



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

A. GENEL İLKELER

ŞOK Marketler’de çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konuları CEO’ya bağlı Sürdürülebilirlik Kurulu tarafından yönetilmektedir. Kurul, sürdürülebilirlik konularında değer ve farkındalık yaratmak üzere şirketin atacağı stratejik adımlara yön verirken, sürdürülebilirlik kültürünün yaygınlaştırılmasına katkı verecek kararlarla ilgili çalışmalar yürütmektedir. Yıl içerisinde en az iki kere toplanarak çalışmalarını planlayan Sürdürülebilirlik Kurulu, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında risk ve fırsatları belirleyip etkin bir şekilde yönetmek; sürdürülebilirlik stratejisini, hedeflerini, politikalarını ve yol haritalarını oluşturmak; sürdürülebilirliğin benimsenmesi ve içselleştirilmesi için aktif rol almak; paydaşlarla etkin iletişim kurmak gibi sorumluluklara sahiptir.

Sürdürülebilirlik Kurulu’nda CEO, CFO, Yatırımcı İlişkileri, Satış ve Operasyon, Ticaret, İnsan Kaynakları, Pazarlama, Kalite, İnşaat, Yatırım ve Teknik Satın alma gibi Şirket’in önemli bölümlerinden yöneticiler aktif rol almaktadır. Çalışma Grubu ise Kalite, CEO ofis ve Kayıp Önleme birimlerinden yönetici ve çalışanlarından oluşmaktadır.

Gerçekleştirilen faaliyetleri her halükârda ve yıllık faaliyet raporlarının kamuya açıklanması için belirlenen azami süreler içerisinde kalacak şekilde CEO’ya raporlanmaktadır.

CSY Kilit Performans Göstergelerini (KPG) yıllık bazda karşılaştırmalı olarak Sürdürülebilirlik raporunda vermektedir. Çevre ve sosyal alanlardaki bazı KPI’lar düzenli olarak

takip edilmekte ve KPG’leri yerel ve uluslararası sektör karşılaştırmalarıyla birlikte değerlendirilmektedir.

ŞOK Marketler, iş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici inovasyon faaliyetleri konusunda sürekli olarak çalışmakta ve bu çalışmalarını operasyonel faaliyetlerine uygulama konusunda başarılı aksiyonlar almaktadır. Bu faaliyetler 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 yapılmaktadır.

Sürdürülebilirlik performansına ilişkin hedefler ve eylemler sürdürülebilirlik ve faaliyet raporu kapsamında kamuya açıklanmaktadır. Ortaklığın konumu, performansı ve gelişimine ilişkin bilgiler ara dönem ve yıllık faaliyet raporunun yanı sıra şirketin kurumsal internet sitesinde yer alan sunumlar vasıtasıyla Paydaşların bilgisine sunulmaktadır.

ŞOK Marketler, SPK “Sürdürülebilirlik ilkeleri Uyum Çerçevesi” kapsamında yayınlanan ilkelerin büyük bir bölümüne gönüllülük ilkesi kapsamında 2018 yılından beri kamuya açık olarak yayınladığı Sürdürülebilirlik Raporları ile uyum göstermektedir. ŞOK Marketler, “Sürdürülebilirlik çerçeve İlkeleri” çerçevesinde henüz uygulamaya konulmamış; ÇYS politikalarını oluşturulması, Ortaklık stratejisi ve ÇSY politikalarına uygun kısa ve uzun vadeli hedeflerini belirlenerek kamuya açıklanması, çalışmaların yönetim kuruluna raporlanması, belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda uygulama ve eylem planlarını

oluşturulması, faaliyetlerinin Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’ndan hangileri ile ilişkili olduğu hakkında bilgi verilmesi, iklim krizi ile mücadele stratejisini ve eylemleri, üçüncü tarafların sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlamaya yönelik aksiyonları, Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar, Yenilenebilir enerji üretim ve kullanım verileri, Operasyonlar veya faaliyetlerinin herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine dâhil olup olmadığı, uluslararası kuruluşlara üye olma konuları üzerinde çalışmalar sürdürülmekte olup; Şirketimizin etkin yönetimine katkı sağlayacak şekilde idari, hukuki ve teknik altyapı çalışmalarının tamamlanması sonrasında uygulamaya geçilmesi planlanmaktadır.

Şirket, Kurumsal Yönetim ilkeleri kapsamında ilgili raporların hazırlanmasında Şeffaflık ve güvenilirlik olabilmek için azami özen göstermektedir. Dengeli yaklaşım kapsamında açıklama ve raporlamalarda öncelikli konular hakkında her türlü gelişmeyi objektif bir biçimde açıklamaktadır.

Şirketin Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında aleyhte açılan bir davası mevcut değildir.

Sürdürülebilirlik verilerine henüz bir doğrulama alınmamış olup önümüzdeki yıllarda öncelikli konulardan başlanarak kapsamın giderek genişletilip güvence alınması planlanmaktadır. Sürdürülebilirlik performans ölçümleri Sürdürülebilirlik Raporu ile birlikte kamuya açıklanmaktadır.



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

B. ÇEVRESEL İLKELER

Gelecek nesillerin de ihtiyaç duyacağı doğal sermayenin korunmasını en önemli sorumluluğu olarak gören ŞOK Marketler, çevresel etkilerini yöneterek etik ve doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışmaktadır. Karbon ayak izini azaltmak, enerji verimliliği sağlamak, etkili atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmek, su kullanımını yönetmek ve biyolojik çeşitliliği korumak Şirket'in çevresel öncelikleri arasında yer almaktadır.

ŞOK Marketler bünyesinde çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında ürettiğimiz değeri arttırmak için stratejik çalışmalar devam etmektedir. Yıl boyunca Sürdürülebilirlik Kurulu ve Çalışma Grubu başta olmak üzere tüm ekiplerimiz sürdürülebilirlik performansımızı arttırmak için çalışmalarını sürdürmektedir. Çevresel performans tarafında karbon salımını azaltmak ve iklim değişikliğiyle mücadele için operasyonlarımızda ISO 14001 kapsamında iyileştirmeye odaklanmaya devam ettik. Bu kapsamda Çevre politikası ve Entegre Yönetim Sistemi Politikası oluşturularak Şirketin kurumsal internet sitesinde yayınlanmıştır. Bu politikalar ve çalışmalar kapsamında çevre yönetimi alanındaki düzenlemelere uyum sağlamaktadır.

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/entegre-yonetim-sistemi-politikamiz/cevre-politikasi>

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/entegre-yonetim-sistemi-politikamiz/entegre-yonetim-sistemi-politikasi>

Sürdürülebilirlik İlkeleri kapsamında hazırlanan Sürdürülebilirlik Raporunda yer verilecek çevresel raporun sınırı, raporlama dönemi, raporlama tarihi, veri toplama süreci ve raporlama koşulları ile ilgili kısıtları açıklanmaktadır. Aynı zamanda Sürdürülebilirlik konusunun incelendiği Sürdürülebilirlik Kurulu'nun görev ve sorumluluklarının yanı sıra ilgili komitelerde görev alan üst düzey yöneticilere ilişkin bilgi Şirket faaliyet raporu ve sürdürülebilirlik raporunda ayrıca açıklanmaktadır.

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/uploads/20200727144621301.pdf>



ŞOK Marketler, toplumsal duyarlılıkla hareket ederek Türkiye'deki sosyal meselelerin çözüm sürecine katkı sağlamayı hedeflemekte, bu konularda kurumsal sosyal sorumlulukla hareket etmek üzere projeler geliştirmektedir. Çalışanlar da hedeflerin gerçekleştirilmesi de dâhil olmak üzere çevre, sağlık, eğitim, spor gibi toplumsal faaliyetlere katılma konusunda teşvik edilmektedir.

Çevresel sorunlar olan Enerji yönetimi, ambalaj ve atık yönetiminin yanı sıra su kullanımına ilişkin çalışmalar iş modeline uygun olarak yönetilmekte bu konuya ilişkin hedefler belirlenerek stratejiler geliştirilmektedir.

Bütüncül bir yönetim anlayışı getiren "sürdürülebilirlik, gelecek nesillere vaadimiz" söylemi, ŞOK Marketler tarafından da benimsenmektedir. Ürün, toplum ve dünya olmak üzere üç ana alanlı bir yaklaşımla Şirket'in performansını geliştiren bu söylem, çalışmaların temelini oluşturmaktadır.

Bu kapsamda Şirket'in kurumsal hedefleri;

İlham Vermek

Müşteri güvenliğini odağa alarak ürünlerin en yüksek standartlarda, en iyi fiyatla müşterilere ulaştırılmasını sağlamak ve onlara sağlıklı beslenme ve yaşam tarzlarını benimseme konusunda ilham vermektir.

Birlikte Güçlenmek

Çalışanlar ve toplum için sosyal ve ekonomik kalkınma sağlayacak çalışmalarla, toplumsal eşitliği geliştiren iş modelleriyle topluma birlikte güçlenmektedir.

Dünyayı İyileştirmek

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

Bu yaklaşımla geliştirilen faaliyetler, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın hayata geçirilmesine de katkı sağlamaktadır.

ŞOK Marketler, sadece doğrudan operasyonlar bakımından değil, ortaklık değer zinciri boyunca da kalite ve güvenlik odaklı yaklaşımını yaymaya devam etmektedir.

