

hepsiburada

Dünden Bugüne ve Geleceğe

Yönetici Özeti

2024 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





Rapor Hakkında

2022'den bu yana yayımladığımız sürdürülebilirlik raporları ile çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) stratejilerimizi, performansımızı ve uygulamalarımızı tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Hepsiburada¹ olarak bu yıl üçüncüsünü yayımladığımız "Hepsiburada 2024 Sürdürülebilirlik Raporu" ("Rapor") aracılığıyla sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, önceliklerimizi ve performansımızı tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Rapor, 1 Ocak 2024 - 31 Aralık 2024 dönemindeki faaliyetlerimizi, performansımızı ve çıktılarımızı kapsıyor. Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative - GRI) 2021 standartlarına uyumlu olarak hazırladığımız raporumuz aynı zamanda 2022 yılında imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact - UNGC), Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPS) ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SKA) katkımızı içeriyor. Detaylı mali tablolarımız ve finansal raporumuza yatırımcı ilişkileri web sitemizden ulaşabilirsiniz.

¹ Hepsiburada: D-Market Elektronik Hizmetler ve Ticaret A.Ş., Doğan Portal ve Elektronik Ticaret A.Ş., D Fast Dağıtım Hizmetleri ve Lojistik A.Ş., D Ödeme Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. şirketlerini ifade etmektedir. Raporumuz, yurt dışı faaliyetlerimiz ve operasyonlarımızı kapsamamaktadır.

Rapor Kapsamında Yer Alan Markalarımız hepsiburada

hepsilojistik

hepsipay

hepsiJET

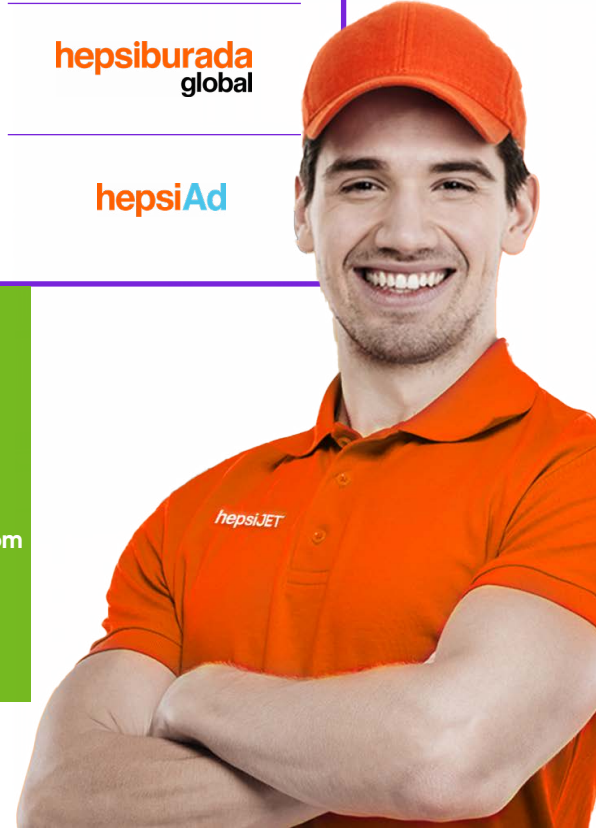
hepsiburada
global

hepsiburada işOrtağım

hepsiAd

Detaylı
mali tablolarımız ve
finansal raporumuza
yatırımcı ilişkileri web
sitemizden ulaşabilirsiniz.

Hepsiburada Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek ve ayrıca tüm soru, görüş ve önerilerinizi iletmek isterseniz crsustainability@hepsiburada.com adresinden bizimle iletişime geçebilirsiniz.



CEO Mesajı

Paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratma hedefiyle, Hepsiburada Hep Yanında stratejimizi hayata geçirdik.

Değerli Paydaşlarımız,

2024 yılı, Hepsiburada olarak uzun soluklu yolculuğumuzda yeni bir sayfanın açıldığı, stratejik dönüşümün ivme kazandığı ve toplumsal fayda odaklı çalışmalarımızı bir adım ileriye taşıdığımız bir yıl oldu. 2025 yılı itibarıyla, sürdürülebilir büyümeyi destekleyen önemli bir adım ile çoğunluk hisselerimiz Kazakistan merkezli Kaspi.kz tarafından devralındı. Bu stratejik ortaklık, hem Hepsiburada'nın hem de Türkiye'nin dijital ekonomisine yeni bir soluk getirecek ve bir sinerji yaratacak. Bu gelişmeyi yalnızca bir satın alma olarak değil, iki güçlü yapının birbirini tamamlayan kaslarıyla daha büyük bir etki yaratacağı yeni bir başlangıç olarak görüyoruz.

2024 yılında küresel e-ticaret sektöründe güçlü bir büyüme yaşanırken, Hepsiburada olarak biz de bu büyümenin bir parçası olmaya, finansal ve operasyonel performansımızı güçlendirmeye devam ettik. Toplam satış hacmimiz (GMV) 188,6 milyar TL'ye ulaştı ve gelirlerimizi %11 artırarak 57 milyar TL seviyesine taşıdık. Toplam sipariş sayımız %16 artışla 131 milyona yükseldi, aktif müşteri sayımız ise 12,2 milyona ulaştı. Müşteri memnuniyetindeki yüksek oranlar, operasyonel verimlilikteki artış ve FAVÖK rakamımızdaki %218 artış gibi göstergeler, Hepsiburada'nın dijital ticaret alanındaki liderliğini daha da pekiştirdi.

Diğer yandan, her zaman altını çizdiğimiz üzere, bizim için 'liderlik' sadece ciroyla, ürün satışıyla, siparişle çerçelenecek bir kavram değil. Hepsiburada olarak, liderlik unvanını hak etmenin yolunun tüm paydaşlarımıza fayda yaratmaktan; sadece şirketimizi değil, parçası olduğumuz tüm ekosistemi daha da ileriye taşımaktan geçtiğini çok iyi biliyoruz. Bu kapsamda, finansal ve operasyonel başarılarımızı sürdürülebilirlik yaklaşımımızla birleştirerek "Hepsiburada Hep Yanında" stratejimizi hayata geçirdik. "Gezegeenin Yanında", "Ekosistemin Yanında" ve "Güvenin Yanında" odaklarından oluşan bu stratejiyle teknolojimizi ve hizmetlerimizi topluma, gezegene ve iş ortaklarımıza uzun vadeli pozitif katkı sağlayacak şekilde tasarlıyoruz. Hepsiburada olarak sürdürülebilirliği bütünsel bir yaklaşımla sadece çevresel etkilerimizi azaltmak değil, toplumsal faydayı büyütme, güven ortamını güçlendirmek ve iş modelimizi dönüştürmek olarak görüyoruz.

Geçtiğimiz dönemde, işimizin çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki etkilerini ve paydaşlarımızın beklentilerini daha iyi anlamak amacıyla çifte önemlilik yaklaşımıyla bir önceliklendirme analizi gerçekleştirdik. Bu analiz, stratejik önceliklerimizi belirlerken bize güçlü bir rehberlik sağladı ve sürdürülebilirlik stratejimizi daha etkili hale getirmemize katkıda bulundu.

Yenilikçi ürün ve hizmetlerle insanların hayatlarını iyileştirme misyonumuzla hareket ediyoruz.

Nilhan Onal
Gökçetekin
CEO





CEO Mesajı

Deprem Bölgesine
Ticaret ve Teknoloji
Gücü programıyla
120 bin kişinin
istihdamına ve 480
binden fazla kişinin
geçimine katkı
sağlıyoruz.

hepsiburada

Kadın Çalışan Oranı

%44

Kadın Yönetici Oranı

%39

Çevresel sorumluluğumuz çerçevesinde Kapsam 1, 2 ve 3 sera gazı emisyonlarımızı 2024 yılı için de hesapladık ve emisyonları azaltma planımız doğrultusunda iyileştirmeler yapıyoruz. İklim bağlantılı risk ve fırsatlarımızı belirleyerek operasyonlarımızda verimliliği artırmaya, emisyonları azaltmaya ve döngüsel iş modellerini desteklemeye yönelik çalışmalara hız verdik. Lojistik optimizasyonu, atık yönetimi ve %100 geri dönüştürülebilir kargo ambalajlarımız gibi uygulamalarla operasyonel ayak izimizi küçültüyor; "Eskiye Kapında Yenile" projemizle eski telefonların yeniden hayata döndürülmesini ve döngüsel ekonomiye katkı sunulmasını sağlıyoruz. 2024 yılı içerisinde 20 binden fazla cihaz bu hizmet kapsamında toplanırken, bugüne kadar toplamda 38 bin cihaz geri dönüştürülerek ya da yenilenerek kullanıma sunuldu. Ayrıca HepsiJET'in Avrupa genelinde yürütülen PROMISE projesine katılımıyla, kentsel lojistikte daha çevreci, verimli ve insan odaklı çözümler geliştirmeye ve sürdürülebilir lojistik alanında öncü projelere imza atmaya devam ediyoruz.

Kadın istihdamını ve liderliğini güçlendirmek, şirket kültürümüzün vazgeçilmez bir parçası ve temel önceliğimiz. Kadın çalışan oranımız %44, kadın yönetici oranımız %39'a ulaşırken, adil ve eşit bir iş ortamı sağlamak için güçlü politikalar ve uygulamalar benimsiyoruz. BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (UN WEPs) taahhütleriyle uyumlu olarak, çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerini tüm iş yapış biçimlerimizin ayrılmaz bir parçası haline getiriyoruz. Kadınların hem iş gücünde hem de girişimcilik ekosisteminde güçlenmesini destekleyen bu yaklaşımımız, şirketimizin uzun vadeli başarı vizyonuna da güç katıyor.

