



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2014/2015





İçindekiler

Başkanın Mesajı	06
► Kısaca DeFacto	08
► Sürdürülebilirliğin Kilometre Taşları	11
► Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	12
► Kurumsal Yönetişim ve Etik	21
► Ürün Sorumluluğu	26
► Çevre	37
► Çalışanlarımız	42
► Topluma Katkı	62
Raporlama Rehberi	69
GRI G4 “Temel” İçerik İndeksi	70

“

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZIN TEMELİNİ FAALİYETLERİMİZDEN VE ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZDEN KAYNAKLANAN ÇEVRESEL, SOSYAL VE EKONOMİK ETKİMİZİ ÜÇLÜ BİR DENGE İÇİNDE YÖNETMEK VE PAYDAŞLARIMIZ İÇİN DEĞER YARATMAK OLUŞTURUR.

RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, 1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014 tarihleri arasındaki çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konulu taahhüt, uygulama ve performansımızı, ayrıca 2015 yılında hayata geçirdiğimiz belli başlı uygulamaları içeren ilk kapsamlı Sürdürülebilirlik Raporumuzdur. Kurumsal önceliklerimiz ve çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve toplumun beklentileri doğrultusunda geliştirdiğimiz bu raporun içeriğini Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlama Rehberi'nin G4 "temel" seçeneğine uygun şekilde oluşturduk.

Raporda geçen "DeFacto", "biz", "Şirketimiz" şeklindeki ifadeler, "Raporlama Rehberi" bölümünde detaylı sınırları belirtilen DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. yerine kullanılmıştır. Bu raporda açıklanan etik, çevre ve iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımız tüm perakende faaliyetlerimize yönelik olmakla birlikte, performans verileri, aksi belirtilmediği takdirde Türkiye'deki Genel Müdürlük,

mağazalar ve depoya aittir. Verileri temin edebildiğimiz durumlarda Kazakistan'daki mağazalarımıza yönelik performans verilerini de raporumuza dahil ettik.

Bu rapor ayrıca özel sektörün sürdürülebilir kalkınma yolundaki evrensel ilkelerinin yaygınlaşmasına öncülük eden Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imzacı olmamız doğrultusunda hazırladığımız ikinci İlerleme Bildirimi Raporu niteliğini taşır.

İkinci kapsamlı Sürdürülebilirlik Raporumuzu Haziran 2017'de yayımlamayı hedefliyoruz. Bu raporda, ilk raporumuzda yer verdiğimiz hedef ve taahhütlere yönelik aldığımız aksiyonlar ve bunların sonuçlarına da detaylı olarak yer vereceğiz. Sürdürülebilirlik performansımız ve uygulamalarımıza yönelik öneri, yorum ve sorularınız için bize sustainability@defacto.com.tr mail adresinden ulaşabilirsiniz.



Başkanın Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

DeFacto olarak yayımladığımız bu ilk kapsamlı Sürdürülebilirlik Raporu'nu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. 2014 yılı başından 2015 yılı ortasına kadar geçen süre içindeki sosyal, çevresel, ekonomik ve etik konulardaki performans ve uygulamalarımızı açıkladığımız bu raporu, tüm dünyada yaygın biçimde kabul gören ve uluslararası raporlama standardı olan GRI G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi'ni baz alarak hazırladık.

DeFacto olarak 2014 yılında, paydaşlarımıza karşı sorumluluğumuzun farkındalığıyla Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (BMKİS) imzacı olduk. BMKİS, özel sektör işletmelerini, evrensel olarak kabul görmüş bildirelere dayanan 10 temel ilkeye uygun faaliyet göstermeye teşvik eden küresel bir girişim. Gönüllülük esasına dayanan bu girişime imzacı olarak, sürdürülebilirlik konusunda sektörümüzün öncü kuruluşlarından biri olma taahhüdümüzü yerine getirmek için de bir başlangıç yapmış olduk.

Raporumuzun içeriğini belirlerken GRI Rehberi'ne ek olarak, BMKİS'in dört unsurunu (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) ve bunlara bağlı 10 ilkesini de göz önünde bulundurduk. Bu raporu BMKİS'e verdiğimiz taahhüdün gereği de olarak ilerleme bildiri niteliğinde hazırladık ve yayımladık.

EKONOMİK

Kuruluşumuzdan bu yana sürdürdüğümüz hızlı büyümemizi 2015 yılında da devam ettirerek yaklaşık 80 yeni mağaza açmayı planlıyoruz. Yurtiçinde ve yurtdışındaki büyüme hedeflerimize uygun, tüm lokasyonlarımızın ihtiyaçlarına göre yapılandırılmış, esnek ve verimli iş birimlerini kurgulamak ve var olan yapılarımızı bu stratejik bakışa uygun hale dönüştürmek üzere kapsamlı bir organizasyonel dönüşüm çalışmasına başladık. 2015 yılında başladığımız bu çalışmalara 2016 yılında da devam edeceğiz.

SOSYAL

2015 yılı başında çalışan bağlılığını, aidiyet duygusunu ve kişisel yetkinliklerin artırılmasını hedefleyerek, toplumsal fayda ve farkındalık yaratmaya yönelik projeler geliştirip hayata geçirmek amacıyla DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk. Çalışanlarımızın gönüllü olarak katılabildiği bu Grupta Türkiye'nin önde gelen STK'ları ile işbirliği neticesinde gönüllülük ve farkındalık projeleri geliştiriliyor. 2015 yılı Eylül ayına kadar 130 çalışanımızın gönüllü olduğu yedi projeye toplam 326 mesai saati ve 34 mesai dışı saat ayrıldı.

Çalışanlarımızın yaklaşık % 48'inin kadın olduğu da göz önünde bulundurularak, 2015 yılı başında kadın çalışanların iş hayatına katılımlarını güçlendirmek amacıyla Birleşmiş Milletler Kadınları Güçlendirme İlkeleri'ne (WEP) imzacı olduk. Bu taahhüdümüz kapsamında, örneğin doğumdan sonra ekstra üç ay ücretsiz izin gibi uygulamaları içeren "Mutlu Kadın Hareketi"ni geliştirerek çalışanlarımıza sunduk. Önümüzdeki dönemde, kadın çalışanlarımıza yönelik uygulamalarımızın kapsamını genişleterek çalışmalarımıza devam edeceğiz.

ÇEVRE

2014'te geri dönüştürülmüş ürünlerden elde edilen lifler ve organik pamuk içeren ürünlerden oluşan ilk ekolojik ürünlerimizi hazırladık ve 2014 sonbahar/kış koleksiyonumuza "ekolojik line" kategorisi ekledik. 2016 yılında çevresel etkisi daha düşük olan bu ürünlerin sürekli olarak mağazalarımızda bulunmasını sağlayacağız.

ETİK

Sürdürülebilirliğin başka bir boyutu olan etik konusunda 2014 yılında geniş çaplı çalışmalar yürüttük: DeFacto Etik Değerleri'ni yayımladık ve DeFacto Etik Hattı'nı kurduk. Etik Hattı hakkında çalışanlarımızı bilgilendirmek amacıyla, faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde, o ülkenin dilinde posterler hazırladık ve ülke yöneticilerini bu konuda bilgilendirdik. Hazırlanan tüm posterlerin, Genel Müdürlük ve yurt dışı merkez ofislerimizde, tüm depo ve mağazalarda sadece çalışanların kullandığı ortak alanlarda sergilenmesini sağlayarak farkındalığı artırdık. İlgili çalışmayı 2016 yılında da yenileyerek devam ettirmeyi planlıyoruz.

TEDARİK ZİNCİRİNDE SORUMLULUK

Kendi faaliyetlerimizde olduğu gibi, tedarik zincirimizde de insan hakları, işgücü uygulamaları, iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularına önem veriyoruz. Bu konulara yönelik minimum standartları belirlediğimiz DeFacto Tedarikçi Çalışma İlkeleri'ni tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık. 2014 yılı itibarıyla yurt dışındaki tüm ana tedarikçilerimiz üçüncü parti tarafından yürütülen sosyal uygunluk denetimlerine tabi oldular. 2015 yılından itibaren ise Türkiye'de faaliyet gösteren tedarikçilerimizin de dahil edilmesiyle tüm ana tedarikçilerimizde sosyal uygunluk denetimleri zorunlu hale geldi. Bu denetimler ve desteğimiz sayesinde tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik performanslarını her yıl daha ileriye taşımayı amaçlıyoruz.

Sürdürülebilirliğin temelini oluşturan "şeffaflık" ve "hesap verebilirlik" prensipleri doğrultusunda ve kapsamlı bir çalışma sonucu 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.

Şahin Demir
Ürün Grup Başkanı,
Yönetim Kurulu Üyesi



DeFacto Hakkında

2003 yılında kurulan DeFacto, 2004 yılında açtığı ilk mağazası ile perakende sektörüne adımını attı. Kurulduğu günden bu yana bir dünya markası olma vizyonuyla yatırımlarına devam eden DeFacto, doğru iş modeli sayesinde kısa sürede bir başarı hikayesi yarattı. 2008 yılından itibaren her yıl ortalama yüzde 49 oranında büyüdü ve 2014 yılında 1 milyar 180 milyon TL ciroya ulaştı. 2015 yılını da 1 milyar 631 milyon TL ciro ile kapatmayı hedefleyen DeFacto, sadece 11 yılda Türk hazır giyim ve moda sektörünün en önemli markalarından biri oldu.

2015 yıl sonu itibarıyla Türkiye’de 281, yurt dışında 50 mağaza ile hizmet veren DeFacto, dünya markası olma yolunda hızla ilerliyor. Fiziksel mağazaların yanında, teknolojinin gelişimi ve değişen tüketici ihtiyaçlarını dikkate alarak 2013 yılında www.defacto.com.tr adresindeki e-ticaret sitesi de açıldı. E-ticaret, stratejik öncelikler ve önemli yatırım alanlarından biri olarak görülmektedir.

DeFacto, gelişen teknoloji ile, tüm iletişim ve satış kanallarının entegre bir şekilde yürütüldüğü Omnichannel’da Türkiye’nin ilk ve en büyük ağı sahip markası oldu. Şirketin global yolculuğu sürerken, gelecek 10 yıl için şu hedefler belirlendi: 2025 yılında mağazalarla 50 ülkede, e-ticaret sitesiyle de 100 ülkede faaliyet gösteren bir moda markası haline gelmek.

Kurulduğu yıldan bu yana “ulaşılabilir moda markası” denildiğinde akla ilk gelen marka olmayı başaran DeFacto, koleksiyonlarını, her ortamda şık ve modern görünmek isteyenler için uygun fiyatlarla sunuyor. Markalaşma sürecinde, hedef kitlenin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik yapılan araştırmalarda, her ortamda ve her okazyonda şıklık sunmayı başaran DeFacto’yu anlatan en iyi motto “ulaşılabilir moda” olarak belirlendi. Sıcaklık, samimiyet ve şıklık DeFacto kültürünün üç mihenk taşı oluşturuyor.

DEFACTO’YU ANLATAN EN İYİ MOTTO **ULAŞILABİLİR MODA** OLARAK BELİRLENDİ. SICAKLIK, SAMİMİYET VE ŞIKLIK DEFACTO KÜLTÜRÜNÜN ÜÇ MİHENK TAŞINI OLUŞTURUYOR.

TÜRKİYE’DE
63 ŞEHİRDE 277,
YURT DIŞINDA DOKUZ ÜLKEDE
35 MAĞAZA



▶ Kısaca DeFacto

Misyon, Vizyon 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

2014 - Rakamlarla DeFacto



1,180 milyar TL
Ciro

146 milyon TL
Faaliyet Karı

50 milyon TL
Özsermaye

12,8 milyon TL
Tahakkuk eden vergi miktarı
Istanbul'daki vergi mükellefleri listesinde 35. sırada



36 milyon
Yıllık Satılan Ürün

60
Her Gün Yeni Ürün



2. büyük marka
Hazır Giyim Sektöründe



172.000 m²
Satış Alanı

217 milyon
Yıllık Ziyaretçi

57
2014'de Açılan Yeni Mağaza



5
Ülkede Mağaza

238
Yurtiçi Mağaza

20
Yurtdışı Mağaza



5.932
Çalışan Sayısı

111
Hazır Giyim Tedarikçi

Not: Bu veriler 31 Aralık 2014 yılı itibarıyla geçerli olan verilerdir.

Operasyon Haritası



Sürdürülebilirliğin Kilometre Taşları



2014-2015 YILLARINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR



2014 yılında BMKİS imzacısı olduk ve 2015 Ocak ayında ilk BMKİS İlerleme Bildirimi Raporumuzu yayınladık.



Birleşmiş Milletler Kadınları Güçlendirme İlkeleri'ne (WEP) imzacı olduk.



Farklı paydaş gruplarını dahil ederek itibar araştırması çalışmamızı yürüttük.

Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelini faaliyetlerimizden ve ürün ve hizmetlerimizden kaynaklanan çevresel, sosyal ve ekonomik etkimizi üçlü bir denge içinde yönetmek ve paydaşlarımız için değer yaratmak oluşturur. Başka bir deyişle, çevresel ve sosyal etkilerimizi azaltırken, kaynak tasarrufu ve çalışan memnuniyeti gibi kriterleri gözetiriz. Bu sayede Şirketimiz ve doğal çevre dahil kilit paydaşlarımız için değer yaratacak uygulamaları önceliklerimiz arasına alırız. Stratejik öncelik taşıyan alanları belirleyerek etkimizi yönetecek politikalar ve sistemler geliştirir, uygulamalarımızın sonuçlarını belirlediğimiz performans göstergeleri aracılığıyla takip ederiz.

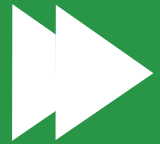
Sürdürülebilirlik yaklaşımımız çerçevesinde geliştirdiğimiz sürdürülebilirlik stratejimizin çevre ve insan olmak üzere iki odak noktası bulunur. Kendi operasyonlarımızın olduğu kadar, tedarikçilerimizin de çevre ve insan üzerindeki olası olumsuz etkilerini en aza indirmek için çaba gösteririz. Ayrıca faaliyet gösterdiğimiz ülkelerdeki yasa ve yönetmeliklere uyum ile etik uygulamalar da kendi operasyonlarımız için olduğu kadar tedarikçilerimiz için de önemseyip yönettiğimiz konular arasında yer alır.

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. Bunun yanında kurumsal stratejik odak alanlarımız da sürdürülebilirlik yaklaşımımızla paraleldir.

Kurumsal stratejik odak alanlarımız arasında sürdürülebilirlik ile doğrudan ilişkili olan "müşteri memnuniyetini artırma", "tüm paydaşlarımız için en tercih edilen iş ortağı olma" ve "operasyonel mükemmeliyet" bulunmaktadır. Tüm paydaşlarımız için en tercih edilen iş ortağı olma odak alanı kapsamında, uygulamalarımızı şu alanlarda geliştirmeyi planlıyoruz:

- Tedarikçilerle stratejik işbirlikleri geliştirmek
- Tedarikçi memnuniyetini artırmak
- Daha şeffaf ve sorumlu bir kurum olmak

ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİLERİMİZİ SADECE KENDİ FAALİYETLERİMİZ KAPSAMINDA DEĞİL, YAKIN İŞBİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞTIĞIMIZ TEDARİKÇİLERİMİZİ VE HATTA ÜRÜNLERİMİZİ KULLANAN MÜŞTERİLERİ DE KAPSAYACAK ŞEKİLDE ELE ALIRIZ.



Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

DEFACTO SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİNİN ODAK NOKTALARI



Çevre

Operasyonel çevresel etkilerin azaltılması
Ürünlerin çevresel etkilerinin azaltılması



İnsan

Tedarik zincirinde insan haklarına saygı
İş sağlığı ve güvenliği
Ürün güvenliği
İşyerinde çeşitlilik ve fırsat eşitliği
Çalışan gönüllülüğü

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Çevresel, sosyal, ekonomik ve etik sorumluluklarımızın Şirket stratejilerine 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 Ürün Yönetimi Grup Başkanı sorumludur. Sürdürülebilirlik ile ilgili uygulamaların geliştirilmesinde ve yürütülmesinde görev alan farklı bölümler bulunur. Ürün Yönetimi Grubu altındaki Tedarik ve Buying Bölümleri, Perakende Grubu altındaki Pazarlama, Operasyon ve İnşaat ve Teknik İşler Bölümleri, Finans Grubu altındaki İnsan Kaynakları ve Lojistik Bölümleri operasyonel ve ürünlere yönelik çevresel ve sosyal etkilerin yönetilmesinde rol alırlar. Kilit performans verileri Yönetim Kuruluna raporlanır.

Türkiye'de Genel Müdürlük, mağazalar ve depo olarak ayırttığımız çalışma alanlarında çevresel ve İSG unsurların yönetilmesinden İdari İşler, İnşaat ve Teknik İşler, Operasyon ve Lojistik Bölümleri sorumludur. Yurtdışı Operasyon Bölümü ise bu konuların yurt dışındaki mağazalarımızda yönetilmesi görevini yürütür. Çalışanlarımızı ilgilendiren uygulamalar İnsan Kaynakları (İK) Bölümü-müz tarafından, kurumsal yönetim ve iş etiğine ilişkin konular ise İç Denetim ve İK işbirliğinde yönetilir. Ürünlerin tasarımından mağazalarda müşterilerimizin beğenisine sunulmasına kadar geçen süreçlerde ürünlerin çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek Tedarik ve Buying Bölümlerinin görev ve sorumlulukları arasında yer alır.

İLERİYE YÖNELİK HEDEFLERİMİZ

Sürdürülebilirlik raporlaması çalışması kapsamında bir yandan geçmiş uygulamalarımız ve elde ettiğimiz performansı değerlendirirken, diğer yandan ileriye yönelik öncelikli alanlarımızı belirledik. Bu çalışma kapsamında uygulamalarımızı ve performansımızı geliştirmek üzere Şirketimizin farklı bölümlerine yönelik aksiyonları haritaladık. 2015 ve 2016 yıllarında bu aksiyonları hayata geçirip sürdürülebilirlik performansımızı daha ileriye taşımayı hedefliyoruz. Ayrıca sürdürülebilirlik unsurlarının daha

bütüncül bir yaklaşımla yönetilmesine ve raporlanmasına katkıda bulunmak amacıyla DeFacto bünyesinde bir Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu kurduk. 2016 yılından itibaren, Üretim Yönetimi Grup Başkanının liderliğinde düzenli olarak bir araya gelecek Çalışma Grubunun, sürdürülebilirlik konulu öneriler geliştirmek, önemli ve öncelikli olanları hayata geçirecek aksiyon planları geliştirmek gibi çalışmalar yürüteceğini öngörüyoruz.

