



# Koçtaş

## Sürdürülebilirlik Raporu

# 2022



# İçindekiler

Raporumuz Hakkında	3
<b>PAYDAŞLARIMIZA MESAJLARIMIZ</b>	4
CEO'nun Mesajı	5
<b>KURUMSAL PROFİLİMİZ</b>	7
Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz	8
Rakamlarla Koçtaş 2022	9
Kilometre Taşlarımız	10
Ortaklık Yapısı ve Hissedarlar	11
Ürünlerimiz ve Hizmetlerimiz	13
<b>KÜRESEL ve SEKTÖREL TRENDLER</b>	16
Trendler, Değişen Tüketici Davranışları ve Koçtaş	17
<b>STRATEJİ ve YÖNETİM</b>	19
Kurumsal Yönetim	20
İç Denetim ve Risk Yönetimi	20
İş Etiği ve Uyum	22
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	22
Sürdürülebilirlik Yönetimi	23
Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz	26

<b>ÇALIŞANLAR</b>	27
İş Sağlığı ve Güvenliği	28
İstihdam ve Çalışma Koşulları	32
Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik	38
İnsan Hakları Değerlendirmeleri	39
<b>MÜŞTERİLER</b>	40
Ürün Güvenliği	41
Dijital Güvenlik ve Gizlilik	43
<b>ÇEVRE ve TOPLUM</b>	49
Enerji Yönetimi	50
Afetlere Hazırlık ve Müdahale	53
<b>EKLER</b>	54
Üyelikler	55
Ödüller	56
Kurumsal Politikalar	57
Çevresel Performans Göstergeleri	58
Sosyal Performans Göstergeleri	59
GRI İçerik İndeksi	65
İletişim	68

# Raporumuz Hakkında

Koçtaş'ın 2022 yılı ekonomik, çevresel ve sosyal performansını, bu ikinci sürdürülebilirlik raporumuz aracılığıyla paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Bu sayede paydaşlarımıza faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan etkilerimizi ve bu etkilerin yönetimi konusunda attığımız ölçme, izleme ve iyileştirme adımlarımızı değerlendirmeleri için imkân sunuyoruz.

## Kapsamı ve Konuların Sınırları

Bu raporda yer alan bilgiler, Koçtaş'ın 1 Ocak 2022 – 31 Aralık 2022 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsıyor. Trendlerin takibi açısından 2020 ve 2021 verilerine de yer veriyoruz. Rapor içeriğini belirleme sürecimize ek olarak önemli başlıkların raporlama sınırlarını bu raporun **Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz** bölümünde açıklıyoruz. Sürdürülebilirlik matrisimize dâhil ettiğimiz konularımızın tamamı hiçbir kısıtlama olmadan tüm faaliyetlerimiz için geçerlidir. Ürünlerimizi temin ettiğimiz tedarikçilerimizin ve alt işverenlerimizin de öncelikli konularımız kapsamında etkileri mevcuttur. Bu etkilerin yönetimi ile ilgili detaylı bilgilere bu raporun **Ürün Güvenliği** başlığı altında yer veriyoruz.

## İlkeler

Raporumuz **GRI Standartları** ile uyumlu olarak hazırlandı. Stratejik sürdürülebilirlik konularımızı belirlerken, GRI'nin önemlilik, paydaş katılımı, sürdürülebilirlik kapsamı ve bütünlük prensiplerini dikkate aldık.

Raporumuzu hazırlarken **Uluslararası Finans Kurumu IFC**'nin ve **Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası EBRD**'nin proje finansmanındaki sosyal ve çevresel riskleri belirlemek, değerlendirmek ve yönetmek için oluşturduğu çevresel sosyal sürdürülebilirlik performans standartlarını dikkate aldık.

## Gelecek Raporumuz

Yıllık olarak yayınlamayı planladığımız sürdürülebilirlik raporlarımızın üçüncüsünü 2024 yılında yayınlamayı hedefliyoruz.

### Metin



Rapor boyunca yandaki gibi altı çizgili metinlere tıklayarak konuyla ilgili linke gidebilirsiniz.

Her sayfa üzerinde bulunan navigasyon menüsü aracılığıyla tüm rapor içinde istediğiniz bölümlere geçiş yapabilirsiniz.

İçindekiler sayfasının tümüne, ilgili başlıklara yönlendirmek üzere bağlantılar eklenmiştir. Raporun İçindekiler sayfasından gitmek istediğiniz başlığa tıklayarak doğrudan geçiş yapabilirsiniz.

Her sayfada alt köşede bulunan oklar aracılığıyla bir önceki veya bir sonraki sayfaya geçiş yapabilirsiniz.





# PAYDAŞLARIMIZA MESAJLARIMIZ

Koçtaş olarak, Türkiye ve çevresindeki ülkelerde, dünya standartlarında ev geliştirme perakendeciliği yapan lider kuruluş olma vizyonumuzla hareket ederken, öngörülü bir şekilde aldığımız önlemler, teknolojiye yaptığımız yatırım, cesur hedeflerimiz ve bu hedefler doğrultusunda attığımız adımlarla sektördeki lider pozisyonumuzu koruyoruz.



# CEO'nun Mesajı



**Oğuzkan Şatıroğlu**  
Genel Müdür

**Koçtaş olarak müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin tüm değer zincirindeki etkilerini dikkate alıyor, tedarikçi seçiminden itibaren tüm iş süreçlerimizi sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde yönetiyoruz.**

Değerli Paydaşlarımız,  
İlkini 2022 yılında yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuzun ikincisini siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan büyük mutluluk duyuyorum.

Koçtaş olarak sürdürülebilirliği 'Çalışanlar', 'Müşteriler', 'Çevre ve Toplum' olmak üzere üç ana başlık altında ele alıyor, bu konulardaki tüm hedeflerimize ulaşmamızda dijitalleşmenin öneminin ve gücünün farkında olarak hareket ediyoruz. Bu nedenle öncelikli sürdürülebilirlik konularımızı yönetirken çözüm alanlarının başında gelen dijitalleşmeye odaklanıyoruz.

Rekabetin zaten yoğun olduğu bir sektör olan perakendede pandeminin getirdiği değişikliklerle beraber tüketicilerin seçeneklerinin arttığını; bunun neticesinde sektörde faaliyet gösteren işletmelerin en kaliteli ürünü en kısa sürede ve en uygun fiyattan sunmak için büyük bir yarış içinde olduklarını gözlemliyoruz. Bu rekabeti tetikleyen konuları ise hijyen, güvenlik, çoklu kanal, e-ticaret, pazaryerleri, hızlı teslimat çözümleri vb. olarak sıralayabiliriz.

Tüketiciler fiziksel ortamda deneyimledikleri ürünü dijitalden fiyat kıyaslamaları yaparak, araştırarak satın alma eğiliminde. Kıyas yapabilmenin kolaylığı ile fiyat, hızlı teslimat ve alınan hizmet en önemli konular haline geldi. Çoklu kanal olan markaların tüm kanallarda aynı pürüzsüz deneyimi sağlayabilmesi ise bu noktada en önemli unsurlardan biri olarak karşımıza çıkıyor.

Deneyim mağazacılığında, mağazada daha önceden yaşatılan deneyimler, zincir mağaza olma gücü ile mümkün olduğunca dijitale dönüyor. Bu dijitalleşme ile birlikte hem operasyonel yükler azalıyor hem maliyet tasarrufu sağlıyor hem de müşteri deneyimi iyileştirilmiş oluyor. Bu durum da tedarik zincirleri için dijitalleşme zorunluluğunu ortaya koyuyor.

Perakendenin bugününde ve geleceğinde teknoloji yatıyor.

Hâlihazırda perakendede analitik dönüşüm çok önemli bir yere sahip. Verinin büyüklüğü kadar değeri de hızla artıyor. Geleceğin perakendesini belirleyen en önemli etmenlerden biri de veri analitiği. Talep tahminlemesinden stok yönetimine,

lojistik ağının optimizasyonundan ürün aralığına/çeşitliliğine kadar her alanda analitik girdilerle karar vermek, şirketleri bir adım öne çıkaracak ve finansal sağlık açısından garanti altına alacak en önemli unsurlardan biri.

Koçtaş olarak hissedarlarımız Koç Holding ve Kingfisher'dan aldığımız güçle bu sektörde emin adımlarla ilerliyoruz. Belirli dönemlerde yaptığımız araştırma ve analizlerle müşteri davranışlarındaki değişimi, gelişen ve dönüşen ihtiyaçları hızla belirleyerek ona uygun ürün, proje ve hizmetleri devreye alıyoruz. Sürekli kendimizi yeniliyor olmamız sektörde uzun ömürlü ve rekabette avantajlı olmamızı sağlıyor.

## Çalışanlar

Teknolojik yatırımların yanı sıra insan kaynağına yatırım büyük önem taşıyor. "En değerli kaynağımız insan gücümüzdür" anlayışıyla yaklaştığımız insan kaynağımızı her geçen gün artırıyor ve onlara sağlıklı, güvenli, ihtiyaçlarına uygun, kendilerini ifade edebilecekleri ve kariyer gelişimlerine katkı sağlayacak çalışma ortamı sunmayı önemsiyoruz. Bu kapsamda hem kişisel gelişimlerine destek olmak hem de

mesleki bilgilerini artırmak amacıyla 2022 yılında tüm çalışanlarımıza mesleki ve kişisel gelişim, çevre, iş sağlığı ve güvenliği konularında 43 ayrı başlıkta 112 bin saat eğitim sağladık.

Koçtaş'ta iş süreçlerimizde Koç Topluluğu'nun ülkemizde öncü bir yaklaşımla hayata geçirdiği bir organizasyon ve yönetim biçimi olan çevik dönüşüm sistemini başarıyla uyguluyoruz. Çevik şirket olma yolculuğumuzda, çevik davranış, anlayış ve yönetimi kapsayan çevik dönüşüm sürecimizle hiyerarşiden uzak, kendi otonomisi olan, inisiyatif alabilen, aldığı hızlı kararları kontrol ederek ilerleyen takımlar oluşturuyoruz.

Koçtaş bugün, Türkiye geneline yayılan mağazaları ve alanında uzman binlerce çalışanıyla sektöre yön veren, on binlerce ürün seçeneği ve sunduğu hizmetlerle tüketicinin kalbinde taht kuran, varlık amacı yaşamın olduğu her yeri geliştirmek ve güzelleştirmek olan lider bir marka konumunda bulunuyor. 350'yi aşmış olan mağaza sayımızı 2023 yılında daha da artırmayı, toplamda 400 mağazaya ulaşmayı hedefliyoruz. Buna paralel olarak açtığımız mağazalarla özellikle bulunduğumuz bölgenin insan kaynağından faydalanarak yerel istihdama katkı sağlamayı önemseyen bir şirket olarak çalışan sayımızı da artırmayı hedefliyoruz.

### Müşteriler

Koçtaş'ta en önemli önceliklerimizden biri müşteri deneyimi. En büyük avantajımız olan çoklu kanalı iyi yönetme tecrübemizi kullanarak müşterilerimize bütünsel bir kanal deneyimi yaşatacak şekilde tüm süreçlerimizi ve altyapılarımızı sürekli iyileştiriyoruz. Diğer bir önceliğimiz ise analitik dönüşüm. Bu kapsamda Ar-Ge merkezimizde ülkemiz perakende sektöründe öncü olacak projelere imza atıyoruz. Önümüzdeki dönemde platformlara daha çok odaklanacağız. Sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik ile desteklenen platformlara yatırım yapmak hedeflerimiz arasında.

### Çevre ve Toplum

2022 yılında dört bine yakın çalışanımıza çevre ve sürdürülebilirlik eğitimleri sağladık. Çalışanlarımızın katılımı ve desteği ile, T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Sıfır Atık projesi kapsamında "zincir market" statüsünde değerlendirilen mağazalarımız için sıfır atık uygulamalarını takip ediyor ve Sıfır Atık Belgelendirme çalışmalarını yürütüyoruz. E-ticaret faaliyetlerinde kullandığımız karton ambalajları geri dönüştürerek ambalaj malzemesi elde ediyoruz. Bu yöntem ile 2022 yılında plastik kullanımımızı önceki yıla göre yüzde 22 oranında azalttık. Yine 2022 yılında sera gazı emisyonlarımızı hesaplayarak üçüncü taraf doğrulama sürecimizi başlattık.

Koçtaş olarak müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin tüm değer zincirindeki etkilerini dikkate alıyor, tedarikçi seçiminden itibaren tüm iş süreçlerimizi sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde yönetiyoruz. Ürün güvenliği, kişisel verilerin korunması, afetlere hazırlık ve mücadele konularında yaptığımız çalışmalarla topluma karşı olan sorumluluklarımızı yerine getiriyoruz.

Önümüzdeki dönemde de ev geliştirme sektöründe en çok mağazası bulunan şirket olmayı ve hem dijitalleşme faaliyetlerimiz hem insan kaynağımıza verdiğimiz önem hem de çevre konusunda attığımız adımlarla sektörün gelişimine öncülük eden lider kurumsal vatandaş olma konumumuzu güçlendirerek ülkemiz, ekonomimizi ve toplumumuz için değer yaratmayı sürdüreceğiz.

Saygılarımla,

**Oğuzkan Şatiroğlu**

**Genel Müdür**

# KURUMSAL PROFİLİMİZ

Yapı market sektöründe, Türk Standartları Enstitüsü tarafından verilen Güvenli Hizmet Belgesi'ni alan ilk şirket olan Koçtaş, sektörde en çok tercih edilen ve güvenilen şirket konumuna ulaştı.



# Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

## Vizyonumuz

Türkiye ve çevresindeki ülkelerde, dünya standartlarında ev geliştirme perakendeciliği yapan lider kuruluş olmak.

## Misyonumuz

Yaşamın olduğu her yeri geliştirmek ve güzelleştirmek için varız.

## Temel Amacımız

İnsanların evlerini geliştirerek yaşam standartlarını yükseltmeleri için fikirler ve çözümler sağlamak.

## Temel Değerlerimiz

### Müşteri Odaklı Olmak

- [1] Müşteri için iyi ve doğru olana yönelik çalışmak
- [2] Sadelik
- [3] Samimiyet
- [4] Tutarlılık

### Değer Yaratmak

- [1] Etkinlik ve Verimlilik
- [2] Dürüstlük - Güvenilirlik
- [3] İnsanlara ve Çevreye Saygı

### Birlikte Başarmak

- [1] Takım Ruhu
- [2] İçtenlik ve Açıklık
- [3] Yaratıcılık
- [4] Sürekli Gelişim





# Rakamlarla Koçtaş 2022

## EKONOMİK

**12,5 milyon+** Koçtaş Kartlı Müşteri Sayısı

**28 Bin+** offline

**100 Bin+** online

Sunduğumuz Ürün Sayısı

**5,76 Milyar TL** Toplam Satış Gelirleri

**3.357** Toplam Tedarikçi Sayısı

**56** İlde Toplam **355** Mağaza

**45** Koçtaş Big Box Mağazası

**310** Koçtaş Fix Mağazası

## ÇEVRESEL

**8.691 Saat**

**3.994 Kişi**

Çevre ve Sürdürülebilirlik Eğitimleri

## SOSYAL

**3.905 Kişi** Çalışanlarımız

**%14** Üst Düzey Kadın Yönetici Oranı

**%31** Üst ve Orta Düzey Kadın Yönetici Oranı

**%27** Kadın Çalışan Oranı

**%39** Ar-Ge Birimindeki Kadın Çalışan Oranı

**26,5** Kadın

**29,2** Erkek

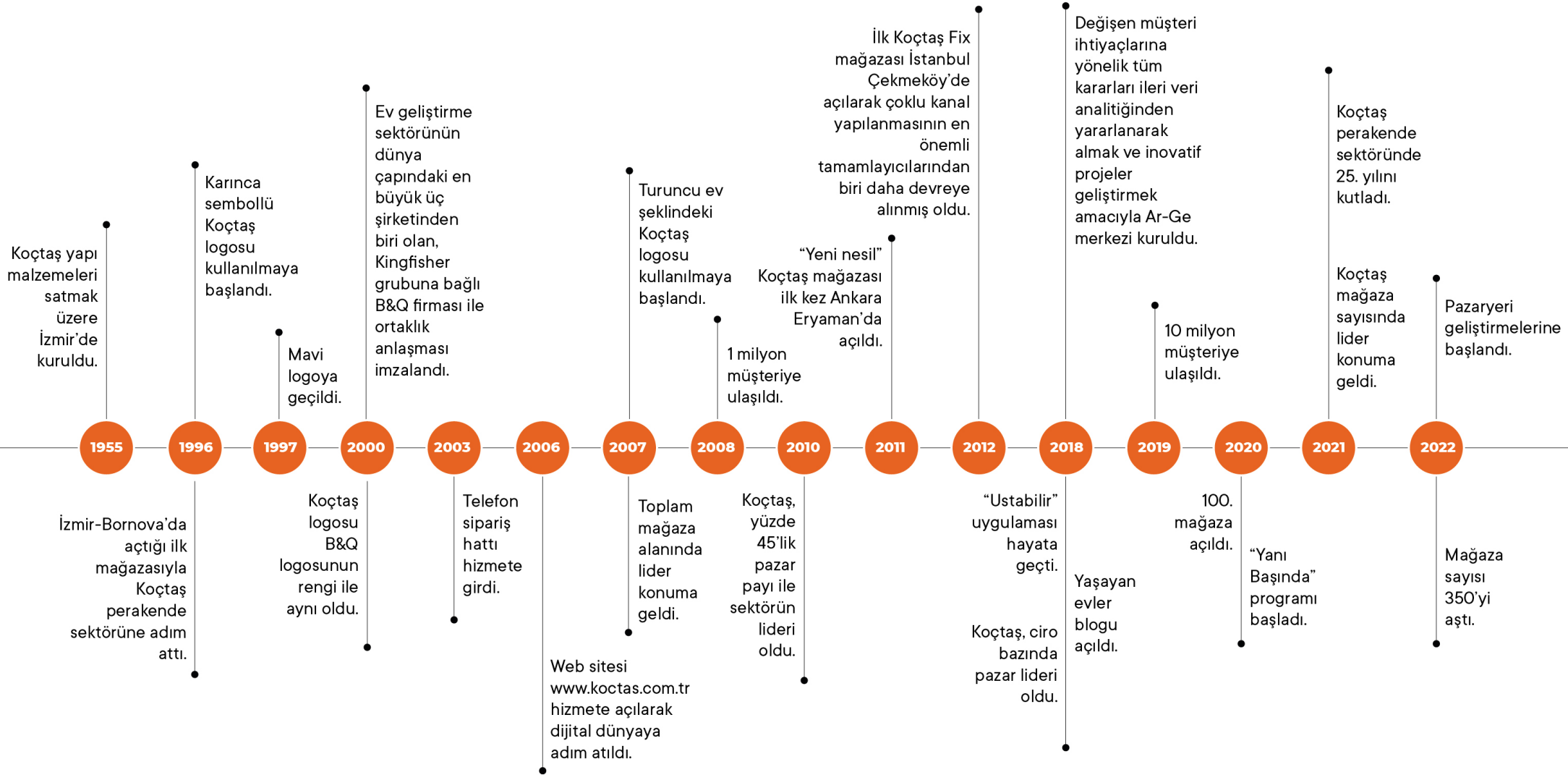
Cinsiyete Göre Ortalama Eğitim Saati

**122.476**

Toplam Eğitim Saati

**4** Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı onaylı Ar-Ge Projeleri Sayısı

# Kilometre Taşlarımız



# Ortaklık Yapısı ve Hissedarlar

## KOÇ HOLDİNG

1926'dan günümüze, 100 yıla yaklaşan yolculuğu boyunca Türkiye'nin sanayileşmesinden küreselleşmesine kadar pek çok atılımında sorumluluk olarak rakiplerinden ayrılmayı başaran Koç Holding, her zaman ilklerin öncüsü oldu. Türkiye'de ilk anonim şirketin kurulması, ilk endüstriyel girişim, ilk uluslararası ortaklık, ilk halka arz gibi pek çok ilke imza attı.

Koç Topluluğu cirosu ve ihracatının yanı sıra, Borsa İstanbul'dan aldığı pay, ödediği vergiler ve yarattığı istihdam ile Türkiye'nin en büyük şirketler topluluğudur. Enerji, finans, dayanıklı tüketim, otomotiv ve diğer sektörlerdeki şirketleriyle Türk ekonomisinin itici gücü konumundadır. Koç Holding dünyanın en büyük 500 şirketi arasında yer alan tek Türk şirkettir.

**115.000'in** üzerinde çalışan

**12,5 milyon** müşteri

**11.000 bayi** ve satış sonrası hizmet noktası

**150** ülkeye ihracat

**%7** Türkiye'deki özel sektör Ar-Ge harcamalarındaki payı

**%7** Türkiye'nin toplam ihracatındaki payı

Gelirleri toplamı Türkiye'nin GSYİH'sının **%9'u**

Borsa İstanbul 100 Endeksi'nin **%19'u**

**90** yurt dışı üretim tesisi ve pazarlama/satış şirketi

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

## KINGFISHER

1980'li yıllarda kurulan ve uluslararası ev geliştirme perakendeciliği alanında bir dev haline gelen Kingfisher, aralarında İngiltere, Fransa, Türkiye, İrlanda, İspanya ve Polonya'nın da bulunduğu toplam altı ülkede faaliyet gösteriyor.

