

DeFacto

**DEFACTO  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU  
2016**





## İÇİNDEKİLER

- 4 RAPOR HAKKINDA
- 6 CEO MESAJI
- 8 DEFACTO HAKKINDA
- 14 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ
- 22 KURUMSAL YÖNETİŞİM VE ETİK
- 28 ÜRÜN SORUMLULUĞU
- 44 ÇEVRE
- 50 ÇALIŞANLARIMIZ
- 72 TOPLUMA KATKIMIZ
- 76 RAPORLAMA REHBERİ
- 77 PERFORMANS VERİLERİ
- 85 GRI G4 "TEMEL" İÇERİK İNDEKSİ



## RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, 1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2016 tarihleri arasındaki çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konulu taahhüt, uygulama ve performansımızı içeren ikinci kapsamlı Sürdürülebilirlik Raporumuzdur. Ayrıca bir önceki raporumuzda yer verdiğimiz hedef ve taahhütlere yönelik aldığımız aksiyonları ve bunların sonuçlarını da bu raporda detaylı olarak açıkladık.

Kurumsal önceliklerimiz ve çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve toplumun beklentileri doğrultusunda geliştirdiğimiz bu raporun içeriğini Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi'nin G4 "Temel" seçeneğine uygun şekilde ve GRI G4 Rehberi'nin "Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerini" uygulayarak oluşturduk. Bu rapor ayrıca özel

sektörün sürdürülebilir kalkınma yolundaki evrensel ilkelerinin yaygınlaşmasına öncülük eden Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imzacı olmamız doğrultusunda hazırladığımız üçüncü İlerleme Bildirimi Raporudur.

Raporda geçen "DeFacto", "biz", "Şirketimiz" şeklindeki ifadeler DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. yerine kullanılmıştır. Ayrıca bu sene ilk defa bünyemizdeki şirketlerden biri olan Ozon Tekstil'e ait uygulama ve verileri raporumuza dahil ettik.

Bu raporda açıklanan etik, çevre, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımız ve performansımız perakende

faaliyetlerimizi ve aralarında Ozon Tekstil'in de bulunduğu tedarik zincirimizdeki faaliyetleri kapsar. Raporlanan performans verileri, aksi belirtilmediği takdirde Türkiye'deki Genel Müdürlük, mağazalar ve depomuzla aittir. Verileri konsolide edilebilecek şekilde temin edebildiğimiz durumlarda yurtdışındaki şirketlerimize ve Ozon Tekstil'e ait performans verilerini de raporumuza dahil ettik.

Sürdürülebilirlik performansımız ve uygulamalarımıza yönelik öneri, yorum ve sorularınız için bize [sustainability@defacto.com.tr](mailto:sustainability@defacto.com.tr) mail adresinden ulaşabilirsiniz.



## CEO MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

DeFacto olarak kurumsal sorumluluğumuzun farkındalığıyla sosyal, çevresel, ekonomik ve etik konulardaki uygulamalarımızı geliştirerek hayata geçirmeye devam ettik. 2015 ve 2016 yıllarındaki uygulamalarımızı ve bunlara ait performans sonuçlarını içeren ikinci sürdürülebilirlik raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum.

2014 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (BMKİS) gönüllü olarak imzacı olduk. Bu sayede sürdürülebilirlik konusunda sektörümüzün öncü kuruluşlarından biri olma taahhüdümüzü yerine getirmek için de ilk adımı atmış olduk.

İkinci sürdürülebilirlik raporumuzu, ilk raporumuzda da olduğu gibi, tüm dünyada yaygın biçimde kabul gören ve uluslararası raporlama standardı olan GRI G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi'ni baz alarak hazırladık. İçeriği hazırlarken GRI Rehberi'ne ek olarak, BMKİS'in işgücü, insan hakları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularındaki 10 ilkesini de göz önünde bulundurduk. Bu raporu BMKİS'e verdiğimiz taahhüdün gereği de olarak ilerleme bildirimini niteliğinde hazırladık ve yayımladık.

Bu seneki raporumuzun kapsamını genişleterek, bir Defacto Grup şirketi olan Ozon Tekstil'i dahil ettik ve bu Şirkete ait sürdürülebilirlik uygulamalarına ve performans sonuçlarına da raporumuzda yer verdik.

### EKONOMİK

Bugün Kazakistan, Irak, Mısır, Belarus, Gürcistan, Rusya, Tunus, Fas, Filistin, Ürdün, Azerbaycan, Arnavutluk, Suudi Arabistan, Hırvatistan, Kosova, KKTC ve Türkiye olmak üzere toplam 17 ülkede mağazalarımız bulunuyor. Her ülke için o ülkenin kendi kültürüne ve yaşam tarzına uygun koleksiyonlar hazırlıyoruz. Tasarım ürünlerine ek olarak inovasyon ve ar-ge yatırımları ile hayata geçirdiğimiz DeFacto Inova ve DeFacto Eco gibi ürün grupları ile müşterilerimize yenilikçi ve çevreye saygılı, farklılaşmış ürünler sunuyoruz.

Global bir moda markası olma vizyonumuzla 2025 yılında mağazalarımızla 50 ülkede, online ticaretimiz ile 100 ülkede faaliyet göstermeyi hedefliyoruz ve çalışmalarımıza bu doğrultuda devam edeceğiz. Bu büyüme hedefimizle faaliyette bulunduğumuz ülkelerde mağazalarımızda doğrudan istihdam yaratılmasına ve tedarikçilerimiz sayesinde de dolaylı istihdamın artmasına katkıda bulunacağız.

### SOSYAL

DeFacto olarak kurulduğumuz ilk günden bu yana müşteri mutluluğunun yanı sıra, çalışan mutluluğu önceliklerimizden biri oldu. Bu doğrultuda çalışanlarımızın gelişimi ve memnuniyeti için yatırımlarımızı 2016 yılında da aralıksız sürdürdük.

2016 yılında lanse ettiğimiz DeFacto Academy ile çalışanlarımızın, şirket değerlerimizle yaşayan, liderlik vizyonu ile ilerleyen, sosyal sorumluluk bilinciyle duyarlı çalışmalar yapan; takım bilinci yüksek ve mesleki donanımı güçlü moda perakendecileri olmasını hedefliyoruz.

Great Place To Work tarafından 25 yılı aşkın süredir 53 farklı ülkede düzenlenen "En iyi İşverenler" araştırmasında, 2.000 üstü çalışan kategorisinde Türkiye'nin 2016 yılındaki en iyi işvereni seçildik. Ayrıca, "Çalışan Sağlığı ve İş Güvenliği" uygulamalarımızla da Özel Ödül'e layık görülerek iki ödül birden aldık.

### ÇEVRE

Faaliyetlerimizden kaynaklanan ve yönettiğimiz başlıca çevresel unsurlar arasında enerji tüketimi ve ambalaj atıkları gelmektedir. Enerji verimliliği uygulamalarımız sayesinde Türkiye'deki mağazalarımızda metrekare başına aylık ortalama elektrik tüketimini bir önceki yıla oranla yaklaşık %14 azaltmayı başardık. Mağazalarımız aracılığıyla 1.688 ton karton ve 338 ton ambalaj atığının geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık.

Ürünlerimizin çevre üzerindeki etkilerini azaltmak için hayata geçirdiğimiz üç temel yaklaşım, organik pamuk, geri kazanım ve su tasarrufudur.

2015 yılı başından itibaren belli aralıklarla müşterilerimize sunmaya başladığımız organik pamuk içeren ürünlerimizin adetlerini her geçen sene artırıyoruz. %100 organik pamuktan üretilen kumaşların kullanıldığı ürünlerimizin sayısı 2015 yılında 65.000 iken, 2016 yılında 105.000'e ulaştı.

Bunun yanında 2016 yılında yaklaşık 700.000 üründe 313 ton kirpintiyi değerlendirdik ve atık olarak bertaraf edilmesini engelledik. Su tasarrufu yaklaşımımız kapsamında ise, 2016

yılında yaklaşık 4,7 milyon adet susuz ürünü mağazalarımızda satışa sunduk ve bu sayede yaklaşık 6.220 ton su tasarrufu sağladık.

### ETİK

Çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin etik değerler içinde hareket etmelerini, kişi ve kurumların etik değerlere bağlı kalmalarını teşvik edip ve desteklemekteyiz. 2016 yılında içeriğini geliştirdiğimiz "DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı"nı 2017 yılında yurtiçi ve yurtdışında görevli tüm personelimize dağıtmayı hedefliyoruz. Türkçe, İngilizce, Rusça ve Arapça olarak hazırlanan El Kitabını ayrıca intranet platformunda tüm DeFacto personelinin erişimine açık şekilde yayımlayacağız.

### TEDARİK ZİNCİRİNDE SORUMLULUK

DeFacto ürünlerini üreten 200'ün üzerinde ana tedarikçilerimizle çevre ve toplum üzerinde etkilerimizin olduğunun bilincindeyiz. Bu etkimizi en aza indirmek üzere yürüttüğümüz çalışmalar arasında tedarikçilerimizi bilgilendirmek ve sosyal uygunluk kapsamında geliştirmek gelmektedir. İnsan hakları, işgücü uygulamaları, iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve yolsuzlukla mücadele gibi konulara yönelik minimum standartları belirlediğimiz DeFacto Tedarikçi Taahhütnamesi'ni 2016 yılında tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.

Sürdürülebilirliğin temelini oluşturan "şeffaflık" ve "hesap verebilirlik" prensipleri doğrultusunda yayımladığımız bu raporun hazırlanmasında emeği geçen tüm DeFacto çalışanlarına teşekkür ederim.

Sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerimizi ve performansımızı siz paydaşlarımızdan gelecek görüş, öneri ve yorumlar doğrultusunda geliştirmeye devam edeceğiz. Dolayısıyla yayımladığımız raporun içeriğiyle ve sürdürülebilirlik kapsamındaki uygulamalarımızla ilgili geribildirimlerinizi almaktan da memnuniyet duyacağız.

**İHSAN ATEŞ**  
CEO



## DEFACTO HAKKINDA

**DeFacto olarak 2003 yılında kuruluşumuzu takiben 2004 yılında açtığımız ilk mağaza ile perakende sektörüne adımımızı attık. Kurulduğumuz günden bu yana bir dünya markası olma vizyonuyla yatırımlarımıza devam ederek, doğru iş modelimiz sayesinde kısa sürede bir başarı hikayesi yarattık. 2008 yılından itibaren her yıl ortalama yüzde 49 oranında büyüyerek 2015 yılında 1 milyar 631 milyon TL ciroya, 2016 yılında ise 2 milyar TL'nin üzerinde ciroya ulaştık.**

2017 yılında da yurt dışında büyüme stratejimizi öncelikli olarak MENA (Ortadoğu ve Kuzey Afrika) ve CIS (Bağımsız Devletler Topluluğu) bölgeleri üzerinde kurguladık. 2017 yılında yurtiçi ve yurtdışında toplam 137 milyon TL yatırım yapmayı, 10 yeni pazara girmeyi, 100'ün üzerinde yeni mağaza açmayı ve yaklaşık 1.000 kişiye daha istihdam yaratmayı hedefliyoruz.

Perakendeciliğin dinamiklerini değiştiren e-ticareti de stratejik önceliklerimiz arasına alarak defacto.com.tr e-ticaret sitesini geliştirerek bu kanala da ağırlık verdik. Türkiye dışında hizmet verdiğimiz ülkelerde de e-ticaret sitesi üzerinden satışları başlatmayı, tüm iletişim ve satış kanallarının entegre bir şekilde yürütüldüğü omnichannel uygulamalarını genişletmeyi ve Amazon, e-bay gibi global sitelerle de satış ağını büyütme planlıyoruz.

2016 yılında 25 milyondan fazla ziyaretçi alan 2,3 milyon adet ürün satışı gerçekleştirilen e-ticaret sitesiyle, 2017 yılında yaklaşık 3 milyon ürün satışını ve 31 milyondan fazla ziyaretçiyi hedefliyoruz. 2025 yılında 100 ülkede online satış yapacak şekilde yatırımlarımızı sürdürerek özellikle mağazaların olmadığı ülkelerde Türkiye'den online satış yapmayı hedefliyoruz. 2016'da ABD'de 46 eyaleti kapsayan Amazon'daki satışların yanı sıra 2017 yılında Lamoda ile de Rusya'da online satışlara başlayacağız.

Kurulduğumuz yıldan bu yana "ulaşılabilir moda markası" denildiğinde akla ilk gelen marka olmayı başararak, koleksiyonlarımızı, her ortamda şık ve modern görünmek isteyenler için uygun fiyatlarla sunuyoruz.

## MİSYON, VİZYON VE DEĞERLER

### VİZYONUMUZ

"Wow!" dedirten global bir moda markası olacağız.

### MİSYONUMUZ

Mutluluk için lüksü ulaşılabilir hale getiririz.

### DEĞERLERİMİZ

- Farklı düşünür, hızlı koşarız
- Müşteriye yakın oluruz
- Çoğu, az ile başarırız
- Omuz omuza koşar, tutku ile çalışırız
- Çevre ve insana duyarlıyız

## RAKAMLARLA DEFACTO 2016



Çalışan sayısı:  
**10.827**



Yıllık satılan ürün sayısı:  
**81 milyon**



Tedarikçilerimizin  
buldukları ülke sayısı:  
**9**



Her gün mağazalara giren  
yeni ürün sayısı:  
**60 yeni ürün**



Hazır giyim tedarikçi sayısı:  
**205**



Ciro:  
**2,03 milyar TL**



Mağazalarımızın  
bulunduğu ülke sayısı:  
**16\***



Özsermaye:  
**53 milyon TL**



Yurtiçi mağaza sayısı:  
**323**



Faaliyet Karı:  
**133 milyon TL**



Yurtdışı mağaza sayısı:  
**85\***



Tahakkuk eden vergi miktarı:  
**14 milyon TL**



2016 yılında açılan  
yeni mağaza sayısı:  
**73**



Yatırım:  
**241 milyon TL**



Satış alanı:  
**316 bin m<sup>2</sup>**



Euromonitor  
verilerine göre  
hazır giyim  
sektöründeki  
**2. büyük  
markayız**



Mağazalarımızın  
yıllık ziyaretçi sayısı:  
**230 milyon**

*Not: Bu veriler  
31 Aralık 2016  
itibariyle geçerli  
olan verilerdir.*

*Not: Finansal  
veriler, çalışan  
sayıları ve metre  
kare miktarları  
konsolide verilerdir.  
Franchise ve  
bayilik bilgileri  
bu verilere dahil  
değildir.*

\* Franchise ve bayilik sayıları dahildir.



Tüm hisseleri DeFacto'ya ait olan ve aynı zamanda DeFacto'nun en büyük ana tedarikçisi olan Ozon Tekstil, 2000 yılında triko üretimi amacıyla kuruldu. 2016 yılı itibariye üç fabrikada triko ve örme gruplarında faaliyet vermektedir.

Türkiye'nin en hızlı büyüyen sanayi şirketleri arasında yer alan Ozon tekstil ayrıca Türkiye'nin en büyük ilk 500 sanayi kuruluşu listesinde 2016 yılı için 328. sırada bulunmaktadır.

Üretim kapasitesini artırmak amacıyla 2005 yılında Sivas'ta açılan dokuma konfeksiyon fabrikasına; 2006 yılında yine Sivas'ta açılan örme konfeksiyon üretimi eklendi. 2011 yılında Sivas'taki fabrikanın depolama kapasitesi ve bant sayısı yapılan yatırımlarla genişletildi, üretim kapasitesindeki artışı takiben aynı yıl İstanbul Lojistik Üssü kuruldu. 2014 yılında örme grubunda ihracata başlayan Ozon Tekstil, 2015 yılında Batman'da bir triko fabrikası ve 2016'da ise Sivas'ta bir ihracat fabrikasını hizmete aldı.

Ozon Tekstil; 2015 yılında Primark, Tally Weijl, Promod markaları ile başladığı ihracat yolculuğuna River Island, Tesco, Penneys ve American Eagle markalarını da ilave ederek devam etmektedir. Ağırlıklı olarak İngiltere ve Fransa'ya gerçekleştirdiği ihracatın %90'ını kesim, dikiş, boya, baskı, nakış ve ütü-paket operasyonlarını entegre olarak tamamladığı Sivas İhracat fabrikada yapmaktadır.

#### ÜRETİM MİKTARI (MİLYON ADET)

2013 **23,6 milyon**

2014 **27,0 milyon**

2015 **39,8 milyon**

2016 **37,9 milyon**

#### RAKAMLARLA OZON TEKSTİL 2016



Çalışan sayısı:  
**984**



Alt Tedarikçi sayısı:  
**338**



Fabrika sayısı:  
**3**



2016 Yılı üretim adedi:  
**37,9 milyon**



2016 Ciro:  
**401 milyon TL**

Not: Bu veriler 31 Aralık 2016 itibariyle geçerli olan verilerdir.

## OPERASYON HARİTASI

### 2016 ARALIK AYI İTİBARIYLA MAĞAZALARIMIZIN BULUNDUĞU ÜLKELER VE MAĞAZA SAYILARI



Defacto mağazaları

Ozon Tekstil Sivas ve Batman Fabrikaları

Franchise mağazalar ve bayilikler

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN KİLOMETRE TAŞLARI

## 2011

- Mutluluk Yönetimi Bölümünü kurduk ve Türkiye’de bir ilk olan Mutluluk Müdürümüz göreve başladı.

## 2013

- Dünyanın devlet destekli ilk ve tek markalaşma programı olan Turquality’ye üye olduk.
- Küresel tedarik zinciri denetimlerine olanak veren sosyal denetim örgütü SEDEX’in üyesi olduk.
- Türkiye Kalite Derneği’ne (Kal-Der) üye olduk.

## 2015

- İlk Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) İlerleme Bildirimi Raporumuzu yayımladık.
  - Birleşmiş Milletler Kadınları Güçlendirme İlkeleri’ne (WEPs) imzacı olduk.
  - Fiziksel Test Laboratuvarımız akredite edildi.
- Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk.
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği’ne üye olduk.
- DeFacto Tedarikçi Çalışma İlkeleri’ni geliştirdik ve bu İlkeleri tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.
  - Batman triko fabrikamız hizmet vermeye başladı.



## 2010

- Ambalaj atıklarının toplanması amacıyla ÇEVKO Vakfı’na üye olduk.

## 2012

- Çerkezköy depomuz OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri sertifikası aldı.
- İlk yurtdışı mağazamızı Kazakistan’da açtık.
- “Mutluluk Yönetimi” Projemiz ile Peryön İnsan Kaynakları Ödüllerinde “Fark Yaratıcı Uygulamalar” kategorisinde en iyi uygulama ödülünü aldık.

## 2014

- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ne imzacı olduk.
- Geri dönüştürülmüş ürünler ve organik pamuk kullanılan ürünlerden oluşan ilk “ekolojik line”imizi hazırladık ve 2014 sonbahar/kış koleksiyonumuza “ekolojik line” kategorisi ekledik.
- DeFacto Etik Değerlerini yayımladık ve DeFacto Etik Hattını hayata geçirdik.
- Ozon Tekstil ihracat departmanını kurduk.

## 2016

- DeFacto İş Etiği ve İlkeler El Kitabı’nın içeriğini hazırlayarak 2017’nin ilk çeyreğinde tüm çalışanlarımızın erişimine sunduk.
- DeFacto Tedarikçi Taahhütnamesi’ni tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.
- Analitik Test ve Fiziksel Test Laboratuvarlarımız, ISO/IEC 17025 Standardı doğrultusunda akredite laboratuvarlar olmaya hak kazandılar.
- DeFacto Academy’yi lanse ettik.
- “Great Place to Work” ödülüne layık görüldük.
- ISO 27001:2015 Standardı doğrultusunda geliştirdiğimiz Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimizi hayata geçirdik.
- ISO 22301 Standardı doğrultusunda geliştirdiğimiz İş Sürekliliği Yönetim Sistemimizi uygulamaya aldık.
- İlk kapsamlı sürdürülebilirlik raporumuzu yayımladık.
- 15 bin m<sup>2</sup>’lik kapalı alana sahip Sivas’taki ikinci üretim tesisimiz hizmete girdi.
- Tüm alt tedarikçilerimizin sosyal uygunluk risk haritalarını çıkardık.
- Kırşehir’teki genel merkez ve depomuz ile ve fabrikalarımızdaki iş süreçlerimizle ilgili risk haritalarını çıkardık.



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

## 2016 YILINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR

2016 yılı başında ikinci

### **BMKİS İlerleme Bildirimi Raporumuzu**

yayınladık.

2016 yılı sürdürülebilirlik raporlaması kapsamında DeFacto ve Ozon Tekstil çalışanlarının görüşlerini aldığımız

### **iki ayrı anket**

yürüttük.

## YAKLAŞIMIMIZ

Hazır giyim sektöründe hızla büyüyen bir şirket olma hedefimizi destekleyen temel unsurlardan birinin sürdürülebilirlik yaklaşımımız olduğuna inanırız. Faaliyetlerimiz ve ürünlerimizden kaynaklanan etkimizi çevreye, çalışanlarımıza ve topluma karşı sorumluluğumuz olduğunun bilinciyle yönetiriz. Bir yandan sürdürülebilir büyümeyi hedef alırken, diğer yandan paydaşlarımız için değer yaratmak için çaba gösteririz.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız çerçevesinde geliştirdiğimiz sürdürülebilirlik stratejimizin çevre ve insan olmak üzere iki odak noktası bulunur. Bu kapsamda stratejik öncelik taşıyan alanları belirleyerek etkimizi yönetecek politikalar ve sistemler geliştirir, uygulamalarımızın sonuçlarını belirlediğimiz performans göstergeleri aracılığıyla takip ederiz.

Kendi operasyonlarımızın olduğu kadar, aralarında Ozon Tekstil'in de bulunduğu tedarikçilerimizin de çevre ve insan üzerindeki olası olumsuz etkilerini en aza indirmek önceliklerimiz arasında yer alır. Kurumsal stratejik odak alanlarımız arasında sürdürülebilirlik ile doğrudan ilişkili olan, ve özellikle müşterilere ve tedarikçilerimize dokunan pek çok konu bulunmaktadır.

**İmzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (BMKİS) dört ana konusu olan "insan hakları, işgücü uygulamaları, çevre ve etik", sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temel uygulama alanlarıyla örtüşür.**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ ODAK NOKTALAR



### ÇEVRE

Operasyonel çevresel etkilerin azaltılması  
Ürünlerin çevresel etkilerinin azaltılması



### İNSAN

Tedarik zincirinde insan haklarına saygı  
İş sağlığı ve güvenliği  
Ürün güvenliği ve Müşteri memnuniyeti  
İşyerinde çeşitlilik ve dahiliyet  
Çalışan gönüllülüğü

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

**Şirket stratejimize çevresel, sosyal, ekonomik ve etik sorumluluklarımızın entegre edilmesi Şirket üst yönetiminin liderliğinde hayata geçer. Bu stratejilerin günlük faaliyetlerimize yansıtılması ise tüm çalışanlarımızın katılımıyla gerçekleşir.**

DeFacto Yönetim Kurulu üyelerinin oluşturduğu Kurumsal Yönetişim Komitesi Şirketimizin çevresel, sosyal ve etik konularındaki nihai performansından sorumludur. Sürdürülebilirlik konusundaki uygulamalardan ve bunların takibinden Stratejik Tedarikçi Yönetimi Direktörlüğü sorumludur. Kilit performans verileri kurum

içinde Yönetim Kuruluna raporlanır, kurum dışında ise yıllık sürdürülebilirlik raporları aracılığıyla tüm paydaşlarımızla paylaşılır.

DeFacto bünyesinde sürdürülebilirlik ile ilgili uygulamaların geliştirilmesinde, yürütülmesinde ve raporlanmasında çeşitli bölümlerin temsilcileri görev alır.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMA GRUBUNDA YER ALAN BÖLÜMLER:

İç Denetim	İdari İşler	İnşaat ve Teknik İşler	İnsan Kaynakları
Eğitim ve Mutluluk	Kurumsal İletişim	Lojistik	Operasyon
Pazarlama	Risk Yönetimi	Sosyal Uygunluk	Strateji
Tedarik Zinciri	Ürün Yönetimi		



## PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG (G4-25)

**Şirketimizin faaliyetlerinden etkilenen veya faaliyetlerimizi etkileyen kurum ve kuruluşlar, kişi ve topluluklar paydaşlarımızı oluşturur.**

DeFacto için önem taşıyan paydaşlarımızı, önemli ve öncelikli sürdürülebilirlik konularımızı 2015 yılında farklı bölümleri temsil eden üst ve orta düzey yöneticilerin katılımı ile düzenlediğimiz "Paydaş Analizi ve Önceliklendirme" konulu çalıştayda belirlemiştik. Bu değerlendirme sonucunda çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler, hissedarlar, perakende sektöründeki şirketler, ve toplum üzerinde en önemli etkimiz olan ve bizi en fazla etkileyen, yani birinci derece önem taşıyan paydaşlarımız olarak öne çıktı. Sürdürülebilirlik bağlamında ikinci ve üçüncü derecede önem taşıyan paydaşlarımız ise aşağıdaki tablodaki gibidir.

### PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG PLATFORMLARI (G4-24, G4-W26, G4-27)

Paydaşlarımızın sürdürülebilirlik kapsamındaki konularda Şirketimizden beklentilerini öğrenmek ve bunlar hakkında kendilerini bilgilendirmek için çeşitli diyalog platformları kullanırız. Öncelikli paydaşlarımızla aktif diyalogda olmak amacıyla kullandığımız iletişim platformlarımız ve konuların kapsamı aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Bu tablodaki platformlara ek olarak, iş dünyası ve perakende sektöründe faaliyet gösteren diğer şirketler ile farklı ortamlarda, üniversite gençleri ile kariyer günlerinde, medya kuruluşları ile ise röportaj, haber ve basın bültenleri aracılığıyla ve genel olarak sosyal medya üzerinden iletişimde bulunuruz.

1. Derece Önemli/Öncelikli Çalışanlar	2. Derece Önemli/Öncelikli	3. Derece Önemli/Öncelikli
<ul style="list-style-type: none"><li>Tedarikçiler (ve onların çalışanları)</li><li>Müşteriler</li><li>Yatırımcılar/Hissedarlar</li><li>Perakende sektöründeki şirketler</li><li>Toplum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Düzenleyici kamu kurumları</li><li>Sivil toplum kuruluşları (çevre, insan hakları vb.)</li><li>İş dünyası</li><li>Üniversite gençleri</li><li>Medya kuruluşları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yerel halk ve yerel idareciler</li><li>Finansal kuruluşlar (kredi alınan bankalar vb.)</li><li>Sektör Dernekleri</li><li>Sendikalar</li></ul>

Not: Alınan puan sırasına göre sıralanmıştır.

## TÜSİAD SÜR2016 KONFERANSI

TÜSİAD ve EBRD tarafından Haziran 2016 tarihinde düzenlenen sürdürülebilirlik konulu SÜR2016 konferansında DeFacto'nun ürün yönetimi kapsamında hayata geçirdiği çevreci uygulamaları katılımcılara aktarma fırsatı yakaladık. Organik pamuk, susuz pantolon ve PET şişeden üretilen t-shirt gibi yenilikçi

uygulamalarımızı ürün geliştirme süreçleri de dahil katılımcılarla paylaştık. Özyeğin Üniversitesi, Avrupa Birliği, T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın desteği, Global Compact Türkiye'nin işbirliği ile gerçekleştirilen etkinlik, sürdürülebilirliğin ilham veren isimlerini bir araya getirdi.

ÖNCELİKLI PAYDAŞLARIMIZ	PAYDAŞ DİYALOĞU PLATFORMU	İÇERİK/UYGULAMA	DİYALOĞUN ZAMAN ARALIĞI
ÇALIŞANLARIMIZ	Çalışan memnuniyeti anketi	Çalışanlarımızın bağlılık, memnuniyet ve motivasyonunu ölçtüğümüz anketler düzenleriz.	İki yılda bir düzenli olarak gerçekleştirilir.
	DeFacto Geleceğe Depar Portalı	Hazırlanan e-egitim modüllerini çalışanlarımızla paylaştığımız ve eğitimleri takip ettiğimiz bir platformdur.	Eğitim planları doğrultusunda güncellenir.
	Bülten	Şirketimizde iç iletişimi sağlamak amacıyla çalışanlara yönelik bültenler yayımlarız.	Yıl boyunca çalışanlarımızı sürekli bilgilendiririz.
	Kulağım Sende	Çalışanların üst yönetim ile bir araya gelmelerini sağlayan paylaşım toplantıları düzenleriz.	Üç ayda bir düzenlenir.
TEDARİKÇİLERİMİZ	Tedarikçi değerlendirmeleri	Tedarikçi seçim sürecinde çevresel ve sosyal uygunluk değerlendirmesinin bir parçasıdır. Bu değerlendirmede iyileşme gereken alanları belirleyerek sonuçları tedarikçilerimizle paylaşır, onların performansını iyileştirecek aksiyonları beraber belirleriz.	Yeni çalışılacak tüm tedarikçilerin seçiminde ve sonra her altı ayda bir sosyal uygunluk değerlendirmesi uygulanır.
	Tedarikçilere yönelik eğitimler	Tedarikçilerimizi DeFacto'da uyguladığımız veya güncellenen ürün sorumluluğu vb. konulardaki standartlar hakkında bilgilendirmek üzere eğitimler veririz.	Gerekli oldukça verilir.
	Tedarikçi memnuniyet anketleri	Tedarikçilerimizin memnuniyet seviyesini ölçmek ve uzun soluklu işbirlikleri geliştirmek amacıyla iyileşme alanlarını belirleriz.	Her altı ayda bir düzenli olarak yürütülür.
MÜŞTERİLERİMİZ	Müşteri memnuniyeti takibi	Müşterilerimizin ürünlerimizle ilgili beklenti ve geribildirimlerini değerlendirmek üzere fokus grup toplantıları düzenleriz.	Düzenli olarak ve farklı ürün grupları bazında yürütülür.
	Dilek ve şikayet yönetimi sistemi	Müşterilerimiz ürün ve hizmetlerimize yönelik dilek ve şikayetlerini çağrı merkezimiz veya kurumsal web sitemiz üzerinden bize iletebilirler. Ayrıca sosyal medya (twitter, instagram ve facebook) aracılığıyla gelen istek ve taleplere de yanıt veririz.	İletilen istek, talep, dilek ve şikayetlerle ilgili gerekli aksiyonlar alınarak geribildirimde bulunulur.
	Müşteri deneyimi anketi	Müşteri mağazaya girdiğinden itibaren çıkana kadar yaşadığı deneyimi değerlendirmek üzere anket araştırması yaparız.	Belirli aralıklarla pilot mağazalarda uygulanır.
	Müşteri Deneyimi Günleri	Ürün Yönetimi ekibi üyeleri bir gün müşteri danışmanı olarak mağazada görev alarak, müşterilerimizle birebir iletişimde olma fırsatı yakalarlar.	2016 yılında 900'ün üzerinde ziyaret yapıldı.
YATIRIMCILAR/HİSSEDARLAR	Toplantılar, bilgilendirici yazışmalar	Özel sermayeli bir şirket olan DeFacto'nun hissedar ve yatırımcıları düzenli olarak Şirketin finansal, çevresel ve sosyal performansı açısından bilgilendirilirler.	Yıl boyunca düzenli olarak devam eder.
	Gönüllülük aktiviteleri	Mutluluk Elçileri Grubumuz STK'larla işbirliğinde toplumsal fayda yaratacak gönüllülük aktiviteleri organize eder.	Her ay en az bir aktivite organize edilecek şekilde yıl boyunca devam eder.
TOPLUM	Konferanslarda sunumlar	DeFacto'daki sürdürülebilirlik uygulamalarını paydaşlarımızla çeşitli etkinliklerde paylaşırız.	Düzenlenen ilgili etkinliklerin sıklığına bağlı olarak değişir.

