



DeFacto

2019 Yılı Sürdürülebilirlik Raporu



DeFacto

DeFacto

İÇİNDEKİLER

Rapor Hakkında	1-7
CEO Mesajı	5
Strateji & Yönetişi	8-32
Tasarım ve Yenilikçilik	33-35
Ürün Sorumluluğu & Müşteri Memnuniyeti	36-40
Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	41-45
Çevre	46-48
Çalışanlarımız	49-64
Toplumsal Gelişim	65-75
Göstergeler	76-82
İletişim	83

DeFacto Hakkımızda

Uzun süredir yerine getirdiğimiz bir taahhüdümüz var: DeFacto olarak, en başta Türkiye olmak üzere, faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda sürdürülebilir gelişmeyi desteklemeyi kendimize ve tüm paydaşlarımıza taahhüt ediyoruz. Bu taahhüt doğrultusunda uzun süredir gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmaları, elde ettiğimiz tüm kazanımları sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla paydaşlarımızın değerlendirmesine sunuyoruz. Şu anda okumakta olduğunuz DeFacto 2019 Sürdürülebilirlik Raporu, yayınladığımız beşinci sürdürülebilirlik raporudur ve 1 Ocak 2019–31 Aralık 2019 tarihleri arasında gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerin çevresel, sosyal ve ekonomik alanlarda oluşturduğu her türden etkiyi ve bunları yönetme yaklaşımlarımızı içermektedir.

Bu raporumuzun da içeriğini DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde Türkiye’de gerçekleştirdiğimiz faaliyetler, genel müdürlük, üretim merkezleri, depo ve mağazalarda gerçekleşen sürdürülebilirlik verileri oluşturmaktadır. Bununla birlikte, şirket faaliyetlerine yönelik bütüncül bir perspektif oluşturmak adına da elde edilen verilerin eşdeğer kalite standartlarına uygun olması durumunda Türkiye dışında gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlere yönelik bilgilere de raporda yer verdik.

Bunun da ötesinde, tüm önem arz eden konuları bu raporda uygun şekilde önceliklendirdik. Bu rapor, önemli ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri yansıtmak ve paydaşların DeFacto’nun raporlama döneminde performansını değerlendirmesini sağlamak amacıyla, tüm önemli konuların ve sınırlarının kapsamını içermektedir ve paydaş değerlendirmeleri ile kararlarını önemli ölçüde etkileyebilecek önemli ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri yansıtan ilgili bilgileri de kapsamaktadır. Paydaşlarımızın rapor konusuna giren tüm görüşleri raporda yansıtılmış olup, raporda yer verdiğimiz bilgiler, paydaşların DeFacto’nun sürdürülebilirlik performansını değerlendirmeleri için yeterince doğru ve ayrıntılı olup, ölçümlenen verilere dayalıdır. Veri ölçümlenmeleri ve hesaplamalar için gerekli olan tüm temelleri yeterince açıkladık. Nicel veriler için olası hata paylarıysa, paydaşların uygun ve bilgiye dayalı sonuçlara ulaşma yeteneklerini önemli ölçüde etkilemeyecek kadar düşüktür. Doğal olarak, rapordaki nitel ifadeler rapor edilen diğer bilgiler ve mevcut diğer kanıtlarla tutarlıdır. Rapordaki tüm bilgileri, okuyucunun performans açısından olumlu veya olumsuz eğilimleri yıldan yıla görebileceği bir biçimde sunduk. Raporlama çalışmalarımızı her sene daha ayrıntılı olarak gerçekleştirmeye de çalışıyoruz.

Rapor, paydaşlarımız tarafından talep edilebilecek bir bilgi seviyesini içerir, ancak aşırı ve gereksiz ayrıntılardan kaçınır. Paydaşlarımız, istedikleri belirli bilgileri, içindekiler, haritalar, bağlantılar veya metindeki diğer yardımlar yoluyla kolayca bulabilirler. Rapordaki bilgiler, farklı yetenekler, dil veya teknoloji gibi belirli erişilebilirlik ihtiyaçları olanlar da dahil olmak üzere, Türkçe ve İngilizce olarak ve hem basılı hem de elektronik formatta, paydaşlarımızın kullanımına açıktır.

Rapordaki çoğu bilgiye, yıldan yıla karşılaştırılabilecek şekilde yer verdik. Geçmiş raporlarımız da karşılaştırma yapabilecek şekilde, yine kurumsal Internet sitemizden erişilebilir haldedir. Raporda DeFacto’nun sürdürülebilirlik, performansını uygun kıyaslama ölçütleriyle karşılaştırılabilir tuttuk. Bununla beraber, öncelikli konular, konu sınırları, raporlama süresinin uzunluğu veya raporda yer alan bilgiler listesindeki raporlama dönemleri arasındaki önemli farklılıklar da tanımlanabilir ve açıklanabilir durumdadır.

DeFacto olarak bu raporda, raporun hazırlanmasında kullanılan bilgi ve süreçleri incelemeye tabi tutulabilecek ve bilginin kalitesini ve önemini belirleyecek şekilde toplayarak, kaydederek, derleyerek ve analiz ederek raporladık. Bu çerçevede, rapordaki tüm bilgilerin orijinal kaynakları bellidir ve varsayımlarımızı veya karmaşık hesaplamaları desteklemek için güvenilir kanıtları her zaman sağlayabilir durumdayız. Raporda, doğruluğu kabul edilebilir hata sınırları içinde, kanıtlanabilecek olan orijinal veri veya bilgi sahiplerinden alınan bilgiler, özellikle temsil edilmiştir. Rapordaki bilgiler, raporlama dönemi olan 2019 için, görece yakın zamanda açıklanmıştır, zira 2020 başında patlak veren Covid-19 Pandemisi raporlama çalışmalarımızı mücbir sebeplerle aksatmıştır. Rapordaki bilgiler, ilişkili olduğu süreyi, en son güncellemelerin ne zaman yapıldığını açıkça gösterir ve yeniden beyan etme nedenleriyle birlikte önceki açıklamaların düzeltmelerini ayrı ayrı tanımlar.

Bu rapor, GRI 2019 Standartları: “temel” (core) seçeneğine uygun olarak hazırlanmıştır. Raporda paylaşılan içeriğin belirlenmesinde GRI Standartları’nın önerdiği ilkeler doğrultusunda gerçekleştirilen önceliklendirme uygulamasından faydalandık. Raporda, GRI Standartlarının gerektirdiği bilgiler de dahil olmak üzere, bilgileri derlemek, ölçmek ve sunmak için genel kabul görmüş protokollerini kullandık. Bunun yanı sıra, imzacısı olduğumuz UN Global Compact İlkelerine yönelik devam eden taahhüdümüz doğrultusunda da ilerleme bilgilerine de rapor dahilinde yine yer verdik. Geçmişte de olduğu gibi, DeFacto 2019 Sürdürülebilirlik Raporu ve önceki yıllara ait raporlarımıza kurumsal internet sitemizden dilediğiniz zaman erişebilirsiniz. Sürdürülebilirlik performansımız ve uygulamalarımıza yönelik öneri, yorum ve sorularınız için, bize sustainability@defacto.com.tr mail adresinden ulaşabilirsiniz.

CEO'NUN MESAJI

Bugün dönüp geriye baktığımda, Küresel Moda Markası olma hedefimize adım adım daha fazla yaklaşıırken, Sürdürülebilirlik Yönetimi konusunun bu başarıda artık ne kadar önemli bir katkısı olduğunu görebiliyorum. Bu yolda, her gün başarılarımıza yenilerini eklemek, bizler için artık sürdürülebilir bir iş kültürünün de olmazsa olmazı haline geldi. 2019 yılı, bir yandan 2018 yılının zorlu piyasa koşullarına getirdiği zorlu şartların etkilerini gidermeye çalışırken, diğer yandan da önceki yıllarda olduğu gibi, 2019 da değişen pazar koşullarına hızlı yanıt veren iş modelimiz sayesinde büyümeyi sürdürdükümüz bir yıl oldu. İşimizin odağındaki temel paydaşımız olarak kabul ettiğimiz tüketicilerimizin beğenilerinin en önemli göstergelerinden biri olarak gördüğümüz müşteri sayımız artmaya devam ederek, 2019 raporlama dönemimizde, 313 milyonu buldu. Franchise olan 33 mağazamızın yanı sıra, yurt dışında bulunan 148 mağazamızın yanında, 308 mağazamız da yurt içinde faaliyet gösteriyor. Ayrıca kendi internet sitemiz üzerinden e-perakende faaliyetimizi de sürdürerek, toplamda 29 ülkede yaygınlaştık. Hem Türkiye’de hem de yurtdışında mağaza sayısı ve satış alanında yüksek büyüme performansı gösterdik. Yurtdışı ciro payının %30’u geçtiği 2019 yılında, ciromuz da 4,56 milyar TL’ye yükseldi. Bunlar hep sürdürülebilirlik vizyonumuz içinde elde ettiğimiz başarılarıdır.

Bu başarımızın altında yatan kritik faktör, vaat ettiğimiz üstün müşteri deneyimidir. Bu amaçla da son moda trendlerini toplumun tüm kitleleri açısından erişilebilir kılmak için çalışıyoruz. Müşterilerimizin, mağazalarımızın yanı sıra online satış kanallarımıza yönelik artan ilgisi, bu hedefe ilerlerken bizim için önemli motivasyon kaynaklarından birini oluşturuyor. 2019 yılında online satış kanalımızda gerçekleşen ziyaret sayısı bir önceki yıla göre %40’lık bir artışla 30 milyon kişi artarak toplamda 107 milyona ulaştı; bunun da ötesinde omnichannel ve kesintisiz müşteri deneyimine odaklanmaya devam ettik.

Finansal büyümemizi, ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik performansımızla destekleyip bütünleştirerek, faaliyetlerimizi çok daha sağlam ve güvenilir bir zemine oturtuyoruz. Ürünlerimizden ve faaliyetlerimizden kaynaklanan sosyal, çevresel



“Altına imzamızı atığımız tüm işlerin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleşmesi, en kritik önceliklerimizdendir.”

ve ekonomik etkileri, son derece sorumlu bir yaklaşımla ele alarak, tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer üretiyoruz. Her zaman kaydettiğim gibi, faaliyetlerimizi sürdürülebilir bir zeminde kurgulamamızın temelinde iki kritik motivasyon yatıyor. Bunlardan ilki, yenilikçi iş modeliyle örnek alınan küresel bir moda markası olma algısını şirket kültürünün bütününe yerleştirmek; ikincisiyse, faaliyetlerimiz sırasında ortaya çıkabilecek özellikle hesaplanabilir riskleri fırsata dönüştürmeye yönelik, bütüncül bir stratejik bakış geliştirmek.

Ürettiğimiz değerın yalnızca bizi güçlü kılmakla kalmayacağına, ekosistemlerinde faaliyet gösterdiğimiz toplulukların ve toplumların sürdürülebilir kalkınması üzerinde de olumlu etki yaratacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi’nin ve Kadının Güçlendirilmesi İlkeleri’nin destekçileri arasında yer aldığımızı da büyük bir kıvançla tekrarlamak isterim. Diğer yandan, tüm sürdürülebilirlik çalışmalarımızla BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine katkıda bulunmaya da devam ediyoruz.

Sorumlu çevre yönetimi anlayışımız doğrultusunda, tüm faaliyetlerimizi minimum çevresel etkiyle gerçekleştirmeyi amaçlıyoruz. Çevresel etkilerimizi, tasarımdan satışa tüm süreçlerde hassasiyetle takip ediyoruz. 2019 yılında bu alanda önemli kazanımlar

elde etmeye devam ettik. Mağazalarımızdaki karton ve ambalaj atıklarının geri dönüşüme kazandırılmasını desteklemeye devam ederken genel merkezimizde ve depolarımızda ise 172 ton kağıt atığını geri dönüştürdük. Ayrıca 350 kilogram elektronik atık geri dönüşüme kazandırılarak 60 adet fidan bağışı gerçekleştirdik. Mağazalarımızda m2 başına yıllık enerji tüketimimizi 161,70 kWh/m2 düzeyine çektik.

Sürdürülebilirliğin sadece DeFacto operasyonlarında değil, tedarikçi operasyonlarında da yaygınlaştırılmasına büyük önem veriyoruz. Tedarikçilerimizi oldukça kapsamlı çevre, kalite ve sosyal uygunluk kriterleri bakımından düzenli olarak denetliyor ve gerekli görülen noktalarda gelişim planları hazırlayarak, tedarikçilerimize destek veriyoruz. Bu konuda gösterdiğimiz özen sayesinde 2019 yılında tedarikçilerimizin ilk seferde denetimden geçme oranı %98’e ulaştı.

İnovasyon ve yaratıcılığın ciddi anlamda ön planda olduğu, emek yoğun bir sektörde faaliyet göstermek, insan kaynağımızı bizim için oldukça kritik konuma taşıyor. Çalışanlarımızın gelişimini, memnuniyetlerini ve mutluluklarını en doğru şekilde desteklemeye gayret gösteriyoruz. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarından yola çıkarak eğitimler tasarladığımız DeFacto Academy çatısı altında 2019 yılında yurtiçi

ve yurtdışı operasyonlarında toplamda 153.945 saat eğitim verdik. Mutluluk departmanımız vasıtasıyla hayata geçirdiğimiz uygulamalarla çalışanlarımızın mutluluğuna yatırım yapmaya, iş-özel yaşam dengelerini desteklemeye devam ettik.

Altına imzamızı attığımız tüm işlerin sağlıklı ve güvenli bir ortamda gerçekleşmesi, en kritik önceliklerimizdendir. Çalışanlarımızın yanı sıra, bizimle aynı iş ortamlarında bulunan tüm paydaşlarımıza da güvenli bir iş ortamı sunmak, iş sağlığı ve güvenliği noktasında en temel sürdürülebilirlik önceliğimizdir. Geçmiş dönemlerde olduğu gibi, iş sağlığı ve güvenliği alanında da performansımızı sürekli iyileştirmeye ve geliştirmeye 2019 döneminde de devam ettik. Tüm birimlerimizde düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz eğitimlerle, tüm çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği farkındalığını artırmaya odaklanıyoruz. Bu kapsamda, 2019 yılında toplamda 20.308 saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi gerçekleştirdik.

Toplumun sürdürülebilir bir geleceğe sahip olması, hepimizin sürdürülebilir bir geleceğe kavuşmamızın da önünü açacaktır inancıyla çalışıyoruz. Dahası, toplumu en kritik paydaşlarımızdan biri olarak kabul ettiğimiz için, ekosistemleri içinde yer aldığımız, değer üreterek refah sağlamaya katkıda bulunduğumuz toplumların geleceğine yatırım yapmayı da kurumsal bir sosyal sorumluluk kabul ediyoruz. Mutluluk elçilerimizin tamamen gönüllü olarak gerçekleştirdikleri sosyal sorumluluk projelerimizle, topluma ve çevreye değer katıyoruz. Bunun kendi alanında örnek kabul edilebilecek öncü çalışmalarını, her birini ciddi anlamda takdir ettiğimiz çok arkadaşlarımız 2019 yılında da gerçekleştirdi. Kendileriyle ne kadar gurur duysak azdır, diye düşünüyorum.

Bu vesileyle bir kere daha, bizim için artık vazgeçilmez bir serüven haline gelen sürdürülebilirlik yolculuğumuzda, bizi tercih ederek destekleyen tüm müşterilerimize, emek, özveri ve katkılarıyla bize değer katan tüm çalışanlarımız ve iş ortaklarımıza ve elbette ki tüm paydaşlarımıza da teşekkürlerimizi sunmak isteriz.. Gelecek dönemlerde de bugüne kadar olduğu gibi hem ekonomimiz hem de paydaşlarımız ve tüm toplum için değer yaratan çalışmalar ortaya koymaya devam etmenin azmi içinde olacağımızı son bir kez daha vurgulamak isterim.

İhsan ATEŞ
CEO

SÜRDÜREBİLİRLİK HEDEF TABLOSU

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM 2019 HEDEFLERİ



- Markamız, müşterilerimize olan vaadimizi ve onların nezdindeki algımızı belirleyen temel değerimizdir.
- Markamızı dünya çapında güçlendirme hedefimiz, bu hedefin temsil ettiği algı ve değerler sebebiyle, performansımızı her alanda geliştirmede itici bir güç oluşturuyor.

Değerlerimiz:

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

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ 2019 HEDEFLERİ



- Tüm faaliyetlerimizde, çevre açısından olumsuz neticeler doğuracağı hususunda en ufak bir şüphe dahi oluşursa, şüphenin oluşması ile eş zamanlı olarak önleyici tüm tedbirleri alırız.
- Ürünlerimizi test ve kontrollere tabi tutarak, tüketici sağlığını güvence altına alıyoruz.
- Fiziksel Test Laboratuvarında renk haslığı testleri, tüylenme, boncuklanma, boyut sabitliği ve mukavemet testleri gibi, günde ortalama 100 adet kumaş ve 100 adet bitmiş ürün analizi gerçekleştiriyoruz.
- 2019 yılında, üretim süreçlerimizde 1.896.000'den fazla üründe 630 ton kırıntıyı yeniden değerlendirerek atık oluşumunun önüne geçtik.
- 2019 senesi için 1.220.000 adet üründe, 9.700 ton su tasarrufu sağladık.
- 2019 yılı itibarıyla 2,02 milyon Facebook, 2,35 milyon Instagram, 189,8 bin Twitter, 26,4 bin youtube, 115 bin LinkedIn takipçimizle güçlü bir sosyal medya varlığımız bulunuyor.
- 2019 yılında online satış kanalımıza 177 milyon ziyaret gerçekleşti.
- Engelli müşterilerimiz için, 12 mağazamızda engelli kasası uygulanmıştır, 138 mağazamızda ikişer engelli kabini mevcuttur ve 67 cadde mağazasında, mağaza girişinde engelli rampası bulunmaktadır.

TEDARİK ZİNCİRİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK 2019 HEDEFLERİ



- DeFacto tedarikçilerinin %85'i Türkiye sınırları içerisinde faaliyet göstermektedir. 2019 yılı içerisinde siparişlerin toplamının 93%'ü yerli ve %7'si yabancı menşeli firmalara geçilmiştir.
- Toplam satın alma hacminin %57'si stratejik tedarikçilerden yapılmıştır.
- Toplam 542 ana ve alt tedarikçi firmaya yönelik, sosyal ve teknik uygunluk denetimlerinden ilk seferde geçen tedarikçi oranı bir önceki raporlama dönemine kıyasla, %22'lik bir artışla %98'e ulaşmıştır.
- Ürünlerimizin %83'ü kalite kontrol denetimden ilk seferde geçmiştir. 2019 yılında toplam 14 tedarikçimiz, kendi denetimlerini gerçekleştirebilecek seviyeye gelmiştir.



ÇEVRE 2019 HEDEFLERİ

- Gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmalarıyla, mağaza enerji yoğunluğumuzu azaltmayı başardık; mağaza metrekare başına yıllık elektrik tüketimimiz, 2019 yılında 161,72 kWh/m2 düzeyine kadar geriledi.
- DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde 1,25 ton kâğıt ve karton atığı ile 350 kg elektronik atığı geri dönüşüme kazandırıldı.
- Laboratuvarlarımızda gerçekleştirdiğimiz testler sonucunda, analitik laboratuvarlarda 11 ton tehlikeli sıvı atık ve 1.550 ton tehlikesiz atık açığa çıktı.
- Fiziksel laboratuvarlarda da yıllık ortalama 1900 ton sıvı tehlikesiz atık oluşmaktadır.
- 2019 yılında Ozon Tekstil tesislerinde 67 ton tehlikeli, 841 ton tehlikesiz olmak üzere toplam 908 ton atık oluşmuş ve bunun da %7'si bertaraf edilmiş olup geri kalan %93'ü lisanslı kuruluşlarca geri dönüştürülmüştür.

SÜRDÜREBİLİRLİK HEDEF TABLOSU

ÇALIŞANLARIMIZ 2019 HEDEFLERİ



- Çalışan sayımızdaki artış trendi, sektördeki hızlı büyümemizi yansıtan temel unsurlardandır. Çalışan sayımız 2019 itibarıyla 17.434'e ulaştı.
- Türkiye genelinde 13.935 kişiye, yurtdışında 3.499 kişiye istihdam sağladık.
- Genç ve dinamik yapımız gereği, çalışanlarımızın nitelikli bir kısmını "Y kuşağı" oluşturuyor. Türkiye'de çalışanların %81'i, yurtdışında çalışanların ise %89'u 30 yaşın altındadır.
- 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, 2019 yılında bir önceki yıla göre iki puan artışla, %26'ya yükselmiştir.
- Mavi Yakalı çalışanların çoğunlukta olduğu Ozon Tekstil çalışanlarının ise, 2019 yılında, bir önceki yıla göre iki puan artışla, %40'ını kadın çalışanlar oluşturuyor.
- Engelli çalışan sayımızı ise 214'e yükselttik.
- DeFacto Türkiye ve DeFacto yurtdışı operasyonlarında toplam 153.103 saat eğitim organize ettik ve bu eğitimlerimize toplamda 11.668 farklı çalışanımız katıldı, böylelikle çalışanlarımızın %90'ının eğitim faaliyetlerimize katılımını sağladık.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2019 HEDEFLERİ



- DeFacto operasyonlarında 329 çalışan temsilcisi mevcut olup, 136 üyesiyle mağaza ve merkez ofisimizde faaliyet gösteren 20 İSG Kurulu bulunmaktadır.
- Her mağazamız için bir çalışan temsilcisi mevcuttur.
- Kaza sıklık oranını 2019'da da 1,23'e düşürdük.
- Kayıp gün oranını ise 0,27 düzeyine düşürdük.
- Defacto yurtiçi mağazaları personeline toplam 20.308 saat, Genel Müdürlük personeline toplam 2.296 saat, depo personeline toplam 4.808 saat ve mağaza müdürlerine toplam 3.592 saat eğitim verdik.



TOPLUMSAL GELİŞİM 2019 HEDEFLERİ

- Bir Toplumsal Gelişim inisiyatifimiz olan Mutluluk Elçileri Grubu (MEG) vasıtasıyla beş sene içinde, yaklaşık 3.338 çalışanın aktif katılımıyla, 62 etkinlik ve 8.418 saat gönüllülük gerçekleştirilmiştir.
- Bir Tutam Sıcacık Mutluluk Projesi çerçevesinde, Türkiye genelinde 22 ilkokulda okuyan toplamda 2000'in üzerinde öğrenciye ulaştırdılar.
- Adım Adım İyilik Peşinde Koşan Gönüllüler inisiyatifi çerçevesinde, gönüllülerimizin ilham verdikleri destekçi sayısı, 5.598'e ulaştı.
- En son katılmış olduğumuz üç ayrı Maratonda, gönüllülerimiz sivil toplum kuruluşları adına, toplam 115,894 TL kaynak oluşturulmasına katkı sağlamışlardır.
- Çerkezköy Depo- DeFacto Hatıra Ormanı Projesiyle 31 gönüllümüzün katılımıyla, 100'ün üzerinde fidan dikimiyle Çerkezköy Depomuzun bahçesinde 2019 yılının Mart ayında, çevreye ve yaşadığımız alana duyduğumuz özeni pekiştirmiş ve çalışanlarımıza ait bir hatıra ormanı oluşturmuş olduk.
- Dünya Sokak Hayvanları Koruma Günü çerçevesinde altı gönüllümüzün organizasyonu, 300 adet küçük paketi 150 kedi & 150 köpek mamasını Dostluk Maması adı altında dağıttık.
- Askıda Kitap ve Oyuncak Projesi ile, toplanan 300'ü aşkın kitap ve çeşitli oyuncaklar belirlenen ilköğretim okulunun kütüphanesi üzerinden öğrencilerle buluşturuldu.
- Gönüllülerimiz, Turmepa Kıyı Temizliği etkinliğimizle, geri dönüşüme yönelik 20,40 kg çöpü ayrıştırarak, Kınalıada kıyısının temizlenmesine katkı sağladılar; böylece gerçekleştirdiğimiz faaliyetle, harcanacak olan 57,5 lt suyu, 0,27 lt petrolü, 2,47 kg hammaddeyi ve 140 kWh enerjiyi doğaya geri kazandırmış olduk.
- DeFacto Academy ve Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) işbirliğiyle, 20 engelli genç arkadaşlarımızı genel merkezimizde bulunan Future Lab'de konuk ettik. VR içeriklerimizi birlikte deneyimledik. İçeriklerimizle beraber sualtının ve uzayın gizemli dünyasının keşfine çıktık. Animasyon vb. konularda, son teknolojik gelişmeleri üzerine ve Masal TV projeleri hakkında sohbet ettik.
- Tüm Teknopark, Çerkezköy Depo ve Genel Merkez çalışanlarımızın desteği ile TOFD'nin düzenlemiş olduğu Plastik kapak toplama kampanyasına, 20 büyük boy çöp poşeti kadar kapak toplayarak katkıda bulunduk.
- Yeniden kullanıma kazandırılan 13 adet bilgisayarımızı Diyarbakır ilinde bulunan 13 ayrı ilkokula DeFacto Teknoloji ekibimizin destekleriyle bağışladık.

