



DeFacto

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU 2018**

İÇİNDEKİLER

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM

RAPOR
HAKKINDA
03CEO
MESAJI
04STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM
08TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK
26ÜRÜN
SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ
30TEDARİK
ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
38ÇEVRE
46ÇALIŞANLARIMIZ
50TOPLUMSAL
GELİŞİM
64

RAPOR HAKKINDA

DeFacto olarak, başta Türkiye olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz coğrafya genelinde sürdürülebilir gelişimi desteklemeyi kendimize ve tüm paydaşlarımıza taahhüt ediyoruz. Bu taahhüt doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmaları, elde ettiğimiz kazanımları sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz. DeFacto 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, yayınladığımız dördüncü sürdürülebilirlik raporu olup, 1 Ocak 2018–31 Aralık 2018 tarihleri arasında gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin çevresel, sosyal, etik ve ekonomik alanlarda oluşturduğu etkiyi ve bu etkileri yönetme yaklaşımlarımızı kapsamaktadır.

Raporun içeriğini DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde Türkiye'de gerçekleştirdiğimiz faaliyetler, genel müdürlük, üretim merkezi, depo ve mağazalarda gerçekleşen performans verileri oluşturmaktadır. Öte yandan, şirket faaliyetlerine yönelik bütüncül bir perspektif oluşturmak adına 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. Raporda paylaşılan içeriğin belirlenmesinde GRI Standartları'nın önerdiği ilkeler doğrultusunda gerçekleştirilen önceliklendirme uygulamasından faydalandık. Bunun yanında, imzacısı olduğumuz UN Global Compact İlkelerine yönelik devam eden taahhüdümüz doğrultusunda ilerleme bilgilerine de rapor dahilinde yer verdik.

DeFacto 2018 Sürdürülebilirlik Raporu 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

YURTDIŞI CİRO PAYI %30'A İLERLEDİĞİ 2018 YILINDA CİROMUZ 3,53 MİLYAR TL'YE ULAŞTI.

2018 YILINDA ONLINE SATIŞ KANALIMIZA GERÇEKLEŞEN ZİYARET SAYISI 77 MİLYONA ULAŞTI.

KARTON VE AMBALAJ ATIKLARININ GERİ DÖNÜŞÜME KAZANDIRILMASI KAPSAMINDA 6,6 TON, DEPOLARIMIZDA İSE 165 TON KAĞIT ATIĞINI GERİ DÖNÜŞTÜRDÜK.

İhsan Ateş / CEO

Küresel moda markası olma yolculuğumuza başarılarımıza yenilerini ekleyerek devam ediyoruz. 2018 yılının zorlu piyasa koşullarına rağmen, değişen pazar koşullarına hızlı yanıt veren iş modelimiz sayesinde büyümeyi sürdürdüğümüz bir yılı geride bıraktık. Tüketicilerimizin beğenisinin en önemli göstergelerinden biri olarak mağaza sayımız ve faaliyet gösterdiğimiz ülke sayısı artmaya devam etti. Raporlama döneminde, mağaza sayımız 508'e yükseldi. Yurt dışında bulunan 175 mağazamızın 34 tanesi franchise mağaza olarak faaliyet göstermekte olup kendi internet sitemiz aracılığıyla da faaliyetlerimizi sürdürerek 30 ülkede yaygınlaştık. Hem Türkiye'de hem de yurtdışında mağaza sayısı ve satış alanını hızla büyüme performansı gösterdik. Yurtdışı ciro payı %30'a ilerlediği 2018 yılında ciromuz 3,53 milyar TL'ye ulaştı.

Başarımızın altında yatan temel faktör, vaat ettiğimiz üstün müşteri deneyimidir. Bu doğrultuda son moda trendlerini toplumun geniş kitleleri için ulaşılabilir kılmak üzere çalışıyoruz. Müşterilerimizin mağazalarımızın yanı sıra online satış kanallarımıza yönelik artan ilgisi, bu hedefe ilerlerken bizim için önemli motivasyon kaynaklarından birini oluşturuyor. 2018 yılında online satış kanalımıza gerçekleşen ziyaret sayısı 77 milyona ulaştı ve omnichannel ve kesintisiz müşteri deneyimine odaklandık.

Finansal büyümemizi sürdürülebilirlik performansımız ile destekleyerek, faaliyetlerimizi daha sağlam bir zemine oturtuyoruz. Ürünlerimizden ve faaliyetlerimizden kaynaklanan sosyal, çevresel ve ekonomik etkileri sorumlu bir yaklaşımla ele alarak, paydaşlarımız için sürdürülebilir değer üretiyoruz. Faaliyetlerimizi sürdürülebilir bir zeminde kurgulamamızın arkasında iki temel motivasyon yatıyor. Bunlardan birincisi, iş modeli ile örnek alınan küresel bir moda markası olma algısını şirket kültürüne yerleştirmek; ikincisi ise, faaliyetlerimiz sırasında ortaya çıkabilecek riskleri fırsata dönüştürmeye yönelik stratejik bir bakış geliştirmek.

Ürettiğimiz değer in yalnızca bizi güçlü kılmakla kalmayacağını aynı zamanda içinde faaliyet gösterdiğimiz tüm toplumların sürdürülebilir kalkınması üzerinde olumlu etki yaratacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ve Kadının Güçlendirilmesi İlkeleri'nin destekçileri arasında yer alıyoruz. Bunun yanında, sürdürülebilirlik çalışmalarımızla BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne katkıda bulunmaya devam ediyoruz.

Sorumlu çevre yönetimi anlayışımız doğrultusunda, faaliyetlerimizi minimum çevresel etki ile gerçekleştirmeyi amaçlıyoruz. Çevresel etkilerimizi tasarımdan satışa tüm süreçlerde hassasiyetle takip ediyoruz. 2018 yılında bu alanda önemli kazanımlar elde etmeye devam ettik. Mağazalarımızdaki karton ve ambalaj atıklarının geri dönüşüme kazandırılmasını desteklemeye devam ederken, Genel Merkezimizde 6,6 ton, depolarımızda ise 165 ton kağıt atığını geri dönüştürdük. Ayrıca 675 kilogram elektronik atık geri dönüşüme kazandırılarak 60 adet fidan başı gerçekleştirdik. Mağazalarımızda m² başına yıllık enerji tüketimimizi %10 azaltarak 160,7 kWh/m² düzeyine düşürdük.

Sürdürülebilirliğin DeFacto operasyonlarının yanı sıra tedarikçi operasyonlarında da yaygınlaştırılmasına önem veriyoruz. Tedarikçilerimizi çevre, kalite ve

sosyal uygunluk kriterleri bakımından denetliyor ve gerekli görülen noktalarda gelişim planları hazırlayarak tedarikçilerimize destek veriyoruz. Bu konuda gösterdiğimiz özen sayesinde 2018 yılında tedarikçilerimizin ilk seferde denetimden geçme oranı %98'e ulaştı.



Yaratıcılığın ön planda olduğu ve emek yoğun bir sektörde faaliyet gösteriyor olmak, insan kaynağını bizim için kritik konuma taşıyor. Çalışanlarımızın gelişimini, memnuniyetini ve mutluluğunu en doğru şekilde desteklemeye gayret gösteriyoruz. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarından yola çıkarak eğitimler tasarladığımız DeFacto Academy çatısı altında 2018 yılında yurtiçi ve yurtdışı operasyonlarında toplam 118.678 saat eğitim verdik. Mutluluk Departmanımız vasıtasıyla hayata geçirdiğimiz uygulamalarla çalışanlarımızın mutluluğuna yatırım yapmaya, iş-özel yaşam dengelerini desteklemeye devam ettik.

Çalışanlarımıza güvenli bir iş ortamı sunmak temel sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir. İş sağlığı ve güvenliği alanında da performansımızı sürekli iyileştirmeye devam ediyoruz. Gerçekleştirdiğimiz eğitimlerle çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği farkındalığını artırmaya odaklanıyoruz. Bu kapsamda, 2018 yılında 7.376 saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi gerçekleştirdik.

İçinde yaşadığımız toplumların geleceğine yatırım yapmayı toplumsal bir sorumluluk kabul ediyoruz. Mutluluk elçilerimizin gönüllü olarak gerçekleştirdikleri sosyal sorumluluk projelerimizle topluma ve çevreye değer katıyoruz.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bizi tercih ederek destekleyen müşterilerimize emek, özveri ve katkılarıyla destekleyen çalışanlarımız ve iş ortaklarımıza teşekkürlerimizi sunarız. Gelecek dönemlerde de şimdiye kadar olduğu gibi hem ekonomimiz hem de toplum için değer yaratan çalışmalar ortaya koymaya devam edeceğiz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEF TABLOSU

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



ÇALIŞANLARIMIZ

2018 HEDEFLERİ VE GERÇEKLEŞMELER

- » Global Mağazacılık kariyer yolculuğu programının hayata geçirilmesi (Mağazacılık global kariyer yolları belirlendi. Yurtdışında oluşan mağazacılık yönetsel pozisyonlara iç aday atamaları gerçekleştirildi.)
- » Seçme ve değerlendirme araçlarının globalleştirilmesi ve standartlaştırılması (İşe alım ve yetenek yönetimi süreçlerinde kullanılan envanterler belirlenerek standartlaştırıldı. İşe alım süreçleri dijitalleştirildi.)
- » Mağazacılık Eğitim Okulunun açılması (Mağazacılık Eğitim Okulu, Tedarik Yönetimi Eğitim Portalı, Ürün Yönetimi Okulu Uzmanlık Programları ve mağazacılık için dijital kütüphane açıldı.)

2019 HEDEFLERİ

- » Global Mağazacılık kariyer yolculuğu programının yaygınlaştırılması
- » İşe alım ve yetenek yönetimi süreçlerinde kullanılan envanterlerin dijital ortama taşınması, çoklu dil geliştirmelerinin tamamlanarak global kullanım sağlanması
- » Kritik pozisyonlar için yedekleme planlarının iç ve dış kaynaklarla güncel tutulması
- » Mağazacılık ve Ürün Yönetimi okullarını yurtdışına yaygınlaştırılması
- » Bireysel başarıyı ortaya çıkaran ve teşvik eden, teknoloji ile entegre bir Performans Sistemi'nin hayata geçirilmesi
- » Performans sistemi ile entegre Kişisel Gelişim Aksiyon Forumu'nun hayata geçirilmesi
- » "Anında İK" uygulamasının yaygınlaştırılması



TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

2018 HEDEFLERİ VE GERÇEKLEŞMELER

- » Tedarikçilerin ilk seferde denetimden geçme oranının 2017 yılına göre %10 artırılması (%22,5 artırıldı.)
- » 400 tedarikçinin denetiminden gerçekleştirilmesi (541 tedarikçinin denetimi gerçekleştirildi.)
- » 80 tedarikçinin performans iyileştirmesinin sağlanması (202 alt tedarikçiye takip denetimi yapıldı ve 114'ünde gelişim sağlandı.)
- » Alt tedarikçi performans haritasının çıkarılması (gerçekleşti.)
- » Stratejik yurtiçi tedarikçilerin ilgili çalışanlarına sosyal uygunluk ve ekolojik değerler eğitimi verilmesi (denetlemeler sonunda anlık eğitimler verildi.)
- » 2019 yılı sonuna kadar stratejik kumaş üreticilerinin tamamının denetim sürecine dahil edilmesi (35 kumaş ve aksesuar tedarikçisinin denetimi gerçekleştirildi.)

2019 HEDEFLERİ

- » Tedarikçilerin denetimden geçme oranı için %90 seviyesinin korunması
- » Tüm stratejik ana ve alt tedarikçilerin atölyelerine sosyal uygunluk denetim yapılması
- » Teknik ve sosyal uygunluk kırmızı çizgilerimiz hakkında tedarikçi ve iç ekip eğitimlerinin düzenlenmesi
- » Müşteri kalite beklentisini karşılamak ve iyileştirebilmek için kalite güvence ekibinin büyütülmesi



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

2018 HEDEFLERİ VE GERÇEKLEŞMELER

- » Mağaza acil durum eylem planları ve risk değerlendirmeleri güncellendi.
- » Mağaza teknik kontrolleri gerçekleştirildi.

2019 HEDEFLERİ

- » Tüm yurt içi mağaza yöneticilerine bir günlük sınıf içi İSG eğitimi verilmesi
- » Yasal zorunluluk çerçevesinde dış kaynak olarak kullanılan İSG uzmanı ve iş yeri hekiminin şirket bünyesine katılması



ÇEVRE

2018 HEDEFLERİ VE GERÇEKLEŞMELER

- » Yemekhane içerisindeki tüm aydınlatmaların LED ile değiştirilmesi (gerçekleşti.)
- » Klima santralinde yapılacak proje ile sistemin verimliliğinin %15 artırılması (proje devam ediyor.)
- » Mağazalardaki ürün menekni çeşitliliğinin %60 azaltılması (gerçekleşti.)
- » Mağaza görsel malzemelerinin boyutlarının azaltılması ve standart hale getirilmesi ile yaklaşık %40 kağıt tasarrufu sağlanması (Tavan yüksekliğine göre standart ölçü ile görsel malzeme gönderilerek tasarruf sağlandı.)
- » Türkiye'deki mağazalarda m² başına elektrik tüketiminin 2017 yılına göre %5 azaltılması (%10 azaldı.)
- » Çalışan başına atık miktarının %10 azaltılması (%4 azaldı.)
- » Genel Merkez ve Çerkezköy depo için enerji verimliliği projesi altında enerji etüdü çalışması yapılması (gerçekleşti.)

2019 HEDEFLERİ

- » İdari depo ısıtma sisteminin değiştirilmesi
- » Merkez bina aydınlatmaların çalışma sürelerinde %10 tasarruf sağlanması
- » Bina klima ve havalandırma sistemlerine zaman sayacı eklenerek sistemlerin otomatik açılıp kapanır hale getirilmesi
- » Merkez ofis geri dönüşüm noktalarından kazanım sağlanması
- » İndirim ve kampanya dönemleri için görsel malzemelerin tek formatta hazırlanarak dönüşümlü olarak her dönem aynı malzemeler kullanılması



STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

2018 HEDEFLERİ VE GERÇEKLEŞMELER

- » Sıfır yasal uyumsuzluk vakası (tamamlandı)
- » İlgili çalışanlara yolsuzlukla mücadele ve etik konulu eğitimler verilmesi (İlgili çalışanlara Kişisel Verilerin Korunması Kanunu üzerine seminerler ve etik konularda eğitimler verildi.)

2019 HEDEFLERİ

- » Sıfır yasal uyumsuzluk vakası
- » Etik ilkelere ilişkin online eğitimin tüm Şirket çalışanlarına atanması
- » "Yalın Yönetim" kültürünün organizasyonun tabanına yaygınlaştırılması



ÜRÜN SORUMLULUĞU

2018 HEDEFLERİ VE GERÇEKLEŞMELER

- » Organik pamuktan üretilen ürünlerin tüm ürünler içindeki payının 2017 yılına göre %5 artırılması (Organik pamuklu ürün üretimimiz 174 bin adet olarak gerçekleştirildi.)*

2019 HEDEFLERİ

- » Sustainable Trend Projesi'nin altyapısının kurulması
- » Kırpıntıların değerlendirildiği ürün sayısının 1 milyon adedin üzerine çıkarılması
- » Susuz ürünlere ürün gamında yer vermeye devam edilmesi



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

DÜNDEN BUGÜNE DEFACTO

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



DeFacto'nun kuruluşunda temel vizyon, geniş tüketici kitlelerinin modaya ulaşılabilirliğini sağlayarak dünya çapında bir marka haline gelmektir. Kurulduğu 2014 yılından bu yana müşterilerine mutlu ve memnun bir deneyim yaşatmak için fiyat ve fayda dengesi gözetilen DeFacto, kalıp, kumaş, model bakımından geniş bir ürün yelpazesine sahiptir. Şirket, modayı takip eden kadın, erkek ve çocuklar için, giyim, ayakkabı ve aksesuar kategorilerinde her ortama uyacak, çok çeşitli yenilikçi moda ürün grupları ile one-stop-shop imkanı sunmaktadır.