## KURUMSAL ÜYELİKLERİMİZ VE İMZACISI OLDUĞUMUZ GİRİŞİMLER

### DeFacto

- Birleşmiş Markalar Derneği (BMD)
- Birleşmiş Milletler Küresel Ülkeler Sözleşmesi (UNGC)
- Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)
- İstanbul Tekstil ve Konfeksiyon İhracatçı Birliği (İTKİB)
- Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs)
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
- Turquality

### Ozon Tekstil

- İstanbul Tekstil ve Konfeksiyon İhracatçı Birliği (İTKİB)
- İstanbul Hazır Giyim ve Konfeksiyon İhracatçıları Birliği (İHKİB)
- Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)
- Türkiye Kalite Derneği (Kal-Der)
- SEDEX\*

\* Küresel tedarik zincirinde sorumlu ve etik iş uygulamaları iyileştirme süreçleri için adanmış kar amacı gütmeyen bir denetim örgütüdür.

## ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

**Sürdürülebilirlik kapsamında önem ve öncelik taşıyan ve dolayısıyla sürdürülebilirlik raporumuzun da temel içeriğini oluşturacak başlıca konuları 2015 yılında farklı departmanları temsil eden üst ve orta düzey yöneticilerimizin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz bir çalıştay sırasında belirledik.**

“Paydaş Analizi ve Önceliklendirme” konulu yürüttüğümüz bu çalıştayda, küresel olarak kabul görmüş GRI G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi’ndeki konuları, perakende sektöründe faaliyet gösteren yurtdışı menşeli şirketlerin yayımladıkları raporlardaki konuları ve Şirketimizin kurumsal stratejisi doğrultusunda öncelikli olan konuları değerlendirdik. Bu değerlendirmeyi yaparken, konunun kilit paydaşlarımız açısından önemi ile konunun DeFacto’nun kurumsal başarısını etkilemesi ve üzerinde çevresel, sosyal ve ekonomik etkimiz

olması gibi iki farklı kriteri göz önünde bulundurduk.

2016 yılı sürdürülebilirlik raporlaması kapsamında, DeFacto’nun sürdürülebilirlik konularındaki uygulamalarının çalışanlarımız tarafından değerlendirildiği bir anket yürüttük. Anketten çıkan sonuçlar ve kurumsal önceliklerimiz doğrultusunda önceliklerimizi güncelledik. Aşağıdaki grafik güncel konularımızı yansıtmaktadır.

## ÖNCELİKLİ VE ÖNEMLİ KONULARIMIZ (G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

Aşağıdaki grafiğin sağ üst köşesinde listelenen konular, **en önemli ve öncelikli konularımızdır**. Bu konulara yönelik uyguladığımız yönetim yaklaşımları ve elde ettiğimiz performans sonuçları raporumuzda detaylı olarak yer almaktadır.

Paydaşlarımız açısından önem taşıyan konulara grafiğin üst orta kadranında, DeFacto’nun kurumsal başarısı üzerinde etkisinin yüksek olduğu, fakat paydaşların gözünde daha düşük önem taşıyan konulara ise grafiğin sağ alt kadranında yer verdik. Bu konuları nasıl yönettiğimize dair bilgileri bu raporun ilgili bölümleri altında açıkladık.

GRI G4 Rehberi doğrultusunda tüm unsurları kurum içi ve kurum dışı (tedarik zincirimiz boyunca) etkileri bakımından da değerlendirdik. Örneğin çocuk işçiliği de dahil insan hakları kapsamında ele alınan konular, su tüketimi ve atık su yönetimi gibi konular tedarikçilerimiz açısından önem taşıyan konulardır. DeFacto’nun kurumsal sınırları dışında önem taşıyan konuları aşağıdaki grafikte kırmızı ile belirginleştirdik ve bu konulara yönelik detaylı bilgilere ilgili bölümlerde yer verdik.



Not: Yukarıdaki grafikte her bir kadran içinde yer alan konular kendi aralarında önem sırası gözetilmeksizin listelenmiştir.

Not: Yukarıdaki grafikte kırmızı olarak belirtilen konular tedarik zincirimiz için de önem taşıyan konulardır.

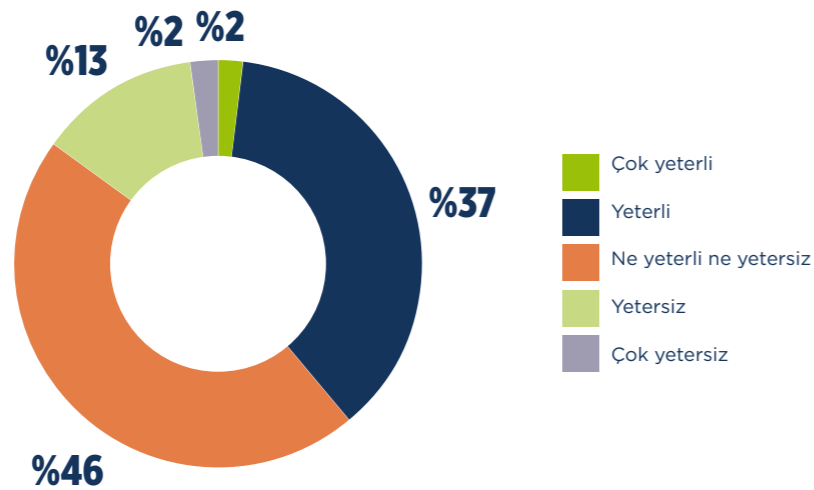


### ÇALIŞAN ANKETLERİ

2016 yılı sürdürülebilirlik raporlaması kapsamında, DeFacto'nun sürdürülebilirlik konularındaki uygulamalarının DeFacto ve Ozon Tekstil çalışanları tarafından değerlendirildiği iki ayrı anket yürüttük.

**330 DeFacto ve 74 Ozon Tekstil çalışanının** cevapladığı anketin sonuçları aşağıdaki gibidir:

#### DEFACTO'NUN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ALANINDA YAPTIĞI UYGULAMALARI NE KADAR YETERLİ BULUYORSUNUZ?



### ÇALIŞANLARIN GÖZÜNDE DEFACTO VE OZON TEKSTİL İÇİN ÇEVRESEL, SOSYAL VE EKONOMİK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK BAĞLAMINDA EN ÖNCELİKLİ VE ÖNEMLİ BEŞ KONU ŞUNLARDIR:

1. Müşteri memnuniyeti
2. Çalışan memnuniyeti ve mutluluğu
3. İnovasyon
4. İstihdam yaratma
5. Çalışanlar için yetenek yönetimi, eğitim ve kariyer gelişimi imkânları.



# KURUMSAL YÖNETİŞİM VE ETİK

## 2016 YILINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR

### **DeFacto İş Etiği ve İlkeler El Kitabı'nın**

içeriğini hazırladık; 2017'nin ilk çeyreğinde tüm çalışanlarımız basılı ve online kopyasına ulaşabilecektir.

ISO 27001:2015 Standardı doğrultusunda geliştirdiğimiz

### **Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimizi**

hayata geçirdik.

ISO 22301 Standardı doğrultusunda geliştirdiğimiz

### **İş Sürekliliği Yönetim Sistemimizi**

uygulamaya aldık.

Kurumsal faaliyetlerimizin devamlılığını ve gelişimini sağlamak üzere oluşturduğumuz kurumsal yönetim yapısı çerçevesinde

ele aldığımız öncelikli konular arasında yasalara ve DeFacto Etik Değerlerine uyum ve risk yönetimi gelir.

## KURUMSAL YÖNETİŞİM

DeFacto Yönetim Kurulu ikisi bağımsız olmak üzere toplam dört üyeden oluşmaktadır. DeFacto Yönetim Kuruluna bağlı CEO bulunur.

CEO Yönetim Kurulu tarafından atanır ve Yönetim Kurulu adına önceden belirlenmiş çerçevede karar alır. Kendisine bağlı üst yönetim ekibine operasyonların yürütülmesinde yönlendirmelerde bulunur. Belirlenen performans kriterleri doğrultusunda iş sonuçlarını takip eder. Günlük operasyonel konular kendisine bağlı üst yönetim ekibi tarafından gerçekleştirilir.

DeFacto Yönetim Kurulunun Kurumsal Yönetişim Komitesi Şirketimizin çevresel, sosyal ve etik konularındaki nihai performansından sorumludur. Sürdürülebilirlik ile ilgili uygulamaların geliştirilmesinde ve yürütülmesinde ise farklı bölümler görev alır.

### YÖNETİM KURULUNUN ALT KOMİTELERİ

Yönetim Kurulu altında aktif olan üç komite bulunur. Bunlar Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Kurumsal Yönetişim Komitesi olup her bir komitenin görev ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

### DENETİM KOMİTESİ

Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu adına iç kontrol, risk yönetimi ve iç denetim sistemlerinin etkinliğini ve yeterliliğini, bu sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin işleyişini ve üretilen bilgilerin bütünlüğünü gözetmek konularındaki rol ve sorumlulukları ile Şirkete katma değer sağlar. Yasal düzenlemeler ve Şirket prosedürleri çerçevesinde ortaya çıkan kurumsal ihtiyaçları değerlendirerek yönetilmesi gereken risk ve fırsatların tanımlanması, uygun çözümlerin önerilmesi konusunda yönlendirici rol alır.

Denetim Komitesi en az üç üyeden oluşur. Komite Başkanı ve üyelerden biri bağımsız üyedir. Komite Başkanı ve üyeleri, Yönetim Kurulu tarafından seçilir. Komite, yıl içinde en az dört kez toplanır.

### RİSKİN ERKEN SAPTANMASI KOMİTESİ

Riskin Erken Saptanması Komitesi Şirketin faaliyetleri nedeniyle maruz kalabileceği risklerin yönetiminden sorumludur. Komitenin amacı, Şirketin izleyeceği risk yönetimi strateji ve politikalarını hazırlayarak Yönetim Kurulunun onayına sunmak, Şirketin varlığını, gelişmesini ve devamlılığını tehlikeye düşürebilecek olası tehditleri teşhis etmek, tanımlanan tehditlerden doğan her türlü riskin, Şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesini sağlamak, karar mekanizmalarında dikkate alınmasını ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulmasını gözetmek, değerlendirmek ve bu doğrultudaki uygulamaları izlemektir.

Komitenin iki üyeden oluşması halinde en az birisi, ikiden fazla üyeden oluşması halinde üyelerin çoğunluğu icradan sorumlu olmayan Yönetim Kurulu üyelerinden oluşur, Komite Başkanı bağımsız Yönetim Kurulu üyeleri arasından seçilir. Komite yıl içinde en az dört kez toplanır.

### KURUMSAL YÖNETİŞİM KOMİTESİ

Kurumsal Yönetişim Komitesinin ana amaçları beş ana başlık altında toplanmaktadır: 1) Kurumsal Yönetişim Prensiplerini DeFacto'ya uyarlamak ve uygulanmaya alınmasını sağlamak; 2) Yönetim Kurulunun, DeFacto'nun geleceğine yönelik stratejileri doğrultusunda, performansı maksimize edecek bilgi ve yetkinliklere sahip, doğru insan kaynağı kompozisyonuna sahip olmasını sağlamak; 3) Performans değerlendirmesi, oryantasyon ve komite çalışmaları ile ilgili iç süreçleri oluşturmak ve sürekli geliştirmek; 4) Yönetim Kurulu üye adaylarını belirlemek ve Genel Kurul'da onaya sunmak; 5) Yönetim Kurulu üyeleri ve şirket üst yönetiminin ücret ve ödüllendirme sistemlerinin oluşturulması konusunda Yönetim Kuruluna destek olmak.

Kurumsal Yönetişim Komitesi üç üyeden oluşur. Üyelerden en az birinin bağımsız olması gereklidir. Komite Başkanı ve üyeleri, Yönetim Kurulu tarafından seçilir. Komite yıl içinde en az dört kez toplanır.

## RISK YÖNETİMİ

DeFacto, varlığının ve operasyonlarının kesintisiz devam etmesinin olası kayıpların maliyetlerinin azaltılması, ciro ve kârlılık istikrarı, sürdürülebilir büyüme, sosyal sorumlulukların yerine getirilmesi, yasal düzenlemelere uyum sağlanması, paydaşlara mümkün olabilen en yüksek değerin yaratılabilmesi, sektörde karşı karşıya olduğu her türlü riskin doğru bir şekilde yönetilmesi ile mümkün olabileceğine inanır.

Bu yaklaşımla kurulan Kurumsal Risk Yönetim Sistemi ile risklerin kritik göstergeleri ve aksiyonları Risk Yönetim Ekibi tarafından takip edilir; yılda altı kez Yönetim Kuruluna raporlanır. Risk Yönetimi kapsamında potansiyel fırsat ve tehditlerin yanında stratejik, finansal, operasyonel, uyum, itibar, bilgi güvenliği ve iş sürekliliği riskleri de değerlendirilir. Bu sayede DeFacto'nun karar verme mekanizmasına doğrudan veri sağlanması hedeflenir.

### UYUM

Uyum yönetimi, mevzuat değişikliklerine hızlı adaptasyon sağlanması, DeFacto iç düzenlemeleri ile ilgili uygulama standardının sağlanması, uyum risklerinin proaktif yönetilmesine zemin hazırlanmayı amaçlar. DeFacto Hukuk ve Risk birimlerinden oluşturulan Uyum Ekibi yasal sorumluluk ve yaptırımları bir envanter üzerinde toplayarak uyumluluk takibini yapar.

### BİLGİ GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimize ait verilerin güvenliğini sağlamak önceliklerimiz arasında yer alır. ISO 27001:2015 Standardı doğrultusunda oluşturduğumuz Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile şunları amaçlarız:

- DeFacto Kurumsal Risk Yönetimi kapsamında bilgi güvenliği risklerini yönetmek
- Çalışanlarımıza güvenerek işini "güvenli" ve "süreklili" kılmak
- Bilgiyi tam, doğru ve erişilebilir kılarak karar alma mekanizmasını desteklemek

- Bilgiye sadece yetkili kişilerin ulaşmasını sağlamak
- Bilgi sistemlerini ve bileşenlerini sürekli geliştirirken değişim yönetimini garanti altına almak
- Bilgi güvenliği ihlal olaylarını tespit ederek kök nedenleri ile birlikte ortadan kaldırmak
- Organizasyonun bilgi güvenliği farkındalığını sürekli olarak güçlendirmek.

Bilgi güvenliği çalışmalarımız kapsamında öncelikle bilgi teknolojileri süreç risklerini belirleyip, riskleri değerlendirerek önceliklendirdik ve söz konusu risklerin risk yönetim metodolojimize uygun olarak iyileştirilmesini sağladık. Bu alandaki diğer çalışmalarımız arasında çalışanlarımızın bilgi güvenliği farkındalığını artırmaya yönelik eğitimler düzenlemek ve bültenler yayınlamak ve sosyal mühendislik testleri uygulamak gelir. Ayrıca müşteri bilgilerinin ve kişisel bilgilerin gizliliği için kritik bilgilere erişim yetkilerini gözden geçirerek günceller; bu bilgilerin güvenliğinin ve bütünlüğünün bozulmaması için gerekli önlemleri alırız.

### İŞ SÜREKLİLİĞİ

Kurumsal risk yönetiminin bir parçası olarak iş sürekliliği de öncelikli olarak ele aldığımız konular arasında gelir. Bu kapsamda müşteri memnuniyetinin sürekliliğini ve operasyonların devamını engelleyecek tehditleri belirler, bu tehditleri en aza indirecek veya ortadan kaldıracak aksiyonları hayata geçiririz.

ISO 22301 Standardı doğrultusunda kurgulayarak hayata geçirdiğimiz İş Sürekliliği Yönetim Sistemi ile şunları amaçlarız:

- Öncelikle en değerli kaynak olarak gördüğümüz "insanın" güvenliğini sağlamak
- Kritik süreçlerin devamlılığını sağlamak için olası acil durum senaryolarını belirleyerek test etmek

- Tedarikçilerimizle olan işbirliğini güçlendirerek oluşabilecek hizmet kesinti risklerini azaltmak
- Doğabilecek krizlerde kesintiye uğrayan iş ve bilgi teknolojisi süreçlerinin en az kayıpla normale döndürmek
- Bilgi sistemlerinin sürdürülebilirliğini bilgi güvenliği politikalarıyla güvence altına alarak olağanüstü durum merkezlerinden sağlamak.

## KURUMSAL SÜREÇ YÖNETİMİ

Operasyonel mükemmellik yolunda attığımız adımlarımızdan biri de "süreçlerle yönetim" kültürünü yaygınlaştırmaktır. Bu amaçla başlattığımız "Momentum" projesi ile "Yalın 6 Sigma" metodolojileri kullanarak süreçlere bütünsel yaklaşır, hedef ve stratejilerimize uygun operasyonların yürütülmesini sağlamayı hedefleriz.

**2016 yılı sonu itibariyle 10 adet hızlı kazanım ve 27 adet kritik süreç iyileştirmesi yaptık. Bunun yanında toplam 70 süreç çalışması da ayrıca devam etmektedir.**

## KURUMSAL DÖNÜŞÜM

DeFacto'nun globalleşme hedefini içselleştirmek ve desteklemek üzere 2016 yılında kapsamlı bir dönüşüm çalışmasına başladık. Finans bölümünde uyguladığımız dönüşüm çalışmalarıyla hız, otomasyon sağladık ve bilgi güvenliği, iletişim ve işbirliğini güçlendirdik. Bu çalışmalardan elde edilen deneyimler sayesinde İnsan Kaynakları ve Ürün Yönetimi bölümlerinde

İş sürekliliği çalışmaları kapsamında 2016 yılı içerisinde yürüttüğümüz iş sağlığı ve güvenliği tatbikat senaryosunu bilgi sistemleri kesintisini de dikkate alarak gerçekleştirdik. Kritik süreçlerinin insan ve teknoloji ile olan ilişkisini sürdürülebilir kılmak amacı ile iş sürekliliği senaryolarının hazırlanması ve test edilmesi çalışmalarına devam edeceğiz.

### KÜLTÜRÜN YAYGINLAŞTIRILMASI

Süreç yönetim kültürünün kurum içinde yaygınlaşması amacıyla Süreç Geliştirme ekibi tarafından 120'nin üzerinde kişiye eğitim verdik. Bu eğitimlerle süreç okur yazarlığını artırarak Şirketin mevcut iyileştirme noktaları üzerinde mevcut vaka çalışmaları yürüttük.

### KURUMSAL HAFIZA KÜTÜPHANESİ (QDMS)

İş süreçlerimizin yönetilebilmesi için gerekli dokümanların hazırlanması, kontrolü, yayınlanması ve revizyonlarını 2016 yılı itibari ile QDMS Doküman Yönetim Sistemi üzerinden gerçekleştirmeye başladık. QDMS yazılım programı ile yönetim sistemi süreçlerimizin otomatikleştirilmesini ve izlenebilir olmasını, verilerin analizinin kolaylaşmasını, veri paylaşımının güvenle ve kolayca yönetilebilmesini, veri kaybının önlenmesini ve kurumsal hafızanın oluşturulmasını sağladık.

de benzer bir dönüşüm sürecini hayata geçirdik. İnsan kaynaklarıyla ilgili olarak, Şirket ve sektör ihtiyaçlarının sağlanması için verilecek eğitimleri bir dönüşüm projesi olan DeFacto Akademi çatısı altında birleştirdik. Önümüzdeki dönemde benzer vizyon ve metodolojiyi tüm bölümlerde yaygınlaştıracamız.



## İÇ DENETİM

Stratejik hedeflerimize ulaşmak, faaliyetlerimizin etkinliği ve verimliliği, mali ve operasyonel bilgilerin güvenilirliği ve doğruluğu, varlıkların korunması ve düzenleme, politika ve prosedürlere uygunluğun sağlanması amacıyla bünyemizde gerekli iç kontrolleri oluşturduk. DeFacto İç Denetim Direktörlüğü, risk yönetimi, iç kontrol ve yönetim süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek ve geliştirmek amacıyla yönelik olarak, güvence ve danışmanlık faaliyetlerinde bulunur. İç Denetim Direktörlüğü, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan esaslara, Denetim Komitesine bağlı olarak çalışmalarını yürütür.

İç Denetim Direktörlüğü, çalışmalarını uluslararası iç denetim standartlarına uygun olarak yürütür. Yapılan denetimlerde iş süreçlerinde yer alan risklerin giderilmesine ilişkin mevcut iç kontrollerin etkinliği değerlendirilir. Denetimler sonucunda tespit edilen kontrol eksikliklerinin sebep ve etkileri analiz edilerek, problemlerin giderilmesine yönelik yönetim aksiyon planları ilgili birimlerden alınarak bu aksiyonların zamanında uygulanıp uygulanmadığı takip edilir. Ayrıca, mağazacılık denetim ve kayıp önleme alanlarında faaliyet gösteren İç Denetim ekipleri, denetim faaliyetleri dışında, gerekli durumlarda inceleme ve soruşturma faaliyetleri gerçekleştirilir.

2016 yılında Şirket risk envanterinde yer alan en kritik konulara odaklandık, 34 ana süreçte kontroller yaptık. Mağazacılık denetim faaliyetleri kapsamında yurt içinde 317 mağaza, yurt dışında ise 60 mağaza olmak üzere toplam 1.320 yerinde denetim gerçekleştirdik.

DeFacto İç Denetim Direktörlüğü 2016 yılı son dönemi itibarıyla Ozon Tekstil'e de hizmet vermektedir.

Çok uluslu bir şirket olma yolunda ilerlerken, iş yapış biçimimizi evrensel değerlere uygun bir şekilde sürdürmeye gayret ederiz. Çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin etik değerler içinde hareket etmelerini ve kişi ve kurumların etik değerlere bağlı kalmalarını teşvik eder

ve destekleriz.

Bu doğrultuda; çalışanlara yönelik hazırladığımız DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı ve tedarikçiler için hazırladığımız Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi yol gösterici niteliktedir. DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı, tüm çalışanların birbirleri, şirket ve tedarikçileri ile olan ilişkilerinde benimsemeleri gereken kuralların yer aldığı temel belgedir.

2016 yılında içeriğini geliştirdiğimiz "DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı"nı 2017 yılının ilk çeyreğinde yurtiçi ve yurtdışında görevli tüm personelimize dağıtacağız. Türkçe, İngilizce, Rusça ve Arapça olarak hazırlanan El Kitabını ayrıca intranet platformunda tüm DeFacto personelinin erişimine açık şekilde yayımlayacağız. İşe yeni giren personelimiz de dahil tüm çalışanlarımızın El Kitabını okuduklarının ve onayladıklarının taahhüdünü ise bu intranet platformumuzdan online olarak alacağız ve taahhütlerin tamamlanması için gerekli takipleri yapacağız. Ayrıca yıl içerisinde çalışanlarımızla örnekler içeren bilgilendirici mesajlar paylaşarak, soru cevap şeklinde etik farkındalığı artıracaktır.

2016'da tüm tedarikçilerimiz ile DeFacto Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi'ni paylaştık. Etik hattımızın duyurusunu tekrar gerçekleştirdik.

### ETİK HAT

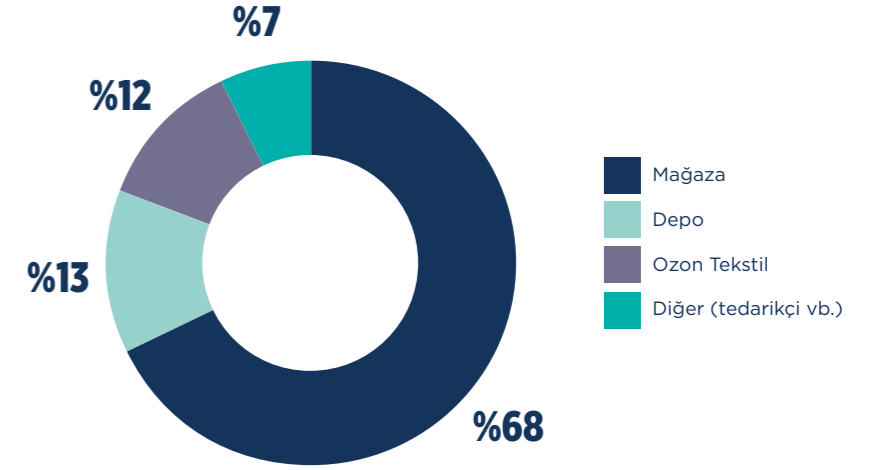
Etik Değerlere uygun olmadığı düşünülen davranış veya durumlar DeFacto Etik Hattı üzerinden anonim bir şekilde, telefonla sözlü olarak veya [defacto@etikhatti.com](mailto:defacto@etikhatti.com) e-posta adresi üzerinden yazılı olarak iletilir. DeFacto Etik Hattı, yurtiçi ve yurtdışındaki tüm çalışanlarımız ve tedarikçilerimizin kullanımına açıktır ve bağımsız ve uluslararası bir denetim firması tarafından işletilmektedir.

Bildirimlerde kimliğin açıklanması zorunlu değildir. Öte yandan; bildirilen konunun daha detaylı araştırılabilmesi ve bildirim sahibiyle detaylı bir görüşme yapılması gereğinin doğması ihtimaline karşı, bildirim sahibinin kimliğini belirtmesi tercih edilir.

Aramalar ya da e-postalar uzman bir ekip tarafından kayıt altına alınır.

Uzman ekip, yapılan bildirimleri düzenli olarak İç Denetim biriminde görevlendirilen kişilere raporlar ve bu raporlar ilgili görevliler tarafından titizlikle değerlendirilir. Yaptırım uygulanması gerektiği düşünülen konular Disiplin Komitesine iletilir. Etik Değerlere uyumsuz davranış gösterdiği tespit edilen çalışanımız, işe başlayan her çalışanın bilgisine sunduğumuz DeFacto Disiplin Yönetmeliğimiz gereği, uyarıdan işten çıkarılmaya kadar varan çeşitli disiplin cezalarına tabidir.

### BİLDİRİM GELEN KANALLAR



## ETİK DEĞERLER

**Dürüstlük:** Tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde doğruluk ve dürüstlük öncelikli değerlerimizdir.

**Gizlilik:** DeFacto çalışanları olarak; müşterilerimizin, çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın gizli ve özel bilgilerinin korunmasına özen gösteririz.

**Hukuka Uygunluk:** Yurt içi ve yurt dışında gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyet ve işlemlerimizi yerel yasalar ve milletlerarası hukuk çerçevesinde yürütür, yasal düzenleyici kurum ve kuruluşlara doğru, tam ve anlaşılabilir bilgileri zamanında sunarız.

**Paydaş İlişkilerimiz:** Birleşmiş Milletlerin Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne katılarak taahhüt ettiğimiz gibi, insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve temiz toplumla ilgili evrensel ilkelere tam uyum sağlar, içselleştirdiğimiz bu ilkelerin tüm paydaşlarımız tarafından da uygulanması için gerekli hassasiyeti gösteririz.

**Müşteri İlişkilerimiz:** Müşteri memnuniyeti odaklı, müşterilerimizin ihtiyaç ve taleplerine en kısa zamanda, en doğru şekilde cevap veren proaktif bir anlayışla çalışırız.

**Çalışanlar ile İlişkilerimiz:** Çalışanların özlük haklarının tam ve doğru biçimde kullanılmasını sağlarız. Çalışanlara dürüst ve adil yaklaşır, ayrımcı olmayan, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı taahhüt ederiz.

**Tedarikçilerimiz ile İlişkilerimiz:** Tüm tedarikçilerimiz ve taşeronlarımız ile görüşme safhasından başlayarak, adil, dengeli, tarafsız ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler içerisinde olmayı taahhüt ederiz.

**Çevre ile İlişkilerimiz:** Ekolojik ürün politikamız ile ürünlerimizde, insan sağlığına zararlı boyar madde bulunmasını önlemek, tedarik sürecinde önceliklerimiz arasında yer alır.

**Resmi Makamlar ve Medya İle İlişkilerimiz:** Resmi makamlarla yasal zeminde, yasa ve yönetmeliklere uygun olarak etik kurallar çerçevesinde, şirketin yasal hak ve menfaatlerini usul ve esas bakımından koruyarak, açık ve dürüst ilişkiler gerçekleştiririz.

**Çıkar Çatışmaları:** Potansiyel ya da gerçek çıkar çatışmasını kapsayacak ilişkiler ve durumlardan uzak durmayı amaçlarız.

**Çalışanın Kendi ve Yakınları İçin Menfaat Sağlaması:** Aile üyelerimiz, arkadaşlarımız ya da üçüncü şahıslarla karşılıklı ya da tek taraflı yarar sağlayan bir iş ilişkisine girmeyiz.

**Hediyeler, Yemekler ve Ağırlamalar:** İşimizi yaparken tarafsızlığımızı, performansımızı ve karar vermemizi etkileyen ya da etkileyebilecek herhangi bir türden kazanç sağlamamaktan veya hediye almaktan kaçınırız.



## ÜRÜN SORUMLULUĞU

### 2016 YILINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR

DeFacto Tedarikçi Taahhünamesini tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.

Tedarikçilerimizin **%88'inin katılımıyla** gerçekleştirdiğimiz Tedarikçi Memnuniyeti Anketi'nin sonucuna göre **tedarikçilerimizin %95'i DeFacto ile çalışmaktan memnun** olduklarını belirttiler..

Analitik Test ve Fiziksel Test Laboratuvarlarımız, ISO/IEC 17025 Standardı doğrultusunda **akredite laboratuvarlar** olmaya hak kazandılar.

Yaklaşık **105.000 üründe** %100 organik pamuk kullandık.

Yaklaşık **700.000 üründe 313 ton** konfeksiyon artığı kumaşlardan elde edilen **kırpıntıyı** değerlendirdik.

Susuz ürün sayesinde tedarikçilerimizde yaklaşık **6.620 ton su tasarrufu** sağladık.