Kuruluş, büyüklükleri 5 bin ilâ 14 bin m<sup>2</sup> arasında değişen 1.900'ü aşkın mağazasında, 45 binden fazla ürün çeşidi ile haftada yaklaşık 6 milyon müşteriye hizmet sunuyor.

Kingfisher Şirketler Topluluğu'nun markaları B&Q, Castorama, Brico Dépot, TradePoint ve Screwfixdir.

**8** ülkede

**82.000** çalışan

**65** ülkede

**3.100+** Tedarikçi

**Pazarlar ve Mağazalar**

İngiltere ve İrlanda 1.188

Fransa 223

Polonya 97

Romanya 33

Portekiz 3

İspanya 28

Türkiye 355

[www.kingfisher.com](http://www.kingfisher.com)

Ortaklık Yapısı		
Pay Sahibi Adı	Pay Oranı (%)	Pay Tutarı (TL)
Koç Holding A.Ş.	37,21	10.941.900
Paddington Investments Ireland Ltd	49,77	14.631.800
Koç Yapı Malzemeleri Tic. A.Ş.	12,76	3.750.000
B&Q Limited	0,15	45.500
Temel Ticaret ve Yatırım A.Ş.	0,08	24.300
Kingfisher Investments	0,08	22.700
Demir Export A.Ş.	0,03	8.100

## Koç Holding'in Sürdürülebilirlik Stratejisi: "Geleceğe. Birlikte"

Koç Holding'in Manifestosu, "**Geleceğe. Birlikte**", Koç Topluluğu'nun sürdürülebilir, kârlı büyüme yaklaşımıdır. Birlikte ilerlemenin çerçevesini çizer ve iş ortaklarından aldığı güçle dönüşümü gerçekleştirebilmesini sağlar.

Geleceğimizi, ülkemizin ve yaşadığımız ve çalıştığımız dünyanın geleceğinden ayrı düşünemeyeceğimizin bilinci ile hareket eden **Koç Holding'in, bu stratejisinin dört ana eksenini** bulunuyor:

- İş için. Birlikte
- İnsan için. Birlikte
- Dünya için. Birlikte
- Toplum için. Birlikte

Birbiriyle bağlantılı olan bu dört eksenin her biri eşit öneme sahip ve Koç Holding'in sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının temelini oluşturuyor.

### Koç Holding Sürdürülebilirlik Raporu 2022

## Kingfisher'in Sürdürülebilirlik Stratejisi: Sorumlu İşletme

Kingfisher, 25 yılı aşkın bir süre önce yayınlanan ilk sorumlu kereste tedariki politikası ile başlayan süreçte, net pozitif taahhütleriyle ve dögüsel ekonomi kapsamındaki savunuculuğuyla sorumlu iş konularında liderlik yapıyor.

Toplumun karşı karşıya olduğu en büyük zorluklardan bazılarında olumlu bir değişiklik yaratmaya en çok yardımcı olabileceğine inandığı konuları belirleyen **Kingfisher'in, dört temel sorumlu işletme önceliği** bulunuyor.

- İş Arkadaşları: Daha kapsayıcı bir şirket olmak
- Gezegen: Orman pozitif olmak ve iklim değişikliğiyle mücadeleye yardımcı olmak
- Müşteriler: Daha yeşil, daha sağlıklı evlerin uygun fiyatlı olmasına yardımcı olmak
- Toplum: Kötü konutları düzeltmek için mücadele etmek

### Kingfisher Responsible Business Report 2021-22



# Ürünlerimiz ve Hizmetlerimiz

Yaşam alanları için tüm ihtiyaçları tek adreste sunan ve en iyi ürünleri, en uygun fiyatlarla tüketiciyle buluşturan Koçtaş olarak, 2022 yılında ev geliştirme sektöründeki liderliğimizi güçlendirerek sürdürdük ve sektörde en çok mağazası bulunan şirket konumumuzu koruduk.

Big Box ismini verdiğimiz yüksek hacimli mağazalarımızın yanı sıra mahallelerde konumlandığımız Koçtaş Fix mağazaları ile koctas.com.tr ve Koçtaş mobil uygulamalarımız aracılığıyla Mobilya, Bahçe ve Balkon, Isıtma ve Soğutma, Banyo, Mutfak, Dekorasyon ve Ev Gereçleri, Aydınlatma ve Elektrik, Ahşap ve İnşaat, Hırdavat El Aletleri ve Oto, Elektrikli El Aletleri, Elektronik kategorilerinde on binlerce ürünümüzü müşterilerimize ulaştırıyoruz.

Koçtaş Fix mağazalarımızda müşterilerimizin hızlı sipariş ekranlarımızda bulabilecekleri yürüme bandından oto lastiğe, mobilyadan elektrikli el aletlerine kadar 100 bine yakın ürünü teslim edebiliyoruz. Aynı zamanda Koçtaş Fix mağazalarımızla nakliye, montaj gibi tüm satış sonrası hizmetler ve toptan satışlar konusunda müşterilerimize kolaylık sağlıyoruz.

## Koçtaş Basic

Koçtaş olarak, 2021'de özel markamız (PL-private label) 'Koçtaş Basic'i hayata geçirdik ve müşterilerimizle buluşturduk. 2022 yılında da 'Koçtaş Basic' kategorisindeki ürün çeşitliliğimizi artırarak banyo, batarya, tesisat, aksesuar, ampul, temizlik ürünleri, inşaat kimyasalları gibi ürün gruplarında toplam 16 kategoride 366 ürün ile tüketicilerin fiyat- performans odaklı alışveriş beklentilerini Koçtaş güvencesiyle karşıladık.

## Koçtaş Plus

2022 yılında ikinci özel markamız (PL) olan 'Koçtaş Plus'ı hayata geçirdik ve batarya ve dekorasyon reyonlarında 224 ürünü satışa sunduk.

### **Koçtaş Ticari Gruptan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Mert Kesimer**

"Özellikle pandemi döneminde müşterilerimiz online alışverişe yöneldi. Bu noktada biz de Koçtaş olarak müşteri deneyimi, dijitalleşme, tedarik zinciri, lojistik ağı ve verimlilik çalışmalarımıza ve yatırımlarımıza hız verdik. Bu dönemde kargo ve lojistik hizmetleri hiç olmadığı kadar önemli hale geldi. Müşteri odaklı yaklaşımımızla hızlı ve sorunsuz teslimat yapmak için DHL Supply Chain ile dağıtım iş birliğine başladık ve 'Koçtaş Kapımda' uygulamasını devreye aldık. Artık dijital kanallarımızdan satılan tüm ürünlerin teslimatı 'Koçtaş Kapımda' ile gerçekleşiyor. Bu uygulamayla teslimat performansımızı yüzde 100'e ulaştırmayı hedefliyoruz."



## KOÇTAŞ VE DHL İŞ BİRLİĞİ İLE HIZLI TESLİMAT 'KOÇTAŞ KAPIMDA'

2021'de, online alışverişlerde teslimat performansını yüzde 100'e ulaştırmak için DHL Supply Chain ile dağıtım iş birliğine giderek 'Koçtaş Kapımda' uygulamasını hayata geçirdik. Koçtaş'ın dijital kanallarından yapılan tüm alışverişlerin teslimatının hızlı ve sorunsuz bir şekilde gerçekleştirildiği "Koçtaş Kapımda" ile şimdilik İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Muğla, Antalya ve İzmit'te hizmet veriyoruz.



## KOÇTAŞ VE GULF SİGORTA İŞ BİRLİĞİ İLE EK GARANTİ SİGORTA HİZMETİ

Satın aldıkları ürünleri daha uzun yıllar güvenle kullanmak isteyen müşterilerimiz için Gulf Sigorta ile iş birliğine giderek garanti kapsamını genişlettik. Koçtaş olarak, yeni "Ek Garanti Sigorta Hizmeti" ile beyaz eşya, klima, vantilatör, küçük ev aletleri, su sebili, elektrikli ısıtıcılar ve kombi gibi ürünlerde garanti kapsamına ek olarak artı 3 yıla kadar garanti hizmeti sunuyoruz.



## Her Yıl Hizmetlerimizle 200.000'den Fazla Evi Güzelleştiriyoruz!

### “Ustabilir” Mobil Uygulaması

Koçtaş'ın hayata geçirdiği, müşteriler ile ustaları bir araya getiren platformu “Ustabilir”e bugüne kadar 35.000'den fazla usta, 170.000'den fazla müşteri kaydoldu. 2022 yılında Ustabilir bünyesinde hizmet veren usta sayısı yüzde 113, müşteri sayısı ise yüzde 107 oranında arttı.

### ÖDÜL

Koçtaş, IDC (International Data Corporation) Cloud Ödülleri'nde “Ustabilir Modernizasyon” projesi ile ödüle layık görüldü.



**USTAYA MI İHTİYACINIZ VAR?**  
USTA BULMAK İÇİN  
HEMEN TIKLAYIN!

[ustabilir.com](http://ustabilir.com)

USTABİLİR

KOÇTAŞ



**Kolayca Nakliye Alın!**

**Kolayca Montaj Alın!**

**Kolayca Antibakteriyel Hijyen Hizmeti Alın!**

**Kolayca Evde Destek Paketi Alın!**

**2 YIL GARANTİLİ**

KOÇTAŞ

## Marketplace (Pazaryeri) Projesi

### Amaç ve Aksiyonlar

[www.koctas.com.tr](http://www.koctas.com.tr) e-ticaret sitesini, pazaryerine çevirerek, binlerce tedarikçi ve milyonlarca ürünü müşterilerle kolay ve hızlı bir şekilde buluşturmak, hızla büyüyen ve son dönem odakları ev geliştirme olan pazaryerlerinden pay almak amacıyla bu projeye başladık.

Projeyi tamamen çevik ekip yapısı ile tamamladık. Pazarlama ve Dijital Kanallardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısının PO (Product Owner - Ürün Sahibi) rolünü üstlendiği projeyi, Finans, Lojistik, Online Kategori, Dijital Kanallar, IT, Ürün Ana Veri Yönetimi ekiplerinin takım üyesi olduğu bir yapıda yürüttük. Gerekli durumlarda daha geniş ekiplerin uzmanlıklarına da danıştık.

Proje ile 2022 yılı sonunda yaklaşık 100K olan ürün sayısını 2023 sonunda 425 bin adete, 2028 sonunda ise 2,2 milyona ulaştırmayı hedefliyoruz. 2023 sonunda sisteme 1.100 tedarikçiyi dâhil etmeyi ve 2028'de bu sayıyı 5.100 adete çıkarmayı planlıyoruz. Ürün tarafındaki tüm bu büyümelerle online satış ciromuzu ise 2028 sonunda 9,2 milyar TL'ye ulaştırmayı hedefliyoruz.

### Sonuçlar ve Kazanımlar

Marketplace (Pazaryeri) Projesi, çok fazla ekibi ilgilendiren ve çok fazla iş kararı almayı gerektiren kompleks bir çalışma. Projenin çevik yapısı sayesinde teknik detaylarda hakimiyet sağlayarak ve birlikte karar ver/ilerle disiplinini içselleştirip hızlı şekilde ilerleyerek çok iyi bir kurumsal hafıza oluşturduk.

### Gelecek için Planlar

Mevcut sistemde aylık ortalama 10 firma açılışı gerçekleştirebilirken, pazaryeri geçişi sonrası performansımızı ortalama 85 firmaya çıkartmayı hedefliyoruz. Manuel süreçleri olabildiğince dijitalleştirerek ve her adımın ayrı süre analizini yapıp iyileştirerek buradaki gelişimi takip edeceğiz. Hedefimiz 15 günden daha kısa sürede satıcıları aktif satışa kazandırmak.

Yine mevcut sistemde aylık ortalama 4.000 adet olan ürün açılışı sayısını pazaryeri uygulaması ile birlikte ortalama 40.000 adete çıkarmayı planlıyoruz. Mevcut durumda bizde olan tüm süreçlerin sorumluluğunu ilerleyen dönemde sisteme dâhil olan firmalara devredeceğimiz için aylık ortalama ürün açılışımızı 10 kat arttırabileceğiz.





# KÜRESEL ve SEKTÖREL TRENDLER

Perakende sektörü, nihai tüketici ile doğrudan temas eden ve tüketici davranışlarının sürdürülebilir bir gelecek ekseninde geliştirilebilmesi ve yeniden düzenlenebilmesi konusunda kritik role sahip bir sektör olarak öne çıkıyor. Salgın hastalıklar, afetler gibi toplumsal kriz dönemlerinde hayati hale gelen sektörün dayanıklılığının artırılması öncelikli önem arz ediyor.





# Trendler, Değişen Tüketici Davranışları ve Koçtaş

## Dijitalleşme

Sektör internet ve bilişim teknolojisinin gelişimiyle birlikte dijital dönüşümünü yaşamaya başladı. Dijitalleşme ile birlikte öne çıkan en önemli konu ise inovasyon oldu. Şirketler değişen tüketici davranışlarını ve kalıplarını inovatif yöntemlerle anlamaya gayret ederken yine inovatif hizmetlerle yönlendirmeye ve yönetmeye devam ediyor. Sektörün dinamik yapısı dijital dönüşüme yenilikçi yöntem ve araçlarla adaptasyon için önemli bir fırsat sunuyor.

Salgının dönüştürdüğü davranış biçimini dijitalleşme sürecinin bir ivmesi olarak kabul eden sektör, yüz yüze alışverişe dönen tüketici ile teması azaltan, stok ve iş gücü yönetimini maliyet etkin hale getiren akıllı mağaza uygulamaları ile alışveriş alışkanlıklarını yeniden şekillendiriyor. Tüketicilerin yüz yüze perakende tercihlerinde temassız alışveriş öne çıkmaya başlıyor, fiziki ödemenin olmadığı, insansız ancak yüz yüze gerçekleşen alışveriş türü gittikçe yaygın hale geliyor.

Özellikle elektronik ticaret, uzaktan ödeme sistemleri ve çeşitlenen pek çok diğer uygulamayla birlikte ürün ve hizmetlere erişimi kolay ve hızlı hale gelen sektörün gündemi için sırada yeşil dönüşüm yer alıyor.

## Koçtaş'ta Neler Yaptık?

Koçtaş olarak, uzun yıllardır dijital dönüşüme yaptığımız yatırımların sonuçlarını alıyoruz. Dijital dönüşüm yolculuğumuzda IoT ve Video Analitik konularını uzun vadeli stratejik planlarımız olarak belirledik. Ar-Ge merkezimizde hayata geçirdiğimiz proje ve uygulamalarla müşteri, çalışan ve paydaş deneyimini en üst seviyede tutmaya devam ediyoruz.

Koçtaş olarak dijitalleşmede üç önceliğimiz mevcut:

- En önemli önceliğimiz müşteri deneyimi. Müşterilerimize bütünsel bir kanal deneyimi yaşatacak şekilde tüm süreçlerimizi ve altyapılarımızı sürekli iyileştiriyoruz.
- Diğer bir önceliğimiz analitik dönüşüm. Bu alandaki çalışmaların çok önemli olduğu, perakendenin geleceğini şekillendireceği bir dönem bizi bekliyor. Ar-Ge merkezimizde mağaza içi alışveriş süreçlerini şekillendirecek görüntü işleme, yapay zekâ, IoT, analitik raporlama ve tahminleme merkezli, Türkiye'de mağazacılık sektöründe daha önce deneyimlenmemiş projelere imza atıyoruz.
- Yenilikçi platformlara daha çok odaklanıyoruz. "Ustabilir" platformumuzu büyütürken, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik ile desteklenen platformlara yatırım yapmaya başladık. Müşteriler ile ustaları bir araya getiren platformumuz "Ustabilir" ile ilgili detaylar raporumuzun **Ürünlerimiz ve Hizmetlerimiz** bölümünde yer alıyor.

Ar-Ge merkezimizde çalışmalarına başladığımız yapay zekâ tabanlı "Akıllı Mağaza Robotu" projesi ile yoğun insan gücü gerektiren işlerin otonom robotlar tarafından yapılmasını sağlamayı hedefliyoruz. Bu sayede insan kaynaklı hataları azaltacak, zaman ve iş gücünü daha verimli kullanacağız. Bu proje ile Türkiye yapı market perakende sektöründe robotik teknolojiler ile öncü olmayı planlıyoruz.

Fiziksel mağaza açılışları ile Türkiye'de gelişimimizi sürdürürken, ciddi bir büyüme yakaladığımız dijital kanallar ile ülkenin her yanına ulaştık. Mobil uygulamamız [koctas.com.tr](https://www.koctas.com.tr) ve mağazalarımızdaki hızlı sipariş ekranları dâhil tüm dijital kanallardaki satışlarımız 2022 yılında önceki yıla oranla yüzde 171 arttı.

## Yeşil Dönüşüm

Perakende sektörü dinamik yapısıyla dikkat çeken, nihai tüketici ile doğrudan irtibatla olan bir sektör olarak değişen tüketici davranışlarına cevap vermeye çalışırken tedarik zincirindeki çevresel etkiler açısından da öne çıkıyor. Sektördeki en önemli risk alanlarından biri yeşil badanalama (greenwashing) olarak ifade edilen yöntem. Çevre dostu ve sürdürülebilir olmayan ürünlerin, tam tersi yeşil ve temiz olarak pazarlanmasıyla tüketici yanıltılmaya çalışılsa da tüketicinin artan farkındalığı ve değişen tercihleri üreticilerden başlayarak tedarikçileri ve nihayet perakendecileri gerçek bir dönüşüme zorluyor.

Sektör için yeşil dönüşümle birlikte önemi çok daha belirgin hale gelen konuların başında ambalajlar ve onların geri dönüşümü geliyor. Özellikle elektronik ticaret kanallarıyla alınan ürünler, mevcut ambalajlarının sebep olduğu atıkla birlikte kargo ambalajlarının sebep olduğu atığı ve transfer sürecinin sebep olduğu karbon salımını da beraberinde getiriyor. Öte yandan, özellikle yeni neslin sosyal ve çevresel odaklı tüketim talebi sektörü bu konuda da rekabetçi ve yenilikçi olmaya zorluyor. Tedarikten teslimata kadar tüm aşamaları kapsamı beklenen bu yenilikçi yaklaşımlar sürdürülebilirlik odaklı rekabetçi perakendeciliği beraberinde getiriyor.

## Koçtaş'ta Neler Yaptık?

- Şirket olarak, sürdürülebilir şekilde mevcut kaynakların verimliliğini artırma, değişen müşteri ihtiyaçları, rekabet koşulları ve dijital dönüşüm esaslarına göre iş yapış şekillerini gözden geçirme ve geliştirme prensibini "Yalın SixSigma" yaklaşımı ile aktif şekilde uygulamaya devam ettik.
- E-ticaret faaliyetlerinde kullandığımız karton ambalajları geri dönüşüm makinesinde işleyerek yeni bir ambalaj malzemesine dönüştürüyoruz. Bu sayede ürünlerin hasar görmesini önleyerek ve ikincil ambalaj ihtiyacımızı ortadan kaldırıyoruz. Bu yöntem ile 2022 yılında %22 oranında daha az plastik kullandık. Ambalaj atıklarını geri dönüştürerek çevresel etkimizi azaltıyor ve maliyetlerimizi düşürüyoruz. Aynı zamanda atık miktarını azaltıyor ve geri dönüşüm oranını artırıyoruz.

## Geleceğe yönelik beklentiler

Koçtaş olarak, insan kaynağımızın dijital ve veri analitiği yetkinliklerini artırarak ve sistem alt yapısında geliştirmeler yaparak, çoklu kanal stratejisinde müşteri deneyimini mükemmelleştirecek proje ve uygulamaları hayata geçirmeyi amaçlıyoruz. Önümüzdeki dönemde de tüm satış kanallarımızda iddialı büyümemizi sürdürmeyi hedeflerken dijital satışlarımızın toplamdaki payını yükseltmeye odaklanacağız.

Mağazalarımız için veriyi inceleyip veri ve senaryoya göre öğrenen, yapay zekâ yöntemleri ile güçlendirilmiş, karmaşık durumlarda bile başarı oranı yüksek sonuçlar elde eden algoritmalar geliştireceğiz. Bu sayede fiyat stratejisini ve ürün yelpazesini belirlemeyi, farklı ve dinamik bir müşteri deneyimi için gerekli ortamı oluşturmayı hedefliyoruz.



# STRATEJİ VE YÖNETİM

Koçtaş'ta tüm süreçlerimizi kurumsal yönetimin dört temel unsuru olan sorumluluk, hesap verebilirlik, adillik ve şeffaflık ilkeleri ile yönetiyoruz. Sürdürülebilirlik kapsamındaki risk ve fırsatlarımızı yıllık olarak değerlendiriyor, gerekli önlemleri alıyor, izliyor ve raporluyoruz.