Yıllar içerisinde hızla artan mağaza sayımız tüketicinin beğenisinin önemli bir göstergesidir. Raporlama döneminde de büyümesini sürdüren DeFacto'nun mağaza sayısı 333'ü yurtiçinde, 175'i yurtdışında olmak üzere toplam 508'e, müşteri sayısı ise 302 milyona ulaştı. Mağazaların yanı sıra www.DeFacto.com.tr ve www.Defactofashion.com adreslerinden erişilen e-ticaret platformu ve franchise ve toptan satış kanalları ile de satış faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

DeFacto mağaza sayısı **508'e**, müşteri sayısı **302** milyona ulaştı.

Türkiye'nin en büyük ikinci hazır giyim markası olarak **3,53** milyar TL satış gerçekleştirdik.

Şirket risk envanterinde yer alan en kritik konulara odaklanarak **17** ana sürecimizi denetime tabi tuttuk.

3,53

TÜRKİYE'NİN EN BÜYÜK
İKİNCİ HAZIR GİYİM
MARKASI OLARAK 2018
YILINDA 3,53 MİLYAR TL SATIŞ
GERÇEKLEŞTİRDİK.

Faaliyetlerimizi Türkiye dışındaki ülkelere taşıyarak geniş bir coğrafyada hizmet vermenin gururunu taşıyoruz. Yurtdışında büyüme stratejimizi öncelikli olarak MENA (Ortadoğu ve Kuzey Afrika) ve CIS (Bağımsız Devletler Topluluğu) bölgeleri üzerinde kurguluyoruz. Türkiye ile birlikte KKTC, Kazakistan, Kırgızistan, Belarus, Rusya, Irak, Ürdün, Gürcistan, Azerbaycan, Pakistan, Mısır, Fas, Cezayir, Tunus, Arnavutluk, Kosova, Bosna Hersek, Sırbistan, Lübnan, Filistin, Afganistan, Malezya, Ukrayna, Umman, Ermenistan, Dağıstan, Moldova, Romanya ve Suudi Arabistan olmak üzere yolumuza 30 ülkede devam ediyoruz.

DeFacto'yu küresel bir marka haline getirip "ulaşılabilir moda" vaadimizi dünyanın her yerine taşıma hedefi, bizi yeni büyüme ve başarı hikayeleri üretme konusunda motive ediyor. Gelecek dönemlerde ev giyim, çocuk-bebek giyim, iş yaşamında giyim ve iç giyim gibi fırsat vadeden kategorilerde büyümeyi, Türkiye ve yurtdışında mağaza sayımızı ve alanımızı büyütmeyi, e-ticaret kapasitemizi geliştirip yeni ülkelerde faaliyet göstermeyi hedefliyoruz. Bu hedefleri

hayata geçirirken yerel koşullara uyum sağlayan bir küreselleşme modeli oluşturmayı, operasyonlarda dijitalleşmeyi, internet dünyasında müşteriyi merkeze almayı temel odak alanlarımız kabul ediyoruz.

DEFACTO MARKASI

Markamız müşterilerimize olan vaadimizi ve onların nezdindeki algımızı vücuda getiren temel değerimizdir. Markamızı dünya çapında güçlendirme hedefi, temsil ettiği algı ve değer sebebiyle performansımızı her alanda geliştirmede itici bir güç oluşturur.

OZON TEKSTİL

Üretim faaliyetlerimizi %100 iştirakimiz olan Ozon Tekstil üzerinden yürütüyoruz. DeFacto'nun en büyük tedarikçisi olan Ozon Tekstil Sivas ve Batman fabrikalarında faaliyetlerini sürdürüyor. 2018 yılında DeFacto için 31,8 milyon adet üretim gerçekleştiren Ozon Tekstil'in cirosu 501 milyon TL'ye, alt tedarikçi sayısı 933'e ulaştı. Sivas Fabrikası'nda kesim, dikim, baskı, ve ütü-paketleme işlemlerini entegre bir şekilde gerçekleştiren Ozon Tekstil, Türkiye'nin en hızlı büyüyen sanayi şirketleri arasında yer alıyor. Ozon Tekstil Defacto üretimleri yanında, ihracat kapsamında Primark, Promod, JP Penney, C&A ve THG gibi markalar için de üretim gerçekleştiriyor.

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



Kurumsal Üyeliklerimiz ve İmzacısı Olduğumuz Kuruluşlar:

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)

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (UN 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 (KalDer)

SEDEX



Vizyon

"Wow!" dedirten global bir moda markası olacağız.

Misyon

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.

RAKAMLARLA DEFACTO

RAKAMLARLA OZON TEKSTİL

722

ÇALIŞAN SAYISI

933

ALT TEDARİKÇİ SAYISI

3

FABRİKA SAYISI

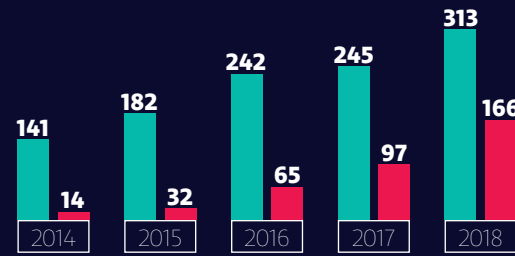
31,8

MİLYON
2018 YILI ÜRETİM ADEDİ

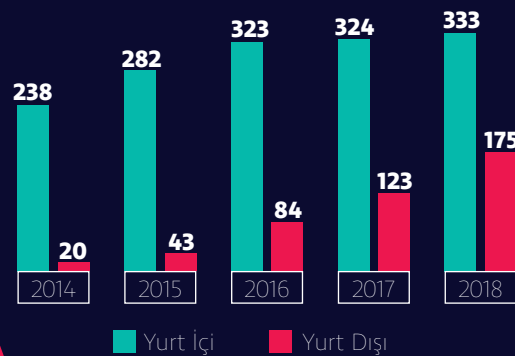
501

MİLYON TL
2018 YILI CİROSU

DEFACTO MAĞAZALARI NET SATIŞ ALANI (1.000m²)



DEFACTO MAĞAZA SAYISI (ADET)



■ Yurt İçi ■ Yurt Dışı

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



RAKAMLARLA DEFACTO

14.099
ÇALIŞAN SAYISI

479 BİN m²
NET SATIŞ ALANI

421
TEDARİKÇİ SAYISI

333
YURTIÇİ MAĞAZA SAYISI

175
YURTDIŞI MAĞAZA SAYISI

34
FRANCHISE MAĞAZA

302 MİLYON
MAĞAZALARIMIZIN YILLIK
ZİYARETÇİ SAYISI

30
MAĞAZALARIMIZIN
BULUNDUĞU ÜLKE SAYISI

262 MİLYON TL
YATIRIM

3,53 MİLYAR TL
CİRO

84
2018'DE YENİ AÇILAN MAĞAZA SAYISI

103,49 MİLYON
YILLIK SATILAN ÜRÜN ADEDİ

213 MİLYON TL
ÖZSERMAYE

290 MİLYON TL
FAALİYET KARI

*Franchise mağazalar dahil

DEFACTO OPERASYONLARI

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

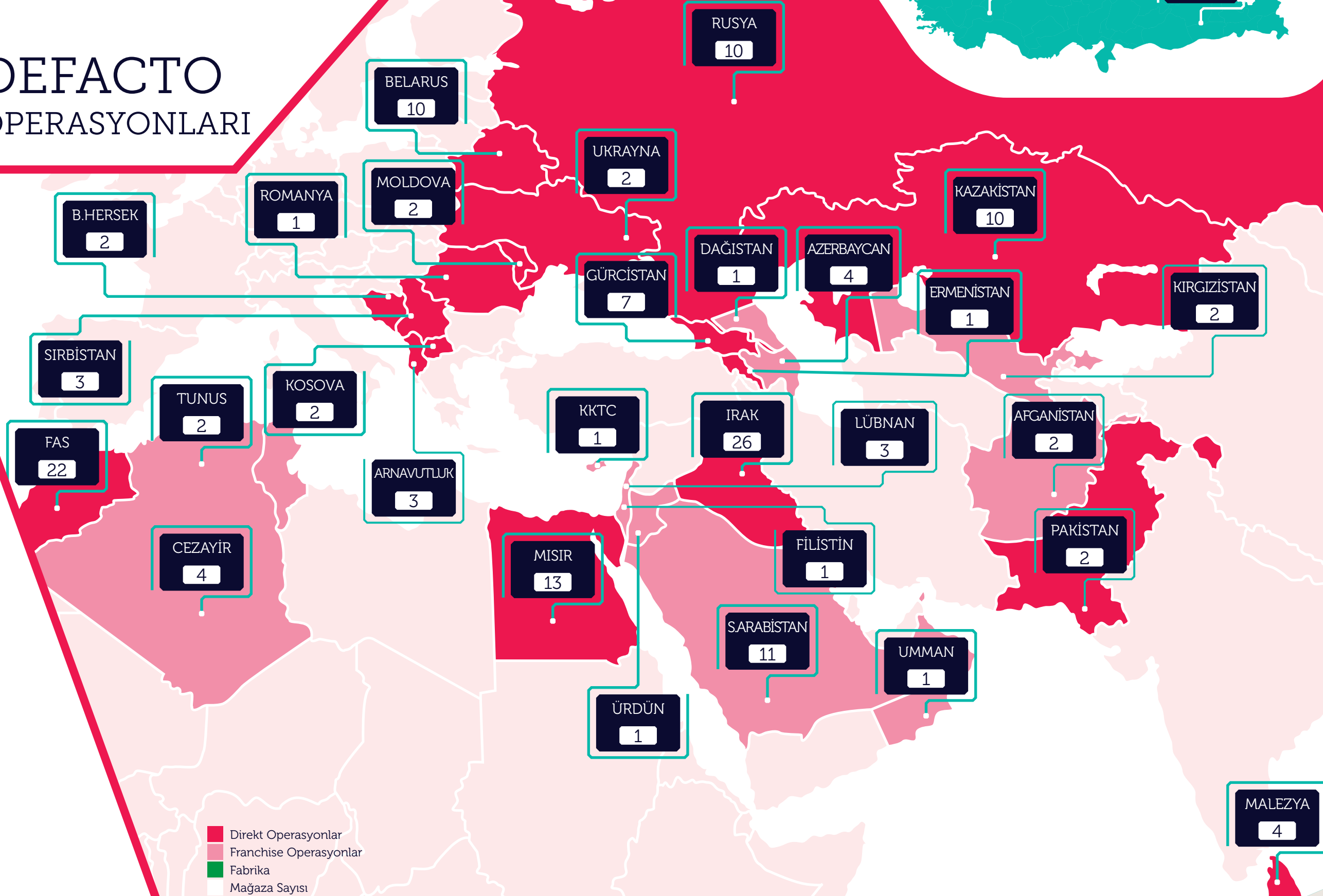
ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



KURUMSAL YÖNETİM

DeFacto olarak kısa sürede gerçekleştirdiğimiz hızlı operasyonel büyüme, beraberinde bu büyümeyi destekleyecek bir yönetim organizasyonunu gerektirdi. Bu ihtiyaç doğrultusunda, uluslararası kabul görmüş ilkelere paralel olarak, bir kurumsal yönetim anlayışı yapılandırdık. Yönetişim modelimizi Yönetim Kurulu'ndan operasyonlara tüm paydaşlarımız için değer yaratma hedefimizi

destekleyen mekanizmalarla donattık.

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 performansının takibinden Yönetim Kurulu sorumludur. Bu alanlara yönelik stratejik eğilimler Yönetim Kurulu tarafından belirlenirken sürdürülebilirlik uygulamaları farklı birimlerce hayata geçirilir.



İŞ SÜREKLİLİĞİ

Kurumsal Risk Yönetimi anlayışımızın önemli bir parçasını da iş sürekliliği oluşturur. Müşteri memnuniyetinin sürekliliğini operasyonların devamını engelleme potansiyeli bulunan tehditleri belirleyerek bu tehditleri asgari düzeye indirecek veya tamamen ortadan kaldıracak uygulamalara başvururuz. İş sürekliliğini belirli bir çerçevede ve metodolojide yönetmek amacıyla Defacto İş Sürekliliği Yönetim Sistemi hayata geçirilmiştir. İş Sürekliliği Yönetim Sistemimiz ile;

- 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,
- Olası krizlerde kesintiye uğrayan iş ve bilgi teknolojisi süreçlerini en az kayıpla normale döndürebilmeyi,
- Bilgi sistemlerinin devamlılığını bilgi güvenliği politikalarıyla güvence altına alarak, olağanüstü durum merkezlerinden sağlamayı hedefliyoruz.



BİLGİ GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimize ait verilerin güvenliğini sağlanması risk yönetim sistemi kapsamında takip edilen bir konudur. DeFacto Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ISO 27001:2015 doğrultusunda oluşturulmuştur. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimiz ile;

- DeFacto Kurumsal Risk Yönetimi kapsamında bilgi güvenliği risklerini yönetmeyi,
- Çalışanlarımıza güvenerek işini "güvenli" ve "sürekli" 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 çalışmaları kapsamında bilgi teknolojileri süreç riskleri değerlendirilerek önceliklendirilmiş ve metodolojiye uygun olarak iyileştirilmeler yapılmıştır. Bunun yanında, müşteri bilgilerinin ve kişisel bilgilerin gizliliği için kritik bilgilere erişim yetkilerini gözden geçirerek güncelliyor, bu bilgilerin güvenliğini ve bütünlüğünün bozulmaması için gerekli önlemleri alıyoruz.

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



RİSK YÖNETİMİ

DeFacto'nun varlığının devamı ve operasyonlarının kesintisiz işlerliği, olası kayıpların maliyetlerinin azaltılması, ciro ve kârlılık istikrarı, sürdürülebilir büyüme, kurumsal sosyal sorumlulukların yerine getirilmesi, yasal düzenlemelere uyum sağlanması, paydaşlara mümkün olabilen en yüksek değerin yaratılabilmesi, sektörde karşı karşıya olduğumuz her türlü riskin şirket stratejileri ile uyumlu olarak doğru bir şekilde yönetilmesi ile mümkündür. DeFacto Kurumsal Yönetim Risk Sistemi bu yaklaşım paralelinde oluşturulmuştur.

Kurumsal Risk Yönetim Sistemine göre, 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 süreçlerimizin yönetilebilmesi için gerekli dokümanların hazırlanması, kontrolü, yayınlanması ve revizyonlarını Kurumsal Hafıza Kütüphanesi (QDMS) üzerinden gerçekleştiriyoruz. Bu 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 sağlıyoruz.

