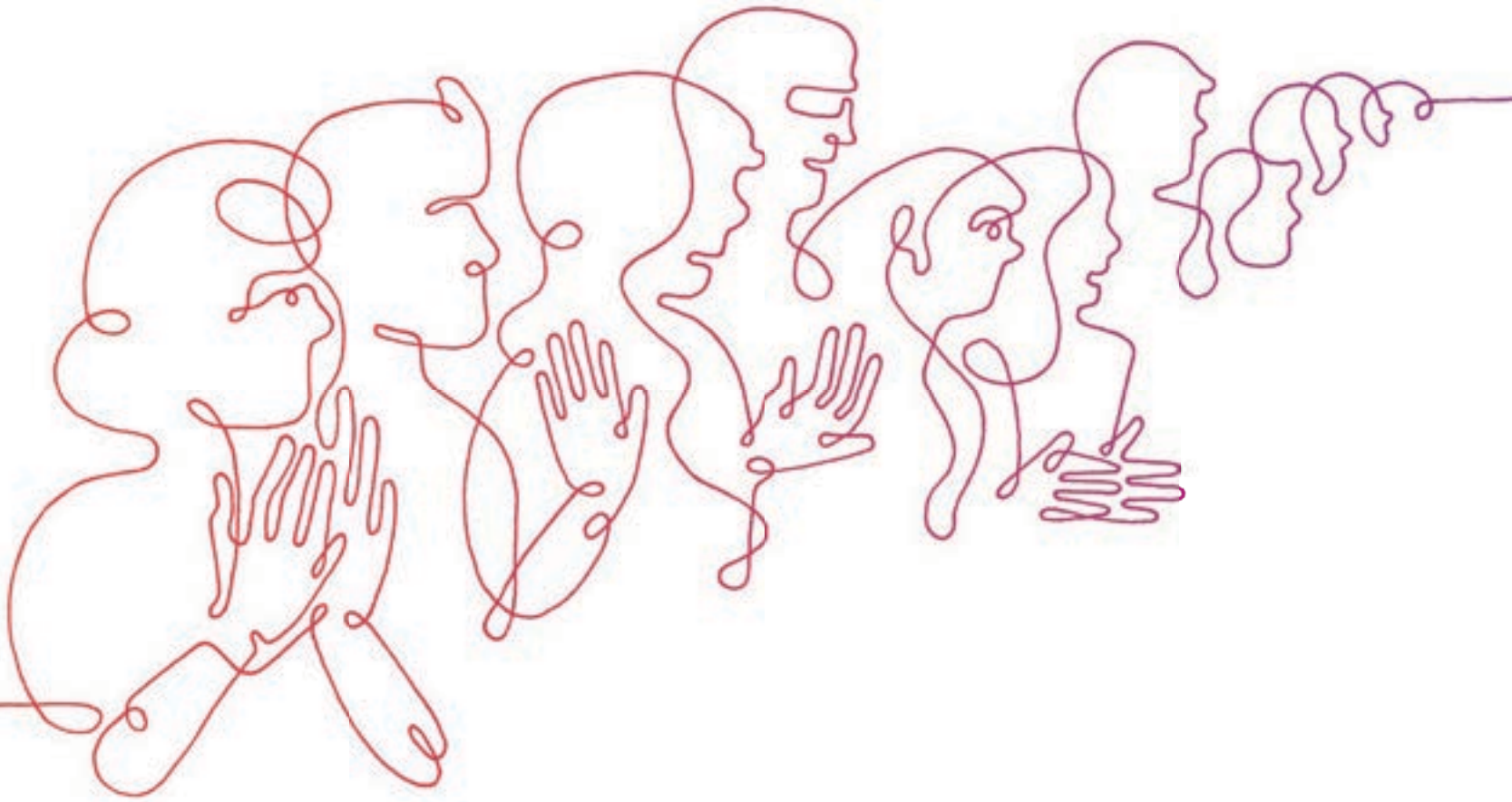
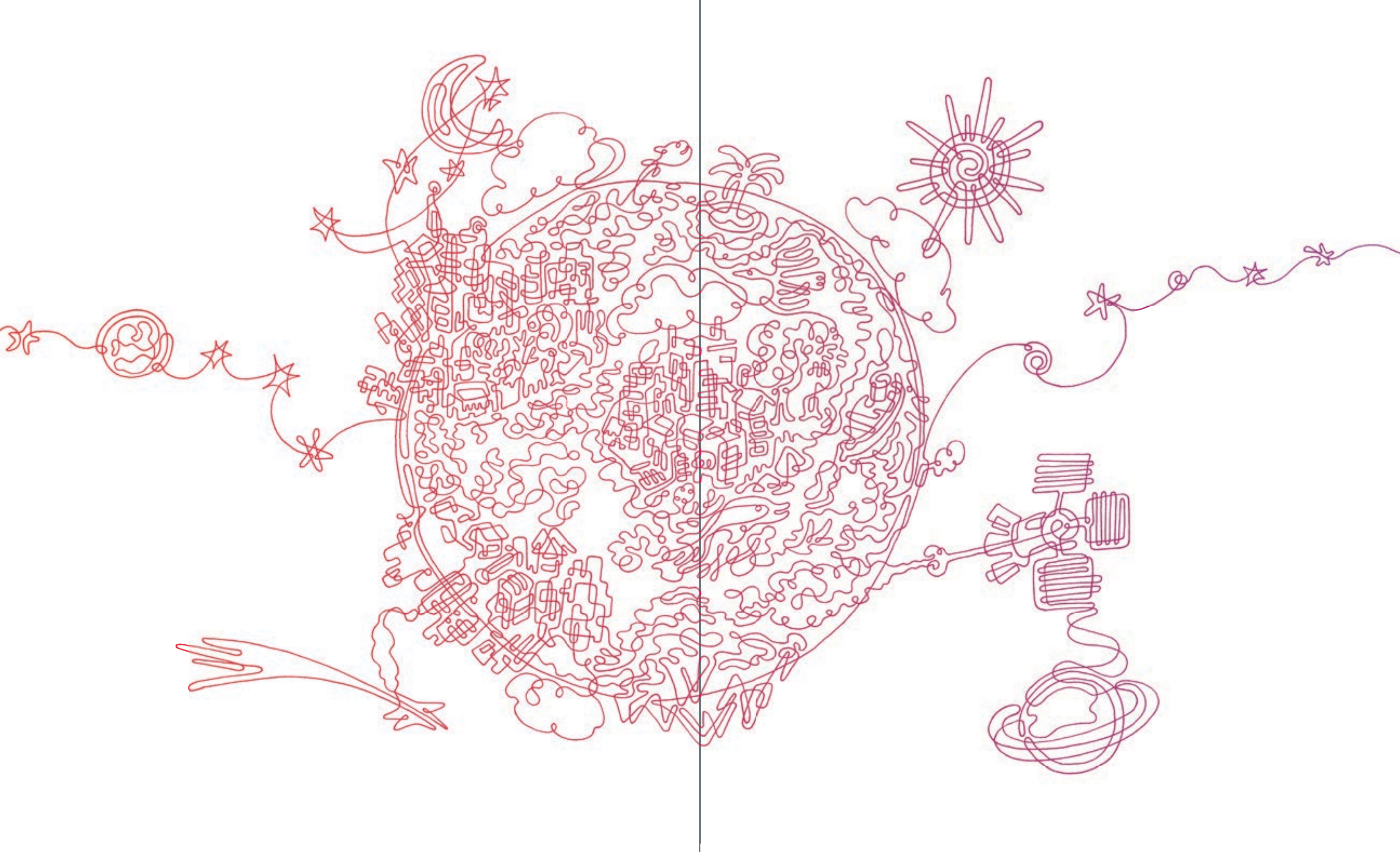


**ZORLU HOLDİNG**  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**  
**RAPORU**  
**2018**





<b>RAPOR HAKKINDA</b>	<b>5</b>
<b>KAPSAM</b>	<b>5</b>
Bir Bakışta Zorlu Holding	5
<b>YÖNETİCİ MESAJLARI</b>	<b>6-9</b>
<b>AKILLI HAYAT 2030</b>	<b>10</b>
Sürdürülebilirlik Yönetimi	12
Sürdürülebilirlik Komitesi Yönetim Yapısı	13
Paydaşlarla Diyalog	16
Öncelikli Konular	16
<b>KURUMSAL YÖNETİM</b>	<b>19</b>
Etik İlkeler, Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele	19
Organizasyon Yapısı	20
Risk Yönetimi	21
Denetim	24
İç Kontrol Sistemi	24
<b>İLHAM VERİYORUZ</b>	<b>25</b>
<b>ÇALIŞANLAR</b>	<b>27</b>
Çeşitlilik	29
Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı	31
Yetenek Yönetimi	32
Çalışan Gönüllülüğü	36
İş Sağlığı ve Güvenliği	36

<b>GÜÇ KATIYORUZ</b>	<b>38</b>
<b>ÇEVRE</b>	<b>40</b>
İklim Değişikliği ve Enerji Verimliliği	42
Çevreye Duyarlı Ürünler	43
Doğal Kaynak ve Atık Yönetimi	44
Biyçeşitlilik	45
<b>AR-GE &amp; İNOVASYON</b>	<b>47</b>
Endüstri 4.0 Dönüşümü	51
<b>TEDARİK ZİNCİRİ</b>	<b>53</b>
<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ</b>	<b>54</b>
<b>BİRLİKTE YAPIYORUZ</b>	<b>57</b>
<b>TOPLUMLA İLİŞKİLER</b>	<b>59</b>
Mehmet Zorlu Vakfı	59
21. Yüzyıl Yetkinlikleri Eğitim Programı	61
Eğitim Reformu Girişimi	61
Öğretmen Ağı Projesi	61
imece	62
Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	62
Zorlu Performans Sanatları Merkezi	62
<b>EKLER</b>	<b>65</b>
Üyelikler ve İş Birlikleri	65
Çevresel Performans Verileri	66
Sosyal Performans Göstergeleri	66
<b>GRI İÇERİK İNDEKSİ</b>	<b>67</b>

## RAPOR HAKKINDA

Zorlu Holding olarak sürdürülebilirlik stratejisi kapsamında gerçekleştirdiğimiz çalışmalarını ve performansımızı, Sürdürülebilirlik Raporu aracılığıyla paydaşlarımıza düzenli olarak sunuyoruz.

GRI Standartları "Temel" (Core) seçeneğine uygun olarak hazırladığımız Rapor aynı zamanda Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (United Nations Global Compact-UNGC) kapsamında 9. İlerleme Bildirimimizi kapsıyor. Rapor; Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik stratejisini, hedeflerimizi ve performansımızı aynı zamanda Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkılarımızı içeriyor.

Rapor içeriğine dair her türlü soru ve önerinizi [AkiliHayat2030@zorlu.com](mailto:AkilliHayat2030@zorlu.com) adresine iletebilirsiniz.

## KAPSAM

Bu rapor, etkilerimizin önemli olduğu operasyonlarımızı kapsamı açısından Zorlu Holding A.Ş., Korteks Mensucat Sanayi ve Tic. A.Ş., Zorluteks Tekstil Ticaret ve Sanayi A.Ş., Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş., Vestel Beyaz Eşya Sanayi ve Ticaret A.Ş., Zorlu Enerji Grubu'nun Türkiye operasyonları, Meta Nikel Kobalt A.Ş., Zorlu Gayrimenkul Geliştirme ve Yatırım A.Ş., Zorlu Yapı Yatırım A.Ş. ve Zorlu Performans Sanatları Merkezi'nin 1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 faaliyet yılını içeren konsolide verileri temel almaktadır. Rapor; Korteks Mensucat Sanayi ve Tic. A.Ş. ve Zorluteks Tekstil Ticaret ve Sanayi A.Ş. Zorlu Tekstil Grubu olarak; Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş. ve Vestel Beyaz Eşya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Vestel Şirketler Grubu olarak; Zorlu Gayrimenkul Geliştirme ve Yatırım A.Ş., Zorlu Yapı Yatırım A.Ş. ve Zorlu Performans Sanatları Merkezi ise Zorlu Gayrimenkul Grubu ve Meta Nikel Kobalt A.Ş. ise Meta Nikel olarak anılmaktadır.

### BİR BAKIŞTA ZORLU HOLDİNG



**1953** yılında Mehmet Zorlu tarafından Zorlu Mensucat Denizli şirketinin kurulmasıyla temelleri atılan Zorlu Holding, faaliyetlerine tekstil sektöründe başladı.



**1976'da** Bursa'da Korteks Kadife Dokuma Tesisi kuruldu ve yaklaşık 10 yıl sonra ilk kez tekstil ürünleri ihracatı yapmaya başladı.



**1989** yılında Korteks İplik Fabrikası kuruldu.



**1990** yılında Avrupa'nın en büyük entegre polyester iplik üreticisi ve ihracatçısı Korteks Polyester İplik Fabrikası üretime geçti.



Zorlu Grubu'na ait sanayi kuruluşlarının elektrik ve buhar ihtiyacını karşılamak üzere **1993** yılında Zorlu Enerji kuruldu. Bugün Zorlu Enerji yerli ve yenilenebilir enerji yatırımlarıyla öne çıkıyor ve Borsa İstanbul (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi'nde işlem görüyor.



**1994** yılında Zorlu Grubu'na katılan Vestel Elektronik ile **1997** yılında kurulan Vestel Beyaz Eşya ise yenilikçi ürünleriyle müşterilerimizin beklentilerini karşılıyor, sürdürülebilirlik performansı ile BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde işlem görüyor.



**2006** yılında kurulan Zorlu Gayrimenkul **2008**'de Türkiye'nin ilk karma kullanım projesi olarak inşaatı başlayan Zorlu Center, 2013'te alışveriş ve performans sanatları merkezi olarak hizmete açıldı.



**2000** yılında kurulan ve **2007** yılında Zorlu Grubu'na katılan Meta Nikel Kobalt Madencilik yenilikçilik, sürdürülebilirlik ve çevreye duyarlı üretim anlayışından taviz vermeden Ar-Ge'ye dayalı yeni nesil madencilik ile çalışmalarını

## Değerli Paydaşlarımız,

Küresel iş dünyası, özellikle son 10 yıldır, hissedar ve kâr temelli yaklaşımdan paydaş temelli yaklaşıma doğru bir değişim yaşıyor. Bunun bir yansıması olarak tüm paydaşlar değer zincirinin bir parçası haline gelirken kârlılık ile toplumsal faydayı birlikte sunabilmek, günümüz iş dünyasının ana gündem maddelerinden bir haline gelmiş durumda.

Bu paradigma değişiminin bir yansıması olarak artık öncü şirketler; çalışanlara, çevreye ve topluma yatırımı için ayrılmaz bir parçası haline getiriyor. Şirketin, toplumun ve bir ülkenin gelecekteki başarısı için tüm bunlara değer katmayı taahhüt eden yaklaşım, giderek daha yüksek sesle dile getiriliyor.

Bugün karşı karşıya olduğumuz küresel ısınma, şehirleşme, yaşanan nüfus, göçler ve tükenen kaynaklar dahil birçok toplumsal mesele bizi bu değişime götürüyor. Bu meseleler o kadar karmaşık ve çok boyutlu ki bunları tek başına devletlerin ya da kurumların çözmesi mümkün değil. Üstelik bunun için bir kaynak da yok. Bu yüzden sistemsal bir değişime ihtiyaç var. Bu da ancak bizim gibi şirketlerin kaynaklarını toplum için etki yaratacak alanlara yönlendirmesi ile mümkün. Bunun bir yansıması olarak bugün birçok küresel şirket iklim değişikliğiyle mücadele, gelir eşitsizliğini azaltma ve halk sağlığını iyileştirme gibi toplumsal konulara odaklanıyor. Hissedar odaklı bir kurumsal yapıdan paydaş odaklı bir kurumsal yapıya geçiyor. Aynı değişim yatırımcılar cephesinde de yaşanıyor. Artık yatırımcılar bir şirketin hisselerini satın alacakları zaman sadece finansal tablolara bakmıyor. Bununla birlikte çevresel, toplumsal ve insan kaynağı yatırımlarına bakıyor. Yapılan birçok araştırma sürdürülebilirlik endekslerine dahil şirketlerin, yatırımcılar tarafından bir tercih sebebi olmaya başladığını gösteriyor.

Küresel ölçekte yaşanan bu dönüşüm sürecinde köklerinde bu DNA'ya sahip olan şirketler işe diğerlerinden bir adım önde başlıyor. Kurumsal kültürünü bu anlayışla yeniden şekillendirme yolunda çok daha sağlam adımlar atabiliyor. Bu çerçevede biz de kuruluşundan bu yana yaptığı her işin toplum için değer yaratmasına, toplum için fayda sağlamasına odaklanan bir Grup olarak adımlarımızı daha sağlam bir şekilde atıyoruz. Grubumuzu daha sürdürülebilir ve kârlı hale getirecek adımları atarken köklerimizde yer alan bu değer odaklı yaklaşımdan güç alıyoruz. Teknoloji ve inovasyon alanındaki gelişmeler, iklim değişikliği, doğal kaynakların azalması ve hızlı nüfus artışı başta olmak üzere iş dünyası üzerinde zorlayıcı ve dönüştürücü birçok etkiye, değer odaklı bu yaklaşımımızla daha kolay uyum sağlayabiliyoruz.

Bu yaklaşımla sürdürülebilirlik odaklı Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz doğrultusunda; kârlılık ile toplumsal faydayı birlikte sunan bir iş modelini harekete geçirerek sürdürülebilirliği tüm şirketlerimize yayıyoruz. Çevresel, sosyal ve ekonomik riskleri yöneterek fırsatlar yaratıyoruz. Bir yandan büyürken bir yandan çalışanlarımız, içinde bulunduğumuz toplum ve çevre için değer yaratıyoruz. Çalışanlarımız için başarılı ve mutlu olabilecekleri bir iş ortamı sunarken Küresel Amaçlar içerisinde yer alan yoksulluk, iklim değişikliği ve daha birçok toplumsal soruna; şirketlerimizin ürettiği sürdürülebilir ve yenilikçi ürün ve çözümlerle, uzun dönemde katkı sağlayabilecek adımlar atıyoruz.

Sistemsal değişimi esas alan bu akıllı dönüşüm, daha iyi bir gelecek hayaline katkı sağlarken aynı zamanda şirketlerimizi de daha sürdürülebilir ve kârlı hale getiriyor. Bunun bir yansıması olarak şirketlerimiz bugün dünyanın en az enerji ve su tüketen ürünlerini üretiyor. Teknolojiden beslenen inovatif çözümlerle üretim süreçlerimizin çevresel etkisi en aza indiriliyor. Sunduğumuz ürünler akıllanırken, geleceğin akıllı evleri ve şehirlerine yönelik çözümler üretiliyor. Tesislerimiz Endüstri 4.0'a geçişte Türkiye'ye örnek oluyor, sipariştten sevkiyata tamamen akıllı hale geliyor. Rüzgardan, jeotermal ve güneş enerjisine uzanan yenilebilir enerjiye dayanan portföyümüz %78'e ulaşıyor. Enerjide gerçekleştirdiğimiz çevre yatırımlarıyla sürdürülebilirlik performansı üzerinden verilen Türkiye'nin ilk yeşil kredisini aldık. Akıllı teknolojilere odaklanılarak, geleceğin akıllı şehirlerinin enerjisini yönetmekten elektrikli araç kiralama ve elektrikli araç şarj noktalarına kadar bir dizi akıllı sistem hayata geçiriliyor. Akıllı tekstil uygulamaları ile sağlıktan otomotive kadar uzanan geniş bir yelpazede sürdürülebilir ürün ve çözümler üretiliyor. Geleceğin hammaddesi nikel; akıllı proses yönetimi, teknoloji, Ar-Ge ve inovasyon ile elektrikli otomobillerin bataryaları, gemi ve uçak sanayinde kullanılacak kadar katma değerli hale geliyor. Gayrimenkulde sunduğumuz yenilikçi yaşam alanları insan hayatını iyileştirmeye devam ediyor.

Bugün grup şirketlerimizde gördüğümüz tüm bu değişim Akıllı Hayat 2030 vizyonumuzun bir yansıması olarak şekilleniyor. Yönetim kurulumuzun onaylayarak stratejik iş planımıza aldığı Akıllı Hayat 2030, paydaş temelli ve sürdürülebilirlik odaklı iş modelimizin adım adım tüm grup şirketlerimize nüfus etmesinde bir rehber niteliği taşıyor. Şirketlerimizde sürdürülebilirlik odaklı yenilikçi işler, bu anlayışla şekilleniyor. Raporumuzun içeriğinde de görebileceğiniz üzere tüm işlerimiz 360 derecelik bir anlayışla Akıllı Hayat 2030 ekseninde yönetiliyor. Bu yaklaşımın bizi uzun dönemde, tüm paydaşlarımızın gönül rahatlığıyla bir parçası olmaktan gurur duyduğu, yatırımcıların kârlı ve sürdürülebilir bir şirket olarak bizi tercih ettiği, yeni nesil bir Gruba dönüştüreceğine inanıyoruz.

Zorlu Grubu olarak konsolide ciromuzu bir önceki yıla kıyasla %37 artırarak 27,8 milyar TL'ye ulaştırdığımız 2018'deki başarılarımız da bu vizyona dayalı faaliyetlerimizin etkisi çok yüksekti.

Önümüzdeki faaliyet döneminde de bu vizyon doğrultusunda aynı kararlılıkla çalışmaya, gelecekte yaşanabilir, akıllı ve refah içinde bir dünyanın inşa edilmesinde rol almaya devam edeceğiz.

Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik vizyonumuzun bir yansıması olan çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetim performansımızın yer aldığı sürdürülebilirlik raporumuzu sizlerle paylaşırken, daha yaşanabilir bir dünya hayalini gerçekleştirme yolunda bize katkı sağlayan başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

“

Akıllı Hayat 2030 yaklaşımının bizi uzun dönemde, tüm paydaşlarımızın gönül rahatlığıyla bir parçası olmaktan gurur duyduğu, yatırımcıların kârlı ve sürdürülebilir bir şirket olarak bizi tercih ettiği, yeni nesil bir Gruba dönüştüreceğine inanıyoruz.

