



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

## RAPORU 2017

DeFacto



## RAPOR HAKKINDA

3



## CEO MESAJI

4

## STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

8



## TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

24

## ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

28



## TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

36

## ÇEVRE

42



## ÇALIŞANLARIMIZ

46

## TOPLUMSAL GELİŞİM

58



## RAPOR HAKKINDA

Global bir moda markası olma vizyonu ile faaliyet gösteren DeFacto olarak hem Türkiye'de hem de faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda sürdürülebilir gelişimi desteklemeyi önce kendimize, sonra tüm paydaşlarımıza taahhüt ediyoruz. Faaliyetlerimizi, verdiğimiz bu söz çerçevesinde şekillendiriyor elde ettiğimiz başarımları sürdürülebilirlik raporları aracılığıyla paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

1 Ocak 2017 – 31 Aralık 2017 tarihleri arasında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin çevresel, sosyal, etik ve ekonomik alanlarda oluşturduğu etkiyi ve bu etkileri yönetme yaklaşımlarımızı içeren bu rapor, yayınladığımız üçüncü sürdürülebilirlik raporudur. Rapor içeriğinde DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde Türkiye'de gerçekleştirdiğimiz faaliyetlere, genel müdürlük, üretim merkezi, depo ve mağazalarda gerçekleşen performans verilerine yer verdik. İçerik bakımından şirket bütününe daha iyi yansıtması ve elde edilen verilerin eşdeğer kalite standartlarına uygun olması durumunda Türkiye dışında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlere yönelik bilgilere de raporda yer verdik.

Bu rapor, GRI Standartları: "temel" (core) seçeneğine uygun olarak hazırlanmıştır. Diğer taraftan imzacısı olduğumuz UN Global Compact ilkelerine de rapor dahilinde yer verdik. Raporda paylaşılan içeriğin belirlenmesinde GRI Standartları'nın önerdiği ilkeler doğrultusunda gerçekleştirilen önceliklendirme uygulamasından faydalandık.

DeFacto Sürdürülebilirlik Raporu 2017 ve önceki yıllara ait raporlarımıza kurumsal internet sitemizden ulaşabilirsiniz. Sürdürülebilirlik performansımız ve uygulamalarımıza yönelik öneri, yorum ve sorularınız için bize sustainability@defacto.com.tr mail adresinden ulaşabilirsiniz.



# CEO MESAJI

BAŞARI HİKAYEMİZE YENİLERİNİ EKLEYEREK 2017 YILINDA DA BÜYÜMEYE DEVAM ETTİK. MEVCUT RAPORLAMA DÖNEMİ İÇERİSİNDE ÜRÜNLERİMİZİ **22** ÜLKEDEKİ **447** MAĞAZAMIZDA **265 MİLYON** TÜKETİCİYLE BULUŞTURDUK. SON **7 YILDA** SATIŞ MİKTARIMIZI **8 KAT** ARTIRARAK 2017'DE SATIŞ GELİRLERİMİZİ **2,65 MİLYAR TL** DÜZEYİNE TAŞIDIK.

Değerli paydaşlarımız, DeFacto olarak, son moda trendleri toplumun geniş kitleleri için ulaşılabilir kılmak hedefiyle başladığımız yolculukta bir raporlama dönemini daha geride bırakmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Tüketicilerimizin beğenisini toplayan ürünlerimiz ve değişen pazar koşullarına hızlı yanıt veren çevik iş modelimiz sayesinde küresel moda markası olmak için yolumuza başarıyla devam ediyoruz. Bu doğrultuda başarı hikayemize yenilerini ekleyerek 2017 yılında da büyümeye devam ettik. Mevcut raporlama dönemi içerisinde ürünlerimizi 22 ülkedeki 447 mağazamızda 265 milyon tüketiciyle buluşturduk. Son 7 yılda satış miktarımızı 8 kat artırarak 2017'de satış gelirlerimizi 2,65 milyar TL düzeyine taşıdık.

Elde ettiğimiz başarının altyapısını tasarım, kalite ve fiyat eksenini doğrultusunda büyük beğeni ve güven oluşturan ürünlerimiz ile vaad ettiğimiz üstün müşteri deneyimi oluşturuyor. Ayrıca tüm ürün ve faaliyet süreçlerimizde gözettiğimiz sorumluluk anlayışı da bu başarının önemli unsurları arasında yer alıyor. Bu anlayış sayesinde sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda faaliyetlerimizden doğan etkileri azaltırken paydaşlarımız için sürdürülebilir değer üretmeye devam ediyoruz.

Sürdürülebilirliği faaliyetlerimizin ana ekseninde konumlandırırken iki temel motivasyonumuz var:

1. "Doğrulara örnek olan küresel bir moda markası olma" algısını şirket kültürüne yerleştirmek,
2. Tedarik zincirinden ürün ve hizmet süreçlerine, tüm faaliyetlerimizde ortaya çıkabilecek ve sektörümüzde risk olarak görülen olguları fırsata dönüştürmeye yönelik stratejik bir bakış geliştirmek.

Tüm iş modelimizi bu düzlemde şekillendiriyoruz. Buna ek olarak sürdürülebilir değer üretme potansiyellerimizi açığa çıkartarak küresel rekabet gücümüzü artıracığımıza, istikrarlı büyüme trendimize devam edeceğimize ve bu çalışmaların aynı zamanda faaliyet gösterdiğimiz toplumlarda sürdürülebilir kalkınmayı destekleyeceğine inanıyoruz. Bu inancımızın bir göstergesi olarak UN Global Compact inisiyatifinin ardından Kadının Güçlendirilmesi İlkeleri'nin destekçileri arasında yer aldık. Raporlama dönemi ve sonrasında da bu desteğimizi sürdürmekte kararlıyız. 2017'de bu desteği bir üst noktaya taşımak adına DeFacto çalışmalarıyla Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ni hangi noktalarda destekleyebileceğimiz üzerinde çalıştık. Gelecek dönemlerde hayata geçireceğimiz çalışmalarla bu alanlarda olumlu sonuçlar elde etmeyi hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızın ana akslarından olan çevre alanında tasarımdan, kasadaki satış anına kadar tüm süreçlerde hassas davranıyoruz ve bu alanda yıl içinde önemli sonuçlar elde ettik. Örneğin mağazalarımızda m<sup>2</sup> başına enerji tüketimini yüzde 7 azaltarak karbon ayakizimizi küçülttük. Ambalaj atıklarını değerlendirme çalışmalarımızla 1.297 ton karton ve 259 ton ambalaj atığını geri kazandık. İstanbul'daki merkez ofisimizde çalışan başına su tüketiminde 2017 yılında yaklaşık yüzde 20 tasarruf sağlamayı başardık. Buna göre 2016 yılında kişi başına 17,42 metreküp olan yıllık su tüketimini 2017'de 13,82 metreküpe kadar düşürdük.

Öte yandan dünya moda trendlerine uygun olarak tasarlanan kadın, erkek, çocuk, bebek ve aksesuar kategorisindeki tüm ürün gruplarımızda insan sağlığına önem veriyoruz. Organik pamuk ve geri kazanılmış kumaş kırpıntıları gibi malzemelerin kullanıldığı daha çevreci ve tüketicilerin beğenisini kazanan, ticari anlamda da başarılı ürünleri tüketicilerimizle buluşturmayı sürdürdük. 2017 yılında yaklaşık 1 milyon üründe yüzde 100 organik pamuk kullandık. 2015 yılında 65 bin adet olan organik pamuklu ürün satışı 2016'da 105 bin adede yükselirken 2017 yılında yaklaşık 10 kat artarak 965 bin adede ulaştı.

Sürdürülebilirlik risklerinin tedarik zinciri genelinde yönetilmesi anlayışıyla tedarikçilerimizin performansını geliştirici çalışmalara raporlama döneminde hız kazandırdık. Bu alanda çevre, kalite ve özellikle sosyal uygunluk konularında yaptığımız tedarikçi denetimleri ve bunların sonucunda hazırlanan gelişim planları büyük önem taşıyor. Gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sayesinde 2017 yılında kalite açısından tedarikçilerimizin ilk seferde denetimden geçebilme oranını yüzde 6 iyileştirdik. Sosyal uygunluk ekiplerimiz yıl içinde alt tedarikçi denetimlerine başlayarak 166 atölyede denetim gerçekleştirdi.

Yoğun emek ve yaratıcılığa dayanan bir sektörde faaliyet göstermemiz nedeniyle insan kaynağımız bizim için kritik öneme sahiptir. Bu nedenle

çalışanlarımıza kapsayıcı, eşitlikçi, gelişim odaklı ve güvenli bir iş ortamı sunuyoruz. Bu kapsamda geçmiş dönemlerde hayata geçirdiğimiz "Mutlu Kadın Hareketi"ni 2017'de New York'ta düzenlenen BM toplantısında örnek proje olarak aktarmamız bizim için önemli bir gurur kaynağı oldu. En öncelikli sürdürülebilirlik konularımızdan olan iş güvenliği konusunda performansımızın geliştirilmesi adına eğitim çalışmalarımıza devam ettik. Faaliyet gösterdiğimiz toplumlarda sürdürülebilir kalkınma çalışmalarına verdiğimiz gönüllü desteğe raporlama döneminde de devam ettik. 2017 yılında DeFacto Mutluluk Elçileri 1.687 saat gönüllülükle 8 etkinlik gerçekleştirdi.

Amacımız; üzerinde yaşadığımız dünyada insanlara güvenli, mutlu

ve refah içinde bir gelecek sunma çabalarına destek vermek. Bunu yaparken de faaliyetlerimiz nedeniyle oluşabilecek sosyal, çevresel ve ekonomik risklerin bertaraf edildiği sürdürülebilir büyümeyi güvence altına almayı hedefliyoruz.

Dinamik ve girişimci bir ruh, yenilikçi bakış açısı ve şeffaf bir yönetim anlayışıyla faaliyetlerimizi sürdürmeye devam edeceğiz. Bu vesileyle ilk günden beri ürünlerimizi beğenen ve tercih eden tüketicilerimiz başta olmak üzere, emeklerini değere dönüştürmede hiçbir özveriden kaçınmayan çalışanlarımız ve tüm iş ortaklarımıza bir kez daha teşekkürlerimizi sunuyorum.

Saygılarımla,

**İhsan Ateş**  
**CEO**





# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEF TABLOSU

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

### 2017 HEDEFLERİ

» (devam ediyor) İSG süreçlerinin etkinliğini artıracak yazılım altyapısının kurulması

✓ İnşaat ve teknik işler kapsamında hizmet sağlayan yüklenicilerimizi, anlaşmalı olduğumuz yetkin OSGB firması ile denetleyip yönlendireceğiz.

## STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

### 2017 HEDEFLERİ

✓ Sıfır yasal uyumsuzluk vakası  
✓ İlgili çalışanlara yolsuzlukla mücadele ve etik konulu eğitim vermek

### 2018 HEDEFLERİ

Sıfır yasal uyumsuzluk vakası

## TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

### 2017 HEDEFLERİ

▲ (%6 artış sağlandı) 2016 yılına göre tedarikçilerin ilk seferde denetimden geçme oranını %5 artırmak

✓ 2017 yılında 150 adet alt tedarikçi denetimi gerçekleştirmek

✓ Konfeksiyon alt tedarikçilerinin sisteme ilk girişlerinde düzenli denetimden geçmeleri

### 2018 HEDEFLERİ

2017 yılına göre tedarikçilerin ilk seferde denetimden geçme oranını % 10 artırmak

400 adet alt tedarikçi denetimi gerçekleştirmek

80 adet tedarikçinin performans iyileştirmesinin sağlanması

Alt tedarikçi performans haritasının çıkarılması

Stratejik yurtiçi tedarikçilerinin ilgili çalışanlarına sosyal uygunluk ve ekolojik değerler eğitimi vermek

2019 yılı sonuna kadar stratejik kumaş üreticilerimizin tamamını denetim sürecine dahil etmek

## ÜRÜN SORUMLULUĞU

### 2017 HEDEFLERİ

✓ "Anında İK" uygulamasını hayata geçireceğiz.

» (devam ediyor) Kadın dernekleri ile iletişimimizi artırıp geliştirebileceğimiz yeni projeleri değerlendireceğiz.

✓ Yurtiçi ve yurtdışı dahil tüm çalışanlarımıza yönelik online İngilizce eğitim programını başlatacağız.

✓ Genel Müdürlük'te çalışan yönetici ve üstü pozisyonlar için İngilizce sınıf eğitimlerini devam ettireceğiz.

✓ Başarı ödüllendirme sistemi için bir platform oluşturacağız.

✓ Çalışanlarımızın performans değerlendirmelerinin yanında liderlik yetkinliklerine dayalı potansiyel değerlendirmelerini bir arada yorumlayarak yetenek havuzları oluşturacağız.

✓ Kritik pozisyonlar için yedekleme yapacağız.

### 2018 HEDEFLERİ

Global Mağazacılık kariyer yolculuğu programının hayata geçirilmesi

Seçme ve değerlendirme araçlarının globalleştirilmesi ve standartlaştırılması

Mağazacılık eğitim okulu açılacaktır.

## ÜRÜN SORUMLULUĞU

### 2017 HEDEFLERİ

✓ Çocuk ürün güvenliği kitapçığımızı güncelleyip tedarikçilerimiz ile paylaşacağız.

» (devam ediyor) İyi Pamuk Girişimi'yle (Better Cotton Initiative) işbirliği opsiyonlarını değerlendireceğiz.

✓ Organik pamuktan üretilen ürünlerin yıl boyu mağazalarda bulunmasını sağlamak

### 2018 HEDEFLERİ

Organik pamuktan üretilen ürünlerin toplam ürünler içerisindeki oranının 2017 yılına göre % 5 arttırılması

## ÇEVRE

### 2017 HEDEFLERİ

✓ Genel Müdürlük binasındaki tüm aydınlatma sistemlerini LED armatürlerle değiştirme

### 2018 HEDEFLERİ

Yemekhane içerisindeki tüm aydınlatmalar LED ile değiştirilecektir

Klima santralinde yapılacak proje ile sistemin verimliliğinin % 15 arttırılması.

Mağazalarda kullanılan askı çeşitliliğinin % 50 azaltılması

Mağazalardaki ürün mankeni çeşitliliğinin % 60 azaltılması

Mağaza görsel malzemelerinin boyutlarının azaltılması ve standart hale getirilmesi ile yaklaşık % 40 kağıt tasarrufu sağlanması

Türkiye'deki mağazalarda m<sup>2</sup> başına elektrik tüketimini bir önceki seneye göre %5 azaltmak

Mağazalarda ambalaj atığını %10 azaltmak

Çalışan başına kağıt atık miktarını %10 düşürmek  
Genel merkez ve Çerkezköy depo için enerji verimliliği projesi altında enerji etüdü çalışması yapılması.



# STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

2017'de Öne Çıkan Konular



DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri yenilendi.



BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri DeFacto operasyonları göz önünde bulundurularak önceliklendirildi.

İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri



8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK GÜÇÜME



16 BARIS VE ADALET



17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR



## Dünden Bugüne DeFacto



DeFacto, geniş tüketici kitlelerinin modaya ulaşılabilirliğini sağlayarak global bir marka haline gelme vizyonuyla 2004 yılında kuruldu. One-stop-shop konseptinde hizmet veren DeFacto mağazaları, tüketicilerine günlük giyim, iş, özel günler, denim, dış giyim, hamile ve spor giyim dahil olmak üzere erkek ve kadın koleksiyonları, genç, çocuk ve bebek ürünleri, ayakkabı ve aksesuar koleksiyonları sunar.

Hızla büyüyen mağaza ağı ve tüketicinin beğenisini kazanan ürünlerimizle büyümemizi 2017'de de sürdürdük. Yıl içinde açılan 68 yeni mağazayla birlikte Türkiye dahil 22 ülkede bulunan toplam 447 mağazamıza gelen müşteri sayısı 265 milyona ulaştı. Diğer taraftan www.DeFacto.com.tr ve www.Defactofashion.com adreslerinden erişilen e-ticaret platformu ve toptan satış kanalları ile de satış faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. 2012 yılında Kazakistan mağazamızla başlattığımız Türkiye dışındaki faaliyetlerimizi bugün Balkanlar, MENA ve CIS bölgelerinde 25'i franchise olmak üzere toplam 123 mağazamızla yürütüyoruz.

DeFacto, 2017 yılında modayı takip eden müşterileri hedeflemek suretiyle aksesuar ve giyim ürünleri içeren gençlere yönelik alt markası L#L markasını ve bebek giyim koleksiyonu lanse edilmiştir.

Doğru iş modeli ve tüketicinin beğenisini kazanan ürünler ve hizmet kalitesiyle satış miktarımızı son 7 yılda 8 kat büyütürük önemli bir başarı hikayesi yaratmış. Bugün Türkiye'nin en büyük ikinci hazır giyim markası olarak 2017 yıl sonu itibarıyla 2,65 milyar TL düzeyinde satış gerçekleştirdik.

DeFacto'yu küresel bir marka haline getirip "ulaşılabilir moda" vaadimizi dünyanın her yerine taşıma hedefi, bizi yeni büyüme ve başarı hikayeleri üretmeye motive ediyor.

### Gelecek dönemlere yönelik büyüme hedefimiz 3 temel ayağa oturuyor:

- Ev giyim, çocuk-bebek giyim, iş yaşamında giyim ve iç giyim gibi fırsat vadeden kategorilerde büyümek
- Türkiye ve yurtdışında mağaza sayımızı ve alanını büyütme
- E-ticaret kapasitemizi geliştirip yeni ülkelerde faaliyet göstermek

### Bu hedefleri hayata geçirirken odaklanacağımız 3 ana alan da;

- Yerele uyum sağlayan bir küreselleşme
- Operasyonlarda dijitalleşme
- İnternet dünyasında müşteri odaklılık



## Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

### Vizyonumuz

"Wow!" dedirten global bir moda markası olacağız.

### Misyonumuz

Mutluluk için lüksü ulaşılabilir hale getiririz.

### Değerlerimiz

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



Üretim faaliyetlerimizi %100 iştirakimiz olan Ozon Tekstil üzerinden yürütüyoruz. DeFacto ürünlerinin adet bazında yaklaşık %36'sını üreten Ozon Tekstil, DeFacto'nun en büyük tedarikçisidir. DeFacto'nun üretim ayağını oluşturmak adına 2005 yılında Sivas'ta kurulan ilk üretim tesisini, 2015'te Batman'da kurulan triko fabrikası ve 2016'da Sivas fabrikasının yanında kurulan yeni hazır giyim üretim tesisi takip etti. Bugün Ozon Tekstil, 330 alt tedarikçisi ile faaliyetlerine devam ediyor.

Ozon Tekstil, DeFacto faaliyetlerini desteklemenin çok ötesine geçerek 2014'te trikoyla başladığı ihracata yönelik çalışmaları, Primark, Tally Weijl, Promod, River Island, Tesco, JCPenney ve American Eagle gibi markalar için yapılan üretimi kapsayacak şekilde genişletti. Kesim, dikiş, boyama, baskı, nakış ve ütü paketleme işlemlerinin yaklaşık %90'ını Sivas Fabrikası'nda entegre bir şekilde gerçekleştiren Ozon Tekstil, üretim miktarını 2017 yılında 40,7 milyon adete çıkardı. Türkiye'nin en hızlı büyüyen sanayi şirketleri arasında yer bulan Ozon Tekstil, 2017 yılı İstanbul Sanayi Odası Türkiye'nin en büyük 500 sanayi kuruluşu listesinde 360. sırada yer aldı.