DEFACTO SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMA GRUBUNDA YER ALAN BÖLÜMLER:

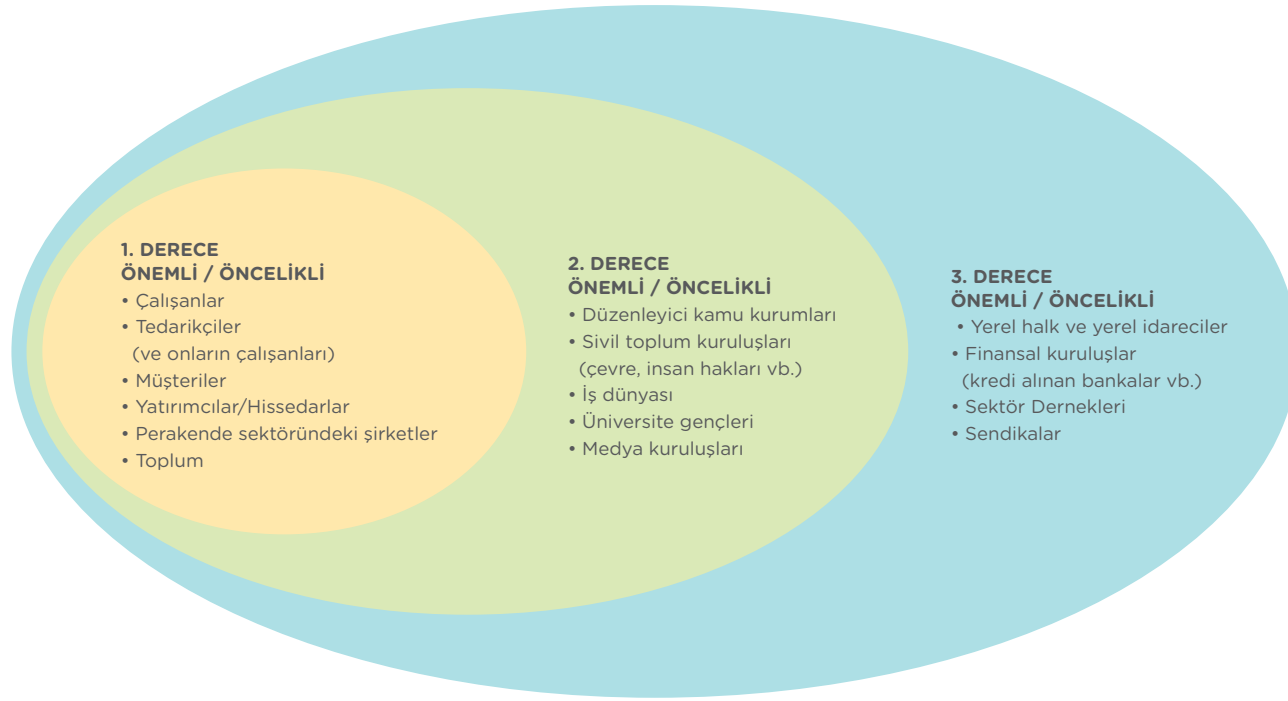


SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI ÇALIŞMASI KAPSAMINDA BİR YANDAN GEÇMİŞ UYGULAMALARIMIZ VE ELDE ETTİĞİMİZ PERFORMANSI DEĞERLENDİRİRKEN, DİĞER YANDAN İLERİYE YÖNELİK ÖNCELİKLI ALANLARIMIZI BELİRLLEDİK.

Paydaşlarımızla Diyalog (G4-25)

Şirketimizin faaliyetlerinden etkilenen veya faaliyetlerimizi etkileyen kurum ve kuruluşlar, kişi ve topluluklar paydaşlarımızı oluşturur. DeFacto için önem taşıyan paydaşlarımızı ve önemli ve öncelikli sürdürülebilirlik konularımızı belirlemek üzere raporlama sürecinin başında farklı bölümleri temsil eden üst ve orta düzey yöneticilerin katılımı ile “Paydaş Analizi ve Önceliklendirme”

konulu bir çalıştay düzenledik. Çalıştayda yaptığımız değerlendirme sonucunda çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler, hissedarlar, perakende sektöründeki şirketler, ve toplum üzerinde en önemli etkimiz olan ve bizi en fazla etkileyen paydaşlarımız olarak öne çıktı. Sürdürülebilirlik bağlamında ikinci ve üçüncü derecede önem taşıyan paydaşlarımız ise aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.






Paydaşlarımızla Diyalog Platformları (G4-24, G4-26, G4-27)

Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve çalışanlarımız gibi 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 platformlarımıza yönelik bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Aşağıdakilere 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 bulunuyoruz.

Öncelikli Paydaşlarımız	Paydaş Diyalogu Platformu	İçerik/Uygulama	Diyalogun Zaman Aralığı
 Tedarikçilerimiz	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 verimiz.	Gerekli oldukça verilir.
	Tedarikçi etkinlikleri ve ödülleri	Tedarikçilerimizi DeFacto'daki gelişmeler hakkında bilgilendirmek üzere etkinlikler düzenler, tedarikçilerimize yönelik kalite ve inovasyon ödülleri verimiz.	Her yıl düzenli olarak düzenlenir.
	Tedarikçi memnuniyet anketleri	Tedarikçilerimizin memnuniyet seviyesini ölçmek ve uzun soluklu işbirlikleri geliştirmek amacıyla iyileşme alanlarını belirleriz.	Her altı ayda bir düzenli olarak yürütülür.
 Müşterilerimiz	Müşteri memnuniyeti takibi	Müşterilerimizin ürünlerimizle ilgili beklenti ve geribildirimlerini değerlendirmek üzere focus 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 iletebiliyorlar. Ayrıca sosyal medya (twitter, instagram ve facebook) aracılığıyla gelen istek ve taleplere de yanıt veriyoruz.	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 yapıyoruz.	Belirli aralıklarla pilot mağazalarda uygulanır.

Öncelikli Paydaşlarımız	Paydaş Diyaloğu Platformu	İçerik/Uygulama	Diyaloğun Zaman Aralığı
 Çalışanlarımız	Çalışan memnuniyeti anketi	Çalışanlarımızın bağlılık, memnuniyet ve motivasyonunu ölçtüğümüz anketler yapıyoruz.	Her yıl düzenli olarak gerçekleştirilir.
	Departube	Hazırlanan e-eğitim modüllerini mağaza çalışanlarımızla paylaştığımız bir platformdur.	Eğitim planları doğrultusunda güncellenir.
	Depar TV	Kurumsal gelişmeleri çalışanlarımızla paylaşmak amacıyla video bültenleri hazırlayıp paylaşıyoruz.	Aylık olarak güncellenir.
	Bülten	Şirketimizde iç iletişimi sağlamak amacıyla çalışanlara yönelik iç iletişim bültenleri yayımlıyoruz.	Yıl boyunca çalışanlarımızı sürekli bilgilendiririz.
	Kulağım Sende	Çalışanların üst yönetim ile bir araya gelmelerini sağlayan paylaşım toplantıları düzenleriz.	Üç ayda bir düzenlenir.
	İnovasyona yönelik öneri platformu	Çalışanlarımızın yenilikçi fikirlerini paylaşabilmeleri için bir iletişim platformu sunuyoruz. Buraya iletilen fikirler, inovasyon ekibi tarafından değerlendirilir. Hayata geçirilen ürünlerin fikir sahipleri ödüllendirilir.	Yıl boyunca devam eder.
 Yatırımcılar Hissedarlar	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.
 Toplum	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.

İTİBAR ARAŞTIRMASI

2014 yılında tedarikçilerimiz, müşterilerimiz, çalışanlarımız, iş dünyası ve üniversite öğrencileri gibi önemli paydaşlarımızın katılımıyla bir itibar algı araştırması yürüttük. Üçüncü parti bir şirket tarafından yürütülen çalışmada seçilen paydaş gruplarıyla yüz yüze, telefonla görüşmeler gerçekleştirildi. Bu araştırmanın sonuçları genel kurum algısı, kriterler bazında kurum algısı, iyileştirme önerileri, bilgi kaynaklarının etkinliği, ilişki başarısı, sosyal sorumluluk ve itibar indeksi başlıkları altında analiz edildi. Paydaşlarımız, sosyal sorumluluk konusunda “çevre ve doğanın korunmasına destek” ve “eğitime destek” konularındaki faaliyetleri öncelikli olarak ele alabileceğimiz yönünde geribildirimde bulundular.



Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız (G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

2014 Sürdürülebilirlik Raporumuzun temel içeriğini, farklı departmanları temsil eden üst ve orta düzey yöneticilerimizin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz bir çalıştay sırasında ortaya çıkardık. “Paydaş Analizi ve Önceliklendirme” konulu yürüttüğümüz bu çalıştayda, sürdürülebilirlik bağlamında önem ve öncelik taşıyan başlıca konuları belirledik. Bu değerlendirme sırasında iki temel kriteri baz aldık: Bahsi geçen konu, 1) kurumsal başarıyı etkileyen ve üzerinde çevresel, sosyal ve ekonomik etkimizin olduğu bir konu mu? 2) faaliyetlerimizden en çok etkilenen ve kurumsal başarıyı en fazla etkileyen paydaşlarımızın önemsedikleri ve bilgi edinmek istedikleri bir konu mu? Bu çalışma sonucunda raporumuzun içeriğini oluşturacak önemli ve öncelikli unsurları belirleyerek, aşağıdaki önceliklendirme matrisini oluşturduk.

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 kadranda, DeFacto'nun kurumsal başarıları üzerinde etkisinin yüksek olduğu, fakat paydaşların gözünde daha düşük önem taşıyan konulara ise grafiğin sağ alt kadranda yer verdik. Bu konulara yönelik yönetim yaklaşımlarımız raporun ilgili bölümleri altında yer almaktadır.

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.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUMUZUN İÇERİĞİNİ GELİŞTİRİRKEN, GRI G4 REHBERİ'NİN RAPOR İÇERİĞİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN RAPORLAMA İLKELERİNİ GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURDUK. BU KAPSAMDA KURUMSAL ÖNCELİKLERİMİZ VE PAYDAŞLARIMIZIN BEKLENTİLERİ DOĞRULTUSUNDA GRI G4 UNSURLARI DEĞERLENDİRDİK.

KURUMSAL ÜYELİKLERİMİZ



Belirlediğimiz Önemli ve Öncelikli Konular (G4-18, G4-19, G4-20, G4-21)

Paydaşlar için Önemli	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomik Performans • Dolaylı Ekonomik Etkiler • Ürün ve Hizmetlerin Çevresel Etkileri • Ürün ve Hizmet Etiketlemesi • Çevresel Şikayet Mekanizmaları • Eğitim ve Öğretim • Yasalara Uyum • Yolsuzlukla Mücadele ve Etik Şikayet Mekanizmaları • Toplum Üzerindeki Etkiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Müşteri Sağlık ve Güvenliği • Tedarik Zincirinde İnsan Hakları ve İşgücü Uygulamaları • İş Sağlığı ve Güvenliği • İstihdam
	<ul style="list-style-type: none"> • Satın Alma Uygulamaları • Enerji • Su • Atık Su ve Atıklar • Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği • Tedarikçilerin Çevresel Açından Değerlendirilmesi • İşgücü, İnsan Hakları Uygulamaları Şikayet Mekanizması • Yatırım • Rekabete Aykırı Davranış • Pazarlama İletişimi 	

DeFacto'nun Kurumsal Başarısına Etkisi



Not: Yukarıdaki grafikte her bir kadranda yer alan konular kendi aralarında önem sırası gözetilmeksizin listelenmiştir. Yukarıdaki grafikte **yeşil olarak belirtilen** konular tedarik zincirimiz için de önem taşıyan konulardır.



Kurumsal Yönetişim ve Etik

2014-2015 YILLARINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR



DeFacto Etik Değerleri'ni yayınladık.



DeFacto Etik Hattı'nı kurduk.



Etik Hattı hakkında çalışanlarımızı bilgilendirmek amacıyla, faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde, o ülkenin dilinde posterler hazırladık ve ülke yöneticilerini bu konuda bilgilendirdik.

Kurumsal Yönetişim

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 gelmektedir.

Özel sermayeli bir şirket olan DeFacto'da kurumsal yönetim yaklaşımı şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri üzerine kurulmuştur.

DeFacto Yönetim Kurulu toplam beş üyeden oluşmaktadır. DeFacto Yönetim Kurulu'nun altında üç grup başkanının oluşturduğu Başkanlar Kurulu bulunur. Başkanlar Kurulu, Yönetim Kurulu tarafından atanır ve Yönetim Kurulu adına önceden belirlenmiş çerçevede içerisinde karar alır. Gündem Başkanlar tarafından ortak belirlenir ve takip edilir. DeFacto üst yönetim ekibine operasyonların yürütülmesinde tavsiye ve 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 konularının Şirketimiz içinde uygulanmasından ve takibinden Ürün Yönetimi Başkanı 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 üç üyeden oluşur. Komite Başkanı ve üyelerden ikisi 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. Komite'nin 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 Kurulda 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 Yönetimi

DeFacto, kurumsal risk yönetimi yaklaşımı ile belirsizlikler üzerindeki tehdit ve fırsatları ortak bir kurumsal risk algısıyla tanımlar, değerlendirir ve yönetir. Kurumsal risk yönetimi Şirketin tüm karar vericilerinin süreçlerde doğru kararları alabilmesi için güvenilir bir altyapı oluşturmayı hedefler. Bu altyapı sayesinde operasyonların kesintisiz ve en az kayıpla yürütülmesi, ciro ve kârlılık istikrarının yakalanması, sürdürülebilir büyüme ve sosyal sorumlulukların yerine getirilmesi ve yasal düzenlemelere uyum sağlanması amaçlanmaktadır.

Temmuz 2015'te kurulan Risk ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü, DeFacto'nun kurumsallaşma yolunda sağlam temelli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşması amacıyla faaliyet gösterir. Kalite, müşteri memnuniyeti, bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve iş sağlığı ve güvenliği konularının bütünsel bir yaklaşımla ele alınmasını sağlamak amacıyla bu konulara yönelik yönetim sistemleri süreçlerinin tümü bu Müdürlük bünyesinde tek bir çatı altında yönetilir.

2015 yılı içerisinde bir kurumsal risk yönetimi politikası oluşturarak, buna paralel olarak kurumsal risk üzerine farkındalık artırıcı çalışmalar yürütmeyi planlıyoruz. Ayrıca yine 2015 yılında Kurumsal Risk Yönetimi yazılımı uygulamasının temellerini atarak, belirlenecek kurumsal risk göstergelerinin bu yazılım üzerinden sürekli takip edilmesini sağlayacağız. Yönetim sistemleri süreç geliştirme çalışmaları kapsamında ise iş sürekliliği yönetim sistemimizi ISO 22301'e göre kurgulayarak hayata geçirmeyi planlıyoruz.

Etik

ÇALIŞANLARIMIZIN
VE
TEDARİKÇİLERİMİZİN
ETİK DEĞERLER
İÇİNDE HAREKET
ETMELERİNİ VE KİŞİ
VE KURUMLARIN
ETİK DEĞERLERE
BAĞLI KALMALARINI
TEŞVİK EDİYOR VE
DESTEKLEYORUZ.

Çok uluslu bir şirket olma yolunda ilerlerken, iş yapış biçimimizi evrensel değerlere uygun bir şekilde sürdürmeye gayret ediyoruz. Çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin etik değerler içinde hareket etmelerini ve kişi ve kurumların etik değerlere bağlı kalmalarını teşvik ediyor ve destekliyoruz. Bu doğrultuda; çalışanlara yönelik hazırladığımız DeFacto Haklar ve Yükümlülükler Belgesi ve tedarikçiler için hazırladığımız Tedarikçi Çalışma İlkeleri yol gösterici niteliktedir. DeFacto Haklar ve Yükümlülükler Belgesi, tüm çalışanların birbirleri, şirket ve tedarikçileri ile olan ilişkilerinde benimsemeleri gereken ilkelerin yer aldığı temel belgedir.

2014 yılında içeriğini geliştirdiğimiz DeFacto Etik Değerlerini defactokurumsal.com web sitemizde tüm paydaşlarımızın ve “Etik Kurallar Taahhütnamesi” aracılığıyla da mevcut tüm tedarikçilerimizin bilgisine sunduk. Bu Taahhütnameyi olası yeni tedarikçilerle çalışma önkoşulu olarak kabul ederiz ve çalışılacak her yeni tedarikçinin bu taahhütnameyi imzalaması bekleriz. Etik Değerlere uygun davranış kurallarına yönelik açıklamalar ve uygunsuz davranışlara yönelik cezai uygulamalar tüm çalışanlarımızla paylaştığımız DeFacto Disiplin Yönetmeliği’nde yer alır.

Etik Değerlere uygun olmadığı düşünülen davranış veya durumlar DeFacto Etik Hattı üzerinden anonim bir şekilde, telefonla sözlü olarak veya defacto@etikhatti.com e-posta adresi üzerinden yazılı olarak iletilmektedir. 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.

İnceleme veya soruşturma gerektiren durumlarda konu DeFacto Etik Komitesine, diğer hallerde ise (konunun etik ihlali kapsamı dışında değerlendirilmesi gibi) ilgili iş biriminin yöneticisine iletilir. Etik Değerlere uyumsuz davranış gösterdiği tespit edilen çalışanımız, Disiplin Yönetmeliğimiz gereği, uyarıdan işten çıkarılmaya kadar varan çeşitli disiplin cezalarına tabidir.

2014 yılında, Etik Hattı hakkında çalışanlarımızı bilgilendirmek amacıyla, faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde, o ülkenin dilinde posterler hazırladık ve ülke yöneticilerini bu konuda bilgilendirdik. Hazırlanan tüm posterlerin, Genel Müdürlük ve yurt dışı merkez ofislerimizde, tüm depo ve mağazalarda sadece çalışanların kullandığı ortak alanlarda sergilenmesini sağlayarak farkındalığı artırdık. İlgili çalışmayı 2015 yılında da yenileyerek devam ettirmeyi planlıyoruz.

2016 yılında “DeFacto Haklar ve Yasal Yükümlülükler” belgesini ve Disiplin Yönetmeliği’ni revize ederek tüm çalışanlarımızın kolayca erişebileceği şekilde DeFacto internet sayfasında yayınlamayı hedefliyoruz. Tüm bu güncel bilgileri DeFacto Etik Hattı farkındalığını da artıracak şekilde çeşitli eğitim, panel ve bilgisayar uygulamaları ile desteklemeyi planlıyoruz. Ayrıca, Etik Değerlerimizi ve Disiplin Yönetmeliğini her çalışanla imza karşılığı paylaşmayı; Etik Hattı tanıtımına, kapsamına ve işlevine ilişkin bilgisayar uygulamaları, eğitimler yapmayı planlıyoruz.

ETİK DEĞERLER

- Dürüstlük her durumda doğru olanı yapmaktır. DeFacto çalışanları, tüm ilişkilerini dürüstlük temelinde sürdürür. Dürüstlük her durumda doğru olanı yapmaktır. DeFacto çalışanları, tüm ilişkilerini dürüstlük temelinde sürdürür.
- DeFacto her ülkenin yasalarına harfiyen uyar. Çalışanlar da iş faaliyetlerini yasalar çerçevesinde sürdürür.
- Müşterilerin, çalışanların ve iş ortaklarının özel bilgilerine gizlilik doğrultusunda özen gösterir.
- Birleşmiş Milletler’in Küresel İlkeler Sözleşmesi’ne katılarak taahhüt ettiği gibi, insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve temiz toplumla ilgili evrensel ilkelere tam uyum sağlar.
- DeFacto çalışanları, iş faaliyetlerini etkileyecek potansiyel ya da gerçek çıkar çatışmalarından uzak durur.

2014-2015 YILLARINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR



DeFacto Tedarikçi Çalışma İlkeleri'ni geliştirdik ve tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.



Tedarikçilerimizin % 88'inin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz Tedarikçi Memnuniyeti Anketi'nin sonucuna göre tedarikçilerimizin % 96'sı DeFacto ile çalışmaktan memnun olduklarını belirtti.



Fiziksel test laboratuvarımız akredite oldu.



Özel üretim tekniğiyle geliştirdiğimiz susuz ürünler sayesinde bir yılda yaklaşık 4.500 ton su tasarrufu sağlıyoruz.



2015 yılının ilk yarısında yaklaşık 40 ton kırpıntıyı değerlendirerek geri dönüştürülmüş liflerden kumaş ürettik.



7,5 adet PET şişeyi geri dönüştürerek bir t-shirt üretiyoruz.

