



2017 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Sürdürülebilirlik
Gelecek
Nesillere Vaadimiz

YILDIZ ★ HOLDING



İÇİNDEKİLER

GENEL MÜDÜRÜN MESAJI	3
RAPOR HAKKINDA	4
HAKKIMIZDA	5
Vizyon.....	5
Misyon.....	5
Sayılarla Bizim Toptan.....	5
KURUMSAL YÖNETİM	6
Etik İlkeler.....	6
Risk Yönetimi.....	7
Sürdürülebilirlik Komitesi.....	7
Sürdürülebilirlik Komitesi Organizasyon Yapısı.....	8
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ	9
Öncelikli Konular.....	9
Sürdürülebilirlik Öncelikleri.....	10
Paydaşlarla İletişim.....	11
ÜRÜNLER – İLHAM VERMEK	12
KALİTELİ VE EKONOMİK ÜRÜNLER	13
Ürün Güvenliği ve Kalite.....	13
Müşteri Memnuniyeti.....	14
TOPLUM – BİRLİKTE GÜÇLENMEK	16
STRATEJİK TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ	17
İş Ortaklığı Tedarik Modeli.....	18
ÇALIŞANLAR	19
Performans ve Kariyer Yönetimi.....	20
Eğitimler.....	21
Çalışan Memnuniyeti.....	22
İş Sağlığı ve Güvenliği.....	22
DÜNYA - İYİLEŞTİRMEK	23
ÇEVRE YÖNETİMİ	24
Atık Yönetimi.....	24
Su Tüketimi.....	24
Enerji Verimliliği.....	24
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	26
SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	27
GRI İÇERİK İNDEKSİ	29

GENEL MÜDÜRÜN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin bir numaralı toptancısı olma vizyonumuz doğrultusunda, 2002 yılından bu yana müşteri odaklı iş modelimizle istikrarlı bir şekilde büyüyoruz. Toptan satış konseptinde daha geniş mağaza ağı ve müşteri kitlesine ulaşmak üzere adımlar atıyoruz. Bugün, 69 ilde 176 mağazayla coğrafi açıdan en erişilebilir toptan satış marketi konumundayız. Başarıyla yürüttüğümüz tüm operasyonların çevresel, toplumsal ve ekonomik etkilerini şeffaflıkla paylaşmak üzere ilk Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.

Şirketimizin başarısını finansal karlılık ile birlikte, ekosistemimizdeki paydaşlarımız için yarattığımız değerle ölçüyoruz. Sürdürülebilir iş modeli doğrultusunda stratejik hedeflerimize ulaşmak için çalışanların gelişimi, müşteri memnuniyeti ve özgün iş ortaklığı sistemi önemli rol oynuyor.

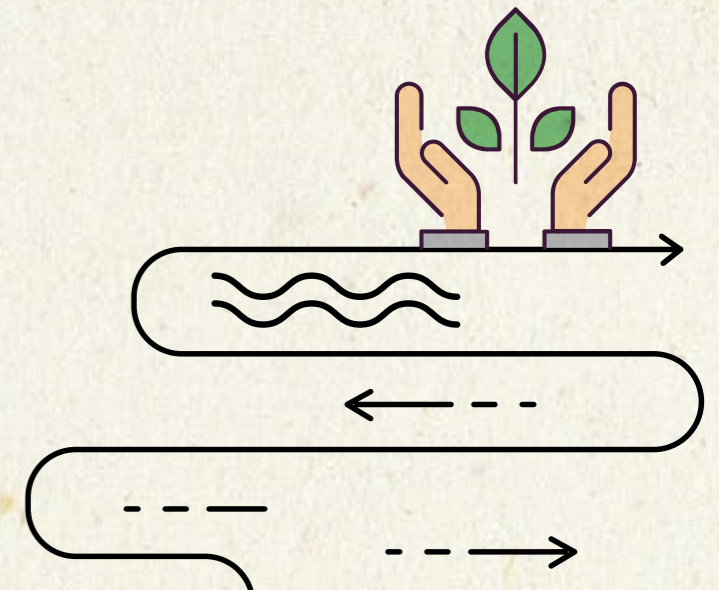
B2B sektöründe bir ilk olan iş ortağı mal tedarik modeli ile iş ortaklarımızla karşılıklı kazanımlar elde ederek büyümeyi hedefliyoruz. 2014'te Yıldız Holding'e bağlı Şok Marketler'in iş ortağı olarak faaliyet gösteren iş ortağı mağazaların mal tedarik sözleşmelerini satın aldık ve bu modele SEÇ Market markası ile devam ediyoruz.

Müşterilerin değişen alışveriş eğilimlerini takip ederek pazarlama çalışmalarımızı ve kampanyalarımızı müşteri davranışları çerçevesinde optimize ediyoruz. Kurumsal müşterilere kurumsal satış web portal üzerinden de hizmet veriyoruz. E-ticaret sistemi ile müşterilerimize daha kolay ve erişilebilir bir ticaret imkanı sağlıyoruz.

İlk Sürdürülebilirlik Raporu'nu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyor, çalışma arkadaşlarım başta olmak üzere bu süreçte katkısı olan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

GENEL MÜDÜR
HÜSEYİN BALCI

**ŞİRKETİMİZİN
BAŞARISINI
FİNANSAL KARLILIK
İLE BİRLİKTE,
EKOSİSTEMİMİZDEKİ
PAYDAŞLARIMIZ İÇİN
YARATTIĞIMIZ
DEĞERLE
ÖLÇÜYÜRÜZ.**



RAPOR HAKKINDA



RAPORUN
DİJİTAL
HALİNE
BURADAN
ULAŞABİLİR-
SİNİZ

- Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak,
- Yıldız Holding'in küresel sürdürülebilirlik liderliği vizyonu doğrultusunda ivme kazanan çalışmalarımızı paylaştığımız ilk Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.
- Bu raporla çevreye ve topluma karşı sorumlu ve ekonomik değer yaratan faaliyetlerimizin sürdürülebilirlik performansını paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.
- Bu rapor Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları "Temel" (core) seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı.

Raporun çatısını oluşturan öncelikli sürdürülebilirlik alanlarını, uluslararası paydaş katılım standardı olan Accountability AA1000SE Standardına uygun olarak hem iç hem dış paydaşların katılımıyla belirledik. 1 Ocak – 31 Aralık 2017 yılı performansımızı kapsayan raporda gerektiği yerlerde geçmiş verilerle kıyaslayarak değişimleri yansıttık.

Soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@bizimtoptan.com.tr adresi üzerinden iletebilirsiniz.

HAKKIMIZDA

Türkiye'nin bir numaralı toptancısı olma hedefimiz doğrultusunda müşteri memnuniyetine odaklanıyor, insan kaynağına yatırım yapıyor ve özgün iş ortaklığı modelimizle farklılaşıyoruz. (*) Yolculuğumuza 2001 yılında 14 mağazayla başladık. Bugün ise 69 ilde 176 mağaza ile toptan satış sektörünün mağaza sayısı bakımından en büyük ve en erişilebilir şirketi konumundayız. Borsa İstanbul'da 2011'den bu yana işlem görüyoruz.

Kanal bazlı büyüme stratejimiz çerçevesinde iş ortağı mal tedarik modelini 2014'te hayata geçirdik. SEÇ Market markası ile yürüttüğümüz bu model kapsamında 381 iş ortağımızın sektördeki rekabet gücünü arttırarak birlikte büyüyoruz. Bu modele sahip ilk ve tek toptancı marketiz.

SEÇ Market, HORECA, kurumsal, geleneksel kanal, toptancı ve bireysel müşteriler olmak üzere altı ana müşteri grubuna odaklanıyoruz. Değişen alışveriş eğilimlerini yakından takip ederek 1 milyondan fazla müşterinin talebini yaklaşık 4.700 çeşit ürünle karşılıyoruz. Gıda, alkolsüz içecek, tütün mamulleri, temizlik ve kişisel bakım ürünleri gibi ana ürün kategorilerinde fazla ulusal ve uluslararası markalı ürünler ile öz markalı ürünleri raflarımızda sunuyoruz. Müşterilerin www.bizimtoptan.com.tr üzerinden internetten alışveriş yapmasına olanak sağlıyoruz.

VİZYON

Hızlı tüketim ürünleri sektöründe yaygın, çağdaş ve güvenilir konsepti ile Türkiye'nin bir numaralı toptancısı olmak.

MİSYON

Müşteri ve tedarikçilerinin maliyetlerini ve risklerini azaltıp onlara rekabet avantajı sağlayan stratejik iş ortağı olmak.

(*) Türkiye'de B2B alanında bir ilk olan iş ortaklığı mal tedarik sistemi.

SAYILARLA BİZİM TOPTAN

---> 69 | 176
İLDE | MAĞAZA

---> 1.855
ÇALIŞAN

---> 1 MİLYON 63 BİN
AKTİF MÜŞTERİ

---> 9,6 MİLYON
MAĞAZA ZİYARETİ

---> 524
TEDARİKÇİ

---> 381
İŞ ORTAĞI MODELİ KAPSAMINDA
SEÇ MARKET

---> ±4.700
ÜRÜN ÇEŞİDİ

---> 2,9 MİLYAR TL
NET SATIŞ GELİRİ

HALKA AÇIK TOPLAM PİYASA DEĞERİ
---> 340 MİLYON TL

KURUMSAL YÖNETİM

Kurumsal yönetim yapımız, stratejik hedeflerimize ulaşırken aynı zamanda çevresel ve toplumsal sorumluluklarını yerine getiren ve tüm paydaşları için ekonomik değer yaratan bir şirket olmamızı sağlıyor. Etik ilkeler temelinde, adil, şeffaf ve hesap verebilir faaliyetler yürütüyor, Yıldız Holding liderliğinde başlayan ve bizim de parçası olduğumuz sürdürülebilirlik dönüşümü kapsamında sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarını hızlandırıyoruz.