Yaklaşık **5,6 milyon ürün etiketinde geri kazanılmış kâğıt** tercih ettik.

## YAKLAŞIMIMIZ

10 ülkede bulunan yaklaşık 400 mağazamız ve dokuz ülkede DeFacto ürünlerini üreten 200'ün üzerinde ana tedarikçilerimizle çevre ve toplum üzerinde etkilerimizin olduğunun bilincindeyiz. Büyüme hedefimizle orantılı olarak, artan ürün ve mağaza sayımızla çevresel ve sosyal etkimiz de artmaktadır. Ürün sorumluluğu konusuna yaklaşımımız, ürün değer zincirindeki olumlu etkimizi artırmak ve olumsuz etkilerimizi azaltmak, olarak özetlenebilir.

Faaliyet gösterdiğimiz ana sektör olan perakende sektöründe çevresel ve sosyal etkilerin önemli bir kısmı kendi operasyonel sınırlarımızın dışında, yani aralarında Ozon Tekstil ve Ozon Tekstil'e üretim yapan 338 alt tedarikçinin de bulunduğu 500'ün üzerindeki tedarikçide oluşur. Bu etkilerden ağırlıklı olarak sosyal etki kapsamında tedarikçilerimizin işyerlerindeki çalışma koşulları ve standartlarına odaklanarak mevzuata uyumu temel alırız.

Sorumluluklarımızın ürün zinciri boyunca devam ettiğinin bilinciyle, işimizin ayrılmaz bir parçası olan tedarikçilerimizde oluşan etkileri yönetmek de öncelikli konularımız arasında gelir. Dolayısıyla onların da bizimle büyümesi ve gelişmesi için gerekli altyapıyı oluşturarak, teknik, çevresel ve sosyal performanslarını geliştirmeleri için destek veririz. Tedarikçilerimizle işbirliklerimizi daha sağlamlaştırmak için düzenli tedarikçi memnuniyet anketleri yapar, karşılıklı beklentiler doğrultusunda süreçlerimizi ve uygulamalarımızı revize ederiz.

Ürünlerimizin müşteri sağlığı üzerinde olası etkilerinin yönetilmesi, başka bir deyişle ürünlerin güvenliği konusu tedarik zinciri yönetiminin önemli bir bileşenidir. Bu konuda ülkemiz yasalarına uyum başta olmak üzere, çocuk ve bebek ürünlerinde özellikle Avrupa ülkelerinde uygulamada olan ürün standartlarını göz önünde bulundururuz.

Üretilen ürünlerin insan sağlığına ve çevreye olan etkilerini asgari seviyeye indirmek için ürünleri oluşturan parçaların kimyasal içeriğini kontrol altında tutarız. Ürünlerimizin kalite ve güvenliği akredite laboratuvarlarda yapılan ürün analizleri ve yerinde tedarikçi denetimleri sayesinde sağlarız.

Ürünlerimizde kullandığımız pamuk gibi hammaddelerin çevre üzerinde etkilerinin olduğunu göz önünde bulundurarak, su tasarrufu sağlayan ürünler, organik pamuktan ve geri kazanılmış liflerden üretilmiş ürünleri de müşterilerimizin beğenisine giderek artan oranda sunmaya gayret ederiz.

Ürün değer zinciri boyunca belirlediğimiz stratejik odak alanlarımız arasında işimizin sürekliliğinde önemli bir faktör olan "müşteri memnuniyetini artırma" gelir. Müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimizden memnun kalmalarını sağlayacak uygulamaları düzenli yürüttüğümüz müşteri memnuniyeti anketleriyle ve diğer iletişim platformları aracılığıyla değerlendirir, gelişime açık alanlarımızı belirleyip iyileştirme amaçlı aksiyonlar alırız.

**Sorumluluklarımızın ürün zinciri boyunca devam ettiğinin bilinciyle, işimizin ayrılmaz bir parçası olan tedarikçilerimizde oluşan etkileri yönetmek de öncelikli konularımız arasında gelir.**

## TAAHHÜTLERİMİZ

ÖNCELİKLİ ALANLAR	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİ	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	HEDEFE ULAŞILDI MI?	2017 HEDEFLERİ / TAAHHÜTLERİ
TEDARİKÇİ DENETİMLERİ	2015 yılı sonuna kadar ana tedarikçilerimizin akredite standartlar doğrultusunda denetimlerinin tamamlanmasını sağlayacağız.	Türkiye'deki ana tedarikçilerimizin %80'ini denetime tabi tuttuk.	Devam ediyor	Tedarikçilerimizin alt tedarikçilerini de ziyaret ederek tedarikçilerimizin haritasını çıkaracağız.
	2016 yılı sonuna kadar kumaş ve aksesuar üreticilerimizi denetim sürecine dahil edeceğiz.	Tüm aksesuar üreticilerimizi denetim sürecine dahil ettik.	Kismen	2019 yılına kadar kumaş üreticilerimizi denetim sürecine dahil edeceğiz.
TEDARİKÇİ EĞİTİMLERİ	Tedarikçilerimize yönelik hazırladığımız, aralarında "sosyal uygunluk ve ekolojik değerler" modüllerinin de olduğu gelişim programı eğitimlerini tüm yurt içi ve yurt dışındaki üreticilerin ilgili çalışanlarına 2016 yılı sonuna kadar vereceğiz.	İçeriğini geliştirmeye devam ettiğimiz bu eğitim modülünü henüz çalışanlarımıza sunmadık.	Ulaşılamadı	Tedarikçilerimize yönelik hazırladığımız, aralarında "sosyal uygunluk ve ekolojik değerler" modüllerinin de olduğu gelişim programı eğitimlerini tüm yurt içi ve yurt dışındaki üreticilerin ilgili çalışanlarına vermeye başlayacağız.
ÜRÜN GÜVENLİĞİ	Çocuk ürün güvenliği El Kitabı'nı güncelleyip tedarikçilerimiz ile paylaşacağız.	Çocuk ürün güvenliği El Kitabı'nın içeriğine bebek klasmanını da dahil ettik. İçeriğin güncellenmesi devam etmektedir.	Devam ediyor	Çocuk ürün güvenliği kitapçığımızı güncelleyip tedarikçilerimiz ile paylaşacağız.
	Buying'den sorumlu çalışanlarımıza kimyasal kullanımıyla ilgili eğitim vereceğiz.	Mağaza yönetici adaylarına kimyasal kullanımıyla ilgili eğitim verdik.	Kismen	
ÇEVRECİ ÜRÜNLER	Organik pamuk kullanarak üretilen ürünlerimizin yıl boyunca mağazalarımızda bulunmasını sağlayacağız.	Organik pamuk kullanarak üretilen ürünlerimizin yıl boyunca mağazalarımızda bulunmasını sağladık.	Tamamen	İyi Pamuk Girişimi'yle (Better Cotton Initiative) işbirliği opsiyonlarını değerlendireceğiz.

## TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

İster DeFacto, ister Ozon Tekstil olsun, uyguladığımız bütünlük tedarik zinciri yönetimi ile bir yandan tedarikçilerimizin gelişmelerine destek olurken diğer yandan standartlarımıza uygun faaliyet gösterdiklerini değerlendirmek amacıyla denetimler yaparız. Bu sayede

tedarikçilerimizin onlardan beklediğimiz yüksek standartlarda iş yapmalarını sağlarız. Dünyanın çeşitli yerlerinden yaptığımız tedariklerimizin aynı standart ve kaliteyi sağlaması için teknik, kalite, finansal ve sosyal uygunluk onayları kritik önem taşır.

## DEFACTO TEDARİK ZİNCİRİ HAKKINDA

Hazır giyim ürünlerimizin hacimce %84,2'sini Türkiye'de üretim yapan tedarikçilerimizden temin ederiz. Diğer ürünlerimiz ise dokuz farklı ülkedeki tedarikçilerimiz tarafından üretilir. Müşterilerimizin beğenisine sunduğumuz aksesuarların %81,2'sini Türkiye'deki tedarikçilerimizden, kalan kısmını ise yurtdışından temin ederiz.

Temel stratejilerimizden birisi tedarik zincirinin mükemmeliyetidir. Ürünlerimiz bitmiş ürün olarak mağazaya ulaşmadan önce, farklı süreçlerden geçer. Bu süreçlerin takibini sağlamak amacıyla tedarikçilerimizin kapasiteleri ve doluluk oranlarını çevrimiçi olarak izleriz.

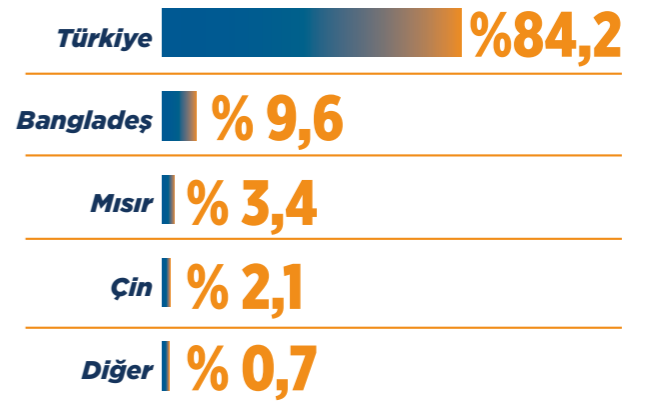
Ozon Tekstil üretimini Türkiye'nin çeşitli yerlerinde faaliyet gösteren alt tedarikçileri ile yakın işbirliğinde gerçekleştirir. 2016 yılında kumaş, aksesuar ve fason olarak toplam 320 civarında alt tedarikçi ile çalışan Ozon Tekstil 2016 yılı içinde üretimde kullandığı hammaddelerin %99'unu Türk üreticilerden temin etmiştir.

## TEDARİKÇİ ÇALIŞMA TAAHHÜTNAMESİ

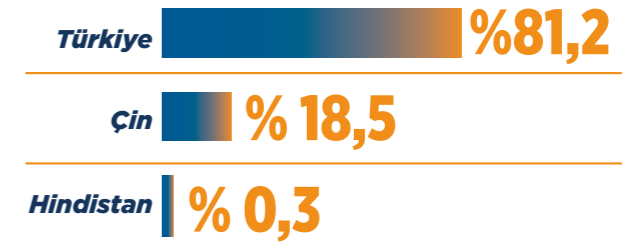
Tedarikçilerimizin faaliyetleri sırasında uymalarını beklediğimiz bazı asgari koşullar bulunmaktadır. Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi kapsamında ele aldığımız bu koşulları 2016 yılında tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.

DeFacto Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi Şirket değerlerimizin yanı sıra BMKİS

## ÜLKE BAZINDA HAZIR GIYIM ÜRÜNLERİNİN TEDARİK DAĞILIMI



## ÜLKE BAZINDA AKSESUAR ÜRÜNLERİNİN TEDARİK DAĞILIMI



Prensipleri, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri gibi uluslararası kabul görmüş standartları temel alır. 11 temel prensipten oluşan Tedarikçi Çalışma Taahhütnamemizde öne çıkan "kırmızı çizgilerimiz", yani uygunsuzluk bulunması durumunda o konudaki risklerin ortadan kaldırılması ve/veya durumun iyileştirilmesi mutlaka gereken konular da bulunur. Denetimler sırasında bu konularda yönlendirme yaparak gelişme hedefleriz.

## ÖNEMSIYORUZ

### Çocuk İşçi Çalıştırılması:

Hiçbir şart altında ana veya alt tedarikçilerimizde çocuk işçi çalıştırılmasını kabul etmeyiz.

### Yüksek Yangın Riski ve Bina Güvenliği:

İş Sağlığı ve güvenliği açısından uygun olmayan tedarikçilerle çalışılmamaktadır.

### Kaçak veya Göçmen İşçi Çalıştırılması:

Kanuna aykırı şartlar altında göçmen işçi çalıştırılmasını kabul etmeyiz.



## PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ

Yurtiçi ve yurtdışı tüm tedarikçilerimizi her yıl DeFacto Performans Değerlendirme sistemine tabi tutarız. Kalite, zamanında yükleme ve yönetim temel başlıkları altında değerlendirdiğimiz tedarikçilerimizi, ortaya çıkan performans puanları doğrultusunda derecelendiririz.

Örneğin, “stratejik” performans puanına sahip üreticilerimize ayrıcalıklar sağlarken, düşük performans puanına sahip tedarikçilerimize yönelik düzeltici faaliyetler belirleyerek eğitim programları sunarız. Sürekli gelişim yaklaşımımız doğrultusunda, bir sonraki değerlendirme sürecinde, tedarikçilerimizin performans puanlarını yükselterek bir üst kategoriye geçmelerini bekleriz. Kırmızı skalada yer alan tedarikçilerimizle ise çalışmayı durdururuz.

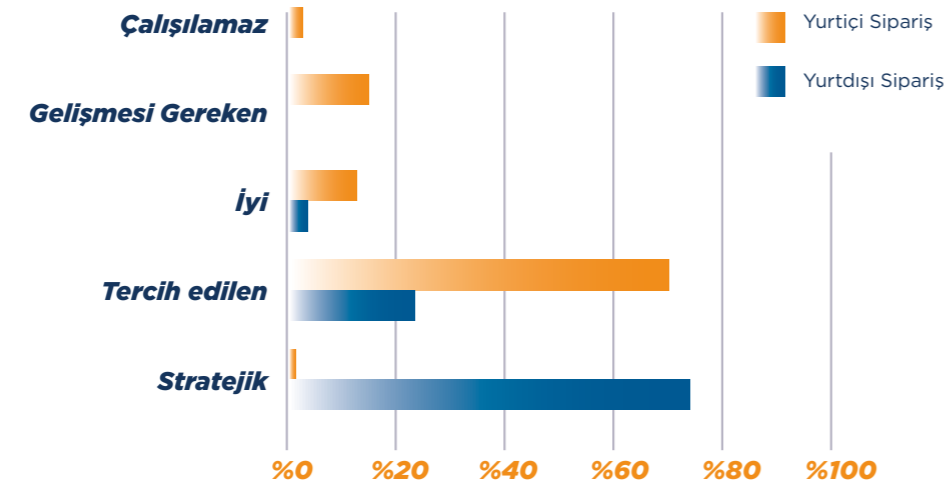
2017 yılında Tedarikçi Performans Değerlendirme sonuçlarını daha aktif kullanacağız. Değerlendirme sonrasında puanlandırma sistemine göre “stratejik” olarak belirlenen üreticilere sipariş yerleştirmede öncelik vereceğiz ve teknik olarak yakından takip edeceğiz. Amacımız bu üreticilerin teknik bakış açıları, kalite düzeyleri ve sosyal uygunluk seviyesi olarak DeFacto Standartlarını karşılamasıdır.

## TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME

SKOR	DERECELENDİRME
% 95 - 100	Stratejik
% 85 - 94	Tercih Edilen
% 70 - 84	İyi
% 50 - 69	Gelişim Alanları var
% 49 VE ALTI	Çalışılmaz

Aşağıdaki grafik 2016 yılında tedarikçilerimizin performans derecelendirmelerinin verdiğimiz siparişin hacim olarak yüzdesine göre dağılımını göstermektedir. Yurtdışı tedariklerinin %100’ü yurtiçi tedariklerin %83’ü 70 puan ve üzeri performans derecesi alan tedarikçilerden sağlanmaktadır. Tedarikçi değerlendirmesinde kırmızı olarak yer alan üreticilerle çalışmaya devam edilmemektedir. Turuncu kategorideki, yani gelişmesi gereken üreticilerle ürün adetini sınırlayarak ve eksik noktalarını geliştirmek şartıyla çalışılmaktadır. Hedefimiz hacmimizin yüzde 90’ını “iyi” kategorisinin üzerinde yer alan üreticilerle yapabilmektir.

## TEDARİKÇİLERİN SİPARİŞ HACMİ BAZINDA PERFORMANS DAĞILIMI



Not: Yurtdışı için 20.000 adet üzerinde, yurtiçi için 50.000 adet üzerinde sipariş verdiğimiz tedarikçiler bu değerlendirmeye dahildir.

## TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

Ürünlerimizin kalite beklentimizi karşılaması ve üretim süreçlerinin Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi’ndeki ilkelere uygun olarak yürütülmesini sağlamak ve bu uyumu kontrol etmek amacıyla tedarikçilerimizi farklı konularda denetime tabi tutarız.

DeFacto’nun yurtiçinde yaklaşık 160 ana tedarikçisi ve 900 alt tedarikçisi, yurtdışında ise 45 ana tedarikçisini kapsayan sosyal uygunluğu sağlamaya yönelik çalışmalar, tedarikçilerin kendilerini değerlendirdiği bir ön değerlendirme, bağımsız üçüncü parti denetimleri ve DeFacto ekibinin saha denetimleri olarak üç farklı ayakta yürütülür.

Tedarikçilerimizi sosyal uygunluk anlamında geliştirmek ve varsa uygunsuzluklarını gidermek amacıyla, 11 ana maddelik DeFacto Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi’nde yer alan ilkeleri baz alarak ve bu ilkelerden özellikle “kırmızı çizgilerimizi” oluşturan konuları kapsayacak şekilde ana tedarikçilerimiz ve onların alt-tedarikçilerini denetime tabii tutarız. Ana tedarikçilerimizin ayrıca uluslararası geçerliliği olan denetim standartlarından biri doğrultusunda bağımsız denetimden geçmelerini bekleriz.

## BAĞIMSIZ DENETİMLER

Ana tedarikçilerimiz her sene düzenli olarak bağımsız bir denetim firması tarafından SEDEX denetimden geçer. Tedarikçilerimizin SEDEX haricinde BSCI ve WRAP gibi uluslararası standartlara dayalı denetim raporlarını da geçerli kabul ederiz. Uygunsuzluk tespit edilen tedarikçilerimiz için düzeltici aksiyon planları oluşturulur ve ilerlemeler sosyal uygunluk ekibi tarafından takip edilir. 2016 yılı itibarıyla hazır giyim tedarikçilerimize ek olarak aksesuar tedarikçilerimizi de denetim kapsamına dahil ettik. Kumaş tedarikçilerimizi ise 2017-2018 yıllarında denetim kapsamına alacağız.

## DEFAC TO DENETİMLERİ

DeFacto olarak tüm ana tedarikçilerimizi, kendileriyle çalışmaya başlamadan önce bir ön değerlendirmeye tabi tutarız. Ön değerlendirmeyi takiben, kalite denetim ekibi tedarikçimizi ziyaret ederek kalite ve sosyal uygunluk açısından genel bir değerlendirme yapar ve geçer not alan tedarikçiler ile çalışmaya başlarız. Kalite ekibinin yaptığı denetimlere konfeksiyon kalite standartlarının yanı sıra çocuk işçi, yangın güvenliği ve kişisel koruyucu ekipman kullanımı gibi konular da dahildir.

## KALİTE DENETİM EKİBİNİN DENETİMİNDEN GEÇME ORANLARI (%)

	2015	2016
TÜRKİYE	79	90
OZON	88	91
TÜRKİYE GENELİ	85	90

Kalite güvence alanında insan kaynağına yatırım yaparak 2016 yılında “ara kontrol” ekibini kurduk. Böylece ürünlerimizi üretim sırasında kontrol ederek potansiyel kalite problemlerini zamanında belirleyerek önlem aldık ve bu sayede ürünlerimizin kalite seviyesini iyileştirdik. 2016’nın ikinci yarısında kurulan ara kontrol ekibinin desteği ile öncelikle yurtiçi tedarikçilerimizde başlattığımız ara kontrol programının sonucunda ilk seferde denetimden geçme oranında %11’lik bir iyileşme sağladık.

## ALT TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

Tedarikçilerimize bağlı alt tedarikçilerde DeFacto sosyal uygunluk ekibi kırmızı çizgilerimizi baz alarak saha ziyaretleri gerçekleştirir. Bu ziyaretler sonunda hem o alt tedarikçi hem de bağlı olduğu ana tedarikçi ile ileriki dönemde çalışılma durumlarını gözden geçiririz.



## DENETİM TİPLERİNE GÖRE DAĞILIM

2016 yılı sonu itibariyle Bangladeş, Mısır ve Türkiye'deki aktif ana tedarikçilerimiz ile Türkiye'deki alt tedarikçilerimizin tümüne, yani %100'üne, ön değerlendirme veya atölye ziyaretleriyle ulaştık. Bunun yanında, 2016 yılı sonundan itibaren Türkiye'deki alt tedarikçilerimizin ziyaretlerine yoğunlaşarak, 2017 yılı içerisinde tedarikçi genel atölye haritası çıkaracağız.

## TEDARİKÇİ EĞİTİMLERİ

2016 yılında tüm tedarikçilerimizin atölyelerini düzenli olarak ziyaret ettik ve konfeksiyon standartları hakkında eğitimler verdik. Bu eğitimler sayesinde tedarikçilerin ürüne teknik bakış açısının DeFacto teknik ekipleri ile aynı olmasını sağladık. Atölye ziyaretlerine ek olarak stratejik üreticilerimizden başlayarak tekrar ziyaretleri ile birlikte 400 atölye ziyareti ve denetimi gerçekleştirdik.

## OZON TEKSTİL'DE TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

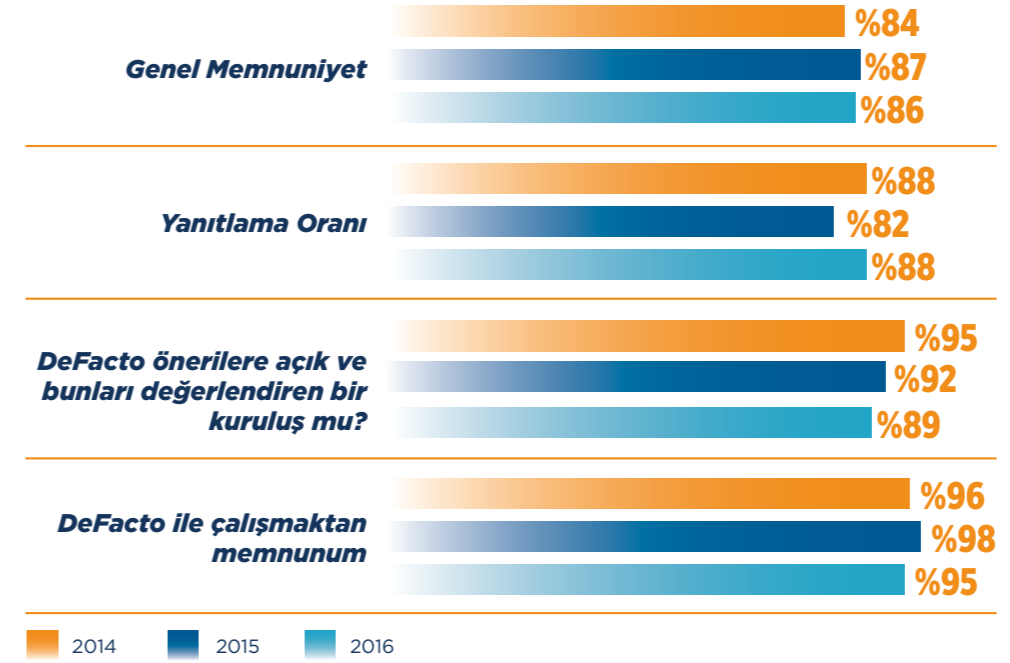
Ozon Tekstil'in tedarikçi denetim süreci DeFacto'nun sürecine benzemektedir. Ozon Tekstil olarak üretim hizmeti satın aldığımız tedarikçi firmalarla çalışmaya başlamadan önce Fason Tedarikçi Teknik

ve Sosyal Uygunluk Prosedürü kapsamında değerlendiririz. Yapılan denetimler sonucunda bulunan uygunsuzluklarda gerek teknik gerek sosyal uygunluktaki kırmızı çizgilerimizin düzeltilmesi ve gelişime açık konularda tedarikçilerimize destek olarak uygunsuzlukların kapatılmasına olanak sağlarız. İstanbul içerisindeki tedarikçilerimize kendi ekiplerimiz risk derecelerine göre düzenli denetimler gerçekleştirir. İstanbul dışındaki tedarikçilerimiz ise yılda iki kez Fason Tedarikçi Teknik ve Sosyal Uygunluk Prosedürü kapsamında denetlenmektedir.

## TEDARİKÇİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Tedarikçilerimizle kurduğumuz uzun vadeli iş ortaklığının temelinde iş sürekliliği açısından da önem taşıyan karşılıklı memnuniyet bulunur. Tedarikçilerimizin DeFacto ile çalışmaktan dolayı memnuniyet ve gelişim alanlarını ölçmek için 2014 yılından itibaren düzenli olarak her altı ayda bir tedarikçi memnuniyet anketi düzenleriz. Yurtiçi ve yurtdışındaki tüm tedarikçilerimizi davet ettiğimiz anketin sonuçları aşağıdaki grafikteki gibidir. Anketten çıkan sonuçlar doğrultusunda, belirlenen iyileştirme alanlarına yönelik aksiyon planları hazırlayıp hayata geçiririz.

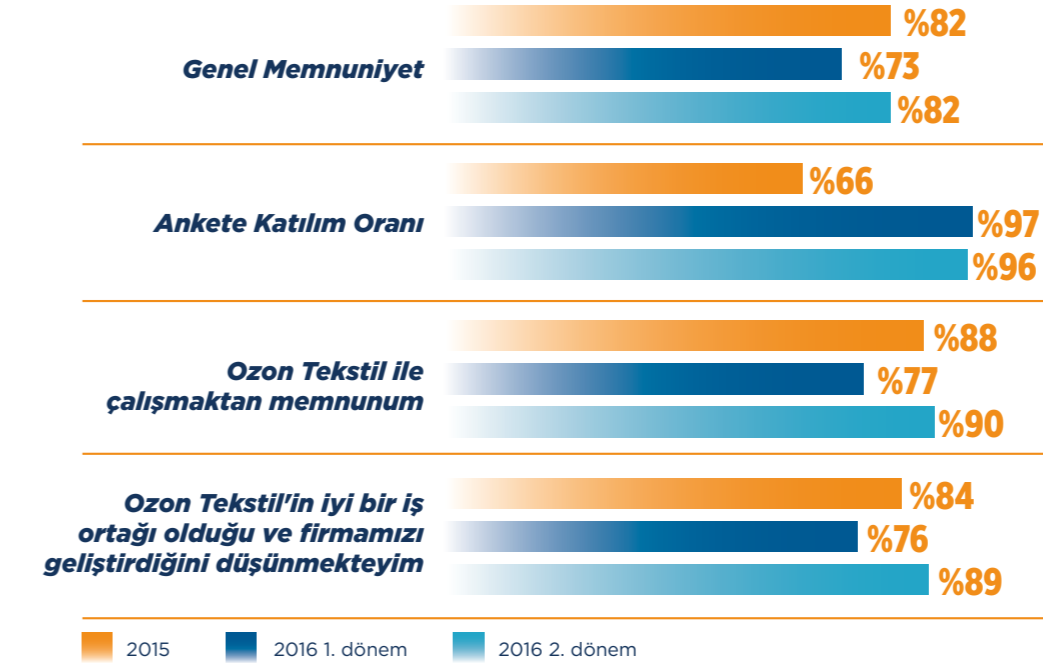
## DEFACTO TEDARİKÇİ MEMNUNİYETİ ANKETİ (%)



Ozon Tekstil tedarikçileriyle olan işbirliğinin sağlamlığını ölçmek ve mevcut güçlü iş

ilişkilerini daha da geliştirmek üzere yılda iki kez tedarikçi memnuniyeti anketi uygular.

## OZON TEKSTİL TEDARİKÇİ MEMNUNİYET ANKETİ (%)



## ÜRÜN GÜVENLİĞİ

Hazır giyim ürünleri üretimimizin önemli bir bölümünü oluşturur. Bunun yanında müşterilerimizin beğenisine sunduğumuz ayakkabı, takı gibi aksesuar olarak adlandırdığımız ürünlerimiz de mağazalarımızda yer alır. Ürünlerin insan sağlığı ve çevre üzerinde yaratabileceği olası olumsuz etkiyi en aza indirmek öncelikli konularımız arasında gelir.

Günlük olarak kullandığımız çoğu üründe olduğu gibi, giyim ve aksesuar ürünlerinin üretimleri sırasında boya ve yapışkan gibi kimyasal bazlı maddeler kullanılır. Bu maddeler son üründe eser miktarda, yasal sınırların altında, yani insan sağlığı açısından tehlike oluşturmayacak miktarlarda olmak kaydıyla bulunur. Ürünlerdeki kalıntı kimyasal miktarlarının yasalarda belirtilen sınır değerlerin altında kalmış olmasını sağlamak için, müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin akredite laboratuvarlarda test edilmesini sağlarız. Kalıntı miktarları yasal sınırların üzerinde olduğu tespit edilen ürünleri mağazalarımıza sevk etmeyiz.

Kontrolünü yaptığımız ve kısıtlama getirilen kimyasallar arasında, insan sağlığına zarar verebileceği düşünülen fitalat, azo renklendiriciler ve ağır metaller gelir. 2014 yılından bu yana ürünlerimizi, bazı zararlı kimyasallar için henüz Türk mevzuatlarında kısıtlama dahi getirilmemişken, "OEKO-TEX®

100" standartlarına uygun olacak şekilde testlere tabi tutarız. Bu bakımdan ülkemizde dünya markalarının benimsediği standartlara uygun ürünleri mağazalarında satışa sunan nadir Türk markalarından biriyiz.

Ürünlerin insan sağlığı üzerinde yaratabileceği etkinin ürün seçme ve satın alma süreçlerinin başından itibaren yönetilmesi gerektiğinin farkındalığıyla, üreticilerimize ve ilgili departman çalışanlarımıza doğru ve sağlıklı zararlı olmayan bileşenlerin kullanımıyla ilgili eğitimler vereceğiz.

### ÇOCUK ÜRÜNLERİ

Çocuklara yönelik ürünlerde çocuk güvenliğini sağlayıp potansiyel güvenlik tehditlerini ortadan kaldırabilmek için izlenmesi gereken bazı kurallar ve standartlar vardır. Bu standartların bazıları TSE (Türk Standartları Enstitüsü) tarafından belirlenirken, bazıları için Avrupa Standartları bulunur.

2016 yılında mevcut çocuk ürün güvenliği standartlarımızın tümünü gözden geçirdik; güncel TSE standartlarına ve gerek görülen yerlerde Avrupa standartlarına göre revizyonlarını yaptık. Güncellediğimiz standartları içeren Ürün Güvenliği El Kitabı, hem gerekli teknik konfeksiyon standartları hem de bu standartları sağlayabilmek için takip edilmesi gereken teknik üretim metotları hakkında detaylı bilgi içerir.