Yaklaşımımız

Faaliyet gösterdiğimiz sektör olan perakende sektöründe çevresel ve sosyal etkilerin önemli bir kısmı kendi operasyonel sınırlarımızın dışında, tedarikçilerimizde oluşur. Sorumluluklarımızın ürün zinciri boyunca devam ettiğinin bilinciyle, tedarikçilerimizde oluşan bu etkileri yönetmek de öncelikli konularımız arasında gelir.

Ürün değer zinciri boyunca belirlediğimiz stratejik odak alanlarımız arasında “müşteri memnuniyetini artırma” ve “tüm paydaşlarımız için en tercih edilen iş ortağı olma” bulunur. Tercih edilen iş ortağı olmak ise şu üç konuyu kapsar: tedarikçilerle stratejik işbirlikleri geliştirmek, tedarikçi memnuniyetini artırmak ve daha şeffaf ve sorumlu bir kurum olmak. Ürün değer zincirindeki uygulamalarımızı da dolayısıyla bu odak alanlarımız çerçevesinde ele alırız.

Tedarikçilerimizi işimizin ayrılmaz bir parçası görerek, onların da bizimle büyümesi ve gelişmesi için gerekli altyapıyı oluşturarak, teknik, çevresel ve sosyal konularda destek veriyoruz. 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 ve özellikle çocuk ürünlerinin güvenliği konusu tedarik zinciri yönetiminin önemli bir bileşenidir. Bu konuda ülkemiz yasalarına uyum başta olmak üzere, çocuk ürünlerinde özellikle Avrupa ülkelerinde uygulamada olan ürün standartlarını göz önünde bulunduruyoruz. 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.

Ürün Sorumluluğu

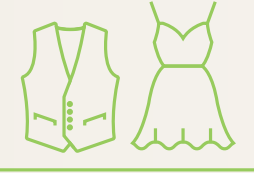
YENİLİKÇİ MAĞAZALAR

2015 yılında pilot olarak bazı mağazalarımızda başlattığımız tekerlekli sandalye girişine uygun kabinleri 2015 yılı içinde tüm yeni mağazalarımıza yaymayı hedefliyoruz. Ayrıca bazı AVM mağazalarımızda görme engelli vatandaşlarımıza yönelik hayata geçirdiğimiz uygulamalar da mevcuttur. Bu uygulamalar sadece tüketicilerin hayatlarını kolaylaştırmakla kalmayıp aynı zamanda özellikle mağaza çalışanlarımızın da duyarlılığını artırmaktadır.



YENİLİKÇİ ÜRÜNLER

Yeniliklere açık genç bir Şirket, genç çalışanlar ve gençlere hitap eden ürünler inovasyon gereğini de beraberinde getirir. 2014 yılı başında Şirket içindeki inovasyon sürecini daha sistematik yönetmek amacıyla DeFacto Inova Ekibini kurduk. Bayan, erkek ve aksesuar ürün grupları için üç farklı koldan faaliyet gösteren ekipler, takım liderleri eşliğinde haftalık olarak bir araya gelir. Mağaza ve Genel Müdürlük çalışanları veya ekip üyeleri tarafından iletilen yeni ve yaratıcı fikirler bu toplantılarda yapılabilişlikleri açısından değerlendirilir. Ayda bir kez de tüm inovasyon ekipleri ürün başkanı liderliğinde bir araya gelerek, yeni fikirler ve mağazadaki inovatif ürünlerin performansları paylaşılır. Onay alan inovatif ürünler için emek ve yatırım gerektiren ikinci aşama fikirlerin ticarileştirilmesiyle ve üretim süreçlerinin planlanmasıyla devam eder. Yenilikçi ürünler mağazalarımızda “DeFacto Inova” sallantı kartları aracılığıyla ya da web sitemizde “Inova” başlığı altında müşterilerimize sunulur. “Aklımda bir ürün var çok tutar!” diyen tüm çalışanlarımız fikirlerini e-posta üzerinden Inova Ekibiyle paylaşabilmektedir. Hayata geçirilen ürünlerin fikir sahipleri ödüllendirilir.



ÇALIŞAN GÖRÜŞÜ

Ahmet Sönmez, Grafik Tasarım Sorumlusu / Inova Ekibi

DeFacto'yu nasıl tanımlarsınız?

DeFacto her yönden insanı geliştiren, çok hızlı büyüyen ve büyürken çalışanını beraberinde büyüten bir şirket. Bugün DeFacto bir çok ülkede mağazalaşan ve daha fazlasını yapmak için planlar geliştiren bir dev. Böyle bir kurumun bir parçası olmak mutluluk verici.

DeFacto çalışanı olmayı nasıl tanımlarsınız?

Herşeyden önce burası çalıştığım şirket olmaktan çok benim ikinci evim. Çalışma arkadaşlarımızla çok güzel bir diyalogumuz var ve DeFacto bunun için bizi cidden teşvik ediyor. Ayrıca kariyer hedefi olanlar için DeFacto bulunmaz bir yer. Örneğin ben 2009'da grafik tasarımcısı olarak işe başlamışken şu anda bir departman yönetiyorum. Bu da başarıların asla görmezlikten gelinmediğine dair önemli bir gösterge.

Sizce DeFacto'yu ülkemizdeki ve/veya sektördeki diğer şirketlerden ayıran iki temel özellik nedir?

DeFacto'yu diğerlerinden ayıran en büyük özellik bence inovatif bir şirket olması. Bu sadece inovatif ürünler çıkarmakla ilgili değil, aynı zamanda organizasyonel inovasyondan da bahsedebiliriz. Örneğin dünyanın ilk Mutluluk Müdürü bizde.

DeFacto'nun sizi en çok heyecanlandıran projesi hangisidir?

Renk ve şekil değiştiren ürünler için inanılmaz heyecanlandım. Çünkü planlama yaparken bir ürünün altı haftalık ömründen ve döngüsünden bahsederez. Bu ürünler ise 0,2 günde tükendi. Böylece ne kadar doğru bir iş yaptığımızı gördük.

Önümüzdeki dönemde DeFacto'nun hangi temalara öncelik vermesini önerirsiniz?

Biz artık bir dünya firması oluyoruz. Dolayısıyla hangi trendlere önem verilmesinden çok nasıl pazarlayacağımızı ve ne pazarlayacağımızı düşünmek gerekiyor. Önümüzdeki dönemde sadece trend ürünle sonuca varamayacağımızı düşünüyorum. Dolayısıyla inovasyonel ürün gamına daha profesyonel bir bakış açısıyla yaklaşarak daha doğru sonuçlar çıkartabiliriz.

Taahhütlerimiz

Öncelikli Alanlar

2015 ve 2016 Taahhütleri

Tedarikçi Denetimleri	2015 yılı sonuna kadar ana tedarikçilerimizin akredite standartlar doğrultusunda denetimlerinin tamamlanmasını sağlayacağız. 2016 yılı sonuna kadar kumaş ve aksesuar üreticilerimizi denetim sürecine dahil edeceğiz.
Tedarikçi Eğitimleri	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.
Ürün Güvenliği	Çocuk ürün güvenliği kitapçığımızı güncelleyip tedarikçilerimiz ile paylaşacağız. Buying'den sorumlu çalışanlarımıza kimyasal kullanımıyla ilgili eğitim vereceğiz.
Çevreci Ürünler	Organik pamuk kullanarak üretilen ürünlerimizin yıl boyunca mağazalarımızda bulunmasını sağlayacağız.

Tedarik Zinciri Yönetimi

Mağazalarımızda müşterilere sunduğumuz hazır giyim ürünleri Türkiye ve İspanya'daki ofislerimizde tasarlanır ve tedarikçilerimiz tarafından üretilerek Çerkezköy'deki depomuz ve mağazalarımıza sevkiyatı yapılır. Ürünlerimizin hacimce % 60'tan fazlasını Türkiye'de üretim yapan tedarikçilerimiz sağlarken, yurt dışından temin ettiğimiz ürünler başta Bangladeş ve Mısır olmak üzere 6 farklı ülkedeki tedarikçilerimiz tarafından üretilir.

Farklı ülkelerde faaliyet gösteren tedarikçilerimizin, aynı ve beklediğimiz yüksek standartlarda iş yapmalarını sağlamak amacıyla çeşitli uygulamalarımız bulunmaktadır. Tedarikçi seçiminden başlayarak ilerleyen süreçte kalite, teknik ve finansal onaylara ek olarak çevresel ve sosyal uygunluk onayları da kritik rol oynar.

DeFacto Tedarikçi Çalışma İlkeleri

Kendi faaliyetlerimizde olduğu gibi, tedarik zincirimizde de insan hakları, işgücü uygulamaları, iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularına yönelik minimum standartları belirlediğimiz DeFacto Tedarikçi Çalışma İlkelerini geliştirdik ve bu ilkeleri tüm hazır giyim tedarikçilerimiz ile paylaştık.

Çalışma ilkelerimize ve sosyal uygunluk kriterlerimize uymayan bir tedarikçiyle çalışmamız, ancak uygunsuzluklar ve/veya riskler ortadan kaldırılıp bunun delillerle Şirketimize beyan edilmesinden sonra başlar.

11 temel prensipten oluşan Tedarikçi Çalışma İlkeleri'ni geliştirirken; Şirket değerlerimizin yanı sıra BMKİS Prensipleri, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri gibi uluslararası kabul görmüş standartları esas aldık.

DEFECTO TEDARİKÇİ ÇALIŞMA İLKELERİ'NİN ANA BAŞLIKLARI ŞU ŞEKİLEDİR:

- Kanunlara ve Yönetmeliklere Uygunluk
- Çocuk İşçi Çalıştırmanın Önlenmesi
- Zorla Çalıştırmanın Önlenmesi
- Ayrımcılık
- İnsani Yaklaşım
- Ücretler ve Sosyal Haklar
- Çalışma Saatleri
- Birlik Kurma Özgürlüğü
- Sağlıklı ve Güvenli İş Yeri Çalışma Koşulları
- Çevre
- Yolsuzlukla Mücadele

TEDARİKÇİ
İLKELERİNİN
UYGULANMASINDA,
EN ÖNEMLİ
TEMEL İLKENİN
TEDARİKÇİLERİMİZ
İLE ARAMIZDA
ŞEFFAFLIK
PRENSİBİNE DAYALI
BİR İŞ İLİŞKİSİNİN
KURULMASI
OLDUĞUNA
İNANIRIZ.

Performans Değerlendirmesi

Onaylanarak çalışmaya başladığımız tüm tedarikçilerimizi yılda iki kez DeFacto Performans Değerlendirme Sistemine tabi tutarız. Kalite, zamanında yükleme, çevresel ve sosyal uygunluk, paketleme ve depo standartlarına uygunluk ve verimli iş ortaklığı gibi kriterler doğrultusunda yaptığımız değerlendirmeler sonucunda tedarikçi performans puanları ortaya çıkar. Tedarikçilerimiz, aldıkları bu puanlar doğrultusunda A'dan E'ye kadar farklı kategorilerde gruplandırılır. Yüksek performans puanına sahip

Tedarikçi Denetimleri

Tedarik zincirimizin en geniş ve emek yoğun kısmını oluşturan hazır giyim üretimi kapsamında, ana tedarikçilerimiz her yıl düzenli olarak uluslararası kabul gören standartlar doğrultusunda sosyal uygunluk denetimden geçer. Bu sayede DeFacto Tedarikçi Çalışma İlkeleri'nin de tamamını kapsayan güncel bir risk değerlendirmesine sahip olurlar. Standartlar doğrultusunda geribildirim alan tedarikçilerimiz hem DeFacto hem de diğer müşterileri açısından gerekli görülen gelişim alanlarını belirleyerek düzeltici ve önleyici faaliyetlerini bu alanlara yoğunlaştırma fırsatı bulurlar.

DeFacto Sosyal Risk Skorum Sistemi

Geliştirdiğimiz DeFacto Sosyal Risk Skorum Sistemi ile tedarikçilerimizin DeFacto Çalışma İlkeleri'ne uyumları kapsamında var olan risklerini düzenli olarak değerlendiririz. Bu değerlendirme sırasında sosyal uygunluk denetim raporlarının yanı sıra, bina ve yangın denetim raporları, çalışan sayısı, sipariş hacmi, düzeltici eylem planları ve alt tedarikçilerin

Tedarikçi Memnuniyeti Anketi

Uzun vadeli iş ortaklığı açısından tedarikçi memnuniyeti önemsemiğimiz bir konudur. Tedarikçilerimizin DeFacto ile çalışmaktan memnun olup olmadıklarını ölçmek amacıyla 2014 yılından itibaren düzenli olarak her altı ayda bir Tedarikçi Memnuniyet Anketi düzenliyoruz. İç Denetim Departmanı tarafından yürütülen ankete yurtiçi ve yurtdışındaki tüm tedarikçilerimizi davet ediyoruz. Anketten çıkan sonuçlar doğrultusunda, belirlenen iyileştirme alanlarına yönelik aksiyon planları hazırlayıp hayata geçiriyoruz.

üreticilerimize ayrıcalıklar sağlarken, düşük performans puanına sahip tedarikçilerimize yönelik düzeltici faaliyetler belirler, eğitim programları sunarız. Sürekli gelişim yaklaşımımız doğrultusunda, bir sonraki değerlendirme sürecinde, tedarikçilerimizin performans puanlarını yükselterek bir üst kategoriye geçmelerini bekleriz. Puanlaması E kategorisinde kalan ve gelişim sağlayamayan tedarikçilerimizle ise çalışmayı durdururuz.

2014 yılı itibarıyla yurtdışında bulunan tüm ana tedarikçilerimizi denetim kapsamına dahil ettik. 2015 yılından itibaren ise Türkiye'de faaliyet gösteren tedarikçilerimizin de dahil edilmesiyle tüm ana tedarikçilerimizde sosyal uygunluk denetimleri zorunlu hale geldi. 2015 yılı sonuna kadar ana tedarikçilerimizin akredite standartlar doğrultusunda denetimlerini tamamlamayı, 2016 yılında da kumaş ve aksesuar üreticilerimizi bu denetime dahil etmeyi planlıyoruz.

tamamının kayıt altına alınması gibi kriterleri de göz önüne alırız. Yüksek risk kategorisinde bulunan tedarikçilerimizde, bu riskler giderilene kadar üretim süreci askıda kalır. Denetim sonuçları doğrultusunda belirlenen gelişime açık olan alanlara yönelik iyileştirici faaliyetleri tedarikçilerimizle işbirliği içerisinde yürütürüz.

İç Denetim Departmanının 2014 yılının ikinci döneminde yaptığı anketi tedarikçilerimizin % 88'i cevaplandırdı. Anket sonuçlarına göre tedarikçilerimizin % 96'sı DeFacto ile çalışmaktan memnun olduklarını ifade ettiler. Bunun yanında, katılanların % 95'i DeFacto'nun önerilere açık ve bu önerileri değerlendiren bir kuruluş olduğunu düşündüklerini belirtti.

Ürün Güvenliği

TÜM GİYSİ VE AKSESUARLARIN İNSAN SAĞLIĞINA OLAN ETKİSİNİN SÜRECİN BAŞINDAN İTİBAREN YÖNETİLMESİ GEREKTİĞİNİN FARKINDAYIZ. TEKSTİL SEKTÖRÜNDE VE TÜKETİCİ NEZDİNDE BU BİLİNCİ YÜKSELTMEK EN ÖNEMLİ GAYELERİMİZDEN BİRİSİDİR.

Mağazalarımızda giysi, ayakkabı, çanta ve takı gibi çok geniş yelpazede ürünü müşterilerimizin beğenisine sunuyoruz. Günlük olarak kullandığımız birçok üründe olduğu gibi, giysi ve aksesuarların imalatında da farklı kimyasal maddeler kullanılmaktadır. Defacto olarak biz öncelikle üreticilerimize Defacto ekolojik uygunluk standartlarımızı açıklar ve yalnız buna uygun üretimi taahhüt eden üreticilerle çalışırız. Bununla birlikte satışa sunulacak ürünlerimizi bağımsız kuruluşlar tarafından akredite edilmiş laboratuvarlarımızda test edilmektedir. Bu testler hem üretim öncesi hem de üretim sonrası aşamalarda örneklem alınması suretiyle uygulanır. Bu şekilde mağazalarımızda uluslararası sağlık standartlarına uygun olmayan hiçbir kalıntının ve kimyasalın bulunmadığını güvence altına almış oluruz.

Kontrolünü yaptığımız ve kısıtlama getirilen kimyasallar arasında, insan sağlığına zararlı olduğu bilinen fitalat, azo renklendiriciler ve ağır metaller gelmektedir. 2014 yılından bu yana, henüz resmi kurumlarca kısıtlama getirilmemişken ürünlerimizi "OEKO-TEX 100" ve Avrupa Birliği standartlarına uygunluk sağlayacak şekilde tedarik ettik. Bu sayede ülkemizde dünya markalarının benimsediği standartlara uygun, güvenli ürünleri tüketiciye sunabilen nadir Türk markalarından olduk.

Tüketiciler için satışa sunulan tüm giysi ve aksesuarların insan sağlığına olan etkisinin sürecin başından itibaren yönetilmesi gerektiğinin farkındayız. Ürünü tasarlarken, malzemelerini belirlerken, satın alınacak yeri belirlerken doğru seçimleri yapmamız gerektiğinin bilincindeyiz. Bu bilinci üreticilerimizde de oluşturabilmek, sadece Defacto için değil tüketicilere sunulan tüm ürünlerde maksimum güvenliği ve sağlığa zararlı olmayan bileşenlerin kullanımını sağlayabilmek hedefiyle eğitimler de veriyoruz. Tekstil sektöründe ve tüketici nezdinde bu bilinci yükseltmek en önemli gayelerimizden birisidir.



Çocuk Ürünleri

DeFacto olarak ilk çocuk koleksiyonunu 2014 kış sezonunda müşterilerimizin beğenisine sunduk. O tarihten itibaren de ürün çeşitliliğini artırarak koleksiyonlarımızı yenilemeye devam ediyoruz. Çocukların yeniliklere açık olduğu gerçeğinden yola çıkarak, inovatif ürün olarak satışını yaptığımız renk değiştiren ve karanlıkta parlayan t-shirtler, çocukların beğenerek alıp giydiği ürünler arasında yer alıyor.

Çocuklara yönelik tekstil ürünleri yetişkinlere göre çok daha sıkı sağlık ve güvenlik kriterlerine tabidir. Bu kapsamda, te-

darikçilerimizle paylaştığımız ve DeFacto markası altında piyasaya sürdüğümüz tüm çocuk ürünlerinin "Çocuk Giysilerinde Güvenlik Testleri ve Uygulanan Fiziksel Test Yöntemleri El Kitabı"mızda belirtilen şartlarda hazırlanmasını sağlarız. Bu el kitabının içeriğini Avrupa Birliği standartlarını baz alarak düzenli olarak güncelliyoruz. Ayrıca, çocuk ürünlerinden sorumlu ekiplerimize ve ilgili tedarikçilerimize bu el kitabının içeriği doğrultusunda eğitimler vermeyi hedefliyoruz.