Kurumsal yönetim yapılanmasında en yüksek yönetim organı olan Yönetim Kurulu, 3'ü bağımsız olmak üzere 8 üyeden oluşuyor. Yönetim Kurulu, şirketin faaliyetlerinin gerektirdiği sıklıkta toplanıyor. Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan Üst Yönetim icradan sorumludur. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak Kurumsal Yönetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Denetim Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi faaliyet gösteriyor.

Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere uyum gösteriyoruz.

ETİK İLKELER

Etik ilkeler, iş süreçlerimizin temelini oluşturur. 2018 yılında Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeler dokümanını yayımlayarak şu ana kadar tabi olduğumuz Yıldız Holding ve iştirakleri için olan etik kurallarının ötesine geçtik. Bu ilkeler çerçevesinde çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları, hissedarlar, rakipler, kamu kurumları, çevre ve toplum ile ilişkiler yürütülüyor. Etik ilkeler, yolsuzluk, rüşvet, işleri kolaylaştırma veya hızlandırma için ödeme yapma gibi davranışların önlenmesi için gerekli düzenlemeleri içerir.

Etik ilkeler ve değişiklikler ile ilgili çalışanlara her yıl eğitim verilir. Tüm paydaşlara etik ilkeler dokümanı temin edilerek kurallara uyumun takibi yapılır.

Paydaşlar etik konusundaki ihlalleri Yıldız Holding'in Etik Bildirim

Hattı (0216 52434 24) veya etik.bildirim@yildizholding.com.tr e-posta adresi üzerinden bildirir. Ayrıca, Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'nin (MİM) 0212 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve mim@yildizholding.com.tr e-posta adresi aracılığıyla hem genel hem de etik konusundaki tüm geri bildirimler paylaşılır. Bu yıl etik hat aracılığıyla yalnızca bir geri bildirim alınmış olup çalışan hakları konusundaki alınan bu geri bildirim çözüme kavuşturuldu. Yeni Etik İlkeler kapsamında aykırı işlem ve davranışları ihbar etmek üzere Bizim Toptan'a özel etik bildirim hattı oluşturacağız.

Çalışanların etik ilkelere aykırı davranışları tespit edilmesi halinde Disiplin Kurulu'na başvurulur. İcra Kurulu ve Disiplin Kurulu'nun birlikte görev yaptığı bu konuda, çalışanlara yaptırımlar uygulanır.

RİSK YÖNETİMİ

Riskin Erken Saptanması Komitesi, şirketin varlığını tehlikeye düşürebilecek riskleri erken teşhis ederek gerekli önlemlerin alınması ve risklerin yönetilmesinden sorumludur. Şirket bünyesindeki İç Denetim Müdürlüğü ile Yıldız Holding'in denetim birimleri ve bağımsız denetim kuruluşu düzenli olarak denetim gerçekleştirir. Denetim sonuçlarının ilgili komite üyeleri ve yönetim kurulu üyelerine bildirilmesiyle şirketin tüm iş akışları ve çalışanların yetkileri risk yönetimi kapsamında kontrol altına alınır.

SÜRDÜRÜLEBİLİK KOMİTESİ

Yıldız Holding, küresel sürdürülebilirlik liderliği yolculuğunda bağlı şirketlerinin sürdürülebilirlik kültürünü benimseyerek rekabet ve marka değerini arttırmayı amaçlıyor. Bizim Toptan olarak biz de sürdürülebilirlik çalışmalarını sistemli bir şekilde koordine etmek ve performansımızı yükseltmek amacıyla 2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ni hayata geçirdik.

Komite, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim ile ilgili konulardan sorumlu olup sürdürülebilirlik stratejisi oluşturarak yol haritası tasarlanması ve uygulanması, performansının denetlenmesi ve şirketin ilgili birimlerinin bu sürece aktif katılımını sağlar. Komite'nin ilk önceliği ise faaliyetlerimizin etkilerini şeffaflıkla paylaşacağı ilk sürdürülebilirlik raporunu yayımlamaktır.

Yönetim Kurulu Başkan Vekili'nin sponsorluğunda, Genel Müdür'ün başkanlığında ve Yatırımcı İlişkileri Müdürü'nün sekreterliğinde çalışmalar yürütülüyor. Müşteri İlişkileri ve Pazarlama Kıdemli Müdürü, İnsan Kaynakları Kıdemli Müdürü, Tedarik Zinciri Kıdemli Müdürü, Kanal Geliştirme Kıdemli Müdürü, Reklam Tanıtım Müdürü, Reklam Tanıtım Uzmanı ve Kalite Uzmanının da yer aldığı Komitenin 9 üyesi bulunuyor. Komite, yılda en az iki kez olmak üzere, ihtiyaç görülen zamanlarda toplanır. Komite, alınan kararları Komite Başkanı aracılığıyla Yönetim Kurulu'na raporlar.

Komite, sürdürülebilirliği şirket yapısına entegre etmek amacıyla gerçekleştireceği çalışmalar kapsamında gerekli durumlarda Komite üyelerinin birimlerinden ilgili temsilcilerin olduğu alt çalışma grupları oluşturur.

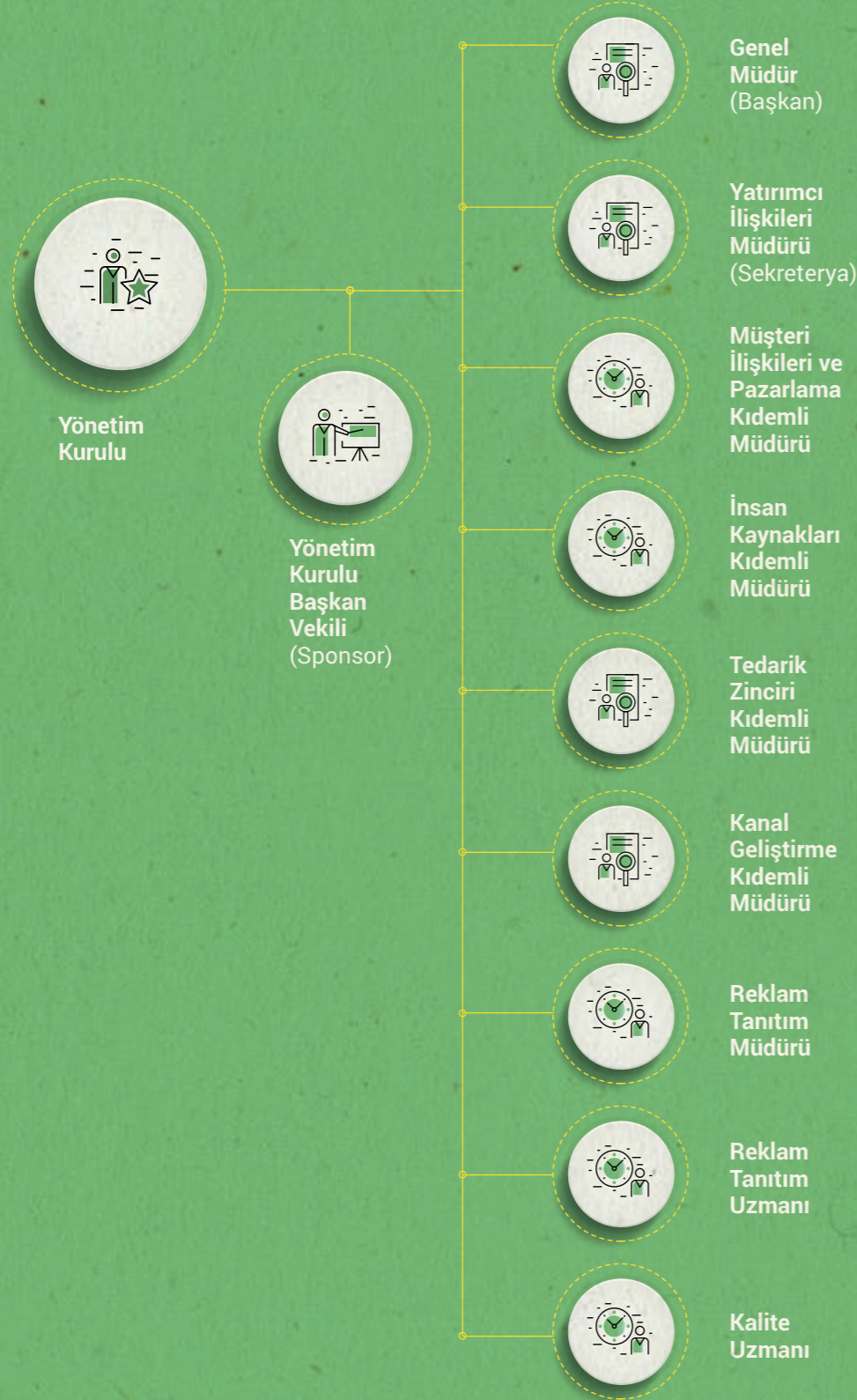


Kurumsal Yönetim yapımız ile ilgili detaylı bilgiye [2017 Faaliyet Raporumuzun](#) 19. sayfasından ulaşabilirsiniz.