Sektörümüzdeki öncü konumumuzla birlikte, girişimci kadınların e-ticaret kanalıyla güçlendirilmesi ve kadınların ekonomik hayata katılımının artırılması hedefiyle birçok proje ve iş birliği hayata geçiriyoruz. Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü Programı kapsamında yürüttüğümüz çalışmalarla 2030 yılına kadar 120 bin girişimci kadına ulaşmayı hedefliyoruz. Ayrıca, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile hayata geçirdiğimiz Türkiye'nin Girişimci Kadınları programıyla kadınların e-ticaret alanında güçlenmelerini, işlerini büyütmelerini ve sürdürülebilir bir ekosistemde ayakta kalmalarını sağlıyoruz.

Deprem bölgesine katkı sağlamak ve kalıcı refahın tesisine katkı amacıyla Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü programımızı geçtiğimiz yıldan bu yana sürdürüyoruz. Adana, Hatay ve Kahramanmaraş'ta açtığımız E-ticaret İhtisas Merkezleri aracılığıyla bölge ekonomisini destekliyor, kadın girişimciler ve kooperatiflerle iş birliği yapıyoruz. Program kapsamında bugüne kadar bölgedeki işletmelerin Hepsiburada üzerindeki ticaret hacmi 10 milyar TL'ye yaklaştı ve aktif işletme sayısı 10 bini aştı. Ayrıca 120.000 kişinin istihdamına ve 480.000'den fazla kişinin geçimine katkıda bulunurken, yaklaşık 250.000 çocuk ve 300'den fazla gence yönelik eğitim ve gelişim projelerini hayata geçirdik.

Hepsiburada olarak dijitalleşmeyi yalnızca bir teknoloji meselesi değil, müşterilerimizin alışveriş deneyimini zenginleştirmenin ve işimizi sürdürülebilir kılmamızın temel yolu olarak görüyoruz. Veri ve yapay zeka destekli projelerimizle müşteri deneyimini

iyileştiriyor, lojistik süreçlerini optimize ediyor ve verimliliğimizi artırıyoruz. Bu sayede sadece iş süreçlerimizi değil, sektörümüzü de dönüştürüyor ve sürdürülebilir büyümeyi destekliyoruz.

Hepsiburada olarak çevresel, sosyal ve yönetişimsel konulara ve yenilikçi yaklaşımlarımıza yönelik kararlı ve öncü çalışmalar yürütüyor; bu alanlarda adil, eşit ve kapsayıcı bir kurum kültürünü güçlendirmek için çalışıyoruz. Ancak bu yalnızca bir başlangıç. Önümüzdeki dönemde Kaspi.kz devralmasının yarattığı ivmeyle e-ticaret alanındaki gücümüzü daha da ileri taşımayı ve yenilikçi kapasitemizi artırarak Türkiye'nin dijital ekonomisinin ve e-ticaret ekosisteminin geleceğini şekillendirmeyi sürdüreceğiz. Bu dönüşüm yolculuğunda, sürdürülebilirlik odağımızdan ve tüm paydaşlarımızla birlikte yarattığımız kolektif değerlerden ödün vermeyeceğiz.

Bu vesileyle, başta ekip arkadaşlarımız olmak üzere raporun hazırlanmasında emeği geçen tüm paydaşlarımıza ve sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bize destek veren herkese en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Yenilikçi ürün ve hizmetlerle insanların hayatlarını iyileştirmek misyonumuzla; hep birlikte daha yaşanabilir, daha adil ve daha sürdürülebilir bir gelecek için çalışmayı sürdüreceğiz.

Saygılarımla,
Nilhan Onal Gökçetekin



2024 Yılında Öne Çıkanlar

Önceliklendirme analizimizi çifte önemlilik metodolojisiyle güncelledik.

"Hepsiburada, Hep Yanında" sürdürülebilirlik stratejisini oluşturduk.

İklim risk ve fırsatlarımızı kapsamlı biçimde tanımladık.

188,6 milyar TL

Brüt ürün değeri (GMV)

57,0 milyar TL

Toplam gelir

%218,4

FAVÖK artış oranı

8.061

Aktif HepsiMat teslimat noktası sayısı

1,38 milyon

HepsiMat üzerinden teslim edilen paket sayısı

%39

Yönetici pozisyonlarda kadın çalışan oranı

437

STEM pozisyonlarında çalışan kadın sayısı

36 saat

Çalışan başına ortalama eğitim süresi

3.662 saat

Liderlik gelişim programlarına ayrılan süre

%71'i

kadın olmak üzere "Yarınlara Söz Programı" ile genç girişimcilere e-ticaret, girişimcilik ve pazarlama eğitimleri

6.000

Deprem bölgesinde e-ticarete başlayan yeni işletme sayısı

250.000+

"Bir Gülüş Yeter" projesiyle ulaşılan çocuk sayısı

18 milyon

Ortak Barkod Sistemi ile tasarruf edilen etiket adedi

26

Elektrikli araç filosuna dahil edilen yeni araç sayısı

%58

Plastik ambalaj kullanımında azalma

%70

Poşetlerde geri dönüştürülmüş malzeme oranı

%100

Karton ambalajlarda selülozik, geri dönüştürülebilir malzeme kullanımı

%100

Dolgu malzemelerinde geri dönüştürülebilir plastik kullanımı

Türkiye'nin Hepsiburada'sı

Hepsiburada olarak yenilikçi ürün ve hizmetlerle insanların hayatlarını iyileştirme misyonumuzla hareket ediyoruz.

Hepsiburada olarak yenilikçi ürün ve hizmetlerle insanların hayatlarını iyileştirme misyonumuzla hareket ediyoruz. Müşteri memnuniyetini işimizin merkezine alıyor, müşterilerimizi 30'dan fazla kategoride, 280 milyondan fazla ürün çeşidiyle buluşturuyoruz. Pazaryeri modelimizle yüz binden fazla işletmeyi bir araya getiriyoruz. Türkiye ve bölgenin en büyüğü Akıllı Operasyon Merkezimiz, sektöre yön veren Ar-Ge çalışmalarımız ve sunduğumuz yenilikçi çözümlerle e-ticaret ekosisteminin gelişimine katkıda bulunuyoruz. İki senedir Türkiye'nin en çok tavsiye edilen e-ticaret sitesiyiz.

HepsiJET, Hepsipay, HepsiLojistik, HepsiAd, Hepsiburada Global gibi yenilikçi marka ve hizmetlerimizle tüm paydaşlarımız için değer yaratıyoruz. Teknolojinin gücünü toplumsal faydaya dönüştürmeyi ilke ediniyor, kadın girişimcileri destekleyen Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü programımızla binlerce kadın girişimciyi e-ticaretle buluşturuyoruz. Dijitalleşme ve e-ticaretin sunduğu fırsatlarla daha fazla insanın ekonomik hayata katılımını sağlamayı hedefliyoruz.

25 yıldır inovasyon ve girişimcilik ruhuyla sürdürdüğümüz yolculukta, Türkiye'nin Hepsiburada'sı olarak, dünya teknoloji borsası NASDAQ'ta Türkiye'yi temsil eden ilk ve tek şirketiz.



Müşterilerimizi
30'dan fazla
kategoride,
280 milyondan
fazla ürün çeşidiyle
buluşturuyoruz.



İş Modeli

3P ve 1P modellerini birleştiren hibrit iş modelimizle e-ticaret deneyimini güçlendiriyoruz.

Hepsiburada olarak 3P ve 1P modellerini birleştiren hibrit bir iş modeline sahibiz. Operasyonlarımızın temelini oluşturan çevrimiçi platformumuzdaki ürünlerin satışının yaklaşık %70 oranındaki kısmını "3P" veya "üçüncü taraf" olarak adlandırdığımız pazaryeri modeli ile yürütüyoruz. Pazaryeri modelinin yanı sıra, "1P" veya "birinci taraf" olarak adlandırılan doğrudan satış modelinde ise ürünleri tedarikçilerden toptan alıyor ve platformumuzda "Hepsiburada" satıcı adıyla ürünleri listeliyor, depoluyor ve siparişleri müşterilerimize ulaştırıyoruz.

Satışların
%70'i
Pazaryeri (3P)
modeliyle
gerçekleşiyor.



Hepsiburada İş Modeli

Doğrudan Satış (1P) Modeli

Doğrudan Satış Modelinde, ürünleri toplu olarak tedarik ediyor, genellikle depo merkezlerimizde veya tedarikçi depolarında müşterilere doğrudan satmak üzere belirli ürünler için envanter tutuyoruz. Çevrimiçi platformumuzda Hepsiburada, doğrudan satış yoluyla satılan ürünlerin satıcısı olarak görünür.

Pazaryeri (3P) Modeli

Pazaryeri modelimiz sayesinde tüketicilerle geniş ürün yelpazesi sunan satıcıları buluşturuyoruz. Çevrimiçi platformumuza kayıtlı olan satıcılar kendi mağazalarını kuruyor, ürünlerini listeliyor ve satıyorlar. Bu modelde satıcıların, platformumuzda listeledikleri ürünlerin sahipleri oldukları görünür ve fiyatlandırma, satış ve envanterlerini yönetme sorumluluğuna sahiptirler. Bununla birlikte platformumuza kayıtlı satıcılar finansmana erişim, yeni nesil reklam teknolojileri ve çözümleri (HepsiAd), ekonomik ve pratik kapiya teslimat çözümleri (HepsiJET) ve depolama, adresleme, paketleme, faturalandırma ve iade gibi tüm operasyonel süreç çözümleri (HepsiLojistik) gibi çeşitli değer yaratan hizmetler sunan "entegre ekosistemimizden" faydalanırlar.

