



# 2020 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU







2020

SÜRDÜRÜBİLİRLİK  
RAPORU





## İçindekiler

3

Genel  
Müdürün  
Mesajı

5

Bizim  
Toptan

6

Kurumsal  
Yönetim

8

Sürdürülebilirlik  
Yaklaşımımız

12

Ürün  
İlham Vermek

16

Müşteri İlişkileri  
ve Memnuniyeti

22

Toplum  
Birlikte  
Güçlenmek

30

İş Sağlığı  
ve Güvenliği

32

Dünya  
İyileştirmek

36

Ekler

Rapor

2020  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU

Raporlama

360

Tasarım

TRK  
TAK  
TK



## Genel Müdürün Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Zorlu bir yılı arkamızda bırakıyoruz. Türkiye'nin en yaygın Cash & Carry (Organize Toptan Ticaret) şirketi olarak Ticaretin Yanında yaklaşımımızın yanı sıra Hayatın Yanında anlayışını benimseyerek salgının ilk gününden itibaren çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığını korumayı önceliklendirdik. Müşterilerimize bu dönemde ihtiyaç duyduğu ürünleri ulaştırmak için düşük fiyat politikamızla kesintisiz hizmet vermeye odaklandık. Çok kanallı iş modelimiz ve sorumluluk sahibi kurumsal kültürümüz sayesinde büyümeye devam ederek bu olağandışı zorluklara tüm paydaşlarımızla birlikte göğüs gerdik. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi olarak operasyonlarımıza devam ettik.

Salgın ile birlikte değişen tüketici yönelimlerine hızlı yanıt vermek adına dijitalleşme yatırımlarımıza hız kesmeden devam ettik. Bu sayede 2020 yılı itibarıyla müşterilerimize birçok farklı kanaldan hizmet veren bir ticaret platformuna dönüştük. Dijital ticaret hacmimiz büyürken, diğer yandan da özel markalı ürünlerimizin ve kurumsal müşterilerimizin sayısını arttırmaya odaklandık. Yenilenen e-ticaret altyapımız ile bir tıkla Türkiye'nin her yerine ürün ulaştırdık. Müşteriler için temassız ve güvenilir bir alışveriş deneyimi sunduk. 2019 yılına göre %174 büyüyün çevrim içi satış kanallarımız yıl sonunda 51 milyon TL ciro elde etti. Başta Tıkla Gel Al uygulamamızla 200 binin üzerinde kullanıcıya ulaştırırken, 5 bine yakın ürün çeşidini tüketiciye sunarak sektörün değişen taleplerine hızlı ve etkili bir çözüm yaratmış olduk.

2020 yılında, tedarik zinciri iş ortaklığı modelimiz olan SEÇ mağazalarını yaygınlaştırdık. Profesyonel satışın gücü olan satış kanalımız PROSAF ile erişilebilirliğimizi arttırdık ve başta tele-satış gibi fark yaratacak uygulamalar ile müşteri deneyimini iyileştirdik.

**2020 yılında müşterilerimize birçok farklı kanaldan hizmet veren bir ticaret platformuna dönüştük.**

Bizim Toptan olarak, lojistik kaynaklı karbon salınımının azaltılmasından yerel ekonominin ve yerel halkın güçlendirilmesine kadar birçok fayda sunan yerel üretimin en büyük destekçisi olduk. 2020 yılında çalıştığımız tedarikçilerimizin tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktadır. Çalıştığımız tüm tedarikçilerimizi iş ortağımız olarak konumlandırmayı ilke edindik. Verdiğimiz eğitimlerle onları desteklerken, birlikte büyüyü güçlendik.

**Bizim Toptan olarak yerel üretimi destekliyoruz, %100 yerel tedarikçi oranı ile çalışıyoruz.**

Güçlü finansal performansımızın yanı sıra çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) alanlarındaki performansımızı da sürekli geliştiriyor, sürdürülebilir ve sorumlu bir büyümeyi hedefliyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı Yıldız Holding'in sürdürülebilirlik yaklaşımı "Bu Dünya Bizim" çerçevesinde yürütüyoruz. Ürün - İlham Vermek; Toplum - Birlikte Güçlenmek; Dünya - İyileştirmek başlıkları altında faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik performansını takip ediyoruz.

Tüm değer zinciri boyunca faaliyetlerimizin sürdürülebilir ve doğaya karşı sorumlu olması için yenilikçi uygulamalar ve çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Etkin enerji verimliliği, atık ve su yönetimi konularında çeşitli aksiyonlar alıyoruz. Ülkemizde israfın önlenmesini önemsiyor, çeşitli paydaşlarımızla israfı önlemeye ve azaltmaya yönelik iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda 79 ton ürünü Fazla Gıda iş birliğiyle hayvan yemi olarak değerlendirdik.

**ÇSY performansımızı geliştirmeye yönelik gerçekleştirdiğimiz bu çalışmalar ile 2020 yılında Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'ne girmeye hak kazandık.**

Sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda; çevresel, sosyal ve yönetim alanlarında stratejilerimizi, hedeflerimizi, etki ve performansımızı paylaştığımız 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nu siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk duyuyorum. Bu vesileyle, raporun hazırlanmasında katkısı olan, başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

**Hüseyin Balcı**  
Genel Müdür



# Rapor Hakkında



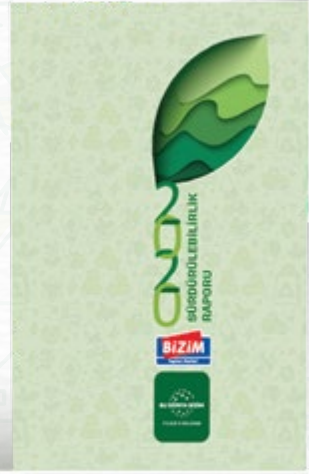
2017



2018



2019



2020

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak Yıldız Holding'in Bu Dünya Bizim sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda yürüttüğümüz çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki tüm çalışmalarımızı paylaştığımız dördüncü Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.

Rapor ile çevreye, topluma karşı sorumlu ve ekonomik değer yaratan faaliyetlerimizin sürdürülebilirlik performansını paydaşlarımıza sunuyoruz. Bu rapor, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative - GRI) Standartları "Temel" (core) seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır.

1 Ocak- 31 Aralık 2020 yılı performansımızı kapsayan raporda gerektiği yerlerde geçmiş verilerle kıyaslayarak değişimleri yansıttık.



Soru, görüş ve önerilerinizi [surdurulebilirlik@bizimtoptan.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@bizimtoptan.com.tr) adresi üzerinden iletebilirsiniz.

# Bizim Toptan

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak gıda, alkolsüz içecek, tütün mamulleri, temizlik, kişisel bakım, kâğıt ürünleri gibi ana ürün kategorilerinde, Türkiye'de faaliyet gösteren ulusal ve uluslararası şirketlerin, tüketici nezdinde bilinirliği yüksek markalarının toptan satışını yapıyoruz.

70 ilde 173 mağaza, güçlü Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management-CRM) uygulamaları, alternatif satış kanallarıyla gelişen çok kanallı satış modeliyle Cash&Carry sektörünün mağaza sayısı bakımından en büyük, erişilebilirlik açısından en yaygın ve yenilikçi şirketi konumundayız. 2011 yılından beri Borsa İstanbul'da işlem görüyoruz. 2014 yılı Temmuz ayında iş ortaklığı mal tedariki sistemini satın alarak bu sistem içindeki üye marketlerin tedarikçiliğini üstlendik ve sektörde iş ortaklığı mal tedariki sistemine sahip olan öncü ve tek şirket konumuna geldik.

*2020 yılında Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'ne girmeye hak kazandık.*

Stratejik planlarımızla uyumlu olarak müşteri çeşitliliğini ve sayısını artırmaya odaklanıyor, mağaza verimliliğini arttırarak mağaza başına

ciro artışı sağlıyor, alternatif satış kanalları ve dijital satış platformu kanallarını geliştiriyoruz.

Toptancılar, tüccarlar, bakkallar, marketler, süpermarketler, ihtisaslaşmış perakendeciler, SEÇ iş ortaklarımız, oteller, lokantalar ve kafeler; Bizim Toptan'ın genel müşteri portföyümüzü oluşturuyor. Bunun yanında bireysel müşterilere de alışveriş imkânı tanıyoruz. Müşteri tüketim alışkanlıklarının her geçen gün daha fazla yöneldiği ve büyük bir büyüme potansiyeli barındıran dijital ticaret alanında; sektörümüzde birçok uygulamasıyla öncü olan Bizim Toptan Dijital satış platformunu müşterilerimize sunuyoruz.

Müşterilerimizin [www.bizimtoptan.com.tr](http://www.bizimtoptan.com.tr) ve mobil platformlar üzerinden alışveriş yapmasına olanak sağlıyoruz.

## Vizyon

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

## Misyon

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

## SAYILARLA BİZİM TOPTAN

70 ilde  
173 mağaza

2.538 çalışan

Yaklaşık  
2,2 milyon<sup>1</sup>  
aktif müşteri

Günlük ortalama  
30 bin müşteri

Ortalama  
1.000 m<sup>2</sup>  
net satış alanı  
büyüklüğüne  
sahip mağaza alanları<sup>2</sup>

Mağaza başına  
ortalama  
3.500 stok kalemi

Türkiye genelinde  
mağazalarda yaklaşık  
8.000 ürün çeşidi

571 tedarikçi

70 ilde  
102 mağazada  
faaliyet gösteren  
303 kişiden  
oluşan PROSAF ekibi

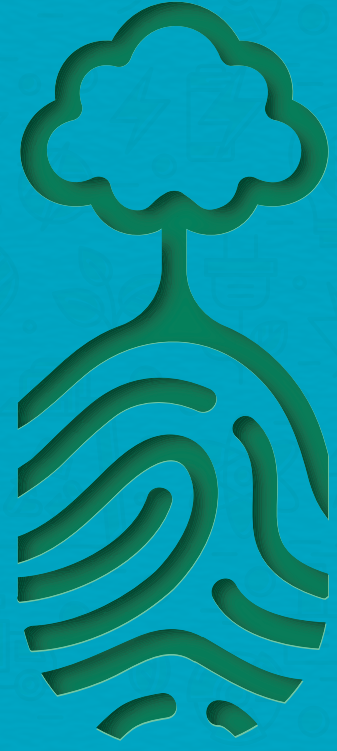
77 ilde  
bayilik modeli ile çalışan  
1.209 SEÇ Mağazası

5,4 milyar TL  
satış hacmi

<sup>1</sup> 31 Aralık 2020 itibarıyla geçerli veridir.

<sup>2</sup> Ortalama mağaza kapalı alanını ifade eder.





## Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetim anlayışımız şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanıyor. Paydaşlarımızla güvene dayalı ilişki kurmayı en temel görevlerimizden biri olarak görüyoruz. Kurumsal yönetim yaklaşımımız, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere tam uyum temeline dayanıyor. Üçü bağımsız olmak üzere sekiz üyeden oluşan Yönetim Kurulu, kurumsal yönetim yapısının en yüksek organını oluşturuyor. 2020 yılında Olağan Genel Kurul Toplantısı sonucunda yeni Yönetim Kurulu seçildi. Yönetim Kurulu'nda bir kadın üye yer alıyor. Yönetim Kurulu Başkanı ve icradan sorumlu Genel Müdür farklı kişilerdir.

Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan Üst Yönetim icradan sorumludur. Yönetim Kurulu, Bizim Toptan'ın faaliyetlerine bağlı olarak gerekli durumlarda toplanmaktadır. Yönetim kurulunu desteklemek amacıyla faaliyet gösteren komiteler arasında Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi yer almaktadır. Kurumsal Yönetim Komitesi gerekli durumlarda Aday Gösterme ve Ücret Komitesi görevlerini yerine getirme gibi sorumluluklara da sahiptir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nda kurumsal

yönetimin uygulanma esaslarına ve uygulanmayan kurumsal yönetim ilkelerinin gerekçelerine yer vermekteyiz. Kurumsal Yönetim yapısıyla ilgili detaylı bilgiye [2020 Faaliyet Raporu](#)'nun 25-29 sayfalarından ve [2020 Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu](#)'ndan ulaşabilirsiniz.

Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye [kurumsal internet sitemizden](#) erişebilirsiniz.

## Etik İlkeler

Etik ilkeler iş yapış şeklimizin temelini oluşturmaktadır. Rüşvetle mücadele ve yolsuzluk kapsamında da rehber edindiğimiz bu ilkeleri, 2018 yılında Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeler adı altında topladık. Başta çalışanlar ve tedarikçilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın bu ilkelere uymalarını bekliyoruz. Çevrim içi eğitim platformu olan OnCampus aracılığıyla 2019'dan beri Genel Merkez çalışanlara Etik İlkeler eğitimi veriyoruz. 2020 yıl sonu itibarıyla çalışanlara toplam 588 saat etik ilkeler eğitimi verdik.

Paydaşlarımız, rüşvet ve yolsuzluğa, etik kuralların ihlaline yönelik bildirimleri Yıldız Holding Etik Bildirim Hattı (0216 524 34 24) veya [etik.bildirim@yildizholding.com.tr](mailto:etik.bildirim@yildizholding.com.tr) e-posta adresi üzerinden iletebiliyorlar. Ek olarak Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi (MİM), 0212 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve [mim@yildizholding.com.tr](mailto:mim@yildizholding.com.tr) e-posta adresi de etik bildirimlerin yapıldığı diğer kanallar arasında yer alıyor. İletilen bildirimler gizli tutuluyor. Etik ilkelere aykırı davrandığı tespit edilen çalışanlar Disiplin Kurulu'na sevk ediliyor ve Disiplin Kurulu, İcra Kurulu ile birlikte iş akdinin sonlanması dahil gerekli durumlarda yaptırımlar uyguluyor. 2020 yılında Etik Kurul'a Bizim Toptan için dört bildirim geldi ve tamamı çözüme kavuşturuldu. Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili bildirim alınmadı.