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM



DÜNDEN BUGÜNE DeFacto



D e F a c t o

DÜNDEN BUGÜNE DeFacto

DeFacto'nun kuruluşundaki temel vizyon, geniş tüketici kitlelerinin moda 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, tasarım, kalıp, kumaş, model bakımından geniş bir ürün yelpazesine sahiptir. Şirketimizin, günlük giyim, iş, özel günler, denim, dış giyim, iç giyim, hamile ve spor giyim dâhil, kadın ve erkek giyim ürünlerinde kapsamlı bir koleksiyonu bulunmakta olup genç, çocuk ve bebek koleksiyonları da mevcuttur. Ürün portföyünde ayrıca geniş bir ayakkabı ve aksesuar koleksiyonu da bulunmaktadır. DeFacto, tüm giyim, ayakkabı ve aksesuar serileri bakımından (i) Temel Ürünler, (ii) Güncel Temel Ürünler, (iii) Kabul Görmüş Moda ve (iv) Yeni Moda Ürünler olmak üzere dört ana kategoride toplanan ürünleri ile modayı takip eden tüm müşterilerinin (kadın, erkek, genç, çocuk, bebek) giyim, aksesuar, ayakkabı, çanta ve kozmetik ihtiyaçlarının tek bir satış noktasında karşılanabilmesini sağlayan one-stop-shop imkânını sunmaktadır.

Şirketimiz, ürünlerini dört ana satış kanalı üzerinden yürütmektedir. Ana kanalı perakende olup, Şirket'in stratejik ortakları ile birlikte uluslararası varlığını güçlendirme fırsatını yaratan yurt dışında franchise olarak işletilen DeFacto Mağazaları da mevcuttur. Şirket, perakende veya franchise satışlarının bulunmadığı bölgelerdeki varlığını güçlendirmek amacıyla, toptan satış kanalı üzerinden ürünlerine yurt içi veya yurt dışındaki çok markalı (multi-brand) mağazalarda da yer vermektedir. Son olarak ürünlerin satışını www.DeFacto.com.tr ve www.Defactofashion.com adreslerindeki kendi e-ticaret platformu üzerinden gerçekleştirmektedir.



Şirketimizin temel faaliyetleri, t-shirt, s-shirt, gömlek, pantolon, ceket, takım elbise, pardösü, palto, mont, kaban, etek, bluz, elbise gibi hazır giyim ürünleri ve şapka, ayakkabı, çorap, çanta, cüzdan, kemer, takı, kozmetik, güneş gözlüğü, atkı gibi aksesuarlarının üretimini, ticaretini, alımını, toptan ve perakende satışını yapmak, ithal ve ihraç etmektir.

Yıllar içerisinde büyük bir hızla artan mağaza sayımız, tüketicinin beğenisinin önemli ve objektif bir göstergesidir. 2019 raporlama döneminde de büyümesini sürdüren DeFacto'nun mağaza sayısı 308'i yurtiçinde, 148'i yurtdışında ve 33 de franchise olmak üzere toplam 489'e ulaştı, müşteri sayısı ise 313 milyonu aştı. Mağazalarının yanı sıra, www.DeFacto.com.tr ve www.Defactofashion.com adreslerinden erişilebilen e-ticaret platformu, iOS ve Android Platformlarından erişilebilen mobil uygulaması ve franchise ile toptan satış kanalları üzerinde satış faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

Haklı olarak, bu faaliyetlerimizi Türkiye dışındaki ülkelere de taşıyarak, oldukça geniş bir coğrafyada hizmet vermenin mutluluğunu ve 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, Urdun, Gürcistan, Azerbaycan, 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 toplam 29 ülkede devam ediyoruz.

DeFacto'yu küresel bir marka haline getirip "ulaşılabilir moda" vaadimizi dünyanın her yerine taşıma hedefimiz, bizi her zaman yeni büyüme ve başarı hikayeleri yazma konusunda, çok güçlü bir şekilde motive ediyor. Gelecek dönemlerde de yine ev giyim, çocuk-bebek giyim, iş yaşamında giyim ve iç giyim gibi fırsat vadeden kategorilerde büyümeyi, Türkiye ve yurtdışında mağaza sayımızı ve alanımızı büyültmeyi, e-ticaret kapasitemizi geliştirip yeni ülkelerde faaliyet göstermeyi hedefliyoruz. Bu hedeflerimizi teker teker hayata geçirirken, yerel koşullara uyum sağlayan bir küreselleşme modeli oluşturmayı, operasyonlarda dijitalleşmeyi, İnternet dünyasında müşteriye merkeze almayı temel odak alanlarımız olarak kabul ediyoruz.

DEFACTO MARKASI

Markamız, müşterilerimize olan vaadimizi ve onların nezdindeki algımızı belirleyen temel değerimizdir. Markamızı dünya çapında güçlendirme hedefimiz, bu hedefin temsil ettiği algı ve değerler sebebiyle, performansımızı her alanda geliştirmede itici bir güç oluşturunur.

Tecrübeli tasarım ekibi ve iş birliktelikleri ile, birlikte uygun fiyatlı ve kaliteli ürünlere, dünya trendlerine uyum sağlayan tasarımları da ekliyoruz. Yaratıcı pazarlama stratejileri ve yenilikçi bakış açısı anlamında ciddi katma değerler sağlayan tasarım ofisimizle faaliyet gösterdiğimiz ülkelere uygun tasarımlar hazırlıyoruz. Marka olarak, Farklı düşünür, hızlı koşarız. Müşterimize yakın oluruz. Çoğu, az ile başarırız. Omuz omuza koşar, tutku ile çalışırız. Çevre ve insana duyarlıyız.

OZON TEKSTİL

Yurt içindeki tüm üretim faaliyetlerimizi %100 iştirakimiz olan Ozon Tekstil üzerinden yürütüyoruz. DeFacto'nun en büyük tedarikçisi olan Ozon Tekstil, Sivas ve Batman'da yerleşik fabrikalarında faaliyetlerini sürdürüyor. 2019 yılında DeFacto için 30,3 milyon adet üretim gerçekleştiren Ozon Tekstil'in cirosu 504,4 milyon TL, alt tedarikçi sayısı da 652 olarak gerçekleşti. Sivas Fabrikası'nda kesim, dikim, baskı ve ütü-paketleme işlemlerini entegre bir şekilde gerçekleştiren Ozon Tekstil, bir süredir Türkiye'nin en hızlı büyüyen sanayi şirketleri arasında yer alıyor. Ozon Tekstil, DeFacto üretimlerinin yanı sıra, ihracat kapsamında Primark, Promod, JP Penney, C&A, Laura Ashley ve THG gibi markalar için de üretim gerçekleştiriyor.



Kurumsal Üyelikler ve İmzalar

DeFacto

Birleşmiş Markalar Derneği (BMD)
Birleşmiş Milletler Global Compact
Birleşmiş Milletler WEPS
Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)
İstanbul Hazır Giyim ve Konfeksiyon İhracatçıları Birliği (İHKİB)
Merkezi Kayıt Kuruluşu (standart üyelik)
Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
TCF Global üyeliği
Turquality
Türkiye Giyim Sanayicileri Derneği (TGSD)

Ozon Tekstil

Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)
İstanbul Hazır Giyim ve Konfeksiyon İhracatçıları Birliği (İHKİB)
Kal-Der Üyeliği (Kalite Derneği)
Sedex B tipi Üyelik.

Misyon - Vizyon - Değerler

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.



DeFacto hedeflere giden yoldaki en büyük itici gücün, tedarikçilerin desteği ve çalışanlarının içindeki enerji ve yeteneğin ortaya çıkmasına bağlı olduğuna inanmaktadır. İçinde bulunduğu ekosistemin tamamına fayda sağlayacak işler yapmayı hedeflemektedir. Bu hedefleri gerçekleştirmek ve değişimi yönetebilmek için gerekli olan Şirket temel değerleri, bu bakış açılarını kapsayacak şekilde yeniden çalışılmıştır:

Farklı düşünür, hızlı koşarız

Sınırların ve kalıpların dışına çıkarak düşünürüz.

Her zaman öğrenecek yeni şeyler olduğunu düşünür ve daha iyisine ulaşmak için yenilikçi fikirler üretiriz

Hedeflerimize ulaşmak için işlerimizi en etkin ve en hızlı şekilde sonuçlandırırız

Müşteriye yakın oluruz

Müşterimizin mutluluğu her işimizin odağındadır.

Müşterimizi beklentilerini doğru anlarız, gelecekteki ihtiyaçlarını öngörürüz ve yaşadığı sorunları etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuştururuz.

Çoğu, az ile başarırız

Hedeflerimize ulaşırken maliyet-fayda bilinciyle hareket ederiz.

Yalın Kalite, basitlik, verimlilik.

Omuz omuza koşar, tutku ile çalışırız

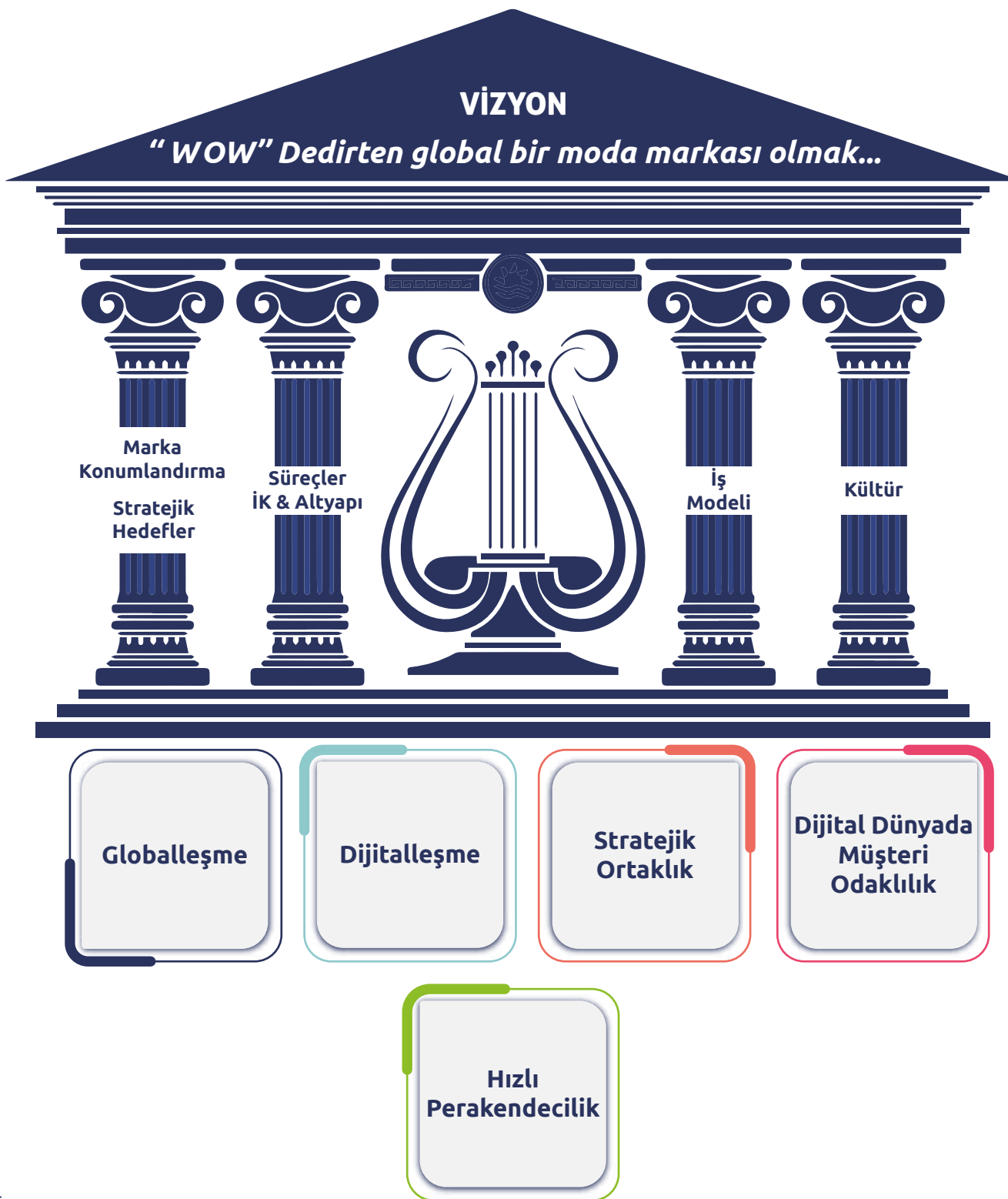
Birbirimizin fikirlerine ve yaklaşımlarına değer veririz ve aynı hedef doğrultusunda iş birliği içinde çalışırız.

Başarıya ulaşmak için işimizi tutkuyla yaparız. Enerjimiz ve motivasyonumuz göz kamaştırır.

Çevre ve insana duyarlıyız

Farklı kültür ve inançlara saygılıyız.





Globalleşme:

DeFacto değer önerisini, altı kıtada, 100 ülkede, 1.500 mağazada, hedeflenen aynı global standartlarda, lokal ihtiyaçları da gözeterek müşterilerin beklentilerini karşılayacak ve gerektiğinde aşacak (inovatif) hizmetleri sunmak, farklılıkları kucaklayan insanların çoğunlukta olduğu, değişime açıklık ve uyum sağlayabilen, global bakış açısı ile karar veren bir organizasyon olmak. Bunu yaparken lokal kültürlerle saygıyla, müşteriyi anlayarak onun ihtiyacına yönelik ürünlerimizi (%80 global / %20 lokal) sunmak için çalışacağız.

Dijitalleşme:

Dijitalleşme, entegre olmayan bir Bilişim Teknolojisi altyapısına sahip olmak yerine, dijitalleşmiş kaynakları, yeni gelir, büyüme ve şirkete değer katacak operasyonel sonuçlara dönüştürme sürecidir. Başka bir ifadeyle dijitalleşme, yeni iş modelleri geliştirmek, bilgi, kaynakları ve dijital teknolojileri yeni kombinasyonlarla birleştirerek benzersiz müşteri deneyimleri oluşturmak, yeni ürün ve hizmetleri mümkün kılmak ve şirket kaynaklarını çok daha etkin kullanmak için teknolojiyi bu kaynaklara uygulamak anlamına gelir. İş süreçlerimizi dijital dönüşümle yürüteceğiz. DeFacto içerisinde dijital olarak donatılmış süreçler geliştirmeyi amaçlıyoruz. Müşterimizi (iç ve dış müşteri) tanımlar, anlar ve bu doğrultuda ihtiyaçlarını karşılayacak (hatta beklentilerini aşacak) şekilde tüm süreç ve kararlarımızı yönlendiririz.

Hızlı Perakendecilik:

Hedeflediğimiz kârlılık için belirlenen DeFacto kararı ve müşterilerin beklentileri doğrultusunda “gereken hızda” olmak. Müşterisini en hızlı anlayan, değişen ihtiyaçlara “hızlı tepki” veren firma olmak. Tüm süreçlerimizi yalınlaştırarak ihtiyacımız olan hıza ulaşırız.

Stratejik Ortaklık:

Müşterilerimize doğru ürünü doğru zamanda WOW fiyatlara sunabilmek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için tedarikçilerimiz ve diğer iş ortaklarımız ile stratejik iş ortaklığı geliştiririz. Kendi işimizi geliştirirken iş ortaklarımızı da geliştirir onların da bizi geliştireceği ortamlar yaratır ve onlarla çok yakın çalışırız. İş ortaklarımızın ve çalışanlarımızın know-howlarından daha fazla yararlanacağımız daha fazla iş birliği kuracağımız mekanizmalar geliştiririz. Tedarikçi işbirliğinde, üretim hızımızı ve on time performansımızı artırıp koleksiyonun önemli kısmını tedarikçiden almayı hedefliyoruz. Güvene dayalı süreçler oluşturarak, kapasiteleri proaktif yöneterek, her iki tarafın da kazanıyor olduğu ve yoğun iletişim kurduğumuz iş modelleri geliştiririz.

HEDEF & KAPSAM

Kazan Kazan

Stratejik Tedarikçilerle
Sürdürülebilir, Şeffaf ve İki
Tarafta Kazan Kazan
İlişkisi Kurulmasının
Sağlanması;

Tedarikçiler

Toplam Alım Miktarının
Stratejik Tedarikçiler
Üzerinden Yürütülmesi;

İş Ortaklığı

DeFacto Genelinde Stratejik
İş Ortaklığı Farkındalığının
Yaratılması;

Alım

Buyer Group Bazında
Belirlenen Stratejik
Tedarikçi den Alım
Hedeflerinin
Gerçekleştirilmesi;

Teslimat

On Time Delivery'nin %85
hedefine Hizalanmasıdır.

Verim

Kapasitelerin Etkin ve
Verimli Yönetilmesi;

Şirket, başarılı stratejik işbirlikleri sayesinde, hız, inovasyon ve esnekliği destekleyen bir maliyet yapısına sahip olmayı amaçlamaktadır.

Esnek Tedarik Stratejisi:

Esnek tedarik zinciri, üretim imkânları için hızlı cevaplar üretebilen verimli sipariş stratejisi oluşturulmasına imkân sağlamaktadır. Şirket ürünlerinin , DeFacto'nun satılacağından emin olduğu ve önceden satın almanın daha ucuz üretim maliyeti sağladığı, kanıtlanmış stillerin önceden verilmiş siparişlerinden oluşmaktadır. Şirket, müşteri tercihlerine göre değişebilse de başlangıç planı test ve tekrar sipariş süreci ile ürünleri sunmaktadır. Sezon içinde stil tercihi belirlenir ve yıllık planlara uygun olarak kapasite tahsis edilmesi için stratejik tedarikçiler ile birlikte Şirket kapasitesi değerlendirilir. Şirket; satın alma bütçesinin belli bir kısmını envanter çeşitliliği ile risk ve operasyon yönetimi için esneklik payı olarak ayırmaktadır. Üstelik DeFacto tedarikçilerinin kendi koleksiyonlarından da bazı büyük tedarikçilerin kendi tasarım süreçleri olduğu için, faydalanmakta olup piyasada hızlanmak istediği zamanlarda bu ürünleri satın alır.

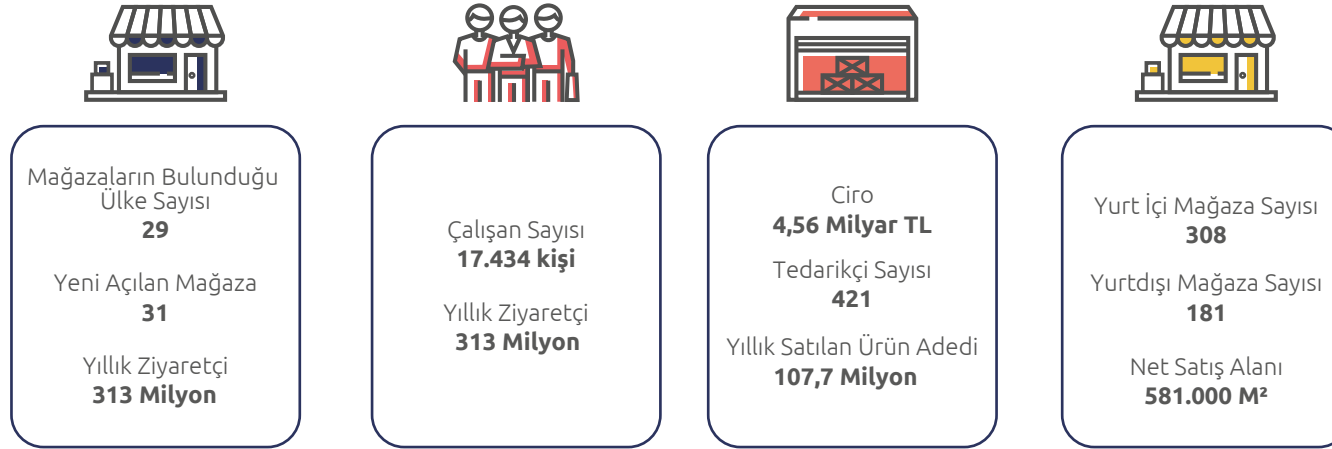
ESNEK TEDARİK STRATEJİSİ'NİN BİZE KAZANDIRDIKLARI



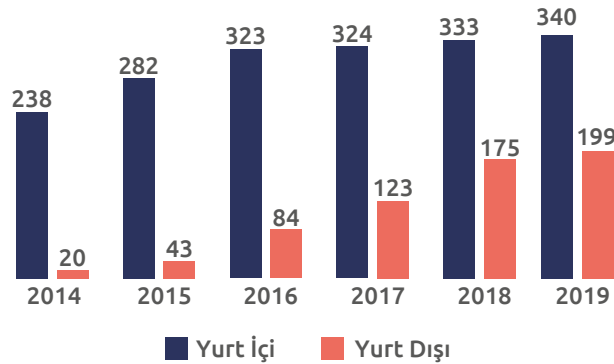
RAKAMLARLA OZON TEKSTİL



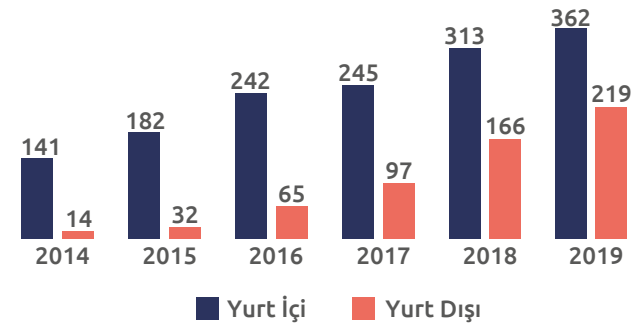
RAKAMLARLA DEFACTO



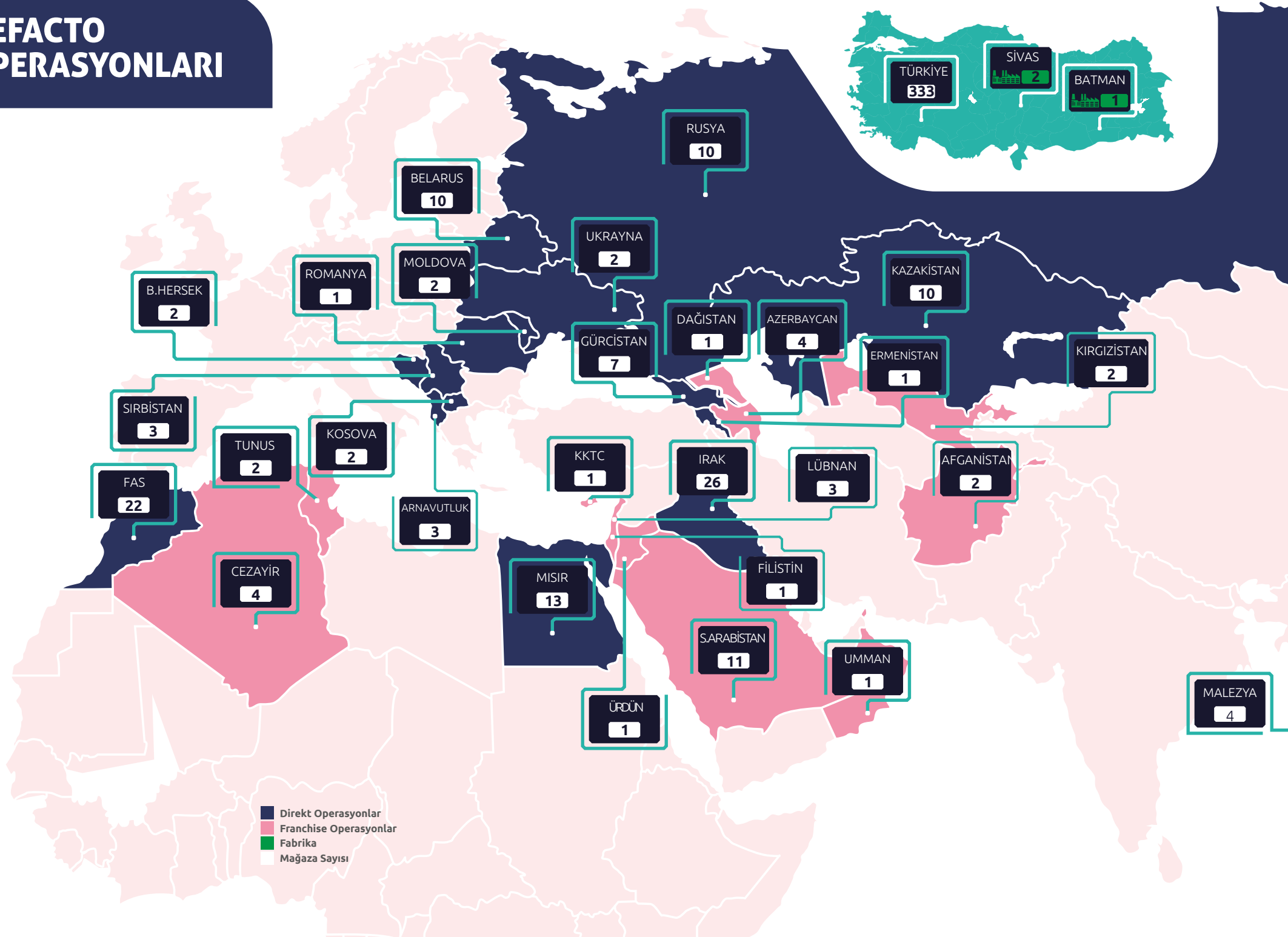
DEFACTO MAĞAZA SAYISI (ADET)



DEFACTO MAĞAZALARI NET SATIŞ ALANI (1.000M²)



DEFACTO OPERASYONLARI



DeFacto

Kurumsal Yönetim

DeFacto olarak oldukça kısa bir sürede gerçekleştirdiğimiz hızlı operasyonel büyüme, beraberinde bu büyümeyi her yönden destekleyecek bir yönetim organizasyonunu da gerektirdi. Bu temel ihtiyaç doğrultusunda, uluslararası kabul görmüş ilkelere paralel olarak, bir kurumsal yönetim anlayışını da bünyemizde yapılandırdık. Yönetişim modelimizi, Yönetim Kurulu'ndan operasyonlara, tüm paydaşlarımız için değer yaratma hedefimizi destekleyen güçlü mekanizmalarla donattık.