FBM Modeli*

Satıcılar depolama, paketleme, kargolama ve satış sonrası hizmetleri kendi imkanlarıyla gerçekleştirirler.

* fulfilled-by-Merchant

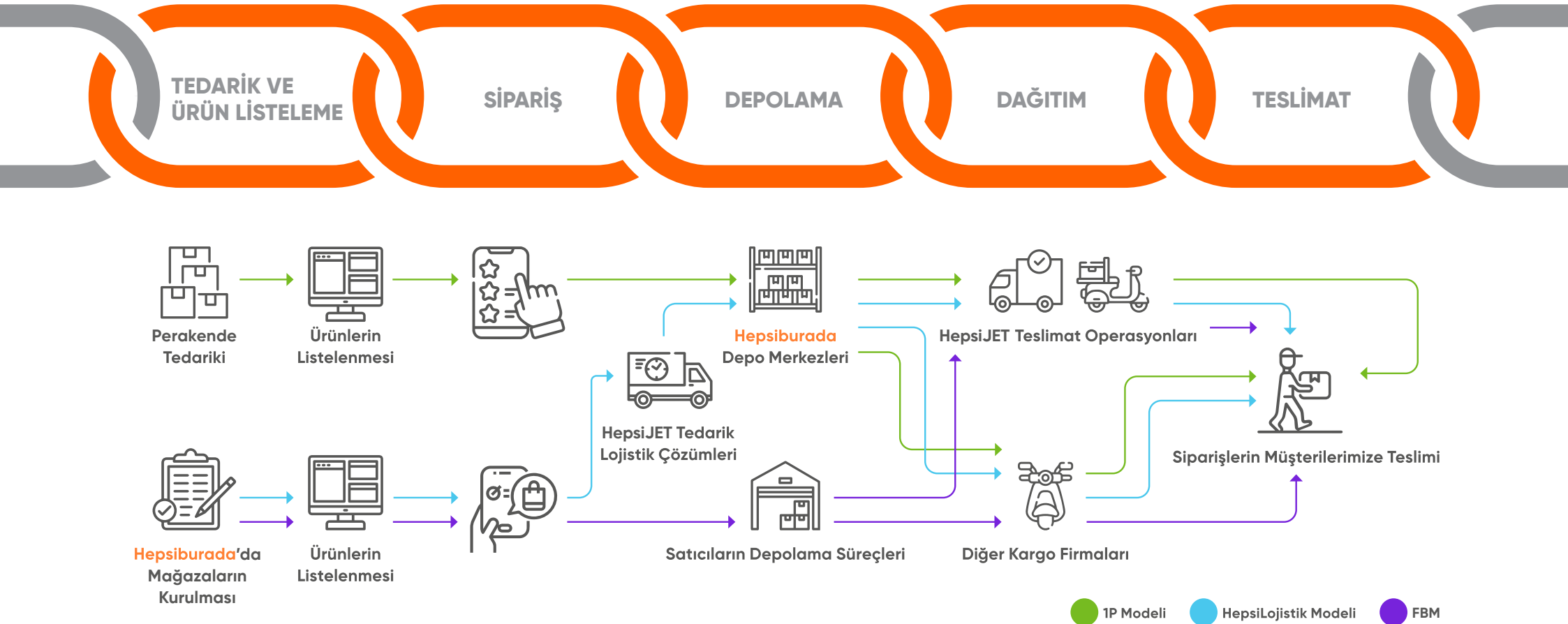
HepsiLojistik Modeli**

Ürünlerin depolama, paketleme, kargolama ve satış sonrası hizmetleri Hepsiburada tarafından yürütülür.

** Doğrudan Satış Modelinde ve ayrıca Pazaryeri Modelinde HepsiLojistik çözümlerinden faydalanan satıcılar için geçerlidir.

Değer Zinciri

Türkiye'nin 81 ilinde faaliyetlerimizi sürdürürken, tedarik ve ürün listeleme süreçlerinin ardından oluşturulan siparişlerin müşterilere ulaştırılabilmesi için depolama, dağıtım ve teslimat adımlarını içeren operasyonel sürecimizi yürütüyoruz. Stratejik noktalarda konumlandırılmış depo merkezlerimiz, rota optimizasyonu çalışmalarımız ve hem kendi dağıtım ağıımız hem de iş birliği yaptığımız kargo firmaları aracılığıyla sunduğumuz hizmetleri, kaliteli hizmet anlayışımız doğrultusunda hayata geçiriyoruz.



Sektörel Görünüm ve Trendler

E-ticaret sektöründeki trendleri yakından takip ediyor, iş modelimizi ve stratejilerimizi bu değişimlere göre şekillendiriyoruz.

E-ticaret sektörü, hızla büyüyen ve dinamik bir yapıya sahip olan dijital ekonomi alanında öncü bir rol üstleniyor. Son yıllarda, teknolojik ilerlemeler ve tüketici alışkanlıklarındaki değişimlerin getirdikleri başta olmak üzere, e-ticaret şirketleri için yeni fırsatlar ve zorluklar ortaya çıkıyor. Hepsiburada olarak tüm bu fırsat ve zorlukları gözetiyor, sektörel görünümü değerlendirerek trendleri analiz ediyoruz.



**Satışların
%70'i
Pazaryeri (3P)
modeliyle
gerçekleşiyor.**

Sorumlu Pazarlama
Değişen Tüketici Beklentileri
Lojistik Operasyonlarında Sürdürülebilirlik
Yapay Zeka Teknolojileri
Fiyatlandırma Baskısı
Sürdürülebilirlik Alanında Yasal Düzenlemeler
Veri Güvenliği ve Gizliliği

Ekonomik Performans

2024 yılında güçlü finansal ve operasyonel performansımızla sürdürülebilir büyümemizi devam ettirdik.

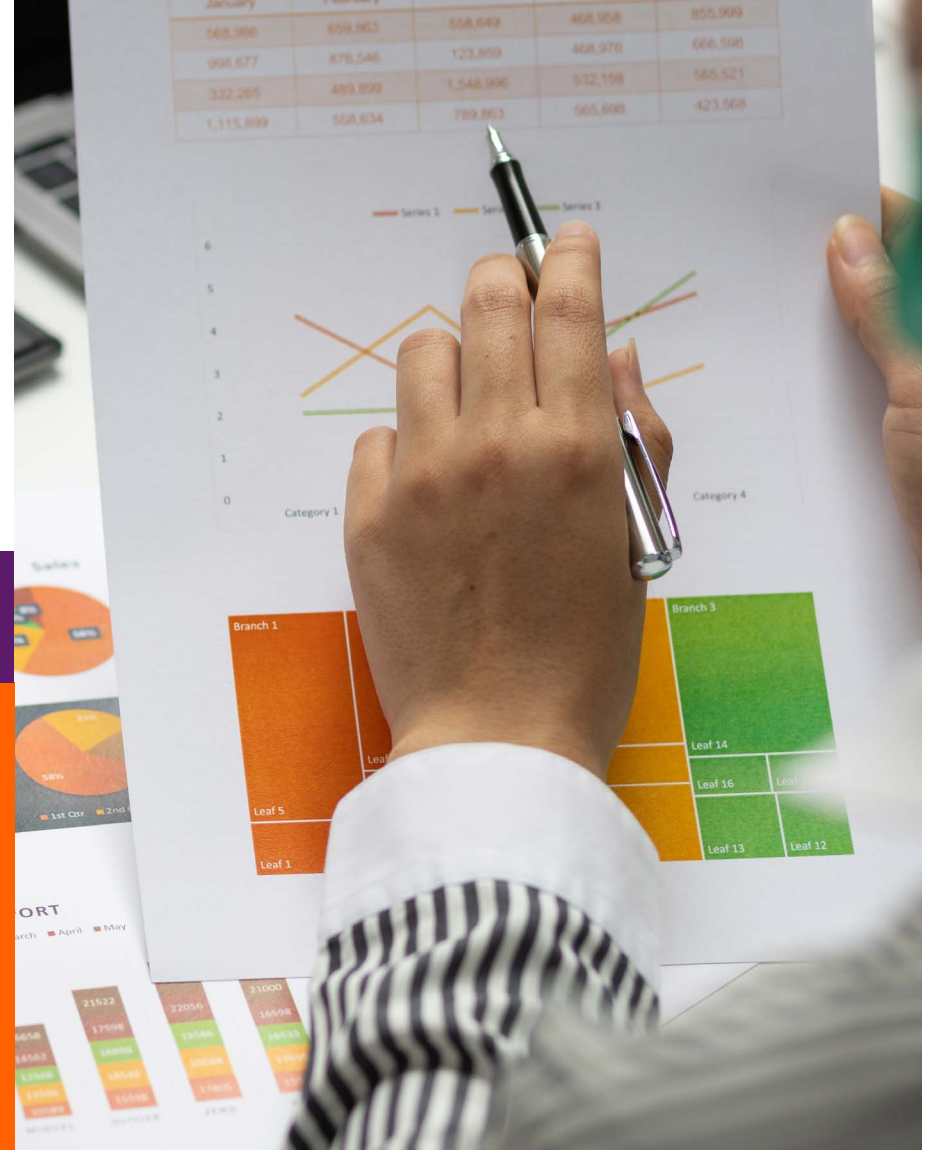
Hepsiburada olarak 2024 yılında da güçlü altyapımız ve kullanıcı odaklı hizmetlerimizle sektöre yön vermeye, finansal ve operasyonel performansımızı güçlendirmeye devam ettik.

