

**2023**  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**  
**RAPORU**



# İÇERİK

- 01 Giriş ve FLO GROUP'a Genel Bakış
- 02 Kurumsal Yönetim
- 03 FLO GROUP ve Sürdürülebilirlik Yapısı
- 04 Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz
- 05 Açıklamalar ve Diğer Bilgilendirmeler

# İÇİNDEKİLER

1

## Giriş ve FLO GROUP'a Genel Bakış

Rapor Hakkında  
Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı  
CEO Mesajı  
FLO GROUP Hakkında  
FLO GROUP Kilometre Taşları  
Finansal Göstergeler  
Bir Bakışta FLO GROUP  
Ödüller

2

## Kurumsal Yönetim

8  
9  
10  
11  
14  
16  
21  
22

FLO GROUP'ta Yönetim Yapısı  
Markalarımız  
Politikalarımız

3

## FLO GROUP ve Sürdürülebilirlik Yapısı

26  
33  
36

Sürdürülebilirlik Yönetimi 40  
Komite ve Çalışma Gruplarımız 40  
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Komitesi 40  
- İklim Değişikliği, Çevre ve Enerji Komitesi 41  
- Müşteri Memnuniyeti Komitesi 41  
- Çalışan Mutluluğu Takımı 42  
- Sürdürülebilir Ürün Çalışma Grubu 43  
Risk Yönetimi 43  
Sürdürülebilirlik Stratejimiz 45  
Önceliklendirme Analizi 46  
Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz 48  
Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Uyum 52

# 4

## Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

### Herkes İçin FLO GROUP

- Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık
- Etik ve Uyum
- Yetenek Yönetimi
- Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti
- Performans Yönetimi
- Ücretlendirme ve Yan Haklar
- Çalışan Gelişimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Kurumsal Gönüllülük / KSS
- Toplumsal Kalkınma ve Ortaklıklar

### Dönüşüm İçin FLO GROUP

- Müşteri İletişimi
- Ürün Kalitesi ve İyileştirme Süreçleri
- Müşteri Odaklı Projeler
- Sorumlu Tedarik Zinciri
- Dijitalleşme ve İnovasyon

### Dünya İçin FLO GROUP

- Çevresel Yönetim
- İklim Krizi ile Mücadele
- Atık ve Su Yönetimi
- Biyoçeşitlilik

56  
57  
62  
63  
64  
67  
67  
69  
72  
75  
77  
80  
80  
82  
86  
88  
90  
92  
92  
92  
94  
95

# 5

## Açıklamalar ve Diğer Bilgilendirmeler

### Üyelikler ve İş Birlikleri

98

### GRI İçerik Endeksi

99

### WEPS Referansları

104

### Performans Tabloları

105

#### - Sosyal Performans Göstergeleri

105

#### - Çevresel Performans Göstergeleri

109

#### - Ortaklık Yapısı

110

#### - Müşteri Memnuniyeti

110





# **Giriş ve FLO GROUP'a Genel Bakış**

# RAPOR HAKKINDA

**FLO Mağazacılık ve Pazarlama A.Ş. ("FLO GROUP") olarak 2023 yılında ilk Sürdürülebilirlik Raporu'muzu paydaşlarımızla paylaşmaktan gurur duyuyoruz.**

Bu rapor, çeşitli başlıklar altında **sürdürülebilirlik stratejimizi, yönetim yaklaşımımızı, hedeflerimizi ve başarılarımızı** detaylı bir şekilde ele alarak tüm paydaşlarımız ile paylaşmayı amaçlamaktadır. Sosyal, çevresel ve ekonomik performansımızı yansıtan ilk sürdürülebilirlik raporumuzda, iş yapma şeklimiz ve değerlerimizle uyumlu olarak şirketimizin geleceğe yönelik taahhütlerini ve çabalarını yansıtmaktadır. Rapor **GRI Standartları'na** uygun olarak hazırlanmıştır. FLO GROUP'un **Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları** (SKA) adına yarattığı değerler ise "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Uyum" başlığı altında sunulmuştur. İmzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (UN Global Compact-UNGC) ve Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (Women's Empowerment Principles- WEPs) uygun çalışmalarımıza da raporun ilgili bölümlerinde yer verilmiştir. 2023 Sürdürülebilirlik Raporu, hazırlanan ilk sürdürülebilirlik raporudur. Yenilenen herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Rapor hususunda dış güvence alınmamıştır.

2023 Sürdürülebilirlik Raporu 1 Ocak 2023 – 31 Aralık 2023 dönemindeki sürdürülebilirlik performansını özetlemektedir. Aksi belirtilmedikçe raporda verilen sayısal veriler ve açıklamalar FLO GROUP'un yurtiçi faaliyetlerini yansıtmaktadır.





**Cumhuriyetimizin 100. yılında, ülkemizin kalkınma hamlesine yaptığımız katkıları ilk sürdürülebilirlik raporumuzla yayınlamaya gurur duyuyoruz.**

## Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

Biz büyük FLO GROUP ailesi olarak 65 yıllık kurumsal tarihimiz boyunca Cumhuriyet kazanımlarımızı daha da ileriye taşımak için çalıştık. Ülkemizin bağımsızlığı için kendi sektörümüzde ekonomimizi büyütmek, dünya standartlarında bir ayakkabı sanayisine sahip olmak, ülkemizin kaynaklarını en iyi şekilde kullanmak, ihracatımızı arttırmak ve 81 ilde istihdam yaratmak için büyük gayret gösterdik. Milletimizin de teveccühü ile Türkiye'nin FLO'sunu 3 kıtada 28 ülkede bayrağımızı gururla dalgalandıran milli bir değer makamına ulaştırdık. Kurucumuz merhum Ahmet Ziyilan'ın değerlerini takip ederek; bu topraklardan kazandığımızı yine bu toprakların insanları ile paylaşmayı şiar edindik. Şirketimizi kurduğumuz günden bu yana bilgimizi paylaşıyoruz, kazancımızı paylaşıyoruz. Hiç kimseyi geride bırakmadan "Herkesin Ayakkabıcısı Olma" vizyonumuz ile toplumumuz için, sektörümüz için, ülkemiz için gezegenimiz için çalışıyoruz. Sürdürülebilir kalkınma için sektörümüze öncülük ederek uçtan uca tüm ekosistemimiz için ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri göz önünde bulundurarak global arenada sektörümüzün rekabetçiliğini artıracak modeller kuruyoruz. Gazi Mustafa Kemal Atatürk ve silah arkadaşlarının önderliğinde aziz milletimizin azim ve kararlılığı ile inşa edilen Türkiye Cumhuriyeti'nin 100. yılında, ülkemizin kalkınma hamlesine yaptığımız katkıları ilk sürdürülebilirlik

raporumuzla yayınlamaya gurur duyuyoruz.

Cumhuriyetimizin ikinci yüzyılında da var gücümüzle çalışmaya, üretmeye, ülkemiz için, gezegenimiz için değer yaratmaya devam edeceğiz. Tüm paydaşlarımıza güç katarak sektörümüzü büyütmek, toplumsal dayanıklılığımızı üst seviyeye çıkartmak ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünyayı miras bırakmak için tüm çalışmalarımızı sürdürülebilirlik prensipleri ekseninde yürütmeye devam edeceğiz.

**Mehmet ZİYLAN**

FLO GROUP

Yönetim Kurulu Başkanı



## CEO Mesajı

Yarım asrı aşkın kurumsal tarihimiz boyunca Cumhuriyetimizin değerlerini daha da ileriye taşımak için çalıştık. Ekonomimize, istihdama, toplumumuza, çevremize pozitif etki yaratmak için adımlarımızı kararlılıkla attık. Sürdürülebilir kalkınmayı işimizin merkezine alıp attığımız her adımda işimizin ekonomik, sosyal ve çevresel çıktılarını değerlendirdik. Cumhuriyetimizin 100. yılında sektörel paydaşlarımız için de rehber niteliğinde olduğuna inandığımız sürdürülebilirlik yolcuğumuzu ilk kez raporlaştırmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

Kopyalanamaz bir iş modeli olarak tarif ettiğimiz; çok kanallı, çok markalı 360 derece entegre perakendecilik yaklaşımımız, ürün uzmanlığımız ile bir araya gelerek sürdürülebilir büyüme performansımızın anahtarını oluşturuyor. FLO GROUP olarak attığımız her adımı uçtan uca tüm ekosistemimizi daha ileriye götürmek için atıyoruz. Her adımımızda merkezimiz insan değerimizden yola çıkarak çalışma arkadaşlarımızın refahı, esenliği, kişisel ve mesleki gelişimini destekliyoruz. Gençlerin ve kadınların istihdama eşitlikle katılarak kariyer yolculuklarında ilerlemelerini için sektörümüze öncü adımları atıyoruz. Ülkemize kazandırdığımız global marka portföyümüz ile tedarik ekosistemimiz ve iş ortaklarımızın hacmini geliştirirken, ülkemizin markalı ihracat kapasitesini arttırarak hep birlikte büyüyoruz. Milyonlarca müşterimizin ihtiyaç ve beklentilerine en uygun çözümleri üretmek için ürün ve markalarımızın erişilebilirliğinin yanı sıra toplumsal dayanıklılık ve gelişim programlarımızı sürdürürken afetler gibi ani gelişen durumlarda kaynaklarımızı tüm ekosistemimiz için seferber ediyoruz. Her adımımızı hep birlikte daha ileriye gidebilmek için atıyoruz.

Sürdürülebilirliği uçtan uca tüm ekosistemimiz üzerinde pozitif etkimizi ölçülebilir bir metodoloji ile yönetebilmek için çok kıymetli bir araç olarak ele alıyoruz. Sürdürülebilirlik yaklaşımını bir kurum kültürü haline getirmek önceliklerimiz arasında yer alıyor. Tüm çalışma arkadaşlarımızın işlerine sürdürülebilirlik perspektifinden yaklaşabilmesi için eğitim ve gelişim programlarımızı sürdürüyoruz. "Herkesin Ayakkabıcısı Olma" vizyonumuzla her anlamda erişilebilirlik ve kapsayıcılık konularında ileri uygulamalarımızı bir bir hayata geçiriyoruz. Teknoloji ve inovasyonu işimizin ayrılmaz bir parçası haline getirip sürdürülebilir dönüşüm için dijital dönüşümü katalizör olarak kullanıyoruz. Çevresel etkimizi minimize etmek için yatırımlarımızı yapıyoruz. Kurumsal yönetim performansımızı tüm iç ve dış paydaşlarımız için adil, şeffaf ve hesap verebilir bir düzlemde kurgulamak için yapısal reformlarımızı adım adım hayata geçiriyoruz.

Hep birlikte sürdürülebilir bir geleceğe olan inancımız ile çalışmalarımızı her yıl derinleştirerek devam edeceğiz. Bu yıldan başlayarak her yıl sürdürülebilirlik performansımızı ve bu alanda hepimizi gururlandıran ilerlememizi sürdürülebilirlik raporlarımız aracılığı ile kayıt altına alarak tüm paydaşlarımız ile paylaşmaktan mutluluk duyuyorum.

Bize duydukları güven ve elde ettiğimiz tüm başarılarımıza sundukları katkılar için tüm çalışma arkadaşlarıma, tedarikçilerimize, iş ortaklarımıza, müşterilerimize ve tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

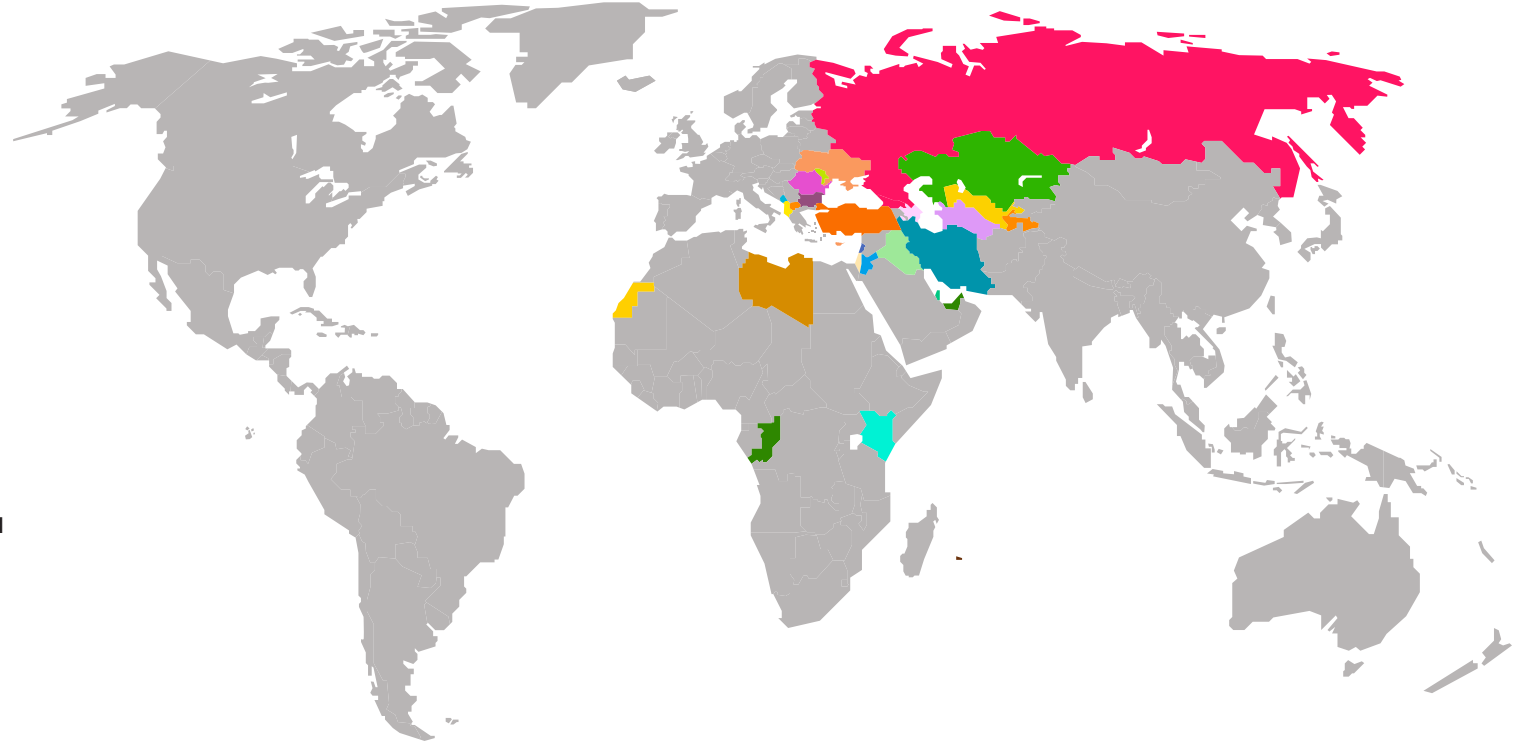
**Yenal GÖKYILDIRIM**  
FLO GROUP CEO'su



**Sektörel paydaşlarımız için de rehber niteliğinde olduğuna inandığımız sürdürülebilirlik yolcuğumuzu Cumhuriyetimizin 100.yılında ilk kez raporlaştırmanın mutluluğunu yaşıyoruz.**

# FLO GROUP HAKKINDA

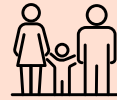
1960 yılında temelleri atılan **FLO GROUP** olarak, 2025 yılında EEMEA bölgesinin lider omni-channel ayakkabı oyuncusu olma vizyonumuz ile hareket ediyoruz. Doğrudan **15 bine yakın**, dolaylı olarak ise **70 bin civarında kişiye istihdam sağlıyor; CIS, Ortadoğu ve Kuzey Afrika** olmak üzere **28 ülkede** yurt içi ve yurt dışında **800'ü aşkın mağazamızla** hizmet veriyoruz. Çok kanallı bir iş modeli ile faaliyetlerimizi sürdürürken, mağazacılığın yanı sıra e-ticaret kanalları ve toptan satış ağıyla da hem Türkiye hem de yurt dışında milyonlarca kişiye ulaşıyoruz. 2023 yılında tüm kanallarımızda toplam **671,2 milyon ziyaretçimizi ağırladık.**



**28** Ülke



**800** 'ü aşkın  
Mağaza



**671,2** Milyon  
Ziyaretçi



**70** Bin  
İstihdam

## MARKALARIMIZ

**FLO****IN STREET****sneakerBOX****kinetix****LUMBERJACK****Polaris®****NINE WEST****LOTTO****Reebok****U.S. POLO ASSN.**  
SINCE 1890

Türkiye'de ayakkabı denince akla gelen ilk marka olan **FLO** perakende zincirimizin yanı sıra, bünyemizde bulunan Türkiye'nin sneaker ve spor giyim zinciri **IN STREET** ile satış ağıımızı her yıl güçlendiriyoruz. Monobrand mağazacılık tarafında da Lumberjack, Nine West ve Reebok mağazalarımızla operasyonlarımızı yürütüyoruz. Çok kanallı yapımızın yanı sıra geleneksel perakendeciliğin sınırlarını aştığımız çok markalı iş modelimiz ile büyümemizi istikrarlı bir şekilde sürdürüyoruz. Nesillerin adımlarına eşlik ettiğimiz **Kinetix, Lumberjack, Polaris** gibi her biri alanında lider konumunda olan kendi markalarımızın yanı sıra uzun dönemli bölgesel stratejik lisans anlaşmalarımız ile **Nine West, Lotto, Reebok, U.S. Polo ASSN** gibi global markaları bünyemizde barındırıyoruz.

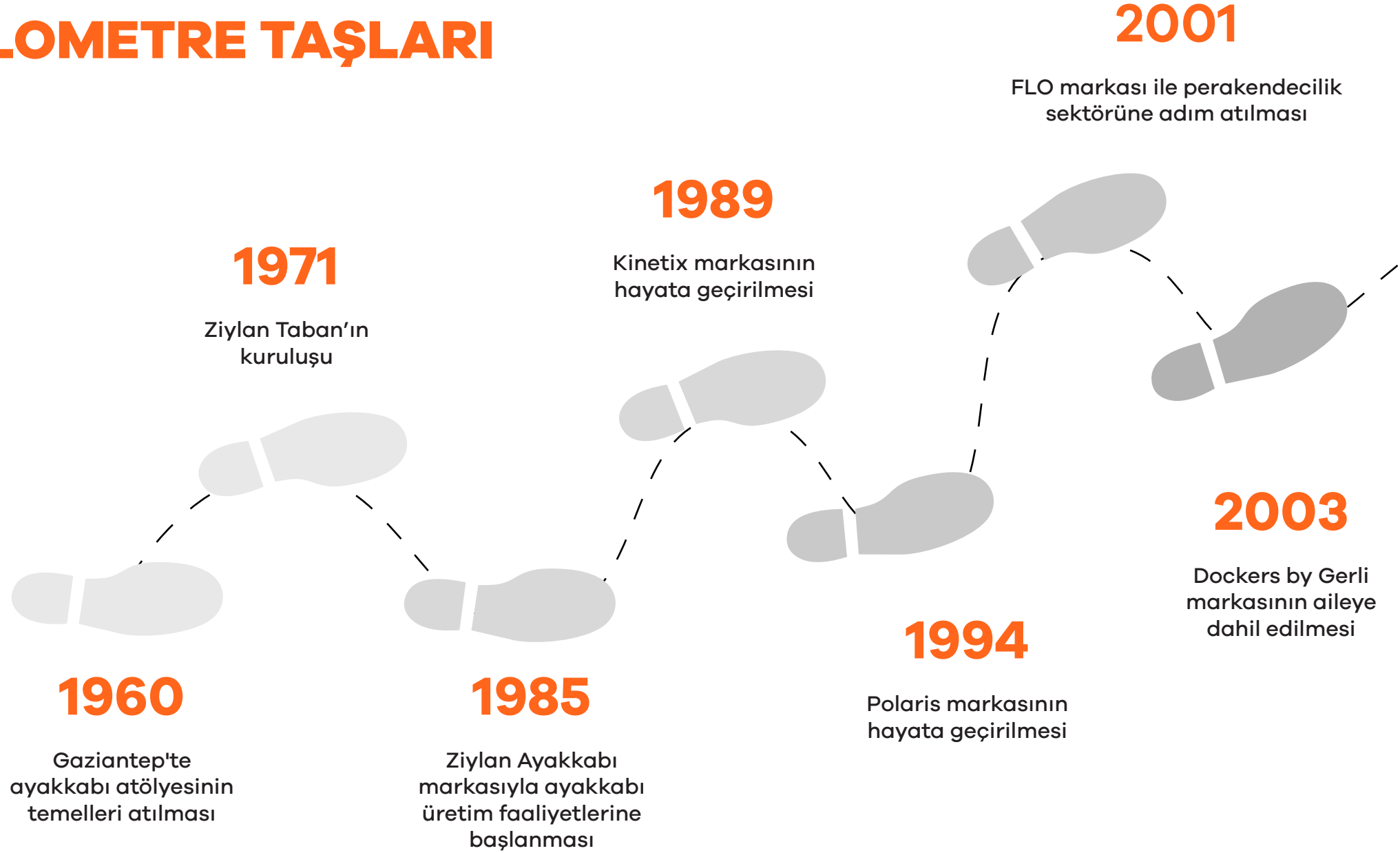
Çok kanallı ve çok markalı iş modelimize ürün uzmanlığımızı da eklediğimizde iş modelimiz kopyalanamaz bir yapı haline geliyor. Türkiye, İtalya ve Çin'deki tasarım ofislerimizde ürünlerimizi tasarlıyoruz. Kendi modelhanemizde prototiplerimizi üretiyor ve uluslararası akreditasyonlara sahip laboratuvarlarımızda yılda 400.000 ekolojik ve fiziksel test yapıyoruz. Ardından uzman kadrolarımız ile her markamız için en trend koleksiyonları hazırlıyoruz. Global standartlardaki Şanlıurfa üretim tesisimizde üretim yapıyor ayrıca ülkemizde 500'ü aşkın tedarikçimizle birlikte çalışıyoruz. Tüm bu yapıyı birlikte değerlendirdiğimizde, FLO GROUP olarak iş modelimizi çok kanallı, çok markalı, müşteriye ve teknolojiye merkeze alan 360 derece entegre perakendecilik olarak tanımlıyoruz.

Kopyalanamaz iş modelimiz ile birlikte Türkiye ayakkabı sektörünün öncüsü olarak ekonomik, çevresel ve sosyal alanlarında yaptığımız sürdürülebilirlik yatırımlarımızı sorumluluğumuzun bir parçası olarak görüyor ve tüm çalışmalarımızı bu bakış açısı çerçevesinde şekillendiriyoruz. Sürdürülebilir kalkınmanın temel yapı taşlarından birinin ekonomik

kalkınma olduğunun bilinciyle, sektörel ekosistemin kalkınması için paydaşlarımızı desteklemeye yıllardır devam ediyor ve onlarla birlikte her gün daha da gelişmek için yoğun çaba harcıyoruz. FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik konularındaki çalışmalarımız ile paydaşlarımızı bilinçlendirmek ve şirketimizde sürdürülebilirlik çalışmalarına gelişerek devam etmek olan misyonumuzu, müşterilerimize çevre dostu ve etik seçenekler sunarak devam ettiriyoruz. Sürdürülebilirlik çabalarımıza her geçen gün daha da güçlenerek devam ediyor; ekonomik etkimizin yanı sıra sosyal ve çevresel sorumluluğumuzun bilincinde olarak, iş yapma süreçlerimizi ve ürün portföyümüzü sürekli olarak gözden geçiriyor ve iyileştiriyoruz. Tedarik zincirimizdeki tüm paydaşlarımızla sıkı iş birlikleri kurarak, sürdürülebilirlik standartlarımızı sürekli iyileştirmeye ve ürünlerimizde kaliteyi ön planda tutmaya odaklanıyoruz.



# FLO GROUP KİLOMETRE TAŞLARI



## 2012

Lumberjack markasının aileye dahil edilmesi

## 2015

- Butigo markasının kurulması
- Şanlıurfa fabrikası ile Türkiye'nin en büyük ayakkabı fabrikasının kurulması

## 2022

Bölgesel anlaşmaların genişlemesi ve Lotto ile Reebok markalarının FLO GROUP çatısı altına alınması

## 2014

- Global yolculuğun başlaması
- IN STREET sneaker ve spor giyim zincirinin büyüyerek yoluna devam etmesi
- U.S.Polo Assn. markasının aileye dahil olması

## 2019

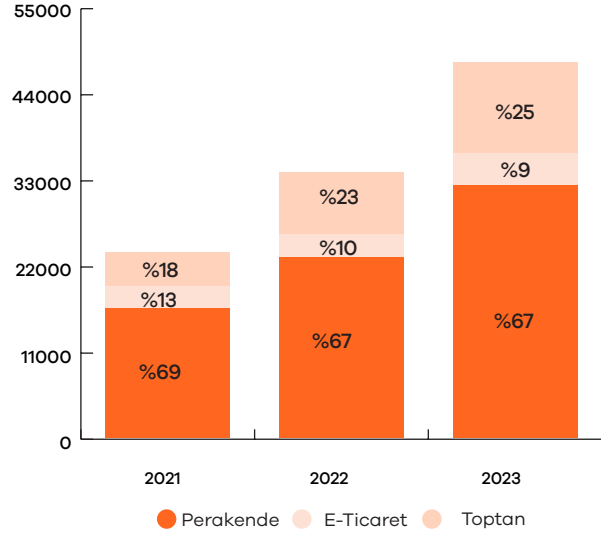
Nine West markasının lisanslı markalar arasına dahil edilmesi

## 2023

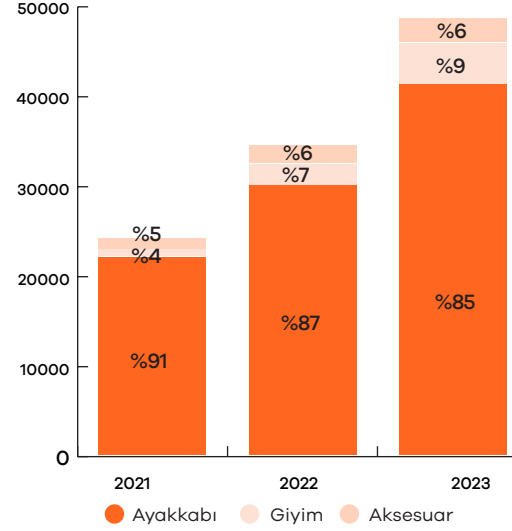
- Şanlıurfa Güneş Enerji Santralinin kurulması
- FLO Teknoloji şirketinin kurulması

# FİNANSAL GÖSTERGELER

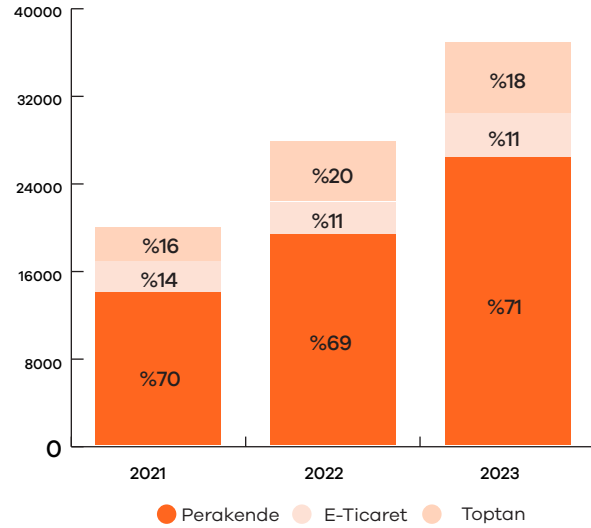
## Global Satış (Milyon TL)



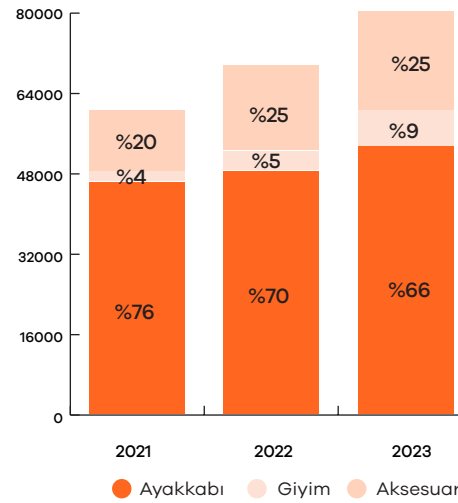
## Kategori Bazında Satış (Milyon TL)



## Türkiye Satış (Milyon TL)

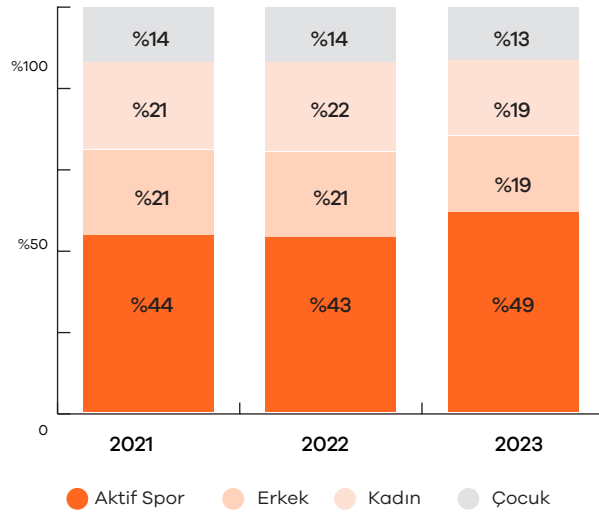


## Kategori Bazında Satış (Adet)

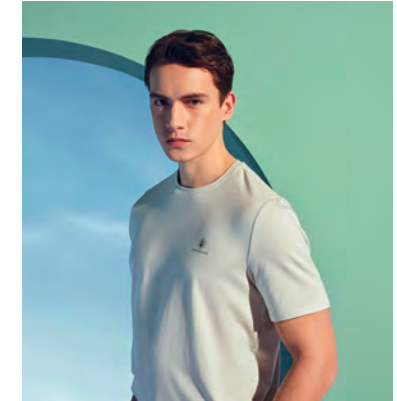
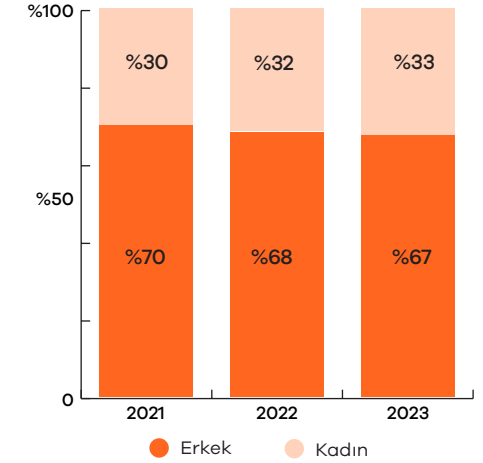


Geçen seneye oranla %40,9'luk bir artış elde ettiğimiz 48,4 milyar TL'lik ciromuzla, 2023 yılında elde ettiğimiz finansal başarılarımızla gurur duyuyoruz. 34 ülkedeki e-ticaret siteleri ve pazar yerlerinden elde edilen e-ticaret gelirlerimizin toplam ciromuzdaki payını %8,7 oranına yükselterek büyümemizi sürdürüyoruz. Müşterilerimize daha üst düzey bir kullanıcı deneyimi sunmak için online altyapımızı sürekli olarak güçlendiriyor ve aynı zamanda pazaryeri entegrasyonlarını destekleyen yatırımlarımıza devam ediyoruz. 2023 yılında toplam yatırımlarımız 2 milyar 034 milyon TL'ye ulaşırken; paydaşlarımıza olan faydamızı daha da artırmak için ilk günkü azmimizle çalışıyoruz. 2023 yılı içinde 53,1 milyon çift ayakkabılık satış miktarının yanı sıra 7,1 milyon giyim ve 19,8 milyon aksesuar olmak üzere toplamda 80,0 milyon ürün satış adetini ulaşılarak müşterilerimize kaliteli ürünler sunmaktan memnuniyet duyuyoruz. Bu başarıları elde ederken sürdürülebilirlik ve yenilik odaklı yaklaşımımızı her zaman ön planda tutarak, daha kapsayıcı bir iş dünyası için çalışmaya devam ediyoruz.

### Ayakkabı Kategori Ciro Payı



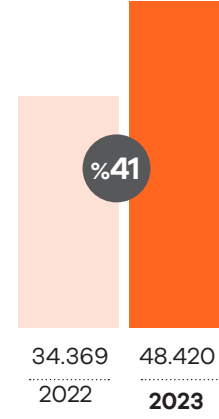
### Giyim Kategori Ciro Payı



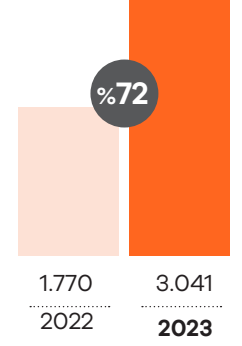


## Özet Gelir Tablosu

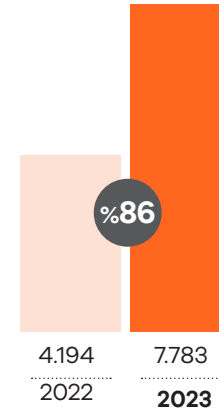
### Satış (Milyon TL)



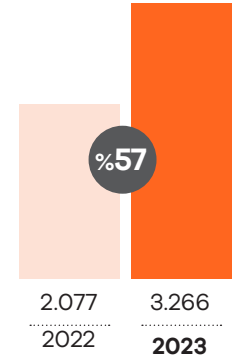
### Esas Faaliyet Karı (Milyon TL)



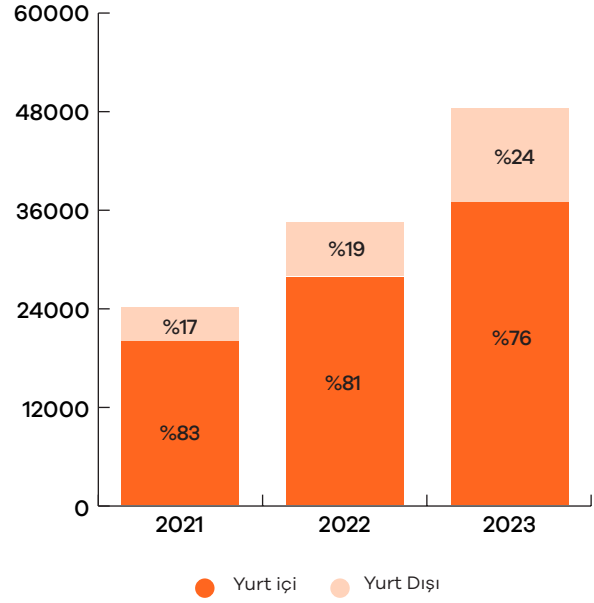
### FAVÖK (Milyon TL)



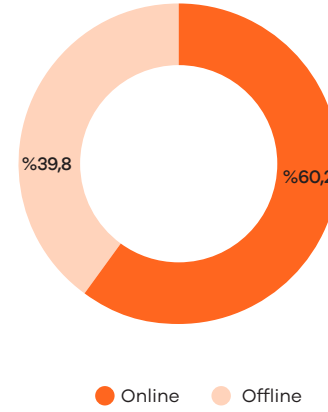
### Net Dönem Kârı (Milyon TL)



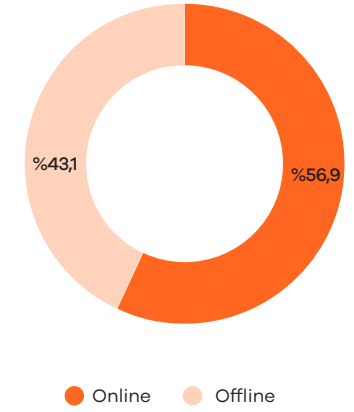
### Konsolide Satış (Milyon TL)



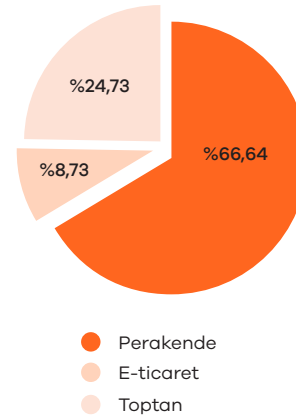
### Ziyaretçi TR



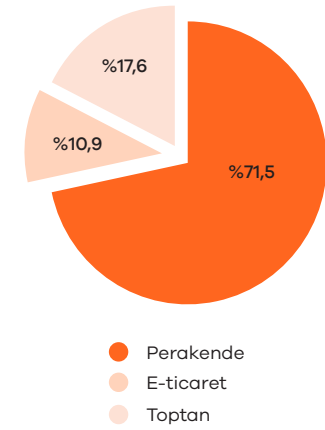
### Ziyaretçi Global



### Global Satış Yüzdesi



### TR Satış Yüzdesi



# FLOGROUP

Her adımda daha ileriye

## FLO GROUP MAĞAZACILIK ZİNCİRLERİ

**FLO**  
**IN**STREET  
sneakerBOX  
LUMBERJACK  
Reebok  
NINE WEST

## FLO GROUP MARKALARI

LUMBERJACK  
*Polaris*  
*kinetix*

## FLO GROUP LİSANSLI MARKALAR

U.S. POLO ASSN.  
SINCE 1890  
NINE WEST  
Reebok  
**LOTTO**  
DockerS  
by Gerli

## FLO GROUP DİĞER FAALİYET ALANLARI

TEKNOLOJİ MERKEZİ  
TASARIM MERKEZLERİ  
GÜNEŞ ENERJİSİ SANTRALİ  
LABORATUVAR  
MODELHANE  
ÜRETİM MERKEZLERİ

# BİR BAKIŞTA FLO GROUP

**UNGC WEPs  
Global Compact**  
İmzacılığı

**30**

2023 Yılındaki  
Toplam Ödül Sayımız

**48,4  
milyar TL**  
Ciroumuzun  
Ulaştığı Miktar

**53,1  
milyon Çift**  
Ulaştığımız Ayakkabı  
Satış Miktarı

**2,0  
milyar TL**

Yatırımlarımızın  
Toplam Tutarı

**14.950**

Çalışan Sayımız

**%46**

Kadın Çalışan  
Oranımız

**%32,5**

Kadın Yönetici  
Oranımız

**10,75**

Ortalama  
Eğitim Saati

**8.672**

Sürdürülebilirlik  
Okulunda Verilen  
Toplam Eğitim Saati

**20**  
milyon USD

Güneş Enerjisi  
Santrali (GES) Yatırımı

**12.908**  
ton CO<sub>2</sub> emisyon

GES Yatırımı ile yıllık  
olarak önlenecek sera gazı  
emisyonu

**2.194**  
kWh

Gerçekleştirdiğimiz  
Enerji Tasarrufu

**50.000**

Kullanımının Önüne  
Geçtiğimiz Pet Şişe  
Sayısı

**%55**

Kapsam 1 ve 2 sera gazı  
emisyonlarında 2033  
yılına kadar ara azaltım  
hedefimiz

**700.000**

KSS Projelerimiz  
Kapsamında Ulaştığımız  
Öğrenci Sayısı

**Sürdürülebilir Ürün  
Tanımının yapılması**

**%63,7**

Müşteri  
Memnuniyetimizin  
Oranı



\*Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası'nın ("TL"), 31 Mart 2024 tarihi itibarıyla satın alma gücü esasına göre olarak ifade edilmiştir

# ÖDÜLLER

FLO GROUP olarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutma ve sürekli olarak iyileştirme misyonumuzla, 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz projelerle önemli başarılar elde ettik. Yenilikçi ürünlerimiz ve hizmetlerimizle müşterilerimizin beklentilerini aşmayı başardık ve bu başarılarımızla sektörde öncü konumumuzu bir kez daha pekiştirdik.



**The Hammers Awards**  
En İyi Veri ve İçgörü Takımı  
(Gümüş Ödül)



**Fortune Pazarlama Liderleri Zirvesi ve Ödülleri**  
En İyi CMO



**The Hammers Awards**  
En İyi VR/AR Takımı  
(Gümüş Ödül)



**Best of Sales Awards**  
OmniChannel Teknolojisi  
(Birincilik Ödülü)



**Best of Sales Awards**  
Müşteri Deneyimi Kategorisi  
(Üçüncülük Ödülü)



**BMI Business School İstanbul**  
Türkiye'nin En Etkin 50 CFO'su



**İstanbul Marketing Awards**  
Online Müşteri Deneyimi  
Kategorisi - Ayağında Gör



**İstanbul Marketing Awards**  
Satışta Oyunlaştırma  
Kategorisi 7 Güne 7 Oyun



**İtibar Akademisi**  
Ayakkabı - Çanta Kategorisi  
Türkiye'nin En İtibarlı Markası



**Kariyer.net**  
İnsana Saygı Ödülü



**Secret CV**  
İK'nın Yıldızları



**Fast Company Türkiye**  
CMO 50 Dijital Lider



**Marketing Türkiye**  
Bize İyi Gelen Markalar  
Araştırması



**The Hammers Awards**  
En İyi CRM Takımı  
(Gümüş Ödül)



**BMI Business School İstanbul**  
Türkiye'nin En Etkin 50 CMO'su



**Türkiye Alfa Awards**  
Ayakkabı, Çanta, Deri Giyim  
Kategorisi - Müşterilerine  
En İyi Deneyim Sunan Marka



**Capital Kadın Dostu Şirketler Araştırması**  
26. Sıradayız (Listede Bir Önceki  
Yıla Göre 3 Basamak Yükseldik)



**Şikayetvar.com**  
Ayakkabı Mağaza  
Zinciri Kategorisi  
(Diamond Ödül)



**Alışveriş Merkezleri ve Yatırımcıları Derneği**  
Ayakkabı- Çanta  
Kategorisi Birincilik Ödülü



**Türkiye Kurumsal Sorumluluk Derneği (TKSD)**  
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık  
Kategorisi / BlindLook  
(Altın Ödül)



**Fast Company**  
En Yenilikçi 50 Şirket  
Listesi (Most Innovative  
Companies50)



**The Hammers Awards**  
En İyi Mobil Pazarlama  
Takımı (Gümüş Ödül)



**Brandverse**  
AR/VR Teknoloji Kullanımı  
(Gümüş Ödül)



**Marketing Türkiye**  
Cumhuriyet Değerlerini  
Taşıyan Markalar



**BMI Business School İstanbul**  
Türkiye'nin En Etkin 50 İK  
Lideri



**Capital**  
(Mehmet Zıylan)  
Türkiye'nin Gönüllü  
Zengin 50 İş İnsanı



**İstanbul Marketing Awards**  
AR/VR Kategorisi -  
Ayağında Gör



**Martech Awards**  
En İyi OmniChannel  
Teknoloji



**Ekonomist Dergisi**  
En Güçlü 50 İK Lideri



**BMI Business School İstanbul**  
Türkiye'nin En Etkin  
Teknoloji Lideri







# **Kurumsal Yönetim**

# FLO GROUP'TA YÖNETİM YAPISI

FLO GROUP yönetimi, şirketimizin temel karar alma süreçlerini belirleyen ve iş stratejilerini yönlendiren kritik bir yapıya sahiptir. Bu yapı, şirketin misyon ve vizyonuna uygun olarak etkili bir şekilde yönetilmesini sağlar. Yönetim kadromuz, sektörde uzun yıllara dayanan deneyime sahip, alanında uzmanlaşmış bir ekipten oluşur. Yönetim kurulumuz, stratejik hedefleri belirlerken, üst düzey yöneticilerimiz ise günlük operasyonları başarıyla yönetir ve şirketin büyüme ve başarı yolculuğunu destekler. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkili iletişim, FLO GROUP'un yönetim yapısının temel değerleridir. Bu değerler doğrultusunda, şirket içinde işbirliği ve uyum artar; paydaşlarla güçlü ilişkiler kurulur ve şirketin uzun vadeli başarısı sağlanır. FLO GROUP yönetim kurulu yapısı yandaki gibidir:

Üyeler	Görevi	Yönetim Kurulu'na ilk seçilme tarihi
Mehmet Ziyilan	Yönetim Kurulu Başkanı	15.12.2013
Seymur Tari	Yönetim Kurulu Başkan Yrd.	15.12.2013
Mehmet Büyükeksi	Yönetim Kurulu Üyesi	15.12.2013
Arif Kerem Onursal	Yönetim Kurulu Üyesi	15.12.2013
Mahmut Uğur Ziyilan	Yönetim Kurulu Üyesi	15.12.2013
Haluk Dortluoğlu	Yönetim Kurulu Üyesi	15.12.2013

## Yönetim Kurulu

### Mehmet Ziyilan Yönetim Kurulu Başkanı

30 Aralık 1965 tarihinde Gaziantep'te doğan Mehmet Ziyilan, yurtdışında pazarlama eğitimi almıştır. İş hayatına genç yaşta "ustam" diye tanımladığı babası merhum Ahmet Muktad Ziyilan'ın kurduğu Ziyilan Ayakkabı'da başlayan Mehmet Ziyilan, halen ayakkabı üretiminden perakendeciliğe uzanan yarım asırlık tecrübesi ile Türkiye ayakkabı perakende sektörünün lider kuruluşu Şirket'te Yönetim Kurulu Başkanlığı görevini yapmaktadır. Mehmet Ziyilan; Türkiye'nin ilk ayakkabı mağazalar zinciri Flo ve çok markalı spor ayakkabı konseptine sahip In Street'in yanı sıra Kinetix, Polaris, Lumberjack, Butigo, DockersbyGerli, Nine West gibi her biri kendi alanında başarılı ayakkabı markaları bünyesinde bulduran Şirket ve diğer şirketlerde yönetim kurulu üyeliği görevlerini üstlenmektedir. Evli ve üç çocuk babasıdır.