2020 yılında uygulamaya koymayı hedeflediğimiz Yalın Süreç Projesi'nin temellerini 2018 yılında attık. Müşteri için "Değer"i odağa alarak belirlenen stratejinin Hoshin Kanri modeliyle öncelikli süreç gelişim alanları belirlenmektedir. Proje yönetim metodolojisi ile yalın süreç iyileştirme teknikleri birleştirilerek, problemleri çözme konusunda ihtiyaca göre Agile ve Yalın A3 yaklaşımlar uygulanmaktadır.

İÇ DENETİM

DeFacto'da, stratejik hedeflere ulaşılması, faaliyetlerin etkinliği, mali ve operasyon bilgilerin güvenilirliği ve doğruluğu, varlıkların korunması ve düzenleme, politika ve prosedürlere uygunluk iç kontrol sistemleri ile teminat altına alınır. 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, güvence ve danışmanlık faaliyetleri yürütür.

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

2018 yılında şirket risk envanterinde yer alan en kritik konulara odaklanarak 17 ana sürecimizi denetime tabi tuttuk. Mağazacılık denetim faaliyetleri kapsamında ise 141 yurtiçi 121 yurtdışı olmak üzere 262 mağazamızda yerinde denetim gerçekleştirdik.



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



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 Taahhütnamesi yol gösterici niteliktedir. DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı, tüm çalışanların birbirleri, şirket ve tedarikçileri ile olan ilişkilerinde benimsemeleri gereken kuralların yer aldığı temel belgedir. El Kitabı, tüm çalışanların erişimine online platformda tüm çalışanların erişimine açık olarak yayınlanmaktadır.

Etik Değerlere uygun olmadığı düşünülen davranış veya durumlar DeFacto Etik Hat üzerinden isimli bir şekilde iletilebilmektedir. Bildirimler telefonla, özel e-posta adresi üzerinden ya da özel bir internet adresi üzerinden kurumsal kullanıcı adı ve şifresi ile online olarak iletilebilmektedir.

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.



DEFAC TO 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 tedarikçilerimiz 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 için 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 kaçınırız.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Çevresel ve sosyal alanlardaki faaliyetlerimizi kapsayan sürdürülebilirlik performansımızın en az operasyonel ve finansal başarı kadar önemli olduğuna inanıyoruz. Sorumlu sürdürülebilirlik yaklaşımımızın bir neticesi olarak, faaliyetlerimizden ve ürünlerimizden kaynaklanan etkimizi çevreye, çalışanlarımıza ve topluma karşı sorumluluklarımızın bilinciyle yönetiriz. Sürdürülebilir büyümeyi gerçekleştirirken attığımız adımlarla paydaşlarımız için değer yaratmayı önemseriz.

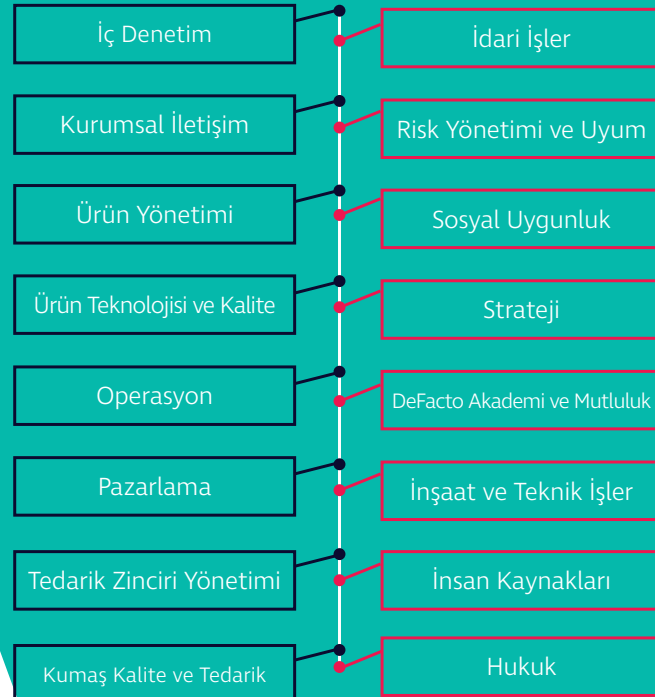
Sürdürülebilirlik yaklaşımımız doğrultusunda, stratejik öncelik taşıyan konuları sistematik yöntemlerle belirleyerek etkimizi yönetecek politika ve sistemler geliştirir, uygulamalarımızın sonuçlarını

belirlediğimiz performans göstergeleri ile takip ederiz. Sahip olduğumuz yaklaşımın DeFacto ve Ozon Tekstil operasyonlarının yanı sıra tedarikçi operasyonlarında da hakim kılınmasını; etik, sosyal, çevresel ve ekonomik etkileri azami kapasiteyle yöneterek değer zincirimiz genelinde olumsuzlukların giderilmesini hedefleriz.

Sürdürülebilirlik Yönetim Organizasyonu

Sosyal, çevresel, ekonomik ve etik sorumluluklarımızın iş stratejilerimize entegre edilmesinden ve hedeflenen performansa ulaşılmasında asli sorumluluk Yönetim Kurulu'na aittir. Bu yönde gerekli iş planlarının oluşturularak hayata geçirilmesi ise, üst yönetim liderliğinde tüm çalışanların sorumluluğundadır. Elde edilen performans sonuçlarını kurum içinde Yönetim Kurulu'na sunar, yıllık bazda yayınladığımız sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla tüm dış paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Sürdürülebilirlik yönetimiyle ilgili konularda iş planlarının hazırlanması, uygulamaların geliştirilmesi, yürütülmesi ve raporlanmasından ise çeşitli departmanların temsil edildiği Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu sorumludur.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubunda Temsil Edilen Departmanlar:



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSI

İLETİŞİM



DEFACTO SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Sürdürülebilirlik önceliklerimizi çalışanlarımız ve tedarikçilerimizin görüşleri doğrultusunda belirledik. GRI standartlarını kılavuz kabul ederek yürüttüğümüz çalışmada potansiyel etki noktalarını DeFacto ve Ozon Tekstil faaliyetlerinden doğabilecek etkilerin büyüklüğü ve paydaşların beklenti ve görüşleri açısından değerlendirerek önceliklendirdik. Elde ettiğimiz sonuçları

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubuyla değerlendirerek öncelik portföyümüzü son haline getirdik.

Sürdürülebilirlik Önceliklerinin belirlenmesi sürecinde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarda BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerini de DeFacto operasyonları açısından değerlendirdik. Değerlendirme kapsamında çalışanlarımız 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, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği hedeflerini DeFacto açısından daha öncelikli gördüklerini belirttiler.

Öncelikli Konu	DeFacto Faaliyetleri	Ozon Tekstil	Tedarikçiler
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	✓	✓	✓



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

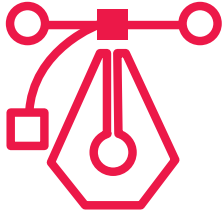
GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM

PAYDAŞLARIMIZLA
DİYALOG

Paydaşlarımızın beklentilerini tespit etmek ve bu beklentilere uygun stratejik yanıtları geliştirmek hassasiyetle üzerinde durduğumuz konulardandır. Bu beklentileri öğrenmek adına farklı paydaş gruplarına yönelik çeşitli diyalog platformlarına başvurur, paydaş gurubunun niteliğine uygun yöntem ve sıklıkta iletişim kurarız.

ÖNCELİKLİ PAYDAŞLARIMIZ	PAYDAŞ DİYALOĞU PLATFORMU	İÇERİK/UYGULAMA	DİYALOĞUN ZAMAN ARALIĞI
	Çalışan Memnuniyeti Anketi	Çalışanlarımızın bağlılık, memnuniyet ve motivasyonunu ölçtüğümüz anketler düzenliyoruz.	Sonuçlara göre bir ya da iki yıl ara ile yapılır.
	DeFacto Academy LMS (Learning Management Systems)	Hazırlanan e-egitim modüllerini çalışanlarımızla paylaştığımız ve eğitimleri takip ettiğimiz bir platformdur.	Eğitim planları doğrultusunda güncellenir.
	WOW Times	Şirketimizde iç iletişimi sağlamak amacıyla çalışanlara yönelik bültenler yayımlıyoruz.	Yıl boyunca çalışanlar sürekli bilgilendirilir.
	Açık Kapı	Çalışanların üst yönetim ile bir araya gelmelerini sağlayan paylaşım toplantıları düzenleriz.	Ayda bir düzenlenir.
	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 veriz.	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.
	Müşteri Memnuniyeti	Müşterilerimizin ürünlerimizle ilgili beklenti ve geribildirimlerini değerlendirmek üzere odak 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 Festivali	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.
	TOPLUM	Gönüllülük Aktiviteleri	Mutluluk Elçileri Grubumuz STK'larla işbirliğinde toplumsal fayda yaratacak gönüllülük aktiviteleri organize eder.
		Konferanslarda Sunumlar	DeFacto'daki sürdürülebilirlik uygulamalarını paydaşlarımızla çeşitli etkinliklerde paylaşıyoruz.
			Düzenlenen ilgili etkinliklerin sıklığına bağlı olarak değişir.



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK KONUSU SAHİP OLDUĞUMUZ GLOBAL MODA MARKASI OLMA VİZYONUMUZUN VAZGEÇİLMEZ BİR BİLEŞENİDİR. BU VİZYON DOĞRULTUSUNDA EN SON MODA TRENDLERİNİ YANSITAN, TÜKETİCİ BEKLENTİLERİNE YANIT VEREN, ÇEVRESEL VE İŞLEVSELLİK NİTELİKLERİ BAKIMINDAN İNOVATİF ÜRÜNLER TASARLIYORUZ. ORTAYA KOYDUĞUMUZ ÜRÜNLERLE KATMA DEĞER ÜRETİYORUZ.

ÜRÜN TASARIMI

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. Makro trend değerlendirmeleri üç ayda bir gerçekleşir ve sürdürülebilirlik trendleri de dahil dünyanın dört bir yanındaki sosyal, ekonomik, politik, çevresel ve benzer makro koşullar analiz edilir. Mikro trend değerlendirmeleri ise mevsimsel olarak gerçekleşir ve ilgili trendler analiz edilerek belirli müşteri segmentlerine hitap edecek şekilde düzenlenir. Tasarım çizgisinin temel girdileri Temel Ürünler, Güncel Temel Ürünler, Kabul Görmüş Moda Ürünler ve Yeni Moda Ürünler olmak üzere analiz edilen ürün kategorisine bağlı olarak değişir. Örneğin, tasarım performansı değerlendirmeleri öncelikle Temel Ürünlerin ve Yeni Moda Ürünlerin dayanıklılığı ve performansı göz önüne alınarak etkiler ve değiştirir.

Faaliyet gösterdiğimiz hazır giyim sektörünü etkileyen makro trendler arasında öne çıkanlar; genç nüfusunun artması, yaşam standardı beklentilerinin yükselmesi, modern kent ve iş yaşamından doğan ihtiyaçların çeşitlenmesidir.

Bir ürünün tasarımı, tüketicinin satın alma kararını belirleyen en etkili unsurlardan biridir. Bu bilinçle, 2018 yılı itibarıyla 54 ürün tasarımcısı ve 16 grafik tasarımcıdan oluşan geniş bir ekiple çalışıyoruz. Ekibimiz tüm yıl boyunca ürün geliştirme çalışmaları yürütür, temel ürünler ve güncel temel ürünler için yeni tasarımlar yaratmaya ve güncellemeye odaklanır. Ürün tasarım çalışmalarımız DeFacto bünyesinin yansısı tedarik ayağında da devam eder. Ürün tasarım ekipleri olan stratejik tedarikçilerimiz de yıl boyu bizim için ürün geliştirme çalışması yürütür. Tüketicilerimizle buluşturduğumuz ürünlerin yaklaşık %50'si tedarikçilerimizin bizim için tasarladığı ürünlerden oluşur.

Koleksiyon geliştirme sürecimiz beş evreden oluşan bir süreçle gerçekleşir. Tasarım ekibi, öncelikle makro ve mikro trendleri, yeni trend uyarılarını derinlemesine analiz eder. Ürün tasarımı performansı

Popülasyon yapısındaki, beklenti ve ihtiyaçlardaki bu değişiklikler, moda endüstrisinin üretim döngülerini geleneksel yapıdan günden güne uzaklaştırmaktadır. DeFacto ürün tasarım süreçlerini hazır giyim sektörünün güncel yapısını takip ederek ve tüketici beklentilerini içselleştirerek gerçekleştirir. Tasarım ekibimiz her yıl belirli bir takvime bağlı olarak tasarlanan altı koleksiyon geliştirir. Bunun yanında sezon içerisinde oluşan koşullara bağlı olarak ekibimiz daha küçük ölçekli kapsül koleksiyonlar da geliştirir. Böylece, en az her iki ayda bir yeni bir koleksiyonu tüketicilerimizle buluştururuz. 2018 yılında 56.997 yeni konfeksiyon ürününü müşterilerimizin beğenisine sunduk.

Ürün geliştirme çalışmaları içerisinde en az tasarım konusu kadar önemli bir konu da ürünün katma değerini artıran uygulamalardır. Ar-Ge çalışmalarımız kapsamında ürünlerimizin katma değerini artıran uygulamalara başvuruyoruz. DeFacto Inova ve DeFacto Eco gibi inovatif ve çevresel etkisi düşürülmüş ürün geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Bunun yanında, yenilikçi hammaddelerin kullanıldığı fonksiyonel özellikler taşıyan ürünler de geliştiriyoruz.

TEKNOLOJİ GELİŞTİRME

Dijital teknolojiler hemen her sektörü yakından ilgilendirirken, hazır giyimde de içinde yer aldığı perakende sektörü dinamik ve yenilikçiliğe açık yapısı gereği dijitalleşmeden en çok etkilenen sektörlerin başında geliyor. Dijitalleşme, perakende sektörüne hareketlilik getiren bir unsur olarak karşımıza çıkıyor. DeFacto olarak dünya genelinde son gelişen teknolojileri yakından takip ediyor ve büyük yatırımlar yaparak bu teknolojileri süreçlerimize entegre ediyoruz.

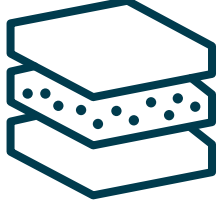
İnovasyon ve yeni teknoloji geliştirme çalışmalarımız İstanbul Teknopark'ta faaliyet gösteren DeFacto Tekno teknoloji şirketi tarafından yürütülür. Son birkaç yıl içinde geliştirdiğimiz ve hayata geçtiğinde sektörde bir akım oluşturmuş ve hem yurtiçi hem de yurtdışı satışlarında ciddi bir pay elde eden yenilikçi ürünlerimiz arasında yer alan "your design-senin tasarımın" DeFacto Tekno ile ortak yürütülen bir çalışmanın sonucudur.

AKILLI DEPO

Yurtiçi lojistik operasyonlarımızı kendi şirket olanaklarımızla gerçekleştiriyoruz. Depolama çalışmalarımızı da Tekirdağ Çerkezköy'de yer alan 50.000 m² kapalı alana ve 35 milyon adetlik kapasiteye sahip lojistik merkezinde gerçekleştiriyoruz.