## ÜRÜN TESTLERİ

Müşterilerimizin memnuniyeti ve güvenini göz önünde bulundurarak, ürünlerimizi kalite ve kalıntı kimyasallar açısından testlere tabi tutarız. Testlerin uluslararası standartlarda ve etkin bir şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla kendi bünyemizde akredite laboratuvarlar kurduk. 2016 yılı Şubat ayında TÜRKAK kurumu tarafından laboratuvarlarımızda yapılan denetleme sonucunda; Analitik laboratuvarımız ve Fizik laboratuvarımız, ISO/IEC 17025 Standardı doğrultusunda akredite laboratuvarlar olmaya hak kazandı.

DeFacto laboratuvarında yapılan testler, Türkiye'ye ithal edilen ürünlerde yapılması zorunlu tutulan testlerden daha kapsamlı içeriklere sahiptir.

Ayrıca numune testlerinin daha güvenli bir ortamda yapılmasını ve daha güvenli sonuçlar elde edilmesini sağlar.

**Analitik (ekolojik) Test Laboratuvarı** tekstil ürünlerinde; tüm dünyada kabul görmüş ve 40'tan fazla ülkede uygulanan OEKO-TEX gerekliliklerinin, kullanılan hammadde ve üretim proseslerinden gelen zararlı kimyasalların analiz edildiği, insan ve çevre sağlığı için risk oluşturacak ürünlerin satışa çıkmamasını sağlayan bir laboratuvarıdır. Test edilen kimyasallar arasında fitalat, azo renklendiriciler, organik kalay bileşenlerinin yanı sıra kurşun, kadmiyum, nikel ve krom gibi ağır metaller bulunur.

Yaklaşık iki milyon TL yatırım maliyeti ile kurduğumuz Analitik laboratuvarı, 15 kişilik teknik ekibi ile günde ortalama 100 adet bitmiş ürün analizi yapar.

**Fiziksel (tekstil) Test Laboratuvarı** hazır giyim ve aksesuar ürünlerinde kullanılacak kumaşlara fiziksel testler uygulayarak kumaş kalitesini analiz ettiğiniz laboratuvarıdır. Hedefimiz yapılan fiziksel testler sonucu üretimden kaynaklanan hataları önceden tespit ederek müşteri memnuniyetinin artmasını, iade oranlarının azalmasını sağlamaktır. Referans olarak ilgili TS EN ISO test standartlarını takip ederek uygun olan test metotlarını kullanırız.



Fiziksel testler kapsamında renk haslıği testleri (yıkama, ter, su, ışık, sürtme vb.), tüylenme ve boncuklanma, boyut sabitliği testleri ve mukavemet testleri (yırtılma, kopma, dikiş kayması vb.) yapılır.

Fiziksel test laboratuvarı yaklaşık 1,7 milyon TL yatırım maliyeti ile kurulmuş ve 15 kişilik teknik ekibi ile günde ortalama 100 adet kumaş ve 70 adet bitmiş ürün analizi yapar.

### LABORATUVAR ATIKLARI

Analitik laboratuvarında yıllık ortalama altı ton tehlikeli sıvı atık ve yaklaşık 1.200 ton tehlikesiz atık ortaya çıkar. Bu atıkların tamamı Çevre Ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş kurumlara bertaraf edilmek üzere teslim edilir. Fiziksel laboratuvarında ise yıllık ortalama 380 ton sıvı tehlikesiz atık ortaya çıkar.

**2015 ve 2016 yıllarında;**

**37.389 adet ürün numunesine**

**144.592 farklı analitik test;**

**87.653 adet ürün numunesine**

**701.224 farklı fiziksel test uyguladık.**



## 2015 VE 2016 YILLARINDA AKREDİTE ÜÇÜNCÜ PARTİLERE YAPTIRILAN TESTLER

Testlerde laboratuvar günlük kapasitesinin aşılması veya cihazlarda olası arıza durumlarında akredite bağımsız test kuruluşlarına numune gönderimi yapıyoruz. 2015 ve 2016 yıllarında toplam 3.412 numuneyi üçüncü parti analitik laboratuvarlara gönderdik. Ayrıca yine 2015 ve 2016 yıllarında toplam 2.528 adet numuneyi üçüncü parti fiziksel laboratuvarlara gönderdik.

**Test laboratuvarlarının kendi bünyemizde bulunması üretim onay sürecini kısaltan, ürün güvenliğini artıran ve tedarikçi memnuniyetini yükselten bir unsurdur.**

DeFacto ve Ozon Tekstil olarak son kullanıcıların tam güvenliği için üretimimizde ve tedarikçilerimizde kırık iğne protokollerini uygularız. Bu kapsamda ürünlerimizin tümü yüklemeye önce metal detektörler ile kontrol edilir.

## ÇEVRECİ ÜRÜNLER

Perakende faaliyetlerimiz sırasında oluşan doğrudan çevresel etkilerimizin yanında, ürünlerimizin ham madde olarak sağlanmasından tedarikçilerimiz tarafından işlenmesine kadar geçen farklı adımlarda oluşan, dolaylı çevresel etkilerimizi azaltmak için çaba sarf ederiz.

Ürünlerimizin çevre üzerindeki etkilerini azaltmak için üç temel yaklaşımı hayata geçiririz:

- Organik pamuk
- Geri kazanım
- Su tasarrufu

### ORGANİK PAMUK

Mağazalarımızda müşterilerimizin beğenisine sunduğumuz ürünlerin çoğunda doğal bir lif olan pamuk bazlı kumaşlar tercih ederiz. Bunun yanında pamuk üretimi yüksek miktarda sulama, ilaçlama ve tarım arazi kullanımı gerektirmektedir. Dolayısıyla pamuk, çevre üzerindeki olumsuz etkisi görece yüksek olan bir hammaddedir. Pamuğun organik tarım uygulamalarıyla üretimi bu etkilerin kısmen azaltılmasını sağlar. Ayrıca organik pamuk üretiminde

sentetik tarım ilaçları ve sentetik gübre kullanılmadığı için, insan sağlığına etkisi açısından da tercih edilen bir hammaddedir.

Organik pamuk kullanılarak üretilen t-shirt, gömlek, pantolon, triko gibi ürünleri 2015 yılı başından itibaren belli aralıklarla mağazalarımızda müşterilerimize sunmaya başladık. %100 organik pamuktan üretilen kumaşları kullandığımız ürünlerimizin yanında, en az %60'ı organik pamuk olan ürünlerimiz de bulunmaktadır.

### ORGANİK ÜRÜN MİKTARI (ADET)

2015 | 65 bin

2016 | 105 bin

2017 (Hedef) | 940 bin

Not: Rapor kapsamına dahil şirketlerimizin faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerimizi bu raporun Çevre Bölümü altında ele aldık.



**Ozon Tekstil olarak 2015 ve 2016 yıllarında toplam 20,1 ton %100 organik pamuklu kumaş tedarik edildi.**

**Organik pamuk**, genetiği değiştirilmemiş bitkilerden, sentetik gübre ve tarım ilaçları kullanılmadan üretilen pamuktur. Üretim esnasında kimyasal kullanılmadığı için toprak kalitesinin sürdürülebilir olmasını ve biyolojik çeşitliliğin korunmasını sağlar.

### GERİ KAZANIM

Kısıtlı doğal kaynakları tasarruflu kullanmak amacıyla tekstil liflerinden ürün aksesuarları ve kolilere kadar farklı malzemelerde uygun olduğu takdirde geri kazanılmış olanları tercih ederiz.

Tekstil ürünlerinin üretiminde ortaya çıkan kırıntıları, tüketiciler tarafından artık kullanılmayan tekstil ürünlerini ve hatta PET şişelerden elde edilmiş ham maddeleri ürünlerde tekrar kullanmak için teknolojik alternatifleri araştırarak, uygun olanları hayata geçiririz.

### PET ŞİŞE

PET ambalajların geri dönüşüm tesislerinde PET talaşları olarak geri kazanılmasını sağlayan teknoloji sayesinde bir t-shirt üretiminde yaklaşık 7,5 adet geri kazanılmış PET şişe kullanılabilir. Geri kazanılmış PET şişe kullanılabilir.

**2017 yılında mağazalarımızda müşterilerimizin beğenisine sunacağımız 15.000 adet t-shirtte yaklaşık 4,5 ton PET'i geri kazanacağız.**

### KIRPINTI

Tedarikçilerimizin atölyelerinde ürün imalatı sırasında ortaya çıkan kırıntıları yeni ürünlerde değerlendiririz. Bazı ürünlerde, ürün ağırlığının % 50'sini oluşturan, geri kazanılmış liflerden üretilen kumaşlar kullanırız.

**2016 yılında yaklaşık 700.000 üründe 313 ton kırıntıyı değerlendirdik ve atık olarak bertaraf edilmesini engelledik. 2017 yılında ise hedefimiz yaklaşık 1 milyon üründe 430 ton kırıntıyı değerlendirmek.**

2016 yılında Ozon Tekstil olarak ürün imalatı sırasında atölyelerimizden ortaya çıkan kırıntıların 166 tonunu geri kazandı.

## DİĞER GERİ KAZANIMLAR

Ürünlerimizin olduğu kadar, ürün aksesuarlarının da çevreci unsurlar gözetilerek üretilmesine önem veririz. Askıların ve ürün ambalajlarının yeniden kullanılmasını teşvik ederiz. Ürünlerin

taşındığı koliler için geri kazanılmış kâğıttan üretilmiş olanları tercih ederiz.

2015 yılında yaklaşık 2 milyon, 2016 yılında ise yaklaşık 5,6 milyon ürün etiketi için geri kazanılmış kâğıt tercih ettik.

**Geri Dönüşüm / Geri Kazanım**, kullanım dışı kalan geri dönüştürülebilir atık malzemelerin çeşitli yöntemlerle hammadde olarak tekrar imalat süreçlerine kazandırılmasıdır.



## SU TASARRUFU

Temiz su kısıtlı doğal kaynaklarımız arasında yer alır. Tekstil sektörü suyun görece fazlaca kullanıldığı bir sektördür. Dolayısıyla suyu tasarruflu kullanmak çevre üzerindeki etkimizi azaltmak açısından önem taşır.

## SUSUZ ÜRÜN

Bir ürünü müşterinin beğeneceği yumuşaklığa getirmek için üretimin son aşamasında yıkamadan geçirmek gerekir. Ürün yıkanırken suyun içine silikon yumuşatıcılar eklenir. Bu yumuşaklığı yıkayarak vermek yerine kumaş imalatı sürecinde uygulanan bir teknikle üretilen ürünlerimize susuz ürün adını verdik. Susuz ürün sayesinde normal sürece kıyasla yıkama ve ütöleme işlemi bulunmadığı için hem su hem elektrik tasarrufu sağlarız.

**2016 yılında yaklaşık 4,7 milyon adet susuz ürünü mağazalarımızda satışa sunduk ve bu sayede yaklaşık 6.220 ton su tasarrufu sağladık.**

## SUSUZ ÜRÜN ADEDİ

**2014** 3,4 milyon

**2015** 3,5 milyon

**2016** 4,7 milyon



## SELÜLOZ BAZLI LİFLER

Ürünlerimizin üretiminde su tüketimini azaltmamıza yardımcı olan başka bir uygulama da jenerik adı lyocell, marka adı Tencel® ve Modal® olan liflerinden üretilmiş kumaşlar kullanmaktır. Selüloz esaslı bir hammadde olan Tencel® ve Modal® lifleri selülozdan üretilir ve lifin pamuk ve sentetik kumaşlara kıyasla çevre üzerindeki etkisi çok daha azdır. Ağaçlardan elde edilen selüloz, yenilenebilir bir hammaddedir. Pamuk üretiminde kullanılan yüksek miktardaki su ve kimyasal madde kullanımına kıyasla Tencel® ve Modal® liflerinin üretiminde bu miktarlar asgari miktardadır. Örneğin, Modal® lifi üretiminde pamuk üretiminde kullanılan suyun yaklaşık %10'u, Tencel® lifi için ise yaklaşık %5'i kullanılır. Her iki lifin üretiminde kullanılan ağaçlar sorumlu ormancılık faaliyetleri yürüten üreticilerden temin edilmektedir.

## TENCEL® LİFİNDEN ÜRETİLMİŞ KUMAŞLARIN

### KULLANILDIĞI ÜRÜNLERİN ADEDİ

**2015** 18 bin

**2016** 96 bin

**2017** 175 bin  
(Hedef)

*Not: Bu ürünlerde en az %65 ve üzeri oranlarda Tencel® lifi içeren kumaş kullanılmıştır.*

## MÜŞTERİ ODAKLILIK

DeFacto olarak yaptığımız her işin odağında müşteri bulunur. Müşterimizi yakından tanımak ve sürekli nabızlarını tutmak için, müşterimiz henüz mağazaya girmeden başlayan, markamızla ilgili tüm deneyimini ölçümlemek için çalışmalar yürütürüz.

Marka imajımızı ve iletişim çalışmalarımızın etkinliğini aylık yaptığımız kantitatif müşteri araştırmaları ile takip ederiz. Müşterilerimizin ürünlerle ilgili ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak, bunun yanında koleksiyonlarımızla ilgili fikirlerini öğrenmek için düzenli olarak kantitatif ve kantitatif araştırmalar yaparız.

Mağazaya girdikleri andan itibaren mevcut ve potansiyel müşterilerimizin mağazadaki deneyimleri ölçüp değerlendirmek amacıyla, mağazalarımızda tabletler vasıtasıyla müşteri memnuniyet ölçümleri yapar; belli aralıklarla müşterilerimizle anketler gerçekleştiririz. Kampanyalarımızın ve mağaza içi aktivitelerimizin müşteriler tarafından yansımaları yeni nesil araştırma yöntemleri ile test eder, etkin çalışmaların tekrarlanmasını sağlarız.

Müşteri odaklılık teması altında yürüttüğümüz araştırmalar ve çalışmalar doğrultusunda ürün ve hizmetlerimizin yanında mağazalarımızın da gelişimini sağlayacak alanlar belirleyerek bunları hayata geçiririz.

Çağrı merkezi ve sosyal medyada müşterilerimizin bizimle ilgili tüm bildirimlerini takip ederiz. Bunun yanında DeFacto ekibi olarak ayda bir mağazalarda çalışarak müşterimize daha yakın olmayı hedefleriz. 2016 yılında Ürün Yönetimi ekibinin katılımını sağladığımız "Müşteri Deneyimi Günleri"ni organize ettik. 900'ün üzerinde ziyaretin yapıldığı "Müşteri Deneyimi Günleri"nde ekip üyeleri bir gün mağazada müşteri danışmanı olarak görev alarak, müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmeti mağaza ortamında birebir deneyimleme fırsatı yakaladı.

## OMNİ CHANNEL

Müşterilere tüm kanallardan tutarlı ve uygun deneyimi müşterinin istediği zaman, mekân ve araç ile sunmak amacıyla mağaza, internet, çağrı merkezi, mobil ve sosyal medya gibi farklı kanalları devreye alırız. Farklı kanallardan aynı kalitede satış ve destek hizmetleri vererek, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefleriz. Alışveriş noktaları entegrasyonu ile ürün satış, değişim ve iade kolaylığı sağlarız.

## ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Müşterilerimiz ürün ve hizmetlerimizle ilgili görüş, istek ve dileklerini bize farklı kanallardan ulaştırabilirler. Müşterilerimizden aldığımız geribildirimler ürün ve hizmetlerimizi geliştirmek için bir fırsattır.

Çağrı merkezi ve [www.defacto.com.tr](http://www.defacto.com.tr) adresi üzerinden müşteri hizmetlerine ulaşan dilek ve şikâyetleri sertifikalandırılmış ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Sistemimiz çerçevesinde ele alırız. Müşteri temsilcileri tarafından kayıt altına alınan şikâyetleri, mümkünse anında çözüme kavuştururuz. Anında çözüm mümkün olmadığı durumlarda, konuyu değerlendirmeleri için ilgili departmana yönlendirme yaparız. Şikâyetle ilgili sonucu müşteriye bildirir, gerekli olduğu hallerde ürün, hizmet veya süreçle ilgili iyileştirme amaçlı aksiyonları belirleyerek hayata geçiririz. 2016 yılında gelen çağrılardan hareketle, 2017 yılında daha hızlı ve etkili bir çağrı merkezi çalışma yapısı ve yüksek müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla çağrı merkezi çalışanlarımızın sayısını %30 oranında artıracacağız.



## ENGELLİ MÜŞTERİLERİMİZE YÖNELİK MAĞAZA UYGULAMALARI

2015 yılında pilot olarak bazı mağazalarımızda başlattığımız tekerlekli sandalye girişine uygun kabinler uygulamasını 2015 yılından itibaren tüm yeni mağazalarımızda uyguladık. Ayrıca 2016 yılında tekerlekli sandalyeye uyumlu kasa uygulamasını pilot olarak başlattık. Bunun haricinde AVM dışında bulunan mağazalarımızda, tekerlekli sandalyeli müşterilerimize kolaylık sağlama amacıyla mağaza giriş rampası uygulamasını hayata geçirdik.

## YENİLİKÇİ ÜRÜNLER

Yenilikçi ürünler geliştirerek özellikle genç müşterilerimizin beğenisine sunmak ürün yönetimi kapsamında önceliklerimiz arasında gelir. Son birkaç yıldır geliştirdiğimiz ve hayata geçtiğinde sektörde bir akım oluşturmuş ve hem yurtiçi hem de yurtdışı satışlarında ciddi bir pay elde eden yenilikçi ürünlerimiz arasında şunlar gelir: Renk değiştiren t-shirtler, şekil değiştiren t-shirtler, "your design - senin tasarımın", çift tarafı görülebilen pul payet uygulaması ve "3 in 1" t-shirtler. Bu ürünlerin bir kısmını Ozon Tekstil işbirliğinde geliştirdik. "Your design - senin tasarımın" ise DeFacto Teknoloji ile ortak bir çalışmanın bir sonucudur ve halen e-ticaret üzerinde müşterilerimize sunmaya devam ettiğimiz bir uygulamadır.



## ÇEVRE

### 2016 YILINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR

Türkiye'deki mağazalarda m<sup>2</sup> başına aylık ortalama elektrik tüketimini bir önceki yıla oranla yaklaşık

**%14 azalttık.**

Mağazalarımız aracılığıyla

**1.688 ton karton ve 338 ton ambalaj atığının**

geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık.

E-atık kampanyamız sayesinde

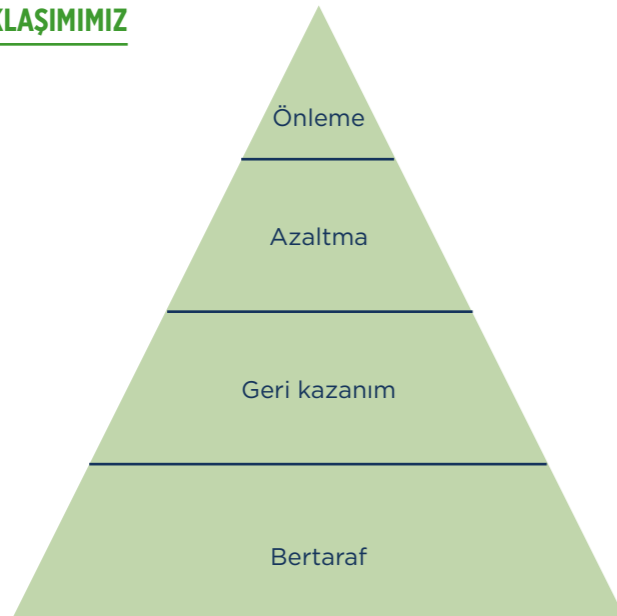
**TEMA'ya 970 kg elektronik atık**

bağışladık.

### YAKLAŞIMIMIZ

Çevresel yaklaşımımızın temelini çevre üzerindeki etkilerimizi mümkün olduğunca önleme ve azaltma oluşturur. Ağırlıklı

#### ÇEVRESEL YAKLAŞIMIMIZ



olarak yürüttüğümüz operasyonlarımız mağazacılık ve depolamadır. Bu faaliyetlerimizden kaynaklanan ve yönettiğimiz başlıca çevresel unsurlar arasında enerji tüketimi ve ambalaj atıkları gelir. Bu konular neden oldukları çevresel etkilerinin yanı sıra operasyonel giderler açısından da önem taşıdıkları için, enerji ile kâğıt, karton ve plastik gibi doğal kaynaklardan elde edilen malzemelerin verimli kullanılması önceliklerimiz arasında yer alır.

Faaliyet gösterdiğimiz sektör olan perakende sektöründe çevresel etkilerin önemli bir kısmı kendi operasyonel sınırlarımızın dışında, hazır giyim ve aksesuar üreten tedarikçilerimizde oluşur. Ayrıca bu sene rapor kapsamına dahil ettiğimiz Ozon Tekstil'e ait fabrikaların da çevresel etkileri bulunmaktadır. Hazır giyim sektöründe çevresel açıdan öne çıkan konular arasında su ve enerji tüketimi, kimyasal kullanımı, atık su ve katı atıklar gelir.

DeFacto olarak tedarikçilerimizden beklentimiz kaynakların verimli kullanılmasının yanı sıra, üretim sırasında oluşan tüm çevresel etkilerin yerel yasa ve yönetmeliklere uygun şekilde yönetilmesidir. Örneğin kumaş üretimi sırasında yüksek miktarda tüketilen suyun yenilikçi uygulamalar sayesinde tasarruflu kullanımı ve atık suların yönetmeliklere uygun şekilde deşarjı tedarik zincirimiz açısından önem taşıyan konulardır.

Ürün değer zincirindeki çevresel etkimizi azaltmaya yönelik hayata geçirdiğimiz uygulamalarımıza bu raporun "Ürün Sorumluluğu" bölümü altında detaylı olarak yer verdik.

### TAAHHÜTLERİMİZ

ÖNCELİKLİ ALANLAR	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİ	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	HEDEFE ULAŞILDI MI?	2017 HEDEFLERİ / TAAHHÜTLERİ
ENERJİ	Depodaki enerji tüketimi verisini raporlayacağız.	Depomuzdaki enerji tüketimi verilerini raporladık.	Tamamen	Genel Müdürlük binasındaki tüm aydınlatmayı LED'e geçireceğiz.
	Bir mağazamızda pilot olarak uygulanacak güneş enerjisinden elektrik üreten sistemlerin kurulumu için fizibilite çalışmasını tamamlayacağız.	Fizibilite çalışması yapıldı fakat böyle bir uygulamayı hayata geçirmeme kararı aldık.	Tamamen	
AMBALAJ VE ATIKLAR	Tüm Türkiye ve yurtdışı mağazalarımızdaki poşetleri doğada çözünen plastikten üretilmiş olanlarla değiştireceğiz.	Tüm Türkiye ve yurtdışı mağazalarımızdaki poşetler doğada çözünen plastikten üretilmiştir.	Tamamen	Tüm mağazalarımızdaki poşetlerin ağırlığını %5 azaltacağız.

### ENERJİ

Faaliyetlerimizi yürütürken binalarımızda aydınlatma ve iklimlendirme, ürünlerin depoda tasnifinde kullanılan otomasyon sisteminin çalıştırılması ve çalışanlarımızın işe geliş ve gidişleri gibi farklı amaçlarla enerji tüketiriz. Bunun yanında Ozon Tekstil'e ait fabrikalarda yürütülen örme ve konfeksiyon faaliyetleri sırasında da enerji tüketilir.

Enerji tüketimi bir yandan küresel iklim değişikliğine sebep olan sera gazlarının havaya salımına neden olurken, diğer yandan sınırlı doğal kaynaklar arasında yer alan fosil yakıtların azalmasına yol açar. Çevre üzerindeki bu olumsuz etkilerimizi azaltmak amacıyla çeşitli tasarruf uygulamalarını belirleyerek hayata geçiririz.

Ayrıca lojistik faaliyetleri kapsamında, hacim olarak görece yüksek satışımız olan yurtdışı lokasyonlarında yerel depomuzu kurarak üreticilerin ürünlerini doğrudan bu depoya yönlendiririz. Bu sayede hem yakıt tasarrufu hem de operasyonel verimlilik sağlarız.

## ENERJİ TÜKETİMİ

Hızlı büyüyen bir şirket olarak, mağazalarımızın sayısı ve müşterilerimize sunduğumuz ürün miktarı her yıl artış göstermektedir. Buna bağlı olarak, tükettiğimiz toplam enerji miktarı da yıllar içinde artmaktadır. Bunun yanında, hayata geçirdiğimiz verimlilik uygulamaları sayesinde, birim başına enerji tüketimini azaltmayı başardık.

Yıllar bazında enerji tüketim miktarları bu raporun "Performans Verileri" bölümünde açıklanmıştır. Enerji verilerine yönelik hesaplama metodolojileri ise "Raporlama Rehberi"nde yer almaktadır.

## TÜRKİYE'DE KURUM İÇİNDEKİ ENERJİ TÜKETİM MİKTARI

YILLAR	GJ
2014	170.961
2015	220.485
2016	274.330

Mağazalarda enerji tasarrufunu takip etmek için kullandığımız birim, kullanılan yüzey alanı (m<sup>2</sup>) başına tüketilen aylık enerji miktarıdır. Aşağıdaki tabloda görüleceği gibi, m<sup>2</sup> başına ortalama elektrik tüketimi 2016 yılında 2015 yılına oranla %14 azalış gösterdi.

## TÜRKİYE'DEKİ MAĞAZALARDA AYLIK ELEKTRİK ENERJİSİ TÜKETİMİ ORANI (kWh/m<sup>2</sup>/ay)

2015	18,6
2016	16,0

## ENERJİ TASARRUFU UYGULAMALARIMIZ

### ELEKTRİKLİ FORKLİFLER

İhtiyacımız doğrultusunda DeFacto'nun deposunda kullanılmak üzere satın aldığımız forkliftlerin elektrikli olanlarını tercih ederiz. İç ortamın hava kalitesine de olumlu etkisi olan elektrikli forkliftler ayrıca daha ekonomiktir. Elektrik enerjisinden kaynaklanan sera gazı emisyon miktarı dizel tüketiminden kaynaklan sera gazı miktarına kıyasla daha az olduğu için, elektrikli forkliftler sayesinde çevre üzerindeki etkimiz de azalır.

### TASARRUFLU AYDINLATMA

Aydınlatma amaçlı kullanılan ampulleri değiştirme zamanı gelince uygun olanları LED'e çevirir, yeni açtığımız mağazalarımızda ise tamamen LED'li armatürler kullanırız. Genel Müdürlük binamızda 2017 yılında tüm ampullerimizi LED'lilerle değiştireceğiz.

## MAĞAZALARDA TASARRUFLU İKLİMLENDİRME SİSTEMİ

Mağazalarımızda ısıtma ve soğutma amaçlı kullandığımız iklimlendirme sistemlerinde enerji tüketimi bakımından verimliliği yüksek ve içerdiği soğutma gazı bakımından çevre dostu olanları tercih ederiz. Ayrıca ortamın hava kalitesinin insan sağlığı açısından belirlenen sınır değerlerde tutulması ve havalandırma sistemlerinin yüksek randımanında çalışmasını sağlamak amacıyla bu sistemlerin düzenli bakımını sağlarız.

## OZON TEKSTİL'DE TASARRUFLU AYDINLATMA

Başta Ozon Tekstil Genel Merkezi olmak üzere, Kırşehir'deki depoda, Sivas ve Batman'daki fabrikalarda aydınlatma amaçlı kullandığımız balanslı ampuller ve floresan lambalardan tamamen vazgeçerek, ortak alanlarda daha iyi aydınlatma sağlayan fotoselli LED armatürlere geçtik. Bu önlem sayesinde aydınlatma için kullandığımız elektrik enerjisinde yılda yaklaşık %60 tasarruf sağladık.

2016 yılında T5 ve LED armatürlere geçerek yıllık toplam 86.000 kWh, başka bir deyişle 309 GJ elektrik tüketiminin önüne geçtik. Bu da dört kişilik 29 hanenin yıllık elektrik tüketimine denk gelir.

## OZON TEKSTİL'DE KLİMA KONTROL SİSTEMLERİ

Ozon Tekstil Genel Merkezi ve Kırşehir'deki depoda klima kontrol sistemleri kurarak mesai saatleri dışında klimaların ve depolarımızda ısıtma sistemlerinin gereksiz yere çalışmalarının önüne geçtik.

## ARAÇ FİLOSU İÇİN 2017 YILI HEDEFLERİMİZ

2017'de almayı planladığımız tır ve kamyon seçiminde yakıt tüketimi düşük, egzoz gazı emisyon değerleri çevreye duyarlı araçları tercih edeceğiz. Ayrıca ilerleyen süreçte şoförlere ekonomik sürüş eğitimleri vereceğiz ve yakıt tüketimlerini ve izlenen güzergâhlarını takip etmeyi sağlayacak ve dolayısıyla yakıt tüketimini azaltacak araç takip sistemleri kullanacağız.



**Mağazalarımızda tercih ettiğimiz düşük elektrik tüketimli iklimlendirme sistemi ve yeni nesil LED armatürleri sayesinde enerji tüketiminde benzer büyüklükteki bir mağazaya göre %35 tasarruf sağlarız.**

## AMBALAJ VE ATIKLAR

### AMBALAJ

Perakende sektöründeki şirketlerin oluşturduğu en önemli atık grubu ambalaj atıklarıdır. DeFacto olarak ürünlerimizin tedarikçilerimizden depolara ve doğrudan yurtiçi ve yurtdışındaki mağazalarımıza ulaştırılması sırasında karton koliler, kâğıt ve plastik ambalaj malzemeleri kullanırız. Bu malzemelerin kullanımını azaltmak ve dolayısıyla oluşan atıkların miktarını azaltmak ve oluşan atıkları yasa ve yönetmeliklere göre bertaraf etmek atık yönetiminde önceliklerimiz arasında gelir. Ayrıca, ambalajların atık haline gelmeden, kaynağında azaltılması için de çalışmalar yürütürüz.

### KARTON KOLİ VE PLASTİK AMBALAJ

Ürünlerin taşınmasında kullanılan karton koliler kullanımdan düştüklerinde atık oluştururlar. Satın aldığımız kolilerin daha uzun ömürlü olmasını, normal şartlarda en az üç veya dört kez kullanılmalarını sağlayarak hem operasyonel giderleri hem de çıkan atık miktarını azaltırız. Çerkezköy'deki depomuzda üreticilerden gelen ve boşa çıkan kolileri ve mağazalardan gelen iade kolilerini sevkiyat esnasında kullanırız.



**Depomuzdan sevk ettiğimiz kolilerin yalnızca %10'u yeni kolilerden oluşur.**







Ömrü dolan karton koliler ve ürünlerin paketlenildiği plastik ambalaj malzemeleri mağazalarımız tarafından buldukları il ve belediyelerde faaliyet gösteren atık toplama ve ayrıştırma lisanslı firmalarına teslim edilir. Bu firmaların lisanslarının geçerliliğini düzenli olarak kontrol ederiz. Bazı AVM'lerde atıklar AVM yönetimince toplanarak uygun şekilde bertaraf edilir. Türkiye'deki mağazalarımızın %71'i ambalaj atıklarını lisanslı bertaraf firmalarına teslim etmektedir.

