

DeFacto SÜRDÜREBİLİRLİK RAPORU 2020



03-06



Rapor Hakkında

04



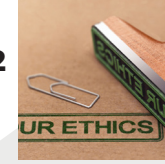
CEO Mesajı

08-22



Stateji ve Yönetişim

23-32



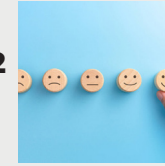
İş Etiği

33-35



Tasarım ve Yenilikçilik

36-42



Ürün Sorumluluğu ve
Müşteri memnuniyeti

43-46



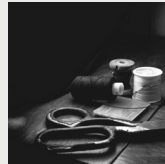
Tedarik ve Yönetimde
Sürdürülebilirlik

47-49



Çevre

50-63



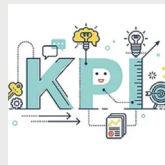
Çalışanlarımız

64-65



Toplumsal Gelişim

66-71



Göstergeler

72-73



İletişim

DeFacto

Hakkımızda

Bundan yıllarca önce adını koyduğumuz ve sürekli olarak da vurguladığımız en temel taahhüdümüzün altını bugün bir kez daha çizmek istiyoruz: “DeFacto olarak, en başta Türkiye olmak üzere, faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda sürdürülebilir gelişmeyi desteklemeyi kendimize ve tüm paydaşlarımıza taahhüt ediyoruz”. Bu süre zarfında gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmaları, elde ettiğimiz tüm kazanımları yukarıdaki taahhüt doğrultusunda sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla bütün paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz. Elinizde tutmakta olduğunuz DeFacto 2020 Sürdürülebilirlik Raporu, yayınladığımız altıncı sürdürülebilirlik raporu olup, 1 Ocak 2020 – 31 Aralık 2020 arasında gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerin çevresel, sosyal ve ekonomik konularda oluşturduğu her türden etkiyi ve bunları yönetme yaklaşımlarımızı içermektedir.

Bu raporumuzun da temelini 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.

Bu seneki raporumuzu diğer tüm raporlarımızdan ayıran önemli bir fark var: Covid-19 Pandemisi ve buna karşı DeFacto olarak, yukarıdaki sürdürülebilirlik taahhüdümüzün ışığında geliştirmeye çalıştığımız sürdürülebilirlik cevabımız. Aşağıdaki satırlarda, bu cevabımızın ayrıntıları da bulabileceksiniz.

Bununla beraber, önem arz eden bütün konuları da bu raporda uygun şekilde önceliklendirdik. Raporumuz, 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 değerlendirmeleriyle kararlarını önemli ölçüde etkileye-

bilecek 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 ölçümlemeleri 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 görebile-



leceği bir biçimde sunduk. Raporlama çalışmalarımızı her sene daha ayrıntılı olarak gerçekleştirmeye de devam ediyoruz.

Raporumuz, paydaşlarımız tarafından talep edilebilecek bilgi seviyesini içerir, ancak aşırı ve gereksiz ayrıntılardan da 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, hem basılı hem de elektronik formatta, paydaşlarımızın erişimine açıktır.

Rapordaki birçok bilgiye, yıllar çaprazında karşılaştırılabilecek

olarak yer verdik. Geçmiş raporlarımız da yine karşılaştırma yapılabilir diye, kurumsal Internet sitemizden erişilebilir haldedir. Bu 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, kayıt altına alarak, 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 2020 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 düzeltilmelerini ayrı ayrı tanımlar.

Bu rapor, GRI 2020 Standartları: “temel” (core) seçeneğine uygun olarak hazırlanmıştır. Raporumuzda 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 BM Global Compact İlkelerine yönelik devam eden taahhüdümüz doğrultusunda da ilerleme bilgilerine de rapor dahilinde yine yer verdik. Geçmişte de olduğu gibi, DeFacto 2020 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 e-posta adresinden ulaşabilirsiniz.

CEO Mesajı



Gelecek kuşaklara şu an sahip olduğumuzdan daha iyi bir dünya bırakmakla mükellefiz.

Değerli paydaşlarımız,

Artan nüfusun dünya kaynakları üzerindeki baskısı, iklim değişikliği, sık sık meydana gelen doğal afetler ve 2020'ye küresel ölçekte damga vuran global sağlık krizi; dünyamızın geleceği ile ilgili önemli ve bir o kadar da güçlü sinyaller veriyor. Bu etkilerin ekosistem üzerinde meydana getirdiği değişiklikleri yakından ve titizlikle takip ediyor, doğal döngünün ritmini bulmasına katkı sunmanın ne denli önem taşıdığının bilinci ve farkındalığıyla hareket ediyoruz. Şüphesiz bu bilinç ve farkındalıkla odaklanmamız gereken yegane kavram “sürdürülebilirlik”. Gelecek kuşaklara şu an sahip olduğumuzdan daha iyi bir dünya bırakmakla mükellefiz. Tüm faaliyetle rimizi bu eksende gerçekleştirmek ve gezegenimize katkı sunmak zorundayız. Bunun için daha fazla kaybedecek vaktimiz ne yazık ki bulunmuyor.

DeFacto olarak kuruluş felsefemizin getirdiği sorumluluklar çerçevesinde hem ülkemiz hem de faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde sürdürülebilir gelişmelere katkı sunuyoruz. Çok boyutlu olarak ele aldığımız sürdürülebilirlik stratejimizin temelinde Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin işaret ettiği hedefler yer alıyor. Bu hedefler doğrultusunda şekillendirdiğimiz çalışmalarımızın isabetliliğini, Çin'den başlayarak tüm dünyaya yayılan COVID-19 pandemisinin yarattığı olağandışı süreçte deneyimleme imkanı bulduk.

Pandeminin sosyal ve ekonomik etkilerini her alanda derinden hissettiğimiz 2020 yılı hemen her sektörde izler bıraktı. Esnek ve çevik yapımız, risklere karşı hazırlıklı oluşumuz, dijital yetkinliklerimiz ve finansal gücümüz sayesinde değerli iş ortaklarımız ve 15 bin kişilik insan kaynağımızın destekleriyle, tüm olumsuzluklara rağmen 2020 yılını başarıyla sonlandırarak sürdürülebilir büyümemize ivme kazandırdık.

Pandemiye karşı ülke çapında verilen mücadeleye katkı sunmak adına sağlık çalışanlarımız için ihtiyaç duydukları kıyafetlerin üretimine başladık. Yine aynı dönemde 1 milyon adet maskenin üretimini en ivedi şekilde gerçekleştirerek topluma katkı sağladık. Türkiye'de ilk vakanın görülmesinden bir hafta sonra tüm mağazalarımızı kapadık ve 2 ay süren bir kapanış dönemi yaşadık. Dijital altyapımızın gücü ve e-ticaret yatırımlarımız sayesinde kriz aksiyon planlarımızı hızla hayata geçirerek işlerimizde sürekliliği sağladık. Bu dönemde e-ticaret hacmimiz artış kaydederken, online satış kanalımızda 132,5 milyon ziyaretçi ağırladık. Pandeminin getirdiği zorlu koşullara rağmen mağazacılık tutkumuzun rehberliğinde istikrarlı büyümemizi sürdürdük ve 2020 yılında yurt içinde 302, yurtdışında 153 ve 31 franchise ile mağaza sayısında 486'ya ulaştık. Mağazalarımızda 156 milyonu aşkın müşterimize üstün hizmet ve müşteri deneyimine odaklanan standartlarımızı doğrultusunda servis verdik. Diğer taraftan tedarikçilerimizi korumak için 900 milyon TL'lik siparişi kapsayan 'Can Suyu' projemizle sektörümüze ve ülke ekonomimize katkı sağladık. Kontrollü normalleşme döneminde çok sevdiğimiz müşterilerimize 'Güvende Kal' koleksiyonumuzla sosyal yaşama geri dönüşün tedbirleri unutturmaması gerektiğini hatırlattık. Diğer taraftan DeFacto Teknoloji şirketimizde ihtiyaç duyacağımız teknolojiyi üretmeye, Ar-Ge vizyonumuz doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürmeye devam ettik. Sürdürülebilirliğin en önemli bileşenlerinden birinin “dijitalleşme” olduğunun bilinciyle, sadece moda değil, teknoloji de üreten bir şirket olmamızın hakkını teslim ettik.

Sürdürülebilirlik esaslı üretim ve yönetim modelimiz kapsamında çevremize, dünyamıza, yaşadığımız topluma değer yarattığımız 2020 yılında sıfır atık, döngüsel ekonomi, eşitsizliklerin azaltılması, toplumsal cinsiyet eşitliği ve kurumsal sosyal sorumluluk projelerimize devam ettik. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni sektörümüzde ilk olarak imzalayan iki markadan biri ve Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) imzacısı olarak söz konusu alanlardaki kararlılığımızı ortaya koyduğumuzun da ayrıca altını çizmek isterim.

DeFacto olarak sürdürülebilir ürünlerimiz, koleksiyonlarımız ve iletişim yöntemlerimizle toplumda farkındalık yaratıyor, gelecek için hedef yükseltirken kolektif bir bilincin oluşması yönünde sorumluluk alıyoruz.

Şirketimizin sürdürülebilirlik faaliyetlerine destek olan sevgili çalışma arkadaşlarıma, değerli müşterilerimize, tedarikçilerimize, iş ortaklarımıza ve tüm paydaşlarımıza kıymetli katkıları için teşekkürlerimizi sunuyor, DeFacto 2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Sevgi ve saygılarımla,

İhsan ATEŞ

DeFacto CEO

SÜRDÜRLEBİLİRLİK HEDEF TABLOSU

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM KONUSUNDA 2020 HEDEFLERİMİZ VE ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR

- 2020 yılında, DeFacto markasını tüm paydaşlarımız nezdinde daha güçlü bir hale getirmeyi hedefledik.
- 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 2020 HEDEFLERİMİZ VE ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR

- 2020 yılında ürün sorumluluğu konusunda, en temel paydaşımız olan müşterilerimiz için sürdürülebilir bir marka olma amacımız için çok daha fazla gelişim kaydetmeyi hedefledik.
- Tüm faaliyetlerimizde, çevre açısından olumsuz neticeler doğuracağı hususunda en ufak bir şüphe dahi oluşursa, şüphenin oluşması ile eş zamanlı olarak önleyici tüm tedbirleri aldık.
- E-ticaret operasyonları ve deneyim alışverişi ile perakende satışlarımızı artırdık.
- Ürünlerimizi test ve kontrollere tabi tutarak, tüketici sağlığını güvence altına alıyoruz.
- Laboratuvarlarımızda insan sağlığı ve çevre için zararlı kimyasalların, analizleri, renk haslığı testleri, tüylenme, boncuklanma, boyut sabitliği ve mukavemet testleri gibi, kumaş ve bitmiş ürün analizlerini gerçekleştiriyoruz.
- 2020 müşteri şikâyet oranlarımız %0,90 gibi çok düşük bir seviyeye inmiştir. Yine bu sayede, ülkemizde bir endüstri standardı haline gelen Şikayetvar.com sitesinin müşteri deneyimini en iyi yaşatan markalar ödüllendirildiği Altıncı "A.C.E. Awards"ta, Hazır Giyim sektöründe Diamond kategoride ödüle layık görüldük.
- 2020 yılı içerisinde E-Ticaret direktörlüğünün altında bulunan Müşteri Hizmetleri Departmanı, CRM & Data Direktörlüğünün kurulması sonrası yönetimin CRM & Data Direktörlüğüne vermesi ile Müşteri Hizmetlerinden, Müşteri Deneyimi yönetimine geçerek proaktif rol üstlenmiştir. Sadece sorun çözen bir departmandan aynı zamanda müşteriden alınan geri bildirimler sayesinde sorunun kaynağını tespit ederek çözümün bir parçası olan ve en küçük geri bildirimde bile ilgili paydaşlar ile bir araya gelerek müşteri odaklı aksiyonların üretilmesinde öncü ve destekleyici bir departman olmuştur.
- Müşteri Deneyimi departmanı süreçlerini değiştirirken aynı zamanda Şikayetvar.com 2020 Hazır Giyim C-Segmenti Müşteri Deneyim Endeksi birinciliği kazanmıştır.
- 2020 yılı itibarıyla 1,98 milyon Facebook, 2,79 milyon Instagram, 188 bin Twitter, 67 bin YouTube ve 20 bin TikTok takipçimizle güçlü bir sosyal medya varlığımız bulunuyor.
- 2020 yılında online satış kanalımıza 132,5 milyon ziyaret gerçekleşti.
- Engelli müşterilerimiz için 12 mağazamızda engelli kasası uygulamaya başladık, 138 mağazamızda da ise, ikişer engelli kabini bulunmaktadır. Yine 69 cadde mağazamızın

TEDARİK YÖNETİMİNDE 2020 HEDEFLERİMİZ VE ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR

- 2020 yılında diğer önemli bir paydaşımız olan tedarikçilerimizin sürdürülebilirliğini arttırmak da yine hedeflerimiz arasındaydı
- Cansuyu Projesiyle, Covid-19 Pandemisi sırasında tedarikçilerin ekonomik sürdürülebilirliğini desteklemek için tüm tedarikçi ekosistemine bir CANSUYU ödemesi sağladık.
- Dünya çapındaki satış operasyonlarımız ve yeni coğrafi bölgelerde genişleme yoluyla gelirlerimizi arttırdık.
- Tedarik yönetimi adına aldığımız çevik aksiyonlarımızın, hedef koyduğumuz ve gerçekleştirdiğimiz yıllık büyüme oranlarımıza büyük katkı sağladığına inanıyoruz. 2020 yılı içerisinde iş bağları kurduğumuz ve geliştirdiğimiz 617 tedarikçimiz bulunmaktadır. Bu rakamın içerisinde 538 tedarikçimiz Türkiye menşeli olmakla birlikte 79 firma yurt dışı menşelidir. 617 firmanın içerisinde, en büyük tedarikçilerimizden biri de iştirakimiz olan Ozon Tekstil'dir.
- 2020 yılı içerisinde üretim için verilmiş olan toplam sipariş adedimizin %48'i Gold tedarikçilerimiz tarafından üretilmiştir. Tedarikçi havuzumuzda bulunan firmaların %87'si Türkiye firmaları olmakla birlikte siparişlerimizin %93'ü yerli tedarikçilerimiz ve %7'si yabancı ülke menşeli tedarikçilerimiz tarafından yapılmıştır.



ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKTE 2020 HEDEFLERİMİZ VE ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR

- 2020 yılında da Çevresel Sürdürülebilirlik temel sürdürülebilirlik perspektiflerimizden biri oldu ve bu konuda da yine üst seviyelerde bir performans hedefledik.
- Çevresel Sürdürülebilirlik odağımızla koleksiyonlarımızı oluştururken, geri dönüştürülebilir ve çevre odaklı ürünler ile ürünlerin karbon ayak izini azaltmayı hedefledik.
- Çevresel değerlendirme, tedarikçi seçim süreçlerinin bir parçasıdır.
- Farkındalık ve Gönüllülük aktivitelerinde Çevresel Sürdürülebilirlik bir odak noktasıdır.
- Atık yönetiminin Sıfır atık hedefini benimsedik.
- Mağaza sayımızda artışa rağmen, gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmalarıyla, mağaza enerji yoğunluğumuzu azaltmayı başardık. 2019 da 161,7kWh/m2 olan mağaza metrekare başına yıllık elektrik tüketimimiz, 2020 döneminde 141,06 kWh/m2 oldu. Elektrik kaynak tüketiminde 2015 yılına kıyasla 2020 yılında %37 azaltma sağlandı.
- Atık kapsamında, 2020 yılında Genel Müdürlükte toplam kâğıt atık miktarı 24.900 kg olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında analitik laboratuvarda, laboratuvar kimyasalları karışımları dahil tehlikeli maddelerden oluşan ya da tehlikeli maddeler içeren laboratuvar kimyasalları cinsinden toplam 4.403 kg ve tehlikeli maddelerin kalıntıları içeren ya da tehlikeli maddelerle kontamine olmuş ambalajlar cinsinden de 757 kg olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında fiziksel laboratuvarda ise, geri dönüştürülmüş tekstil atığı miktarı toplam 10,56 ton ve çevreye zararsız atık suyu miktarı da toplam 42 ton olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında, Ozon Tekstil'de toplam bertaraf edilmiş tehlikeli atık miktarı 12 kg ve toplam geri dönüşüm veya geri kazanım miktarı ise 40.020 kg olarak; geri dönüşüme gönderilmiş tehlikesiz atık miktarı da toplam 77.236 kg olarak gerçekleştirilmiştir.
- DeFacto olarak küresel su kaynaklarının sürdürülebilir olması için su kullanımını azaltma hedefimiz doğrultusunda 2019 senesi için 1.220.000 adet sürdürülebilir ürün için, 9.700 ton su tasarrufu sağlanırken, 2020 yılında ise 770.000 adet sürdürülebilir ürün için, 7.700 ton su tasarrufu sağlanmıştır. Dolayısıyla bir adet ürün için 2019 da 7,95 litre/adet olan su tasarrufu 2020 yılda 10 litre/adet olmuştur ve su tasarrufunda son bir yılda %26 gelişim sağlanmıştır.

ÇALIŞANLARIMIZ KONUSUNDA 2020 HEDEFLERİMİZ VE ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR

- 2020 yılında diğer bir önemli paydaşımız olan çalışanlarımız konusunda da ileri bir sürdürülebilirlik performansı hedefledik.
- Çalışan sayımızdaki artış trendi, sektördeki hızlı büyümemizi yansıtan temel unsurlardandır: Çalışan sayımız 2020 itibarıyla 12.943'e ulaştı.
- Genç ve dinamik yapımız gereği, çalışanlarımızın nitelikli bir kısmını "Y kuşağı" oluşturuyor. Türkiye'de çalışanların %70'i, yurtdışında çalışanların ise %82'si 30 yaşın altındadır.
- 2020 yılında kadın çalışan oranı, DeFacto Türkiye'de %57, yurtdışı operasyonlarında ise %54 gibi oldukça yüksek seviyelerde gerçekleşti. Yurtiçi ve yurtdışında görev yapan orta ve üst yönetim kademesindeki kadın yönetici oranı, 2019 yılında bir önceki yıla göre iki puan artışla, %26'ya yükselmiş olup, bu oran 2020 yılında da yedi puanlık bir artışla %33'e yükselmiştir.
- Mavi Yakalı çalışanların çoğunlukta olduğu Ozon Tekstil çalışanlarının ise, 2019 yılında, bir önceki yıla göre iki puan artışla, %40'ını kadın çalışanlar oluştururken, bu oran 2020 yılında da değişmeyerek %40 olarak gerçekleşti.
- 2017 yılında 179 olan engelli çalışan sayımızı önce 2018'de 211'e, 2019'da 214'e, sonra da 2020'de 217'ye yükselttik. Ozon Tekstil bünyesinde ise, 2020 yılı itibarıyla, 19 engelli çalışan görev alıyor.

- 2020 yılında, DeFacto Türkiye ve DeFacto yurtdışı operasyonlarında toplam 150.785 saat eğitim organize ettik. Böylece çalışanlarımıza kişi başı ortalama 12,98 saat eğitim aldırılmış olduk. Bu eğitimlerimize toplamda 9.005 farklı çalışanımız katıldı, böylelikle çalışanlarımızın %86'sının eğitim faaliyetlerimize katılımını sağladık.
- 2020 yılında, DeFacto yurtiçi mağazalarının personeline toplam 9.638 saat, Genel Müdürlük personeline toplam 14.740 saat, DeFacto Teknoloji (Teknopark) personeline toplam 2.152 saat ve depo personeline toplam 14.490 saat olmak üzere, toplamda 41.020 saat İSG Eğitimi verdik. Ozon Tekstil çalışanlarına ise toplam 11.216 saat İSG Eğitimi verdik.
- 2020 yılında, çalışanlarımızın %70'i memnuniyet anketlerine katılım gösterdi. Bu anketlerde, bağlılık ve motivasyon oranlarının son iki yıla oranla artış gösterdiği gözlemlenmiştir.
- 2020 yılında, 5 üzerinden 4,5 gibi yüksek bir eğitim memnuniyet skoruyla çalışanlarımızın beklentilerini karşıladık.



TOPLUMSAL GELİŞİM KONUSUNDA 2020 HEDEFLERİMİZ VE ALDIĞIMIZ AKSİYONLAR

- DeFacto markası olarak, 2020 yılında da toplumsal gelişim noktasında, tüm paydaşlarımız için, sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamayı hedefledik.
- Bir Toplumsal Gelişim inisiyatifimiz olan Mutluluk Elçileri Grubu (MEG) sayesinde, çalışanların kendi hassas iyet alanlarına ilişkin proje geliştirip bu alanlarda kendilerini ifade etme şansına sahip oluyorlar. Beş sene içinde yaklaşık 3.338 çalışanın katılımıyla 62 etkinlik ve 8.418 saat gönüllülük gerçekleştirilmiştir
- DeFacto olarak, tüm paydaşlarımızla Sosyal Medya kanallarımız üzerinden #evdekal #güvendedikal #hayatgüzeldir #tersineçevir #lifeisbeautiful etiketleriyle etkileşime dayalı güçlü bir iletişim mekanizması kurduk.
- DeFacto da etik konularda tam bir hassasiyet söz konusudur.
- Etik ilkelerimiz tanımlıdır ve tavizsiz olarak uygulanmaktadır.
- Etik ihlalleri için anonim geribildirim mekanizmaları uzun süredir işletilmektedir.
- Tüm değer zincirimiz sosyal uyum ve etik konularında sürekli ve düzenli olarak denetime tabi tutularak izlenmektedir. Tanımlı olan kırmızı çizgilerimiz hassasiyetle ve ödünsüz olarak uygulanıp gerekli önleyici ve düzenleyici önlemler süratle alınmaktadır.
- Cinsiyet ayrımcılığı ile beraber hiçbir ayrımcılığa müsaade yoktur. Kadın çalışanlarımıza sosyal ve ekonomik konularda iş hayatında kadın istihdamının sürdürülebilirliği için pozitif ayrımcılık uygulanmaktadır.
- Çalışanlarımıza yönelik farkındalık ve sosyal motivasyon faaliyetlerinde, sosyal sürdürülebilirlik önemli bir odak noktasıdır. DeFacto çalışanları çeşitlilik kurumsal sosyal sorumluluk girişimleri ile sosyal sürdürülebilirliğe ciddi katkı sağlamaktadır.



DeFacto

STRATEJİ VE YÖNETİŞİM



Dünden Bugüne DeFacto

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.

DeFacto'nun, 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 geniş bir ayakkabı ve aksesuar koleksiyonu da bulunmaktadır. Şirket'in ürünleri, 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 temel kategoride toplanan ürünleri ile müşterilerinin (kadın, erkek, genç, çocuk, bebek) giyim, aksesuar, ayakkabı, çanta ve kozmetik ihtiyaçlarının tek bir satış noktasında karşılanabilmesini sağlayan one-stop-shop imkânını sunmaktadır.

DeFacto, ürünlerini dört temel satış kanalı üzerinden yürütmektedir. Ana kanalı perakende olup, DeFacto'nun stratejik ortaklarıyla beraber 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. Şirket diğer yandan, www.defacto.com.tr ve www.defactofashion.com adresindeki kendi e-ticaret platformu ve mobil uygulaması ile önde gelen pazar yerleri üzerinden ürünlerinin satışını gerçekleştirmektedir. Yıllar içerisinde büyük bir hızla artan mağaza sayımız, tüketicinin beğenisinin önemli ve objektif bir göstergesidir. 2020 raporlama döneminde de büyümesini sürdüren DeFacto'nun mağaza sayısı 302'si yurtiçinde, 153'ü yurtdışında ve 31'i de franchise olmak üzere toplam 486'a ulaştı, müşteri sayısı ise 156 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'nin yanı sıra, KKTC (Kıbrıs), Afganistan, Arnavutluk, Azerbaycan, Belarus, Bosna Hersek, Bulgaristan, Cezayir, Dağıstan, Ermenistan, Estonya, Fas, Filistin, Gürcistan, Irak, Katar, Kazakistan, Kırgızistan, Kosova, Lübnan, Malezya, Mısır, Moldova, Özbekistan, Romanya, Rusya, Sırbistan, Tacikistan, Tunus, Ukrayna, Umman, Ürdün olmak üzere, yolumuza toplam 35 ülkede devam ediyoruz.

DeFacto'yu küresel bir marka haline getirip "ulaşılabilir moda" vaadimizi dünyanın her yerine taşıma hedefimiz, bizi sürekli yeni büyüme ve başarı hikayeleri yazma yolunda, çok güçlü bir şekilde motive ediyor. Gelecek dönemlerde de yine ev giyim, çocuk-bebek giyim, iş yaşamında giyim ve iç giyim, spor giyim ve büyük beden giyim gibi fırsat vadeden kategorilerde büyümeyi, Türkiye ve yurtdışında mağaza sayımızı ve alanımızı büyütmeyi, 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, Internet dünyasında müşteriye merkeze almayı temel odak alanlarımız olarak kabul ediyoruz.



DeFacto Mağazaları

Markamız, başta müşterilerimiz olmak üzer tüm paydaşlarımıza olan değer vaadimizi ve onların nezdindeki algımızı belirleyen en temel değerimizdir. Markamızı küresel çapta güçlendirme hedefimiz, bu hedefin temsil ettiği algı ve değerler nedeniyle, performansımızı her alanda geliştirmenin de itici bir gücünü oluşturuyor aslında.

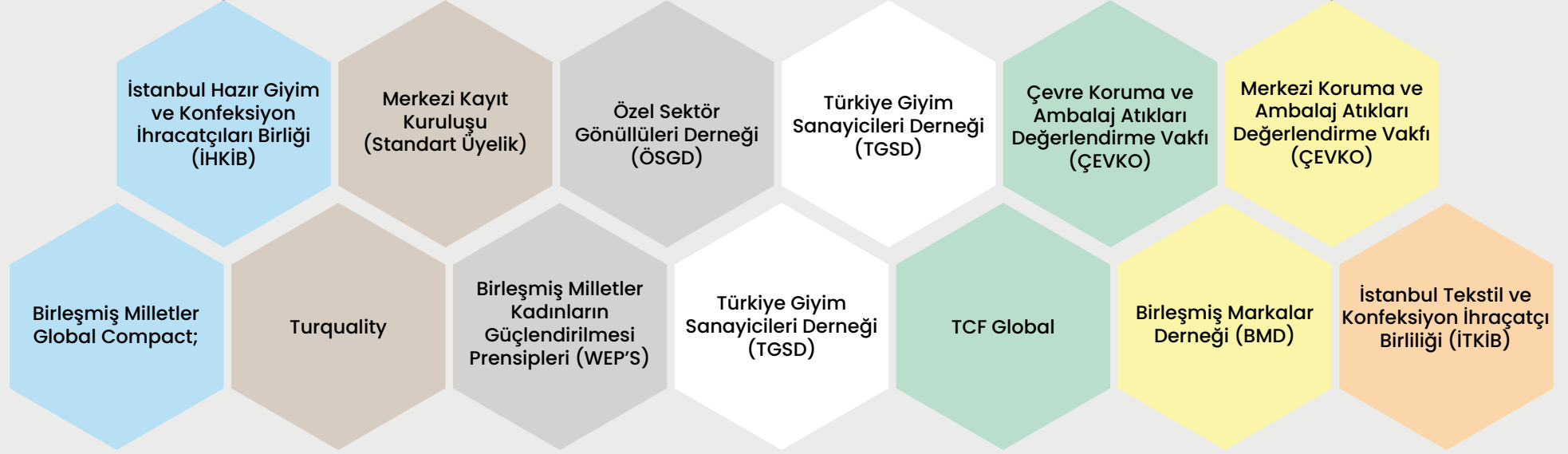
Deneyimli tasarım ekibi ve işbirlikleri ile uygun fiyatlı ve kaliteli ürünlere, küresel trendlere uyum sağlayan tasarımları da ekliyoruz. Yaratıcı pazarlama stratejilerimiz ve yenilikçi bir bakış açısı olarak ciddi katma değerler sağlayan tasarım ofisimizle faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelere uygun tasarımlar üretiyoruz. Marka olarak, farklı düşünür, hızlı koşarız. Müşterimize yakın oluruz. Çoğu, az ile başarırız. Çevre ve insana saygıyı odağımıza alarak omuz omuza koşar, tutku ile çalışırız.