### Seymur Tari Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

30 Nisan 2015 tarihli genel kurul toplantısında yönetim kurulu üyesi olarak üç yıl görev yapmak üzere seçilen Seymur Tari, Şirket'te herhangi bir görev üstlenmemiştir. Seymur Tari halihazırda TPEF İl'ye danışmanlık hizmeti veren Turk Ventures Adv Ltd İstanbul irtibat bürosunda yönetici olarak çalışmaktadır. Seymur Tari bu göreve başlamadan önce, McKinsey & Company İstanbul ofisinde kurumsal portföy stratejisi alanında danışman ve Caterpillar Inc. Cenevre ofisinde Avrupa, Orta Doğu ve Bağımsız Devletler Topluluğu bölgelerinden sorumlu ürün yöneticisi olarak görev almıştır. Seymur Tari, ETH Zürih Üniversitesi Elektrik Mühendisliği ve Robotik Bölümü mezunu olup, ETH Zürih Üniversitesi'nde Elektrik Mühendisliği ve Robotik bölümünde yüksek lisans ve INSEAD'ta İşletme yüksek lisansı yapmıştır. Seymur Tari, Şirket dışında Medical Park Sağlık Hizmetleri A.Ş., Koton Mağazacılık Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş. ve Pizza Restaurantları A.Ş. yönetim kurullarında görev yapmaktadır.

## **Mehmet Büyükeksi** Yönetim Kurulu Üyesi

1961 yılında Gaziantep'te doğmuştur. 1984 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi'ni bitirmiştir. 1985'te Marmara Üniversitesi İşletme kurslarına, 1988 yılında İngiltere'de İşletme ve İngilizce dil kurslarına katılmıştır. Halen, Şirket'in kurucu ortağı, yönetim kurulu üyesi, Ziylan Gayrimenkul yönetim kurulu başkanı ve Grup'un genel koordinatörü olarak görev yapmaktadır. TFF Türkiye Futbol Federasyonu Başkanı, İSO Meclis Üyesi, İbni Haldun Üniversitesi Mütevelli Heyet Üyesi, Gaziantep Geliştirme Vakfı Yönetim Kurulu Üyeliği ve Gaziantep Futbol Kulübü Onursal Başkanlığı görevinde bulunmaktadır. Mehmet Büyükeksi, evli ve üç çocuk babası olup, İngilizce bilmektedir.

Daha önceki görevleri aşağıda listelenmiştir:

1991-1997 Türkiye Ayakkabı Sanayiciler Derneği (TASD) Başkanı, 1991-2000 İstanbul Deri ve Deri Mamulleri İhracatçı Birliği (İDMİB) Yönetim Kurulu Üyesi, 1997-2008 Türkiye Ayakkabı Sektörü Araştırma Kurumu ve Eğitim Vakfı (TASEV) Kurucu Başkanı, 2000 -2006 İstanbul Deri ve Deri Mamulleri İhracatçıları Birliği (İDMİB) Yönetim Kurulu Başkanı, 2000 - 2008 İstanbul Sanayi Odası Yönetim Kurulu Üyesi, 2001 - 2019 Türk Eximbank Yönetim Kurulu Üyesi, 2001 - 2008 Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) Başkan Vekili, 2003 - 2018 Türk Hava Yolları (THY) ve Turkish Do&Co Yönetim Kurulu Üyeliği, 2008 - 2018 Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) Başkanı, 2019 - 2021 Süper Lig Gaziantep Futbol Kulübü Başkanı, 2019 - 2021 Gazışehir Gaziantep Futbol Kulübü Derneği Başkanı, 2020-2023 DEİK Fas İş Konseyi Başkanı, 6 Yıl İstanbul Kalkınma Ajansı Yönetim Kurulu Üyesi, 6 Yıl Türkiye Deri Vakfı (TÜRDEV) Yönetim Kurulu Üyeliği, TOBB-BİS Organize Sanayi ve Teknoloji Bölgeleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği, TOBTİM Uluslararası Ticaret Merkezi A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği, Dış Ekonomi İlişkiler Kurulu (DEİK) Kurucu Kuruluş Başkanı/ Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, İcra Kurulu Üyesi, Enerji Verimliliği Derneği (ENVERDER) Yönetim Kurulu Üyesi

## **Arif Kerem Onursal** Yönetim Kurulu Üyesi

30 Nisan 2015 tarihli genel kurul toplantısında yönetim kurulu üyesi olarak 3 yıl görev yapmak üzere seçilen Arif Kerem Onursal, Şirket'te herhangi bir görev üstlenmemiştir. Arif Kerem Onursal halihazırda TPEF II'ye danışmanlık hizmeti veren Turk Ventures Adv Ltd İstanbul irtibat bürosunda yönetici olarak çalışmaktadır. Kerem Onursal bu göreve başlamadan önce, McKinsey & Company Berlin ofisinde ilaç, otomotiv ve girişim sermayesi sektörlerinde strateji geliştirme alanında danışman olarak görev almıştır. Arif Kerem Onursal, Northwestern Üniversitesi'nden Endüstri Mühendisliği ve İktisat bölümü mezunudur. Arif Kerem Onursal, Şirket dışında Medical Park Sağlık Hizmetleri A.Ş., Doğaş Kelebek Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş. ve Natura Gıda Sanayi ve Tic. A.Ş. yönetim kurullarında görev yapmaktadır.

## **Mahmut Uğur Ziylan** Yönetim Kurulu Üyesi

1977 İstanbul doğumlu olan Mahmut Uğur Ziylan, akademik eğitimini ABD'nin San Francisco şehrinde tamamladıktan sonra profesyonel iş yaşamına Ziylan Taban'da, şirketin yönetimini üstlenerek başlamıştır. Görevi boyunca başarılı bir lider olarak gelen yöneticileri arasında yer almıştır. Sonrasında, babası merhum Ahmet Muktad Ziylan tarafından 1960 yılında temelleri atılan, 2000 yılında FLO markası ile Türkiye'de "ayakkabı marketi" sisteminin öncülüğünü yapan Şirket bünyesinde 2006 yılında çalışmaya başlamıştır. Şirket'in çeşitli yönetim kademelerinde görev alan Mahmut Ziylan, Grup bünyesindeki Kinetix, Polaris, Dockers gibi markaların yönetimini üstlenmiş ve Grup'un ilk lisans ürünü olan Dockers by Gerli'nin başarılı satış rakamlarına ulaşmasını sağlamıştır. Aynı zamanda, İtalyan ayakkabı markası Lumberjack'in Grup bünyesine katılma sürecini de yönetmiştir. Bununla birlikte, Yönetim kurulu başkan yardımcılığı yaptığı Ziylan Gayrimenkul'de, Watergarden İstanbul, Büyükyalı İstanbul ve Atlaspark AVM gibi projelere imza atmıştır. Mahmut Ziylan; Şirket'in yönetim kurulu üyeliği, Ziylan Gayrimenkul yönetim kurulu başkan yardımcılığı, Brand Park Lumberjack yönetim kurulu başkanlığı, Ziylan Taban yönetim kurulu üyeliği, Sanpa Gıda yönetim kurulu üyeliği ve Ziylan Ayakkabı yönetim kurulu üyeliği görevlerini yürütmektedir.

## **Haluk Dortluoğlu** Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olan Haluk Dortluoğlu, devamında Harvard Business School'un ileri yöneticilik programını (AMP) tamamlamıştır. Dortluoğlu, bağımsız denetim kuruluşları Arthur Andersen ve Ernst&Young'da sekiz yıl görev yaptıktan sonra, 2003 yılında Türk Hava Yolları Muhasebe Direktörlüğü görevini üstlenmiştir. BİM'de 2005'ten bu yana Mali İşler Başkanı (CFO) ve 2010'dan bu yana ise İcra Kurulu Üyesi olarak görev yapan Dortluoğlu, eş zamanlı olarak 2015'te hizmete giren FİLE marketlerini kurmuştur. Dortluoğlu, kuruluşundan bu yana FİLE İcra Kurulu Başkanlığı görevini yürütmektedir. Ayrıca Dortluoğlu, 2023 yılı Eylül ayında BİM Türkiye'nin CEO'su olarak atanmıştır. Dortluoğlu, bu görevlerine ek olarak, 2021 yılından beri, Fas'ta faaliyet gösteren BIM MAROC'un yönetim kurulu başkanlığını ve 2019 yılından beri Şirket'in yönetim kurulu üyeliğini yürütmektedir. Haluk Dortluoğlu evli ve iki çocuk babasıdır.

# Üst Yönetim



**Yenal Gökyıldırım**  
CEO

Gökyıldırım, Yıldız Teknik Üniversitesi'nde Makine Mühendisliği bölümünden mezun olduktan sonra aynı okulda MBA'ini de tamamlamıştır. 14 yıl boyunca Philips Elektronik'te çalışmış; İstanbul, Dubai, Viyana ve Amsterdam organizasyonlarında başarılı sonuçlar elde etmiştir. En son şirketin genel merkezi Amsterdam'da Kuzey Amerika ve Batı Avrupa'dan sorumlu bölge başkanlığı görevini icra etmiştir. Bünyesindeki e-ticaret, seyahat, bahis ve dijital reklam şirketleriyle Türkiye'nin en büyük e-ticaret platformu olan Doğan Online Grubu'nun CEO'su olarak 2011 yılında Türkiye'ye dönmüştür. Doğan Online'da çalıştıktan sonra, LC Waikiki'nin genel müdürü olmuştur. 2015 yılında MediaMarkt Türkiye CEO'su olarak gruba katılan Gökyıldırım, 8 yılı aşkın süre boyunca bu görevine devam etmiştir. Türkiye'deki başarılarının yanı sıra Arif Yenal Gökyıldırım MediaMarktSaturn Perakende Grubunun operasyonlardan sorumlu Global İcra Kurulu Üyesi (COO) görevini yürütmüştür. Avusturya, Hollanda, Belçika, Lüksemburg, Macaristan, İtalya, İspanya, İsviçre, İsveç, Portekiz, Polonya ve Türkiye'den sorumlu olarak görevini icra etmiştir. 2023 yılından bu yana FLO GROUP'un CEO'luk görevini üstlenmektedir. Evli ve bir çocuk babasıdır.

FLO GROUP'ta on bir yıldır görev yapan ve bunun son beş yılında CFO görevini üstlenen Recep Yer'in Pricewaterhouse Coopers ve Boyner Grubu'nda olmak üzere toplam yirmi yıllık iş deneyimi bulunmaktadır. 2005 yılında Marmara Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümü'nden mezun olan Yer, Koç Üniversitesi'nden Executive MBA derecesine sahiptir. Mezuniyetinin ardından 2005 yılında PriceWaterhouseCoopers İstanbul ofisi denetim departmanında çalışmaya başlamıştır. Denetim müdürü iken, 2011 yılında YKM'ye Bütçe ve Raporlama Müdürü olarak geçmiştir. Boyner'in YKM'nin hisselerini satın alma sürecinde görev almış ve birleşme sonrasında 2013 yılına kadar Boyner Grup bünyesinde çalışmaya devam etmiştir. Temmuz 2013 yılında Bütçe ve Raporlama Müdürü olarak Şirket'e katılmıştır. Kasım 2019 tarihinden bu yana Şirket'te CFO unvanı ile görevini sürdürmektedir. Evli ve bir çocuk babasıdır.



**Recep Yer**

Anadolu Üniversitesi İktisat Bölümü mezunu olan Alper Oktay, iş hayatına 1996'da adım atmıştır. 2004 yılında Mağaza Müdürü olarak görev aldığı LC Waikiki'de 2012'de Bölge Müdürlüğü'ne yükselen Oktay, 2016'da ise FLO GROUP'taki kariyer yolculuğuna Operasyon Direktörü olarak başlamıştır. 2021 - 2023 yılları arasında Türkiye Perakende Direktörü olarak operasyonların yürütülmesine liderlik eden Oktay, 2023 yılından bu yana görevine "FLO Türkiye Perakende Genel Müdür Yardımcısı" olarak devam etmektedir.

İstanbul Alman Lisesi ve İstanbul Teknik Üniversitesi Fizik Mühendisliği bölümünde eğitimini tamamlayan Anıl Gül, kariyerine 1993 yılında Arçelik Araştırma ve Geliştirme Merkezi'nde başlamıştır. Gül, 30 yılı aşkın iş tecrübesinde Turkcell, Borusan, n11, Kariyer.net gibi şirketlerde üst düzey yönetim görevlerini üstlenmiştir. FLO GROUP'tan önce son görev yeri olan Kariyer.net'te Teknoloji ve İnovasyon Genel Müdür Yardımcısı pozisyonunda bulunan Sinan Anıl Gül, günümüzde FLO GROUP'un teknoloji çalışmalarına liderlik etmektedir.



**Anıl Gül**



**Burak Aktaş**

Burak Aktaş, lisans eğitimini İstanbul Teknik Üniversitesi'nde Endüstri Mühendisliği alanında tamamlamıştır. Yüksek lisans derecesini ise Colorado State University Pueblo'da Endüstri ve Sistem Mühendisliği dalında almıştır. Toplam 25 yıllık kariyerinin ilk döneminde Garanti Bankası, Ford Otosan, GıdaSA, Henkel, Kraft Foods gibi önemli şirketlerde çalışan Burak Aktaş 2012 yılında Mavi ile perakende sektörüne girmiş ve 7 yıl boyunca bu şirkette çalışmıştır. Bu süre zarfında 5 yıl boyunca Chief Sourcing Officer olarak görev yapmıştır. Son olarak 1 yıl boyunca Modanisa'da Tedarik Zinciri Başkan Yardımcısı olarak görev alan Burak Aktaş, 2020 yılında IT ve lojistik çalışmalarına liderlik etmek üzere FLO GROUP'a katılmıştır. 2023 yılından itibaren grubun tüm lojistik faaliyetlerinden sorumlu GMY olarak çalışmaktadır.

Dr. Emre Ekşi, Endüstri Mühendisi olup İstanbul Teknik Üniversitesi'nde İşletme Mühendisliği yüksek lisans ve doktorasını tamamlamıştır. Danışmanlık, telekom, havayolu ve perakende sektörlerinde toplam 20 yılı aşkın proje yönetimi, iş geliştirme ve stratejik planlama tecrübesi bulunan Ekşi, FLO GROUP'a 2014 yılında katılmış, sırasıyla İş Geliştirme Müdürü, İş Geliştirme ve Stratejik Planlama Direktörü olarak çalışmıştır. FLO GROUP'taki görevine "Global İş Geliştirme ve Stratejik Planlama Genel Müdür Yardımcısı" olarak devam etmektedir.



**Dr. Emre Ekşi**

Ersin Arslan, İstanbul Üniversitesi İngilizce İktisat bölümünü bitirdikten sonra ABD'de Troy State Üniversitesi'nde MBA programını tamamlamıştır. Profesyonel olarak iş hayatına FedEx'te Bölge Satış Yöneticisi olarak başlayan Ersin Arslan, Adidas, Mavi Jeans gibi pek çok global ve yerel markada farklı yönetim kademelerinde görev almıştır. FLO GROUP'taki görevine başlamadan önce Levi Strauss & Co'da beş yıl boyunca Türkiye Genel Müdürlük görevini üstlenen Arslan, son yılında 16 ülkenin operasyon süreçlerini de yürütmüştür. Ersin Arslan günümüzde FLO GROUP'ta Sneakerbox Genel Müdür Yardımcılığı görevini devam ettirmektedir.



**Ersin Arslan**

Gökçe Kunt, 2001 yılında İstanbul Üniversitesi İşletme Yönetimi lisans programından mezun olduktan sonra, aynı üniversitede Pazar ve Pazar Araştırma yüksek lisans programını tamamlamıştır. Pazarlama alanında yaklaşık 20 yıllık bir iş deneyimine sahip olan Gökçe Kunt, Ülker'de Marka Müdür Yardımcısı ve Marka Müdürü görevinde bulunmuştur. Doğadan Gıda'da Pazarlama Direktörü pozisyonunda bulunan Kunt, Atasun Optik'te ve son olarak Danone Water'da Pazarlama Direktörlüğü görevini üstlenmiştir. Gökçe Kunt, günümüzde FLO GROUP'ta Pazarlama ve Büyüme Genel Müdür Yardımcılığı görevini devam ettirmektedir.



**Gökçe Kunt**

**Gökhan İsmail Aydın**

Gökhan İsmail Aydın, 2008 yılında Bilkent Üniversitesi Endüstri Mühendisliği lisans programından mezun olduktan sonra Koç Üniversitesi Executive MBA programını tamamlamıştır. Profesyonel kariyerine Hyundai Eurotem'de başlayıp, Goodyear Tire & Rubber'da devam eden Gökhan Aydın, English Home'da çalıştığı 7 yıl boyunca Tedarik Zinciri Lojistik & Planlama Müdürü ve Satış Pazarlama Genel Müdür Yardımcılığı pozisyonlarında yer almıştır. Daha sonra Tradewind'de Operasyon Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışan Aydın, FLO GROUP'a katılmadan önce Hepsiburada'da Uluslararası Büyüme Direktörü ve Ev – Bahçe ve Yapı Market Kategori Direktörlüğü görevinde bulunmuştur. Gökhan İsmail Aydın, günümüzde FLO GROUP'un e-ticaret ve alternatif satış kanalları çalışmalarına liderlik etmektedir.

Hüseyin Aksay, ABD'deki National University'den mezun olmasının ardından giyim, ayakkabı ve moda endüstrisinde perakende, satış, kategori yönetimi, pazarlama yönetimi ve iş planlaması alanlarında çalışmalar gerçekleştirmiştir. Metro Cash & Carry, Adidas ve C&A'da kariyerine devam eden Aksay, 2015 yılında FLO GROUP'a IN STREET Perakende Direktörü olarak adım atmış, sonrasında FLO GROUP Toptan Satış Direktörü olarak şirketin globalleşme yolculuğuna başarılı çalışmalarıyla katkı sağlamıştır. Hüseyin Aksay, günümüzde multibrand mağazacılıkta IN STREET ve monobrand mağazacılıkta Reebok, Nine West ve Lumberjack kanallarına liderlik etmektedir.

**Hüseyin Aksay**

Hüseyin Çolak, Endüstri Mühendisliği alanında İstanbul Teknik Üniversitesi'nden mezun olmuştur. Kariyerine Doğuş Grubu'nun yönetici adayı yetiştirme programı ile dahil olduğu Garanti Sigorta'da başlamıştır. Sonrasında otomotiv ve tekstil sektöründe çalıştıktan sonra 2009 yılında Türk Telekom insan kaynakları ekibine katılmıştır. Türk Telekom insan kaynakları ekibinde çeşitli pozisyonlarda toplam 7,5 yıl çalıştıktan sonra son olarak Ücretlendirme ve Yan Haklar Grup Müdürü görevini yürütmüştür. Daha sonra katıldığı FLO GROUP'ta 8,5 yıldır çalışmaktadır. Bu süre zarfında Organizasyonel Gelişim Müdürü/ Ücretlendirme ve Yan Haklar Müdürü pozisyonlarında çalıştıktan sonra, son olarak 2020 Nisan ayından itibaren de İnsan Kaynakları Direktörü görevini yürütmektedir.

**Hüseyin Çolak**

Mahmut Bekereci, Anadolu Üniversitesi, İktisat bölümünü tamamlamıştır. 44 yıllık iş hayatının son 22 yılında FLO GROUP'un Tedarik Operasyonlarına liderlik etmektedir.

**Mahmut Bekereci**



**Mehmet Hakan Uğur**

Mehmet Hakan Uğur, Yıldız Teknik Üniversitesi İstatistik Bölümü ve Endüstri Mühendisliği bölümlerinden çift anadal ile mezun olmuştur. Kariyerine perakende sektöründe başlayan Uğur, LC Waikiki ve Defacto'nun ardından 2014 yılında FLO GROUP'un planlama ve tedarik zinciri çalışmalarına liderlik etmeye başlamıştır. Mehmet Hakan Uğur, günümüzde Planlama Genel Müdür Yardımcılığı görevine devam etmektedir.



**Özgür Mermer**

Özgür Mermer, Uludağ Üniversitesi Tekstil Mühendisliğinde lisans eğitimini tamamladıktan sonra, lisansüstü (MBA) eğitimini Boğaziçi Üniversitesi'nde Marka Yönetimi dalında yapmıştır. Mermer, kariyerine kumaş üretim ve satışında uzman firmalarda kumaş tedarikçi, satışı ve ihracat sorumlusu olarak başlamıştır. 16 yılı aşkın bir süre LC Waikiki'de tedarik, koleksiyon ve marka yönetiminden, satışa kadar pek çok alana liderlik eden Mermer, günümüzde FLO GROUP markalarının giyim ve aksesuar operasyonlarına liderlik edecek genel müdür yardımcısı olarak kariyerine devam etmektedir.

Yıldız Teknik Üniversitesi'nde Kimya eğitimiyle akademik hayatına başlayan Şant Maraşlıyan, ardından işletme alanında yüksek lisans eğitimini Amerika'da, Drexel Üniversitesi'nde tamamlamıştır. Maraşlıyan, 2002 yılında FLO GROUP'a katılarak ürün müdürü olarak göreve başlamıştır. Başarılı performansı ile kısa sürede yükselen Maraşlıyan, 2005 yılında marka direktörü olarak atanmış ve son 16 yılı aşkın bir süredir marka ve kategori yönetiminde önemli bir role sahiptir. Şu anki görevi olan Marka ve Kategori Genel Müdür Yardımcısı pozisyonunda liderlik etmektedir.

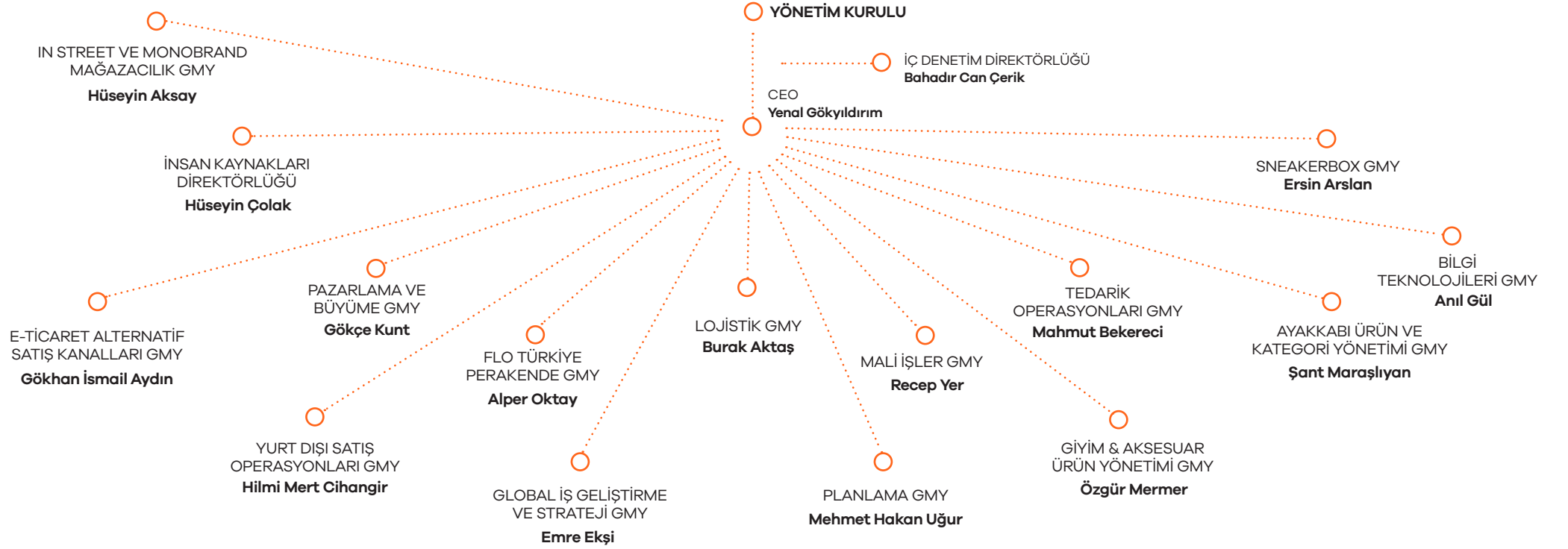


**Mert Cihangir**

Mert Cihangir 1999 yılında Ankara Üniversitesi'nden mezun olmuştur. Perakende ve toptan satış kanalları yönetiminde 20 yılı aşkın tecrübesi bulunan Cihangir, FLO GROUP'a katılmadan önce Boyner, LC Waikiki ve Defacto'da çeşitli yönetim görevlerini üstlenmiştir. FLO GROUP'ta daha önce Uluslararası Operasyon Genel Müdür Yardımcılığı, Global Toptan Satış Genel Müdür Yardımcılığı ve Global İş Geliştirme Genel Müdür Yardımcılığı görevlerini üstlenen Mert Cihangir görevine Yurt Dışı Satış Operasyonları Genel Müdür Yardımcısı olarak devam etmektedir.



**Şant Maraşlıyan**



# MARKALARIMIZ

## PERAKENDE MARKALARI

### MARKA

# FLO

2001 yılında perakendecilik sektörüne adım atan FLO markası, Türkiye'nin yanı sıra CIS, Ortadoğu ve Kuzey Afrika olmak üzere 28 ülkede yurt içi ve yurt dışında 441 mağazasıyla ve Fas, Kazakistan gibi potansiyel ülkelerde online platformlarıyla hizmet vermektedir. Yaptığı teknoloji yatırımları ve omni müşteri yolculuğu deneyimini hayata geçirerek mağazacılık, mobil uygulama ve web sitesini birleştirmiş, omni deneyimiyle kolay alışverişin adresi olmuştur.

### ÜRÜN VE HİZMETLERİ

### HEDEF KİTLESİ VE MARKA BİLİNLİRLİĞİ

Her yaş grubuna ve tüm aileye uygun erişilebilir fiyat stratejisiyle güçlü marka seçkisi ve zengin ürün yelpazesi sunan FLO, "Annelerin 1 Numaralı Tercihidir". Alışveriş kolaylığı peşinde olan, tarzına ve kombinine uygun ayakkabıyı uygun fiyatla en kısa sürede almak isteyen, ağırlıklı 18-34 yaş genç hedef kitleye sunduğu omni-channel alışveriş deneyimi ve yaygın mağazacılık ağıyla ayakkabı ve giyim kategorisinde öne çıkmaktadır. Marka bilinirliği %87'tir.

# IN STREET

2014 yılında FLO GROUP çatısı altında perakende sektörüne giriş yapan IN STREET sneaker ve spor giyim üzerinde uzmanlaşmıştır. 12 ülkede 185 mağazasıyla ve çevrimiçi (online) platformlarıyla hizmet vermektedir. Nike, Adidas, Reebok, Puma, Vans, Converse, Skechers gibi popüler ve global markaların yanı sıra Lumberjack ve Lotto gibi en çok tercih edilen markaları içeren ürün ve model seçkisine sahiptir.

18-24 yaş aralığındaki gençlere odaklanan IN STREET, spor yaparken ve günlük yaşamda rahat giyimi benimseyen tüketicilere hitap eder. Toplam marka bilinirliği %45'tir.

# sneaker BOX

Moskova'da açılan ilk mağazası ile FLO GROUP çatısı altında Rusya'da perakende sektörüne giriş yapan Sneakerbox, spor ayakkabı ve spor giyim üzerine uzmanlaşmayı hedeflemektedir.



1945 yılında İtalya'da kurulan Lumberjack, 2012 yılında FLO GROUP bünyesine dahil olmuştur. İtalya'nın önde gelen ayakkabı markalarından biri olmaya devam eden Lumberjack, başta Avrupa'da olmak üzere 40'ın üzerinde ülkede milyonlarca ayakkabı satışı gerçekleştirmektedir. İtalya kökenli ayakkabı markası Lumberjack, şehirde ve doğada kullanıma uygun sağlam, rahat ve şık ayakkabılar sunar. Ayrıca, spor ve outdoor giyim ürünleri de koleksiyonlarında yer alır. Bugün 5'i monostore olmak üzere toplam 7 mağazası ve hem Türkiye hem de İtalya'da hizmet veren online alışveriş sitesi bulunmaktadır.

25-45 yaş aralığındaki kadın ve erkeklere odaklanan Lumberjack, "Hayata Hazırsın" manifestosuyla bilinmektedir. Toplam marka bilinirlik oranı %68'dir.



1989 yılında sektörün ayakkabı ihtiyacını karşılamak amacıyla FLO GROUP tarafından Türkiye'de kurulmuş olup; 2005 yılından itibaren giyim koleksiyonu sunmaya da başlamıştır. Türkiye kökenli spor ayakkabı ve giyim markası Kinetix, gençlerin tercihi olan trend ve rahat ürünleriyle bilinir.

15-25 yaş aralığındaki gençlerin tercih ettiği Kinetix, global spor ayakkabı markaları arasında yüksek bilinirliğe sahiptir. Toplam bilinirlik oranı %83'tür.



2005 yılından bu yana ailelerin sevilen markası Polaris; kadın, erkek ve çocuk kategorilerinde zengin ürün portföyüyle geleneksel, modern ve şık ürün karmasını rahatlıkla buluşturmaktadır.

Tüm C1-C2 sosyo-ekonomik gruplarındaki ailelerin tercih ettiği Polaris, geniş ürün portföyüyle bilinir. Yetişkin ayakkabı kategorisinde %57, çocuk ayakkabı kategorisinde ise %72 marka bilinirliğine sahiptir.

## NINE WEST

Dünya çapında moda severlerin vazgeçemediği ayakkabı ve çanta markası Nine West; 1978 yılında New York'ta, adını kurulduğu adres olan 9 West 57th Street'ten alarak kurulmuştur. 1997 yılında Türkiye pazarına giriş yapan Nine West, 2019 yılında FLO GROUP portföyüne dahil olmuştur. Ardı ardına yaptığı uzun dönemli stratejik lisans anlaşmaları ile FLO GROUP, Nine West'in lisans haklarını 40 ülkeye genişletmiştir. Aktif olarak 14 mağazası, uygulama ve online alışveriş sitesi ile hizmet vermektedir. Avrupa başta olmak üzere uluslararası pazarda 40'ın üzerinde ülkede operasyonlarını devam ettirmektedir.

25-34 yaş aralığındaki kadınların vazgeçemediği Nine West, şık ve modaya uygun ayakkabı ve çantalarla sahiptir. Toplam marka bilinirliği %28'dir.

## Reebok

2022 yılında FLO GROUP lisanslı markaları arasına katılan Reebok, 1895 yılında Joseph William Foster tarafından İngiltere'de sporcuların atletik ürün ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulmuştur. Kadın, erkek ve çocuk için günlük ve aktif spor kategorilerinde ayakkabı, tekstil ve aksesuar olmak üzere geniş ürün yelpazesine sahiptir. FLO GROUP 13 ülkede Reebok markasının lisans haklarına sahiptir.

16-50 yaş aralığında hareket etmeyi seven kişilerin tercihi olan Reebok, aktivizm ve deneyim odaklıdır. Toplam marka bilinirliği %47'dir.



Lotto, performans ve günlük sportif giyim için İtalyan ismi, bu kulvarındaki koşusuna 1973 yılında, İtalya'nın Montebelluna kentinde başlamıştır. Önce tenis ayakkabısı alanında uzmanlaşan marka ardından futbol, basketbol, voleybol, giyim ve aksesuar ürünlerini de ürün gamına ekleyerek tam konseptli bir spor markasına dönüşmüştür. FLO GROUP Lotto markasının 41 ülkedeki lisans haklarını almasıyla birlikte ayakkabının yanı sıra spor giyimde iddialı koleksiyonlar sunmaktadır.

Lotto, yarım asırlık tecrübesini, İtalyan tasarımı ve fonksiyonelliğindeki uzmanlığını futbol, tenis, basketbol, performans gibi farklı spor branşlarındaki ürünlere yansıtan öncü bir markadır. 18 - 45 yaş aralığında aktif yaşayan, sporu ve hareket etmeyi seven bir hedef kitleye sahip olan Lotto'nun marka bilinirliği %33'tür.



1890 yılında Amerika'da kurulan U.S. Polo Assn., polo sporunun Amerika ve Kanada'daki temsilcisidir. Tarihte, kralların ve asillerin sporu olarak da anılan ve polo sporundan doğan marka, bu spordan ve sunduğu yaşam tarzından aldığı ilhamı koleksiyonlarına taşımaktadır. Klasik U.S. Polo Assn. renkleri ve arması da bu tarzı desteklerken, sporun ruhunu da yansıtır. Özgün, rahat ve şık modelleriyle kadın, erkek, çocuk herkese ve her yaşa hitap eden U.S. Polo Assn., hem gençlerin, hem de ailelerin favori markasıdır.

Rahat ve şık modelleriyle kadın, erkek, çocuk herkese ve her yaşa hitap eder. Marka bilinirliği %66'dır.



FLO GROUP'un 2003 yılında önce distribütörlüğünü daha sonra lisanslı üretim hakkını alarak üreticisi haline geldiği dünya markası Dockers by Gerli; sosyal hayatın içinde, aktif, dinamik ve kendine güvenen, "casual" rahatlığı yaşam tarzı olarak benimseyenlerin ilk tercihi haline gelmiştir. Şık duruşundan ödün vermeden konforlu olmayı sevenlerin kombinlerini tamamlayan Dockers by Gerli, erkeklerin her anına eşlik etmektedir.

Casual rahatlığı yaşam tarzı olarak benimseyen erkeklerin tercihi olan Dockers by Gerli'nin marka bilinirliği %29'dur.

# POLİTİKALARIMIZ

FLO GROUP olarak, iş yapış şeklimizin ve kurumsal değerlerimizin önemli bir parçası olan **çevre, enerji, insan hakları, eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık** konularında net politikalar benimsemekteyiz. Politikalarımız iş süreçlerimizi yönlendiren ve iş kültürümüzü şekillendiren temel ilkeleri içermektedir. Müşterilerimize, çalışma arkadaşlarımıza ve tedarik zincirimizdeki paydaşlarımıza karşı sorumluluklarımızı yerine getirirken, çevreye duyarlılık, enerji verimliliği, insan haklarına saygı, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında sürdürülebilir ve etik bir yaklaşımı benimsiyoruz.



## Çevre Politikası

FLO GROUP olarak, doğal kaynakları korumayı, çevresel etkilerimizi azaltmayı ve sürdürülebilirlik ilkelerini iş yapış şeklimizin merkezine yerleştirmeyi amaçlayan bir çevre politikasına sahibiz. Atık yönetimi, enerji verimliliği ve karbon ayak izi azaltma gibi alanlarda belirlenen hedeflerle çevresel performansımızı sürekli iyileştirmeyi hedefliyoruz.



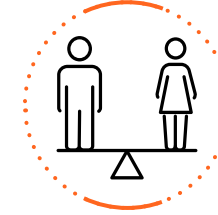
## Enerji Politikası

Enerji verimliliği ve sürdürülebilir enerji kaynaklarının kullanımı, işletme olarak enerji politikamızın temelini oluşturmaktadır. Amacımız, enerji tüketimimizi azaltmak ve yenilenebilir enerji kaynaklarına geçişi desteklemektir.



## İnsan Hakları Politikası

İnsan haklarına saygı, iş yapış şeklimizin temel bir unsuru olarak kabul edilir. İnsan hakları politikamız, tüm çalışma arkadaşlarımızın ve paydaşlarımızın haklarını korumayı, adil çalışma koşullarını sağlamayı ve toplumsal sorumluluklarımızı yerine getirmeyi amaçlamaktadır.



## Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası

Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık, iş kültürümüzün temel yapı taşlarıdır. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık politikamız, her çalışma arkadaşımızın benzersiz niteliklerini takdir etmeyi, fırsat eşitliğini sağlamayı ve kapsayıcı kültürümüzü geliştirmeyi amaçlamaktadır.





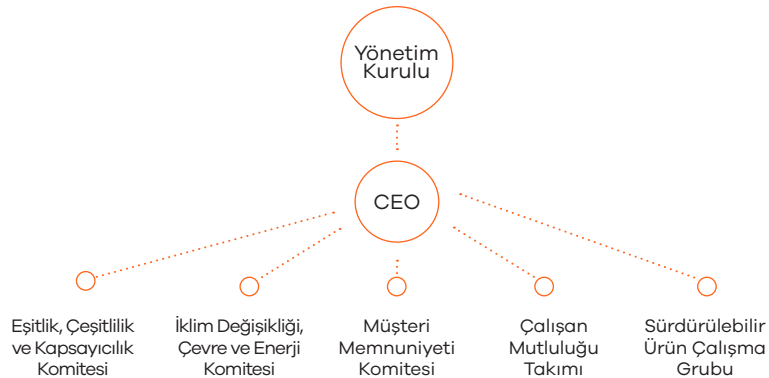


# **FLO GROUP ve Sürdürülebilirlik Yapısı**

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Şirketimizdeki sürdürülebilirlik birimi, Pazarlama ve Büyüme Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak grup müdürlüğü formatında yapılanmıştır. Bu birim, şirketin sürdürülebilirlik hedeflerini belirleme ve uygulama konusunda kritik bir rol üstlenmektedir. Şirketin sürdürülebilirlik performansını sürekli olarak izlemekte, raporlamakta ve iyileştirme fırsatlarını belirlemektedir.

Sürdürülebilirlik birimi kurumsal iletişim, sürdürülebilirlik ve işveren markası iç iletişim alanlarındaki faaliyetleri yönlendirirken, çeşitli komite ve çalışma gruplarını organize ve koordine etmektedir. Bu komiteler, sürdürülebilirlikle ilgili konuları FLO GROUP özelinde derinlemesine analiz eder, stratejiler oluşturur ve bunların etkili bir şekilde uygulanmasını sağlar. Komitelerdeki raporlar, sürdürülebilirlik ekibinin rehberliğiyle doğrudan CEO'ya sunulmaktadır. CEO, bu raporlar ışığında sürdürülebilirlik süreçlerine liderlik yapmanın yanı sıra iklimle ilgili strateji, hedefler, ana eylem planları ve ilgili süreçleri düzenli olarak takip eder. CEO ayrıca düzenli olarak yönetim kuruluna rapor sunarak şirketin sürdürülebilirlik performansı hakkında bilgi verir. Yönetim kurulu, sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik yıllık gelişmeleri yakından takip eder ve şirketin sürdürülebilirlik performansını denetler. Bu süreçler, şirketin sürdürülebilirlik stratejilerinin etkili bir şekilde yönetilmesini ve şeffaf bir şekilde raporlanmasını sağlar.



## Komite ve Çalışma Gruplarımız Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Komitesi

Komite, şirket içinde eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularını öncelikli gündem maddeleri arasına alır ve bu alanlarda projeler geliştirirken ilgili göstergeleri düzenli olarak izler. Toplumsal cinsiyet eşitliği üzerine odaklanarak, WEPs (Women's Empowerment Principles - Kadınların Güçlenmesi İlkeleri) göstergelerini takip ederek projeler üretir. Ayrıca, özel gereksinimli çalışanların hakları, çalışma koşulları ve terfi süreçlerini iyileştirmeye yönelik çözümler geliştirir. Komite doğrudan CEO'ya raporlama yapmaktadır. Raporlama sıklığı 3 ayda bir olarak belirlenmekle beraber ihtiyaç halinde daha sık da raporlama yapılabilmektedir.

Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık komitesi 10 kadın ve 3 erkek olmak üzere toplamda 13 üyeden oluşmaktadır. Bu üyeler, farklı departmanlardan ve deneyim seviyelerinden gelerek çeşitli bakış açılarını temsil etmektedir.

Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık komitesinin üyeleri yandaki gibidir:

Unvan	Rol
Aksesuar Kategori Direktörü	Komite Lideri
Pazarlama ve Büyüme GMY	Üye
İK Direktörü	Üye
Hukuk Direktörü	Üye
İç Denetim Direktörü	Üye
İşe Alım Müdürü	Üye
Organizasyonel Gelişim Müdürü	Üye
FLO Tek. İşe Alım Md.	Üye
Kurumsal İletişim & Sürdürülebilirlik Md.	Üye
İK İş Ortağı Müdürü	Üye
Polaris Merch. Uzmanı	Üye
Sürdürülebilirlik Uzmanı	Üye
İK İş Ortağı Müdürü (Global)	Üye



## İklim Değişikliği, Çevre ve Enerji Komitesi

Komite, çevre, enerji ve iklim değişikliği gibi stratejik öneme sahip konuları yakından takip ederek, bu alanlarda projeler geliştirmekte ve uygulamaktadır. Ayrıca, ISO gibi uluslararası standartlarla uyumlu yönetim sistemleri süreçlerini titizlikle yönetip, izlemektedir. Komite doğrudan CEO'ya raporlama yapmaktadır. Raporlama sıklığı yılda bir olarak belirlenmekle beraber ihtiyaç halinde daha sık da raporlama yapılabilir. Komitenin ele aldığı konuların durumuna göre ayarlanmaktadır: Genellikle toplantılar 3 ayda bir düzenlenmekte olup, 2023 yılında komite kuruluşundan itibaren toplamda 3 toplantı gerçekleştirmiştir. Bu toplantılar, çevresel sürdürülebilirlik ve enerji verimliliği gibi konularda şirketin stratejik hedeflerine ulaşmak için önemli bir platform sağlamaktadır. Komite, şirketin çevresel etkilerini azaltmak ve şirketin yeşil dönüşüm sürecini yönlendirmek için etkili çözümler geliştirme misyonunu taşır.