Lojistik merkezimiz vasıtasıyla tedarikçilerimizden gelen ürünleri kabul ederek satış noktalarına ulaştırıyoruz. Merkezimiz, otomatik depo, manuel depo, antrepo ve transfer ambarı olmak üzere dört ana bölümden oluşuyor. Lojistik Merkezi'nin tam otomatik bir depoya dönüşmesine ilişkin çalışmalar 2013 yılında başladı. Türkiye'nin ilk tam otomatik hazır giyim deposu olan merkezin ilk fazı 2014'te ikinci fazı da 2017'de tamamlandı. Yurtiçi dağıtım operasyonlarımızın %85'ini ve e-ticaret sevkiyatlarımızın tamamını bu merkez üzerinden gerçekleştiriyoruz.





RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

ÜRETİM SÜREÇLERİMİZDE
944.731 ÜRÜNDE **385**
TON KIRPINTIYI YENİDEN
DEĞERLENDİRDİK.

1,1 MİLYON SUSUZ
ÜRÜN SAYESİNDE **8.800**
TON SU TASARRUFU
GERÇEKLEŞTİRDİK.

ONLİNE SATIŞ
KANALIMIZA **77**
MİLYON ZİYARET
GERÇEKLEŞTİ.

Uluslararası bir moda markası olma hedefimiz müşterilerimizin beklentilerinin eksiksiz karşılanmasıyla doğrudan bağlantılıdır. Müşteri memnuniyeti oluşturmada, müşterilerin beğenisine hitap eden ürün ve hizmetler geliştirmek temel bir rol oynar. Öte yandan, memnuniyetin sağlanmasında bir diğer önemli unsur da ürünlerimizin tüketici sağlığı ve çevre üzerindeki etkilerinin yönetilmesidir. Bu etkileri yönetirken yurtiçi operasyonlarımızın yanı sıra ürünlerimizin tüketicilerle bulunduğu tüm ülkelerin ürün ve hizmet standartlarını göz önünde bulunduruyoruz.

İş süreçlerinde mükemmelliği hedefliyor, uluslararası kalite sistem ve standartlarını referans alıyoruz. Ürünlerimizi test ve kontrollere tabi tutarak tüketici sağlığını güvence altına alıyoruz. Çalışmalarımızın neticelerinin müşterilerimizin memnuniyetine olan etkisini çeşitli araştırmalarla takip ediyoruz.

ÜRÜN GÜVENLİĞİ

DeFacto olarak tüketicilerimizin satın aldıkları ürünleri güvenli kullanabilmelerini güvence altına almak adına tüm önlemleri almış olmayı vaat ederiz. Bu doğrultuda, ürün güvenliğinde yasal zorunlulukları karşılayanın ötesine geçerek çok sayıda kontrol ve güvence uygulaması gerçekleştiriyoruz.

Giyim ve aksesuar ürünlerinin üretimlerinde birçok hammadde kullanılmaktadır. Bunların bir kısmı boya ve yapıştırıcı gibi kimyevi maddelerdir. Kimyasal kalıntılarının büyüklüğü kullanılan kimyasal miktarıyla da doğru orantılıdır. Ozon Tekstil'de üretilen parça başına 0,5-3 gram aralığında kimyasal madde tüketimi gerçekleşmektedir. Tüketici sağlığı açısından bu maddelerin son üründe bulunabileceği miktarlar

yasal düzenlemelerde 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 veya şüpheli bulunmuş fitalat, azo renklendiriciler ve benzeri kimyasalların ürünlerimizde kullanımı kontrol altında tutulmakta ve kısıtlanmaktadır. Ürünlerimizi faaliyette olduğumuz ülkelerin mevzuatına uygun; hatta daha yüksek standartlarla test ettikten sonra piyasaya sürüyoruz.

Ürünlerin gerekli sağlık ve emniyet koşullarını sağlamasını teminat altına almanın yanı sıra ürün güvenliğinde bütüncül bir bakış açısı benimsiyoruz. Bu kapsamda, üretici ve çalışanlarımıza doğru ve sağlıklı zararlı olmayan malzemelerin kullanımıyla ilgili eğitimler veriyoruz.



BEBEK VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ

Bebek ve çocuk ürünlerinin güvenlik standartlarına uyumu ürün sorumluluğu anlayışımızın önemli odak alanlarından biridir. 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.

Standartlarımız TSE ve Avrupa Birliği standartlarında yer alan normlarla uyumludur. 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.

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



ÜRÜN TESTLERİ

Müşteri memnuniyeti ve güvenini ön planda tutarak ürünlerimizin kalitesini ve kalıntı kimyasal miktarını kontrol etmek amacıyla, kendi bünyemizde TS EN ISO/IEC 17025 Standardıyla akredite olarak kurduğumuz analitik ve fizik laboratuvarlarımızda testlere tabi tutarız. Türkiye'ye ithal edilen ürünlerde yapılması zorunlu olan birtakım testler bulunmaktadır. Laboratuvarlarımızda gerçekleştirdiğimiz testler bu zorunlu testleri de kapsayan, daha geniş bir içeriğe sahiptir. Bu testler sayesinde insan ve çevre sağlığı açısından risk taşıyan ürünlerin satışa çıkmaması güvence altına alınmış olur.

Analitik (Ekolojik) Test Laboratuvarı'nda, tekstil ve aksesuar ürünlerimizdeki hammaddeler ve üretim koşullarından doğabilecek zararlı kimyasallar analiz edilir. Fiziksel (tekstil) Test Laboratuvarı'nda hazır giyim ve aksesuar ürünlerimizde kullanılacak kumaşlara fiziksel testler uygulanarak kalite analizi yapılır.



2018 YILINDA **19.810** ÜRÜN NUMUNESİNE **75.152** ANALİTİK TEST, **49.980** KUMAŞ ÜRÜNE **274.806** FİZİKSEL TEST UYGULADIK.

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/IEC 17025 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.

Üretim onay sürecini kısaltması, ürün güvenliğini artırması ve tedarikçi memnuniyetini yükseltmesi bakımından test laboratuvarlarımızın kendi bünyemizde bulunması önemli bir avantajdır. Bununla birlikte laboratuvar kapasitesinin aşılması veya arıza durumlarında akredite bağımsız test kuruluşlarında da testler gerçekleştiriyoruz.

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

ÇEVRECİ ÜRÜNLER

Ürünlerimizin oluşturacağı çevresel etkileri mümkün olduğunca azaltmayı amaçlar ve tedarik, üretim ve teknoloji süreçlerini bu bilinçle kurgularız. Bu kapsamda sorumlu hammadde tedarik eder, üretimde geri kazanımı destekler ve doğal kaynak kullanımını azaltacak kumaş teknolojilerini tercih ederiz. Çevresel etkileri sınırlaması nedeniyle, ürünlerimizin bir kısmında organik pamuk bazlı kumaşlar tercih ediyoruz.

Geri Kazanım

Doğal kaynakların verimli kullanımında geri kazanım uygulamaları önemli bir yere sahiptir. Faaliyetlerini en az çevresel etkiyle gerçekleştirmeyi hedefleyen bir kuruluş olarak, kalite ve insan sağlığı açısından tehdit oluşturmadığı takdirde, geri kazanılmış ürünleri tercih ediyoruz.

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 ve eskiyen tekstil ürünleri üretimde kullandığımız geri kazanılmış malzemelere örnektir. Müşterilerimize üretiminde su tasarrufu sağlanan pantolonlar ve geri dönüşümlü kumaşlardan üretilmiş sweatshirt ve kazaklar sunuyoruz.

Geri kazanım uygulamalarını DeFacto operasyonları ile sınırlandırmak yerine tedarik operasyonlarımızda da yaygınlaştırmaya çalışıyoruz. Tedarikçilerimizin ürün imalatı sırasında ortaya çıkan kırpıntıların

yeni ürünlerde değerlendirilmesini sağlıyoruz. 2018 yılında, üretim süreçlerimizde 944.731 üründe 385 ton kırpıntıyı yeniden değerlendirerek atık oluşumunun önüne geçtik.

Susuz Ürün

Su kullanımının yoğun olarak gerçekleştiği tekstil sektöründe faaliyet gösteriyor olmak suyun sorumlu kullanımı konusunda önemli sorumlulukları beraberinde getiriyor. Bu nedenle çevresel etkilerimizi sınırlandırmada su tasarrufu önemli rol oynuyor.

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 teknikle elde ediyoruz.



OZON TEKSTİL BÜNYESİNDE 2018 YILINDA, **734** TON FİRE KUMAŞ GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEREK **4.000** TON REJENERE ÖRME KUMAŞ KESİLMİŞTİR.





Bu tür ürünlerimize susuz ürün adını veriyoruz. Susuz ürünlerimiz sayesinde, normal üretim tekniklerine kıyasla yıkama ve ütüleme işlemi bulunmadığı için hem su hem enerji tasarrufu sağlıyoruz. 2018 yılında satışa sunduğumuz 1,1 milyon susuz ürün sayesinde, 8.800 ton su tasarrufu gerçekleştirdik. Gelecek dönemlerde de susuz ürünleri ürün gamında bulundurmaya devam edeceğiz.

Susuz Ürün Adedi	
2014	3,4 milyon
2015	3,5 milyon
2016	4,7 milyon
2017	1,5 milyon
2018	1,1 milyon

MÜŞTERİ ODAKLILIK

özellikle dikkate alıyoruz. Onlardan öğrenmek amacıyla dijital platformları etkin bir biçimde kullanıyor ve bu konuda inovatif bir yaklaşım benimsiyoruz. Mevcut ve potansiyel müşterilerimizin mağaza ziyareti deneyimini ölçme noktasında ise yürüttüğümüz kampanya ve mağaza içi aktivitelerin yansımalarını anket ve araştırma çalışmaları ile test ederiz.

Markamızla yarattığımız algının sürdürülebilir gelişimini güvence altına almayı hedefleriz. Bunun temel koşullarından biri de müşterinin bağlılığını geliştirmektir. Bu nedenle, müşterilerimizi iyi tanımayı, beklenti ve ihtiyaçlarına doğru yanıt vermeyi ve geri bildirimlerini dinlemeyi önemseriz. Müşterilerimizi yaptığımız tüm işlerde odağımıza yerleştiririz. Küresel bir marka ve uluslararası operasyonlar gerçekleştiren bir moda şirketi olarak, yerel müşteri beklentilerine de dikkat veriyoruz. Yerel taleplere uygun ürünler tespit ederek, müşterilerimize sunarız.

Müşteri marka deneyimini öğrenmek amacıyla, ölçüm çalışmaları yürütürüz. Gerçekleştirdiğimiz kantitatif ve kalitatif araştırmalarla marka imajımızı ve iletişim çalışmalarımızın etkinliğini, müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını, koleksiyonlarımızla ilgili geri dönüşleri takip ediyoruz. Genç müşterilerimizin fikir ve görüşlerini

Müşteri odaklılık anlayışıyla geliştirdiğimiz AMIGO programı ile, çalışanlarımızın müşterilerimiz ile iletişime geçmesini hedefliyoruz. Program kapsamında birebir görüşmeler ve çalışanlarımızın müşterilerimize eşlik ettiği alışverişler organize ediyoruz. Bu sayede, ürün geliştirme süreci ve alışveriş deneyimini destekleyecek bilgiler elde ediyoruz.

Müşterilerimizin nabzını yoklamak için kullandığımız etkin kanallardan biri de sosyal medyadır. 2018 yılı itibarıyla 2,04 milyon Facebook, 1,42 milyon Instagram, 192 bin Twitter, 80 bin LinkedIn takipçimizle, güçlü bir sosyal medya varlığımız bulunuyor. Bu kanallar vasıtasıyla müşterilerimizin geri bildirimlerini alıyor, iyileştirme ve geliştirme alanlarımızı öğreniyoruz. DeFacto Blog üzerinden müşterilerimize güncel moda trendlerini takip etme imkanı sunuyoruz. Kimi zaman bu kanallar üzerinden düzenlenen

kampanyalarla, diğer sektörlerden marka işbirlikleri kurarak çapraz satış olanağı buluyoruz. 2017 yılında online satış kanalımıza 70 milyon ziyaret gerçekleştirirken, bu sayı 2018 yılında 77 milyona ulaştı. Gelecek dönemlerde de ziyaret sayılarını ve online satış gerçekleştirdiğimiz pazar sayısını artırmayı hedefliyoruz.

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 şekillendirilmiş şikayet sistemi aracılığıyla değerlendiriyoruz. Mümkün olduğu durumlarda müşteri temsilcilerimizin kayıt altına aldığı şikayetleri anında çözüme kavuşturuyoruz. Anında çözümün mümkün olmadığı durumda ise çözüm geliştirecek birimlere yönlendirme yapıyoruz. Şikayet sonuçlarını müşterilerimize bildiriyor, ürün, hizmet veya süreçle ilgili iyileştirme amaçlı aksiyonları belirleyerek hayata geçiriyoruz.



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM





RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



HAZIR GİYİM
ÜRÜNLERİNİN **%87**'SİNİ,
AKSESUAR ÜRÜNLERİNİN
%90'İNİ TÜRKİYE'DE
ÜRETİM YAPAN
TEDARİKÇİLERDEN
TEMİN ETTİK.

TEDARİKÇİLERİMİZE
VERDİĞİMİZ SİPARİŞLERİN
HACİM BAKIMINDAN
%84'ÜNÜ "İYİ" VE ÜZERİ
PERFORMANS DERECEŚİ
ALAN TEDARİKÇİLERDEN
GERÇEKLEŞTİRDİK.

TEDARİKÇİLERİMİZİN
%98'İ TEKNİK VE
SOSYAL UYGUNLUK
DENETİMLERİNDEN İLK
SEFERDE GEÇTİ.

Sosyal, çevresel ve ekonomik etkilerimizin nitelikli bir kısmının tedarik zincirimiz genelinde oluştuğunun bilinciyle, sorumlu tedarik zinciri uygulamaları gerçekleştiriyoruz. Tedarikçilerimizin operasyonel ve finansal büyümesine katkı sağlıyor, çeşitli sistem ve uygulamalarla sosyal ve çevresel etkilerinin yönetimini güvence altına alıyoruz. Tedarikçilerimizle iletişimimizi ve işbirliğimizi güçlendirmek adına, süreç ve uygulama geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Çalışmalarımızı gerçekleştirirken, karşılıklı fayda ve beklentileri esas alıyoruz. Tedarikçilerimizin çalışma deneyimine yönelik geribildirimlerini tedarikçi memnuniyet anketleri ile öğreniyoruz.

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



DEFACTO TEDARİK ZİNCİRİ

Tedarik zincirinin yüksek verimlilik ve kalite şartlarında olması, sosyal ve çevresel normlara uyumu hazır giyim sektöründe başarı elde etmenin temel koşuludur. DeFacto olarak, bu bilinçle sürdürülebilir bir tedarik zinciri için çalışıyoruz. Tedarik zinciri yönetimindeki özenli ve titiz yaklaşımımızın sürekli büyümamızde önemli bir payı olduğuna inanıyoruz.

DeFacto'nun ana tedarikçilerinden biri, iştirakimiz olan Ozon Tekstil olmakla birlikte tedarik zincirimizin genelini temsil etmemektedir. Raporlama dönemi itibariyle 421 tedarikçimiz bulunmaktadır. Bu firmalardan aralarında Ozon Tekstil'in de bulunduğu 26 tedarikçimiz stratejik tedarikçidir. Stratejik tedarikçilerin DeFacto için gerçekleştirdiği üretim toplam satın alma hacminin %62'sini oluşturmaktadır. Tedarikçi seçiminde önceliği yerel tedarikçilere ve yerel tedarikçiler arasında da stratejik tedarikçilere veririz.