”

Saygılarımla,  
**Ömer Yüngül**  
CEO





Kârlılığı amaçla birleştirerek ortak değer yaratmak amacıyla oluşturduğumuz Akıllı Hayat 2030, Küresel Amaçlar rehberliğinde faaliyet gösterdiğimiz farklı sektörlerde daha iyi bir gelecek tasarlamamız için bize ışık tutuyor.



Saygılarımla,

**Cem Köksal**

**Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı**

## Değerli Paydaşlarımız,

2018 yılında yaşananlar, sürdürülebilirlik odaklı bir küresel dönüşüm ihtiyacının ne kadar hayati bir konu haline geldiğini bir kez daha göstermiş bulunuyor. Doğal afetlerin sıklığı, iklim değişikliği konusunda atılan adımların yetersiz kalması, siber saldırılar ve küresel güçler arasındaki ticaret savaşları yeni bir paradigma değişikliğine ihtiyaç olduğuna işaret ediyor.

Bu karmaşık ve çok boyutlu meseleler çerçevesinde şekillenen hızlı değişim ve dönüşüm, rekabetlik ve iş birliği ihtiyacının yeni dönemde çok daha fazla önem kazanacağını gösteriyor. Ekonomik değer yaratmanın ötesinde ortak değer yaklaşımı ile toplumsal ve çevresel sorunların çözümünün, ana gündem maddesi olacağına işaret ediyor. Bu konuda bilhassa özel sektörün sorumluluk alması hayati bir önem taşıyor. Bu sebeple bir yandan kârlılık sürdürülürken bir yandan yapılan her işin aynı zamanda toplum için değer yaratması için şirketlerin mevcut iş yapış şekillerini tamamen değiştirmesi gerekiyor.

Zorlu Holding olarak Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik vizyonumuz ile bu küresel dönüşüme yanıt vermeyi amaçlıyoruz. Kârlılığı amaçla birleştirerek ortak değer yaratmak amacıyla oluşturduğumuz Akıllı Hayat 2030, Küresel Amaçlar rehberliğinde faaliyet gösterdiğimiz farklı sektörlerde daha iyi bir gelecek tasarlamamız için bize ışık tutuyor.

Bu doğrultuda küresel olarak yaşanan büyük dönüşümün geleceği şekillendirdiği ve işimizi etkilediği bu dinamik ortamda 2030 hedeflerimiz için; Zorlu Grubu'nun genetik kodlarında yer alan yenilikçiliği, kurum kültürümüzün en küçük yapı taşına kadar yayararak geliştirmeye odaklanıyoruz. Her geçen gün daha da dinamik hale gelen bu yenilikçilik ve yaratıcılık temelli kurum kültürü, bizim yaşanan küresel dönüşüme uyum sağlama kapasitemizi daha da artırıyor.

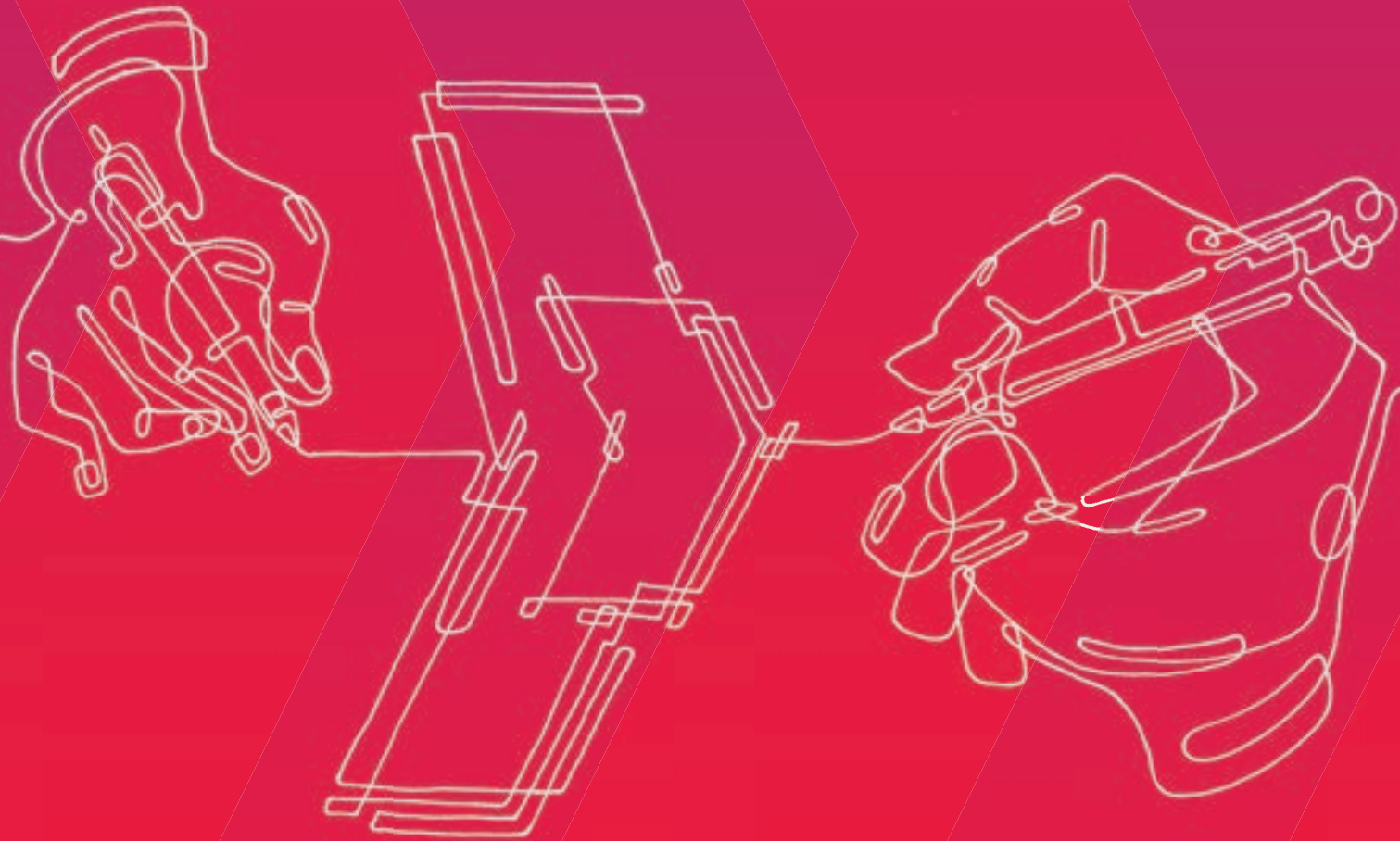
Çalışanlarımızın sürdürülebilirlikte taşıyıcı gücümüz olduğu inancıyla yeteneklerini tam anlamıyla kullanabilmeleri için inovasyon temelli, kapsayıcı bir kurum kültürünü geliştirecek adımları çeşitlendirerek artırdık. Toplumsal cinsiyet eşitliğinden çalışan gönüllüğü ve kurum içi girişimciliğe kadar uzanan geniş bir yelpazede birçok proje devreye aldık, bir kısmını da 2019 yılında hayata geçireceğiz. Bu kapsamda Akıllı Hayat 2030 kapsamında Grubumuz içinde elçilik üstlenen "Akıllı Hayat Mimarları" olarak tanımladığımız arkadaşlarımızı eğitimlerle desteklemeyi sürdürdük. Bu kapsamda bir ilke imza atarak 2019 yılında başlayacak "Akıllı Hayat 2030 Akademisi" ile Boğaziçi Üniversitesi gibi Türkiye'nin en saygın eğitim kurumlarından birinde, sürdürülebilirlik alanında eğitim programı açan ilk Türk şirketi olduk. Diğer taraftan ülkemiz ve toplum için değer yaratma hedefiyle, toplum için yaratacağımız faydayı ve etkiyi büyütmek için Zorlu Holding içerisinde gönüllülüğü teşvik etmeyi sürdürdük. Bu çerçevede başlattığımız Kıvılcıklar Hareketi ile 2022'de çalışan başına yılda ortalama 8 saat gönüllülük yapılmasını hedefliyoruz.

Ortak değer temelinde toplumun hayallerine ve Küresel Amaçlar'a hayat vermek üzere gençlerimizin gelişimine katkı sağlamayı ve paydaşlarımızla iş birlikleri ve ortaklıklarını geliştirmeyi sürdürdük.

Bu kapsamda bugüne kadar Mehmet Zorlu Vakfı aracılığıyla 22.500'ü aşkın öğrenciyi burslarla destekledik. Mehmet Zorlu Vakfı'nın düzenlediği YETGEN 21. Yüzyıl Yetkinlikleri Eğitim Programı ile gençlerin geleceğe hazırlanmasına katkı sağladık. Zorlu Holding olarak kurucu ortaklarından olduğumuz sosyal inovasyon platformu imece'ye verdiğimiz destekle, toplumsal meselelere sürdürülebilir çözümler üretilmesine destek verdik. Fırsat eşitliğini, çeşitliliği ve kapsayıcılığı, yenilikçi ve geliştirici bir iş ortamının temeli olarak gören bir kurum olarak toplumsal cinsiyet eşitliği ve erişilebilirliği desteklemeyi sürdürdük. Grup şirketlerimiz genelinde çalışanlarımızın %32'sini, Holding'te ise %49'unu kadınlar oluşturuyor. Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz doğrultusunda 2022 yılına kadar Zorlu Grubu'ndaki kadın çalışan oranımızı %40'ın üzerine çıkarma hedefi doğrultusunda çalışmaya devam ediyoruz.

Hayata geçirdiğimiz sürdürülebilirlik odaklı çalışmalarla birlikte 2018 yılı, sürdürülebilirlik çalışmalarımızın değişen koşullara bağlı olarak güncellendiği, buna bağlı olarak sürdürülebilirlik odaklı kurumsal altyapı çalışmalarımızın yoğun olarak yürütüldüğü bir yıl olarak tamamlandı. Önümüzdeki yıllarda bu çalışmalarımızı daha da olgunlaştırmayı, Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz doğrultusunda koyduğumuz somut iş hedeflerine ve kurum kültürümüzde sürdürülebilirlik odaklı gelişimi destekleyecek projelerimize odaklanmayı sürdüreceğiz. Tüm paydaşlarımızın desteği ve 2022 ara hedeflerimizden aldığımız güç ile 2030 vizyonumuza ulaşma yolunda aynı kararlılıkla ilerleyeceğiz.

Bu anlayış çerçevesinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimize uygun olarak hazırladığımız 2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşırken, Akıllı Hayat 2030 yolculuğumuza katkıda bulunan başta değerli Zorlu Grubu çalışanları olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.



## AKILLI HAYAT 2030

İklim değişikliği, şehirleşme, göçler, yaşlanan nüfus, azalan kaynaklar, sosyo-ekonomik değişimler ve dijitalleşme yaşam biçimimizi dönüştürürken, sürdürülebilir kalkınmanın önemini bir kez daha gündeme getiriyor. Sürdürülebilir kalkınma, bugünün ihtiyaçlarını karşılarken gelecek nesillere daha iyi, daha adil ve daha yaşanabilir bir dünya bırakmayı amaçlıyor, beraberinde önemli fırsatlar getiriyor ve iş yapış şekillerimizi sorgulamamıza yol açıyor. Akıllı Hayat 2030 gelecek planımız, yaşamı daha üretken, verimli, kontrol edilebilir, bütüncül ve sürdürülebilir hale getirmek için geliştirilen inovatif çözümleri içeriyor.




**İnovatif bakış açısı, akıllı süreçler ile sürdürülebilir büyümeyi hedefliyoruz.**

Akıllı Hayat 2030, çevresel ve toplumsal sorunlara küresel olarak uzun vadeli çözümler sunabilmek için tüm süreçlere inovatif bir bakış açısıyla yaklaşmamızı sağlıyor. Akıllı Hayat 2030 ile ileri teknolojiyi kullanarak süreçleri akıllı hale getiriyoruz. Bunu yaparken kaynaklara olan bağımlılığı azaltmak, yaşam standardını yükselten teknolojilere erişilebilirliği artırmak, yeni

ürün, hizmet ve sistemler geliştirmek, kapsayıcılığı ve iş birliğini artırmak ve 21. yüzyılın dijital toplumunda bireyleri güçlendirmek gibi Birleşmiş Milletler'in tanımladığı Küresel Kalkınma Amaçları'na katkı sağlıyoruz.

Zorlu Holding olarak, şirketlerimizin sürdürülebilirliğini gelecek hedefimiz olarak kodladık ve sürdürülebilirliği büyüme stratejimizin merkezine konumlandık. Bu doğrultuda, çalışanlarımıza ilham veriyor, çevremizi güçlendiriyor ve yaşadığımız topluma fayda sağlıyoruz.

Akıllı Hayat 2030'u tüm çalışmalarımıza yol gösteren bir kılavuz olarak alıyoruz. Ana hedefimiz insana ve doğaya saygılı, finansal açıdan kârlı bir iş modeliyle tüm paydaşlarımız için değer yaratmak. Akıllı Hayat 2030 bize, bunu gerçekleştirebilmemiz için inovatif bir bakış açısı sağlıyor.

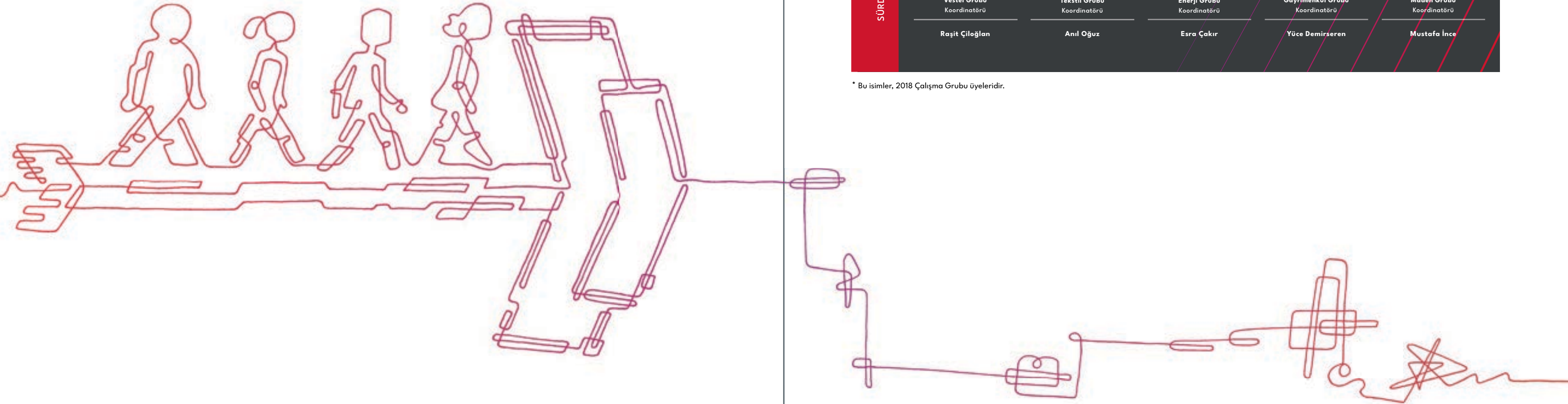
Ortak Küresel Amaç	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları		
Amaçlarımız	AKILLI GELECEK 2030 Ortak değer yaratmak; Kârlılığı amaçla birleştirmek		
2030 Hedeflerimiz	 <p><b>İLHAM VERİYORUZ</b></p> <p>Çalışanlarımızı arzu ettiğimiz değişime ulaşmak için tutku ve bağlılıkla güçlendirir, ilham veriyoruz.</p>	 <p><b>GÜÇ KATIYORUZ</b></p> <p>Sistem düşüncesi temelinde tüm ekosistemi bütüncül olarak ele alıp ekonomik büyümemize devam ederken çevresel etkilerimizi azaltırız.</p>	 <p><b>BİRLİKTE YAPIYORUZ</b></p> <p>Ortak değer temelinde toplumun hayallerine ve küresel sürdürülebilir kalkınma hedeflerine hayat vermek için paydaşlarımızla iş birlikleri ve ortaklıklar kuruyoruz.</p>
2022 Ara Hedeflerimiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Sıfır kaza oranını yakalamak,</li> <li>› Kadın çalışan sayımızı %40'ın üzerine çıkarmak,</li> <li>› Çalışan memnuniyeti oranımızı %80'in üzerine çıkarmak,</li> <li>› Çalışan bağlılığı oranımızı %60'ın üzerine çıkarmak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› 2022 yılına kadar yaratılan milyon dolar (USD) değer başına karbon salınımı %15 azaltmak,</li> <li>› Sürdürülebilir tedarik zinciri politikasına %100 uyum sağlamak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Kârımızın %1,5'ini sürdürülebilir kalkınma hedefleri için ayırmak,</li> <li>› Sürdürülebilir ürün kategorilerinden gelen satışlarımızı %50 artırmak,</li> <li>› Paydaşlarımızdan gelen kurum içi girişimcilik ve açık inovasyon önerilerini %50 artırmak.</li> </ul>

## Sürdürülebilirlik Yönetimi

Zorlu Holding'i öncü, yeni dünya için üreten, geleceğin iş gücüne yatırım yapan, toplumsal beklenti ve çevresel meseleleri önemseyen, değişimi öngören, değişime ayak uyduran ve lider geliştiren bir yapı haline getirmek için sürdürülebilirliği sistematik bir şekilde yönetiyoruz.

Akıllı Hayat 2030 vizyonumuzun en önemli unsurlarından biri çalışanlarımız. Uzun vadeli hedeflere çalışanlarımızın Akıllı Hayat 2030 vizyonuna olan tutkusu, bağlılığı ve bu vizyondan aldığı ilhamla ulaşacağımıza inanıyoruz. Mali İşler Grup Başkanlığı'ndaki (CFO) Sürdürülebilirlik Komitesi ve bu komite altında kurulan Ar-Ge ve İnovasyon, Çalışanlar, Çevre, Kurumsal

Yönetim, Toplumla İlişkiler, Müşteri İlişkileri ve Tedarikçi ilişkileri alanlarındaki 7 Çalışma Grubu sürdürülebilirlik hedeflerinin takibini ve Akıllı Hayat 2030 yaklaşımının Grup şirketlerinde içselleştirilmesi görevini üstleniyor. Çalışma grubu üyeleri, 2022 hedeflerine yönelik belirledikleri alt hedeflerdeki güncel durumu tartışmak ve bu hedeflere nasıl ulaşacağını gösteren yol haritasını gerekli durumlarda revize etmek için yıl içinde düzenli olarak bir araya geliyor. Çalışma Grubu Başkanları Komite Başkanı'na düzenli olarak raporlama yapıyor.



\* Akıllı Hayat Mimarları

## Sürdürülebilirlik Komitesi Yönetim Yapısı \*



\* Bu isimler, 2018 Çalışma Grubu üyeleridir.





**1** Derya Değerlik Kaynak **2** Esra Çakır **3** Raşit Çiloğlan  
**4** Selcen Uygüntüzel **5** Yüce Demirseren  
**6** Zülal Öztürk Kaya **7** Özgür Tirün **8** Anıl Oğuz  
**9** Kaan Gençel **10** Billur Demet Atan  
**11** Mehmet Evren Eynehan

## Paydaşlarla Diyalog

Türkiye'nin en büyük Holding yapılarından biri olarak aldığımız tüm stratejik kararlarda Holding ve Grup şirketlerinin yanı sıra dış paydaşlarımız için de fayda sağlama sorumluluğumuz olduğuna inanıyoruz. Bu nedenle, kilit paydaşlarımız olarak gördüğümüz kişi, kurum ve kuruluşlar ile düzenli ve çift taraflı iletişim kurmaya özen gösteriyor, farklı uluslararası platformlarda yer alıyoruz.

Öncelikli konuları belirlerken çalışanlardan oluşan iç paydaşlara ve işimize doğrudan ve dolaylı etkisi olan dış paydaşlara başvurduk. Paydaşlara sürdürülebilirlik alanında beklentilerini danıştığımız bu süreci, bağımsız bir danışmanlık şirketi iş birliğinde AA1000 Paydaş Katılım Standardı'na uygun olarak yürüttük. Paydaş analizi çalışmasıyla haritalandırdığımız ve önceliklendirdiğimiz paydaşlara çevrimiçi soru formu yoluyla ulaştık ve %30 oranında dönüş aldık. Paydaşlarımızdan sağladığımız görüşler, önceliklendirme analizine önemli katkılar sağladı.

Üye olduğumuz kuruluşların listesini Ekler bölümünde [bulabilirsiniz](#).

### Konuların Zorlu Holding için önemini analiz ederken;

- Akıllı Hayat 2030 stratejisi, Grup şirketlerinin büyüme stratejileri,
- Yüz yüze görüşmelerle yönetimin görüş ve beklentilerini aldık,
- Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (Sustainability Accounting Standards Board - SASB) Dört Aşamalı Etki analiziyle finansal etki ve riskleri, yasal etkileri değerlendirdik.

### Konuların paydaşlar için önceliğini belirlerken;

- Kapsamlı bir saha analizi yürüterek farklı paydaş gruplarının görüşlerine başvurduk.
- Dış trend analizi ile küresel gündemde ve Zorlu Holding grup şirketlerinin faaliyet gösterdiği sektörlerdeki belirleyici olan trendleri dahil ettik. Dış trend analizi için Birleşmiş Milletler 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, Dünya Ekonomik Forumu Küresel Risk Raporu, Cumhurbaşkanlığı Strateji Dokümanı, SASB sektör ekleri gibi ulusal ve uluslararası kuruluşların yaklaşımlarından faydalandık.