İklim değişikliği, çevre ve enerji komitesinin üyeleri yandaki gibidir:



Unvan	Rol
Kurumsal İletişim & Sürdürülebilirlik Md.	Komite Koordinatörü
İş Sağlığı ve Çevre Md.	Üye
İş Sağlığı ve Çevre Kıdemli Uzm.	Üye
Kayıp Önleme Md.	Üye
Operasyonel Mükemmellik Md.	Üye
İşe Geliştirme Md.	Üye
Enerji Yönetimi Md.	Üye
Sürdürülebilirlik Uzm.	Üye
Kalite Sistemleri Md.	Üye

## Müşteri Memnuniyeti Komitesi

Müşteri memnuniyeti komitesi, FLO GROUP'un iş modeline de yerleştiği müşteri odaklılığını ve memnuniyetini artırmak için stratejik öneme sahip bir komitedir. Şirketin müşteri deneyimini iyileştirmek, müşteri geri bildirimlerini analiz etmek ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak için çalışmalar yürütür. Komite, müşteri şikayetleri ve geri bildirimlerini dikkatle inceler, iyileştirme önerileri geliştirir ve bu önerilerin uygulanmasını sağlar. Ayrıca, müşteri ilişkileri ve iletişim stratejilerini belirleyerek, müşteri memnuniyeti odaklı bir kültürün geliştirilmesine liderlik eder. Komiteye doğrudan CEO başkanlık etmektedir.

Komite kadrosu, sabit olmamakla birlikte, yapılan çalışmalar ve ihtiyaçlar doğrultusunda şekillenmekte ve müşteri memnuniyeti alanında uzmanlaşmış, farklı disiplinlerden gelen üyelerden oluşur. Komite her ay toplanır ve çalışmalara katılan üyeler, müşteri memnuniyeti konusundaki çeşitli deneyimleriyle komitenin karar alma süreçlerine değer katar. Bu çeşitlilik, komitenin müşteri memnuniyeti stratejilerini etkin bir şekilde geliştirmesine ve uygulamasına olanak sağlar.



## Çalışan Mutluluğu Takımı

Çalışan mutluluğu takımı (ÇMT) çalışan memnuniyetini hedef alıp, çalışan geri bildirimlerini dikkatle değerlendirerek yeni stratejiler ve programlar geliştirir. Takım, 4 direktör, 23 müdür, 3 yönetici ve 2 uzman olmak üzere toplamda 32 üyeden oluşan geniş ve çeşitli bir kadroyla çalışmalarını sürdürmektedir. ÇMT ekibi, farklı departmanlar ve deneyim seviyelerinden oluşan üyeleri ile çalışan beklenti ve isteklerine isabetli bir şekilde cevap verebilmektedir.

Çalışan mutluluğu takımı, şirket içindeki çalışan memnuniyetini artırmak ve iş verimliliğini yükseltmek amacıyla ayda iki kez düzenli toplantılar gerçekleştirmektedir. Toplantıların sıklığı, takımın hızlı ve etkili bir şekilde proaktif adımlar atabilmesi için iki haftada bir olarak belirlenmiştir. Bu toplantılarda, çalışan memnuniyeti ile ilgili mevcut durum değerlendirmeleri yapılmakta, sorun alanları ve iyileştirme fırsatları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Takım, CEO'ya doğrudan raporlama yaparak, çalışan mutluluğu ve işyeri kültürü ile ilgili alınan kararları ve yapılan çalışmaları üst yönetimle paylaşmaktadır. Takım üyeleri 6 ay sonunda değişir, bu sayede daha fazla kişinin katılımcı yönetim modeline dahil olması sağlanır. Takım her çalışma dönemi sonrasında, 6 ay sonunda, CEO'ya raporlama yapar. Yapılan bu paylaşımlar, şirketin insan kaynakları politikalarının ve işyeri kültürünün sürekli olarak geliştirilmesine ve karar alma süreçlerinde çalışanların da söz sahibi olmasını sağlamaktadır. Takımın liderlik rolü, şirket genelinde çalışma arkadaşlarımızın motivasyonunu artırarak ve iş verimliliğini yükselterek olumlu bir etki yaratmaktadır. Çalışan mutluluğu takımı üyeleri yandaki gibidir:



Unvan	Rol
Operasyonel Mükemmellik Müdürü	Komite Koordinatörü
CRM Müdürü	Üye
Mağazacılık Süreç Geliştirme Uzmanı	Üye
E-Ticaret ve Uluslararası Lojistik Dir.	Üye
İK İş Ortağı Müdürü	Üye
E-Ticaret Platform Yöneticisi	Üye
Yurt Dışı Franchise İş Geliştirme Md.	Üye
FLO Türkiye Perakende Direktörü	Üye
Perakende ve Genel Muhasebe Md.	Üye
Ürün Yöneticisi	Üye
Bölge Müdürü	Üye
Kredi Kontrol Kıdemli Uzmanı	Üye
E-Ticaret Lojistik Kıdemli Uzmanı	Üye
Bölge Müdürü	Üye
Üretim Tesisi İşletme Müdürü	Üye
Laboratuvar Grup Müdürü	Üye
Ar-Ge Müdürü	Üye
İnsan Kaynakları Yöneticisi	Üye
İK İş Ortağı Müdürü	Üye
E-Ticaret Kategori ve Platform Müdürü	Üye
Ürün Müdürü	Üye
Mağazacılık İşe Alım ve Kariyer Uzmanı	Üye
Planlama Müdürü	Üye
Bölge Müdürü	Üye
Yurt Dışı Perakende Kategori Yöneticisi	Üye
Satış Geliştirme Yöneticisi	Üye
FLO Türkiye Perakende Direktörü	Üye
Global Planlama Kıdemli Uzmanı	Üye
Ürün Müdürü	Üye
Tasarım Müdürü	Üye
Toptan Satış Operasyon Müdürü	Üye
E-Tic. Opr. Ve Lojistik Yazılım Müdürü	Üye
Merchandising Müdürü	Üye



## Sürdürülebilir Ürün Çalışma Grubu

Sürdürülebilir ürün çalışma grubu, sürdürülebilirlik ilkelerini ürünlerimizde hayata geçirmek için bir araya gelmiştir. Grup, sürdürülebilir ürün kavramı, sürdürülebilir materyallerin kullanımı, sürdürülebilir ürün sertifikasyonları, reklam içeriği gibi ürün odaklı konular üzerinde çalışmalarını sürdürmektedir. Bu kapsamda, ürünlerimizin çevresel etkilerini azaltmak ve sosyal sorumluluk ötesine giderek, sürdürülebilirlik anlayışımızı değer zincirimiz üzerinden yansıtmak için çeşitli stratejiler geliştirilmektedir.

Toplantılar, çalışma grubunun öncelikli hedeflerine ve gündem oluşturan konulara bağlı olarak belirlenmektedir. Grup üyeleri, sürdürülebilirlikle ilgili güncel konuları ele almak, yeni fikirler ve çözümler üretmek amacıyla düzenli olarak bir araya gelmektedir. 2023 yılında, sürdürülebilir ürün çalışma grubu üyeleri, sürdürülebilirlik alanında 3 önemli toplantı gerçekleştirmiştir. Bu toplantılar, çevresel ve sosyal etkiyi azaltma stratejilerinin belirlenmesi, sürdürülebilir ürün materyallerinin araştırılması ve reklam içeriğinin gözden geçirilmesi gibi konuları ele almıştır. Bu sayede, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için etkili bir strateji oluşturulmuş ve uygulanmıştır.

Sürdürülebilir ürün çalışma grubu üyeleri aşağıdaki gibidir:

Unvan	Rol
Markalar Grup Dir.	Komite Lideri
Ürün Md.	Üye
Lumberjack Marka Dir.	Üye
Marka Dir.	Üye
Ar-Ge ve Yurt Dışı Planlama Md.	Üye
Lotto/Reebok Marka Md.	Üye
Dockers By Gerli Marka Md.	Üye
Marka Pazarlama Dir.	Üye
Lumberjack Marka Pazarlama Yön.	Üye
Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Md.	Üye
Sürdürülebilirlik Uzm.	Üye

## Risk Yönetimi

Şirket faaliyetlerimizde karşılaşılabileceğimiz potansiyel riskler ve fırsatlar, dikkate alınması gereken önemli unsurlardır. Bu riskler genellikle küresel ekonomik dalgalanmalar, tedarik zinciri kesintileri, doğal afetlerin neden olduğu operasyonel aksaklıklar ve hukuki uyumluluk sorunları gibi iç ve dış faktörlerden kaynaklanabilir. Yenilikçi ürünler ve hizmetler sunma, dijital dönüşüm ve uluslararası pazarlara erişim gibi fırsatlar da mevcuttur. Yapılan bu analiz, global ve sektörel trendleri takip etmek, işletmenin güçlü yönlerini belirlemek, zayıf noktalarını anlamak ve stratejik karar alma süreçlerinde doğru adımları atmak için değerli bir rehberlik sağlamaktadır. Risklerle başa çıkmak ve fırsatları en iyi şekilde değerlendirmek, işletmenin sürdürülebilir büyümesini desteklemenin ve rekabet avantajı sağlamanın anahtarıdır. Bu nedenle, riskler ve fırsatlar analizi, bizim için şirketimizin uzun vadeli başarısı için kritik bir rol oynamaktadır.

Konu	Riskler	Fırsatlar
Piyasa Rekabeti	Yoğun rekabet nedeniyle pazar payının azalması	Yenilikçi ürünler ve hizmetler sunarak fark yaratma
	Fiyat dalgalanmaları	Yenilikçi pazarlama stratejileri ve markalaşma
Hammadde Maliyetleri	Malzeme fiyatlarında dalgalanmalar	Alternatif ve sürdürülebilir malzemeler kullanma
	Artan hammadde maliyetleri	Tedarik zinciri verimliliğini artırma
Teknolojik Değişimler	Yeni üretim teknolojilerine uyum sağlayamama	Ar-Ge ve inovasyona yatırım yaparak rekabet avantajı
	Rekabet avantajını kaybedilmesi	Dijitalleşme ve otomasyonla verimliliği artırma
Talep Dalgalanmalar	Beklenmedik talep düşüşleri veya artışları	Esnek üretim ve stok yönetimi stratejileri
Dijital Güvenlik Tehditleri	Siber saldırılar ve veri ihlalleri	Güçlü bilgi güvenliği altyapısı oluşturma
Doğal Afetler	Deprem, sel, yangın gibi doğal afetlerden kaynaklanan riskler	Acil durum planları ve risk yönetimi oluşturma
	Üretim kesintileri	Yeşil enerji kullanımı ve çevre dostu tesisler
Değişen Moda Trendleri	Hızla değişen moda trendlerine uyum sağlayamama	Pazar araştırması ve trend analizi yaparak esneklik sağlama
Çevresel Düzenlemeler	Çevresel düzenlemelerdeki değişiklikler	Sürdürülebilirlik ve çevresel uyumluluk stratejileri
	Uyum maliyetleri	Yeşil teknoloji ve süreçlere yatırım yapma

## İklim Riskleri

FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği ile mücadele konularını önemsiyoruz. Geçiş riskleri ve fiziksel riskler, işletmelerimiz ve tedarik zincirimiz üzerinde önemli etkilere sahip olabilir. Bu bağlamda, iklim değişikliğinin yarattığı zorlukları anlamak ve bu zorlukları etkin bir şekilde yönetmek için çaba sarf ediyoruz.

Geçiş riskleri, fosil yakıtlardan yenilenebilir enerjiye geçiş, iklim değişikliği ile ilgili yürürlüğe yeni giren ve girecek olan mevzuatlar, bu mevzuatlara bağlı olarak gelişen yeni ekonomik kurallar ve koşullar gibi dönüşümleri içerir. Bu geçişlerin getirdiği ekonomik ve operasyonel zorlukları yönetmek, sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek adına önemlidir. Aynı şekilde, fiziksel riskler de dikkate alınmalıdır. İklim değişikliğinin doğrudan etkileri kuraklık, sel, orman yangınları gibi aşırı hava olayları ve deniz seviyesi yükselmesi gibi durumları içerir. Bu riskler, işletmelerimizin ve tedarik zincirimizin faaliyetlerini olumsuz etkileyebilir ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmamızı zorlaştırabilir. Bu nedenle, FLO GROUP olarak, iklim değişikliğinin yarattığı riskleri anlamak, önlem almak ve uygun çözümler geliştirmek için kararlıyız. Geçiş risklerine ve fiziksel risklere karşı dayanıklı ve esnek bir yaklaşım benimseyerek, sürdürülebilir bir gelecek için adımlar atıyoruz.

Risk Türleri	Tanım
Geçiş Riskleri	İklim değişikliği, dönüşüme ve sürdürülebilir bir ekonomiye geçişteki zorluklar
	• Düşük karbon ekonomisine adapte olma zorlukları
	• Fosil yakıtları terk edilmesi ve yenilenebilir enerjiye geçişin maliyeti
Fiziksel Riskler	İklim değişikliğinin doğrudan etkileri, örneğin aşırı hava olayları ve deniz seviyesi yükselmesi
	• Kuraklık, sel, orman yangınları gibi aşırı hava olayları
	• Kıyı bölgelerindeki deniz seviyesi yükselmesi ve kıyı erozyonu



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik bizim için sadece geçici bir trend değil, iş stratejimizin temelini oluşturan bir kavramdır. 2022 yılında başlayan ve 2023 yılında da devam eden sürdürülebilirlik çalışmalarımız ile sektörümüzdeki lider marka konumumuza yakışan bir sürdürülebilirlik stratejisi geliştirdik. Attığımız her adımda çevreye, topluma ve paydaşlarımıza değer katmayı hedefliyor, herkesin ayakkabıcısı olmanın sorumluluğunu üstleniyoruz. Sürdürülebilir bir gelecek inşa etme vizyonuyla Dünya için, Herkes için ve Dönüşüm için FLO GROUP diyoruz.

Tüm paydaşlarımızın fikirlerini değerlendirdiğimiz önceliklendirme analizi sonucunda FLO GROUP ve paydaşları için öncelikli konuları belirledik. Analiz sonuçlarına göre, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile öncelikli konularımızı eşleştirerek stratejimizi bu önceliklere uygun olarak üç ana başlık altında geliştirdik. Stratejimizin temel parçası olan sürdürülebilirlik hedeflerimizi bu öncelikli konular üzerinden tanımladık ve önümüzdeki yıllarda ilerleme yapmak üzere hizalandık.

## Dünya İçin FLO GROUP

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak zorundayız. Ürünlerimizin çevresel etkilerinin ve bu etkilerin önlenmesi konusundaki sorumluluğumuzun farkındayız. Yenilenebilir enerji yatırımlarımızla iklim krizi ile mücadele ediyor, döngüsel tasarım uygulamalarımızla malzeme tüketimimizi azaltıyoruz. Çevresel denetimlerimiz ile doğal kaynaklarımızı ve ekosistemleri korumak için gerekli adımları atıyoruz.

- İklim krizi ile mücadele
- Tedarik zincirinde çevresel denetimler
- Döngüsel üretim uygulamaları



## Herkes İçin FLO GROUP

Herkesin ayakkabıcısı olarak değer zincirimizde insan haklarına saygılı, adil ve kapsayıcı çalışma koşulları yaratıyoruz. Kaliteli ve ulaşılabilir ürünlerimiz, yerel kalkınmayı destekleyici yatırımlarımız ve sağladığımız istihdam ile ülkemizin sosyo-ekonomik kalkınmasına destek oluyoruz. Çalışma arkadaşlarımızı iş modelimizin merkezine koyuyor, eğitim ve gelişim olanakları ile kariyerlerini destekliyoruz.

- Değer zinciri boyunca adil, kapsayıcı ve insan haklarına saygılı çalışma koşulları
- Sosyo-ekonomik kalkınmayı destekleyen toplumsal yatırımlar
- Etkin yetenek yönetimi



## Dönüşüm İçin FLO GROUP

Yenilikçi iş uygulamalarımız ve dijital çözümlerimiz ile müşteri memnuniyetini artırıyor, perakende sektöründe dönüşümün öncüsü oluyoruz. Teknoloji şirketimiz ile hızla dönüşüyor, kendi yazılımlarımızla altyapımızı sürekli olarak güncelliyoruz. Ürünlerimizin ve dijital süreçlerimizin dönüşümü için Ar-Ge çalışmalarına yatırım yapıyor, akredite laboratuvarımız ile ürün güvenliği ve kalite standartlarımızı koruyoruz. Global standartlardaki üretim tesisimiz, yenilikçi ve daha sürdürülebilir malzeme seçimlerimiz ile ürün portföyümüzü dönüştürüyoruz.

- Müşteri memnuniyeti odaklı dijitalizasyon ve iş uygulamaları
- Global standartlarda üretilen yenilikçi, kaliteli ve güvenli ürünler
- Daha sürdürülebilir ürün portföyü



# ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİ

FLO GROUP olarak, sürdürülebilir bir gelecek inşa etme vizyonumuzu güçlendirmek amacıyla önemli adımlar atmaya devam ediyoruz. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik çabalarımızı daha etkili ve odaklı kılmak için gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi, iş stratejimizin merkezine sürdürülebilirlik ilkelerini yerleştirme taahhüdümüzü vurgulamaktadır. Sürdürülebilirlik çabalarımızı belirleme ve yönlendirme sürecini, paydaşlarla iş birliği yapma ve şeffaflığı ön planda tutma prensiplerine dayandırarak gerçekleştirmekteyiz. Öncelikli konuların belirlenmesinde paydaş katılımı merkezi bir rol oynamaktadır. Müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, çalışma arkadaşlarımız ve topluluklarla yapılan düzenli diyaloglar, paydaşların sürdürülebilirlikle ilgili beklentilerini ve önceliklerini anlamamıza olanak tanımaktadır. Şirketimiz ve endüstrimiz için önemli olan sürdürülebilirlik konularını belirlemek adına çevresel, sosyal ve ekonomik etkileri değerlendirmekteyiz. Bu değerlendirme süreci, karbon ayak izinden insan haklarına kadar geniş bir perspektifi içermektedir.

Öncelikli konularımızı belirlemek adına ilk olarak Dünya Ekonomik Forumu'nun (World Economic Forum-WEF) yayımladığı küresel riskler, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu'nun (Sustainability Accounting Standards Board-SASB) sektöre özel hazırladığı öncelikli konuları ve SKA'ları kendimize rehber olarak seçtik. Öte yandan, FLO GROUP için öncelikli sayılabilecek konuları ve bu konuların önceliğini belirleyecek olan paydaş listemizi oluşturduk. İç ve dış paydaşlarımıza anketler aracılığı ile ulaşarak, iş stratejilerimize ve öncelikli konularımıza yönelik görüşlerini ve önerilerini aldık. Çalışanlar, icra kurulu, müşteriler, tedarikçiler, teknoloji ve lojistik partnerleri, bayi, AVM ve marketplace iş ortakları, medya, sivil toplum kuruluşları ve akademik paydaşların da dahil olduğu 15 farklı paydaş grubundan toplamda 1.168 kişiye ulaştık. Bu süreçte, paydaşlarımızın beklentilerini, endişelerini ve önceliklerini daha iyi anlama fırsatı bulduk. Elde ettiğimiz geri bildirimleri değerlendirerek, öncelikli konularımızı daha net bir şekilde tanımladık ve stratejilerimizi bu doğrultuda güncelledik. Belirlediğimiz öncelikli konular ve stratejiler, şirketimizin sürdürülebilirlik vizyonunu oluşturan temel adımları içermekte ve şirketin performansını etkin bir şekilde yönlendirmesini sağlamaktadır.

Paydaşlar için  
önemi



## Çok Yüksek

- 11 Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 8 Kalite ve Ürün Güvenliği
- 2 Su, Atık Su ve Kimyasal Yönetimi
- 7 İş Sağlığı Güvenliği
- 20 İş Etiği
- 10 Müşteri Memnuniyeti
- 3 Atık ve Ambalaj Yönetimi
- 6 Malzeme ve Hammadde Yönetimi

## Yüksek

- 16 Çalışanlar ve Tedarik Zincirinde İnsan Hakları
- 12 Yetenek Yönetimi ve Çalışma Koşulları
- 17 Toplumsal Gelişim ve Fayda
- 18 Sürdürülebilir Büyüme ve İş Modeli
- 13 Çalışan Eğitimi ve Gelişimi
- 5 Döngüsel Ekonomi ve Ürün Tasarımı
- 23 Bilgi Güvenliği ve Gizlilik
- 14 Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti
- 19 Ar-Ge ve İnovasyon

## Orta

- 22 Dijitalizasyon
- 21 Tedarik Zinciri Eğitimi, Yönetimi ve Denetimleri
- 9 Erişilebilirlik ve Satın Alınabilirlik
- 15 İstihdam
- 1 Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi
- 4 Biyoçeşitlilik

Öncelikli Konularımız	Potansiyel Etkiler	Operasyonlarımız	İlgili Bölüm	İlgili SKA	
Çok Yüksek Öncelikli	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Çeşitli bir iş gücü oluşturarak farklı bakış açılarından faydalanma, iş yeri kültüründe adil ve kapsayıcı bir ortamın oluşturulması, yenilikçiliğin teşvik edilmesi; ayrımcılık ve önyargıların varlığı, çeşitliliğin yetersizliği, kültürel farklılıkların yönetiminde zorluklar.	FLO GROUP olarak, iş gücümüzde eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılığı teşvik ediyoruz. Çeşitli bakış açılarından güç alarak, çalışanlar arasında adil ve eşit bir ortam yaratmayı ve farklı perspektiflerden faydalanmayı hedefliyoruz.	Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık	5 TOPLUMSAL CENNETESTİRE 10 EŞİTLİKLERİN AZALMASI
	Kalite ve Ürün Güvenliği	Müşteri memnuniyetinin artması, marka güvenilirliğinin ve itibarının korunması, tüketici sağlığının ve güvenliğinin sağlanması; ürün hataları veya kusurları, güvenlik ihlalleri, ürün kalitesi standartlarının karşılanmaması.	Ürün kalitesi ve güvenliği, temel önceliklerimiz arasında yer alır. Müşterilerimize güvenilir ve kaliteli ürünler sunarak, uzun vadeli müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlıyoruz.	Müşteri Odaklı Ürünler	12 SORUMLU TEDARİK VE TERCİH
	Su, Atık Su ve Kimyasal Yönetimi	Su kaynaklarının korunması, atık suyun azaltılması ve/veya geri dönüşümü, çevresel kirliliğin azaltılması, kimyasal maddelerin güvenli kullanımı; su kıtlığı, kirliliğin yayılması, kimyasal atıkların doğaya zarar vermesi.	Su tüketimimizi fabrikamız kapsamında minimum seviyede tutmaktayız, öte yandan genel merkezimizde ise su tüketimini daha verimli hale getirmek adına projelerimizi hayata geçirmekteyiz.	Su, Atık Su ve Kimyasal Yönetimi	6 TEMİZLİK SARTIYOR 12 SORUMLU TEDARİK VE TERCİH
	İş Sağlığı ve Güvenliği	İş kazalarının azaltılması, iş gücünün sağlığının ve refahının korunması, iş verimliliğinin artması; iş kazaları ve yaralanmalar, meslek hastalıkları, iş sağlığı ve güvenliği yasalarının ihlali.	İş sağlığı ve güvenliği standartlarını yüksek tutarak, çalışma arkadaşlarımızın güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlıyoruz. Riskleri en aza indirme ve acil durum müdahale yeteneklerimizi sürekli iyileştirme konularında öncelikli adımlar atıyoruz.	İş Sağlığı ve Güvenliği	8 İNSANA YAKINLIK VE EKONOMİK YÜKSELİŞ
	İş Etiği	Etik değerlere uygun davranışın teşvik edilmesi, şeffaflığın artması, yasal ve etik standartlara uygunluk; yolsuzluk ve rüşvet, etik dışı iş uygulamaları, yasal uyumsuzluklar.	İş etiği prensiplerine sıkı bir şekilde bağlıyız. Etik değerlere uygun hareket ederek, şeffaflığı koruma, dürüstlük ve adil rekabeti destekleme taahhüdümüzü sürdürüyoruz.	İş Etiği	8 İNSANA YAKINLIK VE EKONOMİK YÜKSELİŞ 10 DİJİTAL AKIL VE ÇEŞİTLİLEŞTİRME
	Müşteri Memnuniyeti	Müşteri sadakatinin artması, satışların ve gelirin artması, marka itibarının korunması; müşteri şikayetleri ve memnuniyetsizlikleri, ürün veya hizmet kalitesinde düşüş, rekabetçi baskılar.	Müşteri memnuniyeti, iş stratejimizin merkezinde yer alıyor. Müşteri geri bildirimlerine öncelik veriyor ve ürün ve hizmetlerimizi sürekli olarak iyileştirmek için bu geri bildirimleri değerlendiriyoruz.	Müşteri Memnuniyeti	12 SORUMLU TEDARİK VE TERCİH
	Atık ve Ambalaj Yönetimi	Atık miktarının azaltılması, geri dönüşüm oranlarının artması, çevresel etkinin azaltılması; atık yönetimi maliyetleri, atık bertarafının çevreye zararlı olması, ambalajların geri dönüşümünün zorluğu.	Atık ve ambalaj yönetimi, sürdürülebilirlik hedeflerimizin temelini oluşturur. Atık azaltımı, geri dönüşüm ve sürdürülebilir ambalaj malzemelerinin kullanımı gibi uygulamalarla çevresel etkimizi en aza indirmeye çalışıyoruz.	Atık Yönetimi	12 SORUMLU TEDARİK VE TERCİH
	Malzeme ve Hammadde Yönetimi	Doğal kaynakların korunması, sürdürülebilir tedarik zinciri oluşturulması, karbon ayak izinin azaltılması; hammadde arzında kesintiler, malzeme maliyetlerinde artış, çevresel etiketleme gereksinimlerinin karşılanmaması.	Malzeme ve hammadde tedarikinde sorumlu kaynakları tercih etme, çevresel etkimizi azaltma ve doğal kaynakları koruma amacını taşıyoruz. Tedarikçilerimizin kalite ve ürün güvenliği, çevre yönetimi ve sosyal uygunluk gibi konulardaki performanslarını izlemek amacıyla sosyal ve çevresel denetimler gerçekleştiriyoruz.	Sorumlu Tedarik Zinciri	12 SORUMLU TEDARİK VE TERCİH

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ

## DÜNYA İÇİN FLO GROUP

KONU	HEDEF	MEVCUT DURUM/STRATEJİ	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU
<b>Döngüsel Ekonomi</b>	2028 yılına kadar ayakkabı kutularında kullanılan malzemelerin tamamının geri dönüştürülmüş, sertifikalı veya biyo bazlı yapmak.	Ayakkabı kutularında %100'ü geri dönüştürülebilir nitelikte olan karton kutular kullanıyoruz.	5. Döngüsel Ekonomi ve Ürün Tasarımı 6. Malzeme ve Hammadde Yönetimi
<b>Emisyonlar</b>	FLO Kapsam 1 ve Kapsam 2 mutlak sera gazı emisyonlarını 2033 yılına kadar 55% oranında azaltmak (2023 baz yılına göre).	2023 yılında karbon ayak izi hesaplamalarımıza başladık. 2023 yılında kurulumu tamamlanan Güneş enerjisi santralimiz ile yenilenebilir enerji kullanımı yolunda önemli adımlar attık. Tüm mağazalarımızda enerji verimliliği ve sürdürülebilirlik önlemleri üzerinde çalışıyoruz.	1. Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi
	2025 yılına kadar Kapsam 3 özelinde sera gazı emisyonları azaltım hedefi belirlemek.	2023 yılında ilk sera gazı envanterimizi ürünlerimizin sebep olduğu emisyonlar da dahil olmak üzere tamamladık. Kapsam 3 üzerinde hedef belirleme çalışmalarımız devam etmektedir.	1. Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi
	2025 yılına kadar yakın dönem Bilim Odaklı Hedefler Girişimi'ne uygun sera gazı emisyonları azaltım hedefi koymak.	2023 yılında karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik hedeflerimizi belirlemek üzere hesaplamalarımıza başladık. GES yatırımı gibi emisyon azaltıcı projelerimizi hayata geçiriyoruz.	1. Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi
	2026 yılına kadar uzun dönem ve Net Sıfır Bilim Odaklı Hedefler Girişimi'ne uygun sera gazı emisyonları azaltım hedefi koymak.		
	2050 yılına kadar Net Sıfır sera gazı emisyonuna sahip bir şirket olmak.		
<b>Enerji Yönetimi</b>	2030 yılına kadar yönetimi FLO GROUP'ta olan mağaza, ofis binası, depo ve üretim tesislerinde kullanılan elektriği %100 yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlamak.	FLO GROUP kapsamı dahilindeki yıllık elektrik tüketimimizin %33'ünü karşılayacak GES yatırımımızı 2023 yılında tamamladık.	1. Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi
<b>Mağazalar</b>	2024 yılına kadar enerji ve kaynak verimliliği açısından konvansiyonel mağazalara göre üstün olan "eco-store" tanımını yapmak ve standartlarını belirlemek.	Eco-store tanımının yapılması üzerine çalışmalar devam etmektedir.	1. Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi
<b>Tedarik Zinciri</b>	2026 yılına kadar tüm stratejik tedarikçilerden su tüketimi, atık su ve atıklar konularında nicel verilerin takibini sağlamak.	Ayakkabı ve giyim ana tedarikçilerimizi çevresel denetime tabi tutuyor ve yasal uygunluklarını periyodik olarak kontrol ediyoruz. Bu doğrultuda ara hedefimiz olarak 2024 yılında stratejik tedarikçilerden su tüketimi, atık su ve atıklar konusunda nihai verilerin paylaşılma oranını %95 olarak belirledik.	2. Su, Atık Su ve Kimyasal Yönetimi 21. Tedarik Zinciri Eğitimi, Yönetimi ve Denetimleri
	2030 yılına kadar stratejik tedarikçilerin Kapsam 1 ve Kapsam 2 salımlarını %20 azaltmak.	2023 yılında ilk kez gerçekleşen karbon ayak izi hesaplamamız sonucunda operasyonlarımız ve tedarik zincirinde azaltım hedefleri koyduk.	1. Sera Gazı Emisyonları ve Enerji Yönetimi 21. Tedarik Zinciri Eğitimi, Yönetimi ve Denetimleri

# HERKES İÇİN FLO GROUP

KONU	HEDEF	MEVCUT DURUM/STRATEJİ	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU
Cinsiyet Eşitliği ve Çeşitlilik	2028 yılına kadar kadın çalışan oranını %50'ye çıkarmak ve bu seviyeyi korumak.	2023 yılı itibariyle kadın çalışan oranımız %46'dır.	11. Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
	2033 yılına kadar yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan oranını %50 yapmak.	2023 yılı itibariyle yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan oranımız %32,4'tür.	
	2033 yılına kadar genel merkez üst düzey yönetim pozisyonlarında kadın çalışan oranını %50'ye çıkarmak.	2023 yılı itibariyle üst düzey yönetim pozisyonlarında kadın çalışan oranımız %25'dir.	
	2030 yılına kadar ebeveynlik izninden dönen çalışanların 12 ay sonra şirkette çalışma oranını %85'e çıkarmak.	2023 yılı itibariyle ebeveynlik izninden döndükten 12 ay sonra şirkette çalışmaya devam eden kadın çalışanlarımızın oranı %73'tür.	
Güvenli Çalışma Ortamı	İş kazası sayısını 0'a indirmek.	2023 yılında kaza oranımız 2,47'dir.	7. İş Sağlığı ve Güvenliği
Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti	2025 yılında Great Place to Work unvanını almak.	2023 yılı itibariyle Great Place to Work anketine katılım sağladık.	14. Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti
Yetenek Yönetimi	2028 yılına kadar yetenek yönetimi süreçlerine dahil edilen çalışan oranını merkez ofiste %100'e çıkarmak.	2023 yılında danışmanlık firması ile konuya ilişkin çalışmaya başladık. Organizasyonel Gelişim Birimimiz de bu konuda çalışmalarını yürütmektedir.	12. Yetenek Yönetimi ve Çalışma Koşulları
Tedarik Zinciri	2026 yılına kadar stratejik tedarikçilerin sosyal ve çevresel standartlara uyumunu sağlamak, diğer üreticilerin ise kritik uyumsuzluklarını %95 oranında kapatmak .	Ayakkabı üretiminde yer alan tedarikçilerimize çevresel ve sosyal uygunluk konularında eğitim vermeye başladık. Bu eğitimleri, standartlara uyum sağlama konusunda destek olmak amacıyla düzenliyoruz. Düzenli olarak yaptığımız denetimlerle tedarikçilerimizin kriterlerimize uyumlulukları takip ediyoruz.	21. Tedarik Zinciri Eğitimi, Yönetimi ve Denetimleri

# DÖNÜŞÜM İÇİN FLO GROUP

KONU	HEDEF	MEVCUT DURUM/STRATEJİ	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU
Sürdürülebilir Ürünler	2024 yılında satış hacmimizin %7,5'ini oluşturan Lumberjack ayakkabı kategorisi içerisinde sipariş edilen tüm ayakkabı çiftlerinin %1'inin sürdürülebilir ve geri dönüştürülmüş içeriğe sahip ürünlerden oluşması.	Sürdürülebilir Ürün Çalışma Grubu'nun çalışmaları doğrultusunda 2023 yılında şirketimiz özelinde "Sürdürülebilir ürün" tanımımızı yaptık. Bu tanıma uygun olarak Lumberjack "Earth" kapsül koleksiyonunu hazırladık.	6.Malzeme ve Hammadde Yönetimi
	2028 yılına kadar FLO GROUP ürün tasarımcılarının %100'ünün sürdürülebilir ürün tasarımı eğitimi almasını sağlamak.	2023 yılında yürüttüğümüz ve 2024 yılında da yürütmeye devam edeceğimiz Sürdürülebilirlik Okulu 102 eğitimleri kapsamında sürdürülebilir ürün tasarımı eğitimlerinin de yer almasını planlıyoruz.	13. Çalışan Eğitimi ve Gelişimi
	2024 yılına kadar FLO GROUP bünyesindeki ayakkabı aktivitelerini kapsayan malzeme ayak izini hesaplamak.	2023 yılında yerel ayakkabı tedarikçilerimizden malzeme verilerini topladık ve malzeme ayak izini hesapladık. 2024 yılına kadar tüm kategorilerdeki ürün siparişlerimiz için malzeme ayak izinin toplanmasını hedefliyoruz.	6.Malzeme ve Hammadde Yönetimi
	Tüketicilere çevresel etki hakkında bilgi paylaşımı yapılan ürün sayısını artırmak.	2023 yılında ayakkabı ve giyim kategorilerinde toplam 35 ürün grubunda bilgi paylaşımı yaptık.	17. Toplumsal Gelişim ve Fayda
	2024 yılına kadar sürdürülebilir ürün tanımını yapmak.	2023 yılı sonunda sürdürülebilir ürün tanımı Lumberjack markamızın ayakkabı ürünleri özelinde belirledik.	5. Döngüsel Ekonomi ve Ürün Tasarımı
	2033 yılına kadar deri ürünlerin tamamının LWG sertifikalı olmasını sağlamak.	Deri ürünleri tedarikçilerinin LWG sertifikaları sorgulanmaya başladık.	6.Malzeme ve Hammadde Yönetimi
	2033 yılına kadar kağıt/karton ambalajların tamamının FSC sertifikalı olmasını sağlamak.	Kağıt ve karton ambalajların tasarım ve tedarik süreçleri üzerinde çalışmaya devam ediyoruz.	3. Atık ve Ambalaj Yönetimi
Toplumsal Yatırımlar	2025 yılına kadar sürdürülebilirlik farkındalığı iletişimleriyle dış iletişimde 10 milyon kişiye ulaşmak.	2023 yılında sürdürülebilirlik farkındalığını artırmak için dış iletişimde 8.542.126 kişiye ulaştık. Sürdürülebilirlik farkındalığını artırmak için HR Dergi ile iş birliği yaparak "Eşitlik Burada Sohbetleri" serisini başlattık. Şirket içi eşitlik uygulamalarını kurumsal basın bültenleri ve kurumsal sosyal medya hesapları aracılığı ile duyurmaya başladık. Ayrıca, aylık olarak SKD ve SDG MAP Bültenleri'nde sürdürülebilirlikle ilgili içerikler sunuyoruz.	17. Toplumsal Gelişim ve Fayda
Müşteri Memnuniyeti	2024 yılında tüm kanallarda ve tüm markalarda NPS skorunun 63 üzerinde olması.	2023 yılında NPS skorumuz 53,9 olarak ölçülmüştür.	10. Müşteri Memnuniyeti
	NPS katılım oranının %5 olması.	2023 yılında NPS katılım oranını FLO'da %1,94, INStreet'de ise %3,56 olarak ölçtük. Önümüzdeki yıldan itibaren bu metriği FLO GROUP özelinde ölçmeyi hedefliyoruz.	10. Müşteri Memnuniyeti
	Şikayetvar.com memnuniyet oranının 80 puan ve üzerinde olmasını sağlamak.	Şikayetvar.com anket sonuçlarımızı 62,5 olarak ölçülmüştür.	10. Müşteri Memnuniyeti



# SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA UYUM



**Sürdürülebilirlik önceliklerimizi ilgili Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumlu hale getirdik.**

Çok kanallı ve çok markalı yapımızla ekonomik değer yaratmak amacıyla sürdürülebilir iş birlikleri kurmaktayız. Şanlıurfa'da kurduğumuz üretim tesisi ile bölgede güçlü bir yerel kalkınma modeli oluşturuyoruz. 3 kıtada 800'den fazla mağazamız, genel merkezimiz, FLO Teknoloji şirketimiz, fabrikamız ve tüm değer zincirimiz ile toplumun geniş bir kesimine istihdam ve düzenli gelir kaynağı sağlamaktayız.

FLO GROUP olarak nitelikli eğitimi destekliyoruz. Online iç eğitim portalımız FLO Akademi üzerinden Perakende Okulu, Teknoloji Okulu, Liderlik Okulu, Ayakkabı Okulu ve Sürdürülebilirlik Okulu programları ile mesleki eğitimleri daha nitelikli hale getiriyoruz. Şanlıurfa'da kurduğumuz fabrikamız ile Harran Üniversitesi Organize Sanayi Bölgesi Meslek Yüksek Okulu- Ayakkabı Tasarım ve Üretim Programı öğrencileri için uygulamalı eğitimlere alan sağlıyor ve 65 yıllık sektör tecrübemizi gelecek nesillerle paylaşıyoruz. YETGEN ile iş birliği yaparak bu programdaki öğrencilerin 21.yüzyıl nitelikleri kazanmalarını sağlıyoruz. Program kapsamında sunum tekniklerinden algoritmik düşünceye, sürdürülebilirlik ve inovasyondan girişimciliğe kadar aldıkları eğitimleri destekliyoruz.

Güneş enerjisine yatırım yaparak temiz enerji kullanımını yaygınlaştırıyoruz. Şanlıurfa'da yaklaşık 250.000 m2 alan üzerine kurduğumuz iki santralimizde bulunan 31.174 panel ile yılda 6.000 hanenin elektriğine eş değer, yaklaşık 30 GWh/y enerji üretimi elde etmeyi hedefliyoruz. Bu noktada GES yatırımımız ile genel merkez, fabrika ve cadde mağazalarımızın enerji tüketiminin %33'ünü karşılamayı hedefliyoruz.



1 YOKSULLUĞA SON



3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM



4 NİTELİKLİ EĞİTİM



5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ



7 ERİŞİLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ



8 İNSANA YAKIŞIRIS VE EKONOMİK BÜYÜME

Şirket takımları ve kulüpleri ile çalışma arkadaşlarımızın aktif spor yapmasına destek oluyoruz. İş ve hayat dengesinde sporun sağlıklı yaşam için önemini anlıyoruz ve çalışma arkadaşlarımızı takımlarımıza katılmaya teşvik ediyoruz. Ebeveynlik destek programlarımız ile çalışma arkadaşlarımızın ebeveynlik deneyimlerini sağlıklı bir şekilde geçirmelerini destekliyoruz. Türkiye'nin sneaker ve spor giyim zinciri IN STREET kanalımızın yanı sıra, Lumberjack, Reebok ve Lotto markalarımızla sportif yaşam tarzını destekliyoruz.

FLO GROUP olarak kadınların iş yaşamına eşit şekilde katılmalarını ve iş yaşamında var olmalarını destekliyoruz. Yaklaşık 15 bin kişilik topluluğumuzun %46'sını kadın takım arkadaşlarımız oluşturuyor. Hayata geçirdiğimiz bir çok projelerimizle kadınları iş hayatında destekliyoruz. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık komitemiz ile bu alandaki çalışmalarımızı planlayıp yürütüyoruz. 2023 yılında imzacısı olduğumuz WEPs (Kadının Güçlenmesi Prensipleri) ilkelerini destekleyecek çalışmalar yürütüyoruz. Kadın çalışma arkadaşlarımızın liderlik yolculuklarını desteklemek için Lider Kadınlar Platformu'nu hayata geçirdik. Lider Kadınlar Platformu ile genç kadınlar ile deneyimli rol modellerin küçük gruplarda bir araya gelerek birbirlerinin deneyimlerinden öğrenmelerini amaçlıyoruz. Cinsiyetlere atanan meslek kalıpları ve ön yargıları kaldırmak için HR Dergi ile 5 videoluk "Eşitlik Burada Sohbetleri"ni gerçekleştirdik. Ebeveynlik deneyimini hamilelikten başlayarak ele alan ebeveyn destek uygulamalarımız ile doğum yapan çalışma arkadaşlarımızın işlerine dönüşünü kolaylaştırıyoruz. Destek uygulamalarımızı hamile çalışma arkadaşlarımıza iş yerinde fiziki konforlarını artıracak ergonomi kitleri sağlayarak başlatıyoruz. Bu süreçte hem anne hem babalar için bilgi edinebilecekleri kaynakları kendilerine sağlıyoruz ve ebeveynlik deneyiminin çalışma yaşamıyla birlikte sağlıklı yürütülmesi için destek programları oluşturuyoruz.

Üretim tesislerimizi ve lojistik ağlarımızı sürdürülebilir ve verimli hale getirerek, yenilikçilik ve altyapı gelişimine katkıda bulunuyoruz. Şanlıurfa'da kurduğumuz fabrika ile sanayileşmeye öncülük ediyoruz. Şehrin yerel kalkınmasına destek olurken yeni bir OSB kurulmasına öncülük ederek ayakkabı sektörünün bölgedeki gelişimine katkı sağlıyoruz.