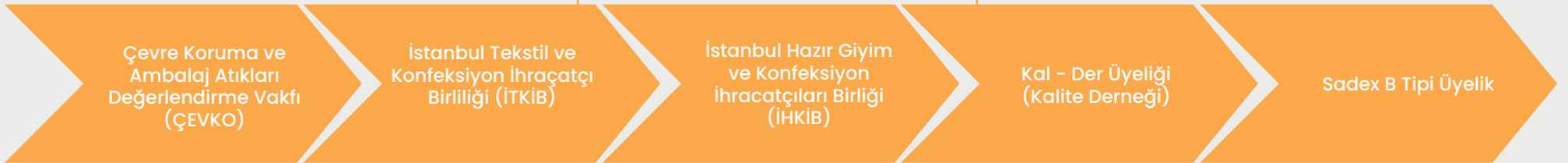
Ozon Tekstil

Yurt içindeki bir dizi üretim faaliyetlerimizi %100 iştirakimiz olan Ozon Tekstil üzerinden yürütüyoruz. DeFacto'nun en büyük tedarikçilerinden biri olan Ozon Tekstil, Sivas ve Batman'da yerleşik fabrikalarında faaliyetlerini sürdürüyor. Sivas Fabrikası'nda kesim, dikim, baskı ve ütü-paketleme işlemlerini bütünleşmiş 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 & İmzalar DeFacto



Ozon Tekstil



DeFacto hedeflere giden yoldaki en büyük motivasyon kaynağının, paydaşlarıyla etkileşimine, tedarikçilerin desteğine ve çalışanlarının içindeki enerji ve yeteneğin ortaya çıkması olduğuna inanmaktadır. Bu nedenle de içinde yer aldığı ekosistemin bütününe fayda sağlayacak işler yapmayı hedeflemektedir. Bu hedefleri gerçekleştirmek ve değişimi yönetebilmek için gerekli olan DeFacto'nun temel değerleri, bu bakış açılarını kapsayacak şekilde tanımlıdır:

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. Müşterimizin 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

İklim değişikliği ve çevresel etkiler konusundaki farkındalığımızı bu alandaki ayak izlerimizi azaltmaya ve el izlerimizi de çoğaltmaya yönlendiriyoruz. Farklı kültür ve inançlara saygılıyız.

Sıçrayarak Büyümek

DeFacto, farklı düşünür hızlı koşar değerini yaşatarak Şirket'in normal büyüme hızının üzerinde büyüme getirecek işlere odaklanılmaktadır.

Globalleşme

DeFacto değer önerisini, beş kıtada, 93 ülkede, 1500 mağazada, hedeflenen aynı global standartlarda, lokal ihtiyaçları da gözeterik müşterilerin beklentilerini karşılayacak ve gerektiğinde aşacak (inovatif) hizmetleri

DeFacto

VİZYON

“Wow!” dedirten global bir moda markası olacağız.

MİSYON

Mutluluk için lüksü ulaşılabilir hale getiririz.

DEĞERLERİMİZ

Farklı düşünür, hızlı koşarız.

Müşteriye yakın oluruz.

Çoğu, az ile başarırız.

Omuz omuza koşar, tutku ile çalışırız.

Çevre ve insana duyarlıyız.

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 müşteriye anlayarak onun ihtiyacına yönelik ürünlerimizi (%80 global, %20 lokal) sunmak için çalışacağız.

Dijitalleşme

Dijitalleşme, entegre olmayan bir BT 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.

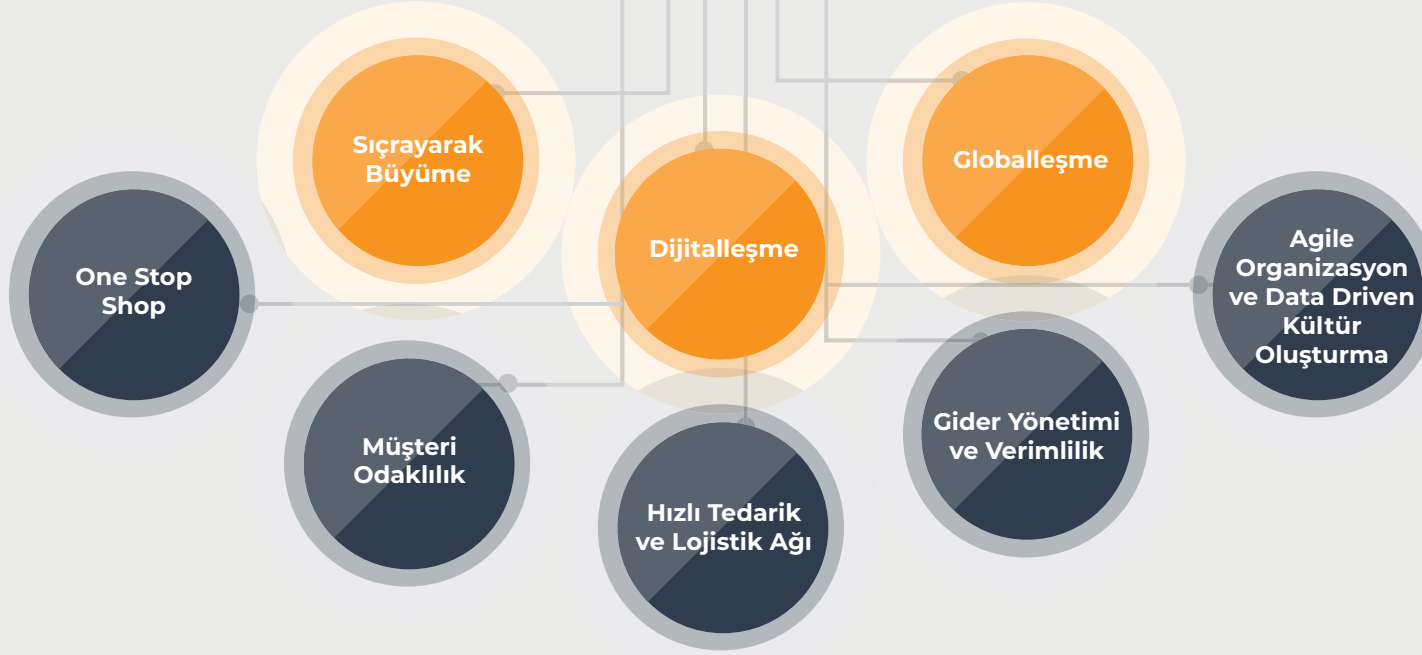
İş süreçlerimizi dijital dönüşümle yürüteceğiz. DeFacto içerisinde dijital olarak donatılmış süreçler geliştirmeyi amaçlıyoruz. Örneğin, artık Microsoft Teams gibi online araçlar kullanarak, çalışma ortamı dijitalleşmiştir. Bunun yanı sıra, karar verme süreçlerinde yapay zekâ araçlarından yararlanılarak ürün öngörü ve bütçeleme süreçleri dijitalleştirilmiştir.

Müşteri Odaklılık:

Müşterimizi (iç ve dış müşteri) tanımlar, anlar ve bu doğrultuda ihtiyaçlarını karşılayacak (hatta beklentilerini aşacak) şekilde tüm süreç ve kararlarımızı yönlendiririz. Tasarımlarımızı, ürün fitlerini kendi zevklerimize göre değil müşteri beklentilerine göre yaparız. Sosyal medya ve dijital dünyanın her alanında her hafta bir yenilikle görünürlük sağlarız. Müşterilerine her alışverişe çıktığında “mutlaka DeFacto'ya uğramalıyım” dedirten çeşitlilik ve yenilik sunarız. Dijital dünyada müşterinin sınırları olmayan tüm sektörlerde gösterdiği varlığını tanıyarak ve ona daha yakın olarak aldığımız bilgiyi başarılı bir şekilde yüksek performanslı ürünlere dönüştürebilen “dijital müşteri odaklı” bir şirkete dönüşüyoruz.

Müşterilerimizi anlamak ve hizmet etmek için büyük veri analizi kullanırız. Müşterilere 52 hafta yenilik ve fiyat temalarıyla mağazada ve 52 hafta sosyal medya yayılımı ile de dijital dünyada dinamizm sunarız. Müşterilerin akında inovasyon ile farklılaşacağız.

STRATEJİK ORTAKLIK



Hedef ve Kapsam:

- DeFacto genelinde stratejik iş ortaklığı farkındalığının yaratılması;
- Stratejik tedarikçilerle sürdürülebilir, şeffaf ve iki taraf için kazan-kazan ilişkisi kurulmasının sağlanması;
- Kapasitelerin etkin ve verimli yönetilmesi;
- Stratejik tedarikçilerden koleksiyon desteği alınması;
- Buyer group bazında belirlenen stratejik tedarikçiden alım hedeflerinin gerçekleştirilmesi;
- Toplam alım miktarının %65'inin stratejik tedarikçiler üzerinden yürütülmesi;
- On Time Delivery'nin %85 hedefine hizalanmasıdır.

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

Esnek Tedarik Stratejisi

- DeFacto'nun üretim kolu olan Ozon Tekstil ve diğer stratejik tedarikçiler sayesinde dikey olarak entegre edilmiş tedarik ve üretim faaliyetleri;
- Dünyada hızla değişen moda trendlerine ayak uydurmak amacıyla yıllar içinde artış gösteren yerli tedarikçi payı:
 - Tedarikçilerin mağaza ağına yakınlığı;
 - Daha kısa teslimat süreleri;
 - Daha yüksek üretim kalitesi gereklilikleri;
 - Maliyet Azaltma (daha düşük lojistik ve vergi giderleri).

Geleceğe İlişkin Planlamalar

Esnek tedarik stratejisi sayesinde küresel gelişmeler takip edilmekte ve potansiyel riskler yönetilebilmektedir:

- Genişletilmesi planlanan Uluslararası Dağıtım Merkezi ağı ile büyümesi ön görülen uluslararası tedarik ağı;
- Maliyetleri azaltmak ve teslim süresini kısaltmak için yurt dışı mağazalara doğrudan nakliyat imkânı;
- Vergilendirmeye ve üretimde kalitenin sürdürülmesine ilişkin olası risklerin etkin yönetimi;
- Türkiye'nin uluslararası giyim perakendecileri tarafından kabul görmüş yüksek kaliteli tekstil üretiminden faydalanmak.

Stratejik Tedarikçilerle Geliştirilen Etkili İş Birlikleri

İhtiyaç duyulan tedarik kapasitesine ulaşmak için yeterli kapasite ve yetkinliğe sahip stratejik tedarikçilerle işbirlikleri kurulmaktadır:

- Kapasitenin verimli kullanılabilmesi için tedarikçilerle birlikte ortak planlama yapılmaktadır;
- Tedarik ve üretim takviminin etkin yönetilebilmesi için tedarikçiler ile yıllık kapasite tahsisi anlaşmaları yapılmaktadır;
- Tasarım örneklerinin hazırlanması ve küresel piyasadaki gelişmelerin yakından takibi amacı ile 200'den fazla tedarikçi ile çalışılmaktadır;

Uzun Vadeli Hedefler:

- Türkiye'nin rekabetçi giyim piyasasında yeterli tedarik kapasitesinin elde edilmesi;
- Ürünün hızla piyasaya sunulması;
- Kalite standartları korunurken bir yandan maliyetlerin azaltılması;
- Çevre ve topluma duyarlı sürdürülebilir ve ekolojik üretim.

One-Stop-Shop

Müşterilerimizin giyim, aksesuar ve kozmetik ile ilgili tüm ihtiyaçlarını DeFacto mağazalarından karşılayabilmesini sağlayacağız. Sokak modasını mağazalarımıza taşıyoruz. DeFacto'yu artık temel ürünlerin yanında moda ya da yakınlığı ile de konuşulan bir marka haline getiriyoruz.

Kadın ve çocuk gibi hızlı büyüyen grupların öncülüğünde her segmentte sürekli gelişme ve büyüme sağlarız. Ürün ve süreçlerimizde inovasyonlar yaparak müşterilerin dile getiremedikleri beklentileri anlayıp, onlar talep etmeden onlara suna-

riz. Geçiş dönemi ürünleri için sürekli iyileştirme yapar her klasman için yeterli çeşitlilik sağlamaya çalışırız.

Mağazalarımızı da “boyut” olarak buna uygun hale getireceğiz. DeFacto markası altındaki tüm koleksiyonların en verimli şekilde sergilenmesi için mevcut mağaza alanımızı artıracacağız. Doğru konumlarda bulunmak için mevcut mağazalarımızda optimizasyon ile küçük ve verimsiz mağazalarımızı kapatıp yerine daha büyük ve verimli mağazalar açacağız.

One-stop-shop algısını geliştirmek için e-ticaret kanalını ve omnichannel fırsatlarından faydalanırız

Ülke Bazlı Doğru Ürün, Doğru Fiyat, Doğru Zaman

Herkes için her ortamda kullanabilecekleri Fiyat & Fit & Kumaş & Tasarım açısından WOW dedirten doğru ürünleri zamanında sunan marka olmaya çalışırız. Mağazalarımızın bulunduğu her bölgeyi analiz eder, kümelenme özelliklerine göre her mağazada müşterinin beklediği ürünü, beklentisini karşılayan fiyattan sunmaya çalışırız. Müşterinin beklentisini zamanında karşılayacak doğru miktarlarda sipariş adeti planlar ve stok çevrim hızımızı iyileştiririz.

Hızlı Tedarik ve Lojistik Ağı

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:

- Türkiye'nin rekabetçi giyim piyasasında yeterli tedarik kapasitesinin elde edilmesi
- Ürünün hızla piyasaya sunulması;
- Kalite standartları korunurken bir yandan maliyetlerin azaltılması;
- Çevre ve topluma duyarlı sürdürülebilir ve ekolojik üretim.

Gider Yönetimi ve Verimlilik

Süreçlerimizin verimliliğini artırmaya odaklanır operasyonel giderlerimizi sürekli kontrol altında tutarız.

Çevik (Agile) Organizasyon ve Veri Yönelimli (Data Driven) Kültür Oluşturmak

Hedeflerimize ulaşabilmek için organizasyon yapımızı da çevik çalışacak şekilde dönüştürmek ve kararları veriye dayandıran bir kültür oluşturmak üzerine odaklanmaktayız.

Dünyada hızla değişen moda trendlerine ayak uydurmak amacıyla yıllar içinde artış gösteren yerli tedarikçi payı:

- Tedarikçilerin mağaza ağına yakınlığı;
- Daha kısa teslimat süreleri;
- Daha yüksek üretim kalitesi gereklilikleri;
- Maliyet Azaltma (daha düşük lojistik ve vergi giderleri).

DeFacto



Geleceğe İlişkin Planlamalar

Esnek tedarik stratejisi sayesinde küresel gelişmeler takip edilmekte ve potansiyel riskler yönetilebilmektedir:

- Genişletilmesi planlanan Uluslararası Dağıtım Merkezi ağı ile büyümesi ön görülen uluslararası tedarik ağı;
- Maliyetleri azaltmak ve teslim süresini kısaltmak için yurt dışı mağazalara doğrudan nakliyat imkânı;
- Vergilendirmeye ve üretimde kalitenin sürdürülmesine ilişkin olası risklerin etkin yönetimi;
- Türkiye'nin uluslararası giyim perakendecileri tarafından kabul görmüş yüksek kaliteli tekstil üretiminden faydalanmak.

Stratejik Tedarikçilerle Geliştirilen Etkili İş birlikleri

İhtiyaç duyulan tedarik kapasitesine ulaşmak için yeterli kapasite ve yetkinliğe sahip stratejik tedarikçilerle iş birlikleri kurulmaktadır:

- Kapasitenin verimli kullanılabilmesi için tedarikçilerle birlikte ortak planlama yapılmaktadır;
- Tedarik ve üretim takviminin etkin yönetilebilmesi için tedarikçiler ile yıllık kapasite tahsisi anlaşmaları yapılmaktadır;
- Tasarım örneklerinin hazırlanması ve küresel piyasadaki gelişmelerin yakından takibi amacı ile 200'den fazla tedarikçi ile çalışılmaktadır.

Uzun Vadeli Hedefler

- Türkiye'nin rekabetçi giyim piyasasında yeterli tedarik kapasitesinin elde edilmesi;
- Ürünün hızla piyasaya sunulması;
- Kalite standartları korunurken bir yandan maliyetlerin azaltılması;
- Ekonomik, çevresel ve toplumsal etkilere duyarlı olan sürdürülebilir ve ekolojik bir üretim.



Rakamlarla Ozon Tekstil

1

FABRİKA
3 Adet



2

ÇALIŞAN
637 Kişi



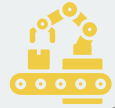
3

ALT TEDARİKÇİ
69 Adet



4

ÜRETİM
15 Milyon Adet



5

CİRO
340 Milyon TL



Rakamlarla DeFacto



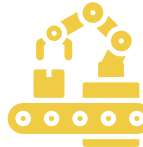
Mağazaların Bulunduğu Ülke Sayısı
35
Yeni Açılan Mağaza
32



Çalışan Sayısı
12.943
Yıllık Ziyaretçi Sayısı
156,5 Milyon Kişi



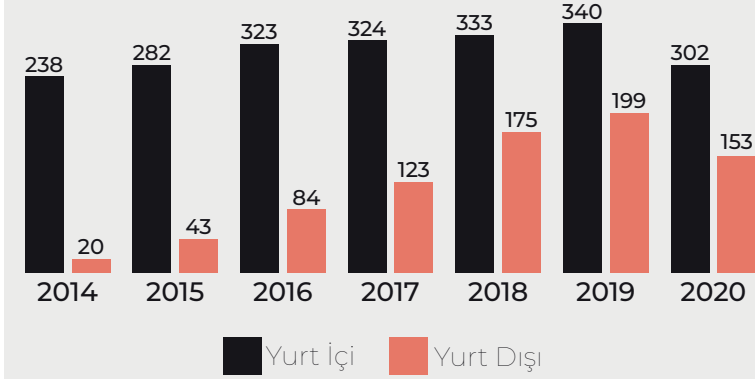
Ciro
4,22 Milyar TL
Tedarikçi Sayısı
617 Adet
Yıllık Satılan Ürün Adedi
80 Milyon



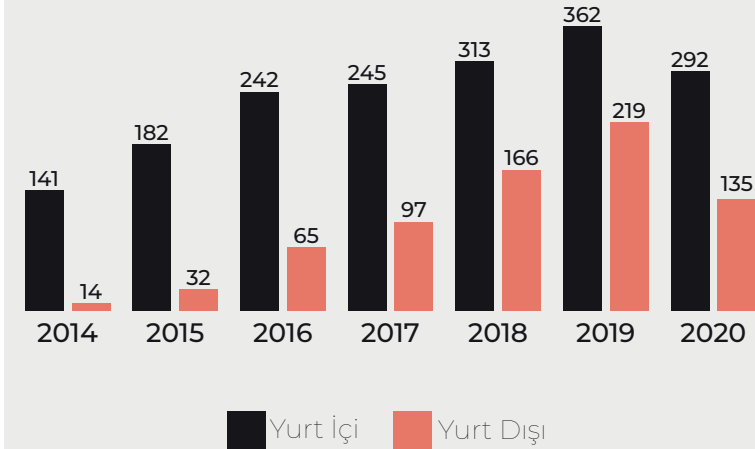
Yurt İçi Mağaza
302
Yurt Dışı Mağaza
153
Net Satış Alanı
427.000 m²

DeFacto

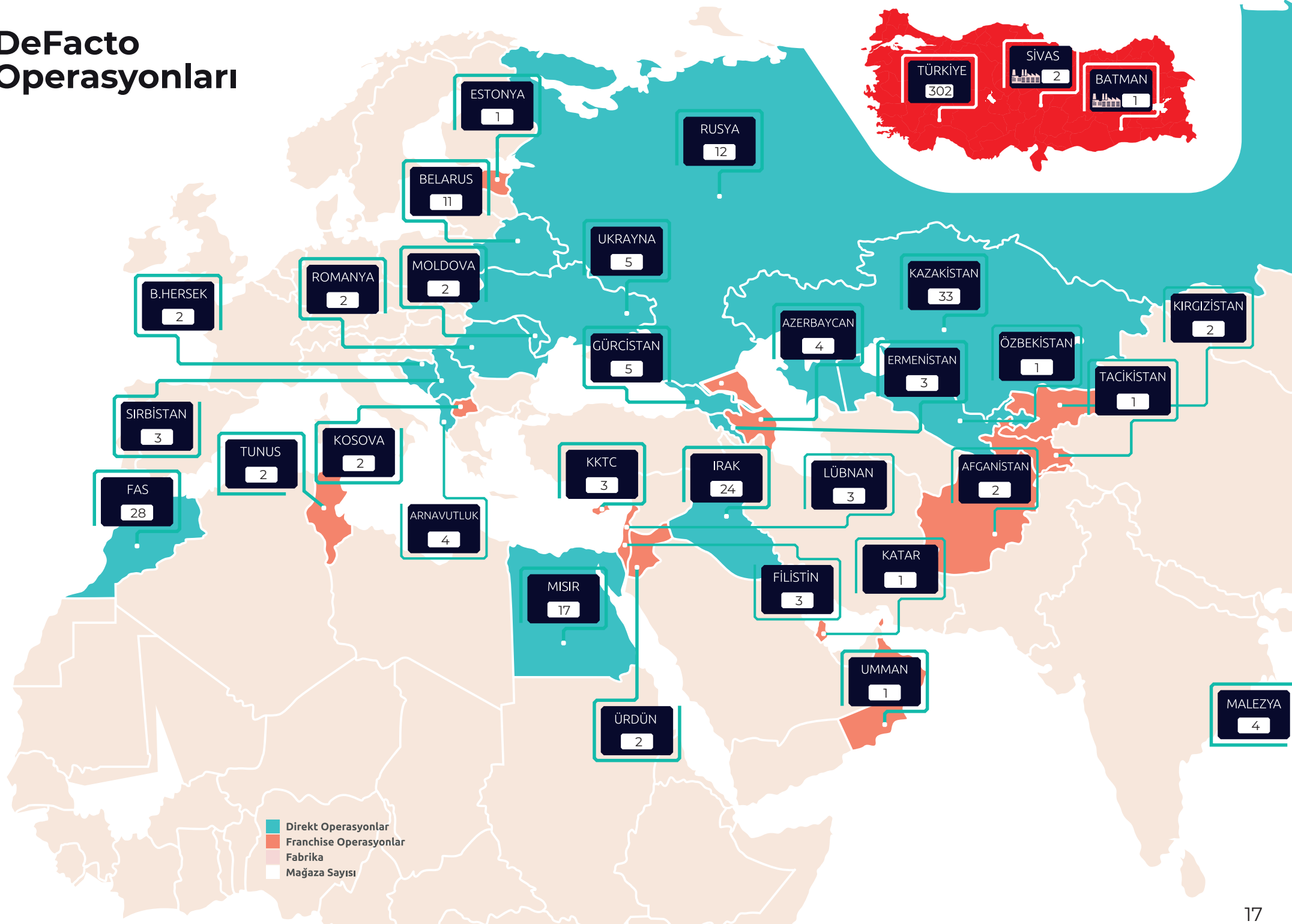
DEFACTO MAĞAZA SAYISI (ADET)



DEFACTO MAĞAZALARI NET SATIŞ ALANI (1000m²)



DeFacto Operasyonları



Kurumsal Yönetim

DeFacto olarak oldukça kısa bir sürede gerçekleştirdiğimiz hızlı operasyonel büyüme, beraberinde bu büyümeyi her yönden destekleyecek bir yönetim organizasyonunu da gerekli kıldı. Bu temel gereklilik doğrultusunda, küresel düzeyde kabul görmüş ilkelerin yanı sıra, kurumsal yönetim anlayışını da kendi 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 geçirilmesiyle yükümlüdür. Bu görevi kendisine bağlı üst yönetim ekibiyle beraber gerçekleştirir. Ekonomik, sosyal ve çevresel konuları kapsayan sürdürülebilirlik performansının takibinden, yine Yönetim Kurulu sorumludur. Bu alanlara yönelik stratejik eğilimler, Yönetim Kurulu tarafından belirlenirken, farklı konulardaki sürdürülebilirlik uygulamaları, yine farklı birimler tarafından operasyonel düzeyde ele alınarak hayata geçirilir.

Global Compact ilkelerinin 2014'ten bu yana imzacıyız ve bu ilkeleri tüm süreçlerimizde titizlikle uygulanmaktadır.

Şirketin stratejileri doğrultusunda politikalar hazırlanır ve bu doğrultuda biçimlenen tüm operasyonlarımızda, yasalara, mevzuata ve çevreye uyum gözetilir. Bu yöndeki bütün kararlar belgelenecek tüm şirkete duyurulur.

Kurumsal Yönetim anlayışımız gereği, stratejik bağlamdaki tüm hedeflerimizi taktik çerçevelerle sahaya da yansıtırız. Saha hakimiyeti, Kurumsal Yönetim anlamında DeFacto'nun önemli önceliklerinden biridir. Örneğin, stratejik bir hedef olan tedarik yönetimi mükemmeliyeti konusunda, ürünlerin kalite ve ekolojik test standartları, Türkiye'de KKDIK (Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Hakkındaki Yönetmeliği) kapsamında, yurtdışında ise, REACH Annex VII ve OEKO-100 standartlarını temel alan ülkelerin gümrük mevzuatları doğrultusunda, akredite laboratuvarlarımızda test edilerek denetlenmekte ve ürünün satışı için nihai karar verilmektedir. Yurt dışında da yerelde de ürünleri DeFacto kalite standartları değerlendirme el kitabına uygun hazırlıyoruz



Yine sahip olduğumuz “İhracatta Yerinde Gümrükleme İzni” kapsamında gerçekleştirdiğimiz yerinde gümrükleme faaliyetimiz sayesinde, ihracat eşyasının gümrük işlemleri, doğrudan kendi tesislerimizde yapılarak ve iç gümrüğe getirilmeden doğrudan sınır gümrük idaresine sevk edilebilmektedir. Böylece hem ihracat işlemlerimiz daha hızlı hem de daha az maliyetli bir şekilde gerçekleşiyor. Ayrıca, siparişlerin gecikmeksizin teslimiyle, özellikle yurt dışı tedarik yönetimimiz de hızlanarak daha da sürdürülebilir bir hale geldi.

DeFacto, “global bir moda markası olmak” vizyonuna sahip, sektöründe yenilikçi, dijital ve dinamik bakış açısıyla öne çıkan, “sürekli gelişim” ilkesini benimsemiş bir firmadır. Uluslararası yürüttüğü tüm satış kanallarında tüm müşterilerine, uygun fiyatta, günün her anına uygun çeşitte, doğru zamanda ve beklenen kalitede ürünlerini sunarak tedarikçilerine, çalışanlarına ve diğer tüm paydaşlarına sürekli değer katmayı taahhüt eder. İçinde bulunduğu ekosistemde süreçlerini tasarlarlarken, çevreye ve insana duyarlı yaklaşımı ile farkındalık uyandırmayı hedefler.

İş Sürekliliği & Bilgi Güvenliği

İş Sürekliliği

Kurumsal Risk Yönetimi anlayışımızın kayda değer bir kısmını, iş sürekliliği anlayışımız oluşturur. DeFacto olarak, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini veya operasyonların devamını engelleme potansiyeli bulunan tüm olası tehditleri belirleyerek, bu tehditleri asgari düzeye indirgeyecek ya da tamamen ortadan kaldıracak uygulamaları hayata geçiririz. İş sürekliliğini belirli bir çerçevede ve metodolojide yönetmek vizyonu çerçevesinde, DeFacto İş Sürekliliği Yönetim Sistemi hayata geçirildi. Sistemimiz 2020 yılında da ciddiyletme uygulandı.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemimizle:

- En değerli kaynağımız olarak gördüğümüz “insanın” güvenliğini sağlamayı;
- Kritik süreçlerin devamlılığını sağlamak amacıyla, potansiyel acil durum senaryolarını belirleyerek test etmeyi;
- Tedarikçilerimizle olan güçlü işbirliğini daha da güçlendirerek, oluşabilecek hizmet kesinti risklerini en düşük düzeye indirgemeyi;
- Olası krizlerde kesintiye uğrayabilecek iş ve bilgi teknolojisi süreçlerini, mümkün olan en az kayıpla normale döndürebilmeyi;
- Bilgi sistemlerinin devamlılığını de bilgi güvenliği politikalarıyla güvence altına alarak, olağanüstü durum merkezlerinden sağlamayı hedefledik.

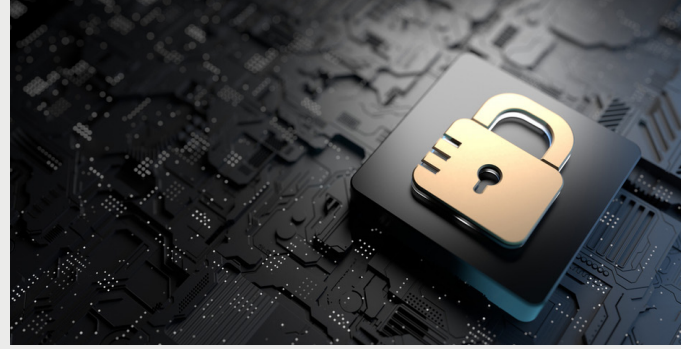
Bilgi Güvenliği

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

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimizle:

- DeFacto Kurumsal Risk Yönetimi kapsamında, bilgi güvenliği risklerini yönetmeyi; Çalışanlarımıza güvenerek, işlerini “güvenli” ve “sürekli” 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 güvenliği farkındalığını yüksek tutmayı amaçlıyoruz.