## Öncelikli Konular

### Çok Yüksek Öncelikli

- 1 Ar-Ge ve inovasyon
- 2 Finansal verimlilik
- 3 Dijital dönüşüm
- 4 İklim değişikliği ve karbon yönetimi
- 5 İş sağlığı ve güvenliği
- 6 Yetenek yönetimi
- 7 Toplumsal cinsiyet eşitliği

### Yüksek Öncelikli

- 8 Yenilenebilir ve alternatif enerji kaynaklarına yatırım
- 9 Sorumlu ürün ve hizmet portföyü
- 10 Müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti
- 11 Girişimcilik ve kurum içi girişimcilik
- 12 Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı
- 13 Sürdürülebilirlik liderliği
- 14 Paydaş diyalogu
- 15 Sorumlu tedarik
- 16 İş etiği
- 17 Çalışan hakları
- 18 Toplumsal yatırım programları
- 19 Operasyonel mükemmellik ve verimlilik

### Öncelikli

- 20 Yerel kalkınmaya katkı ve istihdam
- 21 Sürdürülebilir hammadde tedariki
- 22 Sosyal inovasyon
- 23 Dijital okuryazarlığın artırılması ve teknolojiye erişim
- 24 Şeffaflık ve raporlama
- 25 Atık yönetimi
- 26 Veri güvenliği ve müşteri gizliliği
- 27 Döngüsel ekonomi
- 28 Su yönetimi
- 29 Biyoçeşitliliğin korunması ve yönetimi

Önceliklendirme analiziyle ortaya çıkan çok yüksek öncelikli konular, Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik stratejimizin ana değer alanlarıyla uyum gösteriyor. Öncelikli konularımızı stratejik yaklaşımımızı uygulamamızda önemli bir araç olarak görüyoruz.

**Dijital Dönüşüm ve Ar-Ge & İnovasyon** konuları yenilikçiliği kurum kültürü haline getirme ve toplumun hayallerini gerçekleştirme amacımızla örtüşüyor.

Çalışanlarımızı tutku ile güçlendirip onlara ilham vermek için fırsat eşitliği sunan bir iş ortamı sağlamayı önemsiyoruz. Bunu sağlamada **Yetenek Yönetimine Yatırım Yapmak ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini** gözetmek ön plana çıkıyor. Bunun yanı sıra güvenli bir çalışma ortamı yaratmak ve sürekliliğini sağlamak için **İş Sağlığı ve Güvenliğini** gözetiyoruz.

**Finansal Verimlilik**, kârlı bir şirket olarak ortak değer yaratmak için en önemli gerekliliklerdendir. Bu bağlamda uzun vadeli hedeflerimize kararlılıkla ilerlerken finansal sürdürülebilirliği ortak değer yaratmak için kritik görüyoruz.

Performansımızın çevresel boyutlarında sorumluluğu esas alıyoruz. Tüm ekosistemi bir bütün olarak gözetiyor, büyürken çevresel etkilerimizi azaltmak için **İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimine** önem veriyoruz.



Zorlu Holding için Öncelikli  
Strateji + Yönetim Öncelikleri + 4 aşamalı Etki Analizi

## Akıllı Hayat 2030 stratejisinde kurumsal yönetimin önemi nedir?



Adil, şeffaf, hesap verebilir ve sorumlu yönetim sadece kurumsal yönetimin değil, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın da temeli. Kurulduğumuz yıldan beri süregelen temel prensip ve iş yapış şekillerimizi kurumsal yönetim ilkeleri ışığında güncelleyerek Zorlu Holding Etik İlkeleri başlığı altında topladık. Tüm paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde olduğu gibi ilkelerimiz, Grup şirketlerimize ve iş ortaklarımıza da rehberlik ediyor. Sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda bütün süreçlerimizi ölçümlenen, analiz edilen, iç ve dış paydaşlarımız tarafından şeffaf olarak izlenebilen bir yapıda tasarlamak üzere çalışmalarına devam ediyoruz.

**Billur Demet Atan**  
Kurumsal Yönetim  
Çalışma Grubu Lideri



## KURUMSAL YÖNETİM

Akıllı Hayat 2030 doğrultusunda zorlu holding ve tüm grup şirketlerinde faaliyetlerimizi kurumsal yönetim ilkelerini gözeterek (şeffaflık, hesap verilebilirlik, adillik ve sorumluluk) bir yönetim anlayışıyla yürütüyoruz.

## Etik İlkeler, Yolsuzluk ve Rüşvetle Mücadele

Kuruluşumuzdan bu yana süregelen temel prensip ve iş yapış şekillerimizi kurumsal yönetim ilkeleri perspektifi ile güncelleyerek Zorlu Holding Etik İlkeleri başlığı altında topladık. Tüm Grup şirketlerimizi ve çalışanlarımızı kapsayan Etik İlkelerimiz, Zorlu Grubu çalışanlarının iş ilişkisi içinde olduğu tedarikçiler, iş ortakları, bayiler, yetkili satıcılar ve yetkili servisler başta olmak üzere diğer paydaşlarımız için de bağlayıcı nitelik taşıyor. Etik İlkelerimiz, çalışanlar ile ilişkiler; kişisel ve kurumsal çıkar çatışmalarını; varlık ve bilgi güvenliği; kayıtlar ve finansal raporlamada doğruluk; iş sağlığı ve güvenliği; paydaşlar ile ilişkiler; yasalara ve mevzuata uyum; kara para aklamanın önlenmesi, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele; politik faaliyetler; sosyal sorumluluk, gönüllülük ve bağışlar; çevre ve sürdürülebilirlik; uygulama prensipleri, uyum ve ihlaller ile ilgili esasları içeriyor.

Zorlu Holding Etik İlkeleri'ne **buradan** ulaşabilirsiniz.

Zorlu Holding Yönetim Kurulu nezdinde etik kültürün yerleştirilmesi, geliştirilmesi ve yaşatılması amacı ile Etik Kurul kuruldu. Zorlu Holding CEO'su başkanlığındaki Etik Kurul'un sabit üyeleri; Zorlu Holding İnsan Kaynakları Grubu Başkanı, Zorlu Holding Hukuk Grubu Başkanı ile Zorlu Holding Denetim Genel Müdürü'dür. Gerekli gördüğü her türlü çalışmayı yapmak; Etik İlkeleri oluşturmak, güncellemek, yayınlamak, uygulanabilirliğini sağlamak, bu hususta görevlendirilenler ve çalışanlar için eğitim programları koordine etmek veya bu konularda uzman kuruluşlarla iş birliği yapmak Etik Kurul'un sorumluluğunda bulunuyor.

Zorlu Grubu bünyesinde görev yapan her düzeydeki çalışanımızı, istihdama ilişkin koşulların bir parçası olarak Etik İlkeler ve bu ilkelere ilişkin sorumlulukları hakkında bilgilendiriyoruz. Çalışanlarımızın iş akdinin ayrılmaz bir parçası olarak gördüğümüz Etik İlkelerimizi, işe yeni başlayan her çalışanımıza oryantasyon programı aracılığı ile aktarıyoruz. Çalışanlarımız Etik İlkeler ve ilgili uygulamalara, Zorlu Grubu kurumsal iletişim portalı "Zone" üzerinden de erişebiliyorlar.

Bununla birlikte, beyaz yaka çalışanlar için çevrimiçi (online) eğitim uygulamasının altyapı ve içerik oluşturma çalışmalarını 2018 yılında başlatarak kapsamlı bir eğitim videosu hazırladık. 2019 yılının ilk çeyreğinde Zorlu Holding çalışanlarına uygulanacak online eğitimin tamamlanmasının akabinde diğer Grup şirketleri çalışanlarına da verilmesi planlanıyor. Mavi yaka çalışanlara sınıf içi eğitimler düzenlenmesi için çalışmalar devam ediyor.

Çalışanlarımızın Etik İlkeleri benimsemesi ve günlük işlerini/işlemlerini yerine getirirken bu ilkelere çerçevesinde hareket etmeleri gerekiyor. Bunun yanında; Etik İlkelerin içeriğine ilişkin herhangi bir şüphe durumunda ve/veya kurallara aykırı bir davranış ya da uygulamaya tanık olduğunda söz konusu durumu iletmek veya danışmak isteyen tüm çalışanlar; Etik İlkeler Bildirim Hattı'na e-posta ile ([etik@zorlu.com](mailto:etik@zorlu.com)) veya (0212 456 23 23), (0850 226 23 23) numaralı telefonlar ile ulaşabiliyorlar. Çalışanlarımıza bildirimleri nedeni ile misilleme yapılması yasaklanmıştır. Etik İlkelerle ilişkin iletilen ihlal bilgisi, Zorlu Holding Denetim Genel Müdürlüğü tarafından değerlendiriliyor. İhlal Bildirim Hatları'na ulaşan şikayet, iddia ve ihbar hakkında gereken çalışma, inceleme veya soruşturmalar Zorlu Holding Denetim Genel Müdürlüğü'ne bağlı İç Denetim İnceleme Bölümü tarafından yürütülüyor. Etik İlkelerle aykırı işlem ve eylem olduğunun tespit edilmesi halinde bu duruma ilişkin rapor veya Etik İlkelerle aykırı davranışın saptanamadığına ilişkin inceleme sonucu İç Denetim İnceleme Bölümü tarafından ilgili şirket Genel Müdürü, Sektör Başkanı, Etik Kurul üyeleri ile birlikte Yönetim Kurulu üyeleri ve CEO'ya iletiliyor. 2018 yılında gelen 12 bildirimden 11 tanesi için inceleme denetimi gerçekleştirildi, diğeri için ise denetim çalışması başlatıldı.

Etik İlkeler, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konusunda da gerekli düzenlemeleri kapsıyor. Bu yıl gelen 12 bildirimden 7 tanesi yolsuzluk kapsamında değerlendirildi, 9 çalışan için İç Denetim İnceleme Bölümü tarafından inceleme denetimi gerçekleştirildikten sonra, hazırlanan rapor ile Hukuk ve İnsan Kaynakları Bölümleri'nin görüşleri doğrultusunda ilgili şirketin üst yönetimi tarafından aksiyon (iş akdinin feshi, savcılık başvurusu, tedarikçi ile iş ilişkisinin sonlandırılması vb.) alınmasına karar verildi.

## ORGANİZASYON YAPISI

Zorlu Holding Yönetim Kurulu 1'i kadın olmak 5 üyeden oluşuyor. Güçler ayrılığı ilkesi uyarınca Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO fonksiyonları ayrı kişiler tarafından yürütülüyor.

CEO

### HUKUK GRUBU BAŞKANLIĞI

ENERJİ VE YURT DIŞI  
İŞLEMLER DİREKTÖRLÜĞÜ

YURT İÇİ İŞLEMLER  
DİREKTÖRLÜĞÜ

GAYRİMENKUL HUKUK  
MÜŞAVİRLİĞİ

REKABET MÜDÜRLÜĞÜ

### İNSAN KAYNAKLARI GRUBU BAŞKANLIĞI

İNSAN KAYNAKLARI  
MÜDÜRLÜĞÜ

KURUMSAL GÜVENLİK  
MÜDÜRLÜĞÜ

SATINALMA MÜDÜRLÜĞÜ

TEKNİK VE İDARİ İŞLER  
MÜDÜRLÜĞÜ

TEKNİK İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ

### MALİ İŞLER GRUBU BAŞKANLIĞI

STRATEJİ VE İŞ GELİŞTİRME  
DİREKTÖRLÜĞÜ

STRATEJİ VE İŞ GELİŞTİRME  
MÜDÜRLÜĞÜ

FINANS DİREKTÖRLÜĞÜ

FINANSAL RAPORLAMA  
MÜDÜRLÜĞÜ

MUHASEBE MÜDÜRLÜĞÜ

FINANS MÜDÜRLÜĞÜ

HAZİNE MÜDÜRLÜĞÜ

KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ  
MÜDÜRLÜĞÜ

### BİLGİ TEKNOLOJİLERİ GRUBU BAŞKANLIĞI

BT ALTYAPI VE OPERASYONLAR  
DİREKTÖRLÜĞÜ

NETWORK VE GÜVENLİK  
MÜDÜRLÜĞÜ

SUNUCU SİSTEMLERİ  
MÜDÜRLÜĞÜ

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE  
İŞ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ

PROJE YÖNETİM OFİSİ  
MÜDÜRLÜĞÜ

### DENETİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

VERGİ DİREKTÖRLÜĞÜ

VERGİ DENETİM MÜDÜRLÜĞÜ

VERGİ DANIŞMANLIK  
MÜDÜRLÜĞÜ

FINANSAL DENETİM  
MÜDÜRLÜĞÜ

İÇ DENETİM İNCELEME  
MÜDÜRLÜĞÜ

İÇ DENETİM SÜREÇ  
MÜDÜRLÜĞÜ

### KURUMSAL İLETİŞİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KURUMSAL İLETİŞİM  
MÜDÜRLÜĞÜ

### İÇ KONTROL GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İÇ KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ

## Risk Yönetimi

Zorlu Holding ve Grup şirketlerinin varlığı, gelişmesi ve devamlılığı için tehlike teşkil eden finansal ve finansal olmayan risklerin erken teşhisi ve gerekli önlemlerin alınması Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Kurumsal Risk Yönetimi Departmanı tarafından yürütülüyor.

Riskin Erken Saptanması Komitesi, bağımsız yönetim kurulu üyesinin başkanlığında toplanan ve başka yönetim kurulu üyelerinin de bulunduğu bir komitedir. Bağımsız olan bu komite sadece yönetim kuruluna raporluyor. Kurumsal Risk Yönetimi Departmanının bu komitedeki görevi ise Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere Komite başkanı veya üyeleri tarafından talep edilen veya Kurumsal Risk Yönetimi Departmanı tarafından tavsiye edilen konular hakkında Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne bilgilendirme yapmak üzere komite üyeleriyle toplanmak ve gerekirse bu konu hakkında rapor hazırlamak olarak tanımlanıyor. Bu toplantının ardından komite başkanı komitede alınan kararları Yönetim Kurulu'na sunduktan sonra Yönetim Kurulu uygun görürse bu kararları onaylıyor.

Risk yönetimi kapsamında şirketin sürdürülebilirliği üzerinde olumsuz etki yaratabilecek her türlü risk unsurunu etkin şekilde yöneterek bertaraf etmeyi amaçlıyoruz.

**Risklerin etkin yönetimi şirketlerimizin ve faaliyetlerimizin sürdürülebilirliği için büyük önem taşıyor. Akıllı Hayat 2030 yolculuğumuzda, tecrübemiz ve bilgimizle analitiği bir araya getirerek riskleri en etkin şekilde yönetmeyi amaçlıyoruz.**



## FİNANSAL RİSKLER

### LİKİDİTE RİSKİ

### FİNANSMAN RİSKİ

### KUR RİSKİ

### FAİZ RİSKİ

### KREDİ RİSKİ

### EKONOMİK RİSKLER



## NASIL YÖNETİYORUZ?

Likidite riski sahip olunan varlıkların şirketin nakit talebini karşılayamamasıdır. Varlık vadelerinin, yükümlülük vadelerinden daha uzun olmasından kaynaklanan likidite riskini, olası senaryolar ve stres testleri sonuçları doğrultusunda proaktif bir yaklaşımla alternatif aksiyonların önceden planlanması ile yönetiyoruz.

Zorlu Holding'e bağlı Grup şirketleri, faaliyetleri gereği uzun dönemli yatırımlar yapıyor. Bu yatırımların finansman ihtiyacı ise öz kaynakların yanında banka kredileri ile karşılanıyor. Yeterli miktarda ve uygun şartlarda fon bulunamaması ile ortaya çıkan finansman risklerini, şirketin kaynak çeşitliliği oluşturmak adına alternatif finansman yöntemlerini mevcut yapıya entegre ederek yönetiyoruz.

Zorlu Holding'e bağlı Grup şirketlerinde yatırımların finansmanında kullanılan dış kaynaklar ve satın alınan hammaddeler ağırlıklı olarak yabancı para cinsindedir. Dolayısıyla Grup kur riskine maruz kalıyor. Söz konusu riski öncelikle doğal bilanço dengeleme yöntemleriyle bertaraf ediyoruz. Gerekli olduğunda ise çeşitli hedge türev ürünler kullanılarak olası negatif etkileri minimize etmeye çalışıyoruz.

Zorlu Holding'e bağlı Grup şirketleri, yatırımlarını çeşitli dış finansman kaynaklarıyla fonlarken ulusal ve uluslararası piyasalardaki faiz oranı değişimlerinden etkileniyorlar. Dolayısıyla Grup da faiz oranlarındaki dalgalanmalardan önemli ölçüde etkileniyor. Riskin minimize edilmesi amacıyla çeşitli türev ürünler kullanıyoruz. Türev ürünlerin güncel piyasa değerleri itibarıyla finansal tablolar üzerindeki dalgalanmalarını ise hedge muhasebesi yöntemiyle hafifletiyoruz.

Kredi riski, kredi müşterisinin ya da bir anlaşmaya taraf olanın anlaşma koşullarına uygun biçimde yükümlülüklerini karşılayamama olasılığıdır. Bu doğrultuda, Holding bünyesinde kapsamlı Alacak Riski Yönetimi yapıyoruz. Kredi Sigortası başta olmak üzere İçsel Rating Mekanizması gibi sistematik bir yönetim çerçevesi mevcuttur. Alacak yönetimini önleyici bir yaklaşımla yapıyoruz. Örneğin, ticari ilişki içerisinde bulunan müşteriler hakkında dış kaynaklı finansal raporlar tedarik ediyor ve İstihbarat Çalışmaları yürütüyoruz. Bunların yanı sıra müşterilerden alacak riskine karşı güvence sağlayan Banka Teminat Mektubu, Banka Çeki gibi ürünler alıyoruz. Alacak riski yönetimine dair alınan önemler ve aksiyonlar, Grup şirketlerinin Kredi Risk Komitelerince takip ediliyor ve onaylanıyor.

Talep daralması, resesyon, enflasyon, artan enerji ve emtia maliyetleri ile etkisini gösteren ekonomik riskler yatırım ve işletme dönemlerinde Grup firmalarını olumsuz yönde etkiliyor. Bunlardan kaynaklanan olası negatif etkiler duyarlılık, senaryo ve stres testi analizleri ile ölçümlenerek her duruma uygun farklı aksiyonlar oluşturuyoruz. Yatırım fırsatlarını etkileyebilecek ekonomik risklere ilişkin olarak ise Risk Komitesi, Yönetim Kurulu'na periyodik raporlar sunuyor.



## FİNANSAL RİSKLER

### STRATEJİK RİSKLER

### OPERASYONEL RİSKLER

### İŞ SÜREKLİLİĞİ RİSKİ

### HUKUKSAL RİSKLER / UYUM

### İTİBAR RİSKİ

### BİLGİ GÜVENLİĞİ RİSKLERİ

### ÇEVRE / SAĞLIK / GÜVENLİK RİSKLERİ



## NASIL YÖNETİYORUZ?

Stratejik Risklere dair alınacak önlemler, proje niteliğinde ve çapında olup doğrudan üst yönetimine raporlanan risklerdir. Zorlu Holding Kurumsal Risk Yönetimi bölümü, genel ve/veya sektör özelinde stratejik riskleri takip ediyor ve raporluyor. Pazar payını etkileyen rekabet, müşteri taleplerindeki değişim, ürün ve hizmet geliştirme, yatırımlar ve büyüme gibi stratejik riskler, farklı sektörlere ve ülkelere yapılan yatırımların çeşitlendirilmesi, her alanda yaşanan değişimlerin doğru şekilde ve zamanında değerlendirilmesiyle yönetiliyor. Bu risk ve fırsatlara ilişkin İş Geliştirme ve Strateji Direktörlüğü ilgili bölümlerle koordineli olarak gerekli çalışmaları gerçekleştiriyor. Zorlu Holding'in uluslararası yatırımlarını ilgilendiren hukuksal, politik, siyasi vb. riskler yatırım öncesi ve sonrasında gerektiğinde danışmanlık hizmetleri de olarak değerlendiriyor ve ülkelere özgü farklı yönetim şekilleri benimsiyoruz.

Operasyonel riskler, günlük pratiklerde ihtiyaç duyulan işlemler nedeniyle oluşan ve iyileştirilmesi gerekli risklerdir. Holding bünyesinde bulunan Denetim, Mali Denetim, İç Kontrol ve Vergi Denetimi Departmanlarının faaliyetleriyle Holding ve tüm Grup şirketlerinin tüm operasyonel süreçlerini (tedarik, üretim, dağıtım, taşıma, satış, insan kaynakları, müşteri hizmetleri, bilgi teknolojileri vb.) kontrol ediyor ve denetiyoruz.

Stratejik olarak bir felaket, beklenmedik bir olay veya acil bir durum sırasında veya sonrasında, alternatif lokasyonlarda, kritik sistemlerin, teknik altyapı ve tesislerin kurtarılıp, işlevselliğinin geri kazandırılması konusunda acil durum eylem planları hazırlıyoruz. Bu planları periyodik olarak revize ediyor ve planların uygulanabilirliklerini gerekli tatbikatlarla test ediyoruz.

Hukuksal riskleri regülasyondaki değişimler, hukuksal davalar, vergi ihtilafları, fikri hakların ihlali, haksız rekabet, paydaşlarla yapılan sözleşmelerdeki kritik konular ve bunlara ilişkin riskler Holding ve Grup şirketleri nezdinde ilgili tüm birimlerin koordineli bir şekilde iletişimi ile yönetiyoruz.

Maruz kalınan tüm riskler, Holding ve Grup şirketlerinin itibarını olumsuz yönde etkileyebiliyor. Kurumun tüm paydaşları ile çok yönlü, tutarlı ve sürekli iletişim sağlanarak itibar riskini yönetiyoruz. Bununla birlikte, marka değeri ve güvenilirliğin korunmasını stratejik iş hedefleri doğrultusunda tüm iletişim süreçlerinin entegre bir şekilde yönetilmesi ile sağlıyoruz. Bu çerçevede, Holding Kurumsal İletişim Birimi kuruldu ve Genel Müdürlük bazında temsil ediliyor.

