	103-2	38	-
	103-3	38	-



ŞOK Marketler Ticaret A.Ş.

Kısıklı Mah. Hanımseti Sok. No: 35 B/1 Üsküdar/İstanbul

Tel: 0850 221 11 00

Ticaret Sicil Numarası: 424593

Yasal Uyarı

ŞOK Marketler sürdürülebilirlik raporunda (rapor) yer alan bilgiler ve analizler raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklar ve bilgiler kullanılarak, sadece bilgilendirme amaçlı olarak yazılmıştır ve herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Şirket, yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm şahıslar ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar. Raporun her hakkı ŞOK Marketler'e aittir.

Raporlama Danışmanlığı: S360
www.s360.com.tr

Tasarım: FİNAR
www.finarkurumsal.com

Raporumuz dijital ortamda hazırlanmıştır ve basılmamıştır.