AKREDİTE LABORATUVARLARIMIZ

DeFacto bünyesinde kurulu olan fiziksel test laboratuvarımız, 2015 yılı başında TÜRKAK tarafından onaylanarak akreditasyon sertifikası aldı. 2016 yılı içerisinde de analitik test laboratuvarımızın akreditasyon sertifikasını alacağız. Bu sertifikalar teknik yeterliliğin güvenilir bir göstergesi olarak hem ulusal hem de uluslararası geçerliliğe sahip olmakla birlikte, DeFacto'nun müşterilerine ve iş ortaklarına karşı duyduğu sorumluluk duygusunu da ortaya koyar. Şöyle ki, ürün numunelerinin dışardan hizmet aldığımız laboratuvarlara gönderilmesi ve test sonuçlarının alınması, bünyemizdeki laboratuvara kıyasla daha zaman alıcı bir süreçtir. Dolayısıyla test laboratuvarlarının kendi bünyemizde bulunması üretim onay sürecini kısaltan, ürün güvenliğini artıran ve tedarikçi memnuniyetini yükselten bir unsurdur.



Çevreci Ürünler

DeFacto olarak ürün değer zincirinin başından itibaren çevresel etkilerimizi azaltmak için çaba sarf ederiz. Bu doğrultuda mağazalarımızda satışa sunduğumuz ürünlerimizin çevre üzerindeki etkilerini azaltmak için üç temel alana odaklanıyoruz:

- Organik pamuk içeren ürünler
- Geri dönüştürülmüş lifler içeren ürünler
- İmalatında su tasarrufu sağlanan ürünler (susuz ürün)

Çevresel etkimizi azaltmak için, bu odak alanları dışındaki fırsatları da sürekli olarak değerlendiririz. Örneğin, ürünlerimizin bir kısmında Tencel® lifinden üretilmiş kumaşlar kullanılır. 2014 yılında ürünlerimizin binde 2,8'inde bu kumaş kullanıldı ve bu oranı önümüzdeki yıllarda artırmayı planlıyoruz.

Ürünlerimizin olduğu kadar, ürün aksesuarlarının da çevreci unsurlar gözetilerek üretilmesi gündemimize giren yeni konulardandır. Askıların ve ürün ambalajlarının yeniden kullanılması gibi uygulamalarımızın yanında, çocuk ürünlerinden başlayarak, bu ürünlerde kullanılan tüm etiketlerin 2016 yılından itibaren geri kazanılmış kâğıt kullanılarak üretilmesini sağlayacağız.

Selüloz esaslı bir hammadde olan Tencel® lifinin pamuk ve sentetik kumaşlara göre çevre üzerindeki etkisi çok daha azdır. Ağaçlardan elde edilen selüloz, yenilenebilir bir hammadde. Pamuk üretiminde kullanılan yüksek miktardaki su ve kimyasal madde kullanımı, Tencel® lifi üretiminde asgari miktardadır. Örneğin, Tencel® lifi üretiminde pamuk üretiminde kullanılan suyun sadece 1/10'u kullanılır.



Organik Pamuk

Mağazalarımızda müşterilerimizin beğenisine sunduğumuz ürün kumaşlarının çoğunda doğal bir lif olan pamuğu 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, 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.

Geri Dönüşüm

Kısıtlı doğal kaynakları tasarruflu kullanmak amacıyla tekstil ürünlerin üretiminde ortaya çıkan kırpıntıları, tüketiciler tarafından artık kullanılmayan tekstil ürünlerini ve hatta PET şişelerden elde edilmiş ham maddeleri ürünlerde tekrar kullanmak için teknolojik alternatifleri araştırarak, uygun olanları hayata geçiriyoruz.

Örneğin, tedarikçilerimizin atölyelerinde ürün imalatı sırasında ortaya çıkan kırpıntıları yeni ürünlerde değerlendiriyoruz. Bazı sweatshirtlerde ürün ağırlığının % 50'sini oluşturan, geri dönüştürülmüş liflerden üretilen kumaşlar kullanıyoruz. Bu sayede örneğin 2015 yılının ilk yarısında yaklaşık 40 ton

kırpıntıyı değerlendirdik ve atık olarak bertaraf edilmesini engelledik.

Bir başka örnek de, PET şişe ve tekstil atıklarını birlikte değerlendirdiğimiz geri kazanım uygulamamızdır. 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. Hammaddesinde geri dönüştürülmüş plastik malzeme bulunan ürünleri Türkiye'de ve yurtdışındaki mağazalarımızda daha sık bulundurmaya hedefliyoruz.



Geri dönüşüm, kullanım dışı kalan geri dönüştürülebilir atık malzemelerin çeşitli yöntemlerle hammadde olarak tekrar imalat süreçlerine kazandırılmasıdır.

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 elde ediyoruz.

Özel üretim tekniğiyle geliştirdiğimiz susuz ürünler sayesinde bir yılda yaklaşık 4.500 ton su tasarrufu sağlıyoruz. Bir sezondaki ürünlerin yaklaşık % 40'ı bu teknikle üretilen pantolonlardan oluşmaktadır.

MÜŞTERİLERİMİZDEN
ALDIĞIMIZ
GERİBİLDİRİMLER
ÜRÜN VE
HİZMETLERİMİZİ
GELİŞTİRMEK İÇİN
BİR FIRSATTIR.

Müşteri Memnuniyeti

Müşterilerimizin mağaza deneyimleriyle ilgili memnuniyetlerini periyodik olarak “mağaza çıkış araştırmaları” ile ölçümlüyoruz. Amacımız, müşterilerimizi daha iyi anlayarak, beklentilerinin de ötesinde ürün ve hizmetler sunmak.

Şikâyet Yönetimi

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 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 şikâyetler, mümkünse anında çözüme kavuşturulur. Anında çözüm mümkün olmadığı durumlarda, konu ilgili departmana yönlendirilir ve şikâyet değerlendirilir. Şikâyetle ilgili sonuç müşteriye bildirilir ve gerekli olduğu hallerde ürün, hizmet veya süreçle ilgili iyileştirme amaçlı aksiyonlar belirlenerek uygulanır.

Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

DeFacto olarak müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek amacıyla bazı kişisel bilgileri (isim, e-posta adresi gibi) müşterilerimizden talep edebiliriz. DeFacto sunucularında toplanan bu bilgiler, dönemsel kampanyalar ve müşteri profillerine yönelik özel promosyon faaliyetlerinin kurgulanması gibi çalışmalarda sadece DeFacto bünyesinde kullanılır. DeFacto, üyelik formlarından toplanan bilgiler, üyenin haberi ya da aksi bir talimatı olmadan, üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşılmaz.

Online alışveriş yapan müşterilerimizin güvenliğini en üst seviyede tutmak amacıyla, ödeme sayfasında istenen kredi kartı bilgileri hiçbir şekilde DeFacto veya ona hizmet veren şirketlerin sunucularında tutulmaz. Bu şekilde ödemeye yönelik tüm işlemler DeFacto ara yüzü üzerinden banka ve müşterilerinin bilgisayarları arasında gerçekleşir.

▶ Çevre

2014-2015 YILLARINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR



Yeni mağazalarımızda iklimlendirme ve aydınlatma sisteminde yaptığımız değişikliklerle mağazalarımızda % 35 enerji tasarrufu sağladık.



Türkiye'deki mağazalarımızın % 88'i ambalaj atıklarını lisanslı bertaraf firmalarına teslim etmektedir. Bu sayede 2014 yılında 660 ton karton ve 132 ton plastik ambalaj geri toplanarak değerlendirilmiştir.



2014 yılında başlatılan e-atık kampanyamızın ilk etabında TEMA'ya 860 kg elektrikli ve elektronik atık başışladık.



Genel Müdürlük binamızdaki uygulamayla 153 m³, yılda ise yaklaşık 1.836 m³ su tasarrufu sağladık.

Yaklaşımımız

Çevresel yaklaşımımızın temelini çevre üzerindeki etkilerimizi mümkün olduğunca önleme ve azaltma oluşturur. Mağazacılık ve depolama ağırlıklı yürüttüğümüz operasyonlarımızdan kaynaklanan ve yönettiğimiz başlıca çevresel unsurlar arasında enerji tüketimi ve ambalaj atıkları gelir. Bu unsurlar neden oldukları çevresel etkilerinin yanı sıra operasyonel giderler açısından da önem taşıdıkları için, enerjinin ve 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, tekstil üreten tedarikçilerimizde oluşur. Tekstil sektöründe öncelikli sürdürülebilirlik konuları arasında su ve enerji tüketimi, kimyasal kullanımı, atık su ve katı atıklar gelir. DeFacto olarak tedarikçilerimizden beklememiz kaynakların verimli kullanılmasının yanı sıra, üretim sırasında oluşan tüm çevresel etkilerin yerel yasa ve yönetmeliklere uygun şekilde yürütülmesidir. 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. Satılan ürünlerin müşteriler tarafından kullanımı sırasında da yıkamadan kaynaklanan enerji ve su tüketimi söz konusudur. Tedarikçilerimize (ve kısmen müşterilerimize) yönelik çevresel uygulamalarımıza bu raporun "Ürün Sorumluluğu" bölümü altında yer verilmiştir.

OPERASYONLARIMIZDAN KAYNAKLANAN VE YÖNETTİĞİMİZ BAŞLIKA ÇEVRESEL UNSURLAR ARASINDA ENERJİ TÜKETİMİ VE AMBALAJ ATIKLARI GELİR.

Taahhütlerimiz

Öncelikli Alanlar

2015 ve 2016 Taahhütleri

Enerji	Depodaki enerji tüketimi verisini raporlayacağız. Bir mağazamızda pilot olarak uygulanacak güneş enerjisinden elektrik üreten sistemlerin kurulumu için fizibilite çalışmasını tamamlayacağız.
Ambalaj ve Atıklar	Tüm Türkiye ve yurtdışı mağazalarımızdaki poşetleri doğada çözünen plastikten üretilmiş poşetlere geçireceğiz.

Enerji

Faaliyetlerimizi yürütürken, aydınlatma, iklimlendirme, çalışanların taşınması, ürünlerin depoda tasnifinde kullanılan otomasyon sisteminin çalıştırılması gibi farklı amaçlarla enerji tüketiyoruz. Bu tüketimi lokasyon bazında takip edip tüketim miktarını azaltmak amacıyla yıl içerisinde çeşitli uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Enerji yönetiminden yurt içi ve yurt dışı mağazalarda inşaat ve Teknik İşler, Genel Müdürlük binamızda idari işler, Çerkezköy'deki depomuzda ise Lojistik Bölümü sorumludur.

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.

GENEL MÜDÜRLÜK VE DEPO

Genel Müdürlük binamızın aydınlatma ve iklimlendirme ihtiyacını elektrik enerjisi ve doğal gazdan karşılıyoruz. Depoda ise otomasyon sistemi ve aydınlatma amaçlı elektrik enerjisi ve forklift ve benzeri araçlar için dizel kullanılır.

ARAÇLAR

DeFacto'ya ait araçların yakıt tüketimleri araç başına takip edilir. 2014 yılı sonu itibarıyla kiralık araç filomuzda Genel Müdürlüğe kayıtlı ve çalışanlarımıza tahsis edilen 60 adet dizel yakıt tüketen binek araç ile dört adet ticari araç bulunur. Bunun yanında Depoda kullandığımız üç forklift, bir traktör ve bir tanker mevcuttur.

Türkiye'de kurum içindeki enerji tüketim miktarı (GJ)

2014

Genel Müdürlük	Dizel (jeneratör)	234
	Doğal gaz	867
	Elektrik	9.947
Mağazalar	Elektrik	154.113
Depo	Dizel (jeneratör)	43
	Elektrik*	-
Araçlar	Dizel (Depo ve GM)	5.800

Toplam

170.961

* Konuyla ilgili detaylı açıklamaya "Raporlama Rehberi"nde yer verilmiştir.



Kullanılan yüzey alanı (m²) başına enerji tüketimi miktarı mağazanın caddede veya AVM’de yer almasına göre farklılık gösterir. Fakat yıllar arasındaki enerji tüketimimizi birim başına takip etmek amacıyla faaliyet-te olan tüm mağazalarımızın 31 Aralık 2014 itibariyle yüzey alanlarını baz alarak yapti-

ğımız hesaplama sonucu, 2014 yılında mağazalarımızda tüketilen enerji miktarı met-re kare başına 0,92 GJ olarak gerçekleşti. Enerji verilerine yönelik hesaplama meto-dolojileri raporun arkasındaki “Raporlama Rehberi”nde yer almaktadır.

Mağazalarda m ² başına düşen elektrik tüketimi		kWsaat/m ²	GJ/m ²
Türkiye	2013	254,2	0,915
	2014	255,6	0,920

MAĞAZALARIMIZ-
DAKİ ENERJİ
TÜKETİMİNİ
ANLIK OLARAK
TAKİP EDEBİLMEK
AMACIYLA, HAZİRAN
2015 İTİBARIYLA
YAKLAŞIK 75
MAĞAZAMIZDA
AKTİF OLARAK
KULLANILAN BİR
UZAKTAN İZLEME
SİSTEMİ KURDUK.

Enerji Tasarrufu Uygulamaları

Faaliyetlerimiz sırasında tükettiğimiz enerjiyi verimli kullanmak amacıyla tüm lokasyonlarımızda çeşitli tasarruf uygulamalarını hayata geçiriyoruz.

TASARRUFLU AYDINLATMA

Aydınlatma amaçlı kullanılan ampulleri Genel Müdürlük binamızda ve halihazırdaki depomuz ve mağazalarımızda değiştirme zamanı gelince uygun olanları LED’e çeviriyor, yeni açtığımız mağazalarımızda ise tamamen LED’li armatürler kullanıyoruz.

Elektronik balastlı ve LED armatürlerin kullanıldığı ve fonksiyonel olarak uygun yerlerde fotoselli aydınlatma sistemleri kullanıyoruz. Örneğin ana depoda bulunan toplam 2.600 adet aydınlatmanın % 5’i fotosellidir.

ELDE ETTİĞİMİZ SONUÇLAR

Yeni mağazalarımızda iklimlendirme sistemi olarak düşük elektrik tüketimli VRF sistemi tercihi ve aydınlatmada çevreci yeni nesil LED armatürler kullanımı sayesinde enerji tüketiminde benzer büyüklükteki bir mağazaya göre % 35 tasarruf sağladık.

Tükettiğimiz elektrik enerjisi küresel bir sorun olan iklim değişikliğine yol açan sera gazı emisyonlarına neden olur. Dolayısıyla enerji tüketiminde elde ettiğimiz azalma aynı zamanda sera gazı emisyonlarımızın azalmasına yol açar. Teorik olarak, tek bir armatürün metal aydınlatmadan LED’e geçmesi sonucu sera gazı emisyon miktarı yaklaşık % 67, split klimalardan VRF sistemine geçilmesi sonucu sera gazı emisyon miktarı % 50 azalmaktadır.

ANLIK ENERJİ TÜKETİMİ TAKİBİ

Mağazalarımızdaki enerji tüketimini anlık olarak takip edebilmek amacıyla, Haziran 2015 itibariyle yaklaşık 75 mağazamızda aktif olarak kullanılan bir uzaktan izleme sistemi kurduk. Bu sistem sayesinde gereksiz enerji tüketimi olduğunu fark ettiğimiz durumlarda hemen müdahale edebiliyor ve enerji tüketimini düşürebiliyoruz.

MAĞAZALARDA TASARRUFLU İKLİMLENDİRME SİSTEMİ

Mağazalarımızda ısıtma ve soğutma amaçlı iklimlendirme sistemleri kullanılır. Bu sistemlerin enerji tüketimi bakımından yüksek verimli olması ve içerdiği soğutma gazının (R604) çevre dostu olması önemlidir. 2010 yılından itibaren uygun mağazalarımızdan başlayarak iklimlendirme sistemlerini verimliliği yüksek VRF (variable refrigerant flow) sistemine geçirmeye başladık.

Ayrıca ortamın hava kalitesinin insan sağlığı açısından belirlenen limitlerde tutulması ve havalandırma sistemlerinin yüksek randımanında çalışmasını sağlamak amacıyla bu sistemlerin düzenli bakımını sağlıyoruz.

Ambalaj ve Atıklar

Yaptığımız işin gereği, ürünlerimizin taşınması sırasında karton koliler, kâğıt ve plastik ambalaj malzemeleri kullanıyoruz. Bu malzemelerin kullanımını azaltmak ve dolayısıyla oluşan atıkların miktarını azaltmak ve oluşan atıkları yasa ve yönetmeliklere göre bertaraf etmek önceliklerimiz arasında gelir.

Ambalaj ve atık yönetiminden yurtiçi ve yurtdışı mağazalarda Yurtiçi ve Yurtdışı Operasyon, Genel Müdürlük binamızda İdari İşler, depomuzda ise Lojistik Bölümleri sorumludur.

Ürünlerin taşınmasında kullanılan karton koliler kullanımdan düştüklerinde atık oluştururlar. Son iki yıldır 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 azaltmayı başardık.

Ömrü dolan karton koliler ve ürünlerin paketlenildiği plastik ambalaj malzemeleri mağazalarımız tarafından bulundukları il ve belediyelerde faaliyet gösteren atık toplama ve ayrıştırma lisanslı firmalarına teslim edilir. Bu firmaların lisanslarının geçerliliği düzenli olarak kontrol edilir. Bazı AVM’lerde ise atıklar AVM yönetimince toplanmakta ve uygun şekilde bertaraf edilir.

Türkiye’deki mağazalarımızın % 88’i ambalaj atıklarını lisanslı bertaraf firmalarına teslim eder. Bu sayede 2014 yılında 660 ton karton ve 132 ton plastik ambalaj geri toplanarak değerlendirilmiştir.

Genel Müdürlük binamızda ve depomuzda oluşan atıkları, yerel yönetimlerin uygun gördüğü şekilde ayrıştırılmış şekilde lisanslı atık firmalarına teslim ediyoruz. İki lokasyonda da 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 depodaki araçların bakım ve onarımları sırasında oluşan atıklar tehlikeli kategoridedir.

Su

Su tüketimi öncelikli çevresel konumuz olmasa da, sürdürülebilirlik yaklaşımımız doğrultusunda, su tüketimimizi mümkün olduğunca azaltmak için çeşitli önlemleri hayata geçiriyoruz. Örneğin 2014 yılında Genel Müdürlük binamızdaki tuvaletlerdeki sifonlarda tüketilen suyu azaltmak amacıyla sifonların depolama haznelerini katların yoğunluğa göre %30 ve %20 oranından düşürdük. Bu uygulama sayesinde ayda ortalama 153 m³, yılda ise yaklaşık 1,836 m³ su tasarru-

Türkiye’de uygulamada olan yönetmelik gereği müşterilerimizin ürünleri mağazadan satın aldıklarında kullandıkları poşetlerin en az %35’i ÇEVKO tarafından toplanır ve geri dönüştürülür.

2014 yılında hayata geçirdiğimiz başka bir uygulama da İstanbul’daki mağazalarımızda doğada çözünen plastikten üretilmiş poşetlere geçmemiz oldu. 2015 yılında bu uygulamamızı tüm Türkiye ve yurtdışı mağazalarımıza yaymayı planlıyoruz.

Operasyonlarımız sırasında kâğıt kullanımını azaltmak ve operasyonel verimliliği artırmak üzere de bazı uygulamalar yürütüyoruz. Örneğin Genel Müdürlük binasındaki tüm yazıcılar kullanıcı kodu aracılığıyla çalışmakta ve dolayısıyla tüketilen kâğıt miktarı kullanıcı ve bölüm bazında takip edilebilmekte ve aşırı kullanımlara müdahale edilebilmektedir. Bunun yanında kâğıt tüketimini düşüren başka bir uygulamamız da uygun olan mağazalarımızda basılı posterler yerine dijital iletişim ekranlarının kullanılmaya başlanması oldu.