2024 Yılı Öne Çıkan Finansal ve Operasyonel Göstergeler

- 2024 yılında toplam satış hacmimiz (GMV) 188,6 milyar TL'ye ulaştı ve önceki yıla göre %12,1 oranında büyüme kaydettik.
- Gelirlerimizi %11,1 artırarak 57,0 milyar TL seviyesine taşıdık.
- Toplam sipariş sayımız %16,2 artışla 131,4 milyona yükseldi.
- Aktif müşteri sayımız 12,2 milyona ulaştı; bu rakam 2023'e kıyasla %2 oranında artış gösterdi.
- Müşterilerimizin sipariş sıklığı %14 artarak ortalama 10,8'e çıktı.
- Platformumuzda satış yapan aktif satıcı sayısı 100,2 bin olarak gerçekleşti.
- Pazaryeri üzerinden gerçekleşen satışların GMV içindeki payı %69,8'e çıkarak 2,9 puanlık bir artış gösterdi.

- FAVÖK (EBITDA) rakamımız %218,4 artışla 2,07 milyar TL'ye ulaştı.
- FAVÖK marjımız %1,1'e yükseldi.
- 2024 yılında 3,70 milyar TL serbest nakit akışı yarattık.

Satış Hacmi
188,6
milyar TL





hepsiburada

Hepsiburada, Hep Yanında



Hepsiburada, Hep Yanında

Teknolojimiz ve hizmetlerimizle topluma, gezegene ve iş ortaklarımıza pozitif değer yaratmak üzere çalışıyor, bugün olduğu gibi yarın da hep yanlarında olmanın sözünü veriyoruz.



Gezegenin Yanında
İklim Değişikliğiyle Mücadele
Yeşil Lojistik Çözümleri
Sürdürülebilir Ambalajlar



Ekosistemin Yanında
Kapsayıcı İş Gücü
Kadın Girişimciliği
KOBİ'lerin Desteklenmesi



Güvenin Yanında
Dijitalleşme ve İnovasyon
Sorumlu Pazarlama
Etik İş Yapış



Stratejik Yaklaşım

Hepsiburada, Hep Yanında sürdürülebilirlik stratejimizle gezegenin, paydaş ekosistemimizin ve güvenin yanında olmanın sözünü veriyoruz.

Teknolojimiz ve hizmetlerimizle topluma, gezegene ve iş ortaklarımıza pozitif değer yaratmak üzere çalışıyor, bugün olduğu gibi yarın da hep yanlarında olmanın sözünü veriyoruz.

Hepsiburada olarak sürdürülebilirliği, sadece çevresel etkilerimizi azaltmakla sınırlı görmüyoruz. Bizim için sürdürülebilirlik; toplumsal faydayı büyütme, güven ortamını güçlendirmek ve iş modelimizi uzun vadeli değer yaratacak şekilde dönüştürmek anlamına geliyor. Bu yaklaşımı, geniş paydaş ekosistemimizin beklentilerine, küresel eğilimlere ve şirket içi içgörülere dayalı bir stratejik süreçle yapılandırdık.

Sürdürülebilirlik stratejimiz üç ana odaktan oluşuyor:

- **Gezegenin Yanında:** Karbon ayak izimizi azaltmak üzere çalışıyor, lojistikten ambalaja tüm operasyonlarımızda çevresel etkileri en aza indirecek çözümler geliştiriyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele, sürdürülebilir lojistik ve yenilikçi ambalaj çözümleri bu odakta yer alıyor.
- **Ekosistemin Yanında:** Çalışanlarımız için sağlıklı, adil ve mutlu bir iş ortamı sunuyor; kadın girişimciler, KOBİ'ler ve afet bölgeleri başta olmak üzere tüm ekosistemimizi destekleyerek birlikte güçleniyoruz. Kapsayıcı iş gücü ve kapsayıcı ticaret bu odağın temel yapı taşlarını oluşturuyor.

- **Güvenin Yanında:** Tüm iş süreçlerimizde inovasyondan besleniyor, etik ilkelere ve müşteri güvenine dayalı, şeffaf ve sorumlu iş yapış biçimimizi her adımda sürdürüyoruz. Dijitalleşme, veri güvenliği ve sorumlu pazarlama bu alandaki ana önceliklerimiz arasında.

"Hepsiburada Hep Yanında" yaklaşımı, sadece bir söylem değil; iş yapış biçimimizin, stratejik kararlarımızın ve değer yaratma anlayışımızın temelini oluşturuyor.



Önceliklendirme Analizi

Çifte önemlilik metodolojisiyle önceliklendirme analizimizi güncelledik.

Hepsiburada olarak yürüttüğümüz önceliklendirme analizi çalışmasını, çifte önemlilik (double materiality) yaklaşımını temel alarak tasarladık. Analiz sürecinde paydaşlara yönelik anketler ve yönetici görüşmeleri gerçekleştirdik. Buna ek olarak, masa başı analizleriyle dış trendler, rakip uygulamaları, risk ve fırsatları değerlendirdik.



23

konu başlığını
analiz
çerçevesinde
değerlendirdik.

Önceliklendirme Analizi

Paydaş beklentileri, yönetimin görüşleri ve uluslararası standartlar doğrultusunda öncelikli ÇSY konularımızı belirledik.

Önceliklendirme analizimizde, etki ve stratejik önem düzeylerine göre konuları haritalandırarak öncelikli alanlarımızı belirledik.

Önceliklendirme analizimiz sonucunda aşağıdaki dokuz konu, hem toplumsal ve çevresel etkileri hem de iş stratejimize olan doğrudan etkileri açısından çok yüksek öncelikli olarak öne çıkıyor:

- Karbon Ayak İzi
- Enerji Yönetimi ve Yenilenebilir Enerji
- Döngüsel Ekonomi ve Kaynak Kullanımı
- Ambalaj Yönetimi
- Kadın Girişimciliği
- KOBİ'lerin Desteklenmesi
- Lojistik Yönetimi
- Dijitalleşme ve İnovasyon
- Ürün Kalitesi ve Güvenliği





Gezegeenin Yanında

hepsiburada



İklim Değişikliğiyle Mücadele

İklim değişikliği ile mücadelede özel sektörün üzerine düşen sorumluluğun bilinciyle hareket ediyor, stratejilerimizi bu yönde şekillendiriyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadeleyi ortak sorumluluk olarak görüyor, karbon ayak izimizi ve enerji tüketimimizi azaltmaya yönelik kapsamlı bir çevre yönetim anlayışı benimsiyoruz.

Çalışan ve
Alt İşverenlere Toplam

839

Kişi*Saat
Çevre Eğitimi





İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Son üç yıldır düzenli olarak karbon ayak izimizi ölçüyor ve takip ediyoruz.

Sera gazı emisyonlarının azaltımında özel sektörün rolünü önemsiyor ve büyürken çevresel etkilerimizi sorumlu şekilde yönetiyoruz. Üç yıldır operasyon ve değer zincirimize bağlı emisyonları düzenli ölçüp takip ediyoruz. 2024'te toplam emisyonlarımız bir önceki yıla göre %46 arttı; %48 artan Kapsam 1 emisyonlarının başlıca kaynağı ise araç filosu oldu. Önümüzdeki dönemde yoğun emisyon alanlarını detaylı analiz ederek azaltım odaklı bir yol haritası oluşturmayı ve Kapsam 3 emisyonlarını daha kapsamlı değerlendirmeyi planlıyoruz.

2022–2024 döneminde araç filosunda özellikle yük taşıtları ve orta ticari araçlardaki artış, toplam emisyonları artıran temel etken oldu. Binalar ve araçlardan kaynaklı emisyonlar sabit kalırken, Kapsam 2 emisyonları bir önceki yıla göre %31 arttı.

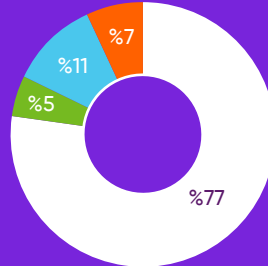
2024'te enerji tüketimimizin %77'si araç filosundan kaynaklandı. Bu oran, şirket araçları, binalar ve elektrik tüketimine kıyasla en yüksek paya sahip. Enerji verimliliği için otomasyon sistemleri kullanıyor, 26 elektrikli araçla emisyonları azaltmaya yönelik adımlar atıyoruz. 2020 yılında devreye aldığımız

Ortak Barkod Sistemi, 2024'te yaklaşık 16,8 milyon teslimatla 18 milyon etiket tasarrufu sağlayarak süreçlerimizi hızlandırdı.

Teslimat hizmetlerimizin bir parçası olan HepsMat ile 2024 yılında 8.061 noktadan 1,38 milyon paketi müşterilerimize zaman ve mekan bağımsız olarak ulaştırdık.