DeFacto Yönetim Kurulu, altı üyeden oluşur ve CEO Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapar. İcradan da sorumlu olan CEO, Yönetim Kurulu tarafından atanır ve Yönetim Kurulu'nun belirlediği stratejilerin hayata geçirilmesinden sorumludur. Bu görevi kendisine bağlı üst yönetim ekibiyle gerçekleştirir. Ekonomik, sosyal ve çevresel konuları kapsayan sürdürülebilirlik performansının takibinden, yine Yönetim Kurulu sorumludur. Bu alanlara yönelik stratejik eğilimler, Yönetim Kurulu tarafından belirlenirken, farklı alanlardaki sürdürülebilirlik uygulamaları, yine farklı birimler tarafından operasyonel düzeyde hayata geçirilir.

İş Sürekliliği & Bilgi Güvenliği

İŞ SÜREKLİLİĞİ

Kurumsal Risk Yönetimi anlayışımızın kayda değer bir kısmını, iş sürekliliği oluşturur. DeFacto olarak, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini veya operasyonların devamını engelleme potansiyeli bulunan tüm olası tehditleri belirleyerek, bu tehditleri asgari düzeye indirgeyecek veya tamamen ortadan kaldıracak uygulamalara başvururuz. İş sürekliliğini belirli bir çerçevede ve metodolojide yönetmek amacıyla da 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 uğrayabilecek iş ve bilgi teknolojisi süreçlerini, en az kayıpla normale döndürebilmeyi;
- Bilgi sistemlerinin devamlılığını ise, bilgi güvenliği politikalarıyla güvence altına alarak, olağanüstü durum merkezlerinden sağlamayı hedefliyoruz.

BİLGİ GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimize ait verilerin güvenliğinin sağlanması konusu, risk yönetim sistemi kapsamında takip edilen bir önceliğimizdir. DeFacto Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 27001:2015 standardı doğrultusunda oluşturulmuştur.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimiz ile:

- DeFacto Kurumsal Risk Yönetimi kapsamında, bilgi güvenliği risklerini yönetmeyi;
- Çalışanlarımıza güvenerek, işlerini “güvenli” ve “süreklili” kılmayı;
- Bilgiyi tam, doğru ve erişilebilir kılarak, karar alma mekanizmalarını desteklemeyi;
- Bilgiye ancak ve yalnız yetkili kişilerin erişimini sağlamayı;
- Bilgi sistemlerini ve bileşenlerini sürekli geliştirirken, değişim yönetimini de güvence altına almayı;
- Olası bilgi güvenliği ihlal risk ve vakalarını tespit ederek, kök nedenleri ile birlikte ortadan kaldırmayı;
- Tüm organizasyonumuzun bilgi güvenliğini farkındalığını yüksek tutmayı amaçlıyoruz.

Bilgi güvenliği çalışmaları kapsamında, 2019 yılında da bilgi teknolojileri süreç riskleri değerlendirilerek önceliklendirilmiş olup, metodolojiye uygun olarak güncelleme ve iyileştirilmeler yapılmıştır. Bunun yanı sıra, müşteri bilgilerinin ve kişisel verilerin gizliliği için, kritik bilgilere erişim yetkilerini de gözden geçirerek güncelliyoruz; bu bilgilerin güvenliğinin ve bütünlüğünün bozulmaması için gerekli önlemleri de süratle alıyoruz.

Risk Yönetimi

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, paydaşlar için mümkün olabilen en yüksek değerin yaratılabilmesi, ancak sektörde karşı karşıya olduğumuz her türlü riskin şirket stratejileri ile uyumlu olarak ve doğru bir şekilde yönetilmesiyle mümkündür. DeFacto Kurumsal Yönetim Risk Sistemi, bu farkındalık ve yaklaşım doğrultusunda oluşturulmuştur.

Kurumsal Risk Yönetim Sistemi uyarınca, risklerin anahtar risk göstergeleri ve aksiyonları Risk Yönetimi ve Uyum Ekibi tarafından takip edilerek, düzenli olarak Yönetim Kuruluna raporlanır. Risk Yönetimi kapsamında, potansiyel fırsat ve tehditlerin yanı sıra, stratejik, finansal, operasyonel, uyum, itibar, bilgi güvenliği ve iş sürekliliği riskleri de değerlendirmeye alınır. Bu sayede, DeFacto'nun karar verme mekanizmasına doğrudan veri sağlanması hedeflenir. Risk yönetim sistemi çerçevesinde, takip edilen alanlar arasında geleneksel risk noktalarının yanı sıra 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 bir şekilde adaptasyon sağlanması, DeFacto iç düzenlemeleri ile ilgili uygulama standardının yakalanması, 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.

Paydaşlarımızdan bize ulaşan tüm kritik konular ve endişeler, Denetim, Risk ve Gelir Koruma Direktörlüğü tarafından Denetim Komitesi'ne aktarılır. Gerekli durumlarda, Denetim Komitesi konuları Yönetim Kurulu seviyesine taşıyabilir. Kritik konular ve endişelere yönelik yönlendirmeler, Denetim Komitesi tarafından İcra Yöneticileri (uygulama) ve Denetim, Risk ve Gelir Koruma Direktörlüğü (gözetim) ile paylaşılır. Alınan aksiyonların son durumu, Denetim, Risk ve Gelir Koruma Direktörlüğü tarafından Denetim Komitesi'ne aktarılır.

Kurumsal Risk Yönetimi Programı

DeFacto Kurumsal Risk Yönetimi Programı'nın amacı, şirket genelinde risklerin tanımlandığı, ölçüldüğü ve bu risklere en etkin ve verimli tekniklerle en uygun cevapların verildiği bir ortamın oluşmasını sağlamaktır. DeFacto, kurumsal risk yönetimi sırasında tehditler ile birlikte fırsatları da göz önünde bulundurur. Şirketler, karar alma süreçlerinin içine, karar alanı ile ilgili risklerin de göz önünde bulundurulmasını sağlayacak faaliyetleri standart olarak yerleştirmiş olmalıdırlar. Başarılı bir Kurumsal Risk Yönetimi programı için dinamik bir yapının oluşturulması önemlidir. Şirket içerisindeki her bölüm ve çalışan, bu prosedür doğrultusunda riskleri yönetmekle sorumludur. Riskler yönetilirken tüm süreçler bu prosedür ile uyumlu şekilde yürütülmelidir. Şirket, riski azaltma, riski paylaşma (transfer etme), riski kabul etme veya riskten kaçınma kapasitelerini analiz etmeli ve tanımlamalıdır. Bu tanımlama şirketlerin stratejik hedefleri ve risk iştahları ile uyumlu olmalıdır.

Risk yönetimi programı, DeFacto'nun kurum kültürüne bağlı olarak gelişmektedir. Bu bağlamda, tüm önemli riskler belirlenmeli, önceliklendirilmeli, stratejik ve operasyonel hedefler ile bağdaştırılmalı ve değerlendirilmelidir. Risk değerlendirmesi, şirketimizin içinde bulunduğu sektör ve dış çevre analizi ve şirket dahilindeki bölümlerinin strateji ve hedeflerinin değerlendirilmesiyle başlayıp, tehditlerin algılanması ve bu tehditlerin şirketin risk iştahı doğrultusunda ölçülmesi ile sonuçlanır. Nihai olarak risk değerlendirmeleri, riski azaltma, paylaşma, kabul etme veya riskten kaçınma kararının şirket tarafından bilinçli şekilde alınmasını sağlar. Risk yönetimi programlarının başarılı olmasında başlıca etken DeFacto'da görev alan tüm çalışanların şeffaflık ve açık iletişimin olduğu bir şirket kültürünün oluşturulmasına ve sürdürülmesine destek olmasıdır. Kurumsal Risk Yönetimi programı devreye alındıktan sonra, risklere ilişkin zamanında, açık ve şeffaf görüşmelerin yapılması Şirketteki risk bilincini artıracaktır. Kurumsal Risk Yönetimi Programı, yasal mevzuat gerekliliklerine aykırı olacak şekilde uygulanamaz. Kurumsal Risk Yönetimi programının yasal mevzuat gereklilikleriyle uyumsuzluk yaratması durumunda yasaların önceliği geçerlidir.

DeFacto Risk Envanteri

DeFacto olarak öngörebildiğimiz ve hesaplayabildiğimiz riskleri, stratejik ve operasyonel düzeyde daha işlevsel olarak yönetebilmek adına, bir envanter altında birleştirdik. Sektör ve endüstri genelinde mevcut olan bu riskleri, biz DeFacto olarak ciddiye alırız ve yönetimimiz de bunları sürekli olarak takibinde bulundurur.

Stratejik Riskler

- **Piyasa Dinamikleri** - Piyasa dinamikleri ile ilgili olan riskler. Örneğin: rekabet, endüstri eğilimleri, makroekonomik faktörler, sosyo-politik konjonktür;
- **Planlama ve Kaynak Tahsisi** - Planlama ve kaynak tahsisi ile ilgili riskler. Örneğin: Organizasyonel yapılanma, stratejik planlama, strateji ve hedeflerin şirket içinde paylaşımı, yıllık bütçe, bütçe takibi vb.;
- **Birleşme ve Devirler** - Birleşme ve devirlerle ilgili riskler. Örneğin: değerlendirme ve fiyatlama, due diligence vb.;
- **Önemli Girişimler** - Önemli girişimlerle ilgili riskler. Örneğin: Teknoloji uygulamaları planlaması ve gerçekleştirilmesi, ürün geliştirme, iş fırsatları, proje değerlendirmesi vb.;
- **Yönetim** - Yönetim ile ilgili riskler. Örneğin: kontrol çevresi, sosyal sorumluluk, üst yönetimin bakış açısı.

Operasyonel Riskler

- **Satış ve Pazarlama** - Satış ve pazarlama ile ilgili riskler. Örneğin: pazarlama, reklam, satış ve fiyatlama, müşteri destek, müşteri yönetimi, müşteri tatmini, ürün markalama, trend optimizasyonu vb.;
- **Tedarik Zinciri ve Lojistik** - Tedarik zinciri ve Üretim ile ilgili riskler. Örneğin: Planlama, satın alma, maliyet kontrolü, üretim performansı, kesintiler, çevresel kısıtlar, üretim verimliliği vb.;
- **İnsan** - İnsanla ilgili riskler. Örneğin: İnsan kaynakları sorunları, liderlik, yetkilendirme, yetki limitleri, performans teşvikleri, bireysel hedefler, iç iletişim, grevler, stratejik tedarikçilerin personeli, bilgi sermayes vb.
- **Bilgi Teknolojileri** - Bilgi teknolojileri ile ilgili riskler. Örneğin: iş sürekliliği, entegre işleyiş, erişim ve bilgi koruma, altyapı, kapasite vb.;
- **Afetler** - Afetlerle ilgili riskler. Örneğin; doğal afetler, terör, iş sürekliliği planı vb.;
- **Fiziksel Varlıklar** - Fiziksel Varlıklarla ilgili riskler. Örneğin: taşınmaz mallar, mülk, teçhizat, stoklar vb.

Finansal Riskler

- **Piyasa** - Piyasayla ilgili riskler. Örneğin: faiz oranı, kur, türev ve diğer finansal enstrümanlar, sermaye yeterliliği vb.;
- **Likidite** - Likidite ile ilgili riskler. Örneğin: nakit akış ve nakit yönetimi, fırsat maliyeti, hedging, tahsilat, ödemeler, sigorta vb.;
- **Muhasebe ve Raporlama** - Muhasebe ve raporlama ile ilgili riskler. Örneğin: prosedür ve iç kontroller, finansal raporlama değerlendirmesi, yasal raporlar vb.;
- **Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülükler** - Vergi ve diğer yasal yükümlülükler ile ilgili riskler. Örneğin: vergi stratejisi ve planlaması, vergi uygulamalarına getirilen yeni düzenlemeler, ülkelerdeki farklı vergi uygulamaları ile diğer yasal yükümlülükler için stratejiler, transfer fiyatlandırması vb.
- **Sermaye Yapısı** - Sermaye yapısı ile ilgili riskler. Örneğin: ödenmiş sermaye, öz sermaye yapısı vb.

Uyum Riskleri

- **Davranış Kuralları** - Davranış Kuralları ile ilgili riskler. Örneğin: etik, yönetim suiistimali, çalışan suiistimali, 3. parti suiistimalleri, yetkisiz kullanımlar vb.;
- **Yasal** - Yasal riskler. Örneğin: sözleşme, yükümlülükler, entelektüel sermaye, yolsuzlukla mücadele vb.;
- **Düzenlemeler** - Düzenlemelerle ilgili riskler. Örneğin: ürün kalitesi ve güvenliği, çevresel faktörler, işçi sağlığı güvenliği, izinler, değişiklikler vb.

İtibar Riskleri

- **İletişim ve Paydaş İlişkileri** - İletişim ve Paydaş ilişkileri ile ilgili riskler. Örneğin: kriz iletişimi, medya ilişkileri, çalışan iletişimi, lobi faaliyetleri, yerel birlikler vb.;



Yönetişim

Yönetişim konusu DeFacto'nun ciddi bir şekilde önem verdiği ve hem stratejik hem de operasyonel düzeyde ele alarak, tüm Şirket bünyesine yaydığı temel bir konudur. Yönetişim konusunda en üst düzeyde yetkili organ Yönetim Kurulu'dur. Yönetim Kurulu, CEO ve İcra Kurulu aracılığıyla, C-Seviyesi ve Direktörler üzerinden çeşitli komiteler aracılığıyla yönetim işlevini yönetir.

Vergi Yaklaşımı

Şirketimiz, verginin toplumsal bir güvence sağladığının bilincinde olup bu sorumluluk ile şeffaf, objektif, etik, güvenilir ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirilen bir vergileme bakış açısına sahiptir. Aynı zamanda, yurtiçinde ve yurtdışında

konusunda uzman danışmanlık aldığımız Mali Müşavirlerimiz ile Bağımsız Denetim şirketleri denetim ve kontrolleri vasıtasıyla, bu stratejiyi sağlam bir yapıya kavuşturduk.

Tüm mali işlemlerimizin vergi mevzuatına uyumluluğunun sağlanması için, detaylıca takip edilerek işlemlerimizin titizlikle yapılmasına önem vermekteyiz. Ayrıca, Türkiye'de tüm mali süreçlerimizi Tam Tasdik Denetimi kapsamında Yeminli Mali Müşavirliğimiz ve bağımsız denetim kapsamında da Bağımsız Denetim Şirketleri vergisel ve tüm mali kontrolleri yapmaktadırlar. Yurtdışında ise, her ülkede bulunan Mali Müşavirlerimiz ve Bağımsız Denetçiler kontrolleri sağlamaktadırlar.

Şirketimiz faaliyet konusu tüm işlerinde Ülke Vergi Mevzuatı uygulamalarını yakından takip etmekte, mevzuata

uygun hareket etmek konusunda titizlikle çalışılmaktadır. Yurtdışında, ilgili ülke mevzuatına hâkim ve konusunda uzman, Mali Müşavirlerimiz ile Bağımsız Denetçiler kontrolleri sağlamaktadır.

Şirketimiz, yaptığı yatırımlar, sağladığı istihdam, vergi ve yasal yükümlülüklerinin tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesiyle ülke kalkınmasına doğrudan katkı sağlamaktadır.

DeFacto bünyesindeki, tüm birimler belirlenen vergi stratejisine uygun bir çalışma düzeni içerisindedir. Vergisel uygulamaların takibi Finans Birimi içerisinde titizlikle takip edilmektedir. Yine tüm vergi ödev ve sorumlulukları, şeffaf, objektif, etik, güvenilir ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda eksiksiz olarak zamanında yerine getirilmektedir.

Tüm süreçlerimiz vergiyi riske atmayacak şekilde düzenlenmiş olup vergisel ödevlerin tam ve eksiksiz yerine getirilmesini esas almaktadır. Ülke içerisinde organizasyonumuz dahilinde yer alan Türkiye ve yurtdışı tüm süreçleri inceleyerek kontrol eden İç Denetim birimimiz, Etik Kurulumuz da kontrollerini yapmaktadırlar. Buna ilave olarak, Yeminli Mali Müşavirlik ve Bağımsız Denetim Şirketleri tarafından da riskin önüne geçilmek için tüm kontroller yapılmaktadır.

Vergi mevzuatına uyum çerçevesinde, vergi mevzuatına uygunluk, vergi ödevlerinin tam ve zamanında yerine getirilmesi ve tüm vergisel süreçlerin takibinin hem şirket içerisinde hem de yurtiçi ve yurtdışında vergi danışmanlığı alınan Mali Müşavirlik ve bağımsız denetim şirketleri ile sağlanması nedeniyle şeffaf ve güvenilir bir yapı oluşturulmuştur. Şirketimiz, Mali işler birimi tarafından takip edilen tüm mali süreçlerimiz bahsi edilen vergi danışmanlarımız tarafından incelemeye tabii tutularak kontrol edilmesiyle vergiye ilişkin güvenilir bir süreç oluşturulmuştur.

DeFacto, vergisel işlemleri yakından takip etmekte olup Vergi İdareleri ile uyumlu bir çalışma içerisindedir. Danışmanlık almakta olduğumuz Yeminli Mali Müşavirlerimiz ve vergi uzmanlarımız tüm bu süreci yakından takip etmektedirler. Şirketimiz sorumlu vergicilik yaklaşımı ile Ülke ekonomisine ve kalkınmasına katkı sağlamak için tüm ödev ve sorumluluklarını yerine getirmek sorumluluğu içerisinde çalışmaktadır.

DeFacto, tüm paydaşların yararını gözeterek; şeffaf, güvenilir, etik ve sürdürülebilir vergi yaklaşımına sahiptir. Yurtiçi ve yurtdışında danışmanlık aldığımız, konusunda uzman, Mali Müşavirler ve bağımsız denetim kapsamında Bağımsız denetçiler vasıtasıyla tüm paydaşlara açık, şeffaf bir yapı oluşturulmuş durumdadır.



Proje ve Süreç Yönetimi

Operasyonel mükemmellik anlayışımızın bir parçası olarak “süreçlerle yönetim” kültürünü benimsiyoruz. Proje yönetim metodolojisi ile süreç iyileştirme tekniklerini birleştirerek proje bazında esnek ve uygulanabilir bir yöntemle çalışıyoruz. Sürekli iyileştirme ve Proje yönetme kültürünün organizasyon genelinde yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

Proje yönetimini şirketin kurumsal hafızasında sürekli derinleştirerek JIRA ve TEAMS Planner gibi modern proje planlama ve takip araçları kullanılmaktadır.

İş süreçlerimizin yönetilebilmesi için gerekli dokümanların hazırlanması, kontrolü, yayınlanması ve revizyonlarını Kurumsal Hafıza Kütüphanesi (QDMS) üzerinden gerçekleştiriyoruz. 2019 yılında, QDMS 'te 189 yeni doküman yayınlandı ve 49 doküman da revize oldu. Bu yazılımla, yönetim süreçlerimizin otomatikleştirilmesini ve izlenebilir olmasını, verilerin analizinin kolaylaşmasını, veri paylaşımının güvenli ve kolayca yönetilebilmesini, veri kaybının önlenmesini ve kurumsal hafızanın oluşturulmasını sağlıyoruz.

2020 yılında uygulamaya koymayı hedeflediğimiz Agile Çalışma Kültürü temellerini 2018 yılında Yalın Ürün Yönetimi Organizasyon ve 2019 yılında da Yalın Süreçler çalışmalarımız ile sürdürdük. Müşteri için “Değer”i odağa alarak belirlenen stratejinin Hoshin Kanri modeliyle stratejik öncelikli süreç gelişim alanları belirlenmektedir. Agile Scrum proje yönetim metodolojisi ile Yalın süreç iyileştirme teknikleri birleştirilerek, problemleri çözme konusunda ihtiyaca göre proje yönetme modelleri seçilmektedir.

Süreç çalışması bakımından 2019 yılında, 38 yeni süreç tanımı gerçekleştirildi ve 43 sürecin de revizyonu yapıldı. Ayrıca, son dönemde gerçekleştirilen dijitalleşme çalışmaları kapsamında, 24 sürecimizde dijitalleşme fırsatları değerlendirilmeye alındı.



İç Denetim

DeFacto'da, stratejik hedeflere ulaşılması, faaliyetlerin etkinliği, mali ve operasyonel bilgilerin güvenilirliği ve doğruluğu, varlıkların korunması ile düzenleme, politika ve prosedürlere uygunluk iç kontrol sistemleriyle 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 çalışmalarımız, 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 da takip edilir. Bunun yanı sıra, mağazacılık denetim ve kayıp önleme alanlarında faaliyet gösteren denetim ekiplerimiz, denetim faaliyetleri dışında, gerekli durumlarda inceleme ve soruşturma faaliyetlerini de gerçekleştirir.

DeFacto İç Denetim Birimi, şirketin Kurumsal Yönetişim ve Güvence Konsepti'nin temel unsurlarından biridir. Şirket içinde denetimlerin planlanmasından, gerçekleştirilmesinden ve raporlanmasından, ayrıca “İç Denetim Enstitüsü” (IIA) tarafından yayınlanan ve genel olarak kabul görmüş olan İç Denetim Standartları doğrultusunda DeFacto denetim faaliyetlerinin koordinasyonundan ve uyumlu hale getirilmesinden sorumludur. DeFacto İç Denetim Prosedürü, IIA şartları doğrultusunda yapılandırılmıştır ve denetimlerin yapılmasına ilişkin uygulamaya dönük rehberlik sunmasının yanı sıra, kullanılması gereken şablonları içermektedir.

2019 yılında, şirket risk envanterinde yer alan en kritik konulara odaklanarak, 21 ana sürecimizi denetime tabi tuttuk. Mağazacılık denetim faaliyetleri kapsamında ise, 328 yurtiçi, 70 yurtdışı olmak üzere, 398 mağazamızda yerinde denetim gerçekleştirdik. Yurtdışı denetimlerinin bir önceki yıla göre azalmış gözükmesinin nedenleri, risk odaklı denetim planı doğrultusunda önceliklendirme yapılması ve uzaktan kontrollerle mağazacılık denetim süreçleri desteklenmesidir.



İş Etiği

Global ve 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, çalışanlarımıza yönelik hazırladığımız DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı ve tedarikçilerimiz için hazırladığımız Tedarikçi Çalışma Taahhünamesi yol gösterici temel referanslar 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, online platformda tüm çalışanların erişimine açık bir şekilde yayımlanmıştır.

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

DeFacto Etik Hat, yurtiçi ve yurtdışındaki tüm çalışanlarımız ve tedarikçilerimizin kullanımına açıktır ve bağımsız bir firma tarafından anonim raporlama yapılarak işletilmektedir. Aramalar, açılan online ticket 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 incelenerek, değerlendirilmek üzere Disiplin Komitesi'ne iletilir. Etik Değerlere uyumsuz davranış gösterdiği tespit edilen çalışanımız, işe başlayan her çalışanın bilgisine sunduğumuz DeFacto Disiplin Yönetmeliğimiz gereği, uyarıdan işten çıkarılmaya kadar, bir dizi disiplin yaptırımına tabidir.

Kurumsal değerlerimiz ve çalışma prensiplerimiz, DeFacto'nun kuruluşundan itibaren tüm çalışanlarımız tarafından ön planda tutulmuş ve hedeflerimizi gerçekleştirmede bize ışık tutan etik değerler olarak benimsenmiştir.

Global marka olma yolunda ilerlerken, tüm paydaşlarımızı da DeFacto Etik İlkeleri hakkında bilgilendirdik. Bu kapsamda tüm tedarikçilerimiz ile DeFacto Tedarikçi Çalışma Taahhünamesini paylaştık.



Doğruluk ve Şeffaflık

Tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde doğruluk ve şeffaflık öncelikli değerlerimizdir.

Şirket Varlıklarının Kullanımı

Sahip olduğumuz varlıkları özenle korur, uygun ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlar, çalışanlarından da kayıp, zarar, kötüye kullanma, hırsızlık, hile, zimmete geçirme ve tahribattan korunmaya destek olmalarını bekleriz. Varlık ve kaynaklarımız, Şirket'e ait her türlü malzeme ve donanım gibi fiziksel varlıklar ile Şirket'in parası, ürünü, Şirket özel araçları, bilgisayarlar, bilişim sistemleri, özel bilgiler, kurumsal fırsatlar gibi imkanları da kapsamaktadır.

Mali ve Ticari Kayıtlarda Doğruluk

Şirket'in hazırladığı her tür ticari ve mali kaydın, mali tablo veya raporun, mevcut yasalar ve mevzuat doğrultusunda belirlenen ulusal ve uluslararası muhasebe standartlarına, uluslararası finansal raporlama ilke ve kurallarına uygun olarak tutulduğundan emin oluruz.

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.

Çıkar Çatışmaları

Potansiyel ya da gerçek çıkar çatışmasını kapsayacak ilişkiler ve durumlardan uzak durmayı amaçlarız. Rüşvet ve Yolsuzluk: Faaliyet gösterdiğimiz ve temsil ettiğimiz tüm ülkelerde evrensel hukuk kurallarına, rüşvet ve yolsuzluk kapsamındaki yasa ve düzenlemelere,



etik ve mesleki ilkelere uyum sağlarız. DeFacto olarak, tüm ülkelerdeki faaliyetlerimizde rüşvet ve yolsuzluğu açık bir şekilde yasaklamaktayız. Tüm çalışanların; Şirket lehine dahi olsa yasal ve etik olmayan bir menfaat sağlamak için ödeme veya değeri olan herhangi bir şey teklif etmesi veya diğer kuruluş ve kişilerden benzeri bir menfaat elde etmesi, faaliyette bulunulan ülkede veya iş kolunda bu tür uygulamalar olsa bile rüşvet veya yolsuzluk olarak değerlendirilebilecek yasal ve etik olmayan her türlü davranışta bulunmaması esastır.