# RAKAMLARLA DEFACTO

ÇALIŞAN SAYISI

11.496

SATIŞ ALANI

331 bin m<sup>2</sup>

HAZIR GİYİM  
TEDARİKÇİ SAYISI

210

MAĞAZALARIMIZIN  
YILLIK ZİYARETÇİ  
SAYISI

265 milyon

2017 YILINDA  
AÇILAN YENİ  
MAĞAZA SAYISI

68<sup>2</sup>

TEDARİKÇİLERİMİZİN  
BULUNDUKLARI  
ÜLKE SAYISI

12

MAĞAZALARIMIZIN  
BULUNDUĞU ÜLKE  
SAYISI

22<sup>1</sup>

YURTIÇİ  
MAĞAZA  
SAYISI

324

YURTDIŞI  
MAĞAZA  
SAYISI

98

FRANCHISE  
MAĞAZA

25

Her gün  
mağazalara  
giren  
yeni ürün sayısı:

140  
yeni ürün

YILLIK SATILAN  
ÜRÜN SAYISI

103 milyon

YATIRIM

167 milyon TL

CİRO

2,65 Milyar TL

ÖZSERMAYE

53 milyon TL

FAALİYET KARI

200 milyon TL

TAHAKKUK EDEN  
VERGİ MİKTARI

12 milyon TL

## RAKAMLARLA OZON TEKSTİL

ÇALIŞAN SAYISI

855

ALT TEDARİKÇİ  
SAYISI

329

FABRİKA SAYISI

3

2017 YILI ÜRETİM  
ADEDİ

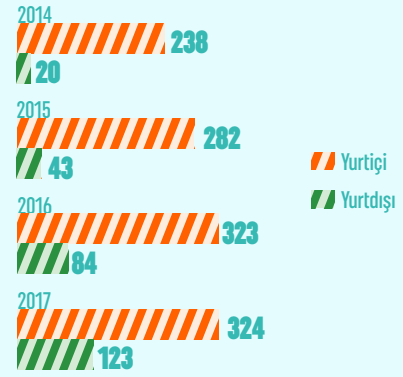
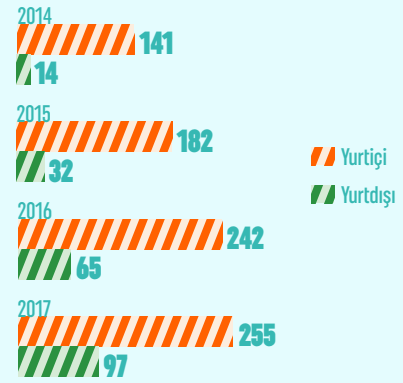
40,7 milyon

2017  
Cirosu:  
433 milyon  
TL

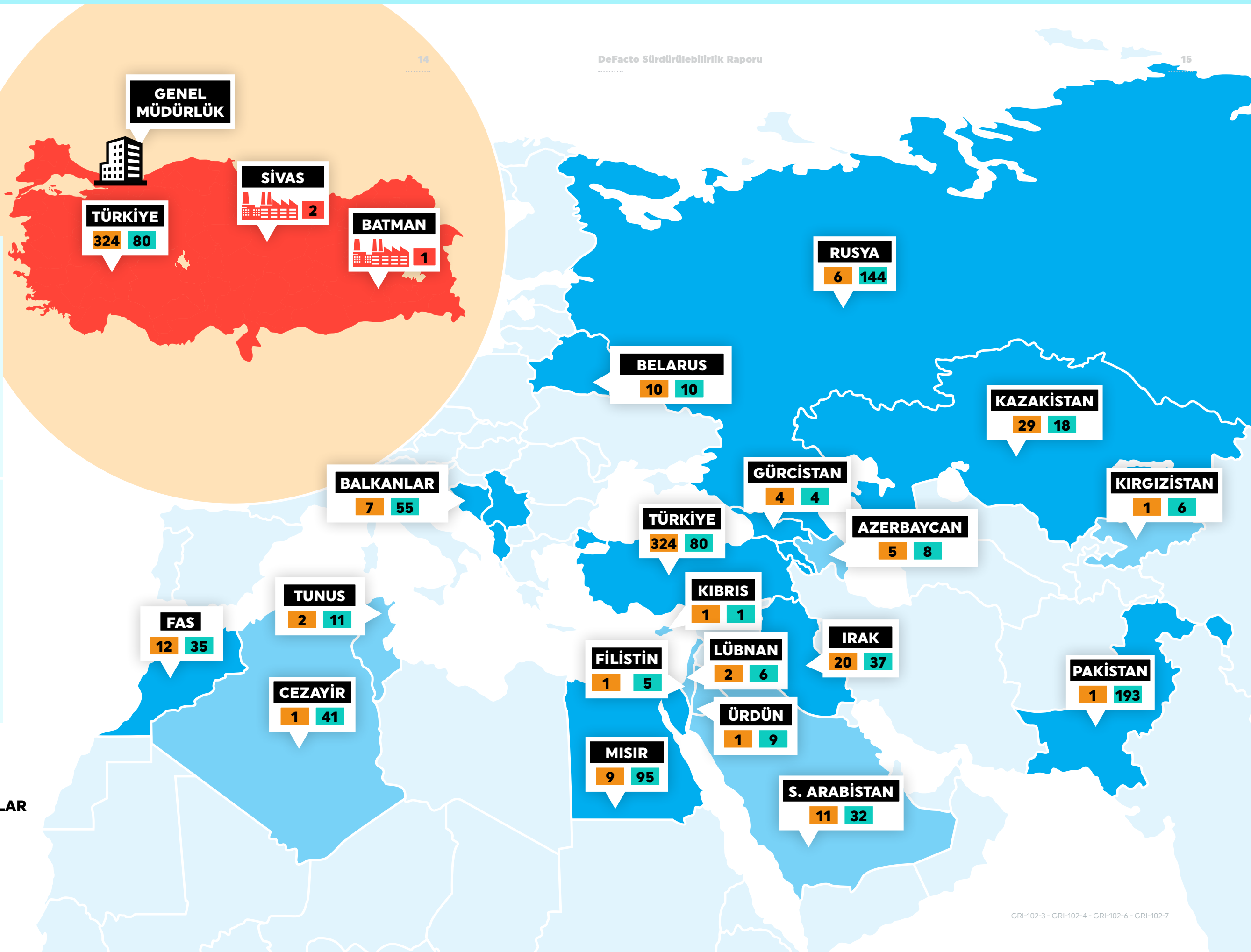
<sup>1</sup>Franchise mağazalar dahil  
<sup>2</sup>Franchise mağazalar dahil  
\*Tüm veriler, 31 Aralık 2017 itibarıyla geçerlidir.  
Finansal veriler ve çalışan sayıları konsolide  
verilerdir. Diğer veriler sadece DeFacto ve Ozon  
Tekstil'i kapsamakta olup franchise ve bayilik  
bilgileri dahil değildir.



## Mağaza Sayısı (adet)

Net Satış Alanı (1.000 m<sup>2</sup>)

- DİREKT OPERASYONLAR
- FRANCHISE OPERASYONLAR
- FABRİKA
- MAĞAZA SAYISI (ADET)
- NÜFUS MİKTARI (MİLYON)





## KURUMSAL YÖNETİM

Kuruluşumuzla birlikte çok kısa sürede gerçekleştirdiğimiz operasyonel büyümeye paralel olarak bu büyümeyi destekleyecek bir yönetim karar organizasyonunun oluşturulması ihtiyacıyla gelişmiş bir yönetim modeli geliştirme çalışmalarına da başladık. Uluslararası kabul görmüş ilkelere paralel olarak yapılandığımız kurumsal yönetim anlayışımız doğrultusunda yönetim kurulundan operasyonlara paydaşlarımız için değer yaratma hedefimizi destekleyecek mekanizmalar geliştirdik.

DeFacto Yönetim Kurulu, altı üyeden oluşur ve CEO Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapar. İcradan sorumlu olan CEO, Yönetim Kurulu tarafından atanır ve Yönetim Kurulu'nun belirlediği stratejilerin hayata geçirilmesinden sorumludur. Bu görevi kendisine bağlı üst yönetim ekibiyle gerçekleştirir.

Sosyal, çevresel, ekonomik ve etik konularını kapsayan sürdürülebilirlik performansından da Yönetim Kurulu sorumludur. Bu alanlara yönelik stratejik eğilimler onlar tarafından belirlenirken sürdürülebilirlik uygulamaları farklı birimlerce hayata geçirilir.

## RİSK YÖNETİMİ

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

Bu yaklaşımla kurduğumuz Kurumsal Risk Yönetim Sistemi ile risklerin kritik göstergeleri ve aksiyonları Risk Yönetimi ve Uyum Ekibi tarafından takip edilir; düzenli olarak Yönetim Kuruluna raporlanır. Risk Yönetimi kapsamında potansiyel fırsat ve tehditlerin yanında stratejik, finansal, operasyonel, uyum, itibar, bilgi güvenliği ve iş sürekliliği riskleri de değerlendirilir. Bu sayede DeFacto'nun karar verme mekanizmasına doğrudan veri sağlanması hedeflenir. Risk yönetim sistemi çerçevesinde takip edilen alanlar arasında geleneksel risk noktalarının yanında sosyal, çevresel, ekonomik ve etik gibi finansal olmayan risk unsurları da bulunmaktadır.

Kurumsal yönetim anlayışımızın temel ilkelerinden biri de yasal uyumdur. Uyum yönetimi, mevzuat değişikliklerine hızlı adaptasyon sağlanması, DeFacto iç düzenlemeleri ile ilgili uygulama standardının sağlanması, uyum risklerinin proaktif yönetilmesine zemin hazırlanmayı amaçlar. Risk Yönetimi ve Uyum Ekibi DeFacto'nun hem yurtiçi hem de yurtdışı operasyonlarına ilişkin yasal sorumluluk ve yaptırımları bir envanter üzerinde toplayarak uyumluluk takibini gerçekleştirir.

### İŞ SÜREKLİLİĞİ

İş sürekliliği kurumsal risk yönetimi kapsamında ele aldığımız konular arasında gelir. Bu kapsamda müşteri memnuniyetinin sürekliliğini ve operasyonların devamını engelleyecek tehditleri belirler, bu tehditleri en aza indirecek veya ortadan kaldıracak aksiyonları hayata geçiririz. ISO 22301 Standardı doğrultusunda kurgulayarak hayata geçirdiğimiz İş Sürekliliği Yönetim Sistemi ile;

- Öncelikle en değerli kaynak olarak gördüğümüz "insanın" güvenliğini sağlamayı,
- Kritik süreçlerin devamlılığını sağlamak için olası acil durum senaryolarını belirleyerek test etmeyi,
- Tedarikçilerimizle iş birliğini güçlendirerek oluşabilecek hizmet kesinti risklerini azaltmayı,
- Doğabilecek krizlerde kesintiye uğrayan iş ve bilgi teknolojisi süreçlerinin en az kayıpla normale döndürebilmeyi,
- Bilgi sistemlerinin devamlılığını bilgi güvenliği politikalarıyla güvence altına alarak olağanüstü durum merkezlerinden sağlamayı hedefliyoruz.

## PROJE VE SÜREÇ YÖNETİMİ

Süreçlerle yönetim kültürünü yaygınlaştırmak operasyonel mükemmellik yolunda attığımız temel adımlarımızdan biridir. Bu amaçla proje yönetimi metodolojisi ile süreç iyileştirme tekniklerini birleştirerek proje bazında esnek ve uyarlanabilir bir metodoloji benimsedik.

Süreç yönetim kültürünün kurum içinde yaygınlaşması amacıyla Proje ve Süreç Geliştirme ekibi 250'nin üzerinde kişiyle bir araya geldi. Bu toplantılarda süreç okur yazarlığını artırarak şirketin iyileştirme noktaları üzerinde çalışmalar yürütüldü. Ürün yönetiminde süreç dönüşümü için 350 aktivitenin rol ve sorumlulukları, 30 ana rolün ana görev ve sorumlulukları belirlendi.

Proje yönetimi ve iletişimi uygulamaları kapsamında da yeni bir yapı geliştirerek süreç iyileştirme metodolojisini revize ettik. 2017 yılı sonu itibarıyla 40 adet hızlı kazanım ve 20 adet kritik süreç iyileştirmesi yaptık. Bunun yanında devam eden toplam 150 süreç çalışmamız bulunuyor.

## İÇ DENETİM

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

İç denetim çalışmaları uluslararası iç denetim standartlarına uygun olarak yürütülmektedir. Yapılan denetimlerde iş süreçlerinde yer alan risklerin giderilmesine ilişkin mevcut iç kontrollerin etkinliği değerlendirilmektedir. Denetimler sonucunda tespit edilen kontrol eksikliklerinin sebep ve etkileri analiz edilerek, problemlerin giderilmesine

yönelik yönetim aksiyon planları ilgili birimlerden alınarak bu aksiyonların zamanında uygulanıp uygulanmadığı takip edilmektedir. Ayrıca, mağazacılık denetim ve kayıp önleme alanlarında faaliyet gösteren denetim ekipleri, denetim faaliyetleri dışında, gerekli durumlarda inceleme ve soruşturma faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

2017 yılında Şirket risk envanterinde yer alan en kritik konulara odaklanarak, 25 ana süreçte kontroller yaptık. Mağazacılık denetim faaliyetleri kapsamında yurt içinde 348 mağaza, yurt dışında 91 mağaza ve 4 franchise olmak üzere toplam 1.216 yerinde denetim gerçekleştirdik. ISO9001 ve ISO27001 denetimlerinden başarıyla geçtik ve sertifikasyon devamlılığını sağladık. 2018'de de ISO9001 ve ISO27001 sertifikalı denetçi sayımızı artırarak daha etkin bir yönetim sağlayacağız.

### BİLGİ GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimize ait verilerin güvenliğini sağlamayı risk yönetimi sistemi kapsamında değerlendirdiğimiz bir unsurdur. ISO 27001:2015 Standardı doğrultusunda oluşturduğumuz Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile;

- DeFacto Kurumsal Risk Yönetimi kapsamında bilgi güvenliği risklerini yönetmeyi,
- Çalışanlarımıza güvenerek işini "güvenli" ve "süreklili" kılmayı,
- Bilgiyi tam, doğru ve erişilebilir kılarak karar alma mekanizmasını desteklemeyi,
- Bilgiye sadece yetkili kişilerin ulaşmasını sağlamayı,
- Bilgi sistemlerini ve bileşenlerini sürekli geliştirirken değişim yönetimini güvence altına almayı,
- Bilgi güvenliği ihlal vakalarını tespit ederek kök nedenleri ile birlikte ortadan kaldırmayı,
- Organizasyonun bilgi güvenliği farkındalığını yüksek tutmayı amaçlıyoruz.

Bilgi güvenliği çalışmalarımız kapsamında öncelikle bilgi teknolojileri süreç risklerini değerlendirerek önceliklendirdik. Söz konusu risklerin risk yönetim metodolojimize uygun olarak iyileştirilmesini sağladık. Ayrıca müşteri bilgilerinin ve kişisel bilgilerin gizliliği için kritik bilgilere erişim yetkilerini gözden geçirerek güncelliyor, bu bilgilerin güvenliğinin ve bütünlüğünün bozulmaması için gerekli önlemleri alıyoruz.

### KURUMSAL HAFIZA KÜTÜPHANESİ (QDMS)

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



## İŞ ETİĞİ

Çokuluslu bir şirket olma yolunda ilerlerken, iş yapış biçimimizi evrensel değerlere uygun bir şekilde sürdürmeye gayret ediyoruz. Çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin etik değerler içinde hareket etmelerini, kişi ve kurumların etik değerlere bağlı kalmalarını teşvik eder ve destekleriz. Bu doğrultuda; çalışanlara yönelik hazırladığımız DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı ve tedarikçiler için hazırladığımız Tedarikçi Çalışma Taahhünamesi yol gösterici niteliktedir. DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı, tüm çalışanların birbirleri, şirket ve tedarikçileri ile olan ilişkilerinde benimsemeleri gereken kuralların yer aldığı temel belgedir.

2017 yılında "DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı"nı yurtiçi ve yurtdışında görevli tüm personelimize dağıttık. Türkçe, İngilizce, Rusça ve Arapça

olarak hazırlanan El Kitabını ayrıca intranet platformunda tüm DeFacto personelinin erişimine açık şekilde yayımladık. İşe yeni giren personelimiz de dahil tüm çalışanlarımızın El Kitabını okuduklarının ve onayladıklarının taahhüdünü paylaşmaktadır. Ayrıca yıl içerisinde çalışanlarımıza Etik Hat ile ilgili seminerler ve online eğitimler gerçekleştirerek, bilgilendirici mesajlar paylaşarak, soru cevap şeklinde etik farkındalığı artırdık. Global marka olma yolunda ilerlerken, tüm paydaşlarımızı da DeFacto Etik İlkeleri hakkında bilgilendirdik. Bu kapsamda tüm tedarikçilerimiz ile DeFacto Tedarikçi Çalışma Taahhünamesi'ni paylaşarak etik hattımızın duyurusunu tekrar gerçekleştirdik.

Etik Değerlere uygun olmadığı düşünülen davranış veya durumlar DeFacto Etik Hat üzerinden isimsiz bir şekilde iletebilmektedir. Bildirimler telefonla, özel e-posta

adresini üzerinden ya da özel bir internet adresi üzerinden kurumsal kullanıcı adı ve şifresi ile online olarak iletebilmektedir. DeFacto Etik Hattı, yurtiçi ve yurtdışındaki tüm çalışanlarımız ve tedarikçilerimizin kullanımına açıktır ve bağımsız bir firma tarafından işletilmektedir. Aramalar ya da e-postalar uzman bir ekip tarafından kayıt altına alınır. Uzman ekip, yapılan bildirimleri düzenli olarak İç Denetim biriminde görevlendirilen kişilere raporlar ve bu raporlar ilgili görevliler tarafından titizlikle değerlendirilir. Yaptırım uygulanması gerektiği düşünülen konular Disiplin Komitesine iletilir. Etik Değerlere uyumsuz davranış gösterdiği tespit edilen çalışanımız, işe başlayan her çalışanın bilgisine sunduğumuz DeFacto Disiplin Yönetmeliğimiz gereği, uyarıdan işten çıkarılmaya kadar çeşitli disiplin cezalarına tabidir.

## DEFACTO İŞ ETİĞİ İLKELERİ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Kuruluşumuzdan bu yana ortaya koyduğumuz başarı hikayesini oluşturan unsurlardan biri operasyonel ve finansal büyüme ise diğeri de bu başarıyı çevreye ve insana karşı sorumluluklarımızı göz ardı etmeden gerçekleştirmiş olmamızdır. Bunun temelinde de sürdürülebilirlik yaklaşımımız bulunmaktadır. Buna göre faaliyetlerimiz ve ürünlerimizden kaynaklanan etkimizi çevreye, çalışanlarımıza ve topluma karşı sorumluluğumuz olduğunun bilinciyle yönetiriz. Bir yandan sürdürülebilir büyümeyi hedef alırken, diğer yandan paydaşlarımız için değer yaratmak için çalışırız.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız stratejik öncelik taşıyan alanları sistematik yöntemlerle belirleyerek etkimizi yönetecek politikalar ve sistemler geliştirir, uygulamalarımızın sonuçlarını belirlediğimiz performans göstergeleri aracılığıyla takip ederiz. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın DeFacto ve Ozon Tekstil operasyonlarının yanı sıra tedarikçilerimizin operasyonlarında da hakim kılınmasını, değer zincirimiz genelinde sosyal, çevresel, etik ve ekonomik etkilerin yönetilerek olumsuzlukların giderilmesini hedefleriz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM ORGANİZASYONU

Ana stratejimize çevresel, sosyal, ekonomik ve etik sorumluluklarımızın iş stratejilerimize entegre edilerek beklenen nihai performansın oluşmasından ilk olarak Yönetim Kurulu sorumludur. Bu yönde gerekli iş planlarının yapılarak hayata geçirilmesi üst yönetimin liderliğinde tüm çalışanlarımızın sorumluluğundadır. Elde edilen performans sonuçlarını, kurum içinde Yönetim Kuruluna sunar, yıllık sürdürülebilirlik raporları aracılığıyla tüm dış paydaşlarımızla paylaşıyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetimiyle ilgili konularda iş planlarının hazırlanması, uygulamaların geliştirilmesinde, yürütülmesinde ve raporlanmasında çeşitli bölümlerin temsil edildiği Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu görev yapmaktadır.