Yıldız Holding Etik Bildirim Hattı'na ek olarak 2020 yılında Bizim Toptan Bildirim Hattı'nı oluşturduk. Şirketimizin kural

ve prosedürlerine, Disiplin Kurulu Tecziye Cetveli'nde yer alan kurallara, çalışma prensiplerine, etik ilkelerine ve yasal süreçlerimize aykırı bir durum veya davranış olduğunda konuyla ilgili hızlı önlem alınmasını sağlıyoruz. Yıl içerisinde toplam on iki bildirim iletildi. Gelen bildirimlerin tamamı araştırılarak gerekli durumlarda aksiyon aldık.

**Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeleri'ne [buradan](#) ulaşabilirsiniz.**

## Risk Yönetimi

Risk yönetimi kapsamında şirketin itibarını zedeleyebilecek, paydaşlarımızla aramızda kurulu olan güven ilişkisine zarar verebilecek, şirketin finansal ve operasyonel hedeflerine ulaşmasını sekteye uğratabilecek tüm unsurları ele alarak gerekli aksiyonları belirliyoruz. Muhtemel bilanço risklerini stratejik, operasyonel, finansal, uyumluluk ve itibar olmak üzere beş grup altında inceliyoruz. Risklerin değerlendirilmesi Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan Riskin Erken Saptanması Komitesi tarafından yapılıyor. Komite, risk unsurlarını kapsamlı şekilde değerlendiriyor ve sonrasında olası risklere karşı önlem planları oluşturuyor. Bizim Toptan bünyesindeki Yatırımcı İlişkileri Kıdemli Müdürlüğü ile Yıldız Holding'in Risk Yönetimi ve İç Denetim birimleri risk yönetimini ortak yürütüyor.

Denetim sonuçlarının ilgili komite üyeleri ve yönetim kurulu üyelerine bildirilmesiyle şirketin tüm iş akışları ve çalışanların yetkileri risk

yönetimi kapsamında kontrol altına alınıyor. Tamamı bağımsız üyelerden oluşan Denetim Komitesi ise finansal verilerimize dair her türlü iç ve bağımsız denetimin yeterli ve şeffaf şekilde yapılmasından sorumlu durumda. Yıldız Holding ile birlikte risk yönetim sistemi oluşturma çalışmaları da yürütmekteyiz. Stratejik hedeflerimizi ve bu hedeflere ulaşmada olası risklerin detaylı analizi, güncellemesi, kök neden ve olasılık ile sonuç ve olasılık çalışmalarını sürdürüyoruz. Oluşturduğumuz risk haritasının sürekli takibini yaparak Riskin Erken Saptanması Komitesi ile düzenli olarak paylaşıyoruz.

2020 yılında tüm Bizim Toptan üst yönetim kadrosunun dahil olduğu risk envanteri çalışmaları düzenleyerek kök neden analizleri için ilgili yönetici ve çalışanları buluşturduk. Ramak Kala uygulamasını hayata geçirdik. Ramak Kala ile çalışanların telefonlarındaki uygulamalarla proaktif şekilde risk tespitlerinde bulunabilmelerini sağladık. Bu uygulamayı, şirket içi risk kültürünün mavi ve beyaz yaka olmak üzere tüm çalışanlarda yaygınlaştırılması için önemli bir adım olarak görüyoruz. Ayrıca mağazalarımızda deprem ve doğal afetlere yönelik analizler yaparak gerekli aksiyonları alabilmek için sorumlu komiteler kurduk.

**Denetim Komitesi Görev ve Çalışma Esaslarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.**

**Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye [2020 Faaliyet Raporu](#)'nun 81. sayfasından ulaşabilirsiniz.**



# Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum – WEF) 2021 Küresel Riskler Raporu'nda belirtilen risklerin başında iklim değişikliği, aşırı hava olayları, çevresel sorunlar, sınırlı doğal kaynaklar geliyor.<sup>3</sup> Ek olarak, 2020 yılında başlayan COVID-19 salgınıyla birlikte dünya çok hızlı ve köklü bir değişimden geçiyor. Dijitalleşme ve hızlı kentleşme gibi küresel eğilimler dünyadaki etkisini arttırıyor. Yaşanan bu değişim bireysel tercihleri ve beklentileri farklılaştırdığı için iş dünyası da değişen müşteri taleplerinden çeşitli şekillerde etkileniyor. Gıda ve perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak bu değişimleri yakından gözlemleyerek ve gerekli aksiyonları alarak rekabet avantajımızı koruyabileceğimizi biliyoruz.

Yıldız Holding tarafından "Bu Dünya Bizim" yaklaşımıyla başlatılan sürdürülebilirlik dönüşümünde Bizim Toptan olarak üstümüze düşeni yapmaya, bu doğrultuda faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini yönetmeye devam ediyoruz. Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Komitesi, sürdürülebilirlik yönetimi için ÇSY çalışmalarının

koordinasyonunu sağlıyor. Komite, Yıldız Holding'in sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda ÇSY performansını geliştirmek üzere kurumsal hedeflerin belirlenmesi, gerekli aksiyonların planlanması ve uygulanması, ÇSY performansının takip edilmesi gibi konulardan sorumlu.

Komite, Yönetim Kurulu'nun onayı ile oluşturuluyor ve görevlendiriliyor. Yürütme, Yönetim Kurulu Başkan Vekili'nin sponsorluğunda, Genel Müdür'ün başkanlığında ve Yatırımcı İlişkileri Kıdemli Müdürü'nün sekreterliğinde gerçekleşiyor. Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü, Tedarik Zinciri ve Kanal Geliştirme Direktörü, Pazarlama Müdürü, Marka Yöneticisi, Çevre Yönetim Temsilcisi, Kalite Uzmanı ve Proje Yöneticisi'nin oluşturduğu on bir üye sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından sorumlu. Genel Müdürümüz aynı zamanda Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ali Ülker ana sponsorluğunda ve Yıldız Holding Genel Müdürü Mehmet Tütüncü başkanlığında faaliyetlerini yürüten Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Platformu'nun da üyesi.



Platform, küresel sürdürülebilirlik liderliği yolculuğunda Yıldız Holding'e bağlı şirketlerin de sürdürülebilirliği iş yapış şekillerine entegre etmesini hedefliyor ve bu sürece rehberlik ediyor. Platformun yanında, Yıldız Holding Türkiye kapsamında gerçekleştirilen sürdürülebilirlik projelerinin konsolidasyonu, koordinasyonu, hedef ve stratejileri ise Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Genel Müdürü Mehmet Tütüncü başkanlığında kurulan Sürdürülebilirlik Yönlendirme Komitesi tarafından yürütülecek.

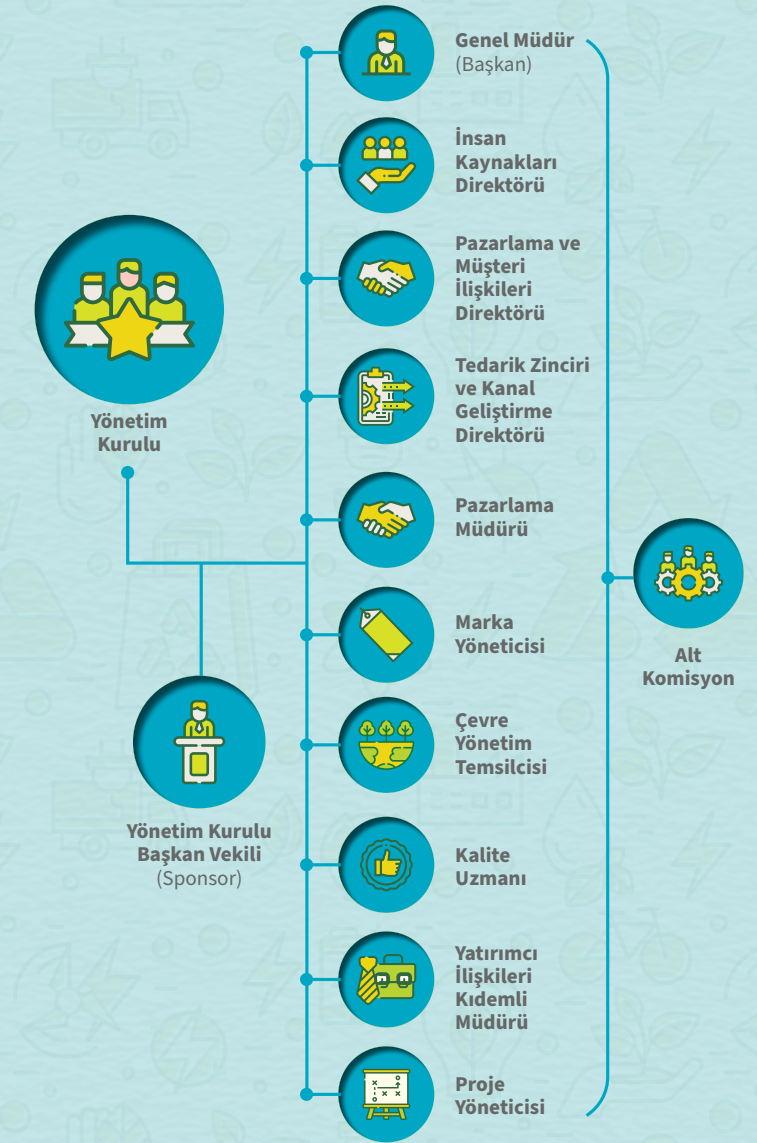
Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Komitesi, yılda en az iki defa olmak üzere gerekli durumlarda toplanıyor. Komite'de alınan kararlar

Komite Başkanı aracılığıyla düzenli olarak Yönetim Kurulu'na raporlanıyor. 2019 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi altında çalışmalar yürütmek için kurulan Alt Komisyon (çalışma grubu), şirket genelinde sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından ve çalışmalarının takibinden sorumlu. Sürdürülebilirlik performansımızı, Komite ve Alt Komisyonun çalışmaları sonucunda sürdürülebilirlik raporu aracılığıyla paydaşlarımızın değerlendirmesine sunuyoruz.

Alt Komisyon, Sürdürülebilirlik Komitesi'nin aldığı kararları uygulamaya koymak için çalışıyor, Komite'yi destekliyor. Sürdürülebilirlik Komitesi de bağlı olduğu Yönetim Kurulu'na düzenli olarak raporlama yapıyor. Komite'ye doğrudan bağlı olarak çalışan Alt Komisyon, sürdürülebilirliğin şirket genelinde yerleşmesi amacıyla Komite tarafından alınan kararların uygulanması görevini yürütüyor. Alt Komisyon, Özel Kanallar Satış Uzmanı, Bakım Onarım Yöneticisi, Talep Planlama ve Tedarik Zinciri Müdürü, İnsan Kaynakları Yöneticisi, Kalite Uzman Yardımcısı, Yazılım Uzmanı, Satış Operasyon Yöneticisi, Proje Yöneticisi ve Finans Direktörlüğü'nden bir temsilcinin yer aldığı on üyeden oluşuyor.

Sürdürülebilirlik Komitesi Görev ve Çalışma Esasları hakkında detaylı bilgiye kurumsal internet sitemizin sürdürülebilirlik sekmesinden [ulaşabilirsiniz](#).

## Sürdürülebilirlik Komitesi Organizasyon Yapısı



<sup>3</sup> Küresel Riskler Raporu, Dünya Ekonomik Forumu, 2021

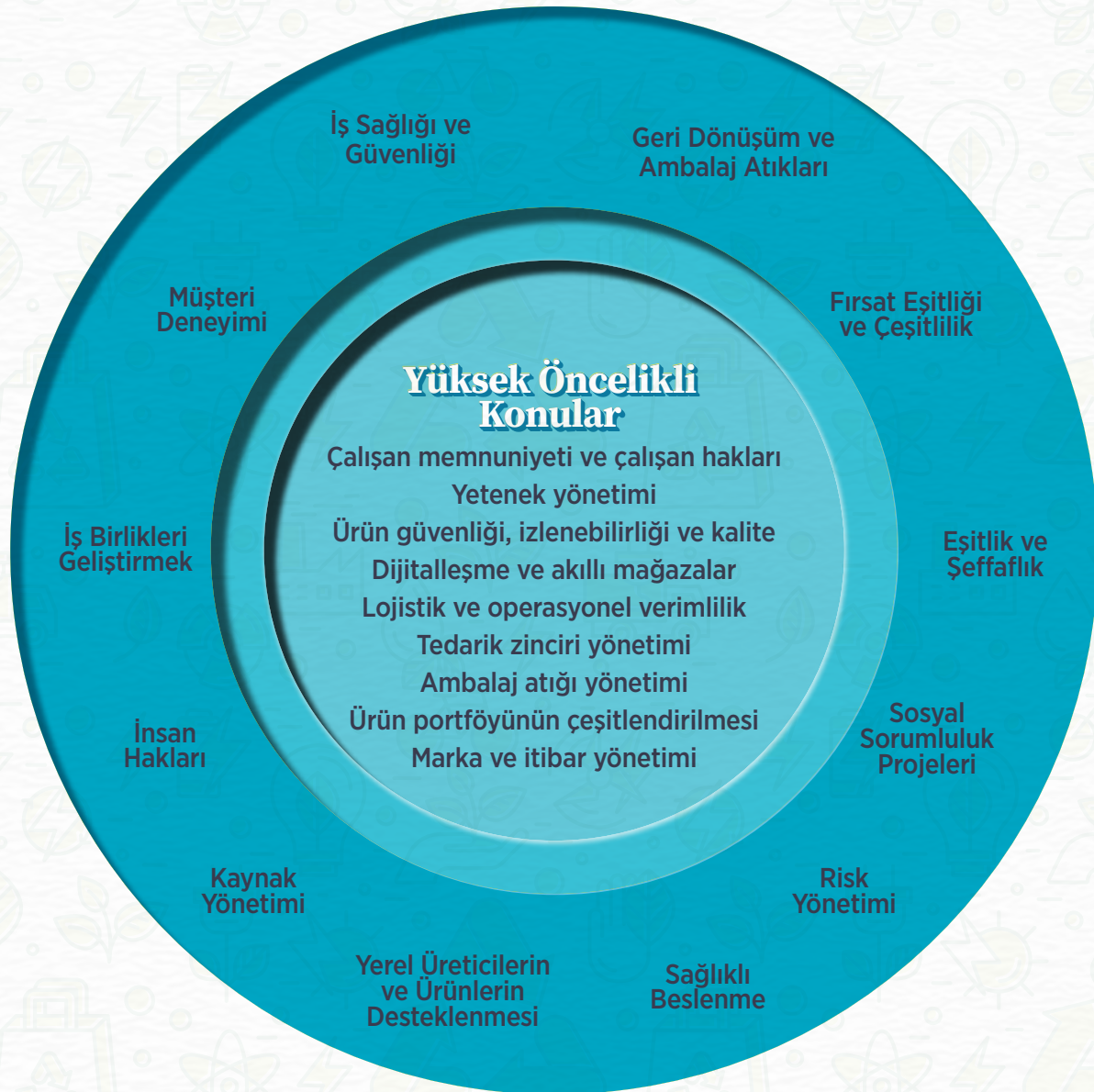


# Öncelikli Konular

Bizim Toptan olarak sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda finansal, çevresel ve sosyal etkimizi iyileştiriyoruz. Bu sayede, şirket performansımızı geliştirirken içinde bulunduğumuz toplumu, çevreyi ve tüm paydaşları güçlendirecek uygulamalar hayata geçiriyoruz.