Genel merkezimiz, mağazalarımız, FLO Teknoloji şirketimiz, fabrikamız ve tüm tedarik zincirimizle etik anlayışımızı paylaşıyoruz. İnsan haklarını odağımıza alarak hareket ediyoruz. Tüm değer zincirimizde insana yakışır iş modellerini destekliyoruz. Tedarik zincirimizde sürdürülebilirlik denetimleri yaparak tedarikçilerimizdeki çalışma koşullarının standartlarımıza uygun olmasını sağlıyoruz. Şanlıurfa'da kurduğumuz fabrika ile yerel kalkınma modeli kurguluyoruz. Çalışma oranı en düşük olan illerden biri olan Şanlıurfa'da ayakkabı sektörünün kümelenmesine öncülük ediyor, istihdamı artırıyor, kadın ve genç istihdamını destekliyor, toplumsal refahın iyileşmesine ekonomik kalkınma ile destek oluyoruz.

Perakende sektörünün öncü şirketlerinden biri olarak tüm üretim kanallarımızda sorumlu üretimi destekliyoruz. Ar-Ge laboratuvarlarımızda sorumlu üretim ve tüketim doğrultusunda yılda 400.000 ekolojik ve fiziksel test gerçekleştiriyoruz. Şanlıurfa fabrikamızda yalın üretim süreçlerini hayata geçiriyoruz. %100 oranında geri dönüşüme uygun ayakkabı kutuları kullanıyoruz. Kağıt ambalajlarımız ve ayakkabı kutularımızda geri dönüştürülmüş ve sertifikalı içerik kullanmak üzere çalışıyoruz. Genel merkezimiz, fabrikamız ve 122 cadde mağazamızın tümünde sıfır atık belgesine sahibiz. Mağazalarımızda hayata geçirdiğimiz dijital enerji yönetimi ve iklimlendirme sistemleriyle insan ve çevre sağlığını koruyacak önlemler alıyoruz. Bu kapsamda enerji tasarrufu projemiz ile karbon salımını önemli ölçüde azaltıyoruz. Doğanın korunmasına katkıda bulunmak ve sorumlu tüketime teşvik etmek amacıyla plastik poşet kullanımını azaltacak uygulamaları hayata geçiriyoruz. 2020 yılından beri mağazalarımızda müşterilerimize bez torba sunuyoruz.

İş etiği standartlarımıza sıkı sıkıya bağlı kalarak ve şeffaflık ilkesini benimseyerek, toplumda adalete ve güçlü kurumlara katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.



"Herkesin Ayakkabıcısı Olma" misyonumuz ve "Kimseyi Geride Bırakmama" mottomuzla çeşitlilik ve kapsayıcılık projelerimizi hayata geçiriyoruz. Görme engelli bireylerin hayata özgür katılımlarını artırmak amacıyla BlindLook iş birliğiyle tüm hizmetlerimizi erişilebilir hale getiriyoruz. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık komitemiz ile eşitsizliklerin azaltılması üzerine çalışmalar yürütüyoruz. Şanlıurfa yerel kalkınma projemiz ile bölgesel dezavantajları azaltmayı hedefliyoruz. Kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile çalışarak her yıl düzenli olarak yaptığımız ayakkabı başlılarıyla öğrencilerin eşitsizliklerden etkilenmemesini sağlamak için çalışıyoruz. Gençlerin yaşadığı iş dünyasındaki eşitsizlikleri azaltmak için, Esas Sosyal İlk Fırsat ve Youthall programlarında FLO GROUP'lu profesyoneller ile mentor olarak yer alıyoruz.



İklim değişikliğinin olası etkileri ile mücadelede etkimizi ölçüyor ve takip ediyoruz. Mağazalarımızda enerji yönetimi sistemi ile daha az enerji harcıyoruz, öte yandan Şanlıurfa'da kurulumunu tamamladığımız güneş enerjisi panellerimiz ile 2024 yılında kullanacağımız enerjinin bir kısmını üretmeyi hedefliyoruz. İklim değişikliği, çevre ve enerji komitesi ile çevresel etkilerimizi azaltmak üzerine çalışmalar yürütüyoruz.



Sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada çözümün bir parçası olmayı hedefliyoruz. Projelerimizde sivil toplum kuruluşları, kamu kurumları, özel sektör ve akademi ile ortaklıklar kurarak açığımızı genişletiyoruz.







# **Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz**

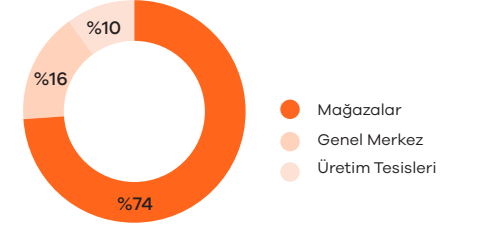


# HERKES İÇİN FLO GROUP

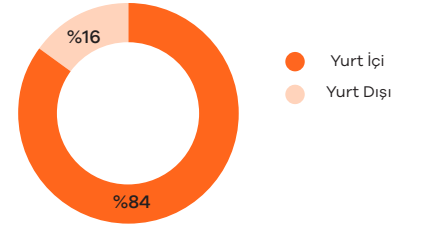
FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızla saygın bir iş ortamı oluşturmaya gayret ederek faaliyetlerimizi yürütmekteyiz. Her bir çalışma arkadaşımız, şirketimizin temel değerlerini benimseyerek, dürüstlük, iş birliği ve sorumluluk ilkeleri doğrultusunda hareket etmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi İlkeleri ve Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ne uygun hareket etmekteyiz. Öte yandan, çalışma arkadaşlarımızın mutluluğunu ve gelişimini önemsiyor ve onların şirketimize kattığı değeri takdir ediyoruz.

Genel merkez, mağazalar ve üretim tesisleri gibi farklı alanlarda görev yapan çalışma arkadaşlarımız, şirketimizin temel direği ve en değerli unsurlarıdır. 2023 yılı itibarıyla, **genel merkezimizde 1.910, mağazalarımızda 9.087 ve üretim tesislerimizde 1.587 kişi olmak üzere yurt içinde toplam 12.584 çalışma arkadaşımız görev yapmaktadır.** Öte yandan **yurt dışında 2.366 çalışma arkadaşımız ile global çapta toplam 14.950 FLO GROUP'lu ile değer yaratmaya devam etmekteyiz. Kadın çalışan oranımız %46 olup, bu oran her sene daha da yükselmektedir.**

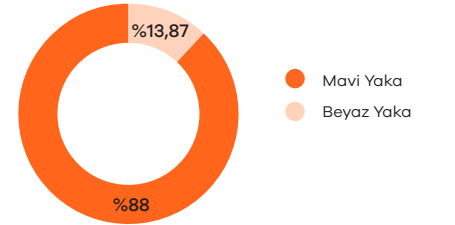
Çalışma Konumuna Göre Çalışanlar



Çalışanlarımızın  
Yurt İçi ve Yurt Dışı Dağılımları



Kategoriye Göre Çalışanlar



# Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık

FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik alanında taşıdığımız misyonun önemli bir parçası olan fırsat eşitliği ve kapsayıcılık, iş yapış şeklimizin temel taşlarından biridir. İnanıyoruz ki, herkesin sesine ve potansiyeline değer vermek güçlü ve dirençli bir iş ortamı oluşturmanın anahtarıdır. Bu noktada 2023 yılında "Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası"nı yayımlamaktan mutluluk duyuyoruz.

FLO GROUP olarak, her bireyin yeteneklerine ve potansiyeline saygı duyarak; işe alım, eğitim ve gelişim, performans ve yetenek yönetimi, kariyer yönetimi, ücretlendirme ve diğer insan kaynakları süreçlerinde cinsiyet, ırk, renk, dil, din, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, ekonomik durum, engellilik, yaş ve dış görünüm ayrımı yapmaksızın, eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık politikasına uygun olarak çalışan operasyonlarımızı yürütmekteyiz.

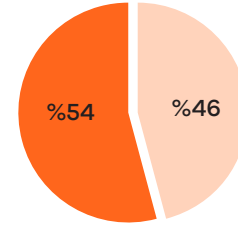
Fırsat eşitliğini her anlamda şirketimize entegre etmeye çalışıyoruz. 2023 yılında kadın çalışma arkadaşlarımızın oranını kendi içimizde bugüne kadarki en yüksek değer olan %46'ya yükselttik. Öte yandan, özel gereksinimli bireylerin güçlü yanlarını keşfedip desteklemek için çeşitli iş fırsatları sunuyor, herkesin potansiyeline eşit şekilde erişebildiği bir iş ortamı oluşturuyoruz. Bu bağlamda istihdam sağladığımız özel gereksinimli çalışan sayımız 2023 yılı içerisinde 276'ya ulaşmıştır.

## Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

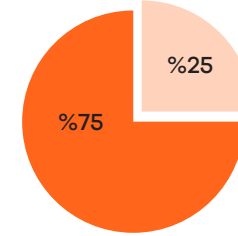
Operasyonlarımızda kadının gücünü destekliyor ve cinsiyet eşitliğine yönelik çalışmalarda bulunuyoruz. Çalışma arkadaşlarımız arasında cinsiyet eşitliğine büyük önem veriyor ve bu dengeyi sağlamak için fırsat eşitliği ve kapsayıcılık ilkelerimizi güçlendirmek üzere kararlı bir şekilde yolumuza devam ediyoruz. **Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında kadının güçlenmesi konusuna odaklanarak 2023 yılı başında Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (The Women's Empowerment Principles - WEPs) imzaladık.** 2023 yılı içerisinde toplam çalışan sayımız 14.950, kadın çalışan oranımız ise %46'ya ulaştı. Yönetici unvanına sahip kadın çalışan oranımız %32, üst düzey yönetimde çalışan kadın çalışan oranımız ise %25 olarak belirlendi.

Şirketimiz, cinsiyet ayrımı yapmaksızın her çalışma arkadaşımızın adil ve eşit şekilde ücretlendirilmesi ilkesini benimsemektedir. Bu kapsamda, çalışma arkadaşlarımızın cinsiyeti gözetilmeksizin, pozisyonları ve katkılarına dayalı olarak belirlenen adil ücret politikaları uygulanmaktadır.

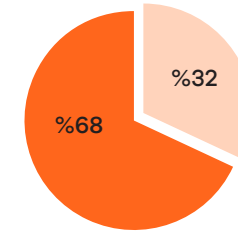
Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı



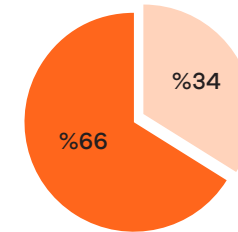
Cinsiyete Göre Üst Düzey Yönetimde Çalışan Sayısı



Cinsiyete Göre Yönetici Sayısı



Cinsiyete Göre Müdür ve Kıdemli Müdür Yönetici Sayısı



Erkek Kadın

## Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Komitesi

2023 yılında cinsiyet eşitliği ve kapsayıcılık konularında çalışmalarımızı yönlendiren bir komite oluşturduk. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık komitesinin görevi şirket içindeki cinsiyet eşitliği ve kapsayıcılık alanlarında projeler geliştirmek ve ilgili göstergeleri düzenli olarak izlemek olarak belirlendi. Komitenin raporlamaları, komite başkanı tarafından doğrudan CEO'ya yapılmaktadır. Aktivitelerine Evrim Kuran ile Eşitlik, Çeşitlilik ve Hakkaniyet workshopu ile başladığımız komitemizin hakkındaki detaylara Sürdürülebilirlik Yönetimi bölümünden ulaşabilirsiniz.

## Eşitlik Burada Sohbetleri

Hayatın her alanında eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılığı savunma misyonumuz doğrultusunda, HR Dergi iş birliğiyle 2023 yılında "Eşitlik Burada Sohbetleri" serisini hayata geçirdik. Bu seride farklı departmanlarda yer alan kadın yöneticiler ile WEPs çerçevesindeki konular üzerinden ilerleyerek eşitlik konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan videolar oluşturduk. Kadınların iş dünyasında güçlenmesini ve liderlik rollerinde daha fazla yer almalarını teşvik eden bu sohbetler, eşitlik ve kapsayıcılığın önemini vurgulamak için bir fırsat oluşturdu. Farklı meslek gruplarına dair cinsiyet temelli bilinçsiz önyargıları silmek amacı ile hayata geçirdiğimiz bu projede lojistik, IT, mimari, e-ticaret ve pazarlama ekiplerimizin temsilcileri HR Dergi Genel Yayın Yönetmeni Gülcan Çağlar'ın moderatörlüğünde eşitlik uygulamalarımızı paylaştı. Bu içerikler ile her çalışma arkadaşımızın potansiyelini en üst düzeyde gerçekleştirebileceği bir iş ortamı yaratmak ve çeşitliliği kucaklayarak daha güçlü bir geleceğe adım atmaya amaçlamaktayız.



## Lider Kadınlar Platformu

FLO GROUP olarak, lider kadınlar platformu çerçevesinde genel merkez ve fabrikamızda toplamda 60 katılımcı ile 4 buluşma gerçekleştirdik. Platform, liderlik yolunda ilerleyen kadın çalışma arkadaşlarımıza katkı sağlamak amacıyla, etkili rol modellerin deneyimlerini paylaştığı, motivasyon ve rehberlik sağladığı bir konsept olarak hayata geçirildi. Bu platformda şirket içinden ve dışından rol model kadın liderler çalışma arkadaşlarımız bir araya geldi. Şanlıurfa fabrikamızdaki kadın çalışma arkadaşlarımız Basque Culinary World Prize (BCWP) 2023'ün kazananı şef Ebru Baybara Demir ile bir araya gelerek onun ilham veren hikayesini dinledi. Şirket içinden ise kadın genel müdür yardımcısı, direktör ve müdür liderlerimiz kadın çalışma arkadaşlarımız ile buluştu.

Lider kadınlar platformu aracılığı ile kadın çalışma arkadaşlarımız birikim ve paylaşım olanaklarına erişmekte ve kariyer basamaklarında ilerlemeye yönelik, deneyimlerini artırıcı sorular sorma imkanına sahip olmaktadır. **Buluşmaların memnuniyet oranını %93'lük bir oranla oldukça yüksek olarak ölçtük ve katılımcıların tamamı, bu platformu çalışma arkadaşlarına tavsiye edeceklerini ifade ettiler.** Platformu, Kadının Güçlenmesi Prensipleri Uygulama Rehberi'ni (WEPs) esas alınarak hayata geçirdik. Toplantılarda "Kadınlar nasıl güçlendirilir?" isimli kitabı ve katılımcı sertifikalarını dağıttık. Lider Kadınlar Platformu ile çalışma arkadaşlarımızın kariyer gelişimlerine katkı sağlayarak, kendilerini güçlendirmeyi ve desteklemeyi amaçlamaktayız.

## Anneler Günü Programı

Anneler Gününde, değerli ebeveyn çalışma arkadaşlarımızla birlikte Prof. Dr. Ayşe Bilge Selçuk'u konuk ettik ve ebeveynlik rolleri, sorumlulukları ve iş-özel hayat dengesi üzerine keyifli bir sohbet gerçekleştirdik. Bu değerli etkinlikte, hem işyerindeki hem de evdeki rollerimizi dengelemenin önemi üzerine fikir alışverişinde bulunduk. Prof. Dr. Ayşe Bilge Selçuk'un uzmanlığından faydalanarak, iş yaşamıyla aile yaşamını nasıl daha uyumlu bir şekilde sürdürebileceğimiz konusunda değerli ipuçları edindik.

## AÇEV Babalar Günü Programı

FLO GROUP olarak, iş hayatında ebeveynlerin deneyimlerini ve rollerini önemsiyoruz. Bu kapsamda, 2023 yılında Babalar Günü vesilesiyle, tüm ebeveyn çalışma arkadaşlarımızla bir araya gelerek, çocukların gelişimi ve bakımındaki rollerini ele aldık. Ayrıca, değerli konuklarımızdan biri olan AÇEV Babalık Çalışmaları Birimi Yöneticisi Uzman Psikolojik Danışman Ahmet Çetin ile birlikte, babalık konusunu detaylıca tartıştık. Bu keyifli ve bilgilendirici sohbet ile hem iş hem de aile yaşantısında denge kurmaya çalışan tüm ebeveynlere ilham verici bir perspektif sunmayı hedefledik.



Anneler Günü kapsamında ebeveynlik rollerini, sorumluluklarını ve iş - özel hayat dengesini Prof. Dr. Ayşe Bilge Selçuk ile konuştuk.



Babalar Günü kapsamında tüm ebeveyn çalışma arkadaşlarımız ve AÇEV Babalık Çalışmaları Birimi Yöneticisi **Uzm. Psikolojik Danışman Ahmet Çetin** ile çocukların gelişimi ve bakımındaki rolleri konuştuk.

## FLO GROUP'ta Ebeveyn Dostu Çalışma Ortamı ve Destek Programları

FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızın ebeveynlik süreçlerini desteklemek ve sürdürülebilir bir iş ortamı oluşturmak amacıyla adımlarımızı atıyoruz. Kariyer yolculuğundaki en önemli dönüm noktalarından biri olan anne – baba olma yolculuğunda çalışma arkadaşlarımıza destek olmak için çeşitli uygulamaları hayata geçiriyoruz. **"Sevgiyle Yanındayız"** mottomuzla sunduğumuz ebeveyn dostu uygulamalarla bu önemli sürecin başlangıcından itibaren ebeveynlik yolculuğunda çalışma arkadaşlarımızın adımlarına ortak oluyoruz. Ebeveynlik sürecini hamilelikten başlayarak bütünsel bir süreç olarak ele alıp 5 aşamalı bir destek paketini ebeveyn çalışma arkadaşlarımız ile buluşturuyoruz. Bu kapsamda ergonomi ve yeni doğan kitlerinin temini, süt odası gibi temel ihtiyaçları kapsayan desteklerin yanı sıra işe dönüşü kolaylaştırmak üzere FLO GROUP'lu annelerin, yaşadıkları sürecin benzerini kendilerinden önce deneyimlemiş iş arkadaşlarından destek alabilecekleri ve deneyimlerini paylaşabilecekleri bir anne mentörlük uygulamasını çalışma arkadaşlarımızla buluşturuyoruz. Bununla beraber süreç boyunca çocukların bakım ve eğitim ihtiyaçlarına yönelik destek paketleriyle çalışma arkadaşlarımızın ebeveynlik süreçlerini daha rahat bir şekilde geçirmelerini sağlıyoruz.

Ebeveyn dostu uygulamalarımızı hamilelik bildirimleriyle birlikte başlatıyoruz. Anne ve baba adaylarına yönelik başlattığımız Çocuklu Dünya Platformu iş birliği ile cocukludunya.com'u ebeveynlerimizin tam erişimine açarak, bebeklerinin gelişimini adım adım takip etmelerine olanak tanıyoruz.

Programlarımızı ebeveyn rollerine uygun şekilde düzenleyerek, katılımcıların hem iş hem de aile hayatlarını dengelemelerine yardımcı olmayı amaçlıyoruz. **2023 yılı kapsamında, toplam çalışan sayımız içerisinde ebeveyn izninden yararlanan kadın çalışan sayısı 71, erkek çalışan sayısı 12 ve işe dönüş sonrasında en az 12 ay süreyle çalışmaya devam eden kadın çalışma arkadaşlarımızın sayısı 52 olarak gerçekleşti.** Bu anlamda 2022 yılında %66 olarak ölçülen ebeveyn izninden döndükten 12 ay sonra şirkette çalışmaya devam eden kadın çalışanlarımızın yüzdesi 2023 yılında %73 oldu. **Eşitlik çeşitlilik ve kapsayıcılık komitesinin ebeveyn dostu çalışma ortamı projesini hayata geçirmesi ile doğum sonrası kadın çalışma arkadaşlarımızın işe dönüş oranı 7 puan arttı.**

FLO GROUP'lu annelerin fiziksel ve mental sağlıklarını önemsiyoruz. Gebelik sürecinde konforlu bir çalışma ortamı sunmak için kendilerine ayak desteği, bel desteği ve ergonomik tabanlı içeren ergonomi kitimizle destek sağlıyoruz. Çalışma arkadaşlarımızı, Sağlık Bakanlığı'nın anne ve baba adaylarına yönelik düzenlediği "Gebelik Okulu" eğitimlerine yönlendirerek bilinçli bir ebeveynlik sürecine katkıda bulunmayı hedefliyoruz. Doğum yapan anne çalışma arkadaşlarımızın sütlerini güvenle ve taze şekilde bebeklerine ulaştırabilmeleri için termal süt saklama ve taşıma çantası desteği sağlıyoruz. Aynı zamanda yeni doğan kitimizle FLO GROUP ailesinin yeni üyelerini özenle karşılıyor ve bu süreçte ailelere destek oluyoruz.

**Ebeveyn dostu uygulamalarımız ile FLO'lu anne ve babalarımızın sevgiyle yanındayız**

FLO'lu ebeveynlerimizin bu heyecan dolu yolculuğunun her adımında yanında yer alıyoruz, #SevgiyleYanındayız diyoruz.

Anne ve baba adayı çalışma arkadaşlarımızın hamilelik bildiriminden itibaren destek uygulamalarımızı paylaşıyor ihtiyaç duydukları desteği sağlıyoruz.

**Anne ve baba adaylarımızdan hamilelik bildirimini geldiğinde;**

**Ergonomi Kiti**  
FLO'lu annelerimizin gebelik sürecinde de konforlu çalışabilmeleri için bel ve ayak desteğinden oluşan ergonomi kiti desteği sağlıyoruz.

**Gebelik Okulu**  
Anne adayı çalışma arkadaşlarımızın Sağlık Bakanlığı'nın "Gebelik Okulu" eğitimlerine erişimlerini sağlıyor, doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmalarına destek oluyoruz.

**Cocuklu Dünya**  
Anne ve baba adayı çalışma arkadaşlarımızın doğum öncesinden itibaren bebeklerinin gelişimini adım adım takip edebilmeleri için cocukludunya.com'u ebeveynlerimizin tam erişimine açıyoruz.

**Anne adaylarımız doğum iznine giderken;**

**Termal Süt Saklama ve Taşıma Çantası ile** FLO'lu annelerimizin sütlerini güvenle ve en taze şekilde bebeklerine ulaştırabilmeleri için hayatlarını kolaylaştırıyoruz.

**Yeni anne ve babalarımız bebekleriyle buluştuğunda;**

**Yeni Doğan Kiti ile** FLO ailesinin yeni üyesine özenle hazırladığımız yeni doğan kitimizle "Hoş geldin!" diyoruz.

**Annelik ve babalık izni dönüşünde;**

**Süt Odası**  
Genel Merkez ofisimiz ve Şanlıurfa fabrikamızda doğum izninden dönen FLO'lu annelerimiz için yenilediğimiz süt odası uygulamamıza devam ediyoruz.

**Anlaşılmalı Anaokulları**  
Her geçen gün artan anlaşılmalı kreş ve anaokulu iş birliklerimizle FLO'lu anne ve babalarımızın yanında olmaya devam ediyoruz.

**RURASI FLO**

**#EşitlikİçinHerGünBirAdım**



# Etik ve Uyum

FLO GROUP olarak, iş etiği, çeşitlilik, kapsayıcılık ve yolsuzlukla mücadele konularına büyük önem vermekteyiz, yasa ve yönetmeliklere uygun hareket etmekteyiz. Bu değerlere olan bağlılığımızı desteklemek ve çalışma arkadaşlarımızın sorumlu bir iş ortamında çalışmalarını sağlamak adına çeşitli mekanizmalarımız bulunmaktadır. Etik kurallarımız ve kurumsal değerlerimiz FLO GROUP Etik Kurallar ve Suistimal ile Mücadele Politikası'nda düzenlenmiş olup bu politika, çalışma arkadaşlarımızın doğru kararlar almasını teşvik etmek ve şirketimizin itibarını korumak için gerekli prensipleri ve yönergeleri içermektedir. İlgili politikalarımıza, uluslararası ölçekte kabul gören insan haklarına, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün ilgili standartlarına ve Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'ne uyum gösteriyor, tedarikçilerimizden ve iş ortaklarımızdan da bu ilkeleri uygulamalarını bekliyor ve teşvik ediyoruz. Bu uyumu kontrol amacıyla FLO GROUP olarak, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde etkin bir bildirim mekanizması oluşturduk. Bu mekanizma, çalışma arkadaşlarımızın etik ihlaller veya yasa dışı faaliyetler gibi konuları güvenli ve şeffaf bir şekilde raporlayabilmelerini sağlamaktadır.

Türkiye'de bildirimler, hizmet aldığımız

firma tarafından iç denetim departmanı ile paylaşılmaktadır. Bildirimin niteliğine göre insan kaynakları departmanına yönlendirilerek konunun takibi yapılmakta, gerekli durumlarda soruşturma komiteleri kurulmaktadır. Kazakistan, Irak, Gürcistan ve Fas gibi ülkelerde ise bildirimler bölgeye özel oluşturulan e-posta adresi üzerinden iç denetim departmanı ile paylaşılmaktadır ve bu süreç, Türkiye'deki ile aynı şekilde ilerlemektedir. Rusya'da ise bildirimler yerel e-posta adresi üzerinden iç denetim departmanı ile paylaşılmaktadır ve işleyiş Türkiye'deki ile paralel olarak devam etmektedir. Etik hatlara ait tüm irtibat bilgileri çalışma arkadaşlarımıza işe girişleri esnasında verilmekte ve dönemsel olarak hatırlatılmaktadır. Bu bildirimler, çalışan memnuniyetini artırmak ve iş ortamını iyileştirmek adına dikkatle incelenmekte olup, 2023 yılında ihbar hattımıza gelen tüm bildirimler çözüme kavuşturulmuştur. Tüm bu mekanizmalar ve politikalar sayesinde, FLO GROUP olarak iş etiği, çeşitlilik, kapsayıcılık ve yolsuzlukla mücadele konularında yüksek standartları korumayı ve şeffaf bir iş ortamı sağlamayı hedeflemekteyiz. Bu değerlere olan bağlılığımızı sürdürerek, sürdürülebilir bir başarı ve büyüme yolculuğunda ilerlemeye devam edeceğiz.

	2020	2021	2022	2023
İhbar kanalına gelen toplam bildirim	140	94	171	454
İhbar kanalına gelen çözüme kavuşan toplam bildirim	140	94	165	454
Etik, çeşitlilik, kapsayıcılık kapsamında değerlendirilen bildirim	67	40	93	255
Müşteri veri gizliliği kapsamında değerlendirilen bildirim	0	0	0	0
Menfaat çatışması kapsamında değerlendirilen bildirim	0	0	1	1
Kara para aklama ve insider trading kapsamında değerlendirilen bildirim	0	0	0	0
Yolsuzlukla mücadele kapsamında değerlendirilen bildirim	1	0	0	0
Diğer kapsamlarında değerlendirilen bildirim	72	54	77	198



# Yetenek Yönetimi

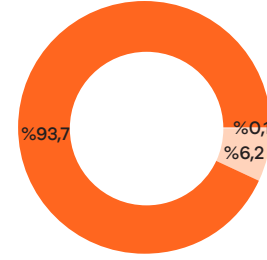
FLO GROUP olarak, sunduğumuz destek hizmetleriyle, bütün ekiplerimizin görevlerine daha fazla odaklanmalarını sağlarken, çalışma arkadaşlarımızın güvende ve değerli hissetmelerini sağlamaya özen gösteriyoruz. Bu yaklaşımımızla, iş performansımızı iyileştirerek şirketimizi geleceğe hazırlamayı hedefliyoruz. Daha yüksek performans elde etmek için somut katkılar sağlayarak, insan kaynağı yönetiminde örnek uygulamaları hayata geçiriyoruz.

## Yetenek Çekme: Kampüs Etkinlikleri

FLO GROUP olarak kampüslerde öğrenciler ile buluşmak için kariyer merkezleri ile koordine etkinlikler düzenliyoruz. 2023 yılında, **35 farklı üniversite ve etkinlik ajansı ile iş birliği yaparak toplamda 63 kampüs etkinliği gerçekleştirdik.** Etkinlik planlamalarımızı **Kariyer Günü, Lider Söyleşisi, İK Söyleşisi, Şirket Gezisi / Lider Söyleşisi, İK Simülasyon ve Eğitim olmak üzere 6 başlık altında düzenliyoruz.** Öğrencilere potansiyel işveren olarak FLO GROUP'u anlatıyor, beklenti ve isteklerini dinliyoruz.

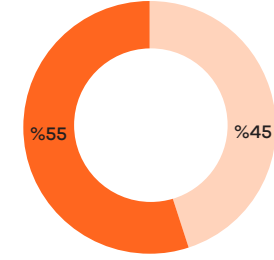
Gerçekleştirdiğimiz etkinliklerde farklı konseptlerle öğrencilere ulaşıyoruz. İK Simülasyon/Mülakat Simülasyonu etkinliğimizle öğrencilerin gerçek mülakat deneyimi elde etmelerini sağlıyoruz. Öğrenciler mülakat simülasyonları sonrası staj görüşmelerinde dikkat etmeleri gereken kısımları öğreniyor ve farkındalık kazanıyorlar. Bir diğer yetenek çekme konseptimiz ise öğrencileri FLO GROUP genel merkezinde ağırladığımız şirket gezisi etkinliğimiz. Üniversite iş birliklerimiz

Yıl içerisinde Yeni İşe Alınan Çalışanların Yaş Kırılımı



● 30 yaş altı ● 30 - 50 yaş arası ● 50 yaş üstü

İşe Alınan Çalışan Sayısı



● Kadın ● Erkek

ile öğrenci gruplarını genel merkezimizde misafir ederek çalışma ortamımızı bire bir görmelerini ve deneyimlemelerini sağlıyoruz. Perakende sektöründeki teknolojik öncülüğümüzü vurgulamak amacıyla kendi süreçlerimizi gençlerle paylaşmayı hedefliyoruz. Şirket gezisi etkinliği ile hem bilgi paylaşımını artırıyoruz hem de genç yetenekleri sektöre kazandırmak adına adım atıyoruz. 2023 yılında kampüs etkinlikleri kapsamında Yıldız Teknik Üniversitesi ve Coderspace iş birliğiyle düzenlediğimiz online teknoloji zirvesinde, FLO GROUP ve FLO Teknoloji olarak içerisinde bulunduğumuz teknolojik dönüşüm sürecindeki ilerlemelerimiz ve gelecek hedeflerimiz hakkında bilgiler paylaştık. Sektördeki önemli isimler ile bir araya gelerek zirvemizi çeşitli oturumlarla tamamladık.



Kategoriler	Adet
Kariyer Günü	18
Lider Söyleşisi	16
İK Söyleşisi	12
Şirket Gezisi/ Lider Söyleşisi	8
İK Simülasyon	7
Eğitim	2
<b>Genel Toplam</b>	<b>63</b>

## Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Şirketimizde çalışan bağlılığını ve memnuniyetini sürekli olarak artırmak, çalışma arkadaşlarımızın iş yerinde daha mutlu ve verimli olmalarını sağlamak adına büyük önem taşımaktadır. Bu amaçla, düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz çalışan memnuniyeti anketleri, çalışma arkadaşlarımızın geri bildirimini almak ve ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için önemli bir araç oluşturmaktadır. Bu anlamda geçtiğimiz sene **memnuniyet anketinden çıkan sonuca göre ofis çalışanlarında memnuniyet skorumuz %64 olurken mağaza çalışanlarında ise skorumuz %74 olarak gerçekleşti.**

2023 yılında Great Place to Work metodolojisini uygulamaya başladık. Çalışma arkadaşlarımızın görüşleri ve deneyimlerini, şirketimizin stratejilerini şekillendirmede ve çalışma ortamımızı ve uygulamalarımızı iyileştirmek için rehber olarak kullanıyoruz. 2025 yılında Great Place to Work sertifikasını almayı hedefliyoruz.

2023 yılında hayata geçirilen sosyal liderler projesi ile çalışan bağlılığına katkı sağlamayı hedefledik. Şirket bağlılığı yüksek olan ve şirket içinde gönüllü olarak ek sorumluluklar alan 61 çalışma arkadaşımız sosyal liderler projesi kapsamında 3 farklı ilham veren konuşmacının yer aldığı 3 farklı özel buluşmaya katıldılar. Prof. Dr. İtir Erhart sosyal kulüp başkanları ile bir araya gelerek gönüllü topluluk oluşturma ve yönetme konularında deneyimlerini paylaştı. Şirket içi koç ve mentörlerle eğitmen ve yazar Hülya Mutlu bir araya geldi. Şirket içi eğitmenler için ise 24 Kasım Öğretmenler Günü kapsamında Doç. Dr. Bengisu Koyuncu ile buluşma organize ettik. Tüm etkinliklerde katılımcılara konu ile uyumlu kitaplar hediye ettik.



## Çalışan Esenliği

Çalışma arkadaşlarımızın esenlik ve memnuniyetini desteklemek amacıyla çeşitli projeleri hayata geçiriyoruz. Çalışan destek programımız ile FLO GROUP çalışanları telefon ile ücretsiz olarak çalışan esenliği hizmetlerinden faydalanabiliyorlar. Bu hizmetler içinde hukuki danışmanlık, yeni doğan bakım bilgisi, sağlıklı beslenme danışmanlığı, hukuki bilgi ve tıbbi bilgi ve danışmanlık hizmeti bulunuyor. 2023 yılı boyunca 112 çalışma arkadaşımız bu hizmetlerden faydalandı.

Çalışma arkadaşlarımızın iş ve özel hayatlarındaki kritik anlarda yanlarında olduğumuzu vurgulamak için kişiselleştirilmiş dijital kıdem tebriği projesini hayata geçirdik. Birinci dereceden yakını vefat eden çalışma arkadaşlarımıza yönetim kurulu başkanımız ve CEO'muz imzalı taziye mektuplarını ulaştırdık. Eşitlik çeşitlilik ve kapsayıcılık komitemizin liderliğinde; ebeveynlik yolculuğu başlayan çalışma arkadaşlarımız için ise uçtan uca destek olabileceğimiz ebeveyn deneyimi projesini hayata geçirdik.

Sosyal kulüpler, çalışma arkadaşlarımızın bir araya gelerek ortak ilgi alanları etrafında etkinlikler düzenlemesine ve sosyal bağlarını güçlendirmesine olanak tanımakta, şirket içi etkinlikler ise departmanlar arası iletişimi ve iş birliğini artırırken aynı zamanda ekip ruhunu desteklemektedir. **2023 yılı boyunca 629 çalışma arkadaşımız 11 sosyal kulüpte 40 farklı etkinlikte bir araya geldi.**

Kurumsal iş birliklerimiz ile çalışma arkadaşlarımızın eğitim, sağlık, eğlence ve alışveriş gibi alanlarda FLO GROUP'lu olmanın ayrıcalığını yaşaması için çalışıyoruz. 2023 yılı içerisinde 31 farklı eğitim kurumu, 35 farklı sağlık kurumu, 19 farklı eğlence ve kültür sanat kurumu 28 farklı marka ile çalışma arkadaşlarımıza özel indirimlerle avantajlı alışveriş yapabilmelerini sağladık.



## Çalışan Katılımı: Çalışan Mutluluğu Takımı

Çalışan mutluluğunun başarılı ve sürdürülebilir bir şekilde ilerleyebilmesi, özellikle de müşteri ile doğrudan temas eden perakende sektöründe büyük önem taşıyor. FLO GROUP olarak 'merkezimiz insan' değerimiz ışığında çalışma arkadaşlarımızın gelişimine katkı sağlayacak ve motivasyonlarını artıracak projelerimiz ile mutlu bir çalışma ortamı yaratmak üzere çalışıyoruz.

2023 yılı itibarıyla **çalışma arkadaşlarımızın iş deneyimini geliştirmek ve mutluluklarını artırmak amacıyla "Çalışan Mutluluğu Takımı"nı kurarak şirket içinde yeni bir dönem başlattık.** Takımımız, çalışma arkadaşlarımızın iş yaşamına dokunacak yenilikleri tasarlamak, planlamak ve hayata geçirmek amacıyla çalışmalarını emin adımlarla sürdürmektedir. Çalışan mutluluğu takımı, farklı departmanlardan ve pozisyonlardan çalışma arkadaşlarımızın bir araya geldiği bir ekip olarak her kademedeki sesi dinlemeyi ve pozitif çalışma deneyimini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Takım, pozitif çalışma deneyimini geliştirme amacı güderek, FLO GROUP'lulara kolaylık, hız ve eğlence katacak yenilikleri hayata geçirecek projeler üzerine çalışmaktadır. Çalışan mutluluğu takımını, şirket içinde sürdürülebilir ve başarılı bir kurum kültürü inşa etme amacıyla tasarladık. Çalışma arkadaşlarımızın beklentilerini önemli bir sorumluluk olarak değerlendiriyoruz ve çalışan mutluluğunun, müşteri ile doğrudan temasın olduğu perakende sektöründe büyük önem taşıdığını düşünüyoruz.



**Çalışan Mutluluğu Takımı'nın ana hedefi, herkesin fikirlerini dinleyerek karar alma süreçlerinde aktif rol oynamak ve katılımcı yönetim modelini pekiştirmektir. Takım, çalışma arkadaşlarımızı dinleyerek, gelişim ve değişimin gerekli olduğu odak alanlarını belirlemekte ve tüm departmanlarla iş birliği içinde bu odak alanlarına yönelik projeler geliştirmektedir.**



Çalışanlarımıza, müşterilerimize, üreticilerimize ve topluma değer katmak için çalışırız. Sosyal sorumluluk bilinci ile hareket eder, bize ihtiyaç olan herkesin, her zaman yanında oluruz biz. Farklılıkların zenginliğimiz olarak kabul edip, birbirimize saygı duyarız.

# FLOconnect

## İç İletişim: FLO Connect

2023 yılında tüm FLO GROUP'uların seslerini eşit şekilde duyurabilecekleri, yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya bilgi akışının sağlıklı şekilde sağlanabileceği ve tüm çalışma arkadaşlarımızın birbiri ile bağlantı kurabilecekleri platformları FLO Connect çatısı altında hayata geçirmeye başladık.



## FLO Connect Leadership Days

FLO GROUP genişletilmiş yönetim ekibi yılda iki kez kamp formatında yapılan toplantılarda bir araya gelerek 6 aylık periyotlarda hayata geçen projeleri ve sonraki 6 ay için planları birbirlerine aktarmaktadır. Özgürce tüm fikirlerin ortaya atılarak tartışıldığı bu toplantılar sayesinde, tüm yönetim ekibi aynı hedefler etrafında bir araya gelerek ilerlemelerini şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır.



### FLO Connect CEO'ya Sor

İki ayda bir FLO GROUP CEO'su Yenal Gökyıldırım'ın tüm FLO GROUP'lularla canlı yayında bir araya geldiği platformdur. Gökyıldırım bu buluşmalarda iki aylık genel gündemi ve iş sonuçlarını şeffaf bir şekilde aktarırken çalışanlardan gelen soruları yanıtlar. Bu yıl üç canlı yayında; şirket gelecek planları, ziyaretler, gözlemler, maaş, yan haklar, ulaşım, terfi, performans değerlendirme, kariyer planlama, eşitlik ve kapsayıcılık, çalışan mutluluğu, çalışma koşulları, teknoloji / teknolojik donanım, müşteri odaklılık ve tavsiye başlıklarında 234 soru alan CEO Yenal Gökyıldırım bu soruları canlı yayında yanıtlayarak gelecek dönem planlarını da paylaştı.



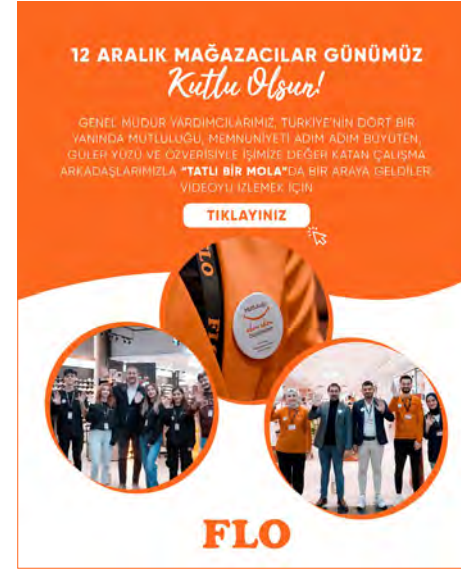
### FLO Connect Başarımız Birlikte Gururumuz Birlikte

Yılda iki kez gerçekleşen bu platformda tüm genel merkez çalışanları FLO GROUP CEO'su Yenal Gökyıldırım'dan 6 aylık iş performansı değerlendirmesini dinlemekte ve elde edilen başarıları hep birlikte kutlamaktadırlar.



### FLO Connect C-Impact

FLO GROUP yönetim ekibi yılda bir kez C-Impact buluşmasında bir araya gelerek şirketin yol haritasını belirlemektedir.



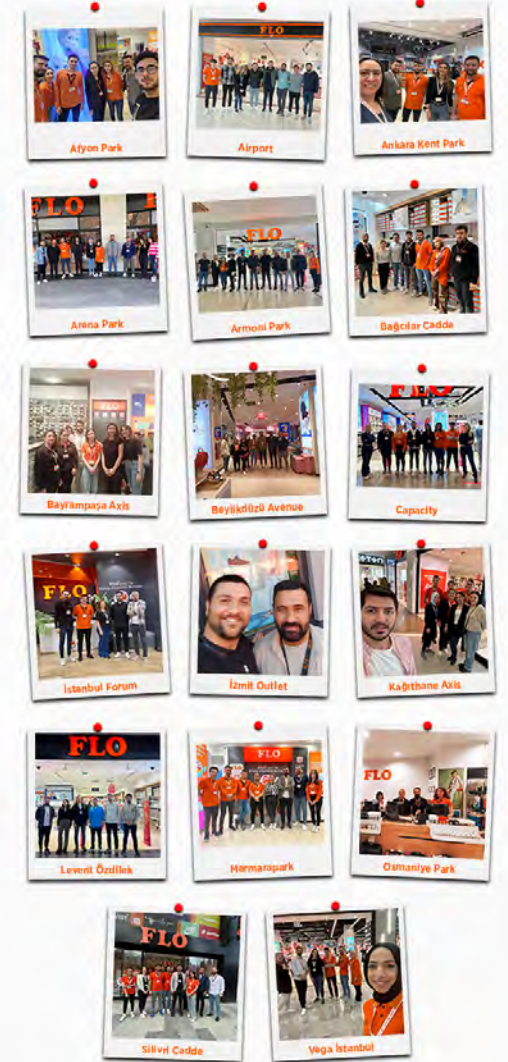
### FLO Connect Mağazacılar Günü

Her sene mağazacılar gününde farklı bir motto ile birlikte FLO GROUP yönetim ekibi mağazaları ziyaret etmektedir. Ziyaretler 2022 yılında kahve molası konsepti ile gerçekleşmişken, 2023 yılında tatlı molası konsepti ile hayata geçirilmiştir. Bu buluşmalarda FLO GROUP mağaza çalışanları FLO GROUP Yönetim Ekibi ile bir araya gelerek tüm sorularına yanıt bulabilmektedir.