Ayrıca 2014 Kasım ayında çalışanlarımızı da dahil ettiğimiz bir e-atık kampanyası başlattık. Bu kampanya kapsamında ilk etapta TEMA’ya bağışladığımız 860 kg elektrikli ve elektronik atık karşılığında 46 adet ağaç dikildi. Ayrıca yine 2014 yılında DeFacto olarak depomuzun bulunduğu bölgeye 350 adet ağaç diktik.

fu sağlıyoruz. Ayrıca hem Genel Müdürlük binamızda, hem de yeni kurulan mağazalarımızda su tüketimini düşük seviyede tutmak için fotoselli bataryaları tercih ediyoruz.

Depomuzdan evsel atık kaynaklı çıkan atık su, Şirketimize ait iki atık su arıtma tesisinde arıtılarak işletmenin yanında bulunan dereye atılır.

2014-2015 YILLARINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR



Genel Müdürlükteki çalışanlarımızın yaş ortalaması 28, mağazada ise 21'dir.



Türkiye'deki kadın çalışan oranımız % 48'dir.



"Mutlu Kadın Hareketi" projesini hayata geçirdik.



Türkiye'de çalışan başına verilen eğitim saati 2013'e göre yaklaşık % 30 artış gösterdi.



Çerkezköy depodaki tüm çalışanlara (taşeronlar dahil) yıllık kişi başına ortalama 6 saat İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi verdik.



Mağazalarımızdaki kaza sıklık oranımız 2013 yılına göre %30 düştü.

İnsan Kaynakları Yaklaşımımız

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.

2015 Yılındaki Gelişmeler

Globalde büyümenin gerektirdiği stratejik yaklaşımlar ve bu yaklaşımlardan doğan uygulama ve politikaların sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, Şirket içinde hızlandırdığımız yapısal ve sistemsel projeler mevcuttur. Bu kapsamda 2015 yılı başında kapsamlı bir organizasyonel dönüşüm çalışmasına başladık. Yurt içinde ve yurt dışında büyüme hedeflerimize uygun, tüm lokasyonlarımızın ihtiyaçlarına göre yapılandırılmış, esnek ve verimli iş birimlerini kurgulamak ve var olan yapılarımızı bu stratejik bakış açımıza uygun hale dönüştürmek üzere, global bir yönetim danışmanlığı firması ile işbirliği içinde çalışmalar yürütüyoruz.

İlgili projeler kapsamında, organizasyon yapılarının mevcut ve gelecek yapıları çalışılırken, aynı zamanda tüm insan kaynakları sistem, süreç ve politikaları da, dönüşen bu yapıların ihtiyaçlarına uygun şekilde gözden geçirilmekte; eş zamanlı kurgulanan yeni sistem, politika ve uygulamalar ile beslenmektedir. Büyüyen organizasyonel yapıların, ortak hedefle-

re işbirliği içinde ve aynı tempoda koşmalarını sağlayacak yönetim modelleri de söz konusu yapılandırma çalışmaları kapsamında ele alınmaktadır.

Şirket olarak hedeflerimize koşarken, en önemli gücümüzün insan kaynağımız olduğunun bilinciyle hareket etmek; DeFacto ailesine, kariyerinde gelişmeyi, uluslararası bir kariyer edinmeyi hedefleyen yetenekli ve yaratıcı çalışanları ekleyerek büyümeyi hedeflemekteyiz. Bu kapsamda, İK süreçlerimizi uçtan uca entegre şekilde yönetmemize olanak verecek, aynı zamanda çalışanlarımızı, bu sistemler üzerinden yürütülecek İK süreçlerini deneyimlerken, birikecek kişiye özel datalarla profesyonel gelişimlerini desteklemeye olanak verecek bir kurgu için **Success Factors** Projesi'ne başladık. Çalışmalarımız sonucunda, performans ve yetenek yönetimi süreçlerimizin yanı sıra işe alım, eğitim, yetenek-yedekleme gibi temel süreçlerimiz de bu entegre sistem üzerinden uygulanacaktır.

Çalışanlarımız

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

- Ayrımcılık yapmayız, herkese eşit fırsat tanırız
- Doğru işe doğru insan
- Etkin performans değerlendirme ve adil ücretlendirme
- Bireysel ve mesleki gelişimi temel alan eğitimler sunarız
- Çalışan motivasyon ve memnuniyetini yüksek tutmak amacıyla farklı uygulamaları hayata geçiririz
- İş verimliliği ilkesi çerçevesinde sınırlı kaynaklarla maksimum değer yaratmak üzerine sistem ve uygulamalar geliştiririz

Taahhütlerimiz

Öncelikli Alanlar	2015 ve 2016 Taahhütleri
Çalışan Memnuniyeti	2015 yılının çalışan memnuniyeti anketi sonuçlarının 2014 yılı sonuçlarına kıyasla artması için çalışan memnuniyetini artırıcı uygulamaları hayata geçirmeye devam edeceğiz. Çalışan Destek Programını lanse edeceğiz. Yaklaşık 120 mağazamızda “mutluluk odası” uygulamasını başlatacağız.
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Mutlu Kadın Hareketi’ni hayata geçirerek kadın çalışanlarımızın çalışma koşullarını iyileştireceğiz.
Eğitim	Yönetici ve üstü çalışanlarımızın tümünün 2015 yılı sonuna kadar İngilizce dili eğitimi almasını sağlayacağız. Fonksiyon bazlı, liderlik konulu eğitimlerin verileceği DeFacto Business School’u 2016 yılında lanse edeceğiz.
Performans Yönetimi	2016 yılından itibaren yurtiçi ve yurtdışındaki genel merkez çalışanları için üç dönemden oluşan (Hedef belirleme, Ara değerlendirme, Yılsonu değerlendirme) bir performans yönetimi sistemi uygulamaya başlayacağız. Başarı ödüllendirme sistemi için bir platform oluşturacağız.
Yetenek Yönetimi	Çalışanlarımızın yetkinliklerini daha yakından tanıyarak yıl içinde Genel Müdürlükte bir dönem, mağazalarda dört dönem terfi sürecini yürüteceğiz. Ayrıca şirket içi geçiş sürecini devamlı canlı tutacağız.
İş sağlığı ve güvenliği	2016 yılı sonuna kadar tüm Türkiye mağazalarımıza OSG Birimleri vasıtası ile iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi hizmeti alacağız. Türkiye’deki tüm mağaza çalışanına yönelik İSG konulu zorunlu e-eğitimi uygulamaya alıp, katılanları eğitim sonrası yapılacak sınav sonrasında sertifikalandıracağız. İş sağlığı ve güvenliği politikamızı faaliyet gösterdiğimiz diğer ülkelerde, yerel dillere çevirerek mağazalarla paylaşacağız. Çerkezköy depoları, OHSAS İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile faaliyet göstermekte olup, bu kapsamda uygulamalar ve süreçlerimizi geliştirmeye devam edeceğiz.

Çalışan Profili

2014 yılı sonu itibariyle İstanbul Genel Müdürlük binamızda ve Türkiye genelinde 236, yurt dışında 20 mağazamızda ve bazı ülkelerde bulunan ofislerimizde toplam 5.932 kişiye istihdam sağladık. Şirketimiz Fortune 500 çalışan sıralamasında sektör ikincisidir. Genç ve dinamik bir Şirket olarak çalışanlarımızın büyük bir kısmını “Y kuşağı” oluşturur. Genel Müdürlükte çalışanların yaş ortalaması 28, mağazada ise 21’dir.

Çalışanlarımıza ait demografik bilgiler aşağıdaki tablolarda yansıtılmaktadır. Büyüme ve farklı coğrafyalarda faaliyet gösterme hedefimizle de örtüşmesi amacıyla, 2015 yılında insan kaynaklarına yönelik veri sistemlerimizi yenilemeyi planlıyoruz. Bu sayede

önümüzdeki yıllarda çalışanlarımıza ait verileri kadın-erkek ve bölgelere göre kırılımlı olarak raporlayabilmeyi hedefliyoruz. Bu raporda çalışanlarımızın % 96’sını oluşturan Türkiye ve Kazakistan operasyonlarımıza ait demografik bilgileri detaylı olarak verdik.

Bölgelere göre toplam çalışan sayısı	Lokasyon	2013	2014
Türkiye	Genel Müdürlük	522	616
	Mağazalar	3.823	4.497
	Depo	191	283
Kazakistan	Mağazalar	129	268
	Merkez Ofis	17	14
Mısır	Mağazalar	48	39
	Tedarik Ofisi	6	10
İspanya	Tasarım Ofisi	14	16
Irak	Mağazalar	54	95
İran	Mağazalar	19	27
Belarus	Mağazalar	0	27
Bangladeş	Tedarik Ofisi	26	28
Çin	Tedarik Ofisi	0	12
Toplam	Genel Müdürlük ve Ofisler	585	696
	Mağazalar	4.073	4.953
	Depo	191	283
Genel Toplam		4.849	5.932

Çalışan kategorisi başına yaş dağılımı (%)		2013			2014		
		30 yaş altı	30-50	50 yaş üstü	30 yaş altı	30-50	50 yaş üstü
Türkiye	Üst Yönetim*	0,0	89,5	10,5	0,0	91,7	8,3
	Orta Yönetim**	37,1	62,9	0,0	28,6	71,4	0,0
	Alt Yönetim***	71,6	28,2	0,2	70,8	28,9	0,3
	Diğer****	94,4	5,5	0,1	94,1	5,8	0,1
Kazakistan	Üst Yönetim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Orta Yönetim	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Alt Yönetim	95,5	4,5	0,0	97,2	2,8	0,0
	Diğer	99,1	0,9	0,0	99,6	0,4	0,0

* Üst Yönetim: YK Başkanı, YK Üyesi, Başkan, Başkan Yardımcısı, Direktör

** Orta Yönetim: Kıdemli Müdür, Müdür, Yönetici, Bölge Müdürü, Mağaza 1. Müdürü

*** Alt Yönetim: Uzman, Uzman Yardımcısı, Mağaza 2. Müdürü

**** Diğer: Diğer mağaza çalışanları

Mağazalarımızda çalışanların yaklaşık %60'ı yarı zamanlı çalışandır. Çalışan profilimiz göz önüne alındığında ve çalışma koşullarının uygunluğu nedeniyle yarı zamanlı çalışma olanağı özellikle müşteri danışmanı olarak mağazalarda çalışan bireyler arasında

tercih edilir. Kadromuzdaki ihtiyaç doğrultusunda yarı zamanlı çalışanlarımızın bir bölümü daha sonra tam zamanlı çalışma ve kariyerlerinde ilerleme fırsatı bulur.

İş sözleşmesi, istihdam türü ve cinsiyete göre toplam çalışan sayısı		2013		2014	
		Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
İş sözleşmesine göre	Süresiz	2.572	2.110	2.931	2.747
	Belirli süreli	0	0	0	0
İstihdam türüne göre	Tam zamanlı	1.496	1.067	1.780	1.413
	Yarı zamanlı	1.076	1.043	1.151	1.334

Not: Bu tablodaki verilere sadece Türkiye ve Kazakistan çalışanlarımız dahildir.

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

DeFacto olarak çalışanlarımız arasındaki farklılıklardan güç aldığımıza inanıyoruz. Tüm insan kaynakları süreçlerinde cinsiyet, yaş ve etnik konularda ayırım yapmadan çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarız. Bu bilinçle Mart 2015'te Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEP) imzacı olduk. Kadınların iş hayatına katılmalarını teşvik etmek amacıyla “Mutlu Kadın Hareketi”ni geliştirip 2015 yılı ortasında bu uygulamayı çalışanlarımıza sunacağız. Türkiye'deki Genel Müdürlük ve mağazalardaki kadın çalışanlarımızı kapsayan Mutlu Kadın Hareketi altındaki bazı yenilikçi uygulamalar şunlardır:

- ▶ Doğumdan sonra ekstra üç ay ücretsiz izin
- ▶ Süt iznini haftada bir gün toplu olarak kullanma fırsatı
- ▶ Annelere çocuklarının ilk okul günü ve karne gününde yarım gün izin verilmesi
- ▶ Sadece kadınlardan oluşan Yönetici Yetiştirme Grupları oluşturulması

Ayrıca Genel Müdürlük çalışanlarımız için tüm annelere ebeveyn koçluğu, acil durumda (o gün çocuğunu bırakacak yer bulamayan anneler için) ücretsiz kreş desteği, kadın çalışanlar için ayda bir gün ev-

den çalışma gibi ekstra uygulamalarımız Mutlu Kadın Hareketi içinde yer alır. Mağazalarda da hamile çalışanlarımıza, yasal gereklerin ötesinde, ekstra bir mola hakkı uygulamasını hayata geçireceğiz.

Çalışan kategorisi başına cinsiyet dağılımı (%)		2013		2014	
		Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Türkiye	Üst Yönetim	94,7	5,3	91,7	8,3
	Orta Yönetim	74,8	25,2	75,9	24,1
	Alt Yönetim	57,8	42,2	56,7	43,3
	Diğer	53,6	46,4	50,1	49,9
Kazakistan	Üst Yönetim	0,0	0,0	0,0	0,0
	Orta Yönetim	91,7	8,3	91,7	8,3
	Alt Yönetim	54,5	45,5	58,3	41,7
	Diğer	42,9	57,1	38,0	62,0

2014 yılsonu itibariyle Türkiye'deki kadın çalışan oranımız % 48'dir. Bu oran, Kazakistan ve Türkiye genelinde orta ve üst yönetim kademesinde yaklaşık % 23'tür. İmzacısı olduğumuz WEP doğrultusunda bu oranı artırmayı ve kadın çalışanlarımıza daha iyi bir çalışma ortamı sunmayı hedefliyoruz.

Türkiye'de cinsiyete göre dağılım (%)	2014	
	Erkek	Kadın
Genel Müdürlük	55,7	44,3
Mağazalar	51,0	49,0
Depo	61,5	38,5
Toplam	52,1	47,9

Engelli çalışan sayısı ve toplam çalışan sayısına oranı	2013	2014
Sayı	69	97
Oran (%)	1,5	1,8

Not: Yukarıdaki tablo Türkiye operasyonlarımızı kapsamaktadır. Yurtdışı operasyonlarımızda engelli çalışanımız yoktur.

Seçme ve Yerleştirme

DeFacto'nun 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 dışarıdan da yetişmiş personel almaya devam ediyoruz. Ayrıca misyon edindiğimiz “okurken çalışma, tecrübe sahibi olma” konusuna da önem veriyoruz. Bu doğrultuda üniversite öğrencilerine yarı zamanlı iş imkânı sağlıyoruz.

İşe alım sürecimiz bir pozisyon açığı söz konusu olduğunda ilgili kariyer portalları üzerinden ilan verilmesi ile başlar. Başarıya

Çeşitlilik ve kapsayıcılık 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 inanıyoruz. 2014 yılı sonu itibariyle Türkiye operasyonlarımızda istihdam ettiğimiz engelli çalışan sayısı 96 olup bu kişilerin bir kısmı tam zamanlı, bir kısmı da yarı zamanlı çalışandır. Engelli çalışan yüzdesine baktığımızda bazı bölgelerde yasal gerekliliklerin de üzerinde engelli çalışanımız olduğunu görüyoruz. Ayrıca büyümemizle doğru orantılı olarak artan istihdam ihtiyacımız doğrultusunda, engelli çalışan kontenjanımız da sürekli artıyor. İş ve İşçi Bulma Kurumları ile iletişim halinde olup daha fazla engelli birey istihdam etmeye çalışıyoruz.

giden yolda kişinin performans ve yetkinliklerinin en önemli faktör olduğunun bilinciyle, titiz bir seçme ve yerleştirme süreci uygulanır. Şirketimizde çalışmak isteyen kişilerin toplumsal ve ahlaki değerlere sahip olması önemsemiğimiz unsurlardır. Ayrıca global şirket olma ve büyüme hedeflerimiz doğrultusunda adaylarda uyum sağlama, esneklik ve adaptasyon yetkinlikleri de aranır. Amacımız kurumsal değerlerimizi ve vizyonumuzu paylaşacak takım arkadaşlarımızla beraber DeFacto'yu geleceğe taşımaktır.

Yaşa göre işe yeni alınan çalışanların toplam sayısı ve oranı		2013			2014		
		30 yaş altı	30-50	50 yaş üstü	30 yaş altı	30-50	50 yaş üstü
Türkiye	Sayı	2.452	119	1	2.612	128	1
	Oran (%)	95,3	4,6	0,0	95,3	4,7	0,0
Kazakistan	Sayı	103	1	0	208	0	0
	Oran (%)	99,0	1,0	0,0	100,0	0,0	0,0

Cinsiyete göre işe yeni alınan çalışanların toplam sayısı ve oranı		2013		2014	
		Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Türkiye	Sayı	1.408	1.164	1.368	1.373
	Oran (%)	54,7	45,3	49,9	50,1
Kazakistan	Sayı	48	56	82	126
	Oran (%)	46,2	53,8	39,4	60,6

MANAGEMENT TRAINEE (MT) PROGRAMI

2011 yılından bu yana düzenli olarak yürüttüğümüz DeFacto MT Programı ile profesyonel yaşamına perakende sektöründe başlamak isteyen genç yetenekleri keşfetmeyi ve geleceğin perakendecilerini yetiştirmeyi amaçlıyoruz. Programa katılan kişiler dört aylık bir eğitim sürecinin ardından başlangıç seviyesi kadrolara atanır. Programın başlangıcından itibaren toplam 66 kişi bu programa dahil oldu ve tümü uzmanlık kadrolarımıza atanarak kariyer yolculuklarına devam etti.

YURTDIŞI KARIYER FIRSATI

Mağazacılık süreçlerimizde yer alan tüm çalışanlarımıza yurt dışında kariyer yapma fırsatı sunuyoruz. 2012 yılından bu yana toplam 32 DeFacto çalışanı yurt dışındaki operasyonlarımızda görevlendirildi. Aynı şekilde Türkiye Genel Müdürlükte de yurt dışından expat olarak gelen çalışanlarımız bulunur.

Expatriate olarak çalışan kişilerin sayısı	2013	2014
Türkiye	4	9
Kazakistan	14	9

Performans Yönetimi ve Ücretlendirme

Çalışanlarımız, kurumsal hedeflere yönelik belirlenen kişisel performans hedefleri doğrultusunda düzenli olarak performans değerlendirmelerine tabi olurlar.

Performans Yönetimi çalışmaları kapsamında, 2015 yılı itibarıyla kurgulanan yeni yapıda, mevcut sistemimizi daha kullanışlı hale getirecek, iş verimliliğini ölçen SMART hedeflere odaklı, aynı zamanda şirket içinde performans kültürünün bütünsel ve süreklilik arz edecek şekilde ele alınmasını sağlayacak çözümler geliştirmeyi planlıyoruz. Bu yeni sistem ile stratejik hedeflerin üstten alta doğru kırıldığı, birey bazında rol ve sorumluluklara göre spesifik hale getirilmiş hedeflerin dönemsel olarak ölçülebildiği, parametrik altyapı ile kullanım kolaylığı sağlayan, yönetici-çalışan arasındaki periyodik geribildirim süreçlerinin sistematik hale getirildiği bir uygulamayı hayata geçireceğiz.

2014 yılında performans değerlendirmeleri ve bu değerlendirmeler sonucundaki bonus uygulamaları Türkiye genelinde aşağıdaki tabloda belirtildiği şekilde uygulandı. Yurtdışındaki lokasyonlarımızda ise, mağaza çalışanlarımız için Türkiye'de olduğu gibi her ay uygulanan bir performans ve bonus değerlendirmesi bulunur. Bunun yanı sıra, 2016 yılından itibaren yurtiçi ve yurtdışındaki ofisler ile Türkiye'deki Genel Müdürlük çalışanlarının performans değerlendirmelerini üç dönemden oluşan bir performans yönetim sistemi kapsamında, yıllık olarak yapmayı hedefliyoruz.

Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesinden geçen çalışanlar (Türkiye'deki çalışma yerine göre)

Kapsamı ve Sıklığı

Genel Müdürlük çalışanları	Tüm çalışanlara üç ayda bir uygulanır.
Mağaza ve saha çalışanları	Tüm çalışanlara her ay uygulanır.
Depo çalışanları (sadece beyaz yaka çalışanlar)	Üç ayda bir olmak üzere sadece beyaz yakalı çalışanlarımıza uygulanır.

Ücret yönetimi politikamız gereği, gerçek iş değerini yaratan rolleri değerlemek ve buna uygun ücretlendirme ve ödüllendirme stratejileri kurgulamak hedefimizdir. Ücretlendirme süreçlerimiz kapsamında, profes-

yonel hesaplama yöntemleri kullanılmakta, global veri tabanlarıyla karşılaştırmalar yapılır ve yıl bazında Şirket koşullarına göre uygulamalar gözden geçirilir.



Yetenek Yönetimi

Yetenek Yönetimi sürecimizdeki amacımız, çalışanlarımızın yetkinliklerini ve potansiyellerini daha yakından tanıyarak kariyer yönetimini en etkin şekilde gerçekleştirmek, şirket içi kariyer fırsatlarını açık tutmak, çalışanlarımızın yetkinliklerini gelişimleri için doğru analiz etmektir. Bu kapsamda çalışanlarımızın yetkinliklerini gözden geçirir; yeni yetkinlik modeline göre değerlendiririz. Yeni modelin terfi kriterleri ve şirket içi geçiş süreçleri 2015 yılı itibarıyla revize edilmektedir.

Yetkinlik yönetimi kapsamında, yılsonunda 360 derece yetkinlik değerlendirmeleri, şirket dışında yapılan değerlendirme merkezi uygulamaları, boş pozisyonların şirket içinde duyurulması, mağazalara ayrı ilan çıkarıl-

ması, yurt dışı kariyer fırsatlarının duyurulması gibi aksiyonlar alırız. Genel Müdürlükte yılda bir kez, mağazalarda yılda dört kez terfi süreci uygulanır.



Eğitim ve Gelişim

Hızla büyüyen ve gelişen kurumsal yapımıza paralel olarak çalışanlarımızın da bu değişime ve gelişime ayak uydurmasını sağlayacak mesleki ve kişisel eğitimler sunmak önceliklerimiz arasında gelir. Bu doğrultuda sektörde çalışanlarını en çok geliştiren birinci şirket olmayı hedefliyoruz.

Türkiye'de mağazalar, depo ve Genel Müdürlük kadroları için belirlemiş olduğumuz yıllık eğitim planına göre gerek kendi bünyemizde gerçekleştirdiğimiz gerekse lider eğitim danışmanlık firmaları ve üniversitelerle yaptığımız işbirlikleriyle çalışanlarımızın eğitim ihtiyaçlarını karşılıyoruz.

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

AMACIMIZ SÜREKLİ GELİŞEN VE ÖĞRENEN BİR ORGANİZASYON OLMAK.

Çalışanlara verilen eğitim saatleri (Türkiye)		2013		2014	
		Toplam eğitim saati (adam.saat)	Çalışan başına ortalama eğitim saati	Toplam eğitim saati (adam.saat)	Çalışan başına ortalama eğitim saati
Sınıf içi eğitim	Genel Müdürlük	9.448,2	18,1	9.764,0	15,9
	Mağazalar	51.747,5	13,5	61.135,0	13,6
	Depo	622,2	3,3	2.895,5	10,2
E-eğitim		23.382,1	5,2	57.110,0	10,6
Toplam		85.200,0	18,8	130.904,5	24,3

Not: Yurtdışı eğitimleri ayrı kayıt altına alınmamıştır.

Çalışan kategorisine göre eğitim saati		Türkiye	
		2013	2014
Toplam eğitim saati (adam.saati)	Üst yönetim	0	20
	Orta yönetim	2.052	9.672
	Alt yönetim	16.206	18.447
	Diğer	43.478	42.760
Kişi başına alınan yıllık ortalama eğitim saati	Üst yönetim	0,0	0,8
	Orta yönetim	10,2	47,6
	Alt yönetim	33,8	28,3
	Diğer	11,3	9,5

Genel Müdürlükteki ve depodaki çalışanlarımızın kişisel ve yönetsel gelişimi için sınıf içi eğitimler düzenliyoruz. Teknik ve uzmanlık

gerektiren eğitimler için kendi çalışanlarımızı sertifikalı iç eğitmen olarak yetiştirip eğitim vermelerini sağlıyoruz.

GENEL MÜDÜRLÜK VE DEPO ÇALIŞANLARINA VERİLEN EĞİTİMLERİ ALTI ANA BAŞLIKTAKI TOPLUYORUZ:

- ▶ Tüm çalışanlarımıza verilen vizyon, misyon ve değerlerimizi içeren eğitimler
- ▶ Teknik eğitimler
- ▶ Yasal gereklilikler kapsamında verilen eğitimler (iş sağlığı ve güvenliği, ilk yardım gibi)
- ▶ Kişisel gelişim eğitimleri
- ▶ Yönetsel eğitimler
- ▶ Yabancı dil ve bilgisayar bilgisi
- ▶ Yolsuzlukla Mücadele



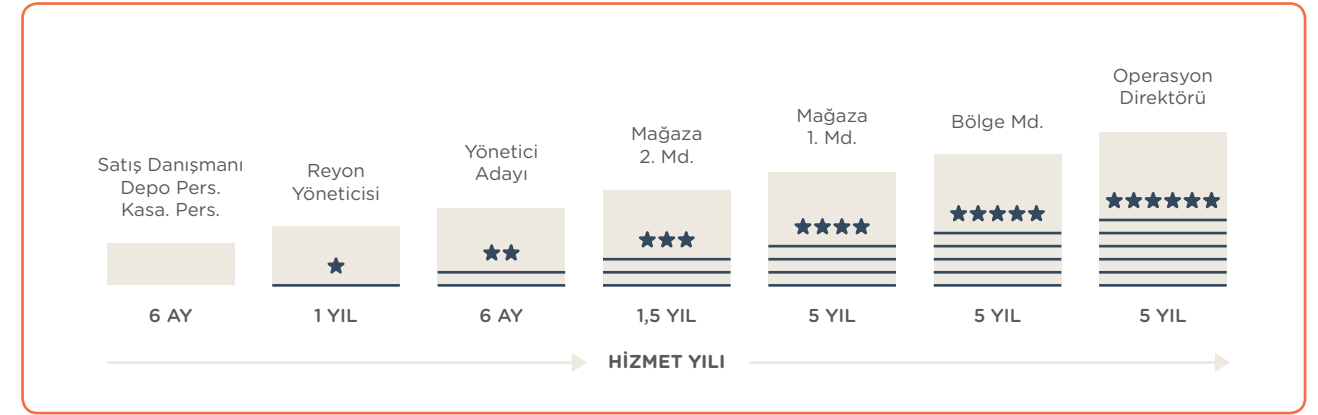
MAĞAZACILIK EĞİTİMLERİ

Tüm mağaza çalışanlarımıza zaman ve mekândan bağımsız ulaşabilmek amacıyla mağazacılık eğitimlerimizde uzaktan eğitim sistemi kullanıyoruz. İşe yeni alınan bir müşteri danışmanı uzaktan eğitim sistemi üzerinden işe giriş eğitimini tamamladıktan sonra sertifikasını alarak işe başlar. Ayrıca her mağaza açılışında Bölge İK uzmanlarımız tarafından tüm mağaza çalışanlarına iki günlük sınıf içi eğitimi verilir. Tek görevi mağazacılık çalışanlarına eğitim vermek olan Bölge Eğitim Koçlarımız haftanın beş günü sınıf ortamında teknik eğitim verirler. Hafta sonu bir gün ise işbaşında eğitim vererek satış koçluğu yaparlar.

YÖNETİCİ YETİŞTİRME PROGRAMI

2007 yılından beri mağazacılık yönetici yetiştirme programı uygulayan DeFacto, her yıl dört program açıyor. “Yönetici Yetiştirme Programı” ile teorik ve uygulamalı olmak üzere altı aylık eğitim veriyoruz. Eğitimler “mesleki gelişim”, “kişisel gelişim” ve “yönetsel gelişim” olmak üzere üç başlık altında toplanıyor.

DeFacto mağazalarında Satış Danışmanı olarak başlayan bir kişiye sunulan kariyer yol haritası aşağıdaki gibidir:



İŞBAŞI EĞİTİM PROGRAMI

2011 yılından bu yana 12 ilde İŞKUR Eğitim Programı'na katılıyoruz. Programın yeni mezun ve iş deneyimi olmayan gençlerimize mesleki deneyimler kazandırmak, onları iş hayatına hazırlamak gibi önemli avantajları bulunur.

Katılımcı profilinin ağırlıklı olarak 18-25 yaş arası, yeni mezun olmuş kişilerden oluştuğu bu programa 2011 yılından bu yana toplam 1.430 kişi katıldı. Bu kişilerden 608'i DeFacto çalışanı olarak istihdam edildi. Bu programı tercih eden adayların profilini incelediğimizde kendilerine uzun bir kariyer hedefi çizmeyen öğrenci veya geçici çalışmak isteği olan kişilerin çoğunlukta olduğunu görüyoruz. DeFacto olarak bu programla birlikte hem kişilere çalışma deneyimi sunuyor hem de şirketimizin çalışma koşullarını tanıtıyoruz. Program katılımcıları mezun olduktan sonra veya program bittikten sonra karşılıklı mutabakat ile bün-yemize katıyoruz.



GELECEĞE DEPAR PORTALI

DeFacto Geleceğe Depar Portalı, işe alım süreci sonrasında, oryantasyon döneminden başlayarak kariyer gelişim süreçlerinin tüm aşamalarında DeFacto personeline etkin bir online iç iletişim ve e-öğrenme deneyimi sunar.

Çalışanlarımıza en iyi eğitim ve iletişim olanaklarını sunmak için kendi aday takip ve eğitim içeriği yönetim sistemini (DeFacto HR-Online E-Öğrenme Sistemi-LC-MS) kurduk. Bu sayede ülkemizde böyle bir sistemi kuran ve kullanan ilk özel şirketlerden biri olduk. Bu platform bünyesinde bulunan Aday ve Personel Portalları üzerinden şu faaliyetler yürütülür:

- ▶ 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
- ▶ Kurumsal iç iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi
- ▶ Online ortamda eğitimlerin verilmesi ve takibi



Çalışanlarımızın Mutluluğu

Şirketler hedeflerine ancak şirketlerine gönülden bağlı ve yüksek performans gösteren çalışanlarla ulaşabilir. Bağlılık ve yüksek performansın ancak mutlu çalışanlarla mümkün olabileceğini düşünüyoruz.

Asıl işi çalışanların mutlu ve huzurlu bir ortamda çalışmasını sağlamak olan İnsan Kaynakları Departmanı günlük operasyon yükü altında bu amacını gerçekleştirebilmek için yeterli zamana sahip olamayabiliyor. DeFacto olarak bu konuyu sürekli gündemde tutmak ve gereken önemi göstermek için sabah işe geldiğinde ilk işi çalışanların mutluluğunu düşünen bir birim kurmaya karar verdik ve Mutluluk Departmanını Nisan 2011 tarihinde kurduk.

Mutluluk Projesi kapsamında çalışanları güdüleyen tüm etmenler göz önüne alınarak çalışanlarımıza dokunan her süreçte (İletişim, Motivasyon, Fiziksel Ortam, Çalışma Saatleri, Sosyalleşme, Ulaşım, Ücret, Yeme-İçme, Gelişim, Ulaşım, Adalet) iyileştirme yapacak şekilde aksiyonlarımızı belirliyoruz. Çalışanlarımızdan gelen geribildirimler ve içinde bulunduğumuz güncel durum doğrultusunda aylık aksiyon planlarımızı revize ederek uyguluyoruz.

Mutluluk Müdürü yönetiminde oluşturulan ekibin görevi çalışanların iş tatmini açısından mutlu olmalarını sağlamak, onları dinlemek, sorunlarına çözüm üretmek ve motivasyonlarını yüksek tutmak için gerekli aksiyonları planlamaktır. Ayrıca tüm departman yöneticilerimiz de mutluluk yöneticisi olarak konumlandırıldı. Proje hem Genel Müdürlük hem de mağaza çalışanlarımızı kapsar. İş sadece çalışanlarımızın mutluluğu olan bir kişinin görev yapacağının duyurulması bile çalışanlarımızın kendilerinin DeFacto için ne kadar değerli olduğunu gösterdi. Fikir, görüş, öneri ve şikâyetlerini paylaşacakları, hiyerarşik açıdan bağımsız bir bölüme ve kişiye başvurabileceklerini bilmek de onlara güven verdi. Böylelikle çalışanlarımız paylaşımcı olmak konusunda daha cesaretli oldular.

Mutluluk Yönetimi projemizle 2011 yılında Perakende Günlerinde “En İyi İnsan Kaynakları Uygulaması” ödülünü aldık. Bu ödül bizim için bir son nokta değil, sadece bir istasyon oldu. 2012 yılında da aksiyonlarımızı planladık, bunları aşama aşama devreye alıyoruz. Örneğin çalışanlarımızın mola zamanlarında keyifle vakit geçirebilecekleri mutluluk odaları oluşturduk, özel konseptli yemek günleri düzenledik. Kadınlar Günü, Hidrellez, Sevgililer Günü gibi önemli günleri çeşitli sürprizlerle kutladık. Ayrıca bu projemizle Peryön İnsan Kaynakları ödülünde en iyi uygulama ödülünü aldık. Mutluluk Yönetimi DeFacto İnsan Kaynaklarının temel süreçlerinden bir tanesi haline geldi.

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.

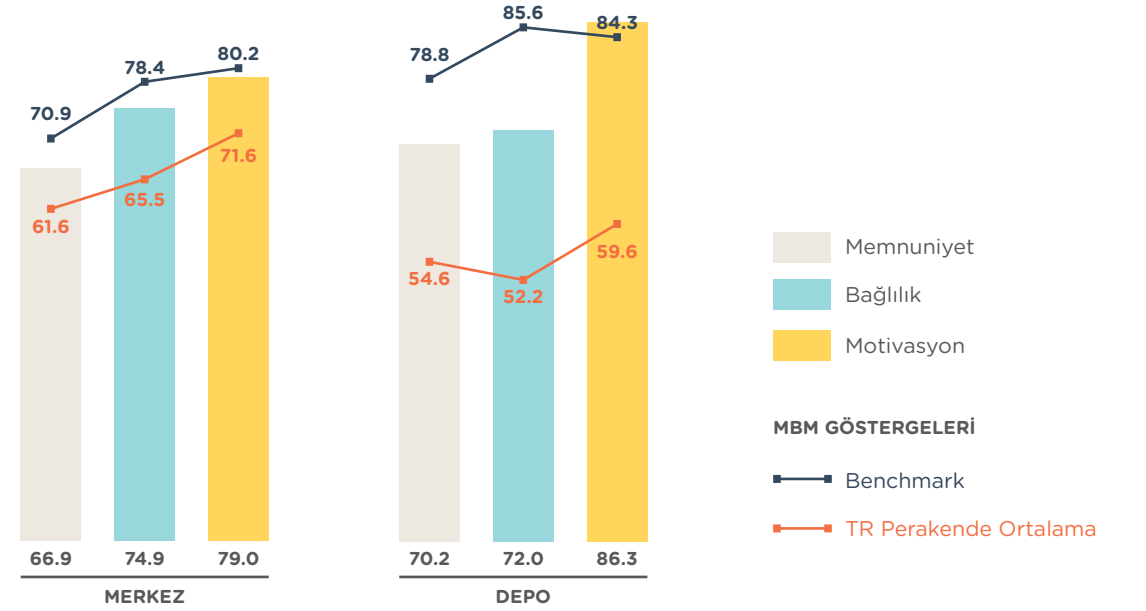
ÇALIŞAN ANKETİ

2010 yılından bu yana çalışan mutluluğu adına yaptığımız çalışmaların sonucunu da görmek amacıyla Genel Müdürlük, mağazacılık ve depo çalışanlarımıza her yıl düzenli olarak memnuniyet anketi uyguluyoruz. En son 2014 yılında yaptığımız, yurtdışı mağaza çalışanlarımızı da dahil ettiğimiz bu ankete 4.515 çalışanımız katıldı. Ankette genel olarak memnuniyet, bağlılık ve motivasyon göstergelerini ölçüyoruz. Anket sonuçlarını geçtiğimiz senelerle karşılaştırdığımızda her yıl artış gösterdiğini, doğru yolda ilerlediğimizi görebiliyoruz. Ayrıca sektördeki diğer şirketlerle de karşılaştırmalar yapıyoruz. Amacımız her yıl bu anket sonuçlarımızı daha da iyileştirmektir.



2015 YILINDA ÇALIŞANLARININ GÖNÜLLÜ KATILIMIYLA DEFACTO MUTLULUK ELÇİLERİ GRUBUNU KURDUK.

MEMNUNİYET, BAĞLILIK VE MOTİVASYON GÖSTERGELERİ





BAŞARI HİKAYESİ

Mehmet Kaan GÜNERİ, Yönetici Adayı

2012 yılında DeFacto'da yarı zamanlı çalışan olarak başladığım iş hayatıma sekiz ay sonra tam zamanlı çalışan olarak devam ettim. O zamanlar benim için DeFacto sadece bir mağaza, üniversitede okurken boş vakitlerimde çalışabileceğim bir iş yeri idi. Şirkette birinci yılımı doldurduğumda mağaza müdürüm ve İnsan Kaynakları Departmanı sayesinde DeFacto'nun çalışanlarını geliştirmek için imkanlarla dolu olduğunu anladım ve farklı kariyer fırsatları ile tanıştım.

Müşteri danışmanlığı ve reyon yöneticiliği yaptığım dönemlerde birçok eğitime katıldım. Aldığım eğitimlerin sadece profesyonel anlamda yetkinlik artırıcı değil aynı zamanda kişisel gelişimim içinde faydalı olduğunu gördüm. Bu eğitimler sayesinde ailem ve arkadaşlarımla olan ilişkilerimde önemli kararlar alırken farklı açılardan bakmaya başladım. Ayrıca, DeFacto'nun çalışanlarının kişisel gelişimlerine önem verdiğini görmek iş yerime olan bağlılığımı da artırdı.

DeFacto'nun sağladığı fırsatlar sayesinde, iş hayatımın 3. yılında ikinci müdürlük pozisyonuna yükseldim. Bilmediğim bir dünyanın kapısını açıp, perakende sektöründe kolay kolay karşılaşamayacağım imkanlar sağladığı için DeFacto ailesine teşekkür ederim.

İş-Özel Hayat Dengesi ve Çalışan Katılımı

ÇALIŞMA
ORTAMIMIZI
BİR YAŞAM
ALANI OLARAK
KURGULAMAYA
ÇALIŞTIK. MOLA
VAKİTLERİNİ DAHA
İYİ GEÇİRMELERİ
AMACIYLA
MUTLULUK ODALARI
YAPTIK.

Çalışanlarımızın % 95'inin Y kuşağı olması ve bu kuşağın iş hayatında sosyalleşmeye çok önem vermesinden yola çıkarak, çalışma ortamımızı 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 sunuyoruz. Şirket içinde yoga, aikido, satranç, dans, müzik, kürek, basketbol, futbol kulüpleri kurduk, çalışanlarımız mola vakitlerini daha iyi geçirmeleri amacıyla "mutluluk odaları", "mutluluk koridorları" yaptık.