# Kurumsal Yönetim

Koçtaş Yönetim Kurulu Başkanı, aynı zamanda Koç Holding Yönetim Kurulu Başkan Vekilidir. Yönetim Kurulunda, Başkan ve Başkan Yardımcısının yanı sıra ikisi kadın, dördü yabancı uyruklu olmak üzere toplam on üye görev yapıyor. Yönetim Kurulu Üyelerinden biri aynı zamanda Koç Holding CEO'su ve diğer bir Yönetim Kurulu Üyesi de aynı zamanda Koç Holding Turizm, Gıda ve Perakende Grubu Başkanı'dır.

Koçtaş'ta üst yönetim kadrosu, Genel Müdür, Ticari, Operasyon, Mali İşler ve Yatırım, Bilişim Teknolojileri ve Ar-Ge, İnsan Kaynakları ve Endüstriyel İlişkiler, Pazarlama ve Dijital Kanallardan sorumlu altı Genel Müdür Yardımcısı ile İç Denetim ve Risk Yönetim Direktörü'nden oluşuyor.

## İç Denetim ve Risk Yönetimi

İç Denetim ve Risk Yönetimi organizasyonu Koçtaş İç Denetim ve Risk Yönetimi Direktörü'ne bağlı faaliyet gösterir ve doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapar. Aynı zamanda Kingfisher Denetim Direktörü'ne raporlama yapılır ve bu süreçte Koç Holding denetim grubu ile koordinasyon içerisinde çalışılır. Ayrıca Kingfisher denetim ekibi tarafından yönlendirilen kontroller de düzenli olarak yapılır.

**Denetim Komitesi**, şirket Genel Müdürü başta olmak üzere, şirket Üst Yönetimi, İç Denetim ve Risk Yönetimi Direktörü, Kingfisher Denetim Direktörü, Koç Holding Denetim Koordinatörü ile Baş Hukuk ve Uyum Müşavirinden oluşur. Yılda üç ya da dört kez, her Yönetim Kurulu Toplantısı öncesinde bir araya gelir. Ayrıca İç Denetim Departmanı her ay, tüm üst yönetim ekibine denetim sonuç, bulgu ve aksiyon durumlarını sunar, denetim konularına yönelik karşılıklı tartışma değerlendirme imkânı sağlar. İç Denetim bölümünün 2022'deki denetimi ISO 9001/14001 iç tetkiki kapsamında gerçekleşti.

### Mağaza Denetimleri

Koçtaş'ın tüm mağazaları denetim planı çerçevesinde düzenli olarak yerinde denetlenir. Ancak artan Fix mağaza sayıları nedeniyle belirli kriterler çerçevesinde seçilen mağaza denetimlerine öncelik verilir. Mağaza denetimlerinde; Kasa Güvenliği, Mal Kabul Süreci, Hizmetler Süreci, İnsan Kaynakları ve Organizasyon süreci, Güvenlik Süreci ve Satış Süreci gibi mağaza operasyonel süreçleri ile gerekli durumlarda farklı veya usulsüzlük içeren süreçler de denetlenebilmektedir. Ayrıca her ay usulsüzlük riski içeren konularda (iade, iptal, kart kullanım işlemleri vb.) tüm mağaza detayları irdelenerek uzaktan sorgulamalar gerçekleştirilir.

Tüm denetimler sonucunda düşük, orta ve yüksek risk düzeyinde aksiyon planları paylaşılır ve iş birimlerinde verilen zamanlama doğrultusunda süreç sistem üzerinden takip edilir. Aksiyonlar genel olarak tespit edilen gelir kaybının tahsil edilmesi, bilgi, belge, süreç, sistem ve kontrol eksikliklerinin giderilmesi ile ilgilidir.

### Süreç Denetimleri

Paraya dokunan, şirket kârlılığına pozitif yönde katkı sağlayan denetimler periyodik olarak her sene gerçekleştirilir. Taşeron hak ediş ödemeleri, tedarikçi prim gelirleri, kira ödemeleri, tedarikçi cezaları, lojistik primleri gibi finansal süreçler ile ilgili konular düzenli olarak denetim kapsamında tutulur. Üst yönetim ile belirlenen plan doğrultusunda önemli süreçler denetlenerek aksiyonlar oluşturulur ve online platform üzerinden takip edilerek denetim komitesinde raporlanır.

**Risk Komitesi**, Genel Müdür, CFO, İç Denetim ve Risk Yönetimi Direktörü ile ilgili üst yönetim kadrosu ve Uyum Müşavirinden oluşur. Kingfisher tarafından Risk Yönetimi Direktörü ile aylık toplantılar düzenlenir ve risk değerlendirmeleri yapılır.

Ayrıca Koç Holding tarafından risk yönetimi alanında gerçekleştirilen faaliyetlere CFO ofisi ile birlikte destek verilir. Düzenli olarak en önemli risklere yönelik değerlendirmeler yapılır, yönetim onayına sunulur ve gerçekleştirilen denetim süreçlerinde bu riskler dikkate ve değerlendirmeye alınır. Kingfisher Risk Yönetimi tarafından belli dönemlerde risk ve aksiyon planları en kritiğinden başlayarak talep edilir ve bu şekilde raporlamalar ve sunumlar gerçekleştirilir.



<b>2022 Faaliyetleri</b>	<p>1- Risk Değerlendirmesi yaptık ve aksiyonları belirledik.</p> <p>2- Bunlar; değişim hızı, sürdürülebilirlik, iş devamlılığı, rekabet, müşteri tercihlerinin değişmesi, siyasi ve ekonomik dalgalanmalar, enflasyon ve kur riski, likidite riski, İSG riskleri, İK yedekleme ve organizasyonu, yasal ve düzenleyici riskler, siber güvenlik, data güvenliği, itibar ve güven, satın alma riskleri, tedarik zincirinde bozulma, dijitalleşme, kira, fiyatlandırma ve müşteri memnuniyeti oldu.</p> <p>3- Tanımlanan risklerin sebepleri, riskin artış ya da azalışında farklı faktörlerin olup olmadığı, belirlenen risklerin yıl içerisinde seyri, riskleri azaltma yönünde aldığımız önlemler ve yaptığımız faaliyetleri sunduk.</p>
<b>2023 için Planlananlar</b>	Depo faaliyetleri, mağaza açılış süreçleri riskleri, likidite riskine yönelik kontroller, pazaryeri riski, itibar riski, gelir ve gider kontrolleri ile satın alma riskleri 2023 planlarımızı oluşturuyor.

2022'de önceliklendirdiğimiz başlıca riskler, bunlara karşı aldığımız önlemler ve planladığımız aksiyonlarla beraber aşağıdaki tabloda yer alıyor.

Risk	Hangi faaliyet ile ilgili olduğu	Alınan önlemler	Planlanan aksiyonlar
Rekabet Riski	Operasyonel	Müşteri trafiğini sürekli olarak izleyerek kampanya düzenlenmesi takibi, yeni mağaza açılışları, fiyat ve ürün dengesi ayarlaması, yeni ürün açılışları yapıyoruz.	Düzenli olarak ölçümler yaparak ihtiyaç anında kampanya, reklam, yeni ürün, yeni mağaza ve fiyatlandırma aksiyonları alıyoruz.
Siyasi ve Finansal Belirsizlik	Operasyonel & Finansal	Gelir gider, masraf kontrolü, P&L (kâr-zarar) değerlendirmesi, borçlanma takibi, stok yönetimi faaliyetlerimiz mevcut.	Şirketin finansal durumunu ve KPI'larını tüm gelişmeler ışığında çok yakından takip ederek, risk değerlendirmeleri kapsamında tüm finansal önlemleri (borçlanmanın azaltılması, gelirlerin tahsili, masrafların azaltılması) zamanında alıyoruz.
İş Sürekliliği	Operasyonel & İK	İş sürekliliği ve kriz yönetimi için prosedür oluşturduk, sorumlulukları belirledik.	Belirlenen prosedür kapsamında, yeni gündem oluşması halinde gerekli güncellemeleri yapıyoruz.
Siber Atak ve Data Güvenliği	Operasyonel & Teknoloji	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulayarak, risk toplantılarında alınan ve alınması gereken önlemleri belirliyoruz.	ISO 27001 kapsamında faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.
Yasal Riskler	Operasyonel & Yasal	Hukuk ve Uyum Müşavirliği bünyesinde Uyum Uzmanı istihdam ediyoruz.	Hukuk ve Uyum Müşavirliği düzenli olarak güncel yasal riskler konusunda yönlendirme ve bilgilendirmeler yapıyor.



# İş Etiği ve Uyum

Koçtaş olarak uzun vadeli, sürdürülebilir değer yaratmak arzusuyla çalışırken, çalışma arkadaşlarımız başta olmak üzere, tüm paydaşlarımızla güvene dayalı, uzun soluklu iş birlikleri kurmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, doğruluk, dürüstlük, sorumluluk, güven ve saygı değerlerine bağlılıkla **Koç Topluluğu Etik İlkeleri** ile uyumlu olan **Etik İlkelerimiz** çerçevesinde hareket ediyoruz.

Koçtaş çalışanlarının işe ilk başladıkları ay içerisinde Koç Holding Etik İlkeler Eğitimini tamamlamaları zorunludur. Bu eğitim kapsamında Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele ile İnsan Haklarına ilişkin bilgilendirici içerikler de mevcuttur. Bunun haricinde, Koçtaş Hukuk ve Uyum Müşavirliği gerekli görülen durumlarda veya konu bazlı olarak Uyum Politikalarına ilişkin eğitimler ve farkındalık çalışmaları düzenler, spesifik ekipleri ilgilendiren uyum konularına ilişkin bilgilendirmeler yapar. Ek olarak, işe yeni başlayan Koçtaş çalışanlarının oryantasyon programları kapsamında uyum da yer alır. 2022 yılında genel merkez ve mağazalardaki toplam 3.952 çalışanımız işe girişlerinin ilk ayında Etik İlkeler Eğitimini tamamladı.

## Davranış Kuralları

Koçtaş olarak ortağımız Kingfisher'in tüm çalışanlarının ve tedarikçilerinin, kendilerinden beklenen minimum davranış standartlarını anlamaları için kaleme aldığı ve tedarikçilerin, bu kuralları, tedarik zinciri aracılığıyla ilgili çalışanlarına bildirmelerini beklediği **Davranış Kurallarını** benimsiyoruz.

## Uyum Bölümü Faaliyetleri

2022 yılında Rekabet Mevzuatı, KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu), Yaptırım ve İhracat Kontrolleri kapsamındaki faaliyetlerimizin yanı sıra E-Ticaret Yasası ile ilgili de çalışmalar gerçekleştirdik. Pazar yeri uygulamalarının yarattığı sorunlardan dolayı gerçekleştirilen bu yasa değişikliğinin Koçtaş'ı da etkileme ihtimali bulunuyor. Bu konuda Koç Grubu'nun tüm şirketlerinin görüşlerini konsolide ederek yapacağı çalışma için biz de hem hukuki görüşlerimizi hem de (şirketimizde yürütülen ticari ve/veya strateji çalışmalarınızı etkileyebilecek olması nedeniyle) ilgili departmanlarımızın ticari görüşlerini ilettik.

Etik olmayan davranışlar çalışanlarımızı ve işimizi tehlikeye düşürür. Bize bildirmen gereken bir şey gördün veya duydun mu? Öyleyse lütfen doğru olanı yap.

# ÇEKİNME, SÖYLE!

Koçtaş ve Kingfisher olarak çalışanlarımızı misillemeye karşı koruyoruz. İsterseniz endişelerinizi isim vermeden de bildirebiliriz. Tüm bildirimler gizli tutulacaktır.

- Çalışan ve Müşterilerin Sağlık ve Güvenliği
- Ayrımcılık ve Taciz
- Hırsızlık, Suistimal veya Rüşvet
- Limitlerin Üzerinde Hediyeleşme
- Çıkar Çatışması
- Çevreye Verilen Zararlar

HERHANGİ BİR ŞÜPHELİ DAVRANIŞI ETİK HATTIMIZA BİLDİRİN

Web Linki: [koc.com.tr/insan/bildirim](http://koc.com.tr/insan/bildirim)  
kingfisher.ethicspoint.com  
Telefon Hattı: 0850-577-1926 (Koc)  
0850-220-3845 (Koc)  
0800 621 2361 (Kingfisher)

7/24

Koç Kingfisher

## Üçüncü Taraf Durum Değerlendirme

Koç Holding Uyum Programı çerçevesinde Hukuk ve Uyum Müşavirliği birimimiz yaptırım risklerini bertaraf etmek amacıyla bir dış paydaş aracılığı ile üçüncü taraf durum değerlendirme çalışması yapıyor.

### Ekonomik Sonuçlar ve Kazanımlar:

Yaptırıma tabii bir üçüncü taraf ile Koçtaş olarak ticari faaliyetlerde bulunulmasının Koç Holding ve Kingfisher açısından yol açabileceği itibar kaybı ve buna bağlı gelişecek mali riskler önleniyor.

### Sosyal Sonuçlar ve Kazanımlar: İtibari riskler önleniyor.

### Çevresel Sonuçlar ve Kazanımlar:

Üçüncü taraf durum değerlendirmesi esnasında; Chemical and Biological Weapons Sanctions Laws, Wildlife Convicts Cases, Nuclear Proliferation Prevention Act vb. çevresel düzenlemelere ilişkin yaptırım listeleri içerisinde de taramalar gerçekleştiriliyor. Bu sayede çevre üzerindeki olası olumsuz etkiler azaltılıyor.

# Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Koçtaş'ta tüm faaliyetlerimizi Koç Holding ve tüm grup şirketlerini kapsayan **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası** doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. Koçtaş olarak, endişelerin dile getirilmesini teşvik ediyor ve destekliyoruz. Taraflar, Holding ve tüm grup şirketlerinde olduğu gibi **Navex Ethics Point** adlı etik bildirim sistemi aracılığıyla bildirimde bulunabiliyor, buna ek olarak iş ortağımız Kingfisher PLC'nin etik bildirim hattı olan Kingfisher Ethics Point ile bildirimlerini anonim olarak iletebiliyorlar.

# Sürdürülebilirlik Yönetimi

Koçtaş'ta sürdürülebilirlikle ilgili etkilerimizi yönetmek üzere çıktığımız yolda ilk adımımız, üst yönetimin kararıyla 2021 yılının son aylarında bu çalışmaları yürütecek bir komite kurulması oldu.

2022 yıl başından itibaren faaliyete geçen Sürdürülebilirlik Komitesi'ne ilişkin bilgilendirme, öncelikle çalışanlarımıza ve sonrasında da ilgili taraflara Genel Müdürümüz tarafından yapıldı.

Genel Müdürümüz, hazırlayacağımız sürdürülebilirlik raporları ile faaliyetlerimizin etkilerine yönelik performansımızı düzenli olarak paydaşlarımıza aktaracağımızı ve küresel iklim-çevre politikalarını anlık olarak takip ederek, hızlı ve gerçekçi aksiyon planlarını hayata geçirmeyi hedeflediğimizi belirtti.

Tüm komite üyelerinin katıldığı proje başlangıç toplantımızın ana gündemini sürdürülebilirlik kapsamındaki küresel ve yerel gelişmelerin yanı sıra sektörel sürdürülebilirlik öncelikleri oluşturdu.

İkinci komite toplantımızda danışmanımızın hazırladığı karşılaştırmalı değerlendirme (benchmark)\* çalışmasını gözden geçirerek önceliklendirme anket çalışmalarımızda yer vereceğimiz ÇSY (Çevresel Sosyal Yönetişim) konularına birlikte karar verdik.

2022 yılında komitemizin katılımı ve danışmanımızın desteği ile gerçekleştirdiğimiz gözden geçirme toplantısında, geçtiğimiz yıl belirlediğimiz öncelikli ve odak konularımızla ilgili değerlendirmelerimizi paylaştık ve bu konularda önemli bir değişiklik olmadığına karar verdik. Hedef ve aksiyonlarımızı bu kapsamda geliştirmeye devam edeceğiz.

*\*Karşılaştırmalı Değerlendirme (Benchmark) çalışmasında uluslararası perakende zincirleri ve hissedarlarımız Koç Holding ve Kingfisher'in sürdürülebilirlik önceliklerini dikkate aldık.*



## Sürdürülebilirlik Komitesi Üyeleri

Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı (İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı)

İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri

Pazarlama ve Dijital Kanallar

Tedarik Zinciri ve Lojistik

İSG Çevre Yönetimi

Pazarlama ve Kurumsal İletişim

Hukuk ve Uyum

Dijital Kanallar ve İş Geliştirme

İnşaat ve Bakım Onarım

Ticari Planlama

Müşteri Deneyimi ve Süreç Geliştirme

Eğitim ve Gelişim

İç Denetim ve Risk Yönetimi

Pazarlama ve Kurumsal İletişim

Mali İşler ve Yatırım

Bütçe ve Finansal Raporlama

Kategori

Bilişim Teknolojileri ve Ar-ge

## Kilit Paydaşlarımızın Belirlenme Süreci

Kilit paydaşlarımız, faaliyetlerimizden etkilenen ya da şirketimizin iş hedeflerine ulaşmasında etkileri olabilecek ve iş birliği yaptığımız kişi ve kuruluşlardır. İlk sürdürülebilirlik raporumuzun çalışmaları öncesinde paydaşlarımızı inceledik. 2021 yılında müdür ve üstü yöneticilerimizin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz paydaş önceliklendirme anketinde 10 paydaş grubumuzu üç farklı öncelik kriterinde değerlendirerek, sürdürülebilirlik kapsamında düzenli iletişim halinde olacağımız kilit paydaşlarımızı belirledik. Kilit paydaşlarımızı da öncelikli konularımız gibi her iki yılda bir gözden geçirmeyi hedefliyoruz. Kilit paydaşlarımız ile olan mevcut iletişimimizin detayları aşağıdaki tabloda yer alıyor.

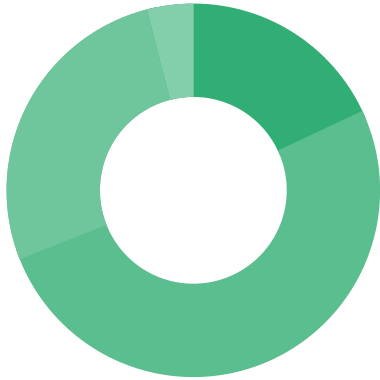
## Kilit Paydaşlarımızla Genel İletişim Platformlarımız

Paydaşlarımız	İletişim Platformu	İletişim Amacı / Konusu	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	KoçHub	İç iletişim, iç bilgilendirme, kurum içi bağlılık	Ayda asgari 2 kez
	Elektronik posta	Bilgilendirme	Haftada 4 kez
Tedarikçiler	VSRM	Bilgilendirme, sipariş, takip	Sürekli
Hissedarlar	Yönetim Kurulu Toplantıları	Bilgilendirme, stratejik karar	Yılda 4 kez
Müşteriler	TV, radyo, gazete, dergi, sosyal medya	Marka bilinirliği, kampanya bilgilendirme, etkileşim	Sürekli
Finansman Kuruluşları / Bankalar	Elektronik posta	Kampanya, ortak kampanya	Sürekli
Kamu Kurumları ve Düzenleyiciler	GİB (Gelirler İdaresi Başkanlığı), Valilik, Savcılık, Ticaret Bakanlığı, Gümrük vb.	Resmi yazışma (Mevzuatta belirtilen şekillerde)	Yılda asgari 4 kez
Yerel Halk (Mağazaların bulunduğu yerler)	Açık hava reklam alanları Yerel radyo	Marka bilinirliği, kampanya bilgilendirme, etkileşim	Sürekli



## Çalışanlarımızla Sürdürülebilirlik İletişimi

2021 yılı raporumuzun hazırlık çalışmaları kapsamında, tüm çalışanlarımızı davet ettiğimiz bir çevrim içi sürdürülebilirlik önceliklendirme anketi gerçekleştirdik. Anketi toplam 470 çalışanımız tamamladı. 63'ü üst ve orta kademe yöneticilerimizin cevaplarından oluşan, 100% tamamlanmış anketleri değerlendirmeye aldık.



### Lokasyona Göre Katılım

- Merkez %18
- Big Box %51
- Fix %27
- Depo %4

## Müşterilerimizle Sürdürülebilirlik İletişimi

2021 yılı raporumuzun hazırlık çalışmaları kapsamında, müşterilerimizi davet ettiğimiz, çevrim içi sürdürülebilirlik önceliklendirme anketi gerçekleştirdik. Müşterimizden aldığımız geri bildirimlerle stratejik önceliklendirme matrisimizi oluşturduk.

Hem Koçtaş hem de kilit paydaşımız için ortak öncelikteki konular, raporda öncelikle yer alması gereken ve hedeflerle yönetilmesi beklenen başlıkları oluşturuyor. Hem müşterilerimiz hem de şirketimiz için ortak önceliğe sahip 7 konu tespit ettik.

### Şirketimiz ve Müşterilerimiz için ortak öncelikli konular;

- 1-İş Sağlığı ve Güvenliği
- 2-Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 3-İstihdam ve Çalışma Koşulları
- 4-İnsan Hakları Değerlendirmeleri
- 5-İş Etiği ve Uyum
- 6-Ürün Güvenliği
- 7-Dijital Güvenlik ve Gizliliği.

