

2021 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Bu Dünya Bizim



RAPOR HAKKINDA

Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. olarak Yıldız Holding'in "Bu Dünya Bizim" sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda yürüttüğümüz çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki tüm çalışmalarımızı paylaştığımız, bu sene beşincisini hazırladığımız 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.

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

1 Ocak-31 Aralık 2021 performansımızı kapsayan raporda gerektiği yerlerde geçmiş verilerle kıyaslayarak değişimleri yansıttık.

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

İÇİNDEKİLER

GENEL MÜDÜR MESAJI	3
KURUMSAL YÖNETİM	7
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK - YAKLAŞIMIMIZ	9
ÜRÜN - İLHAM VERMEK	14
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MEMNUNİYETİ	17
TOPLUM - BİRLİKTE GÜÇLENMEK	22
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	30
DÜNYAYI İYİLEŞTİRMEK	32

GENEL MÜDÜR MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

Başarılarla geçen bir yılı daha geride bıraktık. Hem dünyamız hem de ülkemiz için yılın ilk yarısı pandemi koşullarının zorlukları ile geçti. Bu zorluklar sırasında sektörümüz de şirketimiz de fedakârca çalışmaya devam etti. Çünkü sürekli değişen pazar koşulları, tüm sektörlerde çevikliği ve değişime ayak uydurmayı zorunlu kılmaktaydı. Bizim sektörümüz açısından ise bu hızlı uyum sağlama yetkinliğinin yanında planlama, strateji, finansal gücü korumak ve insan odaklılık yine olmazsa olmaz idi. Senenin ilk yarısı, bir anlamda 2020 yılının devamı gibi pandemi önlemlerinin hem bizim sektörümüzü hem de paydaşlarımızın, müşterilerimizin faaliyette bulunduğu sektörleri etkilediği, bu koşullara uyumun önem arz ettiği bir dönemdi. Bu süreçte

Bizim Toptan yönetimi olarak bir önceki yıl olduğu gibi önceliğimiz, çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığını korurken, operasyonlarımızda gereken hassasiyeti devam ettirerek, kesintisiz bir şekilde en iyi fiyatlarla halkımıza kesintisiz hizmet vermek idi. İnsan odaklı ve hizmet odaklı felsefemiz, planlı stratejik adımlarımız ile birleşince, bu dönemi hem müşterilerimize sağlıklı kesintisiz hizmet vererek hem de operasyonel ve finansal hedeflerimizi koruyarak tamamladık.

2021 yılının ikinci yarısında pandemi koşullarının normalleşmesi ile ev dışı tüketim noktalarının açılmaya başlaması, çocuklarımızın okullarına geri dönmeleri bizleri çok mutlu etti. Bizim Toptan olarak, kendi alanında tek bir ticaret platformu olarak atmakta olduğumuz planlı adımlar, pandemi döneminde odaklandığımız yeni kanallar ve dijital anlamda sürdürdüğümüz dönüşüm ile birleşince başarılı finansal ve operasyonel sonuçlar sürpriz olmadı.

Bir süredir odağımızda olan dijitalleşme 2021 yılında da kilit çalışma alanlarımızdan biri oldu. Kaynak Planlama Sistemimizi (ERP) dönüştürmek adına attığımız adımlar 2022 yılı başında dönüşümü tamamlayacak noktaya ulaştı. Eş anlı olarak en kuvvetli kaslarımızdan biri olan güçlü CRM altyapımızı yapay zeka uygulamaları ile zenginleştirdik. Dijitalleşme yönünde attığımız bir diğer adım da müşterilerimizin mağazadaki deneyimlerini dijitale taşıdığımız, www.bizimtoptan.com.tr web sitemizi

geliştirmek ve mobil uygulamamızı hayata geçirmek oldu. Pandeminin hızlandığı teknoloji ve tüketim alanlarındaki değişimin hızına Bizim Toptan olarak uyum sağladığımız gibi, bu alandaki müşteri deneyimini de her geçen gün geliştirmek için çalışmaktayız. Müşterilerimize temassız alışveriş imkanı sunduğumuz Tıkla Gel AI uygulamamız, müşterilerimizin zamanlarını daha verimli kullanmalarına imkan sağlamaktadır. Aynı zamanda da ayrı bir dağıtım ağı ihtiyacı doğmadığı için ek karbon emisyonunu engellemektedir.

2021 yılındaki bir diğer başarılı sonucumuz da Türkiye'nin alanında öncü satın alma iş ortaklığı modeli olan SEÇ iş ortaklığı modelimizin gelişim performansıdır. Kazan-kazan felsefesi ile hem sistemden faydalanan küçük perakendeci sayısını hem de coğrafi yaygınlığını artırmaya devam eden SEÇ modelimiz ile 2021 başında **1.209** olan SEÇ Market iş ortağı sayısını **1.726**'ya yükselttik. Geleneksel kanal esnafının sürdürülebilir ve karlı büyümesini destekleyen modelimiz ile, ekonomimize, toplumumuza sürdürülebilir kalkınma sürecinde katkı sağlamaya devam edeceğiz. Geleneksel kanalın, küçük perakende esnafımızın varlığını ve gelişimini desteklediğimiz SEÇ Satın alma iş birliği modeline ve gelişimine inancımız tamdır.

Her geçen gün büyüyen müşteri sayısı, iş ortağı bayii sayısı ve Prosaf müşteri noktalarının taleplerini gelişen ürün portföyümüz ve yeni lansmanları ile genişlettiğimiz

GENEL MÜDÜR MESAJI

öz markalı ürün portföyümüz ile sağlamaya devam ettik. **412**'ye ulaşan öz markalı ürün portföyümüz, sigara hariç satışlarımızın da **yüzde 25**'ine ulaşarak kendi rekorunu tazelemiş durumdadır. Bu süreçte gerek markalı gerek öz markalı ürünlerimizi tamamı yerli üreticilerden temin etmeye devam ettik. 2021 yılında **630** farklı tedarikçi ile çalıştık. 2022 yılında da yerli üretimi desteklemeye devam edeceğiz.

2021 yılında finansal ve operasyonel anlamda sağladığımız başarıların yanında sürdürülebilirlik alanında çalışmalarımızı da devam ettirdik. 2021 yılı içinde yaptığımız enerji verimlilik yatırımlarıyla tüketilen toplam elektrik enerjisinde Kwh olarak **%3 oranında** azalış kaydettik. Bu başarıımızı 2022 yılında da devam ettirmek için toplam elektrik enerjisi tüketiminde ve toplam şebeke suyu tüketiminde yıldan yıla **%2,5 oranında** iyileşme sağlamayı hedeflerimize aldık. Ayrıca hayata geçirdiğimiz yeni nesil çalışma modelimiz ile de personel ulaşımından kaynaklı sera gazı emisyonlarının **%60 oranında** azaltılmasını amaçladık.

Yıl içinde hem israfla hem de atık yönetimi ile mücadelemizi de sürdürdük. **79 ton** ürünün ilgili kanallarda Fazla Gıda iş birliği ile hayvan yemi operasyonu sürecinde değerlendirilerek **31 milyon** akıllı telefonu şarj edebilecek enerjiye sahip **268 ton** CO₂ salınımını önlemiş bulunmaktayız.

Geçmiş yıllarda olduğu gibi 2021 yılında da gerek tedarikçi gerekse de çalışanlarımızın eğitimini devam ettirdik. İş güvenliğini odağımıza aldığımız sağlıklı ve güvenli iş ortamı hedefimizi iyileştirmek için çalıştık. 2021 yılı içerisinde farkındalık çalışması yaparak, **18** farklı konu başlığından **2610** adet İş Sağlığı ve Güvenliği afiş çalışmasını Türkiye genelindeki **173** mağazamızda yayınladık, tüm iş arkadaşlarımızın ve tüm paydaşlarımızın iş sağlığı ve güvenliği hususundaki hassasiyetimize uygun çalışması için yerinde gözlem ve kontrollerimizi yaptık.

Bilinmelidir ki, biz, Bizim Toptan ailesinin her bir ferdi çok değerlidir. Ve bu değerli bir ferdimiz, tüm müşterilerimize, paydaşlarımıza, toplumumuza ve gelecek nesillere daha iyisini sunmak için sorumluluk bilinciyle çalışmaktadır. Her gün bir öncekinden daha iyisini yapmayı ve her koşulda tüm müşteri grupları için en iyi alternatif olmayı hedeflemeye devam ederken, her gün bir önceki güne göre gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakmak için de çalışmaktayız. Bu çalışmalarımızda Yıldız Holding'in sürdürülebilirlik yaklaşımı olan "Bu Dünya Bizim" felsefesinden ilham almaktayız. Bu ilham ile 2021 yılında sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda; çevresel, sosyal ve yönetim alanlarında yaptığımız çalışmaları 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nu siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan büyük mutluluk duyuyorum. Bu yolda birlikte çalıştığımız tüm değerli çalışma arkadaşlarıma teşekkür

eder, 2022 yılında çok daha güçlü, başarılı, gelecek nesillere katkı sunan bir Bizim Toptan sözü vererek saygılarımı sunarım.

Hüseyin Balcı
Genel Müdür

BİZİM TOPTAN

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

2021 yılı sonu itibarıyla **70** ilde **173** mağaza, geniş müşteri tabanı ile güçlü Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management-CRM) uygulamaları, alternatif satış kanalları ve dijital satış platformu ile gelişen çok kanallı satış modeliyle Cash&Carry sektörünün mağaza sayısı bakımından en büyük, erişilebilirlik açısından en yaygın ve en yenilikçi şirketiz.

2011 yılından itibaren Borsa İstanbul’da işlem görüyoruz. 2014 yılı temmuz ayında iş ortaklığı mal tedariki sistemini satın alarak bu sistem içindeki üye marketlerin tedarikçiliğini üstlendik. Esnaf perakendeci iş ortaklarımızın ekonomik ve sosyal olarak sürdürülebilirliğini desteklediğimiz, sektörde iş ortaklığı mal tedariki sistemine sahip olan öncü ve tek şirket konumuna geldik.

Eş anlı olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızı hızlandırarak, 2020 yılında Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi’ne girmeye hak kazandık.