Yerel niteliği yüksek tedarik zincirimiz ile sektör ve yerel ekonomi için katma değer yaratıyoruz. Tedarikçilerimizin %74'ü Türkiye'de faaliyet göstermektedir. 2018 yılında hazır giyim ürünlerinin %87'si, aksesuar ürünlerinin ise %90'ı Türkiye'de üretim yapan tedarikçilerden temin edilmiştir.



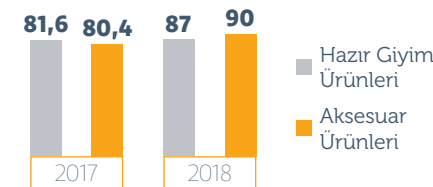
Tedarik zincirimizde faaliyet gösteren firmalar hazır giyim sektörünün geneline benzer nitelikler taşımaktadır. Tedarikçi firmaların %60'ı emek yoğun, %40'ı teknoloji yoğun süreçlerle üretim gerçekleştirmektedir. Emek yoğun bir sektör olması bakımından, hazır giyim sektöründe tedarikçilerin sosyal uyum konusu titizlikle takip edilmesi gereken konuların başında gelmektedir.

DeFacto olarak, tüm gerekli önlemleri alır, tedarikçilerimizin sosyal kriterler bakımından uygunluğunu tedarikçi performans değerlendirme çalışmaları kapsamında izleriz.

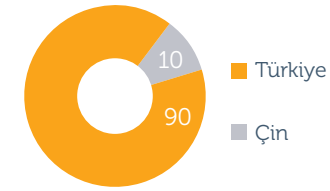
Üreticilerle doğrudan tedarik anlaşmaları yapmayı tercih eder ve tedarikçilerle otomatik uzatma hükümleri olan çerçeve anlaşmaları

imzalarız. 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 taşıır.

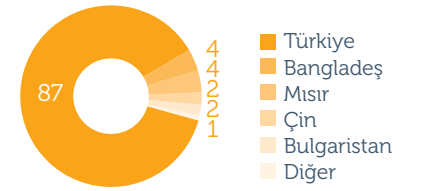
YEREL TEDARİK ORANI (%)



AKSESUAR TEDARİĞİNİN ÜLKE BAZINDA DAĞILIMI 2018 (%)



HAZIR GİYİM TEDARİĞİNİN ÜLKE BAZINDA HACMEN DAĞILIMI 2018 (%)



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM

TEDARİKÇİ ÇALIŞMA
TAHHÜTNAMESİ

Tedarikçi Çalışma Taahhütnamemiz 11 ilkeden oluşmakta olup “kırmızı çizgiler” olarak belirlediğimiz ilkelerde uygunsuzluk bulunması durumunda tedarikçiden o konudaki riskin mutlaka ortadan kaldırılması ya da durumun iyileştirilmesi beklenir. Taahhütname gereği ana tedarikçilerimizden üçüncü taraf SEDEX denetimleri talep ederiz.

TEDARİKÇİ PERFORMANS
DEĞERLENDİRMESİ

Tedarikçilerin performansının sürekli takibi ve periyodik olarak değerlendirilmesi, performans iyileştirmede etkili yöntemdir. Bu doğrultuda, DeFacto tedarikçileri yılda bir kez DeFacto Performans Değerlendirme Sistemi’ne tabi tutulur. Kalite, zamanında teslim ve yönetim ana başlıkları altında değerlendirilen tedarikçiler beş 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. Sürekli iyileştirme anlayışımız doğrultusunda, tedarikçilerimizden performans düzeylerini devamlı artırmalarını ve daha üst kategorilere geçmelerini bekleriz.

2018 yılına tedarikçilerimize verdiğimiz siparişlerin hacim bakımından %84’ünü “iyi” ve üzeri performans derecesi alan tedarikçilerden gerçekleştirdik. Hedefimiz üretim hacmimizin %90’ını “iyi” ve üzeri performans gösteren tedarikçilerden sağlamaktır.

Düşük performans gösteren tedarikçilere uygun gelişim planları ve eğitim programları hazırlayarak performanslarının iyileştirilmesine katkı sağlarız. Gelişim alanları bulunan üreticilerle ürün adedi sınırlayarak ve eksik noktaları gidermeleri koşuluyla çalışırız.

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 çalışılması gibi durumları kabul etmeyiz.

Tedarikçi Değerlendirme Skalası

Puanlama	Derecelendirme
%85-%100	Mavi Stratejik
%75-%84	Yeşil Tercih edilen
%65-%74	Sarı İyi
%50-%64	Turuncu Gelişim alanları var
%0-%49	Kırmızı Çalışılamaz

2018 YILINDA
TEDARİKÇİLERİN
PERFORMANS DAĞILIMI (%)

Stratejik	18
Tercih edilen	31
İyi	35
Gelişim alanları var	12
Çalışılamaz	4

TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

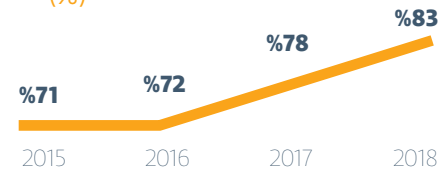
Tedarikçilerimizi, DeFacto için üretime geçmeden önce başlayan ve iş ortaklığı süresinde çeşitli denetimlere tabi tutarız. Denetimler bağımsız üçüncü

taraf denetimleri ve DeFacto ekiplerince yürütülen saha denetimleri olarak iki koldan yürütülür. 2018 yılında toplamda 541 ana ve alt tedarikçi firmaya yönelik sosyal ve ve teknik uygunluk denetimleri gerçekleştirilmiştir. Teknik ve sosyal uygunluk denetimlerinden ilk seferde geçen tedarikçi oranı bir önceki raporlama dönemine kıyasla %22'lik bir artışla %98'e ulaşmıştır. DeFacto ekiplerinin atölye ve tedarikçi denetimleri gerçekleştirerek DeFacto Tedarikçi Haritası oluşturma çalışmaları raporlama döneminde de devam etmiştir.

DEFAC TO DENETİMLERİ

olan tedarikçilere kendi denetimlerini yapma yetkisi verdik. 2018 yılında 14 tedarikçimiz kendi denetimlerini gerçekleştirdi.

ÜRÜN KALİTE DENETİMİNDE İLK SEFERDE GEÇME ORANI (%)



Tedarikçi Teknik ve Sosyal Oranı

Derecelendirme	2017	2018
Mavi	%32	%76,3
Yeşil	%17	%16
Sarı	%23	%4,3
Turuncu	%29	%1,3
Kırmızı	%20	%2,2

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. 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.

Tüm tedarikçilerimizin atölyeleri düzenli olarak ziyaret edilerek, konfeksiyon standartları konusunda eğitimler verilir. Bu sayede tedarikçilerin kalite anlayışının DeFacto teknik ekipleri ile uyumlu olması sağlanır. 2018 yılında ürünlerimizin %83'ü kalite kontrol denetimden ilk seferde geçmiştir. 2017 yılında ilk kez, tedarikçi değerlendirme sonuçlarına göre, %90'ın üzerinde

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

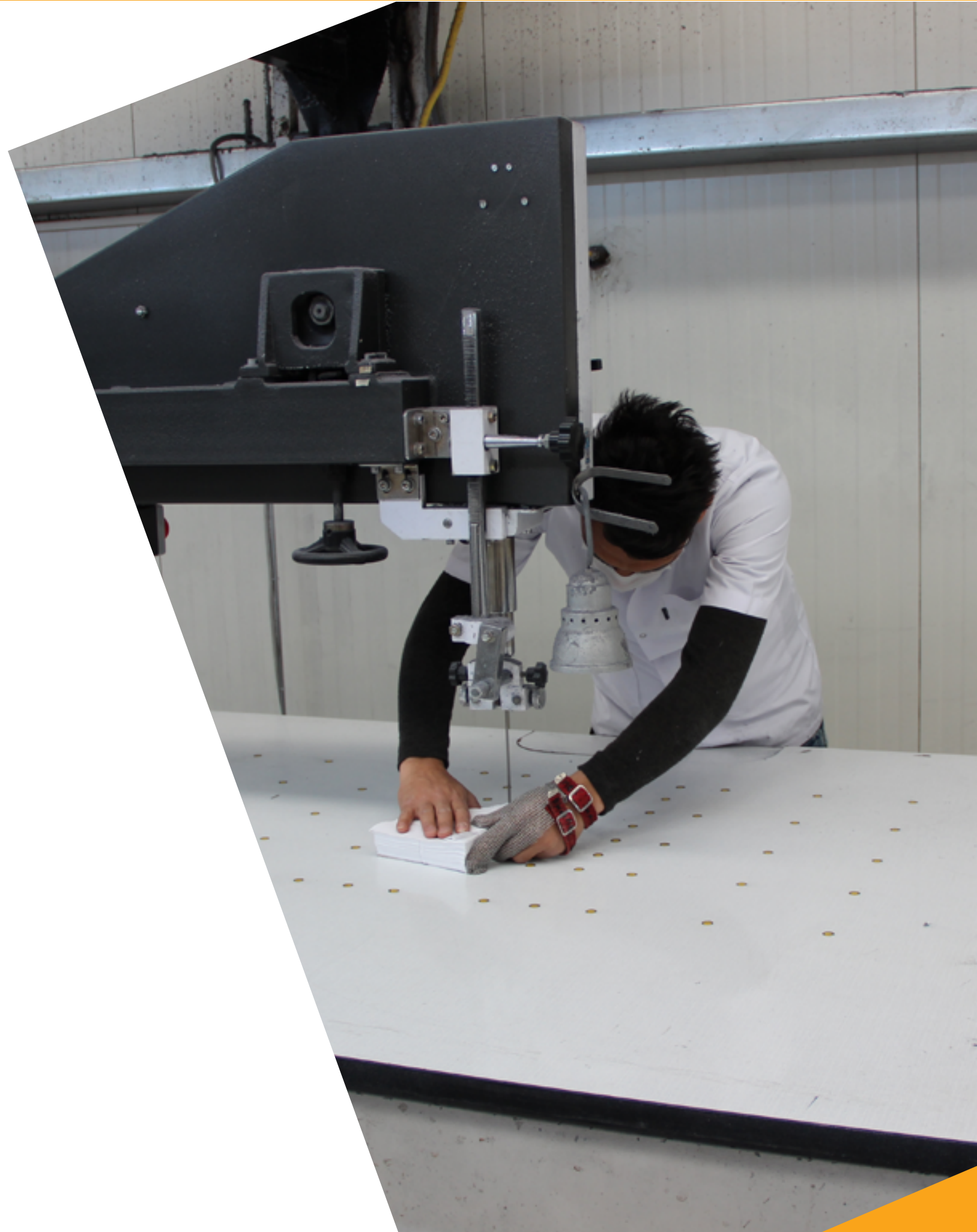
ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM





RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



ÇEVRE



Mağaza enerji yoğunluğumuzu **%10** azalttık.

Mağazalarımızda çevreye duyarlı iklimlendirme ve aydınlatma sistemleri tercihimizle enerji tüketiminde tasarruf sağlamaya devam ettik.

Merkez ofisimizde ve depolarımızda **172** ton kağıt atığı ve **675** kg elektronik atığı dönüşüme kazandırdık.

Sürdürülebilirlik odak alanlarımızdan biri mağazacılık ve depolama faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerin azaltılmasıdır. Kendi operasyonlarımızın yanı sıra DeFacto için çalışan tedarikçilerimizin de çevresel etkilerini en aza indirmek için çalışıyoruz. Tedarikçilerimizden operasyonlarını çevre alanındaki yasal düzenlemelere uyumlu olarak gerçekleştirmelerini bekleriz. Tedarikçi denetim faaliyetlerimizde bu beklentilerin ne düzeyde hayata geçirildiğini takip eder, iyileştirme alanlarına yönelik planlar tasarlarız.

ENERJİ

Enerji tüketimi, iklim değişikliğinin de kökeninde bulunan sera gazı emisyonlarına yol açarak çevresel etki üretir. Bu etkiyi azaltmak amacıyla enerji tüketiminin gerçekleştiği süreçlerde verimlilik artırıcı çalışmalar hayata geçiriyoruz.

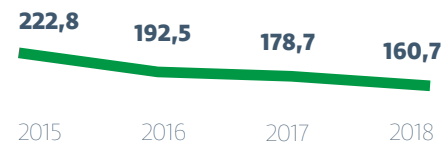
DeFacto operasyonlarında mağaza ve binaların aydınlatma ve iklimlendirme sistemleri, ürün depolarında aydınlatma ve otomasyon sistemleri enerji tüketiminin gerçekleştiği alanlardır. Hızlı büyümemize paralel olarak mağaza sayımızdaki artış daha fazla enerji ihtiyacını beraberinde getiriyor. Bununla birlikte, 2018 yılında mağaza sayımızdaki artışa rağmen gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmalarıyla mağaza enerji yoğunluğumuzu azaltmayı başardık. 2017 yılında 178,7 kWh/m² olan mağaza metrekare başına yıllık elektrik tüketimimiz raporlama döneminde 160,7 kWh/m² düzeyine geriledi.

Enerji tüketimimizi sınırlamak amacıyla çeşitli verimlilik çalışmaları yürütüyoruz. Verimlilik artırıcı

çalışmalarımız depolarda dizel yerine elektrikli forkliflerin tercih edilmesi, aydınlatma armatürlerinin LED sistemlere dönüştürülmesi ve mağazalarda verimli iklimlendirme sistemlerinin kullanılması gibi uygulamaları kapsamaktadır. Mağazalarımızda tercih ettiğimiz çevreye duyarlı iklimlendirme ve aydınlatma sistemleri sayesinde enerji tüketiminde tasarruf sağlıyoruz.

Ozon Tekstil operasyonlarında başlıca enerji tüketimi örme ve konfeksiyon üretim süreçlerinde (baskı, triko örgü ve konfeksiyon) gerçekleşmektedir. 2018 yılında bu kapsamda 7.732 GJ enerji tüketimi gerçekleşmiştir. Enerji verimliliği çalışmalarımızı Ozon Tekstil depo ve üretim tesislerinde de yürütüyoruz. Aydınlatma otomasyonu, LED aydınlatma gibi uygulamalarla enerji verimliliğini artırmayı hedefliyoruz.

DEFACTO TÜRKİYE MAĞAZALARI ELEKTRİK ENERJİSİ TÜKETİMİ (KWH/M²)



ATIK

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

Ürün taşımada kullandığımız koliler kullanım sonrasında atığa dönüşür. Kolilerin uzun ömürlü olabilmesi için, depomuzda üreticilerden ve mağazalardan gelen kolilerin defalarca kullanımını mümkün kılarız. Bu çalışmalar sayesinde, atık miktarını önemli ölçüde azaltıyoruz.