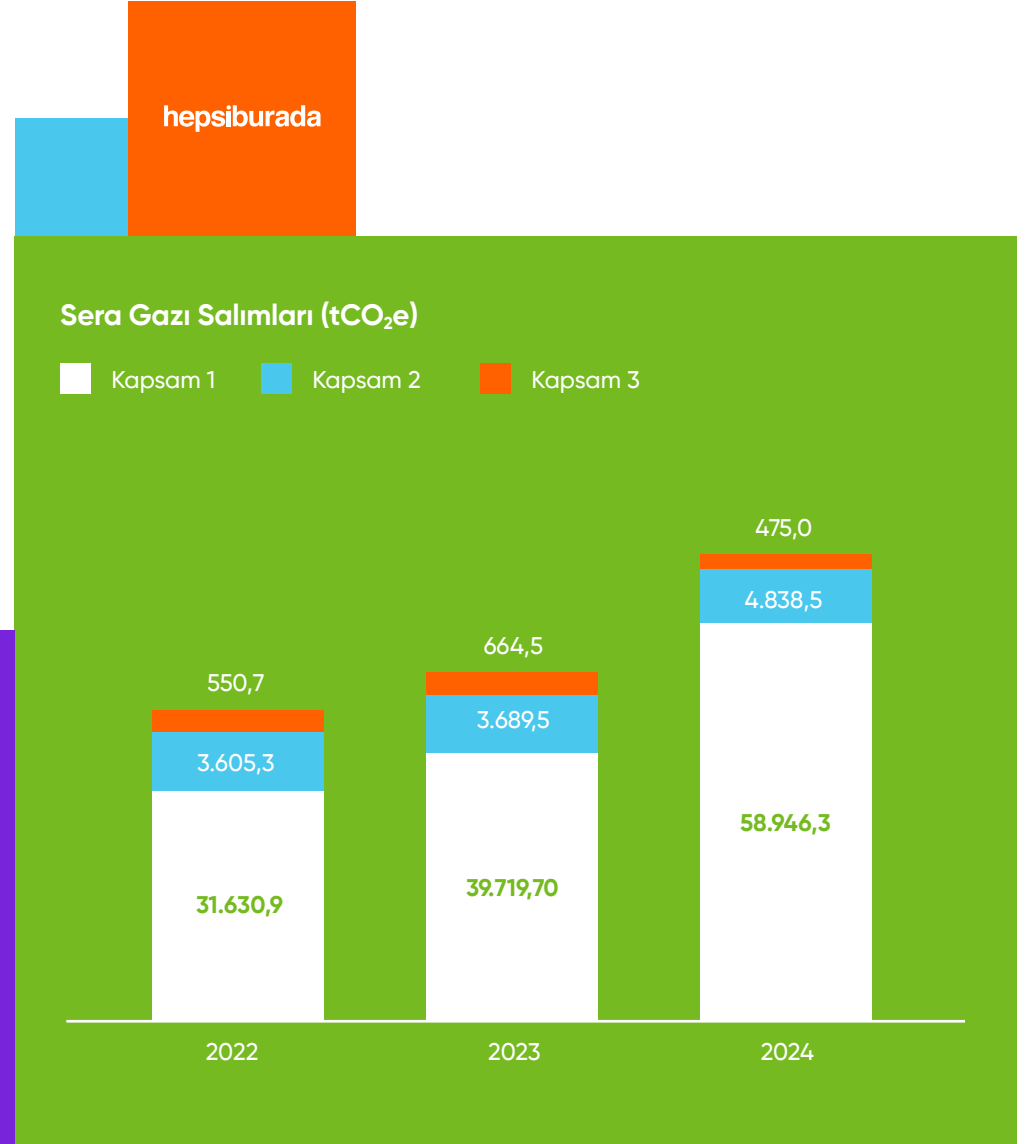
2024 Enerji Tüketimi Dağılımı

- Araç Filosu
- Elektrik Tüketimi
- Binalar
- Şirket Araçları



Sera Gazı Salımları (tCO₂e)

- Kapsam 1
- Kapsam 2
- Kapsam 3





Sürdürülebilir Lojistik Çözümleri

HepsiJET ile Avrupa genelinde yürütülen PROMISE projesine katılarak sürdürülebilir lojistik çözümlerini destekliyoruz.

Hepsiburada olarak lojistik kaynaklı operasyonel etkilerimizi teknoloji ve inovasyonla yönetmeye odaklanıyor, operasyonel verimliliği artıran çözümler geliştiriyoruz. 171 bin m²'yi aşan 10 depo merkezimiz, 22 transfer merkezimiz, 81 ilde 249 şube ve HepsiJET dağıtım ağımla 2000'den fazla e-ticaret ortağımıza satış öncesi ve sonrası lojistik hizmetler sunuyoruz. Taşımacılık, enerji tüketimimizin %77'sini, sera gazı emisyonlarımızın ise %87'sini oluşturuyor. 2024'te araç filomuza 26 elektrikli araç dahil ederek karbonsuz taşımacılık yolunda önemli bir adım attık.

HepsiJET olarak Avrupa çapındaki PROMISE projesine katılarak, Bursa'daki pilot uygulamamızla 15 dakikalık şehir konseptine uyumlu, çevreci ve verimli bir teslimat modeli geliştiriyoruz. Yapay zekâ destekli Gönderi Tahminleme projemizle iş gücü ve araç planlamasını optimize ederek enerji tüketimini ve karbon salımını azaltıyoruz. 2024'te başlattığımız Toplama Rota Optimizasyonu projemizle araç sayısını ve mesafeyi azaltarak toplama süreçlerini daha verimli ve çevreci hâle getirdik. Aynı yıl yürüttüğümüz Son Aşama Dağıtım Rota Optimizasyonu projemizle planlamayı iyileştirdik ve verimliliği artırdık. Anahat Rota Optimizasyonu projemizle daha az araçla daha fazla teslimat hedefliyor, yakıt tüketimini azaltmayı amaçlıyoruz. Sipariş Birleştirme projemizle paket sayısını azaltarak hem tasarruf sağlıyor hem çevresel etkimizi düşürüyoruz. Ayrıca Akıllı Depo Platformumuzla çoklu yönetim, rota ve malzeme optimizasyonu sağlayarak maliyetleri ve karbon ayak izimizi azaltıyoruz.

**Lojistikte
sürdürülebilir
dönüşüm için
akademi ve yerel
yönetimlerle
birlikte
çalışıyoruz.**

Atık Yönetimi

Eskiye Kapıda Yenile projemizle 38 bin eski cihazı dögüsel ekonomiye kazandırdık.

Atıkları kaynağında ayrıştırıp raporlayarak geri dönüşüm ve yeniden kullanımı önceliklendiriyor, atık sahasına gönderimi en son seçenek olarak değerlendiriyoruz. 2025 için hazırladığımız eylem planıyla çevresel ve operasyonel iyileştirmelere devam ediyoruz. Hepsiburada'da 2024 yılında toplam 865 ton plastik atık ve 1.309 ton karton/kağıt atık oluştu. Lisanslı geri dönüşüm firmalarına gönderilen atıklar arasında 865 ton plastik, 76 ton kimyasal, 71 ton gıda atığı bulunuyor. İş modelimize dögüsel ekonomi uygulamalarını entegre ediyor, iade ve fazla envanter kaynaklı atıkları azaltmaya yönelik süreçler geliştiriyoruz. Hasarsız iade ürünleri yeniden satışa sunarken, hasarlı ürünlerde teknik servis ve ikinci el satış süreçleri yürütüyoruz. Fazla stok ve son kullanımı yaklaşan ürünleri bilinçli atık yönetimiyle takip ediyoruz.

Eskiye Kapıda Yenile

Elektronik atıkları azaltmak amacıyla başlattığımız "Eskiye Yenile" projesini 2024'te "Eskiye Kapıda Yenile" hizmetiyle geliştirerek eski telefonları müşterilerimizin kapısından alıp yenileme merkezlerine ulaştırıyoruz. Toplamda 38 bin adet eski cihaz geri dönüştürülerek ya da yenilenerek kullanıma sunuldu.



Eskiye Kapıda Yenile

%92

Kullanıcı
Memnuniyet Oranı

Yenilikçi Ambalajlar

Ambalaj atıkları sektörümüzün en öncelikli konularından biri; Hepsiburada olarak ambalaj kaynaklı atıkları azaltmaya odaklanıyoruz.

Ambalajlama süreçlerinin çevresel etkisini azaltmak için sürdürülebilir ve sorumlu çözümler geliştiriyoruz. Ambalajlarımız %100 geri dönüştürülebilir kartondan üretiliyor, dolgu ve poşetlerde geri dönüştürülmüş malzemeler kullanılıyor. 2024'te poşetlerde bu oranı %70'e çıkardık. Hepsiburada mühendisleri tarafından geliştirilen yazılımla ürünler minimum ambalajla sevk ediliyor. Böylece malzeme kullanımı ve atık miktarı azaltılıyor.

2024'te depolarımızdan çıkan ambalaj atıklarını geri dönüşüme yönlendirerek yaklaşık 864 bin kg plastiğin dönüşümünü sağladık ve çevresel etkimizi azalttık. Aynı yıl, ambalaj süreçlerinde plastik kullanımını %58 azaltarak karton bazlı ve sürdürülebilir malzemelere geçiş yaptık.

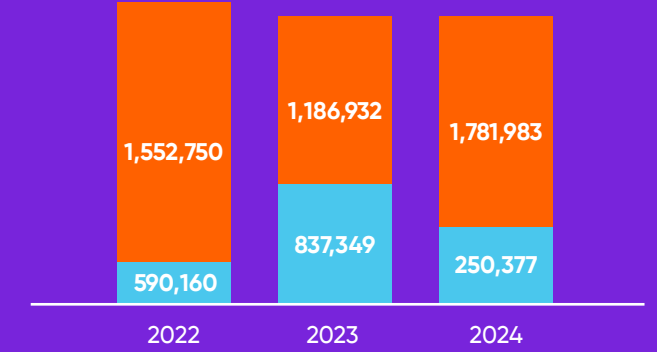
hepsiburada



Ürün Paketlemede Kullanılan Malzemeler (kg)

Plastik

Karton





Su Yönetimi

Hepsiburada olarak tüm operasyonlarımızda suyun verimli kullanımına önem veriyoruz.