Bilgi güvenliği çalışmaları kapsamında, 2020 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

Risk Yönetiminin amacı DeFacto'nun faaliyetleri sırasında maruz kalınan/kalınabilecek olan risklerin izlenmesi, kontrol edilmesi ve takibi için tasarlanmış sürecin tanımlanmasıdır. Kurumsal risk yönetimi, şirketlerin önemli risklerinin tanımlanmasını, kontrol süreçlerinin değerlendirilmesini, doğru risklerin doğru miktarda alınmasını, bu riskleri uygun süreçler ile yönetilmesini ve risklerin kabul edilebilir seviyelere düşürülmesi için aksiyon planlarının geliştirilmesini sağlamaktadır. Kurumsal risk yönetimi bir yönetim ve kontrol fonksiyonu olduğu kadar yeni Türk Ticaret Kanunu ile yasal olarak da gerekli hale gelmiştir. Bu prosedür risk gruplarının ve fonksiyonların KRY hedeflerine ulaşılması için yerine getirmeleri gereken sorumlulukları da içermektedir.

Mağazacılık Denetimi

Yurtiçi ve yurtdışı tüm DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. mağazalarında, mali, idari, teknik ve yönetsel faaliyet sonuçlarının, tüm kayıtların, varlık ve personellerin yasal mevzuatlar ve şirket politikalarına, prosedürlerine ve talimatlarına uygunluğu kontrol edilerek tespit edilen standart dışı uygulamaların düzeltilmesi, risk teşkil eden unsurların önceden belirlenmesi ve önlem alınması, şirket varlıklarının kayıp oranlarının minimum seviyeye düşürülmesi ve mağazalarda tespit edilen genel müdürlük süreçlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesinin sağlanmasından sorumludur.

Perakende Denetim

Öncesinde Mağazacılık Denetim Departmanı olarak faaliyetlerini sürdüren ve 2019 yılı itibarı ile şirket vizyonu ve stratejilerine göre evrilerek etki alanı ve organizasyon yapısı değişen Perakende Denetim Departmanı, şirket faaliyetlerini geliştirmek ve değer katmak amacıyla; DeFacto Perakende Ticaret A.Ş. bünyesi altındaki satış kanallarının ve ilgili departmanların, şirket politikalarına, prosedürlerine, talimatlarına ve yasal mevzuatlara uygunluğunun kontrol edilmesinden, raporlanmasından ve süreç sahiplerince alınacak aksiyonların takibinden sorumludur. 2020 yılı içerisinde Perakende Denetim faaliyetleri kapsamında yerinde mağaza denetimleri, uzaktan mağaza denetimleri ve online satış kanalları denetimleri gerçekleştirilmiştir. Dünya genelinde etkisini yoğun bir şekilde gösteren Pandemi nedeniyle ülkeler özelinde karşılaştığımız seyahat kısıtlamaları ve bulaş riskine karşı alınan tedbirler kapsamında yurtdışında 143, yurtdışında ise 26 mağazamızda yerinde denetim faaliyetleri gerçekleştirilebilmiştir. Bu nedenle mağazalarda kontrol ortamının güçlendirilebilmesi ve sürekliliğinin sağlanabilmesi amacıyla yerinde denetim faaliyetlerine ek olarak yapmış olduğumuz uzaktan denetimlerde tüm mağazalarımızın Kasa Yetki Kullanımları, Alarm Sistem Kurulumları ve Kasa Bakıyeleri aylık olarak, Personel Zaman Yönetimi Takibi ise haftalık olarak gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, uzaktan denetimler kapsamında Pandemi Komitesi tarafından alınan kararların mağazalarda uygulanma durumları anlık olarak kamera kontrolü ile gerçekleştirilmiştir. Alışveriş odağının yoğun bir şekilde kaydığı online satış kanallarında ise kullanıcı deneyimi ve müşteri memnuniyetine yönelik tespit edilen bulgular süreç sahiplerine atanmış ve gerekli aksiyonların alınması sağlanmıştır.

Kayıp Önleme ve Uzaktan İzleme Denetimi

Tüm şirket birimleri ile ortaklık içerisinde çalışarak şirket varlıklarının korunmasını, nakdi ve fiziki kayıpları azaltacak stratejiler geliştirerek şirket karlılığının arttırılmasını sağlar. Merkez depolar ve mağazalarda meydana gelen iç usulsüzlük vakalarının incelenmesi ve soruşturulması için aksiyon alır.

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 süreç-

lerinin 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 algılaması 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.

2020 yılında, The Institute of Internal Auditors (IIA) tarafından tespit edilen risklerden aşağıda listelenmiş riskleri dikkate aldık:

RİSKLER	>>Siber Güvenlik
	>>İş Süreklilik ve Kriz Yönetimi
	>>Yetenek Yönetimi
	>>Kültür
	>>Ekonomik ve Politik Dalgalanmalar
	>>Yıkıcı İnovasyon
	>>Kurumsal Yönetişim
	>>Veri Yönetişimi
	>>Yönetim Kurulu Bilgileri
	>>Üçüncü Taraf İlişkileri
	>>Sürdürülebilirlik

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



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

Kurumsal yönetim anlayışımızın temel ilkelerinden biri de yasal uyumdur. Uyum yönetimi, mevzuat değişikliklerine hızlı adaptasyon sağlanması, DeFacto iç düzenlemeleri ile ilgili uygulama standardının sağlanması, uyum risklerinin proaktif yönetilmesi zemin hazırlanmayı amaçlar. Risk Yönetimi ve Uyum Birimi DeFacto'nun hem yurtiçi hem de yurtdışı operasyonlarına ilişkin yasal sorumluluk ve yaptırımları bir envanter üzerinde toplayarak uyumluluk takibini gerçekleştirir. 2019 yılının sonunda başlayan ve 2020 içerisinde tüm dünyayı etkileyen Covid-19 süreci en başından beri takip edilmektedir. İş sürekliliği planlarının koordinasyonu Risk Yönetimi ve Uyum Birimi tarafından gerçekleştirilmiştir. Senaryolar hazırlanmış ve bu senaryolara istinaden İş Birimleri planlarını hazırlamış ve Pandemi sürecinde bu planlar hayata geçirilerek krizin etkileri azaltılmıştır.

Kilit konular ve endişeler Denetim, Risk ve Gelir Koruma Direktörlüğü tarafından Denetim Komitesi'ne aktarılır. Gerekli durumlarda Denetim Komitesi konuları Yönetim Kurulu seviyesine taşıyabilir. Kilit 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.

Yönetişim

Yönetişim, DeFacto'nun tavizsiz bir şekilde önem verdiği ve hem stratejik hem de operasyonel düzeyde ele alarak, tüm Şirket bünyesine yaydığı en temel konuların başında gelir. 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 yönetişim işlevini yönetir.

Vergi Yaklaşımı

DeFacto, verginin toplumsal bir güvence sağladığının bilincinde olup bu sorumluluk içinde şeffaf, objektif, etik, güvenilir ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirilen bir vergileme stratejisine sahiptir. Aynı zamanda yurtiçinde ve yurtdışında konusunda uzman danışmanlık aldığımız Mali Danışmanlarımız ile Bağımsız Denetim şirketleri, denetim ve kontrolleri vasıtasıyla bu stratejiyi sağlam bir yapıya oturtmuş bulunmaktayız.

DeFacto Mali İşler bünyesinde vergi birimimiz başta olmak üzere tüm Mali İşler ekibimiz vergi süreçlerinin doğru ve zamanında yerine getirilmesi için, sinerji içerisinde çalışmaktadırlar. Ayrıca Türkiye'de tüm mali süreçlerimiz, Tamtasdik Denetimi kapsamında Yeminli Mali Müşavirliğimiz tarafından, bağımsız denetim kapsamında ise, Bağımsız Denetim Şirketleri tarafından tüm kontroller yapılmaktadır. Yurtdışında ise her ülkede Mali Müşavirlerimiz ve Bağımsız Denetçiler gerekli kontrolleri sağlamaktadırlar.

DeFacto faaliyette bulunduğu tüm ülkelerde, ilgili ülkenin Vergi Mevzuatı uygulamalarına göre süreçlerini düzenlemekte ve buna uygun olarak hareket etmektedir. Türkiye'de tüm mali süreçlerimizi tamtasdik denetimi kapsamında Yeminli Mali Müşavirliğimiz ile bağımsız denetim kapsamında Bağımsız Denetim Şirketleri vergi ve tüm mali kontrolleri yapmaktadırlar. Yurtdışında ise, ülke mevzuatına hâkim, konusunda uzman, Mali Müşavirlerimiz ve Bağımsız Denetçiler kontrolleri sağlamaktadırlar.

DeFacto, yaptığı yatırımlar, sağladığı istihdam, vergi ve yasal yükümlülüklerinin tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi ile Ülke Kalkınmasına doğrudan katkı sağlamaktadır. DeFacto bünyesindeki tüm birimler, belirlenen vergi stratejisine uygun bir çalışma düzeni içerisinde yer almaktadır. Vergisel uygulamaların takibi Finans Birimi içerisinde titizlikle takip edilmektedir. Ayrıca Türkiye'de tüm mali süreçlerimizi Tamtasdik Denetimi kapsamında Yeminli Mali Müşavirliğimiz ile bağımsız denetim kapsamında Bağımsız Denetim Şirketi vergi ve tüm kontrolleri yapmaktadırlar. Yurtdışında ise, her ülkede konusunda uzman, ülke mevzuatına hâkim Mali Müşavirlerimiz ve Bağımsız Denetçiler kontrolleri sağlamaktadırlar.

Vergi yaklaşımımız, şeffaf, objektif, etik, güvenilir ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda eksiksiz olarak tüm ödevlerin zamanında yerine getirilmesi şeklindedir.

Tüm süreçlerimiz riski minimize etmek için, vergisel ödevlerin tam ve eksiksiz yerine getirilmesini esas almaktadır. Organizasyonumuz içerisinde yer alan Türkiye ve yurtdışı tüm süreçleri inceleyerek kontrol eden İç Denetim birimimiz ve Etik Kurulumuz kontrollerini yapmaktadırlar. Buna ilave olarak, Yeminli Mali Müşavirlik ve Bağımsız Denetim Şirketleri tarafından da riskin önüne geçilmek için tüm kontroller yapılmaktadır.

Tüm süreçlerimiz Vergi mevzuatına uyum çerçevesinde düzenlenmiş olup yapılan kontrollerle sağlam bir yapı oluşturulmuştur. Yeminli Mali Müşavirlerimiz ve Bağımsız Denetim Şirketleri tarafından denetlenmekte olan şirketimizin tüm kontrolleri ayrıca yapılmaktadır.

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.

Yurtiçi ve Yurtdışında tüm vergisel süreçlerimiz konusunda uzman, Ülke vergi mevzuatına hâkim, Mali Müşavirlik şirketleri tarafından incelenmekte ve kontrol edilmektedir. Ayrıca Bağımsız Denetim şirketleri tarafından da denetlenmektedir. 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, tüm vergi ve yasal yükümlülüklerini yerine getirirken Vergi İdareleri ile uyumlu bir çalışma içerisinde. Danışmanlık almakta olduğumuz Yeminli Mali Müşavirlerimiz ve vergi uzmanlarımız tüm bu süreci yakından takip etmektedirler.

DeFacto, sorumlu vergicilik yaklaşımı çerçevesinde, Ülke ekonomisine ve kalkınmasına katkı sağlamak için tüm ödev ve sorumluluklarını yerine getirmek sorumluluğu içerisinde çalışmaktadır.

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

İç Denetim

İç denetim prosedürümüzün amacı, DeFacto İç Denetim Birimi'nin oluşumu, yetki, sorumluluklarını ve yapılacak denetim faaliyetlerinde uygulanacak iç denetim yöntemine ilişkin adımları belirlemektir. 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.

DeFacto'da, stratejik hedeflere ulaşılması, faaliyetlerin etkinliği, mali ve operasyon bilgilerin güvenilirliği ve doğruluğu, varlıkların korunması ve düzenleme, politika ve prosedürlere uygunluk iç kontrol sistemleri ile teminat altına alınır. DeFacto Denetim, Risk Yönetimi ve Gelir Koruma Direktörlüğü; Yönetim Kurulu tarafından onaylanan esaslara, bağlı olarak risk yönetimi, iç kontrol ve yönetim süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek ve geliştirmek amacıyla güvence ve danışmanlık faaliyetleri yürütür.

İç denetim çalışmaları uluslararası iç denetim standartlarına uygun olarak yürütülür. Yapılan denetimlerde iş süreçlerinde yer alan risklerin giderilmesine ilişkin mevcut iç kontrollerin etkinliği değerlendirilir. Denetimler sonucunda tespit edilen kontrol eksikliklerinin sebep ve etkileri analiz edilerek, problemlerin giderilmesine yönelik yönetim aksiyon planları ilgili birimlerden alınarak bu aksiyonların zamanında uygulanıp uygulanmadığı takip edilir.

Bunun yanı sıra, Denetim, Risk Yönetimi ve Gelir Koruma Direktörlüğü uhdesinde yer alan Perakende Denetim, Risk Yönetimi ve Uyum, Kayıp Önleme ve Vaka İnceleme Birimleri ile iç kontrol ve risk yönetimi çalışmaları yapılarak, DeFacto kurumsal yönetim faaliyetleri işletilmektedir.



DeFacto İŞ ETİĞİ



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 Taahhütnamesi yol gösterici temel referanslar niteliktedir. Belirlediğimiz vizyon, misyon ve odak alanlarımız doğrultusunda mükemmeli hedefler, kendimizi ve yöntemlerimizi sürekli olarak geliştirmeye gayret ederiz. Dürüstlük ve şeffaflığa büyük önem veririz. Biz müşterilerimizle ve iş ortaklarımızla, güven ve karşılıklı yarara dayalı güçlü ve daimi ilişkiler kurma azmi taşıyoruz. İşimizi dürüstlükle yaparız. Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerdeki yasalara uyum sağları ve iyi kurumsal yönetim uygulamalarına bağlı hareket ederiz. Muhasebe ve raporlamada yüksek standartları korur ve yolsuzluğa karşı mücadeleyi destekleriz. Şirket varlıklarına özen gösterir ve onları en iyi şekilde değerlendirerek kaynaklarımızı uzun vadede kullanmaya çalışırız. Haksız rekabet ortamlarında faaliyet göstermez, marka değerini riske atacak durumlardan kaçınılırız. Uluslararası yürüttüğümüz tüm satış kanallarında tüm müşterilere, uygun fiyatta, günün her anına uygun çeşitte, doğru zamanda ve beklenen kalitede ürünler sunarak tedarikçilerimize, çalışanlarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza sürekli değer katmayı taahhüt ederiz. İçinde bulunduğumuz ekosistemde süreçlerimizi tasarlarırken, çevreye ve insana duyarlı yaklaşımımızı koruruz.

DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabı, tüm çalışanların birbiri, 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 iletelebilmektedir. 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 iletelebilmektedir.

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 Birimi'nde görevlendirilen kişilere raporlar ve bu raporlar ilgili görevliler tarafından titizlikle değerlendirilir. Etik hatta gelen bildirimler, Etik Komite tarafından 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 Taahhütnamesini paylaşıyoruz.



Doğruluk ve Şeffaflık

Doğruluk, başarılı bir işletme için en önemli unsurdur. Bu unsur, işletmenin yasal olarak, dürüstçe ve etkin bir biçimde faaliyetini sürdürmesinin temel parçasıdır. Tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde doğruluk, hesap verilebilirlik ve şeffaflık öncelikli değerlerimizdir. Çıkarlarımızı korurken, işimiz ve performansımız konusunda iyisi ve kötüsüyle açık ve dürüst olmak zorundayız. Dürüst davranarak DeFacto'nun yurt içi ve yurt dışındaki tüm faaliyet alanlarında marka imaj ve saygınlığımızı olumlu biçimde yansıtırız. Şirket, çalışanlarına, müşterilerine, iş ortaklarına, tedarikçilerine, rakiplerine, çevreye ve topluma karşı iş ilişkilerinde karşılıklı güveni zedeleyecek hiçbir davranışta bulunmamalıdır.

Şirket Varlıklarının Kullanımı

DeFacto sahip olduğu varlıkları özenle korur, uygun ve etkin bir şekilde kullanılması sağlar, çalışanlarından da kayıp, zarar, kötüye kullanma, hırsızlık, hile, zimmete geçirme ve tahribattan korunmaya destek olmalarını bekler. Bu beklenti her konuda tasarrufa önem vermeyi de içerir. 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

Mali nitelikte olan ve olmayan bilgilerin kaydedilme sürecine hepimiz katkıda bulunmaktayız. Şirket değerini, varlığını, kaynaklarını koruma ile faaliyetlerimiz, performansımız konusunda dürüst ve şeffaf olma sorumluluğumuz bulunmaktadır. Bu bilgiler, DeFacto içinde de iyi kararlar alabilmemiz açısından olmazsa olmaz niteliktedir. Her gün, müşteri ve Şirket raporlarından devlet organlarına yapılan raporlara kadar yüzlerce iş kaydı oluşturuyoruz. Şirket olarak işlemlerimizle ilgili analiz yapmak ve rapor sunmak için bunların doğruluğuna güvenmekteyiz. Tüm Şirket çalışanlarının mali, ticari ve her türlü kayıtlarımızın doğru tutulduğundan emin olma sorumluluğu vardır. Bu nedenlerle:

- Tüm işlemlerin usule uygun bir şekilde ve gerekene göre onaylanmasını, kaydedilmesini ve bildirilmesini sağlamalıyız.
- Bütçe hedeflerini yakalamak için kayıt girişini geciktirmekten ya da hızlandırmaktan kaçınmalıyız.
- Tahminler ve değerlendirmeler, uygun dokümantasyonla desteklenmeli ve en iyi muhakememize dayanmalıdır.
- Elektronik biçimlerde olanlar da dâhil olmak üzere, belge oluştururken, tutarken, saklarken veya imha ederken geçerli yasaları izlemeliyiz.



Gizlilik

DeFacto çalışanları olarak; müşterilerimize, çalışanlarımıza, iş ortaklarımıza ve Şirket'e ait gizli ve özel bilgilerin korunmasına özen gösterip, bu bilgileri sadece Şirket'in amaçları doğrultusunda kullanıp, belirlenen yetkiler dahilinde ilgili taraflar ile paylaşmalıyız. Şirket'e ait bilgiler değerli bir varlık olarak kabul edilip, etkin ve güvenli bir şekilde yönetilip, muhafaza edilmelidir. Şirket bilgileri, Şirket bilgisayarlarımızda veya diğer elektronik depolama araçlarında depolanan bilgiler de dahil olmak üzere, bizlerin işle ilgili görevlerimizi ifa ederken aldığı, edindiği veya kaydettiği bilgilerdir ve bu bilgiler Şirket'e aittir. Gizli veya özel bilgileri ele alırken, özellikle gereken durumlarda bunların şifrelenmesi ve yalnızca yetkili kişilerle paylaşılması konusunda dikkatli olunmalıdır. DeFacto bilgileri kamuya açık forumlarda ya da sosyal medyada paylaşılmamalıdır. Kimlik avı gibi dolandırıcılıklar ve sanal saldırılara karşı ihtiyatlı olunmalı ve DeFacto bilgilerinin gerçekleşen veya potansiyel kaybı gibi her türlü durumu ivedi bir şekilde bildirilmelidir.

Ticari sırlarımızı ve tüm fikri mülkiyet içeren durumları (telif hakları, ticari markalar ve patentler dahil), Şirket mallarını korumada gösterdiğimiz özenle korumamız ve gizliliğini sağlamamız gerekir.

Hukuka Uygunluk

Faaliyet gösterdiğimiz dünyaya saygı duyarız. Bu saygı yasalara ve düzenlemelere uymakla başlar. Kendimizi en yüksek etik standartlarına tabi tutarız ve başkalarının güvenini kazanacak şekilde davranırız. Yurt içi ve yurt dışında gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyet ve işlemlerimizi yerel yasalar ve milletlerarası hukuk çerçevesinde yürütür, yasal düzenleyici kurum ve kuruluşlara doğru, tam ve anlaşılabilir bilgileri zamanında sunarız. Tüm faaliyet ve işlemlerimizi yürütürken, her türlü kamu kurum ve kuruluşu, idari oluşum, sivil toplum örgütü ve siyasi partilere herhangi bir menfaat beklentisi olmaksızın eşit mesafede yer alır, hukuka uygun hareket eder ve bu sorumluluk bilinci ile yükümlülüklerimizi yerine getiririz.

Çıkar Çatışmaları

DeFacto çalışanları olarak, potansiyel ya da gerçek çıkar çatışmasını kapsayacak ilişkiler ve durumlardan uzak durmayı amaçlarız. Mevcut görevlerimizden yararlanarak, iş münasebetinde bulunduğumuz kişi ve kuruluşlardan; şahsen veya ailemiz ve yakınlarımızın vasıtası ile kişisel çıkar sağlamayız. Potansiyel çıkar çatışması doğduğunda veya tereddüte düştüğümüz durumlarda yöneticimize danışırız. Çünkü çıkarlarımızın DeFacto adına objektif kararlar alabilme yeteneğimizi etkilediği veya etkiler görünebileceği durumlardan kaçınmalıyız

Rüşvet ve Yolsuzluk

DeFacto olarak, faaliyet gösterdiğimiz ve temsil edildiğimiz tüm ülkelerde evrensel hukuk kurallarına, rüşvet ve yolsuzluk kapsamındaki yasa ve düzenlemelere, etik ve mesleki ilkelere uyum sağlamayı prensip edinmekteyiz. Bu kapsamda DeFacto Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (RYM) ve Etik Prosedürü 'nü oluşturmuş bulunmaktayız. Bu Prosedür; tüm faaliyetlerimizin yasalara, yönetmeliklere, prosedürlere, DeFacto Etik Kurallarına ve diğer düzenlemelere uygun; doğru, adil ve dürüst bir şekilde yürütülmesini destekler niteliktedir. Tüm paydaşlarımızın haklarının korunmasını sağlamak konusundaki hassasiyetimiz doğrultusunda hayata geçirilmiştir. 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.

DeFacto Çalışanları olarak:

- Görevlerimizi yürütürken komisyon ya da başka bir ad altında maddi çıkar sağlamamalı, bu yönde bir teklifte bulunmamalıyız.
- Kamusal ya da özel kişi veya kurumlardan isle ilgili ya da ilgisiz herhangi bir avantaj sağlamak amacıyla, doğrudan ya da aracı kullanarak hiçbir avantaj teklifinde bulunmamalı, sözlü ya da yazılı anlaşma yapmamalıyız.
- Farklı bir niyetle yapılan davranışın bile bu yönde şüphe ve izlenim uyandırmaması için özen göstermeliyiz.
- Oluşması muhtemel bir çıkar çatışmasını engellemek için DeFacto Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (RYM) ve Etik Prosedürü 'ne uygun hareket etmeliyiz.

Serbest Rekabet

DeFacto çalışanları olarak serbest rekabete inanır ve genel 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 İlişkilerimiz

Çalışanların özlük haklarının tam ve doğru biçimde kulanılmasını sağlarız. Çalışanlara dürüst ve adil yaklaşır, ayrımcı olmayan, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı taahhüt ederiz. Hizmetlerimizi, zamanında ve söz verdiğimiz koşullarda sunar; müşterilerimize saygı, onur, adalet, eşitlik ve nezaket kuralları çerçevesinde yaklaşırız.

İş Ortaklarımızla İlişkilerimiz

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

Sürdürülebilir Kalkınma Anlayışı

Sürdürülebilirlik odağımızla koleksiyonlarımızı oluştururken, geri dönüştürülebilir ve çevre odaklı ürünler ile ürünlerin karbon ayak izini azaltmayı hedefliyoruz. Yeni koleksiyon geliştirilirken kullanılan materyallerin seçiminden, ürün tasarımlarında sürdürülebilirlik perspektifini her zaman odakta tutarız. Bu bakış açısıyla, 2018 yılındaki Hayat Güzeldir koleksiyonu ile sürdürülebilir moda anlayışımızı da tekrar gündeme getirdik ve bu anlayışımızı 2020 yılında da büyüterek devam ettirdik. DeFacto olarak başta Türkiye olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz coğrafya genelinde sürdürülebilir gelişimi desteklemeyi kendimize ve tüm paydaşlarımıza taahhüt ediyoruz. Bu taahhüt doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmaları, elde ettiğimiz kazanımları sürdürülebilirlik raporları vasıtasıyla paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

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 olası olumsuzlukların giderilmesini hedefleriz.



Sürdürülebilirlik Yönetim Organizasyonu

Sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluklarımızın iş stratejilerimize entegre edilmesi ve hedeflenen performansa ulaşılması konularındaki asli sorumluluk, Yönetim Kurulu'na aittir. İhtiyaç duyulabilecek iş planlarının oluşturulup hayata geçirilmesi ise, üst yönetimin koordinasyon ve liderliğinde, bütün çalışanlarımız için temel bir sorumluluktur. Ulaşılan tüm performans sonuçlarını kurum içinde Yönetim Kurulu'na sunar, yıllık bazda da yayınladığımız sürdürülebilirlik raporlarıyla tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşırız. Sürdürülebilirlik yönetimi temelli konularda iş planlarının hazırlanması, uygulamaların geliştirilmesi, yürütülmesi ve raporlanmasından ise, çeşitli departmanların temsil edildiği Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu sorumludur. Bunun yanı sıra, 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, üst-orta-alt yönetim düzeyleri için ayrı-ayrı oluşturulmuş olan Yetenek Komiteleri de yine Sürdürülebilirlik çalışmalarına destek verir.

DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Tüm sürdürülebilirlik önceliklerimizi, çalışanlarımız, tedarikçilerimizin ve diğer paydaşlarımızdan elde ettiğimiz içgörüler doğrultusunda belirledik. GRI standartlarını kılavuz kabul ederek yürüttüğümüz çalışmalarda, potansiyel etki noktalarını DeFacto ve Ozon Tekstil faaliyetlerinden doğabilecek etkilerin çapı ve paydaşların beklenti ve görüşleri açısından değerlendirerek önceliklendirdik. Elde ettiğimiz sonuçları da Sürdürülebilirlik Çalışma Grubuyla değerlendirerek, öncelikli stratejik hedeflerimiz haline getirdik.

Sürdürülebilirlik Önceliklerinin belirlenmesi sürecindeki çalışmalarımızda ise, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını 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.



DeFacto

	Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu	
	Hukuk	
	Strateji	
	İdari İşler	
	Pazarlama	
	Operasyon	
	İç Denetim	
	Ürün Yönetimi	
	Sosyal Uygunluk	
	İnsan Kaynakları	
	Kurumsal İletişim	
	AR-GE Departmanı	
	İnşaat ve Teknik İşler	
	Risk Yönetimi ve Uyum	
	Tedarik Zinciri Yönetimi	
	Kumaş Kalite ve Tedarik	
	Ürün Teknolojisi ve Kalite	
	DeFacto Akademik ve Mutluluk Kalite	

Sürdürülebilirlik Kazanımlarımızdan Bazı Örnekler:

- E-irsaliye yıl bazında kazanımlarımız 2019 yılında 3,2 milyon adet ve 536.000 TL'yken, bu rakamlar 2020 için 3,3 milyon adet ve 712.000 TL'ye yükselmiştir.
- Depolarda her paketlenme masasında kullanılan yazıcıları kaldırdık.
- Yazıcı firması ile yapılan anlaşma kiralama usulü ile olduğu için her çıktı başına ödenen ücreti ortadan kaldırdık.
- Depo çıkışlarında çıktının alınması ve paket/kolilere koyulma sürecini ortadan kaldırdık.
- Yazıcıları kaldırdığımız için bakım maliyetlerinden kurtulduk.
- Yazıcıların kaldırılması ile elektrik kullanımının da önüne geçtik.
- En önemlisi de irsaliye kâğıt kullanımını depo çıkışlarında sifıra indirerek doğaya katkı sağladık.

Küresel kaynakların sınırlı olduğunun farkındayız. Doğal su kaynaklarını en çok kullanan sektörlerden biri de tekstil sektörüdür, DeFacto olarak küresel su kaynaklarının sürdürülebilir olması için su kullanımını azaltma hedefimiz doğrultusunda 2019 senesi için 1.220.000 adet ürün için, 9.700 ton su tasarrufu sağlanırken, 2020 yılında ise 770.000 adet ürün için 7.700 ton su tasarrufu sağlanmıştır. Dolayısıyla bir adet ürün için 2019 da 7,95 litre/adet olan su tasarrufu, 2020 yılda 10 litre/adet olmuştur ve su tasarrufunda son 1 yılda %26 gelişim sağlanmıştır.

Tedarikçilerimizin ürün imalatı sırasında ortaya çıkan kırpıntıların yeni ürünlerde değerlendirilmesini sağlıyoruz. 2019 yılında, üretim süreçlerimizde 1.896.000 üründe 630 ton kırpıntıyı yeniden değerlendirerek atık oluşumunun önüne geçtik. 2020 yılında ise üretim süreçlerimizde 4.349.618 üründe 1.217,40 ton kırpıntıyı yeniden değerlendirerek atık oluşumunun önüne geçtik.