Ömrü dolan karton koliler, kâğıt, plastik ve elektronik atıklar genel merkezimiz ve depo yönetimimiz tarafından ilgili atık toplama ve ayrıştırma lisanslı firmalarına teslim edilir. Bu firmaların lisanslarının geçerliliğini düzenli olarak kontrol ederiz. Mağazalarda oluşan ambalaj atıkları için ise, belirli AVM'lerde atıklar AVM yönetimince toplanarak uygun şekilde bertaraf edilir. 2018 yılında merkez ofisimizde ve depolarımızda 172 ton kağıt atığı ve 675 kg elektronik atığı geri dönüşüme kazandırıldı.

Kullandığımız kâğıt miktarını azaltmak amacıyla, çeşitli tasarruf uygulamaları hayata geçiririz. Tasarruf çalışmalarımız kapsamında tüketilen kâğıt miktarının kullanıcı ve

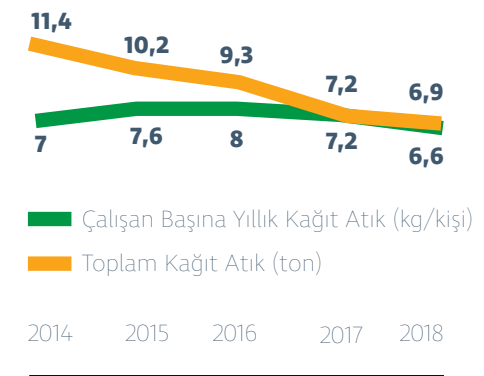
bölüm bazında takibini sağlar, uygun olan mağazalarımızda basılı posterler yerine dijital iletişim ekranları tercih ederiz.

DeFacto ve Ozon Tekstil operasyon süreçlerinde 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 mevzuat tehlikeli atık kategorisinde sınıflandırılan atıklar da oluşmaktadır. Oluşan atıklar yetkilendirilmiş lisanslı kuruluşlar tarafından bertaraf edilir.

Laboratuvarlarımızda gerçekleştirdiğimiz testler sonucunda analitik laboratuvarlarda 11 ton tehlikeli sıvı atık ve 1.600 ton tehlikesiz atık açığa çıktı. Fiziksel laboratuvarlarda da yıllık ortalama 990 ton sıvı tehlikesiz atık oluşmaktadır.

2018 yılında Ozon Tekstil tesislerinde 42 ton tehlikeli, 275 ton tehlikesiz olmak üzere toplam 317 ton atık oluşmuştur. Oluşan 317 ton atığın %13'ü bertaraf edilmiş geri kalan %87'si lisanslı kuruluşlarca geri dönüştürülmüştür.

KAĞIT ATIKLARI





RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



ÇALIŞANLARIMIZ



Yurtiçinde **10.997** kişiye, yurtdışında **3.102** kişiye istihdam sağladık.

Defacto ve Ozon Tekstil operasyonlarında toplam **7.376** saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi organize ettik.

Kaza sıklık oranını **1,49**, kayıp gün oranını **1,04** düzeyine düşürdük.

Hazır giyim sektörü yapısı gereği, insan emeğinin yoğun olduğu yaratıcılığın ön plana çıktığı bir sektördür. Bu alanda faaliyet gösteren bir şirket olarak DeFacto için yetkin, yetenekli ve verimli bir çalışan portföyüne sahip olmak temel bir gerekliliktir. Hızlı büyüme ve başarımızda çalışanlarımız büyük rol oynamaktadır. Bu nedenle, insan kaynağımızı nitelikli çalışanlarla destekler, çalışanlarımıza yeteneklerini geliştirme olanakları sunar, adil, şeffaf ve eşitlikçi bir çalışma ortamı temin ederiz. Uluslararası bir moda markası olma yolunda, uluslararası kariyer sahibi olmak isteyen yetenekli ve yaratıcı çalışanlarla birlikte ilerlemeyi hedefliyoruz.

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

DFHR: İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi / APOLLO Projesi

İnsan kaynakları süreçlerimizi uçtan uca entegre biçimde yönetmek ve sistem üzerinde birikecek kişiye özel bilgilerle aynı zamanda çalışanlarımızın profesyonel gelişimlerini desteklemek amacıyla, 2018 Ağustos ayından bu yana "DFHR/APOLLO" projesini yürütüyoruz. Bugüne kadar Performans Yönetim Sistemini hayata geçirdiğimiz sistem üzerinde, Kişisel Gelişim ve şirket içi İK yönetimindeki matbu formların dijitale dönüştürmesi ve İnsan Kaynakları Bütçe modülü ile çalışmalarımız devam ediyor.

ÇALIŞAN PROFİLİ

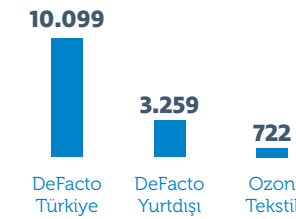
Çalışan sayımızdaki artış trendi sektördeki hızlı büyümemizi yansıtan unsurlardandır. Çalışan sayımız 2017 yılına göre %23 artarak raporlama dönemi itibarıyla 14.099'a ulaştı. Türkiye genelinde 10.997 kişiye, yurtdışında 3.102 kişiye istihdam sağladık. Genç ve dinamik yapımız gereği çalışanlarımızın

nitelikli bir kısmını "Y kuşağı" oluşturuyor. Türkiye'de çalışanların %84'ü, yurtdışında çalışanların ise %90'ı 30 yaşın altındadır.

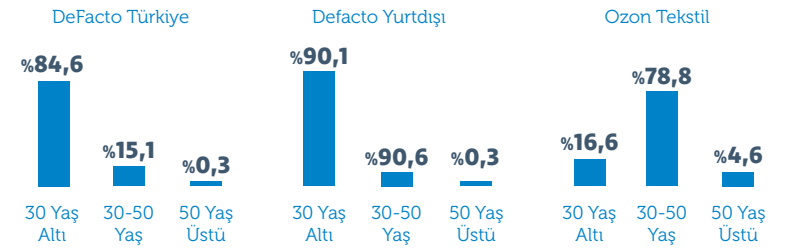
Türkiye operasyonlarında çeşitli hizmetlerin görülmesi için dış kaynak firmalardan istihdam edilen çalışanlar görev almaktadır. 2018 yılında bu kapsamda 708 kişi dolaylı olarak istihdam edilmiştir.

İştirakimiz ve ana tedarikçilerimizden biri olan Ozon Tekstil üretim faaliyetlerine odaklı yapısı gereği daha farklı bir demografiye sahiptir. 2018 yılı sonu toplam 722 çalışan istihdam eden Ozon Tekstil çalışanlarının %17'si 30 yaş altındadır.

OPERASYON BAZINDA ÇALIŞANLAR



YAŞ GRUBU BAZINDA ÇALIŞANLAR



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



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. 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. Bu yaklaşımımız doğrultusunda kadın çalışan oranı DeFacto Türkiye'de %53, yurtdışı operasyonlarında ise %52 gibi yüksek seviyelerdedir. Yurtiçi ve yurtdışında görev yapan orta ve üst yönetim kademesindeki kadın yönetici oranı 2018 yılında da %24 olarak korunmuştur. Ozon Tekstil çalışanlarının ise 2018 yılı itibarıyla %38'ini kadın çalışanlar oluşturuyor.

Kadınların iş hayatına katılmalarını teşvik edeceğimizin bir taahhüdü olarak 2015 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Kadın Örgütü ile BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Örgütü'nün ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (WEPS) imzacıları arasında bulunuyoruz. Bu taahhüdümüz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz "Mutlu Kadın Hareketi"ni 2018 yılında da sürdürdük.

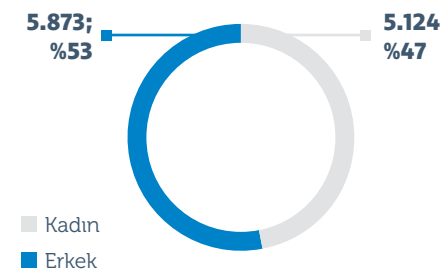
Mutlu Kadın Hareketi kapsamında kadın çalışanlarımız doğum yaptıklarında yasal haklarına ek olarak 3 ay ücretsiz izin kullanabiliyor, günlük süt izinlerini haftada bir gün toplu olarak kullanabiliyorlar. Ayrıca anne çalışanlarımız çocuklarının okuldaki ilk günü ve karne gününde yarım

gün izin kullanıyorlar. Ayrıca Mutlu Kadın Hareketi kapsamında Genel Müdürlük'te görev yapan tüm annelere 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 çalışanlarımız, yasal gereklerin ötesinde, ekstra mola hakkı uygulamasından faydalaniyor.

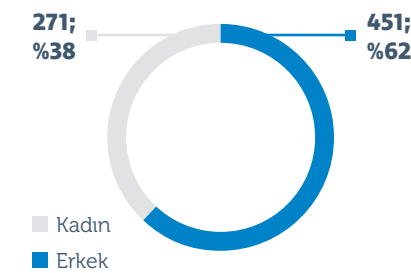
Ozon Tekstil'de görev alan kadın çalışanlar için de DeFacto benzeri uygulamalar yürütülüyor. Bu kapsamda, Genel Müdürlük ile fabrikalarda işin niteliğine bağlı olarak belirlenen pozisyonlarda görev yapan kadın çalışanlarımız ayda bir gün evden çalışabiliyor. Genel Müdürlük binasındaki kadın çalışanlar için tasarlanmış süt odası bulunuyor.

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. Bu doğrultuda, iş ve işçi bulma kurumları ile iletişim halinde olup daha fazla engelli bireye istihdam sağlama olanaklarını takip ediyoruz. Büyümemizle doğru orantılı olarak artan istihdam ihtiyacımız doğrultusunda, engelli çalışan kontenjanımız da sürekli artmaktadır. 2017 yılında 179 olan engelli çalışan sayımızı 211'e yükselttik. Ozon Tekstil bünyesinde ise 2018 yılı itibarıyla 19 engelli çalışan görev alıyor.

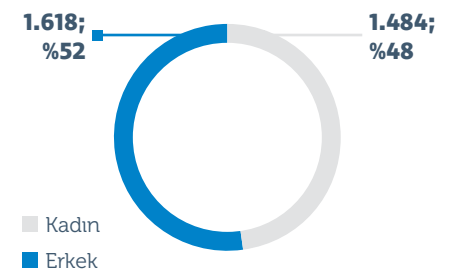
DeFacto Türkiye



Ozon Tekstil



DeFacto Yurtdışı



PERFORMANS YÖNETİMİ

DeFacto Performans Yönetim Sistemi, strateji ve hedeflerimize giden yolda daha hızlı, etkin ve sistematik bir biçimde hareket etmek amacıyla, oluşturulmuştur. Performans yönetim sistemimiz ile, iş hedeflerimize ulaşmayı, çalışanlarımızın başarılı iş sonuçlarını ortaya çıkarmayı, yüksek performans sergileyen bir kurum haline gelmeyi amaçlıyoruz. Yurtiçi ve yurtdışı merkez ofis çalışanlarının performansı fonksiyonlarına göre sadece yıllık veya üç aylık olarak değerlendirilir. Yıllık değerlendirmeler altıncı ayda gözden geçirilerek hedef gerçekleştirmeleri takip edilir. Çalışan performans kartları bireysel hedefler ve liderlik hedefleri olmak üzere iki ana grupta toplanır. Çalışanlara koyulan hedeflerin SMART olması öncelikli koşulumuzdur. Performans yönetim sisteminden elde edilen veriler kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ödüllendirme süreçlerinde değerlendirilir. 2019 yılında, entegre bir Performans Sistemi'nin hayata geçirilmesini hedefliyoruz. Bu kapsamda 2018 yılında sistemin global altyapı çalışmaları tamamlandı.

Ücretlendirme Yönetimi

DeFacto genelinde objektif kriterlere göre tasarlanmış sistematik yöntemlerle belirlenen bir ücretlendirme süreci uygulanır. Ücretlendirmede, Genel Müdürlük, Yurtiçi Mağazacılık, Yurtdışı Mağazacılık, Mavi Yaka ve Expat çalışanlarımız için ayrı ayrı yapılandırılmış hesaplama araçları kullanırız. Bu konudaki stratejilerimizi şirket ve ilgili ülkelerin ekonomik koşullarını dikkate alarak her yıl gözden geçiririz.

YETENEK YÖNETİMİ

Çalışanlarımızın yetkinliklerini ve potansiyellerini tanıyarak onlara kariyer yolculuklarında kılavuzluk etmeyi amaçlarız. Çalışanlarımıza şirket içi kariyer fırsatlarını açık tutar, çalışan gelişimini doğru analiz edebileceğimiz

araçlar kullanırız. Yetkinlik modelimiz kapsamında, çalışanlarımızın performans değerlendirmelerini ve liderlik yetkinliklerini bir arada yorumlayarak yetenek havuzları oluştururuz. Kritik pozisyonlar için ise yedekleme planlarımız belirlenmiştir.

Yetenek yönetimi kapsamında, yılsonunda 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. Çalışanların performans ve potansiyellerini Yetenek Komiteleri vasıtasıyla değerlendiriyoruz.

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 uygularız.

Mağaza Yönetici Adayı Programımız ile mevcut çalışanlarımızın gelişimlerine destek olarak geleceğin liderlerini kurum içinden yetiştirmeyi hedefliyoruz. Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerinin artırılmasına organizasyonel ihtiyaçlarımız ve odak alanlarımız doğrultusunda katkı sağlıyoruz.

İç Değerlendirme Merkezi Uygulamasıyla iç değerlendiricilerimizi kendi çalışanlarımız arasından yetiştirerek değerlendirme sürecini şirket içinde gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Eğitim İstatistikleri (2018)	Toplam Eğitim Saati (saat)	Çalışan Başına Ortalama Eğitim (saat/yıl)
DeFacto Toplam	118.678	10,1
Ozon Tekstil	7.009	9,7

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSi

İLETİŞİM



Proje kapsamında iç değerlendiricilerimizi özel bir eğitimden geçirerek sertifikalandırıyoruz ve süreç boyunca çeşitli eğitimlerle desteklemeye devam ediyoruz. İç değerlendiricilerimiz vasıtasıyla özel uygulamalar geliştiriyor, şirket içi iletişim, paylaşım ve sinerjiyi güçlendiriyor, çalışanların kariyer yaşamlarında faydalananabilecekleri yetkinlik ve beceriler geliştirmelerini sağlıyoruz.

DeFacto Academy

DeFacto Academy, “Wow dedirten global bir moda markası olma” vizyonumuz 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. DeFacto Academy çatısı altında yürütülen Liderlik Gelişimi ve Yetenek Yönetimi Programlarıyla, geleceğe yönelik yaklaşımlarımızı ve projeksiyonlarımızı çalışan ve yöneticilerimizin gündeminde tutarız. Bu programları tasarlarken kurum kültürünü ve değerlerini göz önünde bulundururuz.

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 üç ana modülden oluşmaktadır. Bunun yanında, “Mağazacılık Okulu” ve “Ürün Yönetimi ve İnovasyon Okulu” eğitimleri kapsamında Temel Gelişim, Mesleki Uzmanlık, İleri Mesleki Uzmanlık ve Liderlik Gelişim programları devam etmektedir.

Eğitim ve gelişim faaliyetlerinin sürekliliğini sağlamak adına çalışanlarımıza online eğitimler sunuyoruz. DeFacto Academy öğrenme sistemi, şirket içi dijital platformlar ile entegre alt

yapısıyla operasyonel süreçlerin otomatikleşmesinde ve hızlanmasında önemli rol oynuyor. Çalışanlara atanan karma gelişim programlarının içinde yer alan tüm yöntemlere ait eğitimler, tüm eğitim ve gelişim araçları ile aktiviteleri bu öğrenme sistemi üzerinden sunuyor, takip ediyor ve raporluyoruz.