Son dönemlerde etkisini giderek artıran bilgi güvenliği kaynaklı risklerin faaliyetler üzerindeki olası olumsuz etkilerini öncelikli olarak altyapısal güçlendirmeler yaparak azaltmaya çalışıyoruz. Teknoloji altyapısının izlenebilirliği ile ilgili çalışmalar kapsamında çeşitli dış taramalar da söz konusudur. Ayrıca, bilgi güvenliği ile ilişkili yasa ve düzenlemeleri yakından takip ediyor ve kurumun bunlara uyumunu en üst düzeyde sağlamaya çalışıyoruz.

Holding ve tüm Grup şirketlerinde, çevre sağlığı, paydaş güvenliği ve paydaş sağlığı ile ilgili olarak kanunen belirlenmiş standartlara uyum ile ilgili politika ve prosedürleri takip ediyoruz. Tüm Zorlu Holding personeline, ilgili yönetmelikler doğrultusunda iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin zorunlu eğitimler veriyoruz. Doğal afetler ve terör olaylarına ilişkin riskleri ise sigortalayarak risk transferi gerçekleştiriyoruz.

## Denetim

Zorlu Grubu Şirketleri'nde denetim fonksiyonu Zorlu Holding bünyesinde yapılanmış Denetim Genel Müdürlüğü tarafından yürütülüyor. İç Denetim Süreç, İç Denetim İnceleme, Finansal Denetim, Vergi Denetimi ve Vergi Danışmanlık Bölümleri'ni bünyesinde barındıran Denetim Genel Müdürlüğü, risk bazlı hazırlanan ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yıllık denetim programı çerçevesinde kaynakların etkin ve verimli kullanılması, yazılı kurallara uygunluk, bilgilerin doğruluğu, güvenilirliği ve güvenliği konularında denetimler yürütüyor aynı zamanda makul güvence ile danışmanlık faaliyetlerini yerine getiriyor.

Yıl içerisinde, Denetim Bölümü ile CEO ve Yönetim Kurulu Üyeleri arasında periyodik olarak gerçekleştirilen aylık denetim değerlendirme toplantılarında; planlanan ve gerçekleşen denetim, danışmanlık, özel inceleme gibi faaliyetler değerlendiriliyor, karşılaşılan bulgular paylaşılıyor, belirlenen bulgulara yönelik alınması gereken aksiyon planları ile takip sonuçları değerlendirilerek, gelecek dönem için planlar gözden geçiriliyor.

Zorlu Holding Denetim Genel Müdürlüğü hakkında daha fazla bilgiye [2018 Faaliyet Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

## İç Kontrol Sistemi

Sorumlu ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışının vazgeçilmez unsurlarından biri de tüm faaliyet ve süreçlerde etkin bir iç kontrol mekanizmasının oluşturulması ve hayata geçirilmesidir. Zorlu Grubu Şirketlerinde iç kontrol geliştirme çalışmalarının koordinasyonu, Zorlu Holding bünyesinden merkezi olarak koordine edilen bir yapıda yürütülüyor. Zorlu Holding İç Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından, Grup şirketlerinde hedeflere yönelik, tutarlı ve entegre şekilde işleyecek risk yönetiminin etkin ve verimli şekilde yürütülmesi amaçlanıyor. Bu doğrultuda, şirketlerin iyi uygulama örneklerinin paylaşılması, çoğaltılması ve yaygınlaştırılarak uygulanmasını sağlayacak bir iç kontrol sisteminin geliştirilmesi ve sürdürülmesi koordine ediliyor.

İç Kontrol Bölümü, yıllık olarak risk bazlı bir iç kontrol çalışma planı hazırlıyor. Bu planın oluşturulması aşamasında İç Kontrol Bölümü tarafından yapılan risk bazlı değerlendirmeler, Yönetim Kurulu ve yönetimden gelen talepler, Denetim Bölümü tarafından denetim çalışmalarında belirlenen iç kontrolle ilgili tespitler ve kurumsal risk haritaları dikkate alınıyor. Yıllık iç kontrol çalışma planı, Zorlu Holding CEO'su ve Yönetim Kurulu'nun onay ve bilgisine sunuluyor. İç Kontrol Bölümü, yöneticilere ve çalışanlara, süreçlerde ve iç kontrol sisteminde geliştirilmesi gereken alanların ve bu konuda atılması gereken adımların belirlenmesi, bu adımları uygularken mümkün olduğunca bilgi teknolojilerinin kullanılması, karar verilmiş aksiyonların uygulanması ve aksiyonların düzenli olarak durum takibinin yapılmasında destek oluyor. Ayrıca, bu konularda yöneticilere ve süreç sahiplerine sürekli rehberlik yapıyor. İç Kontrol Bölümü ile yönetim arasındaki düzenli toplantılarda yıl içerisinde planlanan ve gerçekleşen iç kontrol faaliyetleri değerlendiriliyor ve yapılan tespitler paylaşılıyor. Bununla birlikte, ilgili tespitlere yönelik alınması kararlaştırılan aksiyon planları ve takip sonuçları değerlendirilerek gelecek dönem planları gözden geçiriliyor. İç kontrol sisteminin kurulması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması konularında, Grup şirketlerinin ilgili tüm yöneticileri ve çalışanları tarafından katkı sağlanıyor.

Zorlu Holding İç Kontrol Genel Müdürlüğü hakkında daha fazla bilgiye [2018 Faaliyet Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

# İLHAM VERİYORUZ

Güçlü bir gelecek ancak çeşitliliğin, fırsat eşitliğinin ve kapsayıcılığın sağlandığı bir iş ortamında gelişir. Çalışanlarımıza, kendilerini güvende hissettikleri, onları güçlü geleceğe taşıyan bir iş ortamı sunarken farklı bakmaları, yenilikçi düşünceleri ve harekete geçmeleri için ilham veririz.

Yaşadığımız değişim ve dönüşüm çağının merkezinde insan var. Geleceği birlikte tasarladığımız çalışanlarımız, Zorlu Holding ve Grup şirketlerinin en büyük değeridir. Yaratıcılık, çeşitlilik, kapsayıcılık ve eşitlik bizi besleyen ilkeler. Çalışanlarımıza arzu ettiğimiz değişime ulaşmak için ilham verir; onları tutku ve bağlılıkla çalışmalarını için motive ederiz.

**Çalışan bağlılığı ve memnuniyetinin şirketlerin sürdürülebilir bir performans sağlamasına etkisi nedir? Zorlu Holding çalışan bağlılığı ve memnuniyeti konusunu nasıl ele alıyor?**



Zorlu Holding olarak kurumsal performansımızı başarılı olarak sürdürebilmek için çalışanlarımızın motivasyonunu, bağlılığını artırmanın ve sürekli kılmanın önemli olduğuna inanıyoruz. Çalışan bağlılığı ve mutluluğunu tüm uygulamalarımızın ve çalışmalarımızın odağında tutuyoruz.



**Zülal Öztürk Kaya**  
Çalışanlar  
Çalışma Grubu Lideri



## ÇALIŞANLAR

**Akıllı Hayat 2030 vizyonumuzun en önemli değerlerinden biri çalışanlarımız. Daha iyi bir gelecek hedefimize çalışanlarımızla birlikte yürüyor, adımlarımızı birlikte tasarlıyoruz. Bu bağlamda yaratmak istediğimiz değişim için yeteneklerini ortaya koyan ve işimize değer katan çalışanlarımıza verimli çalışabilecekleri iş ortamı sağlıyoruz.**

Sürdürülebilir bir gelecek için çıktığımız Akıllı Hayat 2030 yolculuğunun başarısı tüm çalışanlarımızın bu vizyona olan tutkusu ve bağlılığı ile mümkün. Akıllı Hayat 2030 doğrultusunda yaptığımız her şey önce bizim, sonra çevremizin, toplumun ve evrenin bir parçası olacak. Bu bayrak koşusunda koyduğumuz hedefe ulaşmak için çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı bir iş yaşamı, takım ruhunun, sinerji ve diyalogun geliştiği huzurlu bir çalışma ortamı sağlamayı amaçlıyoruz.

Hedefimiz, çalışanlarımızın diyalog ve iletişiminin kuvvetli olduğu, gelişim olanaklarına sahip oldukları bir iş ortamı yaratmak. Bu nedenle Akıllı Hayat 2030'un en önemli alanlarından birini çalışanlara yaptığımız yatırım oluşturuyor.

Zorlu Holding ve Grup şirketleri olarak 2022 yılına kadar yol haritamıza uygun olarak hedeflerimizi belirledik. Amacımız; güvenli ve sağlıklı, kapsayıcılığın hakim olduğu, takım ruhu, sinerji ve iletişimden beslenen bir çalışma ortamı oluşturmak ve çalışanların yeteneklerini açığa çıkaracak gelişim olanaklarını sunmak.

2022 Hedeflerimiz	2018 İlerlemesi
Sıfır kaza ağırlık oranı	Bölgesel olarak İSG risklerimizi haritalandırıyoruz. Kaza ağırlık oranını tüm şirketlerimiz için ve konsolide olarak takip ediyoruz.
Yönetim kadroları ve Grup genelinde kadın çalışan oranının artırılması	Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Stratejisini oluşturduk. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Komitesi ve gönüllü çalışanlardan oluşan bir Çalışma Grubu kurduk.
Çalışan memnuniyeti artırmak	Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı için aksiyon planları hazırladık.
Çalışan bağlılığı artırmak	
Kurumsal gönüllülük çalışmalarının artırılması	Tüm Grubumuzu kapsayacak şekilde kurumsal gönüllülük programı tasarlanarak hayata geçirildi. Kısıtlı Hareketi adını verdiğimiz kurumsal gönüllülük programımız, Aralık 2018 itibarıyla aktif olarak çalışmalarını tüm sektörlerde yürütüyor.

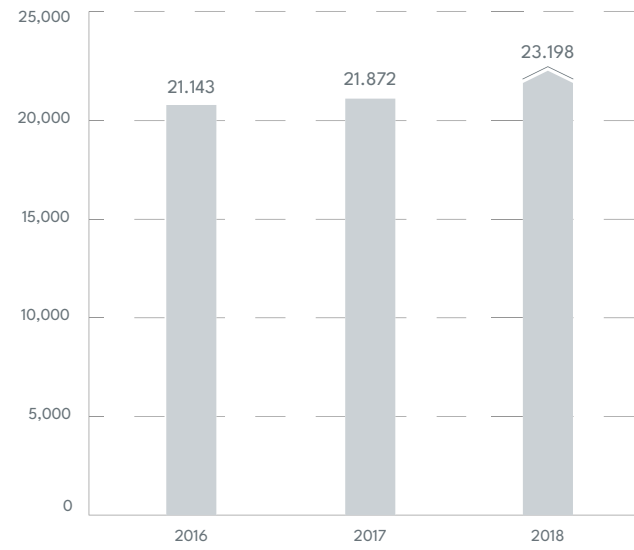
**Çalışmalarımıza yaptığımız yatırımlarla, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme küresel amaçlarına katkı veriyoruz.**



#### Zorlu Holding İnsan Kaynakları Politikası;

- Çalışanlarımız, rekabet üstünlüğümüzü sağlayan gücümüzdür.
- Çalışanlarımızın kurum kültürümüzle uyumlu değerlere sahip olmasını bekleriz.
- Zorlu Holding'in çalışmak için tercih edilen kurum olmasını amaçlarız.
- Çalışanlarımız arasında adalet ve fırsat eşitliğini gözetiriz.
- Başarı ve yüksek iş performansı bekler ve bunu teşvik ederiz.
- Bugünün ihtiyaçlarını gelecek nesillerin kaynaklarını azaltmayacak şekilde karşılamak için, çalışanlarımızda sürdürülebilirlik anlayışını geliştirmeye çalışırız.
- Çalışanlarımızın toplumsal fayda gözetilen projelerde sorumluluk üstlenmesini, faaliyetlere katılımını teşvik ederiz.

#### ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ



● Yıllara Göre Çalışan Sayısı

#### Çeşitlilik

Farklı düşüncelerden beslenmenin, kapsayıcılığın ve çok sesliliğin; yaratıcılığa ilham veren, inovasyonu teşvik eden ve sürdürülebilir kılan, etkin kararlar verilen, daha üretken, daha mutlu bir çalışma ortamı sağladığına inanıyoruz. İş ortamında çeşitliliğin, farklı yetkinlik ve yeteneklerin rekabet avantajına dönüştürülmesine, iş performansının artırılmasına ve ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine imkan sağladığına inanıyoruz. Zorlu Holding ve Grup şirketleri olarak çeşitliliği destekleyen, fırsat eşitliğine dayanan bir çalışma kültürüne sahibiz.

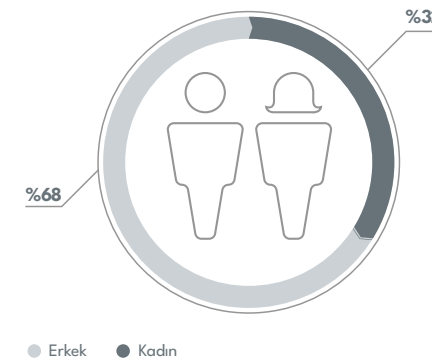
#### Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

İş dünyasında daha fazla sayıda kadının yer almasının ve kadın liderliğinin desteklenmesi gerektiğini biliyoruz ve bu konuya kapsayıcı bir bakış açısıyla yaklaşıyoruz. Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz çerçevesinde, çalışma arkadaşlarımızın gönüllü katılımıyla Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Çalışma Grubu'nu kurduk. Hedefimiz kadının güçlenmesine destek olmak ve eşit kadın ve erkek işgücü ile potansiyelimizi en üst seviyelere çıkarmak.

Çeşitlilik, eşit çalışma ortamını güçlendirir, toplumsal cinsiyet eşitliğini mümkün kılar. Eşitliğin iş dünyasından toplum geneline yayılmasını sağlamanın sorumluluğumuz olduğuna inanıyoruz. Tüm çalışanların eşit olanaklara sahip olduğu ve kadınların hayatın her alanına daha aktif katılım sağladığı bir ekosistem oluşturmayı amaçlıyoruz. Kadınların iş gücüne eşit şartlarda katılabilmeleri için, kadın liderlerin ve rol modellerin desteklenmesi, toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetilen uygulamaların geliştirilmesi gerektiğinin farkındayız.

#### Eşit bi' hayat

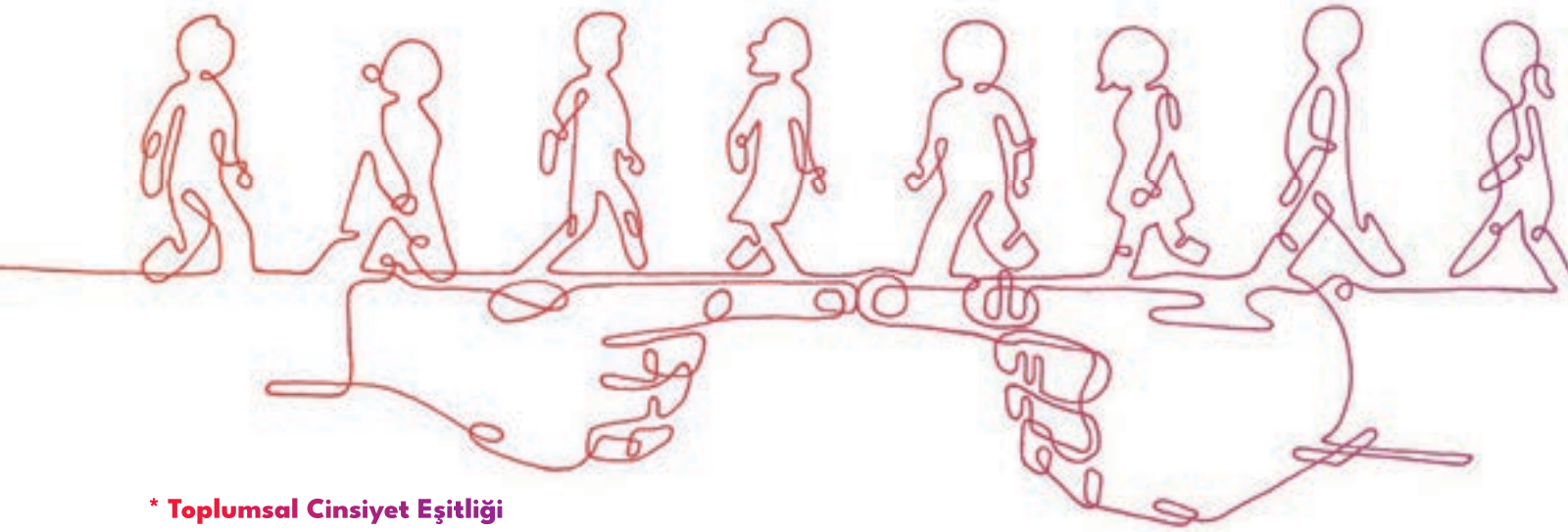
#### CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞANLAR



2015 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles-WEPS) imzacısıyız. Kadın çalışan sayısının artırılmasının yanı sıra kadınların üst düzey yönetim kademelerinde ve karar alma mekanizmalarında yer almasını destekliyoruz. Toplumsal cinsiyet dengesinin iyileşmesini ve şirketlerin karar mekanizmalarında, yönetim kurullarında ve üst yönetimde kadın oranının %30'a yükseltilmesini amaçlayan Yüzde 30 Kulübü'nün Türkiye'deki kurucuları arasında yer alıyor ve çalışmalarında aktif rol oynuyoruz. Tedarik zincirinde daha fazla kadın olması ve kadının toplumdaki varlığının güçlendirilmesi için KAGİDER'in Kadından Almalı, Memleket Kazanmalı kampanyasının bir paydaşısıyız ve insan kaynakları süreçlerimizde fırsat eşitliği için hayata geçirilen KAGİDER Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) programının parçasıyız.

Grup şirketleri genelinde çalışanların %32'sini kadınlar, %68'ini erkekler oluşturuyor. Zorlu Holding'te ise çalışanların %49'unu kadınlar, %51'ini erkekler oluşturuyor.





#### \* Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

- 2018 yılında çalışmalarını stratejik hale getirmek üzere katılımcı çalışanlarla Toplumsal Cinsiyet Eşitliği strateji çerçevesini oluşturduk. Bu stratejik çerçeve kapsamında, Söylem, İş Ortamı ve İş Birlikleri başlıklarında yol haritası hazırladık.
- Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Manifestosunu hazırladık.
- Stratejik çerçeve doğrultusunda uygulamalarımızı daha da geliştirerek performans takibini sağlamak üzere Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Komitesi ve gönüllü, inisiyatif almak isteyen çalışanlardan oluşan Çalışma Grubu'nu kurduk.

Kadınların daha aktif katılım sağladığı bir ekosistem oluşturmayı amaçlıyoruz. Şirket kültürünü dönüştürmek ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmak üzere Kurumsal İletişim, Pazarlama ve İnsan Kaynakları birimleri ile Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarındaki çalışanların katıldığı eğitimler düzenledik. İç ve dış paydaşlarla iletişimde, reklam ve tanıtım kampanyalarında toplumsal cinsiyet eşitliği lensinin benimsenmesini sağlamak amacıyla düzenlediğimiz eğitimleri yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

#### › 16 günlük Aktivizm kampanyasına destek verdik:

Birleşmiş Milletler Kadın Birimi'nin (UN Women) dünya çapında gerçekleştirdiği 25 Kasım-Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü kapsamında 16 Günlük Aktivizm Kampanyası'na destek verdik. Genel Müdürlük Binamız Levent 199 ve Zorlu Center 25 Kasım ile 10 Aralık tarihleri arasında turuncu renkle aydınlatarak farkındalık yaratılmasına destek verdik.

› **Dünya Kadınlar Günü'nde etkinlikler düzenledik:** Her yıl 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde Zorlu Holding CEO'su tarafından tüm Zorlu Grubu çalışanlarına toplumsal cinsiyet eşitliği konusunu vurgulayan bir e-posta paylaşılıyor; kadınların sosyal ve ekonomik hayatta erkeklerle eşit koşullarda var olmasının gerekliliği ve kadına yönelik şiddet sorunu ve Zorlu Grubu'nun toplumsal

cinsiyet eşitliği konusunda attığı adımlar hakkında görüş ve bilgi veriyor, sosyal medya kanallarından da paylaşımlar yapıyoruz. 2018 yılında Zorlu PSM'de, tüm Zorlu Grubu çalışanlarına yönelik ilham veren kadın girişimcilerin katılımıyla bir söyleşi düzenledik.

› **Lüleburgaz Fabrikamızda kreş imkanı sunduk:** Zorluteks, Lüleburgaz Fabrikası'nda çalışanlara kreş imkanı sunarak çocuk bakımı nedeniyle iş hayatından ayrılmak durumunda kalan veya bu nedenle iş hayatına giremeyen kadınların istihdam edilmesine katkı sağladı.

› **Kadının güçlenmesi temalı yılbaşı kermesi düzenledik:** Zorlu Holding Genel Müdürlük binasında yapılan yılbaşı kermesinin ana teması kadının güçlenmesi oldu. STK'lara gelir kaynağı sağlamak amacıyla yapılan yılbaşı kermesinde; KAÇUV, KEDV,

Emeğe Dönüşen Umutlar, imece takımlarından Maide Mutfak gibi kadın emeğini destekleyen oluşumların görünürlüğü artırıldı ve projelerine destek sağladık.

› **Kadın Teknisyen Eğitim projesi ilk mezunlarını verdi:** Vestel, yetkili servislerinde kadın teknisyen dönemini başlattı. Yetkili servislerde çalışan uzman müşteri temsilcilerinden dileyenleri teknisyen olarak yetiştirmek üzere tasarlanan Kadın Teknisyen Eğitim Projesi ilk mezunlarını verdi. Projenin ilk aşamasında 4 hafta süren eğitimlerini tamamlayan 13 kadın teknisyen, 8 Mart'ta

sertifikalarını alarak İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Gaziantep, Tekirdağ, Denizli, Amasya ve Şırnak'ta göreve başladı.

› **Meta Nikel,** 2018 yılında Sosyal Güvenlik Kurumu Manisa İl Müdürlüğü tarafından en çok kadın istihdam eden işletmeler kategorisinde plaket aldı.