2020 yılı ocak ayından itibaren geri dönüştürülmüş kağıtlardan üretilen koli kullanımına geçilmiştir. 2020 yılında Yıllık 4.000. 000 adet koli, 3.552 ton atık kâğıt kullanımı sağlanmıştır. 2019 da 161,7kWh/m2 olan mağaza metrekare başına yıllık elektrik tüketimimiz, 2020 raporlama döneminde 141,06 kWh/m2 oldu. Dolayısıyla, elektrik kaynak tüketiminde 2015 yılına kıyasla 2020 yılında %37 azaltma sağlanmıştır.



Sürdürülebilirlik Kazanımları

Kırpıntı Yeniden Değerlendirme

Ürün Adedi	4.349.618	Adet
Kullanılan Kırpıntı Ağırlığı	1.217,40	Ton

PET Şişe Geri Kazanımla Ürünler

Ürün Adedi	17.187	Adet
Kullanılan PET ağırlığı	6,082	Ton

Organik Pamuk Kullanılan Ürünler

Ürün Adedi	68.760	Adet
Kullanılan Organik Pamuk Ağırlığı	12,1	Ton

Toplam Sürdürülebilir Ürün Adedi

4.435.565

Toplam Sürdürülebilir Ürün Tonajı

1.235,58

Paydaşlarımız ve Katılım Süreçleri

Paydaşlarla Etkileşim

DeFacto'nun paydaşları, düzenli olarak gerçekleştirilen değerlendirme toplantılarında belirlenir ve üst yönetimden de bunun onayı alınır. Paydaşların beklentilerini tespit etmek ve bu beklentilere uygun stratejik yanıtları ve aksiyonları geliştirmek, hassasiyetle üzerinde durduğumuz konuların başında gelir. Bu beklentileri öğrenmek ve aksiyona dökmek amacıyla, değişik paydaş gruplarına yönelik farklı etkileşim platformları kullanıyoruz. Her paydaş gurubuyla, bu grubun özelliklerine uygun yöntemlerle ve sıklıkta iletişim kurarız.

Çalışanlarımız

Çalışan Memnuniyeti Anketi ile, çalışanlarımızın bağlılık, memnuniyet ve motivasyonunu ölçüyoruz. 2020 yılında çalışanlarımızın %70'i ankete katılım gösterdi. Bu anketlerde, bağlılık ve motivasyon oranlarının son iki yıla oranla artış gösterdiği gözlemlenmiştir.

DeFacto Business Akademi, DeFacto'nun vizyonu doğrultusunda organizasyonu dönüşüme ve değişime hazırlayacak e-egitim modüllerin çalışanlarımızla paylaştığımız ve tüm eğitimlerin çıktı ve kazanımlarını takip edebildiğimiz online bir eğitim platformudur.

Periyodik Bilgilendirme Bültenleri yoluyla, online platformda, üçer aylık periyotlarda, son üç ayda şirket gündeminde neler olduğuna dair haberlere, çalışanlara dair yazılara, etkinlik bilgilerine yer verdiğimiz bir içerikle "Wow Times" başlığı altında markaladığımız kurumsal dergimizi yayınlıyoruz. Bunun yanı sıra, aylık olarak tüm çalışanlarımızla "Mutluluk Bülteni" başlığıyla, hobi, dünya gündemi, kişisel gelişim ve pozitif psikoloji üzerine online ortamda araştırma yazıları, makalelerin paylaşılmasını gerçekleştiriyoruz.

DeFacto'da çalışanlar hiyerarşik pozisyonlarına bakmaksızın tüm üst yöneticilerle görüşme imkanına sahiptirler. "Açık Kapı" Politikası DeFacto'nun çalışanlarının çok daha şeffaf ve sürdürülebilir bir iş ortamında güven içinde görüşlerini ve önerilerini tüm üst yöneticilere iletmelerini sağladığı için, sosyal sürdürülebilirlik açısından önem verdiğimiz stratejik bir yaklaşımımızdır.

Çalışanlarımızın üst yönetimle bir araya gelmelerini sağlayan düzenli paylaşım toplantıları da düzenleriz. Bunlardan bazıları şöyledir:

Şirket-i Muhabbet Toplantısı:

Yılda bir defa binden fazla çalışanımız, CEO ve üst düzey yöneticilerimizle bir araya gelerek şirket gündem maddelerini ve stratejilerini paylaşırlar. Toplantıda şirket gündem ve gelişmelerine yer verilmesinin yanı sıra, çalışanlarımızın motivasyonlarının artırılmasına yönelik etkinliklere de yer verilmektedir.

CEO ile Kahve:

Düzenli bir şekilde, ayda bir CEO ile Kahve adı altında düzenlenen sohbet toplantılarında, çekilişle belirlenen on çalışanımızla, CEO'muz İhsan Ateş şirket gündeminden, dünya, ülke gündemine, müşteri deneyimlerimize, yaşama dair önemli ipuçlarına, sanat ve kültüre ilişkin birçok noktaya değindikleri bir toplantıda bir araya gelirler.

Diğer bir çalışan etkileşim mekanizmamız olan "Etik Hat" üzerinden, çalışanlarımız, DeFacto İş Etiği ve İlkeleri El Kitabında yer alan ilkeler doğrultusunda, tüm sorularını ya da dile getirilmek isteyebilecekleri endişelerini defacto@etikhat.com ya da 0212 401 37 99 numaralı telefondan, anonim bir şekilde ve kolayca bildirilebilirler.



Tedarikçilerimiz

Tedarikçi Değerlendirmeleri, tedarikçi seçim sürecinde çevresel ve sosyal uygunluk değerlendirmesinin bir parçasıdır. Bu değerlendirmede, iyileşme gereken alanları belirleyerek sonuçları tedarikçilerimizle paylaşır, onların performansını iyileştirecek aksiyonları beraber belirleriz, tekrar eden denetimlerle aksiyonların sonucunun kontrol eder ve minimum ulaşılan seviyede kaldığına emin oluruz.

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

Tedarikçi Günleri başlığı altında, tedarikçilerimizle yıl içinde hem kreasyonlarını görmek hem de fikir alışverişinde bulunmak için özel günler düzenlenmektedir. 2020 yaz/ilkbahar sezonlarında geçilen siparişlerin kayda değer bir kısmı ve 2020 sonbahar/kış sezonlarında geçilen siparişlerin de bir kısmı tedarikçilerimizin koleksiyonlarından seçilmiştir.

Pandemi Döneminde Bir Güçlendirme Programı olarak "Can Suyu Projesi":

Dünyayı etkisi altına alan Covid-19 Pandemisi ülke ekonomilerini de olumsuz etkilerken, Türkiye'de en fazla zarar görenlerin başında hazır giyim tedarikçileri geldi. Global markalar tezgâhtan çıkan ürünlerini salgını bahane ederek almaktan vazgeçince, pek çok tezgâh durma tehlikesi yaşamaya başladı. Bir milyon kişinin istihdamını sağlayan ve dört milyon kişinin geçim kapısı irili ufaklı onlarca tedarikçi, uluslararası devler için ürettikleri ürünlerle baş başa kaldı. Bu nedenle, ödeme dengesi bozulan tedarikçilerde tezgahlar durma noktasına geldi.

Sistemin durmaması, tezgâhların çalışmaya devam etmesi ve ödeme dengesi bozulan tedarikçilere nefes aldirmek için harekete geçtik. Toplam 900 Milyon TL'lik bir bütçe çerçevesinde, ana ve alt tedarikçilerimizle beraber 500'ü aşkın firma Cansuyu Projesine dahil edildi. Cansuyu Projesi, hem DeFacto'nun kurumsal itibarına olumlu katkı sağlayarak rakip firmalar için bir yol gösterici konumuna gelmesini sağladı, hem de tedarikçi firmalarla olan ilişkilere ve güven bağlarına da olumlu etki sağlayarak tedarikçi ilişkilerinin sürdürülebilirliğini olumlu yönde etkileyerek güçlendirdi. DeFacto, Cansuyu Projesi'yle, üretim ve tedarik ağıımızda pandeminin getirdiği olumsuz şartlara karşın, sürdürülebilir bir ekosistemi koruma bilinciyle hareket etmiş oldu.

Müşterilerimiz

Müşteri Memnuniyeti çerçevesinde, müşterilerimizin ürünlerimizle ilgili beklenti ve geribildirimlerini değerlendirmek üzere, odak grup toplantıları düzenleriz. Odak grup çalışmaları ürün ekibinin ihtiyaçlarına göre şekillenen, genellikle ilgili kategori ile alakalı olarak müşterilerin tercihlerini, satın alma davranışlarını, markalarla ilgili algılarını ve markaların güçlü ve zayıf yanlarının konuşulduğu araştırmalardır. Burada edilen nitel bilgilerin ürün ekibine vizyon katarak, daha çok müşteriye odağa alması amaçlanmaktadır.

Odak gruplar yanında yaptığımız ürün beğeni ve satın alma eğilimi çalışmaları da mevcuttur. Ürünlerin piyasaya sunmadan fikir ya da planlama aşamasında ilgili hedef kitleye bu ürünlerin beğenilip beğenilmedi sorulur. Böylece, koleksiyondaki hangi ürünlerin çıkıp, çıkmayacağı ürün ekibi tarafından kararlaştırılır. Beğeni oranı düşük olan ürünler koleksiyonda yer bulmazken, yüksek oranda beğeni almış ürünler planlanırken daha fazla adetlenir.

Müşterilerimiz ürün ve hizmetlerimize yönelik dilek ve şikayetlerini çağrı merkezimiz veya kurumsal web sitemiz üzerinden bize iletebiliyorlar. Ayrıca sosyal medya (Twitter, Instagram ve Facebook vb.) aracılığıyla gelen istek ve taleplere de yanıt veriyoruz.

Müşteri mağazaya girdiğinden itibaren çıkana kadar yaşadığı deneyimi değerlendirmek üzere anket araştırması yapıyoruz. Hem Türkiye’de hem de yurtdışındaki tüm mağazalarımızda alışveriş yapmayan müşterilerimizin neden alışveriş yapmadığını öğrenmek adına anket çalışmaları yapıyoruz. Arayıp da bulamadığı ürünler var mı öğreniyoruz. Sonuçları ilgili ürün ekibine gönderiyoruz. Kasım ayında Türkiye’de gerçekleştirdiğimiz alışveriş yapmayan müşterilerimizi anlama araştırması buna örnek olarak verilebilir. Her bir mağazanın DNA raporu hazırlanmış, bu araştırma tüm bölge müdürlerine sunulmuştur.

Ürün Yönetimi ekibi üyeleri bir gün müşteri danışmanı olarak mağazada görev alarak, müşterilerimizle birebir iletişimde olma fırsatı yakalıyorlar.

2020’nin son çeyreğinden itibaren müşterilerimize markamızı ne derece tavsiye ettiklerini ve müşteri deneyimine ilişkin ifadelerimize verdikleri yanıtları topluyoruz. Müşteri deneyimi ifadelerimiz; online ve offline olmak üzere satış kanallarımız için ürün bulunabilirliğinden, kalite & fiyat yönetimine, personel ilgisinden hijyen faktörlerine ve kargo süreçlerine kadar tüm deneyim noktalarına ilişkin geniş bir yelpazeyi içermektedir. Sonuçları aylık olarak değerlendirerek ilgili deneyim kapılarına ilişkin projeler gerçekleştiriyoruz. Böylelikle müşterimizin alışveriş deneyimini iyileştirmeyi amaçlıyoruz.



Engelli müşterilerimiz için 12 mağazamızda engelli kasası uygulamaya başladık, 138 mağazamızda da ise, ikişer engelli kabini bulunmaktadır. Yine 69 cadde mağazamızın girişlerinde engelli rampası var.

Akıllı Mağaza konseptimiz, offline ve online müşteri deneyiminin harmanlandığı, Pandemi ile değişen müşteri ihtiyaçlarına cevap veren yenilikçi bir deneyim mağazasıdır. RFID teknolojisi ile donatılmış mağazamızda kabine girildiğinde ürünü tanıyan ve bedeni olmadığında kabinden çıkmadan dijital ayna yardımı ile satış danışmanlarından büyük / küçük bedeni veya farklı renginin talep edilebileceği bir altyapı mevcut. Dijital fiyat etiketi sayesinde kâğıt tüketmeden mağaza içinde fiyat bilgilendirmeleri yapabiliyoruz. Dijital bir tabelaya sahibiz, içeriği değiştirerek kullanabiliyoruz, tüm aydınlatmalarımız ve dijital içerik ürünlerimiz LED ekran olarak yapıldı. Akıllı mağazamızda yüksek stok tutmuyoruz, müşterimizin ihtiyacı olan ürünü KIOSK'lar aracılığıyla satıp adreslerine gönderebiliyoruz, bu işlem için sanal POS ihtiyacımız yok, fiziksel kredi kartı ile temassız ödeme yapılabilir. Akıllı mağazanın bizim için önemi Pandemi ile daha hızlı dijitalleşen dünyada, hazır giyim perakende sektörünün ihtiyaçlarına yönelik inovatif çözümlerimizi test edebiliyoruz, müşterilerimizin deneyimine sunarak geri bildirim topluyoruz.



Deneyim Mağazacılığı konsepti çerçevesinde, “Mağazada Öde” ismini verdiğimiz bir uygulamamızla, Türkiye özelinde 300’ün üzerinde şubeye yayılmış renk / beden varyantlı stoklarımızı her noktada tüm ürünler varmış gibi satışa sunabiliyoruz. Müşterilerimizi çok beğendiği ve almak istediği ürünü alamama durumuyla karşılaşmıyor

veya almak için stoğu olan şubeye gitmek zorunda kalmıyor; belirtmiş olduğu adrese, ücretsiz bir şekilde standart kargo teslim süreleri içerisinde ulaştırıyoruz. Ödeme kısmındaysa, farklı alternatiflerimiz var; online verilen bu siparişi mağaza kasalarımızda nakit olarak ödeyebiliyor müşterilerimiz. Bu uygulamayla Perakende sektörünün çözümü en zor olan problemlerinden biri olan “stokta olmama” problemini çözmeyi amaçlıyoruz. Bu yaklaşımımızla da online ve fiziksel perakende satışlarımızın sürdürülebilirliğini hedefliyoruz.

Yatırımcılar, Hissedarlar ve Ortaklar

Özel sermayeli bir şirket olan DeFacto’nun yatırımcıları, hissedarları ve ortakları Toplantılar yoluyla düzenli olarak şirketin finansal, çevresel ve sosyal performansı açısından bilgilendirilirler. Bu paydaş grubumuz ayrıca Bilgilendirici Yazışmalar yoluyla, finansal yönden aylık olarak düzenli bir şekilde bilgilendirilirler. Yatırımcılar, Hissedarlar ve Ortaklar, diğer tüm paydaşlarla beraber, DeFacto’nun sürdürülebilirlik performansı hakkında, ekonomik, çevresel ve sosyal konularda senelik raporlarla bilgilendirilirler.

Toplum

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

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

Konferanslarda Sunumlar

DeFacto’daki sürdürülebilirlik uygulamalarını paydaşlarımızla çeşitli etkinliklerde paylaşıyoruz. Bu uygulamaların çevre ve toplum üzerinde etkilerini ve değerini anlatarak farkındalığı artırıyoruz.

Sosyal Medya Etkileşimleri

DeFacto olarak, tüm paydaşlarımızla Sosyal Medya kanallarımız üzerinden #evdekal #güvendede #hayatgüzeldir #tersineçevir #lifeisbeautiful etiketleriyle etkileşime dayalı güçlü bir iletişim mekanizması kurduk.

Sağlık Ekosistemi

Pandemi döneminde tüm Sağlık Ekosistemimizi bir paydaş olarak kabul ettik ve Covid-19 ile Mücadele yaklaşımımız çerçevesinde, öncelikle Sağlık Bakanlığı olmak üzere, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığının tüm genelge ve açıklamalarını sürekli olarak takip ettik ve bunların duyurularını başta çalışan ve müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza ilettik.



Mağaza, merkez ve depolarımız için Covid-19 eylem planları belirlendi. Eylem planı dahilinde Pandemi komitesi oluşturuldu. Oluşturulan Pandemi kurulu tarafından haftada iki gün online toplantılar yapılarak resmi kurum ve sahadan gelen gündemler değerlendirilerek süreç yürütüldü.

Eylem planı çerçevesinde, öncelikle Salgınla Mücadele Komitesi Görevleri belirlendi. Covid-19, Coronavirüs, Coro-

navirüs Tipleri Yeni Coronavirüs, Belirtiler, Bulaşma Yolları, Önleyici ve Sınırlandırıcı Tedbirler, Kişisel Önlemler, İşyeri Önlemleri , İşyerine giriş ve çıkışlar, Çalışma ortamı, Servis araçlarının kullanımı, Yemekhane ve dinlenme alanları, Seyahatler, Toplantı ve eğitimler, Evde Karantina Kuralları, Atıkların yönetiminin nasıl yapılacağı , Kişisel Koruyucu Donanımlar hakkında bilgi ve kullanımı, Faaliyet - Görev Bazlı Kişisel Koruyucu hangi kişisel koruyucunun kullanılması gerektiği konuları belirlendi.

Olası Vaka Yönetimi algoritmaları oluşturularak süreç tanımlandı. Sürecin nasıl kayıt altına alınacağı kurala bağlandı. Formlar, Talimatlar ve Bilgilendirme Afişleri hazırlandı. Uygulama talimatı ile yapılması gerekenler belirlendi. Eylem planı QDMS sistemi üzerinden tüm çalışanlara iletili.

Her konum için ayrıca risk değerlendirmesi hazırlandı. Acil durum eylem planı salgın durumu Pandemiye göre güncellendi. "COVID-19 İLE İLGİLİ RİSKLERE KARŞI MERKEZ BİNADA ALINACAK SAĞLIK-GÜVENLİK ÖNERİLERİ" belirlenerek çalışanlara QDMS üzerinden bildirildi.

Ulaşım Araçları (Servisler, Özel Araçlar, Taksiler, Toplu Taşıma, Şirket Aracıları) bulaş riskine karşı kurallar belirlenmiş ve konu ile ilgili aksiyonlar hayata geçirilmiştir. Servis ve şirket araçlarında kişi sınırlaması, periyodik temizlik ve dezenfeksiyon çalışmaları yapıldı.

Merkez binaya giriş kuralları belirlenmiş ve aksiyonlar alınmıştır. Girişlerde termal kamera ile sıcaklık ölçümleri ve HES kodu kontrolü yapılmıştır. Tedarikçi ve misafir görüşmeleri mümkün olduğunca online yapılmıştır. Yüz yüze görüşmeler ise açık alan veya kat yüksekliği ve havalandırması iyi olan alanlarda yapıldı.

Toplantı odaları kişi sınırlamaları yapılmış ve toplantıların online yapılması öncelik haline getirildi. Eğitim organizasyonları tamamen online sistemler üzerinden yapıldı. Sosyal alanlardaki kurallar belirlendi. Teması en az indirecek aksiyonlar alınmıştır. Dönüşümlü çalışmaya geçilmiştir. Kat oturma düzeninde bir dolu bir boş olacak şekilde düzenleme yapılmış ve ilgili işaretlemeler masalara konuldu.

Çay ocakları kullanımında paketli su temin edilmiş, alanlarda kişi sınırlamasına gidilmiş, tek kullanımlık bardak kullanımına geçilmiş, girişlere tek kullanımlık eldiven konularak alanda kullanım zorunlu hale getirildi. Bulaş riski olan atıkların Atık yönetimi ile alakalı katlara atık kutuları konulmuş ve atık alanında ayrı bir alan oluşturuldu.

Tüm alanlara bilgilendirme afişleri asıldı. Yer, yüzey, lavabo, WC, tekstil yüzeyle, kişisel koruyucu donanım, elektronik aletler, ekipmanların, sık temas edilen yüzeylerin temizliği, dezenfeksiyonu yöntemleri belirlendi ve uygulandı.

Asansörlerde kullanım sınırlandırıldı. Kullanıcı sayısı iki kişi ile sınırlı tutuldu. Yurt içi ve yurtdışı seyahatler sınırlandırıldı. Şirket içinde bulunan evcil hayvanların bakımı ile ilgili kurallar belirlendi ve uygulandı. Karantina odası oluşturularak kullanıma hazır tutuldu.

Yemeklerin servisi tek kullanımlık kaplarda yapıldı. Yemekhanede sıra bekleme ve masa düzeninde teması engelleyecek şekilde işaretlemeler yapıldı.

Paydaş Katılım Süreci Örnekleri

Kumaştan Hayaller

DeFacto'nun bir Kurumsal Sosyal Sorumluluk projesi olan Kumaştan Hayaller projesi ile geri dönüşüme, ekonomiye, eğitime, öğrencilerin hayal gücüne ve umuda destek olduk, sektörün ve tüm Türkiye'nin sosyal sorumluluk projesi haline getirdik.

Mutlu Kadın Hareketi

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEP's) imzacı olan DeFacto, Mutlu Kadın Hareketi ile Kadının Güçlendirilmesine de ayrı bir önem vermektedir. "Mutlu Kadın Paketi" ile kadın çalışanlarımıza, doğumdan sonra ekstra üç ay ücretsiz izin, süt iznini haftada bir gün



toplu olarak kullanma fırsatı, işinin uygunluk durumuna göre saha pozisyonlarında yarı-zamanlı çalışma fırsatı, annelere, çocuklarının ilk okul günü ve karne gününde yarım gün izin verilmesi ve sadece kadınlardan oluşan Yönetici Yetiştirme Grupları oluşturulması gibi ek sosyal hak ve imkanlar sağlanmaktadır.

Mutluluk Elçileri Grubu (MEG)

Katılımı gönüllülük esasıyla yapılan Sosyal Sorumluluk Kulübü (Şirket içindeki adıyla Mutluluk Elçileri Grubu) 2015 yılından bu yana çeşitli sosyal sorumluluk projelerini gerçekleştirerek topluma ve çevreye değer katmayı amaçlamış gönüllülerden oluşan bir ekiptir. Grup, şirket içerisinde ya da DeFacto markası altında gerçekleştirmek istedikleri sosyal sorumluluk projelerinde gönüllü olarak katılım gösterirler.

MEG grubu sivil toplum kuruluşlarıyla ya da kendi içlerinde oluşturdukları ekipleriyle beraber gönüllülerindeki projeleri gerçekleştirirler. Gönüllülük esasına dayalı bu çalışmalar ile toplumsal fayda ve farkındalık amaçlanırken projelerde liderlik üstlenen çalışanların da organizasyon, planlama, iletişim gibi yetkinliklerini geliştirme imkânı sunuluyor. Mutluluk Elçileri Grubu sayesinde, çalışanlar kendi hassasiyet alanlarına ilişkin proje geliştirip bu alanlarda kendilerini ifade etme şansına sahip oluyorlar. Her sene, Mutluluk Elçilerimize iki iş günü sosyal sorumluluk projeleri için izin kullanımı verilmektedir.

Mutluluk Elçileri Grubu 2015 yılında gönüllülük esasına dayalı sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirmek amacıyla oluşmuştur. Beş sene içinde yaklaşık 3.338 çalışanın katılımıyla 62 etkinlik ve 8.418 saat gönüllülük gerçekleştirilmiştir.

DeFacto

Mesleki Koçluk Programı

2012 yılında başlayan ve ÖSGD üyesi şirketlerin katılımı ve 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 6 gönüllü koçu-na sahipken bu sayı 2018 yılıyla beraber 16 gönüllü koça ulaşmıştır. 16 gönüllü koça beraber 2020 yılının sonunda yaklaşık 110 öğrencinin hayatlarına dokunulmuş ve kişisel gelişimlerine katkı sağlanmış olduk.



DeFacto

TASARIM & YENİLİKÇİLİK



Ürün Tasarımı

Ürün Tasarımı, tüketicinin nihai satın alma kararını belirleyen en etkili unsurlardan biridir. Bu bilinçle, 2020 yılı itibarıyla 57 ürün tasarımcısı ve 24 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 yansırı tedarik ağıımızda da devam eder. Kendi ürün tasarım ekipleri olan stratejik tedarikçilerimiz de yıl boyu bizim için ürün geliştirme çalışması yürütür. Tüketicilerimizle buluşturduğumuz ürünlerin yaklaşık %30'u 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 performansıyla moda endüstrisindeki yeni sezon ürünleri incelenir. Sonrasında, özgün kumaş ve süslemelerin incelemesinin ardından tasarımın onayıyla, istenen ürün yelpazesine ulaşabilmek için sezonluk ürün tasarımından 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 sektörü- nün 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. 2020 yılında yaklaşık 20.000 yeni 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 giyim 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. Inovasyon ve yeni teknoloji geliştirme çalışmalarımız İstanbul Teknopark'ta faaliyet gösteren DeFacto Teknoloji şirketi tarafından yürütülür.

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 bu yana, 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.



Deneyim Mağazacılığı

Akıllı Mağaza konseptimiz, offline ve online müşteri deneyiminin harmanlandığı, Pandemi ile değişen müşteri ihtiyaçlarına cevap veren yenilikçi bir deneyim mağazasıdır. RFID teknolojisi ile donatılmış mağazamızda kabine girildiğinde ürünü tanıyan ve bedeni olmadığında kabininden çıkmadan dijital ayna yardımı ile satış danışmanlarından büyük / küçük bedeni veya farklı renginin talep edilebileceği bir altyapı mevcut. Dijital fiyat etiketi sayesinde kâğıt tüketmeden mağaza içinde fiyat bilgilendirmeleri yapabiliyoruz. Dijital bir tabelaya sahibiz, içeriği değiştirerek kullanabiliyoruz, tüm aydınlatmalarımız ve dijital içerik ürünlerimiz LED ekran olarak yapıldı. Akıllı mağazamızda yüksek stok tutmuyoruz, müşterimizin ihtiyacı olan ürünü KIOSK'lar aracılığıyla satın adreslerine gönderebiliyoruz, bu işlem için sanal POS ihtiyacımız yok, fiziksel kredi kartı ile temassız ödeme yapılabilir. Akıllı mağazanın bizim için önemi Pandemi ile daha hızlı dijitalleşen dünyada, hazır giyim perakende sektörünün ihtiyaçlarına yönelik inovatif çözümlerimizi test edebiliyoruz, müşterilerimizin deneyimine sunarak geri bildirim topluyoruz. Tüketicinin satın aldığı ürünler, 24 saat içinde istediği adrese teslim ediliyor; böylece süreç tamamlanıyor.

Deneyim Mağazacılığı konsepti çerçevesinde, "Mağazada Öde" ismini verdiğimiz bir uygulamamızla, Türkiye özelinde 300'ün üzerinde şubeye yayılmış renk / beden varyantlı stoklarımızı her noktada tüm ürünler varmış gibi satışa sunabiliyoruz. Müşterilerimizi çok beğendiği ve almak istediği ürünü alamama durumuyla karşılaşmıyor veya almak için stoğu olan şubeye gitmek zorunda kalmıyor; belirtmiş olduğu adrese, ücretsiz bir şekilde standart kargo teslim süreleri içerisinde ulaştırıyoruz. Ödeme kısmındaysa, farklı alternatiflerimiz var; online verilen bu siparişi mağaza kasalarımızda nakit olarak ödeyebilir müşterilerimiz. Bu uygulamayla Perakende sektörünün çözümü en zor olan problemlerinden biri olan "stokta olmama" problemini çözmeyi amaçlıyoruz. Bu yaklaşımımızla da online ve fiziksel perakende satışlarımızın sürdürülebilirliğini hedefliyoruz.



DeFacto

ÜRÜN SORUMLULUĞU VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti

Tüm faaliyetlerimizde çevre açısından olumsuz neticeler doğuracağı hususunda bir şüphe olursa şüphenin oluşması ile eş zamanlı önleyici tüm tedbirler alınır.

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

İş süreçlerinde mükemmelliği hedefliyor, uluslararası kalite sistem ve standartlarını referans alıyoruz. Ürünlerimizi TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardı doğrultusunda akredite olan laboratuvarlarımızda test ve kontrollere tabi tutarak tüketici sağlığını güvence altına alıyoruz. Çalışmalarımızın neticelerinin müşterilerimizin memnuniyetine olan etkisini çeşitli araştırmalarla takip ediyoruz.



Ürün Güvenliği

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

Giyim ve aksesuar ürünlerinin üretimlerinde birçok hammadde kullanılmaktadır. Bunların bir kısmı boya ve yapıştırıcı gibi kimyevi maddelerdir. Kimyasal kalıntıların

büyüklüğü kullanılan kimyasal miktarıyla da doğru orantılıdır. Ozon Tekstil’de üretilen parça başına 0,5-3 gram aralığında kimyasal madde tüketimi gerçekleşmektedir. Tüketici sağlığı açısından bu maddelerin son üründe bulunabileceği miktarlar yasal düzenlemelerde belirtilmektedir. Aldığımız önlemler sonucunda son ürünlerde bu maddelerin yasal düzenlemelerde belirtilen sınırların çok altında, eser miktarda, hiçbir tüketicimizin sağlık ve emniyeti için risk oluşturmayacak ölçüde bulunmasını sağlarız. Bunun da güvenceye alınması için ürünlerimizi akredite laboratuvarımızda test ederiz. Kalıntı miktarı olması gerekenin üzerinde olduğunu tespit ettiğimiz hiçbir ürünümüz mağazalarımıza sevk etmeyiz.