Şirket, müşterilere sunduğu ürünlerle sağlıklı yaşama katkı sağlayarak bu konuda ilham vermeyi hedeflemektedir. Raflarda müşterilerle buluşturulan çeşitli ürünlerin ilk başta güvenli ve kaliteli olmasını, bu doğrultuda, ulusal ve uluslararası gıda güvenliği ve kalite standartlarının yanı sıra Entegre Yönetim Politikası koşullarını karşılayan tedarikçilerle çalışılmaktadır. Şirket, Tedarikçilerin çalışma şartlarını kendi standartlarına yükselterek gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Ortalama 1000'in

üzerinde tedarikçi ile çalışılmaktadır. Ürün güvenliği ve kalite süreçlerini, ISO 9001:2015 Kalite Sistem Yönetimi standardını da kapsayan Entegre Yönetim Sistemine uygun olarak yönetilmektedir. Tedarikçilerin BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı ve FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi gibi sertifikalardan en az birini almaları talep ediliyor, buna uygun denetimler gerçekleştirilmektedir. Mevcut tedarikçiler minimum yılda iki kez olmak üzere denetlenmekte, denetimler sonucu performanslarını arttırmaları için tespit edilen ihtiyaçlarına destek olunmaktadır. 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 yapılmaktadır, tedarikçiler belirli kategorilere göre sınıflandırılmaktadır.





Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Ürün Güvenliği ve Kalitesi

Mağazalarında alışveriş yapan milyonlarca müşterinin sağlığını her zaman öncelikli konuları arasında değerlendiren ŞOK Marketler, tarladan sofraya ürün güvenliğini sağlamak ve müşterilere güvenilir ürünler sunmak için ulusal ve uluslararası kalite standartlarından ödün vermemektedir.

Ürün güvenliği ve kalite süreçleri, ISO 9001:2015 Kalite Sistem Yönetimi standardını da kapsayan Entegre Yönetim Sistemi'ne uygun olarak yönetilmektedir. Tedarikçilerden BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı ve FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi gibi sertifikalardan en az birini almaları talep edilmekte; buna uygun denetimler gerçekleştirilmektedir. Mevcut tedarikçiler yılda iki kez ve ihtiyaç durumlarında denetlenmektedir. Bu denetimlerde tedarikçilerin performans gelişimlerine katkıda bulunulmaktadır. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın Türk Gıda Kodeksi Mevzuatı'na uygunluk denetimi, helal gıda denetimi ve ürün grubuna bağlı olarak ağırlık, ambalaj, etiket vb. alanlarda denetimler yapılmaktadır. Ürünlerin tüketici sağlığı ve güvenliği açısından uygunluklarını kontrol altında tutmak için öz markalı ürünlerin tamamını uluslararası gıda güvenliği yönetim sertifikalı tesislerde üretmektedir.

Tedarikçilerin yanı sıra mağaza ve depolarda da ürün güvenliği denetimleri yapılmakta, süreç uluslararası kalite standartlarına uygun hale getirilmektedir.

Operasyonda Etkin İletişim: Çağrı Yönetimi

ŞOKNET üzerinde kurulu Çağrı Yönetim sistemi ile tedarikçiden kaynaklı fiziksel ve organoleptik kalite sorunlu ürünlerin müşteriye ulaşması engellenmektedir. Sistem ile mağazalar, Kalite Departmanı'na kusurlu ürünleri kolayca bildirmekte; kalite ekibi de bu çağrılarını takiben ürün kontrolü yapmakta ve tedarikçi de üretiminden kaynaklı ürün problemlerini de aynı sistem üzerinden fark ederek düzeltmek için gerekli aksiyonları almaktadır. Bu sistem sayesinde Şirket, müşterilerin sağlığını ve güvenliğini korumakta, müşteri şikâyetlerini ve ürün imha oranlarını azaltmakta ve tedarikçilerin kalite ve gıda güvenliği sistemlerini geliştirmektedir.

ŞOK marketler için sürdürülebilirliğini sağlamanın ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmanın iyi ve etkin bir çevre yönetimiyle mümkün olacağına inanmaktadır. Sağlıklı bir dünya için, her gün çevresel etkiyi azaltmak ve performansını iyileştirmek amacıyla çalışmaktadır. Çevresel konularda üye olduğu bir dernek olmamakla birlikte Sivil Toplum Kuruluşları ve Meslek Örgütlerinin düzenlediği konferanslar, kongreler, seminerler ve benzeri etkinliklere sürekli olarak iştirak edilmektedir.

Yaşamın devamlılığında doğal kaynaklar ile ekosistemler temel rol oynuyor. İklim krizinin geldiği nokta, doğal kaynakların azalması, çevre

kirliliğinin her geçen yıl katlanarak artması ve biyoçeşitliliğin zarar görmesi, tarımsal faaliyetleri doğrudan olumsuz bir biçimde etkiliyor. Bu sebeple, doğal sermayenin korunması; başta iş dünyası ve kamu kurumları olmak üzere tüm paydaşların sorumluluk almasını gerektiriyor. ŞOK Marketler faaliyetlerinin çevresel etkilerini değerlendiriyor, bu etkileri iyi bir şekilde yöneterek çevre ve doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışmaktadır. Bu yönde, iklim kriziyle mücadele için karbon salımını azaltmak ve enerji verimliliğini artırmak için yatırımlar gerçekleştirilmekte; etkin su, atık ve ambalaj yönetimi uygulamaları geliştirilerek çevre ve doğal kaynaklar üzerindeki etkiyi azaltmayı hedeflemektedir.

Enerji Yönetimi

İklim değişikliğinin etkileri, doğal kaynakların azalması ve ekosistemlerin zarar görmesiyle tarımsal faaliyetlerde verimliliğin düşmesi iş dünyasının, doğal sermayenin korunmasına yönelik sorumluluk almasını gerektirmektedir. ŞOK Marketler, çevresel etkisini yöneterek ayak izini azaltmak ve etkin kaynak yönetimi için enerji yönetimine önem vermektedir. Çevresel etkiyi azaltmaya yönelik uygulamalar, kurumsal algıyı güçlendirmede ve rekabet avantajı sağlamada önemli bir yere sahiptir. ŞOK Marketler, kurumsal vatandaşlık anlayışının bir parçası olan etkili çevre yönetimi ile tüm paydaşlar için daha iyi bir dünya hedefiyle çalışmaktadır.

Çevre yönetimi yaklaşımının temelini sektördeki etkileri ve her koşulda bağlı kalınan Çevre Politikası oluşturmaktadır. Faaliyetlerin çevresel etkilerini uluslararası standartlarda yönetmek üzere ŞOK Marketler, 2018 yılında ISO 14001 Sertifikasyonu sürecine girmiş ve 2019 yılında ISO 14001 merkez ofis ve mağaza özelinde sertifikasını almıştır.

2019 yılında başlatılan ve 2021 yılı sonunda tüm mağazalarda kurulması hedeflenen Mağaza Enerji Verimliliği

Projesi kapsamında Enerji Tasarruflu Mağazalar ile, mağaza bazında enerji tüketimi ortalama %20 azaltılmıştır.

Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar devam etmektedir.

Operasyonel faaliyetlerde herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine dâhil değiliz. Raporlama döneminde biriken veya satın alınan bir karbon kredisi mevcut değildir ve karbon fiyatlandırması uygulanmamaktadır.

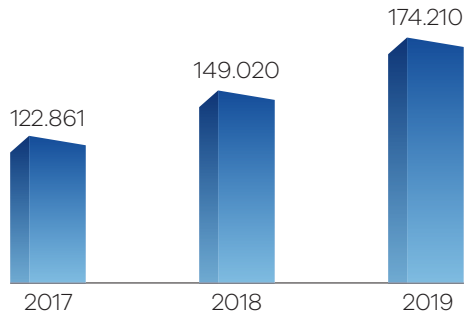
Çevresel göstergeler olan Sera gazı emisyonları, Enerji, hava kalitesi, enerji yönetimi, su ve atıksu yönetimi ve biyoçeşitlilik konularında çalışmalar devam ettirilmekte olup çevresel etkileri ile ilgili bilgileri sürdürülebilirlik raporu ile yıllık bazda ve bir önceki yıllarla karşılaştırılabilir bir şekilde raporlanmaktadır. Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında yapılan raporlamalarda toplanan veriler ve hesaplamalar için kullanılan standart, protokol, metodoloji ve baz yıl ayrıntıları da ilgili döneme ait sürdürülebilirlik raporunda açıklanmaktadır.

Çevresel etkilerini azaltmak için kısa ve uzun vadeli hedefler üzerindeki çalışmalar devam etmekte olup henüz açıklanan bir hedef bulunmamaktadır.

İklim krizi ile mücadele stratejileri ilgili dönemlerde incelenmekte ilgili eylem çalışmalarının detaylarına sürdürülebilirlik raporunda yer verilmektedir.

ŞOK Marketler olarak sunduğumuz ürünlerin en hijyenik koşullarda üretimini sağlamak ve bu ürünleri müşterilerimize en uygun koşullarda sunmak ana hedeflerimizden birisidir. Buna ilişkin kontrollerimizi dönem dönem yapılan denetimler, toplantılar, eğitimler, e-posta bilgilendirmeleri ve sosyal medya aracılığı ile yürütüyoruz. Üçüncü tarafların sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlamaya yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Karbon Emisyonları (Ton CO₂e)

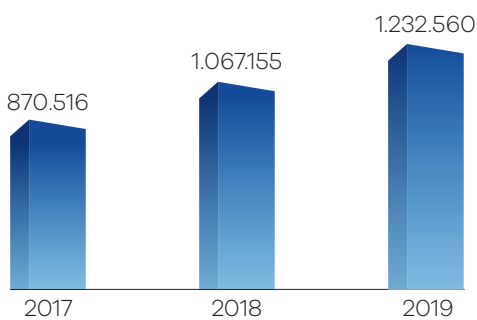


Ambalaj ve Atık Yönetimi

Ürün ve hizmetlerin çevreye etkisini azaltmak indirmek için ambalajlama ve atık yönetimi konusuna önem veren ŞOK Marketler, ambalajlamada kullanılan malzemeleri azaltmayı hedeflemekte ve çevre dostu hammaddelerle üretilen ambalajları tercih etmektedir.