**2015 yılında 1.442 ton karton ve 288 ton ambalaj atığı, 2016 yılında ise 1.688 ton karton ve 338 ton ambalaj atığının geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık.**

Ayrıca ambalaj atıklarına yönelik yönetmelik kapsamında "Piyasaya Süren Bildirimi" gereğince, ÇEVKO tarafından adımıza 2016 yılı için 187 ton kağıt karton toplandı.

Ozon Tekstil'in tedarik ettiği koliler geri dönüşüm belgeli ürünlerdir. 2015 yılında tedarik edilen ve geri kazanılabilen koli miktarı 936 ton, 2016 yılında ise 1.286 tondur.

### PLASTİK POŞETLER

Türkiye'de uygulamada olan yönetmelik gereği 2016 yılında müşterilerimize satış sırasında verdiğimiz poşetlerin en az %52'si ÇEVKO tarafından toplanarak geri dönüştürülür.

Plastik poşetler yenilenemez kaynak olan petrolden elde edildiği gibi, ayrıca doğada uzun yıllar çözünmeden kalır ve

kirlilik yaratır. Bunu dikkate alarak, 2014 yılında İstanbul'daki mağazalarımızda doğada çözünen plastikten üretilmiş poşetlere geçtik. 2015 yılından itibaren bu uygulamamızı tüm Türkiye ve yurtdışı mağazalarımıza yaydık.

Ozon Tekstil'in tedarik ettiği plastik poşetler geri dönüştürülebilir malzemelerden üretilmiştir. 2015 yılında tedarik edilen plastik poşet miktarı 950 ton, 2016 yılında ise 670 tondur.

### DİĞER ATIKLAR

Ozon Tekstil'e ait lokasyonlar da dahil olmak üzere faaliyette bulunduğumuz tüm lokasyonlarda evsel nitelikteki atıkların yanı sıra ülkemizdeki ilgili yönetmelik gereği tehlikeli kategorisinde bertaraf edilmesi gereken atıklar oluşur. Genel Müdürlük binasında laboratuvar atıkları, elektrik ve elektronik atıklar ile depolardaki araçların bakım ve onarımları sırasında oluşan atıklar tehlikeli kategoridedir.

Ozon Tekstil Genel Merkezi'nde elektrik ve elektronik atıklar, floresan tüpler, piller ile depolardaki araçların bakım ve onarımları sırasında oluşan atıklar mevzuat gereği tehlikeli atık kategorisindedir. Fabrikalarımızda ise tıbbi ve tehlikeli atık kategorilerinde atıkların yanında tekstil atıkları (kırpıntılar), hurda kâğıt ve ambalaj naylonu gibi atıklar da bulunur.

Oluşan tüm atıkları yerel yönetimlerin ve ilgili bakanlığın uygun gördüğü şekilde ayrıştırarak lisanslı atık firmalarına teslim ederiz.

### KÂĞIT

Kullandığımız kâğıt miktarını azaltmak ve operasyonel verimliliği artırmak amacıyla çeşitli tasarruf uygulamalarını hayata geçiririz. Örneğin yazıcılardan sadece kullanıcı kodu aracılığıyla çıktı alınması sayesinde tüketilen kâğıt miktarının kullanıcı ve bölüm bazında takibi mümkündür. Bunun yanında uygun olan mağazalarımızda basılı posterler yerine dijital iletişim ekranlarını kullanarak tasarruf sağlarız.

Genel Müdürlük binamızda kullanılan fotokopi kâğıtları sürdürülebilir orman sertifikasına (PEFC) sahiptir. Genel Müdürlük binamızda yapılan tasarruf çalışmaları sonucunda çalışan kişi başına düşüş göstermektedir.

### SU

Su tüketimi perakende faaliyetlerimiz için öncelikli bir çevresel konu değildir. Bünyemizde bulunan Ozon Tekstil'e ait fabrikalarda ise kumaş boyama gibi su tüketimi yüksek olan üretim süreçleri bulunmadığı için kullandığımız toplam su miktarı görece düşüktür. Ofis ve mağazalarımızda tükettiğimiz suyun neredeyse tamamı bireysel ve temizlik amaçlı kullanımdır; ayrıca bazı lokasyonlarda yemekhanede su kullanımı bulunur. Depomuzdaki suyu ise bireysel ve temizlik amaçlı kullanırız.

### SU TASARRUFU

Temiz suyun kısıtlı bir kaynak olduğunun bilinciyle, su tüketimimizi mümkün olduğunca azaltmak için çeşitli önlemler alırız. Örneğin Genel Müdürlük binamızda ve yeni kurulan mağazalarımızda fotoselli bataryaları tercih ederiz.

### ÇALIŞAN BAŞINA YILLIK KÂĞIT ATIK MİKTARI (KG)



### ELEKTRONİK ATIK

Genel Müdürlük binasında ortaya çıkan ve atık niteliği taşıyan elektronik ve elektrikli aletleri de yine lisanslı geri dönüşüm firmalarına teslim ederiz. 2015 yılında 870 kg, 2016 yılında ise 970 kg elektronik atığı bu şekilde bertaraf ettik.

Ozon Tekstil Sivas fabrikasında şebeke suyunu arıtarak içme suyu olarak kullanmaya başladık ve bu sayede hem içme suyunda tasarruf ettik hem de daha önce şişelerde temin ettiğimiz içme suyuna ait ambalajların atık olarak ortaya çıkmasını önlemiş olduk. Lavabolarımıza fotoselli musluklar takarak ve tuvaletlerde kullanılmakta olan sifonların su depolama kapasitelerini %30 oranında düşürecek önlemler alarak, su tüketiminde ciddi anlamda tasarruf sağladık.

### ATIK SU

DeFacto'ya ait depodan evsel nitelikli atık su, Şirketimize ait iki atık su arıtma tesisinde arıtılarak işletmenin yanında bulunan dereye atılır. Ozon Tekstil'in Sivas'taki iki fabrikasından 2016 yılında toplam 20.500 ton atık su organize sanayinin içinde yer alan arıtma tesisine gönderildi. Batman'daki fabrikada üretimden kaynaklanan bir atık su bulunmamaktadır.



## ÇALIŞANLARIMIZ

### 2016 YILINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR

#### “Great Place to Work”

ödülüne layık görüldük.

DeFacto'nun Türkiye'deki operasyonları genelinde

**kadın çalışan oranı %52'dir,**

2016 yılında **kişi başı eğitim saati**

DeFacto Türkiye'deki çalışanlarımız bazında 37,6 saat olarak, 2016 yılında ise **58,9** olarak gerçekleşti.

#### DeFacto Academy'yi

lanse ettik.

DeFacto Türkiye operasyonlarımızda

**kayıp gün sayısı**

2015'te 4,26 iken, 2016'da azalarak **4,03** oldu.

## İNSAN KAYNAKLARI YAKLAŞIMIMIZ

İnsan kaynaklarında (İK) uyguladığımız her süreçte adil, şeffaf ve verimli olmayı ilke ediniriz. İK yaklaşımımızın temelinde, bir dünya markası olma yolunda hızla ilerlerken, bu hedefe ulaşma yolunda çalışanlarımıza ihtiyaçları olan eğitim ve teknoloji desteğini sağlamak ve bu süreçte çalışanlarımızın yeteneklerini ortaya çıkarmak gelir. Çalışanlarımıza insan haklarına saygılı ve çalışan memnuniyeti odaklı bir çalışma ortamı sunmak da yine İK yaklaşımımızın temellerini oluşturur.

Şirket olarak hedeflerimize koşarken, en önemli gücümüzün insan kaynağımızın olduğunun bilinciyle hareket etmekte;

DeFacto ailesine, kariyerinde gelişmeyi, uluslararası bir kariyer edinmeyi hedefleyen yetenekli ve yaratıcı çalışanları ekleyerek büyümeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda, İK süreçlerimizi uçtan uca entegre şekilde yönetmemize olanak verecek, bu sistemler üzerinde birikecek kişiye özel bilgilerle aynı zamanda çalışanlarımızın profesyonel gelişimlerini desteklememize olanak verecek bir kurguyu içeren, 2015 yılında başlattığımız “Success Factors” projesi devam etmektedir. Bugüne kadar performans, 360 derece yetkinlik değerlendirme ve işe alım modüllerimizi hayata geçirdik. Yedekleme modülü için ise çalışmalarımız sürmektedir.

### İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

- Her türlü İK süreçlerinde ayrımcılık yapmamak, herkese eşit fırsat tanımak
- Doğru işe doğru insan yerleştirmek
- Etkin performans değerlendirme ve adil ücretlendirme sağlamak
- Bireysel ve mesleki gelişimi temel alan eğitimler sunmak
- Çalışan motivasyon ve memnuniyetini yüksek tutmak amacıyla farklı uygulamaları belirleyip hayata geçirmek

- İş verimliliği ilkesi çerçevesinde sınırlı kaynaklarla maksimum değer yaratmak üzerine sistem ve uygulamalar geliştirmek

**Şirket olarak hedeflerimize koşarken, en önemli gücümüzün insan kaynağımızın olduğunun bilinciyle hareket ederiz.**

### TAAHHÜTLERİMİZ

ÖNCELİKLİ ALANLAR	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİ	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	HEDEFE ULAŞILDI MI?	2017 HEDEFLERİ / TAAHHÜTLERİ
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ	2015 yılının çalışan memnuniyeti anketi sonuçlarının 2014 yılı sonuçlarına kıyasla artması için çalışan memnuniyetini artırıcı uygulamaları hayata geçirmeye devam edeceğiz.	Çalışan memnuniyetini artırmak amacıyla çalışmalarımıza devam ettik. “Great Place to Work” ödülüne layık görüldük. Mutluluk uygulamalarımız “Brandon Hall”dan “En Özgün veya Yenilikçi Çalışan Yönetimi Programı (Best Unique or Innovative Workforce Management Program)” ödülünü aldık.	Tamamen	“Anında İK” uygulamasını hayata geçireceğiz.
	Çalışan Destek Programını lanse edeceğiz.	Çalışan Destek Programını lanse ettik. Bir yıl boyunca aktif olarak kullanıldı.	Tamamen	
	Yaklaşık 120 mağazamızda “mutluluk odası” uygulamasını başlatacağız.	122 mağazamızda mutluluk odası uygulamasını başlattık.	Tamamen	
ÇEŞİTLİLİK VE DAHİLİYET	Mutlu Kadın Hareketi'ni hayata geçirerek kadın çalışanlarımızın çalışma koşullarını iyileştireceğiz.	Mutlu Kadın Hareketi'ni hayata geçirdik.	Tamamen	Kadın dernekleri ile iletişimimizi artırıp geliştirebileceğimiz yeni projeleri değerlendireceğiz.
EĞİTİM	Yönetici ve üstü çalışanlarımızın tümünün 2015 yılı sonuna kadar İngilizce dili eğitimi almasını sağlayacağız.	Yönetici ve üstü çalışanlarımızın tümünün 2016 yılı sonuna kadar İngilizce dili eğitimi almasını sağladık.	Tamamen	Yurt içi ve yurtdışı dahil tüm çalışanlarımıza yönelik Pearson Online İngilizce programını başlatacağız.
	DeFacto Business School'u 2016 yılında lanse edeceğiz.	Aralık 2016'da DeFacto Academy'yi lanse ettik.	Tamamen	Genel Müdürlük'te çalışan yönetici ve üstü pozisyonlar için İngilizce sınıf eğitimlerini devam ettireceğiz. Ozon Kampüs'ü lanse edeceğiz.

ÖNCELİK ALANLAR	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİ	2015 VE 2016 TAAHHÜTLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	HEDEF ULAŞILDI MI?	2017 HEDEFLERİ / TAAHHÜTLERİ
PERFORMANS YÖNETİMİ	2016 yılından itibaren yurtiçi ve yurtdışındaki genel merkez çalışanları için üç dönemden oluşan bir performans yönetimi sistemi uygulamaya başlayacağız.	Çalışanlarımızın hedeflerini yıllık olarak belirleyip SuccessFactors üzerinden değerlendirmeye başladık.	Kısmen	Ana fonksiyonlarda yıllık ve üç aylık, destek fonksiyonlarda ise yıllık değerlendirme yapacağız.
	Başarı ödüllendirme sistemi için bir platform oluşturacağız.	Başarı ödüllendirme sistemi için daha kapsamlı ve esnek bir altyapı araştırdığımız için bu uygulamayı bir sonraki senenin iş planına dahil ettik.	Devam Ediyor	Başarı ödüllendirme sistemi için bir platform oluşturacağız.
YETENEK YÖNETİMİ	Çalışanlarımızın yetkinliklerini daha yakından tanıyarak yıl içinde Genel Müdürlük'te bir dönem, mağazalarda dört dönem terfi sürecini yürüteceğiz.  Şirket içi geçiş sürecini devamlı canlı tutacağız.	Genel Müdürlük'te yılda bir kez, mağazalarda yılda dört kez terfi sürecini yürüttük.  Şirket içi geçiş sürecini canlı tuttuk.	Tamamen	Çalışanlarımızın performans değerlendirmelerinin yanında liderlik yetkinliklerine dayalı potansiyel değerlendirmelerini bir arada yorumlayarak yetenek havuzları oluşturacağız.  Kritik pozisyonlar için yedekleme yapacağız.
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	2016 yılı sonuna kadar tüm Türkiye mağazalarımıza OSG birimleri vasıtasıyla iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi hizmeti alacağız.	OSG birimleri vasıtasıyla iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi hizmeti almak için sözleşme çalışmalarını tamamladık.	Kısmen	OSG birimleri vasıtasıyla iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi hizmeti alımını 1 Temmuz 2017'den itibaren hayata geçireceğiz.
	Türkiye'deki tüm mağaza çalışanına yönelik İSG konulu zorunlu e-egitimi uygulamaya alıp, katılanları eğitim sonrası yapılacak sınav sonrasında sertifikalandıracağız.	Türkiye'deki mağaza çalışanlarımıza yönelik İSG konulu zorunlu e-egitim tasarlayarak kendilerine eğitim ataması yaptık. Yönetmelik gereği e-egitim sonunda sertifikalandırma yapılamadığı için bunun yerine e-sınav uygulamasını hayata geçirdik.	Tamamen	İnşaat ve teknik işler kapsamında hizmet sağlayan yüklenicilerimizi, anlaşmalı olduğumuz yetkin iş güvenliği uzmanlarınca denetleyip yönlendireceğiz.
	İş sağlığı ve güvenliği politikamızı faaliyet gösterdiğimiz diğer ülkelerde, yerel dillere çevirerek mağazalarla paylaşacağız.	İş sağlığı ve güvenliği politikamızın faaliyet gösterdiğimiz diğer ülkelerdeki yerel dillere çevrilmesi süreci devam etmektedir.	Devam Ediyor	İSG süreçlerimizi daha etkin ve hızlı sürdürebilmek için bir İSG yazılımını hayata geçireceğiz.
	Çerkezköy depoları, OHSAS İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile faaliyet göstermekte olup, bu kapsamda uygulamalar ve süreçlerimizi geliştirmeye devam edeceğiz.	Çerkezköy depomuzda OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında uygulamalarımıza devam ettik.	Tamamen	Ozon Tekstil'e ait tüm işyerlerinde OHSAS 18001 Yönetim Sistemleri Standardı doğrultusunda sertifikalandırma sürecini tamamlayacağız.

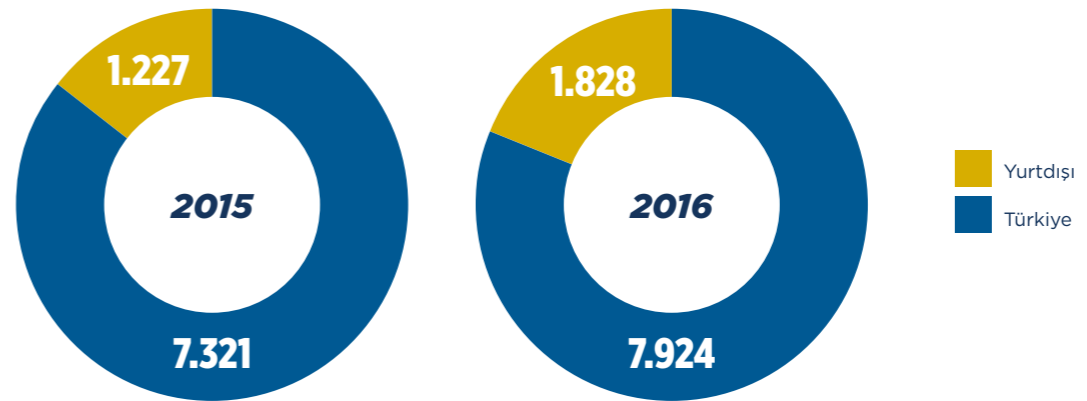


## ÇALIŞAN PROFİLİ

Yurtiçinde ve yurtdışında hızlı büyüyen bir şirket olarak, açılan yeni mağazalarımızla orantılı olarak çalışanlarımızın sayısında önemli artış oldu. Bu raporlama dönemine Ozon Tekstil'i de dahil ederek, bu şirkete ait verileri de raporlamaya başladık.

2016 yılı sonu itibarıyla DeFacto olarak Türkiye genelinde 7.924 kişiye, yurtdışında ise 1.828 kişiye istihdam sağladık. Genç ve dinamik bir şirket olarak çalışanlarımızın büyük bir kısmını "Y kuşağı" oluşturur. Türkiye genelinde mağazalarımızda çalışanların yaş ortalaması 25, Genel Müdürlük'te 32 ve depoda 29'dur.

## DEFACTO BÖLGELERE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI



## TÜRKİYE GENELİ YAŞ ORTALAMASI

**Genel Müdürlük** 32

**Mağaza** 25

**Depo** 29



Ozon Tekstil olarak 2016 yılı sonu itibariyle İstanbul Genel Müdürlük binamızda 191, İstanbul Kırış depomuzda 150, Sivas'taki fabrikalarımızda 559 ve Batman'daki fabrikamızda ise 84 personel olmak üzere toplamda 984 kişiye istihdam imkânı sağladık. Ozon Tekstil Genel Müdürlüğünde yaş ortalaması 33, Sivas'taki fabrikalarda 32, Batman'daki fabrikada ise 28'dir.

Çalışanlarımıza ait demografik yapı, lokasyon bazında değişiklik göstermektedir. Cinsiyete ve yaşa göre kırılımlı dağılımı gösteren detaylı tablolar, bu raporun "Performans Verileri" bölümü altında yer almaktadır.

### İSTİHDAM TÜRÜ

Herhangi bir cinsiyet ayırımı yapmadan, tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarız. Türkiye'deki çalışanlarımızın tümü süresiz iş sözleşmesine tabidir. Yurtdışında belirli süreli iş sözleşmesi kapsamında istihdam ettiğimiz çalışan oranı yaklaşık %17'dir, bu çalışanlar aynı zamanda yarı zamanlı çalışanlardır.

Türkiye'deki çalışanlarımızın yaklaşık %47'sini yarı zamanlı çalışanlar oluşturur. Çalışan profilimiz göz önüne alındığında ve çalışma koşullarının uygunluğu nedeniyle yarı zamanlı çalışma olanağı özellikle müşteri danışmanı olarak mağazalarda çalışan bireyler tarafından tercih edilmektedir. Kadromuzdaki ihtiyaç doğrultusunda yarı zamanlı çalışanlarımızın bir bölümü daha sonra tam zamanlı çalışma ve kariyerlerinde ilerleme fırsatı bulur.

DeFacto Genel Müdürlük'te çalışanların tümü beyaz yaka kategorisindedir. Yurtiçi ve yurtdışı dahil, saat ücretli çalışanlarımız toplam çalışanlarımızın %90'ını oluşturmaktadır.

Sözleşmeli personelimiz haricinde, yurtdışında müşteri danışmanları ile yurtiçinde güvenlik ve temizlik hizmetleri aldığımız üçüncü partilerin çalışanları da DeFacto ve Ozon Tekstil işyerlerinde çalışmaktadır. 2015 yılında 1.764 olan "outsorce" çalışanı sayısı, 2016 yılında özellikle yurtdışındaki mağazalarımızda müşteri danışmanı olarak çalışanlarının sayısının artmasıyla 2.565'e ulaşmıştır.

## ÇALIŞMA TİPİNE GÖRE ÇALIŞAN KATEGORİLERİ

### MAVİ YAKALI ÇALIŞANLARIN CİNSİYET DAĞILIMI

#### DeFacto Türkiye



#### DeFacto Yurtdışı



#### Ozon Tekstil



Erkek Kadın

### BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLARIN CİNSİYET DAĞILIMI

#### DeFacto Türkiye



#### DeFacto Yurtdışı



#### Ozon Tekstil



Erkek Kadın

### BEYAZ YAKALI VE MAVİ YAKALI ÇALIŞAN SAYISI

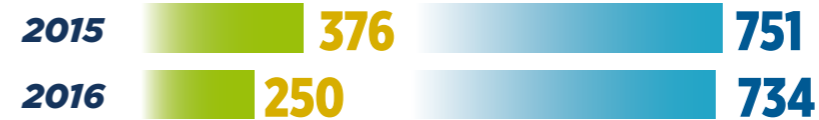
#### DeFacto Türkiye



#### DeFacto Yurtdışı



#### Ozon Tekstil



Beyaz Yaka Mavi Yaka



## ÇEŞİTLİLİK VE DAHİLİYET

Çalışanlarımız arasındaki farklılıkların bize güç kattığına inanırız. Tüm insan kaynakları süreçlerinde cinsiyet, yaş ve etnik konularda ayırım yapmadan çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarız.

Birleşmiş Milletler (BM) Kadın Örgütü ile BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Örgütü'nün ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEPs) 2015 yılı Mart ayında imzacı olarak kadınların iş hayatına katılmalarını teşvik edeceğimizin taahhüdünü verdik. Bu taahhüdümüz doğrultusunda 2015 yılında geliştirdiğimiz "Mutlu Kadın Hareketi"ni 2016 yılında da çalışanlarımıza sunmaya devam ettik.

Türkiye'deki kadın çalışanlarımızı kapsayan Mutlu Kadın Hareketi altındaki bazı uygulamalarımız arasında şunlar gelmektedir:

- Doğumdan sonra ekstra üç ay ücretsiz izin
- Süt iznini haftada bir gün toplu olarak kullanma fırsatı
- Annelere çocuklarının ilk okul günü ve karne gününde verilen yarım gün izin

Ayrıca Mutlu Kadın Hareketi kapsamında Genel Müdürlük çalışanlarımıza sunduğumuz tüm annelere ebeveyn sınırlarını aşarak doğumdan sonra yarı zamanlı çalışabilme olanağı ve kadın çalışanlar için ayda bir gün evden çalışma olanağı gibi ekstra uygulamalarımız bulunur. Mağazalarda ise hamile kadın çalışanlarımıza, yasal gereklilerin ötesinde, ekstra bir mola hakkı uygulamasını hayata geçirdik.

2017 yılı başında BM'nin New York'ta düzenlediği toplantıya, örnek proje olarak davet edildik ve bu kapsamda "Mutlu Kadın Hareketi"ni aktarma fırsatı bulduk.

### OZON TEKSTİL'DEKİ UYGULAMALARIMIZ

DeFacto'daki uygulamaları da örnek olarak, Ozon Tekstil olarak kadın çalışanlarımıza yönelik çeşitli uygulamaları hayata geçirdik ve geçirmeye devam edeceğiz. Örneğin, Genel Müdürlük ile fabrikalarımızda işin niteliğine bağlı olarak belirlenen pozisyonlarda görev yapan kadın çalışanlarımız ayda bir gün evden çalışabilirler.

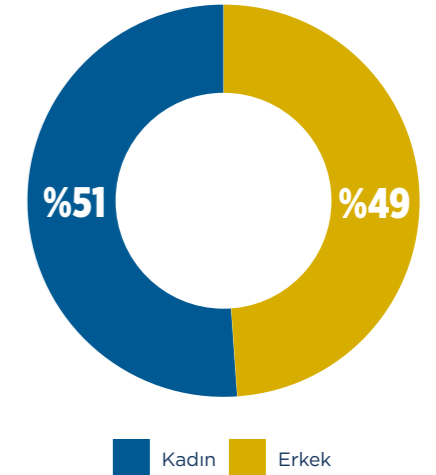
Yine Genel Müdürlük binasındaki kadın çalışanlarımız için tasarladığımız "Bakım Odası"na ek olarak, yeni annelerimizi de düşünerek tasarladığımız "Süt Odası"ni 2017 yılının ilk çeyreğinde hayata geçireceğiz. Sivas fabrikamızdaki kadın çalışanlarımıza ise kreş imkânı sunarız.

### KADIN ÇALIŞAN ORANLARI

DeFacto'nun Türkiye'de kadın çalışanlarının oranı 2016 yılsonu itibarıyla %52, 2015 yılı sonu itibarıyla %51 olarak gerçekleşti. Bu oran, yurtdışı ve yurtdışı orta ve üst yönetim kademesinde 2015 yılında yaklaşık %25, 2016 yılında yaklaşık %23 oldu. Ozon Tekstil'de ise, orta ve üst yönetim kademesinde 2015 yılı sonunda %22 olan kadın oranı, 2016 yılı sonunda %28 olarak gerçekleşti. Kıdemlere göre cinsiyet dağılımına ait detaylı veriler bu raporun "Performans Verileri" bölümünde bulunmaktadır.

### CİNSİYETE GÖRE DAĞILIM (%)

	2015		2016	
	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN
DEFACTO - TÜRKİYE	49	51	48	52
DEFACTO - YURTDIŞI	48	52	51	49
OZON TEKSTİL	56	44	59	41
TOPLAM	50	50	49	51



### ENGELLİ ÇALIŞANLAR

Çeşitlilik ve dahiliyet yaklaşımımız kapsamında ele aldığımız diğer bir konu da engelli bireylerin iş hayatına katılmasıdır. Engelli bireylerin iş hayatına aktif olarak katılmalarının sosyal yaşamlarına pozitif katkıda bulunacağına inanırız.

2016 yılı sonu itibarıyla DeFacto Türkiye operasyonlarımızda istihdam ettiğimiz engelli çalışan sayısı bir önceki seneye göre %15 artarak 159 oldu. Bu çalışanlarımızın bir kısmı tam zamanlı, bir kısmı da yarı zamanlı olarak görev yapmaktadır. Ozon Tekstil bünyesinde ise 2015 yılı sonu



itibarıyla 25, 2016 yılı sonu itibarıyla 22 engelli personelimiz bulunmaktadır. DeFacto'nun yurtdışı operasyonlarında engelli çalışanı bulunmamaktadır.

Ayrıca büyümemizle doğru orantılı olarak artan istihdam ihtiyacımız doğrultusunda, engelli çalışan kontenjanımız da sürekli artmaktadır. İş ve İşçi Bulma Kurumları ile iletişim halinde olup daha fazla engelli bireye istihdam sağlamaya gayret ederiz.

## SEÇME VE YERLEŞTİRME

Şirketimizin kurumsal başarısında rol oynayan en önemli faktörün insan gücü, yani entelektüel sermaye olduğunun bilincindeyiz. Dolayısıyla bu sermayenin en doğru kaynaklardan, en rasyonel biçimde araştırılıp seçilmesi önceliklerimiz arasındadır. Seçim sürecinin tüm aşamalarında benimsediğimiz temel felsefe "Doğru işe doğru insan"dır.

Yurt içi ve yurt dışı tüm kadrolarımız için bir yandan iç kaynaklardan personel yetiştirmeye devam ederken, diğer yandan da dışarıdan yetişmiş personel alırız. Ayrıca misyon edindiğimiz "okurken çalışma, tecrübe sahibi olma" konusuna

da önem veririz. Bu doğrultuda üniversite öğrencilerine yarı zamanlı iş imkânı sağlarız.

İşe alımlarda kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık yapıyoruz. Kadın aday sayısının erkek aday sayısına oranını takip eder, kadın aday sayısının daha fazla olmasına özen gösteririz. Örneğin, 2016 yılında DeFacto Türkiye operasyonlarımızda işe yeni başlayan 3.545 kişinin %54'ü kadındır; yurtdışı operasyonlarımız genelinde ise bu oran %49'dur.

DeFacto'daki, başarılı çeşitliliğin en açık göstergelerinden biri kadın çalışan oranının yüksek olmasıdır. DeFacto'nun Türkiye'deki kadın çalışan oranı 2016 yılsonu itibarıyla %52'dir. Türkiye'deki beyaz yakalı çalışanlarımız arasında kadın çalışanlarımızın oranının %49'a ulaşması da tamamen çeşitliliğe önem veren bu kültürel değerlerin bir sonucudur.

Yaşa ve cinsiyete göre işe yeni alınan çalışanlara ait detaylı veriler bu raporun "Performans Verileri" bölümünde bulunmaktadır.



**DeFacto Türkiye operasyonlarımızda işe yeni başlayan 3.545 kişinin %54'ü kadındır; yurtdışı operasyonlarımız genelinde ise bu oran %49'dur.**

Hızlı büyüyen bir şirket olarak iş hayatına yeni atılacak gençlere önemli fırsatlar sunarız. Yeni mezun gençleri DeFacto'da çok ciddi bir eğitim sürecinden geçirerek, kısa sürede meslek sahibi olabilecekleri bir kariyer imkânı sağlarız.

## PERFORMANS YÖNETİMİ VE ÜCRETLENDİRME

Şirket strateji ve hedeflerimize daha hızlı ve verimli şekilde odaklanabilmek ve bu yoldaki gelişimi sistematik şekilde izleyebilmek amacıyla geliştirdiğimiz, DeFacto Performans Yönetim Sistemimiz ile iş hedeflerimize ulaşmayı, çalışanlarımızın başarılı iş sonuçlarını ortaya çıkarmayı ve yüksek performansı kurum kültürü haline getirmeyi amaçlarız.

Yurtiçi ve yurtdışı merkez ofis çalışanlarının performansı fonksiyonlarına göre

sadece yıllık veya yıllık ve üç aylık olarak değerlendirilir. Yıllık değerlendirmeler altıncı ayda gözden geçirilerek hedeflerin gerçekleşme durumu izlenir.

Çalışan performans kartları bireysel hedefler ve liderlik hedefleri olmak üzere iki ana grupta toplanır. Çalışan performansını bireysel hedefler %90, liderlik hedefleri %10 olarak etkiler. Hedeflerin SMART olması öncelikli koşulumuzdur.

Destek ekiplerimiz (Genel Müdürlük'te çalışanlar), kendi bireysel hedeflerinden bir tanesini "wow" hedef olarak belirlerler. Wow hedef odağının "hız" ve "verimlilik" olması ön koşuldur. Wow hedefler üst yönetim tarafından da yakından takip edilir. Yurtiçi ve yurtdışında mağazalarda görev alan çalışanlarımız ise aylık olarak değerlendirilir.