Stratejik planlarımızla uyumlu olarak müşteri çeşitliliğini ve sayısını artırmaya odaklanıyor, mağaza verimliliğini artırarak mağaza başına ciro artışı sağlıyor, alternatif satış kanalları ve dijital satış platformu kanallarını geliştiriyoruz.

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

Müşterilerimizin www.bizimtoptan.com.tr web sitemizden ve mobil platformlar üzerinden alışveriş yapmasına imkân sağlıyoruz.



BİZİM TOPTAN

VİZYON

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

MİSYON

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



70 ilde,
173 mağaza



2.597
çalışan



Yaklaşık **2,3**
milyon¹ aktif
müşteri



Günlük ortalama
35 bin müşteri



Ortalama
1.000 m² net satış
alanı büyüklüğüne
sahip mağaza
alanları²



Mağaza başına
ortalama **3.500**
stok kalemi



Türkiye genelindeki
mağazalarda yaklaşık
8.000 ürün çeşidi



630
Tedarikçi



70 ile **105**
mağazada faaliyet
gösteren **300** kişilik
PROSAF ekibi



2021 sonu itibarıyla
79 ilde **1.726** SEÇ
mağazası



7,2 milyar TL
satış hacmi



¹31 Aralık 2021 itibarıyla geçerli veridir. ² Ortalama mağaza kapalı alanını ifade eder

KURUMSAL YÖNETİM

Kurumsal yönetim anlayışımız şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik ilklerine dayanıyor. Paydaşlarımızla güvene dayalı ilişki kurmayı en temel görevlerimizden biri olarak görüyoruz. Kurumsal yönetim yaklaşımımız, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne ve bütün yasal düzenlemelere tam uyum temeline dayanıyor. Üçü bağımsız olmak üzere sekiz üyeden oluşan Yönetim Kurulu, kurumsal yönetim yapısının en yüksek organını oluşturuyor. 2020 yılında Olağan Genel Kurul Toplantısı ile seçilen, 2021 yılında Olağan Genel Kurul toplantısında yıl içinde ayrılmış bir yönetim kurulu üyesinin yerine yenisi atanan toplam 8 kişilik Yönetim Kurulumuz görevine devam etmektedir. Yönetim Kurulu'nda bir kadın üye yer alıyor. Yönetim Kurulu Başkanı ve icradan sorumlu Genel Müdür farklı kişilerdir. Genel Müdür ve ona bağlı üst düzey yöneticilerden oluşan Üst Yönetim icradan sorumludur. Yönetim Kurulu, Bizim Toptan'ın faaliyetlerine bağlı olarak gerekli durumlarda toplanmaktadır. Yönetim kurulunu desteklemek amacıyla faaliyet gösteren komiteler arasında Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi yer almaktadır. Kurumsal Yönetim Komitesi gerekli durumlarda Aday Gösterme ve Ücret Komitesi görevlerini yerine getirme gibi sorumluluklara da sahiptir. Ayrıca şirketimizin icradan sorumlu üst düzey yönetici ve çalışanlarından oluşan Sürdürülebilirlik Komitesi de görev yapmaktadır.

Şirketimizin yıl sonu sonuçlarının açıklandığı Faaliyet Raporunun içinde yer alan Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nda, kurumsal yönetimin uygulanma esaslarına ve uygulanmayan kurumsal yönetim ilkelerinin gerekçelerine yer vermekteyiz. [Kurumsal Yönetim yapısıyla ilgili detaylı bilgiye 2021 Faaliyet Raporu'nun 75-90 sayfalarında yer alan 2021 Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.](#)

[Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetim Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye kurumsal internet sitemizin Yatırımcı İlişkileri bölümünden ve Kamuyu Aydınlatma Platformu'ndan erişebilirsiniz.](#)

ETİK İLKELER

Etik ilkelerimiz iş yapış şeklimizin temelini oluşturmaktadır. Rüşvetle mücadele ve yolsuzluk kapsamında da rehber edindiğimiz bu ilkelere, 2018 yılında Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş. Etik İlkeler adı altında topladık ve benimsedik. Başta çalışanlar ve tedarikçilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın bu ilkelere uymalarını bekliyoruz. Çevrim içi eğitim platformu olan OnCampus aracılığıyla 2019'dan itibaren Genel Merkez çalışanlarına Etik İlkeler eğitimi veriyoruz. 2021 yıl sonu itibarıyla çalışanlara verdiğimiz etik ilkeler eğitiminde toplamda 633,5 saat eğitime ulaştık. Söz konusu eğitimlerin 75,5 saati 2021 yılında düzenlendik.

Paydaşlarımız, rüşvet ve yolsuzluğa, etik kuralların ihlaline yönelik bildirimleri Yıldız Holding Etik Bildirim Hattı (0216 524 34 24) veya etik.bildirim@yildizholding.com.tr e-posta adresi üzerinden iletebiliyorlar. Ek olarak Yıldız Holding Müşteri İlişkileri Merkezi (MİM), 0212 576 33 00 numaralı çağrı merkezi ve mim@yildizholding.com.tr e-posta adresi de etik bildirimlerin yapıldığı diğer kanallar arasında yer alıyor. İletilen bildirimler gizli tutuluyor. Etik ilkelere aykırı davrandığı tespit edilen çalışanlar Disiplin Kurulu'na sevk ediliyor ve Disiplin Kurulu, İcra Kurulu ile birlikte iş akdinin sonlanması dahil gerekli durumlarda yaptırımlar uyguluyor. 2021 yılında Etik Kurul'a Bizim Toptan için on iki bildirim geldi ve tamamı çözüme kavuşturuldu. Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili bildirim alınmadı.

Yıldız Holding Etik Bildirim Hattı'na ek olarak 2020 yılında Bizim Toptan Bildirim Hattı'nı oluşturmuştur. Şirketimizin kural ve prosedürlerine, Disiplin Kurulu Tecziye Cetveli'nde yer alan kurallara, çalışma prensiplerine, etik ilkelerine ve yasal süreçlerimize aykırı bir durum veya davranış oluştuğunda konuyla ilgili hızlı önlem alınmasını sağlıyoruz. Yıl içerisinde toplam on iki bildirim iletildi. Gelen bildirimlerin tamamı araştırılarak gerekli durumlarda aksiyon aldık.

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

KURUMSAL YÖNETİM

RİSK YÖNETİMİ

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

Denetim sonuçlarının ilgili komite üyeleri ve yönetim kurulu üyelerine bildirilmesiyle şirketin tüm iş akışları ve çalışanların yetkileri risk yönetimi kapsamında kontrol altına alınmaktadır. Tamamı bağımsız üyelerden oluşan Denetim Komitesi ise finansal verilerimize dair her türlü iç ve bağımsız denetimin yeterli ve şeffaf şekilde yapılmasından sorumlu durumdadır. Yıldız Holding ile risk yönetim sistemi oluşturma çalışmaları da yürütülmektedir. Stratejik hedeflerimizi ve bu hedeflere

ulaşmada olası risklerin detaylı analizi, güncellemesi, kök neden ve olasılık ile sonuç ve olasılık çalışmalarını sürdürülmektedir. Oluşturduğumuz risk haritasının sürekli takibini yaparak Riskin Erken Saptanması Komitesi ile düzenli olarak paylaşılmaktadır.

2021 yılında da tüm Bizim Toptan üst yönetim kadrosunun dahil olduğu risk envanteri çalışmaları düzenleyerek kök neden analizleri için ilgili yönetici ve çalışanları buluşturmaya devam ettik. 2020 yılında faaliyete geçirdiğimiz Ramak Kala uygulamasını sürdürdük. Ramak Kala ile çalışanların telefonlarındaki uygulamalarla proaktif şekilde risk tespitlerinde bulunabilmelerini sağlamaya devam ediyoruz. Bu uygulamayı, şirket içi risk kültürünün mavi ve beyaz yaka olmak üzere tüm çalışanlarda yaygınlaştırılması için önemli bir adım olarak görüyoruz. Ayrıca mağazalarımızda deprem ve doğal afetlere yönelik analizler yaparak gerekli aksiyonları alabilmek için sorumlu komiteler kurduk.

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

[Riskin Erken Saptanması Komitesi ile ilgili detaylı bilgiye 2021 Faaliyet Raporu'nun 86. sayfasından ulaşabilirsiniz.](#)

Genel Müdür
Mesajı

Bizim
Toptan

Kurumsal
Yönetim

Sürdürülebilirlik
Yaklaşımımız

Ürün:
İlham Vermek

Müşteri İlişkileri
ve Memnuniyeti

Toplum: Birlikte
Güçlenmek

İş Sağlığı ve
Güvenliği

Dünya:
İyileştirmek

Ekler



Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Yıldız Holding'in Sürdürülebilirlik çerçevesinde, "Bu Dünya Bizim" yaklaşımıyla başlattığı dönüşümünde Bizim Toptan olarak üstümüze düşeni yapmaya, bu doğrultuda faaliyetlerimizin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini yönetmeye devam ediyoruz .

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ



Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum – WEF) 2021 Küresel Riskler Raporu’nda belirtilen risklerin başında iklim değişikliği, aşırı hava olayları, çevresel sorunlar, sınırlı doğal kaynaklar geliyor.³

Ek olarak, 2020 yılında başlayan ve 2021 yılında da etkisini sürdüren COVID-19 salgınıyla birlikte dünya çok hızlı ve köklü bir değişimden geçmeye devam etmektedir. Dijitalleşme ve hızlı kentleşme gibi küresel eğilimler dünyadaki etkisini artırırken iklim sorunu ve global gelişmeler gıda ve tedarik zincirinde etkisini özellikle 2021 yılında hissettirmeye başlamıştır. Yaşanan bu değişim bireysel tercihleri ve beklentileri farklılaştırdığı için iş dünyası da değişen müşteri taleplerinden ve arz koşullarından çeşitli şekillerde etkilenmektedir. Gıda ve perakende sektöründe faaliyet gösteren bir şirket olarak bu değişimleri yakından gözlemleyerek ve gerekli aksiyonları alarak rekabet avantajımızı koruyabileceğimizi bilmekteyiz.