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMA GRUBUNDA YER ALAN DEPARTMANLAR:

İç Denetim	İdari İşler	İnşaat ve Teknik İşler	İnsan Kaynakları
Defacto Akademi ve Mutluluk	Kurumsal İletişim	Hukuk	Operasyon
Pazarlama	Risk Yönetimi ve Uyum	Sosyal Uygunluk	Strateji
Tedarik Zinciri Yönetimi	Ürün Yönetimi	Ürün Teknolojisi ve Kalite	

Sürdürülebilirlik uygulamalarımızın geliştirilmesinde kullandığımız önemli bir enstrüman da uluslararası inisiyatiflerden elde ettiğimiz güncel uygulama bilgileridir. Bu kapsamda imzacısı olduğumuz UN Global Compact ve uymaya taahhüt ettiğimiz 10 ilkesi sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarımızı şekillendiren kaynaklardandır. BM nezdinde üye ülkelerin kabulüyle yürürlüğe giren ve 2030 yılına yönelik olarak tespit edilmiş Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri de önümüzdeki dönemlerde çalışmalarımızda temel alacağımız referanslar arasında yerini almıştır.



## DEFACTO SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla sürdürülebilirlik önceliklerimizi tekrar gözden geçirdik. GRI Standartları'nda belirtilen ilkelere uygun olarak yapılan bu çalışmalarda öncelikle çalışanlarımız ve tedarikçilerimizden oluşan yaklaşık 400 kişilik bir paydaş grubuyla gerçekleştirdiğimiz tarama çalışmasında potansiyel etki noktalarını DeFacto ve Ozon Tekstil faaliyetlerinden doğabilecek etkinin büyüklüğü ve paydaşların beklenti ve görüşleri açısından değerlendirerek önceliklendirdik. Sonrasında elde ettiğimiz sonuçları düzenlediğimiz bir çalıştayda Sürdürülebilirlik Çalışma Grubuyla değerlendirerek öncelik portföyümüze son şeklini verdik.

ÖNCELİKLİ KONU	DEFACTO FAALİYETLERİ	OZON TEKSTİL FAALİYETLERİ	TEDARİKÇİLER
Tedarik Zinciri Yönetimi		*	*
Marka ve İtibar	*		
İş Sağlığı ve Güvenliği	*	*	
İş Etiği ve Yasal Uyum	*	*	*
Ar-Ge ve İnovasyon	*		
Çalışan Gelişimi ve Yetenek Yönetimi	*	*	
Çevreye Duyarlı Üretim	*	*	

Önceliklendirme sürecinde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarda BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerini de ele alarak DeFacto operasyonları açısından değerlendirdik. Bu uygulamalar sonucunda çalışan ve paydaşlarımız, İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme, Nitelikli Eğitim, Sağlıklı Bireyler, Sorumlu Tüketim ve Üretim, Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı, Eşitsizliklerin Azaltılması ve Sürdürülebilirlik Hedeflerine Yönelik Ortaklıklar Kurmak hedeflerini DeFacto açısından daha öncelikli gördüklerini belirttiler.





## PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

Paydaşlarımızın beklentilerini öğrenmek ve hızla yanıt verebilmek amacıyla çeşitli diyalog platformları kullanırız. Her paydaş grubuyla niteliklerine uygun yöntem ve sıklıkla iletişim kurarız.

ÖNCELİKLİ PAYDAŞLARIMIZ	PAYDAŞ DİYALOĞU PLATFORMU	İÇERİK/UYGULAMA	DİYALOĞUN ZAMAN ARALIĞI
ÇALIŞANLARIMIZ	Çalışan memnuniyeti anketi	Çalışanlarımızın bağlılık, memnuniyet ve motivasyonunu ölçtüğümüz anketler düzenliyoruz.	İki yılda bir düzenli olarak gerçekleştirilir.
	DeFacto Geleceğe Depar Portalı	Hazırlanan e-egitim modüllerini çalışanlarımızla paylaştığımız ve eğitimleri takip ettiğimiz bir platformdur.	Eğitim planları doğrultusunda güncellenir.
	Bülten	Şirketimizde iç iletişimi sağlamak amacıyla çalışanlara yönelik bültenler yayımlıyoruz.	Yıl boyunca çalışanlarımızı sürekli bilgilendiririz.
	Açık kapı	Çalışanların üst yönetim ile bir araya gelmelerini sağlayan paylaşım toplantıları düzenleriz.	Her hafta düzenlenir.
TEDARİKÇİLERİMİZ	Tedarikçi değerlendirmeleri	Tedarikçi seçim sürecinde çevresel ve sosyal uygunluk değerlendirmesinin bir parçasıdır. Bu değerlendirmede iyileşme gereken alanları belirleyerek sonuçları tedarikçilerimizle paylaşır, onların performansını iyileştirecek aksiyonları beraber belirleriz.	Yeni çalışılacak tüm tedarikçilerin seçiminde ve sonra her altı ayda bir sosyal uygunluk değerlendirmesi uygulanır.
	Tedarikçilere yönelik eğitimler	Tedarikçilerimizi DeFacto'da uyguladığımız veya güncellenen ürün sorumluluğu vb. konulardaki standartlar hakkında bilgilendirmek üzere eğitimler verilir.	Tedarikçi ile ilk defa çalışılacağı zaman ve gerekli oldukça verilir.
	Tedarikçi memnuniyet anketleri	Tedarikçilerimizin memnuniyet seviyesini ölçmek ve uzun soluklu işbirlikleri geliştirmek amacıyla iyileşme alanlarını belirleriz.	Her yıl düzenli olarak yürütülür.
	Tedarikçi günleri	Tedarikçilerimiz ile yıl içinde hem kreasyonlarını görmek hem de fikir alışverişinde bulunmak için özel günler düzenlenmektedir.	Yıl boyunca belirli aralıklarla yapılmaktadır.
MÜŞTERİLERİMİZ	Müşteri memnuniyeti takibi	Müşterilerimizin ürünlerimizle ilgili beklenti ve geribildirimlerini değerlendirmek üzere fokus grup toplantıları düzenleriz.	Düzenli olarak ve farklı ürün grupları bazında yürütülür.
	Dilek ve şikayet yönetimi sistemi	Müşterilerimiz ürün ve hizmetlerimize yönelik dilek ve şikayetlerini çağrı merkezimiz veya kurumsal web sitemiz üzerinden bize 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.
	Müşteri Deneyimi Günleri ve AMİGO Faaliyetleri	Ürün Yönetimi ekibi üyeleri bir gün müşteri danışmanı olarak mağazada görev alarak, müşterilerimizle birebir iletişimde olma fırsatı yakalıyorlar.	Her hafta düzenli olarak yapılmaktadır.
YATIRIMCILAR/ HİSSEDARLAR	Toplantılar, bilgilendirici yazışmalar	Özel sermayeli bir şirket olan DeFacto'nun hissedar ve yatırımcıları düzenli olarak şirketin finansal, çevresel ve sosyal performansı açısından bilgilendirilirler.	Yıl boyunca düzenli olarak devam eder.
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.
	Konferanslarda sunumlar	DeFacto'daki sürdürülebilirlik uygulamalarını paydaşlarımızla çeşitli etkinliklerde paylaşıyoruz.	Düzenlenen ilgili etkinliklerin sıklığına bağlı olarak değişiyor.





# TASARIM VE YENİLİKÇİLİK



Müşterilerimize 52.843 adet farklı  
konfeksiyon ürünü sunduk.



Tekirdağ Çerkezköy'de 50.000 m<sup>2</sup> kapalı alana sahip Akıllı  
Lojistik Merkezi'nin ikinci ve son fazını tamamladık.

## İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri



9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK  
VE ALTYAPI



12 SORUMLU TÜKETİM  
VE ÜRETİM



17 HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR

2017'de Öne Çıkan Konular



"Wow" dedirten global bir moda markası olmak vizyonumuzun faaliyetlerimize en belirgin olarak şekil bulduğu noktalar, en son moda trendlerini yansıtan, tüketici beklentisi doğrultusunda çevresel etki ve işlevsellik nitelikleri bakımından inovatif ürünler tasarlamak, ürün ve üretim teknolojileri bakımından geleceğe ışık tutan, rekabet ve katma değer avantajı üreten tekstil uygulamaları geliştirmektir. Gerçekleştirdiğimiz inovasyon çalışmaları sonucunda, raporlama dönemi itibarıyla, 7 patent ve 1 endüstriyel tasarım başvurusu, 2 adet tescilli endüstriyel tasarımıımız bulunmaktadır.

## ÜRÜN TASARIMI

Bir moda markasını başarıya götürmekte etkili çok sayıda unsur vardır. Bu unsurların içinde ürün tasarımı öncelikli bir role sahiptir. Zira tüketici beğenisi, satın alma kararında en etkili unsurdur. Bu beğeniyi oluşturmak için 59 ürün tasarımcısı ve 16 grafik tasarımcıdan oluşan tasarım ekibimiz tüm yıl boyunca sürekli ürün geliştirme çalışmaları yürütür. Kendi ekibimiz yanında ürün tasarım ekipleri olan stratejik tedarikçilerimiz de yıl boyu bizim için ürün geliştirme çalışması yürütür. Şirket içi tasarım ekibi Temel Ürünler ve Güncel Temel Ürünler için yeni tasarımlar yaratmaya ve güncellemeye odaklanırken tüketicilerimizle buluşturduğumuz ürünlerin %50'ye yakını tedarikçilerimizin bizim için tasarladığı ürünlerden oluşur.

Koleksiyon geliştirme sürecimiz 5 evreden oluşan bir süreçle gerçekleşir. Tasarım ekibi, öncelikle makro ve mikro trendleri, yeni trend uyarılarını derinlemesine analiz eder. Ürün tasarımı performansıylar birlikte rakip firmalar da dahil olmak üzere moda endüstrisindeki yeni sezon ürünleri incelenir. Sonrasında münferit kumaş ve süslemelerin incelenmesinin ardından tasarımın onayı ile istenen ürün yelpazesine ulaşabilmek için sezonluk ürün dizaynından oluşan süreç nihai kararlar tamamlanır.

Bu süreçte incelenen makro trendler sürdürülebilirlik performansımızla da yakinen ilgilidir. Zira bu süreçte sürdürülebilirlik unsurları olan sosyal, ekonomik ve çevresel trendler de dahil olmak üzere ekonomik, politik, fiziksel ve benzer tüm makro koşullar değerlendirilir. Mikro eğilimler ürün tasarım performansı incelemeleri ise daha çok mevcut ürün kategorilerinin performansının detaylı olarak incelenmesi sürecidir.

Genç kent nüfusunun artması, yaşam standardı beklentilerinin yükselmesi, modern kent ve iş yaşamından doğan ihtiyaçların çeşitlenmesi moda endüstrisinin geçmiş yıllarda takip ettiği geleneksel koleksiyon üretim döngülerinde de değişiklikler yaşanmasına sebep olmaktadır. Hazır giyim sektörünün güncel yapısını ve tüketici beklentilerini içselleştiren bir iş modeli takip eden DeFacto bu anlayışı ürün tasarım süreçlerine de yansıtır. Buna göre tasarım ekiplerimiz her yıl belirli bir takvime göre tasarlanan 6 koleksiyon geliştirir. Sezon içinde oluşan fırsatları değerlendirmek üzere daha küçük ölçekli kapsül koleksiyonlar da geliştirilir. Bu da minimum her iki ayda bir yeni bir koleksiyon geliştirilerek tüketicilerimizin beğenisine sunduğumuz anlamına gelmektedir. Bu çalışmalar sonucunda 2017 yılında müşterilerimize 52.843 adet farklı konfeksiyon ürünü sunduk.

Moda tasarımının yanında ürün geliştirme çalışmalarının önemli bir bölümünü de ürünün çeşitli nitelikleriyle katma değerini artıran uygulamalar oluşturur. Gerçekleştirdiğimiz bu uygulamaların başında Ar-Ge çalışmalarımızın sonucu geliştirdiğimiz DeFacto Inova ve DeFacto Eco gibi inovatif ve çevresel etkileri düşürülmüş ürün geliştirme çalışmaları gelir. Diğer taraftan yenilikçi hammaddeler kullanılarak çeşitli fonksiyonel özellikler taşıyan ürün geliştirme çalışmaları da gerçekleştiriyoruz.

## TEKNOLOJİ GELİŞTİRME

Hazır giyimin de içinde yer aldığı perakende sektörü, dünya ekonomisinin en dinamik ve yeniliğe açık sektörü olarak hızla gelişen teknolojiler ile dijital dönüşümden en çok etkilenen sektörlerin başında geliyor. Dünya genelinde her sektörde hızla yaygınlaşan dijitalleşme, perakende sektöründe de büyük hareketlilik sağladı. Küresel bir marka olma hedefiyle çalışan DeFacto, tüm bu gelişmeler dolayısıyla sektöründe gelişen teknolojileri yakından takip ediyor ve en büyük yatırımı bu alana yapıyoruz.

Üretim ve hizmet süreçlerinde inovatif yaklaşımlar ve yeni teknolojiler geliştirmek adına 2015 yılında İstanbul Teknopark'ta faaliyet göstermek üzere DeFacto Tekno teknoloji şirketini kurduk. DeFacto Tekno şirketine 100'ün üzerinde yazılımcı ve Ar-Ge çalışanı kendi yazılımlarını geliştirme üzerine çalışıyor.

## AKILLI DEPO

Türkiye operasyonlarımızda lojistik operasyonlarımızı kendi şirket olanaklarımızla gerçekleştiriyoruz. Depolama çalışmalarımızı da Tekirdağ Çerkezköy'de yer alan 50.000 m<sup>2</sup> kapalı alana sahip lojistik merkezinde gerçekleştiriyoruz.

Tedarikçilerimizden gelen ürünlerimizi kabul ederek satış noktalarına dağıttığımız 35 milyon adetlik kapasiteye sahip lojistik merkezimiz, otomatik depo, manuel depo, antrepo ve transfer ambarı olmak üzere dört ana bölümden oluşuyor. Türkiye'nin ilk tam otomatik hazır giyim deposu olan bu merkez, ilk fazı 2014'te ikinci fazının da 2017 tamamlanmasıyla kuruldu. Türkiye'deki dağıtım operasyonlarımızın %85'i ve e-ticaret sevkiyatlarımızın tamamını bu merkezden gerçekleştiriyoruz.





# ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

## 2017'de Öne Çıkan Konular



965 bin üründe %100 organik pamuk; 640 bin üründe 240 ton geri kazanılmış kumaş kırpıntısı kullandık.



Susuz ürün sayesinde yaklaşık 2 bin ton su tasarrufu sağladık.



Ürün etiketlerimizde yapılan tasarım değişikliği ile daha az kağıt kullandık; yaklaşık 13 milyon ürün etiketinde geri kazanılmış kâğıt tercih ettik.

## İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri



1 YOKSULLUĞA SON



3 SAĞLIKLI BİREYLER



6 TEMİZ SU VE SİHİ KOŞULLAR



12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM



13 İKLİM EYLEMİ



15 KARASAL YAŞAM



# DeFacto



A na hedefimiz olan uluslararası bir moda markası olma yolunda en büyük gücümüz tüketicilerimizin beklentilerini eksiksiz karşılayarak memnuniyet yaratmaktır. Bu memnuniyetin bir bölümünü beğenilen ürünler ve hizmet süreçleri geliştirmek oluştururken diğer bölümünü de ürünlerimizin tüketici sağlığı ve çevre üzerindeki etkilerinin yönetilmesi oluşturur. Bu konuları yönetirken Türkiye'nin yanında ürünlerimizin tüketiciyle buluştuğu tüm ülkelerin ürün ve hizmet standartlarını göz önünde bulunduruyoruz. Üretimden satış sonrası hizmetlere tüm süreçlerde mükemmelliği hedefliyor, ürünlerimizi test ve kontrollere tabi tutarak tüketici sağlığını güvence altına alıyor, alternatif hammadde ve üretim teknikleriyle ürünlerimizin çevresel etkilerini düşürüyoruz. Bu çalışmaların sonuçlarını takip ediyor, çeşitli araştırmalarla müşteri memnuniyeti düzeyini takip ediyoruz.





## ÜRÜN GÜVENLİĞİ

DeFacto markasının en önemli vaatlerinden biri de tüketicilerimizin satın aldıkları ürünleri güvenle kullanabilmelerini güvence altına almak için gerekli tüm önlemleri almış olmasıdır. Bu amaçla ürün gruplarına göre çok sayıda kontrol ve güvence uygulaması gerçekleştiriyoruz. Bu uygulamalarda kendimize yasal zorunlukların ötesinde kıstaslar belirliyoruz.

Giyim ve aksesuar ürünlerinin üretimlerinde birçok hammadde kullanılmaktadır. Bunların da bir kısmı boya ve yapıştırıcı gibi kimyevi maddelerdir. Tüketici sağlığı açısından bu malzemelerin son üründe bulunabileceği miktarlar yasal düzenlemelerde de belirtilmektedir. Aldığımız önlemler sonucunda son ürünlerde bu maddelerin yasal düzenlemelerde belirtilen sınırların çok altında, eser miktarda, hiçbir tüketicimizin sağlık ve emniyeti için risk oluşturmayacak ölçüde bulunmasını sağlarız. Bunun da güvenceye alınması için ürünlerimizi akredite laboratuvarımızda test ederiz. Kalıntı miktarı olması gerekenin üzerinde olduğunu tespit ettiğimiz hiçbir ürünü mağazalarımıza sevk etmeyiz.

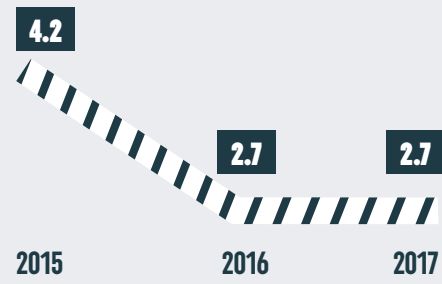
İnsan sağlığı üzerinde zararlı etkisi ispatlanmış ya da şüpheli olan fitalat, azo renklendiriciler ve ağır metaller kullanımını kontrol altında tuttuğumuz ve kısıtladığımız kimyasallardır. Bu gibi bazı zararlı maddelere karşı 2014'ten beri ürünlerimizi OEKO-TEX® 100 standartlarına uygun olarak test ediyoruz. Satın almalarımızda da OEKO-TEX® belgeli üreticilerin gerekli testlerden geçmiş ürünlerini tercih ediyoruz.

Kimyasal kalıntıların büyüklüğü kullanılan kimyasal miktarıyla da doğru orantılıdır. Artan üretim miktarına rağmen 2016 ve 2017 yıllarında Ozon Tekstil'de üretilen parça bazında kimyasal madde tüketim miktarı geçmiş yıllara kıyasla daha düşüktür.

Ürün güvenliğinin seçme ve satın almadan başlayan bütüncül bir bakışla yönetilmesi gerektiğine inandığımızdan üretici ve çalışanlarımıza, doğru ve sağlıklı zararlı olmayan malzemelerin kullanımıyla ilgili eğitimler veriyoruz.



## OZON TEKSTİL'DE ÜRETİLEN PARÇA BAŞINA KİMYASAL MADDE TÜKETİMİ (GR/ADET)



## BEBEK VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ

Çocuklara yönelik ürünlere yönelik olarak Türk ve Avrupa Birliği mevzuatında yer alan bazı özel güvenlik şartları bulunmaktadır. TS EN 14682 Çocuk Giysilerinde Güvenlik Standardı ve BS 7907 Güvenli Çocuk Giysileri Standardı bunlar arasında yer alan referans standartlardır. Geçtiğimiz raporlama döneminde mevcut çocuk ürün güvenliği standartlarımızın tümünü gözden geçirerek gerek görülen noktalarda TSE ve Avrupa Birliği standartlarında yer alan normlara göre revize ettik.