Toplam Kayıp Önleme Komitesi, iş süreçlerinde her türlü kaybı önleyerek operasyonel mükemmelliği yakalama kapsamında gıda kayıplarının önüne geçerek atıkların azaltılması için aktif olarak çalışmaktadır.

Enerji Tüketimi (MWh)



Şirket'te gerçekleştirilen Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Kasalarla Taşınması Projesi ile atık miktarının büyük ölçüde azaltılması ve kasa kullanımına bağlı maliyetlerin düşürülmesi hedeflenmektedir. Tekrar kullanılabilir özel kasaların gıda güvenliği standartlarına uygun olarak dezenfekte edilip kullanılmaya başlanmasıyla, ambalaj atıkları ve çevresel etkilerin azaltılması, ürün teşhirinde standartlaştırma, ergonomik taşıma ve nakliye kolaylığı, maliyetin düşürülmesi konularında fayda sağlanmaktadır.



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Su Yönetimi

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. Mağazalarda ve merkez ofiste kullanılan su şebeke suyu olup su tüketimini yönetmek için tüketimi azaltıcı ve verimliliği artırıcı uygulamalar geliştirilmektedir. Merkez ofis başta olmak üzere tüm mağazalar ve depolardaki su kullanımı takip ediliyor, çalışanlar gereksiz su tüketimine karşı uyarılan yazılar ve istatistikî bilgilerle bilinçlendiriliyor.

Türkiye'nin dört bir yanına yayılan hizmet ağı ile ŞOK Marketler, Türkiye'nin sosyo-ekonomik kalkınmasına katkı sunmaya büyük önem vermektedir. Şirket, çalışanlar ve toplum için bu katkıyı yaratmak üzere toplumsal eşitliği geliştiren iş modelleriyle toplumla birlikte güç kazanmaktadır. Şirket tarafından çalışanlara sunulan imkânlar daha güçlü bir toplum idealine katkı sunmaktadır.

C. SOSYAL İLKELER

İnsan Hakları ve Çalışan Hakları

Rekabetin yüksek olduğu perakende sektöründe farklılaşmak için müşteri deneyimine odaklanmak büyük önem taşıyor. Müşterilerin deneyimlerinden memnun kalmasında ise en büyük rol, yetkin ve mutlu çalışanlara ait. Hem Genel Merkez'de hem de Türkiye'nin her yerine yayılan, sayısı 8.000'i geçen mağazalarımızda; 35.000'e yakın çalışmamız ve müşterilerimize her zaman mutlu bir alışveriş deneyimini yaşatmayı hedefliyoruz. Koyduğumuz bu hedefe ulaşmak için çalışanlarımıza sürekli yatırım yaparak; onların donanımlı, işlerine bağlı, yüksek motivasyonlu ve mutlu olmalarına katkıda bulunabilecek uygulamalar geliştiriyoruz.

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 İnsan Kaynakları Politikası şirketin kurumsal internet sitesinde yayınlanarak kamunun bilgisine sunulmuştur.

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/insan-kaynaklari/insan-kaynaklari-politikamiz>

Bunun haricinde ayrıca İnsan Hakları Evrensel Beyannamesine, Türkiye'nin onayladığı ILO Sözleşmelerine ve Türkiye'de insan hakları ve çalışma hayatını düzenleyen hukuksal çerçeve ve mevzuata tam uyumun taahhüt edildiği Kurumsal İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası henüz oluşturulmamıştır.

Müşteri odaklılığın ön plana çıktığı ve rekabetin yoğun olduğu perakende sektöründe fark yaratabilmenin çalışanların mutluluğuyla yakından ilişkili olduğuna inanan ŞOK Marketler, insan kaynağının mutluluğu ve memnuniyeti için çeşitliliğe önem veren, eşit, adil ve sağlıklı bir iş ortamı yaratarak sektörün gerektirdiği yetkinliklerle kendilerini geliştirebilecekleri eğitim imkânları sunmaktadır.

ŞOK Marketler, her sene daha da büyüyen ekibini en etkili şekilde yönetmek için insan kaynakları uygulamalarını gözden geçirmekte ve geliştirmektedir. Şirket, ülke istihdamına sürekli katkı sağlamanın yanı sıra yarattığı katma değerle ülke ekonomisine de katkı sağlamaktadır. Türkiye'nin 81 ilinde konumlanan 8.000'in üzerindeki mağazasında 35.000'e yakın çalışana istihdam sağlayan ŞOK Marketler, her yıl yeni istihdam yaratarak ailesini büyütmektedir.

Belirli ekonomik, çevresel, toplumsal faktörlere duyarlı kesimlerin (düşük gelirli kesimler, kadınlar vb.) veya azınlık haklarının/fırsat eşitliğinin



gözetilmesi konusunda değer zinciri boyunca alınan önlemler kapsamında; Kadınların, iş hayatına katılmalarına ve çalışma hayatına ara verdikten sonra tekrar iş yaşamına dönmelerine büyük önem veren ŞOK Marketler, kadın çalışanların çocuk sahibi olduktan sonra işe geri dönebilmeleri için uygun çalışma koşulları sağlamaktadır. Son üç yılda doğum iznine ayrılan çalışanların yaklaşık %62'si ŞOK'ta çalışma hayatına geri dönmüştür.

Bunun yanı sıra, sosyoekonomik hayatta güçlenmeleri amacıyla "Ben de Varım" projesi ile ev kadınlarına destek oluyoruz. Bu projeye, kadınlara el emeği ile ürettikleri bez çantaları mağazalarımızda satışa sunma fırsatı tanıyoruz

Performans ve Kariyer Yönetimi

Çalışanların performanslarını değerlendirmeleri, geleceğe yönelik hedefler belirlemeleri ve gelişim alanlarını fark etmeleri ancak etkin bir performans yönetimiyle mümkün olabilmektedir. Bu gerçekten hareketle, ŞOK Marketler, hayata geçirdiği Performans Yönetim Sistemi aracılığıyla çalışanlarının motivasyon ve yetkinliklerini artırırken, aidiyet duygularını da güçlendirmektedir.

ŞOK Marketler, ana hissedarı Yıldız Holding tarafından belirlenen Performans Yönetim Sistemi'ni çatı bir sistem olarak merkez ofisinde görev alan çalışanlarının tamamı için uygulamaktadır. Bu kapsamda, çalışanların iş sonuçları, hedef ve yetkinlikleri dikkate alınarak değerlendirilmektedir.

ŞOK Marketler bünyesinde performans sistemi her sene tekrar eden hedef belirleme, ara değerlendirme ve değerlendirme dönemi olmak üzere üç ana dönemden oluşmaktadır. Şirket bünyesinde çalışanların belirlediği hedeflerle birlikte pozisyona özel belirlenmiş yetkinlikler üzerinden değerlendirme gerçekleştirilmektedir.

Yıl sonunda çalışanlar kendi değerlendirmelerini tamamladıktan sonra, birinci ve ikinci yöneticilerinin değerlendirmeleri alınmakta ve süreç tamamlanmaktadır. Değerlendirmeler neticesinde, tüm çalışanların performansları Şirket başarı katsayısı ile analiz edilmektedir.

Profesyonellerin tercih ettiği şirket olmaktan büyük gurur duyan ŞOK Marketler, çalışanlarını uzun vadeli ve doğru kariyer planlaması ile desteklemektedir. Bu doğrultuda, çalışanlara potansiyellerini en etkin şekilde kullanmalarına imkân verecek bir kariyer yolculuğu sunulmaktadır. Bu planlama, performans yönetimi ve eğitim süreçleri ile bütüncül bir şekilde ele alınmaktadır.





Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Çalışan Gelişimi

Teknolojik gelişmelerle alışveriş alışkanlıklarının hızla değişmesi, müşterilerin farklılaşan beklenti ve talepleri, sektörde rekabetteki artış gibi faktörler, perakende şirketlerinin değişime hızlı adapte olmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle, ŞOK Marketler, sektördeki yeniliklere uyum sağlamanın stratejik hedefler doğrultusunda ilerlemenin ve sektörde örnek uygulamalar ortaya koymanın ancak çalışanların özverisi ve gelişimiyle mümkün olabileceğine inanmaktadır.

ŞOK Marketler, fırsat eşitliğini ve adil yönetim anlayışını esas alarak çalışanlara eğitim, gelişim ve kariyer planlama imkânları sunmaktadır.

İhtiyaca Yönelik Eğitimler

ŞOK Marketler, çalışanların mesleki ve kişisel yetkinliklerini artırarak, kariyer gelişimlerini desteklemek için ihtiyaçlarına uygun eğitim olanakları sunmaktadır.

Merkez ofisteki çalışanlar geniş bir yelpazede hazırlanan katalog eğitimlerine katılabilirken, bu eğitimler ağırlıklı olarak sosyal becerileri geliştirmeye yönelik liderlik, iletişim, sunum teknikleri, zaman yönetimi, problem çözme gibi başlıkları içermektedir. Yönetici ve üzeri pozisyonlardaki çalışanlar ise aynı katalog kapsamındaki liderlik eğitimlerine katılabilmektedir.