DeFacto Academy, şirketin kurumsal hafızasını oluşturarak çalışanların ihtiyaç duyduğu bilgi ve deneyimi standart bir hale getirir. İç eğitimlerimiz bilgi ve deneyim aktarımında en güçlü kaynaklarımızdan biridir. İç eğitimlik sistemi ile kurumsal hafızayı kayıt altına alıyor, şirket içi iletişimi güçlendiriyor, çalışanların uzmanlık alanlarında gelişimlerini destekliyoruz. İç eğitim olacak yöneticilerimizin insan kaynakları yaklaşım ve uygulamalarımızı daha hızlı öğrenmeleri ve içselleştirmelerini sağlıyoruz.

Eğitim programlarımızı hem şirketin hem de çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alarak belirliyoruz. Eğitimlerimizi sınıf içi eğitimler, işbaşı eğitimleri, koçluk, mentorluk, gözlem/staj ve uzaktan öğrenme gibi birçok farklı öğrenme yöntemi ile zenginleştiriyoruz. 2018 yılında Defacto Türkiye ve DeFacto yurtdışı operasyonlarında toplam 118.678 saat eğitim organize ettik.

İştirakimiz Ozon Tekstil’in çalışanlarının yetenek ve becerilerinin geliştirilmesini önemsiyoruz. Ozon Tekstil çalışanlarına vizyon, misyon ve değerlerimizi içeren eğitimler, teknik eğitimler, yasal gereklilikler kapsamında verilen eğitimler, kişisel gelişim eğitimleri, yönetsel eğitimler olmak üzere altı ana grupta eğitim veriyoruz. Eğitim plan ve programları performans değerlendirme sisteminin sonuçlarına göre çalışanlarımız, yöneticileri ve insan kaynakları bölümü tarafından kararlaştırılıp uygulanır. 2018 yılında Ozon Tekstil çalışanlarına yönelik 7.009 saat eğitim gerçekleştirdik.

ÇALIŞANLARIMIZIN MUTLULUĞU

Kurumsal hedeflerimize ulaşmada çalışanlarımızın yüksek performansı büyük rol oynamaktadır. Çalışanların bağlılığının ve performansının yüksekliği ise ancak mutlu çalışanlar olmaları ile mümkündür. DeFacto olarak çalışanlarımıza mutlu ve huzurlu bir iş ortamı sunmayı misyon kabul ederiz. Bu konuda sektörde bir ilke imza atarak Mutluluk Departmanını kurduk.

Mutluluk Departmanında mutluluk yöneticileri görev alıyor. Mutluluk uygulamaları kapsamında çalışanlarımıza dokunan her süreçte iyileştirme yapacak şekilde aksiyonlarımızı belirliyoruz. Çalışan geribildirimleri ve içinde bulunduğumuz güncel durumu bir arada değerlendirerek uygulamalarımızı şekillendiriyoruz. Çalışan mutluluğu faaliyetlerinin çalışanlar üzerindeki yansımalarını düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz memnuniyet anketi ile ölçümlüyoruz. Memnuniyet, bağlılık ve motivasyon düzeyini ölçen anketin sonuçlarını çalışanlarımızla paylaşıyor, geliştirme alanlarımızda gerekli aksiyonları alıyoruz.

Ozon Tekstil çalışanlarının mutluluğunu artırmak amacıyla gelişime açık konularda aylık ve yıllık aksiyon planları oluşturuyoruz. Bu planları oluştururken çalışan memnuniyet anketi sonuçlarından yola çıkıyoruz. Ozon Tekstil bünyesinde oluşturduğumuz Mutluluk Odası, Kadın Bakım Odası, Süt Odası bu kapsamda hayata geçirdiğimiz çalışmalardır.

Çalışanlarımızın taleplerine hızlı ve doğru şekilde dönüş yapabilmek, İnsan Kaynakları departmanının sunduğu hizmet ve ürünlerin geliştirilmesini ve iyileştirilmesini desteklemek,

iletişim verimliliğini ve böylece çalışan mutluluğunu artırmak amacıyla “Anında İK” uygulamasını yürütüyoruz. 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.

İş-Özel Hayat Dengesi ve Çalışan Katılımı

Çalışanlarımızın ağırlıklı olarak iş hayatında sosyalleşmeye önem veren Y kuşağından oluşuyor olması iş yaşamı ve özel yaşam dengesini sağlamayı bizim için ön plana taşıyor. Çalışanlarımızın bu dengeyi kurmalarına yardımcı olmak amacıyla spor, masaj, kuaför, sağlıklı beslenme danışmanlığı gibi hizmetler sunuyoruz. Çalışanlar şirket içinde bulunan “mutluluk odaları” ve “mutluluk koridorları” alanlarında vakit geçirebiliyor, sosyal kulüpler sayesinde mola vakitlerini daha iyi değerlendirebiliyorlar. Çalışanlarımızın iş-özel hayat dengesini esnek çalışma saatleri uygulamamızla da destekliyoruz.

Ozon Tekstil çalışanlarının iş-özel yaşam dengesini kurmaları amacıyla benzer faaliyetler yürütülüyor. Örneğin beyaz yakalı çalışanlarımıza doğum günlerinde bir günlük izin hakkı tanıyoruz. Ozon Tekstil çalışanları da esnek çalışma saati uygulamasından yararlanabiliyor.

DeFacto Sosyal Kulüpleri

DeFacto Sosyal Kulüpleri çalışanların kültür, sanat ve spor alanlarında bilgi ve beceri kazanmasına; ekip halinde sosyalleşmesine imkan tanıyor. DeFacto Müzik Kulübü, DeFacto Dans Kulübü, DeFacto Gezi Kulüpleri şirket bünyesinde faaliyet gösteren kulüplerdir. Ayrıca tenis, basketbol, voleybol, kürek, futbol, aikido, yoga, satranç branşlarında faaliyet gösteren DeFacto Spor etkinlikleri bulunmaktadır.

Sosyal kulüplerde profesyonel eğitimler 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.

İç İletişim Faaliyetleri

İç iletişim faaliyetlerini pozitif bir çalışma ortamının oluşturulmasında, çalışan bağlılığının sağlanmasında, kurum kültürümüzün yaygınlaştırılmasında, çalışanların beklentilerinin karşılanmasında ve öğrenen bir organizasyon olma yolunda bir araç olarak görüyoruz. Bu kapsamda haber ve duyurular, Şirket-i Muhabbet Toplantıları, koordinasyon toplantıları, yılsonu etkinlikleri ve Liderlik Sohbetleri gibi farklı iletişim mecralarına başvuruyoruz.

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 bulunuyor.

Ozon Tekstil çalışanlarının motivasyonunu artırmak, çalışanlar arası iletişimi kuvvetlendirmek adına Ozon Tekstil çalışanlarının katıldığı Futbol Turnuvaları düzenliyoruz. Ozon Tekstil çalışanları şirket dışı spor müsabakalarında da şirketi temsil edebiliyor.



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışma imkanı sunmak sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir. Faaliyetlerimiz sırasında ve sonunda insanlığa en az zarar, en üst düzeyde fayda sağlayarak, sektöründe “öncü” olmayı kuruluş politikası olarak benimsiyoruz. İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının hayata geçirilmesine yönelik temel ilkeler DeFacto İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası çerçevesinde belirlenmiştir.

İş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde faaliyet gösteren tüm ofis, depo ve mağazalarımızda İSG Politikası ve yasal mevzuat gereği sistematik biçimde yönetilir. Bu sistematik yönetimi temin etmek adına katılımcı bir İSG anlayışı benimsiyor, İSG uzmanları ve işyeri hekimlerinin yanı sıra tüm çalışanların İSG süreçlerine dahil olmasını sağlıyoruz. İSG yönetiminde çok sesliliğin sağlanmasında en etkili araçlarımızdan biri de İSG Kurullarıdır. DeFacto operasyonlarında biri çalışan temsilcisi olan 122 üyesiyle faaliyet gösteren 12 İSG Kurulu bulunmaktadır.

Ozon Tekstil operasyonlarında ise dördü çalışan temsilcisi olan 36 üyesiyle faaliyet gösteren 19 İSG Kurulu bulunmaktadır.

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 uygularız. 2017 yılında 1,57 düzeyinde olan kaza sıklık oranını 1,49; 2,82 düzeyinde olan kayıp gün oranını ise 1,04 düzeyine düşürdük. Kayıp gün oranı 2018 yılında Ozon Tekstil operasyonlarında da 2017 yılına kıyasla iyileşme kaydederek 5,46 düzeyinden 4,91 düzeyine geriledi.

Mağazalarda İSG Uygulamaları

Çalışanlarımızın büyük çoğunluğunun mağazalarımızda görev alıyor olması mağazalarda İSG uygulamaları konusunu önemli kılmaktadır. Mağazalarda sağlık ve güvenlik konularının yönetiminden başta mağaza müdürleri olmak üzere tüm mağaza çalışanları sorumludur. İSG performansı mağaza müdürlerinin öncelikli konuları arasında yer alır ve bireysel finansal performanslarına yansır.

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.

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. Yurtiçi ve yurtdışında görevli süpervizörlerimiz genel mağaza uygunluk denetimleri sırasında yaklaşık 45 kriterden oluşan bir denetleme listesi doğrultusunda İSG denetimleri gerçekleştirir. Ülkelerin yasal düzenlemeleri doğrultusunda bu listeye yeni maddeler eklenebilir, ilgili ülkede kanunların henüz yeterli olgunlukta olmaması durumunda ise Türkiye'nin kontrol listesi aynen kullanılır. İSG kontrol kriterlerine uygunluk sonuçları mağaza

müdürleri ile paylaşılır. Bu denetimlerin yanı sıra yılda bir defa olmak üzere bağımsız bir denetim firması tarafından İSG mevzuatına uygunluk kapsamında yapılan “üçüncü göz İSG denetimleri” olarak adlandırdığımız denetimler gerçekleştirilir.

Depo İSG uygulamaları

Faaliyetlerin iş sağlığı ve güvenliği açısından uluslararası standartlarda yönetilmesi amacıyla Çerkezköy depomuzu OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi doğrultusunda yönetiyoruz. Her yıl bağımsız bir denetim firması tarafından OHSAS standartlarına göre denetlenen yönetim sistemimizi sürekli geliştirerek sertifikamızı yeniliyoruz. Depo çalışanlarına, kadrolu ya da dolaylı istihdam olması farkı gözetmeksizin, yıllık kişi başına ortalama 12 saat İSG eğitimi veriyoruz.



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSI

İLETİŞİM



Ozon Tekstil

Ozon Tekstil'in iş sağlığı ve güvenliği yaklaşımı DeFacto iş sağlığı ve güvenliği politikası ile uyum içindedir. Ozon Tekstil operasyonlarında tüm İSG mevzuatına, davranış kuralları ile ulusal ve uluslararası standartlara uyum önceliğimizdir. Hedefimiz işyerlerimizde meydana gelebilecek iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemektir.

Ozon Tekstil, küresel tedarik zinciri denetimlerine olanak veren sosyal denetim örgütü SEDEX'e üyesidir. 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. 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 fabrikalarında tam süreli görev yapan İSG uzmanları bulunur. Ayrıca tüm lokasyonlarda iş yeri hekimi ve Sivas fabrikasında görev alan sağlık personeli, çalışanlara hizmet verir.

İSG Eğitimleri

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilgi ve farkındalık düzeylerinin artırılması adına düzenli olarak İSG eğitimleri gerçekleştiririz. Eğitimlere çalışanlarımızın yansira alt işveren ve tedarikçi çalışanlarının da katılımını sağlayarak bu konudaki bilinci daha yaygın bir alana taşıyoruz.

Çalışanlarımıza verdiğimiz tekrar eğitimlerini ve mevzuatta yer alan konuları içeren eğitimleri e-eğitim olarak veririz. Sınıf içi eğitimler de uzaktan eğitim sistemi üzerinden takip edilebilir. Aramıza yeni katılan mağaza müdürlerine 1 tam günlük, Genel Müdürlük kadrosunda işe başlayan çalışanlara 4 saatlik İSG eğitimi verilir. Türkiye'deki mağaza çalışanlarımıza da İSG konulu zorunlu e-eğitimler verilir. 2018 yılında DeFacto Türkiye çalışanlarına 6.144 saat, Ozon Tekstil çalışanlarına 1.232 saat İSG eğitimi verdik.

DeFacto Türkiye Operasyonları

	2015	2016	2017	2018
Kaza Sıklık Oranı	1,26	1,48	1,57	1,49
Kayıp Gün Oranı	4,91	2,91	2,82	1,04

Ozon Tekstil

	2015	2016	2017	2018
Kaza Sıklık Oranı	2,18	3,49	1,46	3,26
Kayıp Gün Oranı	8,58	8,72	5,46	4,91



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.



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



TOPLUMSAL GELİŞİM

2015 YILINDAN BERİ 2.482 ÇALIŞANIN KATILIMIYLA 43 ETKİNLİK VE 7.352 SAAT GÖNÜLLÜLÜK FAALİYETİ GERÇEKLEŞTİRİLDİ.

Faaliyet gösterdiğimiz coğrafyada toplumsal gelişime katkı sağlamayı kurumsal bir sorumluluk kabul ediyoruz. Sosyal sorumluluk çalışmalarımızı toplum için katma değer yaratma hedefiyle gerçekleştiriyoruz. Hayata geçireceğimiz projeleri BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda belirliyoruz. Toplumsal gelişime katkı anlayışımızı gönüllülük koşuluyla mağazalarımızdan tedarikçilerimize tüm değer zincirimize yayıyoruz.



RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Toplumsal pozitif etki alanımızı genişletmek ve çalışanlarımızın bağlılığını, aidiyet duygusunu ve yetkinliklerini artırmak amacıyla 2015 yılında DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunu kurduk. Genel Müdürlük çalışanlarıyla başlayan faaliyetlerimiz gönüllü sayısının ve saha ekiplerinin katılımıyla büyümeye devam etti. Mutluluk Elçileri sivil toplum kuruluşlarıyla ya da kendi içlerinde oluşturdukları ekipleriyle beraber topluma ve çevreye değer katan çeşitli sosyal sorumluluk projeleri yürütür. Gruba katılım gönüllülük esasına dayanır. Mutluluk Elçileri Grubu sayesinde, çalışanlar kendi hassasiyet alanlarına ilişkin proje geliştirip bu alanlarda kendilerini ifade etme şansına sahip oluyorlar. Bu çalışmalar ile toplumsal fayda ve farkındalık amaçlanırken projelerde liderlik üstlenen çalışanların da organizasyon, planlama, iletişim gibi yetkinliklerini geliştirme imkânı sunuluyor. DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunun kurulduğu 2015 yılından bu yana 2.482 çalışanın katılımıyla 43 etkinlik ve 7.352 saat gönüllülük faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunun Gerçekleştirdiği Çalışmalar:

Kızılay Kan Bağışı

Kızılay & DeFacto işbirliği ile yılda iki kez olmak üzere gerçekleştirdiğimiz kan verme kampanyamızın en sonuncusunu Kasım ayında gerçekleştirdik. Hayata geçirdiğimiz Kan ve Kök Hücre Bağışı Kampanyasının sonucunda DeFacto'lu yardımseverler olarak, 82 ünite kan bağışıyla 246 kişinin hayatına dokunduk ve 74 kök hücre numune bağışıyla ihtiyaç sahiplerine umut ışığı olduk.