Güncellenen standartlarımızı içeren DeFacto Ürün Güvenliği El Kitabı, gerekli teknik konfeksiyon standartlarını ve bu standartları hayata geçirmek için takip edilmesi gereken teknik üretim yöntemleri hakkında detaylı bilgi içerir.

## ÜRÜN TESTLERİ

Müşteri memnuniyeti ve güvenini ön planda tutarak ürünlerimizin kalitesini ve kalıntı kimyasal miktarını kontrol etmek amacıyla kendi bünyemizde ISO/IEC 17025 Standardı'yla akredite olarak kurduğumuz analitik ve fizik laboratuvarlarımızda testlere tabi tutarız. Laboratuvarlarımızda gerçekleştirdiğimiz testler, Türkiye'ye ithal edilen ürünlerde yapılması zorunlu olan testlerden çok daha kapsamlı bir içeriğe sahiptir.

Analitik (ekolojik) Test Laboratuvarı'nda, tekstil ürünlerine yönelik tüm dünyada kabul gören OEKO-TEX Birliği gereklilikleri, kullanılan hammadde ve üretim süreçlerinden kaynaklanan zararlı kimyasallar analiz edilir. Testlerde kontrol edilen kimyasallar arasında fitalat, azo renklendiriciler, organik kalay bileşenlerinin yanı sıra kurşun, kadmiyum, nikel ve krom gibi ağır metaller de bulunur. Bu testler sayesinde insan ve çevre sağlığı açısından risk taşıyan ürünlerin satışa çıkmaması güvence altına alınmış olur. Analitik laboratuvarımızda günde ortalama 100 adet bitmiş ürün analizi gerçekleştiriyoruz.

Fiziksel (tekstil) Test Laboratuvarı'nda hazır giyim ve aksesuar ürünlerimizde kullanılacak kumaşlara fiziksel testler uygulanarak kalite analizi yapılır. Yaptığımız bu testlerin amacı da üretimden kaynaklanan hataları önceden tespit ederek müşteri memnuniyetinin yükselmesini sağlayarak iade oranını azaltmaktır.

Gerçekleştirdiğimiz testlerde referans olarak TS EN ISO test standartlarını takip ederek en uygun metodu kullanıyoruz. Fiziksel Test Laboratuvarında renk haslığı testleri, tüylenme, boncuklanma, boyut sabitliği ve mukavemet testleri gibi günde ortalama 100 adet kumaş ve 70 adet bitmiş ürün analizi gerçekleştiriyoruz.

2017 yılında toplam 23.113 ürün numunesine 73.069 farklı analitik test; toplam 45.000 adet kumaş ve ürüne 250.000 farklı fiziksel test uyguladık.

Gerçekleştirdiğimiz testler sonucu analitik laboratuvarında ortaya çıkan yıllık ortalama 6 ton tehlikeli sıvı atık ve 1.200 ton tehlikesiz atık yetkilendirilmiş kuruluşlarca bertaraf edilir. Fiziksel laboratuvarında da yıllık 380 ton sıvı tehlikesiz atık ortaya çıkmaktadır.

Tekstil ürünlerinde tüketici güvenliğini tehdit eden bir diğer unsur da kırık iğne riskidir. Son tüketicilerin tam güvenliği için gerek Ozon Tekstil'in gerekse diğer DeFacto tedarikçilerinin üretim süreçlerinde kırık iğne protokolleri takip edilir. Bu kapsamda ürünlerimizin tamamı üretim tesislerini terk etmeden önce metal detektörleriyle kontrol edilerek araçlara yüklenir.

Test laboratuvarlarımızın kendi bünyemizde bulunması, üretim onay sürecini kısaltan, ürün güvenliğini artıran ve tedarikçi memnuniyetini yükselten bir unsurdur. Ancak laboratuvar kapasitesinin aşılması veya arıza durumlarında akredite bağımsız test kuruluşlarında da testler gerçekleştiriyoruz. 2017 yılında 1.112 numuneyi bağımsız analitik laboratuvarlara, 1.458 adet numuneyi bağımsız fiziksel laboratuvarlara gönderdik.





## ÇEVRECİ ÜRÜNLER

Üretim süreçlerinin yanında kullanılan hammaddeden dolayı ürünlerin kendisinden doğan çevresel etkiler de bulunur. Ürünlerimizin çevresel etkilerini azaltmak amacıyla 3 temel uygulamayı takip ediyoruz:

- Organik pamuk kullanımı
- Geri kazanılmış hammadde kullanımı
- Su tasarrufu

## ORGANİK PAMUK KULLANIMI

Tekstil ürünlerinin ekseriyetinde olduğu gibi müşterilerimizin beğenisine sunduğumuz Defacto ürünlerinin de çoğunda pamuk bazlı kumaşları tercih ediyoruz. Ancak endüstriyel bir bitki olan pamuğun üretimi oldukça yüksek miktarda su gerektirir. Diğer taraftan zirai ilaç, gübre ve arazi kullanımı nedenleriyle de pamuk üretiminden çevresel etki oluşur. Organik pamuk üretimi bu çevresel etkilerin sınırlandırılmasını sağlayan bir uygulamadır.

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. Bu özelliklerinden ötürü insan sağlığı açısından da tercih edilen bir uygulamadır.

2015 yılından günümüze belirli aralıklarla üretiminde organik pamuk kullanılan t-shirt, pantolon, triko gibi ürünleri mağazalarımızda müşterilerimize sunmaya başladık. Kimi ürünlerimizde %100 organik pamuktan üretilen kumaşlar kullanılırken kimi ürünlerimizin kumaşının en az %60'ı organik pamuk içerir.

İlk uyguladığımız yıldan bu yana %100 organik pamuk içeren kumaşlardan üretilen ürün miktarı sürekli artış göstermektedir. 2017 yılında bu miktar geçtiğimiz yıla kıyasla 9 kattan fazla artarak 965 bin adet düzeyine yükseldi.



## GERİ KAZANIM

Kısıtlı doğal kaynakların verimli kullanımı çevresel etkinin azaltılması bakımından önemlidir. Bu kapsamda biz de ürünlerde kullanılan tekstil liflerinden, ürün aksesuarları ve kolilerine farklı malzemelerde kalite ve insan sağlığı açısından uygun olduğu takdirde geri kazanılmış ürünleri tercih ederek, ürünlerimizin çevresel etkisini azaltıyoruz. Farklı teknoloji alternatiflerini göz önünde bulundurarak uygun gördüğümüz durumlarda geri dönüştürülmüş malzemeler kullanmayı tercih ediyoruz. Tekstil ürünlerinin üretiminde ortaya çıkan kırpıntılar, eskiyen tekstil ürünleri, PET şişe geri kazanımından elde edilen hammaddeler üretimde kullandığımız geri kazanılmış malzemelere örnektir.

Tedarikçilerimizin ürün imalatı sırasında ortaya çıkan kırpıntıların yeni ürünlerde değerlendirilmesini sağlıyoruz. Bazı ürünlerimizde de ürün ağırlığının %50'sini oluşturan geri kazanılmış liflerden üretilen kumaşlar kullanıyoruz. 2017 yılında 640 bin üründe 240 ton kırpıntıyı yeniden değerlendirdik ve atık oluşturmamasını engelledik.

PET ambalajların geri kazanılarak t-shirt üretiminde kullanılmasını mümkün kılan teknolojileri değerlendiriyoruz. Böylelikle 1 t-shirt üretiminde 7,5 adet geri kazanılmış PET şişe yeniden değerlendiriliyor. 2017'de müşterilerimize sunduğumuz 10 bin adet üründe yaklaşık 2 ton PET şişe geri kazanımından elde edilen malzeme kullandık.

## %100 ORGANİK PAMUK KULLANILAN ÜRÜN MİKTARI (ADET)





Ürünlerimizde olduğu kadar ambalaj ve yan malzemelerde de çevreci seçenekleri tercih ediyoruz. Örneğin koli gibi ürün ambalajları ve askı gibi teşhir malzemelerini de geri dönüştürülmüş ham maddelerden üretiyoruz.

Raporlama döneminde bu alanda da geçmiş dönemlere kıyasla performansımızı artırdık. Örneğin 2015 yılında yaklaşık 2 milyon, 2016 yılında yaklaşık 5,6 milyon 2017 yılında ise 13 milyon ürün etiketi için geri kazanılmış kâğıt tercih ettik.

## SUSUZ ÜRÜN

Kısıtlı bir doğal kaynak olan temiz su, tekstil sektöründe yoğun olarak kullanılır. Dolayısıyla su tasarrufu çevresel etkilerimizi azaltmakta önem taşır.

SUSUZ ÜRÜN ADEDİ	
2014	3,4 milyon
2015	3,5 milyon
2016	4,7 milyon
2017	1,5 milyon

Bir ürün, müşterilerimiz kullanırken tercih edeceği yumuşaklığa getirilmesi için üretimin son aşamasında silikon yumuşatıcılar eklenerek yıkanır. Uygun ürünlerimizde, istenen yumuşaklığı yıkayarak vermek yerine kumaş imalatında uyguladığımız bir teknikte elde ediyoruz. Bu tür ürünlerimize susuz ürün adını veriyoruz. Susuz ürünlerimiz sayesinde normal üretim tekniklerine kıyasla yıkama ve ütöleme işlemi bulunmadığı için hem

su hem enerji tasarrufu sağlıyoruz. 2017 yılında satışa sunduğumuz 1,5 milyon susuz ürünümüz sayesinde yaklaşık 2 bin ton su tasarrufu gerçekleştirdik.

## MÜŞTERİ ODAKLILIK

Markamızla yarattığımız algı ve değer in sürdürülebilir gelişimini güvence altına almanın temel unsurlarından biri de müşteri bağlılığını geliştirmektir. Bunu gerçekleştirmek için de müşterilerimizi çok iyi tanımalı, beklenti, beğeni ve ihtiyaçlarına doğru yanıt vermeli ve geri bildirimlerini dinlemeliyiz. Yaptığımız her iş in odağına yerleştirdiğimiz müşterilerimiz henüz mağazaya girmeden başlayarak, markamızla ilgili tüm deneyimlerini ölçmek için çeşitli çalışmalar yürütüyoruz.

Her ay gerçekleştirdiğimiz kantitatif müşteri araştırmalarıyla marka imajımızı ve iletişim çalışmalarımızın etkinliğini takip ediyoruz. Bunun yanında müşterilerimizin ürünlerle ilgili beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak, koleksiyonlarımızla ilgili geri dönüşleri öğrenmek için de kalitatif ve kantitatif araştırmalar yürütüyoruz. Başta genç müşteri kitleleri olmak üzere farklı müşteri gruplarına ulaşmak için inovatif yöntemler uyguluyor ve online platformlarda araştırmalar yapıyoruz.

Mevcut ve potansiyel müşterilerimizin mağazalarımıza girmeleriyle birlikte de mağaza deneyimlerini ölçmek, kampanyalar ve mağaza içi aktivitelerin yansımalarını test etmek için çeşitli anket ve araştırma yöntemleri kullanıyoruz.

Müşteri odaklılık anlayışıyla geliştirdiğimiz AMIGO programı ile çalışanlarımızın müşteri ile iletişime geçmesini hedefliyoruz. Program kapsamında birebir görüşmeler ve eşlikli alışverişler ile ürün geliştirme süreci ve alışveriş deneyimini destekleyecek bilgiler elde ediyoruz.

Çağrı merkezi ve sosyal medya kanalları da müşterilerimizin nabzını tuttuğumuz kaynaklardır. 2,1 milyon Facebook, 200 bin Twitter, 60 bin LinkedIn, 800 bine yakın Instagram ve diğer sosyal medya kanallarında 20 bine yakın takipçisiyle güçlü bir sosyal medya varlığımız bulunuyor. Bu kanallardan elde ettiğimiz bilgilerle geliştirme alanlarımızı belirliyor, müşteri memnuniyetini yüksek tutmak için düzenli geribildirim alıyoruz. DeFacto Blog aracılığıyla müşterilerimiz en son moda akımlarını ve güncel şık görünümleri takip edebiliyor, gördükleri ürünleri satın alabiliyor. Bu kanallar aracılığıyla düzenlenen kampanyalarla diğer sektörlerden markalarla işbirlikleri kurarak çapraz satış olanağı da buluyoruz. Raporlama döneminde sadece Türkiye'de faaliyet gösteren online satış kanalımıza 70 milyon ziyaret gerçekleşti. Önümüzdeki dönemlerde hem ziyaret sayılarını hem de online satış kanalıyla tüketicilerimizle buluştuğumuz pazar sayısını artırmak için çalışıyoruz.

Uluslararası operasyonlar gerçekleştiren bir moda şirketi olarak yerel müşteri beklentilerini yakından takip ediyoruz. Global ürün koleksiyonumuzun yanında yerel taleplere uygun ürünler de tespit ederek müşterilerimize sunuyoruz. Bu nedenle faaliyet gösterilen pazarlarda sunduğumuz ürün serilerinin genel koleksiyon içindeki payları birbirinden farklılık gösterebiliyor. Örneğin CIS ve Balkan bölgelerinde kadın ürünlerinin payı %5'i geçmiyorken küresel koleksiyonda bu pay %15 civarındadır.

## OMNİ CHANNEL

Müşterilere tüm kanallardan tutarlı ve uygun deneyimi müşterinin istediği zaman, mekân ve araç ile sunmak amacıyla online ve offline entegre kanalları kullanıyoruz. Farklı kanallardan aynı kalitede satış ve destek hizmetleri vererek, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.

## ŞİKAYET YÖNETİMİ

Müşterilerimizden aldığımız olumlu ya da olumsuz tüm geri bildirimleri ürün ve hizmetlerimizi geliştirmek için bir fırsat olarak görüyoruz. Müşteri hizmetlerine çağrı merkezi ve www.defacto.com.tr internet sitesi üzerinden ulaşan tüm müşteri dilek ve şikayetlerini ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Standardı çerçevesinde sertifikalandırılmış şikayet sistemi aracılığıyla değerlendiriyoruz. Müşteri temsilcilerimizin kayıt altına aldığı şikayetleri mümkünse anında çözüme kavuşturuyoruz. Mümkün olmadığı durumda ise çözüm geliştirecek birimlere yönlendirme yapıyoruz. Şikayet sonuçlarını müşterilerimize bildiriyor, ürün, hizmet veya süreçle ilgili iyileştirme amaçlı aksiyonları belirleyerek hayata geçiriyoruz.



## DEFACTO MARKASI





Müşterilerimize olan vaadimizi, onların nezdindeki algımızı vücuda getiren temel değerimiz markamızdır. En önemli hedefimiz olan markamızı dünya çapında güçlendirme hedefi , temsil ettiği algı ve değer sebebiyle üretim süreçlerinden ürün kalitesine, kurumsal yönetimden toplumsal ilişkilere her alanda performansımızı geliştirmede itici bir güç oluşturur. Ana markamız olan DeFacto'yla Türkiye dahil, 72 ülkede ürünlerimizi tüketicilerle buluşturuyoruz.



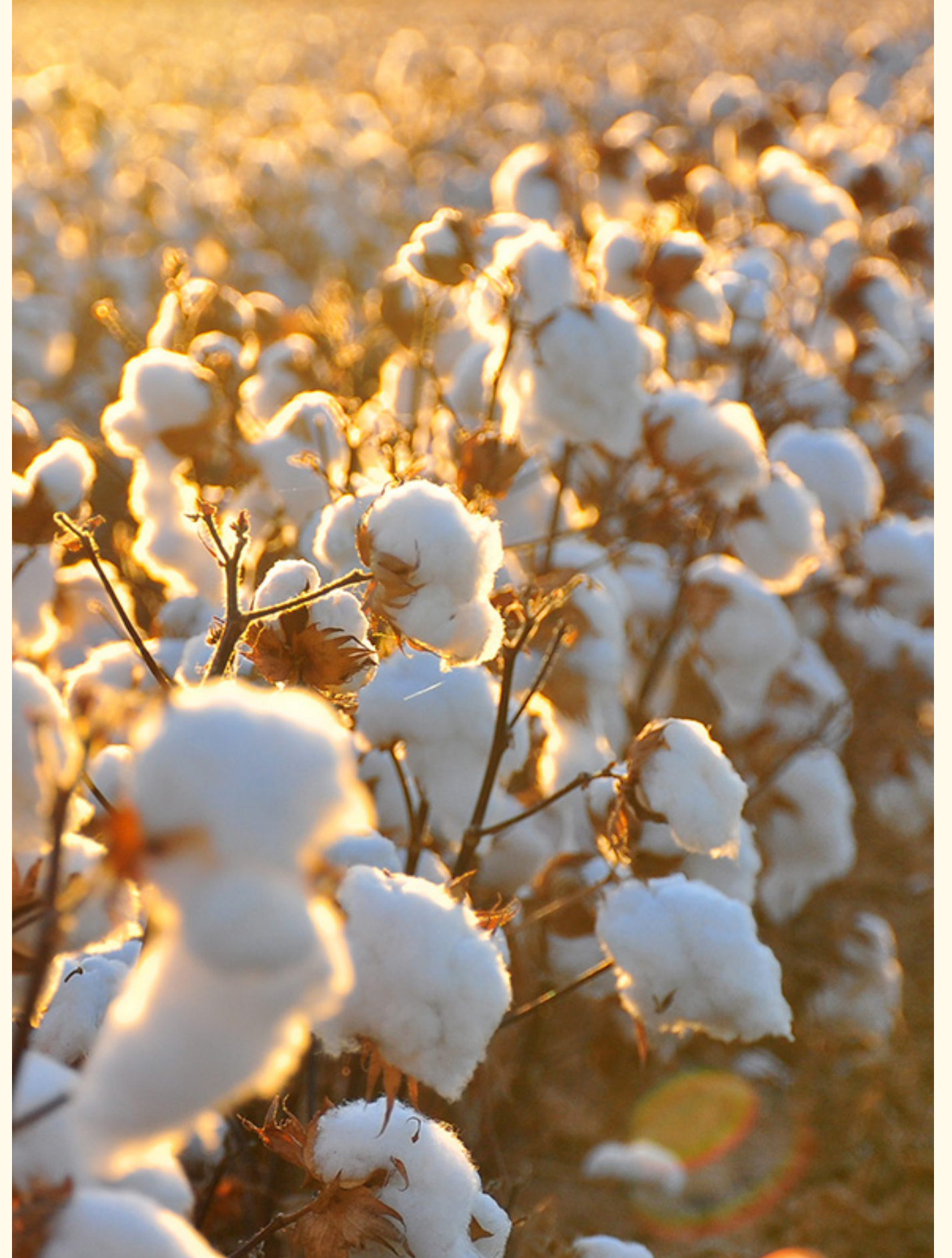
## TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



2017'de Öne Çıkan Konular

-  Konfeksiyon tedarikimizin %82'si Türkiye'den sağlanmaktadır.
-  DeFacto Tedarikçi Haritası'nı hazırladık.
-  Tedarikçilerin ilk seferde kalite açısından denetimden geçme oranı %6 iyileşti.
-  Sosyal Uygunluk Ekibimiz alt tedarikçi denetimlerine başladı.