Akademi ŞOK

Dijital dönüşüm sürecini yakından takip eden ŞOK Marketler, eğitim alanında hayata geçirdiği Akademi ŞOK e-öğrenme ve gelişim platformu aracılığıyla genel merkez ve mağazalarındaki tüm çalışanlarının eş zamanlı gelişim süreçlerini destekleyerek "birbirinden öğrenen" bir şirket kültürünün temelini atmıştır. Zaman ve yer sınırlarını kaldıran, erişilebilirliği yüksek, kolay ve anlaşılır içeriğe sahip kullanıcı dostu bir platform olarak tasarlanan Akademi ŞOK ile Şirket, çalışanlara; bilgisayar, tablet ve tüm akıllı mobil cihazlar üzerinden ulaşabildikleri platformda mağaza süreçleri, temel yöneticilik gibi birçok konuda eğitimlere katılma imkânı sunmaktadır.

Akademi ŞOK ile güçlü bir şirket kültürünün oluşmasının desteklenmesi ve operasyonel süreçleri daha etkin kılmak için çalışanlara en hızlı ve doğru şekilde bilgi sunulması amaçlanmaktadır. Başarıya ulaşan pilot uygulamalar, tüm çalışanların kullanımına açılmıştır. TEGEP 2019 Öğrenme ve Gelişim Ödülüne lâyık görülen Akademi ŞOK'u, çalışanların %87'si aktif olarak kullanmaktadır.

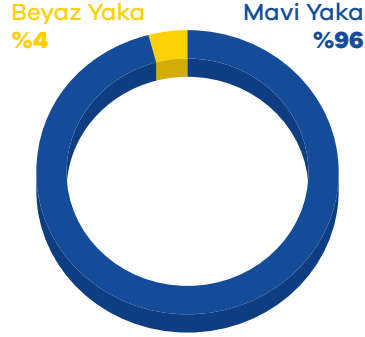
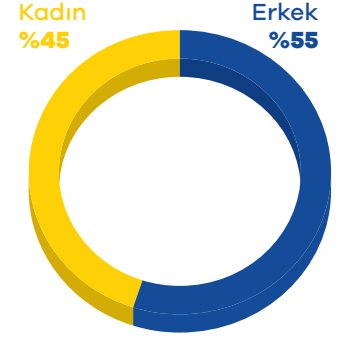
Çalışanlar İçin İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması

Her yıl merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrosundaki çalışanlar için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması gerçekleştiren ŞOK Marketler, çalışanlarının güçlü yanlarını ve gelişim alanlarını analiz ederek, bir sonraki yıla kaynak sağlayacak şekilde kariyer haritası oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra, insan kaynakları süreçlerinden olan 70-20-10 modeli ile uyumlu koçluk, mentorluk, sınıf eğitimi, rotasyon, proje sorumluluğu gibi süreçleri kapsayan gelişim araçları hayata geçirilmektedir.

Mağazalarda ise, üç ayda bir olmak üzere yılda dört kez Mağaza İnsan Kaynakları Planlaması gerçekleştirilmektedir. Bu planlama ardından "terfi edebilir" olarak belirlenen mağaza yöneticileri ayrıca değerlendirilmektedir. Vaka çalışması, bireysel sunumlar ve soru-cevap bölümlerinin sonrasında süreç sonlandırılarak, terfi edilecek adaylar belirlenmekte veya onlara gelişim planları sunulmaktadır.

Liderlik Gelişim Programı

ŞOK Marketler, operasyonun sorunsuz ilerlemesi için kritik pozisyonda olan bölge yöneticileri, bölge müdürleri ve şube müdürlerinden oluşan saha yöneticileri için "Taktik Burada" isimli liderlik gelişim programını yürütmektedir. Program kapsamında bölge yöneticilerine dört gün, bölge müdürlerine üç gün, şube müdürlerine altı gün sınıf eğitimleri verilmiştir. Saha yöneticilerinin yetkinlik setinde yer alan sekiz adet liderlik yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik eğitim içerikleri programa dâhil edilmiş ve şube müdürlerine bir günlük koçluk eğitimi verilmiştir.

Kategoriye Göre Çalışanlar**Cinsiyete Göre Çalışanlar****Liyakate Dayalı Ücretlendirme Politikası**

ŞOK Marketler bünyesinde ortak bir kademe yapısı ile yönetilen ve işin içeriğine dayalı ücretlendirme sistemi kullanılmaktadır. Yıllık piyasa ücret araştırmaları dikkate alınarak hazırlanan bu sistemle çalışanların işleri değerlendirilerek eşit, rekabetçi ve piyasayla uyumlu ücretlendirme sunulmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanlara pozisyona göre değişebilen yan hak paketleri teklif edilmektedir.

Merkez ofisinde görev alan çalışanlar için uygulanan Performans Yönetim Sistemi değerlendirme sonuçlarına göre yönetici ve üzeri çalışanlar, yıllık performans primi ile ödüllendirilmektedir. Satış ekibindeki çalışanların performanslarını teşvik etmek için ise satış primi uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra, ŞOK Marketler'e belirgin şekilde katkısı olan çalışanları en kısa sürede ödüllendirmek amacıyla "Anlık Ödüllendirme" sistemi başlatılmıştır. Bu sisteme göre yöneticiler, istedikleri bir çalışanı ödüle aday gösterebilmekte ve üst yönetici tarafından uygun görüldüğü takdirde çalışan ödüllendirmektedir.

Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Yıllık olarak belirlenen iç iletişim takvimi ile merkez ofis ve şube müdürlüklerinde belirli dönemlerde gerçekleştirilen etkinlikler, farklı nedenlerle planlanan kutlamalar çalışan bağlılığının desteklenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Liderlik Yetkinlikleri**Performans Değerlendirme Sistemi**



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı



İş Sağlığı ve Güvenliği

ŞOK Marketler, çalışanlarına güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir iş ortamı; müşterilerine ise aynı doğrultuda bir alışveriş deneyimi sunabilmek adına İş Sağlığı ve Güvenliğini gözetmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği'nden sorumlu en üst düzey yönetici olarak İnsan Kaynakları Direktörü, düzenli olarak CEO'ya doğrudan raporlama yapmaktadır. Risk temelli, sistematik bir yaklaşımla yönetimi gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği konularında ilgili yasal mevzuata uyumlu şekilde faaliyet gösterilmektedir. Bunun dışında oluşturulmuş ayrıca bir iş sağlığı ve güvenliği politikası mevcut değildir.

Kişisel verilerin korunması ve veri güvenliği konusunda ilgili politika oluşturularak kamuya açıklanmıştır(<https://sokmarketyatirimciiliskileri.com/tr/kisisel-verilerin-korunmasi>).

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.

Etik ilkelerimizi 2019 yılında sektörümüze uygun olarak yenileyerek ŞOK Marketler A.Ş. Etik İlkeleri'ni oluşturduk. Etik İlkeler, 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.

ŞOK Marketler Etik İlkeleri

Yasalara Uyum ve Sorumluluklar

Yurt içi ve yurt dışında mevcut tüm faaliyet ve işlemlerimizi yasalar ve milletlerarası hukuk çerçevesinde yürütürüz. Yasal düzenleyici kurum ve kuruluşlarla ilişkilerimizde doğru ve zamanında iletişime önem veririz. İşlerimizi; kanunlar, düzenlemeler ve mesleki standartlar ile birlikte Yıldız Holding Etik İlkeleri çerçevesinde yürütürüz.

İnsan ve Çalışan Hakları

İnsan haklarına, insanların bireysel farklılıklarına ve kişisel özelliklerine saygı duyarız. Çalışanlarımıza ve iş başvurusunda bulunan adaylara, eşit fırsat tanıyacağımızı taahhüt ederiz. Kişisel bilgilerinin gizliliğini koruruz. Cinsiyet, ırk, din, dil, medeni hal, siyasi görüş, engellilik, yaş vb. konulardaki ayrımcılığı reddederiz.

Çalışanlarımıza, kendilerini güvenli, huzurlu ve değerli hissettikleri, yaptıkları işin niteliğine uygun bir çalışma ortamı sunarız.

ŞOK Marketler olarak, yasalarla belirlenenler dışında çocuk işgücünün kullanımını reddederiz. Çocukları iş gücü olarak kullanan hiçbir tedarikçi ya da taşeronla çalışmayız. Çalışanlarımızın iş performansını objektif yöntem ve uygulamalarla ölçer, sonuçlara göre ihtiyaç duydukları alanlarda gelişim olanakları sunmaya özen gösteririz. Çalışanlarımız arasında olumsuz rekabet koşulları yerine, dayanışma ve iş birliğinin esas olduğu, başarıların paylaşıldığı bir sistemi teşvik ederiz. Çalışanlarımızın sosyal hayatlarını zenginleştirecek, iş dışı sosyal faaliyetlerini destekleriz.

Doğal afet gibi olağanüstü durumlarda çalışanlar ve aileleriyle dayanışmayı esas kabul ederiz.

Mobbing (Yıldırma)

Mobbing, çalışanlara psikolojik şiddet, baskı kuşatma, taciz yoluyla rahatsızlık vererek, yıldırma olarak tanımlanmaktadır. Türk Ceza Kanunu'nca da suç kapsamında değerlendirilen mobbing

uygulamalarını engelleyecek, çalışanlarımızı bu muameleden koruyacak önlemler geliştiririz. Çalışanlarımızın kişiliğinin korunmasına özel önem verir ve kimden gelirse gelsin, her türlü psikolojik baskı ve tacizle kişilik değerlerinin ihlal edilmesine, duygusal saldırılarla yıpratılmalarına izin vermeyiz.