### FLO Connect Bayramda FLO'lular Bir Arada

Alışveriş trafiğinin en yoğun olduğu dönemlerden biri olan bayram alışverişini için genel merkez çalışanlarının, mağazalarda görev alan çalışma arkadaşlarına destek olmak üzere mağazalarda görev almaya gittiği platformdur. 2023 yılı Kurban Bayramı öncesinde 494 genel merkez çalışanı 132 mağazayı ziyaret ederek destek olmuştur. Genel merkez ve saha arasında iletişimi ve verimli çalışma ortamını geliştiren bu çalışma her yıl tekrarlanmaktadır.

### #BayramdaFLOlularBirArada

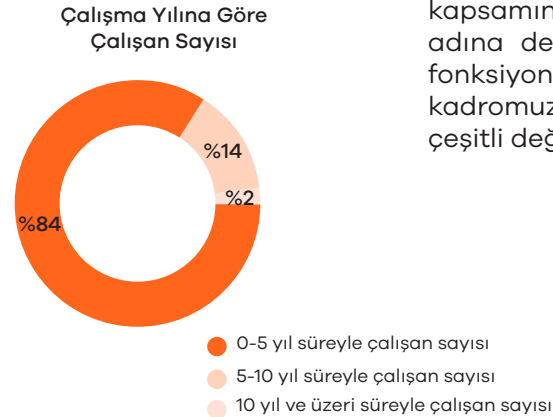
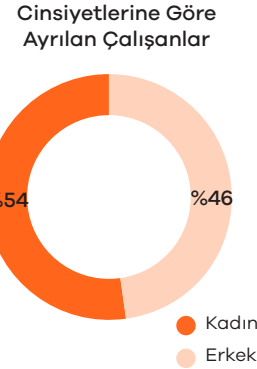
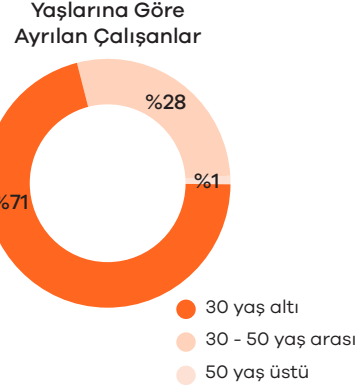


# Performans Yönetimi

FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızın uzun vadeli bağlılığını ve memnuniyetini önemsiyoruz. Bu sebeple işe alım süreçlerimizi sürekli iyileştirmek ve çalışma arkadaşlarımızın işyerindeki deneyimini geliştirmek için çaba gösteriyoruz.

**2023 yılında yenilikçi bir performans yönetim metodu olan OKR performans yönetimi sistemini entegre ettik.** OKR sistemi, kritik performans sonuçları ve hedefler etrafında odaklanmayı sağlayan bir yaklaşımı temsil etmektedir. Şirket OKR'leri yıllık olarak üst yönetim tarafından belirlenirken, departman ve takım liderleri kendi bölümlerinin hedeflerini belirlerler. Bu stratejik yapılanma sayesinde, bütün birimler aynı hedefe yoğunlaşırken, şirketin ana hedeflerini gerçekleştirmeye yardımcı olurlar. **2023 yılında, hedef belirleme sürecine sadece müdür ve üst düzey pozisyon sahipleri dahil edilirken, 2024 yılında bu kapsamın yöneticiler ve takım liderlerini de içerecek şekilde genişletilmesini hedefliyoruz. Bu doğrultuda, 2024 yılında sürece dahil olan kişi sayısının 630 olmasını planlıyoruz.**

Performans yönetimi, verimlilik ve gelişim süreçlerini güçlendirmek adına kullandığımız bir diğer sistem ise 360 derece değerlendirme sistemidir. 2023 yılında CEO dahil olmak üzere toplam 1794 çalışma arkadaşımız bu sistem kapsamında yetkinlik değerlendirmesine katıldı. Bu sayede, çalışma arkadaşlarımızın performansı hakkında kapsamlı ve çeşitlendirilmiş bir geri bildirim sağlanmış olup, güçlü yönlerini ve gelişim alanlarını daha bütünsel bir şekilde anlamalarına ve kariyer gelişimlerine odaklanmalarına yardımcı olmaktadır. Yenilikçi eğitim programları, kapsamlı performans değerlendirme sistemleri ve pozitif iş yeri kültürü oluşturarak, çalışma arkadaşlarımızın motivasyonunu ve bağlılığını artırmayı hedefliyoruz. Ekip arkadaşlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimine destek olmak için mentörlük programları ve şirket içinde kariyer fırsatları sunuyoruz. Çalışma arkadaşlarımızın FLO GROUP ailesinde uzun süreli ve tatmin edici bir kariyere sahip olmalarını sağlamak için sürekli çaba sarf ediyoruz. 2023 yılında çalışan devir oranı genel merkezde %21,7, mağazalarda %86,1 ve üretim tesislerinde %31,3 olarak gerçekleşmiştir. Kendi isteğiyle işten ayrılan çalışan devri ise %9'dur.



# Ücretlendirme ve Yan Haklar

FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızın refahını ve memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı amaçlayan bir yaklaşım benimsiyoruz. Bu doğrultuda, ücretler üzerindeki enflasyon etkilerini düzenli olarak gözden geçiriyor ve gerektiğinde dönemsel düzenlemeler yapıyoruz. Aynı zamanda, şirketler arası ücret karşılaştırma çalışmalarına katılarak çalışma arkadaşlarımızın ücretlerinin rekabetçi bir skalada tutulmasını sağlıyoruz.

Performansı ödüllendirmek ve motive etmek adına, dönemsel olarak güncellediğimiz, ölçülebilir kıstaslarla desteklenen bir prim sistemimiz bulunmaktadır. Bu sistem, çalışma arkadaşlarımızın başarılarını ve katkılarını adil bir şekilde değerlendirerek ödüllendirilmesini sağlamaktadır.

Sağladığımız yan haklar konusunda da titizlikle hareket ediyoruz. Sektörel trendleri yakından takip ederek finansal olarak sürdürülebilir bulduğumuz yan hakları belirliyor ve çalışma arkadaşlarımıza sunuyoruz. Bu yan haklar arasında yemek, ulaşım, indirim fırsatları, hoş geldin hediye çeki, sağlık sigortası gibi imkanlar yer almaktadır.

2023 yılında İnsan Kaynakları Direktörlüğü'müz, bir danışmanlık firması ile iş birliği yaparak şirketimizin organizasyonel yapısının geliştirilmesi, çalışma arkadaşlarımızın kariyer haritalarının oluşturulması ve ücretlendirme politikalarının gözden geçirilmesi için çalışmalara başlamıştır. İş birliği kapsamında insan kaynakları süreçlerimizi geliştirmek adına departmanlarımızın daha verimli çalışabilmeleri için fonksiyonel değişiklikler planlamaktayız; öte yandan yönetici kadromuzu daha güçlü ve kurumsal bir noktaya taşımak adına çeşitli değerlendirme sistemleri geliştirmekteyiz.

# Çalışan Gelişimi

Çalışma arkadaşlarımızın gelişimi için yatırımlarımızı sürdürüyoruz. Şirket vizyonumuz ve hedeflerimize uyumlu olarak tasarladığımız eğitim ve gelişim programlarımız, çalışma arkadaşlarımızın kariyer hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olacak şekilde özenle hazırlanmaktadır. Programlarımız, çalışma arkadaşlarımızın ihtiyaçlarını ve değişen iş ortamının gereksinimlerini dikkate alarak sürekli güncellenmekte ve iyileştirilmektedir. Şirketimizde, perakende kanallarına özel eğitimlerden, işe giriş oryantasyonlarına ve gelişim programlarına kadar geniş bir eğitim yelpazesi bulunmaktadır.

Eğitimlerimiz departmanlara ve pozisyonlara göre değişkenlik göstermektedir. Merkez ofis yönetici ve müdürlerimiz için davranışsal zeka, duygusal zeka, etkin iletişim ve liderlik gibi kişisel ve profesyonel gelişimi destekleyen eğitimler bulunmaktadır. Teknoloji ekibimiz için ise yazılım geliştirme, bulut teknolojileri, çevik yönetim metodolojileri, veri analitiği ve dijital pazarlama gibi teknik ve dijital becerileri geliştirmeye yönelik eğitimler de mevcuttur. Ayrıca talepte bulunan tüm çalışma arkadaşlarımız için 2 aşamalı dil desteği paketi sunuyoruz. Dil desteğimizin ilk aşaması FLO Akademi için herkesin kendi seviyesine göre özel olarak hazırlanmış online İngilizce eğitiminden, ikinci aşaması ise online eğitimleri tamamlayan çalışma arkadaşlarımıza sunduğumuz sınıf içi eğitim desteğinden oluşmaktadır.

Tüm bu eğitimler, çalışma arkadaşlarımızın yeteneklerini geliştirmelerine ve kariyerlerinde ilerlemelerine olanak sağlayarak şirketimizin başarısına katkıda bulunmaktadır. 2023 yılında çalışma arkadaşlarımıza toplam 160.685 saat olmak üzere kişi başına 10,75 saat eğitim verilmiştir.

## FLO GROUP Eğitim Okulları

FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızın yeteneklerini geliştirmek amacıyla okullar ile eğitim serileri gerçekleştiriyoruz. Ayakkabı okulu, teknoloji okulu, liderlik okulu, perakende okulu ve sürdürülebilirlik okulu gibi çeşitli alanlarda sunduğumuz eğitimler ile, şirket içinde bilgi ve beceri paylaşımını teşvik etmeyi, çalışma arkadaşlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimine katkı sağlamayı hedefliyoruz. Özellikle liderlik ve perakende alanlarında düzenlediğimiz yoğun eğitim programları ile, çalışma arkadaşlarımızın yeteneklerini ve liderlik vasıflarını güçlendirmeyi planlıyoruz. FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızın sürekli eğitim ve gelişim fırsatlarına erişimini sağlamak ve onların potansiyellerini en üst düzeye çıkarmak için kararlılıkla çalışmaya devam ediyoruz.

Eğitim Adı	Eğitim Saati	Kişi Sayısı	Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati
Birlikte Çalışma Kültürü	266	19	14
Davranışsal Zeka	426,5	184	2,3
Durumsal Liderlik	2083,5	347	6
Durumsal Liderlik Simülasyon	150	300	0,5
Duygusal Zeka	2243	703	3,1
Ekibime Liderlik	174	29	6
Eleştirel Düşünce	77	11	7
Etkin ve Etkili İletişim	2139,5	750	2,8
Geri Bildirim	704	281	2,5
Geri Bildirim ve Takdir Kültürü	516	86	6
Kaşif: Profesyonel Hayata İlk Adım	174,5	34	5,1
Kendime Liderlik	174	29	6
Liderlik Gelişim Yolculuğu	231	71	3,3
Sisteme Liderlik	144	24	6
Stratejik Düşünme ve Planlama	2104,5	347	6
Stratejik Düşünme ve Planlama - Simülasyon	138	276	0,5
Takım Olma ve Etkili İletişim	45	15	3
<b>Genel Toplam</b>	<b>11790,5</b>	<b>3506</b>	<b>3,3</b>

	Toplam Eğitim Saati	Katılan Kişi Sayısı
Ayakkabı Okulu	3.576	2.135
Teknoloji Okulu	6.231	252
Liderlik Okulu	10.793,5	2.958
Perakende Okulu	74.173	1.560
Sürdürülebilirlik Okulu	8.672	2.323
<b>TOPLAM</b>	<b>29.347</b>	<b>7.824</b>





### **Ayakkabı Okulu**

Ayakkabının serüveni uçtan uca anlattığımız Ayakkabı Okulu'nda, tasarım, üretim ve planlama ekiplerimiz ile bir araya gelerek kendi iç kaynağımızdan aldığımız destekle hem şirketimize hem de sektöre nitelikli insan kaynağı yetiştiriyoruz.



### **Teknoloji Okulu**

Teknolojik dönüşüm hızına yetişmeyi sağlayacak yeniliklerin yer aldığı, IT ve E-ticaret ekiplerimize yönelik eğitimlerimiz ile FLO Teknoloji'deki ekip arkadaşlarımızın eğitim ihtiyacını destekliyoruz.



### **Perakende Okulu**

Oryantasyon, satış becerileri, müşteri hizmetleri ve mağaza yönetimi konularını kapsayan Perakende Okulu ile sahada görev alan çalışma arkadaşlarımızın profesyonel gelişimlerini destekliyor ve sektörde daha etkin olmalarını sağlıyoruz.



### **Liderlik Okulu**

Liderlik becerilerimizi güçlendirmek ve geliştirmek adına, liderlik okulu eğitim programını yürütüyoruz. Liderlik okulu eğitimleri, çeşitli konuları kapsayan geniş bir içerik sunuyor. Programda yer alan eğitimler arasında "Birlikte Çalışma Kültürü", "Davranışsal Zeka", "Durumsal Liderlik", "Duygusal Zeka", "Etkin ve Etkili İletişim", "Liderlik Gelişim Yolculuğu" ve daha birçok önemli konu bulunuyor. Bu eğitimler, çalışma arkadaşlarımızın liderlik becerilerini geliştirmesine, ekipleri ile daha etkili bir şekilde çalışmalarına yardımcı olmayı hedefliyor. Programımızda yer alan her bir eğitim modülü, interaktif ve katılımcı odaklı bir yaklaşımla tasarlanıyor. Katılımcılar, simülasyonlar, grup çalışmaları, rol oyunları ve diğer etkileşimli aktiviteler aracılığıyla liderlik becerilerini güçlendirerek pratik deneyim kazanıyorlar.

Liderlik okulu eğitim programı sayesinde çalışma arkadaşlarımızın liderlik potansiyelini tam anlamıyla ortaya çıkarmayı, işimizi daha etkin bir şekilde yönetmeyi ve FLO GROUP'u gelecek başarılarla taşımayı amaçlıyoruz.



## Sürdürülebilirlik Okulu

FLO GROUP olarak sürdürülebilirlik değerlerini kurum kültürümüzün temel taşı haline getirmek amacıyla başlattığımız Sürdürülebilirlik Okulu'nda, Bahçeşehir Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölüm Başkanı ve CIFAL İstanbul Direktörü Prof. Dr. Ebru Canan Sokullu'dan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın detaylarını ve iş dünyası olarak üzerimize düşen sorumlulukları öğreniyoruz. Aynı şekilde, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Etki ve Sorumluluk Merkezi Direktörü Prof. Dr. Çisil Sohodal'un rehberliğinde kurumsal sürdürülebilirlik kavramını ve ESG konseptini anlayarak, bu değerleri günlük iş yapış şekillerimize entegre etme yolculuğunda önemli adımlar atıyoruz.

Sürdürülebilirlik Okulu'nda aldığımız eğitimlerin toplam süresi 8.672 saate ulaşırken, bu süreçte 2.323 kişi eğitimi başarıyla tamamladı. Eğitim sonunda gerçekleştirdiğimiz anketlerde, katılımcıların %95'i eğitim setini yararlı bulduklarını belirtti. Eğitimler sonunda yapılan testler yoluyla Sürdürülebilirlik 101 eğitimleriyle gerçekleşen bilgi artışı %29,5 olarak tespit edilirken, Sürdürülebilirlik 202 eğitimlerinde gerçekleşen bilgi artışı %29 olarak ölçüldü. 2023 senesinde düzenlenen bir diğer eğitim olan Sürdürülebilirlik 102, mimari, pazarlama ve lojistik gibi kritik alanlarda, departmanların uzmanlık alanlarına uygun, kapsamlı bilgiler sunmuştur; eğitimin amacı



Prof. Dr. Çisil Sohodal, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Etki ve Sorumluluk Merkezi Direktörü

kritik kadrolarımızın sürdürülebilirlik bilgisini derinleştirmek ve geliştirmektir. Sürdürülebilirlik 202 eğitimlerinde ise paydaş önceliklendirme analizimize göre en yüksek önem düzeyine sahip eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konuları işlendi. Eşitlik çeşitlilik ve kapsayıcılık konusunun tüm boyutları ile Prof. Dr. İtir Erhart tarafından anlatıldığı modül çalışma arkadaşlarımızın erişimine açıldı. FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik eğitimlerimiz ve projelerimizle daha iyi bir dünya için gönüllü olarak hareket etmeye devam ediyoruz. Sürdürülebilirlik Okulu aracılığıyla edindiğimiz bilgilerle, sonraki nesillere sürdürülebilir bir gelecek bırakma misyonumuzu sürdürüyoruz.

Sürdürülebilirlik Okulu'na ilişkin veriler aşağıdaki gibidir:

Modül	Başlık	Amaç	Paydaş	Katılımcı Sayısı
Sürdürülebilirlik 101	Sürdürülebilirlik Temel Eğitimi	Şirket genelinde temel sürdürülebilirlik kavramlarının öğrenilmesi	UN Cifal & Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Etki Direktörlüğü	1837
Sürdürülebilirlik 102 (Uzmanlık Eğitimleri)	Sürdürülebilir Mekanlar Tasarlamak Workshop	Mimari ve görsel tasarım ekiplerini malzeme seçimleri konusunda bilgilendirmek	Mimar Sinan Üniversitesi İç Mimarlık Bölümü / Prof. Dr. Cem Doğan	11
	Sürdürülebilir Ürün & Döngüsel Ekonomi Eğitimi	Ürün ekiplerini sürdürülebilir ürün ve döngüsel ekonomi konusunda bilgilendirmek	İmnera Sürdürülebilirlik Danışmanlık Şirketi	21
	Sürdürülebilir Lojistik Eğitimi	Lojistik ekiplerini güncel sürdürülebilir lojistik konularında bilgilendirmek	Bilgi Üniversitesi Lojistik Bölümü / Prof. Dr. Zafer Acar	22
Sürdürülebilirlik 202	Eşitlik Çeşitlilik Kapsayıcılık	Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında şirket genelinde bilgi artışı	Prof. Dr. İtir Erhart	486
Özel Gün Buluşmaları ve Workshoplar	Anneler Günü ve Babalar Günü	Ebeveynlik konusunda farkındalık sağlamak	Prof. Dr. Ayşe Bilge Selçuk ve AÇEV (Anne Çocuk Eğitim Vakfı)	124
	Çevre Günü	Çevre bilincini artırmak	Hale Acun Aydın	12
	23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı	Sıfır atık felsefesini kazandırmak	Sima Özkan	6597

Eğitimlerin toplam süresi

**8.672**  
Saat

Eğitimlerini başarıyla tamamlayanlar

**2.323**  
Kişi

## Özel Gün Buluşmaları ve Workshoplar

Çalışma arkadaşlarımızın gelişimini ve iş yaşam dengesini sağlamak adına çeşitli etkinlikler düzenliyor ve özel günleri sürdürülebilirlik bilinciyle kutluyoruz. Bu etkinliklerde iş birliği içinde hareket ederek, hem çalışma arkadaşlarımızın bireysel ve profesyonel gelişimlerine katkı sağlamayı hedefliyor, hem de sürdürülebilirlik ilkeleri bilincini şirket içinde yaygınlaştırmayı amaçlıyoruz.

**Anneler Günü ve Babalar Günü Buluşmaları:** Her yıl anneler günü ve babalar günü kapsamında ebeveynlik konusunda farkındalık artışı sağlamak amacıyla özel buluşmalar düzenlenmektedir. 2023 yılında 124 kişinin katılımıyla Prof. Dr. Ayşe Bilge Selçuk ile Anneler Günü etkinliği, 84 kişinin katılımıyla AÇEV (Anne Çocuk Eğitim Vakfı) ile Babalar Günü etkinliği düzenledik. Bu etkinliklerde eşit ebeveynlik konusunda farkındalık yaratmak öncelikli hedefimizdi.

**Çevre Günü:** 2023 yılında çevre günü kapsamında geri dönüşüm, sıfır atık ve minimal ofis uygulamaları üzerine bir workshop düzenledik. Türk İşi Minimalizm / Hale Acun Aydın tarafından verilen bu workshopa 12 kişi katılım sağladı. Bu etkinlikte, çalışma arkadaşlarımızın çevre bilincini artırmak ve sürdürülebilirlik uygulamalarına dikkat çekmek hedefimizdi.

**23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı:** FLO GROUP'ta 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı özel bir öneme sahiptir. Bu yıl, ebeveynlere çocukları ile kaliteli zaman geçirerek sıfır atık felsefesini anlatabilecekleri uygulamalı bir etkinlik düzenlendi. Deniz'in Sıfır Atık Kitabı yazarı Sima Özkan'ın katılımıyla online olarak gerçekleşen bu etkinliğe 6597 kişi katılım sağladı. Bu etkinlik hem çocuklara sürdürülebilirlik bilincini aşılamayı hem de ebeveynlerin bu konuda daha bilinçli olmalarını sağlamayı amaçlamıştır.

## Yüksek Lisans Desteği

FLO GROUP olarak, kurumsal iş birliği alanında 16 üniversiteyle anlaşmaya imza attık. Bu anlaşmalar sayesinde FLO GROUP'ta çalışıldığı belgelendiğinde çalışma arkadaşlarımıza üniversiteler tarafından indirimli fiyatlarla kayıt imkânı sunulmaktadır. Çalışma arkadaşlarımızın iş ve eğitim hayatını dengelemelerine yönelik olarak yöneticilerimiz ekip arkadaşlarımıza mutlaka destek olmaktadır. Bu destek, çalışma arkadaşlarımızdan gelen geri bildirimlerle de doğrulanmaktadır.

## Müşteri Odaklılık Eğitim Programı

FLO GROUP olarak, müşteri odaklılık anlayışımızla müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı taahhüt ediyoruz. Bu doğrultuda, müşteri odaklılık eğitim planını uygulamaya koyuyoruz. Bu plan, çalışma arkadaşlarımızın müşteriyle etkileşimlerinde daha yetkin olmalarını sağlayarak müşteri ihtiyaçlarını anlama ve olumlu bir müşteri deneyimi sağlama becerilerini artırmayı hedeflemektedir. Bu eğitimler hem yeni işe başlayan hem de mevcut çalışma arkadaşlarımızı kapsayacak şekilde düzenlenmiştir. Eğitim modülleri, müşteri ile iletişim becerileri, memnuniyet yönetimi ve çözüm odaklı hizmet sunumu gibi konuları içermektedir. Amacımız, müşterilerimize yıllardır sağlamış olduğumuz güvenilir ve saygılı ilişkileri sürdürerek FLO GROUP markalarını müşteri odaklı bir şekilde güçlendirmektir. Bu eğitim planının başarıyla uygulanmasıyla müşterilerimize daha etkili ve tatmin edici bir hizmet sunmayı hedefliyoruz. Müşteri odaklılık eğitim programı katılım oranları yandaki gibidir:

Bölge	Katılan Kişi Sayısı	Katılım Oranı (%)
İzmir	112	95
Adana	57	98
Gaziantep	44	96
Diyarbakır	51	96
Ankara	117	98
Sakarya	54	100
Bursa	65	90
Kayseri	34	100
Antalya	52	87
Samsun	57	97
Erzurum	42	95
İstanbul- Avrupa	109	91
FLO Merkez - Ocak	73	70
FLO Merkez - Şubat	62	73
FLO Teknoloji	38	76
<b>TOPLAM</b>	<b>967</b>	<b>90</b>



# İş Sağlığı ve Güvenliği

FLO GROUP olarak iş sağlığı ve güvenliğine yönelik politikamız, insan değerlerimizden ilham alarak beş temel süreç üzerine kurulmuştur. Her bir çalışma arkadaşımızın bedenini ve ruheni tam iyilik haline sağlama, iş kazalarını sıfıra indirme, iş sağlığı ve güvenliği kültürünü iş akışının bir parçası haline getirme, acil durum ve afetlere hazırlıklı olma, iş sürecinin her aşamasında iş sağlığı ve güvenliği bilincini güçlendirme gibi süreçler, şirketimizin bu alandaki taahhütlerini yansıtmaktadır.

İş sağlığı ve güvenliği konusunda çalışmalarımızı iş sağlığı ve çevre müdürlüğümüz yönetmektedir. Bu ekibimiz, İnsan Kaynakları Direktörlüğü'ne bağlıdır ve bu nedenle raporlamalar her ay insan kaynakları direktörümüze yapılmaktadır. Öte yandan iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan temsilcisinin nitelikleri ve çalışma usul ve esaslarına ilişkin tebliğe istinaden tüm lokasyonlarda çalışan temsilcisi çalışan sayısı baz alınarak belirlenmektedir. Temsilciler, işyeri içinde tüm bölümlerden homojen olarak seçilmektedir; fabrikada her bölümden bir kişi, mağazalarda iki kişi, genel merkezde ilgili bölümlerden birer kişi seçilerek ilerlenmektedir. İşletme içinde alınan kararlar, temsilciler aracılığıyla tüm ekip arkadaşlarımıza iletilerek bilgilendirme sağlanabilmektedir.

	Birim	2020	2021	2022	2023
İSG'ye ilişkin kurul/Komite sayısı	Adet	5	4	4	4
Komitenin Toplanma Sıklığı	Adet	5	4	4	4
Temsilci Sayısı	Kişi	5	5	5	5
Temsil Edilen Çalışan Sayısı	Kişi	1.400	1.500	1.700	1.900
Üye Sayısı	Kişi	8	8	9	8

İş sağlığı ve güvenliği süreçlerimiz, işe başlanan ilk gün yapılan oryantasyon eğitimlerinden itibaren tüm çalışma arkadaşlarımızı kapsar. İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarımız, FLO GROUP çalışanları, taşeron/ hizmet sağlayıcılar ve ziyaretçileri kapsayacak şekilde ortak bir yaklaşımla planlanır ve uygulanır. Tüm eğitim, sağlık, acil durum vb. çalışmalarına taşeron firmalar da dahil edilir. Satın alma sözleşmelerindeki tedarikçi gerekliliklerimizde "Tedarikçi İSG, Çevre ve Enerji yönetimi mevzuatı bakımından tüm yükümlülüklerle uygun

davranacağını ve bu konuda herhangi bir sorumluluk doğması durumunda FLO GROUP'u bu sorumluluklardan arı tutacağını kabul, beyan ve taahhüt eder" maddesi bulunmaktadır. Bu yıl tedarikçi sözleşmelerimize "Tedarikçi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi standartlarına uygun hareket edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder." maddesi de eklenmiştir. İSG yönetimimiz tüm süreçlerde çalışma arkadaşlarımızın güvenliği ve sağlığını esas almaktadır. Sıfır iş kazası ve meslek hastalığı hedefiyle faaliyetlerimizi yürütmektedir.

FLO GROUP bünyesinde bulunan iş güvenliği uzmanları sorumlu oldukları tesisler için haftalık saha kontrol formları hazırlamaktadır. Mağazalar için yıl içinde belirli periyotlarda dış kaynaklardan iş güvenliği hizmeti alınmakta, yetkilendirilen uzmanlar mağaza ziyareti yaparak tehlike kontrol formları hazırlamaktadır. Bu kapsamda 2023 yılında, genel merkez, fabrika ve tüm mağazalar için toplamda 530 adet risk değerlendirme raporu oluşturulmuştur. İş kazası yaşanan durumlarda ise iş güvenliği uzmanı veya işveren vekili tarafından iş kazası bildirim tutanağı doldurulmakta, kazanın tüm detayları bu tutanakta belirtilmekte ve sonrasında özlük departmanı ile paylaşılarak SGK bildirim yapılmaktadır. Kaza sonrası işveren vekilleri tarafından doldurulan iş kazası bildirim tutanakları, detaylı bir analiz sürecinden geçirilerek iyileştirme ve eğitim çalışmalarının temelini oluşturmaktadır. Bu aşamada, tüm çalışma arkadaşlarımız, yerinde hizmet sağlayıcılar ve ziyaretçiler ortak bir perspektifle değerlendirilmekte iş sağlığı ve güvenliği bilinci şirket genelinde yaygınlaştırılmaktadır.

	2021			2022			2023		
	Toplam Kaza	Gün Kayıplı İş Kazası	Kaza Oranı	Toplam Kaza	Gün Kayıplı İş Kazası	Kaza Oranı	Toplam Kaza	Gün Kayıplı İş Kazası	Kaza Oranı
Merkez	13	2	0,44	22	1	0,18	24	3	0,54
Mağazalar	116	44	1,94	128	47	1,82	197	57	1,95
Fabrika	40	15	2,79	99	24	4,83	87	28	4,79
Genel	169	61	1,87	249	72	2,27	308	88	2,42

Her ay düzenli olarak yapılan İSG raporlamaları, iş sağlığı ve güvenliği konusundaki süreçler şeffaf bir şekilde İK direktörümüze iletilmektedir. Bu raporlar aracılığıyla yaşanan kazaların detaylı analizleri paylaşılarak sürekli bir iyileştirme süreci yürütülmektedir. FLO GROUP olarak, iş sağlığı ve güvenliği politikamızla belirlediğimiz öncelikleri ve hedefleri şeffaf bir iletişimle paydaşlarımıza duyurarak, güvenli bir çalışma ortamını sürdürme taahhüdümüzü korumaktayız. Mesleğe bağlı en sık görülen rahatsızlıklar genellikle sırt ve bel ağrıları ile stres gibi durumları içermektedir. Özellikle düzenli yapılmayan ergonomi hareketleri sonucu boyun ve sırt ağrıları sıkça görülebilmektedir.

Taşeron çalışanlarda ise mesleğe bağlı en sık görülen rahatsızlıklar yine sırt, bel ve boyun ağrılarıdır ve düzenli yapılmayan ergonomi hareketleri bu ağrıların artmasına sebep olabilmektedir. Bu tür rahatsızlıkları azaltmak veya önlemek için çeşitli önlemler alınmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri kapsamında ergonomi konusu önemli bir yer tutmakta ve tüm ekip arkadaşlarımıza bu konuda eğitim verilmektedir. Çalışma arkadaşlarımızın işle ilgili tehlikeli durumları bildirmeleri ve bu durumlardan kaçınmaları için bir mekanizma bulunmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği kanununda yer alan çalışmaktan kaçınma hakkı, çalışma arkadaşlarımıza eğitimlerde detaylı bir şekilde anlatılmaktadır. Tehlikeli durumlara karşılaşıldığında, olay iş sağlığı ve güvenliği kurulu tarafından değerlendirilir ve gerekli önlemler alınır. **2023 yılında FLO GROUP olarak ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasını almaya hak kazandık.** Ek olarak acil durumlarla etkin bir şekilde başa çıkabilmek amacıyla özel ekipler oluşturduk ve bu ekiplerin teorik ve pratik eğitimlerini tamamladık. **İlk yardım ekibimizde 86, yangınla mücadele ekibimizde 32, arama kurtarma ekibimizde 34 ve koruma ekibimizde 31 çalışma arkadaşımız ile toplam 183 kişi görev almaktadır.** Bu ekipler, herhangi bir acil durumda hızlı ve etkili bir şekilde müdahale edebilmek için sürekli olarak hazır durumda bulunmaktadır. Çalışma arkadaşlarımızın güvenliği ve sağlığı bizim için en önemli önceliklerden biridir ve bu doğrultuda gerekli önlemleri almak ve ekiplerimizi düzenli olarak eğitmek konusunda kararlıyız.

	FLO GROUP Çalışanları				Taşeron Çalışanlar
	2020	2021	2022	2023	2023
Günlük çalışma saati	76.800	89.600	105.576	107.688	7,5
Yıllık çalışma saati	179.712.000	209.664.000	247.047.840	251.989.920	749632,5
Kayıtlı iş kazası oranı <sup>1</sup>	1,49	0,81	1,00	1,22	21,3
Kayıtlı iş kazası sayısı	268	169	249	308	16
Önemli iş kazası sayısı <sup>2</sup>	0	0	0	0	0
İş kazası sebebiyle ölüm sayısı	0	0	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0	0	0
Devamsızlık <sup>3</sup>	74	60	96	107	0
Kazadan kaynaklı devamsızlık (gün)	339	234	332	383	0
Meslek hastalığı oranı (ODR) <sup>4</sup>	-	0	0	0	0
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>5</sup>	0,0010	0,0007	0,0009	0,0010	0
Devamsızlık oranı (AR) <sup>6</sup>	0,00019	0,00011	0,00013	0,00015	0

<sup>1</sup> Kayıtlı iş kazası oranı = (kaza sayısı / çalışılan toplam saat) x 1.000.000

<sup>2</sup> Önemli iş kazası sayısı = tedavi sonrası kaza öncesi sağlık durumuna dönülemeyen kazalar

<sup>3</sup> Devamsızlık: Kaybedilen iş gücü toplamı

<sup>4</sup> Meslek hastalığı oranı (ODR) = meslek hastalığı sayısı / toplam çalışan sayısı

<sup>5</sup> Kayıp gün oranı (LDR) = Kayıp çalışma saati / Günlük çalışma süresi

<sup>6</sup> Devamsızlık oranı (AR) = Kaybedilen işgücü saati toplamı / Planlanan işgücü saati toplamı) x 100



**ACİL KOORDINASYON İÇİN BİZ VARIZ!**

Acil Durum Ekiplerimizden **Koruma Ekibi**, acil durumlarda koordinasyonu sağlamak için hazır!

**NE YAPAR?** Genel merkezde yaşanabilecek acil durumlarda panik ve kargaşayı engellemek, acil durum ekipleri arasındaki koordinasyonu sağlamak, özel grup çalışanlarının güvenliğini sağlamak görevlidir.

**KİMLEDEN OLUŞUR?** Koruma ekipleri akredite kuruluşlardan eğitimlerini tamamlayarak bu alanda görev almaya gönüllü olan FLO'lulardan oluşur.

**FLO**



**İLK YARDIM GEREKIYERSE BİZ VARIZ!**

Acil Durum Ekiplerimizden **İlk Yardım Ekibi**, acil durumlarda sağlığımız ve güvenliğimiz için görevlere hazır!

**NE YAPAR?** İlk yardım ekibi, genel merkezde yaşanabilecek acil durumlarda olumsuz etkilenen çalışanları ilk yardım müdahaleleri uygular ve sağlık görevlileri gelene kadar yaralıların güvenliğini sağlar.

**KİMLEDEN OLUŞUR?** İlk yardım ekipleri, akredite kurumlardan eğitimlerini tamamlayarak uygulamaya ve teorik sınavlarla başarı göstermiş gönüllü FLO'lulardan oluşur.

**FLO**



**ARAMA KURTARMA İÇİN BİZ VARIZ!**

Acil Durum Ekiplerimizden **Arama Kurtarma Ekibi**, acil durumlarda sağlığımız ve güvenliğimiz için görevlere hazır!

**NE YAPAR?** Genel merkezde yaşanabilecek acil durumlarda yaralıların akredite kurumlardan eğitimlerini tamamlayarak bu alanda görev almaya gönüllü olan FLO'lulardan oluşur.

**KİMLEDEN OLUŞUR?** Arama ve kurtarma ekipleri akredite kuruluşlardan eğitimlerini tamamlayarak bu alanda görev almaya gönüllü olan FLO'lulardan oluşur.

**FLO**



**GÜVENLİĞİNİZ İÇİN BİZ VARIZ!**

Acil Durum Ekiplerimizden **Yangın Söndürme Ekibi**, yangın durumlarda acil müdahaleye hazır!

**NE YAPAR?** Genel merkezde yaşanabilecek acil durumlarda oluşan yangınlara ilk müdahaleyi yapmak, yangının büyümesini engellemek görevlidir.

**KİMLEDEN OLUŞUR?** Söndürme ekipleri akredite kuruluşlardan eğitimlerini tamamlayarak bu alanda görev almaya gönüllü olan FLO'lulardan oluşur.

**FLO**

## İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri

FLO GROUP olarak, iş sağlığı ve güvenliği konularında sürekli eğitimi önemsiyoruz. 2023 yılında çalışma arkadaşlarımıza kişi başı 11 saat olmak üzere toplamda 54.050 saat eğitim verdik; taşeron ekiplerimize ise kişi başına 10 saat olmak üzere toplamda 4.456 saat İSG eğitimi verdik.

İşe alım sürecinin başlangıcından itibaren herkesi kapsayan detaylı oryantasyon eğitimleri ile, iş sağlığı ve güvenliği konularındaki temel bilgiler çalışma arkadaşlarımıza aktarılmaktadır. Bu eğitimler ile FLO GROUP bu konudaki önceliklerini vurgulayarak, çalışanları bu süreçte bilinçlendirmeyi hedeflemektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği kanunu ve ilgili yönetmelikler gereğince çalışma arkadaşlarımıza ve taşeronlara çeşitli eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler iş başı eğitimi, temel iş sağlığı ve güvenliği eğitimi, çalışan temsilcisi eğitimi, risk değerlendirmesi eğitimi, yangın söndürme eğitimi, arama kurtarma ve koruma eğitimlerini içermektedir. Bu eğitimler, iş yerindeki potansiyel risklerin farkında olunmasını sağlamakta ve çalışma arkadaşlarımızın iş sağlığı ve güvenliği konularında bilinçlenmesini hedeflemektedir. Bu şekilde, iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önlenmesini ve işyerinde daha güvenli bir ortamın sağlanmasını amaçlamaktayız.

Öte yandan, acil durum ekip eğitimleri, mağaza risk kontrol denetimleri, ergonomi ve acil durum afet psikolojisi eğitimi, güvenli sürüş teknikleri eğitimi, depreme hazırlık simülasyonu gibi projelerimiz de mevcuttur. Bu projeler, FLO GROUP'un İSG anlayışının temel unsurlarını oluşturarak iş süreçlerinde sürdürülebilir bir İSG kültürü oluşturmayı hedeflemektedir.

	2022			2023		
	Eğitim Alan Personel Sayısı	Toplam Eğitim Süresi (Saat)	FLO Çalışanı Başına Verilen İSG Eğitim Saati	Eğitim Alan Personel Sayısı	Toplam Eğitim Süresi (Saat)	FLO Çalışanı Başına Verilen İSG Eğitim Saati
İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri	1.668	12.516	7,5	4.913	54.050	11
Acil Durum ve Afet Eğitimi	440	3.52	8	500	4000	8

## Mağaza Risk Kontrol Denetimleri

Her yıl, tüm mağazalarımızda sıfır risk ve sıfır iş kazası hedefi doğrultusunda iş sağlığı ve güvenliği denetimleri yapılmaktadır. Bu denetimlerde, iş güvenliği uzmanları görevlendirilmekte ve mağazalarda bir gün boyunca detaylı kontroller gerçekleştirilmektedir. Belirlenen risklere göre önlemler alınarak aksiyon planları oluşturulmaktadır. 2023 yılı içerisinde 252 mağaza ziyaret edilmiş ve risk raporları oluşturulmuştur. Bu denetimler, iş sağlığı ve güvenliği konusundaki farkındalığı artırarak güvenli bir çalışma ortamına katkı sağlamaktadır.

## Acil Durum Afet Psikolojisi Eğitimi

FLO GROUP olarak, çalışma arkadaşlarımızın sağlığı ve güvenliği konusunda her zaman büyük bir hassasiyet gösteriyoruz. Bu doğrultuda, Bilgi Üniversitesi'nin uzman hocalarıyla yakın iş birliği içinde çalışarak, genel merkezde görev yapan çalışma arkadaşlarımıza yönelik Acil Durum Afet Psikolojisi Eğitimi düzenledik. Eğitim programımız kapsamında, acil durum afet psikolojisi konularında kapsamlı bir bilgilendirme sağladık. Çalışma arkadaşlarımız, olası riskleri tanıyarak, önlemler almayı öğrenmiş ve acil durumlarda nasıl hareket etmeleri gerektiği konusunda donanımlı hale gelmişlerdir. 1 saatlik eğitim programımız 2.019 kişiye atanırken; eğitimin katılım oranı %26 olarak kayıtlara geçmiştir.

## Acil Durum Ekip Eğitimleri Projesi

FLO GROUP olarak, acil durum ekip eğitimleri projemizle iş yerinde güvenliği ve bilinçli hareket etmeyi ön planda tutuyoruz. Bu projede, yangın, arama kurtarma, koruma ve ilkyardım gibi acil durum senaryolarına hazırlıklı olmak için çalışma arkadaşlarımızı bilgilendiriyor ve eğitimler veriyoruz. İş ve kişisel yaşamda karşılaşılabilecekleri acil durumlara karşı donanımlı olmalarını hedefliyoruz. 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz projede, toplamda 32 yangın, 34 arama kurtarma, 31 koruma ve 100 çalışma arkadaşımız için ilkyardım eğitimi düzenledik ve başarıyla tamamladık. Bu eğitimler, acil durumlara müdahale becerilerimizi güçlendirdi ve şirket içindeki acil durum yönetimini daha etkin hale getirdi. Projemizin öne çıkan özelliklerinden biri, eğitimlere katılan çalışma arkadaşlarımızın, aldıkları bilgileri ve deneyimleri paylaşma isteği oldu. Bu, gönüllülük oranının artmasına ve ekip arkadaşlarımızın acil durum eğitimlerine daha fazla ilgi göstermesine katkı sağladı.

## AFAD- Afet Hazırlık Simülasyonları

1999 Gölcük Depremi'nin yıl dönümünde gerçekleştirdiğimiz AFAD ziyareti ile acil durum ekiplerinde görev alan kişilerin pratik deneyimlerle afet psikolojisini anlamaları ve kriz yönetiminde daha etkili olmaları hedeflenmiştir. Afet durumlarında yaşanabilecek zorluklara karşın teorik eğitim programları uygulamalı eğitimler ile desteklenmelidir. Bu nedenle, AFAD'ın düzenlediği deprem ve sel simülasyonları aracılığıyla gerçekçi senaryolarla karşılaşarak afet anında doğru ve etkili bir şekilde hareket etme yeteneklerimizin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Genel merkez binasında günlük olarak yaklaşık 2000 kişi bulunmaktadır ve acil durum ekiplerinin temel görevi, binada bulunan her bireye acil durumlar sırasında rehberlik etmektir. Bu çerçevede gerçekleştirilen AFAD Afet Hazırlık Simülasyonları, acil durum ekiplerinde yer alan çalışma arkadaşlarımız için önemli bir farkındalık çalışması olmuştur. Ekipler, sahip oldukları bilgi ve becerileri pratik durumlarda test etme ve geliştirme fırsatı bulmuşlardır. Bu sayede, afet anlarında daha etkin ve hızlı bir şekilde müdahale edebilme yetenekleri artırılmıştır. Yapılan simülasyonlar katılımcıların kriz yönetimi konusunda daha güvenli ve donanımlı hissetmelerine katkı sağlamıştır.



Toplam Bağış  
Mali Değeri

**122**  
Milyon TL

## Kurumsal Gönüllülük / KSS



**FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik vizyonumuzun temel taşlarından birini oluşturan kurumsal gönüllülük faaliyetlerimizle, toplumumuza ve çevremize katkı sağlama amacıyla aktif bir şekilde çalışıyoruz.**

Kuruluşumuzdan bu yana, sadece ticari başarılar elde etmekle kalmayıp, aynı zamanda toplumsal sorumluluğumuzu da yerine getirmeyi ve pozitif değişim yaratmayı hedefliyoruz. FLO GROUP'un kurumsal gönüllülük anlayışı, işimizin temel değerleriyle bütünleşmiştir. Bu değerler arasında toplumsal katkı, paylaşım ve dayanışma önemli bir yer tutar. Bu nedenle, sürdürülebilirlik stratejimizin bir parçası olarak, gönüllülük faaliyetlerine büyük önem veriyoruz.