İç ve dış paydaşların görüşlerini alarak belirlediğimiz öncelikli konuların başında çalışan memnuniyeti, yetenek yönetimi, kalite ve ürün güvenliği, dijitalleşme, lojistik ve tedarik zinciri yönetimi geliyor. Öncelikli konularda şirket performansını daha ileri taşıyacak hedefler belirlemek üzere 2019 yılında Komite

üyeleriyle hedef belirleme çalışmayı gerçekleştirdik. Sürdürülebilirlik performansımızı geliştirmek üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 2021 yılında ise öncelikli konuları; değişen koşullar, beklentiler ve talepler doğrultusunda gözden geçirerek güncellemeyi hedefliyoruz.



# Paydaşlarla İletişim

Paydaşlarımızla farklı metotlar aracılığıyla iletişim kuruyoruz.

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	Süre
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, iç iletişim bültenleri, toplantılar, memnuniyet anketleri, internet sitesi, sosyal medya, OnCampus. (Kurumsal sosyal iletişim platformu)	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, sosyal medya, bilgilendirme e-postaları, kısa mesajlar, anketler, mobil uygulamalar, MİM.	Sürekli
Tedarikçiler	B2B toplantılar, e-posta, toplantılar, saha ziyaretleri.	Sürekli
İş Ortakları	Denetimler, B2B toplantılar, e-posta.	Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları ve Dernekler	Ortak projeler.	Yılda en az 2 kere
Yatırımcılar	Yatırımcı konferansları, roadshowlar, her çeyrek finansal sonuç açıklamasını takiben yapılan webcastler, yatırımcı ilişkileri internet sitesi aracılığıyla paylaşılan dokümanlar ve Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) üzerinden yayınlanan açıklamalar.	Sürekli
Analistler	Yatırımcı konferansları, roadshowlar, her çeyrek finansal sonuç açıklamasını takiben yapılan webcastler, yatırımcı ilişkileri internet sitesi aracılığıyla paylaşılan dokümanlar ve KAP üzerinden yayınlanan açıklamalar. Ayrıca ana ortağımız Yıldız Holding'in diğer halka açık şirketleri ile birlikte senede bir kez düzenlenen analist günü toplantısı.	Sürekli





## Ürün İlham Vermek

Müşterilerimize kaliteli ve güvenli ürünleri rekabetçi koşullarda sunuyoruz.

Müşteri odaklı iş kültürümüzle müşteri memnuniyetinin her zaman en üst düzeyde olmasını hedefliyoruz.

# Kaliteli ve Ekonomik Ürünler

Toplamda yaklaşık 700 markayı kapsayan çeşitli ürün portföyüyle kalite standartlarından ödün vermeden müşterilerimize ekonomik ürünler sunuyoruz. Yüksek öncelikli konularımız arasında bulunan kalite ve gıda güvenliğine eğiliyor, uluslararası standartlara uygun şekilde üretilen ürünleri tüketiciyle buluşturuyoruz. Müşteri odaklı iş modelimiz sayesinde müşteri memnuniyetini her zaman daha yukarıya çıkarmayı hedefliyoruz.

Müşteri memnuniyetine verdiğimiz önemin yanı sıra, öncelikli konulara odaklanarak toplumu güçlendiriyor ve çevresel etkimizi azaltıyoruz. Odak noktalarımızı Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) rehberliğinde belirliyoruz. SKA'lardan İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme (8) ile Sorumlu Üretim ve Tüketim'e (12) katkı sunuyoruz.

70 ilde 173 mağazayla yaklaşık 8.000 çeşit ekonomik ve kaliteli ürün ile 2,2 milyonun üzerinde müşteriye hizmet ediyoruz. Kaliteden ödün vermeden sunduğumuz ekonomik ürünlerle geniş bir müşteri ağına sahip olmayı ve müşterilerimizin alım gücünü arttırmayı amaçlıyoruz.



8 İNSANA YAKIŞIR İŞ  
VE EKONOMİK BÜYÜME

Yerli üretime destek vermek adına 571 farklı yerli tedarikçiden alınan ürünleri müşterilere ulaştırırken rota optimizasyonu uygulamasına göre yaptığımız dağıtım planı sayesinde çalışan ve müşteri memnuniyetini seviyat sırasında yüksek seviyede tutuyoruz.

Cash & Carry (Organize Toptan Ticaret) sektörünün mağaza sayısı bakımından en yaygın şirketiyiz. Bizim Toptan olarak geniş ürün portföyü ile müşterilere kaliteli ve güvenilir ürünler sunmayı ve dijital çözümlerle müşterilerin iş süreçlerine destek olmayı amaçlıyoruz. 2019 yılında faaliyete başlayıp 2020 yılında tüm mağazalarda yaygınlaştırılan ve 200 binin üzerinde kullanıcıya ulaşan Tıkla Gel Al uygulamasında, al-sat iş modelini şirketlerle iş birliği kurarak ilerletmeyi ve çevrim içi satış kanalı (online marketplace) yaratmayı hedefliyoruz.



12 SORUMLU ÜRETİM  
VE TÜKETİM

70 ilde  
6.800'ün  
üzerinde  
farklı ürün  
çeşidi ve 173  
mağazamızla  
2,2 milyonun  
üzerinde  
müşterinin  
ihtiyaçlarına  
cevap  
veriyoruz.





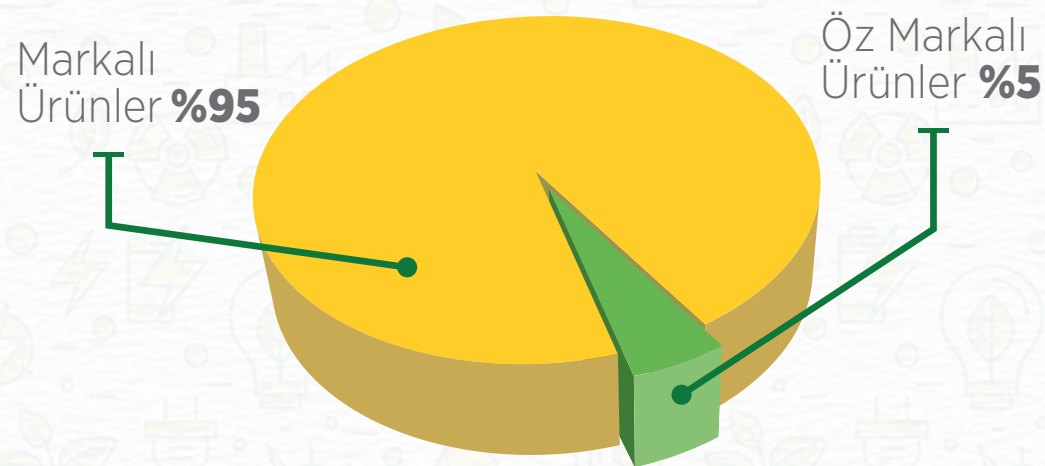
2020 yılında özel markalı ürünlerin ciro hacmi bir önceki seneye oranla **%41 artış** göstererek **924 milyon TL**'ye ulaştı.

Temel gıda, atıştırmalık, şarküteri ve kahvaltılık, alkolsüz içecek, temizlik ve gıda dışı ürünler gibi 15 farklı kategoride sunduğumuz ulusal ve uluslararası markalı ürünlerle özel markalı (private label) ürünleri rekabetçi fiyat avantajıyla müşterilerimize ulaştırıyoruz. 20 özel markadan toplam 315 ürünü müşterilerimize sunuyoruz. Ürün portföyünü oluştururken müşteri beklentilerini göz önünde bulunduruyor, gerektiğinde müşterilerin

taleplerine göre bölgesel olarak güncelliyoruz. Özel markalı ürünlerle portföyümüzü çeşitlendiriyoruz.

Ürünlerin %95'i markalı ürünlerden, %5'i ise özel markalı ürünlerden oluşuyor. 2020 yılında özel markalı ürünlerin ciro hacmi bir önceki seneye oranla %41 artarak 924 milyon TL'ye ulaştı. %25 artışla 1,25 milyon müşteri sayısına ulaşan özel markalı ürünlerin satışlarından elde edilen gelirlerin şeker ve sigara hariç

satış gelirleri içindeki payı ise %21'den %24'e yükseldi. Özel markalar ekibi, kalite güvence ekibi, ticaret ekipleri, tüm satış ve saha ekipleri ile tedarik planlama ekibinin yürüttüğü ortak çalışmalar sonucunda özel markalı ürünleri gelecek yıllarda daha da geliştirmeyi planlıyoruz.



Markalarına Göre Ürün Oranları (%)

## Ürün Güvenliği ve Kalite

Müşterilerin güvenle alışveriş yapabilmeleri ve temin edilen ürünleri güvenle kendi müşterilerine sunabilmeleri için tedarik zincirinden raflara kadar belirlediğimiz kalite standartları çerçevesinde operasyonlarımızı sürdürüyoruz. Müşterilere sunduğumuz tüm özel markalı ürünlerin, yasal mevzuatlar ile uluslararası güvenlik ve kalite standartlarına uygunluğu kontrol edilmektedir. Mağazalarda satışa sunulan özel markalı ürünlerin tamamı Türk Gıda Kodeksi Kriterlerine uygun olup mağazalarımızı ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'nde belirtilen kalite standartlarıyla uyumlu olarak yönetiyoruz.

Ürünlerin, gıda güvenliği kapsamında uygun üretim şartlarına ve özelliklerine sahip, insan sağlığına uygun olması için düzenli olarak tedarikçi denetimleri gerçekleştiriyoruz. Satışa sunulan tüm özel markalı ürünler ve birlikte çalıştığımız tüm tedarikçileri tüketici sağlığı ve güvenliği açısından değerlendiriyoruz. Bu kapsamda insan sağlığına uygunluk, gıda güvenliği, sağlıklı ve hijyenik şartlarda üretim konularında denetim ve kontrol süreçleri yürütüyoruz. Ayrıca özel markalı ürünlerin periyodik muayene ve analizlerini yaptırarak kalite ve gıda güvenliğini sağlıyoruz.

COVID-19 kapsamında çalışan ve müşterilerin sağlıklarını korumak adına TSE COVID-19 güvenli hizmet belgesini aldık. Çevrim içi platforma taşınan toplantılar, COVID-19 konusunda yapılan bilgilendirici eğitimler ve ortak alanların hijyeni konusundaki inisiyatiflerimiz aracılığıyla güvenli bir çalışma ve alışveriş deneyimi sunduk. Özel markalı ürünlerin %90'ının üretimini, uluslararası gıda güvenliği yönetim sistemleri sertifikalı tesislerde gerçekleştiriyoruz. Bu ürünlerin tamamını tüketici sağlığı ve güvenliği açısından değerlendiriyoruz.

Tüm Bizim Toptan mağazalarını ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile yönetiyoruz.

Tüm mağaza çalışanlarına Kalite, Gıda Güvenliği, İş Güvenliği Sistemleri ve Hijyen Standartları konularında eğitimler veriyoruz. Eğitimlerle; mal kabul sürecinden itibaren satış sürecinin her aşamasında gıda güvenliği sorumluluğu bilinciyle hareket etmelerini, müşterilere sağlıklı ve güvenli hizmet sunmalarını sağlıyoruz. 2020 yılında 27 yönetici adayı B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı kapsamında toplam 40,5 kişi\* saat gıda güvenliği eğitimi aldı.

2020 itibarıyla ana lojistik depolarımızda kalite kontrol çalışanları görev almaya başladı. Kalite kontrol çalışanları, mal kabulde kalite kontrol, depo temizliği ve düzeni, haşere kontrol gibi süreçlerde gerekli kontrolleri sağlıyor.

Yeni açılacak olan mağaza ve depolar için alan belirlemesi yapıldığında ve inşaat işleri tamamlandığında çevresel risk denetimleri yapılıyor. Çevrenin haşereyle mücadelesi açısından riskini değerlendirerek bu doğrultuda gerekli önlemleri alıyoruz.



Kalite Anlayışımıza **buradan** ulaşabilirsiniz.



Gıda Güvenliği Politikamıza **buradan** ulaşabilirsiniz.



# Müşteri İlişkileri ve Memnuniyeti

Salgın koşullarına rağmen, çok kanallı satış stratejimiz ve güçlü müşteri ilişkileri yönetimimiz sayesinde sektörde öncü faaliyetlerimizi müşterilerimize sunduk. Stratejik iş ortaklarımız olarak gördüğümüz müşterilerimizin memnuniyetine odaklanıyoruz. Müşterilerin talep ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Bu talep ve ihtiyaçlara uygun, kaliteli, sağlıklı, güvenilir, avantajlı ürünler sunuyor ve yenilikçi uygulamalar hayata geçiriyoruz. Bu sayede müşteri memnuniyetini arttırıp müşteri deneyimini geliştiriyor, farklı müşteri ve tüketici gruplarına odaklanıyoruz. Müşteri sayısı bir önceki yıla kıyasla %14,8 artarak 2,2 milyonu aştı. 2020 yılında çevrim içi kanalları kullanan müşteri sayısı ise yaklaşık 230 bin oldu.