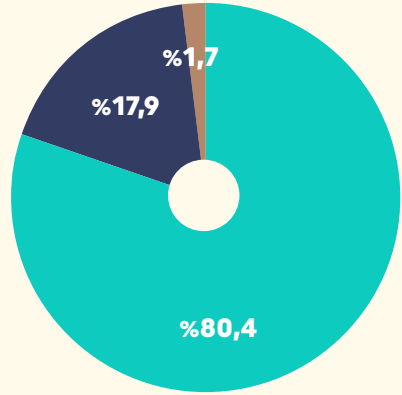
### İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri





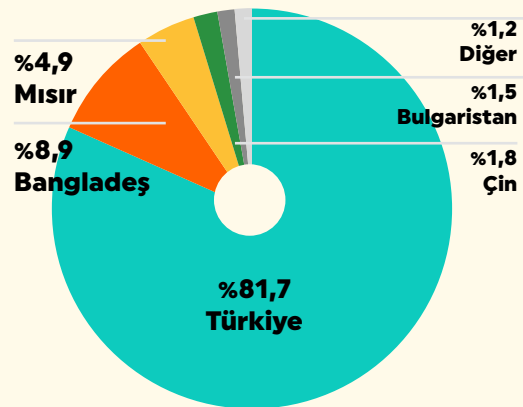
Sürdürülebilir kalkınma üzerindeki sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerimizin önemli bir bölümünün tedarik zincirimiz genelinde oluşma potansiyelinin bilinciyle sorumlu bir tedarik zinciri yönetimi gerçekleştirmeye iş önceliklerimiz arasında yer veriyoruz. Tedarikçilerimizin bir yandan bizimle birlikte ticari ve operasyonel büyümeleri için gerekli altyapı ve desteği sağlarken, bir yandan da operasyonlarında sosyal ve çevresel etkilerin yönetiliyor olmasını güvence altına alacak sistem ve uygulamaları hayata geçiriyoruz. Tedarikçilerimizle iletişim ve işbirliklerimizi geliştirmek için karşılıklı fayda ve beklentileri ortaya koyarak gerekli süreç ve uygulama geliştirme çalışmalarını hazırlıyoruz. Tedarikçilerimizin DeFacto ile birlikte çalışma deneyimleriyle ilgili geri bildirimlerini tedarikçi memnuniyet anketleri aracılığıyla öğreniyoruz.

### 2017 YILINDA ÜLKE BAZINDA AKSESUAR TEDARİĞİNİN HACMEN DAĞILIMI (%)



● Türkiye ● Çin ● Diğer

### 2017 YILINDA ÜLKE BAZINDA HAZIR GİYİM TEDARİĞİNİN HACMEN DAĞILIMI (%)



%4,9 Mısır  
%8,9 Bangladeş



### KIRMIZI ÇİZGİLERİMİZ

- Çocuk İşçi Çalıştırılması: Hiçbir şart altında ana veya alt tedarikçilerimizde çocuk işçi çalıştırılmasını kabul etmeyiz.
- Yüksek Yangın Riski ve Bina Güvenliği: İş Sağlığı ve Güvenliği şartlarına uymayan, çalışanlar için tekil ya da toplu can kaybı gibi risklere yol açabilecek uygunsuzlukların süratle ortadan kaldırılmasını talep ederiz.
- Kaçak veya Göçmen İşçi Çalıştırılması: Kaçak ve/veya kanuna aykırı şartlar altında göçmen işçi çalıştırılmasını kabul etmeyiz.
- Alt Tedarikçi Çalışması: Sigortasız çalışan, kayıtsız atölye, asgari ücret altı çalışması gibi durumları kabul etmeyiz.

### DEFACTO TEDARİK ZİNCİRİ

Hazır giyim sektöründe başarının ön koşullarından biri de yüksek verimlilik ve kalite şartlarında, sosyal ve çevresel normlara tam uyumlu bir tedarik zinciri geliştirmektir. DeFacto'nun geçmişten bugüne sürekli büyümesinde tedarik zinciri yönetimindeki başarısının önemli bir payı bulunmaktadır.

DeFacto'nun ana tedarikçilerinden biri iştirakimiz olan Ozon Tekstil olmakla birlikte tedarik zincirimizin genelini temsil etmemektedir. 2017 yılı itibarıyla DeFacto 200 'ün üzerinde farklı tedarikçi firmayla çalışmaktadır. Bu firmalardan aralarında Ozon Tekstil'in de bulunduğu 26 tanesi stratejik tedarikçi olarak nitelendirilir. Bu firmaların DeFacto için gerçekleştirdiği üretim toplam satın alma hacminin %65'ini oluşturmaktadır.

DeFacto tedarik zincirinin bir diğer önemli özelliği yerel niteliğinin yüksek olmasıdır. Bu sayede DeFacto'nun sektör ve yerel ekonomi üzerindeki pozitif etkisi de artmış olmaktadır. Buna göre DeFacto tedarikçilerinin %79'u Türkiye'de ve özellikle İstanbul ve yakın çevresinde faaliyet göstermektedir.

Raporlama döneminde hazır giyim ürünlerimizin hacmen %81,6'sını Türkiye'de üretim yapan tedarikçilerimizden temin ettik. Diğer ürünlerimiz ise 12 farklı ülkedeki tedarikçilerimiz tarafından üretildi. Geçen seneden farklı olarak 2017 yılında Bulgaristan'da gerçekleştirilen üretim kayda değer bir artış göstermektedir. Bunun başlıca sebebi stratejik olarak Balkanlar'da mağazacılıkta büyüyen Defacto'yu desteklemek amacıyla üretim kaynağının o bölgeye kaydırılmasıdır. 2017 yılında aksesuar ürünlerimizin %80,4'ünü de Türkiye'deki tedarikçilerimizden, kalan kısmını ise yurtdışından temin ettik.

DeFacto tedarik zincirinde yer alan firmalar nitelik bakımından da hazır giyim sektörünün geneline

benzer karakterler taşımaktadır. Buna göre tedarikçimizde yer alan firmaların %60'ı emek yoğun, %40'ı teknoloji yoğun süreçlerle üretim gerçekleştirmektedir. Bu durum sosyal uyum konularını ön plana çıkarmaktadır.

DeFacto, üreticilerle doğrudan tedarik anlaşmaları yapmayı tercih etmekte ve tedarikçilerle genellikle otomatik uzatma hükümleri olan çerçeve anlaşmaları imzalamaktadır. Bu sayede tedarikçilerimizin onlardan beklediğimiz yüksek standartlarda iş yapmalarını sağlarız. Dünyanın çeşitli yerlerinden yaptığımız tedariklerimizin aynı standart ve kaliteyi sağlaması için teknik, kalite, finansal ve sosyal uygunluk onayları kritik önem taşır.

### TEDARİKÇİ ÇALIŞMA TAAHHÜTNAMESİ

Geçtiğimiz raporlama döneminde güncelleyerek tedarikçilerimizle paylaştığımız Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi'ni 2017'de bir üst aşamaya taşıdık. Buna göre ana tedarikçilerimizden talep ettiğimiz 3. taraf SEDEX denetimlerinin yanında DeFacto ekipleri atölye ve tedarikçi denetimlerine başlayarak DeFacto Tedarikçi Haritasını oluşturmaya başladık.

11 ilkeden oluşan Tedarikçi Çalışma Taahhütnamemizde öne çıkan "kırmızı çizgiler" geçmiş yıllarda olduğu gibi yeni versiyonda da ağırlığını korumaktadır. Buna göre Kırmızı Çizgi olarak belirlediğimiz ilkelerde uygunsuzluk bulunması durumunda o konudaki riskin mutlaka ortadan kaldırılması ya da durumun iyileştirilmesi beklenir.



## TEDARİKÇİ PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ

Periyodik değerlendirme bir sürecin performansını geliştirmekte en etkin yöntemdir. Bu nedenle bütün tedarikçilerimizi her yıl DeFacto Performans Değerlendirme Sistemi kapsamında denetime tabi tutarız.

TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME SKALASI		
Puanlama	Derecelendirme	
%85-%100	Mavi	Stratejik
%75-%84	Yeşil	Tercih Edilen
%65-%74	Sarı	İyi
%50-%64	Turuncu	Gelişim Alanları Var
%0-%49	Kırmızı	Çalışamaz

DeFacto Performans Değerlendirme Sistemi kapsamında tedarikçiler, kalite, zamanında teslim ve yönetim ana başlıkları altında değerlendirilerek 5 ana kategoride sınıflandırılır.

DeFacto için üretim yaptıkları süreçte tedarikçi firmalar, ürünlerin DeFacto'nun kalite beklentilerine uygun üretilmesi ve üretim süreçlerinin insan hakları, iş kanunu uygulamaları, iş sağlığı ve güvenliği, çevre yönetimi ve yolsuzlukla mücadele gibi tedarikçi davranış kurallarına uygun gerçekleştirilmesi bakımından kontrol edilir.

DeFacto operasyonlarının genelinde geçerli olan sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde tedarikçilerimizin gerçekleştirilen kontrollerden elde ettikleri performans değerlerini devamlı artırmalarını ve üst kategorilere geçmelerini bekleriz. Hedefimiz üretim hacminin %90'ını "iyi" ve üzeri performans gösteren tedarikçilerimizden sağlamaktır.

2017 değerlendirmeleri sonucunda 26 tedarikçimiz "stratejik" düzeyde değerlendirildi. Bu başarı tedarikçilerimize belirgin bir avantaj sağlamaktadır. Buna göre satın alma sisteminde "stratejik" düzeyde değerlendirilen şirketlere öncelik

verilirken düşük performans gösteren şirketlere gelişim planları hazırlayarak, uygulamaları gereken çalışmaları belirlir ve eğitim programları hazırlarız.

2017 yılında tedarikçilerimize verdiğimiz siparişlerin hacim bakımından %91'ini iyi ve üzeri performans derecesi alan tedarikçilerden sağladık. Turuncu kategorideki, yani gelişmesi gereken üreticilerle ürün adedini sınırlayarak ve eksik noktalarını geliştirmek şartıyla çalışırız.

## TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

Tedarikçilerimiz, DeFacto için üretime geçmeden önce başlayan ve iş ortaklığı süresinde çeşitli denetimlere tabi tutarız. 2017 itibarıyla Türkiye'deki 167 ana tedarikçi ve 1.000 alt tedarikçi firma, yurtdışında ise 56 ana tedarikçi firmayı kapsayacak şekilde sosyal uygunluk denetimi gerçekleştirdik. Bu denetimler bağımsız 3. taraf denetimleri ve DeFacto ekiplerince yürütülen saha denetimleri olarak iki ayakta gerçekleştirildi.

## DEFACTO DENETİMLERİ

Tüm ana tedarikçiler, DeFacto ile çalışmaya başlamadan önce bir ön değerlendirmeye tabi tutulur. Sonrasında ise teknik ve sosyal uygunluk ekipleri tedarikçiyi ziyaret ederek kalite ve sosyal uyumluluk açısından bir genel değerlendirmeye tabi tutar.

KALİTE TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME ORANI			
Derecelendirme	2016	2017	
Mavi	%11	%32	
Yeşil	%17	%25	
Sarı	%23	%16	
Turuncu	%29	%19	
Kırmızı	%20	%7	

Bu değerlendirmelerde metal dedektörü kullanımı ve metal malzeme kontrolü, çocuk işçiliği, yangın güvenliği ve kişisel koruyucu ekipman kullanımı ve konfeksiyon kalitesi gibi standartları dikkate alınır. Geçerli bir puan alan tedarikçiler DeFacto için çalışmaya başlar.

2016'da kurulan kalite ara kontrol ekibinin çalışmalarıyla ürünlerimizi üretim sırasında kontrol ederek potansiyel kalite sorunlarını zamanında belirleyerek önlem aldık ve bu sayede ürün kalitesi performansımızı iyileştirdik. 2017'de ara kontrol ekibi ve tedarikçi değerlendirme ekibinin destekleriyle tedarikçilerimizin ilk seferde denetimden geçme oranında bir önceki yıla kıyasla %6 iyileşme sağladık.

Yıl içinde gerçekleştirdiğimiz tedarikçi değerlendirme sonuçlarına göre denetim performansı %90'ın üzerinde olan tedarikçilerimize kendi denetimlerini yapma yetkisi vererek teknik ekibimizin daha çok ara kontrol yapmasına olanak sağladık. 2018 yılında 10 tedarikçimizin kendi denetimlerini gerçekleştirmesi hedeflenmektedir.

## SOSYAL UYGUNLUK ALT TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

Raporlama döneminde sosyal uygunluk ekibimiz alt tedarikçi ziyaretlerine başladı. Yıl içinde 166 atölye denetimi gerçekleştirerek genel tedarikçi durum tablosu oluşturduk. Ziyaretlerde düşük performans tespit edilen atölyeler için iyileştirme planları hazırlanarak çalışmalara başlandı. Önümüzdeki yıl, bu uygulamamızı bir adım daha ileriye taşıyarak DeFacto sistemine önerilen tüm konfeksiyon tedarikçileri için sosyal uygunluk ziyareti yapmayı planlıyoruz.

2017 yılında kalitesel anlamda tüm tedarikçilerimizin atölyeleri düzenli olarak ziyaret edildi ve konfeksiyon standartları hakkında eğitimler verildi. Bu eğitimler sayesinde tedarikçilerin ürüne teknik bakış açısının DeFacto teknik ekipleri ile aynı olması sağlandı.



2017 YILINDA SOSYAL UYGUNLUK ATÖLYE DENETİMLERİ						
	Stratejik	Tercih edilen	İyi	Gelişmeli	Çalışamaz	Toplam
Genel	31	67	51	3	14	166



# ÇEVRE



Türkiye'deki mağazalarda m<sup>2</sup> başına aylık ortalama elektrik tüketimini bir önceki yıla oranla yaklaşık %7 azalttık.



Mağazalarımız aracılığıyla 1.297 ton karton ve 259 ton ambalaj atığının geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık.

2017'de Öne Çıkan Konular

## İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri





Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın ana ekseninden birini de mağazacılık, depolama ve Ozon Tekstil bünyesinde gerçekleştirdiğimiz üretim faaliyetlerimizden doğan çevresel etkilerin azaltılması oluşturur. Bu süreçlerde enerji tüketimi, ambalaj ve atık, kimyasal maddeler ve su tüketimi gibi çevresel etkilerin olduğu gözlemlenir.

Kendi kontrolümüzde bulunan operasyonlar dışında DeFacto için çalışan tedarikçilerimizin operasyonlarında da çevresel etkiler oluşmaktadır. Örneğin kumaş üretiminde su tüketimi, konfeksiyon süreçlerinde enerji tüketimi ön plana çıkar. Tedarikçilerimizden beklentilerimiz öncelikle operasyonlarını çevre alanındaki yasal düzenlemelere ve genel kabul görmüş normlara uyumlu yürütmeleri, kaynakları verimli kullanmaları ve çevresel etkilerini yönetmeleridir. Gerçekleştirdiğimiz tedarikçi denetimleriyle bu beklentilerin ne oranda hayata geçirildiğini takip eder, gerekli durumlarda iyileştirme planları oluştururuz.

## ENERJİ

DeFacto operasyonlarında mağaza ve binalarımızın aydınlatma ve iklimlendirmesi, ürün depolarında aydınlatma ve otomasyon sistemleri, Ozon Tekstil operasyonlarında örme ve konfeksiyon üretim süreçleri ve genel olarak ürün ve çalışanların lojistiği enerji tüketiminin gerçekleştiği iş süreçleridir.

Enerji tüketimi özellikle iklim değişikliğinin de kökeninde bulunan sera gazı emisyonlarına neden olmasından dolayı çevresel etki üretir. Bu etkiyi azaltmak amacıyla tüketimin gerçekleştiği her noktada verimlilik artırıcı çalışmalar yürütüyoruz.

Hızlı büyümemize paralel olarak üretim miktarımızda ve mağazalarımızda sürekli artış gerçekleşmektedir. Bu büyüme de enerji tüketimine yansıyor. Bu nedenle toplam enerji tüketim miktarımız artış göstermektedir. Ancak gerçekleştirdiğimiz verimlilik artırıcı uygulamalarla birim başına elektrik tüketim miktarını azaltmayı

başardık. 2017'de m<sup>2</sup> başına ortalama elektrik tüketimini 2016 yılına kıyasla %7 oranında azaltarak 16 kWh/m<sup>2</sup>'den 14,9 kWh/m<sup>2</sup> düzeyine düşürdük.

Gerçekleştirdiğimiz bu verimliliğin temelinde depolarda dizel yerine elektrikli forkliftlerin tercih edilmesi, aydınlatma armatürlerinin LED sistemlere dönüştürülmesi ve mağazalarda verimli iklimlendirme sistemlerinin kullanılması gibi uygulamalar yatmaktadır. Mağazalarımızda tercih ettiğimiz verimli iklimlendirme sistemi ve yeni nesil LED armatürleri sayesinde enerji tüketiminde benzer büyüklükteki bir mağazaya kıyasla %35 enerji tasarrufu sağlayabiliyoruz.

Enerji verimliliği çalışmalarımızı Ozon Tekstil depo ve üretim tesislerinde de yürütüyoruz. Raporlama döneminde depolarda LED aydınlatmaya geçilmesi, aydınlatma otomasyonu gibi uygulamalarla enerji verimliliğini artırmayı hedefledik. Bu sayede yıl içinde 50.000 kWh enerji tasarrufu gerçekleştirdik.

## AMBALAJ VE ATIKLAR

### AMBALAJ

Ürünlerimizin tedarikçilerimizden depolara ve doğrudan yurtiçi ve yurtdışındaki mağazalarımıza ulaştırılması sırasında karton koliler, kâğıt ve plastik ambalaj malzemeleri kullanırız. Bu malzemelerin kullanımını azaltmak ve dolayısıyla oluşan atıkların miktarını azaltmak ve oluşan atıkları yasa ve yönetmeliklere göre bertaraf etmek, atık yönetiminde önceliklerimiz arasında gelir. Ayrıca, ambalajların atık haline gelmeden, kaynağında azaltılması için de çalışmalar yürütürüz.

Ürün taşımada kullandığımız koliler, kullanım sonrasında atığa dönüşür. Kolilerin uzun ömürlü olması, en az 3 ya da 4 kez kullanımı mümkün kılarak atık miktarını belirgin oranda azaltmış olur. Çerkezköy depomuzda üreticilerden ve mağazalardan gelen kolileri tekrar alım kolilerinin %80'e varan oranlarda



tekrar kullandık. Bu çalışmalarla birlikte raporlama döneminde mağazalarda oluşan ambalaj atığını %23 azaltmayı başarak 1.556 ton düzeyine indirdik. 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 geçerliliğini düzenli olarak kontrol ederiz. Bazı AVM'lerde atıklar AVM yönetimince toplanarak uygun şekilde bertaraf edilir. Bu sayede 2016 yılında 1.688 ton karton ve 338 ton ambalaj atığını, 2017 yılında ise 1.297 ton karton ve 259 ton ambalaj atığını geri dönüştürdük.

### DİĞER ATIKLAR

Ozon Tekstil de dahil olmak üzere, faaliyet lokasyonlarımızda evsel nitelikli atıkların yanında laboratuvar atıkları, elektrik ve elektronik atıklar, araçların bakım ve onarımları sırasında oluşan atıklar, floresan tüpler, piller, tıbbi atıklar gibi ilgili yasal mevzuatta tehlikeli atık kategorisinde sınıflandırılan atıklarda oluşmaktadır. Bu atıklar yetkili kuruluşlarca geri dönüştürülmektedir.

Raporlama döneminde Ozon Tekstil tesislerinde toplam 694 ton atık oluşmuştur. Bu atıkların 30 tonu tehlikeli atık sınıfındadır. Oluşan atıkların sadece %4'ü bertaraf edilmekte, geri kalan %96'sı lisanslı kuruluşlarca geri dönüştürülmüştür.