Performans yönetim sisteminden sağlanan çıktılar kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ödüllendirme süreçlerine girdi sağlamaktadır.

Ücretlendirme süreçlerimiz kapsamında, Genel Müdürlük, yurtiçi mağazacılık, yurtdışı mağazacılık ve expat çalışanlarımız için ayrı ayrı profesyonel hesaplama yöntemleri kullanırız. Farklı coğrafyaların

değişen ücret piyasaları, yaşam maliyet endeksleri, yan hakları ve ekonomik dinamiklerini yakından takip ederiz. Her yıl şirket ve ilgili ülkelerin ekonomik koşullarına göre uygulamaları gözden geçiririz.

## OZON TEKSTİL'DE PERFORMANS YÖNETİMİ

Ozon Tekstil bünyesinde 360 Derece Performans Değerlendirme Sistemi kullanılır. Tüm lokasyonlarımızdaki beyaz yaka personelin kişi kartı bulunur ve tüm değerlendirmeler yıllık olarak burada ölçümlenir. Kullandığımız hedef ve yetkinlik değerlemesi ile çalışanlarımızın performanslarının daha adil olarak ölçülmesini sağlarız.



## YETENEK YÖNETİMİ

Yetenek yönetimi kapsamındaki hedeflerimiz arasında, çalışanlarımızın yetkinliklerini ve potansiyellerini daha yakından tanıyarak kariyer yönetimini en etkin şekilde gerçekleştirmek, şirket içi kariyer fırsatlarını açık tutmak ve çalışanlarımızın yetkinlikleri gelişimleri için doğru analiz etmek gelir. Her sene geliştirmeye devam ettiğimiz yetkinlik modeline göre çalışanlarımızın yetkinliklerini değerlendiririz.

2017 yılında revize edeceğimiz yeni yetkinlik modeli ile, çalışanlarımızın performans değerlendirmelerinin yanında liderlik yetkinliklerine dayalı potansiyel değerlendirmelerini de bir arada yorumlayarak yetenek havuzları

oluşturacağız. Ayrıca kritik pozisyonlar için yedekleme yapacağız.

Yetkinlik yönetimi kapsamında, yılsonunda 360 derece yetkinlik değerlendirmeleri, şirket dışında yapılan değerlendirme merkezi uygulamaları, boş pozisyonların şirket içinde duyurulması, mağazalara ayrı ilan çıkarılması, yurt dışı kariyer fırsatlarının duyurulması gibi aksiyonlar alırız. Genel Müdürlük'te çalışanlar için yılda bir kez, mağazalarda yılda dört kez terfi süreci uygularız. Ozon Tekstil Genel Müdürlük ve Ozon Tekstil'e ait diğer işyerlerinde yıl içinde beyaz yaka çalışanlarımız için Mart ayında, Mavi yaka çalışanlarımız için Eylül ayında olmak üzere terfi süreci uygularız.

## DEFACTO ACADEMY

Hızla büyüyen ve gelişen kurumsal yapımıza paralel olarak çalışanlarımızın da bu değişime ve gelişime ayak uydurmasını sağlayacak fonksiyonel, stratejik, kültürel ve kişisel gelişim imkânları sunmak önceliklerimiz arasında gelir.

Global bir Türk firması olarak bilgi ve deneyimimizi gelecek nesillere aktarmak ve sektöre uzman insan kaynağı yetiştirmek üzere 2016 yılı sonunda, bir yıllık bir hazırlığın ardından DeFacto Akademi'yi kurduk. "Global ve fark yaratan eğitim programlarıyla sektörde WOW dedirten ve önde gelen bir okul olma" vizyonu ile yola çıkan DeFacto Academy, tüm çalışmalarında, sürdürülebilir büyüme, değişim yönetimi ve toplumsal faydayı odağına alarak hizmet verir. Şirket kültürü ve değerleriyle uyumlu eğitim ve gelişim seçenekleri üretir.

DeFacto Academy ile hedefimiz çalışanlarımızın; şirket değerleri yaşayan, liderlik vizyonu ile ilerleyen, sosyal sorumluluk bilinciyle duyarlı çalışmalar yapan, takım bilinci yüksek ve mesleki donanımı güçlü moda perakendecileri olmalarını sağlamaktır. Bir yandan çalışanlarımızın stratejik, kültürel, fonksiyonel ve bireysel gelişimlerine katkı sağlamak üzere farklı kaynaklar sunarken, diğer yandan sosyal sorumluluk bilinciyle ekosistemimizde yer alan tüm paydaşlarımıza ulaşarak sektöre ve Şirketimize değer katmayı amaçlarız.

### DEFACTO ACADEMY GELİŞİM OKULLARI

DeFacto Academy okulları, stratejik, fonksiyonel, kültürel ve bireysel gelişim olmak üzere dört ana kategori altında hizmet vermektedir:

- DeFacto'nun stratejisine göre belirlenen odak alanlarımız doğrultusunda tasarladığımız Stratejik Gelişim Okulları
- Stratejik kurumsal hedeflerimize göre mesleki bilgi/beceri anlamında ön plana çıkan konular doğrultusunda tasarladığımız Fonksiyonel Gelişim Okulları
- Şirket kültürümüz doğrultusunda tasarladığımız Kültürel Gelişim Okulları
- Şirket yetkinlik setimiz doğrultusunda her kademedeki çalışanlarımızın profesyonel gelişimine katkıda bulunmak amacıyla hazırladığımız Bireysel Gelişim Okulları.

Gelişim Okullarımızda sınıf içi eğitimlerimiz dışında; işbaşı eğitimi, staj, rotasyon, uzaktan eğitim gibi farklı öğrenme yöntemleri ve zengin öğrenme kaynakları da yer almaktadır.

Dört ana kategori içinde yer alan okullar farklı konulara odaklanır. Ürün Yönetimi ve İnovasyon, Perakende, E-Ticaret Okullarımız ile müşterimizin mutluluğu için lüksü ulaşılabilir hale getirir; inovatif ürün ve uygulamalarımızla sektörde "wow" dedirten çalışmalara imza atarız.

Müşteri Odaklılık ve Hizmet İlkeleri Okulumuzla, müşterilerimizin memnuniyeti için satış ve servis standartlarımızı global ölçekte hayata geçirir; mutlu ve sadık müşterilerimizin sayısını artırırız. Tedarik Yönetim Okulumuz ile, tekstil sektörünün gelişimine katkıda bulunarak ekosistemimizdeki birçok işbirliğimizin ve paydaşlarımızın katma değer sağlayan işler yapmasına destek oluruz. DeFacto Kültürel Gelişim Programlarımızla, şirketimizde yer alan ve yeni dahil olan tüm çalışanlarımızın DeFacto dünyasını keşfederek DeFacto kültürü ve değerleri ile uyumlu, kendi potansiyelinin ve DeFacto'da yapabileceklerinin farkına varan kişiler olmasına katkıda bulunuruz.

### ÖĞRENME PLATFORMLARIMIZ

DeFacto Academy Öğrenme ve Gelişim Portalı: Tüm çalışanlarımızın ve bazı paydaşlarımızın kullanımına sunduğumuz bu portalda; oryantasyon, geri bildirim, bireysel öğrenmenin önemi gibi çeşitli eğitimlerin yanı sıra öğrenme ile ilgili anketlerin ve şirket içi öğrenme sistemlerimizin linkleri yer almaktadır.

DeFacto Öğrenme Yönetim Sistemi: Çalışanlarımızın, bütün sınıf içi eğitimleri inceleyip talep edebildikleri, dijital öğrenme ve gelişim kaynaklarını alabildikleri, bireysel gelişim planlamalarını yapabildikleri, bütün öğrenme ve gelişim geçmişlerini görüp hem kendisinin hem yöneticilerinin bu bilgileri raporlayabildikleri SuccessFactors tabanlı sistemdir.

DeFacto Tedarik Yönetimi Gelişim Portalı: DeFacto ürünlerini temin eden tedarikçi firma çalışanları için hazırlanan portalda; tedarikçilerimizin DeFacto çalışma standartları, dikim, kumaş vb. teknik bilgiler dışında, iletişim ve müşteri bilinci gibi çeşitli yetkinliklerini de artıran gelişim araçları yer almaktadır.

### DEFACTO ACADEMY İÇ EĞİTMENLERİ

DeFacto Academy'nin en önemli misyonlarından biri; şirketin kurumsal hafızasını oluşturarak bilgi ve deneyimi, ihtiyaç duyan tüm çalışanlarımıza aynı

standartlarda ulaştırmaktır. Şirket know-how'ını, öğretim tasarım ilkelerine göre bir öğrenme aracı haline getirmek ve çalışanlara ulaştırmak konusunda en güçlü kaynaklarımızdan biri iç eğitimlerimizdir.

İç eğitimlik sistemi ile sağladığımız faydalardan bazıları şunlardır:

- Şirket kurumsal hafızasını kayıt altına almak,
- Şirket içi iletişimi, paylaşımı ve sinerjiyi güçlendirmek,
- Çalışanların, farklı uzmanlık alanlarında da gelişimlerini sağlamak,

# DeFacto Academy

- İç eğitimlik olacak yöneticilerimizin, İK bakış açısı ve uygulamalarını daha hızlı öğrenmeleri ve içselleştirmelerine; bununla beraber "İK Şapkalı Yönetici" olmalarına destek sağlamak,
- İç eğitimliklerimizin, kariyer hayatlarında her zaman yararlanabilecekleri farklı yetkinlik ve beceriler geliştirmelerini sağlamak,
- DeFacto Academy eğitim ve gelişim kataloğunun zenginleşmesini sağlamak.



**DeFacto Academy'de görev alan iç eğitimlik sayısı 2016 yılı sonu itibarıyla 150 kişidir.**

## VİZYONUMUZ

Global ve fark yaratan gelişim seçenekleriyle sektörde WOW dedirten ve önde gelen bir okul olmak.

## MİSYONUMUZ

Fark yaratan eğitim, gelişim programları ve yenilikçi uygulamaları ile sektörde tercih edilen, saygın insan gücü yetiştirerek, DeFacto'yu sürdürülebilir büyüme hedefi ve kurum kültürüyle uyumlu şekilde geleceğe hazırlamak.

## ODAK ALANLARIMIZ

- **Değişim Yönetimi:** DeFacto'nun yenilenen vizyonu ve stratejik hedefleri doğrultusunda organizasyonu dönüşüme ve değişime hazırlamak.
- **Sürdürülebilir Büyüme:** Global bir şirket olma stratejisi doğrultusunda, DeFacto'nun kurumsal değerlerini ve kültürünü sürdürülebilir rekabet avantajına çevirmek.
- **Toplumsal Fayda:** Sektöre insan kaynağı yetiştirme anlamında katkıda bulunarak işveren markasını güçlendirmek.

## ÜNİVERSİTE İŞBİRLİKLERİMİZ

Kurumsal bilgilerimizi akademik bilgiyle harmanlamak; potansiyel çalışanlarımızla bir araya gelip çeşitli projeler geliştirmek, marka bilinirliğimizi artırmak, yöneticilerimizin çeşitli derslerde ve etkinliklerde bilgi ve deneyimlerini öğrencilerle paylaşmasını sağlamak ve üniversitelerimizle birlikte çok boyutlu bir öğrenme ortamı yaratmak amacıyla çeşitli üniversitelerle işbirliği yaparız.

2016 yılında İstanbul Üniversitesi ile gerçekleştirdiğimiz işbirliği kapsamında DeFacto çalışanlarından oluşan bir kapalı grup DeFacto Plaza'da "Yönetici MBA" programını almaya başladı. Türkiye'nin AACSB akreditasyonuna (The Best Business Schools in the World) sahip tek devlet işletme fakültesini barındıran İstanbul Üniversitesi ile ayrıca çeşitli tez ve araştırma çalışmalarını birlikte gerçekleştiririz. Ayrıca 10'a yakın özel üniversite ile gerçekleştirilen işbirliği anlaşmalarımız kapsamında yüksek lisans, doktora ve sertifika programlarında DeFacto çalışanlarına özel %30'a varan indirimler sağlanmaktadır.

## EĞİTİM SAATLERİ

### DeFacto Türkiye



### Ozon Tekstil



■ Toplam Eğitim Saatleri ■ Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saatleri

Not 1) Yurtdışı operasyonlarımız için 2015 yılına ait eğitim verileri farklı sistemler üzerinde takip edildiği için konsolide olarak verilememiştir.

Not 2) Bu tablodaki eğitim saatlerine sınıf içi ve e-eğitimin tümü dahildir.

## EĞİTİM VE GELİŞİM VERİLERİ

Şirketimizin ve çalışanlarımızın ihtiyaçları doğrultusunda belirlediğimiz eğitimleri bir yıllık bir plana göre organize ederek sınıf içi eğitim, işbaşı eğitimi, koçluk, mentorluk, gözlem/staj ve uzaktan öğrenme gibi çok farklı öğrenme metodları ile zenginleştirerek vermeye devam ettik.

2015 yılında kişi başı eğitim saati Türkiye'deki çalışanlarımız bazında 37,6 saat, 2016 yılında ise 58,9 olarak gerçekleşti. Lokasyona ve çalışan kategorisine göre kırılımlı olarak açıkladığımız eğitim saatlerine bu raporun "Performans Verileri" bölümünde yer verdik.

**DeFacto Türkiye olarak 2016 yılında kişi başına 58,9 adam saat , toplamda 466.580 saat eğitim verilmiştir.**

## GELECEĞE DEPAR PORTALI

DeFacto Geleceğe Depar Portalı, işe alım süreci sonrasında, oryantasyon döneminden başlayarak kariyer gelişim süreçlerinin tüm aşamalarında 2016 yılı sonuna kadar DeFacto personeline etkin bir eğitim deneyimi sunmaya devam etti. 2016 yılı Aralık ayından itibaren ise bu portal yerini DeFacto Academy portalına bıraktı.

Çalışanlarımıza en iyi eğitim ve iletişim olanaklarını sunmak için kurduğumuz Geleceğe Depar Portalı sayesinde ülkemizde böyle bir sistemi kuran ve kullanan ilk özel şirketlerden biri olduk. Bu platform bünyesinde bulunan Aday ve Personel Portalları üzerinden şu faaliyetleri yürüttük:

- DeFacto'nun faaliyet gösterdiği ülkelerde yeni başlayan dijital eğitimlerinin yayınlanması
- Davranışsal ve mesleki gelişim amaçlı devam eğitimlerinin yayınlanması
- Kurumsal dijital eğitim veri tabanının oluşturulması
- Yeni başlayan, devam ve terfi amaçlı e-sınavların düzenlenmesi ve takibi
- E-anketlerin düzenlenmesi ve takibi
- Online ortamda eğitimlerin verilmesi ve takibi

## OZON TEKSTİL'DE EĞİTİM VE GELİŞİM

"Önce insan" mottomuzla, günden güne gelişen ve değişen bir yapıya geçiş yaparken çalışanlarımızın unvanına ve çalıştığı departmana bakmaksızın "önce eğitim" mottomuzla hareket ederiz. Yetkinlik bazlı eğitim ve gelişim programları ile çalışanlarımızın yetenek ve becerilerinin gelişimini desteklemeyi, motivasyon ve iş tatminlerini artırmayı hedefleriz.

Sektörümüzde çalışanlarını sürekli geliştiren bir okul olarak anılma hedefimizle 2017 yılında Ozon Kampüs'ü lanse edeceğiz.

Ozon Tekstil olarak çalışanlarımıza sağladığımız eğitimler altı ana başlıkta gruplanır:

- Tüm çalışanlarımıza verilen vizyon, misyon ve değerlerimizi içeren eğitimler
- Teknik eğitimler
- Yasal gereklilikler kapsamında verilen eğitimler (iş sağlığı ve güvenliği, ilk yardım, vb.)
- Kişisel gelişim eğitimleri
- Yönetimsel eğitimler

Lokasyon ve unvan ayrımı yapmadan, tüm çalışanlarımızın kişisel ve yönetsel gelişimi için sınıf içi eğitimler düzenleriz. Eğitim plan ve programları, yetkinlik bazlı performans değerlendirme sisteminin sonuçlarına göre çalışanlarımız ile birlikte yöneticileri ve İnsan Kaynakları Bölümü tarafından oluşturulup uygulanır. Departman bazında yapılan eğitim iç analizleriyle çalışanlarımızı iç veya dış eğitimlere yönlendiririz. Teknik ve uzmanlık gerektiren eğitimler için kendi çalışanlarımızı sertifikalı iç eğitmen olarak yetiştirip eğitim vermelerini sağlarız.

Sürekli büyüyen ve gelişen bir şirket olarak iş hayatına yeni başlayacak olan gençlerimize önemli fırsatlar ve eğitimler sunarız. Staj programlarıyla aramıza katılan genç yeteneklere yeni ufuklar çiziyor, onların kariyer haritalarını doğru yönlendirerek yeteneklerini keşfetmelerini sağlarız.

İşe yeni başlayan çalışanlarımızın işe uyumlarını hızlandırmak, kariyer planları doğrultusunda çalışanlarımızın yetkinliklerini ve becerilerini geliştirerek kariyer basamaklarında hızla ilerlemelerini sağlamak üzere eğitim ve gelişim programları uygularız.



Ozon Tekstil olarak çalıştığımız alt tedarikçilerin de kalite ve süreç gelişimine fayda sağlayacak eğitimleri planlayarak hayata geçiririz. 2016 yılında Türkiye'nin farklı bölgelerinde bulunan toplam 55 alt tedarikçilerimiz için eğitimler düzenledik. Eğitim konuları arasında kırık iğne - metal detektörü kontrol prosedürü, kurumsal sosyal uygunluk kapsamında verilen "Ozon Tekstil Kırmızı Çizgiler" gibi konular gelmektedir.

Ozon Tekstil'in lokasyonlarına göre kırılımlı olarak açıklanan eğitim saatleri bu raporun "Performans Verileri" bölümünde yer almaktadır.

**Ozon tekstil'de 2016 yılında kişi başına 7,9 adam saat, toplamda 7.791 saat eğitim verilmiştir.**

## İŞBAŞI EĞİTİM PROGRAMI

2016 yılında Batman fabrikamızda İŞKUR Eğitim Programı'na katıldık. Programın, yeni mezun ve iş deneyimi olmayan gençlerimize mesleki deneyimler kazandırmak, onları iş hayatına hazırlamak gibi önemli avantajları bulunur. Programa katılmaktaki temel amacımız; bölgedeki işsizlik sorununun çözülmesine katkıda bulunmak ve nitelikli işgücü yaratmaktır. Ozon Tekstil olarak Batman fabrikamızda yedi kişiyi İŞKUR programıyla istihdam ettik.



## ÇALIŞANLARIMIZIN MUTLULUĞU

Kurumsal hedeflerimize ancak şirketimize gönülden bağlı ve yüksek performans gösteren çalışanlarla ulaşabileceğimizi ve bağlılık ve yüksek performansın da ancak mutlu çalışanlarla mümkün olabileceğine inanırız.

Çalışanlarımızın mutlu ve huzurlu bir ortamda çalışmasını sağlamak ve bu konuya gereken önemi gösterebilmek amacıyla Nisan 2011'de sektörümüzde bir

ilke imza atarak DeFacto bünyesinde bir Mutluluk Departmanı kurduk. Mutluluk Müdürü ve kendisinin yönetiminde oluşturulan ekibe ek olarak, tüm departman yöneticilerimizi de mutluluk yöneticisi olarak konumlandırdık.

Mutluluk uygulamalarımız kapsamında çalışanlarımıza dokunan her süreçte (iletişim, motivasyon, fiziksel ortam, çalışma saatleri, sosyalleşme, ulaşım, ücret, yeme-içme, gelişim, ulaşım, adalet) iyileştirme yapacak şekilde aksiyonlarımızı belirleriz. Çalışanlarımızdan gelen geribildirimler ve içinde bulunduğumuz güncel durum doğrultusunda bu planlarımızı uyguluyoruz.

Hayata geçirdiğimiz uygulamalardan biri, çalışanlarımızın mola zamanlarında keyifle vakit geçirebilecekleri "mutluluk odaları" kurmak oldu. 2016 yılında 122 mağazamızda bu uygulama hayata geçti.

Çalışanlarımızın bağlılığını ve kişisel yetkinliklerini artırmak ve kurumsal sosyal sorumluluğumuzun da bilinciyle, 2015 yılında çalışanlarının gönüllü katılımıyla DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk. Bu konuda daha detaylı bilgiye bu raporun "Topluma Katkımız" başlığı altında yer verdik.



## ÇALIŞAN ANKETİ

Çalışan mutluluğu kapsamında yaptığımız çalışmaların sonucunu da görmek amacıyla Genel Müdürlük, mağazacılık ve depo çalışanlarımıza düzenli olarak memnuniyet anketi uyguluyoruz. Memnuniyet, bağlılık ve motivasyon göstergelerini ölçtüğümüz anketin sonuçlarını çalışanlarımızla paylaşır, geliştirme alanı olarak belirlediğimiz konularda aksiyon alırız.

## "ANINDA İK"

Çalışanlarımızın memnuniyet seviyesini artırmaya katkıda bulunması amacıyla 2017 yılında "Anında İK" adını verdiğimiz uygulamayı hayata geçireceğiz. Çalışanların taleplerine en hızlı ve en doğru şekilde dönüş yapabilmek, İnsan Kaynakları departmanının sunduğu hizmet ve ürünlerin geliştirme ve iyileştirme süreçlerini desteklemek ve iletişim için harcanan zamanın verimli şekilde kullanılmasını sağlamaktır.

"Anında İK" çalışanların insan kaynakları alanında merak ettikleri konular hakkında yönettikleri soru ve taleplerinin profesyonel çağrı merkezi aracılığı ile karşılanması üzerine kurulmuş ve Türkiye'deki tüm çalışanlarımızın başvurabileceği bir sistem olacaktır.

## OZON TEKSTİL'DE ÇALIŞAN MUTLULUĞU

Çalışan mutluluğu çalışmalarımız kapsamında çalışan memnuniyeti anketi sonuçlarını da içeren birçok etkeni göz önüne alarak, gelişime açık konularda yıllık ve aylık aksiyon planları oluşturuyoruz. Çalışanlarımızdan gelen geribildirimler ve içinde bulunduğumuz güncel durum doğrultusunda aksiyon planlarımızı güncelleyerek hayata geçiririz. Örneğin, aksiyon planını oluşturduğumuz "Mutluluk Odası", "Kadın Bakım Odası" ve "Süt Emzirme Odası" uygulamalarımızı 2017 yılının ilk çeyreğinde devreye alacağız.

2014 yılından bu yana tüm lokasyonlarımızdaki beyaz yaka çalışanlarımızın katılımıyla çalışan memnuniyeti anketi düzenleriz. 2016 yılında yaptığımız çalışan memnuniyeti anketimize 287 beyaz yaka çalışanımızdan 219'si katılım sağladı. Anket sonuçlarını yıllar içinde kendi aralarında karşılaştırmanın yanı sıra, ayrıca şirket ortalamaları ve şirketler içinde en yüksek değerleri de gösteren "Pin Nom" ve "Pin Benchmark" ile de kendi performansımızı karşılaştırırız. Amacımız, memnuniyet, bağlılık ve motivasyon göstergeleri kapsamında değerlendirdiğimiz anketin sonuçlarını her yıl daha da iyileştirmektir.

## İŞ-ÖZEL HAYAT DENGESİ VE ÇALIŞAN KATILIMI

Çalışanlarımızın %95'inin Y kuşağı olması ve bu kuşağın iş hayatında sosyalleşmeye büyük önem vermesinden yola çıkarak, çalışma ortamımızı iç iletişimi de güçlendiren bir yaşam alanı olarak kurgulamaya çalıştık.

Çalışanlarımızın iş ve özel yaşamlarını dengelemelerine yardımcı olmak için her zaman faydalanabilecekleri spor, masaj, kuaför, sağlıklı beslenme danışmanlığı gibi hizmetler sunarız. Şirket içinde kurduğumuz "mutluluk odaları", "mutluluk koridorları"na ek olarak kurulan sosyal kulüpler sayesinde çalışanlarımız mola vakitlerini daha iyi geçirebilirler.

Ayrıca iş-özel hayat dengesini korumaya yönelik hayata geçirdiğimiz başka bir uygulama da esnek çalışma saatleridir. Çalışanlarımız sabah 7-9 arası çalışmaya başlayıp akşam 5-7 arası mesailerini bitirebilirler.

### DEFACTO SOSYAL KULÜPLERİ

Çalışanlarımızın kültür, sanat ve spor alanlarında bilgi ve beceri kazanmasına; ekip halinde sosyalleşmesine imkân sağlayan şirket içi kulüpler kurulmasına öncü olduk. Bu kulüpler arasında şunlar gelir: DeFacto Müzik Kulübü, DeFacto Dans Kulübü, DeFacto Tiyatro Kulübü, DeFacto Fotoğrafçılık Kulübü, DeFacto Gezi Kulübü ve DeFacto Spor Kulüpleri (Tennis, Basketbol, Voleybol, Kürek, Futbol, Aikido, Yoga, Satranç).

Sosyal kulüpler kapsamında:

- Profesyonel eğitmenler ve danışmanlar tarafından ücretsiz eğitimler verilir.
- Toplu organizasyonlarda DeFacto'yu temsil ederek yarışma (DragonFest, Corporate Games, Business Cup) imkânı sunulur.
- Çeşitli etkinlikler ve gösteriler düzenlenir.

### DETALKS

Genel katılıma açık; alanında uzman kişilerle sağlık, kariyer, sosyal hayat, aile, hobi, psikoloji, iletişim, liderlik gibi konularda paylaşımlarda bulunan kısa süreli seminerler düzenlenir.

### İÇ İLETİŞİM FAALİYETLERİ

DeFacto'da pozitif bir çalışma ortamı oluşturmak, çalışan bağlılığını sağlamak, kurum kültürümüzü yaygınlaştırmak; çalışanlarımızın istek, öneri, talep ve beklentilerini alarak etkin şekilde karşılamak ve öğrenen organizasyon olabilmek amacıyla çeşitli iletişim faaliyetlerini hayata geçiririz. Bunlar arasında farklı iletişim mecralarını kullandığımız şu uygulamalar gelir:

- Haber ve Duyurular
- Şirket-i Muhabbet Toplantıları
- Koordinasyon Toplantıları
- Yıl Sonu Organizasyonları
- Eğitim Postası
- Liderlik Sohbetleri
- Depar TV

### ÇALIŞANLARIMIZI DİNLİYORUZ

"Kulağım Sende" gibi DeFacto'ya özgü uygulamalarla çalışanlarımızı dinleriz. Kulağım Sende uygulaması, çalışanların yöneticilerine fikirlerini iletebildikleri toplantılardır. Bu toplantıların öncesinde departmanlar iç iletişim toplantıları yapıp çalışanların görüşlerini alır. Alınan geri bildirimler yönetime aktarılır ve bu konularla ilgili Kulağım Sende toplantısında tüm çalışanlara gerekli açıklamalar yapılır.

## SAĞLIKLI YAŞAM PROGRAMI

Eylül 2014'te çalışanlarımızın daha sağlıklı olmalarına destek vermek amacıyla başlattığımız "Sağlıklı Yaşam Programı" 2016 yılında da devam etti. Bu program çerçevesinde kaliteli yaşam uzmanı bir doktor ile hazırladığımız sağlıklı yemek menülerini çalışanlarımıza sunmaya devam ettik. Sağlıklı yaşam için düzenli spor yapmanın da önemli olduğunun bilinciyle Kasım 2014'te açtığımız ve tüm çalışanlarımızın faydalanabileceği spor salonu 2016 yılında da aktif olarak kullanıldı. Kaliteli yaşam konusunda uzman bir kişi tarafından hazırlanan sağlıklı beslenme videoları ile spor eğitmenimizle hazırladığımız egzersiz videolarımızı da mağaza çalışanlarımızla paylaştık.

### OZON TEKSTİL'DEKİ UYGULAMALAR

Çalışanlarımızın iş ve özel yaşamlarını dengelemelerine yardımcı olmak amacıyla hayata geçirdiğimiz farklı uygulamalar bulunmaktadır. Örneğin, tüm lokasyonlarımızdaki beyaz yaka çalışanlarımız doğum günlerinde bir günlük izin haklarını kullanabilirler. Ayrıca İstanbul'daki yoğun trafik sorununu göz önüne alarak çalışanlarımızın trafikte gereksiz zaman harcamalarını önlemek amacıyla esnek çalışma saati uygulamamız bulunur.

### SAĞLIKLI YAŞAM PROGRAMI

2016 yılı itibariyle hayata geçirdiğimiz ve Genel Müdürlük binamızdaki çalışanlarımızı kapsayan Sağlıklı Yaşam programımız kapsamında yemekhanemizde diyet yemek menüleri sunmaya başladık. Ayrıca dengeli beslenmeyi teşvik etmek amacıyla çalışanlarımıza saat 15:00'te ara öğün sunuyoruz. 2017 yılında ise sağlıklı yaşam programını farklı uygulamalarla zenginleştireceğiz. Sosyal sorumluluk projeleriyle birleştireceğimiz bu uygulamalardan bazıları sağlıklı yaşam yürüyüşleri, kansersiz yaşama doğru etkinlikleri, sigarayla bırakma seminerleri ve dengeli beslenme seminerleridir.

### KREŞ UYGULAMASI

Kadın çalışanların iş ve özel hayat dengelerini kurmalarına katkıda bulunması ve kadın istihdamı teşvik etmek amacıyla Sivas fabrikamızdaki kadın çalışanlarımıza 2015 yılından bu yana kreş imkânı bulunur. Sivas Organize Sanayi Bölgesinde takdir gören bu uygulama kapsamında fabrikamızda çalışan kadınlar çocuklarını anlaşmalı olduğumuz kreşlere bırakabilirler.

### SPOR FAALİYETLERİ

Kurum içi iletişimi artırmak amacıyla Ozon Tekstil çalışanlarının katıldığı Futbol Turnuvaları düzenleriz. 2016 yılında Şirketimiz'deki futbolseverlerin katılımıyla düzenlediğimiz turnuvanın kazanan ekibini Şirket içinde de duyurarak bu etkinliğin gelişmesine destek veririz. Ayrıca yüzlerce firmayı aynı etkinlikte toplayan Dragon Festivali'nde Ozon Tekstil çalışanlarından oluşan bir takım da katılımcı oldu.

### DİĞER FAALİYETLER

Kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla departman bazlı sağladığımız etkinlik bütçesiyle çeşitli etkinlikler düzenleriz. Örneğin bahara merhaba, piknik, iftar etkinliklerimizle departmanlar arası iletişimi kuvvetlendiririz.



## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışabilmeleri kurumsal önceliklerimiz arasında yer alır. Bu önceliğimizin tüm işyerlerimizde hayata

geçirilmesi sırasında dikkat edilmesi gereken temel ilkeleri belirleyen ve üst yönetimimiz tarafından onaylı bir iş sağlığı ve güvenliği politikamız bulunmaktadır.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

Kuruluşumuz üst yönetimi ve tüm çalışanları olarak, “Hiçbir iş; insan sağlığını ve can güvenliğini tehlikeye sokacak kadar acil ve önemli değildir.” düşüncesiyle yola çıkar.

Kuruluşumuzda meydana gelebilecek iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek temel hedefimizdir.

Bunun için:

- Çalışma ortamlarında iş güvenliği uygunsuzluklarını en aza indireceğiz,
- İş güvenliği eğitimlerini etkin bir şekilde sürdüreceğiz,
- Müşterilerimiz, personelimiz, taşeronlarımız ve ilgili tüm taraflarımızın kuruluşumuzda buldukları süre boyunca sağlık ve güvenliğini sağlamak temel hedefimizdir.
- Sağlık birimimizdeki çalışmalarda tedavi edici hizmetlerden daha çok, koruyucu sağlık hizmetlerine ağırlık vereceğiz, personelin koruyucu sağlık hizmetlerini ve periyodik sağlık muayenelerini aksatmadan sürdüreceğiz ve sürekliliğini sağlayacağız,
- Yasal yükümlülüklerimizi ve belirlediğimiz İSG şartlarını yerine getireceğiz,
- Sürekli iyileştirme çalışmaları yaparak sürekliliğini sağlayacağız,
- Politikamızı ilgili taraflara açık tutacağız.

Kuruluşumuz, bütün faaliyetleri esnasında ve sonunda insanlığa en az zarar, en üst düzeyde fayda sağlayarak, sektöründe “öncü” olmayı kuruluş politikası olarak benimsemiştir.

## İSG YÖNETİMİ

DeFacto'nun işyerleri arasında bulunan ofisler, mağazalar ve depomuz ile DeFacto bünyesinde bulunun Ozon Tekstil'e ait ofis, fabrikalar ve depoda yürütülen faaliyetler politikamız ve yasal mevzuat gereği kapsamlı bir iş sağlığı ve yönetimi gerektirir.

Şirketimizin tüm lokasyonlarında işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı çalıştırmak üzere iki Ortak Güvenlik ve Sağlık (OGS) birimi ile sözleşme imzaladık. Genel Müdürlük binamızda ve Çerkezköy depoda görev yapan işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanlarına ek olarak, 2017 yılının ikinci yarısından itibaren de Türkiye'deki tüm mağazalarımızda, mağazadaki toplam çalışan sayısına bakılmaksızın, OSG birimleri vasıtasıyla işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı bulunmasını hedefliyoruz. İSG konularının çalışanlarımızın katılımıyla yönetmek amacıyla, Genel Müdürlük, Çerkezköy depo ve mağazalar için ayrı ayrı olmak üzere; her ay üç İSG kurul toplantısı gerçekleştiririz.

2017 yılı itibari ile inşaat ve teknik işler kapsamında hizmet sağlayan yüklenicilerimizi, kurum içinde İSG kültürünün oluşması, çalışanların sağlık ve güvenliğinin korunması için anlaşmalı olduğumuz yetkin iş güvenliği uzmanlarınca denetleyip ve yönlendirmeyi hedefliyoruz.

2017 yılında İSG süreçlerimizi daha etkin ve hızlı sürdürebilmek için bir İSG yazılımını hayata geçireceğiz. Yılısonuna kadar süreç analizleri ve güncellemeleri yaparak, performans sonuçlarımızı sahada daha aktif ve izlenebilir şekilde kullanmayı hedefliyoruz.

Ayrıca yine 2017 yılında acil durum yönetimi kapsamında tahliye senaryolarımızı gelişmiş güvenilir sonuçlar veren bir yazılım ile değerlendireceğiz. Elde edeceğimiz sonuçlarla mevcut risk değerlendirmemizi ve acil durum planlarımızı destekleyeceğiz ve iyileştirmeye yönelik aksiyonları belirleyerek uygulamalarını planlayacağız.

## MAĞAZALAR

Çalışanlarımızın büyük bir bölümü mağazalarımızda görev yapmaktadır, dolayısıyla İSG yönetimi kapsamında mağazalarımız önemli yer tutar. Mağazalardaki İSG yönetiminden başta mağaza müdürleri olmak üzere tüm mağaza çalışanları sorumludur. Çalışanlarımızın ilgili yasa ve yönetmelikler ile kurumsal uygulamalarımız hakkında bilgi edinmeleri için düzenli İSG eğitimleri almalarını sağlarız.

Mağaza çalışanlarını bilgilendirmek ve İSG denetimleri kapsamında kontrol edilecek kriterleri bir araya toplamak amacıyla bir İSG elkitabı hazırladık. Mağazalarda olası bütün riskleri önlemeye yönelik, detaylı talimatlar içeren bu elkitabını 2010 yılında dokümantasyon sistemimizde tüm çalışanlarımız ile paylaştık.

Türkiye'deki tüm mağazalarımız İSG riskleri açısından değerlendirilmekte ve hazırlanan denetim planları doğrultusunda İSG hizmet sağlayıcı uzman kuruluşlar tarafından yılda üç kez denetlenmektedir. Denetimler sonucunda görülen uygunsuzluklarla ilgili belirlenen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin en geç altı ay içerisinde mağazalar tarafından alınmış olmasını bekleriz.

İSG açısından iyileştirilmesi gereken tüm konular ve yıl içinde elde edilen mağaza İSG performansı yurtiçi ve yurtdışı mağaza müdürlerinin öncelikli konuları arasında yer alır ve hatta sonuçlar bireysel finansal performanslarına yansır.

Yurtiçi ve yurtdışında görevli süpervizörlerimiz genel mağaza uygunluk denetimleri sırasında ayrıca yaklaşık 45 kriterden oluşan bir denetleme listesi doğrultusunda İSG denetimleri de yaparlar. Ülkelerin yasal düzenlemeleri doğrultusunda bu listeye yeni maddeler eklenebilir. İlgili ülkede kanunların henüz yeterli olgunlukta olmaması durumunda ise Türkiye'nin kontrol listesi aynen kullanılır. Ayda bir kez yapılan bu operasyon ziyaretlerde mağazalarımız listedeki kriterler bazında değerlendirilir ve İSG kontrol listesindeki kriterlere uygunluk sonuçları mağaza müdürleri ile paylaşılır.

## MAĞAZALAR İÇİN İSG EL KİTABI

İSG el kitabımızdaki talimat başlıklarımız arasında şunlar yer alır: Periyodik kontroller, elektrikle ilgili iş güvenliği, iş kazaları, mağaza bilgilendirme panosu uygulaması, iş güvenliği çalışma ortamı, yangın önleme, acil durum ekiplerinin görevleri, acil durum eylem planı, acil durum hazırlıkları ve müdahale, elle taşıma işlerinde iş güvenliği ve genel iş güvenliği.

Mağazalarımızda yer alan bilgilendirme panolarında İSG konulu güncel bilgilendirmelere ve genel talimatlara yer veririz. Örneğin acil eylem planı ve acil durum ekip listeleri mağaza bilgilendirme panolarında sürekli güncel halde tutulur.

Tüm bu denetimler haricinde ayrıca “üçüncü göz İSG denetimleri” olarak adlandırdığımız, yılda bir defa bağımsız bir denetim firması tarafından İSG mevzuatına uygunluk kapsamında yapılan İSG denetimleri de bulunmaktadır.

### DEPO

Çerkezköy depomuzdaki faaliyetlerin iş sağlığı ve güvenliği açısından uluslararası standartlarda yönetilmesi amacıyla 2012 yılında bu lokasyonumuzun OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikası almasını sağladık. Her yıl bağımsız bir denetim firması tarafından OHSAS standartlarına göre denetlenen yönetim sistemimizi sürekli geliştirerek sertifikamızı yenileriz.

Çerkezköy depomuzda çalışanlara, taşeron veya kendi kadrolu çalışmamız olması farkı gözetmeksizin, yıllık kişi başına ortalama sekiz saat İSG eğitimi veririz.

### OZON TEKSTİL

Ozon Tekstil olarak İSG konusunda her türlü yasal mevzuat, İş sağlığı ve güvenliği davranış kuralları ile ulusal ve uluslararası standartlara uyum önceliğimizdir. İSG konusundaki hedefimiz, işyerlerimizde meydana gelebilecek iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemektir. Ozon Tekstil üst yönetimi ve tüm çalışanları olarak, “Hiçbir iş; insan sağlığını ve can güvenliğini tehlikeye sokacak kadar acil ve önemli değildir.” yaklaşımıyla faaliyetlerimizi yürütürüz.

2013 yılından itibaren küresel tedarik zinciri denetimlerine olanak veren sosyal denetim örgütü SEDEX'e üyeyiz. Bağımsız bir denetim şirketi tarafından yürütülen SEDEX sosyal uygunluk denetimleri kapsamında İSG ve personel yönetimine ait dokümanlar incelenir, çalışma ortamı ve saha incelenir ve çalışan görüşmeleri yapılır.

Tüm iş yerlerimizde, tehlike sınıflarına göre mevzuatta belirlenmiş periyotlarda İSG kurulları toplanır. Öneri, dilek ve şikâyet kutuları ile çalışanlar görüşlerini paylaşır, iletilen paylaşımlar yetkilendirilmiş kurullarca analiz edilerek, iyileştirici, düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanır.

2017 yılında Ozon Tekstil'e ait tüm işyerlerinde OHSAS 18001 Yönetim Sistemleri standardı doğrultusunda sertifikalandırma sürecini tamamlamayı hedefliyoruz.

Genel Merkez, depo ve Sivas fabrikalarımızda tam süreli görev yapan İSG uzmanları bulunur. Ayrıca tüm lokasyonlarımızda iş yeri hekimliği ve Sivas fabrikalarımızda tam gün hizmet veren diğer sağlık personelimiz çalışanlarımıza hizmet verir.

## İSG EĞİTİMLERİ

Çalışanlarımızın Türkiye'deki mevzuat doğrultusunda İSG konusunda bilgi edinmeleri ve farkındalıklarının artması amacıyla düzenli olarak İSG eğitimleri gerçekleştiririz. Bu eğitimlere sadece kendi çalışanlarımızın değil, alt işveren çalışanlarının ve tedarikçilerinin de katılımını sağlarız.

Çalışanlarımıza sunduğumuz tekrar mahiyetli eğitimleri ve mevzuatta “Genel Konular” olarak geçen konuları içeren eğitimleri e-egitim olarak veririz. Sınıf içi verilen eğitim konuları da ayrıca uzaktan eğitim sistemi üzerinden takip edilebilmektedir.

Şirketimize yeni katılacak mağaza müdürü adaylarına verilen altı aylık gelişim programında bir tam günlük İSG eğitimi bulunur. Ayrıca Genel Müdürlük kadrosunda yeni işe başlayan tüm çalışanlarımızın zorunlu katıldığı oryantasyon eğitimini kapsamında dört saatlik İSG eğitimi veririz. Bunun yanında, 2016 yılında Türkiye'deki mağaza çalışanlarımıza yönelik hazırladığımız İSG konulu zorunlu e-egitimin kişi bazında eğitim sistemimiz üzerinden atamalarını yaparak çalışanlarımız bu eğitimi almaya başlamalarını sağladık.

2016 yılında Ozon Tekstil çalışanlarına kişi başına ortalama sekiz saat ve toplam 6.668 adam.saat İSG konulu eğitimler sunduk.

### İSG PERFORMANSIMIZ

İş sağlığı ve güvenliği kültürünün çalışanlarımız tarafından benimsenmesini sağlamak ve bu alandaki performansımızı sürekli artırmak öncelikli hedefimizdir. Kaza sıklık oranı, kayıp gün oranı ve devamsızlık oranı gibi performans verilerini kayıt altında tutar, performansımızı iyileştirmek üzere gerekli önlemleri iş planlarımıza alarak uyguluyoruz.

Türkiye'deki operasyonlarımıza ve Ozon Tekstil'e ait detaylı İSG performans bilgilerine bu raporun “Performans Verileri” bölümünde yer verdik. Önümüzdeki dönemde yurtdışı operasyonlarının İSG verilerini raporun kapsamına dahil edeceğiz.

## ÜNİVERSİTE İŞ BİRLİKLERİMİZ

Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü ile imzaladığımız işbirliği protokolü ile 2017 yılında “mağazacılıkta yangın tahliyesi açısından ürün yerleştirme, yangına karşı stant optimizasyonu ve yangına karşı korunma sistemleri” konusunda çalışma yürüteceğiz. Çalışmamızda acil durum süreçlerimizi iyileştirecek sonuçlar elde etmeyi hedefliyoruz.



### İSG PERFORMANS GÖSTERGELERİ (DEFACTO TÜRKİYE GENELİ)

	2015	2016
KAZA SIKLIK ORANI	0,882	1,284
KAYIP GÜN ORANI	4,258	4,029
DEVAMSIZLIK ORANI	0,016	0,027

### İSG PERFORMANS GÖSTERGELERİ (OZON TEKSTİL GENELİ)

	2015	2016
KAZA SIKLIK ORANI	2,179	3,489
KAYIP GÜN ORANI	8,582	8,722
DEVAMSIZLIK ORANI	0,045	0,047



## TOPLUMA KATKIMIZ

### 2016 YILINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR

DeFacto Mutluluk Elçileri Grubuna 2016 yılında

**232 çalışanimiz gönüllü**

olarak destek verdi.

2016 yılında DeFacto Mutluluk Elçileri Grubundaki çalışanlarımız toplam

**1.024 saat gönüllülük**

faaliyetlerinde bulundu.

“Köyüme Dönüyorum” projesi ile Ozon Tekstil olarak Batman’da aileleriyle birlikte yaklaşık

**3.500 kişinin**

geçimini sağlayacak bir istihdam olanağı sağladık.

### YAKLAŞIMIMIZ

DeFacto ve Ozon Tekstil olarak içinde faaliyet gösterdiğimiz toplumlara sosyal ve ekonomik olarak katkı sağlamayı kurumsal sorumluluğumuzun bir parçası olarak görürüz.

Topluma katkı sağlamayı hedefleyen çalışanlarımızın gönüllülük esasına dayalı yürüttükleri çeşitli projelere destek verimiz. Çok geniş bir yelpazede faaliyet gösteren STK’lar ile geliştirilen işbirlikleri sayesinde engelli bireylerden çevresel sorunlara

kadar farklı konulara odaklanan topluma katkı projeleri geliştirip hayata geçiririz.

Farklı bölgelerde yer alan DeFacto mağazaları ve gelişmekte olan şehirlerde yer alan Ozon Tekstil’e ait fabrikalarda istihdam ettiğimiz çalışanlarımız ve uzun soluklu işbirliği yaptığımız tedarikçilerimiz sayesinde, yerel ekonomiye doğrudan ve dolaylı olarak katkıda bulunuruz.

## ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Çalışan bağlılığını, aidiyet duygusunu ve kişisel yetkinliklerin artırılmasını hedefleyerek, 2015 yılı başında toplumsal fayda ve farkındalık yaratmaya yönelik projeler geliştirip hayata geçirmek amacıyla DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk. DeFacto Genel Müdürlük binasında çalışan kişilerin katılımıyla kurulan Gruba destek veren gönüllülerin sayısı, saha ekiplerinin katılımları ile artmaya devam etti.

Mutluluk Elçileri Grubuna destek vermek tamamen gönüllülük esasına dayalıdır. Kulübün aktiviteleri gönüllü çalışanlarımız tarafından yürütülür. Çalışanlar, iletişimde olunan ve Türkiye’nin önde gelen STK’ları

ile işbirliği neticesinde oluşturulan gönüllülük ve farkındalık projelerine destek verebilir ve ayrıca kendi özgün projelerini geliştirebilirler. Gönüllüler projelere mesai saatleri içinde veya dışında destek verebilirler. Mesai saatleri içinde yürütülen projeler için gönüllülerimizin kişi başına yılda iki güne kadar ilave izin olanağı bulunmaktadır.

**Mutluluk Elçileri Grubu üyeleri DeFacto’nun kurumsal değerleri doğrultusunda, topluma katkı amaçlı ve kendi ilgi alanlarına yönelik çeşitli projeler geliştirip hayata geçirirler.**

DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunun temel amaçları şunlardır:

- Toplumsal Fayda ve Farkındalık: Şirketimizin her çalışanın katkıda bulunabileceği proje türü ve sayısını artırarak, toplumsal faydayı en üst dereceye çıkarmak.

- Çalışan Yetkinliklerinin Artırılması: Her ay en az bir proje gerçekleştirip, her bir projeye ilişkin Şirket içerisinde değişik proje liderleri atamak ve bu sayede gerek proje lideri gerekse de gönüllülerin planlama, analiz, problem çözme ve yönetim yetkinliklerini artırmak.

- Çalışan Bağlılığının Artırılması: Çalışanlarımızı motive edecek ortam ve fırsatları yaratarak orta ve uzun vadede çalışan bağlılığını artırmak ve bu sayede Şirketimizin sürdürülebilirliğine katkı sağlamak.

Mutluluk Elçileri Grubunun aktivitelerini daha etkin şekilde yapılandırmamıza destek olmaları ve uygulama konusundaki uzmanlıklarından faydalanmak üzere üye olduğumuz Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) ile de çeşitli çalışmalar yürütürüz.

DeFacto çalışanlarının coğrafi yaygınlıklarını bir avantaja çevirerek, gönüllülük gerektiren projenin bulunduğu yere yakın gönüllülerimizden destek alırız. Ayrıca lokasyondan bağımsız yapılabilecek projelerin sayısını artırarak, Kulüp kapsamında yapılabilecek aktivitelerin tüm çalışanlarımızı kapsamı için çaba gösteririz.

2016 yılında ağırlıklı olarak yurtiçindeki organize edilen çeşitli maraton ve koşulara

katılarak AÇEV, TOG, KAÇUV ve TEMA için bağış toplanmasına destek olduk. Bunun yanında Kızılay’a kan bağışı ve okullar için kitap bağışı kampanyaları yürüttük. Ayrıca 2015 yılında başlattığımız ve ÖSGD ile beraber yürüttüğümüz meslek lisesi koçluk programı devam etti; 2016 yılında yeni gönüllüler ile iki yıllık yeni bir projeye başladık.

**2016 yılında toplam 232 katılımcı 112 saat mesai içi ve 912 saat mesai dışı olmak üzere toplam 1.024 saat gönüllülük faaliyetlerinde bulundu.**



**2015 yılında ise toplam 561 katılımcı 1.314 saat mesai içi ve 504 saat mesai dışı olmak üzere toplam 1.818 saat gönüllülük faaliyetlerinde bulundu.**

## OSON TEKSTİL'DE GÖNÜLLÜLÜK

Ozon Tekstil çalışanları toplumsal fayda sağlayan çeşitli projelere gönüllü olarak destek vermeyi 2015 ve 2016 yıllarında da sürdürdü. Örnek projeler arasında şunlar gelmektedir:

- Huzur evi ziyareti (2015): 20 gönüllü çalışanımız ile üç kez huzur evi ziyareti gerçekleştirdik. Bu ziyaretler sırasında giysi, yiyecek ve genel ihtiyaç malzemeleri temin ettik.
- Köy okulunda ilköğretim çocuklarına yardım (Okulu) (2015): 18 gönüllü çalışanımızın katılımı ile yaklaşık 30 öğrencinin eğitim gördüğü Çatalca Kalfa ilköğretim okulundaki çocuklara yönelik bir yardım kampanyası gerçekleştirdik. Çocuklara giysi, kırtasiye malzemeleri, eşofman takımları ve kitaplar hediye ederek çocuklarımızın mutluluğunu paylaştık.
- Barınak yapımı (Sen de Elini Uzat Projesi) (2016): 2016 kış ayında 15 çalışanımız ile 15 hayvan barınağı yaparak belli noktalara dağıtımını yaptık.
- Mor Çatı yardımı (2016): 8 Mart Dünya Kadınlar Günü kapsamında Mor Çatı'ya maddi destek sağlayabilmek amacıyla, Mor Çatı ürünü olan el yapımı çantalar aldık ve çalışanlarımıza Kadınlar Günü hediyesi olarak dağıttık.
- Kızılay'a kan bağıışı: Ozon Tekstil çalışanları her yıl düzenli olarak Kızılay'a kan bağıışı yapmaktadır.
- 2017 yılı planlarımız arasında; huzurevleri ve Çocuk Esirgeme Kurumu yurtlarının ziyareti, köy okulu yardımı ve Kızılay'a kan bağıışı projeleri yer almaktadır.

## YEREL EKONOMİYE KATKI

Topluma yaptığımız sosyal katkılarının yanında, gelişmekte olan bölgelere yaptığımız yatırımlarla da o bölgelerde istihdam yaratarak bölgenin ekonomik olarak kalkınmasına destek veriyoruz. DeFacto bünyesinde faaliyet gösteren ve aynı zamanda ana tedarikçilerimizden biri olan Ozon Tekstil'in Sivas ve Batman'da kurulu toplam üç fabrikası bu amaca hizmet etmektedir. Ozon Tekstil bu sayede hem yerel ekonomiye doğrudan katkı sağlamakta, hem de tedarikçileri sayesinde bu kalkınmayı güçlendirmektedir. Bunun yanında işbaşı eğitim ve meslek edindirme programları sayesinde de yöre halkının meslek edinmelerine katkıda bulunarak ekonomik gelişime katkıda bulunmaktadır.

### OSON TEKSTİL "KÖYÜME DÖNÜYORUM" PROJESİ

Ozon Tekstil'in 2015 ve 2016 yıllarında hayata geçirdiği "Köyüme Dönüyorum" projesi hem yerel yönetim, hem Ozon Tekstil, hem de birçok atölye ve aile için kazanç sağladı. Proje kapsamında İstanbul'da ticari hayatı bitmek üzere olan dört atölye teşvikler ile Batman'a taşındı. Böylece bir yandan atölyeler

üretmeye devam edebildi, diğer yandan iş ortaklarımızın maliyetlerinin düşürülmesi sağlandı. Ayrıca bu yeni aktivite yerel yönetime de ekonomik ve istihdam yaratma açısından katkı sağladı.

Projeye dahil olan atölye sahiplerinin Batmanlı oluşu ve Batman'da istihdam edilebilecek kalifiye triko personelinin bulunması sürece katkı sağladı. Atölyelerin taşınması için verilen teşvik sayesinde atölyelerin her biri ortalama 300.000 TL yatırım yaptı. Ozon Tekstil Batman fabrikasının açılışı da dahil il ekonomisine yapılan yatırımın miktarı toplam 21 milyon TL olarak gerçekleşti.

2017 yılı içerisinde öncelikle Batman'da ikinci fabrikamızı açmayı hedefliyoruz. Ayrıca bu tarz projeler için araştırmalarımız ve teşviklerimizi sürdüreceğiz.

**Köyüme Dönüyorum projesi ile Batman'da aileleriyle birlikte yaklaşık 3.500 kişinin geçimini sağlayacak bir istihdam olanağı sağladık. Batman ekonomisine yapılan yatırımın miktarı toplam 21 milyon TL olarak gerçekleşti.**

# RAPORLAMA REHBERİ

## (GRI G4-17)

Bu raporlama rehberi, 2016 DeFacto Sürdürülebilirlik Raporunda açıklanan verilerin hesaplamasında kullanılan metodoloji, yaklaşım ve standartlar hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

Bu rapor, 1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2016 tarihleri arasındaki çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konulardaki taahhüt, uygulama ve performansımızı içeren ikinci kapsamlı Sürdürülebilirlik Raporumuzdur.

### KURUMSAL SINIRLAR

Bu raporun içeriği DeFacto Perakende Tic. A.Ş.'nin uygulama ve performansını kapsamaktadır. Raporda geçen "DeFacto", "biz", "Şirketimiz" şeklindeki ifadeler DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. yerine kullanılmıştır. Ayrıca bu sene ilk defa bünyemizdeki şirketlerden biri olan Ozon Tekstil'e ait uygulama ve verilere bu raporda yer verdik.

Konsolide bilançolara dahil edilen şirketlerin listesi aşağıda verilmiştir. Bu raporda açıklanan etik, çevre, iş sağlığı ve güvenliği konulu politika ve yaklaşımlarımız yurtiçi ve yurtdışındaki tüm şirketlerimizde ve işyerlerinde uygulanmaktadır.

Raporda yer alan performans verileri, aksi belirtilmediği takdirde DeFacto Perakende Tic. A.Ş.'nin Türkiye'deki Genel Müdürlük, mağazalar ve deposuna aittir. Performans verilerini temin edebildiğimiz durumlarda yurtdışındaki şirketlerimize ve Ozon Tekstil'e ait performans verilerini de raporumuza dahil ettik.

DeFacto Perakende Tic. A.Ş.'nin 2016 Yılı Konsolide Finansal Raporu'na dahil edilen şirketler:

Yurtiçi:

- DeFacto Perakende Tic. A.Ş.: Türkiye (Genel Müdürlük, mağazalar ve depo)
- DeFacto Teknoloji Hizmetleri A.Ş.: Türkiye (ofis)
- Ozon Tekstil Konfeksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.: Türkiye (merkez ofis, fabrikalar, depo)

Yurtdışı:

- De Facto Retail KZ: Kazakistan (mağazalar ve merkez ofis)
- Ak Ozon Genel Tic. İth. Ve İhr. Ltd. Şti. : Irak (mağazalar)
- De Facto Egypt For Trade Ltd.: Mısır (mağazalar)
- Llc Ozon Retail : Belarus (mağazalar)
- Ozon Giyim RSY : Rusya (mağazalar)
- DeFacto Retail Shpk : Arnavutluk (mağazalar)
- DeFacto Retail Ge : Gürcistan (mağazalar)
- DeFacto Retail KS : Kosova (mağazalar)
- DeFactoretailma Sarl Au. : Fas (mağazalar)
- DeFacto Retail BV : Hollanda (mağazalar)

# PERFORMANS VERİLERİ

## ÇEVRE

### ENERJİ VERİLERİNİN DERLENMESİ

#### MAĞAZALAR

Mağazalarımızda tüketilen elektrik enerjisinin yaklaşık % 60'ı iklimlendirme, % 30'u ise aydınlatma amaçlıdır. Asansör ve yürüyen merdiven bulunan mağazalarımızda ise toplam enerji tüketiminin yaklaşık % 10'u gerçekleşir.

Mağazalarımızın yaklaşık yarısı alışveriş merkezleri (AVM) içinde bulunmaktadır. Bu mağazalarda AVM elektrik enerjisi tüketimi için ödenen ücret AVM yönetimine ödenen hizmet tutarlarına dahildir. Dolayısıyla AVM'lerde bulunan mağazalar için elektrik tüketim miktarları fatura bazında toplanmamaktadır. AVM'lerde yer alan mağazalardaki tüketim miktarları, cadde üzerinde yer alan ve fatura bazlı takibi yapılan mağazaların tüketimlerinin m<sup>2</sup> başına tüketim miktarlarına oranlanarak hesaplanmıştır.

Mağazalarda elektrik enerjisi kesintisi sırasında kullanılan jeneratörlerin tükettiği dizel yakıt miktarları henüz takip edilmemektedir.

#### DEFACTO GENEL MÜDÜRLÜK VE DEPO

Genel Müdürlük binamızın aydınlatma ve iklimlendirme ihtiyacını elektrik enerjisi ve doğal gazdan karşılanmaktadır. Depoda ise otomasyon sistemi ve aydınlatma amaçlı elektrik enerjisi kullanılır.

Genel Müdürlük binasında tüketilen elektrik ve doğal gaz miktarları aylık faturalar baz alınarak hesaplanmaktadır. Depoda ise, 2016 yılından itibaren enerji tüketiminin hizmet faturasından ayrılarak ayrıca gelmesi sayesinde depomuzdaki elektrik ve doğal gaz tüketim miktarını raporlamak mümkün olmuştur.

### OZON TEKSTİL GENEL MERKEZ

Ozon Tekstil Genel Merkezinde tüketilen doğalgaz enerjisinin %100'ü ısıtma amaçlıdır. Elektrik enerjisinin ise %60'ı aydınlatma %40'ı ise klima, makineler ve elektronik cihazların kullanımı sırasında tüketilmektedir.

### OZON TEKSTİL FABRİKALAR

Ozon Tekstil fabrikalar enerji tüketim dağılımı aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

FABRİKALAR	2015	2016
SİVAS TEDARİK FABRİKA	(Fabrika 2016 yılında açıldığı için bu yıla ait veri bulunmamaktadır.)	%15 Aydınlatma %85 Isıtma
SİVAS İHRACAT FABRİKA	%25 Aydınlatma %75 Isıtma	%25 Aydınlatma %75 Isıtma
BATMAN FABRİKA	%10 Aydınlatma %20 Isıtma (Klima) %70 Makinalar (üretim)	%10 Aydınlatma %20 Isıtma (Klima) %70 Makinalar (üretim)

### ARAÇLAR

DeFacto ve Ozon Tekstil'e ait araçların yakıt tüketimleri araç başına takip edilir. 2016 yılı sonu itibarıyla kiralık araç filomuzda Genel Müdürlüğe kayıtlı ve çalışanlarımıza tahsis edilen dizel yakıt tüketen binek ve ticari araçlar bulunur. Bunun yanında depolarımızda kullandığımız çeşitli araçlar mevcuttur.

DeFacto adına kayıtlı tüm araçların dizel yakıt tüketim miktarları anlaşmalı olduğumuz akaryakıt istasyonunca, plaka bazında kayıt altına alınmakta ve istenen döneme ait tarafımızla paylaşılmaktadır.

### ÜÇÜNCÜ PARTİ

Ürünlerimizin depoya teslimi tedarikçilerimiz tarafından, depodan mağazalara dağıtım ise üçüncü parti hizmet sağlayıcıları tarafından yapılmaktadır. Dolayısıyla, üçüncü taraflarca verilen hizmetler sırasındaki yakıt tüketimi kurum dışı tüketimdir ve raporlanmamaktadır.