Müşterilerimizin %56'sını KOBİ'ler oluşturuyor. 70 ilde 173 mağazayla çalışarak yerel istihdamı desteklerken aynı zamanda KOBİ'leri güçlendiriyor, müşterilerin ihtiyacı olan ürünleri onlara en yakın konumda, uygun fiyat ve geniş ürün portföyüyle sunuyoruz.

2020 yılında önceliklerimizi COVID-19 salgını nedeniyle "sağlık" ve "sürdürülebilir, kesintisiz hizmet" olarak belirledik. Müşterilerin ve çalışanların sağlığını ön planda tuttuk. 2020 yılı için hedeflenen dijitalleşme ve kaynak planlaması yönetiminde

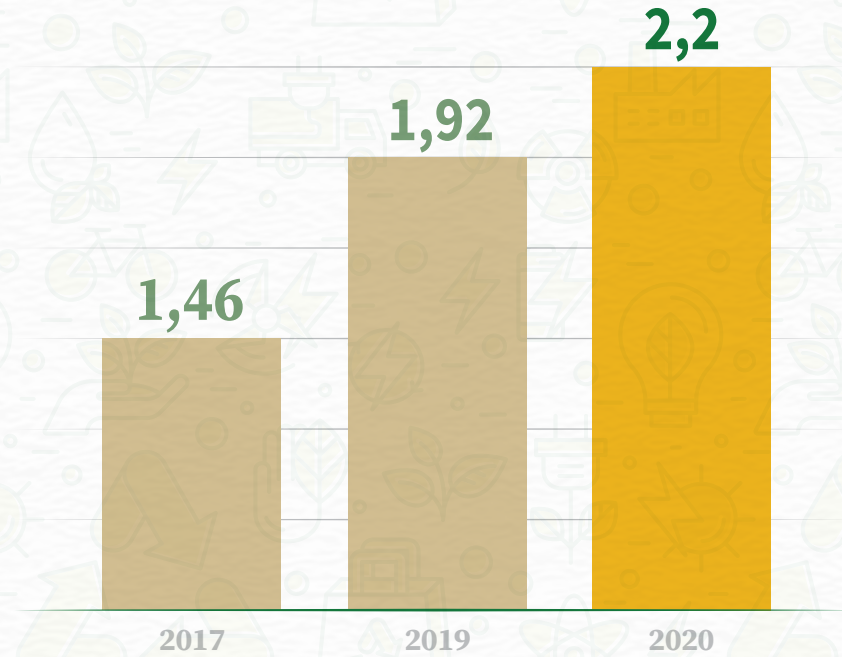
değişime giderek çok kanallı satış modelimizi geliştirdik. 2019'da İstanbul'da test edilen Tıkla Gel AI uygulamasını 2020 yılı itibarıyla tüm mağazalarda aktif olarak kullanılabilir hâle getirdik.

PROSAF, salgın kısıtlamalarının kentin ve ev dışı tüketim (EDT) müşterileri üzerinde olan olumsuz etkisine rağmen beş şehri daha kapsayarak 70 ilde, 102 mağazada hizmet verir hale geldi. 2020'nin sonlarına doğru hizmete giren Tele-Şatış ile PROSAF müşterilerine yüz yüze hizmetin yanında telefonda da destek vermeye başladık.

**Güçlü müşteri ilişkileri yönetimiyle müşteri sayımız bir önceki yıla kıyasla %14,8 artarak 2,2 milyonu aştı.**

**Çevrim içi satış kanallarında 2020 yılında %174 büyüme sağlayarak 51 milyon TL ciro elde ettik.**

## Müşteri Sayısı (Milyon kişi)



# Müşterinin Sesi (Voice of Customer)



Bizim Toptan olarak müşterilerimize çevrim içi ve çevrim dışı birçok kanaldan hizmet veren bir ticaret platformuna dönüştük. Müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak amacıyla müşterilerin sosyal medya, e-posta, çağrı merkezi, internet sitesi yorumları, gizli müşteri araştırmaları yoluyla geri bildirimlerini düzenli aralıklarla takip ederek ve değerlendirerek müşteri algımızı görünür hale getirdik. Müşterinin Sesi Projesi ile müşteri deneyimi

ölçüm araçları oluşturduk. Bu projeden elde edilen iç görüye göre müşteri beklentilerine uygun aksiyonlar geliştirdik.

MİM, Dijital Ticaret Çağrı Merkezi, Somera, anketler ve müşteri temsilcileri gibi kanalları aktif bir şekilde kullanarak müşterilerin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini topladık. Müşteriyle temas edilen tüm süreçleri ölçülebilir hale getirerek dijitalleştirdik. Gelişim alanlarını tespit ederek müşterilerin beklentileri

doğrultusunda ilerleme kaydettik. Bu sayede müşteri deneyimini iyileştirdik ve memnuniyetlerini arttırdık.

Projenin sonunda 100 bin faturadaki şikâyet sayısını 19'dan 16'ya düşürdük. Mağaza hizmetlerindeki memnuniyet oranını yılın son çeyreğinde, üçüncü çeyrekteki oran olan 3,80'den 3,92'ye yükselttik. Dijital Ticaret Memnuniyet oranı ise 2019'a göre %10 artarak 3,91'e ulaştı.

## Müşteri Grup ve Kanalları







## Müşteri Geri Bildirimleri

Müşterilerimizin ürün ve hizmetler hakkındaki geri bildirimlerini çeşitli kanallardan alarak her alanda toplanan talepler doğrultusunda hizmetlerimizi geliştiriyoruz.

Müşteri geri bildirimlerini MİM'in 0850 969 62 96 numaralı çağrı merkezi, web sitesi iletişim kanalı ve sosyal medya hesapları üzerinden alıyoruz. Yıldız Holding MİM'e gelen bildirimlere, bünyemizdeki Müşteri Deneyimi Yönetimi Direktörlüğü tarafından en geç 48 saat içerisinde yanıt veriliyor. 2020 yılında müşterilerden tarafımıza toplam 6.275 geri bildirim ulaştı. Bu geri bildirimlerin %66'sı ilk kontakta çözümlenmiştir. Bildirimleri Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) ve Yıldız Holding MİM Politikası'na uygun olarak müşterilerin gizliliği ve bilgi güvenliğini güvence altına alarak çözümlüyoruz.

Proaktif şekilde gerçekleştirdiğimiz çalışmaların yanı sıra, müşteri memnuniyet düzeyini ölçen çalışmalarla gelişim alanlarını tespit ediyor ve gerekli adımları atıyoruz. İlkini 2017 yılında yaptığımız Müşteri Memnuniyeti Anketi'nin dördüncüsünü 2020 yılında tekrarladık. 76.600 müşterinin katıldığı 2020 yılı anket sonuçlarına göre müşteri memnuniyet skoru 4 olarak tespit edildi. 2021 yılında bu oranı 4,1'e çıkarmayı hedefliyoruz. Gizli müşteri araştırması sonucunda memnuniyet oranı ise 2020 yılında sektör ortalamasının 7 puan üzerinde %85 olarak belirlendi.

Müşterilerimize alışverişleri sonrasında memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket kısa mesajı (SMS) gönderiyoruz ve geri bildirimlere göre aksiyonlarımızı alıyoruz.



## Satışın Yeni Gücü: PROSAF

(Profesyonel Satış Gücü)  
Profesyonel Satış Ekibi

Bir mikro dağıtım kanalı olan PROSAF ile benzin istasyonu marketlerine, okul ve hastane kantinlerine, fastfood noktalarına, büfe, kafe gibi EDT ve kurumsal satış noktalarına ürün tedariki ve dağıtımını yapıyoruz. Müşterilere, ihtiyaçları olan tüm ürünleri kısa veya uzun vadeli anlaşmalar yaparak, özel avantajlar sağlayarak ve servis hizmeti vererek sunuyoruz.

Her müşteri grubuna özel ürün portföyü oluşturarak müşterilere ihtiyacı olan tüm ürünleri eksiksiz temin ediyoruz. Mağazalarımızda bulunan tüm markaları, geleneksel ve EDT noktalarına yerinde teslim ediyoruz. 2020 yılında 400 milyon TL ciro ile %28 büyüme göstererek tüm Türkiye'de yaygınlaşma hedefimize bir adım daha yaklaştık.

Müşterilere tüm ürünleri, tek bir tedarikçiden, çevrim içi sipariş, esnek ödeme seçenekleri, yerinde teslimat, kolay iade ve değişim gibi avantajlarla sunuyoruz. 70 ilde 102 mağazada faaliyet gösteren 303 kişilik PROSAF ekibi ile 450'den fazla tedarikçiden toplamda 7.000'den fazla markalı ve



özel markalı geniş bir ürün portföyü sunuyoruz.

PROSAF ile müşterilerimize; tanzim & teşhir desteği, kolay iade & değişim süreçleri, esnek ödeme avantajları, yerinde teslimat, alternatif sipariş kanalları ve operasyonel kolaylık avantajları sağlıyoruz.

COVID-19'la birlikte azalan ev dışı tüketime rağmen stratejik kararlarla büyümemizi sürdürdük. Bu dönemde, akaryakıt istasyonları, unlu mamuller, işletme mutfakları gibi faaliyetlerine devam eden şirketleri odağımıza aldık. Ani dönüşen müşteri talep ve ihtiyaçlarını öngörerek ve hızlı aksiyon alarak müşterilerimizin ihtiyacını karşıladık.

Bu sayede bir önceki yıla göre %28 büyüyerek 400 milyon TL ciroya ulaşarak 2019'da 15 bin olan müşteri sayısını 2020'de 23 bine çıkardık. Gerekli dijital yatırımlarla gelecek planlarımızı yapıyor ve tüm Türkiye geneline yaygınlaşmayı hedefliyoruz.





## Dijital Ticaret

Teknolojik gelişmeler, dijitalleşmenin alışveriş alışkanlıklarını değiştirmesi ve her geçen gün dijital ticaret hacminin artması gibi gelişmeler ışığında 2017 yılında hayata geçirdiğimiz dijital satış platformunun adresini [bizimtoptan.com.tr](http://bizimtoptan.com.tr) olarak değiştirdik.

Perakende sektörünün değişen tüketici taleplerine uyum sağlamak amacıyla, dijital ticaret altyapı yenileme projesinin ilk aşaması olarak Bizim Toptan Satış Mağazaları'nın çoklu kanal yapısındaki dijital satış fonksiyonlarını tek platformda birleştirdik.

2021 yılında ise projenin ikinci aşaması olarak PROSAF ve PLATINUM (büyük toptancı müşteri) satış kanallarının dijital satış platformlarının da aynı altyapıyla hayata geçirilmesini planlıyoruz.



Müşterilerin internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden verdiği siparişlerini, istedikleri saat aralığında istedikleri mağazadan teslim alabilecekleri şekilde hazırlıyoruz. Tıkla Gel Al olarak adlandırdığımız bu hizmeti 2020 yılında Türkiye'deki tüm mağazalarımızda yaygınlaştırarak salgın döneminde müşterilere kesintisiz hizmet sunmaya devam ettik.



5.000'den fazla ürün çeşidinin tüketiciye dijital platformlardan sunulduğu Tıkla Gel Al uygulaması sayesinde sektörün değişen taleplerine hızlı ve etkili bir çözüm yaratmış olduk. Salgın döneminde müşteriler için temassız, hızlı ve güvenilir bir alışveriş deneyimi sunduk.



Tıkla Gel Al'ı, Bizim Toptan'ın farklı segmentlerdeki tüm müşterileri arasında yaygınlaştırarak, toplam ticaretimizin %50'sini Tıkla Gel Al üzerinden yapmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak müşterilere zamandan tasarruf edebilecekleri, avantajlı fiyat ve kampanyalardan faydalanabilecekleri kolay ve güvenilir bir alışveriş deneyimi sunmak için çalışıyoruz. İlerleyen yıllarda, müşterilere günün her saati kesintisiz teslimat sağlayabilmek amacıyla Tıkla Gel Al Teslim Otomatı hizmetini kullanıma açacağız. Bu sayede, müşteriler sıfır temas ile mağaza önüne konumlandırılan otomatlardan istedikleri saatte siparişlerini teslim alabilecekler.



WhatsApp Business üzerinden sipariş kaydı, telefonla sipariş gibi uygulamalarımızın altyapı hazırlıklarını 2020 yılı itibarıyla başlattık. 2021 yılında çevrim içi ürün portföyünü genişletmeyi ve müşteri deneyimi geliştirmeyi, böylece dijital satış platformumuzu yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.







## Toplum Birlikte Güçlenmek

Türkiye'deki en yaygın organize toptan ticaret şirketi olarak birçok paydaş grubuyla etkileşim halinde çalışıyoruz. Tüm değer zincirimiz boyunca sosyal ve ekonomik kalkınmayı destekleyen iş modelini benimsiyoruz. Paydaş kapitalizminin etki alanının büyüdüğü günümüzde Bizim Toptan olarak; çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları ve toplumla beraber hedeflerimize ulaşıyoruz.

## Stratejik Tedarik Zinciri Yönetimi

Cash & Carry sektöründe Türkiye'nin mağaza sayısı bakımından en büyük, erişilebilirlik açısından en yaygın şirketi olarak tedarik zinciri yönetimini sürdürülebilir büyüme hedeflerimize ulaşmada öncelikli alanlar arasında konumlandırıyoruz. Tedarik zincirinde verimliliğe, dijitalleşmeye, tedarikçiler ve iş ortaklarımızla iş birliklerine odaklanıyoruz. Kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanmak adına tedarik zincirindeki riskleri analiz ediyor ve bu riskleri merkezi bir sistemle yöneterek kontrol altına alıyoruz.

2020 itibarıyla 123'ü yeni ve tamamı yerel olmak üzere 571 tedarikçiyle çalışıyoruz. Yerel tedarikçilere öncelik veriyor, bu sayede yerli üretim ve sermayeye destek oluyoruz. Tedarikçilerimizle kurduğumuz çeşitli iş birlikleriyle güçleniyoruz. Yaptığımız çalışmalarla yerel sosyo-ekonomik kalkınmaya doğrudan destek oluyoruz. 2017 yılından bu yana tüm tedarik zincirini merkezi bir sistemle yönetiyoruz.