Serbest Rekabet

DeFacto çalışanları olarak serbest rekabete inanır ve güncel rekabet koşullarını benimseyip destekleriz. Bu koşullar altında dürüst ve ticaret kurallarına uygun davranıp, iş ortaklarıyla olan ilişkilerimizi de aynı doğrultuda yürütürüz. DeFacto sadece yasal ve etik alanlarda rekabet eder, haksız rekabet ortamlarında faaliyet göstermez.

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

İş Ortaklarımız ile İlişkilerimiz

Tüm iş ortaklarımız ve tedarikçilerimiz ile görüşme safhasından başlayarak, adil, dengeli, tarafsız ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler içerisinde olmayı taahhüt ederiz.

Sürdürülebilirlik Yönetimi

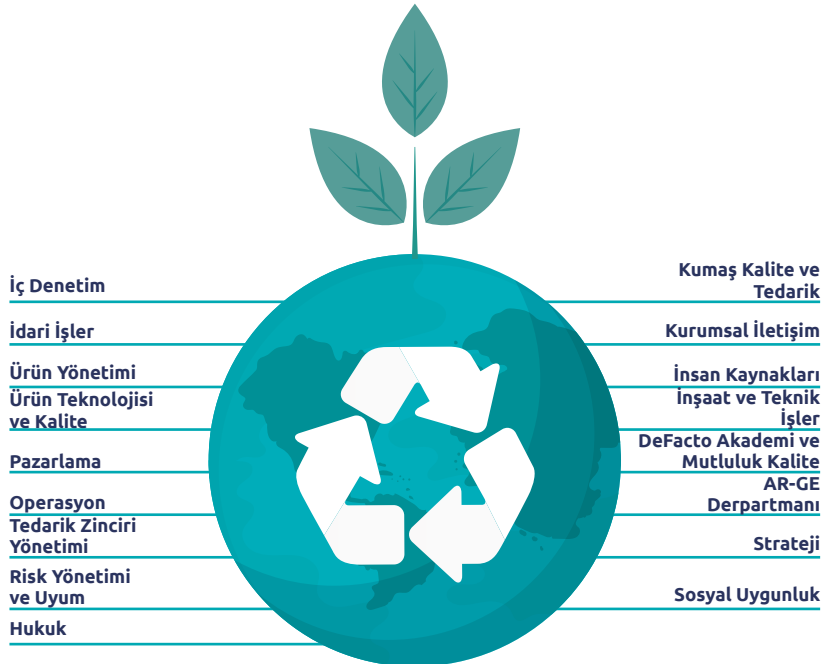
Ekonomik, çevresel ve sosyal alanlardaki faaliyetlerimizi kapsayan sürdürülebilirlik performansımızın da en az operasyonel ve finansal başarı kadar önemli olduğuna inanıyoruz. Sorumlu sürdürülebilirlik yaklaşımımızın bir neticesi olarak da faaliyetlerimizden ve ürünlerimizden kaynaklanan etkimizi çevreye, çalışanlarımıza, topluma ve tüm paydaşlarımıza karşı sorumluluklarımızın bilinciyle yönetiriz. Sürdürülebilir büyümeyi gerçekleştirirken attığımız adımlarla, paydaşlarımız için değer yaratmayı önemseriz. DeFacto olarak, başta Türkiye olmak üzere, faaliyet gösterdiğimiz coğrafya genelinde sürdürülebilir gelişimi desteklemeyi kendimiz ve tüm paydaşlarımız açısından kritik bir önem atfediyoruz ve bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmaları, elde ettiğimiz kazanımları sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız doğrultusunda, stratejik öncelik taşıyan konuları sistematik yöntemlerle belirleyerek, etkimizi yönetecek politika ve sistemler geliştirir ve bunları da performans göstergeleriyle takip ederiz. Sahip olduğumuz yaklaşımın, DeFacto ve Ozon Tekstil operasyonlarının yanı sıra tedarikçi operasyonlarında da hâkim kılınmasını, etik açıdan, sosyal, çevresel ve ekonomik etkileri azami kapasiteyle yöneterek değer zincirimiz genelinde olumsuzlukların giderilmesini hedefleriz.

Sürdürülebilirlik Yönetim Organizasyonu

Etik açıdan, sosyal, çevresel ve ekonomik 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 yönetimin liderliğinde tüm çalışanlarımızın sorumluluğundadır. Elde edilen performans sonuçlarını kurum içinde Yönetim Kurulu'na sunar, yıllık bazda yayınladığımız sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla da tüm dış paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Sürdürülebilirlik yönetimiyle ilgili konularda iş planlarının hazırlanması, uygulamaların geliştirilmesi, yürütülmesi ve raporlanması ise, çeşitli departmanların temsil edildiği Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu sorumludur. Ayrıca, C-Düzeyi Direktörlerin katıldığı dört komite olan Gelir Kârlılık ve Büyüme Komitesi, E-ticaret Komitesi, Stok Çevrim Hızı Komitesi ve Finansal Verimlilik Komitesi ile, Yönetişim Komitesi altında üç farklı yönetim düzeyi için ayrı-ayrı oluşturulmuş olan Yetenek Komiteleri de yine Sürdürülebilirlik çalışmalarına destek verir.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu



DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Tüm sürdürülebilirlik önceliklerimizi, çalışanlarımız, tedarikçilerimizin ve diğer paydaşlarımızın içgörülerini 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 da Sürdürülebilirlik Çalışma Grubuyla değerlendirerek, öncelik portföyümüzü son haline getirdik.

Sürdürülebilirlik Önceliklerinin belirlenmesi sürecindeki çalışmalarımızda ise, 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.



PAYDAŞLARIMIZ & KATILIM SÜREÇLERİ



Paydaşlarla Etkileşim

Paydaşlarımızı, düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz değerlendirme toplantılarımızda belirliyor ve üst yönetimden bunun onayını alıyoruz. Paydaşlarımızın beklentilerini tespit etmek ve bu beklentilere uygun stratejik yanıtları geliştirmek, hassasiyetle üzerinde durduğumuz konuların başında gelir. Bu beklentileri öğrenmek adına, farklı paydaş gruplarına yönelik çeşitli etkileşim platformlarına başvurur, paydaş gurubunun özelliklerine uygun yöntemlerle ve sıklıkta iletişim kurarız.

Çalışanlar

Çalışan Memnuniyeti Anketi ile, çalışanlarımızın bağlılık memnuniyet ve motivasyonunu ölçüyoruz. 2019 yılında çalışanlarımızın %70'i ankete katılım göstermiştir. Bağlılık ve motivasyon oranlarının son iki yıla oranla artış gösterdiği gözlemlenmiştir. Bu anketler sayesinde, çalışanlarımızın hangi konularda mutlu olduklarını, hangi konuların ve alanları da gelişmeye açık olduğunu tespit edip, gerekli önleyici-düzeltilici aksiyonları alabiliyoruz.

DeFacto Akademi, hazırlanan e-egitim modüllerinin çalışanlarımızla paylaştığımız ve eğitimleri takip ettiğimiz bir platformdur.

Periyodik bilgilendirme bültenleri kapsamında, üç ay da bir online platformda son üç ayda şirket gündeminde neler olduğuna dair haberlerin, çalışana dair yazıların, etkinlik bilgilerinin yer aldığı içerik derlemesi olan online "Wow Times" dergilerimizi yayınlıyoruz. Bunun yanı sıra, aylık olarak tüm çalışanlarımızla Mutluluk Bülteni adıyla hobi, dünya gündemi, kişisel gelişim ve pozitif psikoloji üzerine online ortamda araştırma yazıları, makalelerin paylaşılmasını gerçekleştiriyoruz.

Açık kapı platformuyla da çalışanlarımızın üst yönetim ile bir araya gelmelerini sağlayan paylaşım toplantıları düzenleriz. Bunlardan bazılarını şöyle özetleyebiliriz: Yılda bir kez bin ve üzeri çalışanımızın, CEO ve üst düzey yöneticilerimizle bir araya geldiği ve şirket gündem maddeleriyle ve stratejilerinin paylaşıldığı, "Şirket-i Muhabbet" toplantısında, şirket gündem ve gelişmelerine yer verilmesinin yanı sıra çalışanlarımızın motivasyonlarının arttırılmasına yönelik etkinliklere de yer verilmektedir. Yine düzenli olarak, ayda bir "CEO ile Kahve" adı altında düzenlenen sohbet toplantılarında, çekilişle belirlenen on çalışanımızla, CEO'muz İhsan Ateş bir araya gelerek, şirket gündeminden, dünya, ülke gündemine, müşteri deneyimlerimize, yaşama dair önemli ipuçlarına, sanat ve kültüre ilişkin birçok noktaya değinirler. Her yıl "Kıdem Ödülleri" törenimizde, DeFacto'da onuncu çalışma yılını dolduran çalışanlarımıza, plaketleri ve altın hediyeleri CEO'muz ve üst düzey yöneticilerimiz tarafından takdim edilir.



Tedarikçilerimiz

Tedarikçi Değerlendirmeleri, tedarikçi seçim sürecinde çevresel ve sosyal uygunluk değerlendirmesinin bir parçasıdır. Bu değerlendirmede, iyileşme gereken alanları saptayarak sonuçları tedarikçilerimizle paylaşırsınız ve onların performansını iyileştirecek aksiyonları beraber belirleriz; tekrar eden denetimlerle aksiyonların sonucunun kontrol eder ve doğru sonuçların alındığından emin oluruz.

Tedarikçi Eğitimleri yoluyla, tedarikçilerimize DeFacto'da uyguladığımız veya güncellenen ürün sorumluluğu vb. konulardaki standartlar hakkında bilgilendirmek üzere eğitimler veriyoruz.

Tedarikçi günleri yoluyla da tedarikçilerimizle yıl içinde hem güncel trendleri görmek hem de fikir alışverişinde bulunmak için, özel günler düzenleriz. 2019 yaz/ılkbahar sezonlarında geçilen siparişlerin 34%'ü tedarikçilerimizin koleksiyonlarından seçilmiş olup, 2019 sonbahar/kış sezonlarında geçilen siparişlerin ise 48%'i tedarikçilerimizin koleksiyonlarından seçilmiştir.



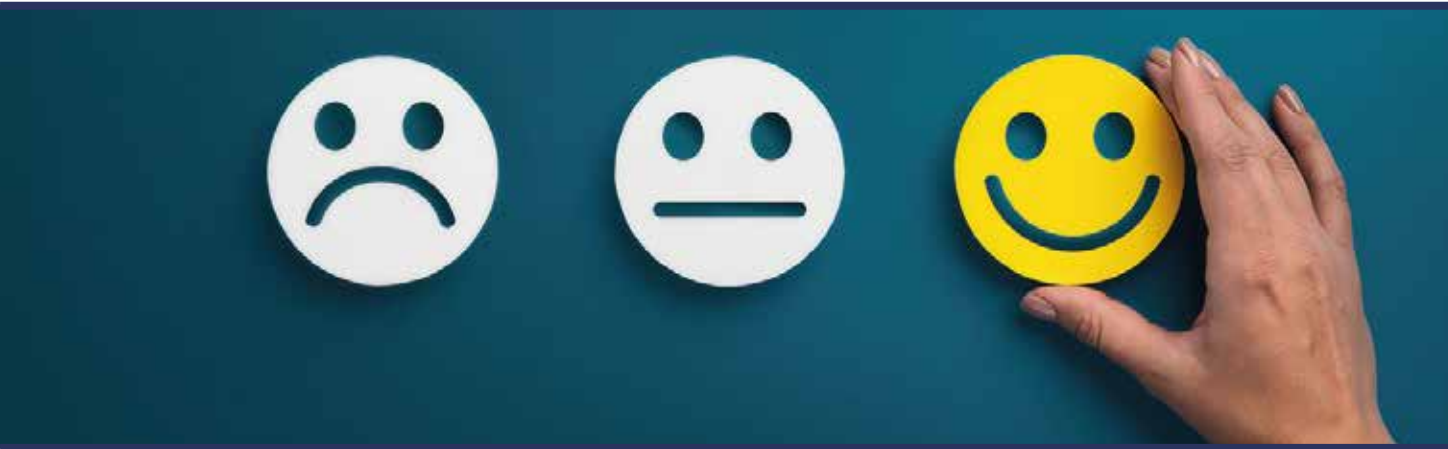
Müşterilerimiz

Müşteri memnuniyeti konusunda, müşterilerimizin ürünlerimizle ilgili beklenti ve geribildirimlerini değerlendirmek üzere odak grup toplantıları düzenleriz.

Dilek ve Şikâyet Yönetim Sistemiyle, müşterilerimiz ürün ve hizmetlerimize yönelik dilek ve şikâyetlerini çağrı merkezimiz veya kurumsal web sitemiz üzerinden bize iletebilirler. Ayrıca sosyal medya aracılığıyla gelen istek ve taleplere de yanıt veriyoruz.

Müşteri Deneyim Anketleriyle de Müşteri mağazaya girdiğinden itibaren çıkana kadar yaşadığı deneyimi değerlendirmek üzere anket araştırması yapıyoruz.

Müşteri Deneyimi Günleri ve Amigo Faaliyetleri yoluyla da Ürün Yönetimi ekibi üyeleri haftada bir gün müşteri danışmanı olarak mağazada görev alarak, müşterilerimizle birebir iletişimde olma fırsatı yakalıyorlar.



Toplantılar yoluyla, özel sermayeli bir şirket olan DeFacto'nun hissedar ve yatırımcıları, düzenli olarak şirketin ekonomik, çevresel ve sosyal performansı açısından bilgilendirilirler.

Yatırımcılar/Hissedarlar, bilgilendirici yazışmalarla finansal konularda aylık olarak düzenli bir şekilde bilgilendiriliyorlar.



Toplum

Gönüllülük Aktiviteleri kapsamında, katılımı gönüllülük esasıyla yapılan Sosyal Sorumluluk Kulübü (Şirket içindeki adıyla Mutluluk Elçileri Grubu - MEG), 2015 yılından bu yana çeşitli sosyal sorumluluk projelerini gerçekleştirerek, topluma ve çevreye değer katmayı amaçlamış gönüllülerden oluşan bir ektir. Grup, şirket içerisinde ya da DeFacto markası altında gerçekleştirmek istedikleri sosyal sorumluluk projelerinde gönüllü olarak katılım gösterir. MEG grubu sivil toplum kuruluşlarıyla ya da kendi içlerinde oluşturdukları ekipleriyle beraber, gönüllerindeki projeleri gerçekleştirir. Gönüllülük esasına dayalı bu çalışmalarla, toplumsal fayda ve farkındalık amaçlanırken, projelerde liderlik üstlenen çalışanların da organizasyon, planlama, iletişim gibi yetkinliklerini geliştirme imkânı sunuluyor. MEG sayesinde, çalışanların kendi hassasiyet alanlarına ilişkin proje geliştirip, bu alanlarda kendilerini ifade etme şansına sahip oluyorlar. Beş sene içinde, toplam 3.338 çalışanın katılımıyla, 62 etkinlik ve 8.418 saat gönüllülük gerçekleştirilmiştir.

Çeşitli konferanslarda sunumlar aracılığıyla, DeFacto'da gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik uygulamalarını paydaşlarımızla çeşitli etkinliklerde paylaşıyoruz. Bu uygulamaların çevre ve toplum üzerinde etkilerini ve değerini anlatarak farkındalığı artırıyoruz.



Kumaştan Hayaller

Kumaştan Hayaller Projesiyle geri dönüşüme, ekonomiye, eğitime, öğrencilerin hayal gücüne ve umuda destek olmayı hedefliyor, sektörün ve tüm Türkiye'nin sosyal sorumluluk projesi haline getirmeye devam ediyoruz. Proje kapsamında, fabrikalarımızdan üretim dışı kalan atıl kumaş ve aksesuarları toplayarak, protokol yaptığımız Valilik, Kaymakamlık, İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri üzerinden, bunları meslek liselerinin moda tasarımı ve çocuk gelişimi bölümlerinde okuyan öğrencilere gönderiyoruz. Öğrenciler emeklerine hayal güçlerini katarak, aksesuar ve kumaşları harika birer ürün haline getiriyorlar.

Ürünlerimiz, İstanbul Levent Özdilek Park AVM ve Balıkesir Edremit Novada AVM'deki mağazalarımızda kanserli çocukların umutlarını gerçekleştirmek ve Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV) projelerinde kullanılmak üzere satışa sunuluyor. Her gün daha fazla umut dağıtması için, çalışmaya devam ettiğimiz Kumaştan Hayaller Projesi'ni İstanbul, Kocaeli, Balıkesir, Tekirdağ, Kırklareli, Van, Afyonkarahisar, Malatya, Kastamonu, Gaziantep ve Siirt olmak üzere toplam 11 vilayete ve 30 meslek lisesine ulaştırdık. Mart ayında Birleşmiş Milletler (BM) Kadının Statüsü Komisyonunun 63. oturumları (CSW63) çerçevesinde New York'ta düzenlenen panelde dünyanın değişik bölgelerinden gelen katılımcılara, örnek projemiz "Kumaştan Hayaller"i anlattık.

DeFacto Finanstan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Önder Şenol, üyesi oldukları "Textile, Clothing, Footwear, Leather Global" in (TCF Global) CSW63 oturumları çerçevesinde düzenlenen "BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile Kadın Girişimcilerin Ekonomik Güçlendirilmesi" başlıklı panelde konuşmacı oldu. Şenol, dünya genelinde tasarımcılarla, tekstil, giyim, ayakkabı ve deri endüstrileri için satın alma, kaynak bulma, eğitim gibi alanlarda küresel iş birlikleri geliştirmeyi hedefleyen TCF Global ve cinsiyet eşitsizliğini sona erdirmek için çalışan sivil toplum kuruluşu BPW Avustralya'nın sponsorları arasında bulunduğu etkinlikte, DeFacto'nun "Mutlu Kadın Hareketi" ve "Kumaştan Hayaller" projelerini anlattı. Cinsiyet eşitliği, kadınlar ve kız çocuklarının konumunun güçlenmesi, sosyal koruma yöntemleri, kamu hizmetlerine erişim gibi konuların ele alındığı panelde konuşan Şenol, dünyanın değişik bölgelerinden gelen katılımcılara, firmasının sosyal sorumluluk projesi Kumaştan Hayaller hakkında bilgi verdi.

Temmuz ayında Avustralya'nın Perth kentinde düzenlenen Dünya Kadınlar Ekonomik Forumu'nda (Women Economic Forum – WEF) Kumaştan Hayaller projemizle, 'Kadının Güçlendirilmesi'ne olan katkımızla ödüllendirildik. Ekim ayında da Brüksel'de düzenlenen Kurumsal Sosyal Sorumluluk & Sürdürülebilirlik Zirvesi 2019'da sosyal sorumluluk vizyonumuzu yansıttık. 'Mutlu Kadın Hareketi' ve 'Kumaştan Hayaller' projeleri, zirveye katılan yöneticiler tarafından büyük ilgi gördü ve "Best Practice of CSR" olarak yer aldık.

Brüksel'de düzenlenen Kurumsal Sosyal Sorumluluk & Sürdürülebilirlik Zirvesi 2019'da sosyal sorumluluk vizyonunu yansıtan DeFacto, 'Mutlu Kadın Hareketi' ve 'Kumaştan Hayaller' projeleri, zirveye katılan yöneticiler tarafından büyük ilgi gördü.

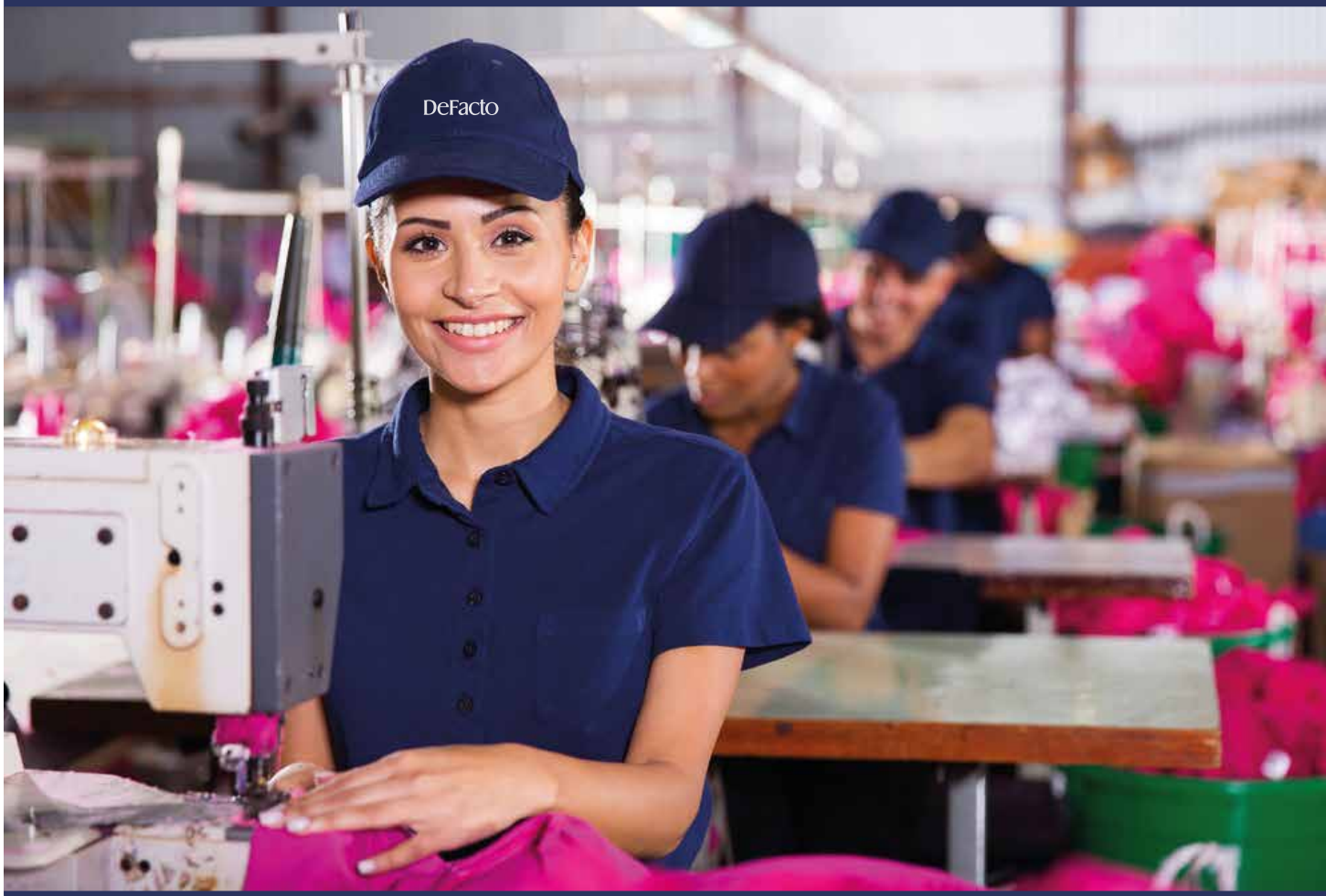
24 -25 Ekim tarihlerinde Brüksel'de gerçekleştirilen Kurumsal Sosyal Sorumluluk & Sürdürülebilirlik Zirvesi 2019'da (Corporate Social Responsibility and Sustainability Summit 2019) kurumsal sosyal sorumluluk alanının dünyada geldiği nokta ve iş dünyasına ilham veren örnek projeler masaya yatırıldı. Zirveye konuşmacı olarak katılan DeFacto CFO'su Önder Şenol, 'Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Filantropi (Hayırseverlik) ile ilişkisi' adlı panelde, 'Kumaştan Hayaller' ve 'Mutlu Kadın Hareketi' projeleriyle çıktılarını söyledi. İki örnek projenin başarı hikâyeleri zirveye katılan yöneticiler tarafından büyük ilgi gördü. "Küresel bir moda markası olma yolunda dünya standartlarına uygun stratejilerle hareket ederken DeFacto'da özellikle kadın çalışanlarımızın mutluluk ve gelişimine sürekli yatırım yapılıyor. Evden çalışma olanakları, mutluluk odaları, spor merkezi ve Mutlu Kadın Hareketi gibi projelerimiz sayesinde çalışan mutluluğu yaratacak bir ortam oluşturuyoruz" diyen Şenol, ayrıca DeFacto Akademi ile çalışanlarının mesleki gelişimlerini sürekli olarak desteklediklerinin altını çizdi.



Mutlu Kadın Hareketi

13.500 çalışanıyla, 29 ülkede 500'den fazla mağazasıyla sektördeki hizmetlerine devam eden şirketimiz, sürdürülebilir büyüme için iş ve toplumsal hayatta cinsiyet eşitliğinin oluşması ve bunun korunmasını savunuyor. Özellikle gelişmekte olan ülkeler için bu durumun bir öncelik olduğunu da vurgulamak isteriz. DeFacto'nun üzerine düşenleri yerine getirmek için, 2015'te kadın çalışanlarına pozitif ayrımcılığın ötesinde uygulamalar sunuyor ve ekstra imkanlar da tanıyoruz. Bu kapsamda Mutlu Kadın Hareketi'ni başlattığımızı hatırlatmak isteriz.

Aynı yıl kadınlara iş hayatında verdiğimiz desteği devam ettireceğimizi taahhüt etmek için BM Kadınların Güçlendirilmesi İlkeleri'ni imzaladık. Ardından, çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılığını artırmak için DeFacto Akademi'yi kurduk. STK CSW Forumları, dünyanın dört bir yanından sivil toplum kuruluşlarına, kadınlarla ilgili sorunları tartışma, ağ kurma, stratejileri ve başarılı örnek uygulamaları paylaşma, alınan kararları ve yapılan anlaşmaları uygulamak için hükümetlere lobi yapma fırsatı veriyor.