Hepsiburada olarak tüm operasyonlarımızda suyun verimli kullanımına önem veriyoruz. İçinde bulunduğumuz sektör ve iş modelimiz çerçevesinde ofisler, depo merkezleri ve şubelerimizde evsel amaçlarla su kullanıyoruz. Bu bağlamda su tasarrufu fırsatlarına ilişkin çözümleri araştırarak su tüketimini azaltmaya yönelik çabalarımızı yoğunlaştırdık.

2024 yılında, su çekimimizde sınırlı bir artış gözlemledik. Bu artışta en önemli etkenlerden biri, Sancaktepe'de hizmete giren yeni genel merkezimizin sisteme dahil edilmesi oldu. Öte yandan, Trump Tower ofislerimizde su tüketimini %32 oranında, operasyon merkezlerimizde ise

%27 oranında azaltmayı başardık. Transfer merkezlerimizde ise büyüyen işlem hacmi ve genişleyen hizmet ağı doğrultusunda su tüketiminde yaklaşık %23'lük bir artış yaşandı.

Önümüzdeki dönemde, su ayak izimizi azaltmak ve suyun geri kazanımını artırmak için yeni fırsatları araştırmaya devam edeceğiz.



Yıllara Göre Su Çekimi (m³)

Toplam

Transfer Merkezleri Ve Hepsijet

Operasyon Merkezleri

Genel Merkezler

2024

78.537,22

58.511,89

17.440,75

2.584,58

2023

71.826,49

47.680,37

23.844,4

301,72

2022

41.098,59

23.458,54

174,23,4

216,65



Ekosistemin Yanında

hepsiburada

Kapsayıcı İş Gücü

İnsan kaynağımızın başarı yolculuğumuzdaki en önemli unsur olduğunun bilinciyle faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

İnsan kaynağımızı başarı yolculuğumuzun temel gücü olarak görüyor, tüm çalışanlarımıza eşit, kapsayıcı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmaya odaklanıyoruz. Cinsiyet, yaş ve etnik köken gibi farklılıkları zenginlik olarak benimseyerek ayrımcılığa hiçbir koşulda müsamaha göstermiyoruz.

**Ayrımcılığa
karşı sıfır
tolerans**





Çalışan Demografisi

2024 yıl sonu itibarıyla 3 bin 500'ü aşkın çalışan istihdam ediyoruz.

2024 yıl sonu itibarıyla Hepsiburada'da 1.580'i kadın, 2.014'ü erkek olmak üzere toplam 3.594 çalışanımız bulunuyor. İş gücümüzün büyük çoğunluğunu (%90) beyaz yakalı, kalanını ise (%10) mavi yakalı çalışanlar oluşturuyor. Genç ve dinamik bir ekibe sahip olan şirketimizde, 30 yaş altı çalışanların oranı %43, 30-50 yaş arasındakilerin oranı %56, 50 yaş üzeri çalışanların oranı ise %1 düzeyindedir. Aynı zamanda, satış ekiplerimizde 405, depo merkezlerimizde ise 1.027 çalışanımızla faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR

%2

50 Yaş ve Üzeri

%37

30 Yaş Altı

%61

30-50 Yaş Arası

KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞANLAR

%11

Mavi Yakalı Çalışanlar

%89

Beyaz Yakalı Çalışanlar

hepsiburada

hepsiburada





Kapsayıcılık, Eşitlik ve Çeşitlilik

2024 yılında STEM pozisyonlarında görev yapan kadın çalışan sayımız bir önceki yıla kıyasla %18 artarak 437'ye ulaştı.

Hepsiburada olarak, tüm çalışma arkadaşlarımız için kapsayıcı, adil ve farklılıklara saygılı bir iş ortamı yaratmaya kararlıyız. İnsan kaynakları süreçlerinde eşitlik ve adaleti esas alıyoruz. Tüm politika ve uygulamalarımızı çalışanların erişimine açık şekilde paylaşıyoruz. UN WEPs imzacısı olarak toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki taahhüdümüzü 2024'te yeni uygulamalarla güçlendiriyoruz.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Kadın-erkek eşitliğini savunan bir şirket olarak, kadınların iş gücüne katılımını, liderlik rollerinde yer almalarını ve ihtiyaç duydukları yetkinlikleri kazanmalarını destekliyoruz. İşe alım ve terfi süreçlerinde fırsat eşitliği ve pozitif ayrımcılık ilkeleri doğrultusunda hareket ediyor, kadın liderliğini teşvik eden programlar uyguluyoruz. 2024 itibarıyla kadın çalışan oranımız %44, kadın yönetici oranımız ise %39'a ulaştı. STEM pozisyonlarında görev yapan kadın çalışan sayımız bir önceki yıla göre %18 artarak 437'ye ulaştı.

Kadın çalışanlarımızın doğum sonrası işe dönüşlerini desteklemek amacıyla kısmi süreli çalışma, 6 aya kadar ücretsiz izin imkânı, kreş desteği ve emzirme odaları sunuyoruz. 2024'te 100 kadın ve 53 erkek çalışan doğum/ebeveynlik izninden yararlanırken, 89 kadın çalışan iznin ardından işine döndü. Aynı yıl, "Hepsiburada Yanındayız İzinleri" kapsamında regl izni uygulamamızı da hayata geçirdik.

2023'den
beri Birleşmiş
Milletler
Küresel İlkeler
Sözleşmesi
imzacısıyız.

hepsiburada

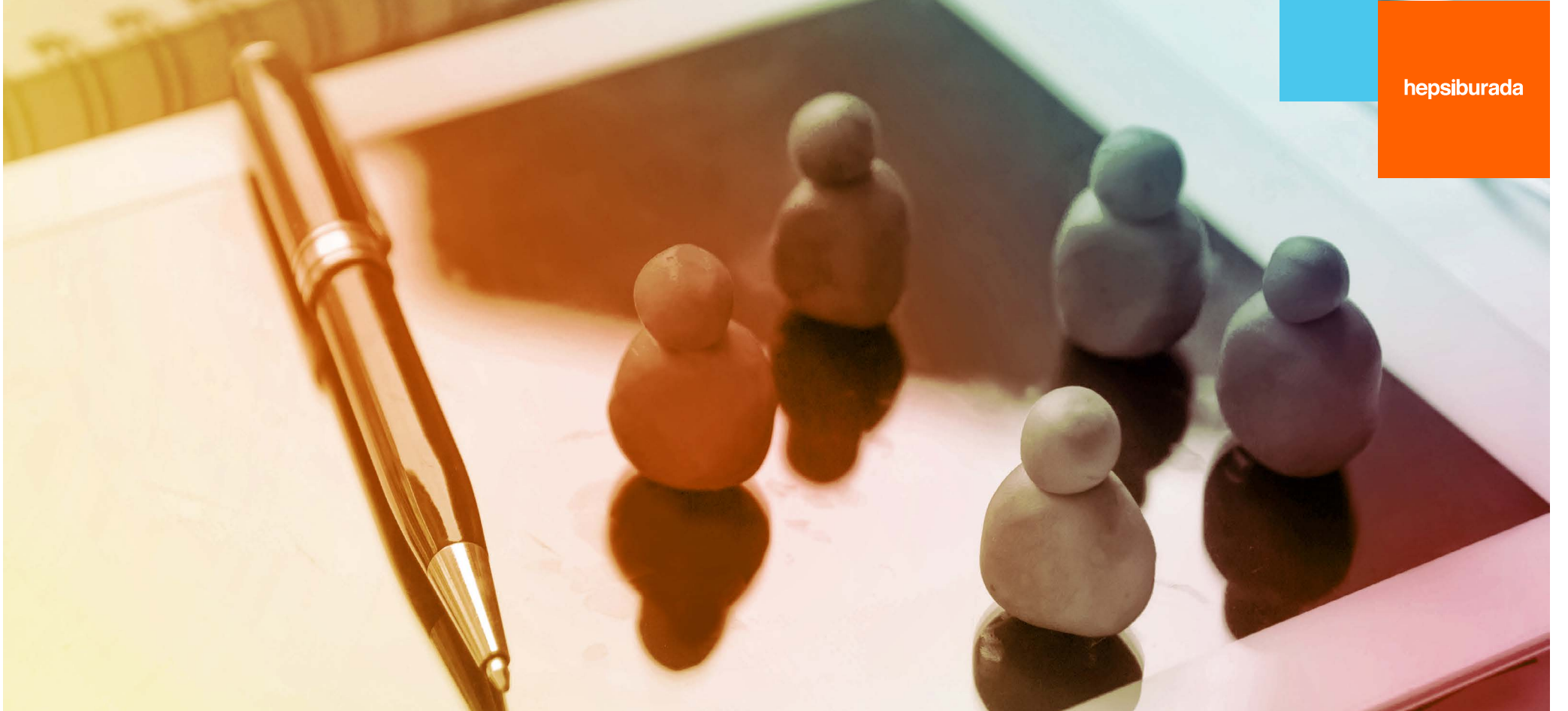


Yetenek Yönetimi ve Gelişimi

Hepsiburada'da başarımızın merkezinde insan gücümüz var. Sahip olduğumuz yetenekleri elde tutmak, yeni yetenekleri ekibimize katmak, çalışanlarımızın beceri ve yetkinliklerini geliştirmek ve onları kariyer yolculuklarında desteklemek, kurum kültürümüzün ve sürdürülebilir büyüme vizyonumuzun

temel taşlarını oluşturuyor. Bu kapsamda kurduğumuz Hepsinstitute çatısı altında, sınıf içi, sanal ve dijital platformlardan oluşan karma öğrenme modeliyle çeşitli gelişim programları sunuyoruz. Gelişim modelimizi stratejik hedeflerimizle uyumlu şekilde yapılandırıyoruz. Yöneticilere liderlik gelişimi,

genç yeteneklere uyum ve koçluk desteği, tüm çalışanlara yetkinlik ve mesleki gelişim fırsatları sunarken yeni ekip arkadaşlarımızı dijital oryantasyon programıyla destekliyoruz. Performans yönetim sistemimiz hepsiUP; iş hedefleri, yetkinlik ve liderlik olmak üzere üç boyutta ilerliyor.