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

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

Komite, Yönetim Kurulu’nun onayı ile oluşturuluyor ve görevlendiriliyor. Yürütme, Yönetim Kurulu Başkan Vekili’nin sponsorluğunda, Genel Müdür’ün başkanlığında ve Yatırımcı İlişkileri Kıdemli Müdür’ünün sekreterliğinde gerçekleşiyor. Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü, Tedarik Zinciri ve Kanal Geliştirme Direktörü, Pazarlama Müdürü, Marka Yöneticisi, Çevre Yönetim Temsilcisi, Kalite Uzmanı ve Proje Yöneticisi’nin oluşturduğu on bir üye sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından sorumludur.

2021 yılında kurulan Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Yönlendirme Komitesi Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ali Ülker sponsorluğunda Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve CEO’su Mehmet Tütüncü başkanlığında Holding bünyesinde strateji ve hedeflerin yönlendirilmesinden sorumlu bulunuyor. Gerçekleştirilen kritik sürdürülebilirlik projelerinin konsolidasyonunu, koordinasyonunu, olası iş birliği imkânlarının takibini, hedef ve stratejilerini yürütüyor.

Genel Müdürümüzün üyesi olduğu Yıldız Holding Sürdürülebilirlik Platformu, Yıldız Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ali Ülker sponsorluğunda ve Sürdürülebilirlik Yönlendirme Komitesi liderliğinde çalışmalarını yürütüyor. Platform, şirketlerin üst düzey temsili ile şirketler arasında sürdürülebilirliğe ilişkin aktif bilgi akışı gerçekleştirilmesine imkân sağlıyor. Bu sayede platform şirketleri arasında iyi uygulamalar paylaşılarak birbirinden öğrenme teşvik ediliyor.

Bizim Toptan Sürdürülebilirlik Komitesi, yılda en az iki defa olmak üzere gerekli durumlarda toplanmaktadır. Komitede alınan kararlar Komite Başkanı aracılığıyla düzenli olarak Yönetim Kurulu’na raporlanmaktadır. 2019 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi altında çalışmalar yürütmek için kurulan Alt Komisyon (çalışma grubu), şirket genelinde sürdürülebilirlikle ilgili kararların alınmasından ve çalışmalarının takibinden sorumludur. Sürdürülebilirlik performansımız, Komite ve Alt Komisyonun çalışmaları sonucunda sürdürülebilirlik raporu aracılığıyla paydaşlarımızın değerlendirmesine sunulmaktadır.

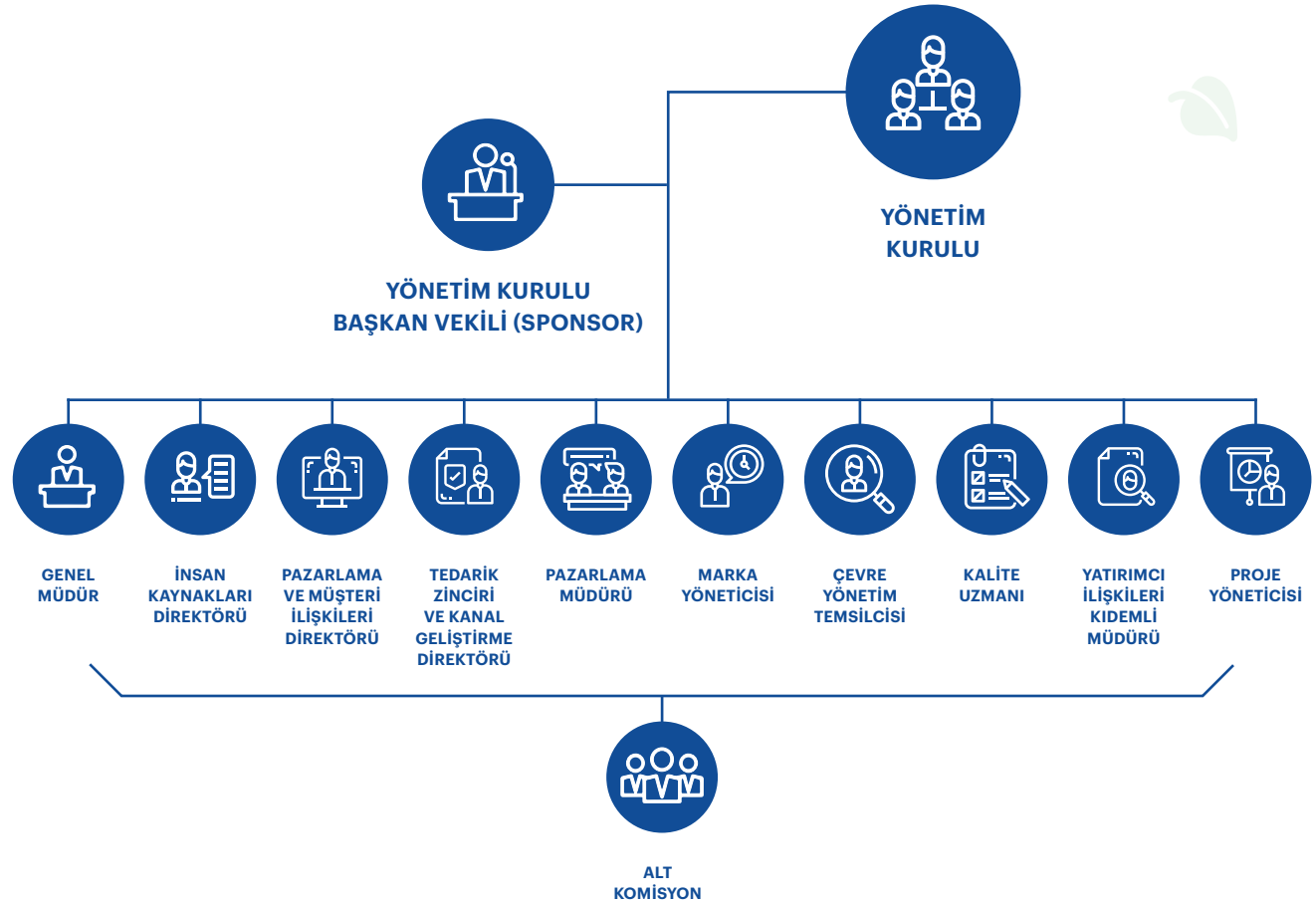
Alt Komisyon, Sürdürülebilirlik Komitesi’nin aldığı kararları uygulamaya koymak için çalışmakta ve Komiteyi desteklemektedir. Sürdürülebilirlik Komitesi de bağlı olduğu Yönetim Kurulu’na düzenli olarak raporlama

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

yapmaktadır. Komiteye doğrudan bağlı olarak çalışan Alt Komisyon, sürdürülebilirliğin şirket genelinde yerleşmesi amacıyla Komite tarafından alınan kararların uygulanması görevini yürütmektedir. Alt Komisyon, Özel Kanallar Satış Uzmanı, Bakım Onarım Yöneticisi, Talep Planlama ve Tedarik Zinciri Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü, Kalite Uzman Yardımcısı, Yazılım Uzmanı, Satış Operasyon Yöneticisi, Proje Yöneticisi ve Finans Direktörlüğü'nden bir temsilcinin yer aldığı on üyeden oluşmaktadır.

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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ ORGANİZASYON YAPISI



ÖNCELİKLİ KONULAR

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

İç ve dış paydaşların görüşlerini alarak belirlediğimiz öncelikli konuların başında çalışan memnuniyeti, yetenek yönetimi, kalite ve ürün güvenliği, dijitalleşme, lojistik ve tedarik zinciri yönetimi gelmektedir. Öncelikli konularda şirket performansını daha ileri taşıyacak hedefler belirlemek üzere 2019 yılında Komite üyeleriyle hedef belirleme çalıştayını gerçekleştirmiştir. Sürdürülebilirlik performansımızı geliştirmek üzere çalışmalarımız sürdürülmektedir. 2022 yılında ise öncelikli konuları; değişen koşullar, beklentiler ve talepler doğrultusunda gözden geçirerek güncellemeyi hedeflemekteyiz.



PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Paydaşlarımızla farklı metotlar aracılığıyla iletişim kuruyoruz.

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



Amaç Odaklı Ürünler ve İş Modelleri ile Geleceğe İlham Vermek

Müşterilerimize kaliteli ve güvenli ürünleri rekabetçi koşullarda sunuyoruz. Müşteri odaklı iş kültürümüzle müşteri memnuniyetinin her zaman en üst düzeyde olmasını hedefliyoruz.

KALİTELİ VE EKONOMİK ÜRÜNLER



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

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

70 ilde **173** mağazayla yaklaşık **8.000** çeşit ekonomik ve kaliteli ürün ile **2,3 milyon** üzerinde müşteriye hizmet ediyoruz. Kaliteden ödün vermeden sunduğumuz ekonomik ürünlerle geniş bir müşteri ağına sahip olmayı ve müşterilerimizin alım gücünü artırmayı amaçlıyoruz.

Yerli üretime destek vermek adına **630** farklı yerli tedarikçi den alınan ürünleri müşterilere ulaştırırken rota optimizasyonu uygulamasına göre yaptığımız dağıtım

planı sayesinde çalışan ve müşteri memnuniyetini sevkiyat sırasında yüksek seviyede tutuyoruz.

Bizim Toptan'da güçlü bir Öz Markalar/Own Brand iş kolu yer almaktadır.

Müşteri bazlı portföy yönetimi odağında, müşteri ihtiyaçlarını kanal odaklı karşılayan, kalite güvence prosedürlerine ve sağlık standartlarına uygun ürünler üreten Bizim Toptan, ürünlerini güçlü lansman planları ile desteklemektedir. Tüm pazarlama ve ticari mecralarda ürünlerinin iletişimini yaparak, tüketicide farkındalık ve marka bilinirliğini sağlamakta, müşteri sadakati artırmaktadır.

22 marka, **40** kategori, **412** üründen oluşan Bizim Toptan'ın Öz Marka/Own Brand ürünleri, 2021 yılında iş hacmini ciro bazında **%51,9** büyüme ile **1.4 milyar TL**'ye ulaşmıştır.