Askıda Kitap Projesi

DeFacto Sosyal Sorumluluk Kulübü'nün öncülüğünde gerçekleştirdiğimiz "Askıya Bir Kitap Bırak, Gönülden Destek Ol!" kampanyası ile toplanan 111 çocuk kitabıyla KAÇUV'un İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Hastane Sınıfındaki kütüphanesi oluşturuldu.

ÖSGD Meslek Lisesi Koçluk Programı

Meslek Lisesi Koçları Programı, 2012 yılında başlayan ve Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) üyesi şirketlerin katılımı ve Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Müdürlüğü protokolü ile uygulanan gönüllülük temelli bir programdır. ÖSGD'ye üye şirketlerdeki gönüllü koçlar, 10. ve

11. sınıf meslek lisesi öğrencileri ile "Sınırları Belirlenmiş Koçluk Modeli" çerçevesinde bir araya gelir ve iki yıl devam eden gönüllü koçluk programını uygulurlar. DeFacto programa 2016 yılında gönüllü şirket olarak ilk defa katıldı. İlk uygulama yılında 6 gönüllü koçuna sahipken bu sayı 2018 yılında 16'ya ulaştı. 2020 yılının sonuna kadar 110 öğrencinin hayatlarına dokunmayı ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamış olacağı.

Adım Adım İyilik Peşinde Koşan Gönüllüler

DeFacto çalışanları 2015 yılından bu yana Adım Adım bünyesinde RunAtolia Maratonu, Bozcaada Koşusu, İstanbul Avrasya Maratonlarına katılmaktadır. Gönüllülerimizle beraber birçok sivil toplum kuruluşuna fon sağlamanın yanı sıra son üç yılda katıldığımız ve iyilik peşinde koştuğumuz maratonlarda güzel sonuçlar elde ettik ve sosyal sorumluluk konusunda isim yapmış büyük kuruluşların olduğu listede üçüncü sırada yer aldık. Gönüllülerimizin ilham verdikleri destekçi sayısı 4.919'a ulaştı.

Kumaştan Hayaller Projesi

Kumaştan Hayaller Projesi ile geri dönüşüme, ekonomiye, eğitime, öğrencilerin hayal gücüne ve umuda destek olmayı, sektörün ve tüm Türkiye'nin sosyal sorumluluk projesi haline getirmeyi hedefliyoruz.

DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunun Amaçları:

- 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.

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİMTASARIM VE
YENİLİKÇİLİKÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİTEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



Proje kapsamında fabrikalarımızdan üretim dışı kalan atıl kumaş ve aksesuarları toplayarak, Küçükçekmece ve Beylikdüzü'ndeki Meslek Lisesi Giyim ve Çocuk Gelişimi Bölümü öğrencilerine gönderdik. Öğrenciler emeklerine hayal güçlerini katarak, atıl kalan kumaşları harika birer ürün haline getirdiler. Ürünler İstanbul Levent Özdilek Park AVM'deki mağazamızda kanserli çocukların umutlarını gerçekleştirmek ve Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) projelerinde kullanılmak üzere satışa sunuldu. Kumaştan Hayaller Projesi'nin daha fazla umut dağıtması için çalışmaya devam ediyoruz.

Mentorluk Programı

Genç Başarı Vakfı iş birliği ile vakfın belirlediği liselerde eğitim gören gençlere ticaret hayatını ve şirket yönetimini anlatmak ve öğretmek amacıyla mentorluk sağlandı. Program kapsamında öğrenciler ticari kişiliği

olan birer şirket kurdular. Bu şirketlerin üretim, satış ve süreç yönetimlerinde gönüllülerimizin desteği ile ilerlediler. Proje süresince on gönüllümüz görev alırken birçok öğrenci de ticari ve kurumsal hayata yönelik tecrübe sağlamış oldu.

Kedi Evi Projesi

Sokak Kedileri sivil toplum kuruluşu ve 18 gönüllümüzün girişimiyle 30 adet kedi evi yapıldı. Evler gönüllülerimizin belirlediği ilçe ve çevrelerde sokak kedilerine barınak olması amacıyla konumlandırıldı.

Umut Kafe

KAÇUV'un mobil Umut Kafe'sini DeFacto Genel Müdürlüğümüze konuk ettik. Kanserle mücadele eden ailelere gelir sağlanması amacıyla hayata geçirilen projeye, DeFacto gönüllülerimiz Kafe içerisinde yer alan malzemeleri satın alıp ailelere destekte bulundular.





RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



GÖSTERGELER

PERFORMANS VERİLERİ

ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ

	2018	
	Erkek	Kadın
Toplam İşgücü (Sayı)		
DeFacto Türkiye	5.124	5.873
DeFacto Çalışanları	4.919	5.370
Outsource Çalışanlar	98	370
Ozon Tekstil	451	271
DeFacto Yurtdışı	1.484	1.618
Kategoriye Göre Çalışanlar (Sayı)		
DeFacto Türkiye		
Ofis Çalışanları	625	605
Saha Çalışanları	4.810	4.249
DeFacto Yurtdışı		
Ofis Çalışanları	105	51
Saha Çalışanları	1.379	1.567
Ozon Tekstil		
Ofis Çalışanları	285	
Saha Çalışanları	437	
Yaş Gruplarına Göre Çalışanlar (%)		
DeFacto Türkiye		
30 yaş altı	%84,6	
30 - 50 yaş arası	%15,1	
50 yaş üstü	%0,3	
DeFacto Yurtdışı		
30 yaş altı	%90,1	
30 - 50 yaş arası	%9,6	
50 yaş üstü	%0,3	
Ozon Tekstil		
30 yaş altı	%16,6	
30 - 50 yaş arası	%78,8	
50 yaş üstü	%4,6	
Üst Yönetim Yapısı (sayı)		
DeFacto Türkiye	37	9
DeFacto Yurtdışı	0	0
Ozon Tekstil	6	1
Orta Düzey Yönetim Yapısı (sayı)		
DeFacto Türkiye	246	81
DeFacto Yurtdışı	51	18
Ozon Tekstil	29	13
Engelli Çalışan Sayısı		
DeFacto Türkiye	190	
DeFacto Yurtdışı	21	
Ozon Tekstil	19	

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015	2016	2017	2018
Türkiye Toplam Mağaza Enerji Tüketimi (kWh)	45.502.107	52.901.651	61.694.196	63.983.980
Türkiye Mağaza Enerji Yoğunluğu (kwh/m ²)*	222,8	192,5	178,7	160,7
Toplam Forklift Yakıt Tüketimi (l - Dizel)	7.000	7.000	5.960	6850
Defacto Genel Merkez Su Tüketim Yoğunluğu (m ³ /kişi)	10,66	17,42	13,82	14,85
Üretim Tesislerinde Toplam Ambalaj Atık Miktarı (ton)				
Kağıt-karton	9	12	173,341	218
Metal	-	-	0,55	0
Plastik	2,5	4,5	56,82	53
Üretim Tesislerinde Tehlikeli Atık Miktarı (ton)				
Bertaraf	-	-	29,76	42
Geri Kazanım	-	-	-	0
Üretim Tesislerinde Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)				
Bertaraf	-	-	-	0
Geri Kazanım	-	-	664,34	275
Analitik Test Laboratuvarı Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (ton)				
Tehlikeli	-	-	6	11
Tehlikesiz	-	-	1.200	1.600
Fiziki Test Laboratuvarı Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (ton)				
Tehlikeli	-	-	0	0
Tehlikesiz	-	-	380	990

*Hesaplama yönteminde yapılan değişiklik nedeniyle veriler geçmişe dönük olarak revize edilmiştir. Önceki yıllarda aylık olarak hesaplanan mağaza enerji yoğunluğu verisi bu raporda yıllık olarak sağlanmıştır.

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015	2016	2017	2018
İSG Kurulu Sayısı				
DeFacto Çalışanları	3	3	3	12
Ozon Tekstil Çalışanları	20	22	24	19
İSG Kurulu Üye Sayısı				
DeFacto Çalışanları	120	126	126	122
Ozon Tekstil Çalışanları	38	41	42	36
İSG Kurulu Çalışan Temsilcisi Sayısı				
DeFacto Çalışanları	12	12	31	1
Ozon Tekstil Çalışanları	4	5	5	5
Kaza Sıklık Oranı				
DeFacto Çalışanları	1,26	1,48	1,57	1,49
Ozon Tekstil Çalışanları	2,18	3,49	1,46	3,26
Kayıp Gün Oranı				
DeFacto Çalışanları	4,91	2,91	2,82	1,04
Ozon Tekstil Çalışanları	8,58	8,72	5,46	4,91
İSG Eğitimleri (saat)				
DeFacto Çalışanları	-	-	9.602	6.144
Ozon Tekstil Çalışanları	-	-	4.108	1.232

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



GRI İÇERİK İNDEKSİ



Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 101: Temel 2016		
GRI 102: Genel Göstergeler 2016		
Kurumsal Profil		
102-1	İletişim (s.78)	-
102-2	www.defacto.com.tr	-
102-3	İletişim (s.78)	-
102-4	Dünden Bugüne DeFacto (s.11)	-
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	Dünden Bugüne DeFacto (s.11), DeFacto Operasyonları (s.16-17)	-
102-7	Rakamlarla 2018 (s.14-15)	-
102-8	Çalışan Demografisi (s.74)	-
102-9	DeFacto Tedarik Zinciri (s.42-43)	-
102-10	Raporlama döneminde şirket organizasyonunda, sermaye yapısında ya da tedarik zincirinde belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.	-
102-11	İş Etiği (s.23), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.33-35) , Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.42-46)	-
102-12	Toplumsal Gelişim (s.68-70)	-
102-13	Toplumsal Gelişim (s.68-70)	-
Strateji		
102-14	CEO Mesajı (s.5)	-
102-15	CEO Mesajı (s.5)	-
Etik ve Dürüstlük		
102-16	İş Etiği (s.23)	-
102-17	İş Etiği (s.23)	-
Yönetişim		
102-18	Kurumsal Yönetim (s.19)	-
102-19	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24)	-
102-20	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24)	-
102-29	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24)	-
102-30	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
Paydaş Katılımı		
102-40	Paydaşlarımızla Diyalog (s.27)	-
102-41	Toplu sözleşme kapsamında görev alan çalışanımız bulunmamaktadır.	-
102-42	Paydaşlarımızla Diyalog (s.27)	-
102-43	Paydaşlarımızla Diyalog (s.27)	-
102-44	Paydaşlarımızla Diyalog (s.27)	-
Raporlama Uygulaması		
102-45	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-46	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-47	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
102-48	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-49	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-50	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-51	https://kurumsal.defacto.com.tr/surdurulebilirlik.html	-
102-52	https://kurumsal.defacto.com.tr/surdurulebilirlik.html	-
102-53	İletişim (s.78)	-
102-54	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-55	Rapor Hakkında (s.3)	-
102-56	Dış denetim alınmamıştır.	-

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM

TASARIM VE YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



Öncelikli Konular	Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
Çevreye Duyarlı Üretim				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24), Çevre (s.50-51)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24), Çevre (s.50-51)	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1	Organizasyon içindeki enerji tüketimi	Çevre (s.50-51), Çevresel Performans Göstergeleri (s.75)	-
	302-3	Enerji yoğunluğu	Çevre (s.50-51), Çevresel Performans Göstergeleri (s.75)	-
GRI 306: Atıklar 2016	306-2	Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.50-51), Çevresel Performans Göstergeleri (s.75)	-
İş Etiği (s.23) ve Yasal Uyum				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği (s.23)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	İş Etiği (s.23)	-
GRI 205 Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-3	Kesinleşmiş yolsuzluk vakaları ve alınan tedbirler	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	-
GRI 307 Çevre Yasalarına Uyum 2016	307-1	Çevre yasa ve düzenlemelerine karşı uyumsuzluk durumları	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	-
GRI 419 Sosyo - Ekonomik Uyum 2016	419-1	Sosyo-ekonomik alanlarda yasa ve düzenlemelere karşı uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	-
İş Sağlığı ve Güvenliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.62-64)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.62-64)	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	Resmi yönetim-çalışan iş sağlığı ve güvenliği komiteleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.62), Sosyal Performans Göstergeleri (s.75)	-
	403-2	Yaralanma, meslek hastalığı, kayıp gün, devamsızlık türleri ve oranları, iş nedenli ölüm sayısı	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.64), Sosyal Performans Göstergeleri (s.75)	-
Ar-Ge ve İnovasyon				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tasarım ve Yenilikçilik (s.30-31)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Tasarım ve Yenilikçilik (s.30-31)	-
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2	Belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Tasarım ve Yenilikçilik (s.30-31)	-
Marka ve İtibar				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Sürekliliği (s.19), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.33-35)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	İş Sürekliliği (s.19), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.33-35)	-
Tedarik Zinciri Yönetimi				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.42-46)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.42-46)	-
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1	Çocuk işçi riski taşıyan operasyon ve tedarikçiler	Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi (s.45)	-
GRI 409: Zorla Çalıştırma 2016	409-1	Zorla çalıştırma riski taşıyan operasyon ve tedarikçiler	Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi (s.45)	-
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Uyum Değerlendirmesi 2016	414-2	Tedarik zincirinde negatif sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarikçi Denetimleri (s.46), DeFacto Denetimleri (s.46)	-
Çalışan Gelişimi ve Yetenek Yönetimi				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25)	-
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Performans Yönetimi (s.58), Yetenek Yönetimi (s.59)	-
	103-3	Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Performans Yönetimi (s.58), Yetenek Yönetimi (s.59)	-
GRI 404: Eğitim 2016	404-1	Yıllık çalışan başına ortalama eğitim saati	Yetenek Yönetimi (s.59), Sosyal Performans Göstergeleri (s.75)	-
	404-2	Çalışan yeteneklerini geliştirmeye ve dönüştürmeye yönelik destek programları	Yetenek Yönetimi (s.59), Sosyal Performans Göstergeleri (s.75)	-
GRI 406: Ayrımcılığın Engellenmesi 2016	406-1	Ayrımcılık vakaları ve alınan düzenleyici önlemler	DeFacto, hiçbir koşulda ayrımcılığa izin vermez. Raporlama döneminde bu türden bir vaka gerçekleşmemiştir.	-

GRI Hizmetler Birimi, Materiality Disclosures Service kapsamında, GRI İçerik İndeksi'nin açıkça sunulduğunu ve 102-40 ve 102-49 arası "Açıklamaların" raporun uygun bölümlerinde yer aldığını değerlendirmiştir. Bu hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

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 Danışmanı & Tasarım



info@kiymetiharbiye.com

T: +90 (212) 279 13 13

Yasal Uyarı:

"DeFacto 2018 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."

RAPOR HAKKINDA

CEO MESAJI

STRATEJİ VE
YÖNETİŞİM

TASARIM VE
YENİLİKÇİLİK

ÜRÜN SORUMLULUĞU
VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

TEDARİK ZİNCİRİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

ÇEVRE

ÇALIŞANLARIMIZ

TOPLUMSAL GELİŞİM

PERFORMANS
VERİLERİ

GRI İNDEKSİ

İLETİŞİM