hepsiburada



Çalışan Bağlılığı ve Refahı

Çalışan bağlılığı ve refahını artırmayı önceliklerimiz arasında görüyor, çalışanlarımızın ihtiyaçlarına yönelik uygulamalar geliştiriyoruz. 2024 yılında yürüttüğümüz Çalışan Bağlılığı Nabız Araştırması'na 1.947 çalışan katıldı; bağlılık skoru %34'ten %41'e yükseldi, devir oranı ise %43'ten %30'a geriledi. Ayrıca Kalpten Gelen Nabız Anketi, Pulse Survey'ler ve Çalışan Memnuniyet Anketi gibi düzenli geri bildirim mekanizmalarından yararlanıyoruz.

Ücretlendirme ve Yan Haklar

Ücretlendirme ve yan hak politikamız; piyasa trendlerine, şirket içi dengelere ve çalışanlarımızın yetkinlik, eğitim ve deneyimlerine uygun şekilde belirleniyor. Primler, sağlık sigortası, yemek, araç ve telefon destekleri, çalışan indirimi, kıdem ödülleri ve özel gün hediyeleriyle çalışanlarımızın hem profesyonel hem de kişisel yaşamlarını destekliyoruz. Hibrit ve kısmi zamanlı çalışma opsiyonları, ebeveynler için esnek saatler, kreş desteği ve emzirme odaları gibi uygulamalarla iş-yaşam dengesini destekliyoruz.

hepsiburada

İş Sağlığı ve Güvenliği

Hepsiburada olarak tüm çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmayı önceliğimiz kabul ediyor, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) yaklaşımımızı ISO 45001 ve yasal düzenlemeler doğrultusunda sürekli geliştiriyoruz. 2024'te iş kazalarını azaltma, ergonomiyi iyileştirme, farkındalığı artırma ve %100 yasal uyum hedefleriyle eğitimler, tatbikatlar ve önleyici eylem planları hayata geçirdik. 2024 yılında çalışanlarımıza toplam 8.349 kişi*saat, taşeronlarımıza 36.724 kişi*saat İSG eğitimi verdik.

hepsiburada





Kadın Girişimciliği

2030 yılına kadar 120 bin girişimci kadına ulaşmayı hedefliyoruz.

Girişimci kadınları e-ticaret yoluyla destekleyerek iş gücüne katılımlarını artırmayı ve nitelikli istihdam yaratmayı önceliklerimiz arasında görüyoruz. Bu kapsamda yürüttüğümüz proje ve iş birlikleriyle 2030 yılına kadar 120 bin girişimci kadına ulaşmayı hedefliyoruz.

Girişimci Kadınlara Teknoloji Gücü projemizle kadın girişimcilere e-ticaret,

eğitim ve platform desteği sunarak dijital bariyerleri azaltıyor, ekonomiye katılımlarını güçlendiriyoruz. Girişimci Kadınlar Finansal Engelleri Aşıyor projemizle, kadınların finansal kaynaklara erişimlerini artırmak amacıyla bankalarla iş birliği yapıyor, kredi ve eğitim destekleri sağlıyoruz. Kadının Emeği, Geleceğin Temeli projemizde, UN Women ve KAGİDER iş birliğiyle depremden etkilenen kadınların ürünlerini ticari amaç

gütmeden satışa sunduk. Ayrıca yalnızca kadın emeğine dayalı ve kendi üretimini gerçekleştiren kooperatiflere yönelik desteklerimizi 2024'te de sürdürüyoruz. Bu doğrultuda; süresiz %1 + KDV komisyon oranı, ücretsiz kargo, ürün fotoğraf çekimi desteği, hediye HepsAd bakiyesi, ücretsiz entegrasyon hizmeti, indirimli ön muhasebe ve finansal okuryazarlık eğitimi gibi avantajlar sunuyoruz.

KOBİ'lerin Desteklenmesi

Deprem bölgesinde yürüttüğümüz projelerle 6 binden fazla işletme e-ticarete başladı.

Hepsiburada olarak e-ticaretin sunduğu olanaklarla KOBİ'lerin dijitalleşme süreçlerini destekliyoruz. Pazarlama, lojistik, finansal erişim ve eğitim gibi birçok alanda sunduğumuz çözümlerle onların daha geniş müşteri kitlelerine ulaşmasına katkıda bulunuyoruz.

Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü

2023'te başlattığımız Deprem Bölgesine Ticaret ve Teknoloji Gücü programıyla, KOBİ'lerden girişimci kadınlara kadar geniş bir kitleye e-ticaret, lojistik, istihdam ve sosyal destek sağlıyoruz. 11 ili kapsayan bu program kapsamında bölgedeki ürünlerin pazara ulaşmasını hızlandırıyor, Adana, Hatay ve Kahramanmaraş'taki e-ticaret İhtisas Merkezleri aracılığıyla işletmelere eğitim ve pazarlama desteği sunuyoruz. Henüz iki yıl dolmadan ticaret hacmi 10 milyar TL'ye yaklaştı, 10 bini aşkın işletme e-ticarete katıldı. 120 bin kişiye istihdam, 480 binden fazla kişiye geçim katkısı sağladık. 250 bin çocuk ve 300'den fazla gence yönelik projeler yürüttük.

HepsiTürkiye'den

2021 yılında başlattığımız HepsiTürkiye'den programı ile yerel üreticilerin, kadın girişimcilerin ve kooperatiflerin ürünlerini e-ticarete taşıyarak bölgesel kalkınmayı destekliyoruz. Üreticilere özel komisyon oranları, fotoğraf desteği, coğrafi işaret etiketlemeleri ve tanıtım sayfaları gibi ayrıcalıklar sunuyoruz. HepsiTürkiye'den programıyla The Hammers Awards'ın 'En İyi Sürdürülebilirlik Ekibi' kategorisinde altın ödüle layık görüldük.



hepsiburada

HepsiTürkiye'den





Tedarik Zinciri Yönetimi

Hepsiburada olarak temel insan haklarına saygıyı işimizin merkezine koyuyor, bu yaklaşımı 11 binden fazla tedarikçimizle paylaşıyoruz. Tüm tedarikçilerimizin "Üçüncü Taraflar İş Etiği ve Uyum Beyannamesi"ne uyumunu önemsiyor; çocuk işçiliğin önlenmesi, eşitlik, iş güvenliği ve çevresel sorumluluklar gibi uluslararası standartlara bağlılık bekliyoruz. 2024 yılı itibarıyla tedarikçilerimizin %97'si yerel firmalardan

oluşmakta ve toplamda 2,7 milyar TL'nin üzerinde ödeme gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, 178 tedarikçiye 134 kişi*saat eğitim verilerek iş süreçlerine uyumları desteklenmiştir. Tedarikçi seçiminde kalite, teslimat süresi, teknik yeterlilik ve çevresel-sosyal sorumluluk kriterlerini esas alıyor, yerel iş ortaklarına öncelik tanıyoruz. Önümüzdeki dönemde denetim ve izleme süreçlerini daha da güçlendirmeyi hedefliyoruz.

%97
Yerel
Tedarikçi
Oranı



Güvenin Yanında

hepsiburada

Dijitalleşme ve İnovasyon

İnternet sitemiz ve mobil uygulamamızda erişilebilirliği artırıyor; çalışanlarımıza yönelik eğitim ve atölye çalışmalarıyla farkındalığı geliştiriyoruz.

Hepsiburada olarak inovasyonu yalnızca bir teknoloji unsuru değil, müşteri deneyimini iyileştirmenin ve sürdürülebilir büyümenin anahtarı olarak görüyoruz. 2017 yılında kurduğumuz Ar-Ge Merkezimizle yapay zekâ, makine öğrenmesi ve büyük veri alanlarında projeler geliştiriyor, veriye dayalı karar alma süreçlerini güçlendiriyoruz.