Bu büyüme ile Öz Marka/Own Brand ürünlerin, Bizim Toptan'ın sigara ve şeker hariç satış gelirleri içindeki payı bir önceki yılki **%24** seviyesinden **%26**'ların üstüne; sadece sigara hariç satışlar içindeki payı ise **%22**'den **%25**'e ulaşmıştır. Bizim Toptan öz markalı ürünleri ile ulaştığı müşteri sayısını da bir önceki yıla göre **%9,1** artışla **1.637.756**'ya yükseltmiştir.

Öz markalı ürün portföyünü; özel markalar ekibi, kalite güvence ekibi, ticaret ekipleri, tüm satış ve saha ekipleri, tedarik planlama ekibinin kolektif sorumlulukları ile yöneten Bizim Toptan, gelecek yıllarda da güçlü yeni markalar ve ürün grupları ile müşteri odaklı marka yönetimini sürdürmeye devam edecektir.



ÜRÜN GÜVENLİĞİ VE KALİTE

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

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

Ayrıca öz markalı ürünlerin periyodik muayene ve analizlerini yaptırarak kalite ve gıda güvenliğini sağlıyoruz.

Bizim Toptan çalışan ve müşteri güvenliğini her zaman önceliklendirmektedir. Bu kapsamda tüm Dünya'da hissedilen COVID-19 salgını sırasında çalışan ve müşterilerin sağlıklarını korumak adına TSE COVID-19 güvenli hizmet belgesi alınmıştır. Çevrim içi platforma taşınan toplantılar, COVID-19 konusunda yapılan bilgilendirici eğitimler ve ortak alanların hijyeni konusundaki inisiyatiflerimiz aracılığıyla güvenli bir çalışma ve alışveriş deneyimi sunulmuştur. Özel markalı ürünlerin **%81**'inin üretimini, uluslararası gıda güvenliği yönetim sistemleri sertifikalı tesislerde gerçekleştiriyoruz. Bu ürünlerin tamamını tüketici sağlığı ve güvenliği açısından değerlendiriyoruz

[Kalite Anlayışımıza buradan ulaşabilirsiniz.](#)

[Gıda Güvenliği Politikamıza buradan ulaşabilirsiniz.](#)

Tüm mağaza çalışanlarına Kalite, Gıda Güvenliği, İş Güvenliği Sistemleri ve Hijyen Standartları konularında eğitimler veriyoruz. Eğitimlerle; mal kabul sürecinden itibaren satış sürecinin her aşamasında gıda güvenliği sorumluluğu bilinciyle hareket etmelerini, müşterilere sağlıklı ve güvenli hizmet sunmalarını sağlıyoruz. 2021 yılında **55** yönetici adayı B-Raise Yönetici Yetiştirme Programı kapsamında toplam **45** dakika gıda güvenliği eğitimi almıştır.

2020 itibarıyla ana lojistik depolarımızda kalite kontrol çalışanları görev almaya başlanmıştır. Bu çalışmalar 2021 yılında da devam etmiştir. Kalite kontrol çalışanları, mal kabulde kalite kontrol, depo temizliği ve düzeni, haşere kontrol gibi süreçlerde gerekli kontrolleri sağlamaktadır.

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



Genel Müdür
Mesajı

Bizim
Toptan

Kurumsal
Yönetim

Sürdürülebilirlik
Yaklaşımımız

Ürün:
İlham Vermek

Müşteri İlişkileri
ve Memnuniyeti

Toplum: Birlikte
Güçlenmek

İş Sağlığı ve
Güvenliği

Dünya:
İyileştirmek

Ekler



Müşteri İlişkileri ve Memnuniyeti

Her zaman müşterilerin talep ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Bu talep ve ihtiyaçlara uygun, kaliteli, sağlıklı, güvenilir, avantajlı ürünler sunuyor ve yenilikçi uygulamalar hayata geçiriyoruz.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MEMNUNİYETİ



2021 yılında da devam eden salgın koşullarına rağmen, çok kanallı satış stratejimiz ve güçlü müşteri ilişkileri yönetimimiz sayesinde sektörde öncü faaliyetlerimizi müşterilerimize sunduk. Stratejik iş ortaklarımız olarak gördüğümüz müşterilerimizin memnuniyetine odaklanmaya devam ettik. Her zaman müşterilerin talep ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Bu talep ve ihtiyaçlara uygun, kaliteli, sağlıklı, güvenilir, avantajlı ürünler sunuyor ve yenilikçi uygulamalar hayata geçiriyoruz. Bu sayede müşteri memnuniyetini artırıp müşteri deneyimini geliştiriyor, farklı müşteri ve tüketici gruplarına odaklanıyoruz. Müşteri sayısı bir önceki yıla kıyasla **%6,2** artarak **2,3 milyonu** aştı. 2021 yılında çevrim içi kanalları kullanan müşteri sayısı ise yaklaşık **230 bin** oldu. Toplam satış gelirleri bir önceki yıla kıyasla **%34**'lük bir artış göstererek **7.2 milyar TL** oldu.

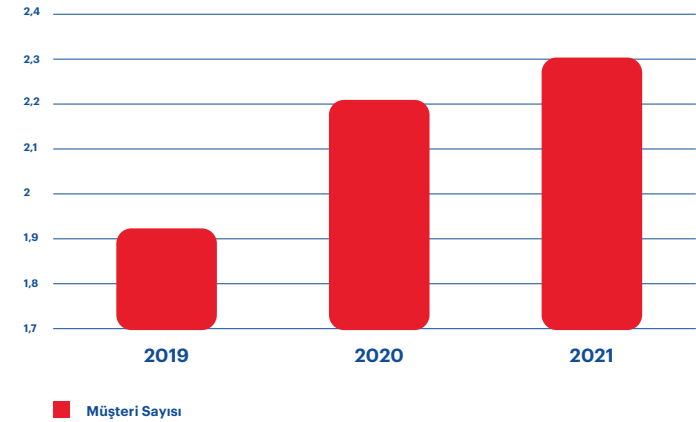
70 ilde **173** mağazayla çalışarak yerel istihdamı desteklerken aynı zamanda KOBİ'leri güçlendirmeye devam ediyoruz. Müşterilerin ihtiyacı olan ürünleri onlara en yakın konumda, uygun fiyat ve geniş ürün portföyüyle sunuyoruz.

2020 yılında önceliklerimizi COVID-19 salgını nedeniyle "sağlık" ve "sürdürülebilir, kesintisiz hizmet" olarak belirlemişken, 2021 yılında da devam eden salgın koşulları nedeniyle bu tutumumuzu sürdürdük. Müşterilerin ve çalışanların sağlığını ön planda tuttuk. 2019'da İstanbul'da test edilen Tıkla Gel AI uygulamasını 2020 yılında pandeminin etkilediği alışveriş alışkanlıklarına hızlıca uyum sağlayarak tüm mağazalarda aktif olarak kullanılabilir hâle getirmiştik. 2021 yılında Tıkla Gel AI uygulaması ve Dijital Ticaret kanallarından gerçekleştirdiğimiz satış hizmetlerimizde müşteri deneyimini geliştirmeye devam ettik.

PROSAF, salgın kısıtlamalarının kantin ve ev dışı tüketim (EDT) müşterileri üzerinde devam eden olumsuz etkisine rağmen beş şehri daha kapsayarak **70** ilde, **105** mağazada hizmet verir hale geldi. 2020'nin sonlarına doğru hizmete giren Tele-Satış yöntemi ile PROSAF müşterilerine yüz yüze hizmetin yanında telefonda da destek vermeye başlamış idi. 2021 yılında da Tele Satış kanalımızı iyileştirerek hizmet vermeye devam ettik.



**Güçlü müşteri ilişkileri yönetimiyle
müşteri sayımız bir önceki yıla kıyasla
%6,2 artarak
2,3 milyonu aştı.**



MÜŞTERİNİN SESİ (VOICE OF CUSTOMER)

Bizim Toptan olarak müşterilerimize çevrim içi ve çevrim dışı birçok kanaldan hizmet veren bir ticaret platformuna dönüştük. Müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak amacıyla müşterilerin sosyal medya, e-posta, çağrı merkezi, internet sitesi yorumları ile geri bildirimlerini düzenli aralıklarla takip ederek ve değerlendirerek müşteri algımızı görünür hale getirdik. Müşterinin Sesi Projesi ile müşteri deneyimi ölçüm araçları oluşturduk. Bu projeden elde edilen iç görüye göre müşteri beklentilerine uygun aksiyonlar geliştirdik.

Müşteri İlişkileri Merkezi (MİM), Dijital Ticaret Çağrı Merkezi, Somera, anketler ve müşteri temsilcileri gibi kanalları aktif bir şekilde kullanarak müşterilerin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini topladık. Müşteriyle temas edilen tüm süreçleri ölçülebilir hale getirerek dijitalleştirdik. Gelişim alanlarını tespit ederek müşterilerin beklentileri doğrultusunda ilerleme kaydettik. Bu sayede müşteri deneyimini iyileştirdik ve memnuniyetlerini artırdık. Tüm bu aksiyonlarla 2021 yılı için hedeflediğimiz **3.85** memnuniyet skorunu yıl sonunda ortalama **3.88** ile hedef üstünde tamamladık.



MÜŞTERİ GRUP VE KANALLARI

Kurumsal Müşteriler
Şirketler, fabrikalar, esnaf ve sanatkarlar,
kamu kurumları, askeri kurumlar

Geleneksel Müşteriler
Bakkallar, marketler, kuruyemişçiler,
büfeler, kantinler, akaryakıt
istasyonlarındaki marketler

HORECA
Yataklı işletmeler (oteller), unlu mamul
işletmeleri, restoran, işletme mutfakları,
içecek işletmeleri, fastfood, catering vb.

Bireysel Müşteriler
Uygun fiyata kaliteli ürün alma ihtiyacı olan
tüm bireysel müşteriler

SEÇ Market Franchise modeli bayilerimiz

Toptancılar
Ticaret odaklı büyük toptancı, dağıtıcı/
servisçi toptancı vb.