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeler Etik İlkeler dokümanına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye [2017 Faaliyet Raporumuzun](#) 37 - 38. sayfasından ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Komitesi Görev ve Çalışma Esasları hakkında detaylı bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Bizim Toptan olarak Yıldız Holding'in "Mutlu Et Mutlu Ol" söylemini benimsiyor, gerek yönetim anlayışımızı gerekse faaliyetlerimizi bu yaklaşım doğrultusunda şekillendiriyoruz. Ürün, toplum ve dünya olmak üzere üç odak alanı olan bu çatı söylem, sürdürülebilirliği gelecek nesillere vaadimiz olarak tanımlıyor.

Ürün – İlham Vermek:
Müşterilerimizin ticari faaliyetlerini sürdürebilmeleri için ihtiyaç duydukları gıda ve gıda dışı ürünleri tedarik etmek, toplum sağlığına ve toplumsal gelişime katkı sağlamak.

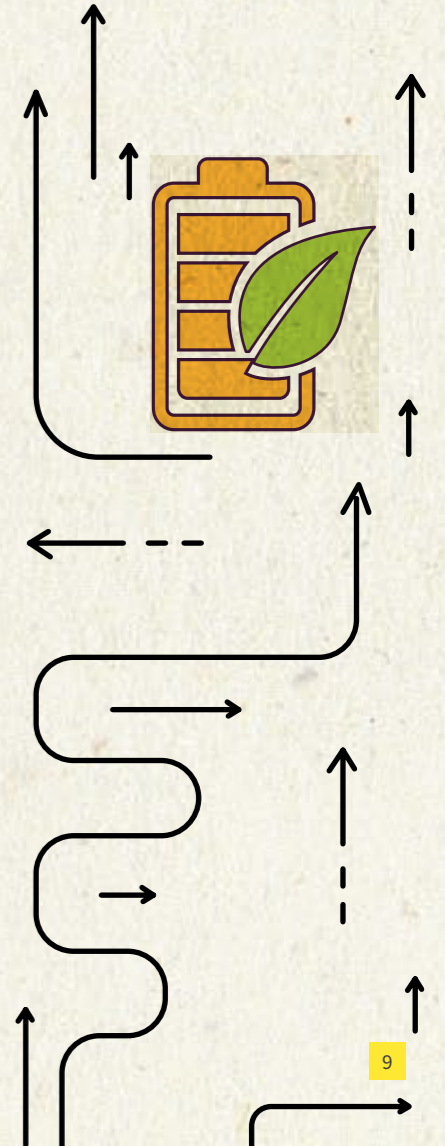
Toplum – Birlikte Güçlenmek:
Çalışanlar ve toplum için sosyal ve ekonomik kalkınmaya olanak sağlayacak bir iş modeli benimsemek.

Dünya – İyileştirmek:
Gelecek nesiller için kısıtlı doğal kaynakları korumak.

ÖNCELİKLİ KONULAR
Başarılı bir sürdürülebilirlik yönetim yaklaşımı geliştirmek adına stratejik alanlara odaklanmanın gerekliliğine inanıyoruz. Önceliklendirme çalışması ile faaliyetlerimiz üzerinde en fazla etkisi olan ve paydaşlarımız

için en fazla önem taşıyan sosyal, çevresel ve ekonomik alanları tespit etmeye çalıştık.

Raporda yer verdiğimiz konu başlıkların yürüttüğümüz kapsamlı bir çalışma sonucunda ortaya çıktı. Öncelikli konularımızı belirlerken iç ve dış paydaşlarımızın görüşlerine başvurduk. Şirket bünyesinde farklı uzman ve yöneticilerin katılımı ile çalıştaylar düzenledik. Bu çalıştaylar aracılığıyla kurum içi sürdürülebilirlik öncelikleri belirlendi. Dış paydaşların öncelik verdiği konuları ise paydaş analizi ile tespit ettik. Öncelik derecesine göre haritalandırdığımız paydaşlarımızdan sivil toplum kuruluşları, tedarikçiler, çalışanlar, analistler, yatırımcılar ve iş ortakları gibi farklı gruplara çevrimiçi anket aracılığıyla ulaştık ve %58'lik bir dönüş elde ettik. Bizim Toptan hakkında algı ve beklentileri öğrenmeye odaklı bir süreç izlenen bu analiz, bağımsız bir danışmanlık kuruluşu tarafından AA1000 Paydaş Katılım Standardı'na uygun olarak yapıldı. Analiz sonucu odaklanmamız gereken ortak ve öncelikli konularımızı belirledik ve bu konulara Yönetim Kurulu düzeyinde onay aldık.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ



PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Haritalandırdığımız paydaşlarla farklı metotlar aracılığıyla gerektiği sıklıklarda iletişim kuruyoruz. Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak ve karşılamak üzere çalışmalarımızı 2018 yılında da sürdüreceğiz.

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, iç iletişim bültenleri, toplantılar, memnuniyet anketleri, internet sitesi, sosyal medya	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, sosyal medya, bilgilendirme e-postalar, kısa mesajlar, anketler, mobil uygulamalar	Sürekli
İş Ortakları	Denetimler, B2B toplantılar, e-posta	Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları ve Dernekler	Ortak projeler	Yılda en az 4 defa
Yatırımcılar	Kongreler, konferanslar, seminerler vb. etkinlikler, ortak projeler	Yılda en az 4 defa
Analistler	Faaliyet raporları, internet sitesi, yatırımcı sunumları, konferanslar, Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (KAP) yapılan duyurular	Sürekli
	Faaliyet raporları, internet sitesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (KAP) yapılan duyurular, toplantılar, analist günü	Yılda 1 kere



ÜRÜNLER / İLHAM VERMEK

BİZİM TOPTAN MAĞAZALARINDA MÜŞTERİLERİMİZE GÜVENLİ VE KALİTELİ ÜRÜNLERİ CAZİP KOŞULLARDA SUNUYORUZ. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ODAKLANIYOR, BESİN DEĞERİ YÜKSEK ÜRÜNLERLE SAĞLIKLI VE DENGELİ BESLENMENİN BİR YAŞAM TARZI OLMASI KONUSUNDA MÜŞTERİLERE İLHAM VERİYORUZ.

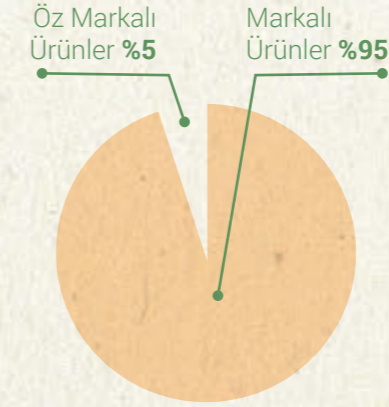
KALİTELİ VE EKONOMİK ÜRÜNLER

Türkiye'nin bir numaralı toptancısı olma vizyonumuz doğrultusunda 2002 yılından bu yana müşterilerimize sağlıklı, kaliteli ve ekonomik ürünler sunuyoruz. Müşteri odaklı iş modelimiz kapsamında, değişen alışveriş eğilimlerini yakından takip ederek yaklaşık 4.700 çeşit ürünle 1 milyonu aşkın müşterimizin farklı ihtiyaçlarına cevap veriyoruz. Ürünlerimizin içeriği hakkında tüm bilgileri şeffaflıkla paylaşıyor ve sağlıklı beslenme konusunda tüketicilere ilham vermeyi amaçlıyoruz. Müşteri memnuniyetini her zaman en yüksek seviyede tutmak üzere kaliteli ve rekabetçi fiyatlara sahip ürünler sunmak, zengin ürün çeşitliliği sağlamak ve dijital çözümlerle müşterilerimizin iş süreçlerine destek vermek önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Temel gıda, şarküteri ve kahvaltılık, atıştırmalık, içecek, temizlik, kişisel bakım, bebek ürünleri ve gıda dışı ürünler gibi ulusal ve uluslararası markalı ürünler ile öz markalı ürünlerimizi mağazalarımızda müşterilere sunuyoruz.

Bölgesel olarak müşterilerin talepleri doğrultusunda değişiklik gösteren ürün portföyümüzü öz markalı ürün seçenekleriyle güçlendirdik. Ürünlerimizin %95'i markalı ürünlerden %5'i

öz markalı ürünlerden oluşuyor. Öz markalı ürün satışlarının ana kategori satışlarına oranı 2015'te %11 seviyesinden 2017'de %15'e yükseldi.