Sürdürülebilirlik ve İnovasyonda Öne Çıkan Projelerimiz:

- Hepsi-Connect: Bulut Teknolojilerinde Veri Güvenliği ve Bütünlüğü
- Leonardo: Yüksek Performanslı Kullanıcı Hareketleri Kolektörü
- Pazaryeri Kaynaklı Taleplerin Azaltılmasına Yönelik Akıllı Çözümler
- Yapay Zeka Destekli Envanter Yönetimi ve Operasyon Analizi
- Sürdürülebilir Erişilebilirlik Dönüşümü

hepsiburada





Bilgi Güvenliği ve Gizliliği

Hepsiburada olarak kişisel veriler, bilgi sistemleri ve tüm bilgi varlıklarını korumayı önceliğimiz kabul ediyoruz. ISO 27001 sertifikalı Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemimizle güvenli hizmet sunuyor; NASDAQ'ta işlem gören bir şirket olarak finansal süreçlerimizi SOX, iştiraklerimizde ise veri gizliliğini KVKK ile uyumlu şekilde yönetiyoruz. 2023'te kurduğumuz Bilgi Güvenliği, GRC ve Veri Gizliliği ekibimiz; iştirak markalarımızda hukuk birimiyle birlikte sözleşmeler, veri envanteri, risk takibi ve ihlal yönetimi gibi süreçleri yürütüyor. Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Prosedürümüz ile tehditleri CIA esasına göre değerlendiriyor; azaltma, transfer, kabul ve kaçınma yöntemleriyle yönetiyoruz. 2024'te bu yaklaşımı güçlendirerek Bulut Teknolojileri ve Kişisel Veri Envanteri projeleriyle iş sürekliliği ve güvenlik kapasitemizi artırdık. Aynı yıl başlattığımız CSF Projesi ile Hepsiburada ve iştiraklerinin bilgi teknolojileri ve güvenlik kontrollerini merkezi yapıda topladık.



hepsiburada

Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması

Fikri mülkiyet haklarının korunmasını, güvenilir ve sürdürülebilir bir e-ticaret sistemi için temel unsur olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, yalnızca markalı ve izinli ürünlerin satışına izin veriyor, yasa dışı ve yetkisiz ürün satışlarını önlemeye yönelik proaktif adımlar atıyoruz. Mülkiyet ihlalleri oluşmadan sorunları tespit etmeyi amaçlıyor, bilgi güvenliği politikalarıyla bu riski yönetiyoruz.

Fikri mülkiyet haklarının korunmasını sürdürülebilir ve güvenli bir e-ticaret ekosisteminin temeli olarak görüyoruz.





hepsiburada

Sorumlu Pazarlama

Müşteri deneyiminde çevresel ve toplumsal etkileri gözetilen bir yaklaşım benimsiyoruz. Pazarlama stratejilerimizde sürdürülebilirlik ilkelerini temel alıyor, ürün seçiminde şeffaflığı önceliklendiriyoruz. Sürdürülebilir ürün çeşitliliğini ve erişilebilirliğini artırarak çevreye duyarlı alışveriş alışkanlıklarını destekliyor, sürdürülebilir üretim ve tüketime katkı sunuyoruz.



Müşteri Deneyimi

Müşteri deneyimini sürekli geliştiriyor, memnuniyet skorlarımızı ve hizmet kalitemizi her yıl daha da yükseltiyoruz.

Hepsiburada'da müşteri beklentilerini karşılamak ve daha iyi bir deneyim sunmak amacıyla bütüncül bir iyileştirme yaklaşımı benimsiyoruz. 2024'te 74 Net Promoter Score (NPS) ile müşteri deneyiminde lider markalardan biriyiz. Bu doğrultuda NPS skorunu ve müşteri taleplerini düzenli olarak

takip ediyor, hizmet kalitemizi artırmak için geri bildirimlerden yararlanıyoruz. 2024'te çağrı merkezi, WhatsApp ve çözüm merkezi portalları üzerinden iletilen toplam 140.648 müşteri şikayetinin tamamını çözüme kavuşturduk. Müşteri ilişkileri ekiplerimize 5.104 saatlik eğitim sunarken, 3.181 çalışan bu eğitimlere katıldı. Müşteri memnuniyet skorumuz ise %74 olarak belirlendi.

Müşteri deneyimini geliştirmek amacıyla hayata geçirdiğimiz projelerle alışveriş sürecini daha hızlı, kolay ve konforlu hâle getiriyoruz. "Güvenle Kapında" ile büyük hacimli ürünleri HepsiJET XL ekipleriyle güvenli şekilde teslim ederken, "Yarın Kapında" hizmetiyle uygun ürünleri ertesi gün adrese ulaştırıyoruz. "Kapında İade" ile müşterilerimiz ürün iadesini zahmetsizce evlerinden gerçekleştirebiliyor. Türkçe Akıllı Chatbot Projesi, Ürün Yorumlarına Yapay Zeka Destekli İyileştirme çalışmaları ve Maestro platformumuz ise müşteri iletişimini dijitalleştirerek hızlı yanıtlar, kişiselleştirilmiş içerikler ve daha yüksek memnuniyet sağlıyor.

Her yıl 140 binden fazla müşteri bildirimi çözüm odaklı şekilde yönetiliyor.

ETİK İŞ YAPIŞ

Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetim ilkelerine bağlı, adil, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı benimsiyoruz.

Hepsiburada olarak tabi olduğumuz yasa ve yönetmeliklere uyum sağlamak için gerekli çabayı gösteriyor ve faaliyetlerimizi etik ilkelere dayalı, şeffaf, adil ve hesap verebilir bir yönetim anlayışıyla sürdürüyoruz. Üçü bağımsız olmak üzere dokuz üyeden oluşan Yönetim Kurulumuz, CEO ve üst düzey yöneticilerin seçilmesi ve performanslarının değerlendirilmesinin yanı sıra; şirket stratejilerinin uygulanmasını, iç kontrol mekanizmalarının işlerliğini ve yasal düzenlemelere uyumu düzenli olarak takip ediyor. Ayrıca, şirketin karşı karşıya olduğu önemli riskleri değerlendiriyor ve bu riskleri azaltmaya yönelik çözüm seçeneklerini gözden geçiriyor.

Detaylı bilgi için Şirketimizin Denetim Komitesi Tüzüğü ve [Kurumsal Yönetim İlkelerimizi](#) inceleyebilirsiniz.



hepsiburada



ETİK İŞ YAPIŞ

Sürdürülebilirlik Yönetişimi

CEO'ya doğrudan raporlama yapan Sürdürülebilirlik Yönetimi Liderlik Ekibi ile etkin bir sürdürülebilirlik yönetişimi yürütüyoruz.

hepsiburada

Hepsiburada'da sürdürülebilirlik konularını, şirket stratejimize entegre bir biçimde yönetiyoruz. Bu alanda, üst yönetim seviyesinde net sorumluluklar, işleyiş mekanizmaları ve raporlama yapılarıyla ilerliyoruz.

Sürdürülebilirlik Yönetimi Liderlik Ekibi

Kurumsal ilişkiler, iletişim ve Sürdürülebilirlik Başkan Yardımcısı liderliğinde oluşturulan Sürdürülebilirlik Yönetimi Liderlik Ekibi, farklı birimlerden üst düzey yöneticileri bir araya getirerek şirketin iklim ve sürdürülebilirlik stratejisini oluşturuyor, hedef ve politikaları belirliyor. Ekip ayrıca senaryo analizleri yürüterek sonuçları üst yönetime iletiyor, sürdürülebilirlik performansını takip ediyor ve yasal düzenlemelere uyum ile geçiş planlarını koordine ediyor.

Risk Yönetimi

Hepsiburada'da risk yönetimi; mali, operasyonel, uyum ve finansal risklerin izlenmesini kapsıyor ve Yönetim Kurulu ile üst yönetim tarafından yürütülüyor. Risk Komitesi, onaylı politikalar doğrultusunda Kurumsal Risk Yönetimi prosedürünü uygularken; risk envanteri oluşturma, değerlendirme ve raporlama süreçleri Kıdemli İç Kontrol ve Risk Müdürü tarafından koordine ediliyor. Finansal ve düzenleyici riskler, CFO liderliğinde yapılan değerlendirmelerle takip ediliyor. Ayrıca, döviz kuru, faiz oranı ve iklim değişikliği gibi finansal ve sürdürülebilirlik risklerine yönelik çalışmalar da sürüyor.

hepsiburada





hepsiburada

Etik ve Uyum

Hepsiburada'da tüm iş süreçlerine rehberlik eden etik ilkeler; çalışanlar, iş ortakları ve üçüncü tarafları kapsıyor. Yasal uyum, adil rekabet, çıkar çatışmaları ve bilgi güvenliği gibi konular çalışanlara oryantasyon ve yıllık eğitimlerle aktarılıyor. 2024'te 6.140 çalışan*saat etik eğitimi verildi. Etik Kurul, ihlalleri disiplin yönetmeliği kapsamında değerlendirip Kurumsal Yönetim Komitesi'ne raporluyor ve ihlaller Etik Hat dâhil çeşitli kanallardan bildirilebiliyor.



2024 yılında
rüşvet ve
yolsuzlukla
ilgili bildirim
almadık.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Hepsiburada olarak yolsuzluk ve rüşvetle mücadele politikamızı kamuya açık şekilde yayımlıyor, çalışanlar ve iş ortakları için uyulması gereken ilkeleri net biçimde tanımlıyoruz. Tedarikçi sözleşmelerinde uyum taahhüdü yer alırken, 2024'te herhangi bir ihlal bildirilmedi. Tüm çalışanlar yılda bir kez zorunlu eğitime katılırken, etik davranış ve hediye politikaları gibi konularda şirket içi bilgilendirmeler düzenli olarak yapılıyor.



Künye:

D-MARKET ELEKTRONİK HİZMETLER VE TİCARET A.Ş.

Kuştepe Mahallesi, Mecidiyeköy Yolu Caddesi, Trump Towers, Kule 2
Kat: 2 No: 12 34387 Şişli / İstanbul

TELEFON

0850 252 40 00 (Çağrı Merkezi)

Hepsiburada Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek, görüş ve önerilerinizi iletmek için:
crsustainability@hepsiburada.com

Raporlama Danışmanı

ZOA Sürdürülebilirlik Danışmanlığı

www.zoaconsulting.co

info@zoaconsulting.co

Tasarım Danışmanı

www.greeagency.com

hepsiburada

2024 Sürdürülebilirlik Raporu