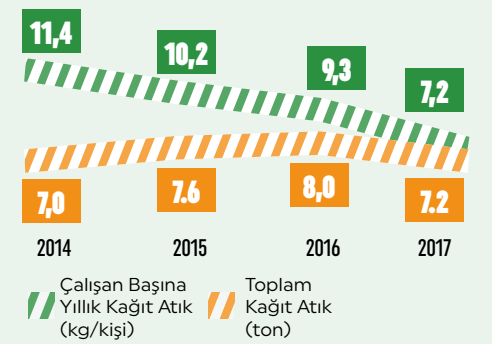
### KÂĞIT

Kullandığımız kâğıt miktarını azaltmak amacıyla çeşitli tasarruf uygulamalarını hayata geçiririz. Örneğin yazıcılardan sadece kullanıcı kodu aracılığıyla çıktı alınması sayesinde tüketilen kâğıt miktarının kullanıcı ve bölüm bazında takibi mümkündür. Bunun yanında uygun olan mağazalarımızda basılı posterler yerine dijital iletişim ekranlar sağlarız. Genel Müdürlük binamızda kullanılan fotokopi kâğıtları sürdürülebilir orman sertifikasına (PEFC) sahiptir.

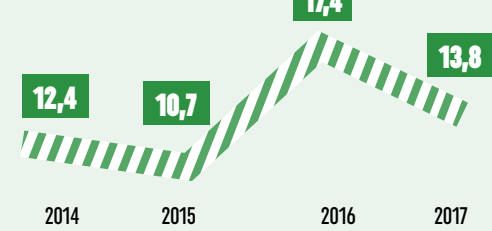
### SU TÜKETİMİ

Su tüketimi tekstil sektöründe en az enerji kadar önemli bir konudur. Bu önemin temelinde de kumaş boyama süreçlerinde çok büyük miktarda su kullanılması yatar. Ozon Tekstil üretim tesislerinde kumaş boyama sürecinin olmaması nedeniyle su, aynı perakende operasyonlarımızda olduğu gibi sadece temizlik ve evsel kullanım sınırlarında tüketilir. Bu nedenle DeFacto ve Ozon Tekstil operasyonları, boyutuna kıyasla su tüketimi açısından belirgin bir etki üretmez. Buna rağmen daha verimli armatürlerin tercih edilmesi ve arıtma uygulamalarıyla su tüketim miktarını düşürmeyi hedefliyoruz.

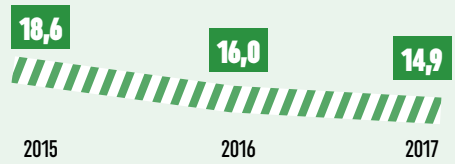
### KAĞIT ATIKLARI



### SU TÜKETİMİ (m³/kişi)



### TÜRKİYE'DEKİ MAĞAZALARDA ELEKTRİK ENERJİSİ TÜKETİMİ (kWh/m²)







# ÇALIŞANLARIMIZ



DeFacto Türkiye'de işgücünün %54'ünü kadın çalışanlar oluşturdu.



New York'ta düzenlenen BM toplantısında örnek proje olarak "Mutlu Kadın Hareketi"ni aktardık.



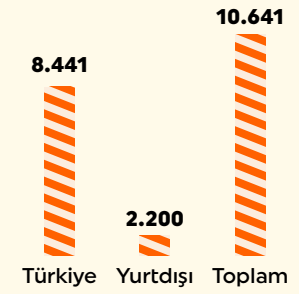
Ozon Tekstil çalışanlarına toplam 4.108 kişi-saat, mağaza çalışanlarına toplam 9.602 kişi -saat İSG eğitimi verdik.

## İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri

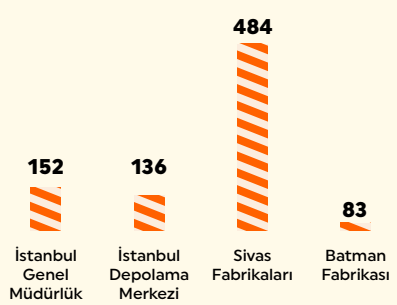
1 YOKSULLUĞA SON 	3 SAĞLIKLI BİREYLER 	4 NİTELİKLİ EĞİTİM 	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ 
8 İNSANA YAKIN İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME 	10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI 	16 BARIS VE ADALET 	17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR 



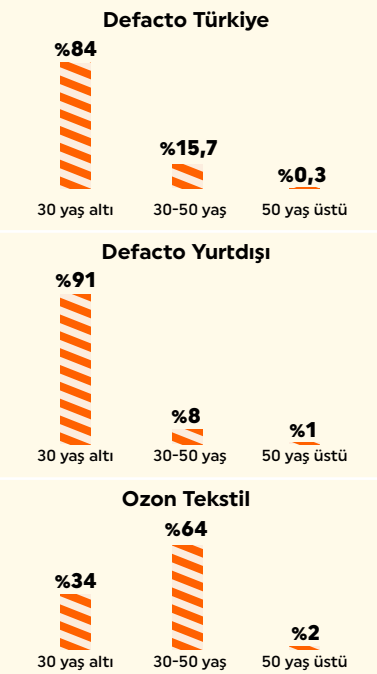
## DEFACTO ÇALIŞANLARI



## OZON TEKSTİL ÇALIŞANLARI



## 2017 YILI ÇALIŞAN YAŞ DAĞILIMI ORANLARI



İnsan emeği ve yaratıcılığının ön plana çıktığı hazır giyim sektöründe başarının yolu, yetkin, yetenekli ve verimli bir çalışan portföyüne sahip olmaktan geçer. Kısa sürede elde ettiğimiz hızlı büyüme ve başarıımızı DeFacto çalışanlarına borçluyuz. Bu nedenle insan kaynağımızı yüksek nitelikli çalışanlarla destekler, yeteneklerini geliştirme olanakları sağlar ve onlara adil, şeffaf ve eşitlikçi bir iş ortamı sunarız.

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

## ÇALIŞAN PROFİLİ

Hızla değişen bir sektörde, hızlı büyüyen bir şirketz. Çalışan profilimiz de bu durumu yansıtmaktadır. 2017 yılı sonu itibarıyla DeFacto olarak Türkiye genelinde 8.441 kişiye, yurtdışında ise 2.200 kişiye istihdam sağladık. Genç ve dinamik bir şirket olarak çalışanlarımızın büyük bir kısmını "Y kuşağı" oluşturuyor. Türkiye genelinde çalışanlarımızın %84'ü 30 yaş altındadır. Yurtdışında ise bu oran %91'e yükseliyor.

İştirakimiz ve ana tedarikçilerimizden biri olan Ozon Tekstil üretim faaliyetlerine odaklı yapısı gereği daha farklı bir demografiye sahiptir. 2017 yılı sonu toplam 855 çalışan istihdam eden Ozon Tekstil çalışanlarının %34'ü 30 yaş altındadır. Türkiye'de faaliyet gösteren çalışanlarımızın %38'i yarı

zamanlı çalışmaktadır. Çalışma koşullarının uygunluğu nedeniyle yarı zamanlı çalışma olanağı, özellikle müşteri danışmanı olarak mağazalardaki çalışanlar tarafından tercih edilmektedir. İhtiyaçlar doğrultusunda yarı zamanlı çalışanlarımızın bir bölümü daha sonra tam zamanlı çalışma ve kariyerlerinde ilerleme fırsatı bulmaktadır.

Türkiye ve yurtdışı operasyonlarımızın tümünde saat ücretli (mavi yakalı) çalışanlarımızın oranı toplam istihdamın %89'unu oluşturmaktadır. Bu oran Türkiye operasyonumuzda %87'ye gerilemektedir. Türkiye operasyonlarımızda doğrudan istihdam ettiğimiz çalışanlarımız yanında çeşitli hizmetlerin görülmesi için dış kaynak firmalarından destek alıyoruz. Bu kapsamda 2017'de 803 kişi DeFacto ve Ozon Tekstil lokasyonlarında faaliyet göstermeleri için dolaylı olarak istihdam edilmiştir.

## Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

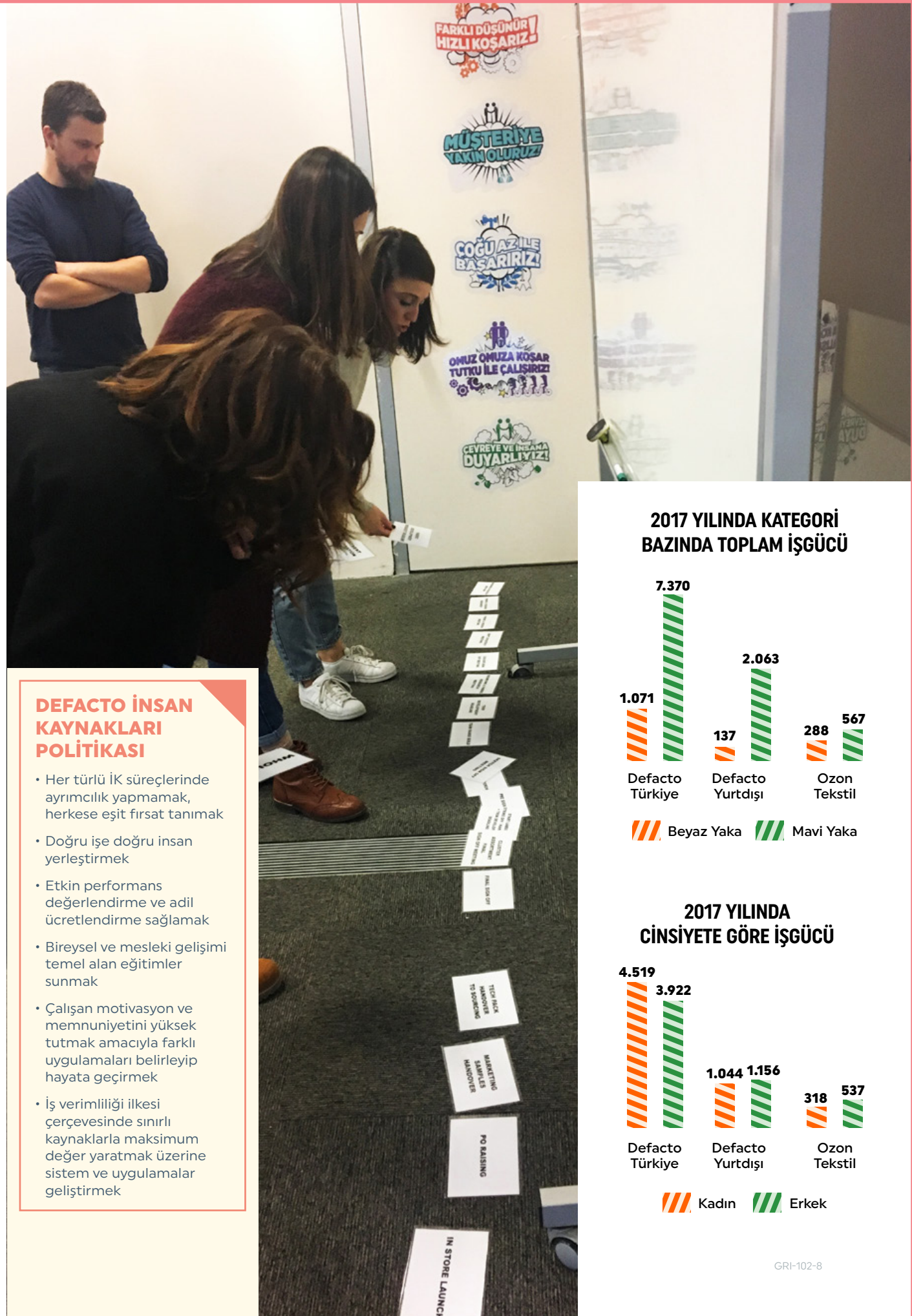
Çalışanlarımız arasındaki farklılıkların bize güç kattığına inanırız. Tüm insan kaynakları süreçlerinde cinsiyet, yaş ve etnik konularda ayırım yapmadan çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarız.

Çeşitliliğe önem verilen işyeri kültürümüz sonucunda DeFacto ve Ozon Tekstil'in Türkiye ve yurtdışı operasyonları bütünleşik düşünüldüğünde 2017 yılında toplam işgücümüzün %51'ini kadın çalışanlarımız oluşturdu. DeFacto'nun Türkiye'de kadın çalışanlarının oranı 2016'da %52 iken 2017 yılsonu itibarıyla %54'e yükseldi. Yurtiçi ve yurtdışında görev yapan orta ve üst yönetim kademesinde kadın yönetici oranı 2016'da %23'ken 2017'de %24'e yükseldi. Ozon Tekstil'de ise orta ve üst yönetim kademesindeki kadın yönetici oranı 2016'da %28'ken 2017'de %19'a geriledi.

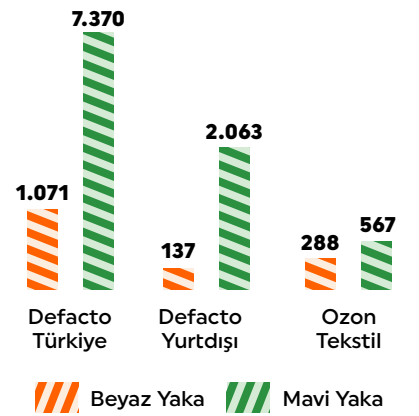
İşe alımlarda benimsediğimiz ana felsefe doğru işe doğru insanı almaktır. Ancak işe alımlarda kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık yapıyoruz. Kadın aday sayısının erkek aday sayısına oranını takip eder, kadın aday sayısının daha fazla olmasına özen gösteririz.

## DEFACTO İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

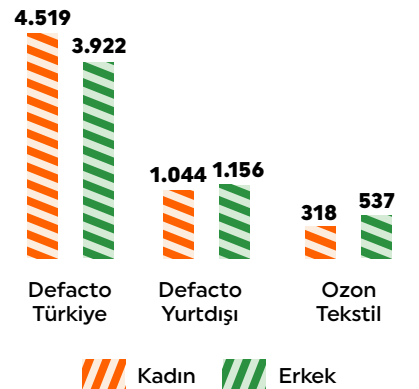
- Her türlü İK süreçlerinde ayrımcılık yapmamak, herkese eşit fırsat tanımak
- Doğru işe doğru insan yerleştirmek
- Etkin performans değerlendirme ve adil ücretlendirme sağlamak
- Bireysel ve mesleki gelişimi temel alan eğitimler sunmak
- Çalışan motivasyon ve memnuniyetini yüksek tutmak amacıyla farklı uygulamaları belirleyip hayata geçirmek
- İş verimliliği ilkesi çerçevesinde sınırlı kaynaklarla maksimum değer yaratmak üzerine sistem ve uygulamalar geliştirmek



## 2017 YILINDA KATEGORİ BAZINDA TOPLAM İŞGÜCÜ



## 2017 YILINDA CİNSİYETE GÖRE İŞGÜCÜ





2017 yılında DeFacto Türkiye operasyonlarımızda işe yeni başlayan 4.219 kişinin %55'i kadındır; yurtdışı operasyonlarımız genelinde ise bu oran %50'dir.

Birleşmiş Milletler Kadın Örgütü ile BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Örgütü'nün ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEPs) 2015 yılı Mart ayında imzacı olarak kadınların iş hayatına katılmalarını teşvik edeceğimizin taahhüdünü verdik. Bu taahhüdümüz doğrultusunda 2015 yılında geliştirdiğimiz "Mutlu Kadın Hareketi"ni 2017 yılında da çalışanlarımıza sunmaya devam ettik.

Mutlu Kadın Hareketi kapsamında kadın çalışanlarımız doğum yaptıklarında yasal haklarına ek olarak 3 ay ücretsiz izin kullanabiliyor, günlük süt izinlerini haftada bir gün toplu olarak kullanabiliyorlar. Ayrıca anne çalışanlarımız çocuklarının okuldaki ilk günü ve karne gününde yarım gün izin kullanıyorlar. Ayrıca Mutlu Kadın Hareketi kapsamında Genel Müdürlük'te görev yapan tüm annelere ebeveyn koçluğu, işin uygunluğuna göre doğumdan sonra yarı zamanlı çalışabilme olanağı ve kadın çalışanlar için ayda bir gün evden çalışma olanağı gibi ekstra uygulamalarımız bulunuyor. Mağazalarda ise hamile kadın çalışanlarımıza, yasal gereklerin ötesinde, ekstra bir mola hakkı uygulamasını da hayata geçirdik. 2017 yılı başında New York'ta düzenlenen BM toplantısına davet edilerek örnek proje olarak "Mutlu Kadın Hareketi"ni aktardık.

Ozon Tekstil'de faaliyet gösteren kadın çalışanlarımıza yönelik de DeFacto'ya benzer uygulamaları hayata geçiriyoruz. Örneğin, Genel Müdürlük ile fabrikalarımızda işin niteliğine bağlı olarak belirlenen pozisyonlarda görev yapan kadın çalışanlarımız ayda bir gün evden çalışabiliyor. Yine Genel Müdürlük binasındaki kadın çalışanlarımız için tasarladığımız Bakım Odasına ek olarak, yeni anneler için tasarladığımız Süt Odasını 2017 yılının ilk çeyreğinde hayata geçirdik.

Engelli bireylerin iş hayatına aktif olarak katılmalarının hem bireysel yaşamlarına hem de şirketin çeşitlilik ve çalışan aidiyeti performansına pozitif katkıda bulunacağına inanıyoruz. Bu nedenle çeşitlilik ve kapsayıcılık yaklaşımımız kapsamında ele aldığımız diğer bir konu da engelli bireylerin iş hayatına katılmasına olanak sağlamaktır. 2017 yılı sonu itibarıyla DeFacto Türkiye operasyonlarında 158, Ozon Tekstil operasyonlarında ise 21 engelli çalışan istihdam ettik. Bu çalışanlarımızın bir kısmı tam zamanlı, bir kısmı da yarı zamanlı olarak görev yapmaktadır. Ayrıca büyümemizle doğru orantılı olarak artan istihdam ihtiyacımız doğrultusunda, engelli çalışan kontenjanımız da sürekli artmaktadır. İş ve İşçi Bulma Kurumları ile iletişim halinde olup daha fazla engelli bireye istihdam sağlama olanaklarını takip ediyoruz.

## PERFORMANS YÖNETİMİ

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

Yurtiçi ve yurtdışı merkez ofis çalışanlarının performansı fonksiyonlarına göre sadece yıllık veya üç aylık olarak değerlendirilir. Yıllık değerlendirmeler altıncı ayda gözden geçirilerek hedeflerin gerçekleşme durumu izlenir. Çalışan performans kartları bireysel hedefler ve liderlik hedefleri olmak üzere iki ana grupta toplanır. Hedeflerin SMART olması öncelikli koşulumuzdur. Performans yönetim sisteminden sağlanan çıktılar kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ödüllendirme süreçlerine girdi sağlamaktadır.

## ÜCRETLENDİRME YÖNETİMİ

DeFacto genelinde objektif kriterlere göre tasarlanmış sistematik yöntemlerle belirlenen bir ücretlendirme süreci yönetiriz. Ücretlendirme süreçlerimiz kapsamında, Genel Müdürlük, Yurtiçi Mağazacılık, Yurtdışı Mağazacılık, Mavi Yaka ve Expat çalışanlarımız için ayrı ayrı yapılandırılmış hesaplama araçları kullanırız. Her yıl şirket ve ilgili ülkelerin ekonomik koşullarına göre stratejilerimizi gözden geçiririz.

Genel Müdürlük çalışanlarımız için iş büyüklüğü odaklı kademe yapısını esas alan bir ücret yönetim sisteminden faydalanırız. Her yıl piyasadaki gelişmeleri takip eder her bir ülke için rekabetçi ve coğrafya dinamiklerine uygun olarak stratejimizi belirleriz.

Türkiye'deki mağaza çalışanlarımız için mağaza segment yapısına dayalı bir süreç uygularız. Çalışanlarımızın toplam gelir paketi, sorumluluk alanları ve sağladıkları ciro büyüklüğüne bağlı olarak belirlenir. Yurtdışındaki mağaza çalışanlarımız için ise ciro ve iş gücü odaklı bir ücret sistemiği mevcuttur. Pozisyon bazında ücretler, ilgili ülke koşullarına bağlı olarak değişiklik göstermektedir.