Markalarına Göre Ürün Oranları (%)

ÜRÜN GÜVENLİĞİ VE KALİTE

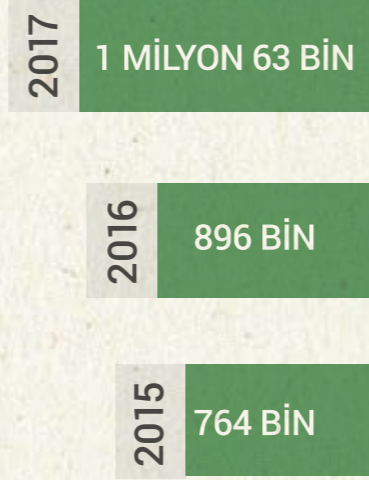
Müşterilerin mağazalarımızdaki yaklaşık 4.700 çeşit ürünü ihtiyaçlarına göre güvenle alıp aynı güvenle kendi müşterilerine satabilmesi, en önem verdiğimiz konuların başında yer alıyor. Bu doğrultuda, tüketicilerin sağlığı korumak ve rafımızdaki her ürünün en yüksek kalitede olmasını sağlamak üzere çalışıyoruz. Ürünlerimizin yasal mevzuatlara ve uluslararası kalite standartlarına uygunluğunu garanti ediyoruz.

Kalite yönetimini en etkin şekilde gerçekleştirmek üzere tüm mağazalarımızı ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi ile belgelendirdik. ISO 22000

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi çerçevesinde ürünlerin insan sağlığına uygunluğu, gıda güvenliği ve kalitesi, sağlıklı ve hijyenik şartlarda üretilmesi, uygun koşullarda muhafaza edilmesi ile tarladan sofraya kadar ürünlerin lojistik kısmının izlenebilirliği konularında düzenli olarak tedarikçileri denetime tabi tutuyoruz. Ürünlerin Türk Gıda Kodeksi kriterlerine uygunluğunu kontrol ediyoruz. Ürünleri analiz ederek kalite ve gıda güvenliğini sağlıyoruz. Ek olarak, yeni çalışmaya başlayacağımız şirketlerin üretim süreçlerinin ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi'nin şartlarını yerine getirmesini zorunlu kılıyor, sadece denetimlerimizden geçen şirketleri tedarikçi listemize kabul ediyoruz.

Müşterilerimizin sağlığı ve güvenliği konusunda çalışan farkındalığı yaratmak için bu yıl mağaza yöneticileri, yönetici yardımcıları ve yönetici adaylarına yönelik Kalitede Sürdürülebilirlik Eğitimleri düzenlemeye başladık. Eğitimler kapsamında ürünlerin mal kabulünden başlayarak, depolanması, soğuk zincirin korunması ve iade süreçlerinde gıda güvenliği ve kalite kuralları hakkında detaylı bilgi verdik. 20 saat süren eğitimlere 89 çalışan katıldı.

MÜŞTERİ SAYISINDA %39 ARTIŞ



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşterilerimizin maliyetlerini ve risklerini azaltan ve onlara rekabet avantajı sağlayan stratejik iş ortağı olmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, müşterilerimizin talep ve beklentilerine uygun ürün ve hizmetler geliştirerek onların alışveriş deneyimlerinden memnun kalmasını sağlamak için çalışıyoruz.

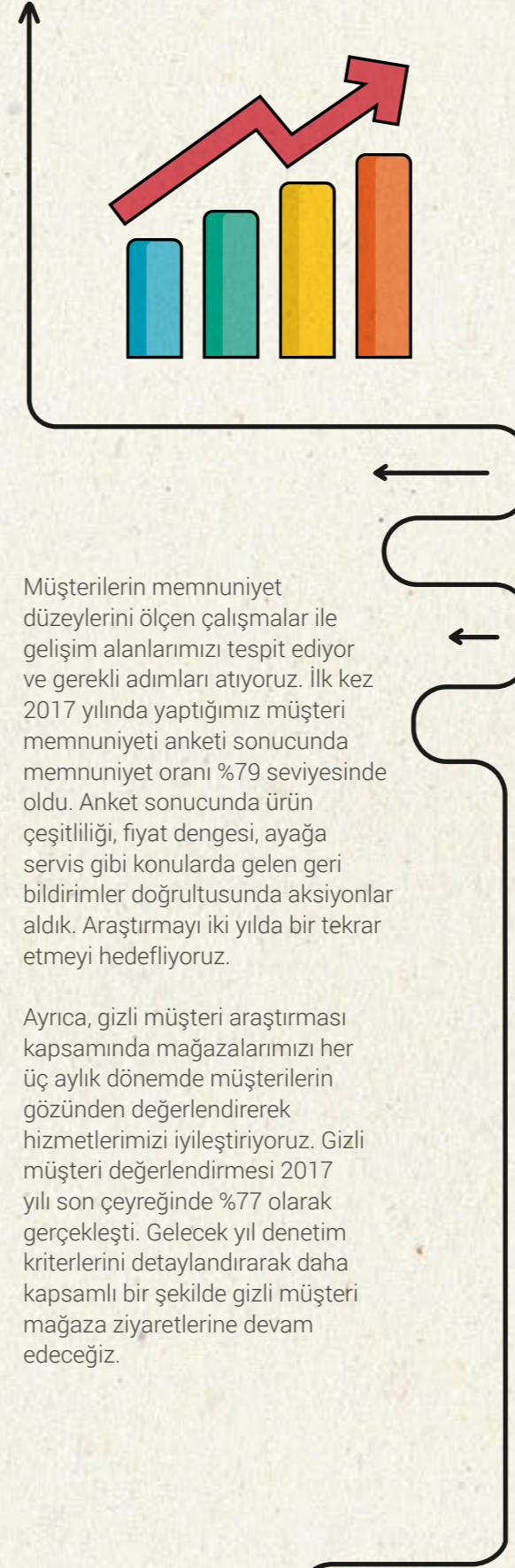
SEÇ Market, HORECA, kurumsal, geleneksel kanal, toptancı ve bireysel müşteriler olmak üzere altı ana müşteri grubuna odaklanıyoruz. Üyelik kartı sahibi ticari vergi mükellefleri ve bireysel müşteriler de mağazalarımızdan alışveriş yapma olanağına sahiptir. Aktif müşteri sayımız bu yıl 2015'e kıyasla %39 artış göstererek 1 milyonu aştı. Müşteri ziyaret sayısı aynı dönemde %22 artarak 9,6 milyona ulaştı. Alışveriş deneyimini geliştirmeyi amaçlayan sadakat programımız Bizim Kart üyeliği ile müşterilerimiz mağazalardan toptan alışveriş yapabiliyor.

Alışveriş kartı veya Bizim Kart Mobil Uygulaması yükleyen müşterilere uygun fiyatlı, sağlıklı ve kaliteli ürünler ile birlikte çeşitli avantajlardan yararlanma imkânı sunuyoruz.

Tüm müşteri grupları için en uygun fiyatlı ve en yaygın toptancı market olma amacımız doğrultusunda mevcut mağazalarımızı yeniliyor ve yeni mağazalar açıyoruz. Bu yıl, büyük toptancı müşterilerin ağırlığının artmasıyla bu müşteri kanalına özel 7 mağaza açarak 69 ilde 176 mağazaya ulaştık.

Müşteri odaklı iş kültürümüz kapsamında, müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz hakkındaki tüm geri bildirimlerini iletmelerini sağlıyoruz. Müşteri geri bildirimlerini Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'nin (MİM) 0212 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve mim@yildizholding.com.tr e-posta adresi üzerinden alıyor ve yanıtıyoruz. Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi'ne

(MİM) gelen bildirimler, şirketimiz bünyesindeki Müşteri İlişkileri ve Sadakat Sistemleri Müdürlüğü tarafından en geç üç gün içinde çözüme ulaştırılıyor. Bu Müdürlük altında çalışan müşteri geliştirme uzmanları iletilen geri bildirimlerin girişi, takibi, konusuna göre ilgili birimlere aktarılması ve alınan yanıtın müşterilere iletilmesini sağlıyor. Bu yıl müşteri bildirimlerinin tamamını yanıtlayarak %72'si için çözüm bulduk. Müşterilerin gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda Kişisel Verileri Koruma Kanunu çerçevesinde tedbirler alıyor ve Yıldız Holding MİM politikasına uygun hareket ediyoruz. Müşterilerin ürünlerimizle ilgili şikâyeti söz konusu olduğunda, ilgili ürünlerde kalite sorununun tespiti ve çözümü için bağımsız laboratuvarlarda analizler yaptırıyoruz. Sonuçlara göre uygun olmayan ürünleri satıştan kaldırıyoruz. Ürünle ilgili sorun ortadan kaldırıldıktan sonra müşterilere bilgi veriyor, iade ve değiştirme gibi gerekli uygulamaları yapıyoruz.



Müşterilerin memnuniyet düzeylerini ölçen çalışmalar ile gelişim alanlarımızı tespit ediyor ve gerekli adımları atıyoruz. İlk kez 2017 yılında yaptığımız müşteri memnuniyeti anketi sonucunda memnuniyet oranı %79 seviyesinde oldu. Anket sonucunda ürün çeşitliliği, fiyat dengesi, ayağa servis gibi konularda gelen geri bildirimler doğrultusunda aksiyonlar aldık. Araştırmayı iki yılda bir tekrar etmeyi hedefliyoruz.

Ayrıca, gizli müşteri araştırması kapsamında mağazalarımızı her üç aylık dönemde müşterilerin gözünden değerlendirerek hizmetlerimizi iyileştiriyoruz. Gizli müşteri değerlendirmesi 2017 yılı son çeyreğinde %77 olarak gerçekleşti. Gelecek yıl denetim kriterlerini detaylandırarak daha kapsamlı bir şekilde gizli müşteri mağaza ziyaretlerine devam edeceğiz.