### Bunlara ek olarak;

- 1-Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
- 2-Afetlere Hazırlık (Dayanıklılık) ve Müdahale ve
- 3-Enerji Yönetimi

konuları hem hissedarlarımız hem de çalışanlarımız açısından diğer önemli konular arasında yer aldı.

Afetlere Hazırlık ve Dayanıklılık ve Enerji Yönetimi başlıklarını, önümüzdeki dönemde iklim değişikliği ile ilgili risklere yönelik mücadele ve uyum kapsamında öne çıkacak konular olarak değerlendirdik.



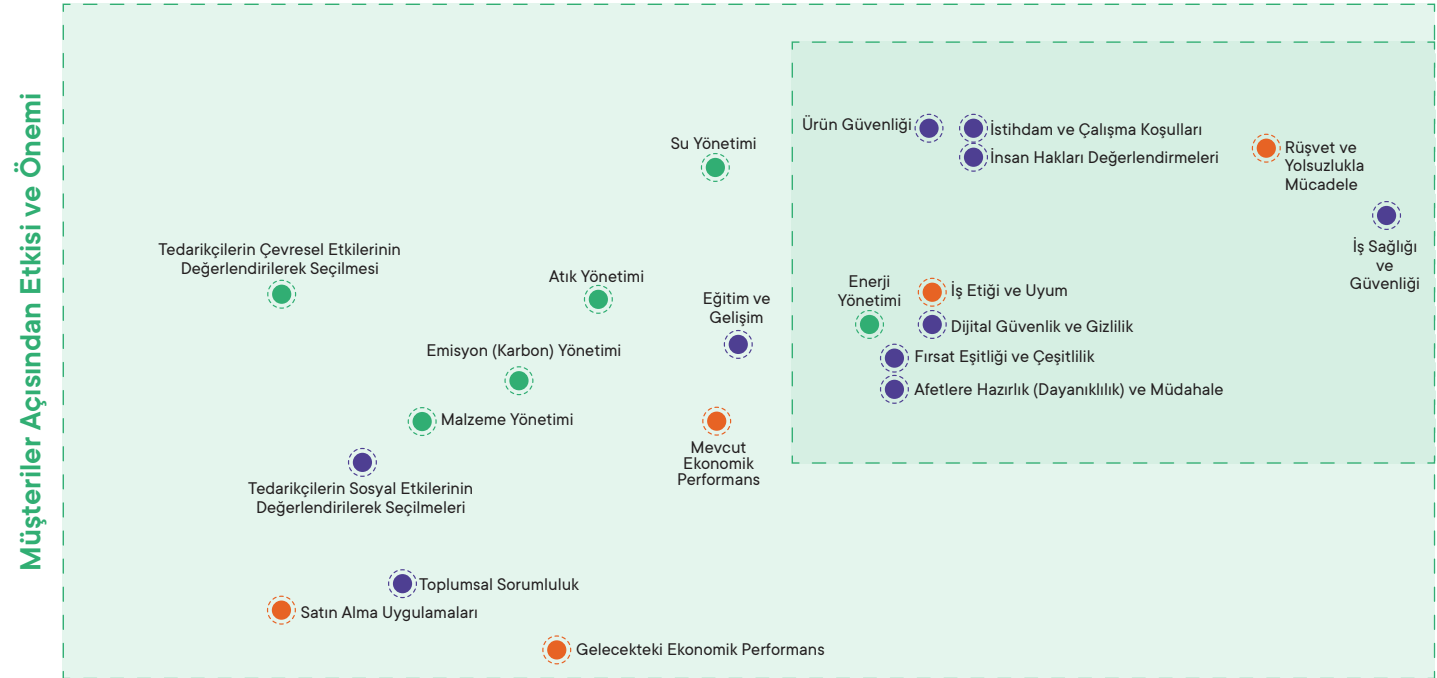
# Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

Matrisimizi hazırlarken şirketi temsilen, ankete katılanların çoğunluğunu temsil eden çalışanların cevaplarını değerlendirmeye almayı tercih ettik. Bunun bir diğer sebebi de ilk yedi konunun her üç grupta da benzer önemde olması ve takip eden konuların ise çalışanların geneli ve müşterilerde daha yakın önem sıralamasında olmasıdır.

Raporumuzda en öncelikli 10 konuya detaylarıyla yer verdik. Diğer konuları önümüzdeki dönemlerde yeniden gözden geçirip hedeflerimizle ilişkilendireceğiz. Önceliklerimize raporumuz içerisinde üç ana başlıkta yer veriyoruz;

1. Çalışanlar
2. Müşteriler
3. Çevre ve Toplum

## Koçtaş Stratejik Sürdürülebilirlik Konuları Matrisi



Çevresel Sosyal Yönetişim



# ÇALIŞANLAR

Koçtaş'ta insan kaynağımızı “En Değerli Kaynağımız İnsan Gücümüzdür” anlayışı ile yönetiyor, “Gücümüz Sensin” mottomuzla hızlı büyümeye ve değişime uyum sağlayan, işinde yenilikçi, kendisini ve çevresini sürekli geliştiren çalışanları odağımıza alarak onlara sağlıklı, güvenli, adil ve eşitlikçi bir iş ortamı sunuyoruz.

# İş Sağlığı ve Güvenliği

Gücünü çalışanlarından alan bir şirket olarak Koçtaş'ta iş sağlığı ve güvenliği konusunda sıfır iş kazası hedefi ile mükemmeli yakalamak için çalışıyor, mevcut en iyi teknolojiyi kullanarak, çalışma arkadaşlarımıza sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmak ve olası meslek hastalıkları ile yaralanmaları önleyici yaklaşımlar geliştirmek için sürekli iyileştirmeyi temel alan bir İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kültürü oluşturmayı taahhüt ediyoruz.

İSG uygulamalarımızın performans değerlendirmesini Worksafe uygulaması üzerinden ve **Koç Diyalog** uygulaması ile gerçekleştiriyoruz. İSG alanında alınan önlemler ve dijital altyapı kurulumu ile birlikte kayıp günlü kaza oranlarını 2022 yılında yüzde 20 oranında düşürdük.

Perakende sektöründe en sık görülen iş hastalıkları, taşıma, kaldırma ve itme nedeniyle yaşanan kas ve iskelet sistemi rahatsızlıklarıdır. Şirketimiz bünyesinde geçtiğimiz yıllarda yaşanan kazalar, el kesilmesi, takılma, düşme ve ürün düşürme vakalarıdır. Koçtaş'ta çalışanlarımızda ya da alt işverenlerimizde kaza veya iş hastalığı nedeniyle ölüm vakası yaşanmadı.

2022 yılında iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımız için 872 çalışanımız toplam 6.976 saat temel İSG eğitimi aldı. Temel eğitimin yanı sıra mağaza çalışanlarımıza oryantasyon, davranış odaklı İSG, gözleme dayalı işe başlama, güvenli sürüş, hijyen, ilk yardım, yüksekte çalışma vb. konularda 16.823 saat İSG eğitimi sağladık. İSG uzmanlarımız, taşeronlarımızın katıldığı sekiz saatlik temel İSG eğitimi üç yılda bir güncelliyor.

## 2022 İSG Faaliyetlerimiz

2022 Yılında:

- İSG iç tetkik sistemini oluşturduk.
- Depolarda İSG çalışan katılımını artırmak için soru kartları projesini başlattık.
- "Buraya Dikkat!" isimli Periyodik İSG farkındalık paylaşımlarına başladık.
- Davranış Odaklı İSG Projesini tüm lokasyonlarda hayata geçirdik.
- Gözleme Dayalı İşe Başlama İSG Eğitimlerini pilot mağazalarda hayata geçirdik.
- İntenseye Yapay Zekâ ile İSG Uygulamaları Projesini Gebze Depoda hayata geçirdik.

## Worksafe Mobil

Koçtaş'ta tüm İSG faaliyetlerimizi Worksafe Mobil isimli uygulamamız üzerinden yönetiyoruz. Worksafe Mobil, Koç Holding'de kullanılan, iş yeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanlarımızın kullanımına sunduğumuz, eğitimler, uygunsuzluk oluşturma, öneri girişi, düzeltici önleyici faaliyetler, kontrol listeleri, acil durum planları, risk değerlendirmeleri, iş kazaları, ramak kalalar, kişisel koruyucu donanım belirleme ve teslimi, kurul toplantıları, iş ekipmanları, tatbikatlar, ortam ölçümleri, faaliyet izinleri, muayeneler (işe giriş, periyodik, poliklinik), randevu, risk grupları, sağlık raporları, sağlık riskleri gibi tüm İSG konularında ihtiyaçlarımız için çözüm sunan bir yazılımdır.

Tüm çalışanlarımız cep telefonlarında bulunan bu uygulama üzerinden buldukları bölgelerde tespit ettikleri uygunsuzlukları anında paylaşabilirler.

İş Sağlığı ve Güvenliği Performansı (Çalışanlar ve Alt İşverenler Konsolide)	2020	2021	2022
Kaza Sıklık Oranı (Kayıtlı) (IR)*	36,33	12,29	8,52
Kaza Sıklık Oranı (Yüksek öneme sahip ama ölüm hariç) LTIFR**	12,11	4,91	3,93
Meslek Hastalığı Frekans OIFR***	0	0	0

\*IR = (Belirtilen zaman içerisinde toplam yaralanma sayısı X 1,000,000) / Belirtilen zaman içerisinde toplam çalışma saati

\*\*LTIFR: (Belirtilen zaman içerisinde kayıp zamanlı yaralanma sayısı X 1,000,000) / Belirtilen zaman içerisinde toplam çalışma saati

Hesaplama can kayıpları dâhil edilmemiştir. LTIFR değerleri 2018 yılından itibaren sadece kayıp zamanlı yaralanmalara dayanarak hesaplanıyor.

\*\*\*OIFR: (Belirtilen zaman içerisinde toplam mesleki hastalık sayısı X 1,000,000) / Belirtilen zaman içerisinde toplam çalışma saati

## Davranış Odaklı İSG

### Yeri ve Tarihi

Tüm Mağazalar ve Depolar - Nisan 2022/Sürekli

### Amaç ve Aksiyonlar

Proje ile güvensiz davranışları azaltarak kazaları önlemek, İSG farkındalığını artırmak, çekinmeden konuşma ve geri bildirim kültürünü geliştirmeyi hedefliyoruz. Proje başlangıç sürecinde çalışanlarda oluşan tereddüt ve soru işaretlerini gidermek için proje amacını ve yapılacakları anlattığımız soru-cevap seansları düzenledik. Proje kapsamında;

- İlk aşamada kültür anketi yayınladık ve çalışanların İSG bakış açılarını ve geri bildirimlerini değerlendirdik.
- 13 lokasyonda pilot mağazalarda odak grup görüşmeleri gerçekleştirdik.
- Mağaza ve depolarımızda en çok gözlemlenen 14 adet güvensiz davranış belirledik.
- Gözlem kartı ve Davranış Odaklı İSG Talimatı oluşturduk.
- Big Box mağazalarda müdür yardımcılarını, Fix mağazalarda ise müdürleri gözlemci olarak belirledik.
- Gözlemcilere eğitim seansları düzenleyerek proje amacı, getirileri, güvensiz davranışlar, gözlemler gibi konularda proje akışı hakkında bilgi aktardık.
- Danışman firmadan eğitici eğitimi aldık.
- Tüm çalışanlar için eğitim içeriği oluşturarak başarı faktörleri üzerinden zorunlu eğitim olarak tanımladık. Böylece Koçtaş genelinde herkesin proje ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağladık.
- Şirket genelinde iç iletişim çalışmalarını başlattık. E-posta ile bilgilendirme gerçekleştirdik ve hazırladığımız posterleri tüm mağazalarımıza astık.
- Proje kapsamında on beş günde bir tüm lokasyonlarda gözlemler yapıyoruz. Gözlem sırasında güvensiz davranışla karşılaşmamız durumunda çalışanla gözlem diyalogu gerçekleştiriyoruz. Böylece güvensiz davranış sergileyen çalışanın bu durumun farkında olmasını ve güvensiz davranış tekrarı yapmamasını hedefliyoruz.

### Sonuçlar ve Kazanımlar

3.500 çalışmamıza ulaştığımız projenin en önemli getirilerinden biri herkesin birbirine güvensiz davranış konusunda geri bildirim verebilmesi, çekinmeden iletişim kurabilmesi ve böylece genel bir İSG farkındalığı oluşması oldu.



### Davranış Odaklı İş Güvenliği

### İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İÇİN

## Bana Güven!

Bazen bir kişinin dikkati bile fark yaratabilir.

- Örneğin dikkatsiz bir forklift sürücüsünü uyarabilir, ağır hız yapmasını önleyebilirsiniz.
- Menlift kullanırken korkuluğa çıkan ya da korkuluktan sarkan arkadaşını uyarabilirsiniz.
- Her zaman düzenli çalışma yerleri olması için arkadaşlarını harekete geçirebilir, takılmaya dayalı düşmeleri azaltabilirsiniz.
- Kişisel Koruyucu Ekipmanları'nın önemini hatırlatabilir, her zaman eldiven takılmasını veya reflektörleri yelek giyilmesini sağlayabilirsiniz.

**İş yerlerinde güvenlik bizim elinde.**

**Biraz daha dikkatle, uyanıkla ve özveriyle sıfır kazalı günlere ulaşmak mümkün.**

**"Kazasız günler için bana güven" de, arkadaşlarını ve yöneticilerini uarmayı ihmal etme.**



## Gözleme Dayalı İşe Başlama İSG Eğitimleri

### Yeri ve Tarihi

Pilot Olarak Seçilen Big Box Mağazalar - Ekim 2022/Sürekli

### Amaç ve Aksiyonlar

Emniyet kritik roller için işe yeni girişte, işe ve İSG kültürüne adaptasyonu hızlandırmak, güvensiz davranışları azaltmak, İSG farkındalığını artırmak, çekinmeden konuşma ve geri bildirim kültürünü geliştirmek amacıyla Gözleme Dayalı İşe Başlama İSG Eğitimleri düzenlemeye başladık. İlk olarak,

- Pilot mağazalar belirledik.
- Mağazaların mal kabul bölümünde en çok risk yaratacak güvensiz davranışları belirledik.
- Gözlem kartı ve Gözleme Dayalı İşe Başlama İSG Eğitimi Talimatı oluşturduk.
- Mal kabul departman sorumlularını eğiticiler olarak belirledik.
- Eğiticilere eğitici eğitimi verdik.
- İç iletişim çalışmalarını başlattık.

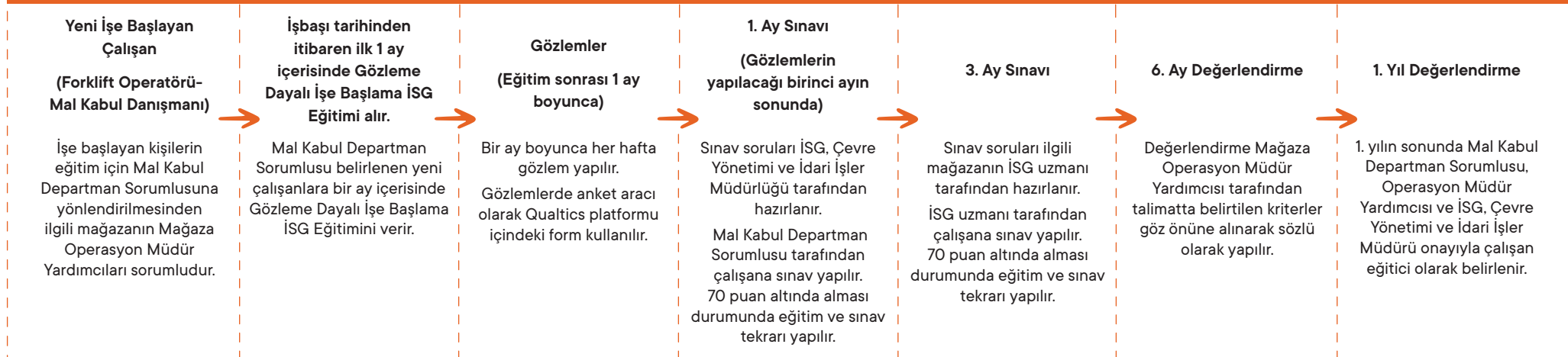
Literatürde yeni işe başlayan kişinin kaza yaşama riskinin yüksek olduğu görülüyor. Bu sebeple işe başlama dönemindeki güvensiz davranışları azaltarak kazaları önlemeyi hedefledik. İş kazalarının görünür maliyetleri yanında görünmeyen maliyetleri de mevcuttur. Dolayısıyla kaza sayısındaki düşüş ekonomik olarak da kazanım sağlıyor.

### Gelecek için Planlar:

Ekim 2022'de pilot bölgelerde başlattığımız projeyi ve 2023 yılında tüm Big Box mağazalarımızda uygulamayı hedefliyoruz.

### Eğiticiler: Mal Kabul Departman Sorumluları

Eğitim Alacaklar: Bix Box mağazalarda depo bölümünde forklift operatörü, mal kabul danışmanı olarak çalışmaya başlayacak, yeni işe giren veya görevi değişen tüm Koçtaş çalışanları





## İntenseye Yapay Zekâ ile İSG Uygulamaları

### Yeri ve Tarihi

Gebze Depo - Aralık 2022 / Sürekli

### Amaç ve Aksiyonlar

Yapay zekâ programı konusunda İntenseye firmasından destek aldığımız proje ile İSG süreçlerinin dijitalleşmesini ve sürekli iş kontrol sistemi sağlamayı hedefledik.

Bu sayede güvensiz davranışları azaltmayı, İSG farkındalığını artırmayı, olası tehlike ve ramak kala durumlarını yapay zekâ destekli kamera sistemi ile algılayarak ve ısı haritalaması yaparak sahadaki tehlikeli noktaları belirlemeyi ve yapay zekâ destekli İSG uygulamalarını hayata geçirmeyi amaçladık. Bu kapsamda aşağıdaki adımları gerçekleştirdik.

- Topluluk içerisinde uygulamayı yapan firmalar ile iletişim kurduk.
- Depo içerisinde uygulamanın yapılacağı bölümleri ve kameraları belirledik.
- Koçtaş IT departmanı ve İntenseye bir araya gelerek veri bağlantı programını oluşturdu.
- İç iletişim çalışmalarını başlattık.
- Seçilen kameralar ile uygulanacak kuralların test ve devreye alma işlemlerini başlattık.
- KVKK maddeleri ile ilgili gizlilik sözleşmelerini yaptık.

Proje sayesinde iş ekipmanlarının yoğun kullanıldığı operasyonlarda, ekipman – ekipman ve ekipman – insan etkileşimleri başta olmak üzere, rafa tırmanma, kayma – takılma – düşme, yüksek alanlara kontrolsüz çıkma ve dijital KKD kullanım kontrolleri gibi eylemlerle ilgili kurallar oluşturularak kameralar üzerinden sürekli olarak ramak kala durumları tespit ediyoruz.

Tespit edilen kural hatalarını video görselleri ile sosyal alanlar ve işbaşı eğitimlerinde çalışanlara aktarıyoruz. Böylelikle çalışanların İSG farkındalıkları artıyor.

### Gelecek için Planlar:

Proje ile 2023 yılında gözlemlenen güvensiz durum ve davranış tespitlerini %90 doğruluk oranında tutmayı hedefliyoruz.



# İstihdam ve Çalışma Koşulları

Koçtaş İnsan Kaynakları olarak “en değerli kaynağımız insan gücümüzdür” anlayışıyla, hızlı büyümeye ve değişime uyum sağlayan, müşterilerimize hizmet konusunda değer yaratan, işinde yenilikçi, kendisini ve çevresini sürekli geliştiren adayların şirket bünyesine alınmasını ve elde tutulmasını sağlayan tüm sistem ve süreçlerin şirket içinde hayata geçirilmesini, sürekliliğini ve sahiplenilmesini hedefliyoruz.

## Çalışan Memnuniyeti

Koçtaş'ta 3.900 kişiden oluşan insan kaynağımıza sağlıklı, güvenli, ihtiyaçlarına uygun, kendilerini ifade edebilecekleri ve kariyer gelişimlerine katkı sağlayacak çalışma ortamı sağlamayı önemsiyoruz. Bu kapsamda her yıl Koç Holding önderliğinde anlaşmalı olduğumuz danışman firma ile çalışan memnuniyeti ölçümlerimizi yapıyoruz. Yılda bir kere çalışan bağlılığı anketimizi tüm çalışanlarımızla paylaşıyor, gelen geri bildirimlerin analizini yaparak çalışan deneyimini artırıcı aksiyonlar alıyoruz.

2022 yılı memnuniyet anketinde %97 gibi oldukça yüksek bir katılım oranı ve %78,5 bağlılık oranı kaydettik. 2021 ve 2022 sonuçlarını karşılaştırdığımızda memnuniyet oranında %9,5'lik bir artış gerçekleşti.

Hedefimiz her zaman üst düzey memnuniyeti yakalamak ve korumak. Bu nedenle çalışanların geri bildirimlerini dikkate alarak faaliyetlerimizi sürdürmeye kararlıyız.