Çevre, Sağlık ve Güvenlik

Çevreye saygılı bir şirket olarak faaliyetlerimizi çevre mevzuatı ile tam bir uyum içerisinde yürütürüz. Hava, su ve toprak kirliliğini engellemek için çalışır, atık miktarını azaltmak için geri dönüşüm ve yeniden kullanım süreçlerini uygularız. Enerji, su gibi doğal kaynakları koruma yöntemleri geliştirip, enerji ve malzemenin verimli kullanılması için çalışmalar yürütürüz.

Çevre ile ilgili acil durumlar için riskleri belirler ve azaltmak için tedbirler alırız. Çalışanlara ve taşeronlara çevreyle ilgili eğitimler vererek onları bilinçlendiririz. Çalışmalarımızda, tüm mesleki güvenlik ve sağlık yasalarına ve standartlarına uyarız. Güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturmak amacı ile "Risk Yönetimi" prensiplerini uygularız. Yeterli koruyucu teçhizatın kullanılmasını ve güvenlik önleminin alınmasını sağlar ve zorunlu kılarız.

İş yerinde ve/veya iş performansını etkileyecek şekilde her türlü alkol, uyuşturucu madde vb. kullanımına ve belirlenmiş alanlar dışında sigara içilmesine müsaade etmeyiz.

Çalışma yerinde sağlık ve güvenlikle ilgili Şirket politikalarını ve yönetmeliklerini uygulamanın tüm çalışanlarımızın dikkat etmesi gereken önemli bir sorumluluk olduğuna dikkat çekeriz. Bir perakende şirketi olarak toplumumuzun ve tüketicilerimizin sağlığına itibar ederiz.

Hissedarlara Karşı Sorumluluklarımız

Şirketimizin kaynak ve varlıklarını hissedarlarımızın lehine verimlilik ve tasarruf bilinciyle yönetiriz. Karar mekanizmasında, hissedarlarımızın görüşlerini de değerlendiririz. Hissedarlarımızla ilişkilerimizi finansal disiplin ve şeffaflık prensibi

çerçevesinde düzenleriz. Halka açık Şirketimizin hisselerine yönelik alım ve satım işlemlerimizi yasal süreçler çerçevesinde gerçekleştiririz.

Yatırımlarımızı rekabet gücümüzü artıracak ve hisselerimize yüksek getiriye sağlayacak alanlarda sürdürülebilir kârlılığı göz önünde bulundurarak yapmaya özen gösteririz. Kamuya ve hissedarlarımıza yaptığımız açıklamalarda; mali tablolarımızı, stratejilerimizi, yatırımlarımız ve risk profilimiz ile ilgili zamanında, doğru, mevzuatın öngördüğü kapsamda ve anlaşılabilir bilgi veririz.

Politik Faaliyetler

ŞOK Marketler, siyasi partiler ve partiler çıkarına faaliyet gösteren gruplarla iş birliği yapmaz ve destekleyici faaliyetlerde bulunmaz. Çalışanlarımızın herhangi bir politik ya da toplumsal etkinliğe katkıda bulunma kararı tamamen kişiseldir. Ancak çalışanlarımızın politik faaliyetlerini çalışma saatleri içinde yapmalarını, konuyla ilgili çalışma arkadaşlarının zamanını almamalarını isteriz. Ayrıca çalışanlarımız politik faaliyetleri süresince Şirket adına Şirket'teki pozisyonlarını, unvanlarını ve Şirket'e ait kaynakları kullanamazlar.

Sosyal Sorumluluk, Gönüllülük, Bağışlar ve Sürdürülebilirlik

Sosyal sorumluluk bilinci ile toplumun gelişmesine katkıda bulunacak projelerde yer alır ve bağış desteğinde bulunuruz. Kurumsal bağış ve sosyal desteklerimizin iç yönetmeliklerimize, Yıldız Holding Etik İlkeleri'ne ve Şirket itibarımıza uygun olan proje, kurum ve kuruluşlara yapılması şartını ararız. Özel hesaplara ve kâr amacı güden kuruluşlara bağış yapmayız. Çalışanlarımızı da çevre, sağlık, eğitim, spor gibi toplumsal faaliyetlere katılma konusunda teşvik eder, bireysel gönüllü faaliyetlere katılımını kendi kaynaklarıyla iş yeri dışında ve iş performansını etkilemeyecek şekilde olmasını benimseriz. Hem kendi faaliyetlerimizde hem de tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızın faaliyetlerinde insan ve toplum sağlığını gözetmeye, çevreyi korumaya azami özen gösteririz.



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Üçüncü Şahıslara Karşı Sorumluluklarımız

Kamu Kurum ve Kuruluşlarıyla İlişkiler

Tüm faaliyet ve işlemlerimizi yürütürken, kamu kurum ve kuruluşlarına, sivil toplum örgütlerine ve siyasi partilere herhangi bir menfaat beklentisi olmaksızın eşit mesafede dururuz. Faaliyetlerimize ilişkin adil kararlar verilmesini engelleyecek türde bir ilişkiden, etkiden ve etkinlikten kaçınılırız. Hiçbir kamu görevlisine maddi veya manevi değeri olan menfaat sağlamayız. Kamuya ve hissedarlarımıza zamanında tutarlı, doğru, anlaşılır bilgi sunarız. Sermaye piyasasında işlem gören yatırım araçlarının değerine etki edebilecek her türlü bilgi, gelişme ve değişikliği, mevzuat ile uyumlu ve de belirlenen süreler içerisinde kamuya duyururuz. Kamuya açıklanmayan içsel bilgilerin gizliliğine özen gösteririz. Tekliflere, ihale hazırlıklarına veya sözleşme görüşmelerine katılan ilgili çalışanlarımızı ilgili taraflara verdikleri tüm ifadelerin, yazışmaların ve beyanların doğru ve gerçek olmasından sorumlu tutarız.

Tedarikçiler ve İş Ortakları ile İlişkiler

Tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızla olan ilişkilerimizde her zaman dürüst ve adil davranmaya özen gösteririz. Tedarikçi ve iş ortaklarımızdan ŞOK Marketler Etik İlkelerine ve Çalışma Prensiplerine uymalarını, aynı değerleri paylaşmalarını ve bu çerçevede hareket etmelerini bekleriz. Tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı faaliyetlerini yasa ve yönetmeliklere uygun sürdürmeleri, çalışanlarının haklarını gözetmeleri ve çevreyi koruma vb. standartlara uymaları konularında zorunlu tutarız.

Müşteriler ve Tüketicilerle İlişkiler

Müşterilerimizin memnuniyet ve mutluluğunu önceliğimiz kabul ederiz. Müşterilerimizle ilişkilerimizde adil olmayan veya yanıltıcı uygulamalardan kaçınılırız. Müşterilerimizin görüş, talep ve şikâyetlerini değerlendirir ve kararlarımızda da dikkate alırız. Ürünlerimizin, müşterilerimize ulaşana kadarki süreçte tedarikçilerimizden kaynaklanan her türlü sorununu hızla giderir ve ürün kalitesini müşterilerimizin beklentisinin de ötesine taşımaya çalışırız. Değişen müşteri ve piyasa ihtiyaçlarına odaklanarak en iyi hizmeti sunmayı hedefleriz.

Rakiplerle İlişkiler ve Rekabet Mevzuatına Uyum

Ülkemizde geçerli adil rekabet kurallarına ve bunu destekleyen yasa ve düzenlemelere uymayı taahhüt ederiz. Çalışanlarımızı da yasa ve düzenlemelere uymakla yükümlü tutarız. Rakiplerimiz ve onların yöneticileri aleyhinde olumsuz beyanatta bulunmaz; onlar hakkında spekülasyona neden olacak açıklamalardan kaçınılırız. Diğer şirketlerle ilgili bilgilere erişmek maksadıyla etikle bağdaşmayan yollara başvurmazız. Çalışanlarımızın da bu yollara başvurmalarını engelleyecek düzenlemeler geliştiririz. Çalışanlarımızın, Şirket'in rekabet davranışlarını belirleyen veya etkileyen herhangi bir veri hakkında açıklama yapmalarına izin vermeziz. Ayrıca çalışanlarımızın, endüstriyel casusluk, rüşvet, hırsızlık yoluyla başkalarına ait bilgileri gizlice edinerek piyasa bilgisi toplamasına göz yummayız.

Medya ile İlişkiler

Medya ile açık ve şeffaf bir iletişim modeli yönetiriz. Kurumsal mesaj, bilgilendirme ve açıklamaların kamuoyunu yanıltıcı olmamasına dikkat ederiz. Medya kuruluşlarına eşit mesafede durur ve eşit ilişki kurarız. Medyadan gelen ŞOK Marketler hakkında mali ya da sektörle ilgili bilgi taleplerine, bu konuda yetkilendirilmiş kurumsal iletişim bölümünün koordinasyonunda yanıt veririz. Medyadan gelen soru ve talepleri ilgili bölüme yönlendiririz. Medya ile muhaberatımızın yazılı olmasına özen gösteririz.