**2020 itibarıyla  
123'ü yeni ve  
tamamı yerel  
olmak üzere 571  
tedarikçiyle  
çalışıyoruz.**

Tedarik Zinciri Müdürlüğü altında talep-tedarik ve planlama-sipariş yönetimi ile lojistik yönetimi süreçlerini yönetiyoruz. Tedarikçilerden gelen ürünler için mal kabul standartlarımızı tedarikçilere iletiyoruz, bu sayede; palet taşmaları, zayıf mukavemetli paletler, ürün kalite sorunları konularının önüne geçerek mal kabul ve sevk operasyonunda olası elleçleme, aktarma vb. zaman kayıplarını engelliyoruz. Tedarikçilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda, sipariş, planlama ve sevk süreçlerimizi iyileştiriyoruz. Bu süreçlerin çoğunu dijitalleştirerek tedarikçilerle ortak bir sistem üzerinden çalışıyoruz. Koordinasyonu arttıran bu sistem sayesinde hem zaman tasarrufu yapıyor hem de iş süreçlerimizi daha verimli hâle getiriyoruz. Dijitalleşmeyle tedarik zinciri süreçlerini optimize ederek ciro kayıplarını en aza indiriyor, stoklarda ürün bulunurluğunu arttırıyor ve sevkiyat performansını iyileştiriyoruz. Kurumsal Kaynak Planlaması (Enterprise Resource Planning- ERP) sistemiyle saha ekipleri ve mağazalar arasındaki iletişimi mobil uygulamalara entegre ediyoruz. Bu entegrasyon sayesinde talep ve onayların daha hızlı bir şekilde yürütülmesini sağlıyoruz. Hayata geçirdiğimiz bu uygulamalar; karşılıklı maliyet, iş gücü ve zaman tasarrufuna destek oluyor.

Lojistik ağını ise Depo Yönetim Sistemi, Araç Saha

Yönetimi, Depo Otomatik Sayım Parametresi, ABC Analiz Raporu, Rota Optimizasyonu gibi iyi uygulamalarla kontrol ediyor, siparişlerin giriş, çıkış ve teslimat süreçlerini takip ediyoruz. Siparişlerin planlama aşamasında tır ve kamyon kapasitelerine göre doluluk hesabı ve rota optimizasyonu yapıyoruz. Adana, Gebze ve Erzurum'da bulunan depolarla Tuzla'da bulunan soğuk hava deposu üzerinden mağazalara ve Türkiye'nin her yerine düzenli sevkiyatlar yapıyoruz.

**2020 yılında  
%96'nın üzerinde  
araç doluluk oranı  
ile yaklaşık  
6 milyon km yol  
kat ettik.**

### Tedarikçi Seçimi ve Denetimi

Bizim Toptan olarak iş ortağı olarak konumlandığımız tedarikçilerimizin iş süreçlerinin iyileştirilmesini sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Müşterilerle kurduğumuz karşılıklı güven ilişkisini sürdürülebilirlik için ise kalite ve gıda güvenliğini önemli ve öncelikli buluyor, tedarikçilerimizin de bu konuda hassasiyet geliştirmelerini amaçlıyoruz.



Birlikte çalıştığımız ve çalışmaya başlayacağımız gıda tedarikçilerinin belirlediğimiz kalite ve gıda güvenliği standartlarına uyumlu olmalarını bekliyoruz. Bu kapsamda tedarikçimizin üretim tesislerinin periyodik olarak denetim ve kontrollerini yapıyoruz. Yeni çalışmaya başlayacağımız tedarikçilerle yapılacak sözleşme öncesinde, tedarikçilerin üretim tesislerinin üretime uygunluğu ile Kalite ve Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri (ISO 9001, ISO 22000, BRC, IFS, FSSC 22000) çerçevesinde denetliyoruz. Bununla birlikte özel markalı ürünlerin üretimini gerçekleştirecek olan gıda tedarikçilerinin Küresel Gıda Güvenliği Girişimi (Global Food Safety Initiative – GFSI) onaylı kalite belgelerinden en az birine sahip olmasını bekliyoruz. Tedarikçileri periyodik olarak yılda en az bir kez denetime tabi tutuyor ve üretilen özel markalı ürünleri yılda en az iki kez analize gönderip yasal limitlere ve standartlara uygunluğunu kontrol ediyoruz. Tedarikçi denetiminin başarıyla sonuçlanmasının ardından tedarikçilerle çalışmaya başlıyoruz. Denetimler sırasında uygunsuzluk bulunması durumunda tedarikçiyi bilgilendirerek aksiyonlar alıyoruz.

2020 yılı itibarıyla 60 özel markalı ürün tedarikçimizin 67 tesisinde üretim yapılmaktadır. COVID-19 salgını, seyahat kısıtlamaları ve alınan önlemler sebebiyle denetimlerde aksamalar yaşandı. Bu tesislerden 48'inin denetimlerini 2020 yılında tamamladık.

**2020 yılında özel markalı ürün tedarikçilerimizin %72'sini denetledik.**

Tedarikçilerimizi düzenli denetlemenin yanı sıra eğitimlerle onları destekliyor, gelişimlerine katkı sağlıyoruz. 2020 yılında iş sağlığı ve güvenliği, COVID-19 önlemleri, çalışan mevzuatı, çalışan hak ve sorumlulukları konularını kapsayan eğitimler düzenledik. Bu eğitimlere toplam 154 tedarikçi katıldı ve toplam 308 saat eğitim verildi.

**2020 yılında 154 Bizim Toptan tedarikçisine toplam 308 kişi\*saat eğitim verdik.**

## İş Ortaklığı Tedarik Modeli

2014'ten beri uyguladığımız iş ortaklığı mal tedarik modeliyle esnafı güçlendiriyoruz. Bu modeli uygulayan sektördeki ilk ve tek toptancı şirket olduk. Stratejimizi, B2B kapsamında karşılıklı kazan-kazan yaklaşımıyla iş ortakları ile büyümek olarak belirledik.

Bizim Toptan olarak sahip olduğumuz satın alma gücü ve geniş ürün portföyünden yararlanarak, model kapsamındaki marketlere ekonomik, kaliteli mal ve hizmetler tedarik ediyoruz. SEÇ Market mağazalarının tamamı kendi iş yerine sahip esnaflardan oluşuyor. Bu modelle iş ortaklarımızın en büyük tedarikçisi olarak konumlanırken aynı zamanda rekabetçiliklerini arttırarak esnafın kalkınmasına katkı sunuyoruz. Lojistik, promosyon ve tanıtım desteğinin yanı sıra kolay ve hızlı sipariş verebilme, pazarlama ve operasyonel bilgi paylaşımıyla iş ortaklarının büyümesini ve rekabet gücünün artmasını destekliyoruz.

Kurumsal Kimlik & Standardizasyon, Marka Konumlandırma, Dijital Marka ve Mutlu Müşteri Yaratmak olmak üzere dört ayağı bulunan SEÇ Market vizyonu ile perakende sektöründe öncü bir konumda bulunmayı amaçlıyoruz. "Mahallenizin Marketi" olarak konumlanan SEÇ Marketler ile esnafın kültürünün modern perakende sektörüyle harmanlanmasını sağlıyoruz. Dijitalleşmenin bütün sektörleri etkisini aldığı bir dönemde, "Dijital Marka" olma vizyonu ile hareket ediyoruz. 2020 yılında SEÇ Portal sistemi üzerinde iyileştirmelere başladık. Bu sayede, market bayilerinin tedarik süreçlerini kolayca yönetebilmelerini, mali yapılarını hızlı ve etkin bir biçimde takip edebilmelerini hedefliyoruz. Bir yandan da son tüketicinin çevrim içi kanallarla sipariş vermesini kolaylaştırarak müşterilere daha iyi bir alışveriş deneyimi sunmayı amaçlıyoruz.

2020 yılı, "Hızlandırılmış Büyüme" stratejisiyle devam eden SEÇ Market yolculuğunda önemli bir yıl oldu. Ağustos 2020'de %90 Bizim Toptan ve %10 Yıldız Holding ortaklığı ile SEÇ Marketçilik A.Ş.'yi kurduk. Yıl sonu itibarıyla mağaza sayımızı %50'nin üzerinde arttırarak 77 ilde 1.209 mağazaya ulaştık. Bizim Toptan'ın satış gelirlerine 795 milyon TL katkı sağlayan SEÇ Market, Bizim Toptan toplam cirosu içerisindeki payını %15'e çıkardı. Değeri gün geçtikçe artan SEÇ Market modeline, 2021 yılında da belirlediğimiz vizyon ve stratejiler ile kaldığımız yerden devam edeceğiz.



**SEÇ Market yıl sonu itibarı ile 77 ilde 1209 mağaza sayısına ulaştı ve BizimToptan'ın satış gelirlerine 795 milyon TL katkı sağlayarak ciro içerisindeki payını %15'e çıkardı.**



İş ortaklığına dayalı kazan - kazan modeli.



Perakende uzmanlık desteği.



Kaliteli ürünleri, düşük maliyetle, tek elden düzenli ve istikrarlı tedarik imkanı.



Exclusive markaları satarak müşteri bağlılığı sağlama avantajı.



Kolay ve hızlı sipariş verme sistemi.



Minimum yatırımla iş kurma fırsatı.



Düşük operasyon maliyeti.



Vadeli, taksitli ürün alma gibi SEÇ Market bayilerinin işletme sermayesi yönetimini olumlu etkileyecek ödeme kolaylıkları sunulmaktadır.

### Yüksek Esneklik



### Yüksek Ölçeklenebilirlik







## Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Faaliyet gösterdiğimiz sektördeki öncülüğümüzün yanı sıra içinde bulunduğumuz topluma fayda sağlamaya da öncelik veriyoruz. Çevre, eğitim ve kamu sağlığına saygılı ve bunları destekleyici uygulamalarla toplumu güçlendirmek üzere çalışıyoruz.

Yıldız Holding bünyesinde faaliyet gösteren bir şirket olarak 2014 yılından beri her yıl Kasım ayının Mutlu Et Mutlu Ol Günü'ne katkı sağlıyoruz. Bu kapsamda çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Mutlu Et Mutlu Ol Günü, 2020 yılında COVID-19 salgını sebebiyle çevrim içi yöntemlerle düzenlendi. Bu dönemde, müşterilerimizi küçük ikramlarla mutlu ederken çalışanlarımız adına Kızılay aracılığıyla "Uzaktan Eğitime Yakından Destek" kampanyası kapsamında bilgisayar bağışı yaptık.

2018 yılından bu yana kadın çalışanların oluşturduğu sosyal sorumluluk grubu Güzel Bir Hareket ekibi, 2020 yılında salgın koşullarına rağmen çalışmalarını devam ettirdi. Elazığ depreminden etkilenen depremzedelere kıyafet ve depremzede çocuklara oyuncak yardımı yaptık. Yapılan bir kermesten elde edilen gelirle Şanlıurfa'daki bir okulun öğrencilerine ayakkabı yardımı yaptık. Oyuncak Kardeşliği Platformu ile Mardin'deki çocuklara genel merkezde kurulan dilek ağacı aracılığıyla toplanan oyuncakları ulaştırdık.

## Çalışanlar

Çalışanlarımız için insanı merkez alan, uzun vadede değer yaratmayı amaçlayan bir yaklaşım benimsiyoruz. Çalışanlarımızın mutluluğu hem şirketimizin başarısında hem de müşterilerimizin mutluluğu ve memnuniyetinde önemli rol oynuyor.<sup>4</sup> Alanında uzman, mutlu ve nitelikli çalışanlarla güçlenmeyi ve büyümeyi sürdürülebilir şekilde devam ettirmeyi hedefliyoruz. Bu nedenle, çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sağlarken kariyer gelişimleri için de gerekli tüm imkanları sunuyoruz.

İşe alım ve başvuru süreçlerinden, terfi ve ücretlendirmeye, kariyer gelişimi ve eğitimden performans yönetimine tüm insan kaynakları uygulamalarında fırsat eşitliğini gözetmeye ve adil olmaya özen gösteriyoruz. Etkin kariyer ve performans yönetimi anlayışımız kapsamında, hızla değişen eğilimlere ve müşteri beklentilerine uyumu kolaylaştıracak çalışan gelişimlerini planlıyoruz. Genç yeteneklerin Bizim Toptan'a çekilmesi ve şirket bünyesinde tutulmasına önem veriyor, bunu sağlayacak yenilikçi uygulamalar geliştiriyoruz.

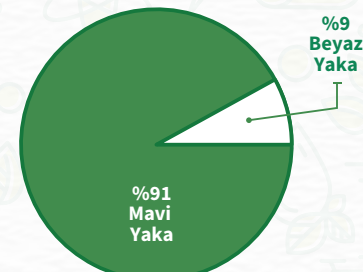
2020 yılında genel merkez ve mağazalarda çalışan sayısı 2019 yılına oranla yaklaşık %15 artış göstererek 2.538'e ulaştı. Çalışanlarımızın %33'ünü 30 yaş altı çalışanlar oluşturuyor. Çalışanlar arasında kadınların oranı %11. Çalışanların %91'ini saha çalışanları oluşturuyor. 2020 yılında ikisi kadın 38'i erkek olmak üzere toplamda 40 engelli kişiye istihdam sağladık.

COVID-19 salgını sürecinde dijitalleşme çalışmalarını insan

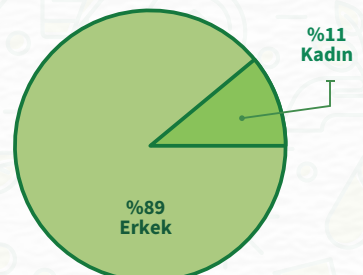
kaynakları uygulamalarında da devam ettiriyor, çalışanlarımızın güvenli ve verimli çalışmaları için de gerekli çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Bu süreçte tüm çalışanlar için hibrit bir çalışma modeli üzerinde çalıştık.

IT altyapımızı ve ekibimizi hibrit modele uyum sağlayacak şekilde geliştirdik ve geliştirmeye devam ediyoruz. Salgın sürecinde, yöneticiler ve çalışanlar açısından hibrit çalışma modelleriyle de hedeflerimizi performansa dönüştürebildiğimizi gördük. Önümüzdeki dönemlerde dijitalleşme süreçlerini yaygınlaştırarak çalışan memnuniyetini ve performansını arttırmayı öngörüyoruz.