#### Erişilebilirlik

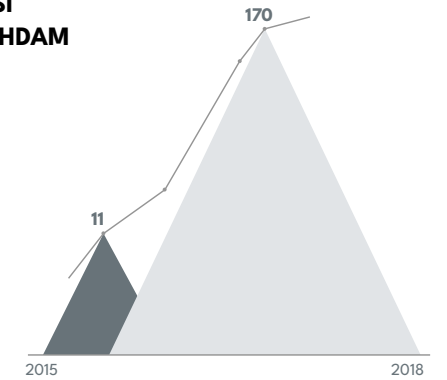
Engellilere eşit fırsat verildiğinde hayatın her alanında var olabileceklerine inancımız tam. Erişilebilirlik konusunda farkındalığı artırmak için çalışıyor, bunu kurumsal sorumluluk bilinci olarak görüyoruz.

Erişilebilirliğin bir hak olduğunun farkında olarak bu konuda bir bilinç yaratıyoruz. Özellikle sunduğumuz mekanların fiziksel erişilebilirliklerini artırıyor, engelli istihdamında örnek uygulamalar hayata geçiriyoruz.

#### › Vestel, kontenjan fazlası en çok engelli istihdamı sağlayan işletme

Vestel'de Eşit Şans Projesi ile işitme ve konuşma engelli bireylere eğitim veriyor, onların iş hayatına aktif katılmalarına destek oluyoruz. Bu kapsamda özel eğitim okullarından mezun işitme ve konuşma engellilerle çalışıyoruz. Hayatın İçindeyim kapsamında, yemekhanelerde down sendromlu ve zihinsel engellilere istihdam sağlıyoruz. Ayrıca Manisa OSB Bölge Müdürlüğü tarafından yapılan Vestel sınıfında down sendromlu ve zihinsel engelliler hem eğitim alıyor hem de kendilerine ve yetkinliklerine uygun olan alanlarda çalışıyor. İŞKUR tarafından verilen kontenjan fazlası en çok engelli istihdamı sağlayan işletme ödülünü aldık.

#### EŞİT ŞANS PROJESİ KAPSAMINDA İSTİHDAM EDİLEN ENGELLİ ÇALIŞAN SAYISI



#### Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

Hedeflerimize ulaşmamız için işini tutku ve mutlulukla yapan çalışanlarımıza önemli rol düşüyor. Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz kapsamındaki hedeflerimiz arasında çalışan bağlılığını ve memnuniyetini yükseltmek yer alıyor. Hem çalışanlarımızın Zorlu Holding ve Grup şirketlerindeki deneyimini anlamak, gelecek tüm geri bildirimleri almak hem de gelişime açık alanları tespit etmek için çalışan bağlılığı ve memnuniyeti araştırması gerçekleştirdik.

En son 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz araştırmada çalışan memnuniyetini %71, çalışan bağlılığını %47 olarak ölçtük. Araştırmanın bulgularını sektörler ve şirketler bazında kapsamlı olarak değerlendirmeye devam ediyoruz. Buna bağlı olarak insan kaynakları uygulamaları geliştirmek üzere aksiyon planları hazırladık. Araştırmayı iki yılda bir tekrarlamayı hedefliyoruz.





## Çalışan Gönüllülüğü

Yaptığımız her işte ve hayata geçirdiğimiz her projede toplum için değer yaratmaya odaklanıyoruz. Daha iyi bir gelecek hayalini gerçeğe dönüştürmek üzere hayata geçirdiğimiz Akıllı Hayat 2030 vizyonumuzu da bu anlayışla şekillendiriyoruz. Akıllı Hayat 2030'un en önemli parçalarından birini çalışan gönüllülüğü oluşturuyor.



Çalışanların yetkinlik ve potansiyellerini toplumsal faydaya dönüştürmelerini amaçlıyoruz. Kurumsal gönüllülüğün çalışanların işe olan bağlılığını artırması, inisiyatif alma, ekip çalışması, iş birliği, planlama, organizasyon ve liderlik yetkinliklerinin geliştirilmesine katkı sağladığına inanıyoruz. Parlak bir gelecek, sürdürülebilir bir yaşam ve toplumsal fayda için gönüllüyüz sloganıyla yola çıkarak toplumsal değer yaratma hedefiyle fayda ve etki odaklı projeler geliştirmek üzere 5 Aralık Dünya Gönüllüler Günü'nde Kıvılcımlar Hareketi'ni başlattık. Platformu tüm Grup şirketlerimize yaymak üzere Zorluteks-Lüleburgaz'daki, Vestel ve Meta Nikel-Manisa'daki çalışanlarımıza tanıtımlar gerçekleştirdik.

Kıvılcımlar kapsamında Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) ile iş birliği yapıyoruz. 2022 yılı hedefimiz doğrultusunda beyaz yakalı çalışan başına ortalama 8 saat/yıl gönüllü çalışmayı teşvik ediyor, gönüllülük çalışmalarına vakit ayırmayı performans kriterlerimize dahil ediyoruz. Gönüllülük programının genel çerçevesinin belirlenmesine yönelik faaliyetlerimiz devam ederken çalışanlarımız da şirket kültürümüzün bir parçası olarak farklı projelerde gönüllü faaliyetlerini sürdürüyorlar.

## İş Sağlığı ve Güvenliği

İşimizi güvenle ve sorumlulukla yapıyoruz. İş güvenliğini ve çalışan sağlığını sürekli gözeterek süreçleri iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve düzenlemelere uyuyor; mevzuatın ötesine geçen uygulamalarla sağlıklı, güvenli ve insana yakışır bir iş ortamı yaratıyoruz. Çalışma ortamındaki sağlık ve güvenliği ilgilendiren tüm risklerinin analizi ederek bu risklerin minimize edilmesi için çalışıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliğinin (İSG) kurum kültürüne yerleşmesi için bu bilinci oluşturacak eğitimler düzenliyoruz. Sıfır iş kazası ve Sıfır meslek hastalığı hedeflerimiz doğrultusunda gerekli önlemleri alıyoruz. Düzenli olarak uygulamalı ve interaktif İSG eğitimleri gerçekleştiriyoruz. İSG konulu senaryolarla gerçekleştirilen tatbikatlarla ve bilgilendirme broşürleriyle çalışanları çalışma ortamında karşılaşılabilecekleri İSG'ye ilişkin risklere hazırlıyoruz.

### › Zorluteks Lüleburgaz Fabrikası'na Very Good skoru

Zorluteks uluslararası standartlara uygun, sağlıklı, güvenli iş ortamı yaratma hedefiyle sürdürülebilir çalışma koşullarını uluslararası platformlara denetleterek belgelendiriyor. BSCI tarafından 13 farklı kriterde gerçekleşen denetimden geçerek en yüksek seviye olan Very Good skorunu alan Zorluteks Lüleburgaz Fabrikası, bu alandaki başarısını bir kez daha tescil ettirdi. BSCI denetiminde ağırlıklı olarak İSG konuları olmak üzere Sosyal Yönetim Sistemi ve Sağanak Etkisi, Çalışanların Katılımı ve Korunması, Örgütlenme ve Toplu İş Sözleşmesi Özgürlüğü Kapsamındaki Haklar, Ayrımcılık Yapmama, Adil Ücretlendirme, Uygun Çalışma Saatleri, İş Sağlığı ve Emniyet, Çocuk İşçi Çalıştırmama, Genç İşçilere Özel Koruma, Kayıtdışı/Kuralsız İşçi Çalıştırmama, Borcu Karşılığında, Borcunu Ödemesi İçin İşçi Çalıştırmama, Çevrenin Korunması ve Etik İlkelerine Uygun İş Yapma olmak üzere 13 farklı kriterde değerlendirme yapılıyor.

İSG eğitimlerine ek olarak kalite, çevre, enerji, bilgi güvenliği gibi konuların İSG ile doğrudan ilgili başlıklarında detaylı bilgilendirmeler yapıyoruz. Zorlu Holding ve Grup şirketleri genelinde bu yıl çalışan başına ortalama 5,1 saat İSG eğitimi verdik.

\* Gönüllülük

# GÜÇ KATIYORUZ

Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz kapsamında sürdürülebilir ve kapsayıcı büyüme anlayışımız doğrultusunda insanı korurken, dünyayı da koruyoruz. Teknolojiyi en verimli şekilde kullanıyor ve akıllı ürünlerimizle insana ve çevremize güç katıyoruz.



**Şirketler, iklim değişikliği, kaynakların azalması gibi çevresel sorunların arttığı bir dönemde nasıl bir yaklaşım benimsiyor?**



Son yıllarda azalan doğal kaynaklar ve iklim değişikliğinin etkileri giderek daha fazla hissediliyor. Şirketler bu konuların kendi sektörleri ve faaliyetleri üzerindeki etkileri ve risklerini değerlendirerek en önemli etki alanlarında aksiyon planları ve hedefler belirleyerek çalışıyor. Zorlu Holding ve Grup Şirketleri olarak yürüttüğümüz çalışmalarını hammaddeden satış sonrası süreçlerine kadar değer zincirinde çevresel etki alanlarını kapsayacak şekilde tasarlıyoruz.



**Kaan GENÇEL**

Çevre Çalışma Grubu Lideri



## ÇEVRE

Herkes için daha iyi bir gelecek hayalini ifade eden bu hedeflere, inovatif ve teknolojik yeniliklerden beslenen bir dönüşümle ulaşılabileceğine inanıyoruz. Bu vizyon bize çevre üzerindeki etkimizi azaltma fırsatı sunuyor. Enerji ve kaynak tasarrufunu artırarak, daha az tüketerek, daha verimli üretecek yenilik ve gelişimler yaratarak, küresel dönüşümün bir parçası olmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilir ve kapsayıcı büyüme anlayışımız dünyayı ve kaynaklarını korumayı içeriyor. Şeffaf, çevre ile uyumlu, kaynakları verimli kullanan sorumlu üretim ve tüketim anlayışımız doğrultusunda karbon ayak izimizi azaltıyor, çevreye saygılı üretim anlayışını tedarik zincirimize yaygınlaştırıyor, teknolojiyi en verimli şekilde kullanıyor ve akıllı ürünlerimizle insana ve çevremize güç katıyoruz.

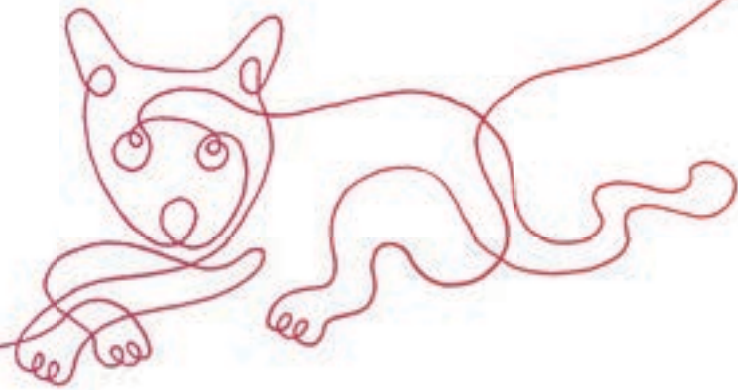
Çevre yönetiminde her zaman uluslararası standartları rehber alıyor, hedeflerle performansımızı takip ederek en iyi uygulamaları yaygınlaştırmak için çalışıyoruz. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkı sağlamayı önceliklerimiz arasında görüyoruz.



### Karbon ve su ayak izini kamuoyu ile şeffaf olarak paylaşıyoruz.

Zorlu Enerji Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) katılan ilk enerji şirketi olarak 2011 yılından bu yana her yıl karbon ayak izini, 2017 yılından bu yana ise su ayak izini şeffaf olarak kamuoyuyla paylaşıyor. Vestel Elektronik 2016 yılından beri, Vestel Beyaz Eşya ise 2017 yılından beri CDP'ye katılıyor. Elektronik karbon, su ve tedarik zinciri programlarına, Beyaz Eşya karbon ve su programına cevap veriyor.

	ISO 14001	ISO 50001	ISO 14064	ISO 14046
Zorlu Enerji	✓	—	✓	✓
Vestel Beyaz Eşya	✓	✓	✓	✓
Vestel Elektronik	✓	✓	✓	✓
Zorluteks	✓	✓	✓	—
Korteks	✓	—	—	—
Meta Nikel	—	—	—	—



\* Yenilenebilir Enerji

## İklim Değişikliği ve Enerji Verimliliği

Çağımızın en önemli sorunlarından olan iklim değişikliği, enerjiden madencilğe faaliyet gösterdiğimiz tüm sektörleri etkiliyor ve bu doğrultuda öncelik verdiğimiz çevresel konuların başında geliyor. Küresel sıcaklık artışının 2°C derecenin altında tutulması için kamudan özel sektöre tüm paydaşların aksiyon alması gerekiyor.

İklim değişikliğiyle mücadelede 2022 yılına kadar yaratılan milyon dolar (USD) değer başına karbon salımını %15 azaltma hedefi ile katkı sağlıyoruz. Yenilikçi teknolojilere yatırım yaparak, yenilenebilir enerji kullanımını artırarak, müşterilerimizin tüketimlerini azaltmalarına katkı sağlayarak bu alanda önemli adımlar atıyor ve hedefimize doğru ilerliyoruz. Zorlu Grubu olarak verimlilikten yenilikçi çözümlere farklı projeler geliştiriyoruz:

› **Güneş enerjisi yatırımlarımız artıyor:** Zorlu Enerji'nin jeotermal, rüzgar ve güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji projeleri portföyünün büyük kısmını oluşturuyor. Güneş enerjisi alanındaki yatırımlarını hızlandıran Zorlu Enerji Filistin'deki 18 MW kapasiteli güneş enerjisi yatırımını 100 MW'a çıkarmayı hedefliyor. Kazakistan'a ise 50 MW gücünde güneş enerjisi santrali kurulması planlanıyor. Ayrıca Türkiye'yi bölgenin güneş merkezi yapmak vizyonu doğrultusunda 2017'de Zorlu Solar'ı kurarak ABD'li First Solar Inc.'in 26 ülkede güneş paneli distribütörü oldu.

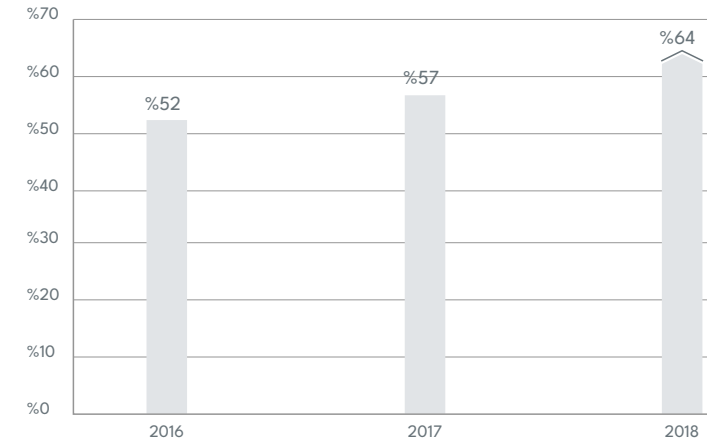
› **Türkiye'nin ilk yeşil kredisine imza attık:** Zorlu Enerji Garanti Bankası ile Türkiye'nin ilk yeşil kredisine imza attı. Garanti Bankası, kredinin faizini sürdürülebilirlik performansına göre değerlendiriyor ve Zorlu Enerji kredinin vadesi boyunca sürdürülebilirlik performansını iyileştirmesi durumunda faiz indirimi elde ediyor.

› **Akıllı ulaşım faaliyetlerimiz genişliyor:** Zorlu Enerji'nin yeni nesil teknoloji markası ZES (Zorlu Energy Solutions) ilkini İstanbul Zorlu Center'da kurduğu elektrikli araç istasyon açığını geliştirmeye devam ederek şarj noktalarının sayısını 9'a çıkardı. Ayrıca Türkiye'nin ilk elektrikli araç paylaşım platformu Electrip'i kurarak kullanıcıların hizmetine sundu.

› **İleri teknoloji ile verimliliğimizi artırıyoruz:** Vestel Grubu üretiminde Endüstri 4.0'e uygun otomasyon ve yüksek verimlilik sağlayan ileri teknoloji araçları kullanıyor. Üretim sistemlerinde sıfır ekipman duruşu ve sıfır kalite hatası hedefleyen TPM (Toplam Üretken Bakım) modeli enerjiden su verimliliğine ve atıkların azaltılmasına her alanda çevresel katkı sağlıyor. Bu alanda yaptığı çalışmalarla Elektronik TPM İleri Özel Ödülü'nü, Beyaz Eşya ise TPM Mükemmel Fabrika Süreklilik Ödülü'nü almaya hak kazandı.

› **Düşük Karbon Kahramanı olduk:** Vestel Beyaz Eşya enerji verimliliği çalışmalarıyla Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği (SÜT-D) tarafından beşincisi gerçekleştirilen Düşük Karbon Kahramanı Ödülü'ne ikinci kez layık görüldü. Yardımcı Tesislerde Enerji Verimliliği ile Karbon Yönetimi projesi kapsamında 1.765 ton karbon salımının önüne geçerek bu ödülü almaya hak kazandı.

## ZORLU ENERJİ YENİLENEBİLİR ENERJİ ORANI



**Zorlu Enerji Türkiye kurulu güç içinde yenilenebilir enerji oranı: %87**

**Zorlu Enerji toplam kurulu güç içinde yenilenebilir oranı: %64**

## Çevreye Duyarlı Ürünler

Akıllı teknolojiye yatırım yapıyor, sürdürülebilir bir geleceğin inşası ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma vizyonumuz ile üretimde çevre dostu olmanın ötesinde müşterilerimize ulaşan ürünlerimizin de çevresel etkileri konusunda çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Ürünlerin üretimi kadar ürün kullanımı sırasında ortaya çıkan çevresel etkilerin azaltılması da önem taşıyor. Zorlu Grubu şirketleri nano teknolojiler, dijital, akıllı ve yeni nesil teknolojileri ürünlerinde kullanarak öncü ve tasarruflu ürünleri müşterilerine sunuyor. Enerji ve su verimli ürünlerle müşterilerimizin enerji ve doğal kaynak tüketimlerini azaltmalarına katkı sağlıyoruz. Ürünlerin tasarım aşamasından başlayarak kullanım aşaması ve kullanımı sonlanan ürünlerin geri dönüştürülmesine kadar tüm yaşam döngülerindeki çevresel etkileri göz önünde bulunduruluyor.

## İnovatif, verimli ve çevreye duyarlı.

Vestel ürünleri arasında pazar ortalamasının %50 altında su tüketen ve A+++ enerji sınıfından %70 daha az enerji harcayan çamaşır makineleri, A+++ enerji sınıfından %15 daha verimli Frost Free kombi buzdolapları, %20 daha az enerji harcayan bulaşık makineleri ve A enerji sınıfının %50 altında enerji harcayan fırınlar bulunuyor. Waterbox ve Pyrojet ürün ailesi, enerji ve su tasarrufu sağlamada rekortmen ürünler arasında yer alıyor. %80'e varan oranda enerji tasarrufu sağlayan, cıva içermeyen yapılarıyla çevre dostu olan ve 35 bin saati aşan kullanım süreleriyle atık oluşumunu azaltan LED aydınlatma ürünleri Vestel'in portföyünde bulunuyor.

Tekstil Grubu ise Kendini Temizleyen Perde, Serin Tutan Pike ve Led Işıklı Perde gibi inovatif ürünler sunarak müşterilerin tüketimlerini azaltmasını sağlıyor.

## Doğal Kaynak ve Atık Yönetimi

Artan nüfus ve şehirleşme doğrultusunda hızla azalan kaynaklar çağımızın diğer çevresel sorunlarından birini oluşturuyor. Doğal kaynak tüketimini ve atık oluşumunu en aza indirerek döngüsel sistemlerin benimsenmesi için çalışıyoruz.

**AB Çevre Ödüllerinde Süreç kategorisinde Türkiye’de ödül alan ilk şirket Vestel:** Vestel üretim süreçlerinde geri dönüştürülebilir malzeme kullanımı, malzeme kullanımında çeşitliliğin azaltılması ve daha az hammadde kullanımı yaklaşımını benimsiyor. Vestel Elektronik’in bu yaklaşım çerçevesinde hayata geçirdiği Atık Boya Geri Kazanım ve Kullanım Sistemi projesi Türkiye’yi ikinci kez temsil ettiği Avrupa Birliği Çevre Ödüllerinde Süreç kategorisinde ödül olarak bu kategoride Türkiye’den ödül alan ilk şirket oldu.

**Daha az su tüketimi hedefliyoruz:** Meta Nikel su geri kazanımı ve atıkların azaltılması için gerçekleştirdiği proje ile atık depolama tesisinde bulunan suyu geri kazanarak yılda yaklaşık 1 milyon 800 bin m<sup>3</sup> daha az su tüketmeyi hedefliyor.

**Suyu tekrar kullanıyoruz:** Geri kazanım tesisleri sayesinde suyu birden fazla süreçte tekrar kullanan Zorluteks, 1 kg pamuklu kumaş üretimi için dünya ortalaması olan 120 lt yerine 80 lt su tüketiyor.

**Atık suyu arıtarak tekrar kullanıyoruz:** Zorlu Tekstil Grubu TÜBİTAK destekli temiz üretim teknikleri geliştirme projesi kapsamında enerji, su ve kimyasal tüketimini azaltmak için

en uygun üretim süreçlerinin belirlenmesi ve uygulanması hedefleniyor. Zorluteks Zero Brine projesi ile atık suyun arıtılarak tekrar üretimde kullanılmasını planlıyor.

**Siyah boya kazanımı:** Zorluteks olarak farklı renklerdeki atık boya bir araya getirerek her yıl ortalama 40 ton siyah boya geri kazanımı yapıyoruz.