Koçtaş'ta anket dönemleri haricinde de sürekli çalışanlarımızın sesini dinliyor çalışan memnuniyetini aşağıdaki iletişim kanalları ile de değerlendiriyoruz:

- Genel müdür ve genel müdür yardımcıları ile üç ayda bir açık kapı toplantısı
- Sahanın sesi / Merkezin sesi uygulaması
- Aday deneyim anketi
- İşten ayrılma geri bildirim anketi
- Staj değerlendirme anketi (ilk gün, hafta, staj sonu)
- Yemek deneyimi anketi (mağaza)
- Mola deneyim anketi (mağaza)
- Depo öneri-şikâyet bildirim (QR kod)

2022 yılında da çalışanlarımızdan gelen geri bildirimleri dikkate alarak aksiyonlarımızı üretmeye devam ettik.

Bu geribildirimler doğrultusunda:

- Mağaza ve depolarımızda yer alan sosyal alanları geliştirmeye devam ettik.
- Ödül törenleri, piknikler, online turnuvalar gibi aktivitelerle sosyalleşme imkânı sağladık.
- Çalışanlarımızın sürekli gelişimlerini desteklemek amacıyla yeni eğitim olanakları sağladık ve kariyer planlamaları için yeni yollar oluşturduk.
- Prim sistemimizde güncellemeler gerçekleştirdik.
- Unvan yapılarımızı ve kariyer yolumuzu güncelledik.
- “Koçtaş'ta İyi Hisset” projesi kapsamında çalışanlarımıza wellbeing\* aktiviteleri düzenledik.
- “İşimiz Koçtaş” Instagram hesabımızı açtık.
- Terfi alan çalışanlarımızı tebrik etmek ve değerli hissettirmek için çiçek gönderimi uygulamasına başladık.
- Çalışan bağlılığı araştırması sonrasında gerçekleştirilen çalıştaylar ile yeni çevik takımlar oluşturduk ve aksiyonlarımızı hayata geçirmeye devam ediyoruz.
- Mağaza ve genel merkez olarak tüm çalışanlarımızla çalışan görüşmeleri yapmaya devam ediyoruz.

\*Wellbeing: Türkçe olarak 'esenlik' kelimesi ile ifade edilebilen wellbeing. Dünya Sağlık Örgütü tarafından 'iyi olma hali' olarak ifade ediliyor.





## 2022'nin Yüz Güldüren Uygulamaları

- Kalıcı çalışma modelimizi belirledik.
- Prim sistemimizi güncelledik.
- Koçtaş Seninle Güzel ödül töreni ve Yaza veda Kokteylinde bir araya geldik.
- Plastik kullanımını azalttık. SuCo'larımıza kavuştuk.
- 2022 yılı boyunca hep iletişimde kaldık.
- Evden çalışanlar için 1.500 TL'lik ergonomi hediye çekleri sağladık.
- Özel günlerimizi de birlikte kutladık.
- Ara dönem ücret artışı gerçekleştirdik.
- Yemek kartı limitlerimizi güncelledik.
- Basic ürünlerimizi tüm çalışanlarımızla buluşturduk.
- Efsanelerin Yolunda uygulaması ile hem eğlendik hem öğrendik.
- Gelişim sürecimiz yıl boyunca devam etti.



## Sosyal Haklar

Koçtaş'ta çalışanlarımıza hayatlarında kolaylık sağlayacak sosyal imkânlar da sunuyoruz.

- Tüm çalışanlarımız sosyal yardım paketlerimizden faydalanıyor. Esnek Yan Fayda (Flextra) uygulamamız ile çalışanlarımız belirlenen ürün/hizmet gruplarından seçim yaparak bu bütçeyi Esnek Yan Fayda Paketi olarak da değerlendirebiliyorlar.
- Çocuk sahibi olan çalışanlarımız aylık tanımlanan çocuk yardımı alıyor, ayrıca vakıf üzerinden eğitim finansmanı desteğinden faydalanabiliyorlar.
- Çalışanlarımıza emekli vakfı üyelik imkânı sağlıyoruz. (Koç Holding Emekli ve Yardım Vakfı Sandığı)
- Tüm çalışma arkadaşlarımıza tamamlayıcı sağlık sigortası, özel sağlık sigortası ve ferdi kaza sigortası imkânı sunuyoruz. (Koç Allianz Özel Sağlık Sigortası)
- Evlenme, doğum, askerlik gibi durumlarda çalışanlarımıza destek sağlıyoruz.
- Genel Müdürlükteki tüm çalışanlarımız haftanın beş günü uzaktan çalışma hakkına sahiptir.
- Spot Bonus ile OKR iş sonuçlarıyla ilişkilendirilebilen ve açıklanabilen gerekçeler ile tamamlanan ödüllendirme sağlıyoruz.
- Medihis programı üzerinden çalışma arkadaşlarımıza tıbbi danışmanlık hizmeti sağlıyor, çeşitli avans, sosyal yardım ödemesi ve vakıf finansmanı fırsatları ile mali destek imkânı sunuyoruz. (Esnek Yan Fayda Şirket Katkısı/Sistemi)
- Tüm çalışanlarımız Koçtaş ürünlerinden indirimli yararlanma hakkına sahiptir.

Yan haklara ait detaylar [web sitemizde](#) yer alıyor.

## Kariyer ve Performans Yönetimi

Koçtaş'ta tüm açık pozisyonlar için öncelikle kurum içi ilan yayınlıyoruz. Pozisyonun gerektirdiği kıdem süresi ve disiplin süreçlerine uyum ön kriterlerini taşıyan tüm adaylar başvuru yapabiliyor. Adayları yetkinlik envanteri, genel yetenek, mesleki yeterlilik, değerlendirme merkezi, İK ve operasyon mülakatları aşamalarında değerlendiriyor, süreç sonlandığında merkezi roller için tüm adaylarımıza geri bildirim seansları organize ediyoruz. Tüm süreçleri başarı ile tamamlayan adayların atamaları yapılıyor. Değerlendirmede hedef puanı alamayan adaylar ise önceki başvurularının üzerinden altı ay geçtikten sonra tekrar başvuru yapabiliyorlar.

Genel Müdürlük, depo ve mağazalardaki açık rollerimiz için de ilk olarak **Koçkariyerim** platformu üzerinden ve insan kaynakları bilgilendirme iletileri ile iç ilanlar yayınlıyoruz. Uygun olan iç adaylar dış adaylarla aynı işe alım proseslerinden geçiyorlar. Olumsuz değerlendirilen iç adaylarla birebir iletişim sağlıyoruz. Koçtaş'ta performans ölçümleme süreçlerini Koç Topluluğu bünyesinde kullanılan **Koç Diyalog** programı ile gerçekleştiriyoruz.

İnsan Kaynakları departmanımız terfi süreçlerinde çalışan gelişimine katkı sağlamak için kullanılan Değerlendirme Merkezi Uygulamaları sonucunda sürece dâhil olan tüm çalışanlarımıza geri bildirim seansı düzenliyor, gelişim alanlarını belirlenen yetkinlik setleri üzerinden yıl içerisinde takip ediyor. Ayrıca insan kaynakları iş ortaklarımız "En Değerli Kaynağımız İnsan Gücüdür" anlayışıyla sorumlu oldukları ekiplerdeki tüm çalışanlarımızla görüşerek gelişim odaklı geri bildirim seansları yapıyorlar.

## Koçtaş Stajyer Eğitim ve Gelişim Programı S.T.E.P.

Koçtaş'ın online S.T.E.P programı (Stajyer Temel Eğitim ve Gelişim Programı) öğrencilere kariyerlerine yön verecek gerçek bir projede staj yapma ve deneyim kazanma imkânı sunuyor. Dört yıldır sürdürülen S.T.E.P'e sadece İstanbul'dan değil Türkiye'nin dört bir yanından üniversitelerin 3. ve 4. sınıf öğrencileri başvurabiliyor. Program kapsamında öğrenciler, Koçtaş'ın pazarlama, dijital kanallar, Ar-Ge, insan kaynakları, satın alma, tedarik zinciri, mali işler veya denetim departmanlarında görev alarak perakende sektörünü ve Koçtaş'ı yakından tanıma fırsatına sahip oluyor.

Öğrenciler stajlarını yaptıkları süre boyunca proje ekipleri içerisinde yer alarak sorumluluk alma ve iş süreçlerini yönetme gibi alanlarda deneyim sahibi oluyor, üst düzey yöneticiler ile bir araya gelerek kariyer görüşmeleri gerçekleştirebiliyor, proje geliştirip ilgili yöneticilere sunum yapabiliyor, bu sayede fikir alışverişinde bulunarak karşılıklı öğrenmeyi deneyimliyorlar. S.T.E.P'i tamamlayan öğrenciler, Koçtaş'taki uygun pozisyonlar için öncelikli olarak değerlendirilerek Koçtaş bünyesine katılabiliyor.

2021'de mağazalardaki işe alım ve eğitim süreçlerini yeniden tasarladık. Geleceğin Koçtaşlılarının yetiştirildiği staj programı S.T.E.P'i, mağazalarda da yaygınlaştırdık. 2022 yılında ise 41 kişi S.T.E.P projesi ile Koçtaş bünyesine katıldı.

## Koç Diyalog

Koç Diyalog, Koç Topluluğu genelinde yeni iş yeri dinamikleri ve çalışma şekillerini kapsayan, dijital projelerimiz ve çevik çalışma anlayışımıza hız kazandıracak bir Performans Yönetimi anlayışı olarak 2021 Ocak ayında faaliyete geçti. Online bir platform olan Koç Diyalog, çalışanların iletişim, etkin geri bildirim, değişiklik yönetimi ve kariyer yönetimi alanlarında güçlendirildiği bir kültür yaratmaya odaklanıyor. Tüm Koç Grubu merkez ofis çalışanları gibi Koçtaş Merkez ve Ar-Ge çalışanları da hem web hem de mobil uygulama üzerinden kurumsal şirket bilgilerini girerek sistemi güvenli biçimde kullanabiliyorlar.

Geleneksel performans yönetimlerinden ziyade yenilikçi, her yerden erişilebilen, içerisindeki süreç dizaynları sayesinde yönetici ve çalışanı sık sık bir araya getiren bu platformun amacı, yönlendirici sorularla yılsonu performansını iş sonuçlarına ulaşmak ve hedefe ilerleyişi görmek açısından değerlendirmektir.

## "Arkadaşını Öner"

İşe alım sürecinde aday havuzunu zenginleştirmek ve çalışan referansını desteklemek için Bilgi Teknolojileri departmanı ile iş birliği içerisinde gerçekleştirdiğimiz projede sistemi bir portal üzerinden yönetiyoruz. Arkadaşını öneren çalışanımıza iki ayın sonunda her ikisi de aktif çalışıyor ise 2.000 TL'lik hediye çeki veriyoruz.



## Think Tech (Proje Asistanlığı programı)

### Tarihi

Eylül 2022 (5 + 5 aylık süreçtir, her yıl yenilenir)

### Amaç ve Aksiyonlar

BT (Bilgi Teknolojileri) ve Ar-Ge bölümlerine yapılacak işe alımlarda piyasa koşullarının zorlayıcı olmasından dolayı sıkıntı yaşanması, nitelikli iş gücüne ulaşmadaki zorluklar ve üniversitelerle iş birliklerini artırma ihtiyacı nedeniyle başladığımız projede bu bölümlere özel uzun dönem yetiştirme programı ile yeni mezun işe alımlarımıza zemin hazırlamayı ve kadroları güçlendirmeyi amaçladık. Proje kapsamına aldığımız özellikle son sınıf öğrencilerin %50'sini kadromuza almayı hedefledik. Proje çalışması sırasında;

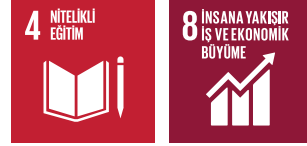
- Bölümlerin ihtiyaçlarına göre kişi sayısı belirledik.
- Gebze Teknik Üniversitesi ve Sakarya Üniversitesi ile temasa geçerek öğrencilerle iletişim kurduk.
- Başvuran öğrencileri eleme sürecinden geçirdik.
- 20 öğrencinin arasından seçtiğimiz 10 kişi ile ilk etapta 5 aylık sözleşme imzaladık.

### Sonuçlar ve Kazanımlar

Proje hem mezun gençlere mesleki deneyim imkânı sunuyor hem de işe alım süreci olmadığı için zaman tasarrufu sağlıyor. Program aynı zamanda hem genel olarak Koçtaş'ın hem de özellikle BT ve Ar-Ge operasyonlarının bilinirliğine katkıda bulunuyor.

### Gelecek için Planlar:

Özellikle SAP tabanlı pozisyonlar, iş analistliği ve altyapı ekiplerine ilginin az olması ve bu alana yönelik bilgi seviyesinin yetersizliği nedeniyle bu konuda farkındalık çalışması yapmayı planlıyoruz. Bu sebeple okullarla kariyer günleri kapsamında bir araya gelip bu alanlarda bilinçlendirme seminerleri yapacağız.



## Eğitim ve Gelişim

Koçtaş'ta çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini önemsiyor, sürekli gelişim ve öğrenmenin yakın takipçisi ve öncüsü olmak hedefiyle mesleki, teknik, davranışsal konularda ve liderlik ile ilgili eğitimler ve gelişim programları düzenliyoruz. Kurum içi eğitim ve gelişim süreçlerini, çalışanlarımızın yetkinliklerini artırmak, bilgi ve beceri kazanımlarını sağlamak amacıyla ve tüm çalışanlara en büyük faydayı sağlayacak şekilde yıllık bütçe planı ve belirlenen hedefler çerçevesinde en verimli yöntemler ile yönetiyoruz.

Eğitimlerimizin verimliliğini eğitim memnuniyet anketleri, eğitim sonrası persona görüşmeleri, genel memnuniyet sorularını içeren ÇBA (Çalışan Bağlılığı Araştırması), tüm çalışan önerilerine her zaman açık olan **koctaskampus** hesabı üzerinden gelen geri bildirimler ile değerlendiriyor, ayrıca holding raporlamaları ve denetimleri ile yasal iç ve dış denetimler kapsamında eğitim performansımızı ölçüyoruz.

2022 yılında çalışanlarımıza mesleki gelişim, kişisel gelişim, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre yönetim sistemleri konularını içeren toplam **112.476 saat** eğitim verdik. Eğitim harcamaları için ayırdığımız bütçe **3,2 milyon TL** oldu.



## 2022 Yılında Çalışanlarımıza Sağladığımız Eğitimler

Mesleki Gelişim	
Kategori Teknik Eğitimleri	Sınıf / Çevrim içi
Satış Eğitimleri	Sınıf / Çevrim içi
Kasa Eğitimleri	Çevrim içi
Koçtaş Uygulama Eğitimleri	Çevrim içi
Önce Müşterim Eğitimi	Sınıf / Çevrim içi
Microsoft Azure Eğitimleri	Sınıf / Çevrim içi
Agile Eğitimleri	Çevrim içi
Excel	Çevrim içi
Operasyonel Süreçler	Çevrim içi
Çevre	
Çevre Yönetim Sistemi Bilgilendirme Eğitimi	Çevrim içi
Kişisel Gelişim	
Analiz Etme ve Data Okuma	Sınıf / Çevrim içi
Banu Koç Çakan ile Belirsizliklerle Baş Etmenin Anahtarı: "Duygusal Dayanıklılık"	Çevrim içi
Bireyler Arası İlişkilerde Farklılıkları Yönetmek	Sınıf / Çevrim içi
Bireysel Motivasyon	Sınıf / Çevrim içi
Büyük Resmi Görme ve Stratejik Bakış Açısı	Sınıf / Çevrim içi
Çok Boyutlu Liderlik (SL II)	Sınıf / Çevrim içi
Data Okuma ve Yorumlama - Sunumda Data Kullanımı ve Yorumlama	Sınıf / Çevrim içi
Değişen Dünyada Ekip Yönetimi	Sınıf / Çevrim içi
Deneyim Odaklı Liderlik ve Gelişim Atölyesi	Sınıf / Çevrim içi
Depreme Hazırlıklı Olmak ve Deprem ile Yaşamak Eğitimi	Çevrim içi
Eğitici Eğitimi	Sınıf / Çevrim içi

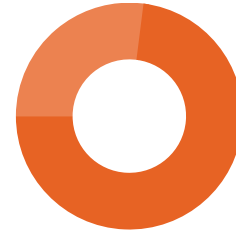
Kişisel Gelişim	
Etkileyici İlk İzlenim Yaratmanın Yolları Eğitimi	Sınıf / Çevrim içi
Etkili İletişim ve İnsanları Tanıma Sanatı	Sınıf / Çevrim içi
Farklılıkları Yönetme	Sınıf / Çevrim içi
Her Yönetici Bir İK Yöneticisidir	Sınıf / Çevrim içi
İletişim ve Şikâyet	Sınıf / Çevrim içi
İnisiyatif Alma ve Proaktif Yaklaşım	Sınıf / Çevrim içi
İş Hayatında Profesyonellik ve İlişki Yönetimi	Sınıf / Çevrim içi
Liderlikte Çeviklik-Değişime Liderlik (All4Agile & TPC Leadership)	Sınıf / Çevrim içi
Merkez-İşe Alım/Kariyer-Yetenek ve Performans Yönetimi	Sınıf / Çevrim içi
Psikolog Tülay Kök ile Kaygı Yönetimi	Çevrim içi
Sosyolog ve Adler Koçu Esra Keskin ile Yeni Normale Taze Bir Bilinçle Hazırlanalım!	Çevrim içi
Stres Yönetimi	Sınıf / Çevrim içi
Takım Koçluğu Eğitimi	Sınıf / Çevrim içi
Uzm. Dr. Kerem Dünder ile Beynini Yeni Normale Hazırla!	Çevrim içi
Yaratıcı Düşünme	Sınıf / Çevrim içi
Zaman Yönetimi ve Önceliklendirme	Sınıf / Çevrim içi
İSG	
İş Sağlığı Eğitimi	Çevrim içi
İSG Eğitimi - İş Başı	Sınıf
Uzaktan Çalışmada İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi	Çevrim içi
Davranış Odaklı İSG	Çevrim içi
Defansif - Anti Skid Pratik Uygulamaları Eğitimi	Sınıf
Gözleme Dayalı İşe Başlama İSG Eğitimi	Sınıf / Çevrim içi

# Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

Koçtaş'ta, kadın ve erkek, tüm çalışanlarımızın kendilerini değerli ve saygın hissettikleri, çeşitliliğin ve kapsayıcılığın önemsendiği bir çalışma ortamı oluşturmak için çalışıyor, üretken, iş birliğine açık ve kapsayıcılığın hâkim olduğu bir iş yeri kültürü oluşturmaya odaklanıyoruz.

Bu kapsamda bütün İnsan Kaynakları uygulamalarımızı şeffaf bir şekilde yönetiyor, şirketin ihtiyacına yönelik atama ve görev değişikliği ilanlarımızı öncelikle tüm Koçtaş çalışanlarına duyurarak gelen bütün başvuruları değerlendiriyoruz. Yönetim kadrolarına atama ve terfi süreçlerinde kadın adayların da değerlendirme listesinde yer almasına dikkat ediyoruz. Terfi ve atamalarda, ücret belirlemede, eğitim ve gelişim gibi tüm uygulamalarda fırsat eşitliği politikamızı uyguluyoruz.

Fırsat eşitliği politikamız ile işe alım sürecinde adaylarda cinsiyet oranlarına özellikle dikkat ederek denge sağlıyor, stajyer ve yeni mezun alımlarımızda da kadın istihdamına adayların mevcudiyetine de bağlı olarak öncelik vermeye gayret ediyoruz.



## Toplumsal Cinsiyete Göre Çalışanlarımız

- %27 Kadın 1.065
- %73 Erkek 2.840

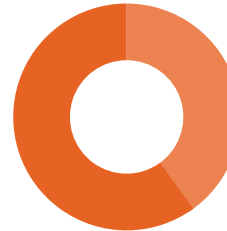
Toplam 3.905

## Kadın Çalışan Oranlarımız

Kadın Çalışanlarımız	%27
Üst Kademe Kadın Yöneticilerimiz	%14
Üst + Orta Kademe Kadın Yöneticilerimiz	%31
Ar-Ge Birimindeki Kadın Çalışanlarımız	%39

## Lokasyona ve Toplumsal Cinsiyete Göre Çalışanlarımız

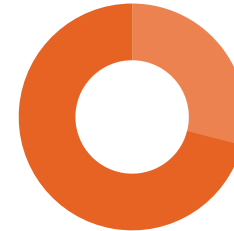
### Genel Merkez



- %40 Kadın
- %60 Erkek

241 Kadın  
356 Erkek

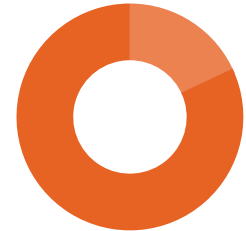
### Mağazalar (Big Box)



- %29 Kadın
- %71 Erkek

589 Kadın  
1.434 Erkek

### Mağazalar (Fix)



- %18 Kadın
- %82 Erkek

235 Kadın  
1.050 Erkek

Toplam 3.905 çalışan



# İnsan Hakları Değerlendirmeleri

Koç Topluluğu çatısı altında, aynı ilkeleri benimseyerek faaliyetlerimizde ve değer zincirimizde temel insan haklarına saygılı davranmayı ilke edindik. İşe alım, terfi, kariyer gelişimi, ücret, yan haklar ve çeşitlilik gibi konularda küresel etik ilkelere uygun hareket ediyor, çalışanların kendi seçimleriyle sivil toplum örgütü kurma ve bunlara katılma haklarına saygı duyuyoruz.