İş yapma kuralları, fırsat eşitliği, ayrımcılık ve çalışan hakları gibi konuları içeren insan kaynakları yaklaşımına [Bizim Toptan Etik İlkeleri](#) ve [Yıldız Holding Etik İlkeler ve Çalışma Prensipleri'nden](#) ulaşabilirsiniz.



Kategoriye göre çalışanlar



Cinsiyete göre çalışanlar

## Performans ve Kariyer Yönetimi

Sürekli değişen müşteri beklentileri ve dijitalleşme gibi küresel eğilimler, sektörle birlikte bizim de değişmemiz ve gelişmemizde önemli bir rol oynuyor. Çalışanlarımızın bu değişimlere ayak uydurabilmeleri şirket performansı için büyük önem teşkil ediyor. Bu nedenle insan kaynağına yatırım yapıyoruz. Çalışanlara hem kişisel hem de mesleki gelişimleri için eğitimler sunarak, kariyer fırsatlarını keşfetmelerine destek oluyoruz.

Bizim Toptan'da, performans ve kariyer yönetim sistemiyle çalışanların kariyerlerine yön vermelerini sağlayan, kariyerlerini geliştirmeleri için onlara eğitim ve gelişim fırsatları sunan, hem bireysel hem de organizasyonel gelişime katkı sağlayan bir süreç oluşturmayı amaçlıyoruz. Bunun için iş hedeflerinde ilerlemeyi ve yetkinlikleri temel alan performans değerlendirme sistemini uyguluyoruz. Hem genel merkez çalışanlarımız için hem de sahadaki çalışanlarımız için en etkin değerlendirme yaklaşımını oluşturuyoruz.

Performans yönetim süreci; planlama (şirket, departman ve bireysel hedeflerin belirlenmesi), ara değerlendirme (ilerlemenin takibi) ve yıl sonu değerlendirme (yıl sonu değerlendirme) olmak üzere üç dönemden oluşuyor. Performans yönetim sistemi ile hem hedefin kendisini hem de nasıl başarılı olduğunu değerlendiriyoruz. Yetkinlik Değerlendirmeleri Yıldız Holding İnsan Kaynaklarının liderliğinde "Yıldız Ol" yetkinlikleri ile 360 derece değerlendirme sistemine göre gerçekleştiriliyor.

Genel merkezde yer alan tüm beyaz yakalı çalışanlar için dengeli hedef kartı metodolojisiyle her yıl Hedef Belirleme Çalıştayı düzenliyoruz. Bu metodoloji ile çalışan performansını yılda bir kez, üç etaptan oluşan performans değerlendirme sistemiyle finansal, müşteriler, iş süreçleri ve insani boyutlarıyla değerlendiriyoruz.

Saha çalışanları, İKON sistemi üzerinden yılda iki kez performans değerlendirme sürecine dahil oluyor.

Değerlendirme sürecinde çalışanlar görev, yetkinlik ve hedef bazlı olmak üzere üç aşamada değerlendiriliyor. Bunun yanı sıra, saha çalışanlarına yönelik çeyrek dönemlerde kârlılık, müşteri memnuniyeti, stok yönetimi ve denetim gibi temel performans göstergeleri üzerinden prim sistemine dahil oluyor. 2020 yılında saha ve ofis çalışanları olmak üzere toplamda 2.508 kişiyi performans değerlendirmesine tabi tuttuk.

Performans sistemini yıl sonu primlerinin belirlenmesinde kullanıyoruz. Pozisyonun iş yüküne dayalı bir ücretlendirme sistematiği uyguluyor, tüm çalışanların aynı hedefe doğru ilerlediği ve nesnel ölçümlere dayanan prim sistemleri kullanıyoruz.

Çalışan eğitimleri (kişi*saat)	2018	2019	2020
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati (İSG eğitimleri hariç)	43.104	39.823	25.647
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	21,4	18	10,1

<sup>4</sup> Çalışan Memnuniyeti Müşteri Memnuniyetini Nasıl Etkiliyor?, Forbes, 2019





Bizim Toptan'ı geleceğe taşıyacak nitelikli ve farklı bakış açılarına sahip yöneticilerinin yetiştirilmesini amaçlayan B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı çatısı altında B-Raise Mağaza Yöneticisi, Müşteri Temsilcisi ve Satış Temsilcisi Yetiştirme Programları yer almaktadır.



B-Raise Mağaza Yönetici Yetiştirme Programı ile mağaza yönetici adaylarımıza şirket kültürü, iç denetim, müşteri yönetimi, finans, insan kaynakları konularında deneyimli iç eğitimler aracılığıyla eğitimler veriyoruz. Eğitimin üç ay süren saha ayağıyla, yönetici adayları, Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde yer alan pilot mağazalarda kasadan reyona, depodan mal kabule kadar farklı birimlerde görev alıyorlar. Ayda bir pilot mağaza değişimi sağlanarak, yönetecekleri tüm rolleri deneyimlemelerini sağlıyoruz. Bu programa 2020 yılında 145 çalışan katıldı.



Mağazalara yeni müşteri kazanım sürecinde aktif rol alacak müşteri temsilcilerinin eğitim sürecine dahil edilerek yetiştirilmesi ve yetenek havuzunun genişletilmesi amacıyla Müşteri Temsilcisi Yetiştirme Programını hayata geçirdik. Programa 2020 yılında 36 çalışan katıldı.



Mağazalarda bulunan tüm markaları, geleneksel ve ev dışı tüketim noktalarına yerinde teslim etmek amacıyla PROSAF'a uyum için kurulan Satış Okulu, yeni işe başlayan saha satış ekipleri için teknik eğitimlerden oluşan sınıf içi eğitimleri ve saha eğitimlerini kapsıyor. 2020'de Satış Okulu'na toplam 82 çalışan katıldı.

#### Mağaza Yöneticisi Gelişim Programı

Bizim Toptan'ın gelecek hedeflerine ulaşması ve bugünden harekete geçerek tüm ekibin aynı amaç doğrultusunda yol almasına destek olmak için üç modül olarak tasarlanan Mağaza Yöneticisi Gelişim Programı'na devam ettik. Mağazacılıkta Olumlu Tutum ve İlişki Yönetimi, Mağazacılıkta Ekip Yönetimi, Mağaza Yöneticisi Olmak ve Stratejik Perakende Yönetimi, Mağazada Hedef ve Finansların Yönetimi, Satış ve Müşteri Yönetimi, Mağaza Alan Yönetimi ve Satış Arttırıcı Faaliyetler, programın önemli konu başlıklarını oluşturuyor. 2020 yılında Mağaza Yöneticisi Gelişim Programına 111 çalışan katıldı.

#### Yıldız Holding Data Navigators programı

Bu programla Bizim Toptan'ın dijital dönüşümünde iş yapış şekillerimizin değişmesine katkı sağlayacak teknolojik araçların ve yetkinliklerin kazandırılmasını hedefliyoruz. 2020'de 7 çalışan programa katıldı.



Toplamda dört ay süren Jump Kariyer Yolu Programı sayesinde tüm çalışanlarımızın hedeflemiş oldukları pozisyonlara ulaşmak için hangi adımlardan geçeceklerini tanımladık. Şirketimiz için en kritik pozisyonlardan biri olan Bölge Müdürü pozisyonuna en uygun adayları belirleyerek onları mevcut pozisyonlarında çalışırken, JUMP Kariyer Yolu Programı içerisinde hazırladıkları projeler ve sahada uygulamalı öğrenme programları ile Bölge Müdürü pozisyonuna hazırlamayı amaçladık. JUMP Kariyer Programı ile çalışanlarımızın kariyer planlamaları şeffaf ve adil bir şekilde yapmayı hedefliyor, buna ek olarak farklı pozisyonlarda deneyim kazanmalarını sağlayarak kariyer gelişimlerine de katkı bulunuyoruz. 2020 yılında dört çalışan JUMP Kariyer Yolu Programı'na katıldı.



Çalışanlarımızın mobil uygulamadan veya kurumsal internet sitemiz üzerinden ulaşabildikleri kurumsal sosyal iletişim ve öğrenme-gelişim platformu olan OnCampus, tüm çalışanlara teknik, mesleki ve kişisel gelişim konularında iç kaynaklarla eğitimler sunarak aynı bakış açısında, kalite anlayışında hizalanmalarını hedefliyor. Çalışanlarımızın iyi uygulamaları ve başarılarını da paylaşabildikleri bu platformla, birbirinden öğrenme kültürünün de oluşmasına katkı sağlıyoruz. 2020 yılı itibarıyla platform üzerinden toplam 13.254 kişi\* saat eğitim verdik.

Çalışanlara ilham vermek amacıyla şirketimizde çalışma hayatına saha pozisyonlarında başlayıp bugün yönetici ve müdür unvanlarında çalışmaya devam eden ekip arkadaşlarımızın başarı hikayelerini topluyoruz. Bu hikayeleri çalışan gelişimine katkıda bulunmak için "Bizden Bir Kariyer" köşesi altında paylaşmaya başladık.



## Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

Çalışanlarımızın nitelikli, mutlu ve motivasyonunun yüksek olmasının sektörümüzde fark yaratmak ve rekabetçi olmak için vazgeçilmez olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda, çalışanların memnuniyet ve bağlılık duymasını önemsiyoruz ve bu yönde aksiyonlar alıyoruz.

Memnuniyeti arttırmada verimliliğin ve çalışan iletişiminin önemli rolü olduğunu düşünüyoruz. 2018 yılında İnsan Kaynakları Kıdemli

Müdürlüğü ve Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü, insan kaynakları süreçlerinin dijitalleşmesi için İKON projesini başlattı.

İKON ile bordro görüntüleme, terfi-transfer-rotasyon süreci, geçici görevlendirme, anlık ödüllendirme, izin süreci, işe alım, performans değerlendirme gibi süreçleri dijitalleştirerek projenin ikinci fazını 2020 yılında tamamladık. Gerekli geliştirmelerle sistemi son haline getirdik.

Çalışanlarımızla olan iletişimi güçlendirmek için Bizim Toptan bünyesinde gerçekleşen gelişmeleri aktarmak için BİZDEN iç iletişim bültenini yayımlamaya devam ettik. Böylece çalışanlarımızı her çeyrek; şirketle ilgili gelişmelerden, başarı hikayelerinden ve ödüllendirmelerden haberdar ediyoruz.



**Haftalık olarak yayınladığımız ve 30. sayıya ulaşan Tam Bizlik dijital bültenimiz ile çalışanların salgın döneminde evde aileleriyle birlikte yapabilecekleri aktiviteleri, yemek tariflerini, kitap ve film önerilerini paylaştık.**



# İş Sağlığı ve Güvenliği



Çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışabilmelerini sağlamak en önemli sorumluluklarımız arasında yer alıyor. Genel merkez ve mağazalarda iş sağlığı ve güvenliği (İSG) yönetimini kanun ve yönetmelikler çerçevesinde eksiksiz şekilde yerine getiriyor, Sıfır İş Kazası hedefi doğrultusunda her yıl iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. 70 ilde 173 mağazada İSG faaliyetlerinin sistematik ve merkezi şekilde denetlenmesi ve raporlanması gibi süreçlerde dijitalleşmeye yatırım yapıyoruz. Yıl boyunca risk değerlendirmeleri gerçekleştiriyor, İSG risklerinin bertaraf edilmesine yönelik süreç ve uygulamaları takip ediyoruz.

Türkiye genelinde her mağazaya özgü risk haritası oluşturuyoruz. Oluşan veriler sonucunda risk verilerini çıkararak ortak aksiyon çizelgesi oluşturuyoruz. Riskleri belirlerken öncelikle her bir mağazaya özgü yerlerin topoğrafik haritası, deprensellik seviyesi, olası deprem sonucu etkilenme oranı, sel/su baskını ihtimali, olası yangın durumunda etkilenebilecek alanlar, sabotaj, terör olayları gibi değerlendirmeler yapıyoruz. Tüm mağazalarda elektrik pano tertibatlarında otomatik söndürme

sistemi oluşturduk. Bu sayede, olası bir pano yangınında insan müdahalesine gerek kalmadan ve yangının büyümesine izin vermeden müdahale edilebiliyor. Aynı zamanda sistem yapısına kaçak akım rölesi tesis ederek olası kaçak durumlarında sistemin kendini korumaya alabilmesini sağladık. 2021 yılı içerisinde tüm mağazalarda itfaiye desteğiyle yangın tatbikatlarına başlayacağız. Bu süreci her sene düzenli olarak devam ettirmeyi hedefliyoruz.

2019 - 2020 yılları arasında tüm mağazalarda, toplam 285 binanın deprem etüt analizlerini yaptık. Yapılan analizler neticesinde güçlendirme gerekliliği olan mağazalarımızın listesini oluşturarak gerekli projelere başladık. Deprem konusunda riskli olan ancak önlemlerin yetersiz olduğunu tespit ettiğimiz durumlarda ise mağazaları başka konumlara taşıyarak bina güvenliğini sağladık. Her sene düzenli olarak senede en az bir defa depreme yönelik tatbikatlar yapıyor ve tatbikat sonuçlarını kayıt altına alıyoruz.

Her ayın ilk pazartesi günü 33 kişiden oluşan Deprem Komitesi üyeleriyle ülke geneli tüm mağazalarda alınacak ve

alınması gereken aksiyonları değerlendiriyoruz. Komite ile birlikte destek mağaza oluşturulması, acil durum iletişim hattı kurulumu, deprem çantası tedariki vb. süreçleri tamamladık. Aynı zamanda olası acil durumlarda tedarik ve lojistik sürecinden satış operasyonlarına kadar aksiyon planlarını oluşturduk.