**Polilaktik Asit (Polylactic Acid-PLA):** Korteks’te mısır, şeker kamışı gibi yüksek oranda nişasta içeren tarım ürünlerinden elde edilen PLA ipliklerinden hazırlanan perde ürünleri üretmek üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

**Tehlikeli Kimyasalların Sıfır Atık Programı (Zero Discharge of Hazardous Chemicals-ZHDC):** Tekstil sektöründe yaygın olarak kullanılan çevre ve insan sağlığına zararlı kimyasalların salımının sıfırlanması amacıyla başlatılan ZHDC programına uyum sağlamak için; ZHDC’nin temel gerekliliklerinden olan Kimyasal Yönetim Sistemi ile alakalı çalışmalara devam ediyoruz. Zorluteks olarak 6 ayda bir olmak üzere atık sudan ZHDC gerekliliklerine göre analiz yaparak ve ZHDC Gateway portalında yayınlıyoruz.

TEHLİKESİZ ATIKLAR (TON)	
Atık sahasına gönderilen	28.158
Geri dönüştürülen	48.704
Enerji amaçlı geri kazanılan	5.173
Geri kazanılan <sup>1</sup> (Uçucu kül miktarı)	6.460.020

<sup>1</sup> Meta Nikel süreçlerinde ortaya çıkan uçucu küllerin tamamı çimento fabrikalarına gönderilmekte ve çimento üretim sürecinde girdi olarak kullanılmaktadır.

TEHLİKELİ ATIKLAR (TON)	
Atık sahasına gönderilen	2.048
Geri dönüştürülen	1.500
Enerji amaçlı geri kazanılan	608

## Biyoçeşitlilik

Faaliyetlerimizi, yatırım planlama aşamasından itibaren etkileşim içinde olduğumuz coğrafyanın tamamında, tüm canlı türlerine etkilerimizi gözetken bir yaklaşım ile sürdürüyoruz. Yeni faaliyet bölgeleri belirlerken kapsamlı fizibilite çalışmaları yaparak yatırım sürecinde çevresel riskleri azaltacak önlemler tanımlıyor, ilgili çevre koruma çalışmalarını yatırım başlangıcından itibaren hayata geçiriyoruz.

Biyoçeşitlilik artan insan faaliyetleri nedeniyle azalıyor ve tehdit altında bulunuyor. Sunduğu ekosistem hizmetleriyle devamlılığımız için büyük önem taşıyan biyoçeşitliliğe operasyonlarımız sırasında zarar vermemeyi ve biyoçeşitliliği korumayı ilke ediniyoruz.

Zorlu Enerji, enerji santrallerinde biyoçeşitliliği izleme koruma programları, mammaloji ve ornitoloji araştırmaları, ekosistem değerlendirmeleri, habitat restorasyonları, ağaçlandırma ve bitkilendirme çalışmaları ile çevresel etki analizi ve izleme çalışmaları yürütüyor. Zorlu Enerji 2010’dan beri faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan karbon ayak izini ölçerek karşılığında ağaçlandırma yapıyor. Bu kapsamda Sıfır Karbon Ayak İzi Ormanları Projesi ile dikilen fidan sayısı 145 bine ulaştı.

Zorlu Tekstil Grubu da karbon salımlarını dengelemek amacıyla 2008 yılından beri Ülkem için Orman projesi kapsamında fidan dikiyor. 150 bin ağaca ulaşan proje ile biyoçeşitliliğe katkı verilmeye devam ediyor.

## Heliotrophium Thermophilum (Sarı Banbul Otu) Koruma Biyolojisi Projesi

Zorlu Enerji tarafından işletilen Kızıldere 1 jeotermal Santral lisans sahası içerisinde kalan ve sınırlı bir yayılış alanına sahip tek nokta endemik Sarı Banbul Otu Koruma Biyolojisi Projesi Ege Üniversitesi Botanik Bahçesi ve Herbaryum Araştırma ve Uygulama Merkezi ile birlikte uygulanıyor. Proje kapsamında tür ve türün sınırlı yayılış alanı Zorlu Enerji tarafından korunmakta olup, koruma biyolojisi üzerinde lisansüstü tez çalışması yürütülmesi destekleniyor.



**Ar-Ge çalışmalarına sürdürülebilirlik ve inovasyon odaklı bakış açısının entegre edilmesi neden önemli?**



Sürdürülebilirlik ile ilgili çalışmalar mevcut iş yapma ezberlerinin değişmesi anlamına geliyor. Bunu da ancak farklı çalışma pratikleri geliştirerek gerçekleştirebiliriz. Dolayısıyla Ar-Ge ve Ür-Ge çalışmalarımıza yenilikçiliği entegre etmek önemli bir rol oynuyor. Kurum içi girişimcilik ve açık inovasyon çalışmaları bu farklı iş yapma pratiklerinin örnekleri. Bu adımlar sonucu ortaya çıkan ürünler topluma ve çevreye fayda sağlarken kârlılık anlamında da Grubumuza katkı sağlıyor.

#### Yüce Demirseren

Ar-Ge ve İnovasyon  
Çalışma Grubu Lideri



## AR-GE & İNOVASYON

**Akıllı Hayat 2030, teknoloji ve inovasyon odaklı değişim ihtiyacına uyum sağlayarak geleceğe yön veren şirketler arasında olmamızı kolaylaştıracak önemli bir rehber. Ar-Ge ve inovasyona yönelik çalışmalarımızı bu rehber ışığında belirliyor, geliştirdiğimiz teknolojiler sayesinde faaliyet gösterdiğimiz sektörlerde başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın beklentilerini en üst seviyede karşılamaya çalışıyoruz.**

Doğal kaynakların hızla azaldığı nüfusun ise giderek arttığı günümüzde, akıllı teknolojiler sektörlerin dönüşümünde dolayısıyla kaynakların etkili şekilde yönetilmesinde büyük rol oynuyor. Akıllı Hayat 2030 stratejimizin bileşeni olan Güç Katıyoruz yaklaşımı ile teknolojiyi en verimli şekilde kullanarak akıllı ürünlerimizle insana ve çevreye güç katmaya odaklanıyoruz. Sürdürülebilir bir büyüme yakalamak adına katma değer yaratacak stratejik ürün ve hizmetler sunuyoruz.

Geleceğin global inovasyon ekonomisinin öncülerinden biri olma hedefiyle, sanayide dönüşümü başlatacak yatırımlar yapıyor, daha verimli üretim süreçleri yürütüyoruz. 2017 yılında duyurduğumuz Akıllı Hayat 2030 kapsamındaki hedeflerimizle performansımızı ileriye taşımak üzere çalışıyoruz.

**Her yıl gelirlerimizin yaklaşık %2'sini Ar-Ge'ye ayırıyoruz.**

Ar-Ge ve İnovasyon yatırımları kapsamında Türkiye'nin lider şirketlerinden olan Vestel Grubu, aynı zamanda dünya genelinde en fazla Ar-Ge harcaması yapan 1.000 şirket arasında yer alan üç Türk şirketinden biri. Her yıl gelirlerinin yaklaşık %2'sini Ar-Ge yatırımlarına ayıran Grup, başta üniversiteler olmak üzere birçok ulusal ve uluslararası kuruluşla önemli iş birlikleri yapıyor. Dünya çapında 9 Ar-Ge Merkezi'nde 1.600'ün üzerinde çalışanla inovatif ürünler geliştirerek Türkiye'nin ihracat hacmine de önemli katkı sağlıyor.

Vestel Grubu'nun Ar-Ge çalışmaları, yeni ekran teknolojileri, akıllı çözümler, fotovoltaik piller, enerji dönüştürme ve depolama sistemleri, elektrikli araç şarj istasyonları, 5G, otomotiv elektroniği, giyilebilir teknolojiler ve telekomünikasyon alanlarını kapsıyor. Vestel Grubu, enerji ve su tasarrufunu azami düzeye çıkararak kaynakları verimli kullanan akıllı sensörler sayesinde azami performans sunan ve internet bağlantısı ile uzaktan kontrol ve kumanda edilebilen teknoloji ve ürünlerin geliştirilmesine odaklanıyor.

Vestel Grubu, Ar-Ge bütçesinin yarısını çevreci ürün geliştirmeye ayırıyor. Vestel'in beyaz eşya ürün gamının tamamını yüksek enerji verimliliği kategorisindeki A, A+, A++ ve daha üstü cihazlar oluşturuyor. Ar-Ge çalışmalarına ek olarak dijitalleşme ve teknolojiye yatırım yapan Vestel Grubu 2018 yılı itibarıyla Manisa fabrikasında otomasyon ve robot kullanımını artırdı. Robot üretiminde ise kendi yazılım ve tasarımlarını kullanıyor.

#### 2022 AR-GE VE İNOVASYON HEDEFLERİ

- Ar-Ge harcamalarını **%50** oranında artırmak
- Sürdürülebilir ürün kategorilerinden gelen satışlarımızı **%50** artırmak
- Kurum içi girişimcilik ve açık inovasyon önerilerini **%50** artırmak



Vestel Beyaz Eşya, 2018'de New York'ta gerçekleşen ve 28 kategoride yüzlerce markaya ait teknolojinin yarıştığı CES Unveiled Ödülleri'nde Vakum ve FermentStore teknolojilerine sahip buzdolapları ile İnovasyon Ödülü'nü aldı. Ayrıca, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü tarafından organize edilen Verimlilik Proje Ödülleri'nde Buzdolabı Soğutma Teknolojisi Değişim Süreci çalışması ile Büyük İşletme Ar-Ge kategorisinde Birincilik Ödülü'nün de sahibi oldu.

ABD'nin inovasyon alanındaki en prestijli ödülllerinden biri olan Edison Ödülleri'nde Vestel Elektronik ve Young Guru Academy'nin birlikte geliştirdiği akıllı baston WeWALK, Sağlık ve İyi Yaşam kategorisinde Altın Ödül'ün sahibi oldu.

Vestel Elektronik, IDC Üretim Teknolojileri Ödülleri kapsamında Big Data & Analytics dalında En İyi Proje Ödülü'ne sahip oldu. Vestel Grubu'nun Smart Factory (Akıllı Fabrika) vizyonu çerçevesinde plastik enjeksiyon makinelerinde model değişimini insansız olarak yürütmeyi hedefleyen Setup File Management Projesi ile model değişimlerinde yaşanan parametre ayar kayıplarının sıfırlanması ve parametre ayarlarının sipariş bazlı olarak makinelere otomatik olarak yüklenmesi sağlanıyor.

Vestel Elektronik, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü tarafından organize edilen Verimlilik Proje Ödülleri'nde Elektronik Şase Üretim Fabrikası'nda Dalga Lehim Prosesinin Kaldırılarak Enerji Tasarrufu Elde Edilmesi Projesi ile Büyük İşletme Sürdürülebilir Üretim kategorisinde Teşvik Ödülü almaya hak kazandı.

#### **Vestel Grubu'nun patentli buluş sayısı toplamda 344'e ulaştı.**

Vestel Grubu'nun satış uygulaması V Hepyeni, GeniusIstanbul.com ve Management Center Türkiye iş birliğiyle düzenlenen Gamechangers Yarışması'nda "En İyi Teknoloji Destekli İnovasyon" kategorisinde ödül aldı. Vestel Elektronik 2018 yılında patent başvurusuna karar verilen 104 buluş için başvuruda bulundu. Şirketin 2018 yıl sonu itibarıyla tescil almış toplam patentli buluş sayısı 123'e ulaştı. Vestel Beyaz Eşya'nın ise 2018 yıl sonu itibarıyla tescil almış patentli buluş sayısı 221'dir.

#### **Tekstil üretimini yenilikçi yaklaşımla yapıyoruz.**

Zorlu Tekstil, Avrupa'nın en büyük entegre polyester iplik üretim merkezi Korteks Ar-Ge Merkezi ve hemen ardından kurulan Zorluteks Ar-Ge Merkezi ve Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından onaylı Zorluteks İstanbul Tasarım Merkezi ile yenilikçi yaklaşımla üretim yapmaya devam ediyor. Korteks ve Zorluteks'te bilişim teknolojileri ile tasarımdan üretime, siparişten teslimate asgari hata anlayışı ile verimliliği artırıyoruz. Tekstilde nano uygulamalara ağırlık vererek tüketicilerimizin çevresel ayak izini azaltıyoruz. Kendini Temizleyen Stor Perde ürünümüz daha az su ve deterjan kullanılmasını sağlıyor. Işık ve ısı yalıtımlı perdeler, ütü gerektirmeyen ürünlerimizle tüketicilerimizin enerji kullanımını azaltıyoruz. LED ışıklı perde, içerik üreten QR Kodlu Nevresim, UV Resistant polyester iplikleri gibi inovatif ürünlerimizle teknolojiyi tüketicilerimizin günlük hayatına taşıyarak yaşamlarını kolaylaştırıyoruz.

Meta Nikel'in Manisa Gördes'te gerçekleştirdiği toplam 600 milyon TL değerindeki Türkiye'nin ilk nikel-kobalt işleme tesisi yatırımı, Türkiye'de Ar-Ge ve teknolojiye dayalı madencilik faaliyetlerinin gelişmesine katkı sağlayacak. Madencilik sektöründeki ilk ve tek Ar-Ge merkezine de sahip olan Meta Nikel, birçok ulusal ve uluslararası teknoloji kuruluşu ve üniversite ile önemli iş birlikleri yürütüyor.

Meta Nikel, Ar-Ge çalışmaları ile süreçlerde sorunların giderilmesi, maliyeti düşürülmesi, ürün yelpazesinin genişletilmesi, ileri teknoloji ürünler için ham madde üretilmesi, pil katot ham maddesi geliştirilmesi konularında faaliyetlerini sürdürüyor. Bu kapsamda iki projesi ile TÜBİTAK desteğine başvurdu; "Gördes Lateritik Cevherinden Üretilen MHP (Karışık Hidroksit Çökeleği) Ara Ürününden Solvent Ekstraksiyon Yöntemi ile Kobalt Sülfat Üretimi" başlıklı proje desteklenmeye uygun bulundu.

\* Akıllı Üretim

### Enerjide yeni nesil teknolojileri hayata geçiriyoruz.

Yenilenebilir enerji yatırımlarına odaklanan Zorlu Enerji, yenilikçi çözümler geliştirerek enerjide verimliliğin sağlanmasını amaçlıyor. Zorlu Enerji bünyesinde faaliyet gösteren ZES (Zorlu Energy Solutions - Zorlu Enerji Çözümleri) ile yeni nesil teknolojileri hayata geçiriyoruz. ZES kapsamında şehir içi ve şehirlerarası yollarda hızlı şarj istasyonları kurarak elektrikli araç kullanıcıların hayatını kolaylaştırıyor; elektrikli araç kullanımını teşvik ediyoruz. Uzun vadede ise Türkiye genelinde şarj istasyonlarını devreye alıp, elektrikli araçları tüm ülkede erişilebilir ve kullanılabilir hale getirmeyi planlıyoruz.

Zorlu Enerji tarafından kurulan ve Türkiye'nin ilk elektrikli araç paylaşım platformu olan Electrip sayesinde elektrikli araç kullanımını yaygınlaştırarak enerji verimliliğine katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Zorlu Enerji, Avrupa Birliği tarafından Horizon 2020 Programı kapsamında yürütülen GECO (Ekonomik Sürdürülebilirlik İçin Jeoloji) Projesi'nin ortakları arasında yer aldı.

Türkiye'den sadece Zorlu Enerji ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin yer aldığı ve Fransa, İngiltere, İtalya, İzlanda, Almanya gibi ülkelere toplam 18 kurum tarafından yürütülecek proje, jeotermal sahalarda sürdürülebilirliğin sağlanması için karbondioksitin ve benzeri gazların bertaraf edilerek emisyonların sifıra indirilmesi alanında uluslararası bilgi birikimi ve tecrübe aktarımı sağlanmasını amaçlıyor. Belçika Doğa Bilimleri Kraliyet Enstitüsü ile Orta Afrika Kraliyet Müzesi ortaklığında oluşturulan GECO projesine Zorlu Enerji, jeotermal

alanında sahip olduğu deneyim ve Ar-Ge kaynaklarıyla katkıda bulunacak tek Türk enerji şirketi olacak.

Avrupa Birliği'nin en büyük Araştırma ve İnovasyon programı olan, daha sürdürülebilir bir dünya için büyük keşiflerin, yaratıcı fikirlerin ve buluşların laboratuvarından dünya pazarlarına taşınmasına destek olmak amacıyla kurulan ve bu doğrultuda 7 yıllık süre içinde 80 milyar Euro fonlama olanağına sahip olan Horizon 2020 programı, Zorlu Enerji'ye bu alandaki başarılı çalışmaları göz önünde bulundurarak GECO projesine katılımı için hibe desteği sağlayacak.

Zorlu Gayrimenkul, Akıllı Hayat 2030 vizyonu çerçevesinde inovasyon ve teknolojiyle şekillenen akıllı proje ve uygulamalarla insanların hayatını kolaylaştıran yenilikçi yaşam alanları sunuyor; akıllı bina teknolojilerini kullanarak olumsuz çevresel etkiyi azaltacak bina projeleri hayata geçiriyor. Türkiye'de ve dünyada sayılı örneklerden olan Zorlu Center, alışveriş merkezi, performans sanatları merkezi, otel, ofis ve rezidanslardan oluşan ve sürdürülebilir teknolojilerin hayata geçirildiği, akıllı teknoloji sistemlerinin kullanıldığı kompleksi yeni nesil bir yaşam alanı olarak geliştirmeye devam ediyor.

Ar-Ge ve İnovasyon çalışmalarımız ile ilgili detaylı bilgiye [2018 Faaliyet Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

### Endüstri 4.0 Dönüşümü

Üretim yapan şirketlerin maliyet odaklı yaklaşımdan katma değerli rekabetçi yaklaşıma geçiş yapmaları iş dünyasındaki temel zorluklardan biri olarak konumlanıyor. Endüstri 4.0'a uyum ise yüksek kalitede ve özelleşmiş ürünlere yönelik talebi karşılamak isteyen şirketler için operasyonel mükemmellik ve esneklik için gerekli araçları sağlıyor. Bağlantısallık (Interconnectivity), Otomasyon, Makine Öğrenimi (Machine Learning), Gerçek Zamanlı Veri (Real-time data) gibi unsurları kapsayan Endüstri 4.0'ı üretim süreçlerine tam anlamıyla entegre eden şirketler rekabet avantajı sağlayarak öne çıkıyor. Üretimde verimlilikten, tüketici beklentilerinin karşılanmasına geniş bir etkisi bulunan akıllı üretim teknolojileri sektörde ve iş dünyasının genelinde önemli bir dönüşümü sağlıyor.

Türkiye'de Endüstri 4.0 dönüşümünü benimseyen ve ilk uygulamaya başlayanlardan biri olan Vestel Grubu, tüm süreçlerinde dijital dönüşüm vizyonunu uygulamak amacıyla; yatay/dikey değer zinciri entegrasyonu, yapay zeka yazılımları, IoT (Nesnelerin İnterneti) teknolojileri, karanlık fabrika uygulamaları, otomasyon (robot, Cobot (iş birlikçi robot), 3D

printing (katmanlı/eklemeli üretim), AGV (Automated Guided Vehicle-Otomatik Yönlendirilmiş Malzeme Taşıma Araçları) ve SDV (Self Driving Vehicle-Kendinden Sürüşlü, Yönlendirilmemiş Taşıma Araçları) alanlarında çalışmalarına devam ediyor. Bu çalışmalar sayesinde akıllı fabrikalara geçişle tüm süreçlerin birbiriyle bağlantılı hale gelmesi, kayıpların azaltılarak verimliliğin sağlanması, üretim hatlarının daha çevik ve uyumlu olması hedefleniyor.

Zorlu Tekstil Grubu, üretimden pazarlamaya ticari ve ekonomik döngünün tamamını Endüstri 4.0'a uyumlu şekilde dönüştürerek verimli ve hatasız üretimi hedefliyor.

Gayrimenkul Grubu ise sürdürülebilir bina konsepti ve Endüstri 4.0 ile şekillenen akıllı bina yönetim sistemi ile yenilikçi projeler hayata geçiriyor ve sektöre öncülük ediyor.

## Tedarik zinciri yönetimi Zorlu Holding Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik stratejisinin yayılmasında nasıl bir rol oynuyor?



Sürdürülebilirliğin kurumsal düzeydeki uygulamalarının, günümüzde özel sektör için rekabet üstünlüğü sağlayan en önemli ayaklarından birini tedarik zinciri çalışmaları oluşturuyor. Kurumsal sürdürülebilirlik anlayışının tedarik zinciri boyunca yerleşmesi, şirketlerin toplumlar üzerindeki geniş ve kapsamlı etkileri düşünüldüğünde büyük fark yaratıyor. Zorlu Holding'in de geniş tedarikçi ağı sayesinde büyük bir etki alanı bulunuyor. Sürdürülebilirlik yaklaşımı ve uygulamalarımızı tedarikçilerimize yayarak ilgili sektörlerin dönüşümüne öncülük etmeyi hedefliyoruz.

### Özgür Tirün

Tedarikçi İlişkileri  
Çalışma Grubu Lideri



## TEDARİK ZİNCİRİ

**Yarattığımız çevresel ve sosyal etki açısından şirket olarak sadece kendimizden sorumlu değiliz. Ürün ve hizmetlerimizin sizlere ulaşma sürecine dahil olan tedarikçi ve iş ortaklarımıza sorumlu üretim ve tüketim bilinci kazandırmayı hedefliyoruz.**

Üretim süreçleri gün geçtikçe giderek daha da rekabetçi hale geliyor. Artan rekabet sosyal fayda sağlarken tedarik zincirindeki ekonomik büyümeyi ve sürdürülebilirliği dengelemede zorluklara yol açıyor. Zorlu Holding olarak tekstil, enerji, elektronik, beyaz eşya, gayrimenkul, maden ve metalurji gibi faaliyet gösterdiğimiz farklı sektörler, tedarikçi zinciri bakımından ekonomik, sosyal ve çevresel etki alanı yüksek iş kollarında yer alıyor. Akıllı Hayat 2030 vizyonumuz doğrultusunda sadece kendimizden değil, tedarikçilerimizden de sorumlu olduğumuza inanıyoruz.