İnsan sağlığı üzerinde zararlı etkisi ispatlanmış veya şüpheli zararlı olarak sınıflandırılan fitalat, azo renklendiriciler ve benzeri kimyasalların ürünlerimizde kullanımı kontrol altında tutulmakta, kısıtlanmakta ve akredite laboratuvarlarımızda uyguladığımız testlerle denetlenmektedir. Ürünlerimizi faaliyette olduğumuz ülkelerin mevzuatına uygun; hatta daha yüksek standartlarla test ettikten sonra piyasaya sürüyoruz.

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

Bebek ve Çocuk Ürünleri

Bebek ve çocuk ürünlerinin güvenlik standartlarına uyumu ürün sorumluluğu anlayışımızın önemli odak alanlarından biridir. Çocuk ürünlerine yönelik ürünlere yönelik olarak Türk ve Avrupa Birliği mevzuatında yer alan bazı özel güvenlik şartları bulunmaktadır. TS EN 14682 ve TS EN 17394-1,2,3 ve 4 Çocuk Giysilerinde Güvenlik Standartları bunlar arasında yer alan referans standartlardır.

Standartlarımız TSE ve Avrupa Birliği standartlarında yer alan normlarla uyumludur. Standartlarımızı içeren DeFacto Ürün Güvenliği El Kitabı, gerekli teknik konfeksiyon standartlarını ve bu standartları hayata geçirmek için takip edilmesi gereken teknik üretim yöntemleri hakkında detaylı bilgi içerir.

Ürün Testleri

Tüm ürünlerimizin kalitesini ve zararlı kimyasal içermediğini kontrol etmek için, müşteri memnuniyeti ve güvenliğini gözeterek, TS EN ISO/IEC 17025 Standardı kap-

samında akredite olarak kendi bünyemizde kurduğumuz analitik ve fizik laboratuvarlarımızda, ürünlerimizi çeşitli testlere tabi tutarız. Mevzuat gereği, Türkiye’ye ithal edilen ürünlerde yapılması öngörülen birtakım testler mevcuttur. Laboratuvarlarımızda gerçekleştirdiğimiz testler, bu zorunlu testleri de içermekle beraber, bunların da ötesinde çok daha geniş bir kapsama sahiptirler. Bu testler sayesinde, insan ve çevre sağlığı açısından risk taşıyan ürünlerin satışa çıkmamasını güvence altına almış olmanın güvenine sahibiz.

Analitik (Ekolojik) Test Laboratuvarı’mızda, tekstil ve aksesuar ürünlerimizdeki hammaddeler ve üretim koşullarından doğabilecek bir takım zararlı kimyasallar analiz edilir. Fiziksel (tekstil) Test Laboratuvarı’nda ise, hazır giyim ve aksesuar ürünlerimizde kullanılacak kumaşlar ve aksesuarlar fiziksel testlere tabi tutularak, kalite analizi yapılmaktadır.

Uygulamakta olduğumuz bu testlerin başka bir amacı ise, üretimden kaynaklanan hataları önceden tespit ederek, müşteri memnuniyetini yükseltmek ve iade oranını da azaltmaktır. Gerçekleştirdiğimiz testler, global referans test metotlarıyla, 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, kumaş bitmiş ürün analizi gerçekleştiriyoruz.

Test laboratuvarlarımızın kendi bünyemizde bulunması, üretim onay sürecini kısaltması, ürün güvenliğini yükseltmesi ve tedarikçi memnuniyetini de artırılması bakımlarından, oldukça önemli bir avantajdır. Bunun da ötesinde, laboratuvar kapasitesinin aşılması veya olası arıza durumlarında, akredite bağımsız test kuruluşlarında da testler gerçekleştirilebilir.

Kırık iğne riski, tekstil ürünlerinde tüketici güvenliğini tehdit eden çok kritik bir unsurdur. DeFacto ve Ozon Tekstil’in tüm tedarikçilerinin üretim süreçlerinde, tüketicinin tam güvenliği için, kırık iğne protokolleri takip edilir. Bu kapsamda, ürünlerimizin tamamı üretim tesislerinden çıkışları yapılmadan önce, ancak metal detektörleriyle kontrol edildikten sonra araçlara yüklenir.

Ürünlerin kalite ve ekolojik test standartları; yurtiçinde KKDIK yönetmeliği 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 “Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Hakkındaki Yönetmelik” doğrultusunda test sonuçları değerlendirilerek ürünün satışı için nihai karar veriliyor.

Tedarikçilerimizden gelen kumaşların fiziksel ve kimyasal olarak beklentimize uyup uymadığını test ederiz. Bu çerçevede, Fiziksel Testler (renk solması, aksesuar, kumaş çekme vb.) yapıları ve ürünlerin gideceği ülkelere göre yasal zorunluluklarda göz önüne alınır. Tedarikçilerimizden ayrıca etiket bilgilerini de alırız ve ürünlerin kalite kontrolü esnasında ürüne takılan etiketlerdeki bilginin doğruluğu da kontrol ederiz

Tüketici sağlığı açısından başlıca ürün kategorilerinin denetimden geçme oranı %94’tür. Ayrıca, 2020 yılında fiziksel laboratuvarda yapılan testlerin detayları da şöyledir:

- Bulk kumaş ve Gold Seal test talep sayısı: 37.828 adet test talebi yapılmıştır;
- Bulk Kumaş ve Gold Seal test sayısı: 527.914 adet test yapılmıştır;
- Test sonuçlarını zamanın da (3 iş günü) sonuçlandırma performansı: %99,3 başarı ortalaması sağlanmıştır;
- Testlerin maliyetleri ve dış laboratuvarlarla kıyaslaması: DeFacto Fiziksel Laboratuvarında yapılan testlerin dış laboratuvara oranla %79 daha ucuza mal edildiği hesaplanmıştır.

Bunların yanı sıra, 2020 yılında analitik laboratuvarda yapılan testlerin detayları ise aşağıdaki gibidir:

- Pre-Production ve Gold Seal test talep sayısı: 26.302 adet test talebi yapılmıştır;
 - Pre-Production ve Gold Seal test sayısı: 58.127 adet test yapılmıştır;
 - Test sonuçlarını zamanında (3 iş günü) sonuçlandırma performansı: %96,12 başarı ortalaması sağlanmıştır;
- Genel olarak, 2020 yılında DeFacto Analitik Laboratuvarında yapılan testlerin dış laboratuvara oranla %66,7 daha ucuza mal edildiği hesaplanmıştır.

Çevreci Ürünler

Ürünlerimizin yol açacağı çevresel etkileri mümkün olduğu kadar azaltmayı amaçlarız. Tedarik, üretim ve teknoloji süreçlerimizi de bu bilinçle kurguladık. Bu çerçevede, sorumlu hammadde tedarik eder, üretimde geri

kazanımı destekler ve doğal kaynak kullanımını azaltacak kumaş teknolojilerini tercih ederiz. Olası çevresel etkileri azaltmak amacıyla da 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 ve sürdürülebilir ürünleri tercih ediyoruz.

Ürünlerde kullanılan tekstil liflerinden, ürün aksesuarları ve kolilerine farklı malzemelerde kalite ve insan sağlığı



açısından uygun olduğu takdirde, sürdürülebilir 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 ve enerji 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 2020 yılında ise 4.349.618 adetten fazla üründe 1.217,40 ton kırpıntıyı yeniden değerlendirerek 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.

Susuz Ürün

Su kullanımının yoğun olarak gerçekleştiği tekstil sektöründe faaliyet gösteriyor olmak, bizim için suyun sorumlu kullanımı konusunda önemli sorumlulukları da beraberinde getiriyor. Bu nedenle, çevresel etkilerimizi sınırlandırmada su tasarrufuna büyük önemli bir önem veriyoruz.

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 de bu yumuşaklığı elde edebiliyoruz. Bu tür ürünlerimize de “Susuz Ürün” adını veriyoruz. Susuz ürünlerimiz sayesinde normal üretim tekniklerine kıyasla, yıkama ve ütöleme işlemi bulunmadığı için hem su hem de enerji tasarrufu sağlıyoruz. 2020 yılında 770.000 adet üründe toplam 7.700 ton su tasarrufu sağladık. Dolayısıyla tek ürün başına 2019’da 7,95 litre / adet olan su tasarrufu 2020 yılda 10 litre / adet olarak gerçekleşti ve su tasarrufunda son bir yılda toplamda %26 gelişim sağladık. Gelecek dönemlerde de susuz ürünlerimizi ürün gamında bulundurmaya devam edeceğiz.

DeFacto

Müşteri Odaklılık

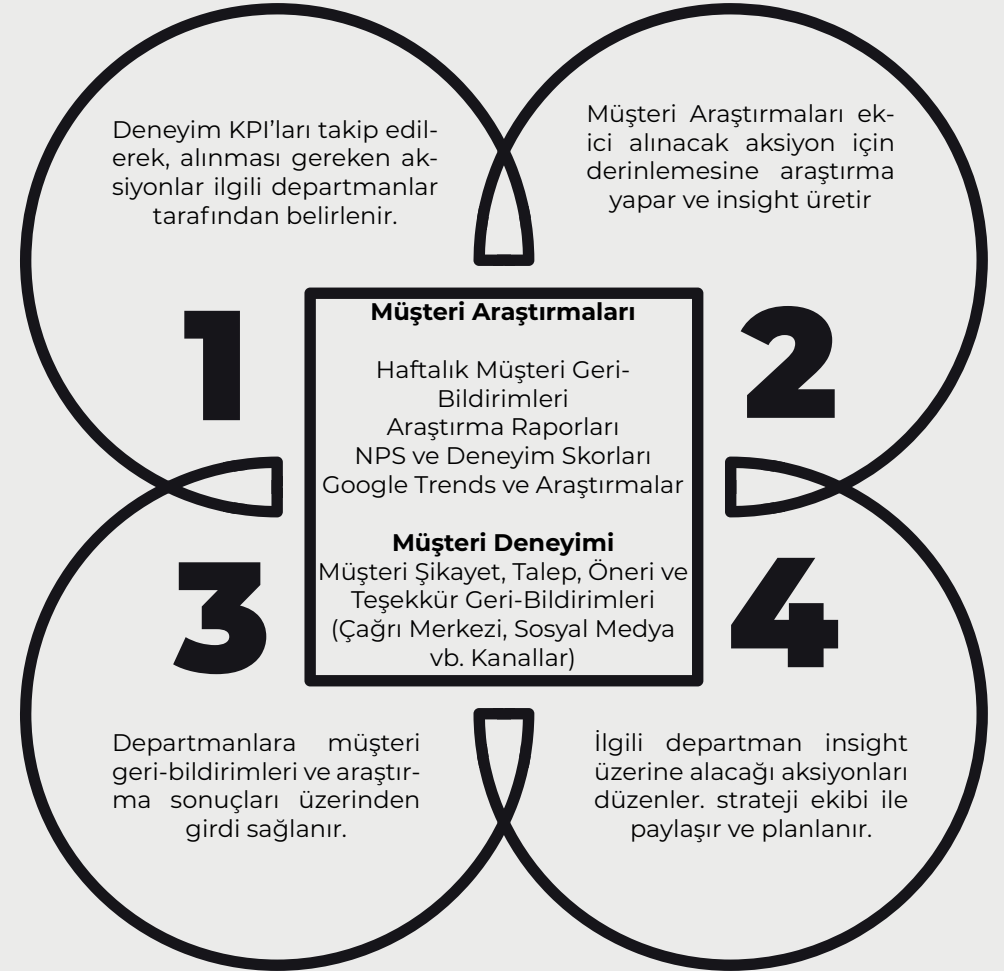
Uzun yıllara dayalı olan Müşteri Odaklı bir marka olma yaklaşımımız, sürdürülebilirlik ekseninde Haziran 2020 de kurulan CRM & Data Direktörlüğü ile yepyeni bir evreye girdi. CRM & Data Direktörlüğü altında kurulan Müşteri Araştırmaları (Customer Research) ve Müşteri Deneyimi (Customer Experience) Birimleri, DeFacto müşterisini daha iyi anlamak ve deneyimini takip ederek şirket içerisindeki Müşteri Odaklı geliştirmelere yön vermesi hedefler. CRM & Data Direktörlüğü Departmanının oluşumu, vizyonunun belirlenmesi, Müşteri Odaklılık gibi stratejiler için temel oluşturmaktadır. Bu çerçeve, Müşteri Araştırmaları Birimi 2020 yılı içerisinde dönüşüm geçirerek, Müşteri Araştırmaları Ekibi içerisinde Business Partner Yapısı kuruldu. Bu sayede müşteri odaklı tüm çalışmaların kaynak ve başlangıç noktası olmuştur. Yeni/Mevcut Ürün, Lisans, Eşlikli Alışveriş, Odak Grup çalışmaları, Online (İnternet sitesi) ve Offline (Mağazacılık, Call Center) temas noktalarında hedef odaklı anket çalışmaları (Anlık Geri Bildirim Çalışmaları, Alışveriş Yapmama Nedenleri, Sepete Ekleme Nedenleri, Haftalık Müşteri Geri Bildirimleri, Omni Channel Önceliklerinin belirlenmesi vb.), dış kaynak kullanımı ile Marka Sağlığı, Hane Paneli gibi çalışmaları gerçekleştirerek, DeFacto'nun yaptığı eylemlerde müşteri iç görüşünden beslenerek aksiyon alması hedeflenmiştir. Bu çalışmalar 2021 yılında da gelişerek artmaktadır. 2020 yılı içerisinde Müşteri Sürdürülebilirliği için ilgili departmanları da kapsayacak şekilde müşterilerimizin DeFacto'yu tavsiye etme skorunu (NPS) ve bu skoru etkileyen bağımsız değişkenleri (Deneyim KPI'ları) öğrenmek ve yönetmek adına "DeFacto Deneyim KPI Süreçleri" oluşturulmuştur.

NPS ve Deneyim KPI'larının yıl içerisinde yükseltilmesi için ilgili departmanların aksiyon almasını sağlamak adına, Kai-Zen bakış açısı ile ana bir süreç geliştirdik. Bu süreç içerisinde Deneyim KPI'larını Ürün, Lojistik, Web sitesi, Mağaza gibi kırılımlarda ayırdık. İlgili departmanların alacakları aksiyonlar ve yönelmesi gereken konuları netleştirmek için altta sürecimizi bir örnek bulabilirsiniz.

Ürün ekibi üzerinden örnek vermek gerekirse:

- Haftalık müşteri geribildirimleri, haftalık Google Trends verileri ve haftalık Müşteri Deneyimi ekibi tarafından derlenen geri bildirimleri (şikâyet, bilgi, talep, teşekkür) ilgili birimlerle paylaşmaya devam edecek. Müşteri Araştırmaları ekibi de NPS'e bağlı Deneyim KPI'larını sunmaya devam edecek.
- İlgili departmanlar müşterinin sesini bu raporları takip ederek Müşteri Araştırmaları, Müşteri Deneyimi ekipleri tarafından yapılacak yönlendirmeleri dikkate alarak dinleyecek.
- Takip ettikleri müşteri sesine göre Müşteri Araştırmaları ekibi ile derinlemesine müşteri araştırması yapacak ve buradan elde ettikleri içgörülere göre ürün/hizmetlerini geliştirecek.
- Deneyim KPI'larını takip ederek, yapılan geliştirmelerin sonuçlara yansımalarını gözlemleyecek. Buna paralel olarak müşterinin sesini dinlemeye devam ederek alması gereken diğer aksiyonları belirleyerek sürekli olarak bir gelişim ve değişim sürecine girmiş olacak.

Deneyim KPI'ları (Ürün Kalite Algısı, Ürün bulunabilirlik, Kombin Ürün Oluşturma, İade/Değişim, Mağazacılık, E-Ticaret, Çağrı Merkezi süreçleri için) deneyimin gerçekleştiği noktada müşteriden alınan onluk skorlar içerisinde takip edilmektedir.

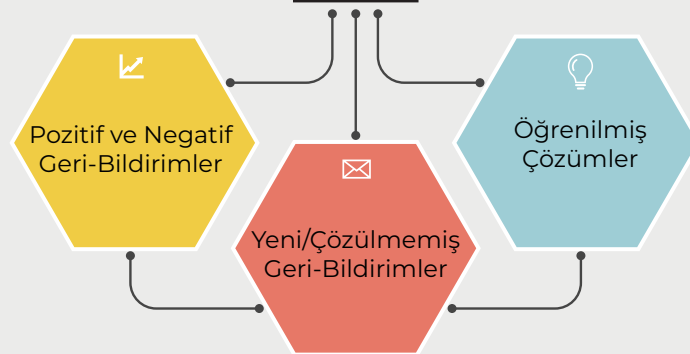


2020 yılı içerisinde E-Ticaret direktörlüğünün altında bulunan Müşteri Hizmetleri Departmanı, CRM & Data Direktörlüğünün kurulması sonrası yönetimin CRM & Data Direktörlüğüne vermesi ile Müşteri Hizmetlerinden, Müşteri Deneyimi yönetimine geçerek proaktif rol üstlenmiştir. Sadece sorun çözen bir departmandan aynı zamanda müşteriden alınan geri bildirimler sayesinde sorunun kaynağını tespit ederek çözümün bir parçası olan ve en küçük geri bildirimde bile ilgili paydaşlar ile bir araya gelerek müşteri odaklı aksiyonların üretilmesinde öncü ve destekleyici bir departman olmuştur.

Müşteri geri bildirim kanalları üzerinden gelen tüm geri bildirimler, öğrenilmiş çözümler sayesinde hızlıca müşteri memnuniyeti gözetilerek çözülür. Yeni ya da çözülmemiş bir geri bildirim ile karşılaşıldığında ilgili birimler ile yan yana gelerek öncelikli olarak müşterinin memnuniyeti sağlanır ve konu olan geri bildirim süreçlerde ve teknik yapılar içerisinde incelenerek müşteri odaklı yapının geliştirme sürecinin başlatılması talep edilir. Yapılacak değerlendirmede NPS ve Deneyim KPI'ları gibi maddeler de yön gösterici olur.

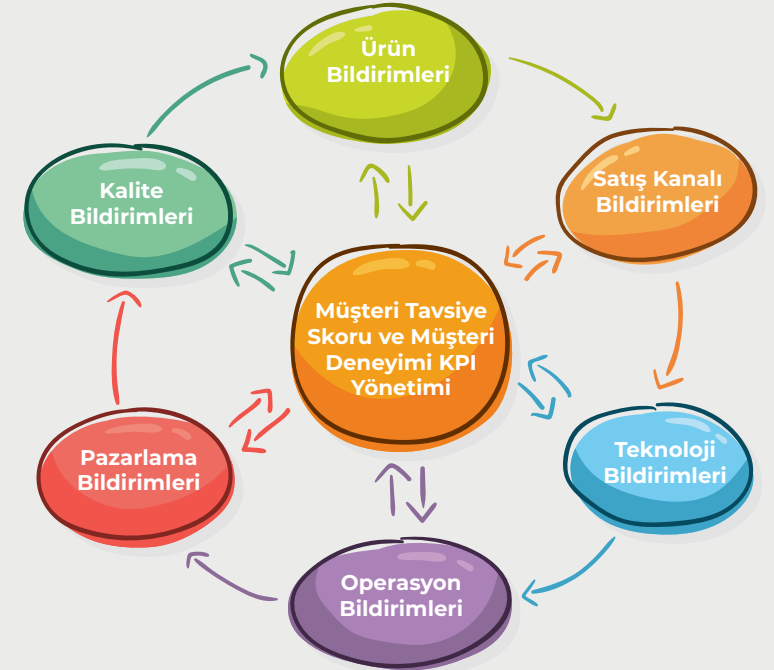


DeFacto Müşteri Deneyimi Yönetimi

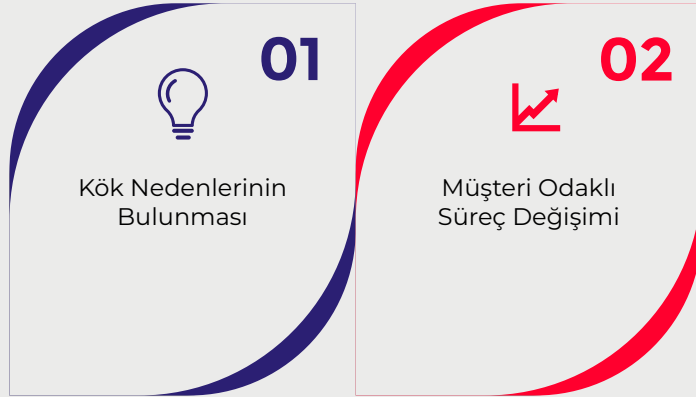


Müşteri Odaklı süreç yönetimi, müşteriden alınan geri bildirimlerin kök nedenlerini araştırır. Temel sorunları ve çözülmesi gereken süreç ve yöntemleri belirler. Alınması gereken aksiyonların kabulü ile süreç değişimi başlatılır.

Süreç değişiminin "Müşteri Odaklılığına", "Satış ve Maliyetlere", "Süreç ve Sistemlere", "Ürün ve Kaliteye" etikleri belirlenir ve önceliklendirme yapılarak hayata geçirilir. Hayata geçirilen ya da geçirilemeyen eylemlerin yansımaları müşteri geri bildirimleri, NPS, Deneyim KPI'ları gibi kontrol noktaları sürekli takip edilerek Müşteri Odaklı Sürdürülebilir sürecini oluşturulmaktadır.



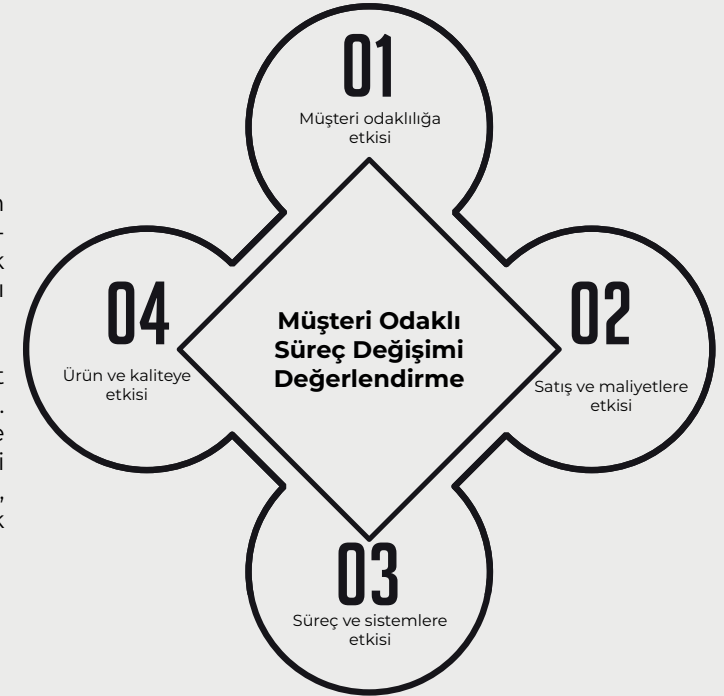
Müşteri Deneyimi departmanı süreçlerini değiştirirken, aynı zamanda Şikayetvar.com 2020 Hazır Giyim C-Segmenti Müşteri Deneyim Endeksi birinciliği kazanmıştır. 2020 yılı içerisinde Chatbot Projesi tasarlanmıştır. Çağrı Merkezi süreçlerinde Outsource çağrı merkezinin değişimine karar verilmiş, IVR üzerinde müşteri taleplerine göre geliştirmeler tasarlanmış olup, bunlar 2021 içerisinde hayata geçirilmeye başlanacaktır.



risinde hayata geçirilmeye başlanacaktır.

Operasyon ve Depo departmanları ile Çevik ekiplerin oluşması, bu toplantılarda deneyim iyileştirmeye odaklanılarak gelen talep ve şikayetlerin yenileri oluşmayacak şekilde ele alınması sağlanmıştır. Yine 2020 yılında Yurtdışı müşteri deneyimi ekibinin kurulmasına karar verilmiştir.

Tüm bu girişimlerimiz sayesinde, 2020 müşteri şikâyet oranlarımız %0,90 gibi çok düşük bir seviyeye inmiştir. Yine bu sayede, ülkemizde bir endüstri standardı haline gelen Şikayetvar.com sitesinin müşteri deneyimini en iyi yaşatan markalar ödüllendirildiği Altıncı "A.C.E. Awards"ta, Hazır Giyim sektöründe Diamond kategoride ödüle layık görüldük.



Şikâyet Yönetimi

Ürün ve hizmetlerimizi geliştirmek için, müşterilerimizden aldığımız olumlu veya olumsuz tüm geri bildirimleri, bir fırsat olarak değerlendiririz. Çağrı merkezi ve www.defacto.com.tr internet sitesi üzerinden müşteri hizmetlerine ulaşan tüm müşteri dilek ve şikâyetlerini, ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Standardı doğrultusunda şekillendirilmiş şikâyet sistemimiz aracılığıyla değerlendiriyoruz. Müşteri temsilcilerimizin kayıt altına aldığı şikâyetleri, mümkün olduğu kadar anında çözüme kavuşturuyoruz. Anında çözümün mümkün olmadığı durumda ise, çözüm geliştirecek olan birimlere yönlendirme yapıyoruz. Tüm şikâyet sonuçlarını müşterilerimize bildiriyor, ürün, hizmet veya süreçle ilgili iyileştirme amaçlı aksiyonları da belirleyerek, süratle hayata geçiriyoruz. Dahası, müşteri mahremiyetinin ihlali ve müşteri veri kaybı ciddiyetle takip ettiğimiz bir konudur. Bu konularda ne kurum içi ne de dış kaynak aracılığıyla gelen/kayıt altına alınan herhangi şikâyet bulunmaması bizim için büyük bir başarı göstergesidir.

Müşteri Tavsiye Skoru ve Müşteri Deneyimi KPI Yönetimi

BEKLENTİLER



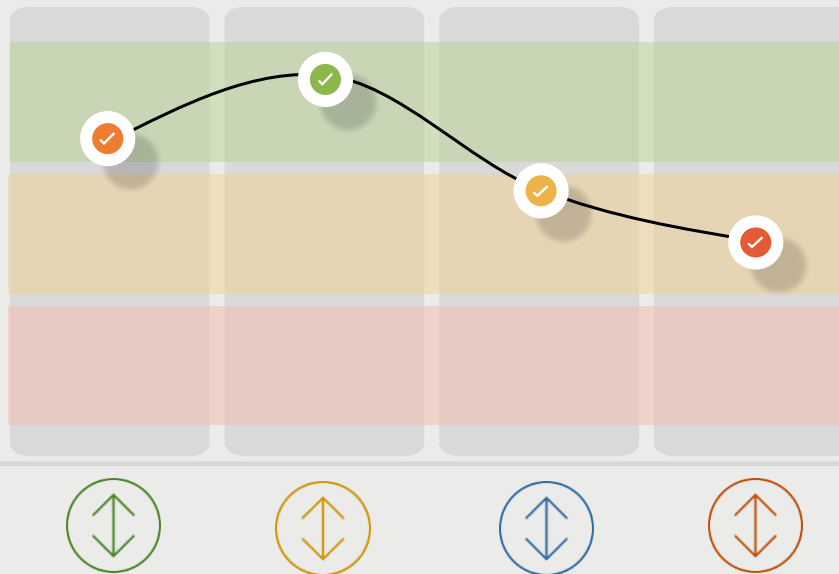
GERİBİLDİRİMLER

Ürün

Kalite

Hizmet

Sistem



DeFacto

TEDARİK YÖNTEMİNDE SÜRDÜREBİLİRLİK

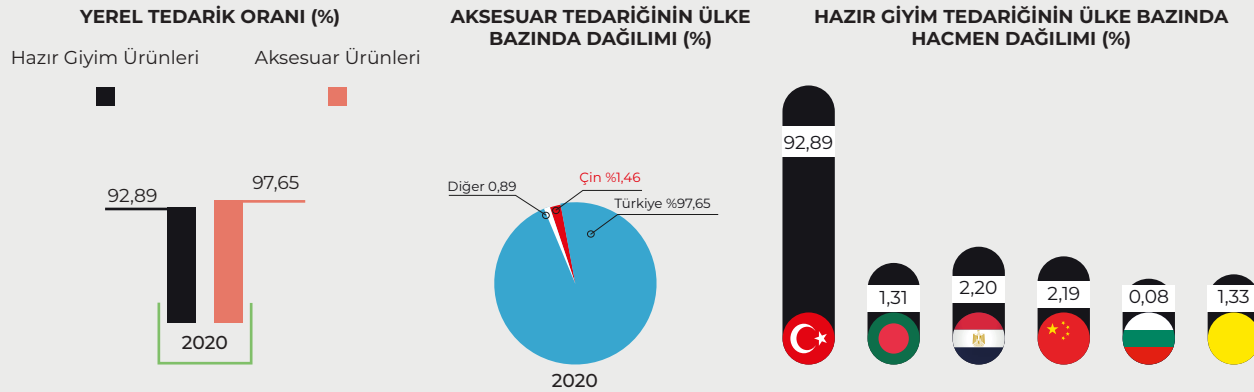


DeFacto Tedarik Yönetimi

DeFacto, üretim yaptığı, tedarik sağladığı ve satış ile dağıtım yaptığı tüm coğrafyalarda, ekonomik, sosyal ve çevresel açıdan sürdürülebilir olmayı amaçlar ve tüm yatırım, girişim, inovasyon ve operasyonlarını bu alanlardaki sürdürülebilirlik hedeflerine göre planlayarak gerçekleştirir.