İnsan Hakları Politikamız [burada](#) yer alıyor.

## Sıfır Tolerans

Zorla çalıştırma, çocuk işçiliği, her türlü ayrımcılık ve tacize kesinlikle tolerans göstermiyoruz.

## Doğum İzni

Kadın çalışma arkadaşlarımız yasal sınırlar dâhilinde ücretli ve ücretsiz doğum izni ve sonraki süreçte süt izninden yararlanıyorlar. Erkek çalışma arkadaşlarımız için ise beş günlük babalık izni sağlıyoruz.

## Sendikalaşma

Koçtaş bünyesinde toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.



# MÜŞTERİLER

Yaşam alanları için tüm ihtiyaçları tek adreste sunan Koçtaş olarak, ürünlerimizin tüketicilerin hayatlarının her alanında ve her anında yer aldığı bilinciyle hareket ediyor, bir yandan onlara güvenle kullanacakları ürünler sunarken diğer yandan Ar-Ge merkezimizde yaptığımız çalışmalar ile dijital çözümler üretiyor, müşterilerimize ait bilgilerin gizliliğini sağlamak üzere farklı uygulamalara yatırım yapıyoruz.





# Ürün Güvenliği

Yaşam alanları için tüm ihtiyaçları tek adreste sunan Koçtaş olarak, ürünlerimizin tüketicilerin hayatlarının her alanında ve her anında yer aldığı bilinciyle hareket ediyor, onlara güvenle kullanacakları kaliteli, sağlık için risk teşkil etmeyen ürünler sunmak için tedarik sürecimizde detaylı ve titiz bir çalışma gerçekleştiriyoruz.

Koçtaş'ta sattığımız ürünlerin açılış öncesi test raporlamaları ve uygunluklarına dair kontrolleri kalite güvence birimi tarafından yapılıyor. Bu kontroller Ürün Risk Grubu ve Kontrol Listesi ile Ürün Onay Mekanizması Planı prosedürlerine bağlı olarak gerçekleştiriliyor. Ürünlerin fiziki anlamda dayanıklılığı, güvenliği ve hasarlanmasını önleyici ambalajlama durumu değerlendiriliyor ve çalışmalar raporlarla takip ediliyor. Aynı zamanda kalite açısından zayıf veya iade oranları yüksek olarak raporlanan ürünler için üretim yerinde veya online olarak denetimler gerçekleştiriyoruz.

Tedarikçi seçimi sırasında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi\* standartlarımız kapsamında aday firmaya Tedarikçi Ön Bilgi Formu gönderiyor ve firmanın ilettiği ciro büyüklüğü, üretim kapasitesi, lojistik kabiliyeti, satış sonrası hizmet gibi kriterleri değerlendiriyoruz. Sözleşme öncesinde ilgili firmayı ziyaret ediyor, herhangi bir olumsuzlukla karşılaşmamız

durumunda ticari anlaşmamızı başlamadan bitiriyoruz. Denetim sonrası onay alan firmalar ile sosyal ve çevresel kriterlerimizin de bulunduğu sözleşmemizi gerçekleştiriyoruz. Tedarikçi sözleşmemiz aynı zamanda %100 uyum gerektiren etik değerlerimizi de içeriyor. Sürdürülebilirlik politikamızı tedarikçi seçiminden mağazaya ulaşana kadar tüm iş süreçlerimize dâhil ediyor, çalışmakta olduğumuz tedarikçilerimize de yılın belirli dönemlerinde haber vermeksizin denetimler gerçekleştiriyoruz.

Hâlihazırda çalıştığımız tedarikçilerden hizmet kalitesini Koçtaş Standartları kapsamında kabul edilemeyecek seviyeye düşüren veya Koçtaş Yaptırımlar ve İhracat Kontrolleri Politikası uyumsuzluğunu tespit ettiğimiz ve etik ilkeler dışında ticaret yapmaya kalkan firmalarla da yollarımızı ayırıyoruz. Her sektörde olmasa da üretim açısından kuvvetli olan ürün gruplarında ithal/yerli dönüşümü sağlamaya yönelik dinamik hedeflerimiz üzerinde çalışıyoruz.

2022 yılında 3.357 olan toplam tedarikçi sayımızın yüzde 95,6'sını yerli tedarikçiler oluşturdu. Toplam 7,9 milyar TL'lik tedarik harcamalarımızın yüzde 92,3'ünü yine yerli tedarikçilere ödedik.

## Kingfisher Sürdürülebilir Ev Ürünleri Prensipleri

Hissedarımız Kingfisher, müşterilerinin çevresel etkilerini azaltmaya yardımcı olmak amacıyla 'Sürdürülebilir Ev Ürünleri Prensiplerini (Sustainable Home Product Guidelines) uyguluyor ve satmış olduğu ürünleri sürdürülebilirlik sınıflandırmasına tabi tutuyor.

Üretim aşaması için;

- Düşük karbonlu üretim,
- Geri dönüştürmüş malzeme kullanımı,
- Daha az çevresel etki içeren alternatif malzeme kullanımı,
- Sorumlu kaynaklardan elde edilen materyallerden yapılmış ürünler olması kriterlerine bakarken

Satış sonrası için;

- Biyoçeşitliliğe zarar vermeyen,
- Sağlığı koruyan,
- Enerji ve su tasarrufu sağlayan ve
- Yeniden kullanıma ve geri dönüşüme uygun ürünler olması kriterlerini değerlendiriyor.

Değerlendirme sonrası A, B, C, D şeklinde sınıflanan ürünlerden D kategorisine giren, yani sürdürülebilir olmayan ürünleri zaman içinde sürdürülebilir alternatifleri ile değiştirmeyi hedefliyor.

Kingfisher aynı zamanda ürünlerdeki zararlı kimyasalları azaltmaya yönelik olarak hangi kimyasalların kullanıldığını tespit ederek, tehlikeli ve yüksek riskli olanları aşamalı olarak kaldırıp daha sürdürülebilir olanlarla değiştirilmesini içeren üç adımlık bir çalışma gerçekleştiriyor. Ayrıca paketleme ürünlerinin de sürdürülebilir kaynaklardan gelmesi ve daha çok geri dönüştürülmüş malzeme içermesi yönünde çalışmaları mevcut. Biz de hissedarımız ile aynı hedefleri yaşatmak üzere önümüzdeki dönemde bu tür çalışmalara ağırlık vermeyi planlıyoruz.



## Eksik/Hasarlı Parça Şikâyetlerinin Minimizasyonu

### Yeri ve Tarihi

C4C (Cloud for Customer) - Aralık 2022/1 yıl

### Amaç ve Aksiyonlar

Eksik/hasarlı parça şikâyetlerindeki artış nedeniyle şikâyetleri minimize etmek amacıyla tedarikçilerimiz ile iş birliği içinde bu projeye başladık.

En çok eksik/hasarlı parça şikâyeti alan beş firma için tedarikçi iyileştirme aksiyonları ile yıl sonuna kadar %25 gelişme sağlamak hedefiyle verileri düzenli olarak raporlayarak tedarikçilere ilettik ve bu düzeltici/önleyici aksiyonları takip ettik. Satışı gerçekleşen ürünlerin hangi üretim lotundan çıktığının tespitinde yaşadığımız zorluğu aşmak için çağrı merkezinden destek aldık.

### Sonuçlar ve Kazanımlar

**Ekonomik:** Eksik parça şikâyeti alan ürünler için ek kargo maliyetlerini azalttık. Hasarlı parça şikâyetleri için hem ek kargo hem de sarfa çıkan ürün maliyetlerini minimize ettik.

**Sosyal:** Gereksiz kargolama ve sarf ürün maliyetlerinin önüne geçilmesiyle üretimden müşteriye kadar giden süreçteki tüm paydaşların iş yükü hafifledi, daha stabil bir çalışma ortamı oluştu.

**Çevresel:** Ekstra kargolama sırasında ortaya çıkan ek atıkların ve direkt olarak sarf ürün atıklarının oluşmasını engelledik.

**Kurumsal:** Paket iyileştirmeleri sonucunda müşteri memnuniyeti arttı ve kurumsal güven sağlandı.

### Gelecek için Planlar:

Önümüzdeki yıl da bu konunun takibini yapacak ve belirlediğimiz hedef doğrultusunda daha yüksek reel iyileşme gözlemlemek için çalışacağız.

## Tedarik Zincirinde Yeni AR (Auto Replenishment-Otomatik Yenileme) Sistemine Geçilmesi

Değişen ve gelişen ihtiyaçlar karşısında sistemin daha doğru ve verimli çalışması, müşterilerimize tüm satış kanallarına yapacakları ziyaretlerinde memnuniyet yaratacağımız alışveriş deneyimi yaşatmak, verimsiz satın almalar ve ürün sarfiyatının önüne geçmek hedefleriyle tedarik zincirimizde yeni AR sistemine geçtik. Yeni sistem ile sezonsal ve sezon dışı ürün gruplarının çalışma prensipleri, firmaların sevkiyat performansı, araç doluluk oranları gibi parametreleri inceliyoruz. Projenin detayları [burada](#) yer alıyor.

# Dijital Güvenlik ve Gizlilik

Koçtaş olarak dijitalleşme yolculuğumuzda 2018 yılında kurulmuş olan Ar-Ge merkezimizde hayata geçirdiğimiz proje ve uygulamalarla müşteri, çalışan ve paydaş deneyimini en üst seviyede tutmayı hedefliyoruz. Perakende sektöründe rekabet avantajı yaratan unsurların başında veri yönetimi ve analitik çalışmalar geliyor. Bunları etkin bir şekilde yapabilmek teknoloji ihtiyacını da beraberinde getirdiğinden; Koçtaş Ar-Ge merkezinin en önemli kısa vadeli stratejisi, veri toplama, modelleme ve yorumlama faaliyetlerini de etkin seviyede geliştirmek ve gerçekleştirebilmektir.

Koçtaş olarak yeni açtığımız fiziksel mağazalarımız ile Türkiye’de yayılımımızı sürdürürken bir yandan da ciddi bir büyüme yakaladığımız dijital kanallarımız ile ülkenin her yanına ulaştık. Web sitemiz (koctas.com.tr), Koçtaş mobil uygulamamız ve mağazalarımızdaki hızlı sipariş ekranları dâhil tüm dijital kanallarımızdaki satışlarımız 2022 yılında önceki yıla oranla yüzde 171 arttı.

Dijitalleşme taşıdığı tüm avantajlarının yanında siber atak ve data güvenliği risklerini de beraberinde getiriyor. Koçtaş olarak bu konuya en yüksek seviyede önemle yaklaşıyor, bu konudaki faaliyetlerimizi ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile yürütüyoruz.

Yönetim sistemi sertifikamız Genel Müdürlük ve Koçtaş Kampüs için geçerlidir. Altı ayda bir Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve siber güvenlik kapsamında yerinde risk analizleri ve online görüşmeler gerçekleştiriyoruz. 2022 yılında tespit ettiğimiz riskleri Siber Güvenlik Risk Listesi ve ISOMS (Akıllı ISO Asistanı) üzerinden yayınladık.

Koçtaş’ta e-ticaret ve Pazar yeri yatırımlarımızı her sene artırıyoruz. Bu kapsamda “Güvenlik Çiftliği” projesini yarattık. Uzaktan çalışma, güvenli internet erişimi, firewall ve e-ticarete modernize edeceğimiz bütün yapıları elden geçirdik. E-ticaret altyapımızı yenilikçi mimariye taşıdık.

Dijital ortamda bulunan, şirkete ve çalışanlara ait veri ve bilgi güvenliği kapsamında 2022 yılında aldığımız önlemler aşağıdaki gibidir:

- Bulut ortamında bulunan verilerin korunması, saklanması ve imha edilmesine ilişkin süreçleri oluşturduk.
- Güvenli yazılım geliştirme süreçleri oluşturarak gerekli sıkılaştırmaları yaptık.
- Olay müdahale süreçlerini iyileştirdik.
- CIS (Critical Security Controls-Kritik Güvenlik Kontrolleri) uygulanmasına ilişkin iş planı oluşturduk ve sıkılaştırmaları gerçekleştirdik.



2022 yılında kurumsal hesap bilgilerinin sızdırılması ile ilgili 5 adet bildirim aldık. Tüm bildirimlerle ilgili başvurularımızı yetkili mercilere yaparak gerekli aksiyonları aldık. Kişisel verilerin güvenliği ve bilgilerin sızdırılması hususunda herhangi bir bildirim veya tespit bulunmuyor.

Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin kişisel verilerinin izlenmesi ve analiz edilmesi yoluyla davranışlarını manipüle edecek uygulamaların yapılmaması için gerekli olan teknik ve idari tedbirleri alıyoruz. Müşteri verileri ilgili platformlar

ile maskelenerek görüntüleniyor ve yetki matrisi uygulanıyor. Çalışan tarafında kişisel veri paylaşımları için DPL (Veri Kaybı/Sızıntısı Önleme) yazılımı kullanıyoruz. Her yıl düzenli olarak çalışanlarımızın KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) konusunda farkındalıklarını artırma çalışmaları gerçekleştiriyor ve eğitimler düzenliyoruz.



## Koçtaş Ar-Ge Merkezi

Ar-Ge merkezimizde yaptığımız çalışmalar ile teknolojik değişim ve gelişmeleri yakından takip ediyor, şirket uygulamalarının bu değişimler ile müşteri ve çalışan istekleri doğrultusunda geliştirilmesini sağlıyor, gerek kendi proseslerimizde gerekse müşteri deneyiminde hızla gerçekleştirdiğimiz dijital dönüşümü sürekli iyileştirerek yol alıyoruz. Genel olarak mağazalarımızdaki operasyonel süreçlerdeki hantal ve el gücü ile yürütülen operasyonel işleri dijitalleştirmeye yönelik Ar-Ge çalışmalarımız sayesinde daha hızlı ve mobil uygulamalar üzerinden yapılabilir duruma getirdik.

Önümüzdeki dönemde de insan kaynağımızın dijital ve veri analitiği yetkinliklerini artırıp sistem alt yapısında geliştirmeler yaparak, çoklu kanal stratejisinde müşteri deneyimini mükemmelleştirme yolunda farklı proje ve uygulamaları hayata geçirmeyi ve Türkiye ile yakın bölgesinde perakende teknolojileri konusunda öncü ve referans alınan bir Ar-Ge merkezi olmayı hedefliyor, Koçtaş'ı Avrupa ve dünya markası yapacak inovatif, yüksek teknoloji ürünler tasarlayan ve Avrupa projelerinde tercih edilen bir Ar-Ge birimi haline getirmek için çalışıyoruz.

## Ar-Ge Çalışanlarımız



● %39 Kadın  
● %61 Erkek



● %57 Mühendis  
● %43 Diğer

Toplam 100 çalışan

4

[2022]

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı onaylı  
Ar-Ge Projeleri Sayısı

59

milyon TL  
[2022]

2022 yılında yaklaşık 59 milyon TL Ar-Ge harcaması  
gerçekleştirdik.



## 2022 Yılı Ar-Ge Merkezi Projelerimiz

### Yapay Zekâ Tabanlı Sipariş Tedarik Sistemi

#### Tarihi

01.01.2022 – 31.12.2022

#### Amaç ve Aksiyonlar

Mağaza ve depolarda optimum stok seviyesine ulaşmak ve makine öğrenmesine dayalı algoritmalar ile tahmin doğruluğunu artırmak için yeni AR (Auto-Replenishment- Otomatik Yenileme) sistem kurgusunu Koçtaş'ın kendi analitik bulut platformuna uygulamak amacıyla başladığımız projede şu adımları attık:

- Veri hazırlığı ve keşifsel veri analizi yaptık.
- Auto-Replenishment ve raporlama seviyelerinin belirledik ve raporladık.
- Gereklî değişkenlerin belirledik ve modele besledik.
- Modelin eğittik ve test ettik.
- Model sonuçlarını istediğimiz seviyeye indirdedik.
- Model sonuçlarını uygun ortama aktardık.
- PowerBI kontrol paneli üzerinde AR analitik model çıktıları ile mevcut KPI'ları raporladık.
- Azure üzerinde modelin koşması için gerekli olan işleri ve bağlantıları kurduk.
- Tüm sürecin Azure üzerinde konuşlandırılarak, işleri planlı ve tekrarlı şekilde çalışır hale getirdik.

#### Sonuçlar ve Kazanımlar

En başta 'SGS' (Security Guards Service), 'bulunurluk' ve 'kampanya' olmak üzere şirket hedef ve aksiyonlarının takibinin yapılabileceği güçlü ve anlaşılabilir görsellikte, kolay kullanımlı, geliştirilebilir ve reyon, satıcı, mağaza, mal grubu, kanal, vade tipi vb. kırılımlarına sahip yeni bir kontrol paneli yapısına sahip olduk.

**Ekonomik:** Proje ile hem mağaza hem depolarda en doğru stok seviyesini tutarak satış kaybını minimize edecek, içerisinde entegre olan transfer sistemi modülü ile de mevcut stokun maksimum verimle kullanılmasını sağlayarak ek sipariş ve ek maliyetleri engelleyecek ve işletme sermayesine olumlu katkıda bulunacağız.

**Kurumsal:** Koçtaş otomatik sipariş sisteminin makine öğrenmesi tabanlı, yüksek doğruluk oranlarıyla sonuç vermesi amacıyla mevcut Auto-Replenishment yapısını yükselttik ve tüm kanallarda sonuç veren, mevcuttakinden çok daha yüksek doğruluk oranına sahip, kısa ve uzun dönemli tahminleme yapısı geliştirdik. Bu projeyi grup şirketi olan Koç Digital ile geliştirerek bir yandan topluluk içerisindeki iş birliğini artırırken diğer yandan da yöntem bilgilerini grup içerisinde tutmuş olduk.





## Akıllı Mağaza Robotu Faz 2

### Tarihi

01.01.2022 – 31.12.2023

### Amaç ve Aksiyonlar

Koçtaş mağaza operasyonel aktivitelerini incelediğimizde en çok iş yükü olan aktivitelerin planogram değişikliği ve kritik sayım, reyon ürün yerleştirme, reyon düzeltme; transfer işlemleri, iade işlemleri gap okutma; negatif stok işlemleri, sarf – fire işlemleri, depoda MD tarafından ürün teslimatı, sabit idari işler ve etiket/fiyat/afiş işlemleri olduğunu gördük.

Rekabet ortamı ve müşteri beklentileri, operasyonel işler için gereken iş gücü kaynağındaki kısıtlar, insan gücünün hata yapmaya müsait olması ya da işi yapmama eğiliminde olması, müşterilere hızlı çözümler sunmak ve bekleme süreçlerini ortadan kaldırmak gibi nedenlerle robot teknolojilerin gelişmesi ve kolaylaşmasının da etkisiyle bu işlere ayrılan süreyi kısaltmayı amaçladık. Bu nedenle Koçtaş mağazalarında çalışanlar tarafından yapılan ve güç gerektiren işlerin otonom robotlar tarafından daha az hata ile gerçekleştirilmesini sağlayacak projeye başladık. Bu amaca yönelik tamamen otonom hareket edecek ve güvenli sürüş yapabilecek bir robot geliştirmeyi hedefliyoruz.

### Sonuçlar ve Kazanımlar

Proje ile,

- Süreçleri verimli hale getirmeyi
- İnsan kaynaklı hataları azaltmayı
- İş gücü ve zaman kazanımı sağlamayı (Robotun 7/24 çalışma imkânı)
- Stok kontrolünün %99 doğruluk ile yapılmasını sağlamayı
- Stok ve mağaza plan doğruluğu kontrollerindeki iş gücü kaybını %60 azaltmayı
- Raf doluluklarını üç kat daha verimli hale getirmeyi
- Fiyat etiketlerinin kontrollerinin iki kat daha verimli yapılmasını sağlamayı
- Hatalı fiyat etiketleri dolayısıyla kasalarda yapılan indirim tutarının bir önceki döneme göre %40 iyileştirilmesini sağlamayı
- Stok bulunurluğunu %50 oranında iyileştirmeyi öngörüyoruz.

### Gelecek için Planlar

Bu proje ile Türkiye yapı market perakende sektöründe robotik teknolojiler ile öncü olmayı planlıyoruz. Projemiz bir Ar-Ge projesi olmasının yanı sıra perakende sektöründe ihtiyaç duyulan ve robot aracılığıyla otonom olarak gerçekleştirilecek olan gap analizi ve fiyat kontrolü gibi operasyonel işler için görüntü işleme ve yapay zekâ sistemleri alanında yeni ürünleri ortaya çıkaracaktır.



## Perakende'de Mağaza İçi Süreçlerin Verimliliğini Artıracak Yapay Zeka Destekli Platform

### Yeri ve Tarihi

01.01.2022 – 31.08.2023

### Amaç ve Aksiyonlar

Proje ile otomasyon kazandırılabilir rutin görevleri için yapay zekâ ve makine öğrenmesi benzeri teknolojik altyapılar ile sürekli tekrar eden zaman alıcı işleri otomatik süreçler haline getirerek, mağaza yöneticilerine mağazanın diğer yönetsel aktiviteleri için zaman kazandırmayı hedefliyoruz.