Mesleki Koçluk Programı

Mesleki Koçluk Programı, 2012 yılında başlayan ve Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) üyesi şirketlerin katılımıyla Millî Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Müdürlüğü protokolü ile uygulanan gönüllülük temelli bir programdır. ÖSGD'ye üye şirketlerdeki gönüllü koçlar, 10. ve 11. sınıf meslek lisesi öğrencileriyle "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 katılmıştır. İlk uygulama yılında altı gönüllü koçuna sahipken, bu sayı 2018 yılında 16 gönüllü koça ulaşmıştır. 16 gönüllü koça beraber, 2020 yılının sonunda yaklaşık 110 öğrencinin hayatlarına dokunulması ve kişisel gelişimlerine katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Bunun ötesinde, bir Toplum Paydaşı olarak gördüğümüz Yerel Toplulukların hakları konusunda bir takip mekanizmamız da mevcut olup, bugüne dek herhangi bir hak ihlaline rastlanmamıştır. DeFacto olarak büyük önem vermekte olduğumuz İnsan Hakları konusu da takibimizde olup, bu konuda da herhangi bir ihlale rastlamamış olmanın haklı gururunu taşıyoruz. DeFacto, bütün dini ve felsefi inançlar ile siyasi görüşler konusunda tarafsız ve bir paydaşı olarak toplumun tüm kesimlerine eşit bir mesafededir.



Tasarım ve Yenilikçilik



Ürün Tasarımı

Ürün Tasarımı, tüketicinin nihai satın alma kararını belirleyen en etkili unsurlardan biridir. Bu bilinçle, 2019 yılı itibarıyla 59 ürün tasarımcısı ve 23 grafik tasarımcıdan oluşan, oldukça geniş ve çok yetenekli bir ekiple çalışıyoruz. Bu 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 ağımızda da devam eder. Kendi ürün tasarım ekipleri olan stratejik tedarikçilerimiz de yıl boyu bizim için ürün geliştirme çalışması yürütür. Tüketicilerimizle buluşturduğumuz ürünlerin yaklaşık %50'si, bu tedarikçilerimizin bizim için tasarladığı ürünlerden oluşur.

Koleksiyon geliştirme sürecimiz beş evreden oluşan bir süreçle gerçekleşir. Tasarım ekibimiz, öncelikle makro ve mikro trendler ile yeni trend uyarılarını derinlemesine analiz eder. Ürün tasarımı performansı moda endüstrisindeki yeni sezon ürünleri incelenir. Sonrasında, özgün kumaş ve süslemelerin incelenmesinin ardından tasarımın onayıyla, istenen ürün yelpazesine ulaşabilmek için sezonluk ürün dizaynından oluşan süreç nihai kararlarla tamamlanır. Makro-trend değerlendirmeleri üç ayda bir gerçekleşir ve sürdürülebilirlik trendleri de dahil dünyanın dört bir yanındaki politik, ekonomik, sosyal, teknolojik ve benzer makro koşullar analiz edilir. Mikro-trend değerlendirmeleri ise, mevsimsel olarak gerçekleşir ve tüm ilgili trendler analiz edilerek, tasarımlarımız 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 gerçekleştirilir. 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.

Demografik yapı ile beklenti ve ihtiyaçlardaki bu değişikliklerle, 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 yanı sıra, 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. 2019 yılında 74.983 yeni konfeksiyon ürününü müşterilerimizin beğenisine sunduk.

Ürün geliştirme çalışmalarımızın kapsamında, en az tasarım konusu kadar önemli bir konu da ürünün katma değerini artıran uygulamalardır. Ar-Ge çalışmalarımız kapsamında ürünlerimizin katma değerini artıran çeşitli yeni uygulamalar gerçekleştiriyoruz. Temelde yenilikçi ve çevresel etkisi düşürülmüş ürün geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Bunun yanında, yenilikçi hammaddelerin kullanıldığı, daha fonksiyonel bazı özellikler taşıyan ürünler de geliştiriyoruz.



Teknoloji Geliştirme

Dijital Teknolojiler günümüzde artık neredeyse tüm sektörleri yakından ilgilendirirken, hazır giyimin de içinde yer aldığı perakende sektörü, dinamik ve inovasyona çok açık yapısı gereği, dijitalleşmeden en çok etkilenen sektörlerin de başında geliyor. Dijitalleşme, perakende sektörüne hareketlilik ve dinamizm getiren bir unsur olarak karşımıza çıkıyor. DeFacto olarak dünya genelinde son gelişen teknolojileri yakından takip ediyor ve önemli yatırımlar yaparak bu teknolojileri süreçlerimize entegre ediyoruz. İnovasyon ve yeni teknoloji geliştirme çalışmalarımız İstanbul Teknopark'ta faaliyet gösteren DeFacto Tekno teknoloji şirketi tarafından yürütülür.

Akıllı Mağaza

2019 yılında Türkiye'nin ilk Akıllı Mağazasını da açtık. DeFacto olarak, e-ticaret algısını yaygınlaştırmak için akıllı mağaza uygulamasını hayata geçirdik. Akıllı aynalar ve kiosk ödeme noktalarıyla dikkat çeken bu yeni konsept, 2019 yılının sonunda bir AVM'de hizmete girdi. İstanbul Anadolu yakasındaki bir AVM'deki mevcut mağazamızı yenileyerek akıllı mağazacılık konseptiyle son teknolojiyi müşterilerine sunduk. Herhangi bir kasa noktası bulunmayan ve numune ürünlerin dört beden olarak sergilendiği yeni mağaza konsepti "defacto.com.tr"nin teknolojik platformlarla zenginleşmiş hali olarak tasarlandı. Mağazayı ziyaret eden müşteriler, ürünleri akıllı kabinlerde deneyerek aynalar aracılığıyla ürünlerin diğer renklerini ve fiyatını görebiliyor. Denemek istediği bedeni aynayı kullanarak müşteri danışmanlarından isteyebiliyor ardından beğendiği ürünlerin ödemesini mağazada beş farklı noktada bulunan "kiosk"lardan yaparak ürünleri satın alabiliyor. Tüketicinin satın aldığı ürünler, 24 saat içinde istediği adrese teslim ediliyor böylece süreç tamamlanıyor.



Akıllı Depo

Tüm yurtiçi lojistik operasyonlarımızı, kendi şirket olanaklarımızla gerçekleştiriyoruz. Depolama çalışmalarımızı da Tekirdağ Çerkezköy'de yer alan 50.000 m2 kapalı, 100.000 m2 açık 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. 2018 yılında, yurtiçi dağıtım operasyonlarımızın çoğunu ve e-ticaret sevkiyatlarımızın tamamını bu depo üzerinden gerçekleştirmeye başladık. Yine 2019 Kasım ayından itibaren Çerkezköy OSB'deki (ÇOSB) E-ticaret biriminin devreye girmesiyle, e-ticaret için bu oran %50 otomatik depo ve %50 ÇOSB E-ticaret birimi olarak değişmiştir.



Ürün Sorumluluğu Müşteri Memnuniyeti





Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti

Tüm faaliyetlerimizde, çevre açısından olumsuz neticeler doğuracağı hususunda en ufak bir şüphe dahi olursa, şüphenin oluşması ile eş zamanlı olarak önleyici tüm tedbirleri alırız.

Uluslararası bir moda markası olma hedefimiz, müşterilerimizin beklentilerinin eksiksiz karşılanmasıyla doğrudan bağlantılıdır. Müşteri memnuniyeti oluşturmakta ise, müşterilerin beğenisine hitap eden ürün ve hizmetler geliştirmek kilit 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 da 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 ise, çeşitli araştırmalarla takip ediyoruz.

Ürün Güvenliği

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

Giyim ve aksesuar ürünlerinin üretimlerinde birçok hammadde kullanılmaktadır. Bunların bir kısmı boya ve yapıştırıcı gibi kimyasal 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 azami miktarlar, doğrudan 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 oluşturmayaacak ölçüde bulunmasını sağlarız. Bunun da güvenceye alınması için, ürünlerimizi tamamı akredite laboratuvarımızda test ederiz. Kalıntı miktarı olması gerekenin üzerinde olduğunu tespit ettiğimiz hiçbir ürünü de mağazalarımıza sevk etmeyiz. Ürünlerin kalite kontrolü esnasında, ürüne takılan etiketlerdeki bilginin doğruluğu kontrol ederiz.

Diğer yandan, insan sağlığı üzerinde zararlı etkisi ispatlanmış veya şüpheli bulunmuş fitalat, azo renklendiriciler ve benzeri kimyasalların ürünlerimizde kullanımı kontrol altında tutulmakta ve yasal düzenlemeler referans alınarak kısıtlanmaktadır. Ürünlerimizi faaliyette olduğumuz ülkelere mevzuatına uygun, hatta çok 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 açısını özellikle benimsiyoruz. Bu kapsamda, üretici ve çalışanlarımıza doğru ve sağlığa zararlı olmayan malzemelerin kullanımıyla ilgili eğitimler de veriyoruz.

Ürünlerimizin kalite ve ekolojik test standartları; yurtiçinde “Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, izni ve Kısıtlanması Hakkındaki Yönetmelik” (KKDIK) kapsamında, yurtdışında ise REACH Annex VII ve OEKO-100 standartlarını temel alan ülkelerin gümrük mevzuatları doğrultusunda, akredite laboratuvarlarımızda test edilerek denetlenmektedir. Ürünlerin kimyasal (ekolojik) testleri yerelde ve mağazalarımızın bulunduğu ülkelerdeki ilgili mevzuatlara göre yapılarak, test sonuçları ülkelerin belirlediği kriterlere göre değerlendiriliyor. Türkiye’de KKDIK Yönetmeliği doğrultusunda test sonuçları değerlendirilerek ürünün satışı için nihai karar veriliyor.

Bebek ve Çocuk Ürünleri

Bebek ve çocuk ürünlerinin tüm güvenlik standartlarına uyumu, ürün sorumluluğu anlayışımızın önemli odak noktalarından 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 ise, gerekli teknik konfeksiyon standartlarını ve bu standartları hayata geçirmek için takip edilmesi gereken tüm teknik üretim yöntemleri hakkında detaylı bilgi içerir.

Ürün Testleri

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

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

Yaptığımız bu testlerin diğer bir amacı da üretimden kaynaklanan hataları önceden tespit ederek, müşteri memnuniyetinin yükselmesini sağlamak ve iade oranını azaltmaktır. Gerçekleştirdiğimiz testler, global referans test metodları ile TS EN ISO/IEC 17025 standardı doğrultusunda TURKAK tarafından akredite edilmiş laboratuvarlarımızda uygulanmaktadır. Fiziksel Test Laboratuvarında renk haslığı testleri, tüylenme, boncuklanma, boyut sabitliği ve mukavemet testleri gibi, günde ortalama 100 adet kumaş ve 100 adet bitmiş ürün analizi gerçekleştiriyoruz.

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

Tekstil ürünlerinde tüketici güvenliğini tehdit eden diğer bir 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 edildikten sonra araçlara yüklenir.





ÇEVRECİ ÜRÜNLER

Ürünlerimizin oluşturacağı çevresel etkileri mümkün olduğunca azaltmayı amaçlarız; tedarik, üretim ve teknoloji süreçlerini de bu bilinçle kurgularız. Bu kapsamda, sorumlu hammadde tedarik eder, üretimde geri kazanımı destekler ve doğal kaynak kullanımını azaltacak kumaş teknolojilerini tercih ederiz. Olası çevresel etkileri azaltmak amacıyla, ürünlerimizin bir kısmında organik pamuk bazlı kumaşları ve geri kazanılmış hammaddeleri 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 de 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.

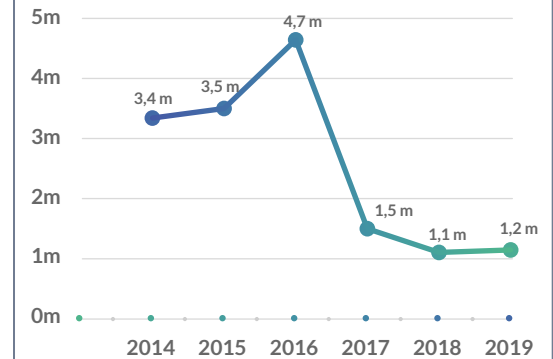
Geri kazanım uygulamalarını DeFacto operasyonları ile sınırlandırmak yerine, tedarik operasyonlarımızda da yaygınlaştırmaya çalışıyoruz. Tedarikçilerimizin ürün imalatı sırasında ortaya çıkan kırpıntıların, yeni ürünlerde değerlendirilmesini sağlıyoruz. 2019 yılında, üretim süreçlerimizde 1.896.000'den fazla üründe 630 ton kırpıntıyı yeniden değerlendirilerek atık oluşumunun önüne geçtik. Dünyamızda zaten kısıtlı olan doğal kaynak olan suyu tekstil sektöründe ciddi şekilde kullanılmakla beraber, DeFacto olarak yoğun kullanımını azaltmak önemli bir önceliğimiz oldu. 2019 senesi için 1.220.000 adet üründe, 9.700 ton su tasarrufu sağladık.

Susuz Ürün

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

Bir ürün, müşterilerimiz kullanırken tercih edeceği yumuşaklığa gelmesi için üretimin son aşamasında silikon yumuşatıcılar eklenerek yıkanır. Uygun ürünlerimizde, istenen yumuşaklığı yıkayarak vermek yerine, kumaş imalatında uyguladığımız bir teknikle elde ediyoruz. Bu tür ürünlerimize de "Susuz Ürün" adını veriyoruz. Susuz ürünlerimiz sayesinde normal üretim tekniklerine kıyasla, yıkama ve ütüleme işlemi bulunmadığı için hem su hem enerji tasarrufu sağlıyoruz. 2019 yılında satışa sunduğumuz 1,2 milyonu aşkın susuz ürün sayesinde 9.700 ton su tasarrufu gerçekleştirdik. Gelecek dönemlerde de susuz ürünlerimizi ürün gamında bulundurmaya devam edeceğiz.

Susuz Ürün Adedi (milyon)



Müşteri Odaklılık

Markamızla yarattığımız güçlü 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 veririz. Yerel taleplere uygun ürünler tespit ederek, müşterilerimize sunarız.

Müşteri marka deneyimini öğrenmek amacıyla, ölçüm çalışmaları yürütüyoruz. 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, özellikle dikkate alıyoruz.

Onlardan öğrenmek ve içgörü almak amacıyla, dijital platformları etkin bir biçimde kullanıyor ve özellikle bu konuda inovatif bir yaklaşımı benimsiyoruz. Mevcut ve potansiyel müşterilerimizin mağaza ziyareti deneyimini ölçme noktasında ise, yürüttüğümüz kampanya ve mağaza içi aktivitelerin yansımalarını anket ve araştırma çalışmalarıyla test ediyoruz.

Müşteri odaklılık anlayışıyla geliştirdiğimiz AMIGO programıyla, çalışanlarımızın müşterilerimizle iletişime geçmesini hedefliyoruz. Program kapsamında, birebir görüşmeler ve çalışanlarımızın müşterilerimize eşlik ettiği alışverişler organize ediyoruz. Bu sayede, yeni ürün geliştirme süreci ve alışveriş deneyimini destekleyecek çok değerli bilgiler de elde ediyoruz.

Müşterilerimizin nabzını yoklamak için kullandığımız etkin kanallardan biri de sosyal medyadır. 2019 yılı itibarıyla 2,02 milyon Facebook, 2,35 milyon Instagram, 189,8 bin Twitter, 26,4 bin youtube, 115 bin LinkedIn takipçimizle güçlü bir sosyal medya varlığımız bulunuyor. Bu kanallar aracılığıyla, müşterilerimizin geri bildirimlerini alıyor, iyileştirme ve geliştirme alanlarımızı öğreniyoruz. DeFacto Blog üzerinden, müşterilerimize güncel moda trendlerini takip etme imkânı sunuyoruz. Kimi zaman, bu kanallar üzerinden düzenlenen kampanyalarla diğer sektörlerden marka iş birlikleri kurarak, çapraz satış olanağı buluyoruz. 2018 yılında online satış kanalımıza 77 milyon ziyaret gerçekleşirken bu sayı 2019 yılında 107 milyona ulaştı. Gelecek yıllarda da ziyaret sayılarını ve online satış gerçekleştirdiğimiz pazar sayısını artırmayı hedefliyoruz.

Müşterilere tüm kanallardan tutarlı ve uygun deneyimi müşterinin istediği zaman, mekân ve araçlarla sunmak amacıyla, online ve offline entegre kanalları kullanıyoruz. Farklı kanallardan aynı kalitede satış ve destek hizmetleri vererek, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Memnuniyetle ifade edebilir ki, müşteri mahremiyetinin ihlali ve müşteri veri kaybı konusunda iç ve dış kaynaklar aracılığı ile tespit edilmiş veya kayıt altına alınan şikâyet bulunmamaktadır.

Müşterilerimizin güvenliğine de büyük önem veriyoruz. Bu nedenle de mağazalarımızın bulunacağı AVM'leri seçerken güvenli bir alışveriş ortamı sağlayabilenleri tercih ediyoruz. Ayrıca, bazı cadde mağazamızda özel güvenlik de bulunduruyoruz.

Engelli müşterilerimizin yaşam konforu da bizim için çok önemli. Engelli müşterilerimiz için, 12 mağazamızda engelli kasası uygulanmıştır, 138 mağazamızda ikişer engelli kabini mevcuttur ve 67 cadde mağazasında, mağaza girişinde engelli rampası bulunmaktadır.

Şikâyet Yönetimi

Müşterilerimizden aldığımız olumlu veya 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 şikâyetlerini, ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Standardı çerçevesinde şekillendirilmiş şikâyet sistemi aracılığıyla değerlendiriyoruz. Mümkün olan durumlarda, müşteri temsilcilerimizin kayıt altına aldığı şikâyetleri, anında çözüme kavuşturuyoruz.

Anında çözümün mümkün olmadığı durumda ise, çözüm geliştirecek birimlere yönlendirme yapıyoruz. Şikâyet sonuçlarını müşterilerimize bildiriyor, ürün, hizmet veya süreçle ilgili iyileştirme amaçlı aksiyonları belirleyerek hayata geçiriyoruz.

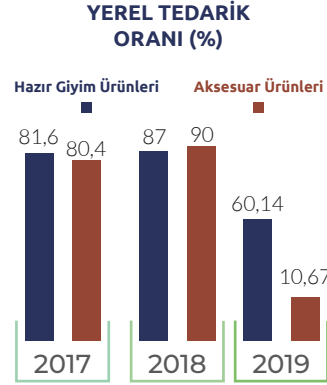


Tedarik Zincirinde SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

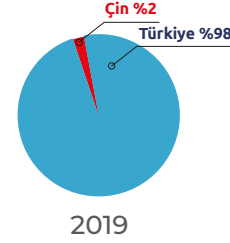


DeFacto Tedarik Zinciri

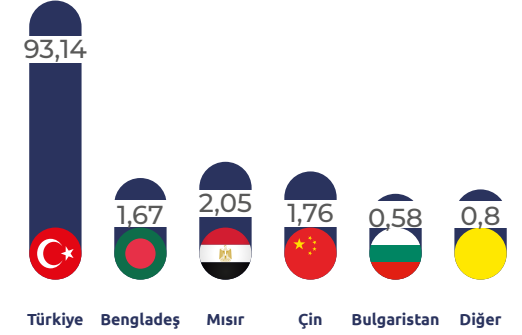
Sosyal, çevresel ve ekonomik etkilerimizin nitelikli bir kısmının tedarik zincirimiz genelinde oluştuğunun bilinciyle, sorumlu tedarik zinciri uygulamaları gerçekleştiriyoruz. Tedarikçilerimizin operasyonel ve finansal büyümesine katkı sağlıyor, çeşitli sistem ve uygulamalarla sosyal ve çevresel etkilerinin yönetimini de 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 anketleriyle öğreniyoruz.



AKSESUAR TEDARİĞİNİN ÜLKE BAZINDA DAĞILIMI (%)



HAZIR GİYİM TEDARİĞİNİN ÜLKE BAZINDA HACMEN DAĞILIMI (%)



Tedarik zincirinin yüksek verimlilik ve kalite şartlarında olmasının yanı sıra, sosyal, ekonomik 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 büyümemizde önemli bir payı olduğuna inanıyoruz.

İştirakimiz olan Ozon Tekstil aynı zamanda en büyük tedarikçimizdir. Ancak Ozon Tekstil haricinde, 2019 yılı dahilinde 542 tedarikçimiz bulunmaktadır. 76 firma yurtdışı menşei olmakla birlikte 466 firma Türkiye menşelidir. 2019 yılı dahilinde gerçekleşen toplam satın alma hacminin %57'si stratejik tedarikçilerden yapılmıştır. Sipariş yerleştirme fazlarında stratejik tedarikçiler önceliklendirilmektedir.

2019 yaz/ilkbahar sezonlarında geçilen siparişlerin %34'ü tedarikçilerimizin koleksiyonlarından seçilmiş olmakla birlikte, 2019 sonbahar/kış sezonlarında geçilen siparişlerin 48%'i tedarikçilerimizin koleksiyonlarından seçilmiştir.

Sektöre ve yerel ekonomiye, yüksek nitelikli tedarik zincirimiz ile katkıda bulunmaktayız. DeFacto tedarikçilerinin %85'i Türkiye sınırları içerisinde faaliyet göstermektedir. 2019 yılı içerisinde siparişlerin toplamının 93%'ü yerli ve %7'si yabancı menşei firmalara geçilmiştir.

Tedarik zincirimizde faaliyet gösteren firmalar, hazır giyim sektörünün geneliyle benzer nitelikler taşımaktadır. Tedarikçi firmaların takriben %60'ı emek yoğun, %40'ı teknoloji yoğun süreçlerle üretim gerçekleştirmektedir. Emek yoğun bir sektör olması bakımından, hazır giyim sektöründe tedarikçilerin sosyal uyumu 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 taşır.



Tedarikçi Çalışma Taahhütnamesi

Tedarikçi Çalışma Taahhütnamemiz toplam on bir ilkedен oluşur ve bunların dördü “Kırmızı Çizgilerimiz” olarak belirlediğimiz ilkelerdir. Bu dört ilkede uygun-suzluk bulunması durumunda, tedarikçiden o konudaki riskin mutlaka ortadan kaldırılması ya da durumun iyileştirilmesi beklenir. Taahhütname gereği ana tedarikçilerimizden üçüncü taraf SEDEX denetimleri talep ederiz.

KIRMIZI ÇİZGİLERİMİZ

I

Çocuk İşçi Çalıştırılması

Hiçbir şart altında ana veya alt tedarikçilerimizde çocuk işçi çalıştırılmasını kesinlikle kabul etmeyiz. Bu konudaki prosedürlerimiz kesin ve sert olup, kesinlikle müsamaha gösterilmeyeceği açıkça ortaya konduğundan, tedarikçilerimizde sürekli olarak gerçekleştirilen kontrollerle bu konu ciddi bir şekilde takibimiz altındadır.

II
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.

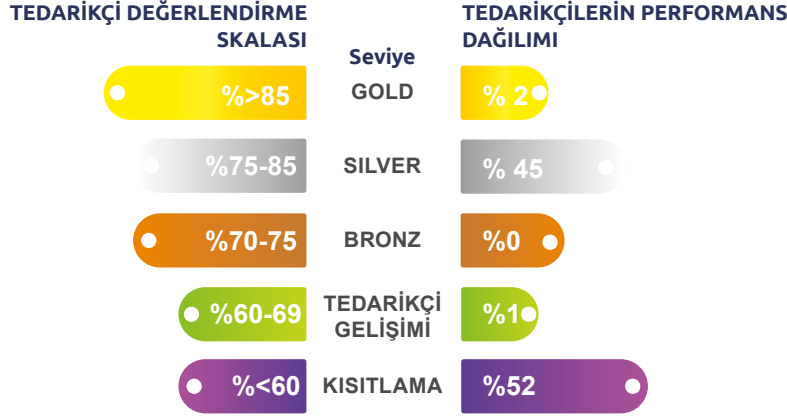
III

Kaçak veya Göçmen İşçi Çalıştırılması

Kaçak ve/veya kanuna aykırı şartlar altında göçmen işçi çalıştırılmasını kabul etmeyiz.

IV
Alt Tedarikçi Çalışması
Sigortasız çalışan, kayıtsız atölye, asgari ücret altı çalışması gibi durumları kabul etmeyiz.

Tedarikçi Performans Değerlendirme

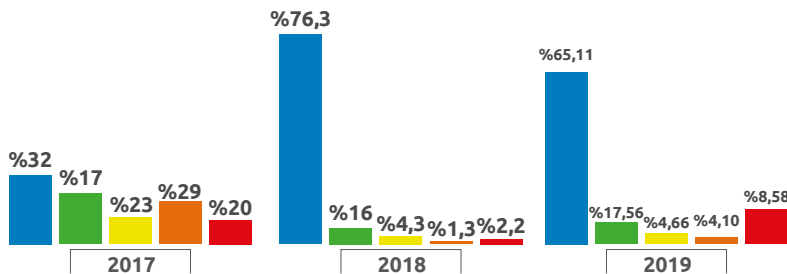


nin KPI Puanı %85'den yüksek olmalıdır, Silver seviyesindeki tedarikçinin KPI Puanı %85 ile %75 arasında, Bronz seviyesindeki tedarikçinin KPI Puanı %75 ile %70 arasında, Tedarikçi Gelişim seviyesindeki tedarikçinin KPI Puanı %69 ile %60 arasında ve Kapasite Kısıtlama seviyesindeki tedarikçinin KPI Puanı da %60'ın altındır.

2019 yılında ana tedarikçi seviyelerinin sayısal dağılımları da şu şekilde gerçekleşmiştir: Gold 11 adet (%2), Silver 209 (%45), Bronz 0 adet (%0), Tedarikçi Gelişim beş adet (%1) ve Kapasite Kısıtlama 242 adet (%52) olmak üzere toplamda 467 ana tedarikçi (%100).