Kurumsal ve Kişisel Çıkarların Ayrımı

Çıkar Çatışmasının Tanımı

Çalışanlarımızın aile bireylerinin ve yakınlarının; ŞOK Marketler tedarikçileri ile gerçekleştirdiği ticari faaliyetlerden yarar sağlaması durumu, çıkar çatışması olarak tanımlarız. Çalışanlarımızın, çalıştıkları şirketin tedarikçisi konumunda çalışmasına izin vermeyiz. Keza aile bireyleri ve yakınları da çalışanlarımızın bağlı oldukları şirketin tedarikçisi olamaz. Çalışanlarımızın tedarikçilerimize kurum çıkarlarına aykırı olacak şekilde yatırım yapmasına, borç para vermesine müsaade etmeyiz. Aynı şekilde tedarikçi tarafından şirkete sağlanan özel avantaj ve koşullardan kişisel çıkarları için yararlanmalarına müsaade etmeyiz. Çalışanlarımızın bu ve benzer durumlarda gerçekleştirilecek olan işlemlerin, bir çıkar çatışması yaratıp yaratmadığı konusunda bilgilenmeleri için öncelikle Yıldız Holding Etik Kurulu'na ve bir üst yöneticisine danışılmasını tavsiye ederiz.

Hediye ve Menfaatlerin (Kredi, İndirim vs.) Kabulü ve Verilmesi

Çalışanlarımızın, ŞOK Marketler tedarikçilerinden, tarafsızlıklarını ve kararlarını etkileyecek para veya paraya çevrilebilir nitelikte hediye alıp vermesine izin vermeyiz. Çalışanlarımız, Şirket bünyesinde iç ödüllendirme sistemi çerçevesinde hediye ile ödüllendirilir. Bunun dışında çalışanlarımızın, hediye kabul etme ve hediye verme konusunda ilgili Şirket yönetmeliklerine uymaları gerekir.

Çalışanlar Tarafından Yapılan Yatırımlar

Halka açık şirketlerimizin çalışanlar ile içsel bilgiye erişimi olan çalışanlarımızın, ilgili şirketin Kamuoyu Bilgilendirme Politikası ve Mevzuatı çerçevesinde hareket etmesini zorunlu kılarız. Şirket'le ilişkisi olan herhangi bir tedarikçinin ana şirketine veya şubesine Yönetim Kurulu Başkanı'ndan izin almadan yatırım yapmasına veya ona borç para vermesine; tedarikçileri veya müşterilerinden Şirket'e tanınan özel avantajlardan ve koşullardan kişisel çıkarları için yararlanmayı talep etmesine izin vermeyiz.

Şirket'in Hisse Senetlerini Alım Satım Politikası

Çalışanlarımızın Şirket hisse senetlerini alıp satarken konuya ilişkin yasal düzenlemelere ve Şirket'in dâhili prosedürlerine uygun davranmalarını; çıkar çatışmasından uzak durmalarını zorunlu kılarız.

Dışarıda Kabul Edilen Görevler

Çalışanlarımızdan iş sözleşmelerine ve sadakat kurallarına uymalarını bekleriz. Tam zamanlı olarak istihdam edilen çalışanlarımızın, yürürlükte olan yönetmelikler gereğince Şirket dışında bir kuruluştaki çalışmasına izin vermeyiz. Çalışanlarımızın doğrudan veya dolaylı yollarla "tacir" veya "esnaf" olarak nitelenen faaliyetlerde bulunmalarına müsaade etmeyiz. Keza, rakip şirketlerde veya Şirket'in iş ilişkisi içinde olduğu şirketlerde de görev alamazlar. Kısmi süreli veya danışman statüsündeki çalışanlarımızın, bağlı buldukları şirket yönetimine bilgi vermek kaydı ile rakip şirketler haricinde işlerini sürdürmelerine izin veririz.

Çalışanların Etkinliklere Konuşmacı Olarak Katılımı

Şirket bilgilendirme politikası gereğince, belirlenen Şirket sözcüsü/ temsilcisi, kurumsal iletişim ve ilgili bölümlerin onayından geçen bilgiyi, kamu ile paylaşabilir. Şirket'i temsilen her türlü dernek, işveren sendikası ve benzeri sivil toplum kuruluşlarında, yerine getirilen görev gereği tahakkuk edecek her türlü ücret, ilgili kuruma aittir. Üçüncü kişiler tarafından ŞOK Marketler'in çalışanına seminer konuşmacı ücreti veya benzer bir hizmet karşılığında yapılan ödemeler de benzer şekilde ilgili kuruma aittir. Bu kişiler maddi değeri olabilecek hediyeler dışında günün anısı olarak verilen ve sembolik değeri olan ödül, plaket vb. hediyeler alabilirler.

Akrabalar ve Arkadaşlar

İşe alım kararı verme durumunda olan yöneticiler, birinci dereceden yakınlarını ve bu kişilerin akrabalarını işe alamazlar. Çalışanlarımızdan, herhangi bir rakip firmada kritik bir pozisyonda işe başlayan birinci derece akrabaların en geç bir ay içerisinde yazılı olarak Şirket'e bildirmelerini isteriz.

Temsil ve Ağırlandırma

Tedarikçilerin ağırlanması ve iş toplantılarının maliyeti için temsil masrafları ödeneği ayırırız. Temsil masraflarının sadece ilgili olduğu alanlarda kullanılmasını isteriz. Bütçe harcama alanları arasında geçerli yapılmasına izin vermeyiz. Yapılan harcamaların fatura ile belgelenmesi esastır ve fatura alınmayan harcama için başka bir yerden fatura temin edilemez. Gerekli durumlarda ise kanunlara uygun şekilde gider pusulası düzenlenmesini isteriz. KKE gider hesaplarında tutulur ve ilgili şirketlerde alacak hesaplarına kaydedilir. İşle ilgili ağırlandırma etkinlikleri, kurumsal standartlar ve ilgili iç yönetmeliklerin yardımıyla özenle denetlenir ve Şirket üst yönetimi tarafından onaylanır. Bunun dışında ağırlandırma masrafı yapılması kabul edilemez.

İçsel Bilgi Aktarılması (Insider Information)

Çalışanlarımız, herhangi bir nedenle gerek kendi çıkarları gerekse Şirket dışında birinin çıkarı için, kamuya açıklanmamış bilgileri asla üçüncü taraflarla paylaşamazlar. İçsel bilgiye erişebilecek olanların bu bilgileri kullanarak kendilerine ve/veya üçüncü kişilere menfaat sağlaması yasaktır. İçsel bilgiye erişimi olanlar; halka açık şirketin yönetim kurulu başkan ve üyeleri, yöneticileri (müdür ve üstü görevdeki kişiler) denetçileri, bunların dışında meslekleri ve görevlerini ifa etmeleri sırasında bilgi sahibi olabilecek durumda olanlarla, bunlara temasları nedeniyle doğrudan veya dolaylı olarak bilgi sahibi olabilecek isimleri belirlenmiş kişilerdir. Halka açık ŞOK Marketler çalışanları ve kurum bilgilerine erişimi olan çalışanlarımızı SPK'nın ilgili tebliğinin belirttiği yükümlülüklerle ve Şirket politikalarına uymakla sorumlu tutarız. Bu kişiler dışındaki ŞOK Marketler çalışanları kamuya açıklanmış bilgileri değerlendirerek ŞOK Marketler hisse senetlerini süre kısıtlaması olmaksızın serbestçe alıp satabilirler. Yukarıda yer alan uygulamalar çalışanların birinci dereceden yakınları için de geçerli olup, bu kişilerin yaptığı işlemler çalışan tarafından yapılmış sayılır.

Kara Para Aklamanın Önlenmesi ve Yolsuzlukla Mücadele

Gelirlerinin ya da doğrudan veya dolaylı olarak kâr sağladığı malların kaynağını aldatıcı yol ve araçlarla meşrulaştırmak suretiyle, suç işleyen veya yasaları çiğneyen bir kişiye her ne şekil ve suretle olursa olsun yardım ve ortaklık etmek; bu tür faaliyetlerden elde edilen kaynakların bir yere yatırılması, gizlenmesi veya aklanması amacına yönelik bir sürece katılmak, kara para aklamak olarak tanımlanır. Çalışanlarımızı, kara para aklama ve yolsuzlukla mücadele konusunda gereken titizliği göstermekle yükümlü tutarız. Bu amaçla, çalışanlarımız yürürlükteki bütün yasa ve yönetmelik hükümlerine ve Şirket politikalarına uymak zorundadırlar. ŞOK Marketler, kara para aklamayla mücadele etmek ve kara para aklama faaliyetlerini önleme amacına yönelik gayretlere destek vermekle yükümlüdür.



Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Şirket Varlıklarının Korunması ve Veri Gizliliği

Kurum Varlıklarının Korunması

Çalışanlarımız, fikri mülkiyet hakları, teknoloji, bilgisayar donanımı ve destekleri, yazılım, gayrimenkul varlıklar, makine ve aletler, hammadde, Şirket araçları ve nakit değerler dâhil olmak üzere grubun tüm aktif varlıklarının ve kaynaklarının uygun biçimde kullanılmasından sorumludur. ŞOK Marketler'in ekipmanları, sistemleri, olanakları ve varlıkları sadece Şirket'in işlerini yürütmek veya yönetim tarafından izin verilen amaçlar için kullanılır. Şirket'çe yayınlanan yönetmeliklerde aksi hüküm olmadıkça çalışanlarımızın, Şirket varlıklarını kişisel amaçlarla veya Şirket haricinde herhangi bir kişinin yararına kullanmalarına izin verilmez. Çalışanlarımızdan Şirket varlıklarını, kurumsal ilkelere ve yönetmeliklere uygun şekilde kullanmalarını bekleriz. Bu varlıkların yetkili olmayan üçüncü şahıslar tarafından kullanımını veya zarar görmesini önleyecek tedbirler alırız.