Tedarik zincirimizde yer alan şirketlerin dikkate aldığı sürdürülebilirlik kriterlerinin takibine önem vererek, sürdürülebilirlik konusundaki farkındalığın değer zincirimize yansıtılmasına özen gösteriyoruz. Sahip olduğumuz geniş tedarikçi ekosistemini sürdürülebilir bir şekilde yöneterek ilgili sektörlerin dönüşümüne öncülük etmeyi amaçlıyoruz. Uzun vadeli ve sürdürülebilir bir başarı için de değer zincirimiz boyunca paydaş ekosistemimizi etkileyen konularda sorumlulukla hareket ediyoruz.

Ekosistemimizdeki tedarikçiler, tüm faaliyetlerini ulusal ve uluslararası yasa ve yönetmeliklere uyumlu olarak yürütmekle yükümlü. Zorlu Holding Tedarikçi İlkeleri Grup şirketleri tarafından kabul edilmiş bir rehber niteliğindedir. Çocuk işçilik ve zorla çalıştırmanın engellenmesi, ayrımcılığın önlenmesi, insani muamele, ücretlendirme, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, çevre, etik konuları İlkeler'in ana başlıklarını oluşturuyor.



Aktif olduğumuz tüm sektörlerde toplam 12 bin tedarikçi ve iş ortağımız var. Yerel ekonomik kalkınmaya katkı sağlamak amacıyla tedarik zincirimizi yerelleştirmeyi önceliklendiriyoruz. Yerel tedarikçi sayımız 2017 yılına oranla %5 artış gösterirken yerel tedarikçilere yapılan ödemelerin toplam tedarikçi ödemelerine oranı da %5 arttı.

Geçtiğimiz yıl hayata geçirdiğimiz ve Grup bünyesinde bulunan tüm şirketlerin tedarikçi havuzunu aynı anda yönetmesini sağlayan Tedarikçi Yaşam Döngüsü Yönetimi (Supplier Lifecycle Management) projesinin kapsamını bu yıl genişlettik. Finansal risk ve performans değerlendirme, değerlendirme rapor ve anketler gibi farklı konuları projeye entegre ettik.

### › Vestel SCL ile tedarikçilerini değerlendiriyor.

VESTEL bünyesinde bulunan bütün stratejik tedarikçileri kalite, teslimat, maliyet, kurumsal sosyal sorumluluk, risk, duyarlılık ve yenilikçilik açısından değerlendirmeye tabi tutarken, tedarikçi karnelerini her çeyrekte yayınlıyoruz. SLC ile VESTEL yeni devreye alınan tüm tedarikçilerin %100'ünün kalite, çevre, Ar-Ge, üretim ve sosyal sorumluluk öz değerlendirmelerini yapıyoruz.

**Kusursuz müşteri deneyimi oluşturma yolunda hızla değişen trendlere uyum sağlamak ve müşteri taleplerini yönetmek için neler yapıyorsunuz?**



Etkili müşteri ilişkileri yönetiminin, sürdürülebilir bir holding yaratmada büyük bir öneme sahip olduğuna inanıyoruz. Bu sebeple, kusursuz bir müşteri deneyimi yaratmak için, müşteri geri bildirimleri, müşteri beklentileri ve memnuniyeti doğrultusunda süreçlerimizi geliştirmek temel hedefimiz.

Müşteri İlişkileri Çalışma Grubu olarak, dijital dünyanın faydalarını kullanarak kaliteli, hızlı, öncü, güvenilir hizmetler sunarken, müşterilerimizin çevresel ve sosyal konularda farkındalıklarını artırmaya yönelik iletişim faaliyetleri yapmak, müşterilerle ortak çalışmalar düzenlemek çalışmalarımızın ayrılmaz bir parçası olarak yer almaktadır.

**Selcen Uygüntüzel**

Müşteri İlişkileri  
Çalışma Grubu Lideri



## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

**Sürdürülebilir büyüme için kilit paydaşlarımızın başında müşterilerimiz geliyor. Bu nedenle müşterilerimizle olan iletişimimiz önceliklerimizden biri. Müşterilerimize yarattığımız çözümleri, kolay erişilebilir yapıda ve sürdürülebilirliğe katkı sağlayacak şekilde sunuyoruz.**

İş yaptığımız tüm sektörlerde iletişimde ve ilişki yönetiminde kendimizi geliştiriyor, yeni ortaklıklar kurarak daha iyi ve kaliteli hizmet vermek için çalışıyoruz. Bu bağlamda Grup şirketlerinde düzenli müşteri memnuniyeti araştırmaları gerçekleştiriyoruz. Müşterilerimizle olan ilişkilerimizin kusursuz bir müşteri deneyimine dönüşebilmesi için düzenli aralıklarla müşteri beklentilerini izliyor, süreçlerimizi iyileştirmek için çalışmalar yapıyoruz.

PwC Türkiye ile ortak yürüttüğümüz Dönüşüm Projesinde Zorlu Tekstil'in müşteri odaklı yeni iş süreçlerinin oluşturulması sağladık, gerçekleştirilen organizasyonel değişikliklerle kapsamlı bir değişim projesine devam ediyoruz.

Müşterilerimizin kolayca erişebileceği, birbiriyle etkileşim halinde olan iletişim merkezlerimiz, internet sitesi erişim formları, sosyal medya gibi **iletişim kanallarımız ile geri bildirim mekanizmaları kurarak öneri ve şikayetleri topluyor ve gerekli aksiyonları olarak daha iyi ve kaliteli bir hizmet** sunmayı hedefliyoruz. Aldığımız geri bildirimleri yüksek müşteri memnuniyeti hedefimiz dahilinde değerlendiriyor, yeni ürün geliştirme konusunda da müşteri katılımını sağlayarak geleceğin ürünlerini birlikte tasarlıyoruz.

› **Müşteri memnuniyetinde standartların öncüsüyüz:** Vestel Müşteri Hizmetleri olarak aldığımız, müşteri memnuniyeti kalite yönetim sistemi, kuruluşlardaki müşteri şikayetlerinin ele alınmasına ilişkin yönergeler içeren ISO 10002 ile Müşteri İletişim Merkezleri Standardı olan ISO 18925'e tüm sektörlerimizin ayrı ayrı sahip olmasını da önümüzdeki yıllarda hedefliyor ve bir proje olarak planlamalarını gerçekleştiriyoruz.

› **En İyi Müşteri Deneyimi sektör birincisi:** Vestel Müşteri Hizmetleri olarak 2013 yılından bu yana her yıl şikayetvar.com platformunda TV ve Beyaz Eşya "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorilerinde elde ettiğimiz sektör birinciliklerine, 2017 ve 2018 yıllarında ise cep telefonu kategorisi birinciliğini de ekleyerek, "Her Şey Bi' Teşekkür İçin" diyoruz ve müşteri memnuniyetini en önemli önceliğimiz olarak benimsiyoruz.

› **Sektöründe müşteri memnuniyeti birincisi:** Zorlu Elektrik

olarak, 2018 yılında şikayetvar.com platformunun düzenlediği yarışmada Enerji Sektöründe Müşteri Memnuniyeti birinciliğini kazandık. Bunun yanı sıra, yaklaşık 2 milyon olan müşterilerimizin memnuniyet seviyesini yükseltmek için Memnuniyet 4.0 Ar-Ge projesi üzerine çalışmalara başladık. Bu proje ile, iletişim merkezi IVR sistemimize kazandıracığımız teknolojik özelliklerle arıza çözüm oranlarımızı artırmayı hedefliyoruz.

› **Müşterilerimizi dinliyoruz: Ürün geliştirmede müşteri geri bildirimlerini dikkate alıyoruz:** Zorluteks İhracat Perde bölümü olarak, tüm yurt içi müşterilerimizin önerilerini dinliyor, geliştirme çalışmalarımızda iş birliği yapıyoruz.

Hızla değişen müşteri talep ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için inovasyon süreçlerimize müşteri geri bildirimlerini dahil ederek Holding genelinde açık inovasyonu destekliyoruz.

› **Gençlerle atölye çalışmaları gerçekleştiriyoruz:** Zorlu PSM olarak, 2018'de ilk adımını attığımız, çeşitli üniversitelerin, sanat ve kültüre meraklı öğrencilerinden oluşturduğumuz kurul ile sezon boyunca kendileriyle bir araya gelerek, 5-6 farklı atölye gerçekleştirdik. Bu çalışmalarda gençler, kültür-sanat için ve bu alana katkıda bulunan Zorlu PSM için hangi yönleri geliştirmek istediklerini paylaştılar. Eksik gördükleri noktaları, kendi gözlemlerinden ifade ettiler. Bize, öğrencilerin kültür-sanat alışkanlıkları hakkında önemli bilgiler toplamamızı sağladılar.

Tekstilden, beyaz eşyaya, enerji sektöründen, AVM ve sahne sanatlarına kadar etkin olduğumuz tüm sektörlerde hayallere hayat vermek için ilerliyor, müşterilerimize çevresel ve sosyal konularda farkındalıklarını artırmaya yönelik iletişim faaliyetleri yapıyoruz. Bu faaliyetlerimizi aynı zamanda müşterinin de içinde bulunabileceği, çalışmalara ortak olabileceği bir fırsata çevirmek için ürünlerimize de uygulayarak onlara ulaşmasını sağlıyoruz.

› **Doğa Bizim Evimiz:** Zorlu Tekstil olarak tüm poşetlerimizi %100 geri dönüşebilir ve doğada çözülebilir hammaddeden yaptık ve 2018 itibarıyla poşet kullanımını azaltmaya teşvik etmek adına pamuk bez çantalar ürettik ve bu çantaları tüketicimizle buluşturduk. DOĞA BİZİM EVİMİZ temalı çantalarımızı Evteks fuarlarında Taç İnova Standımızda da kullandık ve standımızı ziyaret eden bütün müşterilerimize ücretsiz ulaştırdık.

› **Geri dönüşümlü nevresim ürettik:** Müşterilerimize iyi alışkanlıklar kazandırma hedefiyle; Taç olarak, geri dönüşümlü malzemelerden ürettiğimiz Taç reborn nevresim takımlarımızı ve Tema Vakfı ile yapmış olduğumuz iş ortaklığımız ile ürün satın alan tüm müşterilerimize adına fidan dikimi gerçekleştirdik.

Müşteri ihtiyaçlarını ve müşteri çeşitliliğini göz önüne alıp, özelleştirilmiş hizmetler oluşturmak kusursuz müşteri deneyimi yaratmak için benimsediğimiz en önemli unsurlardan biri.

› **Engelli misafirlerimize özel koltuklar:** Zorlu PSM'nin özellikle tekerlekli sandalye kullanan misafirlerine yönelik, kurulduğu günden bu yana sistemli bir çalışma sistemi bulunuyor. Çağrı merkezimizden bize ulaşan engelli misafirlerimiz, engelli kartlarını göstererek kendilerine ayrılan özel koltuklarda, bir refakatçileriyle etkinliğe bilet satın alabiliyor. Ayakta konserlerde ise engelli misafirlerimiz için ayrı bir platform kuruyoruz. Kendi prodüksiyonumuz olan Damdaki Kemancı Müzikal'inde işitme engelleri için altyazı koyduk. Bunun yanı sıra ilgili derneklerin özel günlerindeki etkinliklerinde mekan desteği veriyoruz.

Tüm iş süreçlerimizi kurgularken müşterilerimizin geri bildirimlerini değerlendiriyor, aynı zamanda müşterilerimizle birebir temas kuran çalışanlarımızın, iş ortaklarımızın geri bildirimlerini de dinliyor, kusursuz müşteri deneyimi hedefiyle onların fikirlerini daha iyi süreçler tasarlamak için önemsiyoruz.

› **Fikirler Fora ile paydaşlarımızın önerilerini alıyoruz:** Vestel Müşteri Hizmetleri olarak bir fikir/öneri platformu oluşturduk. "Fikirler Fora" isimli bu platform üzerinden, müşteriyle temas halindeki çalışanların ve yetkili servislerimizin, süreçlerimizin gelişimine katkı sağlayacak önerilerini alıyor, müşterilerimize daha iyi bir deneyim yaşatmak için projeler hayata geçiriyoruz.

## BİRLİKTE YAPIYORUZ



**Şirketlerin kendi iş stratejilerine odaklı sosyal yatırımlar yapması ne gibi kazanımlar yaratıyor? Akıllı Hayat 2030 kapsamında Zorlu Holding bu süreci nasıl yönetiyor?**



Gelir dağılımındaki eşitsizlikler, çevresel problemler, yoksulluk gibi meseleler daha önce devletlerin odaklanması ve çözmesi gereken meseleler olarak görülürken, bugün özel sektörün de çözümün bir parçası olması bekleniyor. Günümüz şartlarında refahın olmadığı bölgelerde şirketlerin sürdürülebilir bir büyüme sağlaması da mümkün gözüküyor. Bu nedenle günümüz toplumsal karmaşık meselelerinin çözümünde her zamankinden daha fazla iş birliklerine ihtiyaç duyuluyor. Akıllı Hayat 2030 gelecek stratejimiz doğrultusunda ortak değer temelinde toplumun hayallerine hayat vermek ve Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçları'na katkı sağlamak için paydaşlarımızla iş birlikleri ve ortaklıklar kuruyor ve sosyal inovasyonu benimsiyoruz.”



**Aslı Alemdaroğlu**  
Toplumla İlişkiler  
Çalışma Grubu Lideri



## TOPLUMLA İLİŞKİLER

**Yaptığımız işin, topluma fayda sağlaması, kalıcı bir iyilik yaratması gerektiğine inanıyoruz akıllı hayat 2030 vizyonumuzu sadece üretim odaklı faaliyetlerimize değil, toplumsal sorumluluk çalışmalarımıza da yansıtıyoruz. İnsan kaynağı başta olmak üzere toplumsal fayda yaratan, sürdürülebilir çözümler üreten yenilikçi projeleri hayata geçiriyoruz.**

Zorlu Holding olarak, Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik çerçevemiz, benimsediğimiz ilkeler ve odaklandığımız program alanları ile Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na doğrudan katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda refah seviyesi yüksek ve huzurlu bireylerden oluşan bir toplumun varlığının iş dünyasının ayakta kalabilmesi için büyük önem taşıdığına ve sürdürülebilir büyümenin ancak güçlü toplum ile mümkün olacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaçlarına gelecekte de karşılık vermek için toplumla iş birliği içerisinde çalışıyoruz.

Dünyadaki çevresel ve sosyal şartların iyileşmesine katkı sağlayan ürün, hizmet ve süreçlerin tasarlanması sürdürülebilir kalkınmaya büyük katkı sağlıyor. Bununla birlikte, yenilikçi fikirler geliştirmek için iş birliği ve katılımcı bir kültüre ihtiyacımız var. Bu doğrultuda paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini analiz ederek, eğitim, sağlık, kültür-sanat ve toplumsal cinsiyet eşitliği başta olmak üzere çeşitli alanlarda hayata geçirdiğimiz projelerle toplumsal fayda yaratıyoruz.

Sadece iç paydaşlar ve çalışanların katıldığı bir sürecin ötesinde dış paydaşların da sorunların çözümüne ortak olduğu, akıllı çözümlere ve yaratıcı endüstrilere odaklanan açık inovasyon süreçlerini destekleyen projeler geliştiriyoruz. Yürüttüğümüz bu projelerle farklı disiplinlerden birçok paydaşı çözümün bir parçası olarak görüyor, onların fikirlerini geliştirmelerini kolaylaştırarak fayda odaklı inovasyon iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.

Bu kapsamda ele aldığımız, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkı veren çalışmalara kârımızın %1,5'ini ayırıyoruz. Çalışmalarımızla Nitelikli Eğitim (4), Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (5) Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı (9), Eşitsizliklerin Azaltılması (10), Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar (11) ve Amaçlar için Ortaklıklar (17) hedeflerinin gerçekleşmesini destekliyoruz.

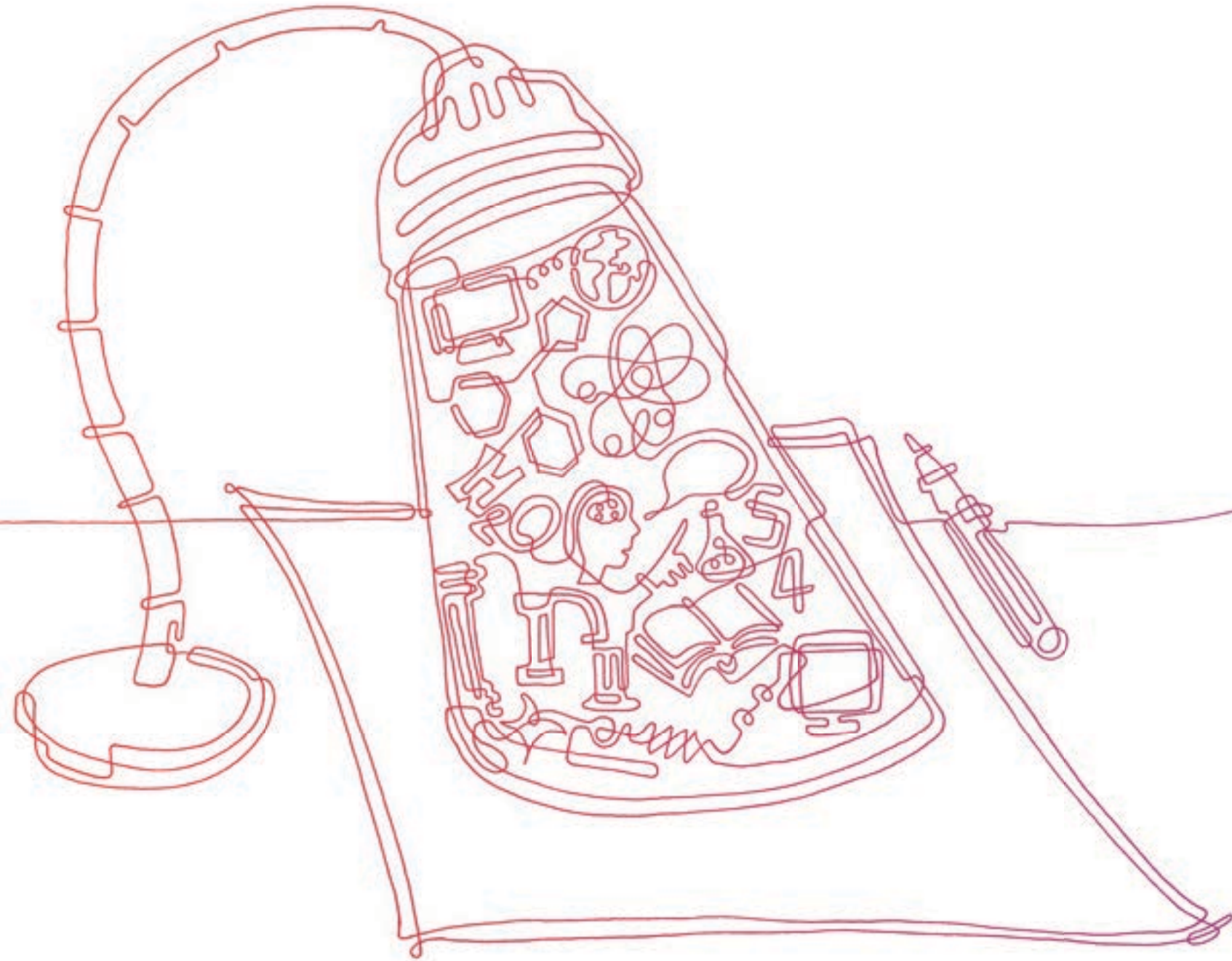


### Mehmet Zorlu Vakfı

**Mehmet Zorlu Vakfı aracılığıyla bugüne kadar 22.500 öğrenciye burs imkanı sağladık. Çocuk Tiyatromuz ile 900 bine yakın çocuğa ulaştık.**

Zorlu Holding olarak, sosyal sorumluluk projelerini Mehmet Zorlu Vakfı (MZV) aracılığıyla hayata geçiriyoruz. 1999 yılından bu yana eğitim, sağlık, spor ve kültür alanları başta olmak üzere toplumsal alanda değer yaratmak üzere çalışıyoruz.

Eğitim alanında 2018-2019 eğitim dönemi de dahil olmak üzere bugüne kadar toplam 22.500 öğrenciye burs imkanı sağladık. Sağlık alanında, yardım talep eden kişilere ilaç yardımı ve çeşitli tıbbi ürün ve malzeme desteği sağlarken; aynı zamanda Kızılay, Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV), Kansersiz Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV), Türk Böbrek Vakfı (TBV) gibi kurumlara da destek veriyoruz. Kültür-sanat alanında ise 2003 yılında MZV tarafından kurulan Zorlu Çocuk Tiyatrosu ile 15 yılda, 14 farklı oyun ve 1.305 sahneleme ile 886.700 çocuğa ulaştık.



\* Nitelikli Eğitim

## 21. Yüzyıl Yetkinlikleri Eğitim Programı

### Gençleri geleceğe hazırlıyoruz.

2016'da hayata geçirdiğimiz 21. Yüzyıl Yetkinlikleri Eğitim Programı ile gençleri geleceğe hazırlamayı amaçlıyoruz. Akademik ve teknik bilgilerin yanı sıra gençlerin 21. yüzyıla uyum sağlamaları için yetkinliklerini geliştirecek eğitim içerikleri tasarladık ve her yıl güncelliyoruz. 21. Yüzyıl Yetkinlikleri Eğitim Programı; Sunum Teknikleri, Excel, Kariyer Planlama, CV Hazırlama, 21. Yüzyıl Vatandaşlığı (Dijital Okuryazarlık, Finansal Okuryazarlık, Bilgi Okuryazarlığı), Kodlama ve Girişimcilik, Sosyal İnovasyon ve Sürdürülebilirlik gibi derslerle üniversite ve lise düzeyindeki gençlere ulaşmayı hedefliyoruz. Ders sırasında yaptığımız canlı yayınlarla programın Türkiye'deki çok sayıda gence ulaşmasını amaçlıyoruz. Bugüne kadar üniversite ve lise sınıflarında toplam 600 genci mezun ettik.