Tedarikçiler DeFacto için üretim yaptıkları süreç boyunca, üretimi yapılan ürünlerin şirketimizin kalite standartlarına uygun olması ve standart belirlenen tedarikçi ilişkisi kural setine uygun olarak gerçekleşmesi amacıyla, periyodik olarak kontrol edilirler. Üretim süresince iş sağlığı ve güvenliği, iş kanunu uygulamaları, insan hakları, çevre yönetimi ve yolsuzlukla mücadele tedarikçi ilişkileri kural setinde olmazsa olmazlarımızdır. Performans ve verimlilik bakımından süreklilik sağlanması adına, tedarikçilerimizin performanslarını devamlı olarak arttırmalarını, bu sayede Gold seviyesine ulaşmaları ve Gold seviyesinde kalmalarını bekleriz.

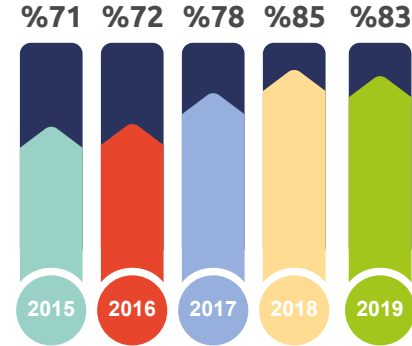
TEDARİKÇİ TEKNİK VE SOSYAL ORANI



Tedarikçilerin performansının düzenli olarak değerlendirilmesi ve gözlem altında tutulması, performans gelişiminde kritik öneme sahiptir. 2018 yılı dahilinde kullanımda olan değerlendirme kriterleri ve yöntemleri 2019 yılı dahilinde objektif olabilmek adına revize edilmiştir. Bu doğrultuda, Her ayın 1'i ile 31'i arasında gerçekleşen sipariş teslimi (40%), denetim geçme performansı (40%) ve ay içerisinde ki depoya giren siparişlerin alım fiyat ortalaması (20%) sisteme kaydedilir. Veriler hesaplanarak, tedarikçi KPI skoruna ulaşılır. Performans hesaplamada kullanılan verilerin ağırlıkları parantez içerisinde verilmiştir. Bir sonraki ayın ilk haftası "Tedarikçi Değerlendirme Sistemi" Dashboard üzerinden takibi yapılan Tedarikçi Değerlendirme Skorları her tedarikçiye ayrı ayrı mail yoluyla bildirilir. Yukarıda bahsedilen kriterler üzerinden yapılan hesaplama sonucu, DeFacto tedarikçileri beş ana kategoride sınıflandırılır.

Tedarikçi Değerlendirme Skalasına göre, Gold seviyesindeki tedarikçi-

ÜRÜN KALİTE DENETİMİNDE İLK SEFERDE GEÇME ORANI (%)



Yürürlüğe aldığımız yeni değerlendirme sistemiyle birlikte, Gold seviyesine ulaşan ve sürdürülebilirlik sağlayan tedarikçiler kendi kapasitelerini arttırmak amacıyla alt tedarikçi tanımlama talebi yaparlar ve kontroller sonrasında daha fazla üretim kapasitesi açılır. Silver ve Bronz seviyesinde bulunan tedarikçilere tanımlanan üretim kapasiteleri, sahip oldukları performansla göre revize edilir. Birlikte son üç aylık performans ortalaması %46 ve altında olan ve anlaşılan aksiyonları almayan tedarikçinin kapasitesi, %50 oranında düşürülür. Takip eden üç ay içerisinde geliştirme göstermeyen tedarikçilerle birlikte her yıl yayınladığımız sürdürülebilirlik raporlarımıza aykırı davranan, etik olmayan tutumlarda bulunan, insan haklarına saygı göstermeyen ve benzeri durumları sergileyen tedarikçiler ile çalışmayı durdur ve tekrar çalışılmasının önüne geçeriz.

Tedarikçi Denetimleri

Tedarikçilerimizi, DeFacto için üretime geçmeden önce başlayan ve iş ortaklığı süresince de devam eden çeşitli denetimlere tabi tutarız. Denetimler, bağımsız üçüncü taraf denetimleri ve DeFacto ekiplerince yürütülen saha denetimleri olarak iki koldan yürütülür. 2019 yılında toplamda 542 ana ve alt tedarikçi firmaya yönelik, sosyal 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, bu raporlama döneminde de devam etmiştir.

DeFacto Denetimleri

Tüm ana tedarikçiler, DeFacto'yla çalışmaya başlamadan önce bir ön değerlendirmeye tabi tutulurlar. Sonrasında ise, teknik ve sosyal uygunluk ekipleri tedarikçiyi ziyaret ederek, kendisini kalite ve sosyal uyumluluk açısından bir genel değerlendirmeye tabi tutarlar. Bu değerlendirmelerde metal detektörü kullanımı ve metal malzeme kontrolü, çocuk işçiliği, yangın güvenliği ve kişisel koruyucu ekipman kullanımı ve konfeksiyon kalitesi gibi standartlar 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 ekipleriyle uyumlu olması sağlanır. 2019 yılında, ürünlerimizin %83'ü kalite kontrol denetimden ilk seferde geçmiştir. İlk olarak 2017, tedarikçi değerlendirme sonuçlarına göre %90'ın üzerinde olan tedarikçilerimize, kendi denetimlerini yapma yetkisi verdik. 2019 yılında da 14 tedarikçimiz, kendi denetimlerini gerçekleştirdi.



ÇEVRE



Çevre

Sivas, Batman ve İstanbul yerleşimlerimiz için ÇED (Çevre Etki Değerlendirme) Muafiyet Belgemiz mevcut olmasına karşın, çevre konularında yerel topluluklar için şikâyet ve değerlendirme mekanizmamız da mevcuttur. Buna karşın, çevreye verdiğimiz herhangi bir zarar olmadığından, yerel topluluklardan herhangi bir şikâyet de gerçekleşmemiştir.

Enerji

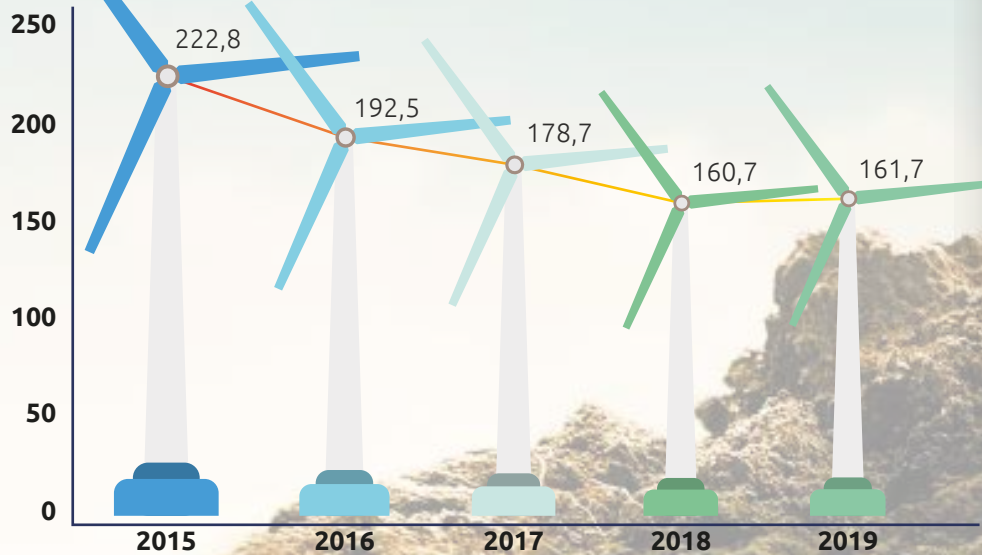
Enerji tüketimi, iklim değişikliğinin kökeninde yer alan sera gazı emisyonlarına yol açarak, çevresel etki üretir. Bu etkiyi azaltmak amacıyla, enerji tüketiminin gerçekleştiği tüm süreçlerde, verimlilik artırıcı çalışmalar hayata geçiriyoruz.

DeFacto operasyonlarında, mağaza ve binaların aydınlatma ve iklimlendirme sistemleri ile ürün depolarında, aydınlatma ve otomasyon sistemleri, enerji tüketiminin gerçekleştiği temel alanlardır. Hızlı büyümemize paralel olarak mağaza sayımızdaki artış, doğal olarak daha fazla enerji ihtiyacını beraberinde getiriyor. Bununla birlikte, mağaza sayımızda 2019 yılındaki artışa rağmen, gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmalarıyla, mağaza enerji yoğunluğumuzu azaltmayı başardık. 2017 yılında 178,7 kWh/m2 olan mağaza metrekare başına yıllık elektrik tüketimimiz, 2019 yılında 161,72 kWh/m2 düzeyine kadar geriledi.

Enerji tüketimimizi sınırlamak amacıyla, bir dizi verimlilik çalışması yürütüyoruz. Bunlar, 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 önemli ölçüde tasarruf sağlıyoruz.

Ozon Tekstil operasyonlarında, temel enerji tüketimi örme ve konfeksiyon üretim süreçlerinde (baskı, triko örgü ve konfeksiyon) gerçekleşmektedir. 2019 yılında bu kapsamda toplamda 3.609.299,44 KWh 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 MAĞAZALARININ
ELEKTRİK ENERJİSİ YOĞUNLUĞU (kwh/m2)**



Atık

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 çeşitli çalışmalar yürütürüz.

Ürün taşımada kullandığımız koliler, kullanım sonrasında atığa dönüşür. Kolilerin uzun ömürlü olabilmesi için depomuza 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 de düzenli olarak kontrol ederiz. Mağazalarda oluşan ambalaj atıkları içinse, belirli AVM'lerde atıklar AVM yönetimince toplanarak uygun şekilde bertaraf edilir. 2019 yılında DeFacto ve Ozon Tekstil bünyesinde 1,25 ton kâğıt ve karton atığı ile 350 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.

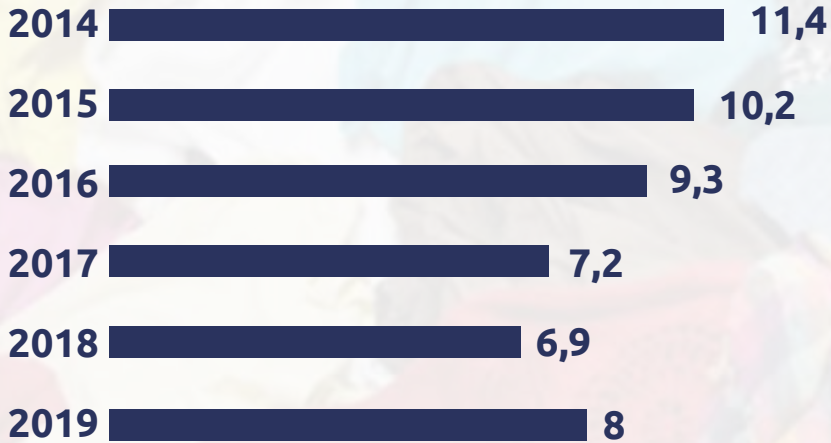
DeFacto ve Ozon Tekstil'in operasyon süreçlerinde, evsel nitelikli atıkların yanında, laboratuvar atıkları, elektrik ve elektronik atıklar, araçların bakım ve onarımları sırasında oluşan atıklar, floresan tüpler, piller, tıbbi atıklar gibi ilgili yasal mevzuat tehlikeli atık kategorisinde sınıflandırılan çeşitli atıklar da oluşmaktadır. Oluşan bu atıklar, yetkilendirilmiş lisanslı kuruluşlar tarafından bertaraf edilir.

Laboratuvarlarımızda gerçekleştirdiğimiz testler sonucunda, analitik laboratuvarlarda 11 ton tehlikeli sıvı atık ve 1.550 ton tehlikesiz atık açığa çıktı. Fiziksel laboratuvarlarda da yıllık ortalama 1900 ton sıvı tehlikesiz atık oluşmaktadır.

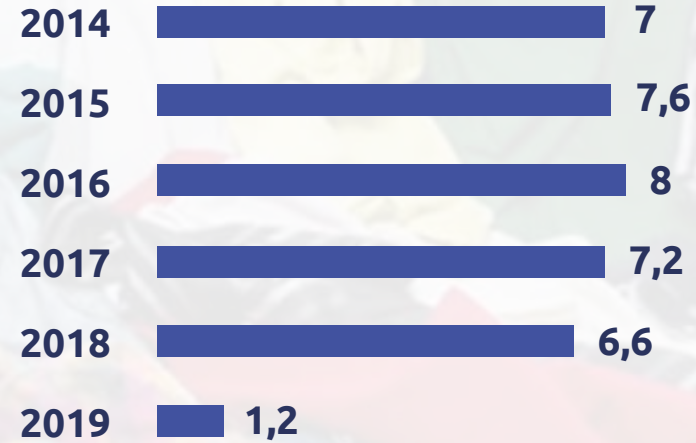
2019 yılında Ozon Tekstil tesislerinde 67 ton tehlikeli, 841 ton tehlikesiz olmak üzere toplam 908 ton atık oluşmuştur. Oluşan bu 908 ton atığın %7'si bertaraf edilmiş geri kalan %93'ü lisanslı kuruluşlarca geri dönüştürülmüştür.

KAĞIT ATIKLARI

ÇALIŞAN BAŞINA YILLIK ATIK (kg/kişi)



TOPLAM KAYIT ATIK (ton)



Çalışanlarımız



Çalışanlarımız

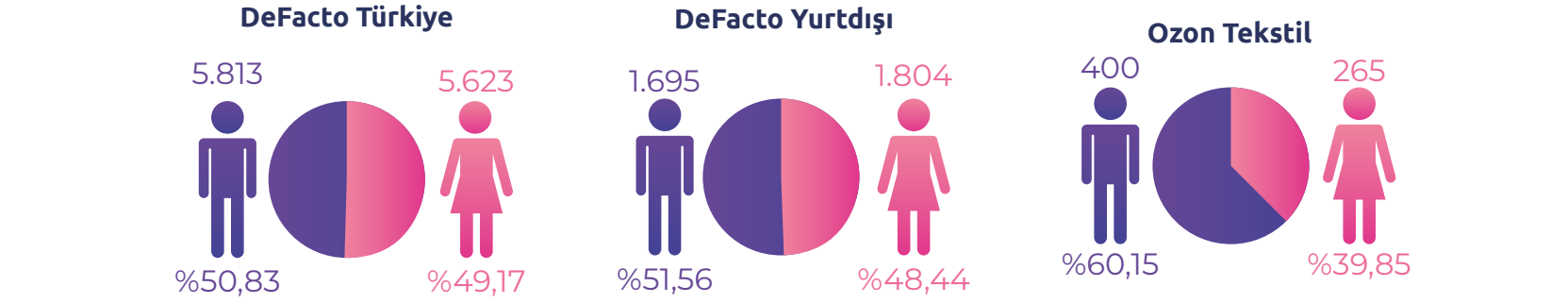
Hazır giyim sektörü, yapısı gereği insan emeğinin yoğun olduğu ve yaratıcılığın ön plana çıktığı bir sektördür. Bu alanda faaliyet gösteren bir şirket olarak, DeFacto için yetkin, yetenekli ve verimli bir çalışan portföyüne sahip olmak, temel bir gerekliliktir. Hızlı büyüme ve başarılarımızda, çalışanlarımız büyük rol oynamaktadır. Bu nedenle, insan kaynağımızı yüksek nitelikli çalışanlarla destekler, çalışanlarımıza da 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.

Çalışana dokunduğumuz her bir etkinlik, uygulama ve faaliyet sonrasında, çalışanlarımızın fikirlerini almak, duygu ve durumlarını analiz etmek amacıyla, memnuniyet anketleri düzenleriz. Bu anketleri yıllık bazda raporlar ve analiz edilen raporların sonucuna göre de bir sonraki yıllık etkinlik, vb. uygulamalarımızın planlarını hazırlarız. Çalışana yönelik gerçekleştirilen uygulamalarımızın dinamik bir yapısı olup, bu etkinlikler çalışanlarımızın tercihlerine göre şekillenmektedir.

DeFacto olarak, çalışanlarımızın sosyal ve özlük haklarına büyük önem veririz. Kendi isteği ile işten ayrılan personelle ilgili işlemler, personelin yazılı olarak ilgili departman yöneticisine başvurusu ile başlar. İstifa eden personel İş Yasası'nın ihbar önelerine uymak zorundadır. İş akdi feshi öncesinde, taraflarca yazılı bildirim yapılması gereklidir. İşverenin uygun görmesi ile bu süre kısaltılabilir veya hiç uygulanmayabilir. DeFacto işveren sıfatıyla, işçinin ihbar süresine ait ücretini peşin vermek suretiyle, hizmet akdini feshedebilir.

Çocuk işçiliği, DeFacto'nun müsamahasız olarak kabul etmediği bir konu olup, kesin ve sert prosedürlerle bu konuda önlem alınmıştır. Yine zorla veya zorunlu çalıştırılmama, Anayasal bir hak olarak DeFacto'da da gözetilmektedir ve yapılan denetimlerde, tedarikçilerimizde herhangi bir vakaya rastlanmamıştır. DeFacto bünyesinde sendikalaşma olmamasına karşın, bu konuda da herhangi bir kısıtımız yoktur. DeFacto bünyesinde taşeron olarak alınan güvenlik hizmeti kapsamında, güvenlik personeline taşeron şirket vasıtasıyla gerekli tüm sosyal uyum ve temel insan hakları eğitimleri verilmektedir. Ozon Tekstil bünyesinde de yine sosyal uygunluk çerçevesinde ilgili eğitimlerde İnsan Hakları politikalarına da değinilmektedir.

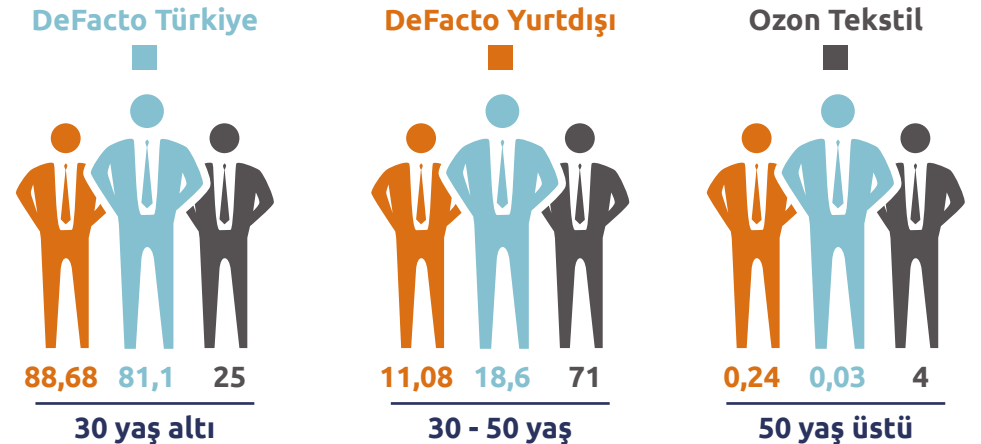
ÇALIŞANLARIMIZ (kişi / %)



OPERASYON BAZINDA ÇALIŞANLAR



YAŞ GRUBU BAZINDA ÇALIŞANLAR (%)



Çalışan Profili

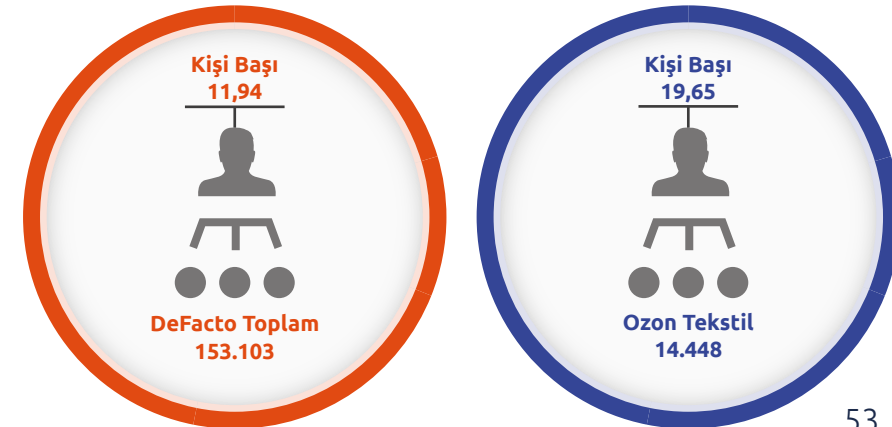
DeFacto Performans Yönetim Sistemi, strateji ve hedeflerimize giden yolda daha hızlı, etkin ve sistematik bir biçimde hareket etmek hedefiyle oluşturulmuştur. Performans yönetim sistemimizle, iş hedeflerimize ulaşmayı, çalışanlarımızın başarılı iş sonuçlarını ortaya çıkarmayı, yüksek performans sergileyen 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 (Spesifik, Ölçümlenebilir, Gerçekleştirilebilir, Gerçekçi ve Zamanlı) olması, öncelikli koşulumuzdur. Performans yönetim sisteminden elde edilen veriler, kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ödüllendirme süreçlerinde değerlendirilir. 2018 yılında global altyapı çalışmaları tamamlandı ve DFHR: İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi / APOLLO Projesi olarak da bilinen entegre bir Performans Sistemi'nin 2019 yılında hayata geçirdik. 2020 ve 2021 yıllarında da sistemi geliştirme ve iyileştirme çalışmalarımız devam edecektir.



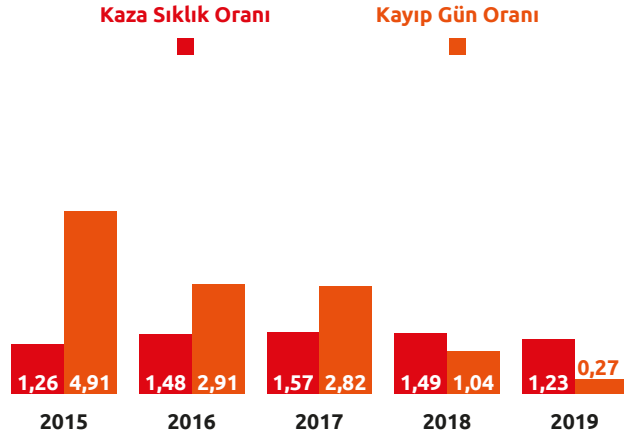
DeFacto HR Projesi / APOLLO Projesi

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. 2018 yılında hayata geçirdiğimiz Performans Yönetim Sistemi'ni, yıl içerisinde gelen geri bildirimler ve talepler ile değerlendirerek 2019 Yılında, "Revizyon Projesi"yle daha da verimli ve kullanıcı dostu olmasını sağladık. Yine 2019 yılı içerisinde Deneme Süreci Formlarını, Merkez Çalışan Kişisel Gelişim Formlarını dijitalleşme projeleriyle hayata geçirdik. Sistem alt yapısını geliştirmek ve organizasyon yapımızla daha eşgüdümlü ilerlemesini sağlamak için, Matris Yönetici Alt Yapısını ve HRBP Alt Yapısı'nı dijitalleştirme projemiz, diğer tamamlanan projelerdir. Son olarak, Mağaza Personeli Bütçe modülü de hayata alınmıştır. Çalışmalarımız Yetenek Yönetimi Modülü, Ücret Yönetimi Modülü ve Merkez Personel Bütçe Modülüyle devam etmektedir.

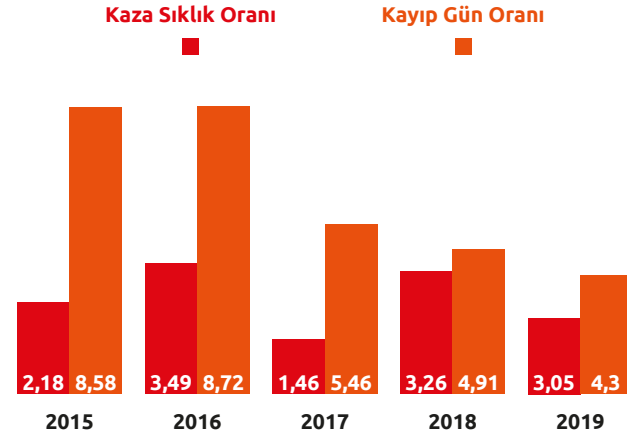
EĞİTİM İSTATİSTİKLERİ (SAAT)



DEFACTO TÜRKİYE OPERASYONLARI



OZON TEKSTİL



Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Çalışanlarımız arasındaki farklılıkların, bize ciddi bir şekilde güç kattığına inanırız. Tüm insan kaynakları süreçlerinde cinsiyet, yaş ve etnik konularda hiçbir ayırım yapmadan, çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarız. İşe alımlarda benimsediğimiz ana felsefe, doğru işe doğru insanı almaktır. Ancak işe alımlarda, kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık da 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, 2019 yılında bir önceki yıla göre iki puan artışla, %26’ya yükselmiştir. Mavi Yakalı çalışanların çoğunlukta olduğu Ozon Tekstil çalışanlarının ise, 2019 yılında, bir önceki yıla göre iki puan artışla, %40’ını 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 2019 yılında da sürdürdük.

Mutlu Kadın Hareketi kapsamında kadın çalışanlarımız doğum yaptıklarında yasal haklarına ek olarak üç ay ücretsiz izin kullanabiliyorlar, günlük süt izinlerini haftada bir gün toplu olarak da 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 faydalanıyorlar.