E-TİCARET

Müşterilerimizin iş süreçlerini kolaylaştırmak için hizmet kanallarımızı çeşitlendiriyoruz. Bu kapsamda, operasyonlarımızı dijitalleştirerek 2017 yılı itibariyle internetten alışverişini hayata geçirdik.

Kurumsal satış internet portalımız www.bizimtoptan.com.tr üzerinden, Bizim Kart üyesi müşterilerin alışveriş yapmasını ve zamandan tasarruf etmesini sağlıyoruz. Müşterilerimiz yaklaşık 1.500 çeşit ürünü internetten sipariş verebiliyor. Bu yıl internetten alışveriş yapan müşterilerin toplam müşteriler içindeki oranı yaklaşık %0.7 oldu. Platformdaki ürün sayısını 2018'de arttırmayı, kampanya ve müşteri segmentine özel avantajlı fiyat bilgilerinin entegre edilmesini planlıyoruz.



TOPLUM / BİRLİKTE GÜÇLENMEK

**TÜRKİYE'NİN EN YAYGIN TOPTANCI MARKETİ OLARAK,
ÇALIŞANLAR VE TOPLUM İÇİN SOSYAL VE EKONOMİK
KALKINMAYI DESTEKLEYEN BİR İŞ MODELİ BENİMSİYORUZ.**

ÇALIŞANLAR, TEDARİKÇİLER VE İŞ ORTAKLARININ
GELİŞİMİNE KATKI SAĞLAYARAK BİRLİKTE GÜÇLENİYOR
VE HEDEFLERİMİZİ ORTAK GÜÇLE BAŞARIYORUZ.



STRATEJİK TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Türkiye'nin coğrafi açıdan en yaygın toptancı marketi olarak, toptan satış konseptinde daha geniş mağaza ağı ve müşteri kitlesine ulaşmamızı sağlayan bir dönüşüm içerisindeyiz. Bu dönüşüme bağlı olarak büyüyen tedarik zincirimizi, en etkin şekilde yönetmek ve şirketimizin hedeflerine ulaşması için tedarikçiler ve iş ortaklarıyla birlikte güçlenmeyi ve iş birliği yapmayı amaçlıyoruz. Bizimle çalışmaktan mutlu ve memnun olan iş ortaklarıyla başarılarımızı arttırabileceğimize inanıyoruz.

HORECA ve kurumsal müşteriler başta olmak üzere müşteriler tarafından kolay erişilebilir olmak amacıyla mağaza sayımızı bu yıl 69 ilde 176'ya yükselttik. Bununla birlikte, sektörde bir ilk olan market kanalı tedarikçiliğinde iş ortaklığı tedarik modeli ile hizmet ağıımızı büyütmeye devam ediyoruz. Sunduğumuz ulusal ve uluslararası markalı ve öz markalı yaklaşık 4.700 çeşit ürünün %100'ünü yerel tedarikçilerden temin ederek yerel ekonomiye katkı sağlıyoruz.

Tedarik zinciri yönetimini tek merkezden sistemli şekilde yönetmek amacıyla bu yıl Tedarik Zinciri departmanını ayrı bir birim olarak yapılandırdık ve lojistik depolarının yönetimini de bu departmanın sorumluluk alanı içinde konumlandırdık. Ayrıca tedarikçilerimizin stratejik iş ortağı olma amacımız doğrultusunda, birlikte operasyonel verimliliği arttırabileceğimiz alanları tespit etmek üzere görüşmeler gerçekleştirdik. Sonuç olarak, sipariş, planlama ve sevk süreçlerimizi iyileştirerek karşılıklı maddi kazanç, iş gücü ve zaman tasarrufu sağladık. Dijitalleştirdiğimiz iş süreçleri ile tedarikçilerle aynı sistem üzerinden çalışmamız sayesinde ciro kayıplarını en aza indirdik, stoklarda ürün bulunurluğunu arttırdık ve sevkiyat performansını iyileştirdik. Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) sistemi ile saha ekipleri ve mağazalar arasındaki iletişimi dijital ortama taşıdık. Sistemi mobil uygulamalara entegre ederek, talep ve onayların hızlı şekilde

ilerlemesini sağladık. Adana, Erzurum, Gebze ve İzmir'de bulunan depolar ile Tuzla'da bulunan soğuk hava deposu aracılığıyla her gün mağazalarımıza ve Türkiye'nin her yerine düzenli sevkiyat yapıyoruz.

2018'de hazırladığımız Çevre Politikası kapsamında tedarik zinciri süreçlerinde çevresel etkimizi azaltmak üzere kriterler belirledik. Bu kapsamda, tedarik süreçlerinde verimlilik ve sürdürülebilirliği esas alıyor, çevre dostu ürünler arz etmek üzere çalışıyoruz. Tedarikçi kabul süreçleri ve denetimleri sırasında tedarikçilerin çevre politikalarını dikkate almayı amaçlıyoruz. Tedarikçilerimizi bilgilendirerek çevre yönetim uygulamalarını benimsemelerine destek olmayı ve Bizim Toptan'a özel tedarik zinciri politikasını gelecek yıl hazırlamayı hedefliyoruz.





İŞ ORTAKLIĞI TEDARİK MODELİ

Rekabetin yoğun olduğu organize toptan ticaret sektöründe farklılaşmak amacıyla iş modelimizi zenginleştiriyor ve iş ortaklarımızla birlikte gelişmemizi mümkün kılan yeni sistemler hayata geçiriyoruz. Çok kanallı büyüme stratejimiz çerçevesinde market kanalındaki büyümeyi arttırmak amacıyla Yıldız Holding'e bağlı Şok Marketler'in iş ortağı olarak faaliyet gösteren 196 iş ortağı mağazasının sabit kıymetleri dahil iş ortaklığı mal tedarik sözleşmelerini ve bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm haklarını satın aldık. Bu model ile iş ortaklarımızla karşılıklı kazanımlar elde ederek büyümeyi amaçlıyoruz.

İş ortağı mal tedarik modelini 2016 yılında SEÇ Market markası ile devam ettirmeye karar verdik. SEÇ Market'lerin coğrafi yaygınlığı ve erişilebilirliğini her yıl arttırmaya devam ediyoruz. Bu sistemdeki iş ortaklarımıza, tüm yasal hak sahipliği bize ait olan SEÇ Market isminin kullanım hakkını sunuyoruz. İş ortakları ürün portföyü içinde kendi ürün gamlarını oluşturabiliyor. Onların ana tedarikçisi olarak, sistemin başlangıcından bu yana iş ortağı sayısı yaklaşık 2 kat artarak 381'e ulaştı. Bu yıl SEÇ Market'lerin satış gelirleri toplam satış gelirlerimizin %6'sını oluşturdu.

İş ortaklığı mal tedarik sistemi kapsamında şirketimizin satın alma

gücü ile iş ortağımız marketlerin sahadaki güçlerini birleştirmeyi hedefliyoruz.

İş ortağımız olan marketlere markalı ve öz markalı geniş ürün seçeneklerinde avantajlı fiyatlar ve promosyonlar, ayağa teslimat hizmeti ve ödeme kolaylıkları sunuyoruz. İş ortaklarımızın en büyük tedarikçisi olarak onlara sağladığımız faydalarla rekabet güçlerini arttırmayı amaçlıyoruz. Operasyonel ve pazarlama alanlarında sahip olduğumuz tecrübemizi de iş ortaklarımızla paylaşarak büyümelerini destekliyoruz.



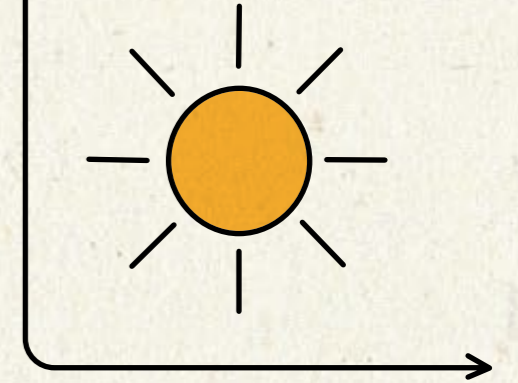
ÇALIŞANLAR

Toptan satış sektöründe genç bir şirket olmamıza rağmen hızlı yükselişimizle Türkiye'nin en büyük 58. şirketi konumundayız. İlerlememize en çok katkı yapan paydaşların nitelikli ve uzman çalışanlar olduğunun farkındayız ve başarımızın sürdürülebilir olması için onlarla birlikte güçlenmeyi amaçlıyoruz. Ancak mutlu çalışanlar sayesinde müşteri memnuniyeti sağlayan ürün ve hizmetler geliştirebilir ve sunabiliriz. Bu doğrultuda çalışan mutluluğu için tüm kademelerde fırsat eşitliği sağlayan, kariyer ve eğitim olanakları sunan, çalışan sağlığını önemseyen bir iş ortamı sunuyoruz.

Performans ve kariyer yönetimi, çalışan memnuniyetini yüksek seviyeye çıkarmada önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Sektörün değişen dinamikleri ve çalışanların gelişim ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak insan kaynakları uygulamaları tasarlıyoruz. Mevcut insan kaynağına yatırımlarla birlikte, genç yetenek programıyla yeni yeteneklerin de ekibe katılmasını sağlıyoruz.