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİ

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

Müşteri geri bildirimlerini MİM'in **0850 969 62 96** numaralı çağrı merkezi, web sitesi iletişim kanalı ve sosyal medya hesapları üzerinden alıyor ve yanıtıyoruz. Yıldız Holding MİM'e gelen bildirimlere, bünyemizdeki Müşteri Deneyimi Yönetimi Direktörlüğü tarafından en geç **48 saat** içerisinde yanıt veriliyor. 2021 yılında müşterilerden toplam **8.572 adet** geri bildirim (şikâyet) ulaştı. Bu bildirimlerin **%70**'ini ilk kontakta hedef süre içerisinde çözümlenmiştir. Bildirimleri Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) ve Yıldız Holding MİM Politikası'na uygun olarak müşterilerin gizliliği ve bilgi güvenliğini güvence altına alarak çözümlüyoruz.

Proaktif şekilde gerçekleştirdiğimiz çalışmaların yanı sıra, müşteri memnuniyet düzeyini ölçen çalışmalarla gelişim alanlarını tespit ediyor ve gerekli adımları atıyoruz. Tüm kanallarda **92.361** müşterimizin cevapladığı memnuniyet skorumuz 2021'de **3,88** olarak gerçekleşti. 2022 yılında ise mağaza için memnuniyet hedefimiz **4,05**, E-ticaret için de **3,95** olarak belirlendi. Müşterilerimize alışverişleri sonrasında memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket kısa mesajı (SMS) gönderiyoruz ve geri bildirimlere göre aksiyonlarımızı alıyoruz.

PROSAF (PROFESYONEL SATIŞ GÜCÜ) PROFESYONEL SATIŞ EKİBİ

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

Her müşteri grubuna özel ürün portföyü oluşturarak müşterilere ihtiyacı olan tüm ürünleri eksiksiz temin ediyoruz. Mağazalarımızda bulunan tüm markaları, geleneksel ve EDT noktalarına yerinde teslim ediyoruz.

2021 yılında **70 il 105** mağazada **300** personel ile toplamda **706 milyon TL** ciro ile **%78** büyüme göstererek tüm Türkiye’de yaygınlaşma hedefine bir adım daha yaklaşmıştır bulunuyoruz.

Müşterilere tüm ürünleri, tek bir tedarikçiden, çevrim içi sipariş, esnek ödeme seçenekleri, yerinde teslimat, kolay iade ve değişim gibi avantajlarla sunuyoruz. **105** mağazada faaliyet gösteren **300** kişilik PROSAF satış ekibi ile **450**’den fazla tedarikçiden toplamda **7.000**’den fazla markalı ve özel markalı geniş bir ürün portföyünü **70** ildeki mağazalarımızla **81** ildeki müşterilerimize sunuyoruz.

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

Değişen müşteri beklentilerini karşılamaya yönelik gerçekleştirdiğimiz proje ve odak çalışmalar ile büyümemize katkı sağlamaya devam ediyoruz.

Öz markalarımıza yatırımlar artırılarak **412** ürünümüz ile müşterilerimize rekabetçi ve kaliteli ürünlerimizi sunduk.

Büyük müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik beklentiyi en iyi seviyede karşılamak adına **45** kişilik kurumsal satış ekibi ile “key account” müşteri yönetim sürecimizi hayata geçirerek müşterilerimizde sadakati ve sürekliliği artırdık.

Bu sayede bir önceki yıla göre **%78** büyüyerek **706 milyon TL** ciroya ulaşarak 2020’de **23 bin** olan müşteri sayısını 2021’de **25 bine** çıkardık. Gerekli dijital yatırımlarla gelecek planlarımızı yapıyor ve tüm Türkiye geneline yaygınlaşmayı hedefliyoruz.



DİJİTAL TİCARET

Teknolojik gelişmeler, dijitalleşmenin alışveriş alışkanlıklarını değiştirmesi ve her geçen gün dijital ticaret hacminin artması gibi gelişmeler ışığında 2017 yılında hayata geçirdiğimiz dijital satış platformunun adresini bizimtoptan.com.tr olarak yeniledik.

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

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

TIKLA GEL AL

Müşterilerin internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden verdiği siparişlerini, istedikleri saat aralığında istedikleri mağazadan teslim alabilecekleri şekilde tasarladık ve müşterilerimiz ile buluşturduk. Tıkla Gel Al olarak adlandırdığımız bu hizmeti 2020 yılında Türkiye'deki tüm mağazalarımızda yaygınlaştırarak salgın döneminde müşterilere kesintisiz hizmet sunmuştuk. 2021 yılında da bu kanaldaki müşteri deneyimini iyileştirmeye odaklandık. 5.000'den fazla ürün çeşidinin tüketiciye dijital platformlardan sunulduğu Tıkla Gel Al uygulaması sayesinde sektörün değişen taleplerine hızlı ve etkili bir çözüm yaratmaya devam ediyoruz olduk.

Toplam ticaretimiz içerisinde dijital satış kanalının ağırlığını artırmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak müşterilere zamandan tasarruf edebilecekleri, avantajlı fiyat ve kampanyalardan faydalanabilecekleri daha kolay ve güvenilir bir alışveriş deneyimi sunmak için çalışıyoruz.

Tıkla Gel Al kanalımızdan verilen her bir sipariş, ek bir ambalajlama sürecine girmediği için koli tasarrufu da yaratmaktadır. Ayrıca ek bir dağıtım uygulamasına yer olmadığı için ilave karbon salımı da bulunmamaktadır.

**4 ADIMDA
KOLAY ALIŞVERİŞ**

- 1 **bizimtoptan.com.tr**'ye tıkla, mağazanı seç
- 2 Sepetini doldur
- 3 Sen gelene kadar siparişin hazırlansın
- 4 Teslim al, arabana yükle

Siparişlerini bizimtoptan.com.tr'den verebilir, senin için hazırladığımız siparişlerini dilediğin mağazadan gelip teslim alabilirsin.

bizimtoptan.com.tr





Toplum: Padaşlarımızla Güçlenmek

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

STRATEJİK TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ



Cash & Carry sektöründe Türkiye'nin mağaza sayısı bakımından en büyük, erişilebilirlik açısından en yaygın şirketi olarak tedarik zinciri yönetimini sürdürülebilir büyüme hedeflerimize ulaşmada öncelikli alanlar arasında konumlandırıyoruz. Tedarik zincirinde verimliliğe, dijitalleşmeye, tedarikçiler ve iş ortaklarımızla iş birliklerine odaklanıyoruz. Kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanmak adına tedarik zincirindeki riskleri analiz ediyor ve bu riskleri 2017 yılından itibaren başlattığımız merkezi bir sistemle yöneterek kontrol altına alıyoruz.

2021 yılında itibarıyla **59**'u yeni ve tamamı yerel olmak üzere **630** tedarikçiyle çalışıyoruz. Yerel tedarikçilere öncelik veriyor, bu sayede yerli üretim ve sermayeye destek oluyoruz. Tedarikçilerimizle kurduğumuz çeşitli iş birlikleriyle güçleniyoruz. Yaptığımız çalışmalarla yerel sosyo-ekonomik kalkınmaya doğrudan destek oluyoruz.

2021 yılında itibarıyla 59'u yeni ve tamamı yerel olmak üzere 630 tedarikçiyle çalışıyoruz.

Tedarik Zinciri Müdürlüğü altında talep-tedarik ve planlama-sipariş yönetimi ile lojistik yönetimi süreçlerini yönetiyoruz. Tedarikçilerden gelen ürünler için mal kabul standartlarımızı tedarikçilere iletiyor, bu sayede;

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

Lojistik ağını ise Depo Yönetim Sistemi, Araç Saha Yönetimi, Depo Otomatik Sayım Parametresi, ABC Analiz Raporu, Rota Optimizasyonu gibi iyi uygulamalarla kontrol ediyor, siparişlerin giriş, çıkış ve teslimat süreçlerini takip ediyoruz. Siparişlerin planlama aşamasında tır ve kamyon kapasitelerine göre doluluk hesabı ve rota optimizasyonu yapıyoruz.

Adana, Gebze ve Erzurum'da bulunan Ana Depolarımız; İstanbul Asya ve Avrupa yakası, Ankara ve Bursa illerimizdeki Soğuk hava Depolarımız ve Tuzla'da bulunan soğuk aktarma merkezimiz üzerinden mağazalarımıza düzenli sevkiyatlar yapıyoruz.

2021 yılında **%95**'in üzerinde araç doluluk oranı ile yaklaşık **6 milyon km** yol kat ettik.

Mikro Dağıtım operasyonlarımızda **81** ilde, **120** araçlık filomuzla, müşterilerimize siparişlerini ertesi gün teslim edebiliyoruz. Süreçlerimizi uçtan uca dijitalleştirerek, müşterilerimize siparişlerinin durumunu anlık olarak görebilmelerini sağlayan sipariş izleme uygulamaları sunuyoruz. Tüm bunları yaparken ileri analitik algoritmaları ile rota optimizasyonu çözümleri sunuyor, bu sayede yıllık **400 bin km**'lik tasarruf üreterek CO₂ salınımının **%13** seviyelerinde azalmasını sağlıyoruz. Bu çevreci yaklaşımımızla yıllık 2.500'e yakın ağaca eş değer fayda sağlıyoruz.



STRATEJİK TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ



TEDARİKÇİ SEÇİMİ VE DENETİMİ

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

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

sonuçlanmasının ardından tedarikçilerle çalışmaya başlıyoruz. Denetimler sırasında uygunsuzluk bulunması durumunda tedarikçiye bilgilendirerek aksiyonlar alıyoruz.

2021 yılı itibarıyla **68** özel markalı ürün tedarikçimizin **73** tesisinde üretim yapılmaktadır. Bu tesislerin **72** tanesi 2021 yılında denetlenmiştir.

**2021 yılında özel markalı
ürün tedarikçilerimizin
%99'unu denetledik.**

Tedarikçilerimizi düzenli denetlemenin yanı sıra eğitimlerle onları destekliyor, gelişimlerine katkı sağlıyoruz. 2020 yılında iş sağlığı ve güvenliği, COVID-19 önlemleri, çalışan mevzuatı, çalışan hak ve sorumlulukları konularını kapsayan eğitimler düzenledik. Bu eğitimlere tedarikçi eğitimlerimiz 2021 yılında da devam etmiştir. Gelecek dönemde de devam edeceğini düşünüyoruz.