Ozon Tekstil’de görev alan kadın çalışanlar için de DeFacto benzeri uygulamalar yürütülüyor. Bu kapsamda, Genel Müdürlük ile fabrikalarda, yine işin niteliğine bağlı olarak, belirlenen pozisyonlarda görev yapan kadın çalışanlarımız ayda bir gün evden çalışabiliyor. Genel Müdürlük binasındaki kadın çalışanlar için özel tasarlanmış bir Süt Odası da 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 sürekli bir iletişim halinde, 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 önce 2018’de 211’e, sonra da 2019’da 214’e yükselttik. Ozon Tekstil bünyesinde ise, 2019 yılı itibarıyla, 19 engelli çalışan görev alıyor.

Performans Yönetimi

DeFacto Performans Yönetim Sistemi, strateji ve hedeflerimize giden yolda daha hızlı, etkin ve sistematik bir biçimde hareket etmek hedefiyle oluşturulmuştur. Performans yönetim sistemimizle, 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 (Spesifik, Ölçümlenebilir, Gerçekleştirilebilir, Gerçekçi ve Zamanlı) olması, öncelikli koşulumuzdur. Performans yönetim sisteminden elde edilen veriler, kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ödüllendirme süreçlerinde değerlendirilir. 2018 yılında global altyapı çalışmaları tamamlan ve DFHR: İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi / APOLLO Projesi olarak da bilinen entegre bir Performans Sistemi'nin 2019 yılında hayata geçirdik. 2020 ve 2021 yıllarında da sistemi geliştirme ve iyileştirme çalışmalarımız devam edecektir.

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. 2019 yılında hayata geçirdiğimiz Performans Yönetim Sistemi'ni, yıl içerisinde gelen geri bildirimler ve talepler ile değerlendirerek 2019 Yılında, "Revizyon Projesi"yle daha da verimli ve kullanıcı dostu olmasını sağladık. Yine 2019 yılı içerisinde Deneme Süreci Formlarını, Merkez Çalışan Kişisel Gelişim Formlarını dijitalleşme projeleriyle hayata geçirdik. Sistem alt yapısını geliştirmek ve organizasyon yapımızla daha eşgüdümlü ilerlemesini sağlamak için, Matris Yönetici Alt Yapısını ve HRBP Alt Yapısı'nı dijitalleştirme projemiz, diğer tamamlanan projelerdir. Son olarak, Mağaza Personeli Bütçe modülü de hayata alınmıştır. Çalışmalarımız 2020 yılında Yetenek Yönetimi Modülü, Puantaj Takip Modülü, Ücret Teklifi Yönetimi Modülü devam etmiş ve tamamlanmıştır. 2021 yılında Organizasyon Yönetim Modülü ve Headcount Yönetim modülünü hayata almak ana hedeflerimiz arasında bulunmaktadır.



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 yöntem ve araçları kullanırız.

Stratejilerimizi, ilgili ülkelerin ekonomik koşullarını dikkate alarak ve piyasadaki gelişmeleri yakından takip ederek her yıl gözden geçiririz. Tüm ülkelerde mevzuatlara uygun olacak şekilde, olağanüstü bir durum olmaması kaydıyla yılda bir kez ücret revizyon çalışması yapılır.

Operasyonlarımız olduğu ülkelerde tek tür asgari ücret vardır dolayısıyla, çalışanlarımızda asgari ücret kadın ve erkek için aynıdır. Asgari ücrete en yakın ücreti alanlar mağaza satış danışmanı ve depo mavi yakalı çalışanlarımızdır. Ülkemizde, asgari ücret artışı altışar aylık dönemlerde gerçekleşmesine karşın, operasyonlarımızın olduğu çoğu

ülkede, ücret yıl sonunda revize ediyor.

Yetenek Yönetimi

Çalışanlarımızın performanslarını 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 potansiyellerini bir arada yorumlayarak, yetenek havuzları oluştururuz. Kritik pozisyonlar içinse, yedekleme planlarımız belirlenmiştir.

Yetenek yönetimi kapsamında, 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 ise, ihtiyaç doğrultusunda yılın belirli dönemlerinde terfi süreci uygularız.

Mağazacılık Alan Müdürlüğüne Terfi ve Mağaza İkinci Müdürlüğüne terfi programlarımız vasıtasıyla, mevcut çalışanlarımızın gelişimlerine destek olarak, geleceğin liderlerini kurum içinden yetiştirmeyi hedefliyoruz. Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerinin artırılmasına, organizasyonel ihtiyaçlarımız ve odak alanlarımız doğrultusunda katkı sağlıyoruz. Bununla birlikte şirket genelinde oluşan pozisyon ihtiyaçlarını şirket içi ilanlarla tüm çalışanlara duyuruyor, şirket içi rotasyon/iç geçiş fırsatları ile çalışanlarımıza iç çeşitliliği ve farklı kariyer imkanları sunuyoruz.

İç Değerlendirme Merkezi Uygulamasıyla, iç değerlendiricilerimizi kendi çalışanlarımız arasından yetiştirerek, değerlendirme sürecini şirket içinde gerçekleştirmeyi hedefliyoruz. Ayrıca genç yetenek programlarımızın seçme süreçlerinde hackathon, ideathon gibi uygulamaları iç kaynaklarımızla geliştiriyor, her türlü koşul ve ortamda sürecin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek adına sanal ortamda da uygulayabiliyoruz.

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 faydalanabilecekleri yetkinlik ve beceriler geliştirmelerini sağlıyoruz.



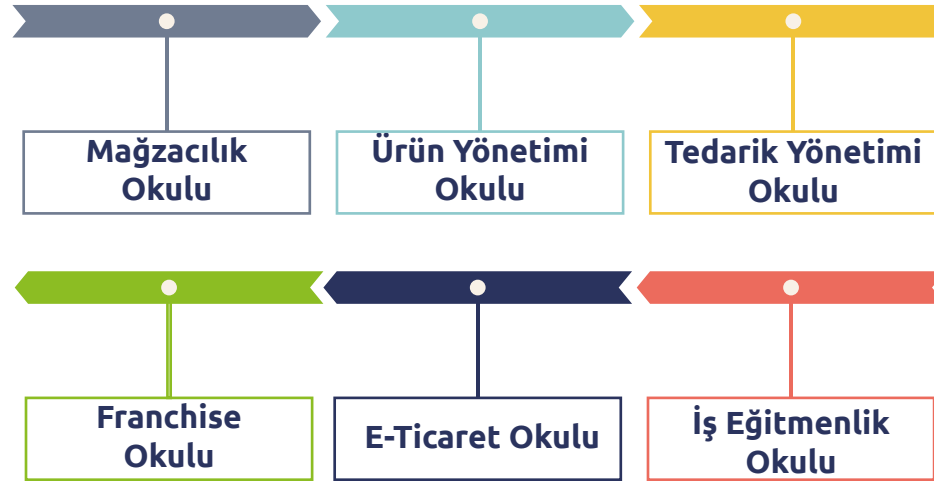
DeFacto Business Academy

DeFacto Business 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 gösteriyor. DeFacto Business Academy çatısı altında yürütülen eğitim ve gelişim programlarıyla, bugüne ve geleceğe yönelik yaklaşım- larımızı ve projeksiyonlarımızı çalışan ve yöneticilerimizin gündeminde tutuyoruz. Bu programları tasarlarken, kurum stratejileri, kültür ve değerlerini göz önünde bulunduruyoruz.

DeFacto Business Academy olarak, eğitimlerimizi FIT teması ile kategorize ediyoruz. Çalışanlarımızın gelişim ihtiyaçlarına, hedeflerine ve hayallerine en “FIT” eden program ve platformları sunmaya çalışıyoruz. Bu kapsamda eğitimlerimizi 5 temel kategoride kurguluyoruz;

 **Original FIT ile bizi biz yapan ve temelimizi oluşturan tüm eğitimlerimizi kastediyoruz. Örneğin yasal zorunlu eğitimler ve oryantasyon eğitimlerini bu kapsamda değerlendiriyoruz. Bu kapsamda mağaza ve merkez çalışanlarımızın şirketimizi daha iyi tanımasını ve şirket kültürüne adapte olmaları için tasarlanmış oryantasyon programları planlıyoruz.**

 **Business FIT bizi işimizde geliştiren ve sürekli yenilenmemizi sağlayan 6 farklı okulumuzu kapsıyor:**



 **Personal FIT ile çalışanlarımıza İngilizce’den Design Thinking’e, astrolojiden kahve eğitimine kadar kişisel gelişimimiz ve merak ettiklerimiz için eğitim ve atölyeler sunuyoruz.**

 **Leaders FIT ise agile dönüşümün öncüleri olarak hepimize ilham veren ve liderlik becerilerimizi geliştiren eğitimlerimizi kapsıyor. Leaders Fit altında farklı seviyelerdeki yöneticilerimiz için tasarlanmış farklı Liderlik Gelişim Programlarımız yer alıyor.**

 **Talent FIT ise işe başladığımız andan itibaren yeteneğimizi parlatacak programlarımızı tanımlıyor.**

Eğitim ve gelişim faaliyetlerinin sürekliliğini sağlamak adına, çalışanlarımıza online eğitimler sunuyoruz. DeFacto Business Academy öğrenme sistemi, şirket içi dijital platformlarla entegre altyapısıyla, operasyonel süreçlerin otomatikleşmesinde ve hızlanmasında önemli bir rol oynuyor. Çalışanlara atanan karma gelişim programlarının içinde yer alan tüm yöntemlere ait eğitimler, tüm eğitim ve gelişim araçları ve aktiviteleri bu öğrenme sistemi üzerinden sunuyor, takip ediyor ve raporluyoruz.

DeFacto Business Academy, şirketin kurumsal hafızasını oluşturarak çalışanların ihtiyaç duyduğu bilgi ve deneyimi standart bir hale getiriyor. Özellikle Business Fit Programlarımızda, iç eğitmenlerimiz bilgi ve deneyim aktarımında en güçlü kaynaklarımızdan biridir. İç eğitmenlik sistemiyle, kurumsal hafızayı kayıt altına alıyor, şirket içi iletişimi güçlendiriyor, çalışanların uzmanlık alanlarında gelişimlerini destekliyoruz. İç eğitmen 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, sanal sınıf eğitimleri, işbaşı eğitimleri, koçluk, mentorluk, gözlem/staj ve uzaktan öğrenme gibi birçok farklı öğrenme yöntemi ile zenginleştiriyoruz. 2019 yılında DeFacto Türkiye ve DeFacto yurtdışı operasyonlarında toplam 153.103 saat eğitim organize ettik. Bu eğitimlerimize toplamda 11.668 farklı çalışanımız katıldı, böylelikle çalışanlarımızın %90'ının eğitim faaliyetlerimize katılımını sağladık. 2019 yılında 5 üzerinden 4,5 gibi yüksek bir eğitim memnuniyet skoruyla çalışanlarımızın beklentilerini karşıladık.

İştirakimiz Ozon Tekstil'in çalışanlarının yetenek ve becerilerinin geliştirilmesini de 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. 2019 yılında Ozon Tekstil çalışanlarına yönelik toplam 14.448 saat eğitim gerçekleştirdik.



Çalışanlarımızın Mutluluğu

Kurumsal hedeflerimize ulaşmada, çalışanlarımızın yüksek bağlılığı ve ileri performansı çok önemi bir rol oynamaktadır. Çalışanların bağlılığının ve performansının yüksekliği de ancak mutlu çalışanlar olmalarıyla mümkündür. DeFacto olarak, çalışanlarımıza mutlu ve huzurlu bir iş ortamı sunmayı, bir misyon kabul ederiz. Bu konuda, sektörde bir ilke imza atarak, Mutluluk Direktörlüğü'nü kurduk.

DeFacto olarak, "Çalışanlarımızın Memnuniyeti" en çok önem verdiğimiz konudur. Bu nedenle çalışanlarımızın gelişimi ve memnuniyeti için sürekli yatırımlar yapmakta ve Türkiye'de ilk olan birçok uygulamayı hayata geçirmekteyiz. "İnsana Yatırım" her zaman önceliğimizdir. Bu sebeple, Türkiye'de bir ilk olarak, şirketimizde "Mutluluk Direktörlüğü" kurduk ve "Mutluluk Bize Yakışır Programı" ve "Mutluluk Bize Yakışır Markası" inisiyatiflerini hayata geçirdik. Mutluluk Bize Yakışır Programı ve Markası ile amacımız; yaratıcı, çalışanlara WOW dedirtecek, şirket iklimini ve kültürünü olumlu anlamda destekleyecek, en önemlisi çalışanların gülümsemesine ve mutlu olmasına olanak sağlayacak faaliyetleri hayata geçirmektir.



Mutluluk Direktörlüğünde, 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 anketiyle 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 çalışmalardandır.

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

Çalışanlarımız, ağırlıklı olarak iş hayatında sosyalleşmeye önem veren Y ve Z kuşağından oluşuyor. Bu durum, iş yaşamı ve özel yaşam dengesini sağlamayı, bizim için ön plana taşıyor. Çalışanlarımızın bu dengeyi kurmalarına yardımcı olmak amacıyla, kendilerine 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 ve ekip halinde sosyalleşmesine imkân tanıyor. DeFacto Müzik Kulübü, Dans Kulübü, Tiyatro Kulübü, Sosyal Sorumluluk Kulübü ve Gezi Kulüpleri şirket bünyesinde faaliyet gösteren kulüplerdir. DeFacto çalışanları ayrıca, mutluluk odasında sohbetler gerçekleştirerek ve kitap okuma alanı ile çeşitli içeriğe sahip zengin kütüphanemizi de kullanarak, boş zamanlarını daha da keyifli bir şekilde geçirebilme imkanına da sahiptirler. Ayrıca tenis, basketbol, voleybol, kürek, futbol, aikido, yoga, satranç branşlarında faaliyet gösteren, DeFacto Spor etkinlikleri de mevcuttur. Çalışanlarımız, öğle arası terasta golf oynama keyfinin yanı sıra, langirt, bilardo, masa tenisi, PlayStation oyunları, pes ve FİFA turnuvaları gibi değişik sportif-kültürel etkinlikleri gerçekleştirebilme imkanına da sahiptirler.

Sosyal kulüplerde, profesyonel eğitimci 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.



DFTV Sosyal Yaşam Platformu

DeFacto'luların Sosyal Yaşam Platformu olarak da nitelendirilebilecek olan DFTV'de yer alan videolarla, tüm kullanıcılarımız DeFacto'nun geçmişte gerçekleşen sosyal faaliyetlerinden haberdar olurken, kişisel gelişimlerine fayda sağlayan içeriklere de kolaylıkla ulaşabilmektedirler. Kısaca, DeFactolular katılmayı isteyip de katılamadığı seminerlerden, izlemeye zaman bulamadığı röportajlara ve birbirinden renkli hobi videolarına, DFTV'den diledikleri yer ve zamanda asenkron olarak ulaşabilirler.

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, özel gün kutlamaları, anlık mutluluk aktiviteleri 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 bulunuyorlar.

Bunun da ötesinde, DBLOG isminde, çalışanların yazıları paylaşabileceği şirket içi blog platformu da mevcut olup, çalışanlarımız burada kendilerini özgürce ifade etme olanağına da sahiptirler. Bunun yanında DFTV sosyal yaşam platformumuz ile de çalışanlarımızdan bizlere ulaşan hobi, öğretici ve eğlenceli içeriklerin yer aldığı videoları çalışanlarımızla paylaşıyoruz.

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.

Hobi ve Kişisel Gelişim

Çalışanlarımız, Hobi Alanında öğle arası golf, langırt, bilardo, masa tenisi, oyun konsolu vb. Etkinliklerle keyifli vakit geçirebilmekte, Mutluluk Odasında sohbetlere katılmakta veya kitap okuma alanı ve çeşitli içeriğe sahip zengin kütüphanemizi kullanabilmekteler. Ayrıca, genel katılıma açık olan, Açık Katılımlı Seminerlerde, alanında uzman kişilerden farklı konularda görüş ve bilgi alabilmektedirler.

Mutluluk Bültenimiz, aylık periyotta tüm çalışanlarla hobi, dünya gündemi, kişisel gelişim ve pozitif psikoloji üzerine online ortamda araştırma yazıları ve makalelerin ulaştırılmasını sağlamaktadır. Mağaza çalışanlarımız için bu bültenin çıktılarının alınıp, mağaza panolarına asılması konusunda mağaza müdürlerimizden destek sağlanmaktadır.

Her ay belli bir tema içerisinde yayınlanan Mutluluk Takviminde, çalışanların motivasyonunu ve çevresiyle etkileşimini arttırıcı maddeler yer almaktadır. Takvim tüm ofis çalışanlarına mail yolu ile iletilirken, mağaza çalışanlarımız için yine takvimlerin çıktılarının alınıp, mağaza panolarına asılması konusunda mağaza müdürlerimizden destek sağlanmaktadır.

Bunların yanı sıra Online Dergimiz, üç ay da bir son üç ayda şirket gündeminde neler olduğuna dair haberlerin, çalışana dair yazıların, etkinlik bilgilerinin yer aldığı içerik derlemesidir.

CEO ile Kahve toplantılarımızda aylık periyotta CEO'muz İhsan Ateş, başvuran çalışanlarımızla onarlı gruplar halinde, şirket gündeminden, dünya, ülke gündemine; müşteri deneyimlerimize, yaşama dair önemli ipuçlarına, sanat ve kültüre ilişkin birçok noktada sohbet etmektedir.

Sağlıklı Yaşam

Sağlıklı Yaşam Programı çerçevesinde çalışanlarımıza, daimi işyeri hekimi ve işyeri hemşire desteği, özel sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve ara öğünler ücretsiz olarak sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanlarımıza her hafta, haftanın 7 günü için planlanmış özel içeriklerin video çekimleri, sağlıklı beslenmeye dayalı zengin içerikli DFTV'de yer alan içerikler ve sağlıklı yaşam seminerleri ücretsiz olarak sunulmakta, çalışanlarımız ayrıca anlaşmalı sağlık kurumlarından yararlanabilmekte ve indirimli muayene olabilmektedirler.



Spor Salonumuzda ise, çalışanlarımız kadrolu bir spor hocası eşliğinde, konforlu ve donanımlı spor salonundan, giyinme odaları ve duş kabinlerinden ve spor öncesi ile sonrasında gerekli olabilecek tüm malzemelerin bulunduğu dolaplardan yararlanabilmektedir. Bu kapsamda, çalışanlarımıza, kişiye özel egzersiz programları, kontrollü haftalık bir ölçümler ve hafta içi belirli günlerde crunch, pilates ile yoga dersleri verilmektedir.

Ücretsiz olan masaj salonumuzda ise, çalışma alanları ve tüm gerekli hijyen ve fiziksel koşullar sağlanmış olup, çalışanlarımıza ayrıca ergonomi eğitimleri de verilmektedir.

Akdeniz konseptli bahçe ve mola alanlarımızda, oturma alanları, salıncak, çeşitli bitkiler, ücretsiz içecek servis alanları ile zenginleştirilen yeni bir dekorasyon içinde çalışanlarımızın yararlanmasına açıktır.

Temel Haklar

Temel Haklar konusunda çalışanlarımıza sağladığımız en önemli hak, esnek çalışma saatleri olup, tüm Genel Müdürlük çalışanları için sabah 07.00-09.00 saatleri arasında giriş, akşam 17.00-19.00 saatleri arasında çıkış esnekliği getirilmiştir. Evden çalışma hakkı çerçevesinde, yine tüm Genel Müdürlük kadın çalışanları için ayda bir gün evden çalışma hakkı verilmiştir.

Mutlu Beslenme konseptiyle, tüm Genel Müdürlük çalışanlarına cuma sabahları açık büfe kahvaltı, hafta içi tüm günlerde ücretsiz olarak sandviç ya da börek ve her iş gününde saat 16.30'da tatlı ve meyve seçeneklerinden oluşan ara öğünler ikram edilmektedir.

Kişisel imaj konseptimizle, yine tüm Genel Müdürlük kadın çalışanları için ücretsiz kuaför ve manikür hizmeti sağlanmaktadır.

Özel gün ve haftalarda keyifli aktiviteler gerçekleştirmek amacıyla, mutlu günler konseptimizle, yıllık Mutluluk Takvimimiz doğrultusunda sürpriz etkinlikler, özel gün kutlamaları, keyifli ve eğlenceli kutlamalar düzenlenmekte, on yılını dolduran çalışanlarımıza Kıdem Ödül Töreni düzenlenmekte ve yine çalışanlarımızla Şirket-i Muhabbet toplantıları da gerçekleştirilmektedir.

Kadına Destek

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri 'ne (WEP) imzacısı olarak DeFacto, Mutlu Kadın Hareketini başlatarak, "Mutlu Kadın Paketi" konseptiyle, kadın çalışanlarımıza doğumdan sonra ekstra üç ay ücretsiz izin, süt iznini haftada bir gün toplu olarak kullanma fırsatı, işinin uygunluk durumuna göre yarı zamanlı çalışma fırsatı, ayda bir evden çalışma hakkı, Annelere, çocuklarının ilk okul günü ve karne gününde yarım gün izin verilmesi, sadece kadınlardan oluşan Yönetici Yetiştirme Grupları oluşturulması, Genel Müdürlük çalışanlarımız için, tüm annelere ebeveyn koçluğu, acil durumda (o gün çocuğunu bırakacak yer bulamayan anneler için) ücretsiz kreş desteği, kadın çalışanlar için ayda bir gün evden çalışma gibi yan haklar da sağlanmaktadır.





İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışma imkânı 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 329 çalışan temsilcisi mevcut olup, 136 üyesiyle mağaza ve merkez ofisimizde faaliyet gösteren 20 İSG Kurulu bulunmaktadır. Her mağazamız için bir çalışan temsilcisi mevcuttur, ancak 50 kişiden az personeli olan mağazalarda İSG kurul toplantısı yapılmıyor.

Ozon Tekstil operasyonlarında ise 11’i çalışan temsilcisi olan 30 üyesiyle faaliyet gösteren 16 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 2018’de 1,49’a ve 2019’da da 1,23’e; yine 2017’de 2,82 düzeyinde olan kayıp gün oranını ise 2018’de 1,04 ve nihayet 2019’da da 0,27 düzeyine düşürdük.

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. Bu kapsamda, mağaza müdürleri ve alan müdürlerine İSG farkındalığını artırmak adına, 2019 yılında tüm Türkiye'yi kapsayacak şekilde, sekiz saatlik detaylı İSG eğitimleri verilmiştir.

Çalışanlarımızın ilgili yasa ve yönetmelikler ile kurumsal uygulamalarımız hakkında bilgi edinmeleri için, düzenli İSG eğitimleri almalarını sağlarız. Mağazalarda İSG risklerinin önlenmesine yönelik talimatlar da İSG El Kitabında açıklanır.

Türkiye'deki tüm mağazalarımız İSG riskleri açısından hazırlanan denetim planları doğrultusunda, bağımsız kuruluşlarca yılda iki 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 260 kriterden oluşan bir denetleme listesi doğrultusunda İSG denetimleri gerçekleştirir. Yurt dışı mağazalar için yasal gereklilikler kontrol edilerek, gereklilikler doğrultusunda aksiyonlar alınmaktadır. Ülkelerin yasal gerekliliklerine ilave olarak DeFacto temel İSG gereklilikleri de baz alınarak değerlendirmeler yapılmaktadır. İSG kontrol kriterlerine uygunluk sonuçları mağaza müdürleri ile paylaşılr ve uygunsuzluklar için alınan aksiyonların takipleri yapılır.

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. 2020 yılı içerisinde OHSAS 18001 standardı yenilenmiş olan ISO 45001 standardına yükseltilecektir. Bu bağlamda eğitimler alınarak sistem revize edilecektir. Depo çalışanlarına, kadrolu ya da dolaylı istihdam olması farkı gözetmeksizin, üç yıllık kişi başına minimum sekiz saat İSG eğitimi veriyoruz.



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 bünyesinde, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartları uygulanmaktadır.

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 yerleşimlerde iş yeri hekimi ve Sivas fabrikasında görev alan sağlık personeli, çalışanlara hizmet verir.

Çevresel konulardaki firmamızın almış olduğu bazı güzel sorumluluk örnekleri de var. Kesim sonrası ortaya çıkan fire kumaşlar, geri dönüşüm firmalarıyla ortak proje yapılarak tekrardan ekonomiye kazandırılması yoluyla yılda ortalama 500 ton atık kumaş yeniden kullanıma sunulmaktadır. Fabrikamızdaki faaliyetler sırasında ortaya çıkan tüm proses atık suları, kimyasal arıtma yapılarak çevreye zarar vermeyecek şekilde kanalizasyon şebekesine verilmektedir.