Genel merkezde üst düzey yöneticilerden oluşan 17 kişilik İSG kurulu Genel Müdür başkanlığında 2 ayda bir düzenli olarak bir araya gelerek toplantılarını gerçekleştiriyor. İSG Kurulunda Genel Müdür, SEÇ Genel Müdürü, Satış Operasyon Genel Müdür Yardımcısı, SEÇ Genel Müdür Yardımcısı, Tedarik Zinciri ve Kanal Geliştirme Direktörü, Ticaret Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü, Finans Direktörü, Satış Operasyon Kıdemli Müdürü, Görsel ve Alan Yönetim Yöneticisi, Yatırım İlişkileri Kıdemli Müdürü, İş Sağlığı ve Güvenliği Yöneticisi, Teknik Satın Alma Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü, İstanbul Asya Bölge Müdürü, Satış Müdürü, Enerji ve Verimlilik Yöneticisi yer almaktadır.

Salgın ve doğal afetlerin etkisiyle oluşabilecek işgücü kaybını önlemek ve işlerimizin sürekliliğini sağlayabilmek için genel merkezde ve mağazalarda yedekleme sistemi oluşturduk.

Mağazalarımız için "Kardeş Mağaza" uygulamasını hayata geçirdik. "Kardeş Mağaza" uygulamasıyla öncelikle afetten etkilenen mağaza çalışanlarının can güvenliğinin sağlanmasını, ardından mağazanın mal

güvenliğiyle ilgili tedbirlerin alınarak mümkünse tekrar satış süreçlerinin çalıştırılmasını hedefliyoruz. Uygulama kapsamında kardeş mağazalara altıdan fazla eğitim verdik ve ilkyardım eğitimini tamamlayan çalışanları destek ekip olarak seçtik. Kamu kurumları ve kurtarma ekipleriyle iletişim, destek ekibinin yöneticisi tarafından sağlanıyor.

İSG açısından uzun vadede şirket kültür yapısının oturtulmasını, sürdürülebilirliğinin sağlanmasını ve sıfır kaza ile çalışan bir şirket olmayı hedefliyoruz. Kısa vadeli planlamada ise ekipman bazlı iş kazası oranını bir yıl içerisinde %20 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Akıllı mağaza konsepti kapsamında forklift sistemi üzerinden çevrim içi takip yapabilecek ve İSG performans analizi sağlayacak sistemin %40'ının tamamlanması planlıyoruz. Deprem analizine istinaden puan skalası 3 olan ve yüksek risk içeren dört mağazadan birinin kapanması için ise güçlendirilmesini hedefliyoruz.

2020 yılında şirket bünyemizde herhangi bir ölümle sonuçlanan kaza veya meslek hastalığı bulunmuyor. 45'i çalışan 12'si taşeron olmak üzere toplam 57 kaza saptandı. Yaşanılan iş kazaları sonrasında kök neden analizleri yapılarak kazanın ana sebeplerini araştırıyoruz.

Bu kapsamda, teknik veya bina fiziki koşulları gereği alınması gereken bir aksiyon varsa ilgili birimlere konuyu aktararak takibini sağlıyoruz. Kaza sonrası işe dönen çalışanlara yaşanan iş kazasıyla ilgili eğitim veriyor, kazayla ilgili değerlendirme yapıyoruz. Yaşanan bu kazaları dikkate alarak afiş çalışmaları düzenliyor, her ay iki farklı konuya yönelik İSG farkındalık afişlerini tüm mağazalara iletiyoruz.

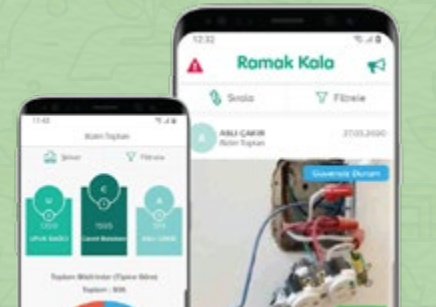
**2020 yılında çalışanlarımıza toplam 25.205 saat İSG eğitimi verdik. Taşeron çalışanlara toplam 308 saat İSG eğitimi verdik.**

## Ramak Kala

Geliştirdiğimiz İSG odaklı mobil uygulama olan Ramak Kala ile işyerinde oluşabilecek riskli durumları anında raporlayabiliyoruz. Bu uygulamayla çalışanlar işletmede oluşan güvensiz durum, davranış ve ramak kala bildirimlerini cep telefonlarından fotoğraflayarak genel merkez yetkililerine iletebiliyorlar. İSG, kalite ve çevre konularında kolay ve hızlı bir şekilde bildirim alınmasını sağlayan uygulamanın çalışanlar arasında yaygınlaşması için bildirim yapan çalışanlara uygulama üzerinden puan ve hediyeler veriyoruz.

Bu sayede çalışanlarımızın İSG bilincini ve farkındalığını arttırıyoruz. Uygulamayla iş kazası aylık ortalama oranını 4,75'ten 3,75'e düşürdük. Uygulama akışında çalışanlarımız birbirlerinin bildirimlerinden öğreniyor, mağazalar arası tehlike ve risk kavramlarına ortak bir bakış açısı geliştiriyor.

Ayrıca bu uygulama ile tüm mağazalarda aynı anda tatbikat yaparak bu tatbikatları çevrim içi kayıt altına aldık. Uygulamanın sürekli geliştirilmesi için çalışanlardan aldığımız geri bildirimlerle süreçleri iyileştirmeye devam ediyoruz.





# Çevre Yönetimi



## Dünya İyileştirmek

Gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve sektörün devamlılığının sağlanması için kritik öneme sahip olan doğal sermayemizi koruyoruz.

Enerji verimliliği ve tasarrufuna yönelik projelerle çevresel etkimizi iyileştiriyoruz.

İklim değişikliğinin etkilerinin giderek artması ve buna bağlı olarak yaşanan aşırı hava olayları ve kuraklıklar sonucu tarım alanları gittikçe daralıyor. Dünya Kaynakları Enstitüsü'ne (World Resources Institute - WRI) göre 2040 yılına gelindiğinde dünyadaki tarım alanlarının %40'ının su stresiyle karşı karşıya kalacağı öngörülmüyor.<sup>5</sup>

Tarımsal faaliyetlerin sürdürülebilirliği için risk oluşturan bu durum karşısında, cirosunun %47'sini gıdadan sağlayan ve toprağa bağlı bir şirket olarak sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Bu doğrultuda operasyonlarımızdan kaynaklanan karbon salımını azaltmaya, enerji verimliliğini arttırmaya yönelik projeler geliştirerek faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmaya çalışıyoruz. Su ve atık yönetimi kapsamında iyi uygulamalarla operasyonlarımızı sürdürülebilir hale getirmeyi hedefliyoruz.

İştiraki olduğumuz Yıldız Holding'in Bu Dünya Bizim sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamındaki Dünya-İyileştirmek söylemi, çevresel etkimizi azaltmak üzere bize rehber oluyor. Bu söylem ışığında, işimizin çevre üzerinde bıraktığı etkileri belirliyor, enerji, su ve atık özelinde performansımızı iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Çevresel etkimizi azaltmak üzere belirlediğimiz temel odak alanlarını:

- Çalışanlarımızın ve ilgili tüm paydaşlarımızın destek ve katılımları ile hedeflerimiz doğrultusunda çevre bilincinin geliştirilmesini ve çevrenin korunmasını sağlamak,
- Atıkları kaynağında azaltmak, yeniden değerlendirmek ve doğal kaynakları verimli kullanmak,
- Enerjiyi verimli kullanarak karbon ayak izini azaltmak,
- Müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin yaşam döngüsü temelinde sürdürülebilir olmasını sağlamak,
- Çevre ile ilgili tüm uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmek unsurları oluşturuyor.

Perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak başlıca çevresel etkilerimizi lojistik kaynaklı karbon salımları, depo ve marketlerdeki enerji tüketimi ve ambalaj atıkları oluşturuyor. Bu etkiyi sistematik şekilde yönetmek üzere, 2019 yılında tüm Bizim Toptan mağazalarını ve genel merkezi kapsayan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası edindik.

Belge ve dokümanlar tüm çalışanların erişebileceği intranet sistemi olan Kalite Sistem Doküman Yönetim Sistemi üzerinden paylaşıyor. ISO 14001 standartlarının gerekliliklerine yönelik tüm çalışmalar sürekli olarak ilgili birim yöneticilerine ve yılda bir kez üst yönetime raporlanıyor.

Çevre Yönetimi Sistemi'nin kapsamının çalışanlar tarafından anlaşılması, sistemin benimsenmesi ve sistematik şekilde çevre yönetimini gerçekleştirmek üzere stok sayım ekibi, genel merkez çalışanları ve bölge müdürlerinden oluşan 24 kişilik bir ekibe TS EN ISO 14001:2015 Temel Çevre ve İç Tetkikçi eğitimi verildi. Tüm çalışanlarımızda çevre bilinci geliştirmek üzere söz konusu eğitim içeriğini OnCampus'deki zorunlu eğitim kategorisine yükledik. 2020 yılında toplam 970 kişi\*saat sürdürülebilirlik ve çevre konularında eğitim verildi.

Faaliyetlerimizi çevreye karşı sorumlu şekilde yürütme anlayışımızın yanında yasal zorunluluklara uyum sağlıyoruz. 2020 yılında faaliyetlerimiz nedeniyle herhangi bir çevre cezası almadık.

Bizim Toptan'da çevre yönetimi yaklaşımının çerçevesini [Çevre Politikası ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi](#) belirliyor.

<sup>5</sup> Sulamalı Tarım Arazilerinin Üçte Biri Su Stresi ile Karşı Karşıya, World Resources Institute, 2019





Faaliyetlerimiz nedeniyle olumsuz çevresel koşulların işimiz üzerindeki etkisini önlemek amacıyla tüm iş süreçlerimizde olası çevresel riskleri tanımlıyoruz. Bunları:

- Şirketin politikasını, vizyonunu misyonunu etkileyen riskler,
- İlgili taraflar ve şirketi etkileyen iç ve dış çevre analizinden kaynaklanan riskler,
- Çevre Yönetim Sistemi'nin genelini etkileyen ortak riskler,
- Şirketin çevreye olan etkilerinden doğan riskler ve
- Yasal ve diğer şartlardan kaynaklı riskler oluşturuyor.

2020'de çevre performansımızı iyileştirmek üzere enerji verimliliği, altyapı iyileştirme ve atıkların azaltılması konularına odaklandık.

**Bizim Toptan Çevre Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.**

**Çevre Yönetim Sistemine İlişkin Temel Esaslar'a da buradan ulaşabilirsiniz.**



## Enerji Verimliliği

2015 yılında gerçekleşen ve küresel ısınmayı 1,5 derecenin altında tutmayı amaçlayan Paris Anlaşması'nın ardından 2019 yılında Avrupa Birliği'nin ortaya koyduğu Avrupa Yeşil Mutabakatı (European Green Deal) ile birlikte iklim değişikliğinin yaratacağı hasarlara karşı önlem almak daha önemli hâle geldi.

Sera gazı salımlarını azaltmak ve enerji verimliliğini arttırmak, bu konuda öne çıkan en önemli aksiyonlar olarak konumlanıyor. Türkiye perakende sektörünün öncü aktörlerinden olan Bizim Toptan olarak biz de gerekli aksiyonları alarak salımları azaltıyor ve enerji verimliliğini arttırıyoruz. Enerji verimliliği kapsamında iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde altyapıyı iyileştirdik ve rota optimizasyonu çalışmaları gerçekleştirdik.

Enerji tüketimini kontrol etmek amacıyla; soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerimizin altyapı entegrasyon çalışmalarını tamamladık. Tüm mağazaların uzaktan izleme sistemi ile enerji yönetim sistemine uygun rehabilitasyonunu gerçekleştirdik. 2020 itibarıyla tüm mağazaların saatlik, günlük ve aylık elektrik tüketimleri kategori bazında izlenebiliyor.



## Atık Yönetimi

Nüfus artışı ve COVID-19 salgınının etkileriyle tek kullanımlık plastiklerde ve ambalaj atıklarında artış yaşandığı görülüyor.<sup>6</sup> Günlük alışkanlıkların, daha steril olduğu düşüncesiyle plastik kullanımını arttıracak şekilde değişmesi, halihazırda kritik bir çevresel sorun olan atık krizini derinleştiriyor.<sup>7</sup>

Sorumlu üretim ve tüketim felsefesini benimsiyoruz. Faaliyetlerimizin önemli etkilerinden olan atıklar, çevresel yönetim kapsamında odaklandığımız ana konulardan biri. Atıklarımızın çoğunluğunu ambalaj atıkları oluşturduğu için atık yönetimi yaklaşımında bu atıkların azaltılmasını ve geri dönüşümünü sağlayacak uygulamalar geliştiriyoruz.

Atıkları sınıflandırarak kaynağında ayrıştırıyor, lisanslı şirketler aracılığıyla geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. Her mağazadan oluşan karışık ambalaj atıkları belediyeler ve belediyeler ile anlaşmalı kurumlar aracılığıyla toplanıyor. Kendi geri dönüşüm uygulamamızın yanında, tedarik zincirinin bir parçası olan müşterilerimizi de geri dönüşüm

konusunda bilinçlendirmek üzere iletişim çalışmaları yürütüyoruz.

Ülkemizde israfın önlenmesi, doğal kaynakların verimli kullanımı, atık oluşumunun azaltılması ve atıkların kaynağında ayrıştırılması çalışmalarının geliştirilmesi amacıyla T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından Sıfır Atık uygulaması başlatıldı. Bu kapsamda mağazaların Temel Seviye Sıfır Atık Belgesi sertifikalandırılma süreciyle birlikte atıkların yönetilmesi ve ayrıştırılıp geri kazanılması için çalışmalar yapılarak Sıfır Atık Belgesi için sistem üzerinden her bir mağaza özelinde belgelendirme süreçleri yürüttük.

• Ofis, mutfak ve depolardaki kâğıt, plastik, metal, cam, elektronik ve pil atıkları ortak alanlarda bulunan tanımlı kutularda toplayarak geri dönüşüme gönderiyoruz.

• 2020 yılında mağazalarda

oluşan ve müşteriler tarafından getirilen pillerin T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş Taşınabilir Pil Üreticileri ve İthalatçıları Derneği'ne gönderilmesi kapsamında tüm mağazalara atık pil kutuları yerleştirdik.