DeFacto'nun, 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 geniş bir ayakkabı ve aksesuar koleksiyonu da bulunmaktadır.

Sosyal, çevresel ve ekonomik etkilerimizin nitelikli bir kısmının tedarik ağıımız genelinde oluştuğunun bilinciyle sorumlu tedarik yönetimi uygulamaları gerçekleştiriyoruz. Tedarikçilerimizin operasyonel ve finansal büyümesine katkı sağlıyor, çeşitli sistem ve uygulamalarla sosyal ve çevresel etkilerinin yönetimini güvence altına alıyoruz. Tedarikçilerimizle iletişimimizi ve işbirliğimizi güçlendirmek adına süreç ve uygulama geliştirme çalışmaları yürütüyoruz. Çalışmalarımızı gerçekleştirirken karşılıklı fayda, beklentileri ve kazan kazan prensibini esas alıyoruz.



Tedarik Yönetimi

Tedarik yönetiminin yüksek etkinlikle işliyor oluşu, operasyonlarda verimliliğin yüksek tutuluyor olması, üretimi yapılan ürünlerin tedarikçiler tarafından zamanında teslim edilmesi, sosyal ve çevresel konulara gösterilen önem hazır giyim sektöründe başarıya giden yolda atılan önemli adımlardır. Belirtilen adımlar tedarik yönetiminin sürdürülebilirliğinin sağlanması adına elzem olmakla birlikte önemle katkıda bulunmaktadır. DeFacto olarak bu yönde adımlar atarak sürdürülebilirlik için katkıda bulunmaktayız. Tedarik yönetimi adına aldığımız çevik aksiyonlarımızın, hedef koyduğumuz ve gerçekleştirdiğimiz yıllık büyüme oranlarımıza büyük katkı sağladığına inanıyoruz. 2020 yılı içerisinde iş bağları kurduğumuz ve geliştirdiğimiz 617 tedarikçimiz bulunmaktadır. Bu rakamın içerisinde 538 tedarikçimiz Türkiye menşeli olmakla birlikte 79 firma yurt dışı menşelidir. 617 firmanın içerisinde, en büyük tedarikçilerimizden biri de iştirakimiz olan Ozon Tekstil'dir. Sipariş verilme aşamasında tedarikçi havuzumuzun içerisinde Gold tedarikçilerimize öncelik tanımaktayız. 2020 yılı içerisinde üretim için verilmiş olan toplam sipariş adedimizin %48'i Gold tedarikçilerimiz tarafından üretilmiştir. Tedarikçi havuzumuzda bulunan firmaların %87'si Türkiye firmaları olmakla birlikte siparişlerimizin %93'ü yerli tedarikçilerimiz ve %7'si yabancı ülke menşeli tedarikçilerimiz tarafından yapılmıştır. Tecrübeli ve donanımlı tedarik ağıımız ile hem hazır giyim sektörüne hem de yerel ekonomiye katkıda bulunmaktayız.

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 yenilenmiştir. Bu doğrultuda, Her ayın 1'i ile 31'i arasında gerçekleşen sipariş teslimi (40%), denetimden geçme performansı (%40) ve ay içerisindeki 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 e-posta yoluyla bildirilir. Yukarıda bahsedilen kriterler üzerinden yapılan hesaplama sonucu, DeFacto tedarikçileri beş ana kategoride sınıflandırılır.

Tedarikçiler DeFacto için üretim yaptıkları süreç boyunca, üretimi yapılan ürünlerin şirketimizin kalite standartlarına uygun olması standart belirlenen tedarikçi ilişkisi olarak kural setine uygun olarak gerçekleşmesi amacıyla periyodik olarak kontrol edilirler. Üretim süresince önceliklerimiz iş sağlığı ve güvenliği, iş kanunu uygulamaları, insan hakları, çevre yönetimi ve yolsuzlukla mücadele tedarikçi

TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME SKALASI		TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME SKALASI		
Tedarikçi Derecesi	KPI	Tedarikçi Derecesi	SAYI	ORAN
Gold	Puan > %85	Gold	73	%14
Silver	%85 >= Puan %75	Silver	125	%23
Bronz	%75 >= Puan %70	Bronz	0	%0
Tedarikçi Gelişimi	%69 >= Puan %60	Tedarikçi Gelişimi	40	%7
Kapasite Kısıtlama	< %60	Kapasite Kısıtlama	300	%56
GENEL TOPLAM			538	%100

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.

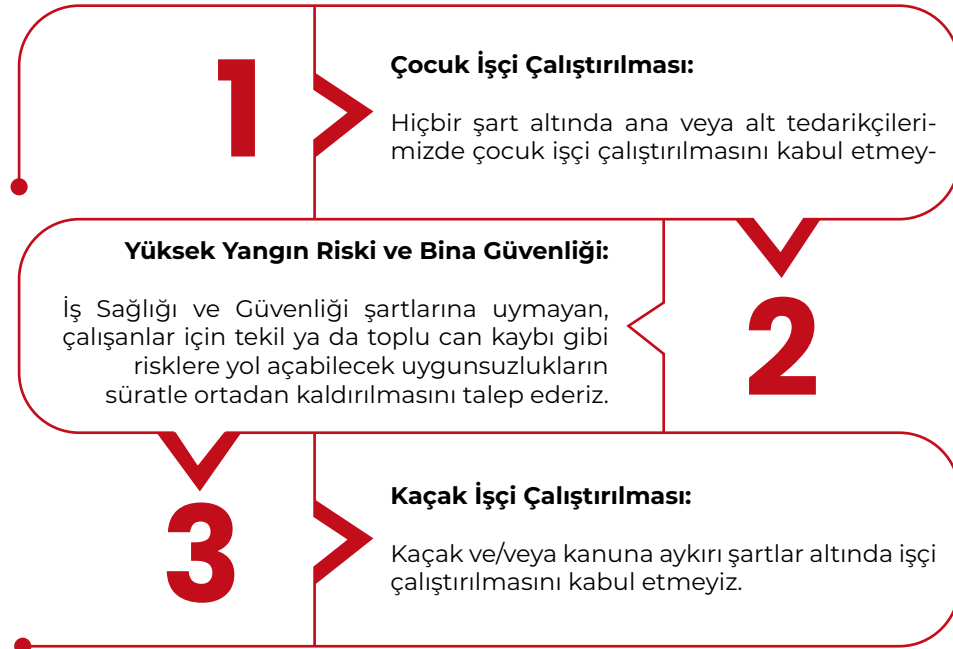
Yürürlüğe aldığımız yeni değerlendirme sistemiyle Gold seviyesine ulaşan ve sürdürülebilirlik sağlayan tedarikçilere kendi kapasitelerini arttırmak amacıyla alt tedarikçi tanımlama talebi yaparlar ve kontroller sonrasında daha fazla üretim kapasitesi açılır. Silver ve Bronz seviyesinde bulunan tedarikçilere tanımlanan üretim kapasiteleri sahip oldukları performansla göre yenilenir. Son üç aylık performans ortalaması düşen ve üzerinde anlaşılan aksiyonları almayan tedarikçinin kapasitesi düşürülür. Takip eden üç ay içerisinde geliştirme göstermeyen tedarikçilerin yanı sıra, 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 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, BSCI ve üçüncü taraf akredite denetim firmalarının denetimleri talep ederiz. DeFacto’yla çalışan tüm tedarikçilerin sosyal uyumluluk sürecinde denetlenmiş olması ve sürdürülebilir kaliteye de katkı sağlamaktır. Bu noktada, tedarikçilerimizden temel beklentilerimiz şunlardır:



Kırmızı Çizgilerimiz



Tedarikçi Performans Değerlendirme

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. 2020 yılında ana ve alt tedarikçi firmalara yönelik, sosyal ve teknik uygunluk denetimleri gerçekleştirilmiştir. DeFacto ekiplerinin atölye ve tedarikçi denetimleri gerçekleştirerek, DeFacto Tedarikçi Haritası oluşturma çalışmaları, bu raporlama döneminde de devam etmiştir.

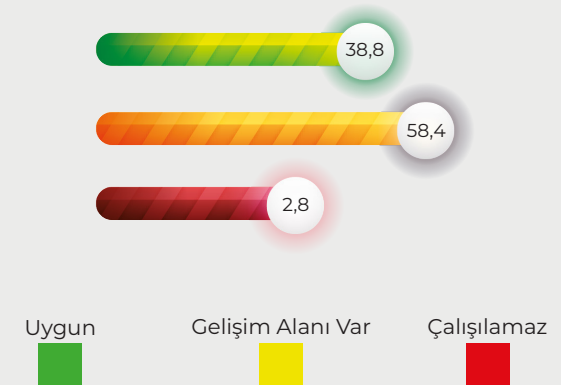
TEDARİKÇİ PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Tedarikçi Değerlendirme Skalası	Tedarikçilerin Performans Dağılımı
%85	Gold %14
%75-85	Silver %23
%70-75	Bronz %0
%60-69	Tedarikçi Gelişimi %7
%<60	Kısıtlama %56

DeFacto Kalite Denetimleri

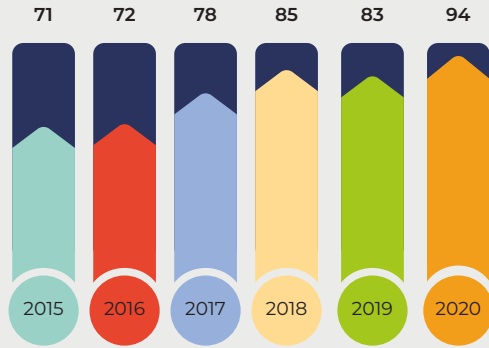
Tüm ana tedarikçiler, DeFacto’yla çalışmaya başlamadan önce bir ön değerlendirmeye tabi tutulurlar. Sonrasında ise, teknik ve sosyal uygunluk ekipleri tedarikçiyi ziyaret ederek, kendisini kalite ve sosyal uyumluluk açısından bir genel değerlendirmeye tabi tutarlar. Bu değerlendirmelerde metal detektörü 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.

TEDARİKÇİ TEKNİK VE SOSYAL UYUM ORANI (%)



Tüm tedarikçilerimizin atölyeleri düzenli olarak ziyaret edilerek, konfeksiyon standartları konusunda eğitimler verilir. Bu sayede, tedarikçilerin kalite anlayışının DeFacto teknik ekipleriyle uyumlu olması sağlanması amaçlanır. Sonuçta da denetimlerimiz neticesinde tedarikçilerin kalite anlayışının DeFacto Teknik Ekipleri ile uyumlu olması sağlandı ve bu tedarikçilere kendi kalite kontrol ve denetim yetkisi verildi. 2018 yılında 14 tedarikçiye kendini denetim yetkisi verilirken, 2020 yılında bu sayı 90'a kadar ulaşmıştır.

ÜRÜN KALİTE DENETİMİNDE İLK SEFERDE GEÇME ORANI (%)



Tedarikçi Eğitimleri (Tedarik Yönetimi Okulu)

DeFacto olarak, İş Ortaklarımız olan yurtiçi ve yurtdışındaki bütün Ürün Yönetimi tedarikçilerimizin ve DFCQ'lerin gelişimi ve hizmet kalitesini DeFacto standartlarına uyumlandırmak amacıyla Tedarikçi Okulu gelişim programımız DeFacto Business Academy tarafından tasarlanarak takip edilmesi planlanmaktadır. Tedarikçi Okulu, tedarikçilerin kendi kullanıcı adı ve şifreleri ile girecekleri bir öğrenme platformunda kurgulanmıştır. Program devreye girene kadar, kendini denetim yetkilendirme prosedürü uygulanacaktır.

DeFacto'ya yeni katılan tedarikçilere Akademi tarafından kullanıcı adı ve şifre tanımlaması yapılarak kişiler aylık periyotta programa dahil edilirler. Tedarikçilerin gelişimini gözlemleyebilmek için 3 aylık periyotlar ile online sınav yapılır, kişilerin süreçteki gelişimleri gözlemlenir ve Akademi tarafından hazırlanan raporlar, ilgili Merchandising ekibi ile paylaşılır.

DFCQC olarak belirlenen kişiler bir tam gün sürecek DeFacto denetim süreçlerinin anlatıldığı eğitim programına dahil edilir, eğitim sonrası kişiler Akademi tarafından hazırlanan 1 yıl geçerli olacak katılım belgeleri ile yetkilendirilir.

Kendini Denetleme Prosedürü

Kendini Denetleme Prosedürünün amacı, üretim kalitesini kanıtlamış imalatçılarımıza gerekli eğitimler verilip yetkilendirilerek, hız odağı stratejimiz doğrultusunda kendi denetlemelerini kendilerinin yapmasını sağlamak, uçtan

uca üretim sürelerinin kısaltılmak; böylelikle de süreçte gerekli performans kriterlerinin ölçülebilir ve görünür hale getirmektir.

Tüm ürün gruplarındaki üreticileri kapsayan bu prosedürde tedarikçi belirlenirken, her çeyrekte önceki çeyreğe ait son üç aylık denetimlerden ilk seferde geçme performans raporu çıkarılır. Denetimlerden ilk seferde geçme performansı %90'ın üzerinde olan cariler baz alınır. Denetimlerde, geçen ürün adeti 50.000 üzerinde olması gerekir. Tedarikçi KPI performansına göre Gold ve Silver değerlendirmenin altında kalan tedarikçiler listeden çıkartılır. Tedarikçinin ayrıca son bir yıllık içerisinde sosyal uygunluk kriterlerinde, kırmızı çizgilerimizin yer aldığı uygunsuzluk listesinde adının geçmemesi gerekir.

Üreticinin model/sipariş/klasman adetine göre denetçi sayısı, Denetim Müdürleri tarafından belirlenerek, Tedarikçi ve DeFacto Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından belirlenmiş adaylara DeFacto Akademi aracılığı ile Kendini Denetleme cari eğitimleri eğitimi verilir. Online eğitimi tamamlayan adaylara uygulamalı saha eğitimi verilir. Online eğitimi tamamlanmayan tedarikçilere iki kez geri bildirim yapıp eğer tamamlanmazsa süreç durdurulur. Tedarikçi adına denetim yapacak kişilere, DeFacto Kalite Güvence ekibi tarafından sahada uygulamalı denetim, in-line ve sistemsel rapor girişi eğitimi verilir. DeFacto kalite güvence ekibi tarafından, saha eğitimleri akabinde farklı günlerde yapılan en az dört denetim boyunca mentörlük yapılır. Eğitim sonucu "Kendini Denetleme Eğitimi" formu doldurulur, kalite güvence müdürünün onayı ile sistem yetkisi açılır. Eğitim sertifikası verilir. Kişilere verilen eğitimin geçerliliği bir yıldır, her yıl gözlemlenerek, ihtiyaç halinde eğitim tekrarlanır. Eğitim sertifikası almış kişilerin ilgili tedarikçiden ayrılması halinde, firmanın Kendini Denetleme yetkisi dondurulur.

Denetime hazır olacak modellerin denetim talepleri Tedarikçi tarafından yapılır. Denetim talebinden sonra tedarikçi kendi denetim atamasını kendisi yapar. Denetim için atama yapılan gün içinde denetim faaliyetinin ve sistemsel girişlerinin tamamlanmış olması gerekmektedir. Denetim prosedürü detaylarıyla konusunda, Yurtiçi denetim dokümanı ve Kırık İğne ve Metal Malzeme Takip ve Kontrol Prosedürü baz alınarak uygulanmalıdır. Denetim ve tespit edilen hatalara dair fotoğraflar sisteme yüklenir, hata adedi ve oranları net bir şekilde belirtilir. Ürünlerin denetimden geçmemesi durumunda, düzeltililecek hatalara aksiyon alınıp tamir uygulaması yapılır. Ürünler düzeltildikten sonra sistemde yenileme yapılarak yeniden denetim talebi oluşturulur. Tedarikçi denetim esnasında düzeltililemeyecek hatalar tespit ettiğinde DeFacto Kalite Güvence Müdürlüğü ile bağlantıya geçerek durumu paylaşır. Kendini denetim statüsündeki tedarikçilerin ticari onay verme yetkileri yoktur.

Kendini denetim yetkisine sahip tedarikçilerinin sistem yüklemeleri rastgele, depoda her ay düzenli olarak kontrol edilir ve bu kontrollerin sonuçları tedarikçi ile paylaşılır. Mağaza ziyaretleri sonrası geri bildirim yapılan modeller depoda denetim yapılır, sonucu tedarikçinin depo denetim performansına yansıtılır. Mağaza ya da depo kontrollerinde kabul edilemeyecek seviyede bir hatayla karşılaşılmaması durumunda, Global Kalite ve Ürün Teknolojisi Direktörlüğü, satın alma ekibine bilgi vererek, ürünü toplatıp iade etme kararı verilebilir. DeFacto denetim ekibi tarafından, kendini denetim yetkisi olan firmalara model bazlı risk analizi yapılırak, üreticiye önden bilgi verilerek denetim yapılabilir.

DeFacto

ÇEVRE



Çevre

Sivas, Batman ve İstanbul yerleşimlerimiz için ÇED (Çevre Etki Değerlendirme) Muafiyet Belgemiz mevcut olmasına rağmen, çevre konularında yerel topluluklar için şikâyet ve değerlendirme mekanizmamız mevcuttur. Bununla beraber, bugüne dek çevreye verdiğimiz herhangi bir zarar oluşmadığından, yerel topluluklardan herhangi bir şikâyet de gerçekleşmemiştir.

Sosyal uygunluk denetimlerinde tedarikçilerin dahi çevre yasalarına uyum sorgulanır. Bunun da ötesinde, DeFacto bugüne dek herhangi bir şekilde çevre yasalarına ve / veya düzenlemelere uyulmaması nedeniyle cezai işlem veya yaptırıma uğramamış olmanın kıvancını taşımaktadır.

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. Yine 2019 da 161,7kWh/m² olan mağaza metrekare başına yıllık elektrik tüketimimiz, 2020 döneminde 141,06 kWh/m² oldu. Elektrik kaynak tüketiminde 2015 yılına kıyasla 2020 yılında %37 azaltma sağlanmıştır.

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, 2020 yılında ise 2.044.541,00 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.

Atık

Ürünlerimizin tedarikçilerimizden depolara veya doğrudan yurtiçi ve yurtdışındaki mağazalarımıza ulaştırılmasında kullanmakta olduğumuz karton koliler, kâğıt ve plastik ambalaj malzemelerinin kullanımını azaltmak ve oluşan atıkları yasa ve yönetmeliklere göre geri dönüşüm ve bertaraf etmek, atık yönetiminde temel önceliğimizdir. Bunun yanı sıra, bu ambalajların atık haline gelmeden, kaynağında azaltılması amacıyla da çeşitli çalışmalar yürütüyoruz.

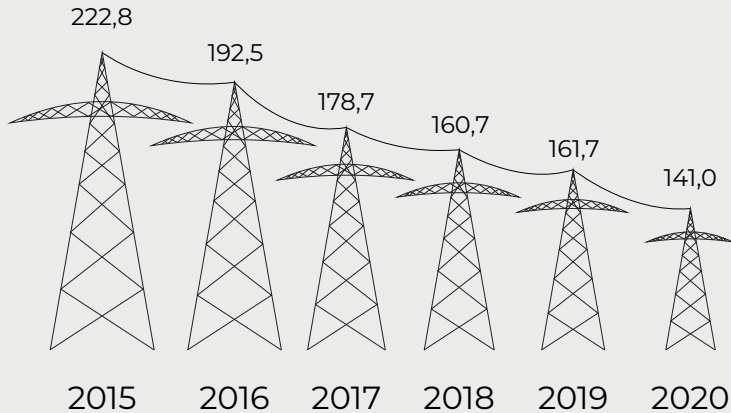
Ürünlerimizin taşınmasında kullanılan koliler, kullanım sonrasında atığa dönüşür. Kolilerin uzun ömürlü olabilmesi için depomuza üreticilerden ve mağazalardan gelen kolilerin defalarca kullanımını sağlarız. Bu çalışmalarla, atık miktarını önemli ölçüde azaltıyoruz.

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 da lisanslarının geçerliliğini, düzenli olarak kontrol ederiz. Mağazalarda oluşan ambalaj atıkları konusunda bazı AVM'lerdeki atıklar, AVM yönetimince toplanarak uygun şekilde geri dönüşüm ve bertaraf için gönderilir.

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 ekranlarını 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 geri dönüştürülür ve/veya bertaraf edilir.

DEFACTO TÜRKİYE MAĞAZALARININ ELEKTİRİK ENERJİSİ YOĞUNLUĞU (KWH/M²)



DeFacto

KAĞIT ATIKLARI

ÇALIŞAN BAŞINA YILLIK KAĞIT ATIK (KG/KİŞİ)

2014	11,4
2015	10,2
2016	9,3
2017	7,2
2018	6,9
2019	8
2020	18,95

TOPLAM KAĞIT ATIK (TON)

2014	7,0
2015	7,6
2016	8,0
2017	7,2
2018	6,6
2019	12
2020	24,9

Analitik Laboratuvar atıkları, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş atık geri dönüşüm firması tarafından alınarak geri dönüşüm ve/veya bertaraf işlemine tabi tutulur. Atık alım taleplerimizi ilgili bakanlığın internet sitesi üzerinden (MOTAD) iletiyoruz ve ilgili kurum atık alım programı yaparak alımı gerçekleştiriyor. Atık kapsamında, 2020 yılında Genel Müdürlükte toplam kâğıt atık miktarı 24.900 kg olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında analitik laboratuvarında, laboratuvar kimyasalları karışımları dahil tehlikeli maddelerden oluşan ya da tehlikeli maddeler içeren laboratuvar kimyasalları cinsinden toplam 4.403 kg ve tehlikeli maddelerin kalıntılarını içeren ya da tehlikeli maddelerle kontamine olmuş ambalajlar cinsinden de 757 kg olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında fiziksel laboratuvarında ise, geri dönüştürülmüş tekstil atığı miktarı toplam 10,56 ton ve çevreye zararsız atık suyu miktarı da toplam 42 ton olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında, Ozon Tekstil'de toplam bertaraf edilmiş tehlikeli atık miktarı 12 kg ve toplam geri dönüşüm veya geri kazanım miktarı ise 40.020 kg olarak; geri dönüşüme verilmiş tehlikesiz atık miktarı da toplam 77.236 kg olarak gerçekleştirilmiştir.

Sivas Tedarik Fabrikada baskı bölümünden çıkan sular kimyasal arıtma yapıldıktan sonra kanalizasyona verilmektedir. Atık su kalitesi yıllık ölçümlerle kontrol edilmektedir. Bunun dışında günlük pH ölçümleri şirketimiz tarafından yapılmaktadır. Atık su Arıtma Tesisinden çıkan sular Su Kirliliği Kontrol Yönetmeliği Tablo-25'e tabiidir. Başka bir tesisimizde arıtma ve atık su deşarjı mevcut değil.



DeFacto

ÇALIŞANLARIMIZ



Çalışanlarımız

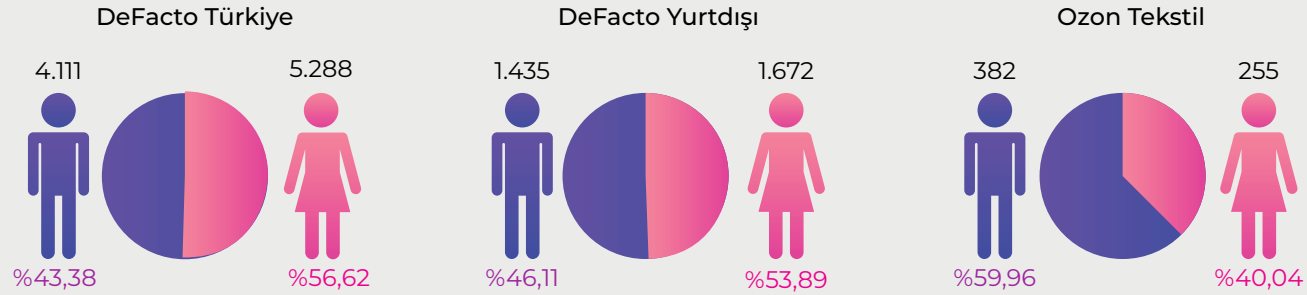
Faaliyet gösterdiğimiz hazır giyim sektörünün temelde ayırt edici yapısı, emek yoğun olması ve yaratıcılığın da ciddi şekilde öne çıkmasıdır. Bu sektörde faaliyet gösteren bir marka olarak, DeFacto'nun yetkin, yetenekli ve verimli bir çalışan portföyüne sahip olması, temel bir zorunluluktur. Hızlı büyüme ve başarılarımızda, çalışanlarımızın çok büyük bir payı olduğunun altını çizmek isteriz. Bu vizyon içinde, insan kaynağımızı yüksek nitelikli çalışanlarla destekler, çalışanlarımıza da yeteneklerini geliştirme imkanları sağlar, adil, şeffaf ve eşitlikçi bir çalışma ortamı tesis ederiz. Global bir moda markası olmak amacıyla, uluslararası kariyer sahibi olmayı amaçlayan yetenekli ve yaratıcı çalışanlarla ilerlemek bizim için önemli bir hedeftir.

Çalışanlarımıza dokunduğumuz her etkinlik, uygulama ve faaliyet sonrasında, çalışanlarımızın fikirlerini ve geribildirimlerini almak, duygu ve durumlarını analiz etmek amacıyla, düzenli olarak memnuniyet anketleri düzenleriz. Yıllık bazda raporlanan ve analiz edilen anketlerin sonucuna göre de bir sonraki yıllık etkinlik, vb. uygulamalarımızın planlamalarını yaparız. Çalışanlarımıza yönelik uygulamalarımızın dinamik bir yapısı vardır. Tüm bu etkinlikler, çalışanlarımızın geribildirimleri ve tercihlerine göre şekillenmektedir.

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

Çocuk İşçiliği, DeFacto'nun müsamahasız olarak kabul etmediği bir konu olup, bu konuda kesin ve sert prosedürlerle önlem alınmıştır. Yine zorla veya zorunlu çalıştırılmama, Anayasal bir hak olarak DeFacto'da titizlikle gözetilmektedir ve yapılan denetimlerde, tedarikçilerimizde herhangi bir olumsuz vakaya rastlanmamıştır. DeFacto bünyesinde sendikalaşma olmamasına karşın, bu konuda da herhangi bir kısıtımız da 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



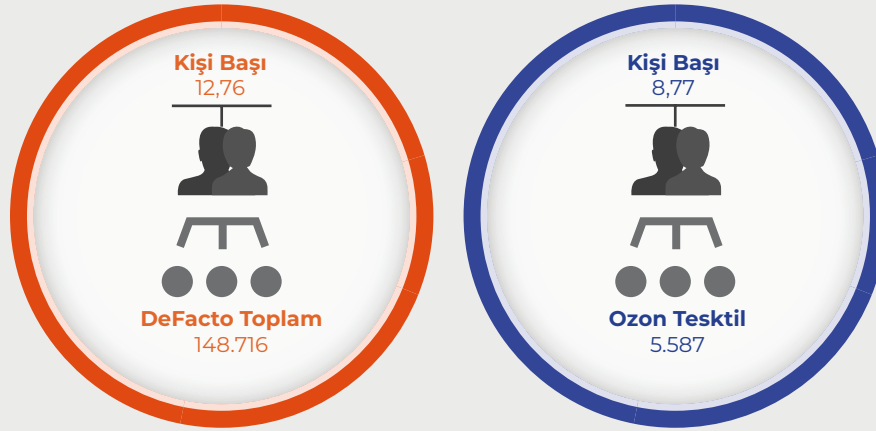
YAŞ GRUBU BAZINDA ÇALIŞANLAR (%)



Çalışan Profili

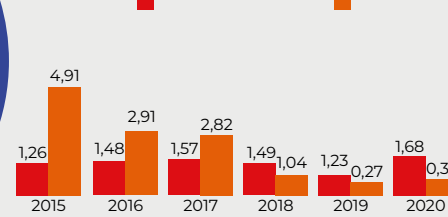
Strateji ve hedeflerimize giden yolda daha hızlı, etkin ve sistematik bir biçimde hareket etmek amacıyla oluşturduğumuz DeFacto Performans Yönetim Sistemimizle, iş hedeflerimize ulaşmayı, çalışanlarımızın başarılı iş sonuçlarını ortaya çıkarmayı, yüksek performans sergileyen bir kurum haline gelmeyi amaçlıyoruz. Yurtiçi ve yurtdışı merkez ofis çalışanlarının performansı, fonksiyonlarına göre sadece yıllık veya üç aylık olarak değerlendirilir. Yıllık değerlendirmeler, altıncı ayda gözden geçirilir ve 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 2019 yılında hayata geçirdiğimiz DFHR: İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi / APOLLO Projesi olarak da bilinen bütünleşmiş bir Performans Sistemi konusunda 2020 yıllarında da sistemi geliştirme ve iyileştirme çalışmalarımız devam etti. 2020 yıllarında da sistemi geliştirme ve iyileştirme çalışmalarımız devam etti.