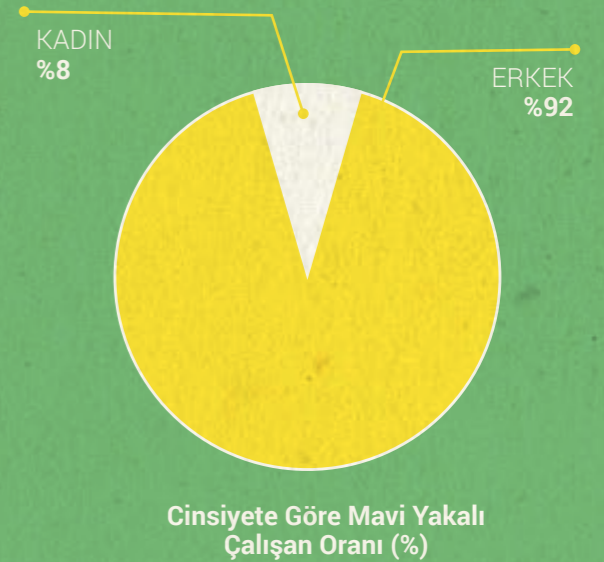
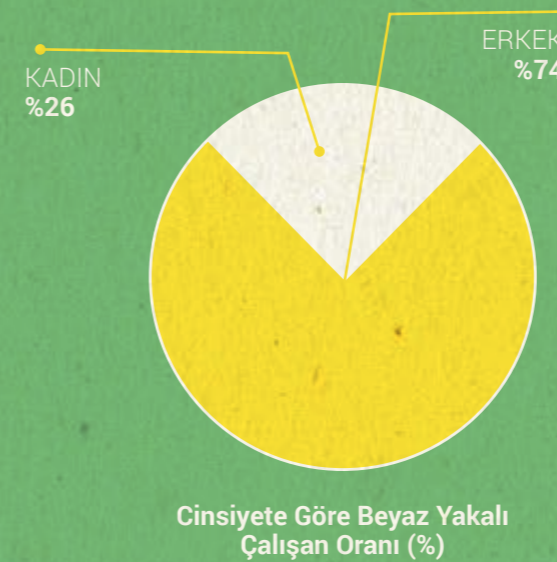
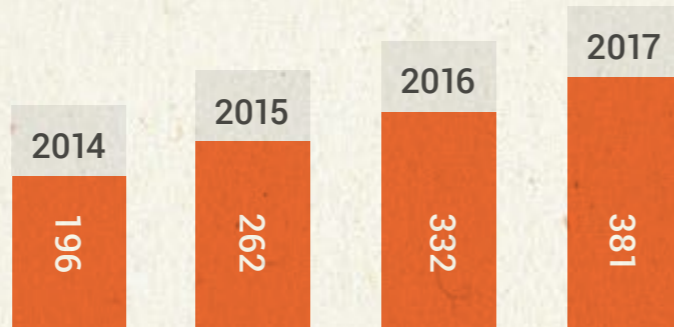
Genel merkez ve mağazalarda 1.855 çalışanla faaliyetlerimizi yürütüyoruz. 69 ildeki yaygın



mağaza ağıyla bölgesel istihdama katkıda bulunuyoruz. Şirketimizde toplam kadın çalışan oranı %9 olup, 2015 yılına kıyasla 2017'de beyaz yakalı çalışanlar arasında kadın çalışan oranı %16'dan %26'ya yükseldi. Çalışanların %92'si mavi yakalı çalışanlardan oluşuyor.



SEÇ MARKET SAYISINDA %94 ARTIŞ



PERFORMANS ve KARIYER YÖNETİMİ

Toptan satış sektöründeki değişimler ve farklılaşan müşteri eğilimleri gibi şirketin stratejik hedeflerine ulaşmasında önemli rol oynayan yeniliklere uyum sağlamak için öncelikle insan kaynağına yatırım yapıyoruz. Bu kapsamda, çalışanlara kişisel ve mesleki gelişimleri konusunda destek olmak üzere performans ve kariyer yönetimi gerçekleştiriyoruz.

Performans değerlendirme sistemi, çalışanların hedef ve yetkinliklerini temel alıyor. Şirket ve departman hedeflerini çalışanların hedefleriyle entegre ederek, çalışanların mevcut ve potansiyel performanslarını ölçüyoruz. Değerlendirme sonuçları; çalışanların gelişim planlarının yapılarak izlenmesi, insan kaynağı planlaması ve performansla ilgili primlerin belirlenmesinde doğrudan etkili oluyor.

Merkez ofisteki tüm beyaz yakalı çalışanlar için dengeli hedef kartı metodolojisiyle her yıl Ocak ayında Hedef Belirleme Çalıştayı düzenliyoruz. Bu metodoloji

kapsamında çalışan performansını finansal, müşteriler, iş süreçleri ve insan boyutunda dengeli bir şekilde değerlendiriyoruz. Yılda bir kez hedef belirleme, ara değerlendirme ve nihai değerlendirme olmak üzere üç etaptan oluşan bir performans değerlendirme sistemi uyguluyoruz. Yıl bittikten sonra ortaya çıkan gerçekleştirmeler ile şirket başarısını doğru orantılı olarak kalibre ederek performans sonucuna ulaşıyoruz.

Mavi yakalı çalışanlar için ise çeyrek dönemlerde verilen satış, karlılık, müşteri memnuniyeti, stok yönetimi ve denetim gibi temel performans göstergelerini (KPI) ölçerek performans değerlendirmesi yapıyoruz.

Performans değerlendirme sistemi sonuçları, yılda bir kez gerçekleşen İnsan Kaynakları Planlaması'nı da etkiliyor. Yeni açılan pozisyonlarda mevcut çalışanlara öncelik vererek işe alım için değerlendirmeye alıyoruz. Ayrıca, çalışanların potansiyellerini göz önünde bulundurarak şirketin ve çalışanların ihtiyaç duyduğu yetkinlikleri tespit ediyor ve gelişim planları oluşturuyoruz.

Performans sistemi yıl sonu primlerini de belirliyor. Bununla birlikte, ücretlendirme politikası şirket içindeki ücret dengesini gözleterek adil, piyasadaki dış ücret dengesini koruyarak rekabetçi ve yüksek performansı destekleyerek sürdürülebilir niteliğe sahip olmasını amaçlıyoruz. Pozisyonun iş büyüklüğüne dayalı uluslararası bir ücretlendirme sistemi, tüm çalışanların aynı hedefe doğru ilerlediği ve nesnel ölçümlere dayanan prim sistemleri kullanıyoruz. Çalışanlara pozisyona göre değişebilen yan haklar sunuyoruz.



HEDEF BELİRLEME

ARA DEĞERLENDİRME

DEĞERLENDİRME

PERFORMANS DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

Eğitimler

Performans değerlendirme sonuçları, kariyer planları, işe ve pozisyona özel gelişim ihtiyaçlarını belirleyerek eğitimler düzenliyoruz. Merkez ofis çalışanları, Yıldız Holding'in kişisel gelişim, liderlik, teknik ve mesleki eğitimler, yabancı dil gibi çeşitli konularda hazırladığı katalog eğitimlerine katılabiliyor.

Bu yıl, mağazalarda yönetici adayı yetiştirme programı kapsamında mağaza yöneticisi, yönetici yardımcısı ve yönetici adaylarına perakende sektörü ve şirketin iş yapış modeli ile ilgili teknik eğitimler ve iş başı eğitimleri verdik. İşe yeni başlayan tüm çalışanlara iş süreçlerini öğrenmeleri ve şirkete daha kolay uyum sağlamaları için oryantasyon eğitimi düzenliyoruz. Beyaz yaka oryantasyon eğitimi 2 saat, mavi yaka eğitimi ise 1 gün olarak gerçekleştiriyor.

Ayrıca, insan kaynakları departmanı merkez ofiste her ay Yıldız Holding'in deneyimli üst düzey yöneticilerinin konuşmacı olduğu liderlik hakkında seminerler düzenliyoruz.

Çalışanlara verilen toplam eğitim saati 2017 yılı itibarıyla 599 kişi*saat oldu. Gelecek yıl ihtiyaç analizi yaparak fonksiyonlara özel eğitim programları tasarlamayı ve çalışan başına 16 saat eğitim vermeyi hedefliyoruz.



Bu yıl yeni mezun ve genç profesyonelleri ekibimize dahil etmek amacıyla B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı'nı hayata geçirdik. Kariyer portalı üzerinden başvuran binlerce kişi arasından seçtiğimiz 80 aday öncelikle iki haftalık oryantasyon eğitiminden geçti. Şirket kültürü ile iç denetimden müşteri yönetimine, finanstan insan kaynaklarına kadar çalışma alanlarımız, işin sahibi olan iç eğitimler tarafından anlatıldı. Daha sonra eğitimin saha ayağında, yönetici adayları üç ay boyunca Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde yer alan pilot mağazalarda kasadan reyon, depodan mal kabule kadar farklı birimlerde görev alarak ve ayda bir pilot mağaza değişimi yaparak, yönetecekleri tüm rolleri deneyimlediler.