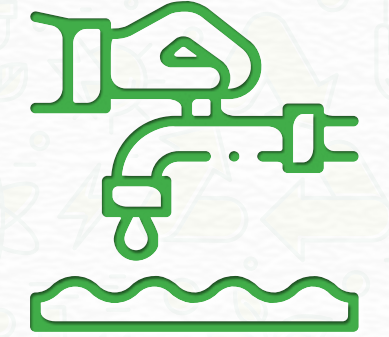
• AGED (Atık Kağıt ve Geri Dönüşümcüler Derneği) ile yaptığımız iş birliği kapsamında özel markalı ürünlerimizi piyasadan topluyor ve geri dönüşüme gönderiyoruz.

• E-ticaret faaliyetlerinde kullanılmış, yıpranmış karton kutular, ambalaj işleme makinesinde işleminden geçirilerek yüksek kaliteli yeni bir ambalaj malzemesine dönüştürülüyor. Sadece kargoyla gönderirken ürünlerin hasar görmemesi için

kullanılan bu yöntemle ikincil bir ambalajın kullanımının önüne geçiyoruz. Ambalaj atıklarını geri kazanarak çevresel etkimizi azaltırken finansal tasarruf elde ediyoruz.

• Deha Biodizel ve Deniz Temiz Derneği TURMEPA iş birliğiyle gerçekleştirdiğimiz projede, bitkisel atık yağlar, pet şişede Bizim Toptan Mağazaları'nda yer alan atık yağ bidonlarına toplanıyor. Deha Biodizel tarafından Bizim Toptan mağazalarındaki bidonlarda toplanan bitkisel atık yağlar için litre başına TURMEPA'ya bağlı yapıyoruz.

• 79 ton ürün ilgili kanallarda Fazla Gıda iş birliği ile hayvan yemi operasyonu sürecinde değerlendirilerek 31 milyon akıllı telefonu şarj edebilecek enerjiye sahip 268 ton CO2 salımını önledik.



## Su Tüketimi

Mağazalar ve genel merkezde verimli su kullanımına yönelik uygulamalar hayata geçiriyoruz. Su kullanımının takip edilmesi ve sistemsel iyileştirmelerle azaltılmasına yönelik uygulamalarla su kaynaklı çevresel etkimizi azaltmaya odaklanıyoruz.

<sup>6</sup> Koronavirüs Sebebiyle Plastik Atıklarda Artış, Forbes, 2020

<sup>7</sup> Salgında Plastik: Kirlenici Mi Koruyucu Mu? WEF, 2020





## Ekler

- Sosyal Performans Göstergeleri
- Çevresel Performans Göstergeleri
- GRI İçerik Indexi

### Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışan Sayısı	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre çalışan sayısı	179	1.833	192	2.021	282	2.256
<b>Toplam çalışan sayısı</b>	<b>2.012</b>		<b>2.213</b>		<b>2.538</b>	

Kategoriye Göre Çalışanlar*	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Beyaz yakalı çalışan sayısı	42	116	46	126	69	150
Mavi yakalı çalışan sayısı	137	1.717	146	1.895	213	2.106
<b>Toplam çalışan sayısı</b>	<b>2.012</b>		<b>2.213</b>		<b>2.538</b>	

\* Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışan bulunmuyor.

Çalışma zamanına göre çalışanlar	2018		2019		2020	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Çalışma zamanına göre çalışan sayısı	2.007	5	2.209	4	2.533	5
<b>Toplam çalışan sayısı</b>	<b>2.012</b>		<b>2.213</b>		<b>2.538</b>	

Yeni işe alımlar	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yıl içerisinde yeni işe alınan çalışan sayısı	60	452	85	835	108	565
30 yaş altı	44	294	61	487	73	355
30-50 yaş arası (30 ve 50 yaş dahil olmak üzere)	16	158	24	347	35	205
50 yaş üstü	0	0	0	1	0	5

Taşeron çalışanlar	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre taşeron çalışan sayısı	5	31	5	40	21	9
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Çalışma süresine göre taşeron çalışan sayısı	36	0	45	0	30	0

Çalışma sürelerine göre çalışan sayısı	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl	172	1.000	172	1.152	235	1.327
5-10 yıl	6	451	18	451	38	545
10 yıl ve üzeri	1	382	2	418	1	392

Yönetim organlarındaki çalışanlar	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	0	0	0	0	0	0
30-50 yaş	4	41	4	44	5	52
50 yaş üstü	0	2	0	4	0	7
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yönetim Kurulu'nda yer alan kadın ve erkek sayısı	1	7	1	7	1	7



## Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyete ve yaşa göre işten ayrılan çalışanlar	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	83	410	71	345	55	266
30-50 yaş	22	270	23	282	16	194
50 yaş üstü	0	8	0	3	0	4
<b>Toplam</b>	<b>105</b>	<b>688</b>	<b>94</b>	<b>630</b>	<b>71</b>	<b>464</b>
Çalışan devri	23.3		32.2		19.1	

Doğum izni	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	4	186	4	148	3	148
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	4	186	4	148	1	14

Performans değerlendirmeleri	2018		2019		2020	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Performans değerlendirmesine tabi çalışan sayısı	43	113	45	126	273	2.235

Eğitim saatleri (İSG eğitimleri hariç)	2018	2019	2020
Toplam çalışan eğitim saati	43.104	39.823	25.647
Çalışan başına eğitim saati	21,4	18	10,1
Toplam taşeron eğitim saati	150	60	0

\*2020 yılında COVID-19 salgını sebebiyle taşeron eğitimleri gerçekleştirilememiştir.

İş Sağlığı ve Güvenliği	2018	2019	2020
Kaza sayısı	15	46	45
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı oranı*	0	0	0
Kaza sıklık oranı**	3,30	1,84	2,30
Kaza ağırlık oranı***	15,87	1,87	15,98

\* Meslek hastalığı oranı (ODR): Meslek hastalığı sayısı \* 200.000 / Toplam çalışma saati;

\*\* Kaza Sıklık oranı: Toplam kaza sayısı / (Toplam çalışma saati) \* 200.000;

\*\*\* Kaza Ağırlık oranı: Toplam gün kaybı / (Toplam çalışma saati) \* 200.000;

İSG Eğitimleri	2018	2019	2020
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati	13.196	4.308	25.205
Çalışan başına eğitim saati	6,55	1,94	9,93
Taşeronlara verilen toplam eğitim saati	-	160	308

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	2018	2019	2020
Tespit edilen yolsuzluk vakası sayısı	10	17	3
Çalışanlara yolsuzluk nedeniyle verilen disiplin cezası sayısı	9	16	3
Yolsuzlukla ilgili görülen kamu davası sayısı	1	5	3

## Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi (MWh)*	2018	2019**	2020
<b>Binalar yakıt &amp; elektrik</b>	<b>26.053</b>	<b>27.942</b>	<b>31.492</b>
Satın alınan elektrik	24.408	26.889	28.905
Doğal gaz & fueloil & LPG	1.352	967	2.255
Jeneratör (dizel)	294	87	332
<b>Araç yakıtları</b>	<b>2.731</b>	<b>6.817</b>	<b>8.536</b>
Dizel	2.731	6.817	8.536
Benzin	0	0	0
<b>TOPLAM</b>	<b>28.784</b>	<b>34.759</b>	<b>40.028</b>
<b>Yenilenebilir Enerji</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Yenilenebilir Enerji (Elektrik)	0	0	0
<b>Satılan Enerji</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOPLAM NET Enerji Tüketimi</b>	<b>28.784</b>	<b>34.759</b>	<b>40.028</b>

\* Enerji tüketimleri TL cinsinden temin edilmiş olup yıllık ortalama birim fiyatlar (EPDK, Doğalgaz dağıtım şirketleri, vb. kaynaklar) dikkate alınarak hesaplanmıştır. Enerji kaynaklarının alt ısı değerleri ve çevrim katsayıları 27 Ekim 2011 tarihli 28097 sayılı resmî gazetede yayınlanan "Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Arttırılmasına Dair Yönetmelik" EK-2 Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerlerine Çevrim Katsayıları tablolarından alınmıştır.

\*\* 2019 verileri yeniden hesaplanmıştır.

Sera Gazı Salımları * (ton CO <sub>2</sub> -eşdeğer)	2018	2019**	2020
<b>Kapsam 1</b>	<b>1.121,3</b>	<b>2.109,1</b>	<b>2.934,2</b>
Araçlar	739,9	1.846,5	2.312,3
Tesiste kullanılan yakıtlar	302,6	239,2	532,7
Jeneratörler (dizel)	78,8	23,4	89,2
<b>Kapsam 2</b>	<b>12.365,1</b>	<b>13.813,5</b>	<b>13.786,5</b>
Elektrik tüketimi	12.365,1	13.813,5	13.786,5
<b>TOPLAM</b>	<b>13.486,4</b>	<b>15.922,6</b>	<b>16.720,7</b>

\* Sera gazı emisyonları (ton CO<sub>2</sub> eşdeğer) verileri TL cinsinden temin edilmiş olup ortalama bir değer olarak hesaplanmıştır.

\*\* 2019 verileri yeniden hesaplanmıştır.

Sera gazı emisyonları GHG protokolüne göre hesaplanmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential - GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (International Panel on Climate Change - IPCC) 6. Değerlendirme Raporu'ndan alınmıştır.

Su kullanımı (m <sup>3</sup> )	2018	2019	2020
Şebeke suyu	27.176,05	11.092,4	35.561

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

Ambalajlarda kullanılan hammaddeler (ton)	2018	2019	2020
Plastik (poşet)	629,14	-	-
Plastik ağırlık kompozit (Stretch)	74,34	98,34	-

\* 2019 verisi plastik poşet adedi olarak sağlanmıştır.

Ambalaj atıkları	2018	2019	2020
Plastik poşet (adet)	-	3.269.732	4.955.397



## GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	
<b>GRI 101: Temel 2016</b>				
<b>GRI 102: Genel Göstergeler 2016</b>				
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	<b>Kurumsal Profil</b>			
	102-1	4	-	
	102-2	5	-	
	102-3	44	-	
	102-4	5	-	
	102-5	2020 Faaliyet Raporu, s. 14 <a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx</a>	-	
	102-6	"2020 Faaliyet Raporu, s.16, 17 <a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx</a>	-	
	102-7	"2020 Faaliyet Raporu s. 16, 17 <a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx</a>	-	
	102-8	26, 37, 38	-	
	102-9	23-25	-	
	102-10	Önemli bir değişiklik yaşanmamıştır.	-	
	102-11	7	-	
	<b>Strateji</b>			
	102-14	3	-	
	<b>Etik ve Dürüstlük</b>			
	102-15	7	-	
	102-16	7	-	
	102-17	7	-	
	<b>Yönetişim</b>			
	102-18	6	-	
	102-19	8, 9	-	
	102-20	8, 9	-	
	102-21	11	-	
	102-22	6 2020 Faaliyet Raporu, s.25-29 <a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx</a>	-	
	102-23	6	-	
	102-24	6	-	
	102-25	6	-	
	102-35	<a href="https://www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/ucretlendirme-politikasi.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/ucretlendirme-politikasi.aspx</a>	-	
	<b>Paydaş Analizi</b>			
	102-40	11	-	
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	-	
	102-42	11	-	
	102-43	11	-	
	102-44	10	-	
	<b>Raporlama</b>			
102-45	2020 Faaliyet Raporu <a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx</a>	-		
102-46	4	-		
102-47	10	-		
102-48	Önemli bir değişiklik yaşanmamıştır.	-		
102-49	Önemli bir değişiklik yaşanmamıştır.	-		
102-50	4	-		

## GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	
<b>GRI 101: Temel 2016</b>				
<b>GRI 102: Genel Göstergeler 2016</b>				
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	<b>Raporlama</b>			
	102-51	4	-	
	102-52	4	-	
	102-53	4	-	
	102-54	4	-	
	102-55	40-43	-	
	102-56	Denetim alınmamıştır.	-	
	<b>GRI 200: Ekonomik Standart Serileri</b>			
<b>Ekonomik Performans</b>				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	<a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx</a>	-	
	103-2	<a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx</a>	-	
	103-3	<a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx</a>	-	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	<a href="https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx">https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx</a>	-	
<b>Satınalma Uygulamaları</b>				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23	-	
	103-2	23	-	
	103-3	23	-	
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	23, 24	-	
<b>GRI 300: Çevresel Standart Serileri</b>				
<b>Enerji</b>				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	-	
	103-2	33	-	
	103-3	33	-	
GRI 302: Enerji 2016	302-1	34, 39	-	
<b>Su</b>				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	-	
	103-2	33	-	
	103-3	33, 35	-	
GRI 303: Su 2016	303-1	39	-	
<b>Emisyonlar</b>				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	-	
	103-2	33	-	
	103-3	33	-	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5	34, 39	-	



## GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 400: Sosyal Standart Serileri</b>			
<b>İstihdam</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	26	-
	103-2	26	-
	103-3	26	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	26, 37, 38	-
	401-3	38	-
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	30, 31	-
	103-2	30, 31	-
	103-3	30, 31	-
GRI 403: İSG 2016	403-5	31, 38	-
	403-9	31, 38	-
	403-10	31, 38	-
<b>Eğitim ve Öğretim</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	27, 28, 38	-
	404-2	38	-
	404-3	38	-
<b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13-16	-
	103-2	13-16	-
	103-3	13-16	-
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	416-1	15	-
<b>Pazarlama ve Etiketleme</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13-15	-
	103-2	13-15	-
	103-3	13-15	-
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme	417-1	15	-

## GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>Özel Bildirimlerde Karşılığı Olmayan Öncelikli Konular</b>			
<b>Ürün Güvenliği İzlenebilirliği ve Kalite</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	15	-
	103-2	15	-
	103-3	15	-
<b>Dijitalleşme ve Akıllı Mağazalar</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16-17	-
	103-2	16-17	-
	103-3	16-17, 20-21	-
<b>Lojistik ve Operasyonel Verimlilik</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	23	-
	103-2	23	-
	103-3	23	-
<b>Marka ve İtibar Yönetimi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	14-17	-
	103-2	14-17	-
	103-3	14-17	-



**Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş.**

Kuşbakışı Caddesi No: 19  
Posta Kodu: 34662

Altunizade / Üsküdar / İstanbul  
0 212 577 75 72

[www.bizimtoptan.com.tr](http://www.bizimtoptan.com.tr)