Mağaza içerisinde kasa/satış verileri analiz yapılmaya açık en büyük veri setini oluşturuyor. Bu veri etrafında beaconlar (Bluetooth Tabanlı Etkileşim Teknolojisi) ile toplanabilecek lokasyon verileri, güvenlik kameraları vasıtasıyla toplanabilecek ısı haritaları, mağaza müşteri sayıları, kasa üstlerine yerleştirilebilecek IP kameralar aracılığı ile kasadan geçen ürünlerin video kayıtları ile satılan ürün verileri analiz edilebilecek diğer veri kaynaklarıdır.

Proje kapsamında mağaza yöneticileri ile mülakatlar gerçekleştirdik. Mağaza yönetimine dair ne tür proseslerin hangi tip veriler ışığında hangi operasyonel süreçler ile incelendiğini, analiz edildiğini ve kararlara nasıl etki ettiğini öğrendik. Projenin kapsamını hangi proseslerin oluşturacağını tespit etmek üzere proje danışmanlarımız ile süreçler ve içerikleri hakkında incelemeler yaptık, prosesler belirledik.

### Sonuçlar ve Kazanımlar

**Kurumsal:** Yönetsel düzeyde çalışan verimliliğini sağlayarak mağazalarda norm kadro optimizasyonu ile personel giderlerinde tasarruf elde edebileceğiz. Şirket yönetim vizyonu ve ilkeleri perspektifinde belirlenmiş Makine Öğrenmesi ve Yapay Zekâ algoritmaları ile yönetsel kararları insan hatasından arındırarak iş gücü, zaman ve maliyet kayıplarının önüne geçilebileceğiz.

**Ekonomik:** Mağazacılık işleyişinde yenilikçi teknolojileri kullanarak yöntemleri çeşitlendirmemiz sayesinde müşteri deneyimlerini olumlu etkileyecek, yeni müşteri kazanımı, müşteri sadakati kazanımı sağlayacak ve m<sup>2</sup>/satış performansı artırılabilir. Ayrıca elde ettiğimiz yeni yöntem ve teknolojiler, topluluk şirketleri ve sektörün farklı temsilcilerine yönelik ürün ve hizmet satışları ile ana faaliyet dışında yeni gelir kanalı da oluşturabilecek.

**Sosyal:** Makine Öğrenmesi ve Yapay Zekâ aracılığıyla nitelikli insan kaynağımız, standart ve rutin görevlerin haricinde yönetsel süreçlere odaklanabilecek.

### Gelecek için Planlar

Yapmaya çalıştığımız içerik daha önce ülkemiz mağazacılık alanında hiç deneyimlenmemiş bir çalışma. Bu proje ile yapay zekâ ve makine öğrenme pratiklerini mağazacılıkta kullanmak ve mağaza yönetim senaryolarını daha ileriye taşımak için çalışacağız.





## Ödüller

**Koçtaş Ar-Ge merkezi, geçtiğimiz yıllardaki başarılarına bu yıl da yenilerini ekleyerek IDC Türkiye CIO Summit 2022'de toplam 4 ödüle layık görüldü.**

Koçtaş, sektörün en prestijli ödülleri olan IDC Dijital Dönüşüm Ödüllerinde "Kiosk Uzaktan Satış Modeli" projesi ile Customer Experience, "Koçtaş Tedarikçi ve Ürün Yönetim Portalı" projesi ile IT Cost Efficiency, "Koçtaş Çevik Portföy Yönetimi" projesi ile Future of Work - Metrics & KBl, "Bulut Tabanlı Sanal Güvenli Ofis" projesi ile Future of Work- Borderless Organization kategorilerinde ödüller kazanarak dijital dönüşüm alanındaki başarılarını sürdürüyor.

## Ödül Alan Projelerin Detayları

### Kiosk Uzaktan Satış Modeli

Mağazalarımızda, e-ticaret altyapımız üzerinden kullanılan kiosk cihazlarımızda müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek için müşteri temsilcilerimiz ile sesli ve görüntülü olarak görüşme yapmak ve uzaktan kontrol ile müşteriyi satış için yönlendirmek amacıyla hayata geçirmeyi planladığımız bir modeldir.

### Koçtaş Tedarikçi ve Ürün Yönetim Portalı

Tedarikçilerimizle beraber yürüttüğümüz proje, tüm süreçlerin manuel kontrollerini ortadan kaldırarak, tedarikçilere tek bir sistem üzerinden kolaylıkla süreçlerini ilerletme imkânı veren, sistemsel izlenebilirlik sağlayan ve Koçtaş'ın iş süreçleriyle entegre farklı sistemlerle konuşabilen bir platformdur.

### Koçtaş Çevik Portföy Yönetimi

Çevik yöntemlerle çalışan takımların portföy yönetimi için kullanacakları teknolojik altyapıyı oluşturarak, tüm organizasyonun çevik bakış açısı ile backlog takibini şeffaflaştırmak, iş yapış şekillerini sadeleştirerek doğru ölçümlerle takımların kendine ayna tutmasını sağlarken hayatlarını kolaylaştırmak ve çevik etkinlikler için tek platform üzerinden planlama, retrospektif, yol haritası oluşturma gibi ihtiyaçları karşılamak amacıyla kullanılan dijital ve yenilikçi bir platformdur.

### Bulut Tabanlı Sanal Güvenli Ofis

Hibrit düzende çalışmanın başlaması ile birlikte çalışanların farklı mekanlarda çalışırken, ofiste olduğu gibi gerekli ortamlara erişebilmesi ve güvenli olarak çalışmalarını sürdürebilmesi kritik önem taşıyor. VPN yapılması, güvenli erişim kontrolü sağlanması ve güvenli internet kullanımını tek çatı altında toplamak kullanıcılar için kolaylık sağlıyor. Proje kapsamında kullanıcılar özelinde kaynak kullanımı ve anlık raporlama gibi özellikler ile de uzaktan problem analizi ve çalışan problemlerine müdahale de kolaylaşmış durumda.



# ÇEVRE VE TOPLUM

Koçtaş olarak üzerimiz düşen görevin bilinciyle hareket ediyor, Karbon Dönüşüm Programı ile emisyon kaynaklı faaliyetlerimizi sınırlandırmayı, çevreye ve iklime dair somut katkılar sunmayı amaçlıyoruz. İklim değişikliğinden kaynaklı fiziksel risklerle ilgili olası afetlere hazırlık ve dayanıklılık için çalışmalar yürütüyoruz.



# Enerji Yönetimi

Sıfır Bazlı Bütçeleme projesi kapsamında enerji tüketiminde otomasyon sistemleri kullandığımız Koçtaş mağazalarımızda, dışarıdaki gün ışığına göre mağaza içi aydınlatma sistemi devreye giriyor. Aydınlatmada ışık ölçerler kullanıyor ve bu sayede enerji tüketimini kontrol altında tutabiliyoruz.

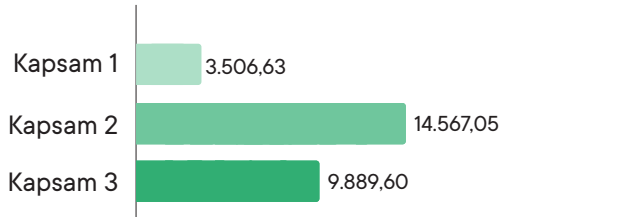
## Çevre Yönetimi ve Eğitimleri

2022 yılında 25 mağazamız ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesi kapsamına dâhil oldu. Her konuda çalışanlarını geliştirmeye ve onlara katkı sunmaya öncelik veren Koçtaş olarak; enerji tüketimi, atık yönetimi gibi konularda düzenlediğimiz eğitimlerle sürdürülebilirlik konusunda da farkındalık yaratıyoruz.

## Emisyon Yönetimi

Karbon dönüşüm programı kapsamında çalışmalarımızı sürdürürken, doğal gaz ve jeneratör yakıtı motorin kullanımı, şirket araçları, forklift ve kaldırma ekipmanı kullanımı, klima soğutma gazları, aerosoller ve yangın söndürme sistemleri kullanımı ile elektrik kullanımı kaynaklı oluşan emisyonların azaltımı yönünde faaliyetlerimize devam ediyoruz. 2022 yılında Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızı hesapladık ve ISO 14064 Yönetim Sistemi kapsamında üçüncü taraf doğrulama sürecimizi başlattık.

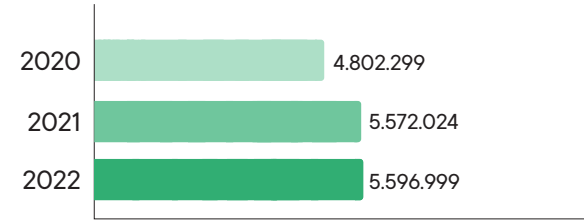
### Sera Gazı Emisyonları (tCO<sub>2</sub>e) 2022



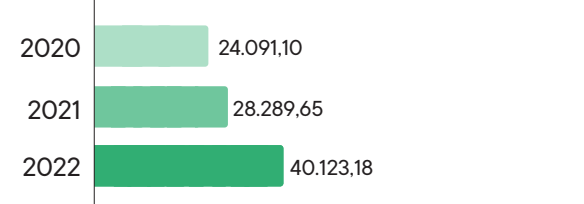
Kapsam 3 verisi içeriği:

- C4- Nakliye ve dağıtım (satın alma)
- C6- İş seyahati
- C7- Çalışanların iş yerine ulaşımı
- C9- Nakliye ve dağıtım (satış sonrası)

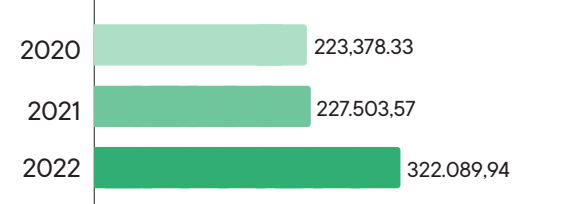
### Doğal Gaz (kW)



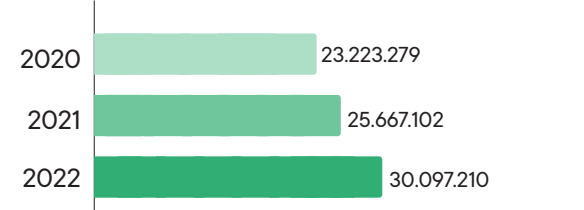
### Benzin (litre)



### Mazot (litre)



### Elektrik (kWh)



## Enerji Verimliliği Çalışmalarımız

İç ve Dış Yalıtım Çalışmaları	Dış cephe yalıtımının güçlendirilmesi ve ısı adalarının oluşmasını engellemek için, mağaza çatılarımızda güneş ışınlarını yansıtan ve ısı yalıtımı sağlayan boya uygulaması ve iç ısı yalıtımının sağlanması için taş yünü ve yalıtımı yüksek camlar kullanılması gibi çalışmaları gerçekleştiriyoruz.
Enerji tüketimini azaltmak amacıyla enerji tasarruflu LED aydınlatma modellerine geçilmesi	Hâlihazırda Big Box mağazalarımızın %79'unda ve Fix mağazalarımızın ise %96'sında LED armatür kullanıyoruz.
Mesai sonunda kullanılmayacak olan aydınlatma ve enerji tüketen aletler için otomatik pano şalter uygulanması	Big Box mağazalarda satış alanındaki aydınlatma kontrolü dokunma paneli üzerinden yapılır. Mağaza sorumluları bu panel üzerinden 7 farklı bölgeyi ayrı ayrı açıp kapatabilir ve istenilen yüzde oranında ayarlayabilir. Depo alanında kullanılan armatürler tamamen sensör ile çalışır. Fix mağazalarda satış alanı armatürleri tüm pano kapaklarının üzerindeki pako şalterler üzerinden kontrol edilir. Depo alanında kullanılan armatürler tamamen sensör ile çalışır.
Yeni açılan mağazalarda enerji verimliliğine uygun yeni tasarımların uygulanması,	Yeni açılan mağazaların tamamında LED aydınlatma armatürleri ve enerji izlemeye uygun analizörler kullanıyoruz.
Mağaza depolarında hareket sensörlü aydınlatma	Tüm mağazalarımızda depo armatürleri hareket sensörlüdür.
Enerji verimliliğinin artırılması için tüketimin düzenli takip edilmesiyle optimizasyon çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve Elektrik tüketiminin ölçülmesi için enerji skala takip sistemi kurulması,	Mevcut durumda mağaza enerji izleme sistemi 40 mağazada kuruludur ve anlık tüketimleri merkezi bir yazılım üzerinden takip edilir. Kalan 6 mağaza AVM'nin merkezi sistemine bağlı olduğu için teknik altyapı oluşturulamadı.
Yenilenebilir enerji satın alımı	2022'de Güneş Enerjisi Santrali kurulması için 0,9 MW'lık güçte anlık enerji sağlayacak bir projenin altına imza atmıştık. Santralin 2024'ün ilk yarısında kurulmasını planlıyoruz.
Yenilenebilir kaynaklardan elektrik enerjisi elde edilmesi için depo veya mağaza çatılarına güneş enerjisi santralleri (GES) kurulması projesi	Manisa'da ve Gümüşhane'deki araziler üzerine kurmayı planladığımız Güneş Enerjisi Santrallerinin enerji tüketimimizi %80 oranında karşılayacağını öngörüyoruz.

### Müşterilerimizde Sürdürülebilirlik Konusunda Farkındalık Oluşturuyoruz!

Enerji ve su tasarrufu, atık azaltma, geri dönüşüm, güneş enerjisi kullanımı gibi konularda yazılar paylaştığımız ve sürdürülebilirlik ile ilgili farkındalık yarattığımız [Koçtaş Blog](#) sayfamızı 2022 yılında ortalama 1.4M kişi ziyaret etti.

Yaşayan Evler Blog'da ihtiyaç duyulan tüm ürünlere en uygun fiyatlarla Koçtaş mağazalarından, koctas.com.tr'den ve Koçtaş mobil uygulamasından ulaşılabilir.

## Atık Yönetimi

Koçtaş'ya atık yönetimi ile ilgili faaliyetlerimizi 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında yürütüyoruz.

Atık yönetiminde temel hedefimiz başta tehlikeli atıklar olmak üzere atık miktarımızı her dönem daha da azaltmaktır. Tehlikeli atıklar konusundaki performansımızı bir önceki yıla oranlanarak takip ediyoruz. Tehlikeli atıklarının azaltılması için mağaza başına oluşan atıkları çalışanların performans değerlendirilmesi ile ilişkilendirdik. Yıl bazında mağaza başına tehlikeli atıklarının azaltılma performansını çalışanlara prim olarak yansıtıyoruz.

### Ulusal ve Uluslararası Girişimler

Koç Holding, İPG (İş Dünyası Plastik Girişimi) imzacısıdır. Tek kullanımlık plastiklerin azaltılmasını hedefleyen girişimi Koçtaş olarak destekliyoruz. Koçtaş ayrıca WWF – Türkiye'nin Yeşil Ofis programına üyedir.

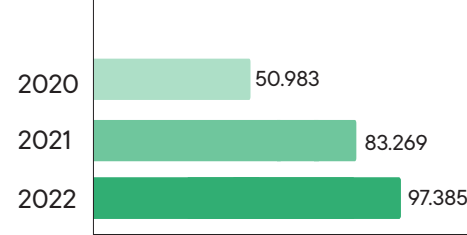
T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Sıfır Atık projesi kapsamında "zincir market" statüsünde değerlendirilen mağazalarımız için ilgili ekipmanların tedariki ile sıfır atık uygulamalarını takip ediyor, Sıfır Atık Belgelendirme çalışmalarını yürütüyoruz.

## Su Yönetimi

Koçtaş'ta tüm faaliyetlerimizde suyun sürdürülebilir bir gelecek için gerekli olan önemli bir kaynak olduğu bilinciyle hareket ediyoruz. Su verimliliği uygulamaları, su kaynaklarını korumak gelecek nesiller için sürdürülebilir bir dünya bırakmak için önemli ve gerekli.

Merkez, depo ve mağazalarımızda şebeke suyu kullanılıyor, atık suları sisteme deşarj ediyoruz. Suyu verimli kullanmak ve tüketimi azaltmak amacı ile yeni mağazalarımızda perlatör kullanımını yaygınlaştırıyoruz.

Toplam Su Tüketimi (m<sup>3</sup>)  
Tüm Lokasyonlar



# Afetlere Hazırlık ve Müdahale

Koçtaş'ta sel ve deprem gibi doğal afetlere yönelik acil durum eylem planlarımız tüm lokasyonlarımız için mevcuttur. Bu planlarda acil durum sonrası ekiplerin görev dağılımları belirtilmiş ve risklerin azaltılması konusunda da açıklamalar yapılmış durumdadır.

Yılda 2 defa tüm lokasyonlarımızda acil durum tahliye tatbikatı yapıyoruz. Çalışanlarımıza kurum dışından profesyonel destek olarak ilk yardım eğitimleri sağlıyoruz. Bu şekilde ekibimizde ilk yardım konusunda uzman personel yetiştiriyoruz. 2022 yılında 86 çalışanımız ilk yardım sertifikası aldı. Ayrıca 2022 yılında depolar dâhil 47 lokasyonda çalışanlarımıza yangın eğitimi sağladık.

Koçtaş mağazalarının bulunduğu binalarda depreme karşı dayanıklılık analizi yaptırıyoruz. Uygunsuzluk çıkması durumunda güçlendirme veya lokasyon değiştirme aksiyonları alıyoruz.



# EKLER

YÖNETİM

# Üyelikler

Üye Olunan Kurum	Üyenin Koçtaş'taki Görevi	Üyenin Kurumdaki Görevi
MESS Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Başkanı
MESS Eğitim Vakfı	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Başkanı
TİSK - Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Başkanı
ZMD - Zincir Mağazalar Derneği	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Üyesi
TOBB - Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	Yönetim Kurulu Üyesi	Perakende Meclis Üyesi
TOBB - Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	Yönetim Kurulu Üyesi	Perakende Meclisi Başkanı
TAMPF - Türkiye Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu	Yönetim Kurulu Üyesi	Yönetim Kurulu Başkanı
ZMD - Zincir Mağazalar Derneği	Genel Müdür	Yönetim Kurulu Üyesi
TOBB - Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	Genel Müdür	Perakende Meclis Üyesi
IAB - Interactive Advertising Bureau	Pazarlama ve Kurumsal İletişim Kıdemli Müdürü	Üye
MESS Eğitim Vakfı	İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcısı	Mütevelli Heyeti
TURMEPA DenizTemiz Derneği	İnsan Kaynakları ve Endüstri İlişkileri Genel Müdür Yardımcısı	Üye

# Ödüller

Koçtaş, Pazarlama Türkiye'nin düzenlediği **E-Ticaret Zirvesinde "Yılın Yapı Market & Ev Dekorasyonu Markası"** seçildi.

Koçtaş, **ECHO Awards'da** Yapı Market kategorisinde **"Sektör Ödülü"**nün sahibi oldu.

Koçtaş, **Brandverse Awards'da** Ev Geliştirme kategorisinde **"Gümüş Ödül"** kazandı.

Koçtaş, Insider'ın düzenlediği **Lift Awards 2022** etkinliğinde **"En Etkili Web Kişiselleştirme Kullanımı"** ödülünün sahibi oldu.

Koçtaş, IDC Cloud Ödüllerinde **"Dijital Kasa Anahtarı"** projesi ile **SaaS Kategorisinde**, **"Ustabilir Modernizasyon"** projesi ile **Cloud Cost Efficiency Kategorisinde** ödüle layık görüldü.

Koçtaş, **IDC CIO Summit Türkiye'de Kiosk Uzaktan Satış Modeli, Tedarikçi ve Ürün Yönetim Portalı, Çevik Portföy Yönetimi ve Bulut Tabanlı Sanal Güvenli Ofis** çalışmaları ile **dört dalda** ödül aldı.

Koçtaş olarak, sadece iki malzemeyle buzdolabı yenilediğimiz videomuzla yılın en başarılı kampanyalarının sıralandığı **YouTube Ads Leaderboard 2022'de ilk 10'da** yer aldık.





# Kurumsal Politikalar

Koçtaş Etik İlkeleri ve Uyum politikaları tüm çalışanların iş yapış şeklinin en önemli parçasını oluşturur. Politikalar çalışanlarla online olarak ilgili portallardan, bazıları basılı olarak sahalara asılarak ve eğitimler aracılığıyla; iş ortakları ve ilgili taraflarla kurumsal web sitemiz aracılığı ile paylaşılır.