B-Raise yönetici adayları, mağaza yöneticisi ve yönetici yardımcısı olarak atanmadan önce, eğitim süreci boyunca kendilerine atanan mentorler ile düzenli görüşmeler yaparak 3,5 ayın sonunda genel merkezde üst yönetim ekibinden oluşan bir komiteye sunum yaparak süreci tamamladılar.

2018 yılında hem iç adaylara hem de dış adaylara dört farklı başvuru döneminde açılacak olan B-Raise ile genç yeteneklere daha çok kariyer ve gelişim fırsatı sunmayı hedefliyoruz.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Faaliyet gösterdiğimiz sektörde rekabetçi olmak ve fark yaratmak için nitelikli ve motivasyonu yüksek insan kaynağına sahip olmanın önemli olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda, çalışanların memnuniyet ve bağlılık duygusunu önemsiyor ve konuyu yakından takip ediyoruz.

Şirketimizde merkez ofis çalışanları için 2 yılda bir, mağaza çalışanları için 3 yılda bir Çalışan Memnuniyet Anketi gerçekleştiriyoruz. Beyaz yaka çalışanların katıldığı anket çalışmasında çalışan bağlılığı bu yıl %76 olarak gerçekleşti.

İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ

Çalışanların sağlığı ve güvenliği için Sıfır İş Kazası hedefine ulaşmak üzere uygulamaları hayata geçiriyoruz. Merkez ofis ve mağazalarda, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını kanun ve yönetmelikler çerçevesinde eksiksiz şekilde yerine getiriyoruz. Genel müdürlükte üst düzey yöneticilerden oluşan İş

Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kurulu doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapıyor. İSG Kurulu'nda Genel Müdür, Finans Direktörü, İnsan Kaynakları Kıdemli Müdürü, Satış Direktörleri, Satış Planlama ve Tedarik Zinciri Direktörü, İç Denetim Müdürü, İnşaat İşleri Müdürü, Teknik Satınalma Müdürü, Güvenlik ve Risk Amiri, İşyeri Hekimi ve İş Güvenliği Uzmanı görev alıyor. Kurul'a bağlı alt komiteler ile mağazalarda iş sağlığı ve güvenliği konularında aksiyon alıyoruz.

69 ilde 176 mağazaya yayılan bir şirket olarak, iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerinin sistematik ve merkezi şekilde denetlenmesi ve raporlanması için dijitalleşme sürecini başlattık. Yıldız Holding ile birlikte yürüttüğümüz çalışmalar kapsamında, 2018 yılında Airsweb sistemini hayata geçirerek olay girişi, olay takibi ve eylem takibi olmak üzere üç temel modül üzerinden iş kazalarını takip etmeyi ve daha fazla önlem almayı hedefliyoruz. Çalışanlara 2017 yılında toplam 88 kişi*saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verdik.



DÜNYA - İYİLEŞTİRMEK

HAYATIMIZA VE İŞİMİZE DEVAM ETMEMİZİ SAĞLAYAN VE GELECEK NESİLLERİN DE İHTİYACI OLAN DOĞAL SERMAYEYİ KORUYORUZ.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ VE TASARRUFA YÖNELİK PROJELERLE ÇEVRESEL ETKİMİZİ İYİLEŞTİRİYORUZ.



ÇEVRE YÖNETİMİ



Bugün ve gelecekte yaşamımızın devamlılığını sağlayan ve işimizi sürdürmemize imkân tanıyan doğal sermayeyi korumak zorundayız. Faaliyetlerimizin ana unsuru olan ham maddelerin sağlanması için çevremizi korumamız ve çevresel etkilerimizi en aza indirmemiz gerekiyor. Bu doğrultuda, en önemli çevre sorunları arasında yer alan iklim değişikliği ile mücadele etme konusunda perakende sektörüne de büyük sorumluluk düştüğünün farkındayız. Çevre üzerinde iyileştirici etki yaratmak için iklim değişikliğine karşı gerekli adımları atıyoruz. Ambalaj atığı yönetimi ve tedarik zincirinde etkin çözümler ile enerji verimliliği sağlayarak karbon ayak izini azaltmak önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Sürekli gelişmeyi temel alan bir çevre yönetimi anlayışını benimsiyoruz. 2018'de gerçekleştirdiğimiz paydaş analizinin de katkılarıyla hazırladığımız Çevre Politikası ile şirketimizin çevre hedeflerini belirledik. Bu kapsamda, operasyonları yürütürken çevresel

tüm yasa ve yükümlülüklerle uygun olarak hareket ediyor, yasal yükümlülüklerin ötesinde uygulamalar geliştirmeyi hedefliyoruz.

ATIK YÖNETİMİ

Ürün ve hizmetlerimizin çevresel etkilerini sınırlandırma konusunda atık yönetimi büyük önem taşıyor. Faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atıklarımızı kaynağında azaltır, yeniden değerlendirir, geri dönüştürür ve geri dönüştürülmesi mümkün değilse yasal mevzuata uygun olarak bertaraf ederiz.

Ambalaj atıklarını kontrol altında tutmak ve azaltmak amacıyla mağazalarda müşterilerin plastik poşet kullanımını azaltmak için yenilikçi uygulamalar geliştiriyoruz. Poşetmatik ile müşterilerin daha az poşet kullanmasını teşvik ederek ambalaj atığını en aza indirmeyi hedefliyoruz. 2017 yılında pilot uygulama olarak İstanbul Altunizade mağazasında Poşetmatik kurulumu yaptık. Uygulama sonucunda poşet kullanımında yaklaşık %30 azalma görüldü.

Yeni yönetmelikle birlikte plastik poşet kullanımının azalmasını öngörüyoruz. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanan ve 1 Ocak 2019 tarihinde yürürlüğe girecek olan "Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği" kapsamında plastik poşetler ücret karşılığında verilecek.

SU TÜKETİMİ

Faaliyetlerimizde yoğun su kullanımı olmamasına rağmen su tüketimlerini düşürmek üzere çalışmalar yürütüyoruz. Su tüketimimizi etkin bir şekilde yönetiyor ve azaltmayı amaçlıyoruz. Atık suları mümkün olabilen en az seviyeye indirmeye ve su emisyonlarımızın kalitesini iyileştirmeye çalışıyoruz. Ayrıca, su tüketimini azaltacak teknolojik ekipmanlar kullanarak su tüketimini aylık bazda takip ediyoruz.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ

Etkin çevre yönetimi yaparak karbon ayak izimizi azaltmak üzere çalışıyoruz. Tedarik zinciri ve mağaza operasyonlarında enerjiyi verimli kullanarak karbon salımı ve hava salımını en aza

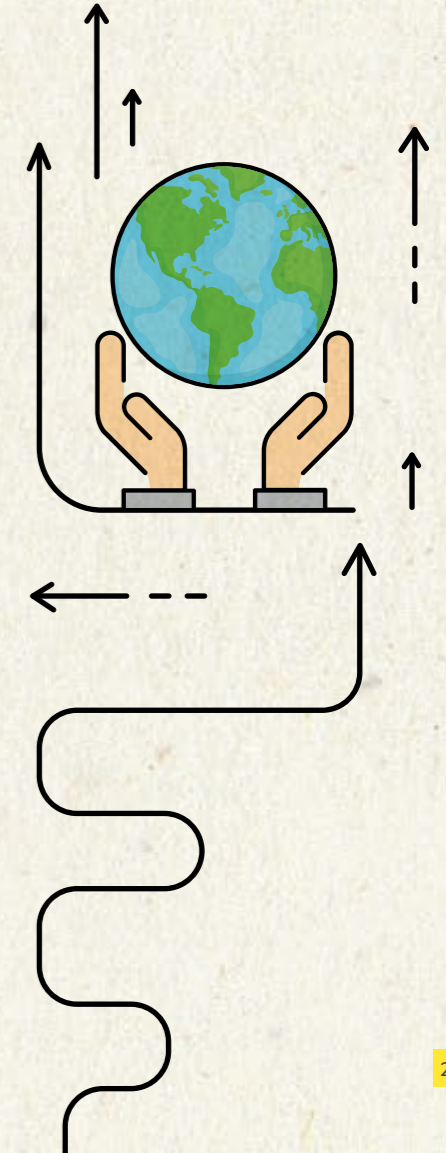
indirmek için adımlar atıyoruz. Tedarik süreçlerinde verimliliği ve sürdürülebilirliği temel alıyoruz. Öncelikle, tedarik zincirinin her halkasında operasyonel verimlilik sağlayarak çevresel performansımıza katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Bu yıl Tedarik Zinciri Departmanı kurarak tedarik zinciri süreçlerini tek merkezden yürütmeye başladık. Böylece, sipariş, planlama ve lojistik süreçlerinde iyileştirmeler ile maddi kazancın yanı sıra iş gücü ve zaman tasarrufu sağladık.

Tedarik zinciri verimliliğini arttırmak üzere palet havuzlama hizmetlerinden yararlanıyoruz. İhtiyaçlarımız doğrultusunda satın alma yapmadan palet kullanıyoruz. Bu hizmet kapsamında, ilk aşamada tedarikçilerimize kullanıma hazır paletler gönderiliyor. Paletleri teslim alan tedarikçiler ürünlerini tedarik zincirinde sevk ediyor. Tedarik zincirinin son aşamasında ürünler marketlerimize ulaşıyor ve paletler boşaltılıyor. Paletler bakıma alınarak tekrar kullanılabilir hale geliyor ve aynı paletleri defalarca kullanabiliyoruz.