İŞ ORTAKLIĞI MODELİ

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

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

Kurumsal Kimlik & Standardizasyon, Marka Konumlandırma, Dijital Marka ve Mutlu Müşteri Yaratmak olmak üzere dört ayağı bulunan SEÇ Market vizyonu ile perakende sektöründe öncü bir konumda bulunmayı amaçlıyoruz. "Mahallenizin Marketi" olarak konumlanan SEÇ Marketler ile esnafın kültürünün modern perakende sektörüyle harmanlanmasını sağlıyoruz. Dijitalleşmenin bütün sektörleri etkisini aldığı bir dönemde, "Dijital Marka" olma vizyonu ile hareket ediyoruz. 2021 yılında

da yeni SEÇ Portal sistemi üzerindeki çalışmalarımız devam etmiştir. Yeni portalle birlikte, market bayilerinin tedarik süreçlerini kolayca yönetebilmelerini, mali yapılarını kontrol edebilmeleri hem daha teknolojik hem de alt yapısal olarak saha ekibinin daha etkin bir biçimde kullanabileceği bir platform yaratmak hedeflenmiştir.

2021 yılı, "Hızlandırılmış Büyüme" stratejisiyle devam eden SEÇ Market yolculuğunda önemli bir yıl oldu. Ağustos 2020'de **%90** Bizim Toptan ve **%10** Yıldız Holding ortaklığı ile SEÇ Marketçilik A.Ş.'yi kurduktan sonra büyüme stratejimiz hız kazanmıştır. 2021 sonu itibarıyla mağaza sayımızı nette **408** yeni mağaza ile **79** ilde **1.726** mağazaya ulaştırdık. Bizim Toptan'ın satış gelirlerine **1.4 milyar TL** katkı sağlayan SEÇ Market, Bizim Toptan toplam cirosu içerisindeki payını **%20**'ye çıkardı. Değeri gün geçtikçe artan SEÇ Market modeline, 2022 yılında da belirlediğimiz vizyon ve stratejiler ile kaldığımız yerden devam edeceğiz.

**SEÇ Market 2021 yıl sonu itibarı ile
79 ilde 1.726 mağaza sayısına ulaştı
ve Bizim Toptan'ın satış gelirlerine
1.4 milyar TL katkı sağlayarak ciro
içerisindeki payını %20'ye çıkardı.**



İŞ ORTAKLIĞI MODELİ

SEÇ MARKET MODELİNİN ESNAFA SUNDUĞU DESTEKLER

İş ortağına dayalı kazan-kazan modeli

Kolay ve hızlı sipariş verme sistemi

Perakende uzmanlık desteği

Minimum yatırımla iş kurma imkanı

Pazarlama desteği

Düşük operasyon maliyeti

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

Vadeli, taksitli ürün alma gibi seçenekler ile SEÇ Market bayilerinin işletme sermayesi yönetimini olumlu katkı

Exclusive markaları satarak müşteri bağlılığı sağlama avantajı

YÜKSEK ESNEKLİK

Bölgesel
SKU Sunumu

Hızlı Karar
Verme

Uyarlanabilir
Mağaza Formatı

YÜKSEK ÖLÇEKLENEBİLİRLİK

Düşük Maliyet/
Hızlı Geri Dönüş

Düşük İşletme
Sermayesi

Etkin Maliyetli
Gayrimenkul
Yönetimi

Uyarlanabilir
Dağıtım
Kapasitesi

ÇALIŞANLAR

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

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

2021 yılında genel merkez ve mağazalarda çalışan sayısı **2.597**'ye ulaştı. Çalışanlarımızın **%38**'i 30 yaş ve altı çalışanlar oluşturuyor. Çalışanlar arasında

kadınların oranı **%13**. Çalışanların **%91**'ini saha çalışanları oluşturuyor. 2021 yılında **1**'i kadın **40**'i erkek olmak üzere toplamda **41** engelli kişiye istihdam sağladık.

COVID-19 salgını sürecinde dijitalleşme çalışmalarını insan kaynakları uygulamalarında da devam ettiriyor, çalışanlarımızın güvenli ve verimli çalışmaları için de gerekli çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Bu süreçte tüm çalışanlar için hibrit bir çalışma modeline geçtik.

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

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

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Faaliyet gösterdiğimiz sektördeki öncülüğümüzün yanı sıra içinde bulunduğumuz topluma fayda sağlamaya da öncelik veriyoruz.

Çevre, eğitim ve kamu sağlığına saygılı ve bunları destekleyici uygulamalarla toplumu güçlendirmek üzere çalışıyoruz.

Yıldız Holding bünyesinde faaliyet gösteren bir şirket olarak 2014 yılından beri her yıl Kasım ayının Mutlu Et Mutlu Ol Günü'ne katkı sağlıyoruz. Bu kapsamda çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Mutlu Et Mutlu Ol Günü, 2021 yılında merkez ofisimizde gün boyu süren bir etkinlik düzenledik. Bugüne özel çalışanlarımız adına Darüşşafaka Cemiyeti'ne bağışta bulunduk.

Kadın çalışanların oluşturduğu sosyal sorumluluk grubu Güzel Bir Hareket ekibi, 2021 yılında çalışmalarını devam ettirdi. Ramazan ayında 44 adet erzak kolisi hazırlayarak ihtiyaç sahibi ailelere ulaştırıldı, Ramazan Bayramı vesilesi ile Yüksekova da yer alan bir ilkokulda eğitimini devam ettiren 15 çocuğa bayramlık kıyafetler ulaştırıldı. Doğuda yer alan bir ilkokulumuzda okuyan 13 çocuğumuza kıyafet yardımıyla bulunuldu. Güzel bir hareket ekibi olarak her sene çocuklarımızın yüzlerini güldürmeye devam edeceğiz.



ÇALIŞANLAR

PERFORMANS VE KARIYER YÖNETİMİ

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

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

Performans yönetim süreci; planlama (şirket, departman ve bireysel hedeflerin belirlenmesi), ara değerlendirme (ilerlemenin takibi) ve yıl sonu değerlendirme (yıl sonu değerlendirme) olmak üzere üç dönemden oluşuyor. Performans yönetim sistemi ile hem hedefin kendisini hem de nasıl başarıldığını değerlendiriyoruz. Yetkinlik Değerlendirmeleri Yıldız Holding İnsan Kaynaklarının

liderliğinde "Yıldız Ol" yetkinlikleri ile 360 derece değerlendirme sistemine göre gerçekleştiriliyor.

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

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

Değerlendirme sürecinde çalışanlar görev, yetkinlik ve hedef bazlı olmak üzere üç aşamada değerlendiriliyor. Bunun yanı sıra, saha çalışanlarına yönelik çeyrek dönemlerde kârlılık, müşteri memnuniyeti, stok yönetimi ve denetim gibi temel performans göstergeleri üzerinden prim sistemine dahil oluyor. 2021 yılında saha ve ofis çalışanları olmak üzere toplamda **2.597** kişiyi performans değerlendirmesine tabi tuttuk.

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

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

B-Raise Mağaza Yönetici Yetiştirme Programı ile mağaza yönetici adaylarımıza şirket kültürü, iç denetim, müşteri yönetimi, finans, insan kaynakları konularında deneyimli iç eğitmenler aracılığıyla eğitimler veriyoruz. Eğitimin saha ayağıyla, yönetici adayları, Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde yer alan pilot mağazalarda kasadan reyona, depodan mal kabule kadar farklı birimlerde görev alarak, yönetecekleri tüm rolleri deneyimlemelerini sağlıyoruz. Bu programa 2021 yılında **55** çalışanımız katılmıştır.

Çalışan Eğitimleri (kişi*saat)	2018	2019	2020	2021
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati (İSG eğitimleri hariç)	43.104	39.823	25.647	46.580,2
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	21,4	18	10,1	17,3

ÇALIŞANLAR

Mağazalara yeni müşteri kazanım sürecinde aktif rol alacak müşteri temsilcilerinin eğitim sürecine dahil edilerek yetiştirilmesi ve yetenek havuzunun genişletilmesi amacıyla Müşteri Temsilcisi Yetiştirme Programını hayata geçirdik. Programa 2021 yılında **37** çalışanımız katıldı.

Mağazalarda bulunan tüm markaları, geleneksel ve ev dışı tüketim noktalarına yerinde teslim etmek amacıyla PROSAF'a uyum için kurulan Satış Okulu, yeni işe başlayan saha satış ekipleri için teknik eğitimlerden oluşan sınıf içi eğitimleri ve saha eğitimlerini kapsıyor. 2021'de Satış Okulu'na toplam **33** çalışanımız katıldı.

Bizim Toptan çalışanlarının dijital yetkinliklerini geliştirmek amacıyla "Data Translator Class 101" programını oluşturduk. Bu doğrultuda Bizim Toptan çalışanlarından bu programa dahil olmak isteyen çalışanları talep toplayarak değerlendirme sonucunda, **16** kişi ile programı tamamladık.

Kurumsal sosyal iletişim ve öğrenme-gelişim platformu olan OnCampus ile, tüm çalışanlarımıza teknik, mesleki ve kişisel gelişim konularında iç kaynaklarla eğitimler sunarak aynı bakış açısında, kalite anlayışında hizalanmalarını hedefliyoruz. Çalışanlarımızın iyi uygulamaları ve başarılarını da paylaşılabildikleri bu platformla, birbirinden öğrenme kültürünün de

oluşmasına katkı sağlıyoruz. 2021 yılı itibarıyla platform üzerinden toplam **31.389,7** saat eğitim verdik.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE BAĞLILIĞI

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

Memnuniyeti artırmada verimliliğin ve çalışan iletişiminin önemli rolü olduğunu düşünüyoruz.

Merkezi fonksiyonlarda işe yeni başlayan çalışma arkadaşlarımız için online oryantasyon sürecini hayata geçirdik. Amacımız yeni çalışma modeli kapsamında yeni işe başlayan çalışma arkadaşlarımızın adaptasyonunu hızlandırmaktır. Süreçte buddy desteği, buddy bilgilendirme kılavuzu, mağaza oryantasyonu, oryantasyon ve buddy süreci değerlendirme anketi gibi yenilikleri sürecimize dahil ettik.