Şirketimiz, köklü değerler ve kurum kültürüyle güçlendirilmiş sosyal sorumluluk faaliyetlerini toplum, tüm müşterilerimiz, iş paydaşlarımız, çalışma arkadaşlarımız ve çevre için faydalı olmak amacıyla yürütmektedir. Gerçekleştirdiğimiz projelerde, öncelikle eğitim, toplum, kadını güçlendirme ve çevre alanlarındaki sosyal sorumluluk faaliyetlerine odaklanılmaktadır. Bu doğrultuda, **2023 yılı boyunca yaptığımız toplam bağışın mali değeri 122 milyon TL olmuştur.** Bu yatırımların seçimi ve uygulanması sürecinde şeffaflık, adalet ve toplumsal fayda öncelikli değerlerimiz arasında yer almaktadır.

Gönüllülük çalışmalarımız, sadece maddi katkılarla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda iş gücümüzün ve kaynaklarımızın topluma ve çevreye faydalı olabileceği alanlarda aktif rol almayı da içermektedir. Çalışma arkadaşlarımız ve iş ortaklarımızın katılımıyla, çeşitli toplumsal sorunlara yönelik projeler geliştiriyor ve hayata geçiriyoruz. Bu projeler genellikle eğitim, çevre koruma, toplumsal gelişim ve sağlık gibi alanlarda yoğunlaşmaktadır. Kurumsal gönüllülük faaliyetlerimizin bir diğer önemli yönü, iş birlikleri ve ortaklıklar oluşturarak olumlu etkimizi artırmaktır. Sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, diğer şirketler ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği yaparak, daha geniş bir etki alanına ve sürdürülebilir bir toplum için daha güçlü bir temele sahip olmayı hedefliyoruz. FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda kurumsal gönüllülüğün önemini ve etkisinin farkındayız. Topluma daha fazla değer katmak için çalışmalarımıza devam edeceğiz.

## 6 Şubat Depremi

FLO GROUP olarak acil durum ve afet dönemlerinde toplumsal sorumluluklarımızın bilinci ile hareket ediyoruz. 2023 yılında 11 ilimizi etkileyen deprem felaketi sonrasında da bölgedeki çalışma arkadaşlarımız, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve toplum için tüm gücümüz ile destek faaliyetlerini hayata geçirdik.

Kış koşulları sebebiyle acil ihtiyaç durumunda olan kışlık ayakkabı ve botların yanı sıra bere, atkı, çorap ve mont yardımlarımızı deprem bölgesine taşıyan "FLO İyilik Hareketi" dayanışma tırlarımızı AFAD koordinasyonunda bölgeye yönlendirdik.

Şanlıurfa fabrikamızda hazırlanan günlük 1.000 kişilik sıcak çorba ve yemekleri afetzedelere ve görevlilere ulaştırdık.

Ticaret Bakanlığı'nın başlattığı Deprem Yardımlaşma Seferberliği'ne katıldık, müşterilerimizin de katkıları ile temel ihtiyaç ürünlerini bölgeye ulaştırmaya devam ettik.

Türkiye Tek Yürek Kampanyası'na 5 milyon TL ve Deprem Yaralarını Sarmak için Omuz Omuza kampanyası 5 milyon TL olmak üzere toplam 10 milyon TL nakdi yardımda bulunduk. Aynı yardımlarımızın toplam tutarı 20 milyon TL'ye ulaştı.

Deprem sonrasında afetzede vatandaşlarımızın ekonomiye tekrar katılımlarını desteklemek için istihdam seferberliğine katıldık. Hep birlikte adım adım iyileşebilmek için afetzede vatandaşlarımızın uygun oldukları pozisyonlarda kendilerine öncelik tanıdık. Deprem sonrası İstihdam Seferberliğine ve Genç İstihdam Seferberliği'ne katıldık.

Tedarikçilerimizin bu zor koşullardan en düşük düzeyde etkilenmeleri adına ellerinde bulunan termin tarihi gelmemiş hazır ürünlerin ödemesini yaparak satın aldık ve ihtiyaç duyan kritik tedarikçilerimize TASEV iş birliği ile makine desteği sağladık.

İlk günden itibaren kamu ve sivil toplum kuruluşları ile koordineli çalışarak 30 il, 48 ilçede 278.000'in üzerinde afetzedenin ayakkabı ihtiyacını karşıladık. Okulların yeniden açılması ile birlikte bölgedeki 7 il 35 ilçe ve 782 okulda 80.000'in üzerinde öğrencinin ayakkabı ihtiyaçlarına destek olduk.

Dayanıklı toplum kavramı, sadece afetlerle değil, aynı zamanda sosyal, ekonomik ve çevresel zorluklarla da başa çıkma kapasitemizi ifade eder. FLO GROUP olarak, bu zorlukların üstesinden gelmek için varız. Toplumumuzu güçlendirmek için çalışmaya devam edeceğiz.



## Bağış Çalışmaları

FLO GROUP olarak, "Herkesin Ayakkabıcısı Olma" misyonumuzla kimseyi geride bırakmayan bir yaklaşım benimseyerek çocuklar için fırsat eşitliğine odaklanıyoruz. Kamu kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları aracılığı ile her yıl yaklaşık 100 bin öğrenciye okul dönemi boyunca ulaşarak okul yolunda hayata sağlam adımlar atabilmelerine destek olmak için ayakkabı hediye ediyoruz.

Çalışma arkadaşlarımızın gönüllü katılımları teşvik edilerek çeşitli özel günler vesilesi ile toplumsal ve sosyal farkındalık oluşturma hedeflenmektedir. Down Sendromu Farkındalık Günü, Otizm Farkındalık Günü, Hayvanları Koruma Günü, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı gibi özel günlerde sivil toplum kuruluşları, özel gereksinimli öğrencilere eğitim veren kurumlar, huzur evleri ve diğer kurumlarla iş birliği yapılarak çeşitli ziyaretler gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca valilik, kaymakamlık ve belediyelerin sistemlerinde kayıtlı dezavantajlı kişilere yönelik olarak sosyal marketlere destek sağlıyoruz.

# Toplumsal Kalkınma ve Ortaklıklar

Sürdürülebilir kalkınma için ekonomik, sosyal ve çevresel kalkınmanın bir bütün olduğu bilinciyle çalışmalarımıza yön veriyoruz. Ekonomik, sosyal ve çevresel kalkınma ancak bir bütün olarak ele alındığında gerçekçi sürdürülebilir kalkınma modeli inşa edilerek dayanıklı toplumlar oluşturulabileceğine inanıyoruz.

## Şanlıurfa Yerel Kalkınma Planı

FLO GROUP olarak, "Herkesin Ayakkabıcısı Olma" misyonumuzla ülkemizin iktisadi gelişimine katkı sağlamayı, dayanıklı bir toplum için kimseyi geride bırakmamayı ve dezavantajlı grupları güçlendirmeyi ve doğal kaynaklarımızı etkili bir şekilde kullanarak gelecek nesiller için yaşanılabilir bir dünya bırakmayı hedefliyoruz. Sürdürülebilirliği, geniş ürün ve hizmet ağıımızın uçtan uca bir etki yönetimi olarak değerlendiriyor ve bu doğrultuda ekonomik, sosyal ve çevresel alanlarda sektörümüze öncü çalışmaları hayata geçiriyoruz. Birleşmiş Milletler'in "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" perspektifinden bakıldığında, insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, sorumlu üretim ve tüketim, fırsat eşitliği, kapsayıcılık, çeşitlilik ve erişilebilir temiz enerji başlıkları bizim odak konularımızı oluşturuyor. Bu odakta hayata geçirdiğimiz projeler, birbirini destekleyerek bir yerel kalkınma modelini hayata geçiriyor. Şanlıurfa'da, istihdamdan fırsat eşitliğine, yenilenebilir enerjiye kadar birçok farklı alanda değer yaratmayı hedefliyoruz.

### Urfa Yerel Kalkınma Modeli

**1.500+**  
İstihdam

**%10**  
Kadın İstihdam

1.500 çalışma  
arkadaşımızı  
**19.370**  
saat  
Yalın Üretim Eğitimi

Yıllık  
**3**  
milyon  
Ayakkabı Üretimi

**31.174**  
Panellik GES Yatırımı

**6.000**  
Hanenin Elektrik  
İhtiyacına Eşdeğer  
Gelecek Miktarında  
Üretim



2015 yılında Şanlıurfa'da uluslararası standartlarda Türkiye'nin en büyük ayakkabı fabrikasını açarak önemli bir adım attık. Bu adımla, Şanlıurfa'da organize sanayinin kurulumuna öncülük etmenin yanı sıra sektörel kümelenme modelini hayata geçirdik. Fabrikamızı açmakla kalmayıp, sektörel paydaşlarımızı da üretim tesislerini Şanlıurfa'da açmaları üzere davet ederek sektör lideri konumumuzun sorumluluğunu yerine getirdik. Bugün bu sektör kümelenmesi kapsamında yaklaşık 20 fabrika aktif olarak çalışmakta ve organize sanayi bölgesinde yaklaşık 6000 kişi ayakkabı sektöründe istihdam edilmektedir. Fabrikamızda ise 1500'den fazla kişiye istihdam sağlanmaktadır. Şanlıurfa gibi yüksek işsizlik oranlarına sahip, göç veren, mevsimlik tarım işçiliğinin yaygın olduğu ve sosyal güvenceli iş imkanlarının sınırlı olduğu bir bölgede sektörel kümelenme modeli kurarak binlerce kişiye istihdam sağlamak, yerel kalkınma için önemli bir değer taşımaktadır. Kadınların iş yaşamına katılımının sınırlı olduğu bu bölgede kadın istihdamına özel önem veriyoruz. Fabrikamızdaki kadın istihdamı her geçen gün artarak %10 seviyesine ulaşmış durumdadır. Bu oranı artırarak kadınların iş yaşamına eşit fırsatlarla katılımını teşvik ediyoruz. Şanlıurfa'nın kendine özgü ihtiyaçlarına özel çözümler üretme vizyonuyla

hareket ediyoruz. Bu doğrultuda, Şanlıurfa'daki gençlerin ihtiyaçlarına hassasiyetle yaklaşıyor ve onların ekonomik hayata katılımını desteklemek adına önemli adımlar atıyoruz. Ayakkabı Meslek Yüksek Okulu'nun açılmasına öncülük ederek, gençleri nitelikli eğitime erişimleri için destekliyoruz ve kariyer yolculuklarında yanlarında olmayı amaçlıyoruz. Bu çerçevede, YetGen iş birliği ile fabrikamızda staj yapmakta olan Ayakkabı Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin özel bir eğitim programına katılmasını sağlıyoruz. YetGen'in sunduğu bu program ile gençlerimize 21. yüzyıl yetkinliklerini kazandırmayı amaçlayan çeşitli eğitimler sunuyoruz. Kariyer planlama, dijital okuryazarlık, liderlik gibi konuları içeren bu eğitimlerle gençlerimizin yetkinliklerini geliştirmeyi hedefliyoruz. Ayrıca, gençlerimizin ayakkabıcılık alanında eğitim alıp meslek sahibi olmalarını sağlarken, onlara 21. yüzyılın gerektirdiği yetkinliklere erişim sağlamak için gelişim programlarına erişimlerini destekliyoruz. Bu programlar sayesinde gençlerimizin geleceğe daha donanımlı bir şekilde hazırlanmalarına katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Gerçekleştirdiğimiz yaklaşık 20 milyon USD tutarındaki Şanlıurfa'da konumlandırılan güneş enerjisi santrali yatırımımız ile yılda yaklaşık 29.000 MWh'lık yenilenebilir elektrik üretimi yapmayı hedefliyoruz. Bu yatırım ile elektrik tüketimimize ait karbon ayak izimizi azaltırken bölgenin kalkınmasına da destek oluyoruz.

## Erişilebilir Bir Dünya Projesi BlindLook İş Birliği

Herkesin ayakkabıcısı olma sorumluluğunu kimseyi geride bırakmadan taşıyoruz. Sektörümüzde dijital dönüşüme liderlik eden bir perakende şirketi olarak, teknoloji odaklı sosyal girişim olan BlindLook'u destekleyerek, görme engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmet modelimizi geliştiriyoruz.

FLO GROUP olarak, "Herkesin Ayakkabıcısı Olma" misyonumuzu "Kimseyi Geride Bırakmama" mottomuz ile somutlaştırdığımız Erişilebilir Bir Dünya Projesi'ni hayata geçirdik. Yeni nesil teknolojilerin eşitsizlikleri azaltma konusunda aldığı hızlandırıcı rolünden faydalanarak 1 milyonu aşkın görme engelli bireyin adımlarını özgürleştirmek, eşit hizmet almalarına olanak sağlamak, online ve fiziksel mağazalarımızda kapsayıcı bir alışveriş deneyimi yaşayabilmelerini amaçladık.

Özel gereksinimli bireylerin karşılaştıkları gerçek sorunlara gerçek çözümler üretebilmek ve farkındalık yaratabilmek amacıyla FLO Gönüllüleri ile Karanlıkta Diyalog Müzesi'ni ve görme engelli toplulukları ziyaret ettik. Buradan gelen içgörü ile herkesin özgürce alışveriş yapabilmesi için dijital kanallarımızı daha erişilebilir hale getirdik. BlindLook iş birliği ile FLO web sitesi ve mobil



uygulamasını görme engellilerin sesli betimleme ile kullanabileceği erişilebilir bir platforma dönüştürdük.

Reklam filmlerinin görme engellilerin özel gereksinimlerine uygun olmadığını görme engelli topluluklar ile yaptığımız görüşmeler sonrasında öğrendik. Biz de Şeker Bayramı için oluşturduğumuz reklam filminde iletişimde engelleri kaldırmak üzere perakende sektöründe başka bir ilke daha imza attık. BlindLook iş birliği ve Sesli Betimleme Derneği'nin (SEBEDER) desteğiyle reklam filmimizi görme engelli bireyler için erişilebilir hale getirdik.

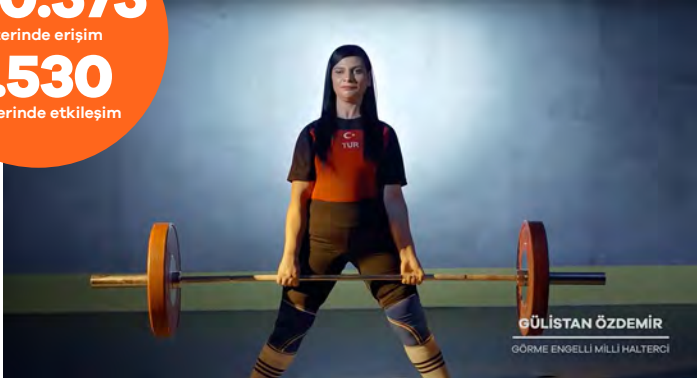
Projemizi bir adım daha ileri taşıyarak mağazalarımızda da görme engellilerin özel gereksinimlerine uygun alışveriş deneyimi sunmak istedik. BlindLook iş birliği ile FLO mağazalarımızda uygulamaya koyduğumuz yapay zeka ve ses teknolojileri ile, görme engelli müşterilerimiz için benzersiz bir alışveriş deneyimi oluşturduk. BlindLook uygulaması üzerinden mağazalarımızı sesli olarak keşfetme, sesli navigasyonla mağazaya ulaşma, içeride sesli mekan haritasıyla özgürce hareket etme ve yapay zeka asistanıyla çekilen fotoğrafların betimlenmesi imkanı sunuyoruz. Ayrıca, müşterilerimize, fotoğrafın detaylarıyla ilgili yapay zeka ile interaktif sohbet edebilme fırsatı sunuyoruz. Erişilebilir fiziksel alışverişin sunduğu deneyimi, özellikle mekan asistanı aracılığıyla sesli yönlendirme ve betimleme ile daha özgür ve bağımsız hale getirmeyi amaçlıyoruz. Bu gelişmeler, sürdürülebilirlik vizyonumuzun bir parçası olarak, dezavantajlı gruplara yönelik fırsat eşitliği sağlama ve toplumumuza daha kapsayıcı bir değer katma hedeflerimizle örtüşmektedir. Gerçekleştirdiğimiz bu projenin sonucunda, Türkiye'nin ilk erişilebilir alışveriş deneyimini sunan moda perakende markası olmanın yanı sıra, mağaza entegrasyonunu sağlayan dünyadaki ilk perakende şirketi olduk. BlindLook iş birliğiyle oluşturduğumuz 22 simülasyon bugüne kadar 85.668'in üzerinde tıklandı ve aylık ortalama 3.473'ün üzerinde kullanıcı tarafından ziyaret edildi. Öte yandan, CEO'muzun sektörel paydaşlarımıza yaptığı çağrı sonucunda, moda ve perakende sektöründen BlindLook entegrasyonu yapan kurumlar oldu. Türkiye ve dünyada ilk olan bu aksiyonumuz ile ilgili Ayşe Arman ile bir araya gelerek entegrasyonu tamamlanan mağaza konseptini deneyimledik. **Projemiz, Türkiye Kurumsal Sorumluluk Derneği tarafından Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık kategorisinde altın ödüle, The Middle East & North Africa Stevie® Awards'ta 2 bronz ödüle ve Prida İletişim Ödülleri'nde ise jüri özel ödülüne layık görüldü.**

260.575

'in üzerinde erişim

8.530

'ün üzerinde etkileşim



Görme engelli milli haltercimiz Gülistan Özdemir ile çektiğimiz reklam filmi, geleneksel ve dijital mecralarda yer alan iletişim çalışmalarımız ile 260.575'in üzerinde erişim ve 8.530'un üzerinde etkileşim elde ettik.

## *Flo.com.tr İyilik Mağazası Sivil Toplum Kuruluşları İş Birlikleri*

Şirket stratejimize uygun olarak iş birliği yapabileceğimiz tüm Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) ile gerçekleştirdiğimiz projeleri kapsayan bir programı hayata geçirdik. Bu iş birlikleri, flo.com.tr e-ticaret mağazamız üzerinden oluşturduğumuz iyilik mağazası aracılığıyla müşterilerimizin STK'ları tanımasını ve onların ürünlerinden faydalanmasını sağlayarak hem STK'lara mali destek sunma hem de müşterilerimize toplumsal iyilik yapma imkanı vermektedir. Projenin temel amacı, hassas gruplara ulaşmak ve STK'ların ilgilendiği konularda farkındalık oluşturmaktır. Proje ortakları olarak, şirket stratejisine uygun olan tüm STK'larla iş birliği yapmaktayız. Proje çıktıları arasında fayda sağlanan gruplar arasında kanser tedavisi gören çocuklar, engelli bireyler, ailesini yitirmiş çocuklar, deprem dolayısıyla büyük kayıplar yaşayan kesimler ve kendi ekonomik mücadelesini veren tüm kadınlar bulunmaktadır.

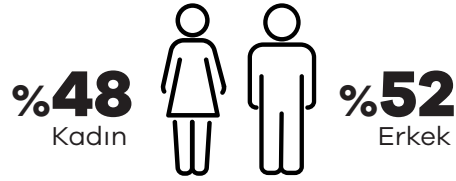


# DÖNÜŞÜM İÇİN FLO GROUP

## Müşteri İletişimi

FLO GROUP olarak, müşteri iletişimde önceliğimiz, kolay, anlaşılır, şeffaf ve tutarlı bir yaklaşım sergilemektir. Kaliteli hizmet sunmak için müşterilerimizin beklentilerini aşmayı hedefliyoruz ve işimizin her aşamasında uzmanlık ve yenilikçilikle müşteri deneyimini en üst seviyede konumlandırıyoruz. Müşterilerimize değer katarak, güvenilir ve esnek bir hizmet sunmayı amaçlıyoruz. Aktif olduğumuz pazarların her kesimine hitap edebilen **çok markalı ve çok kanallı yapımız ile "Herkesin Ayakkabıcısı Olma" vizyonumuzu sürdürüyoruz.** 2023 itibarıyla, **global mağaza müşterisi veri tabanımız yaklaşık 8,6 milyona, çok kanallı müşteri veri tabanını ise yaklaşık 12 milyona ulaştırmıştır. 2023 yılında online kanallarımızda 380 milyon, mağazalarımızda 290 milyon olmak üzere toplamda 670 milyon ziyaretçimizi kanallarımızda ağırladık.** Mevcut müşteri verisi, detaylı bir şekilde ziyaret hareketleri ve alışveriş hareketleri veri tabanlarımızda tutulmaktadır.

### Müşteri Profili



Müşteri ilişkileri yönetimimiz ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetimi Sistemi Sertifikası çerçevesinde gerçekleşmekte olup, daha sonra bu süreç ISO 9001 kalite standardıyla da birleştirilmiştir. Müşterilerimizin, mağazalarda veya çevrimiçi (online) platformlarda satışa sunulan ürün ve hizmetler hakkındaki görüşlerini, geri bildirimlerini ve şikâyetlerini analiz ederek daha iyi bir deneyim sunmak için iyileştirmeler yapıyoruz.

Müşterilerimizin bizimle kolaylıkla iletişime geçebilmeleri ve görüşlerini aktarabilmeleri amacıyla çeşitli iletişim kanallarını aktif olarak kullanıyoruz. Müşteri hizmetleri departmanımız, telefon, chatbot, e-posta, sosyal medya, **Şikayetvar.com ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla gelen soru, talep ve şikâyetlere yanıt veriyor. Müşterilerin %81'i çağrı merkezine 20 saniye içinde ulaşabilirken, chat kanalındaki temsilcilere ise 76 saniye içinde ulaşabilmektedirler.**

Entegre sistemimiz ile farklı dijital ve fiziksel irtibat noktalarımız aracılığıyla müşterilerimizden topladığımız geri bildirimleri yönetiyoruz. Hizmet aldığımız firmalar ile birlikte, sesli ve yazılı kanal bildirimlerini toplayarak, sosyal medya

bildirimlerini ve canlı chat yazışmalarını değerlendiriyoruz. Sosyal medya, IOS, Android ve sesli ve yazılı kanal bildirimleri için 55, chat kanalı için 13 kişilik bir ekiple müşteri iletişim kanallarını haftanın her günü aktif bir şekilde yönetiyoruz. 2023 yılında müşteri iletişim kanallarından 4 milyon müşteri geri bildirimi elde edilmiştir.

2023 yılında, en üst düzey müşteri deneyimi hizmetini sağlamak amacıyla bağımsız kalite değerlendirme ve denetleme projesini başlattık. Bu projede, bir eğitim ve gelişim danışmanlığı firmasıyla iş birliği yaparak, hizmet aldığımız 2 çağrı merkezi firmasının müşterilerimize sunduğu hizmetin kalitesini artırmayı hedefledik. Proje kapsamında, kalite değerlendirme kriterlerimiz ve puanlama modelimizi gözden geçirdik ve revize ettik. Bu doğrultuda **2023 yılında çağrı kanalı için kalite skorumuz 55 puandan 78 puana yükselirken, chat kanalı için ise skorumuz 66 puandan 82 puana yükselmiştir.**

Müşteri deneyimini iyileştirmek için çeşitli projeler yürütüyoruz. Mağazalardan ve online platformlardan alışveriş yapan müşterilerimizden gelen geri bildirimleri toplamak, analiz etmek ve iyileştirmeler yapmak için net tavsiye skorlarını (NPS) kullanıyoruz. Olumsuz geri bildirimler üzerine derinlemesine analizler yapıyor ve iyileşme noktalarını belirleyerek müşteri deneyimini geliştirmek için çalışıyoruz.

Tüm bu çalışmalar sonucunda müşteri memnuniyetinde belirgin bir artış elde ettik. Net tavsiye skorumuz, 2020 yılında 25 iken, 2021'de 33,4, 2022'de 43,4 ve 2023'te 63,7 olmak üzere yükselme göstermiştir. Bununla beraber 2021'de çağrı memnuniyet anketinde 4,32 olan puan, 2022'de 4,76'ya, 2023'te ise 4,80'e yükselmiştir. Bununla beraber 2021'de çağrı memnuniyet anketinde 4,32 olan puan, 2022'de 4,76'ya, 2023'te ise 4,80'e yükselmiştir.

2023 yılı müşteri memnuniyeti anketi verileri aşağıdaki gibidir:

<b>Müşteri memnuniyeti anketine katılan müşteri sayısı (Çağrı merkezi memnuniyet anketi)</b>	<b>339.060</b>
<b>Müşteri memnuniyeti anketine katılan müşteri sayısı (Chat kanalı memnuniyet anketi)</b>	<b>90.895</b>
<b>Müşteri Tavsiye Anketi(NPS)-Online</b>	<b>371.553</b>
<b>Müşteri Tavsiye Anketi(NPS)-Offline</b>	<b>108.080</b>
<b>Müşteri Tavsiye Anketi(NPS)-ISO</b>	<b>16.802</b>

Müşteri ilişkileri alanında başarılı çalışmalar gerçekleştirerek çeşitli ödüller kazandık. 2023 yılında müşteri odaklılık kültürüne yaptığımız yatırımlarla, Şikayetvar.com tarafından "Ayakkabı Mağaza Zinciri" ödülü, BoSA Ödüllerinde Müşteri Deneyimi Ödülü ve Türkiye Alfa Awards'da Ayakkabı, Çanta, Deri Giyim Kategorisinde Müşterilerine En İyi Deneyim Sunan Marka ödülü olmak üzere 3 büyük ödülün sahibi olduk.

## Müşteri İlişkileri Eğitim Programı

Müşteri ilişkilerini güçlendirmek amacıyla çalışma arkadaşlarımıza çeşitli eğitim programları uyguluyoruz. Müşteri ilişkileri eğitimleri kapsamında ekip arkadaşlarımıza, çağrı merkezi yönetimi, iletişim becerileri, müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti politikası gibi konularda toplamda 8.560 saatlik kapsamlı eğitimler verdik. Bu eğitimler, çalışma arkadaşlarımızın müşteri odaklı düşünme kültürünü benimsemelerine ve güçlü iletişim becerileri geliştirmelerine olanak tanımaktadır. Ayrıca, müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik stratejik yaklaşımlar ve müşteriye öncelik verme konusunda bilinçlendirme sağlamaktadır.

2023 yılı müşteri ilişkileri eğitimlerine ilişkin veriler aşağıdaki gibidir:

	Katılımcı Sayısı	Eğitim süreleri (Kişi*saat)
Çağrı Merkezi Matematiği	3	24
İletişim Becerileri	45	360
Önce Müşteri / Müşteri Manifestosu ve Memnuniyet Politikası Eğitimleri	45	360
Müşteri Odaklılık Eğitimleri	967	7.736
Refresh Yetkinlik Geliştirme Eğitimleri	20	80

## Müşteri Sadakat Programı: FLO Plus

FLO olarak, 2022'de başlattığımız "FLO Plus" sadakat programı, şirketimizin omni/bütünleşik vizyonunu destekleyen önemli bir adımdır. Bu program ile müşteri bağlılığını artırmayı ve kişiselleştirilmiş deneyimler sunmayı hedeflerken, çok kanallı ve çok markalı gücümüzü daha da güçlendirmeyi amaçlıyoruz. FLO Plus programı ile omni-channel müşteri oranını artırmayı, mevcut müşteri tabanının bağlılığını güçlendirmeyi ve müşterilere daha uygun kampanyalar ve teklifler sunabilmeyi hedefliyoruz. Müşterilerimize hem mağazacılık kanalında hem de e-ticaret kanallarında geçerli olan özel kampanyalar ve indirimler sunuyoruz. Müşterilerimiz her alışverişlerinde %1 FLO para kazanırken, biriken bakiyelerini tüm FLO GROUP markalarına ait ürünlerde ve tüm satış kanallarında kullanabilmektedirler.

Programın başlangıcından itibaren 4,4 milyon üye kazanımı gerçekleşmiş olup, FLO Plus kullanılarak yapılan 7 milyon müşteri alışverişi gerçekleşmiştir. Ayrıca, programın etkisiyle 203 bin ürün yorumu ve 267 bin müşteri bilgi güncellemesi sağlanmıştır. Programın başlatıldığı zaman %14 olan omni-channel müşteri oranı, 2023 yılı itibarıyla %21,5'e yükselmiştir. FLO Plus sahibi müşterilerin FLO Plus'ı olmayan müşterilere oranla müşteri başı cirosu %25, müşteri başı alışveriş oranı %64 ve müşteri alışveriş sıklığı %66 oranında daha yüksektir.

## Müşteri İlgörü ve Pazar Araştırması

FLO GROUP olarak, müşteri içgörülerinin ve pazar araştırmalarının yönetimini müşteri içgörü ve pazar araştırma departmanımız üstlenmektedir. Türkiye'de ve yurt dışında faaliyet gösterilen ülkelerde, mevcut ve potansiyel müşterilerimizin ihtiyaçlarını, beklentilerini, motivasyonlarını ve değişen ihtiyaçlarını belirleyerek, bu içgörülerini stratejik aksiyonlara dönüştürmek için çalışılmaktadır. Müşteri içgörülerini, mevcut müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini mağazalardaki kapı çıkış anketleri ve CRM verileriyle, Marka Sağlığı Araştırması, Kullanım ve Tutum Araştırmaları gibi yöntemlerle tespit ediyoruz. Ayrıca, fokus grup çalışmaları, nöro pazarlama teknikleri ve eşlikli alışveriş gibi araştırma yöntemlerini kullanarak müşteri içgörülerini detaylı olarak analiz ediyoruz. Marka sağlığı araştırmasıyla birlikte, online ve offline kanallardaki rakip firmaların marka sağlığı ve kullanım oranlarını da aylık olarak takip ediyoruz. İletişim faaliyetlerimizin ve kampanyalarımızın tüketiciler üzerindeki etkilerini de düzenli olarak izleyerek, gelecek stratejilerimizi şekillendiriyoruz. Her ay gerçekleştirdiğimiz Churn Müşteri Araştırması ile alışveriş yapılmama nedenlerini sorguluyor ve bu alanda yapılan iyileştirmelerin etkisini periyodik olarak raporluyoruz. Türkiye ve Kazakistan'daki seçili mağazalarımızda gerçekleştirilen çıkış anketleri, kullanım ve tutum araştırmalarıyla da müşteri davranışlarını yakından takip ediyoruz.

Son olarak, yeni mağaza konseptlerimizi değerlendirmek ve trendleri anlamak amacıyla müşterilerle eşlikli alışverişler düzenliyoruz. Bu şekilde, müşteri içgörülerimizi güncel tutarak ve marka stratejilerimizi başarılı bir şekilde uygulayarak, müşterilerimize en iyi deneyimi sunmayı hedefliyoruz.

## Müşteri Bilgi Güvenliği

Bilgi güvenliği politikamız ve ISO 27001 sertifikamızla, kurum içi ve dışı veri güvenliğini sağlamak için kapsamlı önlemler almaktayız. Bilgi güvenliği politikamız kapsamında kurumsal bilgi güvenliği stratejisiyle müşteri ve paydaş verilerinin korunmasını, güvenlik risklerinin yönetimini, yasal uyumun sağlanmasını, bilgi sistemlerinin güvenliğinin sağlanmasını ve çalışanların farkındalığının artırılmasını taahhüt ediyoruz. Her sene ISO 27001 kapsamında "Yönetim Gözden Geçirme" toplantıları düzenliyoruz. Kurumsal eğitim platformumuz olan floakademi.flo.com.tr üzerinden tüm çalışanlara zorunlu olarak "ISO 27001 Bilgi Güvenliği Farkındalık", "Phishing Saldırısından Nasıl Korunuruz?", ve "Temel Bilgi Güvenliği" eğitimleri veriyoruz. Ek olarak, farkındalığı artırmaya yönelik bilgilendirmeleri ve duyuruları yıl boyunca tüm çalışma arkadaşlarımızla uygun kanallar üzerinden paylaşıyoruz. Tüm kurum içi sunucular, network altyapısı ve mağaza bilgisayarları haftalık güvenlik testine tabi tutulmaktadır. Kurum dışından tüm sistemler danışman firma ve siber tehdit istihbarat hizmeti alınan firma tarafından sürekli olarak kontrol edilmektedir. Olası tehdit ve riskler Bilgi Güvenliği ekibine iletilmekte ve incelemeler sonucunda gerekli önlemler alınmaktadır. 2023 yılında müşteri bilgileri güvenliği özelinde, veri sızıntısı ve veri kontrolünün kaybı gibi durumlar yaşanmamıştır.



## Ürün Kalitesi ve İyileştirme Süreçleri

Müşterilerimize sürekli olarak kaliteli ve kendi kategorisinde en uygun fiyatlı ürünleri sunmayı taahhüt ediyoruz. Bu çerçevede, hizmet kalitesinde müşteri beklentilerini karşılamak için kaliteli ürünlerle birlikte kaliteli hizmet anlayışıyla çalışıyoruz. Ürünlerimizde ve hizmetlerimizde kaliteyi sürekli olarak yaşatmayı ve geliştirmeyi, aynı şekilde çalışma arkadaşlarımızın yeteneklerini artırmayı hedefliyoruz. Bu politika ve hedeflerimizi düzenli aralıklarla gözden geçirerek, sürekli gelişme ve iyileşme yolunda ilerlemeyi temel politikamız olarak benimsiyoruz.

Misyonumuz, yüksek kaliteli, sağlıklı ve moda uyumlu ayakkabıları geniş bir satış ağıyla müşterilerimize sunmaktır. Bu misyon doğrultusunda, uygun fiyatlarla kaliteli ürünleri müşterilerimize ulaştırarak ayakkabı ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamayı amaçlıyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz ürünlerin kalitesini artırmak ve memnuniyetlerini sağlamak için sürekli olarak çalışıyoruz.

Kalite yönetimine verdiğimiz önem doğrultusunda, ISO/IEC 17025 Kalite Yönetim Sistemi'ne sahip akredite bir laboratuvarımız bulunmaktadır. Tüm ürünlerimiz, üretim öncesinde, üretim esnasında ve üretim sonrasında kimyasal ve fiziksel kalite testlerinden geçirilmektedir.

Kalite kontrol eğitim toplantılarımızda, çalışma arkadaşlarımıza ürün kalitesini artırmaya yönelik bilgi ve beceriler kazandırmak için çeşitli eğitimler düzenliyoruz. Ayrıca, ürün geliştirme süreçlerimizde risk değerlendirme toplantıları yaparak üretim aşamasında karşılaşılabilecek olası sorunları önceden tespit ediyor ve çözüm yolları geliştiriyoruz. 2023 yılında üretim süreçlerimizde karşılaştığımız suni malzemelerde yaşanan katmanlar arası ayrılma sorunlarını çözmek için bir suni malzeme tedarikçimizle peeling değerlerini artırmak için çözüm odaklı denemeler gerçekleştirdik. Ek olarak ürün kalitesini artıran ve sürdürülebilir bir malzeme olan Tencel ve modal hammaddelerinden üretilen ürünlerimizi müşterilerimize sunduk.

Departman Adı	Sözleşme Tipi	Birim	2020	2021	2022	2023
Numune Geliştirme ve Onay Departmanı	Tam Zamanlı	Kişi	19	22	22	36
Üretim Kalite Kontrol Departmanı	Tam Zamanlı	Kişi	31	36	37	42
Stratejik Tedarikçi Geliştirme Departmanı	Tam Zamanlı	Kişi	10	10	10	10
Laboratuvar Ar-Ge	Tam Zamanlı	Kişi	-	-	-	57
Sosyal Uygunluk Departmanı	Tam Zamanlı	Kişi	1	1	1	3

## Ürün Güvenliği

FLO GROUP olarak, ürün güvenliği ve sürdürülebilir ürün kalitesini sağlamak amacıyla 2015 yılında kendi bünyemizde bir laboratuvar kurduk. ISO/IEC 17025 kalite yönetim sistemiyle yönetilen FLO GROUP Ar-Ge Laboratuvarı'nda, mağazalarımızda bulunan tüm ürün gamlarına Türkiye ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin yasal mevzuatlarına uygun olarak çeşitli kimyasal testler uygulanmaktadır. Laboratuvarlarımızda yılda 400.000 ekolojik ve fiziksel test yapılmaktadır. Bu testler arasında fitatlar, krom VI, metal salınımı, toplam kurşun, toplam kadmiyum, PAH'lar, azo boyar maddeler, kalaylı organik bileşikler, PFOA, DMFu, klorlu fenoller, formaldehit, pH değerleri, özütülebilir ağır metaller, kanserojen ve alerjen dispers boyar maddeler, alkilfenol ve alkilfenol etoksilatlar, elyaf kompozisyonu, renk migrasyonu, topuk tutma mukavemeti, yapışma mukavemeti, suni derilerde fleksometre metoduyla bükülme dayanımı, katlar arası ayrılma mukavemeti, taban esnetme, taban aşınma, iç astar malzemesi aşınma ve yırtılma testleri bulunmaktadır.

Ürün güvenliği ve kimyasallar konusunda tedarikçilerimize zorunlu kıldığımız kriterler arasında, 23 Haziran 2017 tarihli 30105 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kimyasalların Kaydı, Değerlendirmesi, İzni ve Kısıtlaması Hakkında Yönetmelik şartları yer almaktadır. Bunun yanı sıra, ayakkabı, tekstil ve aksesuar ürün grupları için belirli standartlara (NM 09.5.100, NM 09.0.000, NM 09.4.104 ve NM 09.2.250) uyum talep etmekteyiz. Geçtiğimiz yılda ürün sağlık ve güvenliği etkileri ile ilgili yönetmeliklere uyumsuzluk vakalarıyla karşılaşmadık. 2023 yılında gerçekleşen 9 farklı Piyasa Gözetimi ve Denetimi kapsamında 22 ürünümüz incelendi ve tüm incelemeler olumlu sonuçlandı, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmedi. Ürünler üzerindeki etiketlerin ve bilgilerin hazırlanmasında Avrupa Birliği tarafından yayınlanmış ve yürürlükte olan 94-11-EC sayılı direktifi ile yerel mevzuatlar dikkate alınmıştır. Bu kapsamda, etiketleme prosedürümüz Avrupa Birliği direktifine ve yerel mevzuatlara uygun olarak hazırlanmaktadır.

## Sürdürülebilir Ürün

FLO GROUP olarak sürdürülebilirlik misyonumuz doğrultusunda, 2023 yılında sürdürülebilir ürünlerimizi tanımlamak ve standartlarını belirlemek için önemli bir adım attık. Bu yıl, şirket genelinde yaptığımız analizler, sektördeki en iyi uygulamaların incelenmesi ve paydaşlarımızın geri bildirimleri doğrultusunda, sürdürülebilir ürünlerimizi tanımlayan yeni kriterleri ve detaylarını belirledik.

Yaptığımız çalışma kapsamında, sürdürülebilir olarak tanımladığımız ürünlerimizin sosyal ve çevresel uygunluk kriterlerini titizlikle belirledik. Bu kriterler, ürünlerimizin üretim süreçlerinde çalışan haklarına saygı, adil iş koşulları ve çevresel etki gibi önemli unsurları içermektedir.

Hammaddelerin seçiminden ambalajlama sürecine kadar tüm aşamalarda yaşam döngüsü yaklaşımıyla çevresel sürdürülebilirlik ilkesini gözetmeyi taahhüt ettik ve sürdürülebilir ürünlerimizin hammaddeleri konusunda sıkı kriterler belirledik. Sürdürülebilir ürün kategorisindeki ürünlerimizin en az %20'sinin biyobazlı veya geri dönüştürülmüş malzemelerden oluşması gerekmektedir. Deri kullanımında vegan deri veya LWG sertifikalı deri tercih edilmeli ve bu sertifikaya sahip tedarikçilerle çalışılmalıdır. Öte yandan ambalajlarımızın sürdürülebilirliğini artırmak adına da önemli adımlar atmaktayız. Bu yeni tanım ve kriterlerle, 2023 yılında sürdürülebilir ürünlerimizi daha etkin bir şekilde yöneterek, **2024 yılında satış hacmimizin %7,5'ini oluşturan Lumberjack ayakkabı kategorisi içerisinde tüm siparişin %1'inin sürdürülebilir ve geri dönüşüm ürünlerinden oluşmasını hedeflemekteyiz.** Bu adımlarımızla, çevresel ve sosyal sorumluluklarımızı yerine getirerek, daha yaşanabilir bir dünya için katkı sağlamaya devam edeceğiz.

### FLO GROUP Lumberjack Ayakkabı Sürdürülebilir Ürün Kriterleri



Kriter Kategorisi	Kriter	Açıklama
Denetim	Sosyal Uygunluk ve Çevresel Uygunluk	Sürdürülebilir ürünün üretildiği tesisin FLO GROUP sosyal uygunluk ve çevresel uygunluk denetimlerinden geçmiş olması gerekmektedir.
Hammadde	Biyobazlı	Ürünün en az %20'si biyobazlı malzemeden oluşmalıdır.
	Geri Dönüştürülmüş	Ürünün en az %20'si geri dönüştürülmüş materyalden sağlanmalıdır.
Ambalaj	Deri	Üründe vegan deri ya da LWG sertifikalı deri kullanılmalıdır.
	Kağıt – Karton	Ürün etiketi de dahil olmak üzere toplam ambalaj en az %75 oranında geri dönüştürülmüş malzemeden oluşturulmalı ya da FSC / PEFC sertifikalı olmalıdır.
	Plastik	Plastik kullanılmamalıdır.

## Lumberjack'ten Earth Koleksiyonu

Bir FLO GROUP markası olan Lumberjack ile daha yaşanabilir bir dünya için Earth Koleksiyonu'nu müşterilerimize sunuyoruz. **Doğa dostu ve sürdürülebilir bir yaklaşım benimsiyoruz ve ürünlerde kullanılan sayaların %20'sini biyo bazlı doğal malzemelerden üreterek çevresel duyarlılığımızı ön plana çıkarıyoruz.** Bu koleksiyon, Almanya Standartlar Enstitüsü tarafından verilen DIN Geprüft Sertifikası'na\* sahiptir. Bu sertifika, ürünlerimizin kalitesini ve güvenilirliğini kanıtlamaktadır. Earth Koleksiyonu, kadın ve erkekler için çeşitli casual ve sportif tarzları yansıtan modellerle zenginleştirilmiştir. Siyah ve beyaz renklerdeki tasarımlarımız, kalite, sürdürülebilirlik ve şıklığı bir araya getirmektedir. Doğaya olan saygımızı ve sorumluluğumuzu vurgulamak adına Lumberjack özelinde yaptığımız Ecoding iş birliğiyle yerel ağaçlandırma çalışmalarına destek veriyoruz. FLO, IN STREET ve Lumberjack mağazaları ile online satış kanallarımızdan yapılan her Earth



Koleksiyonu alışverişi için Muğla'da insansız hava araçları ile toplam 125.000 tohum topunu toprakla buluşturduk. Ecoding iş birliğimiz sayesinde bölgeye uygun olarak seçilen Karaçam ve Kızılcım tohum topları ile insanların erişemedikleri bölgelerin ağaçlandırılmasını sağlamış olduk. Bu iş birliğiyle, FLO GROUP olarak doğaya olan taahhüdümüzü ve çevresel duyarlılığımızı bir kez daha ortaya koyuyoruz.

\*Almanya Standartlar Enstitüsü tarafından verilen DIN Geprüft Sertifikası, ürünlerin belirli standartlara uygunluğunu doğrulayan bir sertifikadır. Bu sertifika, ürünlerin güvenilirliğini, kalitesini ve performansını garanti altına alır. Ürünlerin belirli bir endüstri standardına veya güvenlik gerekliliklerine uygun olduğunu onaylar ve müşterilere güvenilir bir alışveriş deneyimi sunar.