Bu sayede maliyet tasarrufu yaparken aynı zamanda lojistik verimlilik de sağlıyoruz.

Ayrıca, çok kanallı satış stratejimize uygun şekilde mağazaların format dönüşümü sırasında enerji verimliliği sağlayan değişiklikler de yaptık. Sütük dolapların motorunun değiştirilmesi projesi ile bu dolaplar için kullanılan enerjiden yaklaşık %50 tasarruf sağladık. Daha az enerji harcayan LED aydınlatma sistemine geçilmesiyle ise aydınlatma için kullanılan enerjiden yaklaşık %48 enerji tasarrufu sağladık.

Tedarikçi kabul süreçleri ve denetimleri sırasında şirketlerin çevre ile ilgili uygulamalarının kontrol edilmesi, yeni tedarikçilerin etkili çevre yönetim uygulamaları hakkında bilgilendirmesini Çevre Politikası kapsamında yönetiyoruz.



PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerji Tüketimi*	2016 (MWh)	2017 (MWh)
Binalar yakıt & elektrik	21.982	23.532
Satın alınan elektrik	20.616	22.314
Doğal gaz	1.367	1.218
Araç yakıtları	476	585
Dizel	476	585
TOPLAM NET Enerji Tüketimi	22.458	24.117

* Enerji tüketimleri TL cinsinden temin edilmiş olup yıllık ortalama birim fiyatlar (EPDK, Doğalgaz dağıtım şirketleri, vb. kaynaklar) dikkate alınarak hesaplanmıştır.

Sera Gazı Emisyonları* (ton CO2 eşdeğer)	2016	2017
Kapsam 1	639,4	13.156,2
Kapsam 2	10.129,3	11.427,9
TOPLAM NET Enerji Tüketimi	10.768,7	24.584,1

* Sera gazı emisyonları GHG prtkolüne göre hesaplanmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 5. Değerlendirme Raporu'ndan alınmıştır.

Sera gazı emisyonları (ton CO2 eşdeğer) verileri TL cinsinden temin edilmiş olup ortalama bir değer olarak hesaplanmıştır.

Su Tüketimi (m ³)*	2016	2017
Şebeke suyu tüketimi	25.964,61	26.923,35

* Su verileri TL cinsinden temin edilmiş olup İSKİ işyeri tarifesi dikkate alınarak ortalama bir değer olarak hesaplanmıştır.

Ambalajmanda kullanılan hammadde ve malzemeleri	2016 (Ton)	2017(Ton)
Plastik (Poşet)	369,84	486,4
Plastik ağırlık kompozit (strech)	68,29	74,34

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	135	1682	125	1655	163	1692
Toplam Çalışan Sayısı	1817		1780		1855	
Beyaz Yakalı Çalışan Sayısı	20	105	19	96	40	113
Mavi Yakalı Çalışan Sayısı	115	1577	106	1559	123	1579

Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı ve Oranları

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 Yıl Süreyle Çalışanlar	132	1124	119	789	154	884
5-10 Yıl Süreyle Çalışanlar	0	313	2	498	5	461
10 Yıl ve Üzeri Çalışanlar	3	245	4	368	4	347

Cinsiyet ve Yaşa Göre Üst Yönetim Organlarındaki Çalışan Sayısı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 Yaş Üstü	0	3	0	4	0	2
30-50 Yaş Arası	3	54	2	42	3	51
30 Yaş Altı	0	0	0	0	0	0
TOPLAM	3	57	2	46	3	53

Cinsiyete Göre Doğum İznine Ayrılan ve Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İznine Ayrılan Çalışanlar	4	11	6	72	3	157
Doğum İzninden Dönen Çalışanlar	4	11	6	72	3	157

Cinsiyet ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 Yaş Üstü	0	5	0	11	0	9
30-50 Yaş Arası	1	47	15	193	16	197
30 Yaş Altı	5	24	59	176	54	240
İşten Ayrılan Toplam Çalışan	6	76	74	380	70	446

Cinsiyet ve Yaşa Göre İşe Giren Çalışan Sayısı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 Yaş Üstü	0	4	0	3	0	2
30-50 Yaş Arası	15	65	4	68	20	100
30 Yaş Altı	84	243	21	112	62	222
Yeni İşe Alınan Toplam Çalışan	99	312	25	183	82	324

Cinsiyet ve Katagoriye Göre Performans Değerlendirmesine Tabi Çalışan Sayısı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam Çalışan Sayısı	16	102	15	89	26	104

Çalışanlara Verilen Eğitimler

	2015	2016	2017
Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim Saati (İSG Eğitimleri Dahil) (Kişi*Saat)	383	178	599
Toplam İSG Eğitim Saati (Kişi*Saat)	204	68	88
Çalışan Başına İSG Eğitimi (Toplam İSG Eğitim Saati/Çalışan Sayısı)	0,11	0,04	0,05

İş Sağlığı ve Güvenliği

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Kaza Sayısı	1	101	2	49	1	61
Ölümlü Vaka Sayısı	0	0	0	0	0	0
Meslek Hastalığı Sayısı	0	0	0	0	0	0
Mesleğe Bağlı En Sık Görülen Rahatsızlıklar	Sırt ve Bel Rahatsızlılığı					
Kazadan Kaynaklı Devamsızlık					2.215	
Toplam Kaza Sıklık Oranı (IR)					3,1	
Toplam Kaza Sıklık Oranı (IR) Formülü	Toplam Kaza Sayısı / (Toplam insan saat çalışma Kayıp Saat) * 200.000					
Meslek Hastalığı Oranı (ODR)	0		0		0	
Devamsızlık Oranı (AR)					0,0006	
Devamsızlık Oranı (AR) Formülü	Kayıp İş Saati / (Toplam Çalışma Saati)					

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	3	
	102-2	4	
	102-3	https://www.biziminvestorrelations.com/bizim-toptana-bakis/iletisim.aspx	
	102-4		
	102-5	https://www.biziminvestorrelations.com/bizim-toptana-bakis/ortaklik-yapisi.aspx	
	102-6	5, Bizim Toptan 2017 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/default.aspx	
	102-7	5, Bizim Toptan 2017 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/default.aspx	
	102-8	27, 28	
	102-9	17, 18	
	102-10	Önemli bir değişiklik olmamıştır.	
	102-11	6, 7	
	102-12	11	
	102-13	11	
	Strateji		
	102-14	3	
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	5	
	Yönetişim		
	102-18	7, 8	
	102-19	7	
	102-20	7	
	102-21	10, 11	
	102-22		
	102-23	https://www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/yonetim-kurulu-komiteleri.aspx	
	102-24		
	102-25		
	102-35	www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/ucretlendirme-politikasi.aspx	
	Paydaş Analizi		
	102-40	11	
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	
	102-42	10, 11	
	102-43	11	
	102-44	10, 11	
	Raporlama		
102-45	5		
102-46	5, 10, 11		
102-47	10		
102-48	2017 Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Raporu şirketin ilk sürdürülebilirlik raporudur.		
102-49	2017 Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Raporu şirketin ilk sürdürülebilirlik raporudur.		
102-50	1 Ocak 2017 - 31 Aralık 2017		
102-51	2017 Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Raporu şirketin ilk sürdürülebilirlik raporudur.		
102-52	4		
102-53	4		
102-54	4		
102-55	29		
102-56	Denetim alınmamıştır.		

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	4, 5	
	103-2	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	
	103-3	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	
GRI 201:Ekonomik Performans 2016	201-1	www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	
Satınalma Uygulamaları			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	17	
	103-2	17	
	103-3	17	
GRI 204:Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	17, 18	
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 302: Enerji 2016	302-4	24, 25	
Su			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 303: Su 2016	303-1	24	
Emisyonlar			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5	24, 26	
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	19	
	103-2	19	
	103-3	19	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	27, 28	
	401-3	27, 28	
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	22	
	103-2	22	
	103-3	22	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-5	22, 28	
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	21	
	103-2	21	
	103-3	21	
GRI 404:Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	28	
	404-2	21	
	404-3	28	

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13	
	103-2	13	
	103-3	13	
GRI 416:Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	416-1	13	
Pazarlama ve Etiketleme			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13	
	103-2	13	
	103-3	13	
GRI 417:Pazarlama ve Etiketleme	417-1	13	

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Özel Bildirimlerde Karşılığı Olmayan Öncelikli Konular			
Ürün Güvenliği İzlenebilirliği ve Kalite			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13	
	103-2	13	
	103-3	13	
Dijitalleşme ve Akıllı Mağazalar			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	14, 15	
	103-2	14, 15	
	103-3	14, 15	
Lojistik ve Operasyonel Verimlilik			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	17, 18	
	103-2	17, 18	
	103-3	17, 18	
Marka ve İtibar Yönetimi			
GRI 103:Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	6, 7	
	103-2	6, 7	
	103-3	6, 7	



BİZİM TOPTAN SATIŞ MAĞAZALARI A.Ş.

Kuşbekişi Caddesi No:19 Posta Kodu: 34662 Altunizade / Üsküdar / İstanbul
(0212) 577 75 52 bizimtoptan.com.tr

2017 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Raporlama: S360 Sürdürülebilirlik ve İletişim Hizmetleri
Tasarım: TıkTıkTık