İSG Eğitimleri

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

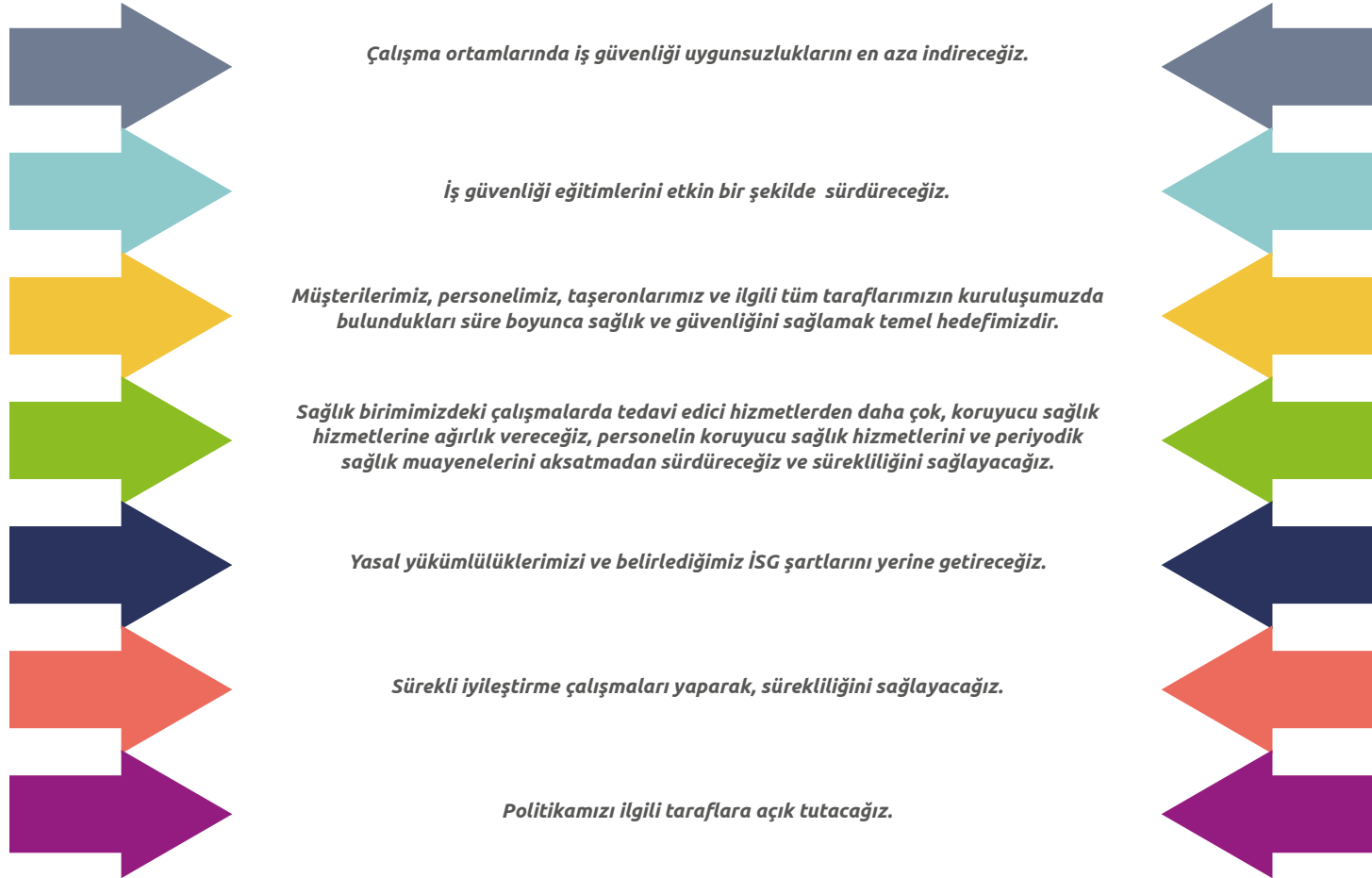
Çalışanlarımıza verdiğimiz tekrar eğitimlerini ve mevzuatta yer alan konuları içeren eğitimleri e-eğitim olarak veririz. Sınıf içi eğitimler de uzaktan eğitim sistemi üzerinden takip edilebilir. Aramıza yeni katılan mağaza müdürlerine bir tam günlük, Genel Müdürlük kadrosunda işe başlayan çalışanlara ise sekiz saatlik İSG eğitimi verilir. Türkiye'deki mağaza çalışanlarımıza da İSG konulu zorunlu e-eğitimler verilir.

2019 yılında Defacto yurtiçi mağazaları personeline toplam 20.308 saat, Genel Müdürlük personeline toplam 2.296 saat, depo personeline toplam 4.808 saat ve mağaza müdürlerine toplam 3.592 saat eğitim verdik. Ozon Tekstil çalışanlarına ise toplam 2.016 saat İSG eğitimi verdik.



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:





8

DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



4

QUALITY
EDUCATION



17

PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



TOPLUMSAL GELİŞİM

Çalışan Gönüllülüğü

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 ise, gönüllülük koşuluyla mağazalarımızdan tedarikçilerimize tüm değer zincirimize yayıyoruz.

ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Mutluluk Elçileri Grubu (MEG)

Katılımlı gönüllülük esasıyla yapılan Sosyal Sorumluluk Kulübü (Şirket içindeki adı: Mutluluk Elçileri Grubu; MEG), 2015 yılından bu yana çeşitli sosyal sorumluluk projelerini gerçekleştirerek, topluma ve çevreye değer katmayı amaçlamış gönüllülerden oluşan bir ekiptir. MEG üyeleri, şirket içerisinde ya da DeFacto markası altında gerçekleştirmek istedikleri sosyal sorumluluk projelerinde gönüllü olarak katılım gösterirler. MEG, sivil toplum kuruluşlarıyla ya da kendi içlerinde oluşturdukları ekipleriyle beraber, gönüllerindeki projeleri gerçekleştirirler.

Gönüllülük esasına dayalı bu çalışmalarla, toplumsal fayda ve farkındalık amaçlanırken projelerde liderlik üstlenen çalışanların da organizasyon, planlama, iletişim gibi yetkinliklerini geliştirme imkânı sunuluyor. MEG sayesinde, çalışanların kendi hassasiyet alanlarına ilişkin proje geliştirip, bu alanlarda kendilerini ifade etme şansına sahip oluyorlar. Beş sene içinde, yaklaşık 3.338 çalışanın aktif katılımıyla, 62 etkinlik ve 8.418 saat gönüllülük gerçekleştirilmiştir.

DeFacto Mutluluk Elçileri Grubunun Amaçları:



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

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

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

Bir Tutam Sıcacık Mutluluk! Projesi:

İlkokul ve ortaokul çağında bulunan ihtiyaç sahibi çocuklara yarım yıl karne hediyesi sunmak amacıyla başlatılan atkı, bere ve eldiven toplama kampanyası, tüm DeFacto yurtiçi lokasyonlarında hayata geçirildi. Gönüllü DeFacto çalışanları ellerinde bulunan temiz ve yeni ördükleri ya da satın aldıkları çocuk atkı, bere ve eldivenlerini, bağış kutularına bırakarak, Türkiye genelinde 22 ilkokulda okuyan toplamda 2000'in üzerinde öğrenciye ulaştırdılar.



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. Bunun yanı sıra, 2008 – 2019 yılları arasında koşularda en fazla sayıdaki koşucuyla yer alıp, ödülün sahibi olduk. Gönüllülerimizin ilham verdikleri destekçi sayısı, 5.598'e ulaştı. En son katılmış olduğumuz üç ayrı Maratonda, gönüllülerimiz sivil toplum kuruluşları adına, toplam 115,894 TL kaynak oluşturmalarına katkı sağlamışlardır.



Çerkezköy Depo- DeFacto Hatıra Ormanı:

Çerkezköy Depomuzda yeşil hayat, doğaya değer veriyoruz! Sloganımızla yola çıktığımız projeyi 31 gönüllümüzün katılımıyla, 100'ün üzerinde fidan dikimiyle Çerkezköy Depomuzun bahçesinde 2019 yılının Mart ayında gerçekleştirdik. Proje vesilesiyle, çevreye ve yaşadığımız alana duyduğumuz özeni pekiştirmiş ve çalışanlarımıza ait bir hatıra ormanı oluşturmuş olduk.



Dünya Sokak Hayvanları Koruma Günü:

Altı gönüllümüzün organizasyonuylar, 300 adet küçük paketi 150 kedi & 150 köpek mamasını Dostluk Maması adı altında dağıttık. Çalışanlarımız, dağıtılan bu Dostluk Mamalarını alıp, yaşadıkları bölgedeki sokak hayvanlarına hediye ettiler ve bu vesileyle de tatlı dostlarımızı sevindirdiler.



Bu soğuk havalarda yemek yiyemeden hayatta kalmamız çok zor. Karnımızı doyurduğun için Çok teşekkür ederiz!


Köpek Kedi

DeFacto



Bugün saat 12.00'den itibaren giriş katta bulunan masada, küçük paketlerde hazırlanmış dostluk mamaları dağıtacağız.



Lütfen sizde dostluk mamalarından alıp, yaşadığınız bölgedeki sokak hayvanlarına bu mamaları hediye edin, tatlı dostlarımızı sevindirir!

Askıda Kitap ve Oyuncak Projesi:

DeFacto Sosyal Sorumluluk Kulübü'nün öncülüğünde gerçekleştirdiğimiz "Askıya Bir Kitap ve Bir Oyuncak Bırak, Gönülden Destek Ol!" kampanyası ile toplanan 300'ü aşkın kitap ve çeşitli oyuncaklar belirlenen ilköğretim okulunun kütüphanesi üzerinden öğrencilerle buluşturuldu.



Turmepa Kıyı Temizliği:

25 Mutluluk Elçileri Gönüllümüzle beraber, TURMEPA liderliğinde Kınalıada kıyı temizleme etkinliğini gerçekleştirdik. Etkinlik boyunca gönüllülerimiz önce takım birliğini güçlendirici, takım oyunlarını oynadılar, sonrasında da gruplara ayrılıp geri dönüşüme yönelik 20,40 kg çöpü ayrıştırarak, Kınalıada kıyısının temizlenmesine katkı sağladılar. Gerçekleştirdiğimiz faaliyetle, harcanacak olan 57,5 lt suyu, 0,27 lt petrolu, 2,47 kg hammaddeyi ve 140 Kwh enerjiyi doğaya geri kazandırmış olduk.

MUTLULUK ELÇİLERİ GRUBU

28 Mayıs'ta Gezegenimiz İçin Bir Şey Yap!

Deniz Temiz Derneği/TURMEPA ve Mutluluk Elçileri Grubumuz çevre dostu gönüllülerimizi Kıyı Temizleme Hareketi'ne katılmaya çağırıyor!

Tarih: 28 Mayıs
Yer: Kınalıada ya da Burgazada

Etkinlik tüm gün sürecek olup etkinliğe katılım için DİNAMİK'ten gönüllülük izninizin yöneticiniz tarafından onaylanmış olması gerekmektedir.
Katılım kontenjanla sınırlıdır.

Katılmak İçin Tıklayınız!

Kıyılara gelin...

Son Katılım : 15 Mayıs!

TOFD Masal TV Projesi & Future Lab işbirliği:

DeFacto Academy ve Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) işbirliğiyle, 20 engelli genç arkadaşlarımızı genel merkezimizde bulunan Future Lab'de konuk ettik. VR içeriklerimizi birlikte deneyimledik. İçeriklerimizle beraber sualtının ve uzayın gizemli dünyasının keşfine çıktık. Animasyon vb. konularda, son teknolojik gelişmeleri üzerine ve Masal TV projeleri hakkında sohbet ettik.



Plastik Kapak Toplama Kampanyası:

Tüm Teknopark, Çerkezköy Depo ve Genel Merkez çalışanlarımızın desteği ile TOFD'nin düzenlemiş olduğu Plastik kapak toplama kampanyasına, 20 büyük boy çöp poşeti kadar kapak toplayarak katkıda bulunduk.



DeFacto Teknoloji'den Diyarbakır'a 13 Ayrı Bilgisayar:

Yeniden kullanıma kazandırılan 13 adet bilgisayarımızı Diyarbakır ilinde bulunan 13 ayrı ilköğretim okuluna DeFacto Teknoloji ekibimizin destekleriyle bağışladık.



ÖSGD Meslek Lisesi Koçluk Programı

Meslek Lisesi Koçları Programı, 2012 yılında başlayan ve Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) üyesi şirketlerin katılımı ve Millî 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 uygulatlar. DeFacto programa 2016 yılında gönüllü şirket olarak ilk defa katıldı. İlk uygulama yılında altı gönüllü koçuna sahipken bu sayı 2018 yılında 16'ya ulaştı. 2020 yılının sonuna kadar 110 öğrencinin hayatlarına dokunmayı ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamış olacağız.



GÖSTERGELER



PERFORMANS VERİLERİ

ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ

	2019	
	Erkek	Kadın
Toplam İşgücü (Sayı)		
<i>DeFacto Türkiye</i>	5.813	5.623
<i>DeFacto Çalışanları</i>	4.641	5.289
<i>Outsource Çalışanlar</i>	96	298
<i>Ozon Tekstil</i>	400	265
<i>DeFacto Yurtdışı</i>	1.695	1.804
Kategoriye Göre Çalışanlar (Sayı)		
<i>DeFacto Türkiye</i>		
<i>Ofis Çalışanları</i>	2.429	2.673
<i>Saha Çalışanları</i>	2.212	2.616
<i>DeFacto Yurtdışı</i>		
<i>Ofis Çalışanları</i>	111	63
<i>Saha Çalışanları</i>	1.584	1.741
<i>Ozon Tekstil</i>		
<i>Ofis Çalışanları</i>	237	
<i>Saha Çalışanları</i>	428	
Yaş Gruplarına Göre Çalışanlar (%)		
<i>DeFacto Türkiye</i>		
<i>30 yaş altı</i>	%81,1	
<i>30 - 50 yaş arası</i>	%18,6	
<i>50 yaş üstü</i>	%0,03	
<i>DeFacto Yurtdışı</i>		
<i>30 yaş altı</i>	%88,68	
<i>30 - 50 yaş arası</i>	%11,08	
<i>50 yaş üstü</i>	%0,24	
<i>Ozon Tekstil</i>		
<i>30 yaş altı</i>	%25	
<i>30 - 50 yaş arası</i>	%71	
<i>50 yaş üstü</i>	%4	
Üst Yönetim Yapısı (Sayı)		
<i>DeFacto Türkiye</i>	35	14
<i>DeFacto Yurtdışı</i>	0	0
<i>Ozon Tekstil</i>		
Orta Düzey Yönetim Yapısı (Sayı)		
<i>DeFacto Türkiye</i>	232	83
<i>DeFacto Yurtdışı</i>	48	16
<i>Ozon Tekstil</i>	29	13
Engelli Çalışan Sayısı		
<i>DeFacto Türkiye</i>	195	
<i>DeFacto Yurtdışı</i>	19	
<i>Ozon Tekstil</i>	19	

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015	2016	2017	2018	2019
Türkiye Toplam Mağaza Enerji Tüketimi (kWh)	45.502.107	52.901.651	61.694.196	63.983.980	58.355.302
Türkiye Mağaza Enerji Yoğunluğu (kwh/m²)*	222,8	192,5	178,7	160,7	161,7
Toplam Forklift Yakıt Tüketimi (l-Dizel)	7.000	7.000	5.960	6.850	5.387
Defacto Genel Merkez Su Tüketim Yoğunluğu (m³/kişi)	10,66	17,42	13,82	14,85	10
Üretim Tesislerinde Toplam Ambalaj Atık Miktarı (Ton)					
<i>Kağıt-karton</i>	9	12	173.341	218	23
<i>Metal</i>	-	-	0,55	0	0
<i>Plastik</i>	2,5	4,5	56,82	53	0,165
Üretim Tesislerinde Tehlikeli Atık Miktarı (Ton)					
<i>Bertaraf</i>	-	-	29,76	42	4,69
<i>Geri Kazanım</i>	-	-	-	0	62,31
Üretim Tesislerinde Tehlikesiz Atık Miktarı (Ton)					
<i>Bertaraf</i>	-	-	-	0	58,87
<i>Geri Kazanım</i>	-	-	664,34	275	782,13
Analitik Test Laboratuvarı Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (Ton)					
<i>Tehlikeli</i>	-	-	6	11	11
<i>Tehlikesiz</i>	-	-	1.200	1.600	1.550
Fiziki Test Laboratuvarı Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (Ton)					
<i>Tehlikeli</i>	-	-	0	0	0
<i>Tehlikesiz</i>	-	-	380	990	1.990

* 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	2019
İSG Kurulu Sayısı					
<i>DeFacto Çalışanları</i>	3	3	3	12	20
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	20	22	24	19	16
İSG Kurulu Üye Sayısı					
<i>DeFacto Çalışanları</i>	120	126	126	122	136
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	38	41	42	36	30
İSG Kurulu Çalışan Temsilci Sayısı					
<i>DeFacto Çalışanları</i>	12	12	31	1	329
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	4	5	5	5	11
Kaza Sıklık Oranı					
<i>DeFacto Çalışanları</i>	1,26	1,48	1,57	1,49	1,23
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	2,18	3,49	1,46	3,26	3,05
Kayıp Gün Oranı					
<i>DeFacto Çalışanları</i>	4,91	2,91	2,82	1,04	0,27
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	8,58	8,72	5,46	4,91	4,3
İSG Eğitimleri (Saat)					
<i>DeFacto Çalışanları</i>	-	-	9.602	6.144	24.088
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	-	-	4.108	1.232	6.600



GRI İÇERİK İNDEKSİ

Gösterge
GRI 101: Temel 2016
GRI 102: Genel Göstergeler
2016

	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
	Kurumsal Profil	
102-1	İletişim (s.86)	—
102-2	www.defacto.com.tr	—
102-3	İletişim (s.86)	—
102-4	Dünden Bugüne DeFacto (s.10)	—
102-5	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.á.r.l. (%2)	—
102-6	Dünden Bugüne DeFacto (s.10), DeFacto Operasyonları (s.17-18)	—
102-7	Rakamlarla 2018 (s.17-18)	—
102-8	Çalışan Demografisi (s.80)	—
102-9	DeFacto Tedarik Zinciri (s.43-47)	—
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.38-42), Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.43-47)	—
102-12	Toplumsal Gelişim (s.67-78)	—
102-13	Toplumsal Gelişim (s.67-78)	—
	Strateji	
102-14	CEO Mesajı (s.4)	—
102-15	CEO Mesajı (s.4)	—
	Etik ve Dürüstlük	
102-16	İş Etiği (s.26)	—
102-17	İş Etiği (s.26)	—

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Gösterge GRI 101: Temel 2016 GRI 102: Genel Göstergeler 2016		Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
		Yönetişim	
102-18	Kurumsal Yönetim (s.19)	—	
102-19	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27)	—	
102-20	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27)	—	
102-29	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27)	—	
102-30	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27)	—	
		Paydaş Katılımı	
102-40	Paydaşlarımızla Diyalog (s.28)	—	
102-41	Toplu sözleşme kapsamında görev alan çalışanımız bulunmamaktadır	—	
102-42	Paydaşlarımızla Diyalog (s.28)	—	
102-43 Paydaşlarımızla Diyalog (s.27) -	Paydaşlarımızla Diyalog (s.28)	—	
102-44 Paydaşlarımızla Diyalog (s.27) -	Paydaşlarımızla Diyalog (s.28)	—	
		Raporlama Uygulaması	
102-45	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-46 Rapor Hakkında (s.3) -	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-47	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28)	—	
102-48 Rapor Hakkında (s.3) -	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-49 Rapor Hakkında (s.3) -	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-50 Rapor Hakkında (s.3) -	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-51	https://kurumsal.defacto.com.tr/surdurulebilirlik.html	—	
102-52 al.defacto.com.tr/surdurulebilirlik.html -	https://kurumsal.defacto.com.tr/surdurulebilirlik.html	—	
102-53	İletişim (s.86)	—	
102-54	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-55	Rapor Hakkında (s.4)	—	
102-56	Dış denetim alınmamıştır.	—	



GRI İÇERİK İNDEKSİ**Öncelikli Konular
Standart****Çevreye Duyarlı Üretim**

	Göstergeler	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.26-27)	--
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24-25), Çevre (s.48-50)	--
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.24-45), Çevre (s.48-50)	--
GRI 301 Malzeme 2016	301-1 Ağırlık veya hacim olarak kullanılan malzemeler	Çevre (s.48-50)	--
	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş girdi malzemeleri	Çevre (s.48-50)	--
	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve bunların ambalaj malzemeleri	Çevre (s.48-50)	--
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	Çevre (s.48-50), Çevresel Performans Göstergeleri (s.80)	--
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevre (s.48-50), Çevresel Performans Göstergeleri (s.80)	--
GRI 303 Su ve Akışkanlar 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak suyla etkileşimler	Çevre (s.48-50)	--
	303-2 Su deşarjıyla ilgili etkilerin yönetimi	Çevre (s.48-50)	--
	303-5 Su tüketimi	Çevre (s.48-50)	--
GRI 305 Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.48-50)	--
GRI 306: Atıklar 2016	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.48-50), Çevresel Performans Göstergeleri (s.80)	--

Ekonomik Sürdürülebilirlik

GRI 201 Ekonomik performans 2016	201-1 Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer	Tedarik Zinciri (s. 43-47)	--
GRI 201 Ekonomik performans 2016	202-1 Yerel askari ücrete kıyasla standart giriş seviyesi ücretin cinsiyete göre oranları	Ücret Yönetimi (s. 56)	--

İş Etiği ve Yasal Uyum

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27)	--
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği (s.26)	--
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	İş Etiği (s.26)	--
GRI 205 Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-3 Kesinleşmiş yolsuzluk vakaları ve alınan tedbirler	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	--
GRI 206 Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabete aykırı davranış, antitröst ve tekel uygulamaları için yasal işlemler	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	--
GRI 207 Vergi 2019	207-1 Vergiye yaklaşım	Vergi (s. 23)	--
	207-2 Vergi yönetişimi, kontrol ve risk yönetimi	Vergi (s. 23)	--
	207-3 Paydaş katılımı ve vergiyle ilgili konuların yönetimi	Vergi (s. 23)	--
GRI 307 Çevre Yasalarına Uyum 2016	307-1 Çevre yasa ve düzenlemelerine karşı uyumsuzluk durumları	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	--
GRI 307 Çevre Yasalarına Uyum 2016	419-1 Sosyo-ekonomik alanlarda yasa ve düzenlemelere karşı uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde bu türden bir uyumsuzluk durumuna rastlanmamıştır.	--

GRI İÇERİK İNDEKSİ**Öncelikli Konular
Standart****Göstergeler****Açıklamalar ve Sayfa Numaraları****Hariç Tutulan****Sosyal Uyum**

GRI 410 Güvenlik Uygulamaları 2016	410-1 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim almış güvenlik personeli	Mevcut Değil	--
GRI 411 Yerel Halkların Hakları 2016	411-1 Yerel halkların haklarını içeren ihlal olayları	Raporlama döneminde bu türden bir hak ihlaine rastlanmamıştır.	--
GRI 412 İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1 1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi tutulan işlemler	Raporlama döneminde bu türden bir işleme rastlanmamıştır.	--
	412-2 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri hakkında çalışan eğitimi	Toplum (s.29), Çeşitlilik ve Kapsayıcılık (s. 68)	--
GRI 413 Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları ile yapılan operasyonlar	Toplum (s.29), Çeşitlilik ve Kapsayıcılık (s. 68)	--
GRI 415 Kamu Politikası 2016	415-1 Siyasal katkılar	Toplum (s.29), Çeşitlilik ve Kapsayıcılık (s. 68)	--
GRI 416 Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Ürün Güvenliği (s. 39)	--
GRI 417 Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1 Ürün ve hizmet bilgileri ile etiketleme konusundaki gereksinimler	Ürün Güvenliği (s. 39)	--
GRI 418 Müşteri Mahremiyeti 2016	418-1 Müşteri mahremiyetinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili önemli şikayetler	Şikayet Yönetimi (s. 42)	--

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.63-66)	--
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.63-66)	--
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 Resmi yönetim-çalışan iş sağlığı ve güvenliği komiteleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.63), Sosyal Performans Göstergeleri (s.80)	--

Ar-Ge ve İnovasyon

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.22)	--
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Tasarım ve Yenilikçilik (s.35-37)	--
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	Tasarım ve Yenilikçilik (s.35-37)	--
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen altyapı yatırımları ve hizmetler	Değerlerimiz (s. 14) , Kurumsal Yönetim (s. 19)	--
	203-2 Belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Tasarım ve Yenilikçilik (s.35-37)	--

Marka ve İtibar

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27)	--
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Sürekliliği (s.20), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.39)	--
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	İş Sürekliliği (s.20), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.39)	--

GRI İÇERİK İNDEKSİ**Öncelikli Konular
Standart****Göstergeler****Açıklamalar ve Sayfa Numaraları****Hariç Tutulan****Tedarik Zinciri Yönetimi**

GRI 303 Su ve Akışkanlar 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak suyla etkileşimler	Çevre (s.48-50)	--
	303-2 Su deşarjıyla ilgili etkilerin yönetimi	Çevre (s.48-50)	--
	303-5 Su tüketimi	Çevre (s.48-50)	--
GRI 305 Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.48-50)	--
GRI 306: Atıklar 2016	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.48-50), Çevresel Performans Göstergeleri (s.80)	--
GRI 305 Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.48-50)	--
GRI 306: Atıklar 2016	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.48-50), Çevresel Performans Göstergeleri (s.80)	--
GRI 305 Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.48-50)	--

**Çalışan Gelişimi ve
Yetenek Yönetimi**

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27)	--
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Performans Yönetimi (s.58), Yetenek Yönetimi (s.56)	--
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Performans Yönetimi (s.58), Yetenek Yönetimi (s.56)	--
GRI 401 İstihdam 2016	401-1 Yeni çalışan istihdamı ve sirkülasyon	Çalışanlarımız (s. 52)	--
GRI 402 İşgücü/Yönetim ilişkileri 2016		Çalışanlarımız (s. 52)	--
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Yıllık çalışan başına ortalama eğitim saati	Yetenek Yönetimi (s.56), Sosyal Performans Göstergeleri (s.80)	--
	404-2 Çalışan yeteneklerini geliştirmeye ve dönüştürmeye yönelik destek programları	Yetenek Yönetimi (s.56), Sosyal Performans Göstergeleri (s.80)	--
GRI 405 Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Performans Göstergeleri (s. 80)	--
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 407 Örgütlene Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme 2016	407-1 Örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkının risk altında olabileceği operasyonlar ve tedarikçiler	Çalışan Profili (s. 53)	--

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.

DeFacto

Yasal Uyarı

“DeFacto 2019 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.”

RAPORLAMA DANIŞMANI
UNIVERSAL & PARTNERS

TASARIM
HEPTA CREATIVE

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 belge edinmek; görüş ve önerilerinizi iletmek için, www.defacto.com.tr adresimi ziyaret edebilir veya sustainability@defacto.com.tr r mail adresi üzerinden irtibata geçebilirsiniz.

DeFacto