Ayrıca Mutluluk Departmanımızın geliştirdiği Mutluluk Saati ve Kulağım Sende gibi DeFacto'ya özgü uygulamalarla çalışanlarımızın motivasyonunu yüksek tutmaya özen gösteriyoruz. Her hafta Pazartesi ve Perşembe günleri, isteyen her çalışanımızın faydalanabileceği birer saatlik görüşmelere Mutluluk Saati diyoruz. Bu görüşmelerde çalışanlarımız ister özel ister iş süreçleriyle ilgili paylaşımlarda bulunarak, birebir koçluk hizmeti alıyorlar.

Kulağım Sende uygulaması ise, 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.

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

Tüm bu çalışmaları, çalışanlarımızın motivasyonlarını yüksek tutmak, potansiyel güçlerini ortaya çıkararak kendilerine ve kuruma katma değer yaratmalarını sağlamak ve kuruma bağlılıklarını artırmak amacıyla yapıyoruz.



SAĞLIKLI YAŞAM PROGRAMI

Eylül 2014'te çalışanlarımızın daha sağlıklı olmalarına destek vermek amacıyla "Sağlıklı Yaşam Programı"nı başlattık. Katılımın gönüllü olduğu bu program çerçevesinde kaliteli yaşam uzmanı olan bir doktor ile birlikte çalışıp sağlıklı yemek menüleri hazırladık. Sağlıklı yaşam için sadece beslenmeye dikkat etmenin yeterli olmadığını, düzenli spor yapmanın da önemli olduğunun bilinciyle Kasım 2014'te de tüm çalışanların faydalanabileceği bir spor salonu açtık. Burada özel eğitmen desteğiyle kişiye özel spor programları oluşturuluyor. 60 gönüllü DeFacto çalışanının dahil olduğu bu Programda, dört ay sonunda katılımcılarımız toplam 461 kilo verdi. Ayrıca çalışanlarımızın sigarayı bırakmaları için Sigara Bırakma Seminerleri düzenliyoruz.



İş Sağlığı ve Güvenliği

DeFacto olarak çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışabilmeleri öncelikli konularımız arasında yer alır. DeFacto'ya ait tüm işyerlerinde Yönetim Kurulu Başkanımızın onayladığı iş sağlığı ve güvenliği politikamız uygulanmaktadır. Bu politikayı faaliyet gösterdiğimiz diğer ülkelerde, yerel dillere çevrilerek de mağazalarla paylaşmayı hedefliyoruz.

2014 yılı sonu itibarıyla DeFacto çalışanlarının % 91'i Türkiye'de, % 5'i ise Kazakistan'da bulunmaktadır. Bu raporda İSG performans ve uygulamalarımızı ağırlıklı olarak bu ülkeleri kapsayacak şekilde raporladık. Bunun yanında, İSG politikamız ve İSG denetim-

lerimiz tüm ülke operasyonlarımız için geçerlidir ve uygulanır. Önümüzdeki senelerde özellikle büyüyen pazarlardaki İSG uygulama ve performans verilerine daha detaylı yer vermeyi hedefliyoruz.

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 bulundukları 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 Yönetimi

DeFacto’da İSG yönetimi Türkiye’de İdari İşler Bölümü, Lojistik, Yurtiçi Operasyon ve OSGB (ortak sağlık ve güvenlik birimi) işbirliğinde yapılır; yurtdışı mağazalarda ise Yurtdışı Operasyon Bölümü sorumluluğundadır.

Ofis ve mağazalarımızda çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlık ve güvenliğini etkileyecek faktörler görece kısıtlıdır. Bunun yanında, Çerkezköy depoda yürütülen faaliyetler işin doğası ve yasal zorunluluklar gereği daha kapsamlı bir İSG yönetimi gerektirir.

Şirketimizin Genel Müdürlük binasında ve Çerkezköy depoda görev yapan işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanları bulunur. 2016’dan itibaren Türkiye’deki tüm mağazalarımızda da, Türkiye’deki İSG yönetmeliklerinin gereklerinin de üzerine çıkarak, mağazadaki toplam çalışan sayısına bakılmaksızın, OSGB vasıtasıyla işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı bulunmasını hedefliyoruz. Şirketimizde Türkiye operasyonları genelinde, Genel Müdürlük, Çerkezköy depo ve mağazalar için ayrı ayrı olmak üzere; her ay üç İSG kurul toplantısı gerçekleştirilir.

MAĞAZALAR

Mağazalardaki İSG yönetiminden başta mağaza müdürleri olmak üzere tüm mağaza çalışanları sorumludur. Bu kapsamda, tüm çalışanlarımızın ilgili yasa ve yönetmelikler ile kurumsal uygulamalarımız doğrultusunda İSG eğitimleri almalarını sağlarız. Ayrıca, mağaza çalışanlarını bilgilendirmek ve İSG denetimleri kapsamında kontrol edilecek kriterleri de 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 değerlendirilip hazırlanan denetim planları doğrultusunda İSG hizmet sağlayıcı iki uzman kuruluş tarafından yılda üç kez denetlenir. Denetimler sonucunda görülen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet formları düzenlenir. En geç altı ay içerisinde bu önlemlerin mağazalar tarafından alınmış olması gerekir. İSG açısından iyileştirilmesi gereken tüm konular ve yıl içinde elde edilen mağaza İSG performansı yurtiçi ve yurtdışı mağaza müdürlerin öncelikli konuları arasında yer alır ve hatta sonuçlar bireysel finansal performanslarına yansır.

2015 yılı başından itibaren yurtiçi ve yurtdışında görevli süpervizörlerimiz genel mağaza uygunluk denetimleri sırasında ayrıca 45 kriterden oluşan bir denetleme listesi doğrultusunda İSG denetimleri de yapmaya başladılar. Her mağazada ayda bir kez yapılan bu operasyon ziyaretlerde listedeki kriterler bazında mağazadaki durum değerlendirilmesi yapılır ve İSG kontrol listesindeki kriterlere uygunluk sonuçları mağaza müdürleri ile paylaşılır. Tüm bu denetimler haricinde ayrıca 2015 yılından itibaren üçüncü göz İSG denetimleri olarak adlandırdığımız ve yılda bir defa da bağımsız bir denetim firması tarafından Türk İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası baz alınarak İSG denetimleri yapılır.

Tüm yurtdışı mağazalarımız DeFacto süpervizörlerinin İSG denetimlerine tabidir. Bu denetimlerde, Türkiye’deki mağazaların denetiminde kullandığımız İSG kontrol listesi kullanılır. Ülkelerin yasal düzenlemeleri doğrultusunda bu listeye yeni maddeler eklenebilir. İlgili ülkede kanunların henüz yeterli olgunlukta olmaması durumunda ise Türkiye’nin kontrol listesi aynen kullanılır. Örneğin Kazakistan’da ülkenin yasal düzenlemeleri doğrultusunda bu kriterlere ek maddeler ilave edilmiştir. Kazakistan’daki mağazalarımızın yerel yasal düzenlemelere uygunluğu profesyonel bir İSG danışmanlık firması tarafından sağlanır.

Yapılan İSG denetimleri ve risk analizi sonucunda mağazalarımızda İSG açısından en büyük riskin elektrik kaçağı nedeniyle oluşabilecek yangın olduğu ortaya çıktı. İSG elkitabında da çok detaylı olarak ele alınan bu konuda örneğin şu türden talimatlar bulunur: mağazalarda yasal mevzuatın üstünde yani 150 m2’de bir adet yangın söndürme cihazı bulundurulması ve elektrik panolarının yanlarında karbondioksit gazlı yangın söndürme cihazının bulundurulması. Ayrıca yine 2015 yılı başında, mağazalarımızdaki elektrik sisteminin denetimini yapmak üzere bir kontrol listesi hazırladık ve bu liste doğrultusunda uzman bir firma mağazalarda kontrollere başladı. Ayrıca 2014 yılında tüm mağazalarımızın acil çıkış kapılarının uygunluğunu kontrol listesindeki kriterler doğrultusunda denetlenmesini sağladık. Uygunsuz olduğu belirlenen iki mağazamızı, bina yapısını değiştiremeyeceğimiz için kapattık.

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.

Örneğin periyodik kontroller başlığı altında; mağazalarımızda yasal mevzuat çerçevesinde yapılması gereken periyodik kontrollerin neler olduğu ve nasıl yapılacağı kimlerin bunu takip edeceği ile ilgili talimatlarımız mevcuttur. Bu talimat çerçevesinde örneğin elektrik topraklama, asansörler, yangın söndürme cihazları, elektrikli cihazlar, su sebilleri, klimalar, jeneratörler, mağazalardaki uyarı ikaz ve yönlendirme levhaları ve alarm butonlarının periyodik ve/veya servis bakımları denetlemeleri, eksiklerin tespiti ile ilgili uygulamalar mağazalarımızda uygulanır.

El kitabında da belirtildiği şekilde, mağazalarımızda yer alan bilgilendirme panolarında İSG konulu güncel bilgilendirmelere ve genel talimatlara yer veriz. Örneğin acil eylem planı ve acil durum ekip listeleri mağaza bilgilendirme panolarında sürekli güncel halde tutulur.

Çalışma ortamlarına yönelik iş güvenliği talimatları arasında İSG uzmanları ve süpervizörlerin mağazayı denetleme kriterleri de yer alır.



DEPO

Çerkezköy depomuzdaki faaliyetlerin uluslararası standartlarda yönetilip takip edilmesi amacıyla bu lokasyonumuzun 2012 yılında OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikası almasını sağladık. Bu yönetim sistemi her yıl üçüncü bir denetim firması tarafından OHSAS standartlarına göre denetlenip sertifikamız yenilenir. Çerkezköy depoda çalışanlara, taşeron veya kendi çalışanımız farkı gözetmeksizin, yıllık kişi başına ortalama 6 saat İSG eğitimi veriyoruz.

İSG Eğitimleri

Çalışanlarımızın İSG konusunda bilgi edinmeleri ve farkındalıklarının artması amacıyla düzenli olarak, yasal gereklilikleri de göz önünde bulundurarak İSG eğitimleri düzenleriz. Bu eğitimlere sadece kendi çalışanlarımız değil, ayrıca örneğin mağazada temizlik görevini yapan veya depoda çalışan taşeronlarımızın da dahil olmalarını sağlarız. Verilen eğitimlerin konuları arasında temel İSG, yangın, ilk yardım gibi konular bulunur.

Şirketimize yeni katılacak mağaza müdürü adaylarına verilen altı aylık gelişim programında bir tam günlük İSG eğitimi mevcuttur. Ayrıca Genel Müdürlük kadrosunda yeni işe başlayan tüm çalışanlarımızın zorunlu katıldığı oryantasyon eğitiminde dört saatlik İSG eğitimi verilir. Bunun yanında, mağazalardaki çalışanlara yönelik hazırladığımız zorunlu e-eğitim programını 2015 yılında uygulamaya almayı planlıyoruz.

Türkiye’de verilen İSG konulu eğitimler

- Genel Müdürlükte görev yapan personelinin tümüne yılda ortalama 4 saat
- Mağaza personelinin tümüne yılda ortalama 3 saat
- Çerkezköy depo personelinin tümüne yılda ortalama 6 saat

İSG PERFORMANSIMIZ

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

Türkiye’deki operasyonlarımıza ait İSG performansımız aşağıdaki tabloda açıklanmıştır. Yurtdışı operasyonlarının İSG verilerini ise önümüzdeki dönemde raporlamayı hedefliyoruz.



İSG Performansımız	Türkiye	Kaza Sıklık Oranı	Devamsızlık Oranı	Kayıp Zamanlı Gün Sayısı
2013	Merkez	0,146	0,005	1
	Depo	2,823	0,022	6
	Mağaza	0,275	0,010	8
	Genel	0,388	0,010	15
2014	Merkez	0,000	0,007	0
	Depo	5,024	0,029	17
	Mağaza	0,183	0,012	3
	Genel	0,485	0,012	20

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

2014-2015 YILLARINDA ÖNE ÇIKAN KONULAR



2015 yılının ilk yarısında kurduğumuz DeFacto Mutluluk Elçileri Grubuna 85 çalışanımız gönüllü olarak katıldı.



2015 yılı Eylül ayına kadar Mutluluk Elçileri Grubundaki çalışanlarımız yedi projede toplam 326 mesai saati ve 34 mesai dışı saat ayırdı.



Özel Sektör Gönüllüleri Derneği'ne üye olduk.

Yaklaşımımız

DeFacto olarak topluma katkı sağlayabileceğimiz ve fark yaratabileceğimiz alanları, kurumsal stratejik önceliklerimiz ve değerlerimiz doğrultusunda gözden geçirdik. Bu kapsamda kadın istihdamı konusuna odaklanma kararı alarak, bu doğrultuda hazırladığımız aksiyon planını 2015 yılında uygulamaya başladık.

Ayrıca Mutluluk Elçileri Grubu aracılığıyla ve farklı STK'lar ile başlattığımız işbirlikleri sayesinde engelli bireylerden çevresel sorunlara kadar farklı konulara odaklanan topluma katkı projeleri geliştirip hayata geçiriyoruz.

Ayrıca hem mağazalarımızda istihdam ettiğimiz çalışanlarımız, hem de uzun soluklu işbirliği yaptığımız tedarikçilerimiz sayesinde, gelişmekte olan bölgeler dahil, yerel ekonomiye doğrudan ve dolaylı olarak katkıda bulunuyoruz.



Topluma Katkımız



Çalışan Gönüllülüğü

2015 yılı başında çalışan bağlılığını, aidiyet duygusunu ve kişisel yetkinliklerin artırılmasını hedefleyerek, toplumsal fayda ve farkındalık yaratmaya yönelik projeler geliştirip hayata geçirmek amacıyla DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk. Öncelikle Genel Müdürlük binasında çalışan kişilerin katılımıyla kurulan Grubun üye sayısı saha ekiplerinden katılımlar ile birlikte 2015 Eylül ayı itibariyle 85'e yükseldi.

Sosyal Sorumluluk Kulübümüzün ismi olan Mutluluk Elçileri Grubuna üyelik tamamen gönüllülük esasına dayalıdır, isteyen her çalışanımız Kulübe üye olabilir. Kulübün aktiviteleri yine gönüllü çalışanlarımız tarafından yürütülür. Çalışanlar, iletişimde olunan ve Türkiye'nin önde gelen STK'ları ile işbirliği neticesinde oluşturulan gönüllülük ve farkındalık projelerine destek verebilir. Ayrıca gönüllüler kendi özgün projelerini geliştirebilir, etkinliği planlaması ve gerçekleştirmesi yönünde de teşvik edilir.

DEFACTO MUTLULUK ELÇİLERİ GRUBUNUN TEMEL AMAÇLARI:

- **Toplumsal Fayda ve Farkındalık:** Şirketimizin her çalışanının 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 Grubu üyeleri DeFacto'nun kurumsal değerleri doğrultusunda, topluma katkı amaçlı ve kendi ilgi alanlarına yönelik çeşitli projeler geliştirip hayata geçirirler. 2015 yılının ortasına kadar, işbirliğine başlanan kurumlar arasında Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV), Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD), Otizm Güçlü Aile Derneği (OGAD), Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM), Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV) ve TEMA (e-atık bağış) bulunur.

Mutluluk Elçileri Grubunun aktivitelerini daha etkin şekilde yapılandırmamıza destek olmaları ve uygulama konusundaki uzmanlıklarından faydalanmak üzere Özel Sektör Gönüllüleri Derneği'ne üye olduk. Ayrıca gönüllülük çalışmalarının sürdürülebilirliğini ve çalışmaların belirli bir disiplinde yürütülmesini sağlamak amacıyla, Kulüp üyelerinin gönüllülük konusunda eğitim almalarını sağlayacağız.

DeFacto çalışanlarının coğrafi yaygınlıklarını bir avantaja çevirerek, gönüllülük gerektiren projenin bulunduğu yere yakın gönüllülerimizden destek alıyoruz. Ayrıca lokasyondan bağımsız yapılabilecek projelerin sayısı artırarak, Kulüp kapsamında yapılabilecek aktivitelerin tüm Şirketi kapsayıcı hale gelmesi için çalışıyoruz.

Gönüllüler projelere mesai saatleri içinde veya dışında katılabilir. Mesai saatleri içinde gönüllülerimize kişi başına yılda iki güne kadar ilave izin olanağı tanınmıştır. 2015 yılı Eylül ayına kadar 130 sayıda çalışanımızın gönüllü olduğu yedi projede toplam 326 mesai saati ve 34 mesai dışı saat ayırdık.

İşbirliği Yapılan Kurum / STK	Gönüllülük Projeleri	Gönüllülerin Katkıları	Gönüllü Sayısı	Proje başına ayrılan saat
Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV)	Refakat / birlikte vakit geçirme	Gönüllüler, belirlenen program çerçevesinde KAÇUV bünyesindeki çocuklar ile eğlence parkında hoşça bir gün geçirdiler.	14	84
Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV)	Bisiklet montajı ve hediyesi	Gönüllüler, toplamda 12 adet bisikleti monte edip LÖSEV köyüne bağışladılar.	85	212,5
Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM)	Sesli kitap okuma	Tüm Şirkete yayılmasını hedeflediğimiz bu projede gönüllüler, seçilen kitabı sesli okuyup kaydederek görme engelli kişilerin kullanımına sunacaktır. Proje devam etmektedir.	3	10
Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD)	Hediye hazırlama ve teslim	Gönüllüler, belirlenen hediyelerin hazırlanması ve Dernek lokalinde katılımcılara teslimde görev aldılar.	4	8
Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV)	Kitap bağış	Gönüllüler, askıda kitap uygulaması ile KAÇUV'a kitap bağışında bulunup teslim ettiler.	3	3
Yeşilyuva Ortaokulu	Hediye hazırlama ve teslim	Gönüllüler, belirlenen hediyelerin hazırlanması ve okulda öğrencilere tesliminde görev aldılar.	13	18,5
Otizm Güçlü Aile Derneği (OGAD)	Dernek organizasyonunun operasyonel işlerinde görev alma	Gönüllüler, Derneğin gerçekleştirdiği gecede misafirleri karşılama, kayıt, fotoğraf çekimi gibi aktivitelerde rol aldılar.	8	24

Yerel Ekonomiye Katkı

DeFacto olarak hayata geçirdiğimiz topluma katkı çerçevesindeki uygulamaların bir başka örneği de % 100 hissedarı olduğumuz ve aynı zamanda ana tedarikçilerimizden biri olan Ozon Tekstil'in ülkemizde geliştirmekte olan bölgelere yaptığı yatırımlardır. Yerel kalkınmaya destek verme fırsatını da göz önünden bulundurarak Ozon Tekstil'in 2005 yılında Sivas'ta açtığı fabrikada 31 Aralık 2014 itibarıyla 42'si beyaz yakalı çalışan olmak üzere toplam 564 kişi istihdam edildi. Çalışanların büyük bir çoğunluğu yerel halktan oluşan Ozon Tekstil bu sayede

hem yerel ekonomiye doğrudan katkı sağlar, hem de Ozon Tekstil'e tedarikte bulunan yan sanayi de yine Sivas'ın yerel kalkınmasına katkıda bulunur. 2019 yılında binden fazla kişinin istihdam edileceği Sivas fabrikasına ek olarak, tam kapasite ile faaliyete geçtiğinde 500 kişiye iş olanağı sağlayacak Batman fabrikasının inşaatı 2015 yılında devam etmektedir. İstihdam sağlamanın yanında, işbaşı eğitim ve meslek edindirme programları sayesinde yöre halkının meslek edinmelerine katkıda bulunulur.



DIŞ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Nurettin Köksal, Sivas İŞKUR İl Müdürü

DeFacto'yu nasıl tanımlarsınız?