Bilgi Teknolojileri Kaynaklarının Kullanımı

ŞOK Marketler Bilgi Teknolojileri Kaynakları; Şirket'in sahibi olduğu, finansal kiralama yapılan ya da kiralanan tüm bilgisayar donanımlarını içerir. Söz konusu donanımlar; her türlü yazılım, kişisel bilgisayar, taşınabilir bilgisayar cihazları, ağ sunucuları, internet erişimi, intranet ve e-posta erişim cihazlarını kapsar. ŞOK Marketler'in Bilgi Teknolojileri kaynaklarının tümü, bu kaynaklar kullanılarak yaratılan, saklanan veya iletilen bilgiler, ŞOK Marketler'in mülkiyetindedir. Çalışanlarımız bu kaynakları iş amaçları için, yasalara ve Şirket yönetmeliklerine uygun

bir şekilde ve sorumlulukla kullanır, korur ve yetkili olmayan kişilerin bu kaynaklara erişmemesi için gerekli tedbirleri alır.

Gizli Bilgi ve Gizli Bilgilerin Korunması Esasları

ŞOK Marketler gizli bilgi kapsamında yer alan başlıklar şunlardır:

"Ticari bilgiler, teknik veri, mali veri, üretim verileri, müşteri bilgisi, kişisel bilgiler, ürün bilgileri, ekipman ve uygulama bilgileri, teknik formül ve çizimler, sistem ve program bilgileri, satın alma bilgileri, mühendislik bilgileri, yönetmelikler, iş planları ve bunlarla kısıtlı olmamak üzere şirketin kamuya açıklamadığı tüm bilgiler". Bu bilgiler gizli olarak adlandırılmaz fakat gizlidir. Çalışanlarımız işlerini yaparken eriştikleri tüm gizli bilgi-belgeleri korurlar. Eriştikleri gizli bilgiyi sadece Şirket için yaptıkları işin faydasına yönelik olarak, yasal ve etik kurallar çerçevesinde kullanırlar. Çalışanlarımız, herhangi bir nedenle ya da kişisel çıkarları veya Şirket dışında birinin çıkarı için, kamuya açıklanmamış bilgileri asla üçüncü taraflarla paylaşamazlar.

Çalışanlarımız, işten ayrılışları dahi, Şirket'e ait yukarıda belirtilen her türlü gizli bilgi ve belgeyi doğrudan veya dolaylı olarak, Şirket'in yazılı iznini almadan kendileri veya üçüncü şahısların menfaati için sözlü ya da yazılı olarak kullanamaz ve kullandıramazlar.

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 sızması için gerekli önlemlerin alınması hususunda çalışanlarımızın Şirket politika ve talimatlarına istisnasız uymasını isteriz.

Fikri Mülkiyet Hakları

ŞOK Marketler'de "Fikri Mülkiyet Hakları" kapsamında yer alan başlıklar şunlardır:

"ŞOK Marketler'e ait marka, patent vb. fikri haklar, her türlü yenilik dâhil personelin yazdığı, bulduğu, geliştirdiği, yaptığı veya uygulamaya döktüğü veri tabanı, basılı iletişim malzemeleri, süreçler, reklam, ürün ambalajı ve etiketler ile planlar (pazarlama, ürün, teknik), ürün tasarımları, know-how ve bunlarla sınırlı kalmamak şartıyla her türlü bilgi".

Çalışanlarımızın bünyesinde bulunduğu sırada veya görevleri gereği Şirket olanaklarını kullanarak oluşturdukları her türlü ürün, tasarım, program vb. yeniliklerin yani fikri mülkiyet haklarının ticari/mali hakları Şirket'e aittir; hiç kimse Şirket aleyhine bu konuda bir hak iddia edemez.

Çalışanlarımızdan her türlü yazışma, yazılı malzeme, belge ya da kayıt, özel süreç bilgisi, yönetmelikler, Şirketimize ait özel iş akış – gizli olsun ya da olmasın – bilgilerinin Yıldız Holding ve iştiraklerinin mülkü olduğunun ve kurumun bünyesinde kalması gerektiğinin bilincinde olmalarını bekleriz.

Çalışanlarımıza, yazılım lisansı, patent ve telif hakları ile ilgili kural ve kanunlara uymalarını şart koşarız ve işlerini yapabilmeleri için gereken bütün yazılımları ve telif haklarını yasal yollardan temin ederiz. Kendileri hesabımızı kanunsuz kullanamazlar.

Ürün ve Hizmet Kalitesi

Faaliyet gösterdiğimiz ülkemizdeki yasal mevzuatlara uygun hareket eder, ürün kalitesi ve müşteri refahını sağlamaya yönelik yasal düzenlemelerin oluşmasında katkıda bulunuruz.

ISO90001, 14000, 450001 gibi uluslararası kalite standartlarına göre faaliyetlerimizi yürütür, sahip olduğumuz kalite belgelerine tüm çalışanlarımızla birlikte sahip çıkarız. Müşterilerimize kolayca ulaşabilecekleri yüksek kalitede ürünleri ve güçlü markaları, en iyi hizmet ile sunarız.

Suistimal ve Usulsüzlük

Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde ve iş alanlarında rüşvet, hileli davranış ya da haksız kazanç sağlayacak her türlü ahlak dışı faaliyetten imtina ederiz.

Çalışanlarımızın sorumlu oldukları iş ilişkilerinde; bu konudaki ilgili yasa veya yönetmeliklere uygun davranmalarını, bunları ihlal eden taraflarla bilerek iş birliği içerisine girmemelerini, etik ilkelere aykırı, hileli ve yanlış yollardan kaçınmalarını zorunlu kılarız.

Çalışanlarımızın yetkilerini, kendileri ve/veya yakınları menfaatine ve kendilerinden beklenen özen dışında kullanarak ŞOK Marketler'e zarar vermelerini kabul etmeyiz.

Çalışanlarımızın, ŞOK Marketler'in satın alma ve satış faaliyetleri ile taraf olduğu tüm işlemler ve sözleşmelerden doğrudan ya da dolaylı olarak kişisel kazanç elde etmelerine izin vermeziz.

Çalışanlarımızdan, iş ilişkilerinde bu bağlamda bir usulsüzlük tespit etmeleri halinde derhal yöneticilerini ve/veya Yıldız Holding Etik Kurulu'na bilgilendirmelerini bekleriz.

Kayıtlarda ve Finansal Raporlamada Doğruluk

Doğru ve Tam Kayıt Tutma

ŞOK Marketler'de, tüm kayıtlarımızın mevzuata uygun şekilde tutulması esastır. Ticari ve mali işlemlere ait belgeler gerçek durumu yansıtmak

zorundadır. Amacının dışında kullanılacak hiçbir ödeme yapılamaz ve onaylanamaz.

Gerekli Tüm Yerlere Doğru Bilgi ve Finansal Raporlar Sunma

ŞOK Marketler tüm hizmet ve işlemlerinde gerek yatırımcılara gerekse müşteriler, tedarikçi ve resmi mercilere karşı mevzuata uygun olarak doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı gerçekleştirir.

Reklam ve Promosyon

ŞOK Marketler, satış ve pazarlama faaliyetlerinde yanıltıcı ya da aldatıcı reklam vermez, yalan beyanda bulunmaz. Reklamlarında cinsiyet, din, dil ve ırk ayrımı yapılmaz, bireyleri küçük düşürücü ve şiddet içeren unsurlara yer verilmez.

Uyum Sorumluluğu ve İhlallerin Bildirilmesi

ŞOK Marketler çalışanları, Etik İlkeleri ve Çalışma Prensipleri konusunda ihtiyaç duyduklarında; ilgili etik ilkeler kılavuzuna, bir üst yöneticilerine, ilgili insan kaynakları yöneticisine ve Etik Kurulu'na (bildirim@sokmarket.com.tr) danışmalıdırlar. Etik kurallarının ihlaline inandıkları her türlü eylemi ya da durumu; ŞOK Marketler CEO'suna yazılı olarak ya da

Etik Kurulu'na e-posta ile (bildirim@sokmarket.com.tr) bildirmelidirler. İhlal bildirimi sırasında isim bildirilmesi tercih edilmekle birlikte, isimsiz bildirimler de dikkate alınacaktır. İhlalin derecelendirilmesi Etik Kurul tarafından yapılacak, gerektiği durumlarda ilgili destek biriminin (Hukuk, Denetim, İK, vb.) de görüşü alınacaktır. Tüm bildirimler gizli tutulacaktır. Bildirimler, Etik Kurulu tarafından gözden geçirilerek, kurul kararı doğrultusunda uygun eylemler/tedbirler alınacaktır. ŞOK Marketler, Etik Kurulu'na bildirim yapan çalışanlarının haklarının korunması konusunda kararlıdır. Bildirim nedeniyle hiçbir çalışana misilleme yapılmasına müsaade edilmeyecek, misillemeye kalkışanlar hakkında gerekli işlemler yapılacaktır. Çalışanlarımızın, sorumluluk bilinci ve iş ahlakına uygun tutumlar sergilemelerini, Etik İlkelerin anlamına ve amacına uygun olarak her zaman tutarlı davranmalarını bekleriz.

İç bilgilendirme e-postaları, akademik şok, toplantılar, ŞokNet (intranet sistemi), anket, sosyal medya, Sürdürülebilirlik Raporu ve faaliyet raporu aracılığı ile Çalışanlara Çevre Sosyal ve Kurumsal Yönetim politikaları ve uygulamaları konusunda bilgilendirilmektedir.





Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Beyanı

Paydaşlar, Uluslararası Standartlar ve İnisiyatifler

ŞOK Marketler olarak Sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerimizi tüm paydaşların (çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar, kamu kuruluşları, hissedarlar, toplum ve sivil toplum kuruluşları vb) ihtiyaç ve önceliklerini dikkate alarak yürütmekteyiz. Paydaş Grupları ile yürütülen çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, Akademi Şok, toplantılar, ŞokNet (internet sistemi), anket, sosyal medya, sürdürülebilirlik raporu	Sürekli
Hissedarlar, Yatırımcılar	Yatırımcı ilişkileri bölümü temaları, faaliyet raporu, sürdürülebilirlik raporu, internet sitesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu, konferanslara katılım, d.ğer toplantılar ve webyayınları	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, Cep'te Şok, iletişim merkezi, ürün katalogları, bilgilendirme e-postaları ve kısa mesajlar, 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	Kongreleri, konferanslar, seminerler vb. etkinlikler, ortak projeler	Sürekli
Üniversiteler ve Araştırma Merkezleri	Ortak projeler, konferanslar, eğitimler	Sürekli
Uluslararası Sertifikasyon Kuruluşları	Ziyaret (sistem takip denetimleri)	En az yılda bir

Tüm faaliyetlerinde müşteri memnuniyetine odaklanan ŞOK Marketler, Türkiye'nin 81 ilinde yaygın mağazaları ve online kanalında müşterilerinin farklı beklentilerini ve daha fazlasını karşılayacak rahat ve kolay bir alışveriş deneyimi yaşatmayı hedeflemektedir. Türkiye'deki tüketici trendlerini yakından takip ederek, mağazalarını yakınlık, fiyat, ürün çeşitliliği, öz markalar ve rahat alışveriş imkânı gibi beş temel unsuru dikkate alarak tasarlamaktadır. 2015 yılında mağazalarının konseptini tamamen yenileyen ve ürün yelpazesini çeşitlendiren ŞOK Marketler, 2020 yılında 930 yeni mağaza açarak 81 ilde 8.145 mağazaya ulaşmıştır.

Ürünlerinin fiyatlarını her bütçeye uygun şekilde belirleyen ve çeşitli promosyonlarla müşterisinin alım gücüne katkıda bulunan ŞOK Marketler'in ürün portföyü hem ulusal hem de kendisine ait öz markalı ürünlerden oluşmaktadır. Bunun yanı sıra taze meyve ve sebze doğrudan tedarik yöntemi ile uygun fiyatlayarak müşterilerine ulaştırmaktadır.

Mağazalarını müşterileri için keyifli bir atmosfer yaratmak ve onlara kolay bir alışveriş deneyimi yaşatmak amacıyla dizayn eden ŞOK Marketler müşterilerine, aradıkları temel ihtiyaç maddelerinin tamamına yakını evlerine en yakın ŞOK mağazalarından sağlayabilme olanağı sunmaktadır.

Geniş ve aydınlık koridorlar ve kategorilere göre ayrılmış düzenli reyonlara sahip yenilenen mağazalarda, müşteriler istedikleri tüm ürünleri rahat bir alışveriş ortamında bulabilmektedir. Müşteriler uygun fiyata kaliteli ürünlerle

birlikte, çeşitli ürün gruplarında avantajlar sunan promosyonlardan da yararlanabilmektedir. Alışveriş deneyimini geliştirmek için gerçekleştirilen çalışmalar satış işlemi sayısına da olumlu şekilde yansımaktadır.

Müşterilerin hızla değişen beklenti ve ihtiyaçlarını uygun olarak alışveriş deneyiminin inovatif ve dijital çözümlerle geliştirilmesine odaklanılmaktadır. Kendi alanında bir ilk olan Cepte ŞOK mobil uygulamasıyla internetten alışveriş hizmetini hayata geçiren ŞOK Marketler, her bütçeye uygun ürünlerle Türkiye'nin her yerinde erişilebilir olmayı hedeflemektedir. COVID-19 salgınında sokağa çıkamayan, yalnız yaşayan ve alışverişlerini yapamayan insanların ihtiyaçlarını karşılamak için hayata geçirilen Cepte ŞOK kapsamında iki yıl önce lanse edilen - " -tıkla gel al" adlı hizmete adrese teslimat hizmeti eklenmiştir. ŞOK Marketler'in yaklaşık bir yıldır üzerinde çalıştığı adrese teslim hizmeti pandemi döneminde hızla hayata geçirilmiştir. Cepte ŞOK ile kullanıcıların siparişleri uygulama üzerinden online ödeme ile aynı günde kapılarına ücretsiz teslim edilmektedir. ŞOK Marketler hayata geçirdiği projeler ve stratejik iş birlikleri ile tarıma ve çiftçiye verdiği desteğin kapsamını sürekli genişletmektedir. ŞOK Marketler, Tarladan Sofraya Doğru Tarım projesi kapsamında, sözleşmeli tarım faaliyetleri ve doğrudan tedarik yöntemi ile alım garantisi vererek hem üreticiyi korumakta hem de üretimi teşvik etmektedir. "Tarladan Sofraya Doğru Tarım projesi ile çiftçimize alım garantisi ile destek verme ve tüketicinin alım gücüne katkıda bulunma yolundaki çalışmalar devam etmektedir.

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Daha iyi bir deneyim geliştirmek için sadece araştırmalarla yetinmeyen ŞOK Marketler, müşteriler ile iletişime yönelik özel iletişim kanalları oluşturarak tüketici beklentilerini en iyi şekilde değerlendirmektedir. Bu kapsamda, müşterilerin iletişim kanallarından talep, görüş ve beklentilerini iletmeleri öncelikli konular arasında yer almaktadır.

Müşteri geri bildirimlerini ŞOK Marketler Müşteri Hizmetleri'nin 0850 808 00 00 numaralı Çağrı Merkezi kabul eden ve yanıtlayan Şirket, müşteri şikâyetleri ile ilgili gerekli aksiyonları almaktadır.

Müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmek için müşterilerin ürün ve hizmetler hakkında görüşlerini alan ŞOK Marketler, bu kapsamda, değişen müşteri eğilimlerini takip ederek zamanında yanıt vermek amacıyla müşteri memnuniyet araştırmaları gerçekleştirmektedir. ŞOK Marketler mağazalarını ürün, meyve-sebze reyonu, personel hizmet kalitesi ve mağaza fiziksel durumu gibi alanlarda düzenli olarak değerlendirmektedir. Bu doğrultuda "Gizli Müşteri Memnuniyeti Araştırması" yapılmaktadır. ŞOK Marketler, müşterilerin marka imajını değerlendirdikleri "Marka Sağlığı Araştırması"nda sektörde akla ilk gelen ikinci marka konumunda olan ŞOK Marketler, 2020 yılında da bu konumunu korumuştur.

Benimsediği uluslararası raporlama standartlarını Sürdürülebilirlik Raporu, Faaliyet Raporu, üçer aylık dönemlerde yayınlanan SPK Raporu ile kamuya açıklamaktadır.

İmzacısı veya üyesi olduğu uluslararası kuruluş veya ilkeleri, benimsediği uluslararası prensipleri mevcut değildir.

ŞOK Marketler gönüllülük ilkesi kapsamında 2018 yılından beridir Sürdürülebilirlik Raporu yayınlamakta ve 2019 yılından buyana Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksinde yer almaktadır.

D. KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), 06/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 17. maddesi ve 3.1.2014 tarihli II-17.1 Kurumsal Yönetim Tebliği'ne dayanılarak bazı Kurumsal Yönetim İlkeleri Borsa İstanbul'da (BİST) işlem gören şirketler için zorunlu hale getirilmiştir. Bu doğrultuda SPK'nın zorunlu olarak uygulanmasını

öngördüğü hükümlere uyulması aynen kabul edilmiş, Tebliğler 'de söz konusu diğer ilkelere uyum sağlanmasına yönelik gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

Zorunlu olmayan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne de tam uyum amaçlanmakla birlikte; ilkelerin bir kısmında uygulamada yaşanan zorluklar, bazı ilkelerin ise piyasanın ve Şirket'in mevcut yapısı ile tam örtüşmemesi gibi nedenlerle tam uyum henüz sağlanamamıştır.

Henüz uygulamaya konulmamış olan ilkeler, bugüne kadar menfaat sahipleri arasında herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamış olsa da, üzerinde çalışılmakta olup; Şirket'in etkin yönetimine katkı sağlayacak şekilde idari, hukuki ve teknik alt yapı çalışmalarının tamamlanması sonrasında uygulamaya geçilmesi planlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik konusunu, faaliyetlerinin çevresel etkilerini ve bu konudaki ilkeleri kurumsal yönetim stratejisini belirlerken göz önünde bulundurulmaktadır.

Şirket, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtildiği şekilde menfaat sahiplerine ilişkin ilkelere uyum sağlamak ve menfaat sahipleri ile iletişimi güçlendirmek için gerekli tedbirleri almaktadır.

ŞOK Marketler "Ben de Varım" projesi ile Sosyal sorumluluk projeleri içerisinde yer alırken, farklı platformlar aracılığı ile farkındalığı artırmak konusunda faaliyetler yürütmektedir.

Sürdürülebilirlik konusunda uluslararası standartlara büyük ölçüde uyum sağlarken inisiyatiflere üye olmak ve çalışmalara katkı sağlamak yönündeki çalışmalarını devam ettirmektedir.

ŞOK Marketler, oluşturduğu etik ilkeler sayesinde Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile vergisel açıdan dürüstlük ilkesine yönelik çalışmalarını yürütmektedir.