Mavi yaka çalışanlarımızın ücretleri kıdem esas alınarak belirlenir. Her yıl ücret seviyeleri bu kapsamda gözden geçirilir ve yenilenir. Expat çalışanlarımız için dünyanın bütün şehirlerindeki yaşam maliyeti, risk, uzaklık ve diğer ülke kriterlerini ele alarak ücret ve yan hak paketini belirleriz. Her yıl ücretler bu parametrelere ek olarak ekonomik değişkenlikler ve diğer ülke koşullarına göre güncellenir.



## YETENEK YÖNETİMİ

Çalışanlarımızın yetkinlik ve potansiyellerini tanıyarak kariyer yönetimini en etkin biçimde gerçekleştirmek, şirket içi kariyer fırsatlarını açık tutmak ve çalışan gelişimini doğru analiz etmek yetenek yönetimi hedeflerimizdir. Raporlama döneminde revize ettiğimiz yeni yetkinlik modeli ile çalışanlarımızın performans değerlendirmelerinin yanında liderlik yetkinliklerine dayalı potansiyel değerlendirmelerini de bir arada yorumlayarak yetenek havuzları oluşturduk; kritik pozisyonlar için yedekleme planlarını belirledik.

Yetenek yönetimi kapsamında, yıl sonunda 360 derece yetkinlik değerlendirmeleri, şirket içinde

ve dışında yapılan değerlendirme merkezi uygulamaları, yetenek havuzlarının oluşturularak yeteneklerimize özel uygulamalar geliştirilmesi, genç yetenekler programlarının hayata geçirilmesi, yurtiçi ve yurtdışı kariyer fırsatlarının duyurulması gibi aksiyonlar alıyoruz. Genel Müdürlük' te çalışanlar için yılda bir kez, mağazalarda ihtiyaç doğrultusunda yılda dört kez terfi süreci uygularız. Ozon Tekstil Genel Müdürlük ve Ozon Tekstil'e ait diğer işyerlerinde yıl içinde beyaz yaka çalışanlarımız için mart ve eylül aylarında, Mavi yaka çalışanlarımız için Ocak ayında olmak üzere terfi süreci uygulanmaktadır.

## YÖNETİCİ ADAYI PROGRAMI

Odak alanlarımız ve organizasyonel ihtiyaçlarımız doğrultusunda DeFacto' ya genç yetenekleri kazandırmak ve onların gelişimlerini sağlayarak geleceğin liderlerini kendi içimizde yetiştirmeyi hedefliyoruz.

## İç Değerlendirme Merkezi Uygulamaları

İç Değerlendirme Merkezi uygulamasına kendi iç değerlendiricilerimizi yetiştirerek şirket içinde gerçekleştirme hedefiyle başladık.



Proje kapsamında iç değerlendircilerimizi özel bir eğitimden geçirerek sertifikalandırıyor, çeşitli eğitim programlarıyla gelişimlerini destekliyoruz. 2017 itibarıyla Değerlendirme Merkezi'nde 18 iç değerlendirici görev yapıyor. İç değerlendiricilerimiz aracılığıyla;

- Şirketimize özel uygulamalar geliştirilmesini sağlıyor,
- Şirket içi iletişimi, paylaşımı ve sinerjiyi güçlendiriyor,
- Çalışanların farklı uzmanlık alanlarında, kariyerleri boyunca faydalanabilecekleri yetkinlik ve beceriler geliştirmelerini sağlıyoruz.

## DEFACTO ACADEMY

DeFacto Academy, "Wow dedirten global bir moda markası olma" vizyonu doğrultusunda, organizasyonu değişime ve dönüşüme hazırlamak, kurumsal değer ve kültürümüzü sürdürülebilir rekabet avantajına çevirmek, işveren markasını güçlendirmek ve sektörümüze nitelikli insan kaynağı yetiştirmek hedefiyle faaliyet gösterir.

## LİDERLİK VE DEFACTO ACADEMY

DeFacto Academy bünyesinde kurum kültürü ve değerlerine uyumlu tasarlanan Liderlik Gelişimi ve Yetenek Yönetimi Programlarıyla DeFacto'yu geleceğe hazırlayan yaklaşım ve perspektifleri çalışan ve yöneticilerin gündeminde tutarız.

Tüm DeFacto liderlerinin katıldığı "DeFacto'nun Global Liderleri Olmak Programı" Liderliğe Depar Gelişim Programı, "DeFacto'da İş Odaklı Koçluk" Gelişim Programı ve DeFacto Yeni Nesil Global Lider Programı olmak üzere 3 ana modülden oluşur.

Diğer taraftan, raporlama döneminde "Mağazacılık Okulu" ve "Ürün Yönetimi ve İnovasyon Okulu" gibi iş eğitimleri için Temel Gelişim, Mesleki Uzmanlık, İleri Mesleki Uzmanlık ve Liderlik Gelişim programları oluşturuldu. Her bir programın odak alanları, amacı, öğrenme hedefi yazıldı ve modüller

yapısı kurgulandı. Her bir modülün de öğrenme yöntemi, içerikleri, öğrenme hedefi ve kaynakları belirlendi. İçerik tasarımcılarını ve sunucularını belirlemek üzere iç eğitimci süreci başlatıldı.

## TEKNOLOJİ VE DEFACTO ACADEMY

DeFacto Academy bünyesinde çalışanlara dijital eğitim odaklı karma öğrenme programları sunuyoruz. Eğitim ve gelişimin sürekliliği kavramı ışığında çalışanlara, eğitimlerini tüm online platformlardan kesintisiz ve süregelen şekilde alabilmeleri için tüm olanakları sağlıyoruz. Şirket içi dijital platformlar ile entegre bir alt yapıya sahip Defacto Academy öğrenme sistemi ile operasyonel süreçlerin birçoğunu otomatikleştirerek süreçlerin hızlanması için çalışmalar yapıyoruz. Çalışanlara atanan karma gelişim programlarının içinde yer alan tüm yöntemlere ait eğitimler, tüm eğitim

ve gelişim araçları ile aktiviteleri öğrenme sistemi üzerinden sunuyor, takip ediyor ve raporluyoruz. Bununla birlikte raporlama döneminde performans ve yetkinlik değerlendirme süreçlerini dijital eğitim platformuna entegre etme çalışmalarına başladık.

## DEFACTO ACADEMY İÇ EĞİTMENLERİ

DeFacto Academy'nin en önemli misyonlarından biri de şirketin kurumsal hafızasını oluşturarak bilgi ve deneyimi, ihtiyaç duyan tüm çalışanlarımıza aynı standartlarda ulaştırmaktır. Şirket know-how'ını, öğretim tasarım ilkelerine göre bir öğrenme aracı haline getirmek ve çalışanlara ulaştırmak konusunda en güçlü kaynaklarımızdan biri iç eğitimcilerimizdir. İç eğitimciyetlik sistemi ile kurumsal hafızamızı kayıt altına alıyor, şirket içi iletişim,

paylaşım ve sinerjiyi güçlendiriyor, çalışanların farklı uzmanlık alanlarında gelişimlerini sağlıyor, iç eğitimci olacak yöneticilerimizin, İK bakış açısı ve uygulamalarını daha hızlı öğrenmeleri ve içselleştirmelerini sağlıyoruz.

2017 EĞİTİM İSTATİSTİKLERİ	TOPLAM EĞİTİM SAATİ (KİŞİ X SAAT)	ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA EĞİTİM SAATLERİ (SAAT/YIL)
DeFacto Türkiye	134.820	16,0
DeFacto Yurtdışı	7.263	3,3
Ozon Tekstil	9.524	11,1

Şirket ve çalışan ihtiyaçları doğrultusunda belirlediğimiz eğitimleri bir yıllık plana göre organize ederek sınıf içi eğitim, işbaşı eğitimi, koçluk, mentorluk, gözlem/staj ve uzaktan öğrenme gibi çok farklı öğrenme metotları ile zenginleştirerek veriyoruz.

Ozon Tekstil bünyesinde sunduğumuz eğitim ve gelişim programları





ile çalışanlarımızın yetenek ve becerilerinin gelişimini desteklemeyi, motivasyon ve iş tatminlerini artırmayı hedefliyoruz. Ozon Tekstil çalışanlarına, verilen vizyon, misyon ve değerlerimizi içeren eğitimler, teknik eğitimler, yasal gereklilikler kapsamında verilen eğitimler, kişisel gelişim eğitimleri, yönetsel eğitimler olmak üzere altı ana grupta eğitimler veriyoruz. Eğitim plan ve programları, yetkinlik bazlı performans değerlendirme sisteminin sonuçlarına göre çalışanlarımız ile birlikte yöneticileri ve insan kaynakları bölümü tarafından kararlaştırılıp uygulanır. Çalışanlarımızın yanında staj programlarıyla aramıza katılan genç yeteneklere yeni ufuklar çiziyor, onların kariyer haritalarını doğru yönlendirerek yeteneklerini keşfetmelerini sağlarız.

Ozon Tekstil tedarikçilerinin de kalite ve süreç gelişimine fayda sağlayacak eğitimler sunuyoruz. 2017 yılında Türkiye'nin farklı bölgelerinde bulunan toplam 55 alt tedarikçimiz için kırık iğne-metal detektörü kontrol prosedürü ve Ozon Tekstil Kırmızı Çizgiler sosyal uygunluk sistemi gibi konularda eğitimler düzenledik.

## ÇALIŞANLARIMIZIN MUTLULUĞU

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

Çalışanlarımızın mutlu ve huzurlu bir ortamda çalışmasını sağlamak ve bu konuya gereken önemi gösterebilmek amacıyla sektörümüzde bir ilke imza atarak DeFacto bünyesinde Mutluluk Departmanı'nı kurduk. Departman yönetici ve çalışanlarına ek olarak tüm departman yöneticilerimizi mutluluk yöneticisi olarak konumlandırdık. Mutluluk uygulamalarımız kapsamında çalışanlarımıza dokunan her süreçte iyileştirme yapacak şekilde aksiyonlarımızı belirleriz. Çalışanlarımızdan

gelen geribildirimler ve içinde bulunduğumuz güncel durum doğrultusunda planlarımızı uygularız.

Çalışan mutluluğu faaliyetlerinin sonuçlarını görmek amacıyla tüm DeFacto çalışanlarına düzenli olarak memnuniyet anketi uyguluyoruz. Memnuniyet, bağlılık ve motivasyon göstergelerini ölçtüğümüz anketin sonuçlarını çalışanlarımızla paylaşır, geliştirme alanı olarak belirlediğimiz konularda aksiyon alıyoruz.

## Anında İK

2017 yılında çalışan taleplerine en hızlı ve en doğru şekilde dönüş yapabilmek, İnsan Kaynakları departmanının sunduğu hizmet ve ürünlerin geliştirme ve iyileştirme süreçlerini desteklemek, iletişim verimliliğini artırmak ve böylelikle DeFacto çalışanlarının mutluluğunu artırmak amacıyla "Anında İK" uygulamasını hayata geçirdik.

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

Ozon Tekstil çalışanlarının mutluluğunu artırmak amacıyla çalışan memnuniyeti anketi sonuçlarını da içeren birçok etkeni göz önüne alarak, gelişime açık konularda yıllık ve aylık aksiyon planları oluşturuyoruz. 2017 yılında aksiyon planlarını oluşturduğumuz "Mutluluk Odası", "Kadın Bakım Odası" ve "Süt Emzirme Odası" uygulamalarımızı hayata geçirdik.

## İŞ-ÖZEL HAYAT DENGESİ VE ÇALIŞAN KATILIMI

DeFacto çalışanlarının büyük kısmının Y kuşağı olması ve bu kuşağın iş hayatında sosyalleşmeye büyük önem vermesinden yola çıkarak, çalışma ortamımızı iç iletişimi de güçlendiren bir yaşam alanı olarak kurgulamaya çalıştık. Çalışanlarımızın iş ve özel yaşamlarını dengelemelerine



## 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.

yardımcı olmak için her zaman faydalanabilecekleri spor, masaj, kuaför, sağlıklı beslenme danışmanlığı gibi hizmetler sunarız. Şirket içinde kurduğumuz "mutluluk odaları", "mutluluk koridorlarına" ek olarak kurulan sosyal kulüpler sayesinde çalışanlarımız mola vakitlerini daha iyi geçiriyorlar. İş-özel hayat dengesini korumaya yönelik hayata geçirdiğimiz başka bir uygulama da esnek çalışma saatleridir. DeFacto çalışanları sabah 07.00-09.00 arası çalışmaya başlayıp akşam 17.00-19.00 arası mesailerini bitirebiliyorlar.

## DEFACTO SOSYAL KULÜPLERİ

DeFacto çalışanlarının kültür, sanat ve spor alanlarında bilgi ve beceri kazanmasına; ekip halinde sosyalleşmesine olanak tanıyan şirket içi kulüpler kurulmasına öncü olduk. Bu kulüpler DeFacto Müzik Kulübü, DeFacto Dans Kulübü, DeFacto Tiyatro Kulübü, DeFacto Fotoğrafçılık Kulübü, DeFacto Gezi Kulüpleridir. Ayrıca tenis, basketbol, voleybol, kürek, futbol, aikido, yoga, satranç branşlarında faaliyet gösteren DeFacto Spor etkinlikleri bulunmaktadır..

Sosyal kulüplerde profesyonel eğitimciler ve danışmanlar tarafından çalışanlarımıza ücretsiz eğitimler verilir. Kulüp üyeleri branşlarında çeşitli etkinlik ve gösteriler düzenler, DragonFest, Corporate Games ve Business Cup gibi organizasyonlarda yarışarak DeFacto'yu temsil eder.

## DeTALKS

DeTalks programı kapsamında DeFacto çalışanlarının genel katılımına açık seminerler düzenliyoruz. Bu seminerlerde alanında uzman konuklar sağlık, kariyer, sosyal hayat, aile, hobi, psikoloji, iletişim, liderlik gibi konularda paylaşımlarda bulunur.

## İÇ İLETİŞİM FAALİYETLERİ

DeFacto'da pozitif bir çalışma ortamı oluşturmak, çalışan bağlılığını sağlamak, kurum kültürümüzü

yaygınlaştırmak; çalışanlarımızın istek, öneri, talep ve beklentilerini olarak etkin şekilde karşılamak ve öğrenen organizasyon olabilmek amacıyla çeşitli iletişim faaliyetlerini hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda haber ve duyurular, Şirket-i Muhabbet Toplantıları, koordinasyon toplantıları, yıl sonu etkinlikleri, eğitim postası, Liderlik Sohbetleri ve Depar TV gibi farklı iletişim mecralarını değerlendiriyoruz.

Ozon Tekstil çalışanlarının iş-özel yaşam dengesini kurlmaları ve iç iletişimin geliştirmesi amacıyla benzer faaliyetler yürütülüyor. Örneğin beyaz yakalı çalışanlarımıza doğum günlerinde bir günlük izin hakkı tanıyoruz. Ayrıca esnek çalışma saati uygulaması Ozon Tekstil operasyonlarında da çalışanlara sunulan bir olanaktır. Diğer taraftan iç iletişimi artırmak amacıyla Ozon Tekstil çalışanlarının katıldığı Futbol Turnuvaları düzenleriz. Kazanan ekibi şirket içinde tanıtarak motivasyonu artırıyoruz. Ozon Tekstil çalışanları şirket dışı spor müsabakalarında da şirketi temsil etmektedir.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışma imkanı sunmak sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir. DeFacto İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, İSG uygulamalarının tüm işyerlerimizde hayata geçirilmesi sırasında dikkat edilmesi gereken temel ilkeleri belirler.

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

DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde faaliyet gösteren tüm ofis, fabrika, depo ve mağazalarımızda DeFacto İSG Politikası ve yasal mevzuat gereği iş sağlığı ve güvenliğinin sistematik biçimde yönetimini gerektirir. Bunu da hayata geçirebilmek için şirket bünyesinde çalışan iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimlerinin ötesinde tüm çalışanların birlikte çalışmaları gerekir. Bu kapsamda İSG katılımcı bir anlayışla yönetilmektedir.



İSG yönetiminde çok sesliliğin sağlanmasında en etkili araçlarımızdan biri de İSG Kurullarımızdır. DeFacto operasyonlarında 31'i çalışan temsilcisi olan 126 üyesiyle faaliyet gösteren 3; Ozon Tekstil operasyonlarında da 5'i çalışan temsilcisi olan 42 üyesiyle faaliyet gösteren 5 İSG Kurulu bulunmaktadır.

## İSG Performansımız

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

DEFACTO TÜRKİYE OPERASYONLARI				
	2015	2016	2017	
Kaza sıklık oranı	1,26	1,48	1,57	
Kayıp gün oranı	4,91	2,91	2,82	
Devamsızlık oranı	0,02	0,03	0,02	
OZON TEKSTİL				
	2015	2016	2017	
Kaza sıklık oranı	2,18	3,49	1,46	
Kayıp gün oranı	8,58	8,72	5,46	
Devamsızlık oranı	0,05	0,05	0,06	

## Mağazalar

Çalışanlarımızın büyük bir bölümü mağazalarımızda görev yapmaktadır, dolayısıyla İSG yönetimi kapsamında mağazalarımız önemli yer tutar. Mağazalardaki İSG yönetiminden başta mağaza müdürleri olmak üzere tüm mağaza çalışanları sorumludur. Çalışanlarımızın ilgili yasa ve yönetmelikler ile kurumsal uygulamalarımız hakkında bilgi edinmeleri için düzenli İSG eğitimleri almalarını sağlarız. Mağazalarda İSG risklerinin önlenmesine yönelik talimatlar Mağaza İSG El Kitabında açıklanır. 2018'de uluslararası

standartları da dikkate alarak İSG El Kitabı'nı güncelleyeceğiz. İSG El Kitabı'nı 2018 İngilizce, 2019'da yılında ise Arapça, Rusça, ve diğer yerel lisanlara çevirmeyi planlıyoruz. Türkiye'deki tüm mağazalarımız İSG riskleri açısından hazırlanan denetim planları doğrultusunda bağımsız kuruluşlarca yılda üç kez denetlenir. Denetimlerde uygunsuzluk görüldüğü takdirde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin en geç altı ay içerisinde mağaza yönetimi tarafından alınmış olmasını bekleriz. İSG performansı yurtiçi ve yurtdışı mağaza müdürlerinin öncelikli konuları arasında yer alır ve bireysel finansal performanslarına yansır.

Yurtiçi ve yurtdışında görevli süpervizörlerimiz genel mağaza uygunluk denetimleri sırasında ayrıca yaklaşık 45 kriterden oluşan bir denetleme listesi doğrultusunda İSG denetimleri de yaparlar. Ülkelerin yasal düzenlemeleri doğrultusunda bu listeye yeni maddeler eklenebilir. İlgili ülkede kanunların henüz yeterli olgunlukta olmaması durumunda ise Türkiye'nin kontrol listesi aynen kullanılır. İSG kontrol kriterlerine uygunluk sonuçları mağaza müdürleri ile paylaşılır. Tüm bu denetimler haricinde ayrıca "üçüncü göz İSG denetimleri" olarak adlandırdığımız, yılda bir defa bağımsız bir denetim firması tarafından İSG mevzuatına uygunluk kapsamında yapılan İSG denetimleri de bulunmaktadır.

## Depo

Çerkezköy depomuzdaki faaliyetlerin iş sağlığı ve güvenliği açısından uluslararası standartlarda yönetilmesi amacıyla 2012 yılında bu lokasyonumuzun OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikası almasını sağladık. Her yıl bağımsız bir denetim firması tarafından OHSAS standartlarına göre denetlenen yönetim sistemimizi sürekli geliştirerek sertifikamızı yenileriz. Çerkezköy depomuzda çalışanlara, kadrolu ya da dolaylı istihdam olması farkı gözetmeksizin, yıllık kişi başına ortalama sekiz saat İSG eğitimi veriyoruz.