DeFacto her yönden insanı geliştiren, çok hızlı büyüyen ve büyürken çalışanını beraberinde büyüten bir şirket. Bugün DeFacto bir çok ülkede mağazalaşan ve daha fazlasını yapmak için planlar geliştiren bir dev. Böyle bir kurumun bir parçası olmak mutluluk verici.

Tekstil sektörünün Sivas'ın kalkınması açısından rolünü değerlendirebilir misiniz?

Tekstil sektörü şehrimizin kalkınmasında ikinci sırada yer alır. Kadın istihdamı yaratmaları sebebiyle organize sanayi bölgesindeki tekstil firmalarına pozitif ayrımcılık yapıyoruz. Sivas'ta bu konuda öncü kuruluşlar arasında yer alan Ozon Tekstil'in ayrıca çalışma haklarına da önem veren bir firma olduğunu düşünüyoruz.

Ozon Tekstil hakkındaki görüşleriniz genel olarak nelerdir?

En çok istihdam yaratan, işçilerimizden en az şikayet aldığımız firmalardan birisidir. Hem çalışma tarzı, hem kadrosu hem de işçi arkadaşlarımıza göstermiş olduğu sağduyudan dolayı Ozon Tekstil ile çalışmaktan menuniyet duyuyoruz.

Ozon Tekstil'den ekonomik, çevresel veya sosyal etkilerini yönetme konusundaki beklentileriniz nelerdir?

Ozon Tekstil'den yatırım bekliyoruz. Ozon Tekstil ikinci fabrikasını kuruyor, bu yatırımların ve dolayısıyla yaratılan istihdamın artmasını bekliyoruz. İşçi hakları konusunda yasalardan önce hareket eden ve bu anlamda öncü olan bir firma olmanızı bekliyoruz. Zira önümüzdeki dönemde de en çok gündeme gelecek konular çalışma hayatı ve iş sağlığı ve güvenliği olacaktır. Bu noktada bir adım önde olmanız gerektiğini düşünüyoruz.

Sizin gözünüzde Ozon Tekstil'in öncülük yaptığı konular var mı? Bunlar nelerdir?

Sivas, işçi-işveren kültürünün tam olarak yerleşemediği bir şehir. Bu nedenle hem işveren hem de işçi noktasında sıkıntılarımız mevcut. Ayrıca işçi şehri olmayan bir yerde işveren olmak da çok sıkıntılıdır. Taraflar birbirlerini tam olarak anlayamıyorlar. Firma ve çalışanlar arasında aile tutkusunun olması lazım. Ozon Tekstil henüz başlangıç aşamasında olmasına rağmen bu konuda iyi bir noktadadır ve ileride çok daha iyiye gideceğini öngörüyoruz.

Ozon Tekstil'e sürdürülebilirlik bağlamında geleceğe yönelik önerileriniz ve varsa iyileştirmeye açık konulardaki tavsiyeleriniz nelerdir?

Ozon Tekstil'in işçi lehine yeni uygulamaları hayata geçirmesini ve ücretlerin biraz daha iyileştirilmesini diliyoruz. Organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren şirketler asgari ücretin üzerinde bir maaş öderlerse çalışanlar tarafından daha çok tercih edilirler.



DIŞ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sami Aydın, Sivas Belediye Başkanı

Tekstil sektörü dediğimiz zaman akla ilk gelen istihdamdır. Sivas gibi bir Anadolu kentinde de istihdamın önemi oldukça fazladır. Sivas son yıllarda üretim bakımından hamle yapan ve ivme kazanan illerimizden bir tanesidir. Bu anlamda Ozon Tekstil'in Sivas'ta 10. yılını doldurmuş olması çok büyük önem arz etmektedir. DeFacto markasına üretim yapmak üzere Sivas'ta kurulan Ozon Tekstil, başka yatırımcıların da Sivas'a gelmesinde pozitif bir etki yarattı. Ozon Tekstil'in şehir ekonomisine sunduğu katma değer de ayrı bir önem taşır. Bunun yanında vasıfsız kişilere istihdam sağlamanın yanı sıra, vasıflı nitelikteki iş gücünün Ozon Tekstil aracılığı ile Sivas'a gelmiş olması da ayrı bir değerdir.

Şirketler elde ettiği gelirin belli bir bölümünü ihtiyaç sahibi kitlelere yönlendirmelidir. Bu anlamda Ozon Tekstil sosyal organizasyonlarda aktif rol almaktadır. Biz de Hayat Ağacı ve Gıda Bankası gibi sosyal yardım amaçlı kuruluşlarımız aracılığıyla, ihtiyaç sahiplerini ve Ozon Tekstil gibi şirketleri buluşturuyoruz. Topluma katkı sağlayan projelerimize ve kuruluşlarımıza desteklerinden dolayı Ozon Tekstil'e teşekkür ediyorum.

Raporlama Süreci (G4-17)

Bu raporlama rehberi, 2014 DeFacto Sürdürülebilirlik Raporu'nda açıklanan verilerin hesaplamasında kullanılan metodoloji, yaklaşım ve standartlar hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır. Bu rapor, 1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014 tarihleri arasındaki çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konulardaki taahhüt, uygulama ve performansımızı içeren ilk kapsamlı Sürdürülebilirlik Raporumuzdur.

Sınırlar:

Raporda geçen "DeFacto", "biz", "Şirketimiz" şeklindeki ifadeler DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. yerine kullanılmıştır. Konsolide bilançolara dahil edilen şirketlerin listesi aşağıda verilmiştir. Bu raporda açıklanan etik, çevre, iş sağlığı ve güvenliği gibi yaklaşımlarımız yurtiçi ve yurtdışındaki tüm operasyonlarımızda uygulanmaktadır. Bunun yanında, raporda

yer alan performans verileri, aksi belirtilmediği takdirde DeFacto Perakende Tic. A.Ş.'nin Türkiye'deki Genel Müdürlük, mağazalar ve deposuna aittir. Verileri temin edebildiğimiz durumlarda Kazakistan'daki Şirketimize ait performans verileri de raporumuza dahil edilmiştir.

DeFacto Perakende Tic. A.Ş.'nin 2014 Yılı Konsolide Finansal Raporu'na dahil edilen şirketler:

YURTIÇİ:

- ▶ DeFacto Perakende Tic. A.Ş.
- ▶ DeFacto Teknoloji Hizmetleri A.Ş.
- ▶ Ozon Tekstil Konfeksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.

YURTDIŞI:

- ▶ 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)

Enerji Verileri:

Genel Müdürlük: Genel Müdürlük binasında tüketilen elektrik ve doğal gaz miktarları aylık faturalar baz alınarak hesaplanmaktadır.

Mağaza: Mağazalarımızın yaklaşık yarısı alışveriş merkezleri içinde bulunmaktadır. Bu mağazalarda AVM yönetimine ödenen hizmet tutarlarına elektrik enerjisi tüketimi dahildir. Dolayısıyla bu 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 m² başına tüketim miktarlarına oranlanarak hesaplanmıştır.

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

Depo: 2015 yılına kadar depoda kullanılan elektrik enerjisi miktarının takibini yapmak mümkün olmadı. Zira bu tarihe kadar elektrik enerjisi tüketimini de içine alan bir hizmet tedariki söz konusuydu. 2015 yılının ortasından itibaren bu tüketimin takibini yaparak bir sonraki raporumuzda bu veriye yer vereceğiz.

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

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.



GRI G4 “Temel” İçerik İndeksi

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’n sunduğu “Önceliklendirme Açıklamaları Hizmeti” kapsamında G4-17 ve G4-27 arasındaki göstergelerin raporda ve aşağıdaki tabloda doğru biçimde yer aldığına dair GRI onayı aldık.

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	DIŞ DENETİM	BMKİS İLKELERİ
G4-1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin sürdürülebilirlikle ilgili beyanı	Genel Müdürün Mesajı	●	6-7		

KURUMSAL PROFİL

G4-3	Kurumun adı		●	DeFacto Perakende Tic. A.Ş.	-	
G4-4	Başlıca markalar, ürünler ve hizmetler	Kısaca DeFacto	●	10-11	-	
G4-5	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer		●	Atatürk Mah. Bahariye Cad. DeFacto Plaza No:31 Halkalı, Küçükçekmece/ İstanbul, Türkiye	-	
G4-6	Kurumun faaliyet gösterdiği başlıca ülkeler		●	Türkiye, Kazakistan, Mısır, Irak, Belarus’ta mağazalarımız bulunmaktadır. Ayrıca Türkiye, Bangladeş, Çin ve Mısır’da tedarikçilerimiz bulunmaktadır. İspanya’da tasarım ofisi; Bangladeş, Çin ve Mısır’da da tedarik ofislerimiz mevcuttur.	-	
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Kısaca DeFacto	●	Özel sermayeli bir anonim şirkettir.	-	
G4-8	Hizmet verilen pazarlar	Kısaca DeFacto	●	Türkiye, Kazakistan, Mısır, Irak ve Belarus’ta mağazalarımız bulunmaktadır.	-	
G4-9	Kurumun ölçeği	Kısaca DeFacto	●	10-11	-	
G4-10	İstihdam türüne, iş sözleşmesine, cinsiyete ve bölgesine göre toplam işgücü	Çalışanlarımız	●	46-49	-	İlke 6
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi		●	Toplu iş sözleşmesi kapsamına giren çalışanımız yoktur.	-	İlke 3
G4-12	Kurumun tedarik zinciri tanımı	Ürün Sorumluluğu	●	30	-	

G4-13	Kurumun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen değişiklikler		●	Bu yayımladığımız ilk Sürdürülebilirlik Raporu’dur. Dolayısıyla önceki raporlama dönemiyle karşılaştırma yapılmamaktadır. Bunun yanında, raporlama döneminde yurtiçinde ve yurtdışında yeni mağazalar açmaya ve tedarikçi bazını genişletmeye devam ettik.	-	
G4-14	Kurumun ihtiyati yaklaşımı	Ürün Sorumluluğu	●	Ürün güvenliğine yönelik uygulamalarımız ve çevre üzerindeki etkileri azaltan ürün uygulamalarımız bulunmaktadır.	-	
G4-15	Kurumun imzaladığı veya desteklediği sözleşmeler, ilkeler ve diğer inisiyatifler	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	11	-	
G4-16	Kurumun üyesi olduğu dernekler, ulusal ya da uluslararası destek örgütleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	18	-	

TANIMLANAN ÖNCELİKLI UNSURLAR VE ÇERÇEVELER

G4-17	Kurumun konsolide bilançolarına dahil ettiği kurumların listesi ve rapor kapsamı dışında tutulan varsa belirtilmesi	Raporlama Rehberi	●	69		Yapılmadı
G4-18	Rapor içeriğinin belirlenmesi ve Unsur Çerçevelerinin tanımlanması süreci	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	19-20		Yapılmadı
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli Unsurların bir listesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	19-20 En önemli ve öncelikli konular -kendi aralarındaki önem sırasına bakılmaksızın- sayfa 20’deki grafiğin sağ üst kısmında listelenmiştir.		Yapılmadı
G4-20	Her bir öncelikli Unsur için kurum içindeki Unsur Çerçevesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	19-20 Kurum içindeki öncelikli Unsurlar, sayfa 20’deki grafiğin altındaki notta açıklanmıştır.		Yapılmadı
G4-21	Her bir öncelikli Unsur için kurum dışındaki Unsur Çerçevesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	19-20 Kurum dışındaki öncelikli Unsurlar, sayfa 20’deki grafiğin altındaki notta açıklanmıştır.		Yapılmadı
G4-22	Önceki raporlardaki bilgilerden yeniden ifade edilen varsa bunların etki ve nedenleri		●	Bu rapor, Şirketimizin ilk Sürdürülebilirlik Raporu’dur.		Yapılmadı
G4-23	Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevelerindeki belirgin değişiklikler		●	Bu rapor, Şirketimizin ilk Sürdürülebilirlik Raporu olduğu için ilk kez kapsam ve Unsur Çerçevesi belirlenmiştir.		Yapılmadı

PAYDAŞ KATILIMI

G4-24	Kurumun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	17		Yapılmadı
G4-25	Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	16		Yapılmadı
G4-26	Paydaş grubuna göre temas sıklığını da kapsayacak şekilde kurumun paydaş teması ve rapor hazırlama sürecine katkısı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	●	17		Yapılmadı

G4-27	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	●	17	Yapılmadı	
--------------	--	--------------------------------	---	----	-----------	--

RAPOR PROFİLİ

G4-28	Raporlama dönemi		●	1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014	-	
G4-29	En son yayınlanan raporun tarihi		●	Bu rapor, Şirketimizin ilk Sürdürülebilirlik Raporu'dur.	-	
G4-30	Raporlama sıklığı		●	İkinci Sürdürülebilirlik Raporumuz 2017 yılında yayımlanacaktır.	-	
G4-31	Rapor ve içeriği hakkındaki sorular için iletişim adresi		●	sustainability@defacto.com.tr	-	
G4-32	Kurumun seçmiş olduğu “uyumluluk” seçeneği ve rapor dış denetimden geçmiş ise Dış Denetim Raporu	GRI İçerik İndeksi	●	Rapor GRI G4 “Temel” seçeneğine uyumlu hazırlanmıştır. Rapor kapsamında dış denetim alınmamıştır.	-	
G4-33	Dış denetim politikası ve mevcut uygulaması		●	Rapor kapsamında dış denetim alınmamıştır.	-	

YÖNETİŞİM

G4-34	Kurumun yönetim yapısı ve karar verici komiteler	Kurumsal Yönetişim ve Etik	●	22-25	-	
--------------	--	----------------------------	---	-------	---	--

ETİK VE DÜRÜSTLÜK

G4-56	Kurumun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerleri, ilkeleri, standartları ve davranış normları	Kurumsal Yönetişim ve Etik	●	24-25	-	İlke 10
--------------	--	----------------------------	---	-------	---	---------

SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR

PERFORMANS GÖSTERGESİ	TANIM	BİLGİNİN RAPORDA YER ALDIĞI BÖLÜM	RAPORLAMA KAPSAMI	REFERANS SAYFALAR / AÇIKLAMALAR	DİŞ DENETİM	BMKİS İLKELERİ
Ekonomik						
DMA Unsur: Ekonomik Performans		Kısaca DeFacto		2. Derece önemli.		İlke 7
G4-EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Kısaca DeFacto	①	10	-	
DMA Unsur: Dolaylı Ekonomik Etkiler		Kısaca DeFacto		2. Derece önemli.		
G4-EC8	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Ürün Sorumluluğu Topluma Katkı	①	66-68	-	

Çevresel

DMA Unsur: Enerji		Çevre		2. Derece önemli.		İlke 7,8 ve 9
G4-EN3	Kurum içi enerji tüketimi	Çevre	●	39-40	-	İlke 7 ve 8
DMA Unsur: Su		Çevre		2. Derece önemli. Kurum dışı.		İlke 7 ve 8
DMA Unsur: Atık Su ve Atıklar		Çevre		2. Derece Önemli. Kurum dışı		İlke 8
DMA Unsur: Ürün ve Hizmetler		Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.		İlke 7, 8 ve 9

G4-EN27	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilmesi (Kimyasallar, geri dönüştürülmüş malzemeler, organik pamuk vb.)	Ürün Sorumluluğu	●	34-35	-	İlke 7, 8 ve 9
DMA Unsur: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	Ürün Sorumluluğu			2. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 8
DMA Unsur: Çevresel Şikayet Mekanizmaları	Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu			2. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 8

Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş

DMA Unsur: İstihdam	Çalışanlarımız			1. Derece önemli.		İlke 6
G4-LA1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	Çalışanlarımız	①	49	-	İlke 6
DMA Unsur: İş Sağlığı ve Güvenliği	Çalışanlarımız			1. Derece önemli. Kurum içi ve kurum dışı		
G4-LA6	Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	Çalışanlarımız	●	61 İSG performans verileri sadece DeFacto çalışanları için raporlanmaktadır.	-	
DMA Unsur: Eğitim ve Öğretim	Çalışanlarımız			2. Derece önemli.		İlke 6
G4-LA9	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	Çalışanlarımız	●	51-52	-	İlke 6
G4-LA10	Çalışanlara yönelik yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Çalışanlarımız	①	50-54	-	
G4-LA11	Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Çalışanlarımız	①	49-50	-	İlke 6
DMA Unsur: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Çalışanlarımız			2. Derece önemli.		İlke 6
G4-LA12	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık gruplarına göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu	Çalışanlarımız	●	46-48	-	İlke 6
DMA Unsur: Tedarikçinin İşgücü Uygulamaları Bakımından Değerlendirilmesi	Ürün Sorumluluğu			2. Derece önemli. Kurum dışı		
G4-LA14	İşgücü kriterleri açısından değerlendirilen yeni tedarikçilerin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	●	Yeni hazır giyim tedarikçilerimizin tümü.	-	
DMA Unsur: İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu			2. Derece önemli. Kurum içi ve kurum dışı		

Sosyal: İnsan Hakları

DMA Unsur: Yatırım	Ürün Sorumluluğu			1. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 1, 2
G4-HR1	İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş kontratların toplam sayısı ve yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	●	Yeni hazır giyim tedarikçilerimizin tümü.	-	İlke 2
DMA Unsur: Çocuk İşçiliği	Ürün Sorumluluğu			1. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 5
G4-HR5	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	●	30-31	-	İlke 5
DMA Unsur: Zorla veya Cebren Çalıştırma	Ürün Sorumluluğu			1. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 4

G4-HR6	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	●	30-31	-	İlke 4
DMA Unsur: Tedarikçilerin İnsan Hakları Bakımından Değerlendirilmesi		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 2
G4-HR10	İnsan hakları kriterleri açısından değerlendirilen yeni tedarikçilerin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	●	Yeni hazır giyim tedarikçilerimizin tümü.	-	İlke 2
DMA Unsur: İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli. Kurum dışı		İlke 1

Sosyal: Toplum

DMA Unsur: Yolsuzlukla Mücadele		Kurumsal Yönetişim ve Etik		2. Derece önemli.		İlke 10
G4-SO4	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Kurumsal Yönetişim ve Etik	●	24-25	-	İlke 10
DMA Unsur: Uyum		Kurumsal Yönetişim ve Etik		2. Derece önemli.		
DMA Unsur: Toplum Üzerindeki Etkilere İlişkin Şikayet Mekanizmaları		Kurumsal Yönetişim ve Etik Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.		İlke 10

Sosyal: Ürün Sorumluluğu

DMA Unsur: Müşteri Sağlık ve Güvenliği		Ürün Sorumluluğu		1. Derece önemli.		
G4-PR1	Sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirildiği ürünlerin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	●	Tüm ürün gruplarımız insan sağlığı açısından çeşitli testlere tabi tutulur.	-	
DMA Unsur: Ürün ve Hizmet Etiketlemesi		Ürün Sorumluluğu		2. Derece önemli.		
G4-PR3	Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Ürün Sorumluluğu	●	Ürünlerde kullanılan hammadde içeriği ürün etiketlerinde ilgili yönetmelikler doğrultusunda belirtilmektedir.	-	
G4-PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları	Ürün Sorumluluğu	●	36	-	

Rapor Danışmanlığı

3P Sustainability Consulting ●●●

www.3psustainability.com.tr

Rapor Tasarımı

DENK

www.denkdesign.net

Daha fazla bilgi edinmek ve raporu indirmek için defactokurumsal.com adresini ziyaret edebilirsiniz.

DeFacto Perakende Ticaret A.Ş.

DeFacto Plaza Basın Ekspres Yolu
Bahariye Cad. No:31 Halkalı/İstanbul
T. +90(212) 705 12 12
F. +90(212) 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.