EĞİTİM İSTATİSTİKLERİ (SAAT)



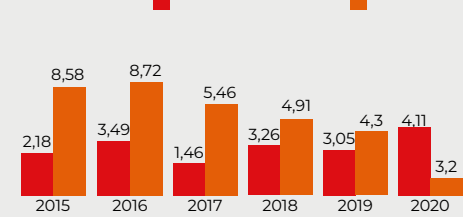
DeFacto TÜRKİYE OPERASYONLARI

Kaza Sıklık Oranı Kayıp Gün Oranı



OZON TEKSTİL

Kaza Sıklık Oranı Kayıp Gün Oranı



DeFacto HR Projesi / APOLLO Projesi

İnsan kaynakları süreçlerimizi uçtan uca BÜTÜNLEŞİK 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 projelerini hayata geçirdik. 2020 yılında, Mağaza Personeli Bütçe modülü ve Yetenek Yönetimi Modülü de hayata alınarak dijitalleşme ve çalışan deneyiminde iyileştirme odağımız devam etmektedir. Çalışmalarımız Headcount ve Bütçe Yönetimi Modülü Dijitalleşme Projesi ile devam etmektedir.

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Çalışanlarımız arasındaki tüm farklılıkların, bize büyük bir güç kattığına inanırız. Tüm insan kaynakları süreçlerinde, cinsiyet, yaş ve etnik konularda hiçbir ayırım yapmayız ve çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarız. Doğru işe doğru insanı almak, işe alımlarda benimsediğimiz temel felsefemizdir. Ancak işe alımlarda, kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık da yapıyoruz. Kadın aday sayısının erkek aday sayısına oranını düzenli olarak takip eder, kadın aday sayısının daha yüksek olmasına özen gösteririz. Bu yaklaşımımız doğrultusunda, 2020 yılında kadın çalışan oranı, DeFacto Türkiye’de %57, yurtdışı operasyonlarında ise %54 gibi oldukça yüksek seviyelerde gerçekleşti. Yurtdışı ve yurtdışında görev yapan orta ve üst yönetim kademesindeki kadın yönetici oranı, 2019 yılında bir önceki yıla göre iki puan artışla, %26’ya yükselmiş olup, bu oran 2020 yılında da yedi puanlık bir artışla %33’e yükselmiştir. Mavi Yakalı çalışanların çoğunlukta olduğu Ozon Tekstil çalışanlarının ise, 2019 yılında, bir önceki yıla göre iki puan artışla, %40’ını kadın çalışanlar oluştururken, bu oran 2020 yılında da değişmeyerek %40 olarak gerçekleşti.

Kadınların iş hayatına katılmalarını teşvik edeceğimiz konusundaki taahhüdümüz olarak, 2015 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Kadın Örgütü ile BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Örgütü’nün ortak girişimi olan Kadının Güçlenmesi Prensiplerinin (WEP’s) imzacıları arasında yer alıyoruz. Bu önemli taahhüdümüz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz, “Mutlu Kadın Hareketi”ni 2020 yılında da Pandemi koşulları elverdiğiince sürdürmeye çalıştık.

Kadın çalışanlarımız doğum yaptıklarında, Mutlu Kadın Hareketi kapsamında yasal haklarına ek olarak üç ay ücretsiz izin kullanabiliyorlar. Kadın çalışanlarımız bunun yanı sıra, günlük süt izinlerini haftada bir gün toplu olarak da kullanabiliyorlar. Bunun yanı sıra, anne olan 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 mevcut. Mağazalarda ise, hamile kadın çalışanlarımız, yasal gereklerin ötesinde, ekstra mola hakkı uygulamasından faydalanıyorlar. Tüm bu güçlendirme faaliyetlerimizi, 2020 yılında Pandemi koşulları gereği olarak uyguladığımız Hibrit çalışma düzeninde de uyguladığımızı vurgulamak isteriz.

Ozon Tekstil’de görev yapan kadın çalışanlar için de DeFacto benzeri uygulamalar yürütülüyor. Bu kapsamda, Genel Müdürlük ve 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 mevcut.

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, 2019’da 214’e, sonra da 2020’de 217’ye yükselttik. Ozon Tekstil bünyesinde ise, 2020 yılı itibarıyla, 19 engelli çalışan görev alıyor.

Fırsat Eşitliği

DeFacto, çalışanları için adil bir çalışma ortamının oluşturulmasını ve sürdürülmesini en önemli önceliklerinden biri olarak kabul etmektedir. İlgili tüm yasa ve düzenlemelerle uyumlu, adil, çalışana saygılı, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması ile çalışanların başarısının, gelişiminin ve bağlılığının artırılması hedeflenmektedir. Bizimle çalışanlardan, adalet ve eşit fırsat anlayışımızla tutarlı bir şekilde hareket etmelerini bekleriz. Bu nedenle, işle ilgili kararlarınızı ırk, ten rengi, ulusal köken, din, cinsiyet, yas, cinsel yönelim, cinsel kimlik, medeni durum, engellilik durumu veya geçerli yasalardan korunduğu başka herhangi bir özelliğe göre değil, meziyetlere göre veririz. Saldırgan mesajları, itibar zedeleyici ifadeleri veya uygunsuz şakaları/fıkraları da asla kabul etmeyiz.

Performans Yönetimi

DeFacto Performans Yönetim Sistemi, strateji ve hedeflerimize giden yolda daha hızlı, etkin ve sistematik bir biçimde hareket etmek hedefiyle oluşturuldu. Performans yönetim sistemimizle, iş hedeflerimize ulaşmayı, çalışanlarımızın başarılı iş sonuçlarını ortaya çıkarmayı, yüksek performans sergileyen bir kurum haline gelmeyi amaçlıyoruz. Yurtdışı 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 sisteminin elde edilen veriler, kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ödüllendirme süreçlerinde değerlendirilir. 2018 yılında global altyapı çalışmaları tamamlan ve 2019 yılında hayata geçirdiğimiz DFHR: İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi / APOLLO Projesi olarak da bilinen entegre Performans Sistemimiz üzerinde 2020 yıllarında da sistemi geliştirme ve iyileştirme çalışmalarımız devam etti.

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 da dikkate alarak ve piyasadaki gelişmeleri yakından takip ederek, her yıl yeniden gözden geçiririz. Tüm ülkelerde mevzuatlara uygun 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 konusunda kadın ve erkek arasında herhangi bir fark yoktur. Asgari ücrete en yakın ücreti alanlar, genelde mağaza satış danışmanı ve depo mavi yakalı çalışanlarımızdır. Ülkemizde, asgari ücret artışının altışar aylık dönemlerde gerçekleşmesine karşın, operasyonlarımızın olduğu çoğu ülkede, ücret yıl sonunda gözden geçiriliyor.

Yetenek Yönetimi

En temel değerlerimiz olan çalışanlarımızın iş performanslarını ve potansiyellerini tanıyarak, onlara kariyer yolculukları boyunca kılavuzluk etmeyi amaçlarız. Şirket içi kariyer fırsatlarını çalışanlarımız için hep açık tutar ve bu amaçla 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 gerçekleştirilen değerlendirme merkezi uygulamaları, yetenek havuzları oluşturarak yeteneklerimize özel bazı uygulamalar geliştirilmesi, genç yetenekler programlarının uygulanması, yurtiçi ve yurtdışı kariyer fırsatlarının duyurulması gibi biz dizi aksiyon alıyoruz. Çalışanların performans ve potansiyellerini, Yetenek Komiteleri vasıtasıyla titizlikle değerlendiriyoruz.

Genel Müdürlük'te, çalışanlar için yılda bir kez, mağazalarda ise, ihtiyaç doğrultusunda yılın belirli dönemlerinde terfi süreci uygulanır.

Geleceğin liderlerini kurum içinden yetiştirmek amacıyla, Mağazacılık Alan Müdürlüğüne Terfi ve Mağaza İkinci Müdürlüğüne terfi programlarımız üzerinden, mevcut çalışanlarımızın gelişimlerine destek oluyoruz. Bunun yanı sıra, çalışanlarımızın bilgi ve becerilerinin artırılmasına, organizasyonel ihtiyaçlarımız ve odak alanlarımız doğrultusunda katkı sağlıyoruz. Dahası, şirket genelinde oluşan pozisyon ihtiyaçlarını, şirket içi ilanlarla tüm çalışanlara duyuruyor, şirket içi rotasyon/iç geçiş fırsatlarıyla çalışanlarımıza iç çeşitliliği ve farklı kariyer imkanları sunuyoruz.

Değerlendirme sürecini şirket içinde gerçekleştirmek için, İç Değerlendirme Merkezi Uygulaması aracılığıyla, iç değerlendiricilerimizi kendi çalışanlarımız arasından yetiştiriyoruz. Uygulama kapsamında, iç değerlendiricilerimizi özel bir eğitimden geçirerek sertifikalandırıyoruz ve süreç boyunca çeşitli eğitimlerle desteklemeye de devam ediyoruz. İç değerlendiricilerimiz vasıtasıyla özel uygulamalar geliştiriyor, şirket içi iletişim, paylaşım ve sinerjiyi güçlendiriyor, çalışanların kariyer yaşamlarında faydalanabilecekleri yetkinlik ve beceriler geliştirmelerini sağlıyoruz. Bunun yanı sıra, genç yetenek programlarımızın seçme süreçlerinde "hackathon", "ideathon" gibi uygulamaları iç kaynaklarımızla geliştiriyor, her türlü koşul ve ortamda sürecin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek adına, bunu sanal ortamda da uygulayabiliyoruz.



Çalışan Bağlılığı ve Motivasyonu

DeFacto olarak çalışanlarımızın mevcut uygulamaları-mızla ilgili memnuniyet düzeyini ve beklentilerini düzenli olarak farklı platformlar aracılığıyla almanın, mükemmel çalışan deneyimi yaratmak için en önemli unsurlardan birisi olduğuna inanç ile her sene Çalışan Bağlılığı ve Motivasyonu anketi uyguluyoruz. Çıkan sonuçlara göre odak grup çalışmaları gerçekleştirerek kök neden analizi yapıyor, gelişim alanımız olarak belirlenen konularla ilgili gereken aksiyonları ise projelendirerek takip ediyoruz.

2020 yılında gerçekleştirdiğimiz Çalışan Bağlılığı ve Motivasyonu anketimize çalışanlarımızın %70'i katılım sağladı. Bir önceki yıl gerçekleştirilen ankete göre hem bağlılık hem de motivasyon skorlarımızda artış kaydedildi.

2020 yılında ortaya çıkan pandemi koşulları ile öncelikle uzaktan çalışma, ardında da Hibrit çalışma düzeni geçişlerinde ise karar almamız gereken her adımda sürekli anketler gerçekleştirerek çalışanlarımızın beklenti ve taleplerine uygun olarak geçişleri sağladık.

Yine 2020 yılında başlattığımız Çalışan Deneyimi Projesi ile çalışanlarımızın yaşam döngüsünde önemli rol oynayan işe alım ve adaptasyon süreçlerini Çalışan Deneyimi perspektifinden ele alarak, çalışanlarımızın işe alım sürecinde ve ilk altı aydaki adaptasyon döneminde yaşadıkları deneyimi baştan kurgulayarak, ikinci ve altıncı ayda gerçekleştirdiğimiz anketlerle sürekli takip ediyor ve çalışanlarımızın yorum ve geribildirimlerine istinaden sürekli olarak uygulamalarımızı güncelliyoruz. 2021 yılı içerisinde ise çalışan yaşam döngüsündeki tüm süreçlerimizi Çalışan Deneyimi perspektifi ile tekrar tasarlayacağız.

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 yaklaşımlarımızı 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 beş 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 tanımaları ve şirket kültürüne uyum sağlamaları için tasarlanmış oryantasyon programları planlıyoruz.
- Business FIT bizi işimizde geliştiren ve sürekli yenilenmemizi sağlayan 6 farklı okulumuzu kapsıyor:
 1. Mağazacılık Okulu;
 2. Ürün Yönetimi Okulu;
 3. Tedarik Yönetimi Okulu;
 4. Franchise Okulu;
 5. E-Ticaret Okulu;
 6. İç Eğitimlik Okulu.

• 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 çevik 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 bütünleşmiş 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 eğitimlerimiz bilgi ve deneyim aktarımın-

da en güçlü kaynaklarımızdan biridir. İç eğitimlik sistemiyle, kurumsal hafızayı kayıt altına alıyor, şirket içi iletişimi güçlendiriyor, çalışanların uzmanlık alanlarında gelişimlerini destekliyoruz. İç eğitim olacak yöneticilerimizin, insan kaynakları yaklaşım ve uygulamalarımızı daha hızlı öğrenmeleri ve içselleştirmelerini sağlıyoruz.

Eğitim programlarımızı hem şirketin hem de çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alarak belirliyoruz. Eğitimlerimizi sınıf içi eğitimler, sanal sınıf eğitimleri, işbaşı eğitimleri, koçluk, mentörlük, gözlem/staj ve uzaktan öğrenme gibi birçok farklı öğrenme yöntemi ile zenginleştiriyoruz. 2020 yılında DeFacto Türkiye ve DeFacto yurtdışı operasyonlarında toplam 150.785 saat eğitim organize ettik. Böylece çalışanlarımıza kişi başı oranlama 12,98 saat eğitim aldırılmış olduk. Bu eğitimlerimize toplamda 9.005 farklı çalışanımız katıldı, böylelikle çalışanlarımızın %86’sının eğitim faaliyetlerimize katılımını sağladık. 2020 yılında 5 üzerinden 4,5 gibi yüksek bir eğitim memnuniyet skoruyla çalışanlarımızın beklentilerini karşıladık.



Mutluluk Yönetimi

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” kurulmuş ve “Mutluluk Bize Yakışır Programı” ve “Mutluluk Bize Yakışır” markası hayata geçirilmiştir.

Mutluluk Bize Yakışır Programı ve Markası ile amacımız; aşağıdaki konularda yaratıcı, çalışanlara WOW dedirtecek, şirket iklimini ve kültürünü olumlu anlamda destekleyecek; en önemlisi çalışanların gülümsemesine ve mutlu olmasına olanak sağlayacak faaliyetleri hayata geçirmektir.

Mutluluk Süreçlerimizle ilgili özet bilgiler aşağıdaki gibidir:

Etkin Şirket İçi İletişim ve Sinerji:

- Kurum kültürünü oluşturmak ve yaygınlaştırmak,
- İşyerinde pozitif bir çalışma ortamı oluşturmak,
- Kaliteli işgücünü ve profesyonelleri çekmek ve elde tutmak,
- İç iletişim,
- Genel Merkez ve Teknopark ’ta “CEO ile Kahve” uygulaması,
- Mağazalarda “İK Sahada – Store Day Programı” uygulaması, (Pandemi nedeni ile durduruldu.)
- Mağazalarda dinlenme alanlarının iyileştirilmesi.



Sosyal ve Kültürel Gelişim:

- Sosyal Kulüpler: Sosyal Sorumluluk, Gezi, Dalış
- Spor Kulüpleri: Kürek, Futbol, Yoga
- Turnuvalar, sosyal etkinlikler
- Profesyonel eğitimler ve danışmanlar tarafından verilen ücretsiz eğitimler,
- DFTV sosyal yaşam platformu
- İlgi alanlarındaki çeşitli konularda sosyalleşme,
- Şirket içi etkinlikler, özel gün kutlamaları
- Toplu organizasyonlarda çeşitli gösteriler.

Hobi ve Kişisel Gelişim:

- Hobi Alanı: Öğle arası terasta golf oynama keyfi. Langırt, bilardo, masa tenisi, oyun konsolu, Pes, futbol turnuvaları. (Pandemi sağlık ve güvenlik tedbirleri kapsamına da geçici süre ile kullanım durduruldu. Mevcudiyeti devam etmektedir.)
- Mutluluk odasında sohbetler, kitap okuma alanı ve çeşitli içeriğe sahip zengin kütüphane kullanımı. (Pandemi sağlık ve güvenlik tedbirleri kapsamına da geçici süre ile kullanım durduruldu. Mevcudiyeti devam etmektedir.)
- Açık Katılımlı Seminerler: Genel katılıma açık seminerler. Alanında uzman kişiler, farklı konular.
- Workshop uygulamaları (Yoga, kahve yapımı, aromaterapi yağları yapımı ve yemek atölyeleri vb.): Pandemi sağlık ve güvenlik tedbirleri kapsamında workshop ve webinarları online olarak gerçekleştirdik.
- Mutluluk Cümleleri: İki haftada bir motive eden ve mutluluk veren cümle paylaşımları yapılır. Ofis çalışanlarımıza e-posta yolu ile iletilir, saha çalışanlarımızın da bireysel maillerine yönlendirilir.
- Mutluluk Bülteni: Online Dergi’nin içinde yayımlanır ve dünya gündemi, kişisel gelişim ve pozitif psikoloji üzerine online ortamda araştırma yazıları ve makaleler paylaşılır.
- Mutluluk Takvimi: Her ay belli bir tema içerisinde yayınlanan takvimde, kişinin motivasyonunu ve çevresiyle etkileşimini artırıcı maddeler yer almaktadır. Ofis çalışanlarına e-posta yolu ile iletilirken; Mağaza çalışanlarımız için takvimler bireysel maillerine yönlendirilmektedir.
- Online Dergi: Üç ay da bir online platformda son üç ayda şirket gündeminde neler olduğuna dair haberlerin, çalışanlara dair yazıların, etkinlik bilgilerinin yer aldığı içerik derlemesi.
- CEO ile Kahve: Ayda bir CEO’muz İhsan Ateş’in ve başvurular arasından çekilişle belirlenen 10 çalışanımızın şirket gündeminden, dünya, ülke gündemine; müşteri deneyimlerimize, yaşama dair önemli ipuçlarına, sanat ve kültüre ilişkin birçok noktada sohbet toplantısı.



Sağlıklı Yaşam:

- Sağlıklı Yaşam Programı:
- Daimî işyeri hekimi ve işyeri hemşire desteği;
- Çalışanlarımızın kendilerine özel sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve ara öğünler;
- Her hafta, haftanın 7 günü için planlanmış özel içeriklerin video çekimleri, sağlıklı beslenmeye dayalı zengin içerikli DFTV'de yer alan içerikler;
- Sağlıklı yaşam seminerleri, anlaşmalı sağlık kurumları ve ücretsiz muayeneler
- Sağlıklı yaşam ve beslenme konulu webinar ve workshoplar.

• Spor Salonu:

- Kadrolu bir spor hocası;
- Konforlu ve donanımlı spor salonu;
- Giyinme odaları ve duş kabinleri;
- Spor öncesi ve sonrasında gerekli olabilecek tüm malzeme dolabı;
- Kişilere özel egzersiz programları, kontrollü haftalık bir ölçümler
- Hafta içi belirli günlerde crunch, pilates ve yoga dersleri (pandemi nedeni ile durduruldu).

• Masaj Salonu:

- Ergonomi eğitimleri;
- Ücretsiz masaj salonu (pandemi nedeni ile durduruldu);
- Çalışma Alanları ve Fiziksel Koşullar.
- Bahçe ve Mola Alanları:
- Akdeniz konseptli bahçe ve mola alanları;
- Oturma alanları (ücretsiz içecek servis alanları ile zenginleştirilen yeni bir dekorasyon).
- Mutluluk Odası:
- Genel Müdürlük'te ve mağazalarımızda Mutluluk Odaları;
- Rahat koltuklar, TV, kutu oyunları, kitaplar, tablet ve kulaklık (pandemi nedeni ile durduruldu).

Temel Haklar konusundaki Gelişim Alanları

- Esnek Çalışma Saatleri: Tüm Genel Müdürlük çalışanları için sabah 07:00-09:00 saatleri arasında giriş, akşam 17:00-19:00 saatleri arasında çıkış esnekliği.
- Home Office Çalışma: Pandemi sürecinde İstanbul'daki Genel Müdürlük, Çerkezköy depo ve Ar-Ge merkezimizde işlerinin doğası ve regülasyonlar izin verdiği kapsamda uygun olan tüm çalışanlarımıza yönelik uzaktan ve esnek çalışma modelleri hakkı verilmiştir.

- Mutlu Beslenme: Pandemi döneminde işlerinin doğası gereği ofiste çalışmaya devam eden ve Hibrit modelde çalışan çalışanlarımız için hafta içi tüm günlerde sabah kahvaltısı için paketli sandviç servisi ve öğle yemeği kişiye özel kapaklı kaplarda servis edilmiştir. Tatlı veya meyve yemekle birlikte servis ediliyor.
- Kişisel İmaj: Tüm Genel Müdürlük kadın çalışanları için ücretsiz kuaför ve manikür hizmeti (pandemi nedeni ile durduruldu).
- Özel Gün ve Haftalarda Keyifli Aktiviteler: Yıllık iletişim takvimi doğrultusunda online iç iletişim etkinlikleri, on yılını dolduran çalışanlarımıza özel online Kıdem Ödül Töreni, tüm çalışanlar için online Şirket-i Muhabbet toplantısı gibi eğlenceli kutlamalar ve özel günlere özel online Şirket-i Muhabbet toplantısı, Güne özel planlanan webinar ve workshoplar.



İş-Özel Hayat Dengesi ve Çalışan Katılımı

DeFacto çalışanları, ağırlıklı olarak iş hayatında sosyalleşmeye önem atfeden Y ve Z kuşağından geliyor. Bu durum, iş yaşamı ve özel yaşam dengesini sağlamayı, bizim için bir öncelik haline getiriyor. İlgili çalışanlarımızın bu dengeyi kurmalarına yardımcı olmak için, 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. 2020 yılında Pandemi koşullarında zorunlu olarak durdurulan bu uygulamaları, sanal ortamda gerçekleştirdiğimiz çeşitli faaliyetlerle telafi etmeye çalıştığımızı da özellikle vurgulamak isteriz.

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

DeFacto Sosyal Kulüpleri

DeFacto Sosyal Kulüpleri, tüm DeFacto çalışanlarının 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 DeFacto 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. Bunun yanı sıra, tenis, basketbol, voleybol, kürek, futbol, aikido, yoga, sa-tranç branşlarında faaliyet gösteren, DeFacto Spor etkinlikleri de mevcuttur. Çalışanlarımız, öğle arası terasta golf oynama keyfinin yanı sıra, langırt, bilardo, masa tenisi, oyun konsolu oyunları, pes ve futbol turnuvaları gibi değişik sportif-kültürel etkinlikleri gerçekleştirebilme imkanına da sahiptirler.

Bu sosyal kulüplerde, profesyonel eğitmenler 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 ederler.

Pandemi sürecinde, sosyal kulüp faaliyetlerinin bir kısmını online platformlara çekmeyi başardık. Çeşitli kişisel gelişim ve sosyalleşme aktivitelerini, mecburen online platformlardan devam ettirmek zorunda kaldık. Bir dizi sosyal etkinliği ve sportif faaliyeti ise, ne yazık ki Pandemi süresince askıya aldık.

DFTV Sosyal Yaşam Platformu

Pandemi sürecinde devam eden faaliyetlerimizden olan ve 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 ulaşabildiler. Kısaca, DeFacto'lular katılmayı isteyip de katılamadığı seminerlerden, izlemeye zaman bulamadığı röportajlara ve birbirinden renkli hobi videolarına, DFTV'den diledikleri yer ve zamanda asenkron olarak ulaşabildiler.



İç İletişim Faaliyetleri

Pandemi öncesinde de iç 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 görüyorduk. Pandemiyle beraber bunların önemi ve etkisi daha da fazla gün yüzüne çıktı. 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 mecralarını, özellikle online kanallardan sıkça kullandık.

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

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.

Hobi ve Kişisel Gelişim

Pandemi öncesinde, 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 kullanabilmekteydiler. Ayrıca, genel katılıma açık olan, Açık Katılımlı Seminerlerde, alanında uzman kişilerden farklı konularda görüş ve bilgi alabilmekteydiler. Bu faaliyetlerin bir kısmını, Pandemi sürecinde online platformlara çekebildik; online olarak icra edilemeyecek hobi ve sosyal etkinliklere ise ne yazık ki ara vermek zorunda kaldık.

Düzenli olarak yayımlamaya devam ettiğimiz Mutluluk Bültenimiz, aylık periyotta tüm çalışanlarla hobi, dünya gündemi, kişisel gelişim ve pozitif psikoloji üzerine online ortamda araştırma yazıları ve makalelerin ulaştırılmasını sağlıyor.

Yine her ay belli bir tema içerisinde yayınlanan Mutluluk Takviminde, çalışanların motivasyonunu ve çevresiyle etkileşimini artırıcı maddeler yer almaktadır. Takvim tüm ofis çalışanlarına e-posta yolu ile iletiliyor.

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

Pandemi sürecinde önemi çok daha belirgin bir şekilde ortaya çıkan 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.



Temel Haklar

Pandemi öncesinde, 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 da verilmiştir. Pandemi sürecindeyse, Hibrit çalışma yoluna gidilmiştir.

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.

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.

Kadının Güçlendirilmesi

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEP's) imzacısı olarak DeFacto, Mutlu Kadın Hareketi'ni 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, kadın çalışanlar için ayda bir gün evden çalışma gibi yan haklar da sağlanmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli koşullarda çalışma imkânı sunmak, sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir. Faaliyetlerimiz sırasında ve sonunda insanlığı 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 Kurullarımızdır. DeFacto operasyonlarında 321 çalışan temsilcisi mevcut olup, 81 üyesiyle mağaza ve merkez ofisimizde faaliyet gösteren 21 İSG Kurulu bulunmaktadır. Her mağazamız için bir çalışan temsilcisi mevcuttur, ancak 50 kişiden az per-



soneli olan mağazalarda İSG kurul toplantısı yapılmıyor. İSG Kurul toplantıları rutin yapılmaktadır. İşveren vekili ve çalışan temsilcisi aracılığıyla tüm bilgiler kurula aktarılmaktadır. Aynı zamanda etik hat ile yapacakları bildirimler için çalışanlar güven altına alınmıştır. Tehlike belirleme, risklerin değerlendirilmesi ve öneride bulunmak için bir Grup İş sağlığı ve güvenliği e-posta adresi (is.guvenlik@defacto.com) oluşturularak bu yöntem ile çalışanların bildirim yapabileceği bildirilmiştir.

Ozon Tekstil operasyonlarında ise 14'ü çalışan temsilcisi olan 26 üyesiyle faaliyet gösteren 4 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 uyguluyoruz. KVKK gerekliliklerini sağlamak adına, çalışanlarımızın sağlık bilgileri sadece işyeri hekimi ve işyeri hemşiresi tarafından görülebilmektedir ve kilitli dolaplarda saklanır.

2017 yılında 1,57 düzeyinde olan kaza sıklık oranı 2018'de 1,49 ve 2019'da 1,23 ve 2020'de de 1,68 olarak gerçekleşti; yine 2017'de 2,82 düzeyinde olan kayıp gün oranı ise 2018'de 1,04 ve nihayet 2019'da 0,27 ve 2020 de 0,33 olarak gerçekleşti.

DeFacto

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Mağazalarda İSG Uygulamaları

Mağazalarımızda İSG uygulamalarını kritik hale getiren temel konu çalışanlarımızın büyük çoğunluğunun mağazalarımızda görev alıyor olmasıdır. Mağazalardaki sağlık ve güvenlik konularının yönetiminden, başta mağaza müdürleri olmak üzere tüm mağaza çalışanları sorumludur. İSG performansı, mağaza müdürlerinin öncelikli konuları arasında yer alır ve bu bireysel finansal performanslarına da yansır.

Çalışanlarımızın ilgili yasa ve yönetmeliklerle kurumsal uygulamalarımız hakkında bilgi edinmeleri için, düzenli İSG eğitimleri almalarını sağlarız. Mağazalarda İSG risklerinin önlenmesine yönelik talimatlar da İSG El Kitabında ayrıntılı açıklamalarla yer alır.