Politika Adı	Yayın Tarihi	Onaylayan
Koçtaş Yönetim Sistemleri Politikası	6.3.2020	Genel Müdür
Koçtaş İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası	8.10.2021	Genel Müdür
Koçtaş Çalışan Kişisel Verilerinin Korunması ve İşlenmesi Politikası	1.02.2022	Yönetim Kurulu
Koçtaş Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası	1.02.2022	Yönetim Kurulu
Çerçeve Kişisel Verilerin Korunması Politikası	7.01.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Toplumsal Yatırım Politikası</u>	13.01.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Etik İlkeleri</u>	14.01.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Hediye ve Ağırlama Politikası</u>	14.01.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası</u>	14.01.2022	Yönetim Kurulu
Koçtaş Disiplin Politikası	14.01.2022	Yönetim Kurulu
Koçtaş İhbar Politikası	14.01.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş İnsan Hakları Politikası</u>	14.01.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Bağış ve Sponsorluk Politikası</u>	14.01.2022	Yönetim Kurulu
Yaptırımlar ve İhracat Politikası	4.03.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Rekabet Hukuku Uyum Politikası</u>	24.02.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Tedarik Zinciri Uyum Politikası</u>	24.02.2022	Yönetim Kurulu
<u>Koçtaş Uyum Politikası</u>	24.02.2022	Yönetim Kurulu
Kabul Edilebilir Kullanım Politikası	23.11.2021	Bilgi Teknolojileri ve Ar-Ge
Erişim Kontrol Politikası	23.11.2021	Bilgi Teknolojileri ve Ar-Ge
Tedarikçi Güvenliği Politikası	23.11.2021	Bilgi Teknolojileri ve Ar-Ge
Şifre Politikası	23.11.2021	Bilgi Teknolojileri ve Ar-Ge
Yedekleme Politikası	23.11.2021	Bilgi Teknolojileri ve Ar-Ge

# Çevresel Performans Göstergeleri

ENERJİ TÜKETİMİ			
Yenilenemez Doğrudan Enerji Kaynaklarından Tüketilmiş Enerji	2020	2021	2022
Doğal Gaz (kW)	4.802.299	5.572.024	5.596.999
Benzin (litre)	24.091,10	28.289,65	40.123,18
Mazot (litre)	223.378,33	227.503,57	322.089,94

Yenilenemez Enerji Kaynaklarından Satın Alınmış ve Tüketilmiş Dolaylı Enerji	2020	2021	2022
Elektrik (kWh)	23.223.279	25.667.102	30.097.210
Yenilenebilir Enerji Kaynaklarından Satın Alınmış ve Tüketilmiş Dolaylı Enerji	2020	2021	2022
Elektrik (kWh) (IREC vb.)	0	0	0
Yenilenebilir Enerji Kaynaklarından Üretilmiş ve Tüketilmiş Dolaylı Enerji	2020	2021	2022
Elektrik (kWh) (GES vb.)	0	0	0
Toplam Elektrik Tüketimi	2020	2021	2022
<b>Elektrik (kWh)</b>	<b>23.223.279</b>	<b>25.667.102</b>	<b>30.097.210</b>

Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e)	2020	2021	2022
Kapsam 1	-	-	3.506,63
Kapsam 2	-	-	14.567,05
Kapsam 3	-	-	9.889,60

Kapsam 3 verisi içeriği:

C4- Nakliye ve dağıtım (satın alma), C6- İş seyahati, C7- Çalışanların iş yerine ulaşımı, C9- Nakliye ve dağıtım (satış sonrası)

Su Tüketimi Tüm Lokasyonlar (m <sup>3</sup> )	2020	2021	2022
Toplam Su Tüketimi	50.983	83.269	97.385

# Sosyal Performans Göstergeleri

ÇALIŞANLARIMIZ				
Toplumsal Cinsiyete Göre	2020	2021	2022	Oranlar
Kadın	913	865	1.065	%27
Erkek	2.109	2.133	2.840	%73
<b>Toplam</b>	<b>3.022</b>	<b>2.998</b>	<b>3.905</b>	<b>%100</b>
İstihdam Türüne ve Toplumsal Cinsiyete Göre	2020	2021	2022	Oranlar
Beyaz Yaka - Kadın	913	865	1.065	%27
Beyaz Yaka - Erkek	2.109	2.133	2.840	%73
<b>Toplam</b>	<b>3.022</b>	<b>2.998</b>	<b>3.905</b>	<b>%100</b>

Mavi yaka çalışmamız mevcut değildir.

Sözleşme Türüne ve Toplumsal Cinsiyete Göre	2020	2021	2022	Oranlar
Sürekli - Kadın	907	860	1.054	%27
Sürekli - Erkek	2.055	2.120	2.827	%73
Geçici - Kadın	6	5	11	%46
Geçici - Erkek	54	13	13	%54
<b>Toplam</b>	<b>3.022</b>	<b>2.998</b>	<b>3.905</b>	

Lokasyona ve Toplumsal Cinsiyete Göre	2020	2021	2022	Oranlar
Genel Merkez - Kadın	157	172	241	%40
Genel Merkez - Erkek	165	199	356	%60
Mağazalar (Big Box) - Kadın	677	559	589	%29
Mağazalar (Big Box) - Erkek	1.564	1.278	1.434	%71
Mağazalar (Fix) - Kadın	79	134	235	%18
Mağazalar (Fix) - Erkek	380	656	1.050	%82
<b>Toplam</b>	<b>3.022</b>	<b>2.998</b>	<b>3.905</b>	

Yaş Grubuna ve Toplumsal Cinsiyete Göre	2020	2021	2022	Oranlar
30 Yaş ve altı - Kadın	359	309	353	%9
30 Yaş ve altı - Erkek	536	513	735	%18,80
30 - 50 Yaş arası - Kadın	549	550	704	%18
30 - 50 Yaş arası - Erkek	1.499	1.552	2.050	%52,5
50 Yaş ve üstü - Kadın	5	6	8	%0,20
50 Yaş ve üstü - Erkek	74	68	55	%1,40
<b>Toplam</b>	<b>3.022</b>	<b>2.998</b>	<b>3.905</b>	<b>%100</b>

Koçtaş ve alt işverenlerinde 18 yaş altı kadrolu çalışan kesinlikle mevcut değildir. Sadece meslek liseleri ve teknik liselere destek olmak amacıyla 9 ay süreli zorunlu staj dönemlerinde öğrencileri haftanın belirli günlerinde istihdam ediyoruz.

Yönetim Kategorisine ve Toplumsal Cinsiyete Göre	2020	2021	2022	Oranlar
Üst Yönetim - Kadın	2	1	1	%14
Üst Yönetim - Erkek	5	6	6	%86
Direktör - Kadın	1	1	1	%25
Direktör - Erkek	1	1	3	%75
Müdür - Kadın	24	40	53	%14
Müdür - Erkek	154	224	325	%86
Yönetici - Kadın	125	104	125	%32
Yönetici - Erkek	298	247	262	%68
Diğer - Kadın	761	719	885	%28
Diğer - Erkek	1.651	1.655	2.244	%72
<b>Toplam</b>	<b>3.022</b>	<b>2.998</b>	<b>3.905</b>	

Diğer Gruplar	2020	2021	2022	Oranlar
Engelli - Kadın	15	14	18	%16
Engelli - Erkek	84	79	94	%84

Toplam Engelli Çalışanlar	2020	2021	2022
Engelli Çalışan Sayısı	99	93	112
Kanuni olarak çalıştırılması gereken engelli sayısı	91	90	117

Yönetim Yapısı	2020	2020	2021	2021	2022	2022
Üst Yönetim	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Kadın	2	%28,57	1	%14,29	1	%14,29
Erkek	5	%71,43	6	%85,71	6	%85,71
Üst Yönetim	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran
30-50 Yaş arası	6	%85,71	6	%85,71	6	%85,71
50 Yaş ve üstü	1	%14,29	1	%14,29	1	%14,29
<b>Üst Yönetim Toplam</b>	<b>7</b>	<b>%100</b>	<b>7</b>	<b>%100</b>	<b>7</b>	<b>%100</b>

Koçtaş'ın üst yönetiminde 30 yaş ve altında, yabancı ya da engelli kişiler mevcut değildir.

Yönetişim Yapısı	2020	2020	2021	2021	2022	2022
Yönetim Kurulu	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Kadın	1	%10	1	%10	1	%10
Erkek	9	%90	9	%90	9	%90
Yönetim Kurulu	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran
30 Yaş ve altı	0	%0	0	%0	0	%0
30-50 Yaş arası	3	%30	1	%10	1	%10
50 Yaş ve üstü	7	%70	9	%90	9	%90
Yönetim Kurulu	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Yabancı	4	%40	4	%40	4	%40
Türk	6	%60	6	%60	6	%60
<b>Yönetim Kurulu Toplam</b>	<b>10</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>%100</b>

Doğum İzni (Kadın Çalışanlar)	2020	2021	2022
Doğum iznine hak kazanan çalışanların sayısı	142	137	179
Doğum iznini kullanan çalışanların sayısı	142	137	179
Doğum izni bittikten sonra işe dönen çalışanların sayısı	94	105	157
Doğum izninden döndükten sonra 12 ay daha çalışanların sayısı	89	105	157
Doğum izni kullandıktan sonra işe dönen çalışanların toplam doğum izni kullananlara oranı	%66	%77	%88

Raporlama döneminde erkek çalışanlarımız doğum izni kullanmamıştır.

Devir Oranı-Genel Merkez	2020	2021	2022
Çalışan Devir Oranı*	%15	%27	%20
Devir Oranı-Mağazalar	2020	2021	2022
Çalışan Devir Oranı*	%7	%12	%17

\*Hesaplama formülü: İşten ayrılan personel sayısı / toplam personel sayısı X 100

Ortalama Hizmet Süresi (Yıl)	2020	2021	2022
Tüm Çalışanlar*	5	6	5
Ortalama Hizmet Süresi (Yıl)	2020	2021	2022
Kadın	5	6	5
Erkek	5	6	5
Ortalama Hizmet Süresi (Yıl)	2020	2021	2022
Genel Merkez	5	5	4
Mağazalar	5	6	5

\*Çalışanlarımızın hepsi beyaz yakalıdır.

**İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri**

<b>İş Sağlığı ve Güvenliği (Şirket Çalışanları) (Genel Merkez ve Mağazalar Konsolide)</b>			
<b>Kazalar</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Kaza Sebebiyle Ölüm Sayısı	0	0	0
İş ile İlgili Ölümlü Kaza Oranı	0	0	0
Kaza Sıklık Oranı (Yüksek öneme sahip ama ölüm hariç)	9,19	2,7	2,52
Kaza Sıklık Oranı (Kayıtlı)	33,06	6,95	6,11
<b>Hastalıklar</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
İş Hastalığı Sebebiyle Ölüm Sayısı	0	0	0
İş Hastalığı Kayıtlı Vaka Sayısı	0	0	0
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği (Alt İşveren Çalışanları) (Genel Merkez ve Mağazalar Konsolide)</b>			
<b>Kazalar</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Kaza Sebebiyle Ölüm Sayısı	0	0	0
İş ile İlgili Ölümlü Kaza Oranı	0	0	0
Kaza Sıklık Oranı (Yüksek öneme sahip ama ölüm hariç)	17,38	11,48	7,56
Kaza Sıklık Oranı (Kayıtlı)	36,69	28,13	14,77
<b>Hastalıklar</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
İş Hastalığı Sebebiyle Ölüm Sayısı	0	0	0
İş Hastalığı Kayıtlı Vaka Sayısı	0	0	0

**Ölümlü Kaza Oranı:** (Ölümlü kaza sayısı / Çalışılan saat) x 1.000.000

**Önemli İş Kazası Oranı (ölümlü kazalar hariç):** Önemli iş kazası sayısı (ölümlü kazalar hariç) / Çalışılan saat x 1.000.000

**Kayıtlı İş Kazası Oranı:** (Kayıtlı iş kazası sayısı / Çalışılan saat) x 1.000.000

<b>İSG Eğitimlerimiz</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Temel İSG Eğitimi Saati	260	5.649	6.976
Temel İSG Eğitimi Alan Çalışan Sayısı	165	3.804	872
İSG Eğitim Saati (Temel İSG Eğitimi dâhil)	6.354	17.520	16.823

**EĞİTİM YATIRIMLARI**

Türüne Göre Eğitim Saatleri	2020	2021	2022
Mesleki Gelişim	53.737	59.505	98.904
Kişisel Gelişim	4.635	628	6.665
İş Sağlığı ve Güvenliği	260	5.649	8.216
Çevre	1.885	3.843	8.691
<b>Toplam Eğitim Saati</b>	<b>60.517</b>	<b>69.625</b>	<b>122.476</b>

Cinsiyete Göre Ortalama Eğitim Saati	2020	2021	2022
Eğitim Alan Toplam Kadın Çalışan Sayısı	939	884	1.171
Kadın Çalışanlara Sağlanan Toplam Eğitim Saati	12.202	18.969	31.038
Kadın Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati	12,99	21,46	26,51
Eğitim Alan Toplam Erkek Çalışan Sayısı	2.128	2.190	3.074
Erkek Çalışanlara Sağlanan Toplam Eğitim Saati	37.359	45.608	89.884
Erkek Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati	17,56	20,83	29,24

Çalışan Kategorisine Göre Ortalama Eğitim Saati	2020	2021	2022
Üst Düzey Yönetici (BL-FL)	24	7	89
Orta Kademe (PL1-PL4)	246	39	1.079
İlk Kademe ve Uzman (PL5-PL13)	2.541	303	17.500
Saha Çalışanı (Yönetmel Rolü Olan)	11.980	524	33.670
Saha Çalışanı (Takım/Ekip Üyesi)	36.792	2.131	70.138
<b>Eğitim Harcamaları</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Toplam Eğitim Harcamaları (TL)*	1.579.022	1.163.640	3.223.673

\*Alt işveren çalışanları HARIÇ çalışan eğitimleri için harcanan toplam tutar.



# GRI İçerik İndeksi

<b>Kullanım Bildirimi</b>	Koçtaş 01.01.2022-31.12.2022 dönemi için GRI Standardına uygun raporlama yapmıştır.
<b>Kullanılan GRI 1</b>	GRI 1: Foundation 2021
<b>Uygulanabilir GRI Sektör Standardı</b>	Uygulanabilir Sektör Standartları mevcut değildir.

GRI STANDARDI/ DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	SAYFA NUMARALARI VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	DAHİL ETMEME			GRI SEKTÖR STANDARDI REF. NO.	
			DAHİL EDİLMİYEN BİLGİ	SEBEBİ	AÇIKLAMASI		
<b>Genel Açıklamalar</b>							
<b>GRI 2 Genel Açıklamalar 2021</b>	2-1 Organizasyon detayları	Sayfa 68	Gri alanlar, ilgili satırdaki göstergenin rapora dâhil edilmeme durumuna izin verilmediğini ya da GRI Sektör Standardı referans numarasının mevcut olmadığını gösterir.				
	2-2 Sürdürülebilirlik raporuna dâhil edilen kuruluşlar	Sayfa 68					
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim bilgileri	Sayfa 3					
	2-4 Tekrar eden bilgiler	Tekrar eden bilgi yoktur.					
	2-5 Dış güvence	Sayfa 50					
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Sayfa 13					
	2-7 Çalışanlar	Sayfa 59					
	2-8 Çalışan olmayan işçiler	Sayfa 60					
	2-9 Yönetişim yapısı ve bileşimi	Sayfa 13					
	2-10 En yüksek yönetim organına aday gösterilmesi ve üyelerin seçilmesi	Sayfa 13					
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Sayfa 5					
	2-12 Etkilerin yönetiminin gözetiminde en yüksek yönetim organının rolü	Sayfa 20					
	2-13 Etkileri yönetmek için sorumlulukların devri	Sayfa 20					
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sayfa 23					
	2-15 Çıkar Çatışması	Sayfa 22					
	2-16 Kritik endişelerin iletişimi	Sayfa 22					
	2-17 En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Sayfa 20					
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi			Performans değerlendirmesi	Bilgi mevcut değil	Değerlendirme yoktur	
	2-19 Ücret politikaları			Ücret politikaları	Bilgi mevcut değil		
	2-20 Ücret politikaları belirleme süreçleri			Ücret politikaları belirleme süreçleri	Bilgi mevcut değil		
	2-21 Yıllık toplam tazminat oranı			Tazminat oranı	Bilgi mevcut değil		
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi hakkında açıklama	Sayfa 5					
	2-23 Politika taahhütleri	Sayfa 57					

GRI STANDARDI/ DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	SAYFA NUMARALARI VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	DAHİL ETMEME			GRI SEKTÖR STANDARDI REF. NO.
			DAHİL EDİLMEYEN BİLGİ	SEBEBİ	AÇIKLAMASI	
<b>GRI 2 Genel Açıklamalar 2021</b>	2-23 Politika taahhütlerini stratejiye yerleştirme	Sayfa 22, 39, 41				
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltmeye yönelik süreçler	Sayfa 41-47, 50-51				
	2-26 Tavsiye alma ve kaygıları dile getirme mekanizmaları	Sayfa 22				
	2-27 Yasa ve düzenlemelere uyum	Sayfa 22				
	2-28 Kurumsal üyelikler	Sayfa 55				
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Sayfa 24, 25				
	2-30 Toplu iş sözleşmesi anlaşmaları	Sayfa 39				

GRI STANDARDI/ DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	SAYFA NUMARALARI VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	DAHİL ETMEME			GRI SEKTÖR STANDARDI REF. NO.
			DAHİL EDİLMEYEN BİLGİ	SEBEBİ	AÇIKLAMASI	
<b>Öncelikli Konular</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Sayfa 25	Gri alanlar, ilgili satırdaki göstergenin rapora dâhil edilmeme durumuna izin verilmediğini ya da GRI Sektör Standardı referans numarasının mevcut olmadığını gösterir.			
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Sayfa 25-26				
<b>Yolsuzlukla Mücadele (Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 22				
<b>GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016</b>	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	Sayfa 20				
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Sayfa 22				
<b>Enerji (Enerji yönetimi)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 50				
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1 Kurum içinde tüketilen enerji	Sayfa 50, 58				
	302-4 Enerji tüketiminde azaltım	Sayfa 50-51				
<b>İstihdam (İstihdam ve Çalışma Koşulları)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 32				
<b>GRI 401: İstihdam 2016</b>	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Sayfa 62				
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Sayfa 33				
	401-3 Doğum izni	Sayfa 39, 62				



GRI STANDARDI/ DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	SAYFA NUMARALARI VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR	DAHİL ETMEME			GRI SEKTÖR STANDARDI REF. NO.
			DAHİL EDİLMEYEN BİLGİ	SEBEBİ	AÇIKLAMASI	
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 28				
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018</b>	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Sayfa 28				
	403-2 Tehlike tanımlama, risk değerlendirme ve vaka araştırması	Sayfa 28-31				
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili işçi katılımı, danışma ve iletişim	Sayfa 28-31				
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili işçi eğitimleri	Sayfa 28-31, 63				
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan ilgili iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi	Sayfa 28-31				
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	Sayfa 28				
	403-9 İşle ilgili yaralanmalar	Sayfa 28, 63				
	403-10 İşle ilgili hastalıklar	Sayfa 28, 63				
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği (Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 38				
<b>GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016</b>	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Sayfa 38, 59-60				
<b>Ayrımcılık Yapmama (İnsan Hakları Değerlendirmeleri)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 39				
<b>GRI 406: Ayrımcılık Yapmama 2016</b>	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	Sayfa 39				
<b>Çocuk İşçilik (İnsan Hakları Değerlendirmeleri)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 39				
<b>GRI 408: Çocuk İşçilik 2016</b>	408-1 Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Sayfa 39				
<b>Zorla Çalıştırma (İnsan Hakları Değerlendirmeleri)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 39				
<b>GRI 409: Zorla Çalıştırma 2016</b>	409-1 Zorla çalıştırma olayları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Sayfa 39				
<b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği (Ürün Güvenliği)</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 41				
<b>GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016</b>	416-1 Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Sayfa 41				
<b>Koçtaş'ın Öncelikli Konusu – İş Etiği ve Uyum</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 22				
<b>Koçtaş'ın Öncelikli Konusu – Dijital Güvenlik ve Gizlilik</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 43				
<b>Koçtaş'ın Öncelikli Konusu – Afetlere Hazırlık ve Müdahale</b>						
<b>GRI 3: Öncelikli Konular 2021</b>	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Sayfa 53				





# İletişim

## KOÇTAŞ YAPI MARKETLERİ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

Taşdelen Mah. Sırrı Çelik Bulvarı  
Otokoç Blok 9 Çekmeköy/İstanbul

### Rapor İletişimi

[surdurulebilirlik.komitesi@koctas.com.tr](mailto:surdurulebilirlik.komitesi@koctas.com.tr)



**S E R C O M**  
D A N I Ş M A N L I K

### Sürdürülebilirlik ve Raporlama Danışmanı

[info@sercomconsulting.com](mailto:info@sercomconsulting.com)  
[www.sercomconsulting.com](http://www.sercomconsulting.com)

### Yasal Uyarı

İşbu KOÇTAŞ sürdürülebilirlik raporunda (rapor) yer alan bilgiler ve analizler raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklar ve bilgiler kullanılarak sadece bilgilendirme amaçlı yazılmıştır ve herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Şirket, yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm şahıslar ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımını nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar. Raporun her hakkı KOÇTAŞ'a aittir. Raporumuz dijital ortamda hazırlanmıştır ve basılmamıştır.





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