## Tasarım Merkezi: Ayakkabı İnovasyonunda Üniversite İş Birlikleri

FLO GROUP olarak, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından akredite tasarım merkezimiz ile ayakkabı sektöründe yenilikçi çözümler üretmek ve sürdürülebilirlik vizyonumuzu güçlendirmek amacıyla üniversitelerle iş birlikleri yapıyoruz. Bu iş birlikleri, farklı üniversitelerle gerçekleştirdiğimiz projeler ve ortaklıklarla çeşitli alanlarda önemli adımlar atmamıza olanak sağlıyor.

Yıldız Teknik Üniversitesi Teknopark içerisinde Ar-Ge laboratuvarı bulunan bir sosyal girişim olan Biolive ile Zeytin Çekirdeği Projesi'ni yürütüyoruz. Zeytin çekirdeklerini hammadde olarak deneyerek alternatif sürdürülebilir malzeme kullanımlarını araştırıyoruz. Marmara Üniversitesi ile yaptığımız iş birlikleri çerçevesinde, Tekstil ve Moda Tasarımı Bölümü ile birlikte ayakkabı tasarım yarışmaları düzenliyoruz. Ayrıca, aynı üniversitenin Elektrik ve Elektronik Mühendisliği akademisyeni Doç. Dr. Uğur Demir ile Aerodinamik Taban Projesi ile ayakkabı teknolojisinde inovatif yaklaşımlar deneyimliyoruz.

Medipol Üniversitesi ile olan iş birliğimizde, Eczacılık Fakültesi Farmakognozi Anabilim Dalı Öğr. Gör. Ayşe Esra Karağ ile birlikte TÜBİTAK destekli bir proje yürütüyoruz. Bu projede, ayakkabılarda bakteri oluşumunu doğal yollarla engellemenin yollarını araştırıyoruz.

Ege Üniversitesi Deri Mühendisliği bölümüyle gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri ise geri dönüştürülmüş malzeme kullanımını artırmayı hedeflemektedir. Prof. Dr. Candaş Adıgüzel ve Doç. Dr. Gökhan Zengin ile birlikte yürüttüğümüz projede, ayakkabı üretiminde kullanılan malzemelerin geri dönüşümünü ve yeniden kullanımını amaçlıyoruz.

Tasarım merkezimiz kapsamında yaptığımız bu iş birlikleri ile, sadece yenilikçi ürünlerin geliştirilmesine değil, aynı zamanda genç yeteneklere destek olmaya ve gelecek nesiller için sürdürülebilir bir ayakkabı endüstrisi oluşturmaya yönelik önemli adımların atılmasını sağlamaktayız.

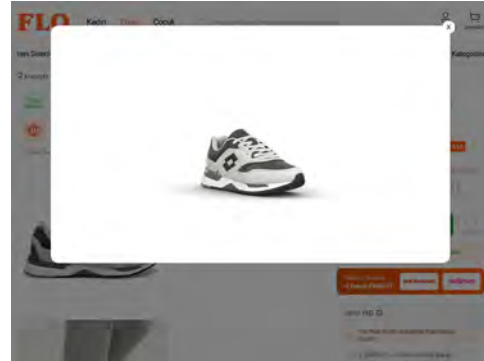


## Müşteri Odaklı Projeler

FLO GROUP olarak müşteri stratejimizi oluştururken, müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde anlamak ve karşılamak temel önceliğimizdir. Çok kanallı ve çok markalı iş modelimiz ile müşterimiz bize hangi kanaldan gelirse gelsin omni-channel bir ekosistemde bütünleşik bir deneyim yaşatmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz çeşitli uygulamalarla müşteri deneyimini sürekli geliştiriyor ve sürdürülebilir bir müşteri ilişkisi kurmayı hedefliyoruz. Müşteri odaklı stratejimiz kapsamında hayata geçirdiğimiz "Omni-channel" yaklaşımımız, mağaza, e-ticaret ve depo stoklarımızı tek bir entegre sistemle yönetmemizi sağlamaktadır. Otomasyonlu lojistik merkezlerimiz, bu entegrasyonu destekleyerek müşterilere daha hızlı ve verimli hizmet sunmamıza olanak tanımaktadır. CRM ekibimizin, bir dijital pazarlama şirketi iş birliğiyle hayata geçirdiği Gamification projeleri, müşterilerimizle etkileşimi artırarak tıklanma oranlarımızı olumlu yönde etkilemektedir. Bu interaktif yaklaşım, müşterilerimizin markamıza olan bağlılığını artırmak ve onlara benzersiz bir alışveriş deneyimi sunmak amacıyla tasarlanmıştır. Müşteri stratejimiz, müşterilerimizin güvenini kazanarak, onların ihtiyaçlarına daha etkin bir şekilde cevap vererek ve sürdürülebilir bir marka imajı oluşturarak güçlenmektedir. Bu anlamda, müşterilerimizin bize duyduğu güveni en üst seviyeye çıkarmak ve onlarla uzun vadeli bir ilişki kurmak önceliklerimiz arasında yer almaktadır.

### 3D Ürün Deneyimi

FLO GROUP'un 3D Ürün Deneyimi projesi, web sitesi ve mobil uygulama üzerinden ürünlerin üç boyutlu olarak sunumunu gerçekleştirerek müşterilere daha etkili bir alışveriş deneyimi yaşatmayı hedeflemektedir. Ayrıca QR kodları aracılığıyla fiziksel mağaza ortamında bulunan ürünlerin dijital platformda gösterilmesi ve kullanıcıların ürünleri sanal olarak deneyimlemesi sağlanmaktadır. Projenin ana amaçları arasında, e-ticarette müşteri deneyimini geliştirmek, satışları artırmak, ürünleri daha çekici hale getirmek ve dijitalleşmeyi desteklemek yer almaktadır. Proje, dijital dönüşüm, e-ticaret, bilgi teknolojileri gibi departmanlarımızın iş birliği ile yürütülmektedir. Beklenen çıktılar arasında, detaylı ürün gösterimi ve deneme imkanı sunarak iade ve değişim oranlarını azaltmak, karlılığı artırmak ve gelecekteki perakende teknolojilerine yönelik öncü çalışmalar yapmak bulunmaktadır. Proje, müşteri deneyimini iyileştiren inovatif özellikleriyle öne çıkmaktadır. Projeye sürdürülebilirlik perspektifinden bakıldığında ise müşterilerin mağazaya fiziksel olarak gitmeden ürünleri daha yakından inceleyebilmelerini sağlayarak taşıma ve enerji maliyetlerinde potansiyel bir azalmaya işaret etmektedir.



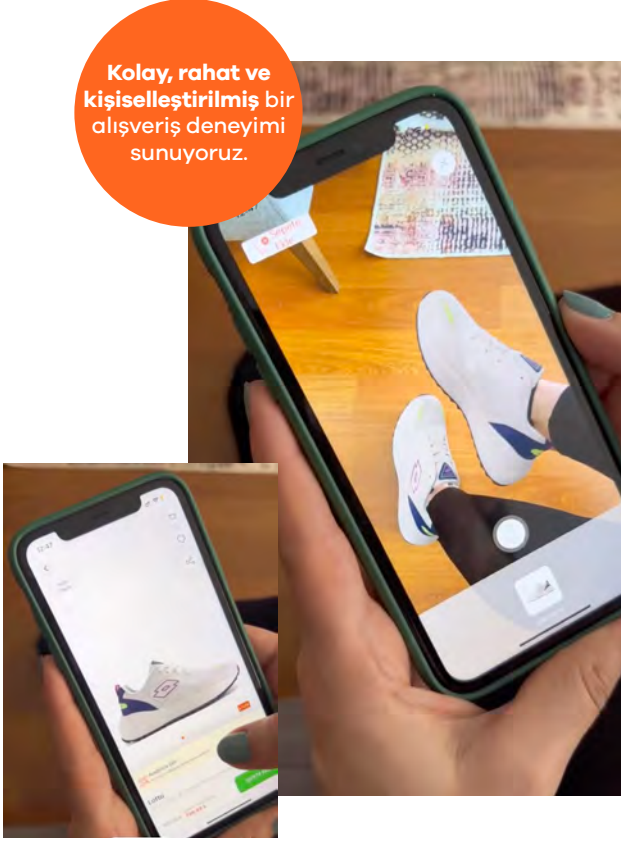
### Ayağında Gör Uygulaması

FLO GROUP olarak, teknolojiyi etkin bir şekilde kullanarak müşterilerimize kolay, rahat ve kişiselleştirilmiş bir alışveriş deneyimi sunmayı hedefliyoruz. Müşterilerimizin beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini artırmak için yeni nesil alışveriş deneyimlerini destekliyoruz. Ayağında Gör uygulamasıyla, müşterilerimize istedikleri ayakkabıları sanal olarak deneyimleme fırsatı sunuyoruz. Bu uygulama, alışveriş deneyimini daha kişiselleştirilmiş hale getirerek müşterilerimize daha fazla özgürlük ve kolaylık sağlıyor. FLO GROUP olarak, müşterilerimizin memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak ve onlara benzersiz bir alışveriş deneyimi sunmak için teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmaya devam ediyoruz.

### Yapay Zeka Destekli Moda Analitiği

Yapay Zeka Destekli Moda Analitiği projemiz, online satışlarımızı artırmayı hedefleyen önemli bir girişimdir. Bu projede, yapay zeka teknolojisinin gücünü kullanarak müşterilerimize benzersiz bir online alışveriş deneyimi sunmayı ve özellikle kişiselleştirme odaklı yaklaşımlarımızla, satışlarımızı artırarak müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı amaçlıyoruz. Proje, dijital dönüşüm, e-ticaret, bilgi teknolojileri ve pazarlama alanlarında uzman departmanlarımızın iş birliği ile yürütülmektedir. Ürün ve kombin önerileri, kişiselleştirme seçenekleri, influencer etkileşimi ve trend analizi gibi özelliklerin, online alışveriş deneyimimizi daha zengin ve etkili hale getirmesi hedeflenmektedir. Bu proje ile birlikte müşterilerimize özel ve kişiselleştirilmiş bir alışveriş deneyimi sunarak, moda ile ilgili ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamayı amaçlıyoruz.

Kolay, rahat ve kişiselleştirilmiş bir alışveriş deneyimi sunuyoruz.



## Dijital Ayak Ölçümü ve Ürün Eşleştirme Projesi



FLO GROUP mağazalarında yer alan Dijital Ayak Ölçümü cihazları sayesinde müşterilerin ayak ölçüleri ve tercihleri belirlenir. Bu bilgiler doğrultusunda, müşterilerin kendileriyle en mükemmel uyuma sahip ayakkabıları bulmaları sağlanır. Projenin ana amaçları müşteri memnuniyetinin artırılması, satışların desteklenmesi, müşterilerin ayak ölçüleriyle ilgili veri tabanının oluşturulması ve dijitalleşmenin sağlanmasıdır. Bu proje, müşterilere daha iyi bir alışveriş deneyimi sunmanın yanı sıra, FLO GROUP'un dijital dönüşümüne de önemli bir katkı sağlamaktadır.



# Sorumlu Tedarik Zinciri

FLO GROUP olarak, tedarik zincirimizi, ürünlerimizin kalitesi, güvenilirliği ve sürdürülebilirliği açısından titizlikle yönettiğimiz bir değer zinciri olarak şekillendirmekteyiz. Tedarikçi ağıımız, ana tedarikçilerden başlayarak alt tedarikçilere kadar farklı seviyelerde sınıflandırılmıştır. Ana tedarikçilerin (Tier-1), alt tedarikçilerin (Tier-2) olarak kategorize edildiği bu yapı, tedarik zincirinin her aşamasının yönetimini ve denetimini sağlamaktadır. Tedarik zincirinin en yetkili yöneticisi Tedarik Operasyonları Genel Müdür Yardımcımız olup; doğrudan CEO'ya raporlama yapmaktadır, böylece tedarik zincirinin stratejik önemi ve performansı en üst düzeyde yönetimde yer almaktadır.

2023 yılında FLO GROUP olarak, giyim alanında 48 ana tedarikçi ve ayakkabıda 324 ana tedarikçi olmak üzere 372 tedarikçiyle doğrudan iş birliği gerçekleştirdik. Ayrıca, giyim sektöründe 223 alt tedarikçiyle iş ortaklığına devam ettik. Özellikle, yerel tedarikçilerle olan iş birliğimize önem veriyoruz. 2023 yılında tutar bazında tedarikçimizin %72'sini yerel üreticilerden sağladık. FLO GROUP olarak ürün tedarikçisine verdiğimiz önem dolayısıyla, tedarikçilerimizi belirli kriterlere göre stratejik ve kritik olarak sınıflandırıyoruz. 2023 yılında ayakkabı kategorisinde 81 stratejik tedarikçiyle iş birliğimizi sürdürdük. Ayrıca, ayakkabı kategorisinde 17 yeni tedarikçiyle iş birliğine başladık.

FLO GROUP Tedarik Zinciri		
	Tier-1 (Seviye-1)	Tier-2 (Seviye-2)
	<b>324</b>	-
	<b>48</b>	<b>223</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>372</b>	<b>223</b>

FLO GROUP olarak, stratejik iş birliklerimizi güçlendirmek ve tedarik zincirimizi optimize etmek amacıyla bir dizi standart ve prensip belirledik. Bu kapsamda, iş birliği yapmayı planladığımız tedarikçiler için belirlenen kurallara dayalı bir iş modeli oluşturmayı hedefliyoruz. Ürün/Marka Yönetimi, Tedarik Geliştirme ve Kalite Güvence Birimi gibi ilgili birimler, tedarikçi seçim standartlarını belirlemekte ve uzun vadeli çalışma planlarını oluşturmaktadır.

Bu çerçevede, tedarikçi seçim kriterleri belirlenirken, kurumsal yapı, üretim yöntemleri, kalite standartları ve satış sürekliliği gibi faktörler göz önünde bulundurulmaktadır. Belirlenen iş modelleri uzun vadeli bir strateji çerçevesinde planlanmakta ve karşılıklı taahhüt belgeleri ile desteklenmektedir.

FLO GROUP olarak tedarikçi iş birlikleri kapsamında belirlediğimiz standartlar ve prensipler doğrultusunda uzun vadeli ve karşılıklı fayda sağlayan iş ilişkileri kurmayı amaçlıyoruz.

## Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme

Tedarik Geliştirme Departmanı, şirket hedefleri ve talepler doğrultusunda aday tedarikçileri belirlemektedir. Aday tedarikçilerin belirlenmesi tedarikçilerin FLO GROUP markaları ile çalışma talepleri, sektörel fuarlarda ve organizasyonlarda tanışılan tedarikçiler, Tedarik Planlama Departmanı'nın stratejileri doğrultusunda yapılan araştırmalar olmak üzere üç farklı yöntemle gerçekleştirilir. Tedarik Geliştirme Departmanı, aday tedarikçileri yerinde ziyaret ederek denetler ve Tedarikçi Teknik Denetim Formu üzerinden değerlendirir. Denetim sonucunda tedarikçi, aldığı puan doğrultusunda onaylanır, reddedilir veya tedarikçiye denetim tekrarı için süre verilir. Denetimde majör bulgular varsa tedarikçiye onay verilmez ve geri bildirim yapılır. Minör bulgular varsa puanlama skalası kullanılarak ek süre verilir ve düzeltmeler sonrası denetim tekrarı planlanır.

0 ile 100 arasında olan puanlama skalası, tedarikçiler için üç farklı sonuca işaret eder. Bu üç farklı sonuç kesinlikle çalışamaz, gelişim ihtiyacı var ve çalışılabilir statüsüdür. Alınan puan tedarikçinin durumuna göre belirli sürelerde tekrar denetim yapıp yapılmayacağını belirler. Denetimler, Nova Sistemi üzerinden Tedarikçi Teknik Denetim Formu ile gerçekleştirilir. Formlar, Tedarik Geliştirme Departmanı tarafından doldurulur ve onaylanır. Tedarikçi Teknik Denetim Formları, FLO GROUP standartlarına uygunluğu değerlendirir. Bu süreç, tedarik zinciri yönetiminde kalite ve uyumluluğun sağlanması için titizlikle uygulanır ve sürekli olarak izlenir.

## Çevresel & Sosyal Uygunluk Denetimleri

Tedarikçilerimizin uymaları gereken kuralları ve politikaları içeren bir Tedarikçi El Kitabı'na sahibiz. Bu kitap, tedarik zincirinin her aşamasında uyulması gereken standartları ve prosedürleri detaylı bir şekilde açıklamaktadır. FLO GROUP olarak, tedarikçilerimizin iş sağlığı ve güvenliği standartları, üretim prosesleri, kalite kontrolleri, işçi hakları, çalışma koşulları, çevresel uyumluluk ve sosyal sorumluluk gibi kriterleri titizlikle denetliyor ve değerlendiriyoruz. Bu denetimler, tedarik zincirimizin sürdürülebilirliği ve toplumsal sorumluluğumuzun bir parçası olarak her sene düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

FLO GROUP olarak yasalara uygunluğu sağlamak ve çevresel düzenlemelere uygun hareket etmek önceliğimizdir. Bu çerçevede, çevresel etki değerlendirmesi (ÇED) izin belgesi veya muafiyet

## Sertifikalı Ürünlerin Toplam İçindeki Yüzdesi

**%6,65** 2021

**%7,59** 2022

**%7,56** 2023

FLO GROUP olarak, sertifikalı ürünler de tedarik etmekteyiz. Özellikle BSCI (Business Social Compliance Initiative) sertifikasına sahip tedarikçilerden lisanslı markaların etiket ve kutularını temin ediyoruz. Sertifikalı ürünlerin toplam içindeki yüzdesi de her sene artış göstererek, 2023'te %7,56 olarak kayıtlara geçmiştir.

## Tedarikçi Eğitimleri

FLO GROUP olarak tedarikçilerimize çeşitli eğitimler sunuyoruz. Sosyal uygunluk eğitimleri ile tedarikçilerimizin çalışma koşulları, işçi hakları ve sosyal sorumluluk konularında bilinçlenmelerini sağlıyoruz. 2023 yılında sosyal uygunluk eğitimleri kapsamında, 95 ayakkabı firmasından toplamda 133 kişiye toplamda 266 kişi\*saatlik, 48 tekstil firmasından da 123 kişiye toplamda 246 kişi\*saatlik eğitim verdik.

Üretim proseslerine yönelik eğitimler düzenleyerek kalite standartlarının ve üretim verimliliğinin artırılmasına destek oluyoruz. Üreticilerimizdeki çalışanların kalite kontrolü konusunda eğitilmesine özel önem veriyoruz. Giyim dikim talimatları gibi alanlarda da eğitimler düzenleyerek üretim süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesini sağlıyoruz.

Tedarikçilerimizin performansını sürekli olarak değerlendirir ve iyileştirme gerektiren alanları belirleriz. Değerlendirmelerimiz sonucunda birçok tedarikçimizin performansında artış görülmüş ve iş birliğimiz daha da güçlenmiştir. Dolayısıyla tedarik zinciri yönetimimiz, şeffaflık, kalite ve sürdürülebilirlik ilkeleriyle entegre bir şekilde yürütülerek, müşteri memnuniyetini ve iş sürekliliğini sağlayacak şekilde optimize edilmiştir.



Tedarikçilere verilen eğitim saati

**512**

Eğitim verilen tedarikçi sayısı

**143**

Tedarikçi başına düşen eğitim saati

**2**

yazıları gibi gerekli belgelere sahip olmak ve bakanlık sistemlerine girişlerin yapılması gibi süreçler titizlikle takip edilmektedir. Ayrıca, atık yönetimi konusunda da yasal gerekliliklere uyulması ve tehlikeli atık beyanlarının yapılması gibi prosedürlere dikkat edilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) alanında ise kimyasal depolamaları için ikincil kaplamaların uygunluğu ve depolama şartları özellikle önemlidir. Bu nedenle, kimyasal depolama alanlarının İSG standartlarına uygun şekilde düzenlenmesi ve ikincil kaplamaların gerektiği gibi olması için düzenli olarak denetimler sağlanmaktadır. Bu uygulamalar, çalışanların güvenliği ve çevrenin korunması açısından büyük önem taşımaktadır.

Tedarik alanında sağladığımız teknik ve sosyal uygunluk denetimleri, SEDEX, Business Social Compliance Initiative (BSCI) ve Fair Factory Clearinghouse (FFC) gibi endüstri platformlarının ve çok paydaşlı girişimlerin standartları ve metodolojileri doğrultusunda gerçekleştirilir. Bu denetimlerin ardından, tespit edilen sorunların düzeltilmesi ve iyileştirilmesi için tedarikçilerle iş birliği içinde çalışırız. Özellikle çocuk işçiliği yasağı konusunda tedarikçilerimize taahhüt imzalatır ve kontrollerini sağlarız. Bu kontroller, tedarikçilerin iş sürekliliğini sağlamakla birlikte, aynı zamanda sosyal sorumluluklarımızı yerine getirmeyi ve etik standartlara uygunluğu sağlamayı amaçlamaktadır.

Sosyal uygunluk kriterlerimiz, kritik, majör ve minor olmak üzere üç farklı düzeyde sınıflandırılmıştır.

- Kritik Kriterler, minimum olarak yerine getirilmesi gereken başlıkları içerir. Bu kriterlere uymayan durumlar **"anında"** düzeltilmelidir.
- Majör Kriterler ise önemli başlıklardır ve bu uygunsuzlukların tespiti durumunda **"en kısa zamanda"** düzeltilmesi gerekir.
- Minör Kriterler ise Sosyal Uygunluk Sistemini etkilemeyen ve belirli bir zaman aralığında düzeltilebilecek başlıkları kapsar. Bu kriterlere uymayan durumlar **"belirlenen zaman aralığında"** düzeltilmelidir.

Bu sınıflandırma, sosyal uygunluk standartlarının titizlikle korunması ve iş sürekliliğinin sağlanması adına önemli bir adımdır. Bu kriterlerin belirlenmesi ve uygulanması, tedarik zincirimizdeki etik ilkelerimize olan bağlılığımızı güçlendirirken, tedarikçilerle olan ilişkilerimizi de etkili bir şekilde yönetmemizi sağlar.

Tedarikçi denetimleri (ürün tedarikçileri)	2023
Sosyal ve çevresel denetim yapılan toplam ana tedarikçi sayısı	<b>421</b>
Sosyal ve çevresel denetim yapılan toplam yerel (TR) ana tedarikçi sayısı	<b>421</b>

# Dijitalleşme ve İnovasyon

Dijitalleşme ve inovasyon, günümüz iş dünyasında giderek daha fazla önem kazanan kavramlardır. Teknolojik gelişmelerin hızla ilerlediği bu çağda, işletmelerin rekabetçi kalabilmeleri için dijital dönüşümü ve inovasyonu benimsemeleri kaçınılmaz hale gelmiştir. Dijitalleşme ve inovasyon, sadece teknoloji odaklı değil, aynı zamanda iş yapış şeklimizi ve kültürümüzü dönüştürerek geleceğe hazırlanmamıza yardımcı olmaktadır.

Bu nedenle, FLO GROUP olarak dijitalleşme ve inovasyonu stratejik bir öncelik olarak görüyor ve sürekli olarak bu alanda ilerlemek için çaba sarf ediyoruz. Tedarik zincirinden başlayarak, planlama, lojistik ve stok yönetimi, şirket içi süreçlerin yürütülmesi, raporlama ve analiz yetkinlikleri, veri toplama ve büyük verinin yönetimi, müşteri deneyim tasarımı gibi FLO GROUP'un sahip olduğu tüm süreçlerin dijitalleşmesi için çalışıyoruz.

## FLO Teknoloji

FLO Teknoloji bünyesinde, %36'sı kadın olan 195 kişilik ekibimizle teknolojik altyapımızı sürekli olarak güçlendiriyoruz. Bu merkezde kendi yazılımlarımızı geliştiriyor ve dijital dönüşüm ihtiyaçlarımıza hızla yanıt veriyoruz. Kendi teknolojilerimizi kendimiz üretiyor, entegre iş modelimiz ile operasyonlarımızın verimliliğini artırıyor ve müşteri deneyimini iyileştiriyor. Lokasyonun Teknopark olması sayesinde, teknoloji paydaşlarıyla yakın çalışma ve genç yeteneklere ulaşma olanağına sahibiz. Merkezimizde bootcamp programları ve üniversite öğrencilerine yönelik teknoloji zirveleri ile gençlere ücretsiz eğitimler ve istihdam fırsatları sunuyoruz. Ekiplerin yetkinliklerini geliştirmek için iç ve dış eğitimler organize ediyor, FLO Akademi altında yer alan "Teknoloji Okulu" ile teknik becerileri destekliyoruz. Verimliliğe odaklanırken, müşteri deneyimini iyileştirecek projeler geliştirmek için çalışıyoruz. Veri güvenliği konusunda hassasiyet gösteriyoruz, bu doğrultuda %96'lık bir güvenlik skoruna sahibiz. 2023 yılı itibarıyla Ar-Ge merkezimizde toplam 195 Ar-Ge çalışma arkadaşımız ile müşterilerimize değer yaratmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. FLO GROUP olarak, gelişen teknolojileri yakından takip etmek ve bu teknolojileri kullanarak şirketin ihtiyaçlarına



2023 yılında, Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü'nde bulunan Teknopark'ta FLO Teknoloji merkezini kurduk.



yönelik Ar-Ge çalışmaları yapmak, yenilikçi çözümler üretmek, oluşan sinerji ve yaratıcılık ile başarılı büyük projelere imza atmak, şirketin ortak hedefleri doğrultusunda ilerlemek stratejik hedefimizdir. Bu noktada dijitalleşme ve inovasyon alanında bir dizi projeyi başlatmış bulunmaktayız.

Şirketimizde operasyonel etkinliği ve rekabet gücünü artırmak için çeşitli dijital dönüşüm projeleri yürütmekteyiz. Bu projeler arasında, toptan satış süreçlerini daha verimli hale getirmek amacıyla B2B altyapısı oluşturma, perakende operasyonlarını dijitalleştirme, insan kaynakları yönetimini güçlendirmek için kapsamlı bir platform geliştirme, lojistik süreçlerini optimize etme, sistemler arası entegrasyonları güçlendirme, veri tabanlı raporlama ve iş analitiği altyapısını geliştirme, süreç verimliliğini artırma, tedarikçi ilişkilerini iyileştirme, mobil uygulama platformlarını geliştirme, omni-channel satış deneyimini güçlendirme, müşteri memnuniyetini artırma ve ürün yaşam döngüsünü daha etkin bir şekilde yönetme yer almaktadır. Bu projelerin tamamlanmasıyla birlikte, şirket içinde iş birliğini artırmayı, müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini yükseltmek için yeni olanaklar sağlamayı ve pazar rekabetinde daha güçlü bir konum elde etmeyi hedeflemekteyiz.



IT Çalışan Sayısı

135 2021

167 2022

195 2023



Ar-Ge için Ayrılan Toplam Bütçe (milyon TL)

199,3 2021

350,7 2022

344,3 2023

## Dijital Pazarlama Platformu (PMP)

Dijital Pazarlama Platformu (PMP) projesi, müşterilerimizin alışveriş deneyimini kişiselleştirme ve satışlarımızı artırma yolunda devrim niteliğinde bir adımdır. Yerli ve sektörümüzde bir ilk olarak gerçekleşen platform sayesinde müşterilerimizin alışveriş tercihlerini anlıyor ve onlara daha kişiselleştirilmiş hizmetler sunuyoruz. Farklı satış kanallarımızın müşteri verilerini entegre ederek, tek bir veri tabanında tüm müşteri bilgilerini bir araya getiriyoruz. Dijital dönüşüm, tedarik operasyonları, pazarlama, E-ticaret, BT ve mimari departmanlarımızın katkılarıyla hazırlanan bu proje ile kişiselleştirilmiş pazarlama faaliyetlerinin verimliliğini artırmayı, müşteri memnuniyetini sağlamayı ve rekabet gücümüzü artırmayı hedefliyoruz. Müşteri verilerinin tek bir veri tabanında toplanması, çok kanallı veri takibi ve yapay zeka destekli müşteri segmentasyonu ile analiz edilebilmesi sayesinde, müşterilerimizin ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebiliyoruz. Ayrıca, bu platformun yerli bir çözüm olması ve sektörde bir ilki gerçekleştirilmesi de büyük önem taşımaktadır.

## Sipariş Dağıtım Sistemi (ODS)

Sipariş Dağıtım Projemiz ile 5 dakikada bir 500 mağazanın stoklarının sorgulanması ve bu stokların e-ticaret sitelerinde anlık olarak görüntülenmesini hedefliyoruz. Aynı zamanda çift depo sistemi üzerinden alınan stokların mağaza stoklarıyla birleştirilerek e-ticaret için erişilebilir hale getirilmesini amaçlıyoruz.

Bu projede, e-ticaret operasyonlarının geliştirilmesini ve müşteri memnuniyetinin artırılmasını amaçlıyoruz. Stok yönetiminin daha etkin bir şekilde yapılmasını ve lojistik maliyetlerinin optimize edilmesini hedefliyoruz. E-ticaret faaliyetlerine yeni başladığımız ülkelerde depo kurulumu yapmadan mağazaların depo olarak kullanılmasıyla hızlı bir şekilde operasyonları başlatabilmeyi hedefliyoruz. Proje ile çift depo kullanımıyla stok yönetiminin geliştirilmesini ve internet satışlarında mağaza stoklarının kullanılmasıyla dönüşüm oranlarının artırılmasını hedefliyoruz. Projede yer alan akıllı karar sistemi sayesinde stokların internete verilmesi ve siparişlerin akıllı bir şekilde dağıtılmasını sağlıyoruz.

## Ürün Bilgi Yönetimi (PIM)

Ürün Bilgi Yönetimi projesiyle FLO GROUP'un uluslararası e-ticaret platformlarında kullanılacak ürün kataloglama altyapısını geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu proje ile yurt dışındaki büyümemizi hızlandırmayı ve farklı ülkelerdeki müşterilere özgü ürün kataloglarımızı daha etkin bir şekilde sunmayı amaçlıyoruz. PIM sistemi çeşitli ülkelerdeki farklı maliyetler ve dil gereksinimlerini yönetmemizi sağlıyor. Sistemin entegrasyonu ile kullanıcılara istedikleri dilde ve para biriminde ürünleri kataloglama ve düzenleme imkanını sunuyoruz. Hazır tercüme API'leri kullanılarak, ürün açıklamalarının istenilen dile çevrilmesini hedefliyoruz. PIM projesi ile uluslararası pazarlarda satışlarımızı artırmayı, ürün kataloglama süreçlerimizi daha verimli hale getirmeyi ve iş gücünde tasarruf sağlamayı amaçlıyoruz.

## Dijital Tedarik Yönetimi

Dijital Tedarik Yönetimi projemiz, tedarikçilerimizle olan iş süreçlerimizi dijitalleştirmeyi hedefleyen bir girişimdir. Proje kapsamında hazırlanan B2B platformu aracılığıyla tedarikçilerimiz, siparişlerini detaylı bir şekilde görüntüleyebilir ve her bir model için önemli süreçleri (şahit numune, laboratuvar, kalite kontrol, depo sevkiyatı vb.) bu platform üzerinden takip edebilir ve raporlayabilirler. Projedeki hedefimiz, tedarikçilerimizle olan iş süreçlerini dijital olarak yöneterek verimliliği artırmak ve iletişimi daha etkin hale getirmektir. Proje ile manuel olarak yürütülen operasyonlardan kaynaklanan zaman kaybını ekarte ediyor, hata oranları ve verimsizlik maliyetlerini minimize ederken ölçülebilir ve izlenebilir bir altyapı ile süreç performansını artırıyoruz. Yapılan dijital iletişim ile kurumsal tedarikçi veri tabanını oluşturuyor ve sürdürülebilir bir tedarik altyapısı kuruyoruz.

## Dijital Olgunluk Endeksi

FLO GROUP olarak, dijital dönüşüm süreçlerimizi yönlendirmek ve geliştirmek için Dijital Olgunluk Endeksi projesini başlattık. Bu proje, şirketimizin müşteri odaklılık, insan kaynakları, inovasyon, teknoloji kullanımı, operasyonel süreçler ve kurumsal yapısı olmak üzere altı farklı boyutta dijital olgunluk seviyesini belirlemeyi amaçlıyor. İş birimlerimizin ve dış paydaşlarımızın katılımıyla yürütülen bu proje, şirketimizin dijital dönüşümünde stratejik kararlar almak için önemli bir yol haritası sunuyor. Elde edilen sonuçlar, iş planlarımızı optimize etmek ve kaynaklarımızı en etkin şekilde kullanmak için bize rehberlik ediyor. Bu sayede, FLO GROUP olarak dijitalleşme sürecimizi daha ileriye taşıyarak geleceğe hazırlıklı adımlar atmış oluyoruz.

# DÜNYA İÇİN FLO GROUP

## Çevresel Yönetim

FLO GROUP olarak, sürdürülebilirlik ve işletme mükemmeliyeti konusundaki taahhüdümüzü bir adım ileri taşıyoruz. **2023 yılında, ISO 50001 Enerji Yönetimi Sertifikası, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası ve ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası gibi önemli uluslararası standartlara uygunluğumuzu resmen belgeledik.**

Bu sertifikalar, şirketimizin enerji yönetimi, çevre koruma ve iş sağlığı güvenliği alanlarında global standartlardaki performansını gösteriyor. ISO 50001, enerji verimliliğini artırmak ve kaynakların etkin kullanımını sağlamak için sistemli bir yaklaşım sunarken, ISO 14001 çevresel etkileri azaltma ve doğal kaynakları koruma konusunda işletmeleri desteklemektedir. Aynı şekilde, ISO 45001 iş sağlığı ve güvenliği performansını sürekli iyileştirmek ve çalışanların güvenliğini sağlamak için gereklilikleri belirler. Bu sertifikalar, FLO GROUP olarak sadece kaliteli ürünler sunmakla kalmayıp, çevresel ve sosyal sorumluluğumuzu da global bir seviyeye çıkarmamızı sağlıyor.

ISO 50001 Enerji Yönetimi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası, lokasyonlarımız arasında ofislerimizin ve üretim tesislerimizin %100'ünü, cadde mağazalarımızın ise %0,83'ünü kapsamaktadır.



## İklim Krizi ile Mücadele

Günümüzde iklim değişikliği, karşılaştığımız en büyük küresel zorluklardan biri haline gelmiştir. Sıcaklık artışı, aşırı hava olayları, deniz seviyesinin yükselmesi ve doğal yaşam üzerindeki olumsuz etkiler gibi bir dizi faktörle mücadele ediyoruz. Bu nedenle, sürdürülebilirlik çabaları giderek daha önemli hale geliyor. İklim değişikliğiyle mücadele, tüm kuruluşlar için acil bir gereklilik haline gelmiştir. Bu bağlamda, farklı sektörlerde sürdürülebilirlik odaklı inovasyonlar ve çözümler geliştirilmesi, iklim değişikliğinin etkilerini azaltmak ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için kritik öneme sahiptir. Bu anlamda üretim ve operasyonlarımızın devamlılığı adına iklim krizi ile etkin bir şekilde mücadele ediyor; enerji verimliliğinden yenilenebilir enerjiye, sürdürülebilir ambalajdan kalite çalışmalarına kadar birçok proje gerçekleştiriyoruz. 2023 yılında FLO GROUP bünyesinde kurduğumuz İklim Değişikliği, Çevre ve Enerji Komitesi ile; çevresel etkimizi azaltacak çalışmaları hayata geçirirken, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmayı hedefliyoruz. Bu amaçla yasal mevzuat, kirliliğin önlenmesi, sera gazı emisyonları, atık yönetimi, hammadde kullanımı, eğitim, tedarikçi seçimi ve iklim değişikliği konularını da kapsayan Çevre Politikamızı yayınladık.

Sattığımız her ürünün insan ve çevre sağlığına uygunluğunu garanti altına almak için uluslararası akreditasyonlara sahip kendi bünyemizde kurduğumuz laboratuvarımızda küresel standartlara uygun şekilde yılda 400.000 ekolojik ve fiziksel test gerçekleştiriyoruz. Ürün kutularımızın tamamı geri dönüştürülmüş veya geri dönüştürülebilir kağıtlardan üretiliyor. 2019 yılında mağazalarda plastik poşet kullanımını durdurduk ve müşterilerimize yeniden kullanılabilir bez poşetler sunmaya başladık. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından genel merkezimiz, Şanlıurfa fabrikamız ve tüm cadde mağazalarımız sıfır atık belgesini almaya hak kazandı.

Genel merkezimiz, Şanlıurfa fabrikamız ve tüm cadde mağazalarımızda sıfır atık belgesine sahibiz



## Enerji ve Sera Gazı Emisyonları Yönetimi

Çevresel sorumluluğumuzun bilinciyle enerji ve sera gazı emisyonlarının etkin bir şekilde yönetilmesine büyük önem veriyoruz. 2023 yılında kurumsal karbon ayak izi hesaplaması çalışmalarına başlamış olup, bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak uzun vadeli hedeflerimizi belirledik.

Karbon ayak izi hesaplamalarımız için ISO 14064-1 ve GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standartları'nı, dönüşüm faktörleri için ise IPCC, DEFRA, T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, İklim Şeffaflık Raporu, IEA ve IRENA verilerini kullanıyoruz.

Karbon ayak izi hesaplamalarımız, yurt içi operasyonlarımızı kapsıyor ve 2023 yılı faaliyetlerimiz kaynaklı (Kapsam-1), dolaylı enerji tüketimi kaynaklı (Kapsam-2) ve tüm dolaylı (Kapsam-3) sera gazı emisyonlarını içeriyor. Faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonları, "Kapsam-1 doğrudan sera gazı emisyonu" olarak tanımlanırken, dış kaynaklı elektrik tüketimi nedeniyle oluşan sera gazı emisyonları "Kapsam-2 enerji dolaylı sera gazı emisyonu" olarak tanımlanıyor. "Kapsam-3 diğer dolaylı sera gazı emisyonları" hesaplamaları, ham ve ara madde satın alımı, tedarik edilen yakıt ve elektriğin Kapsam-1 ve 2 dışında kalan emisyonları, atık bertarafı (atık su dahil), çalışan ulaşımı (servisler), iş seyahatleri (uçuşlar), satılan ürünlerin müşterilere ulaşımı ve satılan ürünlerin hayat sonu bertarafının sebep olduğu emisyonlarını içeriyor.

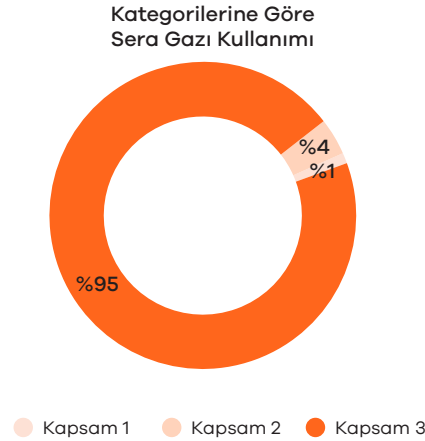
2023 yılı sera gazı emisyonlarımız aşağıdaki tablodaki gibidir:

Kapsam 1 emisyonları  
2.587,65 ton CO<sub>2</sub>e

Kapsam 2 emisyonları  
9.219,05 ton CO<sub>2</sub>e

Kapsam 3 emisyonları  
240.682,83 ton CO<sub>2</sub>e

Toplam  
252.489,53 ton CO<sub>2</sub>e



## Sürdürülebilir Gelecek İçin Güneş Enerjisi Adımı

FLO GROUP olarak perakende sektöründe bir ilki gerçekleştirerek Şanlıurfa'da güneş enerjisi santrallerimizi kurduk. Kuruluşumuzdan bu yana ülkemiz ve sektörümüz adına ekonomik, sosyal ve çevresel alanda katma değer yaratmak amacıyla yatırımlarımıza devam ediyoruz. Bu doğrultuda, güneş enerjisi santralleriyle enerji üretimine katkı sağlamak üzere Şanlıurfa'da önemli bir adım attık. Şanlıurfa'nın güneşlenme süresi açısından avantajlı konumu ve yenilenebilir enerji potansiyeli, bizi burada yatırım yapmaya yönlendirdi. Toplamda 250.000 metrekarelik bir alana kurulan iki adet güneş enerjisi santraliyle, hem kendi enerji ihtiyacımızı karşılamayı hem de çevreye katkı sağlamayı hedefliyoruz. İki santralimizde bulunan 31.174 panel ile bir yılda 6.000 hanenin elektriğine eş değer, yaklaşık 30 GWh/y enerji üretimini hedefliyoruz. Projenin temel amaçlarından biri, sürdürülebilir enerji kaynağı oluşturarak 2024 yılında bünyemizdeki enerji tüketiminin bir kısmını karşılamak; 2025 ve sonrasında ise kendi kendine yetebilen sürdürülebilir bir enerji sistemi kurmaktır. Bu güneş enerjisi yatırımıyla genel merkezimiz, fabrikamız ve cadde mağazalarımızın enerji tüketiminin %33'ünü karşılamayı amaçlıyoruz. Bu projenin sadece ekonomik faydaları değil, aynı zamanda çevresel etkileri de büyük önem taşımaktadır. Güneş enerjisi santralleriyle, yıllık yaklaşık 12.907,63 ton CO<sub>2</sub>e karbon salımının azaltılmasını öngörüyoruz. Bu sayede, hem şirketimiz hem de bölge için daha temiz bir çevre ve daha sürdürülebilir bir gelecek hedefliyoruz. Gelecekte de yenilenebilir enerji kaynaklarına olan yatırımlarımızı artırarak, çevreye duyarlı bir iş modeli oluşturma çabalarımızı sürdüreceğiz.

20  
Milyon \$  
Yatırım

31.174  
Adet  
Panel

233.745  
m<sup>2</sup>  
Alan

Yıllık tüketimimizin  
%33  
'ünü  
GES ile  
Üretilmesi

12.907,63  
ton CO<sub>2</sub>e  
Karbon Salımının  
Önüne Geçilmesi

Yıllık  
29.402.342  
Kwh/y  
Enerji Üretimi

## Enerji Ölçüm ve Klima Otomasyonu Projesi

Enerji Ölçüm Projesi ile, mağazalarda kullanılan enerjinin saat bazında detaylı bir şekilde raporlanmasını sağlıyoruz. Bu proje ile, enerjinin mesai dışında minimum seviyede kullanılmasını, gün içindeki tüketimin geçmiş dönemlere göre izlenerek potansiyel aşırı tüketimlerin belirlenmesini ve oluşabilecek reaktif ve kapasitif cezaların önceden tespit edilmesini hedefliyoruz.



Enerji tüketiminde  
**%15**  
'lik azalma

Projemiz ile başlangıçta %16-17 olan mesai dışı enerji kullanımını %7'ye indirerek ve gün içinde sağlanan enerji tasarrufuyla toplam enerji tüketiminde %15'lik bir azalma sağlayarak olumlu etkiler yaratıyoruz.