Türkiye'deki tüm mağazalarımız, İSG riskleri yönünden hazırlanan denetim planları doğrultusunda, yılda iki kez bağımsız kuruluşlarca denetlenirler. Bu denetimlerde herhangi bir uygunsuzluk görülen durumlarda, ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin en geç altı ay içerisinde mağaza yönetimi tarafından alınmış olmasını beklenir. Yurtiçi ve yurtdışında görevli süpervizörlerimiz, genel mağaza uygunluk denetimleri esnasında, yaklaşık 260 kriterden oluşan bir denetleme listesiyle, İSG denetimlerini gerçekleştirir. Yurt dışı mağazalar için de yasal gereklilikler kontrol edilerek, gereklilikler doğrultusunda aksiyonlar alınmaktadır. Ülkelerin yasal gerekliliklerine ek olarak, DeFacto temel İSG gereklilikleri de baz alınarak değerlendirmeler yapılmaktadır. İSG kontrol kriterlerine uygunluk sonuçları, mağaza müdürleri ile paylaşılır ve uygunsuzluklar için alınan aksiyonların takipleri yapılır.

Pandemi sürecinde bir süreliğine kapalı kalan mağazalarımızda, dezenfeksiyon, dolaşım kısıtlaması, kişisel hijyen tedbirleri uygulama konarak, bir süre sonra yeniden hizmet vermeye başlanmıştır. Bu çerçevede, İSG kuralları gereği, mağazalarımızda ateş ölçümü yapılmaktadır.

Temizlik ve dezenfeksiyon çalışmaları düzenli olarak sürerken, mağaza içi %100 temiz hava verecek şekilde iklimlendirme sistemleri yenilendi. Mağazalarımızda artık girişler metre kareye göre sınırlandırılıyor, kabinlerimizde birer arayla kullanımı sağlanıyor, denenen ürünler reyona çıkmadan dezenfekte ediliyor. Tüm mağazalarımızda, Sosyal mesafe işaretlemeleri yapıldı ve kasalardaki çalışanlarımız ile müşterimizin arasına hijyen bariyer konuldu. Yine bütün mağazalarda, maske ve dezenfektan bulunduruluyor ayrıca uyarı ve bilgilendirme afişleri uygulaması da yapıldı.



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 yükseltimiştir. Bu bağlamda eğitimler alınarak sistem yenilenmiştir. Depo çalışanlarına yasal mevzuata uygun İSG eğitim veriyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi depo faaliyetlerinde kapsam dışı madde olmadan uygulanmaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarının temel amaçları şunlardır:

- 1. Çalışanları korumak:** Çalışanları işyerinin olumsuz etkilerinden korumak, rahat ve güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlamak iş sağlığı ve güvenliğinin ilk amacıdır.
- 2. Üretim güvenliğini sağlamak:** İş kazaları ve meslek hastalıkları sebebiyle oluşabilecek iş gücü ve iş günü kayıplarının en aza indirilmesi, dolayısıyla iş veriminde artışın sağlanmasıyla üretimin (ürün ve/veya hizmet) korunması iş sağlığı ve güvenliğinin amaçlarından biridir.
- 3. İşletme güvenliğini sağlamak:** Çalışma ortamlarında alınan tedbirlerle, işletmeyi tehlikeye sokabilecek yangın, patlama, makine arızaları ve devre dışı kalmaların ortadan kaldırılması işletme güvenliğini sağlayacaktır.



İSG Eğitimleri

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

Çalışanlarımıza verdiğimiz tekrar eğitimlerini ve mevzuatta yer alan konuları içeren eğitimleri e-eğitim olarak veririz. Sınıf içi eğitimler de uzaktan eğitim sistemi üzerinden takip edilebilir. 2020 yılında Covid-19 Pandemisi nedeni ile eğitimlerimizin tamamını e-eğitim olarak verdik. Aramıza yeni katılan çalışanlara ise işe başlama eğitimi veriyoruz: Tüm çalışanlarımıza DeFacto Akademi üzerinden iş başı yaptığında ve mevzuatta belirtilen periyotlarda İSG eğitimleri atanır. Çalışanlarımızın tümüne KVKK konusunda DeFacto Akademi üzerinde bilgilendirme yapılır.

2020 yılında DeFacto yurtiçi mağazaları personeline toplam 9.638 saat, Genel Müdürlük personeline toplam 14.740 saat, DeFacto Teknoloji (Teknopark) personeline toplam 2.152 saat ve depo personeline de toplam 14.490 saat olmak üzere, toplamda 41.020 saat eğitim verdik. Ozon Tekstil çalışanlarına ise toplam 11.216 saat İSG eğitimi verdik.

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız

Kuruluşumuz, üst yönetimi ve tüm çalışanları olarak, “Hiçbir iş, insan sağlığını ve can güvenliğini tehlikeye sokacak kadar acil ve önemli değildir” düşüncesiyle yola çıkar. Kuruluşumuzda meydana gelebilecek iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek temel hedefimizdir. Bunun için:

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

Pandemi Sürecinde İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarımız

Covid-19 Pandemisi, 2020 yılında birkaç ay içinde dünyanın dört bir yanında yaşamı altüst etti. Bu kapsamda ülkeler ve kurumların aldığı bir çok karar ve uygulama da zamana ve şartlara göre değişti. Bu zorlu süreçte tüm paydaşlarımızın sağlığı ve güvenliği konusunda, bir dizi İSG uygulamasına gidildi.

2020 yılı başlarından itibaren, numune olarak gelen kargoların dezenfeksiyonu için ilk uygulama ve ölçümler yapılmaya başlandı. Havalandırma sitemine ve sistem üzerinden merkez binaya dezenfektan uygulaması yapılarak, öncesi ve sonrası kontrol edildi. Ofisler ve havalandırma sistemi periyodik olarak ULV cihazı ile dezenfekte edildi ve el yıkama ve el dezenfektanı kullanma talimatları asıldı. Temizlik ve dezenfeksiyon öncesi ve sonrasında gerekli ölçümler yapılarak izlendi.

Tüm servis araçları ve şirket araçları dezenfekte edilerek, tüm araçlara el dezenfektanı konuldu. Servis araçları taşıma kapasiteleri bakanlık önerilerine göre yenilendi. Şirket araçlarında tercihen tek kişi seyahat edilmesi, zorunlu durumlarda en fazla iki kişi seyahat etmesi sağlandı.

Ofislerde zeminlerin, masaların ve ortak alanların temizlik frekansları artırıldı. Bütün konumlarda düzenli olarak dezenfeksiyon uygulamaları gerçekleştirildi. Süratle kişisel hijyen ve koruyucu malzeme tedariki sağlanarak bunlar yaygın olarak kullanıma sunuldu.

Yemekhane salata yoğurt vb. ürünler tek kullanımlık kapalı kaplarda servis edildi. Salata sosları için tek kullanımlık eldiven kullanılmaya başlandı. Çatal, bıçak ve kaşık servisi kâğıt içerisinde yapılmaya başlandı. Yemekhane personeli el yıkama sıklığı 20 dakikaya indirildi. İlerleyen süreçte, yemek dağıtımı tek kullanımlık kaplarda yapılmaya başlandı ve yemekhane kapatılarak sosyal me-

safe rahatlıkla sağlanabildiği için yemek dağıtımı katlarda masalara yapıldı.

Pandeminin etkisinin artmasıyla beraber, personele seyahatler ile ilgili bilgilendirme yapılarak, tüm yurt dışı seyahatler iptal edildi. Zorunlu nedenlerle bireysel veya görevli olarak yurt dışı seyahatlerinden sonra evden çalışma ve yıllık izin uygulamasına geçildi. Seyahat dönüşlerinde, işyerine gelmeden işyeri hekimi ile görüşme şartı uygulanmaya başlandı. Yurt içinde yapılacak uçak seyahatleri iptal edildi ve zorunlu hallerde şirket araçları ile seyahat edilmesine karar verildi.

Çalışanlarımıza, online toplantı kuralları ile ilgili bilgilendirme yapıldı. Yüz yüze toplantılar yerine online toplantı yapılmasına karar verildi. On kişi -den fazla katılımcısı veya yurt dışı katılımcısı olan toplantılar da bir süreliğine iptal edildi. Zorunlu hallerde 14 gün önce giriş yapıldığını belirten pasaport kaydı veya sağlık raporu istenmesi kararı alındı. Ziyaretçilerin ise, zemin kat toplantı odaları dışındaki alanlara gitmemesi kararlaştırıldı. Bunun paralelinde, şirket dışı etkinlik, konferans, seminerlere gidilmemesi önerildi.

Yapılan İSG değerlendirmeleri neticesinde, risk grubundaki çalışanlarımız evden çalışmaya başladı. Çalışanların yarısı için 14 günlük periyotlarda evden çalışma kararı alındı. Spor salonu ve mutluluk odası Pandemi süresince hizmete kapatıldı. İlerleyen süreçte, yöneticiler hariç tüm çalışanların evden çalışmasına karar verildi. Evden Çalışmalar için iş sağlığı ve güvenliği bilgilendirme sunumu hazırlandı.

Öncelikli 50 yurt içi mağazaya eldiven, el dezenfektanı ve yüzey dezenfeksiyonu için sprej gönderildi. İlerleyen süreçte, Türkiye genelindeki tüm mağazaların kapatılmasına karar verildi.

Acil durum eylem planı güncellenerek paydaşlara gönderildi. Covid-19 Vaka yönetim süreçleri ve dokümanları hazırlanarak yürürlüğe alındı. Tüm

süreç ve dokümanlar «DeFacto Covid-19 Eylem Planı» adında tek doküman altında birleştirildi.

Kargo ve numune kabul odası bina dışına taşındı. Kaş bahçesine toplantı masaları koyularak toplantıların bu alanda organize edilmesi, tedarikçi ve misafirlerin Merkez Binaya alınmaması kararlaştırıldı. Sosyal mesafe kuralına uygun geçiş işaretlemeleri yapılarak mesafenin korunmuş, yığılma ve kalabalıklaşma önendi. Çalışanların işe girişlerinde temassız ölçülmesi için termal kamera kullanılmaya başlandı. Bulaş riskinin yüksek olduğu tüm kapılarda ayak tutamakları uygulaması yapıldı. Asansörlerin kullanımı aynı anda iki kişi ile sınırlandırıldı ve temas edilen yüzeylerin sıklıkla dezenfekte edilmesi sağlandı.

İşyerlerinde çalışanlar arasında sosyal mesafeyi koruyabilmek için bir dolu bir boş uygulaması yapıldı. Oturulmayacak alanlar işaretlendi ve sosyal mesafe kuralı gereği çalışma yöntemi olarak uzaktan/dönüşümlü çalışma yöntemleri tercih edildi.

Bulaş riskinin en yüksek olduğu revirde doğal havalandırmayı sağlamak için, dış ortama cam açıldı. Havalandırma sistemi tamamen yenilenerek taze hava beslemesi maksimum düzeye çıkarıldı. Şirket dışındaki alana Covid-19 şüphelisi olanların bekletilmesi için karantina odası oluşturuldu.

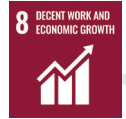


DeFacto

TOPLUMSAL GELİŞİM



4
QUALITY
EDUCATION



8
DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



17
PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS

Çalışan Gönüllülüğü

2019 yılında Çerkezköy Depomuz'da 31 gönüllümüzün katılımıyla 100'ün üzerinde fidan dikimiyle Çerkezköy Depomuz'un bahçesinde bir hatıra ormanı oluşturmuş olduk. 2020 yılında 10.000 fidanlı hatıra ormanı Edirne Yenicegörmüce bölgesinde "DEFACTO HATIRA ORMANI" adıyla hayata geçti.

10 gönüllümüzün organizasyonu ile 290 adet küçük paket mamalarını çalışanlarımıza, 60 kg kedi & 60 kg köpek maması şeklinde dağıtıldı. Dağıtılan dostluk mamalarını çalışanlarımız alıp, yaşadıkları bölgedeki sokak hayvanlarına bu mamaları hediye ettiler ve bu vesile ile tatlı dostlarımızı sevindirdiler.

Elâzığ'da yaşanan deprem felaketi sonrası 192 adet yardım kolisi AFAD Aracılığı ile Elâzığ AFAD İl Müdürlüğü'ne teslim edilmiştir.

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 uygulurlar. DeFacto programa 2016 yılında gönüllü şirket olarak ilk defa katıldı. İlk uygulama yılında 6 gönüllü koçuna sahipken bu sayı 2018 yılında 16'ya ulaştı. 2020 yılının sonunda yaklaşık 110 öğrencinin hayatlarına dokunduk ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamış olduk.



PERFORMANS VERİLERİ

ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ

	2020	
	Erkek	Kadın
Toplam İşgücü (Sayı)		
<i>DeFacto Türkiye</i>	4.113	5.288
<i>DeFacto Çalışanları</i>	3.965	4.932
<i>Outsource Çalışanlar</i>	140	352
<i>Ozon Tekstil</i>	382	255
<i>DeFacto Yurtdışı</i>	1.434	1.677
Kategoriye Göre Çalışanlar (Sayı)		
<i>DeFacto Türkiye</i>		
<i>Ofis Çalışanları</i>	3.239	4.305
<i>DeFacto Yurtdışı</i>		
<i>Ofis Çalışanları</i>	11	5
<i>Saha Çalışanları</i>	1.423	1.672
<i>Ozon Tekstil</i>		
<i>Ofis Çalışanları</i>	130	84
<i>Saha Çalışanları</i>	252	171
Yaş Gruplarına Göre Çalışanlar (%)		
<i>DeFacto Türkiye</i>		
<i>30 yaş altı</i>	%70	
<i>30 - 50 yaş arası</i>	%29	
<i>50 yaş üstü</i>	%1	
<i>DeFacto Yurtdışı</i>		
<i>30 yaş altı</i>	%82,4	
<i>30 - 50 yaş arası</i>	%17,2	
<i>50 yaş üstü</i>	%0,4	
<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>	52	17
Engelli Çalışan Sayısı	413	217
<i>DeFacto Türkiye</i>	186	
<i>DeFacto Yurtdışı</i>	28	
<i>Ozon Tekstil</i>	19	

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Türkiye Toplam Mağaza Enerji Tüketimi (kW h)	45.502.107	52.901.651	61.694.980	63.983.980	58.355.302	52.311.266
Türkiye Mağaza Enerji Yoğunluğu (kwh/m ²)*	222,8	192,5	178,7	160,7	161,7	141,06
Toplam Forklift Yakıt Tüketimi (l-Dizel)	7.000	7000	5.960	6.850	5.387	10.100
Defacto Genel Merkez Su Tüketim Yoğunluğu (m ³ /kişi)		17,42	13,82	14,85	10	10,84
Üretim Tesislerinde Toplam Ambalaj Atık Miktarı (Ton)						
<i>Kağıt-karton</i>	9	12	173.341	218	10,66	57,71
<i>Metal</i>	--	--	0,55	0	0	0
<i>Plastik</i>	2,5	4,5	56,82	53	0,165	19,53
Üretim Tesislerinde Tehlikeli Atık Miktarı (Ton)						
<i>Bertaraf</i>	--	--	29,76	42	4,69	12
<i>Geri Kazanım</i>	--	--	--	0	62,31	40,02
Üretim Tesislerinde Tehlikesiz Atık Miktarı (Ton)						
<i>Bertaraf</i>	--	--	--	0	58,87	0
<i>Geri Kazanım</i>	--	--	664,34	275	782,13	77,236
Analitik Test Laboratuvarı Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (Ton)						
<i>Tehlikeli</i>	--	--	6	11	11	5,1
<i>Tehlikesiz</i>	--	--	1.200	1.600	1.550	0
Fiziki Test Laboratuvarı Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (Ton)						
<i>Tehlikeli</i>	--	--	0	0	0	0
<i>Tehlikesiz</i>	--	--	380	990	1.900	52,56

* Hesaplama yönteminde yapılan değişiklik nedeniyle veriler geçmişe dönüş 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	2020
İSG Kurulu Sayısı						
<i>DeFacto Çalışanları</i>	3	3	3	12	20	21
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	20	22	24	19	16	4
İSG Kurulu Üye Sayısı						
<i>DeFacto Çalışanları</i>	120	126	126	122	136	81
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	38	41	42	36	30	26
İSG Kurulu Çalışan Temsilci Sayısı						
<i>DeFacto Çalışanları</i>	12	12	31	1	329	321
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	4	5	5	5	11	14
Kaza Sıklık Oranı						
<i>DeFacto Çalışanları</i>	1,26	1,48	1,57	1,49	1,23	1,68
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	2,18	3,49	1,46	3,26	3,05	4,1
Kayıp Gün Oranı						
<i>DeFacto Çalışanları</i>	4,91	2,91	2,82	1,04	0,27	0,33
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	8,58	8,72	5,46	4,91	4,3	3,2
İSG Eğitimleri (Saat)						
<i>DeFacto Çalışanları</i>	--	--	9.602	6.144	24.088	41.020
<i>Ozon Tekstil Çalışanları</i>	--	--	4.108	1.232	6.600	11.216

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.74)	—	
102-2	www.defacto.com.tr	—	
102-3	İletişim (s.74)	—	
102-4	Dünden Bugüne DeFacto (s.9)	—	
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.9) DeFacto Operasyonları (s.17-18)	—	
102-7	Rakamlarla 2020 (s.16-17)	—	
102-8	Çalışan Demografisi (s.53-54)	—	
102-9	DeFacto Yönetimi (s.43-46)	—	
102-10	Raporlama döneminde şirket organizasyonunda, sermaye yapısında ya da tedarik zincirinde belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.	—	
102-11	İş Etiği (s.24-26) Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.36-42) Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik (s.43-47)	—	
102-12	Toplumsal Gelişim (s.64-65)	—	
102-13	Toplumsal Gelişim (s.64-65)	—	
		Strateji	
102-14	CEO Mesajı (s.4)	—	
102-15	CEO Mesajı (s.4)	—	
		Etik ve Dürüstlük	
102-16	İş Etiği (s.24-26)	—	
102-17	İş Etiği (s.24-26)	—	

GRI İÇERİK İNDEKSİ

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

Açıklamalar ve Sayfa Numaraları

Hariç Tutulan

Yönetişim

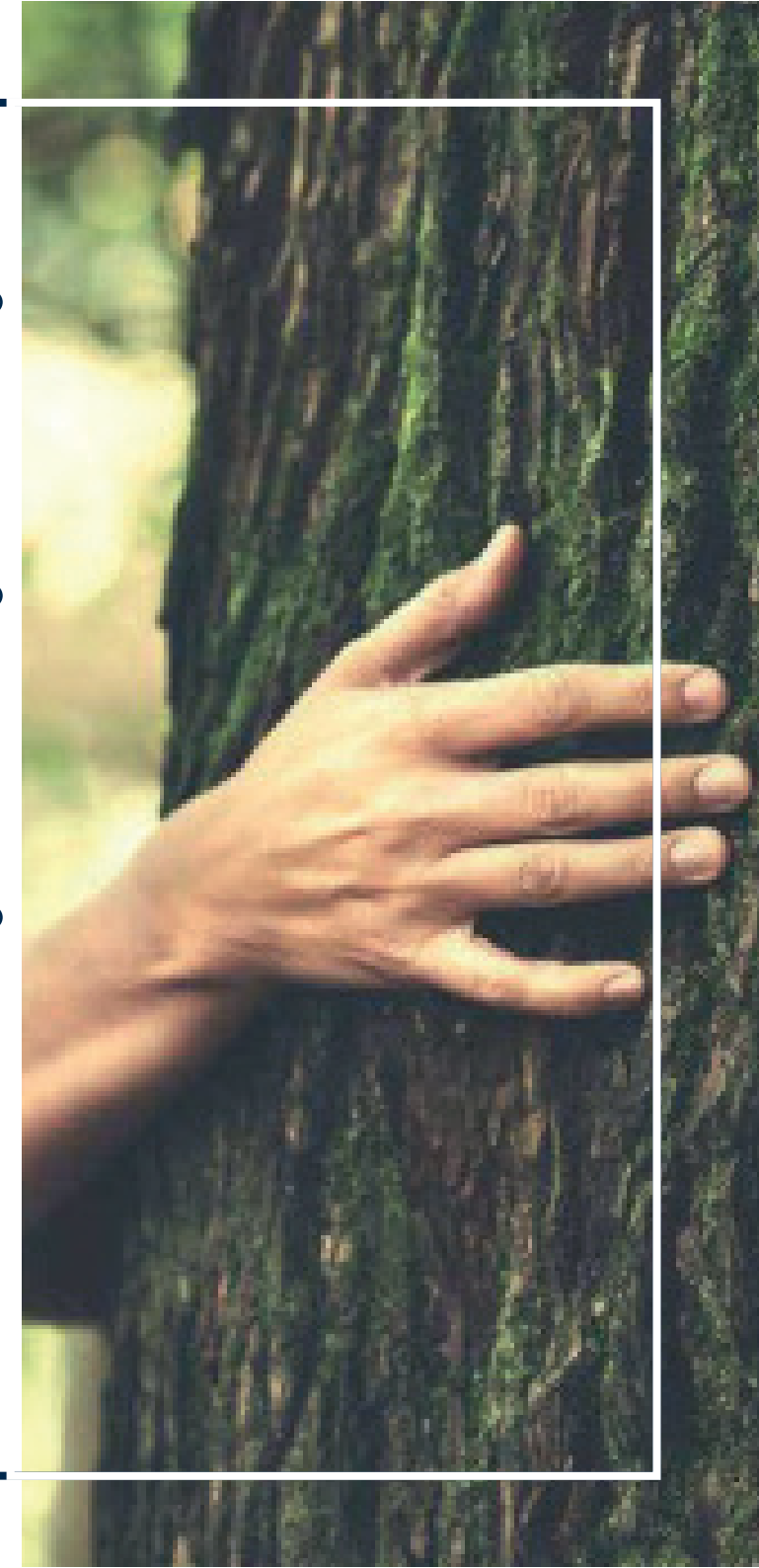
102-18	Kurumsal Yönetim (s.18)	—
102-19	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.26-27)	—
102-20	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.26-27)	—
102-29	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.26-27)	—
102-30	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.26-27)	—

Paydaş Katılımı

102-40	Paydaşlarımızla Dialog (s.30-34)	—
102-41	Toplu Sözleşme Kapsamında görev alan çalışmamız bulunmamaktadır.	—
102-42	Paydaşlarımızla Dialog (s.30-34)	—
102-43	Paydaşlarımızla Dialog (s.30-34)	—
102-44	Paydaşlarımızla Dialog (s.30-34)	—

Raporlama Uygulaması

102-45	Rapor Hakkında (s.3)	—
102-46	Rapor Hakkında (s.3)	—
102-47	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28)	—
102-48	Rapor Hakkında (s.3)	—
102-49	Rapor Hakkında (s.3)	—
102-50	Rapor Hakkında (s.3)	—
102-51	https://kurumsal.defacto.com.tr/surdurebilirlik.html	—
102-52	https://kurumsal.defacto.com.tr/surdurebilirlik.html	—
102-53	İletişim (s.86)	—
102-54	Rapor Hakkında (s.3)	—
102-55	Rapor Hakkında (s.3)	—
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.28)	–
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.25-27), Çevre (s.47-49)	–
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.25-27), Çevre (s.47-49)	–
GRI 301: Malzeme 2016	301-1 Ağırlık veya hacim olarak kullanılan malzemeler	Çevre (s.47-49)	–
	301-2 Kullanılan geri dönüştürülmüş girdi malzemeleri	Çevre (s.47-49)	–
	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve bunların ambalaj malzemeleri	Çevre (s.47-49)	–
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	Çevre (s.47-49), Çevresel Performans Göstergeleri (s.68)	–
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevre (s.47-49), Çevresel Performans Göstergeleri (s.68)	–
GRI 303: Su ve Akışkanlar 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak suyla etkileşimler	Çevre (s.47-49)	–
	303-2 Su deşarjıyla ilgili etkilerin yönetimi	Çevre (s.47-49)	–
	303-5 Su tüketimi	Çevre (s.47-49)	–
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.47-49)	–
GRI 306: Atıklar 2020	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.47-49), Çevresel Performans Göstergeleri (s.68)	–

Ekonomik Sürdürülebilirlik

GRI 201: Ekonomik performans 2016	201-1 Üretilen ve Dağıtılan Doğrudan Ekonomik Değer	Tedarik Yönetimi (s.43-46)	–
GRI 201: Ekonomik performans 2016	202-1 Yerel askari ücrete kıyasla standart giriş seviyesi ücretin cinsiyete göre oranları	Ücretlendirme Yönetimi (s.56)	–

İş Etiği ve Yasal Uyum

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28)	–
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	İş Etiği (s.24-26)	–
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	İş Etiği (s.24-26)	–
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.21-22)	–
	207-2 Vergi yönetimi, kontrol ve risk yönetimi	Vergi (s.21-22)	–
	207-3 Paydaş katılımı ve vergiyle ilgili konuların yönetimi	Vergi (s.21-22)	–
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 ihlaline rastlanmamıştır.	–
GRI 412:İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1 1 İnsan hakları incelemelerine veya etki değerlendirmelerine tabi tutulan işlemler 412-2 İnsan hakları politikaları veya prosedürleri hakkında çalışan eğitimi	Raporlama döneminde bu türden bir işleme rastlanmamıştır. Toplum (s.32), Çeşitlik ve Kapsayıcılık (s.55)	-- --
GRI 413:Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları ile yapılan operasyonlar	Toplum (s.32), Çeşitlik ve Kapsayıcılık (s.55)	–
GRI 415:Kamu Oplitikası 2016	415-1 Siyasal katkılar	Toplum (s.32), Çeşitlik ve Kapsayıcılık (s.55)	–
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.44)	–

İş Sağlığı ve Güvenliği

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28) İş Sağlığı ve Güvenliği (s.63-65) İş Sağlığı ve Güvenliği (s.63-65)	– – –
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 Resmi yönetim-çalışan iş sağlığı ve güvenliği komiteleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.63-65), Sosyal Performans Göstergeleri (s.68)	–

Ar-Ge ve İnovasyon

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.25-27) Tasarım ve Yenilikçilik (s.33-35) Tasarım ve Yenilikçilik (s.33-35)	– – –
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Desteklenen altyapı yatırımları ve hizmetler 203-2 Belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Değerlerimiz (s.25), Kurumsal Yönetim (s.18-21) Tasarım ve Yenilikçilik (s.33-35)	-- --

Marka ve İtibar

GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı 103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri 103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirilmesi	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28) İş Sürekliliği (s.19), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.36-42) İş Sürekliliği (s.19), Ürün Sorumluluğu ve Müşteri Memnuniyeti (s.36-42)	– – –
---------------------------------	--	--	-------------

GRI İÇERİK İNDEKSİ			
Öncelikli Konular Standart	Göstergeler	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
Tedarik Yönetimi			
GRI 303:Su ve Akışkanlar 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak suyla etkileşimler	Çevre (s.47-49)	-
	303-2 Su deşarjıyla ilgili etkilerin yönetimi	Çevre (s.47-49)	-
	303-5 Su tüketimi	Çevre (s.47-49)	-
GRI 305:Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.47-49)	-
GRI 306: Atıklar 2020	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.47-49), Çevresel Performans Göstergeleri (s.68)	-
GRI 305:Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.47-49)	-
GRI 306: Atıklar 2020	306-2 Tür ve bertaraf metodu bazında atıklar	Çevre (s.47-49), Çevresel Performans Göstergeleri (s.68)	-
GRI 305:Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	Çevre (s.47-49)	-
Çalışan Gelişimi ve Yetenek Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	DeFacto Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28)	-
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Performans Yönetimi (s.55), Yetenek Yönetimi (s.56)	-
	103-3 Yönetim yaklaşımı değerlendirmesi	Performans Yönetimi (s.55), Yetenek Yönetimi (s.56)	-
GRI 401:İstihdam 2016	401-1 Yeni çalışan istihdamı ve sirkülasyon	Çalışanlarımız (s.53)	-
GRI 402:İşgücü/Yönetim ilişkileri 2016		Çalışanlarımız (s.53)	-
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Yıllık çalışan başına ortalama eğitim saati	Yetenek Yönetimi (s.56), Sosyal Performans Göstergeleri (s.68)	-
	404-2 Çalışan yeteneklerini geliştirmeye ve dönüştürmeye yönelik destek programları	Yetenek Yönetimi (s.56), Sosyal Performans Göstergeleri (s.68)	-
GRI 405:Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Sosyal Performans Göstergeleri (s.68)	-
GRI 406: Ayrımcılığın Engellenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzenleyici önlemler	DeFacto hiçbir koşulda ayrımcılığa izin vermez. Raporlama döneminde bu türden hiç 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.54)	-

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 2020 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 İŞBİRLİĞİ

Türk-Alman Üniversitesi
Sürdürülebilirlik, İnovasyon ve Trend Etütleri Platformu

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 e-posta adresi üzerinden irtibata geçebilirsiniz.

SOSYAL MEDYA KANALLARIMIZ



Instagram

<https://www.instagram.com/defacto/>
<https://www.instagram.com/dfkariyer/>
<https://www.instagram.com/defacto.global/>



Facebook

<https://www.facebook.com/DeFacto>
<https://www.facebook.com/defactokariyer>



Twitter

<https://twitter.com/defacto>
<https://twitter.com/defactokariyer>



LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/defacto/>



Tiktok

<https://www.tiktok.com/@defacto?lang=tr-TR>



Youtube

<https://www.youtube.com/user/DeFactoSocial>