Heyecanı ve özverisi ile değer üreten ve örnek teşkil eden çalışma arkadaşlarımızı iç iletişim kanalları ile duyurarak çalışan motivasyonunu artırmayı amaçlayan "Fark Yaratan Uygulamalar" projemizi hayata geçirdik.

HR Online Goya projesi kapsamında insan kaynakları ekibimiz ile saha çalışanlarımızın bir araya geldiği online toplantılar düzenledik. Özellikle saha rollerindeki çalışma arkadaşlarımız ile bir araya gelerek süreçlerimiz ve gündemlerimiz üzerinden sohbet ederken aynı zamanda sorularını yanıtladık.

İnsan Kaynakları ekibimiz çalışan bağlılığı çalışmaları kapsamında "İnsan Kaynakları Çay Sohbetleri" adı altında online toplantılar gerçekleştirdi. Merkezi fonksiyonlardaki çalışma arkadaşlarımız ile departman bazlı bir araya gelerek gündemlerimiz, yeni çalışma modelimiz ve beklentileri ile ilgili fikir alışverişinde bulunduk.

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

Genel Müdür
Mesajı

Bizim
Toptan

Kurumsal
Yönetim

Sürdürülebilirlik
Yaklaşımımız

Ürün:
İlham Vermek

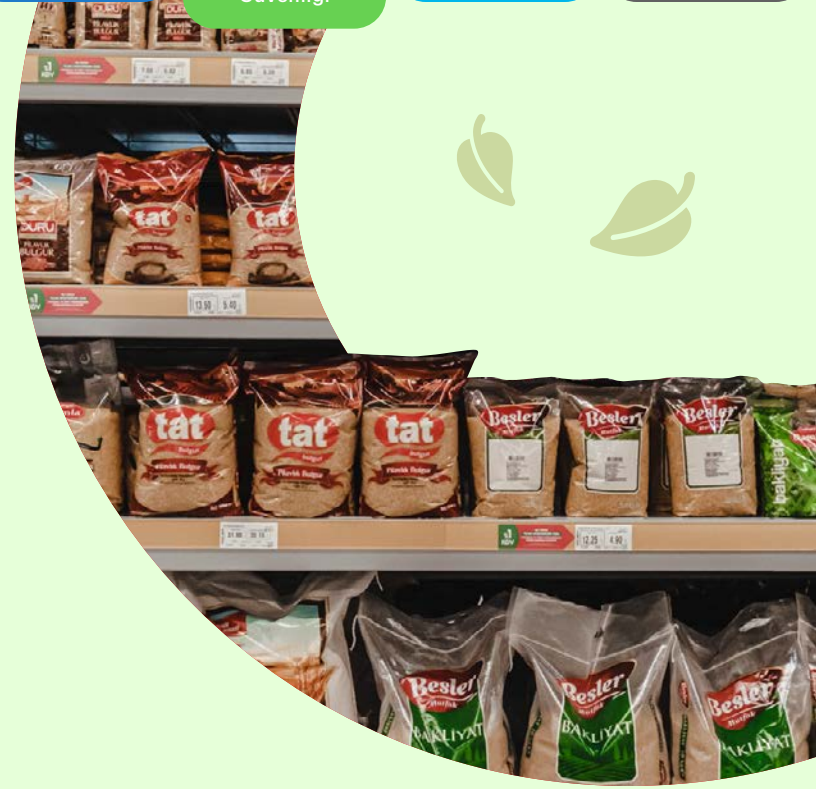
Müşteri İlişkileri
ve Memnuniyeti

Toplum: Birlikte
Güçlenmek

İş Sağlığı ve
Güvenliği

Dünya:
İyileştirmek

Ekler



İş Sağlığı ve Güvenliği



İş Sağlığı ve Güvenliği birinci önceliğimizdir. Sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda her yıl düzenli olarak **70** ilde yer alan **173** mağazanın risk ve tehlike kapsamlarını gözden geçirerek personellerimizin, müşterilerimiz, tedarikçilerimizin ve taşeronlarımızın sağlık ve güvenliğini ön planda tutmaya devam ediyoruz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ



Bizim Toptan Satış Mağazaları için İş Sağlığı ve Güvenliği birinci önceliğimizdir. Sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda her yıl düzenli olarak **70** ilde yer alan **173** mağazanın risk ve tehlike kapsamlarını gözden geçirerek personellerimizin, müşterilerimiz, tedarikçilerimizin ve taşeronlarımızın sağlık ve güvenliğini ön planda tutmaya devam ediyoruz. Her ayın ilk pazartesi günü **42** kişiden oluşan Deprem Komitesi üyeleriyle ülke geneli tüm mağazalarda alınacak ve alınması gereken aksiyonları değerlendiriyoruz. Aynı zamanda olası acil durumlarda tedarik ve lojistik sürecinden satış operasyonlarına kadar aksiyon planlarını oluşturuyoruz.

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

2021 yılı içerisinde **52** personelimizin sıfırdan sertifikalı ilk yardımcı eğitimini, **192** personelimizin ise sertifikalı ilk yardımcı güncelleme eğitimlerini tamamladık. 2021 yılı içerisinde taşeron/ tedarikçi firmalarımız ile bir araya gelerek İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında toplantılarımızı yaparak kültürel yapı ve sürdürülebilir sistem üzerinden değerlendirmelerimizi yaptık. 2021 yılı içerisinde **2.056** adet GOYA yaparak mağazalarımızın İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamındaki ilerleyişlerini gözlemledik. 2021 yılında **70** ilde **173** mağazamıza itfaiye desteği ile yangın tatbikatı yaparak **938** personelimizin yangın eğitimi almasını sağladık. **145** mağazamızın yapısal olmayan elaman analizini yaptırarak olası deprem senaryoları için risklerimizi belirledik. Her yıl yaptığımız gibi 2021 yılında da **33** mağazamızı akü şarj alanlarını ile buluşturduk. **18** farklı konu başlığında **2.610** adet afiş basımı yaparak mağazalarımızda farkındalığı sağladık.

2021 yılında şirket bünyemizde herhangi bir ölümle sonuçlanan kaza veya meslek hastalığı bulunmuyor. **60**'ı çalışan **7**'si taşeron olmak üzere toplam **67** kaza saptandı. Yaşanılan iş kazaları sonrasında kök neden analizleri yapılarak kazanın ana sebeplerini araştırıyoruz.

Bu kapsamda, teknik veya bina fiziki koşulları gereği alınması gereken bir aksiyon varsa ilgili birimlere konuyu aktararak takibini sağlıyoruz. Kaza sonrası işe dönen çalışanlara yaşanan iş kazasıyla ilgili eğitim veriyor, kazadeyle değerlendirme yapıyoruz.

2021 yılında çalışanlarımıza kişi başı **9.9** saat temel İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi yaptık.





Dünyayı Korumak

Gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve sektörün devamlılığının sağlanması için kritik öneme sahip olan doğal sermayemizi koruyoruz. Enerji verimliliği ve tasarrufuna yönelik projelerle çevresel etkimizi iyileştiriyoruz.

ÇEVRE YÖNETİMİ



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

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

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

Çevresel etkimizi azaltmak üzere belirlediğimiz temel odak alanlarını:

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

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

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

Çevre Yönetimi Sistemi'nin kapsamının çalışanlar tarafından anlaşılması, sistemin benimsenmesi ve sistematik şekilde çevre yönetimini gerçekleştirmek üzere stok sayım ekibi, genel merkez çalışanları ve bölge müdürlerinden oluşan **18** kişilik bir ekibe TS EN ISO 14001:2015 Temel Çevre ve İç Tetkikçi eğitimi verildi.

Tüm çalışanlarımızda çevre bilinci geliştirmek üzere söz konusu eğitim içeriğini OnCampus'deki zorunlu eğitim kategorisine yükledik. 2021 yılında toplam **970 kişi*saat** sürdürülebilirlik ve çevre konularında eğitim verildi.

Faaliyetlerimizi çevreye karşı sorumlu şekilde yürütme anlayışımızın yanında yasal zorunluluklara uyum sağlıyoruz.

Bizim Toptan'da çevre yönetimi yaklaşımının çerçevesini Çevre Politikası ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belirliyor.



ÇEVRE YÖNETİMİ

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

- Şirketin politikasını, vizyonunu misyonunu etkileyen riskler,
- İlgili taraflar ve şirketi etkileyen iç ve dış çevre analizinden kaynaklanan riskler,
- Çevre Yönetim Sistemi'nin genelini etkileyen ortak riskler,
- Şirketin çevreye olan etkilerinden doğan riskler ve
- Yasal ve diğer şartlardan kaynaklı riskler oluşturuyor. 2021'de çevre performansımızı iyileştirmek üzere enerji verimliliği, altyapı iyileştirme ve atıkların azaltılması konularına odaklandık

[Bizim Toptan Çevre Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.](#)

[Çevre Yönetim Sistemine İlişkin Temel Esaslar'a da buradan ulaşabilirsiniz.](#)

**2021 yılında bir önceki yıla göre
tüketilen toplam elektrik enerjisi
%3 oranında azaltılmıştır.**

ENERJİ VERİMLİLİĞİ

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

Bizim Toptan olarak faaliyet gösterdiğimiz perakende sektöründe başlıca çevresel etkilerine odaklanarak lojistik ve operasyon kaynaklı sera gazı salımını azaltmak ve operasyonlarında enerji verimliliği sağlamak üzere çalışmaktayız. Bu amaçla, enerji verimliliği kapsamında iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde altyapı iyileştirilmiş, rota optimizasyonu çalışmaları yapılmıştır. Enerji tüketimini kontrol etmek amacıyla soğutma, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinin alt yapı entegrasyon çalışmaları tamamlanmıştır. Tüm mağazalarda uzaktan izleme sistemi ile enerji yönetim sistemine uygun rehabilitasyon gerçekleştirilmiş, 2021 yılında tüm mağazaların saatlik, günlük ve aylık elektrik tüketimleri kategori bazında izlenmiştir. Yapılan bu enerji verimlilik yatırımları sonucunda, 2021 yılında bir önceki yıla göre tüketilen toplam elektrik enerjisi **%3** oranında azaltılmıştır.