## ENERJİ TÜKETİM VERİLERİ

### TÜRKİYE'DE KURUM İÇİNDEKİ ENERJİ TÜKETİM MİKTARI (MJ)

		2015	2016
<b>DEFACTO PERAKENDE</b>			
<b>GENEL MÜDÜRLÜK</b>	Dizel araç yakıtı	5.997.537	7.116.213
	Dizel (jeneratör)	439.179	452.400
	Doğal gaz	1.616.657	1.528.181
	Elektrik	11.090.977	13.765.702
<b>MAĞAZALAR</b>	Elektrik	163.807.584	190.445.944
<b>DEPO</b>	Dizel araç yakıtı	885.300	721.500
	Dizel (jeneratör)	39.000	39.000
	Doğal gaz*	--	7.540.195
	Elektrik	8.288.212	9.171.821
<b>OZON TEKSTİL</b>			
<b>GENEL MERKEZ</b>	Dizel araç yakıtı	2.522.247	4.617.405
	Dizel (jeneratör)	175.500	31.200
	Doğal gaz	660.397	789.007
	Elektrik	4.416.696	3.397.126
<b>DEPO</b>	Dizel araç yakıtı	85.449	71.253
	Dizel (jeneratör)	246.051	38.376
	Doğal gaz	0	5.646.288
	Elektrik	0	2.529.875
<b>SİVAS FABRİKA İHRACAT</b>	Dizel araç yakıtı	4.485.000	5.460.000
	Dizel (jeneratör)	11.700	11.700
	Doğal gaz	6.011.007	5.654.456
	Buhar	6.456.046	6.581.650
	Elektrik	2.700.000	2.952.000
<b>SİVAS FABRİKA TEDARİK</b>	Dizel araç yakıtı	0	1.365.000
	Dizel (jeneratör)	0	3.123.092
	Doğal gaz	0	900.000
	Elektrik	45.357	129.519
<b>BATMAN FABRİKA</b>	Dizel araç yakıtı	70.590	92.118
	Dizel (jeneratör)	434.686	159.149
	Elektrik	434.686	159.149
<b>TOPLAM</b>		<b>220.485.170</b>	<b>274.330.167</b>

\* 2015 yılında depodaki doğalgaz tüketimi verisine ulaşılamamaktadır, dolayısıyla bu veriye yer verilmemiştir.

## ÇALIŞANLARIMIZ

### ÇALIŞAN PROFİLİ

#### BÖLGELERE GÖRE TOPLAM ÇALIŞAN SAYISI

		2015	2016
<b>DEFACTO PERAKENDE</b>			
<b>TÜRKİYE</b>	Genel Müdürlük	747	860
	Mağazalar	6.244	6.724
	Depo	330	340
<b>KAZAKİSTAN</b>	Genel Merkez	28	32
	Mağazalar	532	731
<b>MISIR</b>	Genel Merkez	9	10
	Mağazalar	71	60
<b>KOSOVA</b>	Genel Merkez	0	1
	Mağazalar	27	26
<b>ARNAVUTLUK</b>	Genel Merkez	1	3
	Mağazalar	27	37
<b>FAS</b>	Genel Merkez	1	5
	Mağazalar	20	156
<b>GÜRCİSTAN</b>	Genel Merkez	0	1
	Mağazalar	48	75
<b>RUSYA</b>	Genel Merkez	4	5
	Mağazalar	105	69
<b>IRAK</b>	Genel Merkez	3	9
	Mağazalar	162	404
<b>BELARUS</b>	Genel Merkez	5	10
	Mağazalar	121	152
<b>BANGLADEŞ</b>	Genel Merkez	38	32
<b>İSPANYA</b>	Genel Merkez	13	0
<b>ÇİN</b>	Genel Merkez	12	10
<b>DEFACTO TOPLAM</b>	<b>Genel Müdürlük ve Merkezler</b>	<b>861</b>	<b>978</b>
	<b>Mağazalar</b>	<b>7.357</b>	<b>8.434</b>
	<b>Depo</b>	<b>330</b>	<b>340</b>
<b>GENEL TOPLAM</b>		<b>8.548</b>	<b>9.752</b>
<b>OZON TEKSTİL</b>			
<b>TÜRKİYE</b>	Genel Merkez	328	191
	Sivas Fabrika (İhracat)	0	206
	Sivas Fabrika (Tedarik)	625	353
	Batman Fabrika	58	84
	Depo	116	150
<b>OZON TEKSTİL TOPLAM</b>		<b>1.127</b>	<b>984</b>
<b>DEFACTO TEKNOLOJİ</b>			<b>91</b>



## ÇALIŞAN KATEGORİSİ\* BAŞINA YAŞ DAĞILIMI (%)

		2015			2016		
		30 YAŞ ALTI	30-50	50 YAŞ ÜSTÜ	30 YAŞ ALTI	30-50	50 YAŞ ÜSTÜ
DEFACTO TÜRKİYE	Üst Yönetim	0,0	81,3	18,8	0,0	89,7	10,3
	Orta Yönetim	11,8	87,3	0,9	11,9	86,7	1,3
	Alt Yönetim	52,3	47,3	0,4	56,7	43,0	0,3
	Diğer	90,1	9,7	0,2	91,4	8,4	0,1
DEFACTO YURTDIŞI	Üst Yönetim	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
	Orta Yönetim	47,6	52,4	0,0	63,8	36,2	0,0
	Alt Yönetim	56,4	43,6	0,0	63,2	36,8	0,0
	Diğer	94,3	5,7	0,0	96,0	4,0	0,0
OZON TEKSTİL	Üst Yönetim	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
	Orta Yönetim	0,0	93,6	6,4	5,3	89,5	5,3
	Alt Yönetim	44,4	53,4	2,2	46,1	51,6	2,3
	Diğer	43,3	54,6	2,1	50,4	47,8	1,8

\* Üst Yönetim: Genel müdür ve C-level (Genel Müdür Yardımcısı) ve Direktör

Orta Yönetim: Kıdemli Müdür, Müdür, Bölge Müdürü, Mağaza 1. müdürü

Alt Yönetim: Yönetici, yönetici adayları, Uzman, Uzman Yardımcısı, Mağaza 2. Müdürü, Reyon Yöneticisi, depoda çalışan şef

Diğer: Fabrika ve depo mavi yaka çalışanlar, diğer mağaza çalışanları

## İŞ SÖZLEŞMESİ, İSTİHDAM TÜRÜ VE CİNSİYETE GÖRE TOPLAM ÇALIŞAN SAYISI - DEFACTO TÜRKİYE

		2015		2016	
		ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN
İŞ SÖZLEŞMESİNE GÖRE	Süresiz	3.617	3.704	3.795	4.129
	Belirli süreli	0	0	0	0
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE	Tam zamanlı	2.004	1.740	2.152	2.009
	Yarı zamanlı	1.613	1.964	1.643	2.120
ÇALIŞMA TİPİNE GÖRE	Beyaz yaka	379	368	440	420
	Mavi yaka	3.238	3.336	3.355	3.709

Not: "Mavi yaka" çalışanları verilerine saat ücretli olarak mağazada ve depoda çalışanlar dahildir.

## İŞ SÖZLEŞMESİ, İSTİHDAM TÜRÜ VE CİNSİYETE GÖRE TOPLAM ÇALIŞAN SAYISI - DEFACTO YURTDIŞI

		2015		2016	
		ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN
İŞ SÖZLEŞMESİNE GÖRE	Süresiz	494	600	737	783
	Belirli süreli	89	44	191	117
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE	Tam zamanlı	494	600	737	783
	Yarı zamanlı	89	44	191	117
ÇALIŞMA TİPİNE GÖRE	Beyaz yaka	79	34	86	32
	Mavi yaka	504	610	842	868

Not: "Mavi yaka" çalışanları verilerine saat ücretli olarak mağazada ve depoda çalışanlar dahildir.

## İŞ SÖZLEŞMESİ, İSTİHDAM TÜRÜ VE CİNSİYETE GÖRE TOPLAM ÇALIŞAN SAYISI - OZON TEKSTİL

		2015		2016	
		ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN
İŞ SÖZLEŞMESİNE GÖRE	Süresiz	636	491	581	403
	Belirli süreli	0	0	0	0
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE	Tam zamanlı	636	491	581	403
	Yarı zamanlı	0	0	0	0
ÇALIŞMA TİPİNE GÖRE	Beyaz yaka	216	160	140	110
	Mavi yaka	420	331	441	293

Not: "Mavi yaka" çalışanları verilerine saat ücretli olarak mağazada ve depoda çalışanlar dahildir.

## CİNSİYETE GÖRE GÖZETİME TABİ (OUTSOURCE) ÇALIŞAN SAYISI

		2015	2016
DEFACTO TÜRKİYE	Erkek	171	243
	Kadın	333	461
DEFACTO YURTDIŞI	Erkek	583	928
	Kadın	644	900
OZON TEKSTİL	Erkek	22	23
	Kadın	11	10
<b>TOPLAM</b>		<b>1.764</b>	<b>2.565</b>

## ÇEŞİTLİLİK VE DAHİLİYET

### ÇALIŞAN KATEGORİSİ BAŞINA CİNSİYET DAĞILIMI (%)

		2015		2016	
		ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN
DEFACTO TÜRKİYE	Üst Yönetim	61,3	38,7	72,4	27,6
	Orta Yönetim	75,0	25,0	75,2	24,8
	Alt Yönetim	56,9	43,1	55,4	44,6
	Diğer	46,7	53,3	45,1	54,9
DEFACTO YURTDIŞI	Üst Yönetim	100,0	0,0	100,0	0,0
	Orta Yönetim	90,5	9,5	89,4	10,6
	Alt Yönetim	73,3	26,7	67,2	32,8
	Diğer	42,2	57,8	46,9	53,1
OZON TEKSTİL	Üst Yönetim	100,0	0,0	100,0	0,0
	Orta Yönetim	74,5	25,5	68,4	31,6
	Alt Yönetim	52,8	47,2	54,7	45,3
	Diğer	56,5	43,5	59,9	40,1

### YAŞA GÖRE İŞE YENİ ALINAN ÇALIŞANLARIN TOPLAM SAYISI VE ORANI

		2015			2016		
		30 YAŞ ALTI	30-50	50 YAŞ ÜSTÜ	30 YAŞ ALTI	30-50	50 YAŞ ÜSTÜ
DEFACTO TÜRKİYE	Sayı	3.681	291	6	3.302	236	7
	Oran (%)	93	7	0	93	7	0
DEFACTO YURTDIŞI	Sayı	1.137	90	0	1.700	128	0
	Oran (%)	93	7	0	93	7	0
OZON TEKSTİL	Sayı	351	317	8	152	115	6
	Oran (%)	52	47	1	56	42	2

### CİNSİYETE GÖRE İŞE YENİ ALINAN ÇALIŞANLARIN TOPLAM SAYISI VE ORANI

		2015		2016	
		ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN
DEFACTO TÜRKİYE	Sayı	1.889	2.089	1.615	1.930
	Oran (%)	47	53	46	54
DEFACTO YURTDIŞI	Sayı	583	644	928	900
	Oran (%)	48	52	51	49
OZON TEKSTİL	Sayı	449	227	180	93
	Oran (%)	66	34	66	34

#### EXPAT ÇALIŞANLAR

Mağazacılık süreçlerimizde yer alan tüm çalışanlarımıza yurt dışında kariyer yapma fırsatı sunarız. Aynı şekilde Türkiye Genel Müdürlük'te de yurt dışından expat olarak gelen çalışanlarımız bulunur.

#### EXPAT OLARAK ÇALIŞAN KİŞİLERİN SAYISI

	2015	2016
TÜRKİYE	14	14
YURTDIŞI	16	29

## EĞİTİM VE GELİŞİM

### ÇALIŞANLARA VERİLEN EĞİTİMLER - DEFACTO TÜRKİYE

		2015		2016	
		TOPLAM EĞİTİM SAATİ	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ	TOPLAM EĞİTİM SAATİ	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ
SINIF İÇİ EĞİTİM	Genel Müdürlük	60.123	80,5	25.341	29,5
	Mağazalar	124.013	19,9	312.148	46,4
	Depo	3.143	9,5	6.638	19,5
E-EĞİTİM	Tüm çalışanlar*	87.928	13,0	122.455	13,3
GENEL		275.207	37,6	466.580	58,9

\* E-egitim verileri lokasyon ve çalışan kategorisi bazında kırılımlı olarak tutulmamaktadır.

### ÇALIŞANLARA VERİLEN EĞİTİMLER - DEFACTO YURTDIŞI

		2016	
		TOPLAM EĞİTİM SAATİ	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ
SINIF İÇİ EĞİTİM	Genel Merkezler	167	1,4
	Mağazalar	20.886	12,2
GENEL		21.053	11,5

### ÇALIŞAN KATEGORİSİNE GÖRE EĞİTİM SAATİ - DEFACTO TÜRKİYE

	2015		2016	
	TOPLAM EĞİTİM SAATİ	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ	TOPLAM EĞİTİM SAATİ	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ
ÜST YÖNETİM	895	45,2	627	12,8
ORTA YÖNETİM	3.446	28,5	8.177	18,2
ALT YÖNETİM	12.357	19,7	62.621	17,1
DİĞER	139.081	33,2	272.701	47,3

Not: E-egitim saatleri çalışan kategorisi bazında tutulmadığı için, yukarıdaki rakamlar sadece sınıf-içi eğitimlerini kapsamaktadır.

### ÇALIŞAN KATEGORİSİNE GÖRE EĞİTİM SAATİ - DEFACTO YURTDIŞI

	2016	
	TOPLAM EĞİTİM SAATİ	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ
ÜST YÖNETİM	0	0,0
ORTA YÖNETİM	72	1,1
ALT YÖNETİM	26	1,5
DİĞER	20.789	11,0

## OZON TEKSTİL ÇALIŞANLARINA VERİLEN EĞİTİM SAATLERİ

LOKASYONLAR	2015		2016	
	TOPLAM EĞİTİM SAATİ (ADAM.SAAT)	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ	TOPLAM EĞİTİM SAATİ (ADAM.SAAT)	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATİ
GENEL MÜDÜRLÜK	6.557	20,0	3.823	20,0
SİVAS FABRİKALAR	2.160	3,5	2.460	4,4
BATMAN FABRİKA	--	--	813	9,7
DEPO	826	7,1	695	4,6
TOPLAM	9.543	8,9	7.791	7,9

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

### İSG PERFORMANS GÖSTERGELERİ - DEFACTO TÜRKİYE

	2015				2016			
	MERKEZ	DEPO	MAĞAZA	KONSOLİDE	MERKEZ	DEPO	MAĞAZA	KONSOLİDE
KAZA SIKLIK ORANI	0,213	2,235	0,874	0,882	0,332	5,754	1,102	1,284
KAYIP GÜN ORANI	0,425	22,960	3,036	4,258	2,326	12,604	3,666	4,029
DEVAMSIZLIK ORANI	0,010	0,039	0,015	0,016	0,025	0,062	0,025	0,027

### İSG PERFORMANS GÖSTERGELERİ - OZON TEKSTİL

	2015				2016			
	MERKEZ	DEPO	FABRİKALAR	KONSOLİDE	MERKEZ	DEPO	FABRİKALAR	KONSOLİDE
KAZA SIKLIK ORANI	0,000	1,008	4,070	2,179	0,000	0,817	4,807	3,489
KAYIP GÜN ORANI	0,000	7,059	15,193	8,582	0,000	8,172	10,574	8,722
DEVAMSIZLIK ORANI	0,004	0,006	0,079	0,045	0,004	0,005	0,062	0,047

Not: Performans göstergeleri hesaplarında şu formüller kullanılmıştır:

Kaza Sıklık Oranı = Kaza sayısı / (Toplam Çalışma Saati - Kayıp Çalışma Saati) \* 200.000

Devamsızlık oranı = Kayıp gün / Toplam gün

Kayıp Çalışma = İş Kazası + Diğer Sağlık Nedenleri

# GRI G4 “TEMEL” İÇERİK İNDEKSİ

Bu rapor DeFacto'nun raporlama dönemindeki sürdürülebilirlik performans ve uygulamalarına yönelik bilgileri kapsar. Raporun içeriğini GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi'nin G4 “Temel” seçeneğine uyumlu olacak şekilde geliştirdik.

GRI G4 göstergeleri bazında açıklanan bilgi ve verilerin rapor içinde yer aldığı bölüm ve sayfa numarası aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Aksi belirtilmediği takdirde GRI göstergeleri Şirket içine yönelik öncelikli konuları kapsamaktadır. Aşağıdaki tabloda kullanılan “Kurum dışı” ibaresi bahsi geçen konunun Şirket dışında öncelikli olduğu durumları belirtmektedir.

### GENEL STANDART AÇIKLAMALAR

#### STRATEJİ VE ANALİZ

PROFİL AÇIKLAMASI	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
G4-1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin sürdürülebilirlikle ilgili beyanı	Genel Müdürün Mesajı	Tam	6-7	

#### KURUMSAL PROFİL

G4-3	Kurumun adı		Tam	DeFacto Perakende Tic. A.Ş.	
G4-4	Başlıca markalar, ürünler ve hizmetler	DeFacto Hakkında	Tam	8-9	
G4-5	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer		Tam	Atatürk Mah. Bahariye Cad. DeFacto Plaza No:31 Halkalı, Küçükçekmece/ İstanbul, Türkiye	
G4-6	Kurumun faaliyet gösterdiği başlıca ülkeler	DeFacto Hakkında Ürün Sorumluluğu	Tam	Mağazalarımızın bulunduğu ülkeler sayfa 11'de verilmiştir. Tedarikçilerimizin bulunduğu ülkeler sayfa 31'de verilmiştir.	
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	DeFacto Hakkında	Tam	Özel sermayeli bir anonim şirkettir.	
G4-8	Hizmet verilen pazarlar	DeFacto Hakkında	Tam	Mağazalarımızın bulunduğu ülkeler sayfa 11'de verilmiştir.	
G4-9	Kurumun ölçeği	DeFacto Hakkında	Tam	9	
G4-10	İstihdam türüne, iş sözleşmesine, cinsiyete ve bölgesine göre toplam işgücü	Çalışanlarımız	Tam	53-55	İlke 6

GENEL STANDART AÇIKLAMALAR					
PROFİL AÇIKLAMASI	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>KURUMSAL PROFİL</b>					
<b>G4-11</b>	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi		Tam	Toplu iş sözleşmesi kapsamına giren çalışanımız yoktur.	İlke 3
<b>G4-12</b>	Kurumun tedarik zinciri tanımı	Ürün Sorumluluğu	Tam	29	
<b>G4-13</b>	Kurumun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen değişiklikler		Tam	Raporlama döneminde yurtiçinde ve yurtdışında yeni mağazalar açmaya ve tedarikçi bazını genişletmeye devam ettik. Bu raporda ilk defa 100% hissedarı olduğumuz Ozon Tekstil'e ait uygulama ve performans verilerine yer verdik.	
<b>G4-14</b>	Kurumun ihtiyati yaklaşımı	Ürün Sorumluluğu	Tam	Ürün güvenliğine yönelik uygulamalarımız ve çevre üzerindeki etkileri azaltan ürün uygulamalarımız bulunmaktadır.	
<b>G4-15</b>	Kurumun imzaladığı veya desteklediği sözleşmeler, ilkeler ve diğer inisiyatifler	Sürdürülebilirliğin Kilometre Taşları	Tam	18	
<b>G4-16</b>	Kurumun üyesi olduğu dernekler, ulusal ya da uluslararası destek örgütleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	18	
<b>TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER</b>					
<b>G4-17</b>	Kurumun konsolide bilançolarına dahil ettiği kurumların listesi ve rapor kapsamı dışında tutulan varsa belirtilmesi	Raporlama Rehberi	Tam	76	
<b>G4-18</b>	Rapor içeriğinin belirlenmesi ve Unsur Çerçevelerinin tanımlanması süreci	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	18-19	
<b>G4-19</b>	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli Unsurların bir listesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	18-19 En önemli ve öncelikli konular -kendi aralarındaki önem sırasına bakılmaksızın- sayfa 19'daki grafiğin sağ üst kısmında listelenmiştir.	

GENEL STANDART AÇIKLAMALAR					
PROFİL AÇIKLAMASI	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER</b>					
<b>G4-20</b>	Her bir öncelikli Unsur için kurum içindeki Unsur Çerçevesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	18-19 Kurum içindeki öncelikli Unsurlar, sayfa 19'daki grafiğin altındaki notta açıklanmıştır.	
<b>G4-21</b>	Her bir öncelikli Unsur için kurum dışındaki Unsur Çerçevesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	18-19 Kurum dışındaki öncelikli Unsurlar, sayfa 19'daki grafiğin altındaki notta açıklanmıştır.	
<b>G4-22</b>	Önceki raporlardaki bilgilerden yeniden ifade edilen varsa bunların etki ve nedenleri		Tam	Bu rapor, Şirketimizin ikinci Sürdürülebilirlik Raporu'dur.	
<b>G4-23</b>	Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevelerindeki belirgin değişiklikler		Tam	Kapsam ve Unsur Çerçevesinde belirgin bir değişiklik olmadı. Bunun yanında, tedarikçimiz olan Ozon Tekstil'in rapora dahil edilmesinden dolayı bazı Unsurlara ait yaklaşımımıza daha kapsamlı yer verdik ve veri temin edilebildiği durumlarda sayısal verileri dahil ettik.	
<b>PAYDAŞ KATILIMI</b>					
<b>G4-24</b>	Kurumun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	17	
<b>G4-25</b>	Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	16	
<b>G4-26</b>	Paydaş grubuna göre temas sıklığını da kapsayacak şekilde kurumun paydaş teması ve rapor hazırlama sürecine katkısı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	17	
<b>G4-27</b>	Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan ana konu başlıklarının ve kurumun raporlama da dahil olmak üzere bu kilit konu başlıklarına verdiği yanıtların her bir paydaş grubu için belirtilmesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	19-20	

GENEL STANDART AÇIKLAMALAR					
PROFİL AÇIKLAMASI	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>RAPOR PROFİLİ</b>					
<b>G4-28</b>	Raporlama dönemi		Tam	1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2016	
<b>G4-29</b>	En son yayınlanan raporun tarihi		Tam	Bu rapor, Şirketimizin ikinci Sürdürülebilirlik Raporu'dur.	
<b>G4-30</b>	Raporlama sıklığı		Tam	Üçüncü Sürdürülebilirlik Raporumuz 2018 yılında yayımlanacaktır.	
<b>G4-31</b>	Rapor ve içeriği hakkındaki sorular için iletişim adresi		Tam	<a href="mailto:sustainability@defacto.com.tr">sustainability@defacto.com.tr</a>	
<b>G4-32</b>	Kurumun seçmiş olduğu "uyumluluk" seçeneği ve rapor dış denetimden geçmiş ise Dış Denetim Raporu	GRI İçerik İndeksi	Tam	Rapor GRI G4 "Temel" seçeneğine uyumlu hazırlanmıştır. Rapor kapsamında dış denetim alınmamıştır.	
<b>G4-33</b>	Dış denetim politikası ve mevcut uygulaması		Tam	Rapor kapsamında dış denetim alınmamıştır.	
<b>YÖNETİŞİM</b>					
<b>G4-34</b>	Kurumun yönetim yapısı ve karar verici komiteler	Kurumsal Yönetişim ve Etik	Tam	23	
<b>ETİK VE DÜRÜSTLÜK</b>					
<b>G4-56</b>	Kurumun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerleri, ilkeleri, standartları ve davranış normları	Kurumsal Yönetişim ve Etik	Tam	26-27	İlke 10
<b>SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR</b>					
PERFORMANS GÖSTERGESİ	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>EKONOMİK</b>					
<b>DMA Unsur: Ekonomik Performans</b>		DeFacto Hakkında		2. Derece önemli.	İlke 7
<b>G4-EC1</b>	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	DeFacto Hakkında	Kısmi	9	
<b>DMA Unsur: Dolaylı Ekonomik Etkiler</b>		DeFacto Hakkında		2. Derece önemli.	
<b>G4-EC8</b>	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Topluma Katkımız	Kısmi	75	
<b>ÇEVRESEL</b>					
<b>DMA Unsur: Enerji</b>		Çevre		2. Derece önemli.	İlke 7,8 ve 9
<b>G4-EN3</b>	Kurum içi enerji tüketimi	Çevre	Tam	46	İlke 7 ve 8

SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR					
PERFORMANS GÖSTERGESİ	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>ÇEVRESEL</b>					
<b>G4-EN5</b>	Enerji yoğunluğu	Çevre	Tam	46	İlke 7, 8
<b>DMA Unsur: Su</b>		Çevre		2. Derece önemli. Kurum dışı.	İlke 7 ve 8
<b>DMA Unsur: Atık Su ve Atıklar</b>		Çevre		2. Derece Önemli. Kurum dışı	İlke 8
<b>G4-EN23</b>	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	Çevre	Kısmi	48-49	İlke 8
<b>DMA Unsur: Ürün ve Hizmetler</b>		Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.	İlke 7, 8 ve 9
<b>G4-EN27</b>	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilmesi	Ürün Sorumluluğu	Tam	38-40 (Kimyasallar, geri dönüştürülmüş malzemeler, organik pamuk vb.)	İlke 7, 8 ve 9
<b>DMA Unsur: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi</b>		Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli. Kurum dışı	İlke 8
<b>DMA Unsur: Çevresel Şikayet Mekanizmaları</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli. Kurum dışı	İlke 8
<b>SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ</b>					
<b>DMA Unsur: İstihdam</b>		Çalışanlarımız		1. Derece önemli.	İlke 6
<b>G4-LA1</b>	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	Performans verileri	Kısmi	82	İlke 6
<b>DMA Unsur: İş Sağlığı ve Güvenliği</b>		Çalışanlarımız		1. Derece önemli. Kurum içi ve kurum dışı	İlke 1
<b>G4-LA6</b>	Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	Performans verileri	Tam	84	İlke 1
<b>DMA Unsur: Eğitim ve Öğretim</b>		Çalışanlarımız		2. Derece önemli.	İlke 6
<b>G4-LA9</b>	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	Çalışanlarımız	Tam	83	İlke 6
<b>G4-LA10</b>	Çalışanlara yönelik yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Çalışanlarımız	Kısmi	60-64	İlke 6

SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR					
PERFORMANS GÖSTERGESİ	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>SOSYAL: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ</b>					
<b>G4-LA11</b>	Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Çalışanlarımız	Kısmi	59	İlke 6
<b>DMA Unsur: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>		Çalışanlarımız		2. Derece önemli.	İlke 6
<b>G4-LA12</b>	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık gruplarına göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu	Çalışanlarımız	Tam	80-82	İlke 6
<b>DMA Unsur: Tedarikçinin İşgücü Uygulamaları Bakımından Değerlendirilmesi</b>		Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli. Kurum dışı	
<b>G4-LA14</b>	İşgücü kriterleri açısından değerlendirilen yeni tedarikçilerin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	Tam	Yeni hazır giyim tedarikçilerimizin tümü.	İlke 1, 6
<b>G4-LA15</b>	Tedarik zincirindeki işgücü uygulamalarıyla ilgili olası olumsuz etkiler ve alınan önlemler	Ürün Sorumluluğu	Kısmi	31-33	İlke 1, 6
<b>DMA Unsur: İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli. Kurum içi ve kurum dışı	
<b>SOSYAL: İNSAN HAKLARI</b>					
<b>DMA Unsur: Yatırım</b>		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli. Kurum dışı	İlke 1, 2
<b>G4-HR1</b>	İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş kontratların toplam sayısı ve yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	Tam	Yeni çalışmaya başlayacağımız hazır giyim tedarikçilerimizin tümü.	İlke 2
<b>DMA Unsur: Çocuk İşçiliği</b>		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli. Kurum dışı	İlke 5
<b>G4-HR5</b>	Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve çocuk işçiliğinin etkili bir biçimde ortadan kaldırılmasına katkıda bulunmak için alınan tedbirler	Ürün Sorumluluğu	Tam	31	İlke 5

SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR					
PERFORMANS GÖSTERGESİ	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>SOSYAL: İNSAN HAKLARI</b>					
<b>DMA Unsur: Zorla veya Cebren Çalıştırma</b>		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli. Kurum dışı	İlke 4
<b>G4-HR6</b>	Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve her tür zorla veya cebren çalıştırmanın ortadan kaldırılmasına katkı sağlama yönünde alınan önlemler	Ürün Sorumluluğu	Tam	31	İlke 4
<b>DMA Unsur: Tedarikçilerin İnsan Hakları Bakımından Değerlendirilmesi</b>		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli. Kurum dışı	İlke 2
<b>G4-HR10</b>	İnsan hakları kriterleri açısından değerlendirilen yeni tedarikçilerin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	Tam	Yeni hazır giyim tedarikçilerimizin tümü.	İlke 2
<b>G4-HR11</b>	Tedarik zincirindeki belirgin insan hakları etkileri ve gerçekleştirilen eylemler	Ürün Sorumluluğu	Kısmi	31	İlke 2
<b>DMA Unsur: İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.	İlke 1
<b>SOSYAL: TOPLUM</b>					
<b>DMA Unsur: Yolsuzlukla Mücadele</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik		2. Derece önemli.	İlke 10
<b>G4-SO4</b>	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Kurumsal Yönetişim ve Etik	Tam	26-27	İlke 10
<b>DMA Unsur: Uyum</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik		2. Derece önemli.	
<b>DMA Unsur: Tedarikçilerin Toplum Üzerindeki Etkiler Bakımından Değerlendirilmesi</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli. Kurum Dışı	İlke 10
<b>DMA Unsur: Toplum Üzerindeki Etkilere İlişkin Şikayet Mekanizmaları</b>		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.	İlke 10

SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR					
PERFORMANS GÖSTERGESİ	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	BMKİS İLKELERİ
<b>SOSYAL: ÜRÜN SORUMLULUĞU</b>					
<b>DMA Unsur: Müşteri Sağlık ve Güvenliği</b>		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli.	
<b>G4-PR1</b>	Sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirildiği ürünlerin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	Tam	Tüm ürün gruplarımız insan sağlığı açısından çeşitli testlere tabi tutulur.	
<b>DMA Unsur: Ürün ve Hizmet Etiketlemesi</b>		Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.	
<b>G4-PR3</b>	Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi ürün kategorilerinin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	Tam	Ürünlerde kullanılan hammadde içeriği ürün etiketlerinde ilgili yönetmelikler doğrultusunda belirtilmektedir.	
<b>G4-PR5</b>	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları	Ürün Sorumluluğu	Kısmi	43	

#### RAPOR DANIŞMANLIĞI

**3P Sustainability Consulting**

www.3psustainability.com.tr

#### RAPOR TASARIMI

**MYRA**

www.myra.com.tr

Daha fazla bilgi edinmek ve raporu indirmek için [defactokurumsal.com](http://defactokurumsal.com) adresini ziyaret edebilirsiniz.

**DeFacto**

**DEFACTO PERAKENDE TİCARET A.Ş.**

DeFacto Plaza Basın Ekspres Yolu  
Bahariye Cad. No: 31 Halkalı/İstanbul  
T. +90 (212) 705 12 12  
F. +90 (2127 886 51 29  
www.defacto.com.tr

DeFacto Sürdürülebilirlik Raporu sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır ve raporun kapsadığı döneme ait doğru ve güvenilir olduğuna inanılan bilgi ve kaynaklar kullanılmıştır. Bu raporda yer alan içerik herhangi bir beyan, garanti veya taahhüt olarak yorumlanamayacağı gibi bu içeriğin eksiksiz ve değişmez olduğu garanti edilmemektedir.

**Bu raporun her hakkı DeFacto Perakende Tic. A.Ş.'ye aittir.**



DeFacto