## Ozon Tekstil

Ozon Tekstil operasyonlarında tüm İSG mevzuatına, davranış kuralları ile ulusal ve uluslararası standartlara uyum önceliğimizdir. İSG konusundaki hedefimiz, işyerlerimizde meydana gelebilecek iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemektir. 2013 yılından itibaren küresel tedarik zinciri denetimlerine olanak veren sosyal denetim örgütü SEDEX'e üyeyiz. Bağımsız bir denetim şirketi tarafından yürütülen SEDEX sosyal uygunluk denetimleri kapsamında İSG ve personel yönetimine ait dokümanlar incelenir, çalışma ortamı ve saha incelenir, çalışan görüşmeleri yapılır. Tüm iş yerlerimizde, tehlike sınıflarına göre mevzuatta belirlenmiş periyotlarda İSG kurulları toplanır. Öneri, dilek ve şikâyet kutuları ile çalışanlar görüşlerini paylaşır, iletilen paylaşımlar yetkilendirilmiş kurullarca analiz edilerek, iyileştirici, düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanır.

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

## ERGONOMİ

Son yıllarda İSG alanında giderek önemi artan çalışma ergonomisi alanında uygulamalarımızı geliştirmeye başladık. Önümüzdeki dönemde bu alanda daha sağlam adımlar atacağız. Öncelikle 2018 yılında 2020'ye kadar geçerli olacak bir ergonomi geliştirme programına başlayacağız. Bu kapsamda uygulamaya sokmayı planladığımız birçok örnek bulunuyor. Örneğin önümüzdeki seneden başlayarak tüm lokasyonlarımızda statik duruş gerektiren alanlarda ergomat paspaslar kullanmayı hedefliyoruz.

## İSG Eğitimleri

Çalışanlarımızın Türkiye'deki mevzuat doğrultusunda İSG konusunda bilgi edinmeleri ve farkındalıklarının artması amacıyla düzenli olarak İSG eğitimleri gerçekleştiririz. Bu eğitimlere sadece kendi çalışanlarımızın değil, alt işveren çalışanlarının ve tedarikçilerinin de katılımını sağlarız. Çalışanlarımıza sunduğumuz tekrar mahiyetli eğitimleri ve mevzuatta yer alan konuları içeren eğitimleri e-eğitim olarak veriyoruz. Sınıf içi verilen eğitim konuları da ayrıca uzaktan eğitim sistemi üzerinden takip edilir.

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

2017 yılında Ozon Tekstil çalışanlarına toplam 4.108 kişi-saat, mağaza çalışanlarına toplam 9.602 kişi-saat İSG eğitimi verdik.

## ÜNİVERSİTE İŞ BİRLİKLERİMİZ

Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü ile imzaladığımız işbirliği protokolü ile 2017 yılında "mağazacılıkta yangın tahliyesi açısından ürün yerleştirme, yangına karşı stant optimizasyonu ve yangına karşı korunma sistemleri" konusunda çalışma yürüterek acil durum süreçlerimizi iyileştirecek sonuçlar elde ettik.





# TOPLUMSAL GELİŞİM



2017'de Öne Çıkan Konular



DeFacto Mutluluk Elçileri 1.687 saat gönüllülükle 8 etkinlik gerçekleştirdi.



Çalışanlarımız 2015 yılından bugüne kadar 1.833'ü mesai içi olmak üzere, 5.697 saat gönüllü çalışmayla 35 etkinlik gerçekleştirdi.

İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri



4

NİTELİKLİ  
EĞİTİM



8

İNSANA YAKIŞIR İŞ  
VE EKONOMİK BÜYÜME



17

HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR



Faaliyetlerimizin içinde yaşadığımız toplumlar için pozitif etki üretiyor olması ve sürdürülebilir kalkınmaya destek veriyor olması kurumsal sorumluluk anlayışımızın gereğidir. Bu doğrultuda öncelikle BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine destek veriyor, toplumsal gelişime destek çalışmalarımızı bu hedefler istikametinde şekillendiriyoruz.

Mağazalarımızdan tedarikçilerimize geniş bir coğrafyaya yayılan değer zincirimizi gönüllülük ilkesiyle toplumsal gelişim yönünde mobilize ederek yarattığımız değeri büyütmeyi hedefliyoruz.

### ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Bir yandan gelişime yönelik çalışmalarımızla topluma dokunduğumuz noktaları artırmak, etkimizi büyütmek, diğer yandan da çalışan bağlılığını, aidiyet duygusunu ve bireysel yetkinlikleri artırmak amacıyla 2015 yılında Defacto Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk. Genel Müdürlük çalışanlarıyla başlayan faaliyetlerimiz gönüllü sayısının ve saha ekiplerinin katılımıyla büyümeye devam etti.

DeFacto Mutluluk Elçileri Grubuna katılım tamamen gönüllülük esasına dayanır. Gönüllü çalışanlar, kendi özgün projelerini geliştirebilecekleri gibi iletişim içinde olunan STK'larla da işbirlikleri kurabilirler. Mutluluk Elçileri Grubunun aktivitelerini daha etkin şekilde yapılandırmamıza destek olmaları ve uygulama konusundaki uzmanlıklarından faydalanmak üzere üye olduğumuz Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) ile de çeşitli çalışmalar yürütürüz.

Gönüllüler projelere mesai saatleri içinde veya dışında destek verebilirler. Mesai saatleri içinde yürütülen projeler için gönüllülerimizin kişi başına yılda iki güne kadar ilave izin olanağı bulunmaktadır. DeFacto Mutluluk Elçileri Grubu kurulduğundan günümüze beri toplam 5.697 saat gönüllü çalışmayla 35 etkinlik gerçekleştirdi. Bunun 1.833 saati mesai içi gönüllülük olarak gerçekleşti. 2017 yılı içinde de 1.687 saat gönüllülükle 8 etkinlik gerçekleşti. Destek verdiğimiz projeler içerisinde, sürdürülebilir kalkınma bakımından çarpan etkisinin

yüksek olduğunu düşündüğümüz mesleki eğitimin geliştirilmesi alanına destek veren Özel Sektör Gönüllüleri Derneği tarafından yürütülen Meslek Lisesi Koçluk Programı ve Genç Başarı Vakfı tarafından yürütülen Mentorluk Programı en uzun soluklu olanlardır.

### KURUMSAL ÜYELİKLER

Çok boyutlu ve büyük ölçekli sorunların çözümünde işbirlikleri büyük bir önem taşır. Bir kurumun yetkinlik ve olanakları diğerininkine eklenerek elde edilen sonuç çok daha büyük bir etkiye ulaşabilir. Bu nedenle BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinin 17. hedefi de sürdürülebilir kalkınmaya yönelik işbirlikleri geliştirmektir. Biz de bu anlayışla gerek sektörümüz özelinde, gerek ekonomik, sosyal ve çevresel alanlarda faaliyet gösteren STK'lar, meslek birlikleri ve çeşitli inisiyatiflerle birlikte çalışıyoruz. Bu kuruluşlar üyelik ilişkileri geliştiriyor, çalışma ve yönetim organlarında yer alıyor, ortak amaçlar doğrultusunda proje ve işbirlikleri geliştiriyoruz.

### DEFACTO MUTLULUK ELÇİLERİ GRUBUNUN TEMEL AMAÇLARI

- Toplumsal Fayda ve Farkındalık: Şirketimizin her çalışanın katkıda bulunabileceği proje türü ve sayısını artırarak, toplumsal faydayı en üst dereceye çıkarmak.
- Çalışan Yetkinliklerinin Artırılması: Her ay en az bir proje gerçekleştirip, her bir projeye ilişkin Şirket içerisinde değişik proje liderleri atamak ve bu sayede gerek proje lideri gerekse de gönüllülerin planlama, analiz, problem çözme ve yönetim yetkinliklerini artırmak.
- Çalışan Bağlılığının Artırılması: Çalışanlarımızı motive edecek ortam ve fırsatları yaratarak orta ve uzun vadede çalışan bağlılığını artırmak ve bu sayede şirketimizin sürdürülebilirliğine katkı sağlamak.



### KURUMSAL ÜYELİKLERİMİZ VE İMZACISI OLDUĞUMUZ GİRİŞİMLER

#### DeFacto

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

#### Ozon Tekstil

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



# PERFORMANS VERİLERİ

## ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015	2016	2017
Türkiye toplam mağaza enerji tüketimi (kWh)	45.502.107	52.901.651	61.694.196
Türkiye mağaza enerji yoğunluğu (kWh/m²)	18,57	16,04	14,89
Toplam forklift yakıt tüketimi (l - Dizel)	7.000	7.000	5.960
Enerji verimliliği projeleriyle elde edilen tasarruf (kWh)	15.000	15.000	50.000
Defacto Genel Merkez su tüketim yoğunluğu (m³/kşi)	10,66	17,42	13,82
Üretim tesislerinde bertaraf metoduna göre toplam tehlikeli atık miktarı (Ton)	-	-	29,76
<i>Toplam geri kazanım</i>	-	-	-
<i>Bertaraf</i>	-	-	29,76
Bertaraf metoduna göre toplam tehlikesiz atık miktarı (Ton)	-	-	664,34
<i>Toplam geri kazanım</i>	-	-	664,34
<i>Bertaraf</i>	-	-	-
Defacto Genel Merkez toplam kağıt atık miktarı (ton)	7,60	8,00	7,20
Çalışan başına kağıt atık (kg/kşi)	10,00	9,00	7,20
Ozon Tekstil toplam kimyasal madde kullanımı (ton)	42,89	49,45	48,41
Ozon Tekstil üretilen parça başına kimyasal madde tüketimi (gr/adet)	4,2	2,7	2,7

## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015	2016	2017
Kaza sıklık oranı			
<i>Ozon Tekstil çalışanları</i>	2,179	3,489	1,461
<i>Defacto çalışanları</i>	1,264	1,476	1,572
Kayıp gün oranı			
<i>Ozon Tekstil çalışanları</i>	8,582	8,722	5,464
<i>Defacto çalışanları</i>	4,907	2,907	2,818
Devamsızlık oranı			
<i>Ozon Tekstil çalışanları</i>	0,045	0,047	0,061
<i>Defacto çalışanları</i>	0,016	0,027	0,019
İSG eğitimleri (kişi-saat)	-	-	13.710
Çevre eğitimleri (kişi-saat)	-	-	560

## ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ

Toplam İşgücü	2017	
	ERKEK	KADIN
<i>Türkiye</i>	4.902	5.197
<i>DeFacto Çalışanları</i>	3.922	4.519
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	537	318
<i>Outsource Çalışanları</i>	443	360
<i>Yurtdışı</i>	1.156	1.044
Kategori Bazında Toplam Çalışan Sayısı		
<i>Türkiye</i>		
<i>Mavi Yaka</i>	3.734	4.203
<i>Beyaz Yaka</i>	725	634
<i>Yurtdışı</i>		
<i>Mavi Yaka</i>	1.084	979
<i>Beyaz Yaka</i>	72	65
Engelli Çalışan Sayısı	179	
Üst Yönetim Yapısı (Sayı)		
<i>Türkiye</i>	37	10
<i>Yurtdışı</i>	11	2
Orta Düzey Yönetim Yapısı (Sayı)		
<i>Türkiye</i>	214	65
<i>Yurtdışı</i>	19	8

# GRI İÇERİK İNDEKSİ



GÖSTERGE	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	HARIÇ TUTULAN	
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
Kurumsal Profil			
102-1	İletişim (s.65)		
102-2	https://www.defacto.com.tr		
102-3	Strateji ve Yönetişim (s.14-15); İletişim (s.65)		
102-4	Strateji ve Yönetişim (s.14-15)		
102-5	Şirket ortaklık yapısı: Zeki Cemal Özen (66,5%), İhsan Ateş (13,7%), Şahin Demir (4,57%), İdris Özçelik (4,57%), DF Retail Holdco Coöperatief U.A. (8,66%), OZN Investments S.à.r.l (2%)		
102-6	Strateji ve Yönetişim (s.10, 14-15)		
102-7	Strateji ve Yönetişim (s.10, 12-15)		
102-8	Çalışanlarımız (s.48-49); Performans Verileri (s.62)		
102-9	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.39)		
102-10	Raporlama döneminde şirket organizasyonunda, sermaye yapısında ya da tedarik zincirinde belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.		
102-11	Strateji ve Yönetişim (s.16-17); Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.30-34); Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.39-40)		
102-12	Toplumsal Gelişim (s.61)		
102-13	Toplumsal Gelişim (s.61)		
Strateji			
102-14	CEO Mesajı (s.4-5)		
102-15	CEO Mesajı (s.4-5); Strateji ve Yönetişim (s.21)		
Etik ve Dürüstlük			
102-16	Strateji ve Yönetişim (s.18)		
Yönetişim			
102-18	Strateji ve Yönetişim (s.16)		
Paydaş Katılımı (s.9-10)			
102-40	Strateji ve Yönetişim (s.22)		
102-41	Toplu sözleşme kapsamında bulunan çalışanımız bulunmamaktadır.		
102-42	Strateji ve Yönetişim (s.22)		
102-43	Strateji ve Yönetişim (s.22)		
102-44	Strateji ve Yönetişim (s.22); Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.34)		
Raporlama Uygulaması			
102-45	Rapor Hakkında (s.3)		
102-46	Rapor Hakkında (s.3); Strateji ve Yönetişim (s.21)		
102-47	Strateji ve Yönetişim (s.21)		
102-48	Rapor Hakkında (s.3)		
102-49	Rapor Hakkında (s.3)		
102-50	Rapor Hakkında (s.3)		
102-51	Rapor Hakkında (s.3)		
102-52	Rapor Hakkında (s.3)		
102-53	İletişim (s.65)		
102-54	GRI İçerik İndeksi (s.63-65)		
102-55	GRI İçerik İndeksi (s.63-65)		
102-56	Rapor Hakkında (s.3), GRI İçerik İndeksi (s.63-65), Yasal Uyarı (s.65)		
ÖNCELİKLİ KONULAR			
STANDART	GÖSTERGE	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DAHİL EDİLMİYEN
Çevreye Duyarlı Üretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.21); Çevre (s.44)	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Çevre (s.42-45)	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Sürdürülebilirlik Hedef Tablosu (s.6-7); Çevre (s.42, 44)	



ÖNCELİKLİ KONULAR			
STANDART	GÖSTERGE	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DAHİL EDİLMEYEN
GRI 301: Materyaller 2016	301-1 Kullanılan materyallerin ağırlık ya da hacmi	Performans Verileri (s.62)	
GRI 302: Enerji 2016	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevre (s.44); Performans Verileri (s.62)	
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Çevre (s.44); Performans Verileri (s.62)	
GRI 303: Su 2016	303-1 Kaynak bazında su tüketimi	Performans Verileri (s.62)	
	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.45); Performans Verileri (s.62)	
İş Etği ve Yasal Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.18, 21);	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.18-21);	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.18-21); Sürdürülebilirlik Hedef Tablosu (s.6-7);	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-3 Kesinleşmiş Yolsuzluk Vakaları ve Alınan Tedbirler	Raporla dönemde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	
GRI 307: Çevre Yasalarına Uyum 2016	307-1 Çevre Yasa ve Düzenlemelerine Karşı Uyumsuzluk Durumları	Raporla dönemde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	
GRI 419: Sosyo-Ekonomik Uyum	419-1 Sosyo-Ekonomik Alanlarda Yasa ve Düzenlemelere Karşı Uyumsuzluk Vakaları	Raporla dönemde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.21); Çalışanlarımız (s.55-57)	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Çalışanlarımız (s.55-57)	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Sürdürülebilirlik Hedef Tablosu (s.6-7); Çalışanlarımız (s.55-57); Performans Verileri (s.62)	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1 Resmi yönetim-çalışan iş sağlığı ve emniyeti komiteleri	Çalışanlarımız (s.55)	
	403-2 Yaralanma, meslek hastalığı, kayıp gün, ve devamsızlık türleri ve oranları; ve iş nedenli ölüm sayısı	Çalışanlarımız (s.56)	
Ar-Ge ve İnovasyon			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.21); Tasarım ve Yenilikçilik (s.24-26)	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Tasarım ve Yenilikçilik (s.24-26)	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Tasarım ve Yenilikçilik (s.24-26)	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2 Belirgin Dolaylı Ekonomik Etkiler	Tasarım ve Yenilikçilik (s.24-26)	
Marka ve İtibar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.21);	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Strateji ve Yönetişim (s.16); Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.34-35)	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Sürdürülebilirlik Hedef Tablosu (s.6-7); Strateji ve Yönetişim (s.16); Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.34)	
Tedarik Zinciri Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.21); Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.36-41)	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.36-41)	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Sürdürülebilirlik Hedef Tablosu (s.6-7); Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.36-41)	

ÖNCELİKLİ KONULAR			
STANDART	GÖSTERGE	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	DAHİL EDİLMEYEN
GRI 308: Tedarikçi Çevre Denetimleri	308-2 Tedarik zincirinde negatif çevresel etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.40-41)	
GRI 408: Çocuk İşçilik	408-1 Çocuk işçi riski taşıyan operasyon ve tedarikçiler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.40-41)	
GRI 409: Zorla Çalıştırma	409-1 Zorla çalıştırma riski taşıyan operasyon ve tedarikçiler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.40-41)	
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Uyum Değerlendirmesi	414-2 Tedarik zincirinde negatif sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.40-41)	
Çalışan Gelişimi ve Yetenek Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Strateji ve Yönetişim (s.21); Çalışanlarımız (s.47-54)	
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Çalışanlarımız (s.47-54)	
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Strateji ve Yönetişim (s.20-21); Sürdürülebilirlik Hedef Tablosu (s.6-7); Çalışanlarımız (s.47-54)	
GRI 404: Eğitim	404-1 Yıllık çalışan başına ortalama eğitim saati	Çalışanlarımız (s.53); Performans Verileri (s.62)	
	404-2 Çalışan yeteneklerini geliştirmeye ve dönüştürmeye yönelik destek programları	Çalışanlarımız (s.51-55)	
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesi alan çalışan oranı	Çalışanlarımız (s.50)	
GRI 406: Ayrımcılığın Engellenmesi	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzenleyici önlemler	Raporla dönemde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	

#### İLETİŞİM

DeFacto Perakende Tic. AŞ

#### Genel Müdürlük:

DeFacto Plaza Basın Ekspres Yolu Bahariye Cad. No.31  
34303 Halkalı - Küçükçekmece İSTANBUL

**T:** +90 212 715 1212

**F:** +90 212 886 5129

**Rapor hakkında bilgi edinmek; görüş ve önerilerinizi iletmek için;**

www.defacto.com.tr adresini ziyaret edebilir, veya sustainability@defacto.com.tr mail adresi üzerinden irtibata geçebilirsiniz.

#### RAPORLAMA DANIŞMANI & TASARIM

**KIYMET-i**  
**harbiye**

#### Kıymet-i Harbiye

info@kiymetiharbiye.com

**T:** +90 (212) 279 13 13

#### YASAL UYARI:

"DeFacto 2017 Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor"), DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. ("DeFacto") tarafından hazırlanmıştır. Bu Rapor'da yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgi, görüş ve değerlendirmeler DeFacto tarafından sağlanmış ve bu Rapor amacıyla bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu Rapor, sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup, herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmayı amaçlamamaktadır. Bu Rapor'da yer alan tüm bilgi ve ilişkili belgelerin, Rapor'un kapsadığı dönem itibarıyla doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler güvenilir kaynaklara dayanarak iyi niyetle açıklanmıştır. Ancak DeFacto bu bilgilere yönelik herhangi bir beyan, garanti ya da taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak DeFacto, DeFacto hissedarları, DeFacto iştirakleri veya onların yönetim kurulu üyeleri, çalışanları ya da danışmanları, bu Rapor kapsamında açıklanan herhangi bir bilgi ya da iletişimde veya bu Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde kişi veya kişilerin doğrudan ya da dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir."



DeFacto