2022 yılında başlattığımız Klima Otomasyonu Projesi'nde mağazalarda kullanılan klimaların, ısı sensörleri aracılığıyla ortam sıcaklığına duyarlı şekilde otomatik olarak devreye girmesini sağlıyoruz. Bu proje ile klimaların hatalı ve gereksiz kullanımını önleyerek enerji tüketiminde önemli ölçüde tasarruf sağlamayı amaçlıyoruz. Klima Otomasyonu Projemiz yurt içi mağazalarımızın %76'sında aktif olarak devam ediyor.

## Atık ve Su Yönetimi

Çevresel sorumluluklarımızın bilinciyle hayata geçirdiğimiz Sıfır Atık Projesi ile atıkları kaynağında ayrıştırarak doğru proseste değerlendirilmelerini sağlıyoruz. Tüm birimlerde kaynakları daha verimli kullanmayı ve atık oluşumunu minimize etmeyi hedefliyoruz. İş Güvenliği ve Çevre Müdürlüğü'müzün destekleriyle tüm depolarımızda yasal mevzuata uygun şekilde sıfır atık uygulamalarını hayata geçirdik. Sertifikalı firmalar aracılığıyla 34.160 kg atığı geri dönüşüme gönderdik ve şirket için dögüsel uygulamaları destekledik.

Çalışmalarımız sonucunda, Sıfır Atık Projesi ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından "Sıfır Atık Belgesi" almaya hak kazandık.



**34.160**  
kg

atık geri dönüşüme gönderildi.



## Ambalaj Atıklarını Yeniden Kullanma Projesi

2022'de başlattığımız "Ambalaj Atıklarını Yeniden Kullanma" projemizle offline depolardan gelen sezon sonu iade ürün kolilerini elleçleyerek stoklara yeniden kazandırıyoruz. Online depolarda ise kapakları stoklama amacıyla kesilen kolileri, üzerlerine kapladığımız plastik materyallerle mağazalara tekrar gönderiyoruz. Senelik 31.403 kg ambalaj atığını bu proje kapsamında yeniden kullanarak tasarruf sağladık. Bu sayede şirket içi dögüsel ekonomi projelerine destek olduk.



## E-Atık Projesi

Türkiye Otistiklere Destek Vakfı (TODEV) iş birliğiyle hayata geçirilen e-atık projesi ile elektronik atıkların geri dönüşümü yoluyla otizmli bireylere destek sağlıyoruz. Genel merkezimizde bulunan e-atık toplama kutusu aracılığıyla toplanan atıkların geri dönüşümü sayesinde otizmli bireylere destek oluyoruz. Geri dönüşüm ile yaratılan gelirle otizmli bireylerin hayatını kolaylaştıracak sandalye, cihaz vb. ihtiyaçları temin ediyoruz. Proje ile otizm ve geri dönüşüm konusunda şirket içi farkındalığımızı artırıyoruz.



## Bez Alışveriş Poşeti Uygulaması

Bez alışveriş poşeti kullanımı projesi kapsamında müşterilerimize bez çanta seçeneği sunuyoruz. Proje ile plastik poşet kullanımını azaltarak çevreye olan olumsuz etkiyi azaltıyoruz. Global operasyonlarımızda yıllık ortalama 40 milyon plastik poşet atığını önleyerek çevreye olan katkımızı artırıyoruz.



## Plastik Kasa Projesi

Mağaza açılışlarında çevresel etkiyi azaltmak adına geleneksel karton koliler yerine plastik kasalar kullanıyoruz. Bu plastik kasalar geleneksel karton kolilere kıyasla daha fazla kullanılabilir. Mağaza açılışında kullanılan kasalar toplanarak yeniden kullanılıyor. Bir mağazada hayata geçirilen bu uygulamayı daha geniş bir kapsama yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.



## Su Sebili Projesi

Su tüketimimizin önemli kısmı temizlik ve içme suyu ihtiyacı için genel merkez ve mağazalarımızda yapılmaktadır. Mağazalarımızdaki çalışma arkadaşlarımızın içme suyu ihtiyacını karşılamak ve depolama sorunlarını çözmek adına 2021 yılında su sebili projemizi başlattık. Mağazalarımızda içme suyu teminini sağlamak için arıtmalı su sebilleri kullanıyoruz. Bu yaklaşımla, damacana suyunun stoklanmasıyla ilgili operasyonel zorlukları aşıyor ve suyun ambalajlanması ve taşınması ile ilişkilendirilen yakıt tüketimi ve atık oluşumunu azaltıyoruz.

# Biyoçeşitlilik

FLO GROUP olarak, doğaya ve biyoçeşitliliğe verdiğimiz önemi her zaman en üst düzeyde tutuyoruz. Doğal yaşamın ve ekosistemlerin korunması, sadece şirketimizin değil, tüm insanlığın ortak sorumluluğudur ve bu sorumluluğun bilinciyle hareket etmeye devam ediyoruz.

Bu doğrultuda, çevre bilinci ve küresel ısınma gibi konuları içeren eğitimler düzenliyoruz. 2023 yılında Çevre Bilinci eğitimimiz ile 804 çalışma arkadaşımıza toplamda 804 saatlik eğitim sunduk. Ayrıca, iklim değişikliği ile mücadele ve sürdürülebilirlik ilkeleri konusunda sürekli olarak bilgi paylaşımı yapıyor ve bu konuların önemini vurguluyoruz. Ürünlerimizin tasarımından üretimine, dağıtımından ambalajlamasına kadar olan süreçlerde çevreye duyarlı uygulamaları benimsiyoruz ve karbon ayak izimizi azaltmak için uygulamalar geliştiriyoruz. Sürdürülebilir malzemelerin kullanımını teşvik ediyor, atıkların azaltılması ve geri dönüşümü konularında sürekli olarak iyileştirmeler yapıyoruz. FLO GROUP olarak biyoçeşitliliği korumak ve çevre dostu uygulamaları teşvik etmek adına tüm çalışma arkadaşlarımızla birlikte hareket ediyoruz. Gelecek nesillere daha temiz bir çevre bırakmak ve üzerimize düşen sorumluluğu yerine getirmek için kararlılıkla çalışmaya devam edeceğiz.







# **Açıklamalar ve Diğer Bilgilendirmeler**

# ÜYELİK VE İŞ BİRLİKLERİ

İş Dünyası Toplulukları		İlgili Çalışmalarımız
Birleşmiş Markalar Derneği	Birleşmiş Markalar Derneği, Türkiye'nin önde gelen markalarını bir araya getirerek sektörde iş birliği ve bilgi paylaşımını teşvik eden bir platformdur.	Üyelik
Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri	UN WEPs prensiplerine bağlı kalarak, kadınların iş yaşamındaki güçlenmelerini destekliyor ve cinsiyet eşitliği konusunda taahhütte bulunuyoruz.	Üyelik
Brands for Good Hareketi	Brands for Good Hareketi, markaları sürdürülebilirlik ve toplumsal sorumluluk alanlarında ilerlemeye teşvik eden bir harekettir.	Üyelik
Ecording	Ecording, küresel iklim krizine karşı sürdürülebilir, inovatif ve teknolojik çözümler geliştiren sosyal girişimdir.	Lumberjack İş Birliği
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği	İş dünyasında sürdürülebilir kalkınma ilkelerine olan bağlılığımızı göstermek ve bu alanda en iyi uygulamaları takip etmek amacıyla iş dünyası ve sürdürülebilir kalkınma derneğine üyeliğimizi sürdürmekteyiz.	Üyelik
Sales Network Sürdürülebilirlik Komitesi	Sales Network Sürdürülebilirlik Komitesi, satış ağlarında sürdürülebilirlik ilkelerini benimseyerek iş pratiklerini iyileştirmeyi amaçlamaktadır.	Üyelik, FLO yöneticileri komitede mentör olarak yer almaktadır.
Sürdürülebilir Kalkınma Derneği Duyarlı Ol! Projesi (do!)	Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'nin 'Duyarlı Ol!' projesi, toplumda çevresel ve sosyal farkındalık oluşturarak sürdürülebilir bir gelecek için eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri düzenlemeyi amaçlamaktadır.	Katılımcı
Sürdürülebilirlik Akademisi	Sürdürülebilirlik Akademisi, çevresel ve sosyal etki yaratmak için eğitim ve bilgi paylaşımını teşvik eden bir platformdur.	Üyelik
UN Global Compact	FLO GROUP olarak Birleşmiş Milletler Global Compact imzacılığı ile, iş dünyasında sürdürülebilirlik ve toplumsal sorumluluk konusunda bağlılığımızı taahhüt etmekteyiz.	Üyelik
Teknolojide Kadın Derneği	Teknolojide Kadın Derneği, teknoloji sektöründe insan çeşitliliğini artırmak adına çalışmalar düzenlemektedir.	Üyelik
<b>Akademik Paydaşlarımız</b>		<b>İş Birliği</b>
Bahçeşehir Üniversitesi	BAU Sosyal Etki ve Sorumluluk Araştırma ve Uygulama Merkezi sosyal etki ve sorumluluk alanına yönelik olarak ortaya koyabileceği katkının ve ilgili tüm süreçlerin sistematik olarak planlanması, yürütülmesi ve değerlendirilmesi ihtiyacını karşılar.	Sürdürülebilirlik 101 Eğitimleri
UN CIFAL	UN CIFAL, Birleşmiş Milletler'in eğitim ve yetkinlik geliştirme merkezlerinden biridir ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerini desteklemektedir.	Sürdürülebilirlik 101 Eğitimleri
<b>Sivil Toplum Kuruluşları</b>		<b>İş Birliği</b>
Anne ve Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV)	Anne ve Çocuk Eğitim Vakfı, annelerin ve çocukların eğitimine destek sağlayarak toplumsal kalkınmaya katkıda bulunan bir vakıftır.	AÇEV Babalar Günü Programı
İhtiyaç Haritası	İhtiyaç Haritası, toplumda ihtiyaç sahiplerini belirleyerek yardım kuruluşlarının çalışmalarını koordine eden bir platformdur.	Deprem yardımları ve programları

## Paydaşlarla İletişim

Paydaş Grubu	İletişim Kanalları
Müşteriler	Satış noktaları (mağazalar, marka online kanalları, pazar yerleri), dijital kanallar, çağrı merkezi, memnuniyet araştırmaları, basın yansımaları
Ofis çalışanları	FLO Connect ve diğer iç iletişim kanalları (CEO'ya sor, CEO Coffee Talks, Çalışan Mutluluğu Takımı Çalışmaları), dijital kanallar, bilgilendirme e-postaları, Great Place to Work anketi, gönüllülük aktiviteleri, sosyal kulüpler, diğer iç projeler
Mağaza çalışanları	FLO Connect ve diğer iç iletişim kanalları (CEO'ya sor, CEO Coffee Talks, Çalışan Mutluluğu Takımı Çalışmaları), dijital kanallar, bilgilendirme e-postaları, Great Place to Work anketi, saha ziyaretleri (rutin ziyaretler, mağazacılar günü ziyaretleri, Bayramda FLO'lular Bir Arada projesi)
Üretim tesis çalışanları	Denetimler, tedarikçi buluşmaları, eğitimler, saha ziyaretleri, FLO Connect ve diğer iç iletişim kanalları (CEO'ya sor, CEO Coffee Talks, Çalışan Mutluluğu Takımı Çalışmaları), dijital kanallar, bilgilendirme e-postaları, Great Place to Work anketi, gönüllülük aktiviteleri
Tedarikçiler	Denetimler, tedarikçi buluşmaları, eğitimler, saha ziyaretleri, dijital kanallar
Medya	Basın toplantıları ve lansmanlar, özel haber ve röportajlar, basın bültenleri, dijital kanallar
Sivil Toplum Kuruluşları	Sosyal sorumluluk projeleri, toplantı ve çalışma gruplarına katılım, seminerler ve konferanslar, dijital kanallar
Akademik Paydaşlar	Eğitimler, staj programları, kariyer günleri, konferanslar, sektörel projeler, dijital kanallar

## GRI İÇERİK ENDEKSİ



CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2024

Content Index –Essentials Service (İçerik Endeksi - Temel Hizmeti) kapsamında GRI Services, GRI içerik endeksinin GRI Standartlarına uygun, raporlama gereklilikleriyle tutarlı bir şekilde sunulduğunu ve endekste bilgilerin paydaşlar için açık bir şekilde sunulduğunu ve erişilebilir olduğunu incelemiştir. Hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Kullanım Beyanı	FLO Mağazacılık ve Pazarlama A.Ş. (FLO Group), 1 Ocak - 31 Aralık 2023 dönemi için GRI Standartlarına uygun olarak raporlama yapmıştır.
Kullanılan GRI 1	GRI 1: Temel Esaslar 2021
Kullanılan GRI Sektör Standardı	Grup yapılarına ilişkin sektör standardı henüz hazırlanmadığı için herhangi bir sektör standardı kullanılmamıştır.

### GRI 2: GENEL BİLDİRİMLER 2021

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
<b>Kuruluş ve raporlama uygulamaları</b>			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	GRI 2-1	Organizasyonel detaylar	FLO Group Hakkında, sayfa11-12 Finansal Göstergeler, sayfa 16-19 Bir Bakışta FLO Group, sayfa 21
	GRI 2-2	Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Markalarımız, sayfa 33-35
	GRI 2-3	Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim noktası	Rapor hakkında, sayfa 8
	GRI 2-4	Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	Rapor hakkında, sayfa 8
	GRI 2-5	Dış güvence	Rapor hakkında, sayfa 8
<b>Faaliyetler ve işçiler</b>			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	GRI 2-6	Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	FLO Group Hakkında, sayfa 11
	GRI 2-7	Çalışanlar	Performans Tabloları, sayfa 105-107
	GRI 2-8	Çalışan olmayan işçiler	Performans Tabloları, sayfa 108

Yönetişim			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	GRI 2-9	Yönetişim yapısı ve kompozisyonu	FLO Group'ta Yönetim Yapısı, sayfa 26-27
	GRI 2-10	En yüksek yönetim organına aday gösterilmesi ve seçilmesi	Gizlilik kısıtlaması - Bu bilgi, gizlilik sınırlamaları nedeniyle paylaşılamamaktadır. Yönetim kurulu üyelerinin aday gösterilmesi ve seçilme süreci, kurum içi protokoller gereği kamuya açıklanmamaktadır.
	GRI 2-11	En yüksek yönetim organının başkanı	FLO Group'ta Yönetim Yapısı, sayfa 26
	GRI 2-12	Etki yönetiminin denetlenmesinde en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa 40
	GRI 2-13	Etkilerin yönetilmesi için sorumluluk delegasyonu	Komite ve Çalışma Gruplarımız, sayfa 40-43
	GRI 2-14	Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa 40
	GRI 2-15	Menfaat çatışması	Etik ve Uyum, sayfa 62
	GRI 2-16	Kritik endişelerin iletilmesi	Etik ve Uyum, sayfa 62
	GRI 2-17	En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	FLO Group'ta Yönetim Yapısı, sayfa 26-27
	GRI 2-18	En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Bilgi Mevcut Değil / Tamamlanmamış. Yönetim kurulu seviyesinde performans değerlendirilmesi yapılmamıştır. Bu sebeple performans değerlendirmesi sonuçları bulunmamaktadır. Ancak, bu konuda önümüzdeki üç sene içerisinde bir çalışma başlatılması planlanmaktadır ve daha sonra performans değerlendirme süreçlerinin oluşturulması hedeflenmektedir.
	GRI 2-19	Ücretlendirme politikaları	Ücretlendirme ve Yan Haklar, sayfa 67

GRI 2: Genel Bildirimler 2021	GRI 2-20	Ücret belirleme süreci	Ücretlendirme ve Yan Haklar, sayfa 67		
	GRI 2-21	Yıllık toplam tazminat oran	-	Gizlilik kısıtlaması - Yıllık toplam tazminat oranı gizlilik gerekçeleri nedeniyle açıklanmamaktadır. Tazminat politikaları, şirketin iç düzenlemeleri doğrultusunda, ticari sır olarak değerlendirildiği için korunmakta ve kamuya açık verilmemektedir.	
<b>Strateji, politikalar ve uygulamalar</b>					
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	GRI 2-22	Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Stratejimiz, sayfa 45		
	GRI 2-23	Politika taahhütleri	FLO Kurumsal Yönetim Sistemleri Politikalarımız Politikalarımız, sayfa 36 Herkes için FLO Group, sayfa 56 İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 72 Müşteri Bilgi Güvenliği, sayfa 82 Çevresel Yönetim, sayfa 92		
	GRI 2-24	Politika taahhütlerinin uygulanması	FLO Kurumsal Yönetim Sistemleri Politikalarımız Komite ve Çalışma Gruplarımız, sayfa 40-43		
	GRI 2-25	Olumsuz etkileri düzeltmeye yönelik süreçler	Etik ve Uyum, sayfa 62		
	GRI 2-26	Öneri alma ve kaygıların dile getirme mekanizmaları	Etik ve Uyum, sayfa 62 Performans Tabloları, sayfa 110		
	GRI 2-27	Yasa ve yönetmeliklere uygunluk	Etik ve Uyum, sayfa 62		
	GRI 2-28	Dernek üyeliği	Üyelik ve İş Birlikleri, sayfa 98		
	<b>Paydaş analizi</b>				
	GRI 2: Genel Bildirimler 2021	GRI 2-29	Paydaş analizi yaklaşımı	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46-47 Paydaşlarla İletişim, sayfa 99	
		GRI 2-30	Toplu iş sözleşmeleri	Şirketimizde toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	

ÖNCELİKLİ KONULAR			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-1	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46
	GRI 3-2	Öncelikli konuların listesi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46
Öncelikli Konu: EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 47
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	GRI 405-1	Yönetim kurulu organları ve çalışanlarının çeşitliliği	Performans Tabloları, sayfa 106
Öncelikli Konu: KALİTE VE ÜRÜN GÜVENLİĞİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 47
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	GRI 416-1	Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Ürün Güvenliği, sayfa 83 Not: Tüm ürün grupları ürün güvenliği açısından değerlendirilmektedir.
	GRI 416-2	Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkilerine ilişkin uyumsuzluk olayları	Ürün Güvenliği, sayfa 83 Not: Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir.
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	GRI 417-1	Ürün ve hizmet bilgi ve etiketleme gereksinimleri	Ürün Güvenliği, sayfa 83
	GRI 417-2	Ürün ve hizmet bilgi ve etiketleme uyumsuzluğu olayları	Ürün Güvenliği, sayfa 83
Öncelikli Konu: SU, ATIK SU VE KİMYASAL YÖNETİMİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Önceliklendirme Analizi, sayfa 47

Öncelikli Konu: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	GRI 403-1	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 72-73
	GRI 403-2	Tehlike tanımlama, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 72-74
	GRI 403-3	İş sağlığı hizmetleri	Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti, sayfa 64 İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 67, 73
	GRI 403-4	Çalışan katılımı, danışma ve iş sağlığı ve güvenliği konusunda iletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 73
	GRI 403-5	Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 74
	GRI 403-6	Çalışan sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 73
	GRI 403-7	İş ilişkileri aracılığıyla doğrudan bağlantılı meslek sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve hafifletilmesi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 73
	GRI 403-8	Bir iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi tarafından kapsanan çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 72
	GRI 403-9	İşle ilişkili yaralanmalar	Performans Tabloları, sayfa 107-108
	GRI 403-10	İşle ilişkili sağlık sorunları	Performans Tabloları, sayfa 107-108
Öncelikli Konu: İŞ ETİĞİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46

GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	GRI 205-1	Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	Etik ve Uyum, sayfa 62	
	GRI 205-2	Yolsuzluk politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Not: FLO Akademi sistemi içerisinde çalışanlarımıza yolsuzlukla mücadele temalı eğitimler verilmektedir.	
	GRI 205-3	Onaylanmış yolsuzluk olayları ve alınan önlemler	Etik ve Uyum, sayfa 62 Not: İhbar kanallarımıza 2023 yılında yolsuzlukla mücadele konusunda bildirim gelmemiştir.	
<b>Öncelikli Konu: MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ</b>				
GRI Standardı		Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	GRI 418-1	Müşteri gizliliği ihlalleri ve müşteri verilerinin kayıpları hakkında doğrulanan şikayetler	Performans Tabloları, sayfa 110 Not: Herhangi bir ihbar bulunmamaktadır.	
<b>Öncelikli Konu: ATIK VE AMBALAJ YÖNETİMİ</b>				
GRI Standardı		Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46	
GRI 306: Atıklar 2020	GRI 306-1	Atık oluşumu ve önemli atıkla ilişkili etkiler	Atık ve Su Yönetimi, sayfa 94	
	GRI 306-2	Önemli atıkla ilişkili etkilerin yönetimi	Atık ve Su Yönetimi, sayfa 94	
	GRI 306-3	Oluşan atık	Performans Tabloları, sayfa 109	
	GRI 306-4	Atığın bertaraf edilmesinden kaçınılan atık	Atık ve Su Yönetimi, sayfa 94	
<b>Öncelikli Konu: MALZEME VE HAMMADDE YÖNETİMİ</b>				
GRI Standardı		Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli konuları belirleme süreci	Önceliklendirme Analizi, sayfa 46	

GRI 301: Malzemeler 2016	GRI 301-1	Ağırlık veya hacim bazında kullanılan malzemeler	Performans Tabloları, sayfa 109	
	GRI 301-2	Geri dönüştürülmüş girdi malzemelerinin kullanımı		Bilgi Mevcut Değil / Tamamlanmamış. 2023 yılı içerisinde kullanılan toplam malzeme kütlesi içindeki geri dönüştürülmüş malzeme oranı 2023 yılı sonunda kaydedilmeye başlandı için hesaplanamamıştır. 2023 yılı için bu oran mevcut değildir. 2024 yılında bu oranın açıklanması planlanmaktadır.
	GRI 301-3	Kurtarılan ürünler ve ambalaj malzemeleri	Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz, sayfa 48	
<b>Öncelikli Konu: ÇALIŞANLAR VE TEDARİK ZİNCİRİNDE İNSAN HAKLARI</b>				
GRI Standardı		Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	FLO GROUP İnsan Hakları Politikası	
GRI 401: İstihdam 2016	GRI 401-1	Yeni işe alınan çalışanlar ve işten ayrılan çalışanlar	Performans Tabloları, sayfa 106	
	GRI 401-3	Anne-baba izni	Performans Tabloları, sayfa 107	
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	GRI 408-1	Çocuk işçilik olaylarına önemli risk altındaki işletmeler ve tedarikçiler	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 89	
GRI 409: Zorla veya Zorunlu Çalışma 2016	GRI 409-1	Zorla veya zorunlu çalışma olaylarına önemli risk altındaki işletmeler ve tedarikçiler	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 89	
<b>Öncelikli Konu: TOPLUMSAL GELİŞİM VE FAYDA</b>				
GRI Standardı		Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Toplumsal Kalkınma ve Ortaklıklar, sayfa 77-79	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	GRI 413-1	Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmesi ve geliştirme programları olan işletmeler	Toplumsal Kalkınma ve Ortaklıklar, sayfa 7	

Öncelikli Konu: ÇALIŞAN EĞİTİMİ VE GELİŞİMİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışan Gelişimi, sayfa 68-70
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	GRI 404-1	Çalışan başına yılda ortalama eğitim saatleri	Performans Tabloları, sayfa 107
	GRI 404-2	Çalışan becerilerini geliştirme ve geçiş yardım programları	Çalışan Gelişimi, sayfa 68-70
Öncelikli Konu: TEDARİK ZİNCİRİ EĞİTİMİ, YÖNETİMİ VE DENETİMLERİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 88-89
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	GRI 204-1	Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 88
GRI 308: Tedarikçi Çevresel Değerlendirme 2016	GRI 308-1	Çevresel kriterler kullanılarak ele alınan yeni tedarikçiler	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 88-89
	GRI 308-2	Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 88-89
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirme 2016	GRI 414-1	Sosyal kriterler kullanılarak ele alınan yeni tedarikçiler	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 88-89
	GRI 414-2	Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 88-89
Öncelikli Konu: TEDARİK ZİNCİRİ EĞİTİMİ, YÖNETİMİ VE DENETİMLERİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Dünya için FLO Group, sayfa 92-94

GRI 302: Enerji 2016	GRI 302-1	Kuruluş içinde enerji tüketimi	Performans Tabloları, sayfa 109
	GRI 302-3	Enerji yoğunluğu	Performans Tabloları, sayfa 109
	GRI 302-4	Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji ve Sera Gazı Emisyonları Yönetimi, sayfa 93
	GRI 302-5	Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	Enerji ve Sera Gazı Emisyonları Yönetimi, sayfa 94
	GRI 305-1	Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Performans Tabloları, sayfa 109
GRI 305: Emisyonlar 2016	GRI 305-2	Dolaylı (Kapsam 2) enerji kaynaklı sera gazı emisyonları	Performans Tabloları, sayfa 109
	GRI 305-3	Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	Performans Tabloları, sayfa 109
	GRI 305-4	Sera gazı emisyon yoğunluğu	Performans Tabloları, sayfa 109
	GRI 305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz, sayfa 48
	Öncelikli Konu: YETENEK YÖNETİMİ VE ÇALIŞMA KOŞULLARI		
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Yetenek Yönetimi, sayfa 63
Öncelikli Konu: SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME VE İŞ MODELİ			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa 40 Sürdürülebilirlik Stratejimiz, sayfa 45
Öncelikli Konu: DÖNGÜSEL EKONOMİ VE ÜRÜN TASARIMI			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa 40 Sürdürülebilirlik Stratejimiz, sayfa 45
Öncelikli Konu: BİLGİ GÜVENLİĞİ VE GİZLİLİK			
GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	FLO Bilgi Güvenliği Politikası

**Öncelikli Konu: ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti, sayfa 64

**Öncelikli Konu: AR-GE VE İNOVASYON**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Dijitalleşme ve İnovasyon, sayfa 90-91

**Öncelikli Konu: DİJİTALİZASYON**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Müşteri Odaklı Projeler, sayfa 86-87 Dijitalleşme ve İnovasyon, sayfa 90-91

**Öncelikli Konu: ERİŞİLEBİLİRLİK VE SATIN ALINABİLİRLİK**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Müşteri İletişimi, sayfa 80-81

**Öncelikli Konu: İSTİHDAM**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Yetenek Yönetimi, sayfa 63 Performans Tabloları, sayfa 106

**Öncelikli Konu: BİYOÇEŞİTLİLİK**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3-3	Öncelikli Konuların Yönetimi	Biyoeşitlilik, sayfa 95

**DİĞER KONULAR****Ekonomik Performans**

GRI Standardı	Bildirim Adı	Bildirim Yeri/ Direkt Cevaplar	Verilmeyen bilginin açıklaması
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	GRI 201-1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Finansal Göstergeler, sayfa 16-18
	GRI 201-2	İklim değişikliğinden kaynaklanan finansal etkiler ve diğer riskler ve fırsatlar	Risk Yönetimi, sayfa 44

**WEPs REFERANSLARI**

İlkeler	Raporun İlgili Bölümü
Prensip 1: Toplumsal cinsiyet eşitliği için üst düzey kurumsal liderlik sağlanması	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Komitesi, sayfa 40
Prensip 2: Tüm kadın ve erkeklere iş yaşamında adil davranılması, insan haklarına ve ayırım yapmama ilkesine saygı gösterilmesi, bu ilkelerin desteklenmesi	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası
Prensip 3: Tüm kadın ve erkek çalışanların sağlık, güvenlik ve refahının sağlanması	Çalışan Esenliği, sayfa 64
Prensip 4: Kadınların eğitim, kurs ve profesyonel gelişim olanaklarının desteklenmesi	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Uyum, sayfa 52 Çalışan Gelişimi, sayfa 68-70
Prensip 5: Kadınların güçlenmesi için girişimci gelişimi, tedarik zinciri ve pazarlama yöntemlerinin uygulanması	Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık, sayfa 57
Prensip 6: Toplumsal girişimler ve savunuculuk çalışmalarıyla eşitliğin teşvik edilmesi	Üyelik ve İş Birlikleri, sayfa 98
Prensip 7: Toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin elde edilen başarıların değerlendirilmesi ve halka açık raporlanması	Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık, sayfa 57

# PERFORMANS TABLOLARI

## Sosyal Performans Göstergeleri

Cinsiyete ve Kategoriye Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam çalışan sayısı	4.742	6.983	6.365	8.286	6.865	8.085
Genel merkez çalışan sayısı	557	938	763	1.085	1.107	803
Mağazalar çalışan sayısı	3.424	3.850	4.207	4.385	4.761	4.326
Üretim tesisleri çalışan sayısı	181	1.635	256	1.756	149	1.438
Engelli çalışanlar	31	199	37	223	49	232
IT çalışanları	32	103	37	130	48	147
30 yaş altı	3.783	4.314	4.858	4.900	5.524	5.136
30-50 yaş arası	939	2.556	1.471	3.218	1.312	2.849
50 yaş üstü	20	113	36	168	29	100
Satış gibi gelir getiren pozisyonlardaki çalışan sayısı	4.025	4.462	4.781	4.959	5.885	5.534
Yıllık toplam çalışan sayısı	11.725		14.651		14.950	

Çalışma Şekline Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Tam zamanlı	3.074	5.615	4.220	6.700	4.195	6.199
Yarı zamanlı	1.685	1.351	2.131	1.600	2.711	1.845

Çalışma Konumuna Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yurtiçi	4.162	6.423	5.226	7.226	5.713	6.871
Yurtdışı	575	565	1.101	988	1.155	1.211

Çalışma Yılına Göre Çalışan Sayısı	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl	4.283	5.520	5.481	6.199	6.210	6.380
5-10 yıl	402	1.329	809	1.867	595	1.494
10 yıl ve üzeri	65	126	77	218	71	200

	Birim	2021		2022		2023	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yönetici Ünvanına Sahip Çalışan Sayısı (Müdür ve üzeri pozisyonlar olarak belirlenmiştir.)	kişi	71	255	123	305	154	321
	Kadın çalışan oranı (%)	%21,8		%28,7		%32,4	
Müdür ve Kıdemli Müdür Yönetici sayısı	kişi	60	189	99	234	132	252
	Kadın çalışan oranı (%)	%24,1		%29,7		%34,4	
Direktör Yönetici Sayısı	kişi	11	48	23	57	21	53
	Kadın çalışan oranı (%)	%18,64		%28,75		%28,38	
Genel müdür yardımcısı ve Genel müdür yönetici sayısı	kişi	0	10	1	11	1	13
	Kadın çalışan oranı (%)	%0,0		%8,3		%7,1	
Yönetim Kurulunda Bulunan Kişi Sayısı	kişi	0	6	0	6	0	6

## Çalışan Yönetimi

Yeni İşe Alınanlar (kişi)	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı	5.766	5.955	5.393	4.962	8.548	7.110
30 yaş altı	5.399	5.477	4.965	4.482	8.053	6.618
30 – 50 yaş arası	359	469	421	466	488	477
50 yaş üstü	8	9	7	14	7	15

Çalışan Devri (kişi)	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	4.127	4.846	4.470	4.432	8.203	7.509
Kendi isteğiyle ayrılan çalışan sayısı	3.800	4.227	3.988	4.198	7.886	6.715
30 yaş altı	3.522	3.835	3.730	3.690	7.337	5.978
30 – 50 yaş arası	275	381	253	490	512	701
50 yaş üstü	3	11	5	18	12	61

Çalışan Devri Oranları %	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	%35	%41	%31	%30	%55	%50
Kendi isteğiyle ayrılan çalışan sayısı	%32	%36	%27	%29	%53	%45
30 yaş altı	%30	%33	%25	%25	%49	%40
30 – 50 yaş arası	%2	%3	%2	%3	%3	%5
50 yaş üstü	%0,03	%0,1	%0,03	%0,1	%0,1	%0,4

Cinsiyete ve Kategoriye Göre Yöneticiler	Kadın Çalışan Oranları		
	2021	2022	2023
Yönetici Ünvanına Sahip Çalışan Sayısı (Müdür ve üzeri pozisyonlar olarak belirlenmiştir.)	%21,8	%28,7	%32,4
Müdür ve Kıdemli Müdür yönetici sayısı	%24,1	%29,7	%34,4
Direktör yönetici sayısı	%18,6	%28,8	%28,4
Genel müdür yardımcısı ve genel müdür yönetici sayısı	%0,0	%8,3	%7,1
Üst düzey yönetimde çalışan sayısı	%0,0	%0,0	%0,0
Yönetim Kurulu	%0	%0	%0

Cinsiyete ve Kategoriye Göre Çalışanlar	Kadın Çalışan Oranları		
	2020	2021	2022
Toplam çalışan sayısı	%40,4	%43,4	%45,9
Genel merkez çalışan sayısı	%37,3	%41,3	%58,0
Mağazalar çalışan sayısı	%47,1	%49,0	%52,4
Üretim tesisleri çalışan sayısı	%10,0	%12,7	%9,4
Engelli çalışanlar	%13,5	%14,2	%17,4
IT çalışan sayısı	%23,7	%22,2	%24,6
30 yaş altı	%46,7	%49,8	%51,8
30-50 yaş arası	%26,9	%31,4	%31,5
50 yaş üstü	%15,0	%17,6	%22,5
Satış gibi gelir getiren pozisyonlardaki çalışan sayısı	%47,4	%49,1	%51,5

Ebeveynlik İzni	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ebeveynlik iznine hak kazanan çalışan sayısı	60	1	36	6	71	12
Ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	60	1	36	6	71	12
Yasal izin ötesine geçen ücretli ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	0	0	0	0	0	0
Ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	43	1	24	6	52	12
Doğum/ ebeveynlik izninden sonra işe dönen ve minimum 12 ay çalışmaya devam eden çalışan sayısı	43	1	24	6	52	12
Ebeveynlik izni (hafta)	16	16	16	16	16	16
Babalık izni (gün)	5	5	5	5	5	5

## Eğitimler -(Global Veri)

Eğitim Saatleri – Toplam	2021	2022	2023
Toplam eğitim saati	51.713	49.902	160.685
Çalışan sayısı	11.725	14.651	14.950
Çalışan başına ortalama eğitim saati	4,41	3,41	10,75

## İSG Verileri

İSG Eğitim Saatleri	2020	2021	2022	2023
Toplam eğitim saati	40.000	42.000	45.000	54.050
Çalışan sayısı	10.039	11.620	13.220	14.818
Çalışan başına ortalama eğitim saati	10	10	10	11

İSG Komite Verileri	2020	2021	2022	2023
İSG'ye ilişkin kurul/komite sayısı	5	4	4	4
Komitenin toplanma sıklığı	5	4	4	4
Temsilci sayısı	5	5	5	5
Temsil edilen çalışan sayısı	1.400	1.500	1.700	1.900
Üye sayısı	8	8	9	8

İş Sağlığı ve Güvenliği Metriği Toplam	2021			2022			2023		
	Toplam Kaza	Gün Kayıplı İş Kazası	Kaza Oranı	Toplam Kaza	Gün Kayıplı İş Kazası	Kaza Oranı	Toplam Kaza	Gün Kayıplı İş Kazası	Kaza Oranı
Merkez	13	2	0,44	22	1	0,18	24	3	0,54
Mağazalar	116	44	1,94	128	47	1,82	197	57	1,95
Fabrikalar	40	15	2,79	99	24	4,83	87	28	4,79
Genel	169	61	1,87	249	72	2,27	308	88	2,42

	İş Sağlığı ve Güvenliği Metriği (Çalışanlar)				Taşeron Çalışanlar
	2020	2021	2022	2023	2023
Günlük çalışma saati	76.800	89.600	105.576	107.688	7,5
Yıllık çalışma saati	20.736.000	24.192.000	28.505.520	29.075.760	749632,5
Kayıtlı iş kazası sayısı <sup>7</sup>	268	169	249	308	16
Önemli iş kazası sayısı <sup>8</sup>	0	0	0	0	0
İş kazası sebebiyle ölüm sayısı	0	0	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0	0	0
Devamsızlık <sup>9</sup>	74	60	96	107	0
Kazadan kaynaklı devamsızlık (gün)	339	234	332	383	0
Meslek hastalığı oranı (ODR) <sup>10</sup>	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>11</sup>	0,0010	0,0007	0,0009	0,0010	0
Devamsızlık oranı (AR) <sup>12</sup>	0,00163	0,00097	0,00116	0,00132	0

<sup>7</sup>Kayıtlı iş kazası oranı = (kaza sayısı / çalışılan toplam saat ) x 1.000.000

<sup>8</sup>Önemli iş kazası sayısı = tedavi sonrası kaza öncesi sağlık durumuna dönülemeyen kazalar

<sup>9</sup>Devamsızlık: Kaybedilen iş gücü toplamı

<sup>10</sup>Meslek hastalığı oranı (ODR) = meslek hastalığı sayısı / toplam çalışan sayısı

<sup>11</sup>Kayıp gün oranı (LDR) =Kayıp çalışma saati / Günlük çalışma süresi

<sup>12</sup>Devamsızlık oranı (AR) = Kaybedilen işgücü saati toplamı / Planlanan işgücü saati toplamı) x 100

## Tedarikçi Denetim İstatistikleri

Tedarikçi rakamları (ürün tedarikçileri)	Birim	2021	2022	2023
Toplam ana tedarikçi sayısı (Direkt olarak FLO'nun ödeme yaptığı)	Adet			48 (Giyim) + 109 (Aksesuar) + 324 (ayakkabı)
Toplam alt tedarikçi sayısı (FLO tedarikçilerinin tedarikçileri)	Adet			223 (Giyim alt)
Toplam yerel (TR) ana tedarikçi sayısı (Direkt olarak FLO'nun ödeme yaptığı)	Adet	284	309	481
Toplam önemli (stratejik / kritik) tedarikçi sayısı (Direkt olarak FLO'nun ödeme yaptığı)	Adet			81(Ayakkabı)
Toplam yeni tedarikçi sayısı	Adet			17 (Ayakkabı)

# Çevresel Performans Göstergeleri

Sera Gazı Emisyonları	Birim	2023
Kapsam 1	ton CO2 e.	2.587,65
Kapsam 2	ton CO2 e.	9.219,05
Kapsam 3	ton CO2 e.	240.682,83
Toplam	ton CO2 e.	252.489,53
Kapsam 3 - Satın alınan mal ve hizmetler	ton CO2 e.	189.120,82
Kapsam 3 - Yakıt ve enerji ile ilgili aktiviteler	ton CO2 e.	1.302,02
Kapsam 3 - Üst akış nakliye ve dağıtım	ton CO2 e.	19.288,30
Kapsam 3 - Operasyonel atıklar	ton CO2 e.	19,07
Kapsam 3 - İş seyahatleri	ton CO2 e.	1.737,76
Kapsam 3 - Personel servisleri	ton CO2 e.	235,10
Kapsam 3 - Üst akış kiralanan varlıklar	ton CO2 e.	14.542,55
Kapsam 3 - Alt akış nakliye ve dağıtım	ton CO2 e.	7,98
Kapsam 3 - Satılan ürünlerin yaşam sonu işlemleri	ton CO2 e.	14.429,24
Sera gazı emisyonları yoğunluğu (Scope 1 + 2, mio TL gelir başına)	ton CO2 e. / mio TL	0,28

Atık Türü	Atık Miktarı (Ton)
Kağıt	861,23
Tehlikeli atık	32,67
Tıbbi atık	0,029
Elektronik atık	1,99

Enerji Kalemi	Birim	2023
Yenilenebilir olmayan yakıt tüketimi	MWh	6.987,24
Yenilenebilir elektrik tüketimi	MWh	0,00
Yenilenebilir olmayan elektrik tüketimi	MWh	21.000,12
Toplam enerji tüketimi	MWh	27.987,35
Enerji yoğunluğu gelir başına	MWh / milyon TL	0,58

## Malzeme Ayak İzi

Malzeme	Birim	Toplam Tüketim
Pamuk	kg	7.730.725,73
Polyester	kg	4.828.082,94
Viskoz	kg	411.226,70
Poliüretan	kg	4.559.593,22
Naylon	kg	489.388,64
EVA	kg	1.715.493,24
Polivinil Klorit	kg	1.067.541,08
Kağıt	kg	4.028.747,80
Deri	kg	2.495.259,55
Jüt	kg	140.162,25
Pirinç (Metal)	kg	197.922,14
Selüloz	kg	138.704,50
Lateks	kg	160.389,86
Gipe	kg	20.400,00
Sentetik kauçuk	kg	1.067.541,08

## Ortaklık Yapısı

	Pay Oranı		
	2021	2022	2023
Mater Footwear B.V	%27	%27	%27
Mehmet Ziylan	%12,38	%12,38	%12,38
Gözde Girişim Sermayesi Yat. Ort. A.Ş.	%11,5	%11,5	%11,5
BİM Birleşik Mağazalar A.Ş.	%11,5	%11,5	%11,5
Aykut Büyükekşi	%11	%11	%11
Mehmet Büyükekşi	%10	%10	%10
Zehra Büyükekşi	%6,38	%6,38	%6,38
Mahmut Uğur Ziylan	%5,38	%5,38	%5,38
Ayşe Erbalcı	%4,38	%4,38	%4,38
Asiye Ziylan	%0,50	%0,50	%0,50

## Müşteri Memnuniyeti

	Birim	2021	2022	2023
Müşteri memnuniyeti anketine katılan müşteri sayısı (Çağrı merkezi memnuniyet anketi)	kişi	-	-	339,060
Müşteri memnuniyeti anketine katılan müşteri sayısı (Chat kanalı memnuniyet anketi)	kişi	-	36,633	90,895
Müşteri Tavsiye Anketi(NPS)-Online	kişi	76,611	145,774	371,553
Müşteri Tavsiye Anketi(NPS)-Offline	kişi	-	-	108,080
Müşteri Tavsiye Anketi(NPS)-ISO	kişi	-	-	16,802

	2020	2021	2022	2023
İhbar kanalına gelen toplam bildirim sayısı	140	94	171	454
Çözümüne kavuşan toplam bildirim sayısı	140	94	165	454
İhbar kanalına gelen etik, çeşitlilik, kapsayıcılık kapsamında değerlendirilen bildirim sayısı	67	40	93	255
Çözümüne kavuşan etik, çeşitlilik, kapsayıcılık konulu ihbar sayısı	67	40	93	255
İhbar kanalına gelen müşteri veri gizliliği kapsamında değerlendirilen bildirim sayısı	0	0	0	0
Çözümüne kavuşan müşteri veri gizliliği konulu ihbar sayısı	0	0	0	0
İhbar kanalına gelen menfaat çatışması kapsamında değerlendirilen bildirim sayısı	0	0	1	1
Çözümüne kavuşan menfaat çatışması konulu ihbar sayısı	0	0	1	1
İhbar kanalına gelen, yolsuzlukla mücadele kapsamında değerlendirilen bildirim sayısı	1	0	0	0
Çözümüne kavuşan yolsuzlukla mücadele konulu ihbar sayısı	1	0	0	0
İhbar kanalına gelen diğer bildirimler	72	54	77	198

# TEŞEKKÜRLER

Raporun hazırlanmasında görev alan kişi ve kuruluşlara katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

**Sürdürülebilirlik Raporlaması Danışmanlığı**  
İmnera Sürdürülebilirlik Hizmetleri

**Daha fazla bilgi için**  
FLO GROUP Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Departmanı  
[surdurulebilirlik@flo.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@flo.com.tr)



**FLO GROUP**  
Her adımda daha ileriye