Türkiye'de bir ilk olan program kapsamında sınıf eğitimleri, bitirme projesi, yaz dönemi stajı, staj sonrası deneyim gibi uygulamalar sunuyoruz. Programın finalinde düzenlediğimiz MZV Gençlik Zirvesi ile Türkiye'de alanında uzman ve önemli isimleri gençlerle buluşturuyoruz. Gençlerin kariyer planlarına ilham olabilecek hikayeleri dinlemelerine ve bu kişilerle iletişim kurmalarına imkan sağlıyoruz. Programın tamamlanması ile birlikte öğrencilere sağladığımız bu eğitimin, onların hayatında yarattığı değişimi ve katkı sağladığı etkiyi analiz etmek amacıyla sosyal etki değerlendirmesi yapıyoruz. Bu değerlendirmenin çıktıları ve öğrencilerden aldığımız geribildirimler ile programın tasarımını gözden geçiriyor, yaratılan etkiyi daha üst düzeye taşıyacak faaliyetler geliştirmeyi hedefliyoruz.

### › MZV Gençlik Zirvesi

2018'de gerçekleşen MZV Gençlik Zirvesi'ni sıfır atık hedefi ile gerçekleştirdik. Etkinlik kapsamında oluşan potansiyel atık kalemleri tespit ederek atıkları önleme, yeniden kullanma ve geri dönüştürme yöntemleri ile azaltmaya yönelik çalışmalarda bulunarak örnek bir uygulama hayata geçirdik. Etkinliğin ardından Sıfır Atık Etkinlik Çevresel Boyut Değerlendirmesi Raporu hazırladık. Plastik yaka kartları yerine geri dönüştürülebilir kağıt bileklikler kullanıldı. Poster basılmadan etkinlik programı mobil uygulamadan paylaşıldı. Geçtiğimiz yılın sahne dekoru çöpe atılmayarak yeniden tasarlandı. Böylece zirvede 1.889 kW enerji tasarrufu sağladık. 1 konutun 222 günlük elektrik kullanımı, 1 kişinin 68 günlük su kullanımı, 48 günlük atık miktarı, 1 arabanın 7.318 kilometrelik sera gazı salımını önledik.

### Eğitim Reformu Girişimi

Mehmet Zorlu Vakfı olarak Sabancı Üniversitesi inisiyatifiyle kurulmuş olan Eğitim Reformu Girişimi'nin (ERG) 2011 yılından bu yana destekçiyiz. ERG, çocukların ve toplumun gelişimi için eğitimde yapısal dönüşüme nitelikli veri, yapıcı diyalog ve eleştirel bakış yoluyla katkı yapan bağımsız ve kâr amacı gütmeyen bir girişim olarak faaliyet gösteriyor.

### Öğretmen Ağı Projesi

Mehmet Zorlu Vakfı, Anne Çocuk Eğitim Vakfı, Aydın Doğan Vakfı, Enka Vakfı, Sabancı Vakfı ve Vehbi Koç Vakfı'nın ilk kez bir araya geldiği ve Türkiye Cumhuriyeti'nin 100'üncü yılı kapsamında öğretmenlerin gelişimini desteklemeyi hedefleyen projeye katkı sağlıyoruz.

Öğretmen Ağı, öğretmenlerin kişisel ve mesleki gelişim yolculuklarına destek olmak için eğitimle ilgili vakıfların, sivil toplum kuruluşlarının, farklı disiplinlerden kişi ve kurumların iş birliği içinde ürettiği bir ortam yaratıyor. Öğretmenlerin ihtiyaçlarına 'öğretmenler adına değil öğretmenlerle birlikte' çözüm geliştiriyor. Eğitim alanında ihtiyaç duyulan kaynakları birbirleriyle buluşturarak, sürdürülebilir güçlenmeyi mümkün kılan bir topluluk oluşturuyor. MZV olarak; bugüne dek 27 farklı şehirde 5.928 kişiye ulaşan, eğitim alanından



paydaş kişi ve kurumlar, üniversiteler ve yerel yönetimlerin katkılarıyla devam eden çalışmalarla 35.000'e yakın öğrenciye temas eden Öğretmen Ağı'nın paydaşı olarak öğretmenlerin gelişimine katkıda bulunmayı hedefliyoruz.

#### › Benim Renkli Sınıfım yaratıcılıkla dayanışma ruhunu harmanlıyor.

TAÇ ve Toplum Gönüllüleri Vakfı iş birliğinde gerçekleştirilen Benim Renkli Sınıfım projesiyle, çocukların yaptığı resimler perdelerle dönüştürülüp, onlar için daha güzel bir yaşam alanı oluşturuluyor. Yaratıcılıkla dayanışma ruhunu harmanlayan projenin ilk ürünleri, Mardin'deki Cumhuriyet İlköğretim Okulu'nun sınıflarını süslemeye başladı. Toplum gönüllüsü gençlerin verdiği eğitimlerle çocukların hayalleri sonucunda ortaya çıkan resimler, TAÇ tarafından kendi üretim tesislerinde perdeye dönüştürülüp ilkokul bölümündeki sınıflara asıldı.

#### imece

##### Sosyal girişimcilik ekosistemine destek veriyoruz.

Zorlu Holding olarak kurucuları arasında yer aldığımız sosyal inovasyon platformu imece ile toplumsal meseleler etrafında bir araya gelen birey ve kurumları, sosyal meselelere çözüm üretmek isteyen sosyal girişimcileri yenilikçi ve sürdürülebilir çözümler üretebilmeleri için eğitim, mentorluk, network ve hibe kaynakları ile buluşturuyor, Türkiye'de sosyal inovasyon ekosisteminin oluşmasına katkıda bulunuyoruz.

Yedi ay süren her bir Destek Programı sürecinde Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı temel alarak belirlediğimiz bir temaya ve temayla ilgili meselelere odaklanıyoruz. Bu yıl Toplumsal Cinsiyet Eşitliği temalı II. Destek Programında kadınların ve kız çocuklarının güçlenmesini ele aldık. Araştırma sürecinin ardından bu alanda odaklanılması gereken meseleleri; kadınların ekonomik hayata eşit katılımı, kadınların ve kız çocuklarının eğitime erişimi ve eğitimin niteliği ve kadınların bedensel, sosyal ve ruhsal anlamda sağlıklı ve iyi olmalarının sağlanması olarak belirledik. Projeye katılım için kamuoyuna çeşitli kanallardan çağrı yaparken, aynı zamanda Zorlu Grubu'nda kurum içi girişimciliği teşvik etmek için çalışanlara da çağrı yaptık. Grup şirketlerinden üç ekip farklı proje fikirleriyle sürece dahil oldu. Ön kuluçka dönemi sonunda seçilen 10 girişimden 3'ü olan Kızlar Sahada Akademi, Maide ve Baby Academy jüri üyelerinin değerlendirmesi sonucunda kuluçka dönemindeki mentorluk, çalışma alanı, eğitim, ekosisteme erişim, kurumsal iş birliği ve hibe kaynakları alanlarında destek almaya hak kazandı.

imece'nin Mind the Impact isimli programı ile finansal kaynak yöneticileri, yatırımcılar ve girişimlerin olduğu bir topluluğa sosyal finansman alanına dair içerikler ileterek etki yatırımı alanında

kapasite geliştirmeye katkıda bulunuyoruz. Düzenlediğimiz etkinlikler, kurduğumuz uluslararası ortaklıklar, çalışmalar ve öğrencilere yönelik programlarla Türkiye'den dünyaya açılan sosyal inovasyon odaklı bir topluluk gelişmesine katkıda bulunuyoruz.

2018 yılında ev sahipliği yaptığımız Social Innovation Exchange (SIX) liderliğinde düzenlenen SIX Wayfinder İstanbul etkinliğinin yürütücülüğünü imece üstlendi. Sosyal inovasyonun gelişmesinde önemli rol oynayan dünyanın ve

Türkiye'nin inovasyon elçileri, uzman ve girişimciler etkinlikte bir araya geldi. SIX Wayfinder İstanbul, önümüzdeki on yıl boyunca sistematik değişimin önündeki sistematik engelleri kaldırmak için neler yapılabileceği, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın hayata geçirilmesi gibi dönüşümü tetikleyecek değişimlerin nasıl sağlanabileceği gibi sorular üzerinden sosyal inovasyonun hem Türkiye'de hem de globalde gelecekte neler yapabileceğini ele aldı. Çıktılarına SIX Wayfinder raporundan ulaşabilirsiniz.

#### Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Akıllı Hayat 2030 sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında, toplumsal cinsiyet eşitliğine odaklanıyoruz. Bu konuda farkındalık oluşturmak için kurum içinde ve toplumun geniş kesimlerine ulaşacak çapta projeler ve etkinlikler gerçekleştiriyoruz.

2018 yılında Toplumsal Cinsiyet Eşitliği strateji dokümanının hazırlanması başta olmak üzere toplumsal cinsiyet eşitliğini desteklemek amacıyla gerçekleştirdiğimiz çalışmalara Çalışanlar bölümünden ulaşabilirsiniz.

#### Zorlu Performans Sanatları Merkezi

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan Amaç 11.4 Dünyanın kültürel ve doğal mirasının korunması ve gözetilmesi çabalarının artırılması olarak belirlenmiştir. Kültür ve sanata yatırım toplumsal değerlerin ve bireylerin gelişimine katkı sağlayan sürdürülebilir kalkınmanın unsurları arasındadır. Sanatın evrenselliği gereği toplumun farklı kesimlerine yönelik çalışmalara ev sahipliği yapan Zorlu PSM, kurulduğu günden bu yana toplumsal sorumluluk anlayışıyla İstanbul'un kültür sanat yaşamına katkı sunmaktan öte Türkiye'de kültür-sanat hayatına yön veren bir platform haline gelmiştir. 2018 yılında 5. yaşını doldurarak, bugüne kadar 2 milyon sanatseveri ağırlayarak, kültür sanat alanında yaptığı etkinlikler ve yaklaşımlarıyla kendini ispatlamıştır.



\* Sosyal Girişimcilik

## Erişilebilirlik

### › **Şteptember ile kapsamında 70 çocuğun rehabilitasyonuna destek olduk.**

Her yıl Eylül ayında tüm dünyada düzenlenen ve Türkiye'de de Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı tarafından Cerebral Palsy hastalığına dikkat çekmek üzere gerçekleştirilen Şteptember kampanyası'na 3 yıldır düzenli olarak katılıyoruz. Kampanya kapsamında 2018 yılında 127 takım ve 500 katılımcı ile Şteptember'a dahil olduk. Topladığımız 100.286,11 TL ile en çok bağış toplayan kurumlar içerisinde ikinci sıraya yerleştik ve 70 çocuğun rehabilitasyon hizmetlerinden ücretsiz olarak faydalanmasına destek olduk.

### › **Zorlu'da engel yok.**

Zorlu Center'da, Turkcell'in Young Guru Academy (YGA) iş birliğiyle hayata geçirdiği Hayal Ortağım uygulaması içerisindeki Yol Arkadaşım AVM özelliği ile görme engellilerin sosyal hayata daha aktif ve bağımsız katılmalarına destek oluyoruz. Bu özellik sayesinde görme engelliler, Zorlu Center'da önünden geçtikleri yerler hakkında uygulama üzerinden bilgi alabiliyor ve yönlendirmelere ulaşabiliyor. Ayrıca Zorlu Center'daki tüm yeme içme alanlarındaki çalışanlara işaret dili eğitimi verdik, Türkiye

Görme Engelliler Derneği (TURGED) desteği ile tüm restoranların menülerini BRAILLE alfabesi ile hazırladık. Rehber Köpekler Derneği ile farklı iş birlikleriyle kendilerine mekan temin ettik ve iletişim desteği sağladık. Zorlu Center'da gerçekleştirilen tüm bu uygulamalarla, Zorlu Center'da Engel Yok projesi ile Uluslararası Alışveriş Merkezleri Konseyi (ICSC) tarafından Community Support Awards (Toplumsal Destek Ödülleri) programından ödüle layık görüldü. Ödül kapsamında Rehber Köpekler Derneği 10.000 ABD doları değerinde gelir elde etti.

### › **2,5 ton atık yağa akülü sandalye hedefini gerçekleştirdik.**

Zorluteks çalışanları evlerinde kullandıkları atık yağları toplayarak engellilere akülü sandalye alınmasını sağlıyor. 2016 yılından bu yana çalışanların desteğiyle toplam 2,5 ton yağ toplanarak 2,5 ton atık yağa akülü sandalye hedefi gerçekleştirildi. Projeyle çevre kirliliğinin önüne geçilirken çalışanlarda birinin engelli yakınına akülü sandalye hediye edildi.

## EKLER

### Üyelikler ve İş Birlikleri

- Ashoka
- Babadağlı Sanayici ve İş Adamları Derneği (BASİAD)
- Bursa Afet Derneği (BURAD)
- Bursa Araştırmalar Vakfı
- Bursa Sanayici ve İş Adamları Derneği (BUSİAD)
- Denizlililer Birliği Eğitim ve Kültür Vakfı (DENBİR)
- Digitaleurope
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurumu (DEİK)
- Ege Sanayici ve İş Adamları Derneği (ESİAD)
- Endeavor
- European Man Made Fiber Association
- Girişimci Kurumlar Platformu
- Girişimcilik Vakfı
- Hasbahçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği
- imece
- İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası (İSMMMO)
- İstanbul Teknik Üniversitesi Çekirdek
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye)
- Jeotermal Elektrik Santral Yatırımcıları Derneği
- Kadın Girişimciler Derneği
- Kalite Derneği (KALDER)
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Kurumsal Yönetim Derneği
- Middle East Solar Industry Association (MESIA)
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
- Rehber Köpekler Derneği
- Social Innovation Exchange
- Suni Sentetik İplik Üreticileri Derneği (SUSEB)
- Tüm Akü İthalatçıları ve Üreticileri Derneği (TümAküder)
- Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)
- Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)
- Türkiye Halkla İlişkiler Derneği
- Türkiye Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
- Türkiye Ev Tekstili Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TETSİAD)
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
- Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı
- Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı
- UN Global Compact Türkiye Ağı (UNGC)
- Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı
- Uluslararası Patent Birliği (UPB)
- Uluslararası Rekabet ve Teknoloji Birliği (URTEB)
- Young Guru Academy
- Yüzde 30 Kulübü

## ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ

SERA GAZI SALIMLARI (Bin Ton CO <sub>2</sub> )	2016	2017	2018
Kapsam 1	1.253	1.224	1.944
Kapsam 2	251	262	268
<b>Toplam</b>	1.504	1.487	2.212

SU TÜKETİMİ (m <sup>3</sup> )	2016	2017	2018
Şebeke suyu	787.420	1.014.837	1.022.313
Yüzey suları	2.240.250	2.693.854	1.275.766
Yeraltı suyu	2.765.971	3.497.766	3.376.284
Yağmur Suyu	9.000	9.000	9.000
Diğer	0	35.416.117	73.025.507

## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2016		2017		2018	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
Çalışan sayısı	6.657	14.486	7.093	14.779	7.473	15.716
<b>Toplam</b>	21.143		21.872		23.189	

KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2016		2017		2018	
	MAVİ YAKA	BEYAZ YAKA	MAVİ YAKA	BEYAZ YAKA	MAVİ YAKA	BEYAZ YAKA
Çalışan sayısı	14.010	7.133	14.254	7.618	14.968	8.221
<b>Toplam</b>	21.143		21.872		23.189	

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	5	-
	102-2	<a href="http://www.zorlu.com.tr/tr/faaliyet-alanlari/markalar#">http://www.zorlu.com.tr/tr/faaliyet-alanlari/markalar#</a>	-
	102-3	<a href="http://www.zorlu.com.tr/tr/bize-ulasin/iletisim">http://www.zorlu.com.tr/tr/bize-ulasin/iletisim</a>	-
	102-4	<a href="http://www.zorlu.com.tr/tr/faaliyet-alanlari/markalar#">http://www.zorlu.com.tr/tr/faaliyet-alanlari/markalar#</a>	-
	102-5	<a href="http://www.zorlu.com.tr/assets/files/faaliyet-raporlari/faaliyet-raporu-2018.pdf">http://www.zorlu.com.tr/assets/files/faaliyet-raporlari/faaliyet-raporu-2018.pdf</a>	-
	102-6	<a href="http://www.zorlu.com.tr/tr/faaliyet-alanlari/sectorler/tekstil">http://www.zorlu.com.tr/tr/faaliyet-alanlari/sectorler/tekstil</a>	-
	102-7	28, <a href="http://www.zorlu.com.tr/assets/files/faaliyet-raporlari/faaliyet-raporu-2018.pdf">http://www.zorlu.com.tr/assets/files/faaliyet-raporlari/faaliyet-raporu-2018.pdf</a>	-
	102-8	28, 66	-
	102-9	53	-
	102-10	Önemli bir değişiklik olmamıştır.	-
	102-11	21-24	-
	102-12	65	-
	102-13	65	-
	Strateji		
	102-14	6	-
	102-15	16, 17	-
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	19	-
	102-17	19	-
	Yönetişim		
	102-18	19	-
	102-19	20, 21	-
	102-20	12, 13	-
	Paydaş Analizi		
	102-40	16	-
	102-41	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan bulunmamaktadır.	-
	102-42	16	-
	102-43	16	-
	102-44	16, 17	-
Raporlama			
102-45	5	-	
102-46	5	-	
102-47	16, 17	-	
102-48	Yeniden düzenleme yapılmadı.	-	
102-49	16, 17	-	
102-50	5	-	
102-51	1 Ocak 2017 - 31 Aralık 2017	-	
102-51	Sürdürülebilirlik Raporu yıllık olarak yayımlanıyor.	-	
102-53	5	-	
102-54	5	-	
102-55	67-69	-	
102-56	Denetim alınmamıştır.	-	

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 200: Ekonomik Standart Serileri</b>			
<b>Yolsuzlukla Mücadele</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	19	-
	103-2	19	-
	103-3	19	-
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-2	19	-
<b>GRI 300: Çevresel Standart Serileri</b>			
<b>Enerji</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	42	-
	103-2	42	-
	103-3	42	-
GRI 302: Enerji 2016	302-5	43	-
<b>Su</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44	-
	103-2	44	-
	103-3	44	-
GRI 303: Su 2016	303-1	66	-
<b>Emisyonlar</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	42	-
	103-2	42	-
	103-3	42	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	66	-
	305-2	66	-
	305-5	42	-
<b>Atık Sular ve Atıklar</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44	-
	103-2	44	-
	103-3	44	-
GRI 306: Atıksu ve Atık 2018	306-2	45	-
<b>Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	53	-
	103-2	53	-
	103-3	53	-
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	308-1	53	-
<b>GRI 400: Sosyal Standart Serileri</b>			
<b>İstihdam</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-2	31-32	-
<b>İş Gücü/Yönetim İlişkileri</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 28	-
	103-2	27, 28	-
	103-3	27, 28	-
GRI 402: İş Gücü/ Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Kritik operasyonel değişiklikler olması durumunda yasal ihtar sürelerine uyuyoruz.	-

GRI Standardı	Gösterge	Sayfa Numarası ve/veya Bağlantı	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 400: Sosyal Standart Serileri</b>			
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36	-
	103-2	36	-
	103-3	36	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	36	-
	403-5	36	-
<b>Eğitim ve Öğretim</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27, 32	-
	103-2	27, 32	-
	103-3	27, 32	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	27, 32	-
	404-2	27, 32	-
	404-3	27, 32	-
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	29-30	-
	103-2	29-30	-
	103-3	29-30	-
GRI 405: Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik 2016	405-1	29	-
	405-2	Cinsiyete dayalı ücret ayırımı yapılmamaktadır.	-
<b>Yerel Topluluklar</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	59	-
	103-2	59	-
	103-3	59	-
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	59-62	-
<b>Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmesi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	53	-
	103-2	53	-
	103-3	53	-
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	414-1	53	-
<b>Öncelikli Konular</b>			
<b>Ar-Ge ve İnovasyon</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	47	-
	103-2	47, 48, 50	-
	103-3	47, 48, 50	-
<b>Dijital Dönüşüm</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	51	-
	103-2	51	-
	103-3	51	-
<b>Finansal Verimlilik</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	11	-
	103-2	11	-
	103-3	11	-

### Tek çizgi olabilirsek, sürdürülebilir bir yaşam mümkün.

Zorlu Holding'in Sürdürülebilirlik Raporu 2018'de yer alan çizimler, tek bir çizgiyle çizilmiştir. Kataloğun başından sonuna kadar ilerleyen çizgi, tüm çizimleri oluşturur. Zorlu Holding'in sürdürülebilirlik hedeflerini tek çizgiyle yorumlamaya çalışır.

Tek bir çizgiyle resim yapabilirsiniz fakat tek bir harfle roman yazamazsınız. Çizginin anlatım zenginliklerinden birisidir tek çizgili çizimler. Hayata, minimal ve sade bir bakış açıdır. Dünyayı anlama yollardan birisidir. Yeryüzündeki narin yaşamın, tek bir çizgiyle birbirine bağlı olduğunu hatırlatır bize.

Tek çizgi yol alırken, canlıların, objelerin, doğanın özünü oluşturan temel formlardan geçer. Az ile özü ortaya çıkarır. Güç gösterilerinin, büyük süslü cümlelerin, parlak ekranların arasından sıyrılarak, yaşamın basitliğini gösterir.

Birleşmiş Milletler'in 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı, biricik gezegenimizde dengeli bir yaşam için gerekli olan "öz"dür, öz hedeflerdir. Tek çizgi olup, yaşam çizgimizi bu hedeflerle birleştirebilirsek eğer, yeryüzünde ahenkli bir yaşam için gerekli olan en güzel resmi çizmiş oluruz.

Bu sorumluluğun farkında olan her bir insana sonsuz teşekkürlerimle...

**Tan Cemal GENÇ\***

\* Bu raporda yer alan çizimler lineart tekniğiyle, Tan Cemal GENÇ tarafından çizilmiştir.