ATIK YÖNETİMİ

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

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

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

Ülkemizde israfın önlenmesi, doğal kaynakların verimli kullanımı, atık oluşumunun azaltılması ve atıkların

ÇEVRE YÖNETİMİ

kaynakta ayrıştırılması çalışmalarının geliştirilmesi amacıyla T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından Sıfır Atık uygulaması başlatıldı. Bu kapsamda mağazaların Temel Seviye Sıfır Atık Belgesi sertifikalandırılma süreciyle birlikte atıkların yönetilmesi ve ayrıştırılıp geri kazanılması için çalışmalar yapılarak Sıfır Atık Belgesi için sistem üzerinden her bir mağaza özelinde belgelendirme süreçleri yürüttük.

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

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

- AGED (Atık Kağıt ve Geri Dönüşümcüler Derneği) ile yaptığımız iş birliği kapsamında Son Tüketim tarihi yaklaşan özel markalı ürünlerimizi piyasadan topluyor ve geri dönüşüme gönderiyoruz.

- E-ticaret faaliyetlerinde kullanılmış, yıpranmış karton kutular, ambalaj işleme makinesinde işleminden geçirilerek yüksek kaliteli yeni bir ambalaj malzemesine

dönüştürülüyor. Sadece kargoyla gönderirken ürünlerin hasar görmemesi için kullanılan bu yöntemle ikincil bir ambalajın kullanımının önüne geçiyoruz. Ambalaj atıklarını geri kazanarak çevresel etkimizi azaltırken finansal tasarruf elde ediyoruz.

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

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

SU TÜKETİMİ

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



SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Çalışan Sayısı	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre	192	2021	282	2.256	326	2.271
Toplam	2.213		2.538		2.597	

Kategoriye Göre Çalışanlar*	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Beyaz yakalı çalışan sayısı	46	126	69	150	79	156
Mavi yakalı çalışan sayısı	146	1.895	213	2.106	247	2.362
Toplam çalışan sayısı	2.213		2.538		2.597	

* Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışan bulunmuyor.

Çalışma sürelerine göre çalışan sayısı	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl	172	1.152	235	1.327	270	1.322
5-10 yıl	18	451	38	545	48	473
10 yıl ve üzeri	2	418	1	392	8	475

Yeni işe alımlar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yıl içerisinde yeni işe alınan çalışan sayısı	85	835	108	565	146	474
30 yaş altı	61	487	73	355	103	321
30-50 yaş arası (30 ve 50 yaş dahil olmak üzere)	24	347	35	205	43	150
50 yaş üstü	0	1	0	5	0	3

Taşeron çalışanlar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre taşeron çalışan sayısı	5	40	21	9	12	43
Çalışma süresine göre taşeron çalışan sayısı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
	45	0	30	0	55	0

Çalışma zamanına göre çalışanlar	2019		2020		2021	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Çalışma zamanına göre çalışan sayısı	2.209	4	2.533	5	2.596	1
Toplam çalışan sayısı	2.213		2.538		2.597	

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Yönetim Organlarındaki Çalışanlar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30-50 yaş	4	44	5	52	10	71
50 yaş üstü	0	4	0	7	0	9
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yönetim Kurulu'nda yer alan kadın ve erkek sayısı	1	7	1	7	1	7

Cinsiyete ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışanlar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	71	345	55	266	82	350
30-50 yaş	23	282	16	194	35	273
50 yaş üstü	0	3	0	4	0	6
Toplam	94	630	71	464	117	629
Çalışan devri	32.2		19.1		19.1	

Doğum İzni	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	4	148	5	148	11	144
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	4	148	2	14	7	144

Performans Değerlendirmeleri	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Performans değerlendirmesine tabi çalışan sayısı	45	126	273	2.235	326	2.271

Eğitim Saatleri (İSG eğitimleri hariç)	2019	2020	2021
Toplam çalışan eğitim saati	39.823	25.647	46.580
Çalışan başına eğitim saati	18	10,52	17,3
Toplam taşeron eğitim saati	60	0	0

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

İş Sağlığı ve Güvenliği	2019	2020	2021
Kaza sayısı	46	45	60
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı oranı*	0	0	0
Kaza sıklık oranı**	1,84	2,30	2,43
Kaza ağırlık oranı***	1,87	15,98	8,03

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

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

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

İSG Eğitimleri	2019	2020	2021
Çalışanlara verilen toplam eğitim saati	4.308	28.654	24.049
Çalışan başına eğitim saati	4,3	12,1	9,9
Taşeronlara verilen toplam eğitim saati	160	556	1120

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	2019	2020	2021
Tespit edilen yolsuzluk vakası sayısı	17	3	7
Çalışanlara yolsuzluk nedeniyle verilen disiplin cezası sayısı	16	3	7
Yolsuzlukla ilgili görülen kamu davası sayısı	5	3	7

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerji Tüketimi (MWh)	2019**	2020	2021
Binalar yakıt & elektrik	28.886	36.078	35.205
Satın alınan elektrik	27.870	33.491	32.572
Doğal gaz & fueloil & LPG	954	2.255	2.295
Jeneratör (dizel)	62	332	338
Araç yakıtları	6.817	8.536	8.686
Doğal gaz & fueloil & LPG	6.817	8.536	8.686
Jeneratör (dizel)	0	0	0
TOPLAM	33.757	44.614	43.891
Yenilenebilir Enerji	0	0	0
Yenilenebilir Enerji (Elektrik)	0	0	0
Satılan Enerji	0	0	0
TOPLAM NET Enerji Tüketimi	33.757	44.614	43.891

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

** 2019 verileri yeniden hesaplanmıştır.

Sera Gazı Salımları * (ton CO₂-eşdeğer)

	2019	2020	2021
Kapsam 1	1570,0	2.934,2	2.985,8
Araçlar	1.319,2	2.312,3	2.353,0
Tesiste kullanılan yakıtlar	234,1	532,7	542,1
Jeneratörler (dizel)	16,7	89,2	90,8
Kapsam 2	14.317,6	15.973,0	15.493,8
Elektrik tüketimi	14.317,6	15.973,0	15.493,8
TOPLAM	15.887,7	18.907,2	18.479,7

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

** 2019 verileri yeniden hesaplanmıştır.

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

Su kullanımı (m³)

	2019	2020	2021
Şebeke suyu	11.092,4	33.729	34.578

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

Ambalajlarda kullanılan hammadde (ton)

	2019	2020	2021
Plastik (poşet)	-	49,55	44,24
Plastik ağırlıklı kompozit (Stretch)	98,34	-	126,80

* 2019 verisi plastik poşet adedi olarak sağlanmıştır

Ambalaj atıkları

	2019	2020	2021
Plastik poşet (adet)	3.269.732	4.955.397	4.423.595

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
	Kurumsal Profil		
	102-1	4	-
	102-2	5	-
	102-3	44	-
	102-4	5	-
	102-5	2021 Faaliyet Raporu, s. 14 https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-
	102-6	"2021 Faaliyet Raporu, s.16, 17 https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-
	102-7	"2021 Faaliyet Raporu s. 16, 17 https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-
	102-8	26, 37, 38	-
	102-9	23-25	-
	102-10	Önemli bir değişiklik yaşanmamıştır.	-
	102-11	7	-
	Strateji		
	102-14	3	-
	Strateji		
	102-15	7	-
	102-16	7	-
	102-17	7	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
	Yönetişim		
	102-18	6	-
	102-19	8, 9	-
	102-20	8, 9	-
	102-21	11	-
	102-22	6 2020 Faaliyet Raporu, s.25-29 https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-
	102-23	6	-
	102-24	6	-
	102-25	6	-
	102-35	https://www.biziminvestorrelations.com/kurumsal-yonetim/ucretlendirme-politikasi.aspx	-
	Paydaş Analizi		
	102-40	11	-
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	-
	102-42	11	-
	102-43	11	-
	102-44	10	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
	Raporlama		
	102-45	2021 Faaliyet Raporu https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/faaliyet-raporlari.aspx	-
	102-46	4	-
	102-47	10	-
	102-48	Önemli bir değişiklik yaşanmamıştır.	-
	102-49	Önemli bir değişiklik yaşanmamıştır.	-
	102-50	4	-
	102-51	4	-
	102-52	4	-
	102-53	4	-
	102-54	4	-
	102-55	40-43	-
	102-56	Denetim alınmamıştır.	-
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
	Raporlama		
	103-1	https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
	103-2	https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
	103-3	https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-
	201-1	https://www.biziminvestorrelations.com/finansal-ve-operasyonel-veriler/mali-tablo-ve-dipnotlar.aspx	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
	Satınalma Uygulamaları		
	103-1	23	-
	103-2	23	-
	103-3	23	-
	201-1	23,24	-
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
	103-1	33	-
	103-2	33	-
	103-3	33	-
	302-1	34,39	-
	Su		
	103-1	33	-
	103-2	33	-
	103-3	33,35	-
	303-1	39	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
	Emisyonlar		
	103-1	33	-
	103-2	33	-
	103-3	33	-
	305-5	34,39	-
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
	103-1	26	-
	103-2	26	-
	103-3	26	-
	401-1	26,37,38	-
	401-3	38	-
	İş Sağlığı ve Güvenliği		
	103-1	30, 31	-
	103-2	30, 31	-
	103-3	30, 31	-
	403-5	31, 38	-
	403-9	31, 38	-
	403-10	31, 38	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
	Eğitim ve Öğretim		
	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
	404-1	27, 28, 38	-
	404-2	38	-
	404-3	38	-
	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği		
	103-1	13-15	-
	103-2	13-15	-
	103-3	13-15	-
	416-1	15	-
	Pazarlama ve Etiketleme		
	103-1	13-15	-
	103-2	13-15	-
	103-3	13-15	-
	417-1	15	-

GRI İÇERİK İNDEKSİ

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



Bizim Toptan Satış Mağazaları A.Ş.

Kuşbakışı Caddesi No:19

Posta Kodu: 34662

Altunizade / Üsküdar / İstanbul

0 212 577 75 72

www.bizimtoptan.com.tr